

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på
Øjen Ambulatorium Holstebro
Øjen Ambulatorium Holstebro
Hospitalsenheden Vest**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

<http://www.defactum.dk> eller ved at kontakte

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

defactum@rm.dk

©DEFACTUM, marts 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Information	22
	Fejl.....	24
	Servicestandard	26
	Bilag 1: Kommentarsamling	29

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- Identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- Give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- Kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens BI-portal i samarbejde med hospitalerne.

Fra september til december 2015 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	400
Besvarelser fra patienter:	290
afsnittets svarprocent:	73%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer DEFACTUM undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med: Øjenafdeling

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes svarfordeling
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation og sammenligning af patienternes svar
- Bilag 1: Kommentarsamling

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Figurens indhold er illustreret her:

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

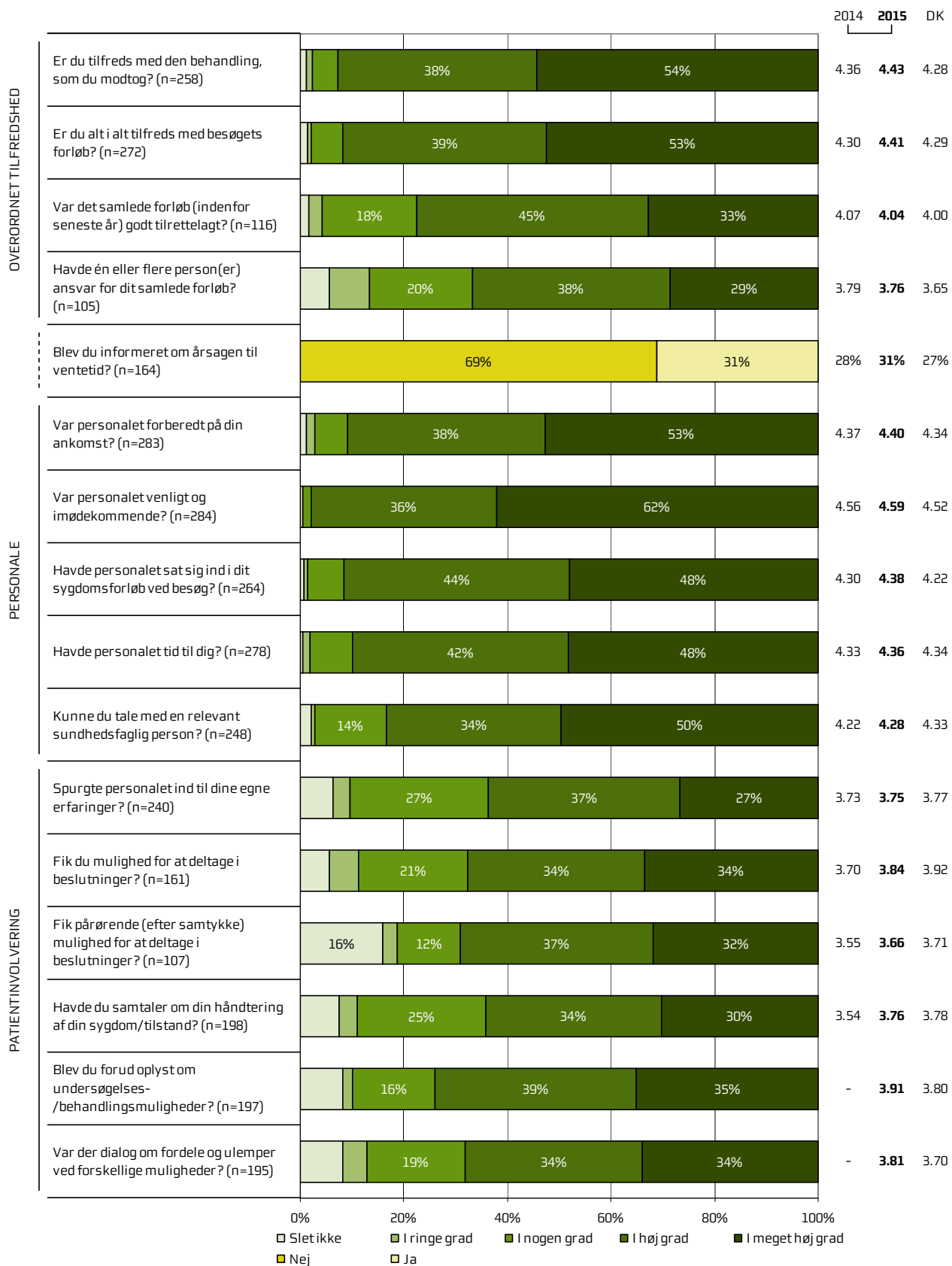
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

