

Øjenambulatoriet, Afd. J  
Århus Sygehus  
4. runde



Øjenambulatoriet, Afd. J

Århus Sygehus

4. runde

Konceptet er udviklet af  
Kvalitetsafdelingen i Århus Amt  
Lyseng Alle 1  
8270 Højbjerg

e-mail: [ljn@ag.aaa.dk](mailto:ljn@ag.aaa.dk)

Rapporten kan bestilles ved henvendelse til  
Kvalitetsafdelingen, tlf. 8944 6356  
Pris kr. 75,00

Se rapporten: [www.aaa.dk/aaa/kva-ptus.htm](http://www.aaa.dk/aaa/kva-ptus.htm)

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Grafisk Service, Århus Amt

juni 2006

Bestillingsnr. 661

# Indhold

Læsevejledning.....	5
Formål .....	7
Metode.....	9
Opfølgning på rapporten .....	11

## Resultaterne

1. Om afdelingen.....	15
2. Rapportens datagrundlag.....	19
3. Ambulatoriets patienter.....	23
4. Spørgsmål om tilfredshed .....	25
5. Ventetiden i venteværelset .....	29
6. Stabiliteten i lægekontakten .....	31
7. Samlet indtryk af ambulatoriet.....	33
Litteratur.....	35

Bilag 1. Spørgeskema og følgebrev til afdelingens ambulatoriepatienter.

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper.

Bilag 3. Ambulatoriepatienternes kommentarer.



# Læsevejledning

Rapporten er en standardrapport. Det er således læseren selv, der må ud-  
drage konklusionerne af de opstillede analyser.

Rapporten igennem lægges der op til, at ambulatoriet kan sammenligne  
sig med tidligere patienttilfredshedsmålinger og med resultaterne fra  
andre ambulatorier. I det omfang sådanne målinger endnu ikke foreligger,  
er der sat en streg i tabellerne.

I rapporten er det patienterne, der har ordet. Hermed ikke sagt, at det er  
den objektive sandhed, som kommer frem. Sygehuse er funktions- og fag-  
opdelte, og det er i realiteten kun patienten, der oplever det samlede  
forløb, herunder om oplevelsen var karakteriseret af kontinuitet, koordi-  
nering, god kommunikation og god faglig kvalitet. Den patientoplevede  
kvalitet og den professionelle faglige kvalitet er begge nødvendige for en  
god sundhedsfaglig kvalitet.

Der gives her en oversigt over rapportens afsnit, så læseren hurtigt kan  
finde hen til de afsnit, som har hovedinteressen. Først er der fire afsnit om  
undersøgelsens rammer: Baggrunden, formålet, metoden og lidt om op-  
følgning. Det er valgt at medtage de indledende tekster i alle rapporter, da  
rapporterne ikke altid læses i sammenhæng. For den der kender disse, kan  
læsningen begynde med afsnit 1 eller direkte med undersøgelsesresulta-  
terne i afsnit 3:

## **Afsnit 1: Om ambulatoriet**

Resultaterne fra ambulatoriet kan ikke ses løsrevet fra, hvilket ambulato-  
rium resultaterne kommer fra. I afsnittet gives derfor et kort rids af ambu-  
latoriets karakteristika, herunder en række statistiske oplysninger om  
ambulatoriet, antal besøgende, specialer mv.

## **Afsnit 2: Rapportens datagrundlag**

Her kan det ses, hvor mange patienter, der er sendt skemaer ud til, og  
hvor mange der har svaret. Herudover er der gennemført en bortfalds-  
analyse for at synliggøre, i hvilken grad der er tale om en repræsentativ  
undersøgelse. Her fremgår det også, hvilke andre ambulatorier, der er  
valgt i rapporten som sammenligningsgrundlag.

## **Afsnit 3: Ambulatoriets patienter**

I undersøgelsen er der stillet en række baggrundsspørgsmål til patien-  
terne. Spørgsmålene har i sig selv interesse ved at give et billede af  
ambulatoriets patientsammensætning. Baggrundsoplysningerne bruges  
herudover i bilag 2 til at se, om der er forskelle på disse patientgruppers  
oplevelse af ambulatoriet.

**Afsnit 4: Spørgsmål om tilfredshed**

Det er her den travle læser kan slå ned for at danne sig et overblik. Her stilles der en række positivt formulerede udsagn, som patienten skal tage stilling til, om han eller hun har fået opfyldt i kontakten med ambulatoriet. Hvis der tidligere er foretaget måling på ambulatoriet, kan man se, hvordan svarene var sidst. Og der er mulighed for sammenligning med patientsvar fra andre ambulatorier. Ønsker man at se, hvordan svarene varierer mellem patientgrupperne, f.eks. diagnosegrupper eller ambulatoriets ugedage, kan man gå til bilag 2. Det er f.eks. her, at man kan se, om patienterne på afdelingens eventuelle forskellige delambulatorier svarer ens på spørgsmålene. Ønsker man at se kommentarerne, som er knyttet til hvert af spørgsmålene, går man til bilag 3.

**Afsnit 5: Ventetiden i venteværelset**

Her sættes der fokus på den traditionelle problemstilling om, hvor længe patienterne venter i venteværelset, fra de er tilsagt, til de bliver kaldt ind. Der sættes fokus på, om ventetiden er fordelt jævnt over ugen, eller om der er systematiske dagsvariationer. Der sammenlignes herudover med andre ambulatorier.

**Afsnit 6: Stabiliteten i lægekontakten**

I undersøgelsen bliver patienterne spurgt, hvordan de opfatter kontakten til lægerne. Er der kontakt til for mange forskellige læger i ambulatoriet, og hvordan opfatter patienten det?

**Afsnit 7: Samlet indtryk af ambulatoriet**

Patienterne bliver i skemaerne bedt om at give en samlet vurdering af ambulatoriet. Fra en til fem stjerner, hvor én stjerne står for "uacceptabelt" og 5 stjerner for "enestående".

Også her er der mulighed for sammenligning med eventuelle tidligere målinger og patientsvar fra andre ambulatorier. Ønsker man at se, hvordan svarene varierer mellem patientgrupperne, kan man gå til bilag 2. Ønsker man at se kommentarerne, som de er knyttet til denne samlede vurdering, findes også disse i bilag 3.

Undersøgelsens standardrapport og procedurer er udviklet og beskrevet af projektleder Erik Riiskjær, konsulent Marit Jensen, konsulent Claus Linde Nielsen og adm. konsulent Anna-Marie Munch, Kvalitetsafdelingen.



# Formål

## Måling af patienttilfredshed

Måling er en bevidst og systematisk form for iagttagelse. Ansatte kan dagligt iagttage patienterne og danne sig et indtryk af deres oplevelser. Men med et spørgeskema er der bevidst taget stilling til, på hvilke områder patienternes oplevelser iagttages. Og der er valgt en systematik, som lader alle adspurgte tælle lige meget. Det giver måske et andet resultat end hverdagens iagttagelser, hvor de dårlige oplevelser kan have en tendens til at fylde mest.

Med et spørgeskema måles brugernes oplevelse af de ydelser de får, og det er *ikke* det samme som medarbejdernes dygtighed. Derimod kan dygtige medarbejdere være en nærliggende årsag til tilfredshed hos patienten. Men der kan være mange andre årsager til tilfredshed.

Formålet med at måle er at finde frem til områder, der kan forbedre brugernes tilfredshed. Måleresultaterne skal betragtes som en overordnet scanning, hvor det bagefter er vigtigt at finde den bagvedliggende årsag. Et undersøgelsesresultat kræver altså analyse, for at man kan få et godt handlegrundlag.

## Formål

Konceptets formål er:

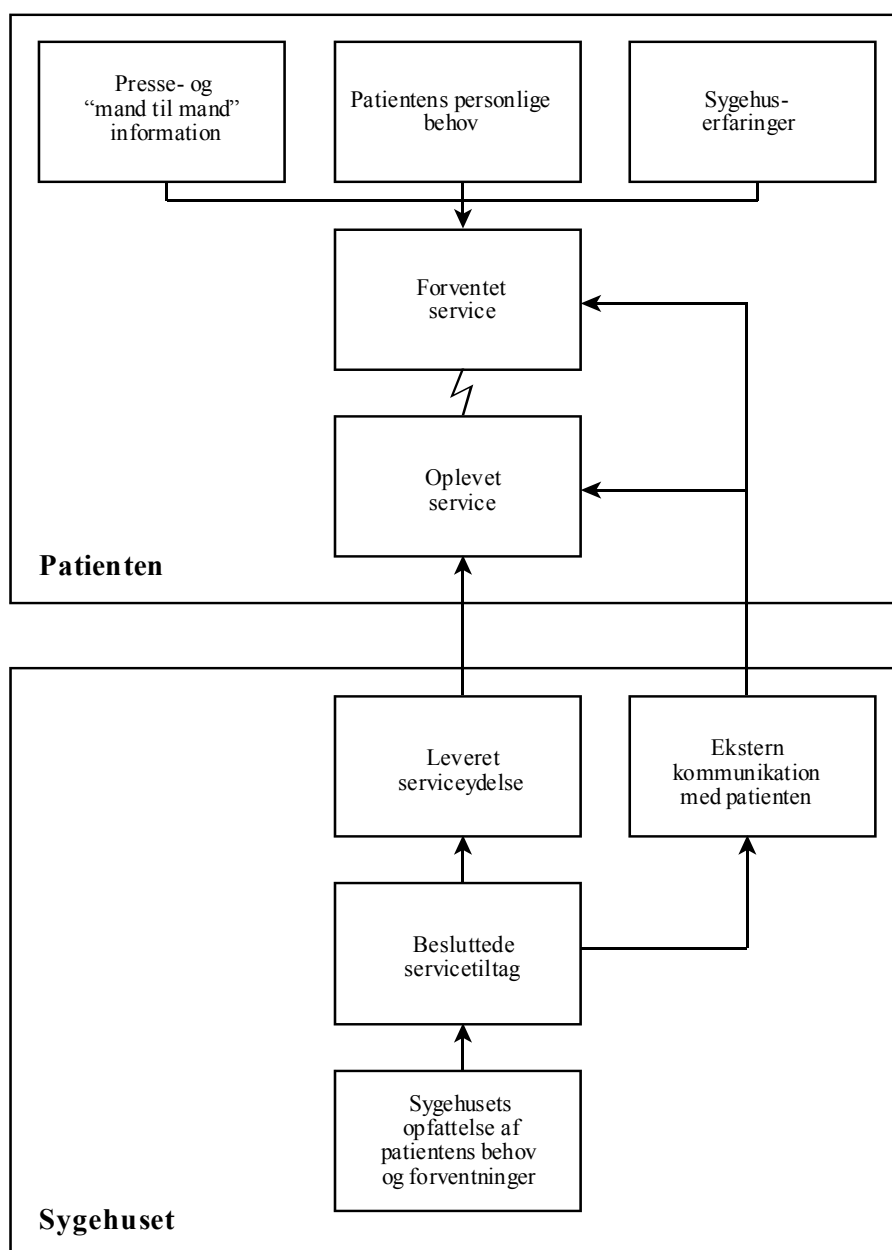
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne sig med andre afdelinger på udvalgte områder

Konceptet er udformet, så det giver mest mulig information til både den enkelte afdeling, sygehusledelsen og den overordnede amtslige styring af sygehusområdet.

## Hvad er det, der måles?

Den tilfredshed, der måles i undersøgelsen, er forskellen mellem det, som patienten på forhånd forventede, og det patienten oplevede. Kilderne til et misforhold mellem forventning og oplevelse kan være flere: At sygehuset savner viden om patienternes ønsker og behov, at procedurerne ikke er klart specificeret på sygehuset, at sygehusets adfærd ikke afspejler de opstillede procedurer, eller at sygehuset ikke har formået at give patienten realistiske forventninger, der svarer til de ressourcer og muligheder, der er til rådighed. Tankegangen er specificeret i modellen på næste side.

**Figur 1. Model for patientens oplevelse af sygehusets service**



*Efter Christian Grönroos, "Service management and marketing". (1990)*

# Metode

## Metode

Konceptets metode er at anvende standardspørgeskemaer rettet til forskellige patientgrupper. Der er i konceptet udarbejdet fire skemaer:

- 1 skema til den indlagte patient (grønt skema)
- 1 skema til ambulatoriepatienten (gult skema)
- 1 skema til den medicinske dagpatient (lilla skema)
- 1 skema til den kirurgiske dagpatient (blåt skema)

Skemaerne er for hver afdelingsundersøgelse forsynet med de specifikke afdelingsnavne og betegnelser. Patienterne ved på den måde, hvilken afdeling de skal svare ud fra, hvis de har haft kontakt til flere afdelinger i forbindelse med deres sygdom.

## Undersøgelsens spørgsmål

Undersøgelsens konkrete spørgsmål er opstillet på baggrund af en gennemgang af tidligere gennemførte tilfredshedsundersøgelser. Litteraturlisten rummer de skriftlige arbejder, konceptet i forskelligt omfang har ladet sig inspirere af.

Konceptet måler ikke patienternes opfattelse af de stillede spørgsmåls vigtighed, men kun i hvilken grad patienterne er tilfredse med spørgsmålets emne eller ej. Vigtigheden af de spørgsmål, som traditionelt stilles i sådanne undersøgelser, er målt i mange forskellige undersøgelser, og viser god stabilitet. Helt overordnet viser erfaringen, at patienterne altid vægter følgende uprioriterede emner højt: kommunikation, kontinuitet, koordination og den faglige kvalitet. De spørgsmål, som er udvalgt i skemaerne, ligger hovedsagelig inden for disse fire emnekredse.

## Der spørges til traditionelle problemområder

De udvalgte spørgsmål foregiver ikke at dække alle aspekter af patientens kontakt med sundhedsvæsenet. Målingerne sigter således alene mod at give en vurdering af, om afdelingerne helt overordnet mestrer de traditionelt vanskelige problemstillinger i sygehusvæsenet. Spørgsmålene er således udvalgt, dels fordi de er vigtige, og dels fordi de traditionelt har givet anledning til variationer mellem afdelinger.

## Både kvantitativ og kvalitativ

Skemaerne er opbygget, så alle tilfredshedsspørgsmålene er forsynet med en kommentarmulighed. Spørgsmålene er stillet, så de formulerer værdier, som alle patienter og afdelinger vil finde grundlæggende for en god patientoplevelse, og patienterne bliver stillet over for svarkategorierne: "Ja", "Både og", "Nej" eller "Ved ikke/ej relevant". Kategorierne er bevidst enkle, fordi der herved hyppigt vil kaldes på en uddybende kommentar til det satte kryds.

<b>Kommentarer i rapportens bilag</b>	De kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet, findes i deres fulde ordlyd i rapportens bilag 3. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Det vil sige, at alle patienternes <i> vurderinger </i> er nedskrevet, enten de nu har været positive eller kritiske. Omvendt er flere faktuelle oplysninger udeladt, fordi de ikke giver mening, når de løsrives fra andre oplysninger på skemaet. F.eks. af typen “Jeg faldt og brækkede benet”.
<b>Validering af skemaerne</b>	Undersøgelsens skemaer er prøveudfyldt på fire forskellige sygehusafdelinger på fire sygehuse: I alt er 66 patienter blevet interviewet efter at have udfyldt skemaet. Under interviewet er der spurgt ind til hver afkrydsning i skemaet. Hvad der lå bag, og hvordan patienten havde opfattet spørgsmålet.
<b>Hård test af hverdagen</b>	Undersøgelsen er bagudrettet i sit design, forstået på den måde, at der rettes henvendelse til patienter, der <i> har </i> været på sygehuset i den forudliggende periode. Sygehuset har altså kun i begrænset omfang mulighed for at “pæne” sig i undersøgelsesperioden. Selve metoden lægger således op til at give et realistisk billede af hverdagen på de medvirkende afdelinger.
<b>Lokal organisering</b>	Undersøgelsen er gennemført på en afdeling ad gangen. Der er afholdt et møde mellem repræsentanter fra hver sygehusafdeling og to konsulenter med indsigt i konceptet. Grundlaget for mødet har været standardspørgeskemaerne, hvis indhold efter konceptets grundtanke ikke har stået til diskussion. På dette møde er undersøgelsen tilrettelagt i detaljer: hvilke patientgrupper skulle spørges, hvor mange skemaer skulle der udsendes, skulle afdelingen opdeles i afsnit, skulle patienternes opdeles efter diagnose og eventuelt andre særlige vilkår, der kunne iagttages på den enkelte afdeling.  Der er via kontrolprocedurer gjort, hvad der har været muligt for, at der ikke sendes breve til patienter, der er døde. Dette indebærer omvendt, at undersøgelsen ikke rummer erfaringer fra pårørende til patienter, der er døde på afdelingen.
<b>Udsendelse og indsendelse</b>	Skemaerne blev udsendt fra afdelingerne med et personligt stilet brev fra afdelingen til patienten. Udsendelsen var bilagt en frankeret svarkuvert.  Patienterne har svaret anonymt.
<b>Mere om metoden</b>	For en nærmere gennemgang af undersøgelsesmetoden henvises til ”Hvad oplever patienten på sygehuset? - Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse”. Erik Riiskjær.