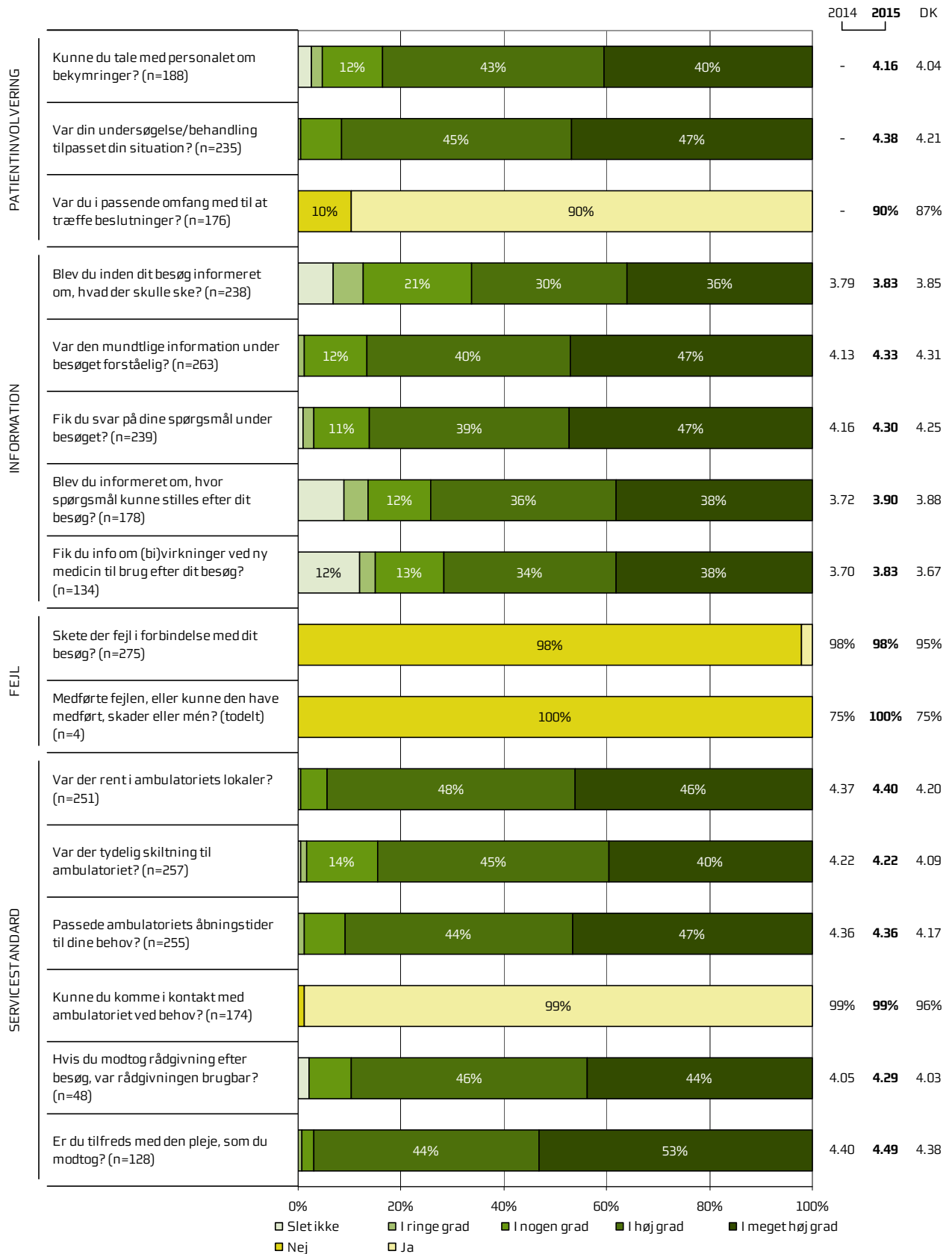
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen på spørgsmålene, inden for det pågældende tema.

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

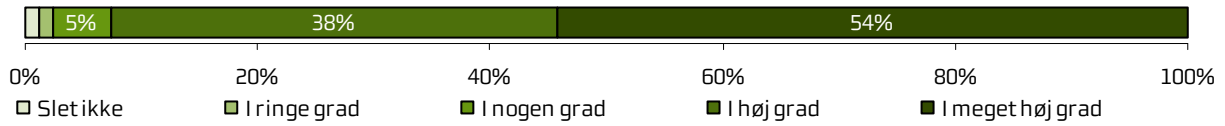
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

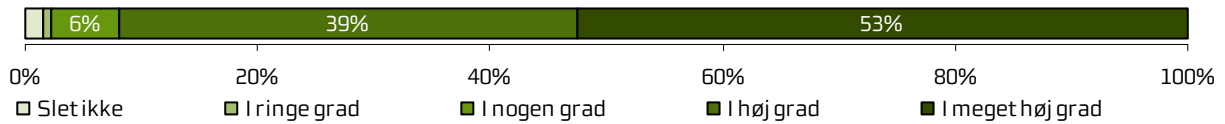
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

Overordnet tilfredshed

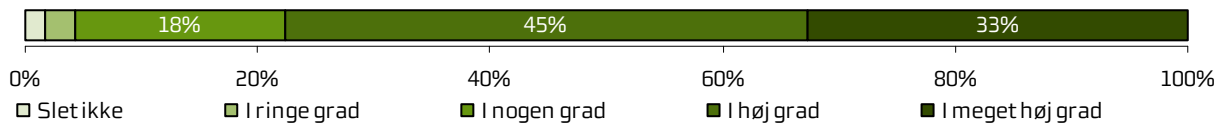
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=258)



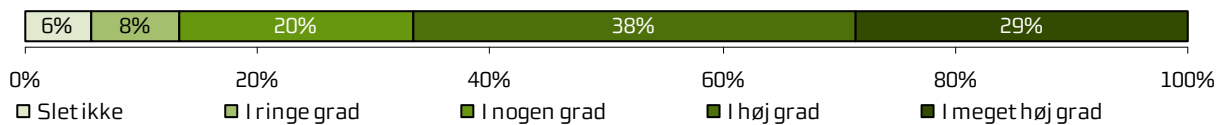
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=272)







Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=116)



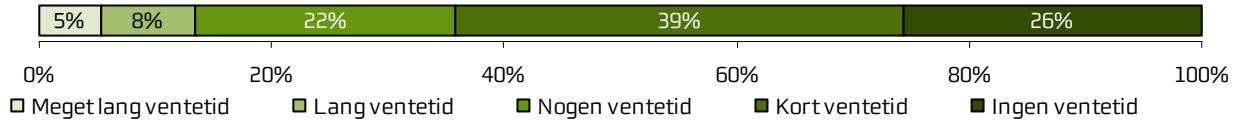
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=105)



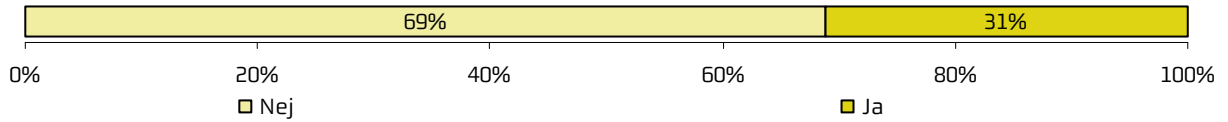
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,43		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,41		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,04		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,76		3,65	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=277)



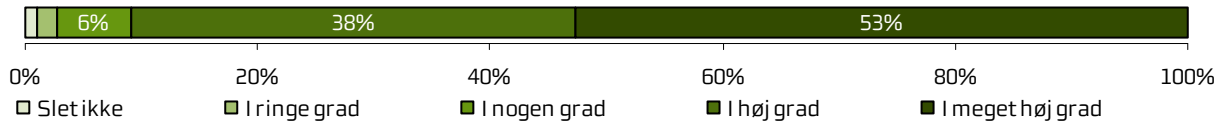
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=164)