# Opfølgning på rapporten

## Opfølgning på rapporten

Det er sjældent, at man ud fra en undersøgelses tal eller kommentarer direkte kan se, hvor man præcist skal sætte sine ressourcer ind i arbejdet med at forbedre kvaliteten. En undersøgelse kan kun give nogle bud på, hvor afdelingen med sandsynlighed kan finde områder, som med stor effekt for brugerne kan kvalitetsudvikles. Det er således den enkelte afdeling, der selv skal arbejde med rapporten. Man har jo i forvejen en værdifuld viden om, hvad der er god og dårlig kvalitet. Og rapportens resultater skal sættes ind i denne sammenhæng.

## Erfaringer fra udviklingsarbejde

Alle rapporter rummer mange vinkler til at foretage forbedringer, og kunsten består i ikke at lade sig overvælde af de mange oplysninger i rapporten. Erfaringer fra opfølgning af analyserapporter peger på vigtigheden af at gruppere forbedringsforslagene efter deres karakter, og efter hvornår man tager fat på dem. Et bud kunne således være følgende gruppering:

- ændringer som umiddelbart kan sættes i værk og som vil give oplevelsen af, at afdelingen kan handle (de hurtige succeser)
- ændringer som skal forberedes og gennemtænkes med en tids-horisont på 2-3 måneder
- de langsigtede ændringer med et perspektiv på 1-2 år.

Det er også et godt råd at skabe anledninger og afse tid til at bearbejde rapporten. I denne sammenhæng kan det være en god ide med nogen udefra som man kan drøfte resultaterne med. Forpligtigelse fremmer processen.

## Her kan tages fat

Rapporten i sig selv giver flere indgange til nye udviklingsprojekter.

Inden for områder:

- hvor utilfredsheden er stor
- hvor utilfredsheden har ændret sig til det værre
- hvor svarpersonernes svar afviger fra det forventede
- hvor man afviger fra andre afdelinger
- som er et problem for et bestemt udsnit af brugerne
- som svarpersonernes kommentarer peger på med ord
- hvor lysten til at gøre en indsats er stor
- hvor afdelingen mener, at udsigten til succes er god
- hvor succes er muligt med en beskeden indsats af ressourcer
- man allerede arbejder med, men hvor man bekræftes af rapportens indhold.

**Forventningerne  
eller den  
leverede ydelse?**

I henhold til modellen i figur 1, skal man hele tiden spørge:

- Er det manglende viden om patienternes behov, der er problemet?
- Mangler der ordentlige procedurer for de omhandlede forhold?
- Efterlever personalet ikke de procedurer, der allerede er?
- Eller er det patienternes forventninger, der skal søges afstemt efter de faktiske muligheder (information)?

**Små skridt**

I alt kvalitetsarbejde bør det erkendes, at forbedringerne kun kommer, hvis man koncentrerer indsatsen. Et eventuelt projekt skal analyseres, sådan at man kan planlægge sin indsats grundigt, herunder opstille mål for hvor man vil hen. Først herefter kan man iværksætte handlinger. Til sidst skal det sikres, at man får målt, om man opnår en effekt af indsatsen.

**Også psykologi**

Ændringsprocesser er imidlertid ikke alene et spørgsmål om at anvende rigtige teknikker. Det er også vigtigt at have fokus på elementære psykologiske mekanismer. Undertiden ses det, at mennesker anvender mange flugtmuligheder for at undgå "truslen" om forandring. Den mest kendte er at finde fejl i omgivelserne, så vi fritager os selv for ubehagelige ændringskrav. Man skyder skylden på andre. En anden er, at man slet ikke opfatter, at der stilles nye krav til arbejdet. Man glemmer eller misforstår. Og en tredje flugtmulighed er at nedgøre sine egne evner og muligheder, så ingen kan forvente noget som helst. Man fritstiller på den måde sig selv.

Forsvarsadfærd skal imidlertid ikke ses som et onde, men snarere som en nødvendig mekanisme for mennesker, når der stilles krav, der umiddelbart opfattes som ude af trit med de muligheder, vi har for at honorere dem. Der ligger således en vigtig opgave for ledelsen i at tilrettelægge kvalitetsudviklingsprocessen, så afdelingen bevæger sig i retning af en bedre brugertilfredshed, samtidig med at medarbejdertilfredsheden øges. Her kan det specielt være motiverende, hvis forskellige afdelinger med forskellig brugertilfredshed kan lære af hinandens erfaringer.

**Lakmusprøven**

Kvalitetsudviklingsprojekter skal naturligvis gerne føre til højere tilfredshed næste gang, der måles på afdelingen. Det er så at sige "lakmusprøven" på, om der er gjort det rigtige. Men da næste måling er på en anden gruppe af personer, er det nødvendigt at være lidt forsigtig med den sammenlignende tolkning af udviklingen i tilfredshedsniveauet. Når tiden går, kan der være mange andre faktorer end forbedringen, der har indflydelse på nettoresultatet af tilfredshedsmålingen. Men det er vigtigt at følge udviklingen i tilfredshedsniveauet for at vurdere, om et nyt tiltag nu også var en forbedring.



**Tabel 1 Statistiske oplysninger for afdelingen  
Øjenambulatoriet, Afd. J, Århus Sygehus**

Afdelingens speciale	Oftalmologi
Antal indlagte	1197
Heraf akut indlagte	243
Heraf planlagte	954
Gennemsnitligt antal sengedage	2
Belægningsprocent	62
Antal senge	1,4 + 10 hotellsenge
Enestuer	-
Tomandsstuer	-
Tremandsstuer	-
Firemandsstuer	-
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	-
Antal sengeafsnit	-
Ambulante besøg	28524
Antal ambulatorier	-
Deldøgnsbehandlinger	6284
Antal dagafsnit	-
Lægestillinger	23
Plejepersonalestillinger	20,5
Lægeseekretærstillinger	6,5
Samlet budgetramme	40,0 mio. kr.
Statistik år	2005

*- Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger*



# 1. Om afdelingen

<b>Afdelingens speciale</b>	Øjenafdeling J, som er den største øjenafdeling i Vestdanmark, ligger på Århus Sygehus og har satellitfunktioner på centralsygehusene i hhv. Randers, Silkeborg og Grenå samt Psykiatrisk Hospital i Risskov. På øjenafdelingen er alle basisspecialer repræsenterede. Som universitets- og landsdelsafdeling behandler øjenafdelingen et antal patienter fra andre jyske amter for visse typer øjensygdomme. Det gælder især hornhindesygdomme, svulster i øjnene og vitreoretinale sygdomme, samt alvorlige øjenlidelser og specialdiagnostik af nethindesygdomme der skyldes sukkersyge. Endvidere behandler øjenafdelingen ondartede svulster i øjnene hos børn fra hele Danmark.
<b>Idégrundlag og målsætning</b>	Øjenafdelingen er en universitetsafdeling, som varetager patientbehandling, uddannelse og forskning indenfor øjenfaget. Øjenafdelingens har som målsætning at udføre disse aktiviteter efter højeste internationale standard, sikret ved systematisk kvalitetsudvikling.
<b>Vagtfunktion</b>	Øjenafdelingen har døgnvagt. Yngre læger danner 2 vagtlag i dagen og 1 vagtlag om natten. Hertil er der formaliseret overlæge tilkaldevagt.
<b>Patientbehandling</b>	<p>Øjenafdelingen varetager forebyggelse, diagnostik, behandling, pleje og rehabilitering af patienter med øjensygdomme på et dokumenteret grundlag, og som er afstemt med befolkningens behov, etiske forventninger, og den øjenfaglige udvikling. Den faglige afgrænsning kan defineres ved:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sjældne eller komplicerede øjensygdomme som det ikke er muligt at opnå rutine i at varetage i øjenlægepraksis.</li><li>• Almindelige øjensygdomme i det omfang det er nødvendigt for at kunne sikre en høj faglig ekspertise, uddanne øjenlæger, samt for at kunne initiere og deltage i sikring og udvikling af den faglige kvalitet.</li><li>• Øjenafdelingen driver desuden på non-profit basis en biobank som fremstiller produkter til behandling af øjensygdomme og blindhed.</li></ul> <p>Øjenafdelingens organisation er ændret betydeligt gennem de seneste år. Alle afdelingens fastansatte læger er i dag tilknyttet en speciel gruppefunktion med en ansvarlig overlæge. Tilsvarende er der fast tilknyttet specialuddannede sygeplejersker og sekretærer til de enkelte enheder. Uddannelsessøgende læger turnerer mellem de forskellige grupper således at den yngre læge får kendskab til alle de oftalmologiske sub-specialer. Øjenafdelingen har siden april 1999 ikke haft egen sengeafdeling. Næsten alle operationer og behandlinger foretages i dag ambulantly og udenbys patienter kan anvende patienthotel. Øjenafdelingen har egen operationsgang med 4 operations-</p>

stuer udrustet til øjenmikrokirurgi. Hertil kommer satellitfunktionen på Randers Centralsygehus med 2 operationsstuer til grå stær-kirurgi. Den centrale dagkirurgiske afdeling på Århus Sygehus anvendes ved skele- og øjenlåsoperationer.

**Uddannelse**

Øjenafdelingen varetager præ- og postgraduat uddannelse af læger, sygeplejersker og læge-sekretærer indenfor øjenfaget.

**Forskning**

Forskningen indenfor øjenfaget på Århus Universitetshospital superviseres af øjenfagets professorer. Øjenafdelingen initierer og deltager i forskning indenfor alle øjenfagets aspekter, med særligt fokus på:

- Biologisk optik, herunder refraktiv kirurgi på hornhinde og linse, samt hornhindetransplantation.
- Retinale sygdomme, herunder neurovaskulære forhold, sansefunktion, øjengenetik og screening. Der er tilknyttet ca. 10 yngre forskere (Ph.D. studerende og forskningsårs studerende).



**Tabel 2 Oplysninger om undersøgelsen på****Øjenambulatoriet, Afd. J**

Undersøgelsesfakta		
Undersøelsesperiode	1. jan. 2006 - 31. jan. 2006	
Udsendelsesmåned	februar 2006	
Udsendte skemaer	400	
Indkomne svar	234	
<b>Svarprocent</b>	<b>59</b>	
Tidligere målinger	februar 2004 - 249 Svar november 2001 - 248 Svar	
Repræsentativitet	Patienter i perioden	Indkomne svar
Antal	14.949	234
<b>Alder</b>		
0-18 år	11 %	8%
19-39 år	19 %	14%
40-59 år	33 %	27%
60-69 år	17 %	19%
70-79 år	13 %	20%
80 år eller mere	7 %	12%
<b>Køn</b>		
Mand	51 %	46%
Kvinde	49 %	54%
<b>Diagnose</b>		
Grå stær (1)	15 %	23%
Hornhinder (2)	20 %	23%
Bagre (3)	4 %	25%
Grøn stær (4)	6 %	4%
Skelere (5)	1 %	3%
Andet (6)	55 %	23%

## 2. Rapportens Datagrundlag

### Undersøgelsens grundlag

I tabel 2 på modsatte side kan man se en række faktuelle oplysninger om undersøgelsen, herunder tidsperioden for udtrækket af patienter, tidspunkt for udsendelse af spørgeskemaer, og sidst kan man se svarprocenten for ambulatoriet.

### Tolkning af svarprocenten

I teorien betyder svarprocenten mindre, hvis der i øvrigt er tale om en repræsentativ og tilstrækkelig stor stikprøve. Men en høj svarprocent er dog altid ønskelig, da man herved mindsker sandsynligheden for en uønsket selektionsskævhed.

I denne sammenhæng er skemaet udsendt til alle patienter, der står i sygehusets patientregistreringssystem. Svarprocenten må på den måde forventes at blive lavere, end hvis skemaet blev uddelt af plejepersonalet til patienterne, da man her typisk vil undlade at uddele skemaer til meget syge, demente eller patienter, der ikke kan dansk. Altså patientgrupper, hvor man på forhånd må forvente en lav svarprocent.

Ud fra praktiske undersøgelseserfaringer kan man opstille følgende tommelfingerregler til vurdering af svarprocentens størrelse:

Under 40 %	Ikke tilfredsstillende. Tolkes med stor forsigtighed
40 – 50 %	Betænkelig lav. Kan bruges med forsigtighed
50 – 60 %	Acceptabelt
Over 60 %	Meget tilfredsstillende

### Repræsentativiteten

I tabel 2 kan læseren også se, hvordan den udtrukne stikprøve repræsenterer det samlede patientgrundlag, der har været i undersøgelsesperioden.

Større afvigelser mellem fordelingerne for periodens patienter og indkomne svar vil i næsten alle tilfælde kunne henføres til bevidste valg i forbindelse med stikprøveudtagningen. Hvor periodens patientantal har været meget større end 400, udtages stikprøven ofte ved at tilstræbe lige mange patienter fra forskellige delambulatorier, selvom disse delambulatorier har forskellig størrelse.

### Udskrivning af lister over tilfældige patienter

*Udvælgelsen* af patienterne til ambulatorieundersøgelsen er sket efter følgende kriterier i patientregistreringssystemet.

Alle ambulatoriekontakter inden for den *seneste måned* på afdelingen. Har patienten haft flere kontakter, udvælges patienten kun én gang. Udvælgelsen omfatter både patienter, der har afsluttet deres kontakt til ambulatoriet, og de, der stadig har kontakt til ambulatoriet.

Har ambulatoriet i det pågældende tidsrum behandlet flere end 400 forskellige patienter, er stikprøven reduceret til 400 patienter ved en tilfældig udvælgelse. Stikprøven dækker således altid en periode med 1 måneds patientoplevelser. Dog har det, som nævnt, været tilstræbt at repræsentere forskellige delambulatorier med lige mange patienter (jf. ovenfor).

**Tabel 3 Rapportens sammenligningsgrundlag**

Ambulatoriets navn	Antal svar	Tidspunkt	Sygehus
Amb. - Tand-, mund- og kæbekir. afd. O	234	februar 2004	Århus Sygehus
Amb. på Dermato-Venerologisk afd. D	287	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Kirurgisk Afd. L	210	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Lungemed. Afd. B	219	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Neurologisk Afd. F	251	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Ortopædkir. Center	579	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Reumatologisk Afd. U	270	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Samsø	69	februar 2004	Århus Sygehus
Hæmatologisk Ambulatorium B	264	februar 2004	Århus Sygehus
Kirurgisk Dagklinik, Odder Sygehus	119	februar 2004	Århus Sygehus
Kontrolamb. på Onkologisk Afd. D	65	februar 2004	Århus Sygehus
L-Ambulatoriet	144	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk Ambulatorium M	218	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk Ambulatorium V	167	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk dagklinik, Odder Sygehus	232	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk-Endokrinologisk Amb. C	243	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk-Kardiologisk Amb. A	242	februar 2004	Århus Sygehus
Neurokirurgisk Ambulatorium	187	februar 2004	Århus Sygehus
Øjenambulatoriet ved Afdeling J	249	februar 2004	Århus Sygehus
Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	228	februar 2004	Århus Sygehus
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	241	februar 2004	Århus Sygehus
Amb. på Medicinsk Afd. M1	240	maj 2004	Randers Centralsygehus
Ambulatoriet, Grenaa Sygehus	110	maj 2004	Randers Centralsygehus
Børneambulatorium B	97	maj 2004	Randers Centralsygehus
Hjerteklinikkens Ambulatorium (M2)	118	maj 2004	Randers Centralsygehus
Klinikgangen KG	156	maj 2004	Randers Centralsygehus
Organkirurgisk Ambulatorium K	214	maj 2004	Randers Centralsygehus
Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	189	maj 2004	Randers Centralsygehus
Gynækologisk Ambulatorium	144	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Medicinsk Dagafsnit/Ambulatorium MD	275	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	202	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Parenkymkirurgisk Ambulatorium	196	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Ambulatorier - Hjertemedicinsk Afd. B	290	november 2003	Skejby Sygehus
Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K	302	november 2003	Skejby Sygehus
Ambulatorier på Gyn.-Obst. Afd. Y	302	november 2003	Skejby Sygehus
Børneambulatorium A	219	november 2003	Skejby Sygehus
Hjerte-lunge-karkirurgisk Amb. T	210	november 2003	Skejby Sygehus
Infektionsmedicinsk Ambulatorium	147	november 2003	Skejby Sygehus
Nyremedicinsk Ambulatorium C	270	november 2003	Skejby Sygehus
<b>I alt</b>	<b>8.399</b>		

## Sammenligning

I rapporten er ambulatoriets patientsvar gennemgående sammenlignet med patienttilfredshedsundersøgelser fra en række andre ambulatorier. Sammenligningsgrundlaget i undersøgelsen refererer til et ikke-vægtet gennemsnit af svarene fra ambulatorierne i Tabel 3 på modsatte side.