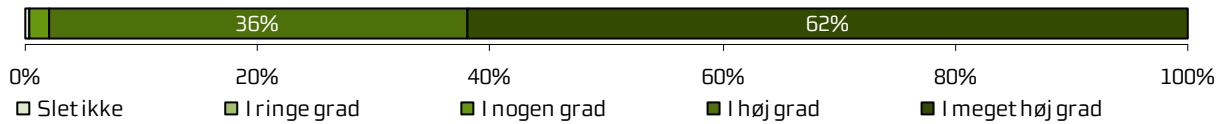
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,71		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		31 %	27 %	

Personale

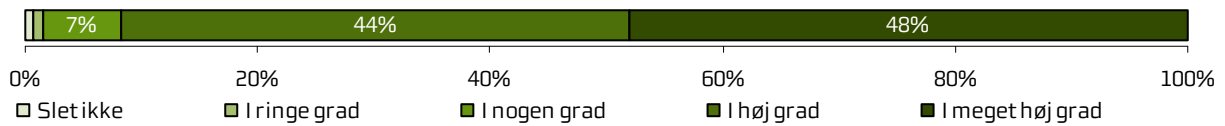
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=283)



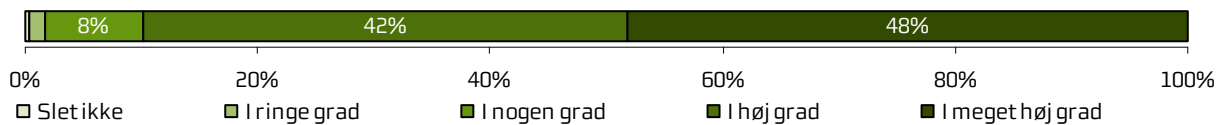
Var personalet venligt og imødekommende? (n=284)



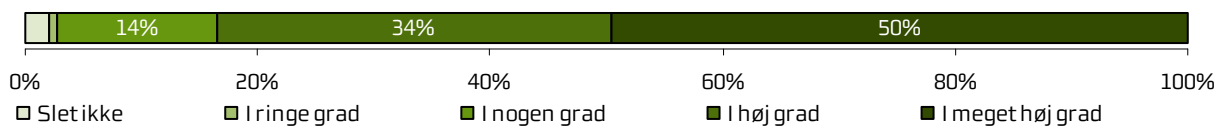
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=264)



Havde personalet tid til dig? (n=278)



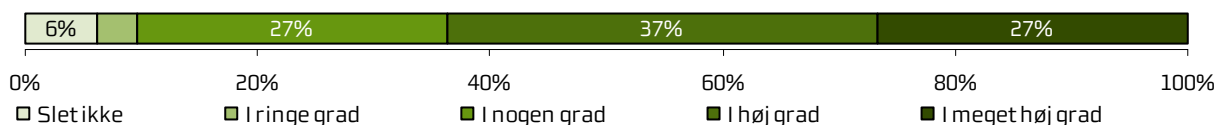
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=248)



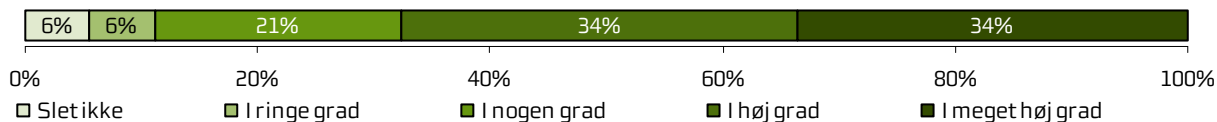
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,4		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,59		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,38		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,36		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,28		4,33	

Patientinvolvering

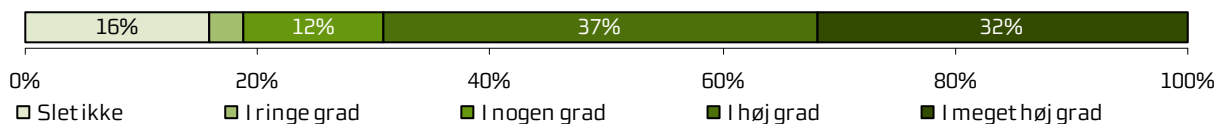
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=240)



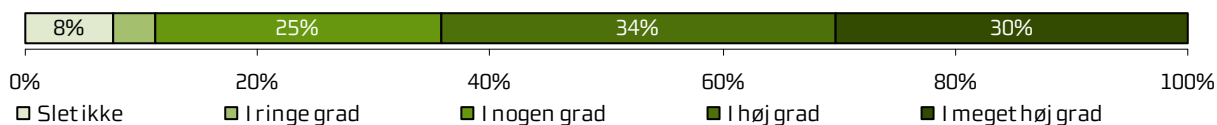
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=161)



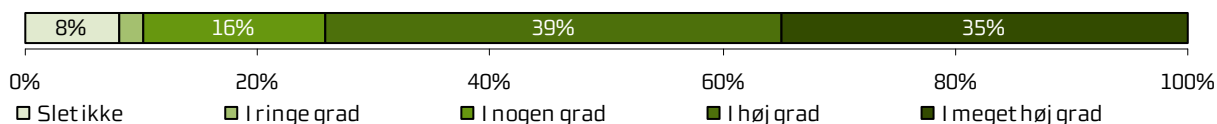
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=107)



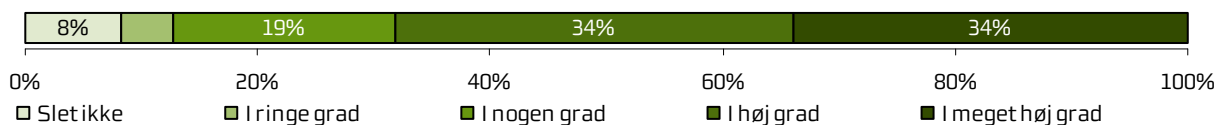
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=198)



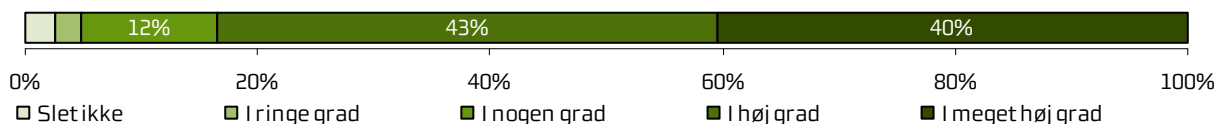
Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=197)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=195)



Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=188)



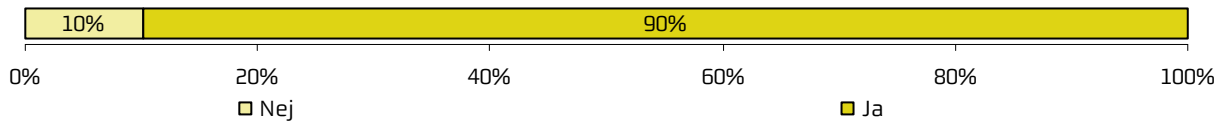
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,75		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,84		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,66		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,76		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,91		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,81		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,16		4,04	

Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=235)



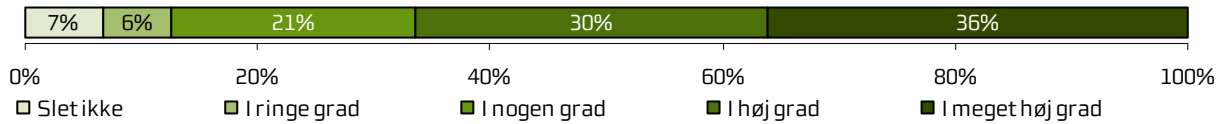
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=176)



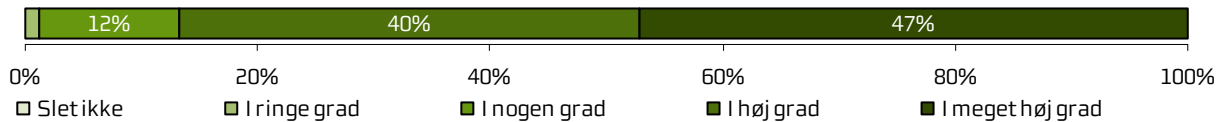
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,38		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		90 %	87 %	

Information

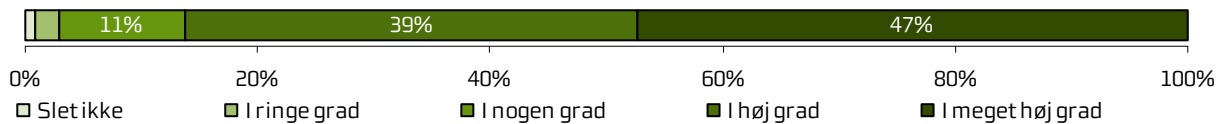
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=238)



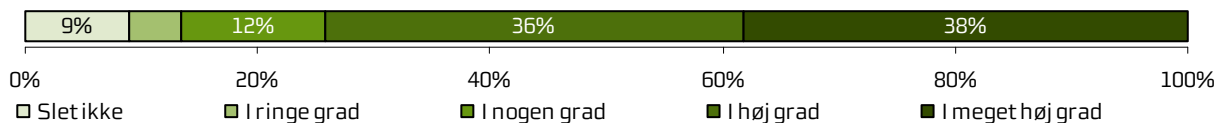
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=263)



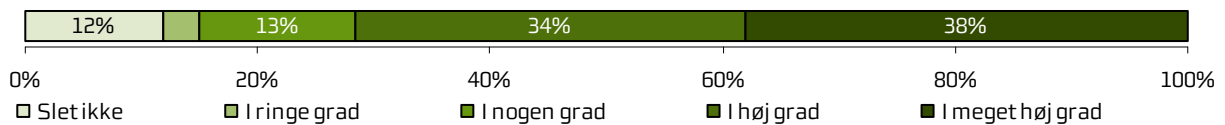
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=239)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=178)



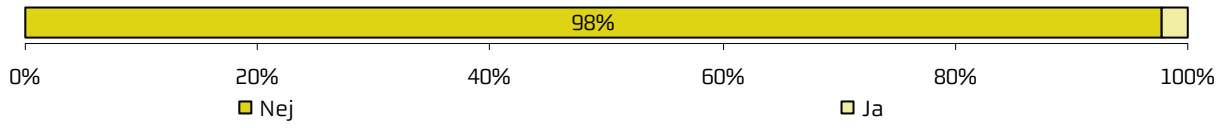
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=134)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,83		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,33		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,3		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,9		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,83		3,67	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=275)



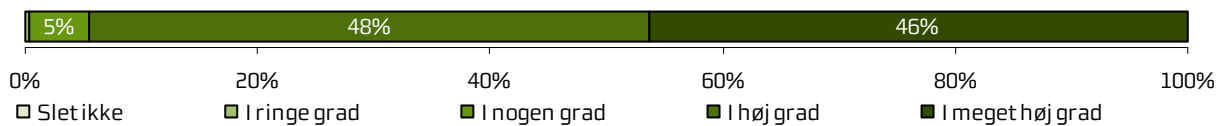
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=4)



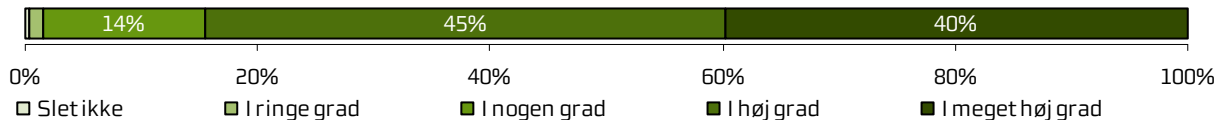
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		98 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	75 %	

Servicestandard

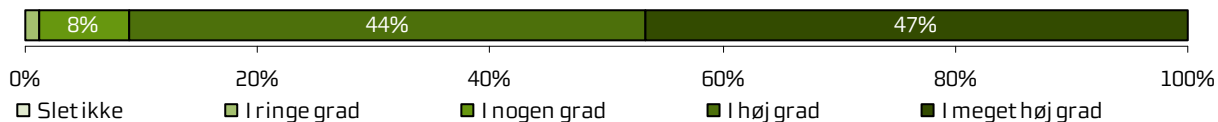
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=251)



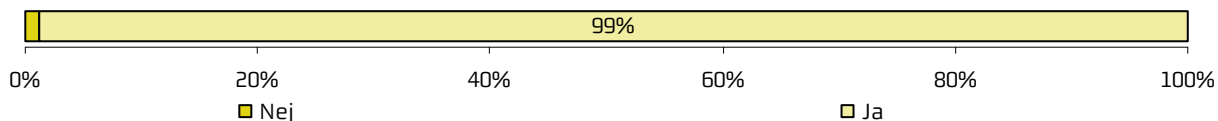
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=257)