Sammenligning af patienternes svar på tværs af ambulatorier giver mulighed for at kvalificere ambulatoriets arbejde med løbende at forbedre kvaliteten. Her har det særlig interesse at kigge på de ambulatorier, der får de bedste vurderinger af patienterne. Er der noget, som kan læres? For undersøgelsens tilfredshedsspørgsmål og ventetidsspørgsmål er ambulatoriets resultater sammenlignet med henholdsvis gennemsnittet af sammenligningsgrundlagets ambulatorier, det der er "bedst" i patienternes øjne og det, der er "dårligst". Ambulatorier med mindre end 20 svar er ikke med i udvælgelsen af "bedst" og "dårligst" i rapportens tabeller. Ønsker ambulatoriet at vide hvilke ambulatorier, der ligger bag de bedste og dårligste målinger, kan der henvises til [www.sundhed.dk](http://www.sundhed.dk).

Resultaterne sammenlignes desuden i tabellerne med afdelingens resultater fra eventuelt tidligere målinger. Datagrundlaget for tidligere målinger fremgår af tabel 2.

## Tilfældigheder eller reelle forskelle?

På de fleste ambulatorier udgør de udtrukne patienter i undersøgelse alle patienter, der har været i ambulatoriet i den fastsatte undersøgelsesperiode. Undersøgelsen har med det udgangspunkt karakter af totalundersøgelse. Vælger man herudover at forudsætte, at bortfaldet i to undersøgelser er betinget af samme kilde, kan man således vælge at sammenligne tilfredsheden mellem de to perioder direkte uden at tage højde for statistisk usikkerhed.

Man kan også anlægge en mere konservativ tolkning ved at betragte hver måling som et tilfældigt udtræk af ambulatoriets generelle formåen til at opnå høj patienttilfredshed. Med 200 svar vil dette betyde, at procentforskelle mellem to ambulatoriers tilfredshed på et spørgsmål skal være på mere end 7 procentpoint, før man kan henføre forskellen til andet end statistisk usikkerhed. I praksis vil dette konfidensinterval dog overvurdere usikkerheden, da der typisk er tale om meget store stikprøver i forhold til totalpopulationen.

Til praktiske formål kan man derfor godt sammenligne tallene fra to målinger direkte, idet man dog ikke skal tillægge forskelle på et til to procent nogen betydning.

**Tabel 4 Baggrundsoplysninger for ambulante patienter på  
Øjenambulatoriet, Afd. J, Århus Sygehus**

Svar i procent af ANTAL ambulante patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatoriers gennemsnit
	Forrige	Seneste	Nu	
Antal	248	249	234	8.399
<b>Antal besøg</b>				
Kun 1 besøg	27%	32%	41%	22%
2-3 besøg	26%	28%	37%	31%
4-9 besøg	33%	25%	17%	32%
Mere end 9 besøg	14%	15%	5%	14%
<b>Tidligere indlagt</b>				
Ja	11%	13%	8%	39%
Nej	89%	87%	92%	61%
<b>Alder</b>				
0-18 år	8%	16%	8%	9%
19-39 år	15%	11%	14%	19%
40-59 år	27%	25%	27%	32%
60-69 år	14%	15%	19%	18%
70-79 år	18%	18%	20%	15%
80 år eller mere	17%	15%	12%	6%
<b>Køn</b>				
Mand	46%	47%	46%	46%
Kvinde	54%	53%	54%	54%
<b>Bopæl</b>				
Indenampatienter	86%	83%	75%	89%
Udenampatienter	14%	17%	25%	11%
<b>Modersmål</b>				
Dansk	97%	95%	95%	96%
Ikke dansk	3%	5%	5%	4%
<b>Søgt information</b>				
Har søgt information	27%	27%	34%	38%
Har ikke søgt information	73%	73%	66%	62%
<b>Skemaet udfyldt af</b>				
Patienten	82%	76%	87%	89%
Pårørende	18%	24%	13%	11%



### 3. Ambulatoriets patienter

#### Baggrunds- spørgsmål

I spørgeskemaet er der stillet en række spørgsmål om patienten og patientens kontakt til ambulatoriet. Disse svar kan have interesse i sig selv som karakteristik af ambulatoriets patienter. Herudover kan de tjene som grundlag for at afgøre, om de forskellige patientgrupper har forskellig opfattelse af ambulatoriet.

I Tabel 4 på modsatte side er undersøgelsens patientgruppe beskrevet på de stillede baggrundsspørgsmål. Tallene er sammenlignet med eventuelle tidligere tilfredshedsmålinger i ambulatoriet. I Tabel 4 ses endvidere et gennemsnit af en række andre navngivne ambulatorier, således at man kan sætte ambulatoriets patientgruppe i perspektiv. For en specifikation af sammenligningsgrundlaget henvises til Tabel 3.

#### Baggrunds- spørgsmålenes indhold

Alle baggrundsspørgsmålenes indhold skal ikke diskuteres her, men to spørgsmål kalder på en kommentar:

Ugedag for seneste besøg i ambulatoriet er en svag variabel, forstået på den måde, at patienterne jo besvarer tilfredshedsspørgsmålene ud fra alle deres besøg i ambulatoriet. Og kun i de tilfælde, hvor patienten altid kommer i ambulatoriet en fast ugedag, kan det ventes, at variabelen kan forklare noget eller give anledning til samvariationer med tilfredsheden.

Patienterne spørges ligeledes om, hvorvidt de selv har opsøgt information om deres sygdom, via patientforeninger, biblioteker eller Internettet. Spørgsmålet rummer afgrænsningsproblemer, men er valgt medtaget, fordi spørgsmålet i et vist omfang indfanger en ny type patient, der i højere grad stiller krav til sundhedsvæsenet. Andelen af aktive patienter på de enkelte afdelinger kan derfor være med til at forklare noget om patienttilfredsheden på en afdeling.

#### Karakteristik af ambulatoriets patienter

De spørgsmål, man kan få svar på ved at læse Tabel 4, er blandt andre følgende:

- Er ambulatoriet karakteriseret af patienter, der kommer mange gange, eller er der tale om patienter, der kun kommer nogle få gange? Er der en tidsmæssig udvikling, og hvordan er det andre steder? Har patienterne typisk også en indlæggelseserfaring, eller er det typisk patienter, som udelukkende har en ambulante erfaring? Hvordan ser aldersfordelingen ud i forhold til andre ambulatorier?

#### Forskel på patienterne?

I bilag 2 kan man se, hvordan de forskellige patientgrupper besvarer de stillede tilfredshedsspørgsmål i undersøgelsen.

**Tabel 5 Tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes behandling på Øjenambulatoriet, Afd. J, Århus Sygehus**

Spørgsmål (svar i procent af 234 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	65%	19%	13%	3%
Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?	85%	6%	3%	7%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	85%	8%	1%	6%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	80%	3%	1%	15%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	68%	10%	8%	14%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	82%	10%	3%	6%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	70%	6%	3%	22%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	76%	9%	3%	11%
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	47%	5%	6%	43%

- Svarene er givet ud fra alle patienternes seneste ambulatoriebesøg

## 4. Spørgsmål om tilfredshed

### Patientmål-sætninger

Undersøgelsens tilfredshedsspørgsmål er opstillet på grundlag af egne indhøstede erfaringer og litteraturstudier. Spørgsmålene er efterfølgende valideret ved 66 patientinterviews. På flere områder har undersøgelsens spørgsmål alligevel en god sammenhæng med de anbefalinger, der gives i publikationen "Patientens møde med sundhedsvæsenet", på trods af at denne først forelå i 2003. Nogle anbefalinger fra publikationen er ikke dækket af undersøgelsens skemaer, hvilket primært hænger sammen med at nogle af emnerne ikke er egnede til et patientrettet spørgeskema. I "Patientens møde med sundhedsvæsenet" anbefales det, at:

- sundhedspersonalet gennem hele patientforløbet er opmærksomme på patientens ønsker til medinddragelse i beslutninger vedrørende egen behandling og pleje
- sundhedspersonalet udarbejder retningslinier for, hvordan man i videst muligt omfang undgår ændringer i planlagte aftaler
- sundhedspersonalet viser åbenhed, imødekommenhed, tillid, engagement samt forståelse og vilje til at hjælpe patienten
- sundhedspersonalet tilpasser formidlingen til den enkelte patient
- afdelingen udarbejder tværfaglige og tværsektorielle retningslinier for, hvordan man sikrer kontinuitet i patientforløbet
- afdelingen udarbejder retningslinier, som sikrer rettidig videregivelse af information mellem sektorerne, herunder også mellem egen læge, hjemmesygeplejen og sygehus
- sundhedspersonalet sikrer, at patienten er informeret om kommende behandling, kontrol og opfølgning i patientforløbet
- sundhedspersonalet sætter sig ind i patientjournalen og andet relevant materiale før mødet med patienten.

### Svar på centrale spørgsmål

Spørgeskemaet til ambulatoriepatienterne rummer en række positivt formulerede spørgsmål, som kan besvares af patienten med et "Ja", "Både og", "Nej" eller et "Ved ikke/ej relevant".

### Andet kan have betydning for den enkelte

Spørgsmålene foregiver ikke at dække alle aspekter af en patients oplevelse i forbindelse med et ambulatoriebesøg. Spørgsmålene berører de centrale emnekredse om kommunikation, kontinuitet, koordination og faglig kvalitet. I det omfang patienten ikke har fundet de stillede spørgsmål dækkende for hans eller hendes oplevelse af indlæggelsen, har der kunnet kommenteres frit på skemaets bagside i forbindelse med en samlet vurdering af ambulatoriet.

### Patienternes svar

Patienternes procentvise svarfordeling på spørgsmålene fremgår af Tabel 5 på modsatte side. Patienter, der ikke har sat et kryds, er medtaget under "Ved ikke/ej relevant".

### Kommentarer til spørgsmålene

Kommentarerne til de afgivne svar vedrørende ambulatoriet fremgår i deres fulde ordlyd af bilag 3.

**Tabel 6 Andel svar med forbedringsmuligheder fra patienter på  
Øjenambulatoriet, Afd. J, Århus Sygehus**

For hvert spørgsmål er svaret angivet i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
	Antal	248	249			
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	37%	31%	33%	32%	15%	54%
Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?	14%	11%	9%	24%	3%	42%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	12%	12%	10%	17%	5%	28%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	8%	8%	6%	8%	2%	15%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	24%	18%	21%	23%	10%	46%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	17%	18%	14%	22%	9%	33%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	19%	11%	11%	20%	5%	31%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	14%	10%	14%	16%	6%	26%
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	19%	20%	19%	25%	9%	45%

- Forbedringsmuligheder er opgjort som andel 'Både og' og 'Nej' - svar, taget af andelen af patienter, der har haft en mening om emnet. De opgivne procenter kan på grund af afrunding afvige marginalt fra de procenter, der fremgår i bilag 2.

- Angiver det maksimale antal svarpersoner til et spørgsmål. Antallet af svarpersoner varierer mellem spørgsmålene.

- Spørgsmålet om kontakten til den praktiserende læge er ændret marginalt i forhold til tidligere målinger.

<b>Forskel på patienterne?</b>	Herudover er tilfredshedsspørgsmålene analyseret i bilag 2 for mulig samvariation med undersøgelsens baggrundsvariable.
<b>Svar med forbedringsmuligheder</b>	Fra de gennemførte interviews og fra patienternes kommentarer står det klart, at patienterne udtrykker en grad af kritik, når de anvender kategorierne “Både og” eller “Nej”. Disse to kategorier kan altså betegnes som svar, der i højere eller mindre grad peger på “forbedringsmuligheder”, set ud fra patientens synsvinkel.
<b>Tidsmæssig udvikling og andre ambulatorier</b>	I Tabel 6 er andelen af svar med forbedringsmuligheder for ambulatoriet opstillet for hvert af undersøgelsens tilfredshedsspørgsmål. Man kan se svarene for den nyeste undersøgelse, og man kan sammenligne disse med de tilsvarende svar fra eventuelle tidligere undersøgelser på ambulatoriet. Af overskuelighedsgrunde er sammenligningen kun sket for andelen af svar, der udtrykker forbedringsmuligheder. Af hensyn til sammenligneligheden mellem de stillede spørgsmål er procenten beregnet på baggrund af patienter, der har en mening om spørgsmålet, og som har opfattet spørgsmålet som relevant for deres situation.
<b>Sammenligning med forsigtighed</b>	<p>Sammenligning mellem forskellige ambulatorier er mere problematisk end tidsmæssig sammenligning af to undersøgelser på det samme ambulatorium. Forskelle i sygdommenes karakter og patientgruppens sammensætning kan let betyde, at forskelle i tilfredsheden må tilskrives forskelle i patientgrundlaget, og ikke forskelle i ambulatoriernes adfærd.</p> <p>Når det er sagt, må man dog holde fast i, at de målte procenter viser patienternes faktiske tilfredshed, og at et ambulatorium nu engang har de patienter, det har. Og det er dem, man skal give den bedst mulige behandling.</p>
<b>Gennemsnit, 'Bedst' og 'Dårligst'</b>	<p>I Tabel 6 kan man for hvert spørgsmål se, hvordan patienterne fra andre ambulatorier i gennemsnit har besvaret spørgsmålene. Herudover kan man i søjlen 'Bedste ambulatorium' se andelen af svar med forbedringsmuligheder for det ambulatorium, der har den laveste andel svar med forbedringsmuligheder. Og omvendt kan man i søjlen 'Dårligste ambulatorium' se andelen af svar med forbedringsmuligheder for det ambulatorium, der ifølge patienterne har flest forbedringsmuligheder. Navnene på sammenligningsgrundlagets ambulatorier fremgår af Tabel 3.</p> <p>Ambulatoriet har på den måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til de bedst og dårligst vurderede ambulatorier.</p>

**Tabel 7 Ventetid på  
Øjenambulatoriet, Afd. J, Århus Sygehus**

*Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse fra du skulle møde til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)*

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	246	242	228	8.399		
Ingen ventetid (eller før tid)	24%	27%	29%	27%	50%	11%
Under 30 minutter	44%	51%	47%	51%	40%	51%
Mellem 30 og 60 minutter	24%	17%	16%	17%	9%	31%
Over 60 minutter	7%	5%	8%	5%	1%	7%

**Tabel 8 Ventetid på ambulatoriet fordelt på ugedag  
Øjenambulatoriet, Afd. J, Århus Sygehus**

*Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse fra du skulle møde til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)*

Svar i procent af ANTAL patienter	Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag	Lørdag
Antal	33	45	30	26	30	4
Ingen ventetid (eller før tid)	12%	31%	30%	35%	33%	25
Under 30 minutter	58%	42%	57%	46%	40%	25
Mellem 30 og 60 minutter	21%	13%	10%	19%	17%	0
Over 60 minutter	9%	13%	3%	0%	10%	50