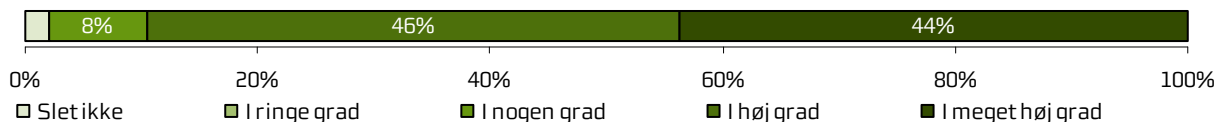
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=255)



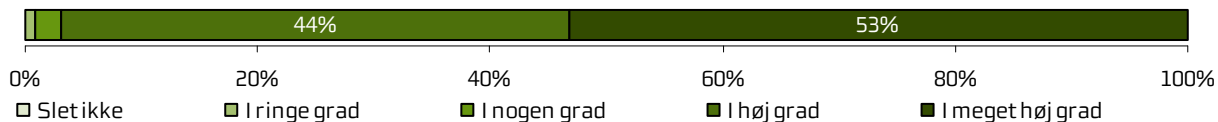
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=174)


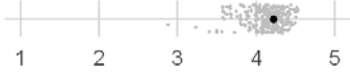

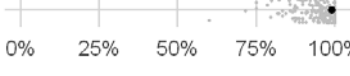




Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=48)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=128)



	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,4		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,22		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,36		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		99 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,29		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,49		4,38	

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

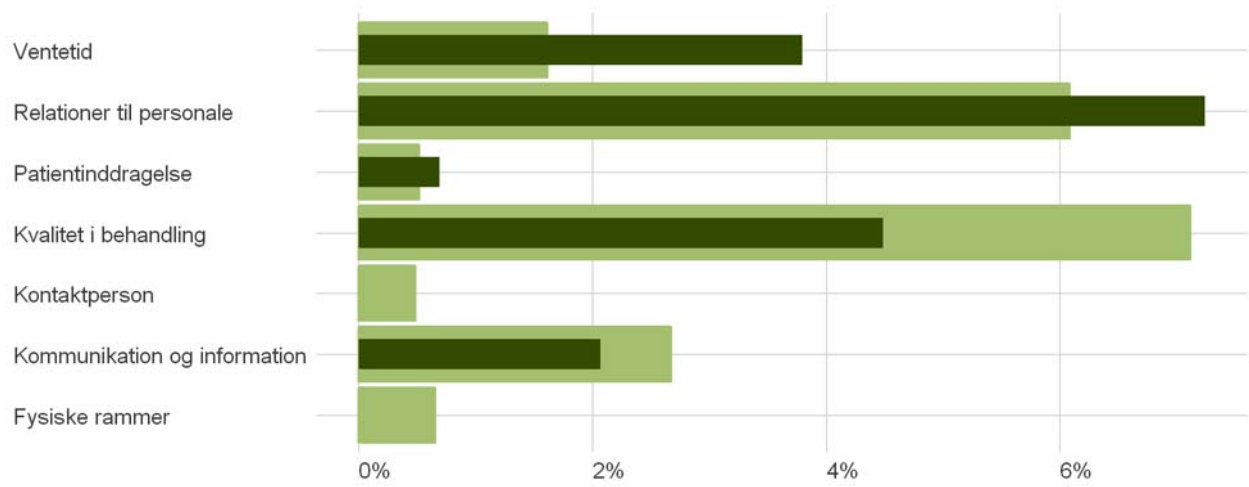
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter, der har kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.






















Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.









Øjen Ambulatorium Holstebro

Skriv her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - Øjen Ambulatorium Holstebro	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
22	Er rigtig god til at informere og til opfølgning af behandlinger. Ved for første gang i to år, at der er en plan i forbindelse med min øjensygdom. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
41	Jeg har ingen kritik.	I høj grad
54	Altid meget venlig betjening. Personalet kunne måske være mere opmærksom på, at jeg er meget svagthørende. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
73	Behandlingen har hidtil været særdeles fin, dog præget af travlhed! [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
92	Er til kontrol/behandling én gang hver fjerde eller femte uge for [sygdom]. Min eneste kritik går på, at der ofte er for lang ventetid på orientering fra lægerne (eller samtale med lægen). [Ventetid]	I høj grad
104	OK.	I høj grad
106	Der var et meget venligt personale. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
8	Mit indtryk af Øjenafdelingen er SÆRDELES positivt.	I meget høj grad
42	Kan kun give udtryk for en god og faglig dygtig behandling. Kan bestemt ikke klage over noget. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
48	Jeg synes ikke, at de kan gøre det bedre. De er altid søde og flinke. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
74	Læge NN havde sans for humor og var ikke "formel".	I meget høj grad
101	De gør det rigtig godt og er altid venlige.	I meget høj grad
102	I var bare gode.	I meget høj grad
86	Passe tiderne og informere mig mere om mit sygdomsforløb. Mangler også information om, hvad der er af tilbud, som kan hjælpe mig til at se bedre. Det har jeg/vi selv skulle finde ud af. [Kommunikation og information]	I nogen grad
21	Øjenambulatoriet er der ikke noget at udsætte på. De følger op på tingene, og de har taget tingene seriøst i modsætning til flere andre afdelinger. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
69	Utrolig lang ventetid, specielt mellem sygehus og lægen. Det "hænger" ikke godt nok sammen. Svar på prøver kan tage seks til otte uger, og som patient er det ikke acceptabelt, men burde forbedres. [Ventetid]	I ringe grad
