## 5. Ventetiden i venteværelset

<b>Anbefalinger</b>	<p>I publikationen “Patientens møde med sundhedsvæsenet” anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- sundhedspersonalet i starten af patientforløbet informerer patienten om det forventede tidsperspektiv for forløbet samt rækkefølgen af patientforløbet, og er i kontinuerlig kontakt med patienten herom</li><li>- afdelingen sikrer, at sundhedspersonalet planlægger forløb med minimal, uforudset ventetid i patientforløbet, både mellem sygehusets interne funktioner og på tværs af sektionerne</li><li>- afdelingen udarbejder retningslinier for, hvordan patienten informeres om afvigelser fra det planlagte forløb og årsagen hertil.</li></ul>
<b>Patienternes egen vurdering af ventetiden</b>	<p>Tabel 7 viser patienternes egen oplevelse af ventetidens længde i ambulatoriet. Der kan i tabellen sammenlignes med resultaterne fra ambulatoriets seneste måling.</p> <p>I Tabel 7 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre ambulatorier i gennemsnit har besvaret spørgsmålet om ventetid. Herudover kan man i søjlen “Bedst” se ventetiden for det ambulatorium, der har den laveste ventetid. Og omvendt kan man i søjlen “Dårligst” se fordelingen af ventetid for det ambulatorium, der ifølge patienterne har længst ventetid.</p> <p>Ambulatoriet har på den måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til det bedst og dårligst vurderede ambulatorium.</p>
<b>Ventetiden fordelt over ugen</b>	<p>I Tabel 8 er ambulatoriets ventetider fordelt på ugens fem dage. Er der sammenhæng mellem ugedag og ventetid i venteværelset, ligger der altså en systematik bag ventetiden, som knytter sig til ambulatoriets arbejdsplanlægning.</p>
<b>Tilfredsheden med ventetiden</b>	<p>Patienternes tilfredshed med ventetiden i ambulatoriet fremgår af Tabel 5 og 6. Denne vurdering er foretaget på baggrund af samtlige fremmøder i ambulatoriet og ikke blot ud fra den enkelte patients seneste fremmøde.</p>

**Tabel 9 Flergangspatienternes kontakter til forskellige læger i ambulatoriet****Øjenambulatoriet, Afd. J, Århus Sygehus***Hvor mange forskellige læger har du inden for de seneste 2 år mødt i ambulatoriet i forbindelse med din nuværende sygdom?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	172	158	125	8.399		
Kun en læge	24%	23%	17%	21%	57%	6%
2-3 læger	49%	56%	58%	53%	39%	25%
Mere end 3 læger	27%	22%	26%	27%	5%	70%

**Tabel 10 Flergangspatienternes vurdering af antallet af lægekontakter****Øjenambulatoriet, Afd. J, Århus Sygehus***Har du i kontakt med ambulatoriet skullet tale med for mange forskellige læger?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	168	155	125	8.399		
Ja	11%	6%	10%	22%	2%	52%
Nej	89%	94%	90%	78%	98%	48%

**Tabel 11 Andelen af ambulatoriepatienter, der fik udleveret et kontaktkort****Øjenambulatoriet, Afd. J***Har du i din kontakt med ambulatoriet fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	-	-	215	-		
Ja	-	-	44%	-	-	-
Nej	-	-	56%	-	-	-



## 6. Stabiliteten i lægekontakten

<b>Anbefalinger</b>	<p>I publikationen “Patientens møde med sundhedsvæsenet” anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- afdelingen sikrer, at der altid er en behandlingsansvarlig læge og en plejeansvarlig sygeplejerske, som har den primære kontakt med patienten</li><li>- afdelingen udarbejder principper for, hvordan informationer og viden om patienten koordineres bedst muligt, således at patienten oplever kontinuitet i videregivelsen af dennes informationer.</li></ul> <p>Formålet er at sikre, at patienten oplever en sammenhæng i personalekontakten, så det ikke er nødvendigt for patienten at gentage sygehistorien for mange gange. Få personalekontakter betyder alt andet lige et mindsket behov for informationsudveksling, hvorved muligheden for fejl minimeres. Herudover kan en begrænsning i antallet af lægekontakter betyde, at patienten ikke oplever en udtynding af ansvaret for den lægelege behandling.</p>
<b>Kompetencen skal sikres</b>	<p>En konsekvent minimering af antallet af lægekontakter i ambulatoriet er dog ikke uden problemer. Hensynet til, at patienten kommer i berøring med den højeste grad af faglighed kan således tale for, at kontakten varetages af flere læger. Men skyldes de skiftende lægekontakter manglende planlægning i ambulatoriet, vil der være mulighed for forbedringer.</p>
<b>Antallet af lægekontakter?</b>	<p>Patienternes erindring om antallet af lægekontakter fremgår af Tabel 9. Kun patienter med mere end én ambulatoriekontakt er medtaget i tabellen.</p>
<b>For mange kontakter?</b>	<p>Tabel 10 viser patienternes vurdering af, om han eller hun har skullet tale med for mange forskellige læger i sin kontakt med ambulatoriet. Der er kun medtaget patienter, der har haft mere end et besøg i ambulatoriet.</p> <p>I Tabel 10 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre ambulatorier har besvaret spørgsmålet om vurderingen af antallet af læger.</p>
<b>Udlevering af kontaktkort?</b>	<p>Århus Amt indførte i 2005, at alle patienter skal have udleveret et kort med navn på en kontaktperson. Kontaktkortet skal sikre, at patienten eller den pårørende ved, hvem de skal henvende sig til under og efter afsluttet behandling på sygehuset. I den forbindelse er det valgt at spørge patienterne, om de har fået sådan et kort. Resultatet af undersøgelsen for afdelingen fremgår af Tabel 11. Sammenligningstal for gennemsnit, bedste og dårligste afdeling vil først foreligge når 4. runde er gennemført (spørgsmålet er ikke stillet i undersøgelser gennemført uden for Århus Amt, hvorfor tabellen her kun rummer streger).</p>

**Tabel 12 Patienternes samlede vurdering af  
Øjenambulatoriet, Afd. J, Århus Sygehus**

*Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
	238	241	225			
Fem stjerner (enestående)	30%	39%	24%	25%	38%	16%
Fire stjerner (godt)	57%	52%	64%	60%	57%	57%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	11%	9%	10%	12%	4%	25%
To stjerner (dårligt)	1%	0%	1%	1%	0%	2%
En stjerne (uacceptabelt)	1%	0%	0%	1%	0%	0%
<b>Andel kritiske helhedsvurderinger</b>	<b>13%</b>	<b>9%</b>	<b>11%</b>	<b>15%</b>	<b>4%</b>	<b>27%</b>

*- Pga. afrunding kan andel kritiske helhedsvurderinger afvige fra en summation af 1, 2 og 3 stjerner.*

## 7. Samlet indtryk af ambulatoriet

### Fra 5 til 1 stjerne

Patienterne er i spørgeskemaet blevet bedt om at komme med en samlet vurdering af ambulatoriet. Det er oplyst, at 5 stjerner betyder "enestående", 4 betyder "godt", 3 betyder "både godt og dårligt", 2 betyder "dårligt" og 1 stjerne betyder "uacceptabelt".

Lidt teknisk kan man sige, at den samlede karaktergivning afspejler patientens sammenvæjning af de forhold, som han eller hun lægger vægt på i sit forhold til ambulatoriet. Afvejningen kan således godt afspejle forhold, der ikke er stillet spørgsmål om i undersøgelsen.

### Gennemsnit, det bedste og det dårligste

Tabel 12 viser patienternes samlede vurdering af ambulatoriet. Tabellen kan sammenlignes med resultaterne fra ambulatoriets eventuelle sidste måling.

I Tabel 12 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre ambulatorier har besvaret spørgsmålet om helhedsvurdering. Ambulatoriet har på denne måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til det bedst og dårligst vurderede ambulatorium.

Fra de gennemførte pilotinterviews og fra patienternes kommentarer er det tydeligt, at 4 og 5 stjerner er udtryk for tilfredse patienter. Afgives der derimod kun tre stjerner eller færre, er der tale om markant utilfredshed hos patienten angående visse aspekter, der har betydning for det samlede indtryk af ambulatoriet. I tabel 12 er det derfor også angivet, hvor stor en andel, der har svaret 1, 2 eller 3 stjerner. Denne andel betegnes "andel kritiske helhedsvurderinger".

### Kommentarer

Det er værd at bemærke, at det er meget forskellige forhold, der kan betyde fradrag eller tillæg i antallet af stjerner. Dette fremgår af skemaets næste spørgsmål, hvor patienten er bedt om at begrunde, hvorfor han eller hun gav netop det antal stjerner. Disse kommentarer fremgår i deres fulde ordlyd af bilag 3.

### Forskel på patienter?

I bilag 2 kan man se, om stjernetildelingen varierer mellem de forskellige grupper af patienter i undersøgelsen, herunder forskelle mellem delambulatorier og grupper af diagnosekoder.



# Litteratur

- “Delivering quality service. Balancing Customer Perceptions and Expectations”. Valari A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry. New York. (1990)
- “Den etiske praksis”. Mette Morsing. København. (1991)
- “Målsætninger for patientservice og samarbejde”. Århus Amts sygehushvæsen. (1993)
- “Kvalitet som mål – i offentlig virksomhed”. Ole Nørgaard Madsen. Centrum. (1993)
- “Borgernes syn på den offentlige sektor”. Finansministeriet. (1995)
- “Patientservice”. Resume af 18 undersøgelser på ambulatorier i Århus Amt. Service- og kvalitetskontoret. (1994)
- “Undersøgelser om patienttilfredshed – en brugsbog”. Ringkjøbing Amt. (1994)
- “Brugerundersøgelser på hospitalsafdelinger – en vejledning”. Københavns Sundhedsvæsen. (1994)
- “Introduktion til kvalitetsarbejde”. Bind 1 og 2. Service- og kvalitetskontoret, Århus Amt. (1994)
- “Service management and marketing”. Christian Grönroos. Lexington Books. Massachusetts. (1990)
- “Brugerundersøgelse af hjemmehjælpen”. Et eksempel med fokus på metode. Erik Riiskjær m.fl. FOKUS. (1995)
- “Expectations as Determinants of patient Satisfaction: Concepts, Theory and Evidence”. International Journal for Quality in Health Care. Volume 7, Number 2. (1995)
- “Omsorg på Riget”. Patient og personalesynspunkter. Lis Adamsen, Jesper K. Fisker og Jan K. Madsen. Universitetshospitalernes Center for Sygeplejeforskning. (1995)
- “Dialogen med patienten”. Handbok om att samla in och ta tillvara patienternas erfarenheter. SPRI's forlag. (1995)
- “I hinandens øjne”. Ole Thyssen. Gyldendal. (1995)
- “Patienten värderer vården“ - en vägeledning till frågeformuleret KUPP, Kvalitet ur Patientens Perspektiv. Vårdförbundet SHSTF. Stockholm. (1995)
- “Problemidentifikation og kvalitetsvurdering i sundhedsvæsenet“. Teori, metode og resultater. Jan Maintz. Munksgaard. (1995)
- “I grænsefladen mellem liv og død”. Helle Ploug Hansen. Gyldendal Undervisning. (1995)

- “Århus Amts fælles kvalitetspolitik”. Århus Amt. (1995)
- “Organisationsudvikling gennem dialog”. Helle Alrø (red). Ålborg Universitetsforlag. (1996)
- Bruger- og patienttilfredshedsundersøgelser i sundhedsvæsenet 1990-1994. Dike. (1996)
- “Slik jeg ser det” – pasienter og andre samarbeidspartnere uttaler seg om Rikshospitalet. Rikshospitalet. Oslo. (1996)
- “Fødselshjælpen i Århus Amt”. Set med brugernes øjne. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1996)
- “Organkirurgiske sengeafdelinger i Århus Amt – set med patientens øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1997)
- “Ta’ temperaturen. En rapport om patienttilfredshed på de fynske sygehuse”. Fyns Amt. (1998)
- “Et liv der ikke dør”. En bog om lægekunst og menneskelighed. Margrethe Lomholt Kemp og Peter Kemp. Spektrum. (1998)
- “Hvad mener patienterne?”. Sundhedsvæsenet Frederiksborg Amt. (1998)
- “Patienten i centrum? Brugerundersøgelser, lægperspektiver og kvalitetsudvikling”. Helle U. Timm . DSI rapport 97.06. (1997)
- “Den rituelle refleksion – om evaluering i organisationer”. Peter Dahler-Larsen. Odense Universitetsforlag. (1998)
- “Patienthåndbogen”. Lone Scocozza. Gads forlag. (1998)
- “Danmarks første folkehøring”. Afrapportering fra en folkehøring om det fynske sygehusvæsen. Kasper Møller Hansen. Fyns Amt. (1999)
- “Skadestuerne i Århus Amt – set med patienternes øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1999)
- “Århus Amts Virksomhedsmodel”. Århus Amt. (1999)
- “Pasient erfaringer og helserelatert livskvalitet i norske sykehuse”. Forskningsrapport nr. 3. HELTEF-Stiftelse for helsetjenestefor-ankring. (1999)
- ”Århus Amt – set med patientens øjne, 2. måling”. Kvalitetsafdelingen. (2003)
- ”Patienternes vurdering af landets sygehuse”. Spørgeskemaundersøgelse blandt 34.000 patienter. Amterne, HS og Sundhedsministeriet. (2001)
- ”Tendenser i evaluering”. Peter Dahler-Larsen og Hanne Kathrine Krogh (red). Odense Universitetsforlag (2001)
- ”Patientens møde med sundhedsvæsenet”. De mellem menneskelige relationer. Kvalitetsafdelingen. Århus Amt. (2003)
- ”Hvad oplever patienten på sygehuset? – Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse”. Erik Riiskjær. Kvalitetsafdelingen. (2003)

## **Bilag 1. Følgebrev og skema**





Fornavn, Efternavn  
Adresse Husnummer  
Postnummer By

Dato \_\_\_\_\_

Du har i perioden fra den < \_\_\_\_\_ > til den < \_\_\_\_\_ > været til behandling eller undersøgelse på < \_\_\_\_\_ ambulatorium> <sygehusnavn>.

Da vi regelmæssigt gennemfører undersøgelser af patienternes tilfredshed med vore ydelser, beder vi dig udfylde vedlagte skema om din oplevelse af din indlæggelse på vor afdeling. Vi ønsker, at du er ærlig i din vurdering, så vi løbende kan forbedre kvaliteten af vort arbejde.

**Skemaet bedes sendt til Kvalitetsafdelingen, helst inden for 14 dage fra modtagelsen (frankeret svarkuvert er vedlagt).**

I skemaet kan du på næsten alle spørgsmål begrunde dine afkrydsninger. Sådanne begrundelser med dine egne ord er værdifulde for os. Skulle der ikke være plads nok på skemaet, er du velkommen til at vedlægge dem i brevform.

Måske er der enkelte spørgsmål, der ikke passer på din situation. I disse tilfælde beder vi dig krydse "Ved ikke/ej relevant".

Du skal ikke skrive navn på skemaet. Det indsendte skema behandles anonymt af Århus Amts Kvalitetsafdeling, som udarbejder en rapport til os. Alle svar og kommentarer vil fremstå, så ingen patienter kan genkendes i rapporten. Har du således noget konkret, du ønsker at drøfte med afdelingen, bedes du selv rette direkte henvendelse til afdelingen.

Hvis du ikke selv er i stand til at udfylde skemaet, kan du måske få dine pårørende til at udfylde det.

Har du spørgsmål til spørgeskemaet, kan du ringe til Århus Amt, projektleder Erik Riiskjær, tlf.nr. 8944 6360.

Vi håber på din velvilje, da det er vigtigt, at flest mulige patienter svarer på skemaet. På forhånd tak for din medvirken.

Venlig hilsen

Adm. Overlæge  
NN

Oversygeplejerske  
NN



16. Hvad er dit samlede indtryk af NN Ambulatorium?

- \*\*\*\*\* (Enestående)  
 \*\*\*\* (Godt)  
 \*\*\* (Både godt og dårligt)  
 \*\* (Dårligt)  
 \* (Uacceptabelt)  
 Ved ikke

17. Hvorfor gav du det antal stjerner? (ris, ros eller gode idéer til afdelingen)

---

---

---

---

---

---

---

---

18. Har du selv opsøgt information om din sygdom via patientforeninger, biblioteker eller på internettet?

- (altså andre steder end på sygehuset eller hos din egen læge/speciallæge)  
 Har søgt information  Har ikke søgt information

19. Har du i din kontakt med ambulatoriet fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?

- Ja  Nej  Ved ikke

20. Skemaet er udfyldt af?

- Patienten  
 Pårørende

23. Alder? (patientens)

år

24. Dit modersmål? (patientens)

- Dansk  Ikke dansk

21. Køn? (patientens)

- Mand  
 Kvinde

22. Bor du i Århus Amt? (patienten)

- Ja  
 Nej

Tak for din medvirken!

ÅRHUS AMT  
© Kvalitetsafdelingen

Afd. kode: XX

Evt. afsnitkode: XX

Evt. sygdomsgruppe

Tilfreds med

# NN Ambulatorium

NN Sygehus

1. Hvor mange gange har du inden for de seneste 2 år været i NN Ambulatorium?   Antal gange (evt. cirka)

2. På hvilken ugedag lå dit seneste besøg på ambulatoriet?

- Mandag  Torsdag  
 Tirsdag  Fredag  
 Onsdag  Husker ikke

3. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse fra du skulle møde til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)

- Ingen ventetid (eller ind før tid)  
 Under 30 minutter  
 Mellem 30 og 60 minutter  
 Over 60 minutter  
 Ved ikke

4. Hvor mange forskellige læger har du inden for de seneste 2 år mødt i ambulatoriet i forbindelse med din nuværende sygdom?   Antal læger (evt. cirka)

5. Har du i din kontakt med ambulatoriet skullet tale med for mange forskellige læger?

- Ja  Nej  Ved ikke

6. Har du været indlagt på afdelingens sengeafdeling i forbindelse med din sygdom?  Ja  Nej

Bedes besvaret ud fra alle dine besøg i ambulatoriet:



7. Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid i venteværelset?

Kommentarer:

8. Var lægerne velforberedte, når du mødte dem i ambulatoriet?

Kommentarer:

9. Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?

Kommentarer:

10. Fik du indtryk af, at plejepersonalet var gode til deres fag?

Kommentarer:

11. Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)

Kommentarer:

12. Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)

Kommentarer:

13. Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?

Kommentarer:

14. Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?

Kommentarer:

15. Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)

Kommentarer:



## **Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper**



## **Fra generel tilfredshed til fokus på udvalgte grupper**

Når man kvalitetsudvikler, skærper man hele tiden kravene, efterhånden som man når resultater. Det er således udmærket, at man på sygehusområdet kan mønstre generel høj tilfredshed blandt patienterne. Næste skridt er at dykke ned i undergrupperne for at se, om der er særlige grupper, der stadig har behov for forbedringer. For eksempel kan der godt være generel tilfredshed med afdelingens evne til at informere, men hvad sker der, hvis man ser på de grupper, som af forskellige grunde kan have særlig brug for information? F.eks. de der ikke har den store sygehuserfaring.

## **Bilagets opbygning**

Hvert af undersøgelsens holdningsspørgsmål er analyseret i en tabel. For hver tabel kan man se, hvordan de forskellige grupper har svaret på det stillede spørgsmål. Nederst på siden kan man se, hvordan alle svarpersoner gennemsnitligt har svaret på spørgsmålet.

Der er for alle rækker i tabellen et procenttal for hver af spørgsmålets svarmuligheder. De tre kategorier summerer hele tiden til 100% på tværs. Det vil sige, at uanset hvilken linie man tager, vil man kunne se, hvordan en bestemt gruppe har fordelt sine svar i procent.

I sidste søjle kan man se, hvor mange patienter procenterne dækker over. Det er søjlen "Antal patienter".

Når man vil se, om der er forskel imellem de forskellige grupper, f.eks. mænd og kvinder, foregår det ved at sammenligne procenterne "op og ned". Her kan man f.eks. se efter, hvor mange procent der har svaret "Nej".

Når man læser procenterne, skal man hele tiden holde øje med, at procenttallene dækker over et tilstrækkeligt antal patienter i søjlen "Antal patienter". Er der f.eks. tale om en lille gruppe på 10 patienter, vil procenttallene være usikre, da en patient på den måde tæller for 10%.

## **Stikprøve**

På de fleste afdelinger udgør de udtrukne patienter i undersøgelserne alle patienter, der har været på afdelingen i undersøgelsesperioden. Undersøgelsen har med det udgangspunkt karakter af totalundersøgelse. Man kan således vælge at sammenligne tilfredsheden mellem patientgrupperne direkte uden at tage højde for statistisk usikkerhed.

Man kan også anlægge en mere konservativ tolkning ved at betragte målingen som et tilfældigt udtræk af afdelingens generelle formåen til at opnå høj patienttilfredshed. Med 200 svar vil dette betyde, at procentforskelle mellem to patientgrupper på et spørgsmål skal være på mere end 10 procentpoint, før man kan henføre forskellen til andet end statistisk usikkerhed.

I praksis vil dette konfidensinterval dog overvurdere usikkerheden, da der typisk er tale om meget store stikprøver i forhold til totalpopulationen.

Til praktiske formål kan man derfor godt sammenligne tallene mellem de forskellige patientgrupper direkte, idet man dog ikke skal tillægge forskelle på et til to procent nogen betydning, med mindre der er tale om en udvikling, der gør sig gældende for flere spørgsmål. Herudover skal der hele tiden ses på, hvor mange svar de udregnede procenter er baseret på.

**Samvariation er ikke årsags-sammenhæng**

At der er samvariation er ikke ensbetydende med, at der er en årsags-sammenhæng. Samvariation kan være resultatet af flere forskellige sammenhænge i baggrundsforholdene. I undersøgelsen er det sådan, at flere af baggrundsspørgsmålene er samvarierende, hvilket skal iagttages, når man tolker på sammenhængene.

**Kombinationer af baggrundsspørgsmål**

Analyserne foregiver ikke at være den ultimative analyse af de bagvedliggende forhold, der styrer patienternes svar. Analyserne giver alene en første afsøgning af overordnede talmæssige sammenhænge i materialet. De enkelte baggrundsspørgsmål giver hver for sig kun et lille, og ikke dækkende, billede af en gruppe patienter. De undergrupper, der tegnes af baggrundsspørgsmålene, er således ofte særdeles heterogene, og først ved at kombinere de forskellige undergrupper vil man i analysen kunne opnå mere genkendelige grupper fra hverdagen.

**Yderligere analyser?**

Der er ikke gennemført yderligere analyser i undersøgelsen, dels er analysemulighederne mangfoldige, dels har tidsfristen for afrapportering ikke muliggjort sådanne analyser, og dels er det vurderet, at eventuelle yderligere analyser må udspringe af de behov og ønsker, der må komme fra sygehuset.



Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	75	11	14	91
	2-3 besøg	64	21	15	78
	4-9 besøg	47	39	14	36
	Mere end 9 besøg	64	36	0	11
Ugedag	Mandag	73	18	9	33
	Tirsdag	55	21	23	47
	Onsdag	70	10	20	30
	Torsdag	73	15	12	26
	Fredag	69	24	7	29
	Lørdag	33	33	33	3
Tidligere indlagt	Ja	61	17	22	18
	Nej	68	19	13	208
Søgt information	Har søgt information	62	19	19	74
	Har ikke søgt information	69	21	10	146
Køn	Mand	71	17	12	104
	Kvinde	64	21	15	121
Bopæl	Indenamtspatienter	63	22	15	169
	Udenamtspatienter	77	12	11	57
Alder	0-18 år	44	50	6	18
	19-39 år	66	16	19	32
	40-59 år	66	15	19	62
	60-69 år	74	17	10	42
	70-79 år	82	14	5	44
	80 år eller mere	50	29	21	28
Modersmål	Dansk	67	20	14	215
	Ikke dansk	73	18	9	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	69	17	13	193
	Pårørende	46	36	18	28
Diagnose	Grå stær (1)	61	25	14	51
	Hornhinder (2)	73	17	10	52
	Bagre (3)	77	9	14	56
	Grøn stær (4)	33	33	33	9
	Skelere (5)	83	0	17	6
	Andet (6)	60	26	13	53
Ambulatorium i alt	Øjenambulatoriet, Afd. J	67	19	14	227

Var lægerne velforberejdede, når du mødte dem i ambulatoriet?		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	89	7	4	84
	2-3 besøg	93	4	3	76
	4-9 besøg	92	6	3	36
	Mere end 9 besøg	91	9	0	11
Ugedag	Mandag	94	3	3	33
	Tirsdag	89	7	5	44
	Onsdag	100	0	0	29
	Torsdag	83	13	4	23
	Fredag	89	7	4	28
	Lørdag	67	33	0	3
Tidligere indlagt	Ja	94	0	6	16
	Nej	91	7	3	200
Søgt information	Har søgt information	90	3	7	69
	Har ikke søgt information	92	8	1	143
Køn	Mand	93	7	0	101
	Kvinde	90	5	5	115
Bopæl	Indenamtspatienter	91	6	3	160
	Udenamtspatienter	91	7	2	56
Alder	0-18 år	89	11	0	18
	19-39 år	91	6	3	32
	40-59 år	87	8	5	60
	60-69 år	92	3	5	37
	70-79 år	95	5	0	42
	80 år eller mere	96	4	0	27
Modersmål	Dansk	91	6	2	205
	Ikke dansk	91	0	9	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	91	6	3	184
	Pårørende	93	4	4	27
Diagnose	Grå stær (1)	98	0	2	50
	Hornhinder (2)	90	8	2	51
	Bagre (3)	90	8	2	50
	Grøn stær (4)	57	29	14	7
	Skelere (5)	100	0	0	5
	Andet (6)	91	6	4	54
Ambulatorium i alt	Øjenambulatoriet, Afd. J	91	6	3	217

Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	87	11	2	84
	2-3 besøg	92	6	1	78
	4-9 besøg	94	6	0	36
	Mere end 9 besøg	82	18	0	11
Ugedag	Mandag	100	0	0	33
	Tirsdag	87	9	4	46
	Onsdag	90	10	0	29
	Torsdag	96	4	0	23
	Fredag	90	10	0	29
	Lørdag	100	0	0	3
Tidligere indlagt	Ja	82	6	12	17
	Nej	91	8	0	202
Søgt information	Har søgt information	91	7	1	70
	Har ikke søgt information	92	8	1	143
Køn	Mand	91	9	0	100
	Kvinde	90	8	3	118
Bopæl	Indenamtspatienter	90	9	1	161
	Udenamtspatienter	91	7	2	58
Alder	0-18 år	89	11	0	18
	19-39 år	91	9	0	32
	40-59 år	87	12	2	60
	60-69 år	97	0	3	38
	70-79 år	91	7	2	43
	80 år eller mere	89	11	0	28
Modersmål	Dansk	90	8	1	208
	Ikke dansk	91	9	0	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	91	8	1	185
	Pårørende	86	10	3	29
Diagnose	Grå stær (1)	92	6	2	50
	Hornhinder (2)	94	6	0	52
	Bagre (3)	92	8	0	50
	Grøn stær (4)	67	22	11	9
	Skelere (5)	83	0	17	6
	Andet (6)	89	11	0	53
Ambulatorium i alt	Øjenambulatoriet, Afd. J	90	8	1	220

Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	94	3	3	71
	2-3 besøg	94	4	1	72
	4-9 besøg	97	3	0	35
	Mere end 9 besøg	100	0	0	10
Ugedag	Mandag	90	3	7	29
	Tirsdag	90	10	0	39
	Onsdag	100	0	0	26
	Torsdag	100	0	0	22
	Fredag	93	7	0	27
	Lørdag	100	0	0	2
Tidligere indlagt	Ja	94	6	0	17
	Nej	94	4	2	180
Søgt information	Har søgt information	92	5	3	64
	Har ikke søgt information	95	4	1	128
Køn	Mand	93	4	2	92
	Kvinde	95	4	1	104
Bopæl	Indenamtspatienter	95	4	1	149
	Udenamtspatienter	94	4	2	48
Alder	0-18 år	87	13	0	15
	19-39 år	96	0	4	25
	40-59 år	89	7	4	54
	60-69 år	97	3	0	34
	70-79 år	100	0	0	42
	80 år eller mere	96	4	0	27
Modersmål	Dansk	94	4	2	187
	Ikke dansk	100	0	0	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	94	4	2	170
	Pårørende	95	5	0	22
Diagnose	Grå stær (1)	98	2	0	48
	Hornhinder (2)	95	0	5	43
	Bagre (3)	94	6	0	50
	Grøn stær (4)	75	25	0	8
	Skelere (5)	100	0	0	5
	Andet (6)	93	5	2	44
Ambulatorium i alt	Øjenambulatoriet, Afd. J	94	4	2	198

Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	80	10	10	80
	2-3 besøg	78	11	11	65
	4-9 besøg	81	11	8	36
	Mere end 9 besøg	70	30	0	10
Ugedag	Mandag	72	14	14	29
	Tirsdag	71	13	16	38
	Onsdag	86	3	10	29
	Torsdag	77	18	5	22
	Fredag	77	19	4	26
	Lørdag	33	33	33	3
Tidligere indlagt	Ja	82	6	12	17
	Nej	79	12	9	184
Søgt information	Har søgt information	79	8	14	66
	Har ikke søgt information	79	14	7	127
Køn	Mand	81	12	7	90
	Kvinde	77	11	12	109
Bopæl	Indenamtspatienter	79	12	9	149
	Udenamtspatienter	80	10	10	51
Alder	0-18 år	77	23	0	13
	19-39 år	75	14	11	28
	40-59 år	80	9	11	55
	60-69 år	81	11	8	37
	70-79 år	90	5	5	40
	80 år eller mere	63	19	19	27
Modersmål	Dansk	78	12	10	189
	Ikke dansk	91	0	9	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	80	11	9	171
	Pårørende	71	17	13	24
Diagnose	Grå stær (1)	69	15	17	48
	Hornhinder (2)	82	9	9	44
	Bagre (3)	88	10	2	51
	Grøn stær (4)	71	0	29	7
	Skelere (5)	80	0	20	5
	Andet (6)	78	15	7	46
Ambulatorium i alt	Øjenambulatoriet, Afd. J	79	11	9	201

**Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)**

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	83	11	6	89
	2-3 besøg	88	11	1	75
	4-9 besøg	86	14	0	36
	Mere end 9 besøg	91	9	0	11
Ugedag	Mandag	91	6	3	32
	Tirsdag	84	14	2	44
	Onsdag	83	17	0	30
	Torsdag	96	0	4	25
	Fredag	86	10	3	29
	Lørdag	100	0	0	3
Tidligere indlagt	Ja	88	6	6	17
	Nej	86	11	2	203
Søgt information	Har søgt information	82	15	3	72
	Har ikke søgt information	89	9	2	142
Køn	Mand	88	10	2	103
	Kvinde	84	12	3	116
Bopæl	Indenamtspatienter	84	13	4	164
	Udenamtspatienter	95	5	0	56
Alder	0-18 år	83	11	6	18
	19-39 år	87	10	3	31
	40-59 år	78	20	2	60
	60-69 år	88	10	2	42
	70-79 år	93	2	5	43
	80 år eller mere	92	8	0	26
Modersmål	Dansk	86	11	3	209
	Ikke dansk	100	0	0	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	86	11	3	188
	Pårørende	89	7	4	27
Diagnose	Grå stær (1)	92	6	2	49
	Hornhinder (2)	98	2	0	52
	Bagre (3)	84	15	2	55
	Grøn stær (4)	63	38	0	8
	Skelere (5)	67	17	17	6
	Andet (6)	78	16	6	51
Ambulatorium i alt	Øjenambulatoriet, Afd. J	86	11	3	221

**Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?**

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	90	6	4	67
	2-3 besøg	86	8	6	64
	4-9 besøg	91	9	0	35
	Mere end 9 besøg	91	9	0	11
Ugedag	Mandag	96	4	0	28
	Tirsdag	89	8	3	37
	Onsdag	91	9	0	22
	Torsdag	91	9	0	22
	Fredag	88	8	4	24
	Lørdag	100	0	0	3
Tidligere indlagt	Ja	82	6	12	17
	Nej	90	7	3	166
Søgt information	Har søgt information	90	7	3	60
	Har ikke søgt information	90	8	3	116
Køn	Mand	89	7	4	85
	Kvinde	90	7	3	96
Bopæl	Indenamtspatienter	87	8	5	133
	Udenamtspatienter	94	4	2	49
Alder	0-18 år	100	0	0	11
	19-39 år	96	4	0	26
	40-59 år	81	15	4	53
	60-69 år	94	0	6	33
	70-79 år	89	5	5	37
	80 år eller mere	86	9	5	22
Modersmål	Dansk	89	7	4	174
	Ikke dansk	100	0	0	8
Skemaet udfyldt af	Patienten	88	8	4	157
	Pårørende	95	0	5	21
Diagnose	Grå stær (1)	89	6	4	47
	Hornhinder (2)	96	2	2	47
	Bagre (3)	92	5	3	37
	Grøn stær (4)	67	17	17	6
	Skelere (5)	80	0	20	5
	Andet (6)	83	15	2	41
Ambulatorium i alt	Øjenambulatoriet, Afd. J	89	7	4	183