	103	Alle var meget venlige. [Relationer til personale/Pleje]	Ikke relevant for mig
	25	Der er for lang ventetid imellem undersøgelserne. De første tre gange vi var, der kunne det gøres på ca. en time. Nu tager det [væsentligt længere tid]. [Ventetid]	Slet ikke
	35	Lægen havde mere travlt med at brokke sig end at tage sig af patienten. Hvis det havde været i en anden virksomhed, var han blevet fyret på stedet. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
	1	Personalet gav mig indtryk af at være fagligt meget dygtige, veluddannede og rutinerede, kombineret med en høflig, venlig, deltagende holdning over for patienten. Det bør de roses for. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
	4	Jeg fornemmede en god og venlig atmosfære i Øjenafdelingen. Alle var søde og venlige, både sygeplejerske og læge. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
	5	De er alle meget flinke.	Uoplyst
	9	Rolige og venlige svar på spørgsmål. Følte sig tryk. Men ventetiden (efter operationen) var lang, inden man blev sikker på, at [den] lykkedes, og [det] helede, som det skulle. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Uoplyst
	11	Ved øjenafdelingen skal man ofte ind to gange. Første gang hos en sygeplejerske eller andet. Anden gang er der VIRKELIG lang ventetid. Jeg oplever ofte (går til kontrol [et par] gange årligt), at patienter (dvs. ofte meget gamle mennesker) udenbys fra sidder i venteværelset i meget lang tid. Det kan gå for patienter [] fra nærområdet, men det bør, der gøres mere ved. Jeg ved, at der ER travlt, og at der knokles, men. [Ventetid]	Uoplyst
	12	Tilfreds.	Uoplyst
	13	Kan sige ok med forløbet.	Uoplyst
	17	Jeg har været godt tilfreds med hele forløbet.	Uoplyst
	18	Jeg kan sige, at det var en god oplevelse, og jeg fik en fin behandling. Jeg har ikke meget at kritisere, kun ros tilovers for jer. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
	20	Får en professionel og faglig kvalificeret behandling. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
	23	Er altid blevet venligt modtaget og behandlet.	Uoplyst
	26	For lang tid mellem synsprøve og læge NN. [Ventetid]	Uoplyst
	29	Jeg havde meget svært ved at forstå læge NN. [Kommunikation og information]	Uoplyst
	30	Jeg besøger klinikken [ofte]. (Indsprøjtning).	Uoplyst
	31	OK.	Uoplyst
	33	Samlet indtryk er meget tilfredsstillende.	Uoplyst
	34	Først vil jeg rose personalet for deres venlighed og hjælpsomhed. Men jeres indstempning mangler at skrive, hvilket nummer, man er i køen. Ligeledes når læge NN kaldes et andet sted hen, fortæl det til os, der er sat ved den læge, så vi kan gå en tur i kiosken, hente lidt mad mm. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Uoplyst
	38	Gik til flere undersøgelser, hvor man til sidst konstaterede, at det var [en øjensygdom]. Skulle derefter begynde forfra med forundersøgelse. Det kunne med fordel have været gjort i et "hug". [Kvalitet i behandling]	Uoplyst





















43	Ventetiden til undersøgelse er for lang. Første dag: [flere] timer. Anden dag: [flere] timer. Tredje dag: [flere] timer. Fjerde dag: [flere] timer. [To af dagene] var kun efterkontrol, som varede ti minutter. Hvorfor så lang ventetid? [Ventetid]	Uoplyst
44	Det kunne være rigtig godt, hvis man blev mødt af den samme læge ved alle undersøgelser. Ved min sidste undersøgelse blev jeg mødt af en sød, men meget hurtigt talende [] læge. Jeg forstod måske en 1/3 af, hvad hun sagde. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
47	Godt tilfreds.	Uoplyst
49	Jeg mødte kun venlighed og fik en grundig og forskellig information. Meget behagelig læge og sygeplejerske. Tak. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
51	OK.	Uoplyst
52	Jeg har kun positive ting at sige om mit forløb. Jeg følte mig velkommen og blev taget seriøst. bliv ved med det :-). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
53	Har været på ambulatoriet mange gange med fine besøg altid.	Uoplyst
55	Absolut en god oplevelse fra start til slut. God behandling af min søn, imødekommende og med plads til spørgsmål. Føler ikke, at vi blot var et nummer i køen :-). [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
58	Jeg synes, de er meget venlige og mega dygtige til at camouflere deres stress. Jeg kan jo se, at de har virkeligt travlt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
59	Jeg har været helt igennem tilfreds med mit besøg på Øjenambulatoriet. Jeg har kun mødt venligt og sødt personale, så mange tak for god behandling. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
60	Altid venlig behandling.	Uoplyst
61	Har intet at klage over. Der er alle søde og venlige.	Uoplyst
62	Indkaldelsestidspunkterne skal stemme fuldstændig overens med den tid, der dukker op på ankomst-skærmen, samt stemme overens med den tid, man får på sms dagen før. [Kommunikation og information]	Uoplyst
63	Jeg har kun én gang været udsat for en "gnaven læge", der gav mig en indsprøjtning i mit øje uden bedøvelsen virkede, med resultat af en rædsom smerte. Lægen og sygeplejersken skændtes under behandlingen. Det var en dårlig oplevelse. Det har ellers virket 100 procent hver gang. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
64	OK.	Uoplyst
67	De er søde og venlige, men ventetiden er for lang. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Uoplyst
68	Jeg synes, at man får en rigtig god behandling på Øjen Ambulatorium Holstebro, Hospitalsenheden Vest.	Uoplyst
70	Generelt er det lang tid, der bruges på at vente mellem undersøgelserne. [Ventetid]	Uoplyst
72	Tilfreds.	Uoplyst
78	Jeg fik en meget omhyggelig undersøgelse, [der blev] foretaget af venlige mennesker. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
79	Meget grundig undersøgelse.	Uoplyst

	[Kvalitet i behandling]	
 81	Ventetiden er ofte lang, op til en halv time, imellem undersøgelserne. Det kunne være dejligt, hvis ikke der var så lang ventetid. [Ventetid]	Uoplyst
 82	De var meget venlige og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
 83	Positive oplevelser: 1. Både sygeplejersken og læge så på mig, når de stillede et spørgsmål. 2. Lægen vendte sig fra sin computer, så på mig, rettede relevante spørgsmål, hørte på mig, overvejede mine svar, tog sin beslutning. Det var så fint, at jeg føler, at vi var ligeværdige i denne sag. Tak for det. 3. God hjælp til at komme til ny afdeling for at få behandling. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	Uoplyst
 93	[De har] været meget behjælpelige.	Uoplyst
 98	God og hyggelig atmosfære. Tak. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
 56	Jeg er meget ked af resultatet af min øjenoperation. Jeg har altid været nærsynet, og når nærsynede personer bliver "gamle", kan de læse uden briller. Det har jeg været meget glad for, fordi så behøvede jeg ikke at have briller med til sengelæsning, og jeg kunne også sidde ved min computer uden at bruge briller. Efter operationen skal jeg bruge briller for at læse og arbejde ved computeren. Jeg blev aldrig informeret om, at dette kunne ske, og blev aldrig fortalt, at det ikke behøvede at være sådan. Operationen kunne bare være foretaget på en anden måde, som ikke var mere besværlig eller noget. Min egen øjenlæge (der også foretager operation af grå stær) spørger altid patienterne, hvordan de helst vil opereres. Det ville jeg meget gerne have haft chancen for at svare på, så jeg ikke var havnet i den situation, jeg nu er i. [] Jeg sidder meget ved min computer eller med en bog, og det er altså træls, at jeg skal huske briller. Det har været så dejligt at være fri for at tænke på det. Det gik helt af sig selv. Så på en måde er jeg blevet fejlopereret. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	Ved ikke
 105	Særligt godt: At få lov til at gå med en sygeplejerske under armen :-). Gøres bedre: Ikke gå så hurtigt, når jeg skal følges med personalet, da jeg har svært ved at følge med (kørestol er ikke altid til rådighed). Fornemmer, at personalet har meget travlt. Jeg er meget svagtseende. [Relationer til personale/Pleje]	Ved ikke

Øjen Ambulatorium Holstebro

Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

ID	Kommentarer - Øjen Ambulatorium Holstebro	Var personalet forberedt på din ankomst?
 3	Jeg er meget ked af den lange ventetid, der er meget af tiden. Nogle gange skal man vente fire til fem timer. Ellers meget tilfreds.	I høj grad
 5	OK.	I høj grad
 9	Har du tid fra morgenen, er der ingen ventetid. Ved middagstid, og midt på eftermiddagen, er der en del ventetid.	I høj grad
 12	God og fin modtagelse.	I høj grad
 19	Man er i tvivl om, hvem der bliver indkaldt til undersøgelse, da der er meget støj ved venteområdet. Det er svært at høre, hvem der bliver nævnt som patient. Måske man kunne indføre et nummersystem, så man fik eller trak et nummer ved ankomst og så kunne se på en tavle, hvornår det er ens tur til at komme for.	I høj grad
 20	Er selv meget selvhjulpne, og synes også mindre selvhjulpne ser ud til at få den hjælp, de har brug for.	I høj grad
 27	Jeg fik en fin behandling.	I høj grad
 28	For dårligt venteværelse, da næsten alle patienter har ledsager med.	I høj grad
 31	Personalets spisetider skal ikke ændres, men indkald så der er taget hensyn til det. Jeg er ellers meget tilfreds med betjeningen.	I høj grad
 41	Alt virkede fint.	I høj grad
 50	Alt var udmærket.	I høj grad
 56	Det var udmærket, selv om der var ventetid. Det er man jo vant til fra lægebesøg og sådan. Og ret hurtigt begyndte jeg at få dryppet øjne, så de kunne være klar til operationen.	I høj grad
 57	I betragtning af, at jeg kom akut til undersøgelse, var ventetiden ok.	I høj grad
 67	Ventetiden mellem de forskellige undersøgelser [er] alt for lang.	I høj grad
 71	Unødvendig, da venteværelset var fuldt. Ikke stole til alle.	I høj grad
 72	Stor travlhed. Mange patienter.	I høj grad
 73	Modtagelsen er jo med selvbetjening og fungerer udmærket. Også med kort ventetid, som ikke behøver begrundelse.	I høj grad
 77	Ok, med selvbetjening.	I høj grad
 84	Jeg ankom [i weekenden] efter at have været ved lægevagten. Og ham, der mødte ind i Holstebro for at se til mig, var bare super rar.	I høj grad
 85	Synes måske ikke, man skal indkalde så mange til samme tidspunkt.	I høj grad
 89	God modtagelse.	I høj grad
 8	Efter min opfattelse kunne intet ønskes bedre.	I meget høj grad
 10	Oplevelsen var KORT ventetid pga. andre patienter. Information er altså ikke nødvendig!	I meget høj grad

	13	Hej! Jeg kan kun sige, at der er omsorg, så det batter noget.	I meget høj grad
	14	Kort infoskilt omkring ventetid. "Vi er med" eller "vi er cirka en time bagud", så man kan foretage sig noget andet i den mellemliggende periode.	I meget høj grad
	15	Jeg er dybt imponeret over den behandling, som jeg har fået på hospitalet. Det er særdeles kompetente og venlige mennesker. FLOT??	I meget høj grad
	16	Jeg kom ind før tid.	I meget høj grad
	22	Jeg føler mig rigtig godt modtaget og også rigtig godt informeret. Som øjenpatient har man meget angst og utryghed ved fremtiden, men jeg føler mig beroliget, og at der er en plan for mit videre forløb. Den plan og beroligelse savnede jeg i høj grad på andet sygehus, hvor jeg også følte, at de talte forbi patienten og ikke til patienten. Jeg er glad for, at jeg er kommet "hjem" til øjenafdelingen i Holstebro.	I meget høj grad
	24	Min modtagelse i ambulatoriet var udmærket og en god oplevelse.	I meget høj grad
	32	Jeg blev modtaget i en rolig og venlig atmosfære.	I meget høj grad
	33	Altid venligt og professionelt personale. Måske lidt lang ventetid på resultat om, [om der kræves] behandling eller ikke. Men det er sikkert pga. travlhed.	I meget høj grad
	37	Jeg vælger morgentider, da min erfaring er, at der er ringe forsinkelse.	I meget høj grad
	39	Trods den store afstand fra anden by har jeg været mere end tilfreds. Alt var perfekt, utroligt imødekomende personale, en stor oplevelse, da jeg ikke er vant til hospitalsophold.	I meget høj grad
	42	Kan kun sige, at jeg er ganske tilfreds. Imødekomende og venligt personale.	I meget høj grad
	48	Jeg var meget tilfreds med modtagelsen på øjenafdelingen. Det kan ikke være bedre.	I meget høj grad
	52	Der var godt nok lang ventetid, men alle var super flinke og venlige, og jeg følte mig godt tilpas.	I meget høj grad
	58	Altid flinke og friske. Dejligt at være patient.	I meget høj grad
	60	Man får altid en fantastisk behandling hos jer.	I meget høj grad
	62	Der var lidt forvirring med hensyn til indkaldelsestidspunkt: Ved forundersøgelsen fik jeg en SMS dagen før med et lidt andet tidspunkt, end det jeg havde fået i min e-boks. Jeg valgte at køre til [sygehuset] til den "nye" tid, men blev kaldt ind til den første tid, derfor noget ventetid. På operationsdagen kom jeg også i god tid, men da jeg kørte mit sundhedskort gennem scanneren, sagde den, at min tid var en halv time før den tid, jeg havde fået ved forundersøgelsen. Der blev igen en del ventetid.	I meget høj grad
	63	Jeg har gået [til behandling i flere år] helt uden problemer, alt har fungeret perfekt.	I meget høj grad
	65	Afdelingen virker på mig særdeles velorganiseret og kompetent.	I meget høj grad
	68	Jeg synes, jeg fik en fin modtagelse.	I meget høj grad
	70	Kunne måske lige angive ved checkin, hvilken afdeling man skulle være på.	I meget høj grad