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	89	7	4	75
	2-3 besøg	82	14	4	77
	4-9 besøg	89	11	0	36
	Mere end 9 besøg	90	10	0	10
Ugedag	Mandag	90	7	3	30
	Tirsdag	88	8	5	40
	Onsdag	93	3	3	29
	Torsdag	87	13	0	23
	Fredag	76	17	7	29
	Lørdag	100	0	0	3
Tidligere indlagt	Ja	100	0	0	17
	Nej	85	11	4	190
Søgt information	Har søgt information	86	8	6	63
	Har ikke søgt information	86	11	3	139
Køn	Mand	88	10	2	96
	Kvinde	85	10	5	110
Bopæl	Indenamtspatienter	85	10	5	154
	Udenamtspatienter	89	9	2	53
Alder	0-18 år	88	13	0	16
	19-39 år	96	4	0	28
	40-59 år	80	13	7	56
	60-69 år	87	8	5	38
	70-79 år	81	17	2	42
	80 år eller mere	93	4	4	27
Modersmål	Dansk	86	10	4	196
	Ikke dansk	82	9	9	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	84	11	5	176
	Pårørende	96	4	0	26
Diagnose	Grå stær (1)	88	10	2	50
	Hornhinder (2)	91	6	2	47
	Bagre (3)	88	6	6	52
	Grøn stær (4)	75	25	0	8
	Skelere (5)	75	25	0	4
	Andet (6)	79	15	6	47
Ambulatorium i alt	Øjenambulatoriet, Afd. J	86	10	4	208



Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	79	5	16	43
	2-3 besøg	80	12	8	50
	4-9 besøg	89	7	4	27
	Mere end 9 besøg	88	0	13	8
Ugedag	Mandag	75	6	19	16
	Tirsdag	86	4	11	28
	Onsdag	89	6	6	18
	Torsdag	83	11	6	18
	Fredag	50	17	33	18
	Lørdag	100	0	0	2
Tidligere indlagt	Ja	79	7	14	14
	Nej	82	8	10	120
Søgt information	Har søgt information	76	4	20	46
	Har ikke søgt information	84	11	6	85
Køn	Mand	84	11	5	57
	Kvinde	79	7	14	76
Bopæl	Indenamtspatienter	80	10	11	104
	Udenamtspatienter	87	3	10	30
Alder	0-18 år	86	0	14	7
	19-39 år	88	12	0	17
	40-59 år	68	5	27	37
	60-69 år	72	16	12	25
	70-79 år	93	7	0	28
	80 år eller mere	95	5	0	20
Modersmål	Dansk	83	7	10	125
	Ikke dansk	56	22	22	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	80	9	11	118
	Pårørende	92	0	8	12
Diagnose	Grå stær (1)	86	9	6	35
	Hornhinder (2)	93	0	7	28
	Bagre (3)	77	16	6	31
	Grøn stær (4)	50	0	50	6
	Skelere (5)	100	0	0	2
	Andet (6)	75	9	16	32
Ambulatorium i alt	Øjenambulatoriet, Afd. J	81	8	10	134

<b>Har du i kontakt med ambulatoriet skullet tale med for mange forskellige læger?</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	0	0	0
	2-3 besøg	6	94	80
	4-9 besøg	17	83	35
	Mere end 9 besøg	20	80	10
Ugedag	Mandag	0	100	13
	Tirsdag	10	90	29
	Onsdag	5	95	21
	Torsdag	23	77	13
	Fredag	5	95	19
	Lørdag	0	100	2
Tidligere indlagt	Ja	15	85	13
	Nej	10	90	111
Søgt information	Har søgt information	3	97	37
	Har ikke søgt information	14	86	85
Køn	Mand	12	88	59
	Kvinde	9	91	65
Bopæl	Indenampatienter	10	90	96
	Udenampatienter	10	90	29
Alder	0-18 år	0	100	8
	19-39 år	0	100	12
	40-59 år	10	90	31
	60-69 år	4	96	26
	70-79 år	17	83	29
	80 år eller mere	21	79	19
Modersmål	Dansk	10	90	120
	Ikke dansk	20	80	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	7	93	107
	Pårørende	33	67	15
Diagnose	Grå stær (1)	17	83	41
	Hornhinder (2)	3	97	29
	Bagre (3)	5	95	21
	Grøn stær (4)	0	100	8
	Skelere (5)	0	100	1
	Andet (6)	16	84	25
Ambulatorium i alt	Øjenambulatoriet, Afd. J	10	90	125

<b>Har du i din kontakt med ambulatoriet fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	32	68	84
	2-3 besøg	39	61	76
	4-9 besøg	71	29	35
	Mere end 9 besøg	80	20	10
Ugedag	Mandag	52	48	31
	Tirsdag	43	57	47
	Onsdag	41	59	27
	Torsdag	44	56	25
	Fredag	46	54	26
	Lørdag	50	50	4
Tidligere indlagt	Ja	71	29	17
	Nej	42	58	197
Søgt information	Har søgt information	50	50	72
	Har ikke søgt information	42	58	137
Køn	Mand	46	54	97
	Kvinde	42	58	117
Bopæl	Indenamtpatienter	43	57	164
	Udenamtpatienter	45	55	51
Alder	0-18 år	38	63	16
	19-39 år	45	55	29
	40-59 år	41	59	59
	60-69 år	41	59	41
	70-79 år	53	47	43
	80 år eller mere	41	59	27
Modersmål	Dansk	43	57	205
	Ikke dansk	50	50	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	41	59	184
	Pårørende	62	38	26
Diagnose	Grå stær (1)	52	48	52
	Hornhinder (2)	51	49	47
	Bagre (3)	41	59	54
	Grøn stær (4)	44	56	9
	Skelere (5)	50	50	6
	Andet (6)	30	70	47
Ambulatorium i alt	Øjenambulatoriet, Afd. J	44	56	215

<b>Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?</b>				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	86	14	88
	2-3 besøg	86	14	80
	4-9 besøg	97	3	36
	Mere end 9 besøg	100	0	10
Ugedag	Mandag	88	13	32
	Tirsdag	83	17	47
	Onsdag	90	10	30
	Torsdag	92	8	25
	Fredag	93	7	30
	Lørdag	100	0	4
Tidligere indlagt	Ja	88	13	16
	Nej	89	11	208
Søgt information	Har søgt information	87	13	75
	Har ikke søgt information	90	10	145
Køn	Mand	90	10	105
	Kvinde	87	13	119
Bopæl	Indenampatienter	90	10	168
	Udenampatienter	86	14	57
Alder	0-18 år	84	16	19
	19-39 år	84	16	32
	40-59 år	87	13	62
	60-69 år	90	10	41
	70-79 år	98	2	43
	80 år eller mere	86	14	28
Modersmål	Dansk	89	11	214
	Ikke dansk	91	9	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	89	11	192
	Pårørende	86	14	28
Diagnose	Grå stær (1)	92	8	50
	Hornhinder (2)	94	6	52
	Bagre (3)	91	9	56
	Grøn stær (4)	56	44	9
	Skelere (5)	100	0	5
	Andet (6)	83	17	53
Afdeling i alt	Øjenambulatoriet, Afd. J	89	11	225

## **Bilag 3. Patienternes kommentarer**



# Læsevejledning til patienternes kommentarer

Bilag 3

## **Patienterne forklarer utilfredse kryds**

Læses kommentarerne i rapporten i deres helhed, er det vigtigt at gøre opmærksom på, at kommentarerne ikke er repræsentative. Det viser sig altid i sådanne undersøgelser, at der er en tendens til, at kommentarer ofte giver et mere kritisk helhedsindtryk end de afgivne krydser. Dette hænger blandt andet sammen med, at der hyppigt knyttes en uddybende bemærkning til et kritisk kryds. En sammenligning af de satte kryds og de skrevne kommentarer viser herudover, at en svarperson godt kan være tilfreds med et spørgsmål, selvom han/hun er kommet med en kritisk kommentar. Der er altså ved afkrydsningen foretaget en helhedsvurdering af det stillede spørgsmål, samtidig med at svarpersonen gør opmærksom på, at der er en del af spørgsmålet, som ikke kan gives en positiv besvarelse.

## **Kvalitativ analyse**

Det er altså meningsløst at begynde at optælle kritiske og positive kommentarer. Kommentarerne skal behandles kvalitativt, og giver altså primært et indtryk af de mange årsager og fænomener, der kan ligge bag de forskellige krydser. Det være sig positive som negative ytringer. Sat på spidsen kan man sige: hvor mange kritiske kommentarer skulle der for eksempel til for at opveje en kommentar fra et forældrepar, der skrev om deres barns indlæggelse: "De reddede hans liv".

## **Patienternes egne kommentarer**

Det er tilstræbt at gengive kommentarerne i den form, de er afgivet. Enkelte kommentarer er dog søgt anonymiseret. Det gælder konsekvent, hvor der er nævnt navne. Kommentarerne er skrevet i en rækkefølge svarende til det spørgsmål, de faldt ved.

Kommentarerne bringes som sagt anonymt. Dog bringes tre udvalgte oplysninger om den patient kommentarerne stammer fra. Det kan være alder, køn, diagnose og/eller indlæggelsesform (akut eller planlagt). Herudover er oplyst, hvordan patienten har svaret på det spørgsmål, hvortil der er knyttet en kommentar. Kommentarerne er desuden afsnitsopdelte, hvor dette er relevant.











Kommentarerne, der begrundes antallet af stjerner, er forsynet med oplysning om antallet af afgivne stjerner, alder og diagnose.












Der er ikke gjort forsøg på at rette eventuelle faktuelle fejl oplysninger i kommentarerne.

























**Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?**












-  *Den generende ventetid er oplevet ved akutte besøg.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Grøn stær (4)
-  *Utroligt overskud, imødekommenhed. Meget professionelt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Nej, der var næsten 1 times ventetid, og jeg blev kaldt ind én gang, men måtte så alligevel vente 15 minutter.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Generelt er ventetiden i orden. Én gang har ventetiden for konsultation kl. 7.50 været mere end 1,5 time.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (6)
-  *1. gang var ventetiden 45 minutter. Det er meget længe for en dreng på knap 3 år.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (6)
-  *Ventetiden for lang. Ca. 2 timer.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (6)
-  *1. gang tog det længere tid end forventet.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Grå stær (1)
-  *Den vagthavende sygeplejerske var meget venlig og hjælpsom.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Grå stær (1)
-  *Jeg synes det er lang tid at vente ca. 30 minutter, når man har et tidspunkt man skal til.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (6)
-  *Kom til med det samme.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Bagre (3)

-  *1. gang 1 times ventetid. Sidste besøg 2 timers ventetid. Øvrige ca. 15 minutters.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Bagre (3)
-  *Jeg kom hurtigt ind.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hornhinder (2)
-  *1. gang vidste jeg ikke om jeg ville blive tilset og måtte vente.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Ventetid ca. 20 minutter.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Bagre (3)
-  *Havde tolk med, men denne var kun bestilt en time, så da jeg kom til, følte jeg mig lidt under tidspres.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (6)
-  *Ja, bestemt. Jeg ventede som det længeste i 10 minutter.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Det var generende på den måde, at ved 1. besøg ventede jeg 1-1½ time. Så tjekkede lægen mig og dyppede øjnene. Så ventede jeg igen, mens lægen tog næste patient. 2. gang var der også ½ times ventetid. 3. gang kom jeg til med det samme.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Grøn stær (4)
-  *Jeg fik en forklaring på ventetiden. Så det var ok.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Bagre (3)
-  *Man skal vel regne med ventetid.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Bagre (3)
-  *Ikke venteværelse. Stod i gangen med for lidt stole. Måtte stå op.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Mand                      Diagnose: Bagre (3)
-  *Ventede mere end 30 minutter fra den aftalte tid til jeg blev kaldt ind til en læge.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (6)

-  *Jeg ventede overhovedet ikke. Kom ind lidt før tid.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere      Køn: Kvinde      Diagnose: Bagre (3)
-  *Det var ikke yderligt generende, men der var dog en del ventetid.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Bagre (3)
-  *1½ times forsinkelse til operation. Begrundet i akut tilfælde.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år      Køn: Mand      Diagnose: Grå stær (1)
-  *Der var ca. to timer.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år      Køn: Mand      Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Ventetid på over 2½ timer er 2 timer for meget og slet ikke acceptabelt.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 80 år eller mere      Køn: Mand      Diagnose: Grå stær (1)
-  *Afdelingen virker organiseret.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år      Køn: Mand      Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Personalet var flinke og hjælpsomme.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år      Køn: Mand      Diagnose: Andet (6)
-  *Mødetid 8.15, men om onsdagen har afdelingen møde til 8.45, så jeg kom til 9.05. Dårlig organisation af tid.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Andet (6)
-  *Der har været en gang, hvor vi sad og ventede næsten 3 timer med vores datter, da hun var omkring 2 år. Det var længe nok for en på den alder.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Andet (6)
-  *Pladsmangel.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år      Køn: Mand      Diagnose: Hornhinder (2)
-  *1. og 2. besøg. 5 minutters ventetid - flot. 3. besøg, pt. sidste besøg, virkede kaotisk. Mange ventende patienter, nogle kom til før andre - altså nogle ventede kun ca. 20 minutter. Ingen løbende oplysning om forsinkelsens grund eller længde.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år      Køn: Mand      Diagnose: Bagre (3)

-  *Der var ingen spildtid.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Bagre (3)
-  *Når man har mange smerter føles al ventetid generende.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (6)
-  *Jeg kom med akut fare for nethindeløsning (undersøgt af min øjnelæge), og blev alligevel først behandlet efter ca. 3 timer.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (6)
-  *Ud af 3 besøg kom jeg ind til tiden 1 gang og to gange ventede jeg ca. 1 time.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Fra ½ time til 1 time.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Bagre (3)
-  *1. besøg var der lang ventetid + dårlig stemning, da flere havde ventet meget længe.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Grå stær (1)
-  *Fuld tilfreds.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde                      Diagnose: Bagre (3)
-  *Specielt mellem undersøgelser.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Mand                      Diagnose: Grå stær (1)
-  *Var lidt ventetid. Ca. 1-2 timer men det er til at overvinde.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Hornhinder (2)

<b>Var lægerne velforbredte, når du mødte dem i ambulatoriet?</b>
---

-  *Kunne ikke huske om 1. undersøgelse var foretaget tidligere.*  
 Respondentens svar: Både og  
 Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (6)
-  *Ingen læger.*  
 Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
 Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Bagre (3)
-  *Kun én læge. Meget venlig. Og en meget, meget venlig sygeplejerske.*  
 Respondentens svar: Ja  
 Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Grå stær (1)
-  *Det kunne være bedre.*  
 Respondentens svar: Nej  
 Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (6)
-  *Var kaldt ind til operation akut, men ventede 2 timer inden en læge kom.*  
 Respondentens svar: Nej  
 Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (6)
-  *Så ingen læge.*  
 Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
 Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Bagre (3)
-  *Samme læge som for 5 år siden.*  
 Respondentens svar: Ja  
 Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (6)
-  *Jeg skulle undersøges, så de kunne ikke vide så meget.*  
 Respondentens svar: Ja  
 Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Ja, jeg fik en rigtig god fremlæggelse af mine valgmuligheder.*  
 Respondentens svar: Ja  
 Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (6)
-  *Meget velforbredte.*  
 Respondentens svar: Ja  
 Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Lægen var forberedt, men der manglede styrkeglas, så hun skulle rende lidt rundt.*  
 Respondentens svar: Både og  
 Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Grøn stær (4)



*Ej relevant, idet jeg ikke mødte nogen læge.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Bagre (3)



*Hvis lægerne kendte min brillestyrke på forhånd var jeg måske slet ikke blevet indkaldt, da operation for nærsynethed åbenbart ikke er mulig ved - 8 til - 10.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hornhinder (2)



*De første 2 gange ja, sidste gang ny læge. Undskyldte at hun var ny. Lægen meget optaget af at gøre det fagligt godt = fint, men manglende løbende oplysninger om og hvorfor der blev gjort som der blev.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Bagre (3)



*Ved andet besøg efter operation måske lidt for overfladisk.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Køn: Mand

Diagnose: Grå stær (1)



*Mit problem blev der ikke taget stilling til.*











Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Grøn stær (4)

**Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?**

-  *Dog ikke med hensyn til eventuel operation for nærsynethed.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Ingen læger.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Bagre (3)
-  *Den første læge nej. Nr. 2 ok.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (6)
-  *Det kunne måske være en god idé, hvis lægen nævnte, at der var tid til spørgsmål, når han/hun var færdig med undersøgelsen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Grå stær (1)
-  *Og forklarede forskellige ting meget tålmodigt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Grå stær (1)
-  *Han var meget interesseret, men jeg kunne også fornemme, at lægen selv var under tidspres, så det skulle gå hurtigt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (6)
-  *Jeg lytter, lægerne fortæller, jeg svarer, når jeg bliver spurgt.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (6)
-  *Ja, de var meget interesseret i det jeg sagde.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Og de var gode til at forklare.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Grøn stær (4)
-  *Ja, datter var med og supplerede.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Bagre (3)



*Flink mod ældre og hjælpsomme.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere      Køn: Kvinde

Diagnose: Grå stær (1)



*Der blev informeret både fagligt og sagligt godt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år      Køn: Mand

Diagnose: Hornhinder (2)



*1. 2. og 3. gang ikke helt. Virkede meget fagligt koncentreret og travlt pga. mange patienter der ventede.*











Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år      Køn: Mand

Diagnose: Bagre (3)



**Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?**

-  *Gode men rutineprægede.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (6)
-  *Ekstremt gode.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Grå stær (1)
-  *Et meget flinkt personale.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (6)
-  *Dygtige sygeplejersker, der foretog første synsprøver.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Bagre (3)
-  *Dygtige og samtidig fantastisk søde!*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Ja, ved tvivl brugte reservelæge en ældre læge.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde                      Diagnose: Bagre (3)
-  *Ualmindeligt godt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Mand                      Diagnose: Grå stær (1)
-  *Men det var en ny på afdelingen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Bagre (3)
-  *De har altid været meget venlige og har altid kunnet svare på vores spørgsmål.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (6)
-  *Sygeplejersken som skulle måle mine øjne var under uddannelse og kunne ikke indstille apparaturet til at måle min svære nærsynethed.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hornhinder (2)



*Ved første og andet besøg var læger og sygeplejersker gode til deres fag (mit indtryk).  
Ved tredje besøg virkede læge usikker, men grundig (og så vel også god).*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Bagre (3)



*Som akut patient kom jeg tilsyneladende ind i rækkefølgen.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (6)



*Altid venlige og meget professionelle.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Bagre (3)

**Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)**



*Kom ind til tiden eller ventede lidt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Grå stær (1)



*Nej, jeg ventede 2 timer efter sidste undersøgelse.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)



*Fra man besluttede at foretage rygmarvsprøve til den blev foretaget, gik der ca. 5 timer.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (6)



*Ventede i 45 minutter.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Bage (3)



*Fin betjening af personale.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (6)



*Lidt ventetid pga. test der skulle foretages af forskellige sygeplejersker men ikke noget stort problem.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Hornhinder (2)



*Fik dryppet øjnene og skulle vente. I mellemtiden var der mødt to personer (som ikke skulle undersøges, lignede nærmere IT-folk), som skulle tale med lægen. Det tog en evighed, hvilket lægen, også godt var klar over, for han måtte undskylde den lange ventetid, da jeg endelig igen blev kaldt indenfor. Dette er ikke acceptabelt. Sådanne møder skal planlægges, når der ikke er patienter.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)



*Trist at sidde 1 time ude på gangen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Grå stær (1)



*Meget fint da vi kom udefra.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Hornhinder (2)



*1. + 2. besøg flot. 5-10 minutters ventetid imellem sygeplejerske- og lægebesøg. 3. besøg virkede uprofessionelt med den lange ventetid. at vente uden nogen oplysninger om, hvornår og hvorfor er meget enerverende.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Bagre (3)



*Da først smerterne var væk, betød ventetiden ikke noget.*











Respondentens svar: Ja











Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (6)

**Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)**

-  *Fik alle relevante oplysninger.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Det kan være svært at samle de oplysninger, man får i situationen, men det lykkedes hen ad vejen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Bagre (3)
-  *Og alle spørgsmål blev taget alvorligt og besvaret med stor forståelse.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Grå stær (1)
-  *Jeg skulle selv spørge en del for at få information.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (6)
-  *Meget god information.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (6)
-  *Kunne det være muligt med lidt skriftlig information med hjem?*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Bagre (3)
-  *Til forundersøgelse fik jeg en god gennemgang af hele forløbet og eventuelle bivirkninger.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Har fået laser for grå stær. Kunne se lys før, nu kan jeg intet se på det øje. Det fik jeg ikke oplyst.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Grøn stær (4)
-  *Fik forkert information angående de øjendråber jeg skulle tage.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (6)
-  *Lægen skulle snakke med anden læge og så ringe tilbage med et resultat, men det skete bare aldrig.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Bagre (3)

-  *God information og tid til at svare på alle mine spørgsmål.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Fik besked om at kontakte øjenlæge.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Mand                      Diagnose: Bagre (3)
-  *Savnede en folder om forløbet af nethindeløsning, så man ved, at det er et langvarigt forløb.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Grå stær (1)
-  *Som tidligere nævnt blev der informeret godt. Jeg følte mig tryk ved både læger og sygeplejersker.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Den var meget god og omhyggeligt fortalt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Bagre (3)
-  *Lægen forklarede stille og roligt, hvad han skulle lave ved vores datter.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (6)
-  *Kunne godt have tænkt mig mere info om sygdommen. evt. noget skriftligt med hjem om sygdom, bivirkning, behandling mv.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (6)
-  *1. og 2. besøg, ja. Ved 3. besøg måtte jeg selv spørge, men så kom oplysningerne også fint.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Bagre (3)
-  *Fik ikke nogle forståelige svar på årsag til og prognose for min lidelse, selvom jeg spurgte flere af lægerne.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (6)
-  *For overfladisk og for lidt information.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Bagre (3)

**Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?**



*Nej, jeg var for mange steder pga. pladsmangel.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)



*Nøjagtig det samme som 1 uge tidligere.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Skelere (5)



*Det startede lidt voldsomt, men de mere erfarne læger fik sat tingene på plads.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Bagre (3)



*Talte kun med én.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Bagre (3)



*Konklusion i ambulatoriet var anderledes på privatklinik i andet amt. De frarådede ny operation.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Hornhinder (2)



*Talte med en læge og sygeplejerske.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (6)



*Talte med 1.*











Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 80 år eller mere










Køn: Kvinde

Diagnose: Bagre (3)










**Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?**











-  *Våde øjne - kunne ikke behandles.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 80 år eller mere      Køn: Mand      Diagnose: Andet (6)
-  *Har ikke været der før.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Hornhinder (2)
-  *De skulle tage en vævsprøve ud, men tog en nerve i stedet.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Andet (6)
-  *Var ret øm i opereret øje. Ringede til ambulatoriet. Fik at vide, jeg var udskrevet til egen øjnlæge (han havde desværre fridag).*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Grå stær (1)
-  *Første behandling hjalp mig ikke, tværtimod.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Bagre (3)
-  *Skal ind igen + mit andet øje.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år      Køn: Mand      Diagnose: Grå stær (1)
-  *Jeg er lidt usikker på, hvad er bedst for at få mit øje 100% i orden. Det smøres stadig hver nat og driller ind imellem.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år      Køn: Mand      Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Ja, jeg mødte en god forståelse for min situation.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Andet (6)
-  *Jeg er meget tilfreds. Virkelig dygtige læger.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Man kan da ikke være helt tilfreds, når man ikke bliver ringet op som lovet.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Bagre (3)



-  *Har oplevet både godt og dårligt resultat af operation.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Det virker desværre bare ikke på hende endnu.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (6)
-  *Har ikke fået behandling.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Fik at vide at effekten af behandlingen først kunne konstateres efter 1 måned, og er alligevel kun blevet indkaldt til undersøgelse 1 gang efter 10 dage!!*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (6)
-  *De gjorde, hvad de skulle, men det hjalp ikke.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Der skal gå endnu 2 måneder, før man kan regne med det endelige resultat. På nuværende tidspunkt er resultatet ikke optimalt.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Med hidtidige mener jeg den behandling jeg har fået tidligere. Denne gang var det mindre alvorligt for mig (jeg kunne måske selv have spurgt noget mere).*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Bagre (3)
-  *Der bør være en afdeling for rådgivning vedrørende optik. Øjenlægerne vil ikke foretage udmåling, og almindelige optikere kan ikke tage tilstrækkelige hensyn til forkalkning mv.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere                      Køn: Mand                      Diagnose: Grå stær (1)
-  *Deres behandling før sidste 2 besøg var jeg meget tilfreds med.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Grøn stær (4)

**Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)**

-  *Der var, til min egen læges store forbløffelse, ikke noget med min sag 3 uger efter sygdommens udbrud og mit 1. besøg. Hun krævede action - så kom der gang i sagen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Bagre (3)
-  *Lægen ringede da mit syn pludselig blev dårligere. De modtog mig med det samme, direkte fra lægen, og jeg fik tid til operation for grå stær.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Grå stær (1)
-  *Henvisningen er fra Skejby.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (6)
-  *Egen øjenlæge havde ikke fået operationsbeskrivelse ved kontrol på femtedagen efter operationen.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Grå stær (1)
-  *Rykkede selv efter besked efter scanning.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (6)
-  *Henvist af øjenlæge og ikke min egen praktiserende læge.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Grå stær (1)
-  *Dvs. mellem min øjenlæge og afdelingen. Min egen læge ej involveret.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Ved sidste besøg hos lægen halvanden måned efter besøg i ambulatoriet, havde lægen intet hørt om resultatet.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (6)
-  *Er ikke afsluttet endnu.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (6)

-  *Det var umuligt for lægen at få kontakt med en øjenlæge. Derfor kørte vi til udenamtssygehus, hvor der heller ikke var en øjenlæge tilstede. Så kørte vi til Århus. Turen tog ialt 5 timer.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Har endnu ikke bedt om at få oplysningerne overført.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Bagre (3)
-  *Det kunne ikke være bedre. 4 dage efter mit besøg hos egen læge hørte jeg fra Øjenambulatoriet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Grå stær (1)
-  *Jeg blev sendt til øjenlæge og videre til sygehuset.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Grå stær (1)
-  *Der gik for lang tid inden øjenlægen fik besked. Det var brevet, jeg fik som jeg tog med til øjenlægen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Bagre (3)
-  *Ventetiden var kortere end forventet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Henvist fra øjenlæge.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Grå stær (1)
-  *Afdelingen glemte at sende papirerne til min læge.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Grøn stær (4)
-  *Ja, det føler jeg, men jeg synes, at der går for lang tid inden, der kommer svar tilbage.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Bagre (3)
-  *Ja, men lidt lang ventetid. Dog vil jeg mene, at det skyldes den høje efterspørgsel efter Århus afdelingens høje ekspertiseniveau.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hornhinder (2)



*Jeg måtte efter første besøg bede egen læge om diagnosen på min lidelse og der gik 14 dage inden jeg blev orienteret. Det var skræmmende at vente så længe når man havde forstået, at der kunne være akut fare for blindhed på højre øje.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (6)



*Når øjenafdelingen har udført et godt arbejde, er det nedslående, at øjenlægerne som er primus motor i sager ikke ønsker at medvirke ved optikerens udmåling, således som det ellers står i de udleverede beskrivelser af behandlingen. Med deres særlige uddannelse og erfaring og kendskab til patienten er det beklageligt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Køn: Mand

Diagnose: Grå stær (1)

**Hvorfor gav du det antal stjerner? (ris, ros eller gode ideer til afdelingen)**



*Alle virkede meget kompetente.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Hornhinder (2)



*Jeg fik en god behandling. Jeg følte mig godt tilpas med den læge, der behandlede mig. Han gav mig tryghed.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Bagre (3)



*Det forløb uden ventetid og både sygeplejerske og læge var rigtig kompetente. Dog manglede oplysningen om 'frit sygehusvalg' = ingen kørepenge!*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hornhinder (2)



*Fordi det var ok.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)



*Hurtig og professionel behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Bagre (3)



*Ros for venlig behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Grå stær (1)



*Har oplevet forskelle i lægernes erfaringer/kompetencer, hvilket kan give en følelse af utryghed.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Grøn stær (4)



*Generel tilfredshed.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere

Køn: Mand

Diagnose: Bagre (3)



*Fordi jeg synes at alt gik efter planerne. Så ingen klager, kun ros.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Bagre (3)



*Fordi at alt syntes at køre fuldstændigt på skinner, og at jeg gennem ca. 4 års tilknytning til Rheumatologisk Ambulatorium har en lidt anden erfaring.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Hornhinder (2)



*Dygtigt personale der har styr på deres fag.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hornhinder (2)



*Jeg var meget tilfreds med hele forløbet.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Bagre (3)



*Blev opereret i højre øje for grå stær. Har fået normalt syn og skal kun bruge læsebriller. Det andet øje skal opereres snart. Lægerne er super gode.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Grå stær (1)



*Kun et enkelt besøg på afdelingen indtil nu. Første indtryk var godt. Derfor 4 stjerner.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)



*Varm og venlig atmosfære.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)



*Personalet er gode til at sige, hvad der skal ske.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Grå stær (1)



*Lægen var rigtig god til at håndtere min datter, så hun syntes det var sjovt og ikke træls at være sammen med lægen (enestående).*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)



*Rigtig god og erfaren læge. God behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (6)



*Afdelingen har udfyldt mit behov for behandling på en fyldestgørende måde og med kompetence.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Grå stær (1)



*Lægen var særdeles kompetent. Hun fandt ud af, at jeg fejlede noget andet, end det jeg var henvist for. Jeg er yderst tilfreds.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Grå stær (1)














*Hvis venteværelset blev udstyret med flere stole og vandautomat, ville karakteren være enestående.*











Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år












Køn: Mand











Diagnose: Andet (6)












-  *Ventetiden var lidt træls. Mest fordi der ikke er mulighed for kaffe/te.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Hornhinder (2)
-  *God samtale med sygeplejersker.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Bagre (3)
-  *Fik smertestillende medicin.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Jeg fik en god behandling.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Mand                      Diagnose: Andet (6)
-  *Fordi det var en ualmindelig god modtagelse, hvor jeg fik alt at vide om, hvad der skulle ske før og efter operationen.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Grå stær (1)
-  *Fagligt var alt helt i top, men ventetiden var lang. Dertil kom, at der var problemer med at finde undersøgelsesrum for personalet, hvilket selvfølgelig var frustrerende.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Mit indtryk er, at de er fagligt kompetente.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (6)
-  *Jeg har været til behandling på andet sygehus. Her var der mere styr på alt. Ingen ventetid (max 15 min.). Det følte mere professionelt og effektivt.*  
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (6)
-  *Personalet var flinke.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (6)
-  *Jeg fik den operation jeg ønskede, men ventetiden forud var for lang (6 måneder).*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Grå stær (1)
-  *God behandling på afdelingen, men for langsom besked efter scanning.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (6)


-  *Jeg synes, jeg fik en ok behandling.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Bagre (3)
-  *De var effektive, ærlige og rare at snakke med.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Grå stær (1)
-  *Hurtigt og effektivt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Pga. ventetiden.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (6)
-  *Professionelt og effektivt. Havde der været kaffe, så havde de fået 5 stjerner.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Personalet fremstår høflige, venlige og fagligt kompetente.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Positiv oplevelse at møde op på afdelingen og observere at service og effektivitet fint kan gå hånd i hånd.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Jeg fik en hurtig behandling, som virkede meget relevant for min situation, og jeg fik afklaring på de spørgsmål, jeg havde vedrørende operationen. Hvis ikke jeg var jyd, havde I fået 5 stjerner.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Fordi jeg har modtaget en fuldt tilfredsstillende behandling, der efterlader et godt indtryk.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Bagre (3)
-  *Fire stjerner, fordi næste operation skulle ske ca. to måneder efter første, men jeg er klar over, at det skyldtes arbejdspresset. Dog var den lange ventetid ulidelig, så jeg måtte tage affære selv.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Grå stær (1)



-  *Lægen var meget professionel. Tog rigtig godt imod vores datter og var god til at forklare, hvad hun så.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (6)
-  *Det kunne være rart, om man fik en begrundelse for ventetiden. Det ville gøre, at man nemmere kunne bære over med det.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (6)
-  *Jeg blev behandlet godt.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Bagre (3)
-  *God atmosfære. Søde sygeplejersker.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Bagre (3)
-  *Jeg var meget imponeret over behandlingen og ventetiden.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Jeg fik samme gode indtryk, da jeg var der for 5 år siden.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (6)
-  *Fordi jeg fik klare svar, og lægerne var omhyggelige og gav sig tid til undersøgelse og samtale.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (6)
-  *For megen ventetid. Den ene gang ca. 1½ time mellem 2 undersøgelser.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Grå stær (1)
-  *Fik en god og fantastisk oplevelse.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (6)
-  *I håb om, at mit syn kan blive bedre, hvad jeg håber på.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Grå stær (1)
-  *Der var ventetid, men ellers ok. Sødt personale.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Bagre (3)