75	Min modtagelse var absolut professionel. Venligt og roligt personale. TAK.	I meget høj grad
76	Meget fin modtagelse.	I meget høj grad
80	Jeg skulle først se én øjenlæge. Jeg havde en tid [om morgenen] og blev kaldt ind med det samme. Undersøgelsen tog en halv time, og derefter skulle jeg se en anden øjenlæge. Ventetiden her var dog en hel anden. Jeg ventede i knap en time, hvilket jeg synes var lidt for lang tid. Måske kunne man have lagt min første tid senere, hvis den anden læge først havde tid så sent.	I meget høj grad
82	Det var OK.	I meget høj grad
88	Det var så fint. Jeg kom ind 20 minutter før tiden.	I meget høj grad
90	Alt fungerede udmærket.	I meget høj grad
91	Altid venligt og professionelt.	I meget høj grad
94	Det var en planlagt ventetid, jeg på forhånd havde accepteret.	I meget høj grad
95	Der var ikke ventetid før jeg blev kaldt ind, men der var længere ventetid inden operationen. Dette skyldtes åbenbart, at afdelingen blev ramt af en akut operation.	I meget høj grad
97	Hun undskyldte den korte ventetid.	I meget høj grad
99	Det er svært nøjagtigt at huske, da det snart er to måneder siden.	I meget høj grad
100	[Der går] maksimalt fem minutter [inden jeg modtages]. [Nogle gange] før, da jeg altid møder i god tid. (Ros).	I meget høj grad
2	[Patienten] sidder i kørestol, og de har kun én stue på øjenklinikken, hun kan være i, ud af dem alle, når hun skal se ind i et øjenapparat. Det glemmer de at skrive ned, så hun skal vente på, at den pågældende stue bliver ledig, fordi den ikke bliver reserveret til hende, når hun har en tid. Det går så nogle gange ud over ventetiden.	I nogen grad
6	Når man har siddet i forberedelsesrummet i et par timer, kunne det være rart at sygeplejersken spurgte, om man skulle på toilet før operationen. Man tør jo ikke at gå selv undervejs, da man tror, at det er ens tur lige om lidt.	I nogen grad
43	Det tog [lang tid] at vente på at komme ind, og i mellemtiden blev man budt på vand. Hvad med kaffe, saftvand eller juice?	I nogen grad
45	Prioriter små børn lidt højere. De har sværere ved at vente så længe.	I nogen grad
46	Information om ventetiden. Måske informationstavle med, hvornår man kan forvente at komme ind, og hvor lang ventetiden er.	I nogen grad
86	I kunne godt bruge en bedre organisering, så man kommer ind til den aftalte tid.	I nogen grad
36	[At man] sørger for, at sygeplejersken får at vide, at der kommer en akutpatient, og ikke lader manden sidde og vente i en time før han bliver kaldt ind til forundersøgelse. Så der er ringet til den vagthavende læge på afdelingen.	I ringe grad
51	Man kan vente op til to timer, før man kommer ind.	I ringe grad
35	[Lang ventetid], det kunne man godt gøre bedre. [Sad med en ung ADHD med ondt]. Det kalder mod himlen.	Slet ikke







Øjen Ambulatorium Holstebro

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

ID	Kommentarer - Øjen Ambulatorium Holstebro	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
✎ 9	Fin information/venlige.	I høj grad
✎ 20	Hvis jeg mangler information, kan jeg bede om at tale med en læge, når denne har tid.	I høj grad
✎ 51	Kun ventetid før du bliver kaldt ind. Det er urimeligt at vente op til to timer. Når man er kaldt ind, går det godt.	I høj grad
✎ 104	Det har jeg ikke.	I høj grad
✎ 22	Føler mig fint informeret.	I meget høj grad
✎ 31	Mangler ingen. Jeg spørger selv.	I meget høj grad
✎ 42	Synes, at jeg har fået al relevant information, som jeg havde brug for.	I meget høj grad
✎ 48	Ingen mangel.	I meget høj grad
✎ 65	Altid meget fyldestgørende og let forståelig information.	I meget høj grad
✎ 82	Fik al den information, jeg ønskede.	I meget høj grad
✎ 101	Alt var fint.	I meget høj grad
✎ 102	Det var førsteklasses.	I meget høj grad
✎ 87	Smerte og relevant behandling.	I nogen grad
✎ 56	Jeg fik ikke information om, hvad der kunne ske ved operationen, udover fjernelse af grå stær, ved at udskifte den angrebne linse.	I ringe grad
✎ 68	Jeg manglede ingen informationer.	Uoplyst

Øjen Ambulatorium Holstebro

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Øjen Ambulatorium Holstebro	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 7	Mit problem var, at jeg var klar med de undersøgelser der blev foretaget, som var meget hurtigt klaret, men sad så [i flere timer] og ventede på at skulle ind til en snak med lægen. Det synes jeg er meget dårligt, når man selv sørger for at komme i god tid, og de ikke skal vente på en.	Ja
 40	Jeg var gledet ud af systemet, så jeg sad og ventede i to timer, så jeg måtte spørge, om det snart var min tur.	Ja
 66	Jeg blev opereret på venstre øje, men det var det højre, der trængte til operation.	Ja
 96	Den anviste læge ville ikke øjenoperere. Jeg blev sendt hjem for at vente [].	Ja
 9	Er ikke helt færdig med højre øje, men håber da, at alt er ok, når jeg skal til tjek [næste gang].	Uoplyst
 73	Fik - nok på grund af travlhed - udsat behandling!	Uoplyst