-  *Har kun været på ambulatoriet én gang, og det var i orden.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Bagre (3)
-  *Personalets håndtering af sagen var fin, men ventetiden var ikke tilfredsstillende.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Bagre (3)
-  *Afdelingen glemte at indkalde til efterundersøgelse.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (6)
-  *Det var en fantastisk positiv oplevelse. Alle var søde, rare og imødekommende, og lægen havde megen humor. Forløbet varede 1½ timer, men tiden fløj afsted. Ingen ventetid. De kan ikke roses nok.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (6)
-  *Pga. en hurtig og meget tilfredsstillende behandling.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Effektivitet. Alle var godt forberedt. Ingen ventetid. Kompetent personale. Venlig betjening.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Bagre (3)
-  *Der bliver taget større hensyn til patienten. Det er jo ikke alle, som går 100 % ind for en operation (hvorfor ved jeg ikke). Jeg har brugt briller i 50 år. Det er slut nu.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Grå stær (1)
-  *Jeg gik lige ind fra gaden, skiftede tøj, blev opereret, vågnede op, talte med læge, fik kaffe + ostemad og kunne køre hjem. Ingen ventetid overhovedet. God og meget venlig behandling hele vejen igennem.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Skelere (5)
-  *Informationer mangelfulde.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Bagre (3)
-  *Lang ventetid.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 80 år eller mere                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Grå stær (1)

-  *Fordi jeg altid kom hurtigt ind og fik en god behandling.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (6)
-  *God behandling.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Grå stær (1)
-  *Venlig, imødekommende, grundig.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Jeg er meget tilfreds med den behandling jeg har fået.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Jeg var der kun den ene gang. Jeg var glad og tryk hele tiden. Det var søde og venlige mennesker, jeg var i kontakt med fra start til slut.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Fordi min tid tilsyneladende var blevet aflyst uden at jeg havde fået besked. Fik at vide, jeg skulle have en ny tid. Det synes jeg var for dårligt, da jeg var kørt langvejs fra. Fik så lov til at blive undersøgt af læge, hvilket var godt.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Personalet arbejdede meget professionelt.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Grå stær (1)
-  *Alt i alt har jeg fået en rigtig god behandling. Skulle jeg have givet 5 stjerner, skulle der have været kortere ventetid.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Fordi det var velfungerende uden navneværdig ventetid og var velforberedte.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Bagre (3)
-  *Ambulatoriet + personalet. Det virker professionelt og kompetent. Formidling af hvad det drejer sig om virker lidt instrumentel og fraværende.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (6)
-  *Lang ventetid.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (6)


 *Jeg mødte venligt personale og samtale samt behandling fandt sted i en rar atmosfære. Jeg fik en god behandling, men der burde gøres noget ved ventetiden - både for patienten og lægens skyld.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)


 *Der var meget ventetid.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hornhinder (2)


 *Enestående er et meget stort ord! Meget venlig dame i receptionen. Meget hurtig med at kalde Falck til min hjemkørsel.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Bagre (3)


 *Alle virkede kompetente. Alle smilede. Aller patienterne, jeg talte med var glade efter behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hornhinder (2)


 *Da uheldet skete blev jeg modtaget af et hold professionelt personale. Kun ros til personalet/lægerne.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (6)


 *Jeg talte med en ældre læge, og så var der en ung læge, som behandlede mig.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Grå stær (1)


 *Venlige, velforberedte, lyttende. Meget dårligt venteværelse.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)


 *Blev taget godt imod. Kom til inden for 2-3 min. Blev betjent meget fagligt efter min mening. Så meget ros til personalet fra min side.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (6)

 *Det er virkelig dejligt, at man ikke har skiftende læge, hver gang man kommer. Det giver en vis tryghed.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

Diagnose: Hornhinder (2)












 *Grunden til 5 stjerner, er fordi jeg fik en professionel behandling udført af dygtige og venlige læger og sygeplejersker.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hornhinder (2)

-  *Synes behandlingen gik gnidningsløst.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Bagre (3)
-  *Ros til læger og plejepersonale for god og hurtig behandling.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (6)
-  *Personalet gør, hvad de kan for, at patienterne ikke skal få for lang ventetid.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (6)
-  *I betragtning af, hvor mange mennesker, der går gennem afdelingen, er det vel godt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skelere (5)
-  *Ros: Dygtige og behagelige læger.*  
*Ris: De har for travlt, så man føler, at det næsten er samleband.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Grøn stær (4)
-  *5 stjerner, fordi hele forløbet var positivt og en god oplevelse. Tak for det.*  
*Ingen andre kommentarer, da det hele bare var ok.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Grå stær (1)
-  *Flere stole i venteværelset og flere patienter måtte stå op.*  
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Grå stær (1)
-  *Jeg følte mig godt behandlet. Ud fra jeg kun har været på afdelingen 1 gang.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (6)
-  *Tilfreds med forløbet. Fik svar ved forespørgsel.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Grå stær (1)
-  *Fordi alle var venlige og imødekommende. Derudover indtryk af faglig kompetence - sekretariat, sygeplejerske, øjenlæge.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Bagre (3)
-  *Jeg er meget tilfreds.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Grå stær (1)


 *Fik nogle øjendråber, som jeg skulle tage. Lægen sagde jeg skulle tage dem 1 gang om dagen i en uge. Hver dråbe fungerede i 7-14 dage. Skulle rigtigt kun have en dråbe, da den skulle fungere i 5-7 dage (dette har jeg fundet ud af efter snak med egen øjnlæge).*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (6)


 *Den behandlende sygeplejerske var kompetent og venlig.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Bagre (3)


 *De skal ikke sige at de vil ringe tilbage med et resultat og så ikke overholde det.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Bagre (3)


 *Jeg har følt at personalet vidste, hvad de havde med at gøre.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Bagre (3)


 *Jeg føler mig aldeles godt behandlet.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Grå stær (1)

 *Var tilfreds.*

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Grå stær (1)


 *Ros.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Bagre (3)


 *Behageligt personale med konkret og saglig vejledning i forhold til den for mig vanskelige beslutning omkring at skulle til- eller fravælge operation.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hornhinder (2)


 *Der var for lidt at lave vrøvl over.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere

Køn: Mand

Diagnose: Hornhinder (2)







 *Opereret af nærsynethed på begge øjne. Fantastisk resultat v. første operation. Anden operation har forværret synet på dette øje, og der kunne ikke umiddelbart gives forklaring. Ellers tæt på enestående pga. meget høj lægelig kompetence.*












Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år











Køn: Mand


Diagnose: Hornhinder (2)

-  *Jeg var mødt op til operation, dog blev den udsat pga. narkosepersonale, og jeg måtte møde igen 4 dage efter.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Bagre (3)
-  *Lægen skulle vente til der blev et rum frit flere gange.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Fordi lægerne gav sig virkelig god tid og hørte efter, hvad man sagde, og de forklarede hele vejen igennem.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Skelere (5)
-  *Søde og flinke. Gode til at informere. Undersøgelsen foløb uden ventetid imellem de enkelte undersøgelser.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Bagre (3)
-  *Pga. den uacceptabelt lange ventetid, der var helt unødvendig, hvis lægen havde ment, at patienterne kom i første række.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (6)
-  *Fordi jeg ikke er tilfreds med Jeres behandling.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Indkaldelsesbrevet manglede direkte telefonnummer.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Bagre (3)
-  *Stjernerne er ros til personalet for deres venlighed og hjælpsomhed. Den tryghed jeg følte ved første behandling gør, at jeg næste gang møder op uden sommerfugle i maven.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Jeg har ikke noget at beklage mig over.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Grå stær (1)
-  *Sygeplejersken var meget åben og god til at forklare om undersøgelsen. Dog var der en del ventetid før undersøgelsen fandt sted.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Bagre (3)

-  *Fordi det var en behagelig oplevelse.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere      Køn: Mand      Diagnose: Grå stær (1)
-  *Alle var engagerede i afviklingen af besøgene og operationerne.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år      Køn: Mand      Diagnose: Grå stær (1)
-  *Tilfreds med undersøgelsen.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Bagre (3)
-  *God behandling. Venligt personale og mit øje blev i orden og er det stadig.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 80 år eller mere      Køn: Kvinde      Diagnose: Grå stær (1)
-  *Venlighed.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere      Køn: Kvinde      Diagnose: Grøn stær (4)
-  *Fik behandling samme dag som henvisning fandt sted og følte, at jeg fik svar på mine spørgsmål og kompetent behandling.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år      Køn: Mand      Diagnose: Bagre (3)
-  *Virker til at de var omhyggelige,*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år      Køn: Mand      Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Jeg opdage ikke, at, eller om, der var en kaffeautomat det sted, hvor jeg sad. Det ville have været dejligt med en kop kaffe i den ventetid.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Grøn stær (4)
-  *Super behandling.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år      Køn: Mand      Diagnose: Grå stær (1)
-  *Alle på afdelingen er meget venlige og imødekommende, men den lange ventetid bør reduceres. Det er helt uacceptabelt, at en undersøgelse med ventetid tager 3 timer.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 80 år eller mere      Køn: Mand      Diagnose: Grå stær (1)
-  *God behandling.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år      Køn: Kvinde      Diagnose: Bagre (3)



-  *I kontakt giver ikke et bredt billede.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Bagre (3)
-  *På grund af at jeg ikke fik at vide, hvor lang ventetid der var.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Bagre (3)
-  *Jeg følte mig godt behandlet.*  
*Jeg følte mig tryk.*  
*De var meget kompetente og professionlle.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Jeg blev behandlet på en god og saglig måde.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Bagre (3)
-  *Kompetent og venlig betjening, men enestående er et stort ord i Jylland.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Fordi jeg følte mig godt behandlet af personalet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Bagre (3)
-  *Synes at det gik hurtigt og bekvemt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Tiden overholdes. Flinke og rare.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Grå stær (1)
-  *Fordi både læger og personale er flinke og omhyggelige.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Bagre (3)
-  *Fordi der umiddelbart ikke er noget at klage over.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Grøn stær (4)


 *Jeg skulle til undersøgelse for diabetes 2. Tog bussen og var på afdelingen klokken 8:45. Blev henvist til diabetes afdelingen, hvor jeg mødte en sygeplejerske, som tog imod. Jeg kom ind til en synstest og undersøgelse. Derefter skulle mine briller måles. Kort efter blev jeg kaldt ind til fotografering af mine øjne. Jeg sad i bussen hjem før kl. 10.00. Det er det jeg husker fra den undersøgelse. Ikke ret lang ventetid så jeg var meget glad for hurtig behandling.*

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: Uoplyst

Køn: Uoplyst

Diagnose: Uoplyst


 *Jeg vil gerne rose NN og plejepersonalet for den gode behandling, jeg har fået.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Grøn stær (4)


 *Når man kommer som patient første gang er der dårlig skiltning - det personale vi spurgte i de forskellige informationer var meget afvisende og vidste dårligt nok, om de ville svare når vi henvendte os. Man gav et surt 'det er derhenne'. Vi manglede et sted, man kunne henvende sig - så personalet vidste, at vi var kommet. Det er da træls at sidde på gangen og glo.*

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Bagre (3)


 *Fordi jeg mener, at jeg har fået en tilfredsstillende og kompetent behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (6)


 *Vi fik tilbudet at gå til kontrol hos Jer frem for vores øjenlæge, idet vi oplevede, at hun ikke var kompetent og ikke videregav information om vores søns skelen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Skelere (5)

 *Hvis jeg skal kritisere noget, er det, at jeg blev forvekslet med en anden patient pga. samme efternavn.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Grå stær (1)


 *For modtagelse og hjælp.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (6)

 *Tilfredshed med korrektioner. Synet er næsten 100 % klar. Således briller ikke er påkrævet mere.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Hornhinder (2)












 *Fordi de var flinke folk.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Hornhinder (2)

-  *Lægen og plejepersonalet var venlige og tog sig tid til at forklare sygdom og behandling.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (6)
-  *Fordi jeg synes jeg fik en god information og en god og venlig behandling af alle involverede.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Mand                      Diagnose: Grå stær (1)
-  *Effektiv og veltilrettelagt undersøgelse. Meget kompetent og venligt personale.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Bagre (3)
-  *Har kun været der én gang og er godt tilfreds. Skal til operation senere og er spændt på om, men håber på at, niveauet holder.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (6)
-  *Alle var fantastiske - øjenlægen, sygeplejersken, laborant og fotografen.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Andet (6)
-  *Rimeligt forløb af operation og kontrol efter grå stær.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Grå stær (1)
-  *Fik desværre operationen aflyst. Dybt frustreret. Var tilfreds med tidligere forløb.*  
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst  
Alder: 60-69 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Bagre (3)
-  *Lægerne ved, hvad de taler om, men det skal de jo også gerne. Lægerne tog sig tid til patienten - det virkede ikke som om, de var på akkordløn.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Andet (6)
-  *Fordi vi fik en rar modtagelse. Grundig forklaring om tingenes tilstand fortalt i et sprog vi forstod. Søde mennesker.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Personale er veluddannet og meget imødekommende, men teknisk set er afdelingen meget gammel og virker slidt sammenlignet med andre øjenafdelinger.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Generelt godt tilfreds. Flink og hjælpsomt personale.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere              Køn: Kvinde                      Diagnose: Grå stær (1)



*Har fået taget fået taget splinter ud to gange uden problemer.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (6)



*Meget positiv oplevelse. Kompetent og seriøs. Kun fire stjerner fordi jeg manglede info om den øjenssygdom, som blev konstateret.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)



*Jeg skulle slet ikke have været indkaldt til undersøgelse. Ud fra mine journaler burde man have set min brillestyrke og ud fra det frarådet min operation.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hornhinder (2)



*Efter en hornhinde operation er mit syn bare fantastisk godt. Så jeg er meget tilfreds. Ros til NN.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Køn: Mand

Diagnose: Hornhinder (2)



*Jeg fik en optimal behandling af både personale og den læge, der undersøgte mig.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Bagre (3)



*Fordi jeg har følt mig godt behandlet.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Grå stær (1)



*Jeg var af min øjnelæge sendt til undersøgelse for efterstær, som han bestemt sagde det var. Jeg kom aldrig på afdelingen for efterstær men fik at vide, at jeg trængte til nye briller. Sludder.*

Respondentens svar: To stjerner (dårligt)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Grå stær (1)



*Afdelingen har tilsyneladende få læger, som derfor virker fortravlede. Plejepersonalet synes at være rigeligt repræsenteret til at gå rundt og udøve faglig propaganda: 'sygeplejerskerne er så flinke' siger danskerne i alle undersøgelser. Tilsyneladende er arbejdsindsatsen ikke ikke effektiv, selvom der altid tales om travlhed.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (6)



*Det hele forløb uden problemer. Ventetid.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hornhinder (2)












*Personalet var utroligt søde og jeg følte mig i trygge hænder, men ventetiden er for lang.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Hornhinder (2)

-  *Personalet og lægerne er flinke og behagelige. Den sidste gang jeg var der, var jeg spændt på resultatet og lidt forsagt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Bagre (3)
-  *Søde, rare, kompetente folk! Vi har følt os meget velkomne. Dog savnede vi lidt uddybende info + i venteværelset mangler en del af siderne i børnebøgerne.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Grå stær (1)
-  *Synes godt om den måde lægerne var på. Fik god modtagelse, ikke ret lang ventetid.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Bagre (3)
-  *Fordi jeg fik en enestående behandling både af sygeplejersken, der tog imod mig og af lægen, som undersøgte mig.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Bagre (3)
-  *Fordi jeg var fuld tilfreds.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Bagre (3)
-  *5 stjerner med pil ned.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere                      Køn: Mand                      Diagnose: Grå stær (1)
-  *Afdelingen er, trods noget for lange ventetider mellem behandlingerne, ok. Jeg ved meget vel, at optikere ikke egentligt henhører under ambulatoriet, men en afdeling er vigtig for et godt resultat til slut.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere                      Køn: Mand                      Diagnose: Grå stær (1)
-  *Blev taget hånd om én og ens behov.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Fik ikke afklaring på mit problem.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Grøn stær (4)

