

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2009  
Afsnitsrapport**

**Ambulatorium**





**Denne rapport er udarbejdet for  
ambulante patienter på**

**Øjenambulatoriet  
Øjenafdeling J  
Århus Sygehus**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling  
Region Midtjylland  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside  
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N  
Tlf. 87284911  
[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

December 2009

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik .....	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling .....		23



# 1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

## Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

## Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.<sup>1</sup>

## Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres besøg på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	404
Besvarelser fra afsnittets patienter:	240
Afsnittets svarprocent:	59%

## Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

<sup>1</sup> Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.





## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

### Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>2</sup>

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

### Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

### Yderligere information

En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

---

<sup>2</sup> For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

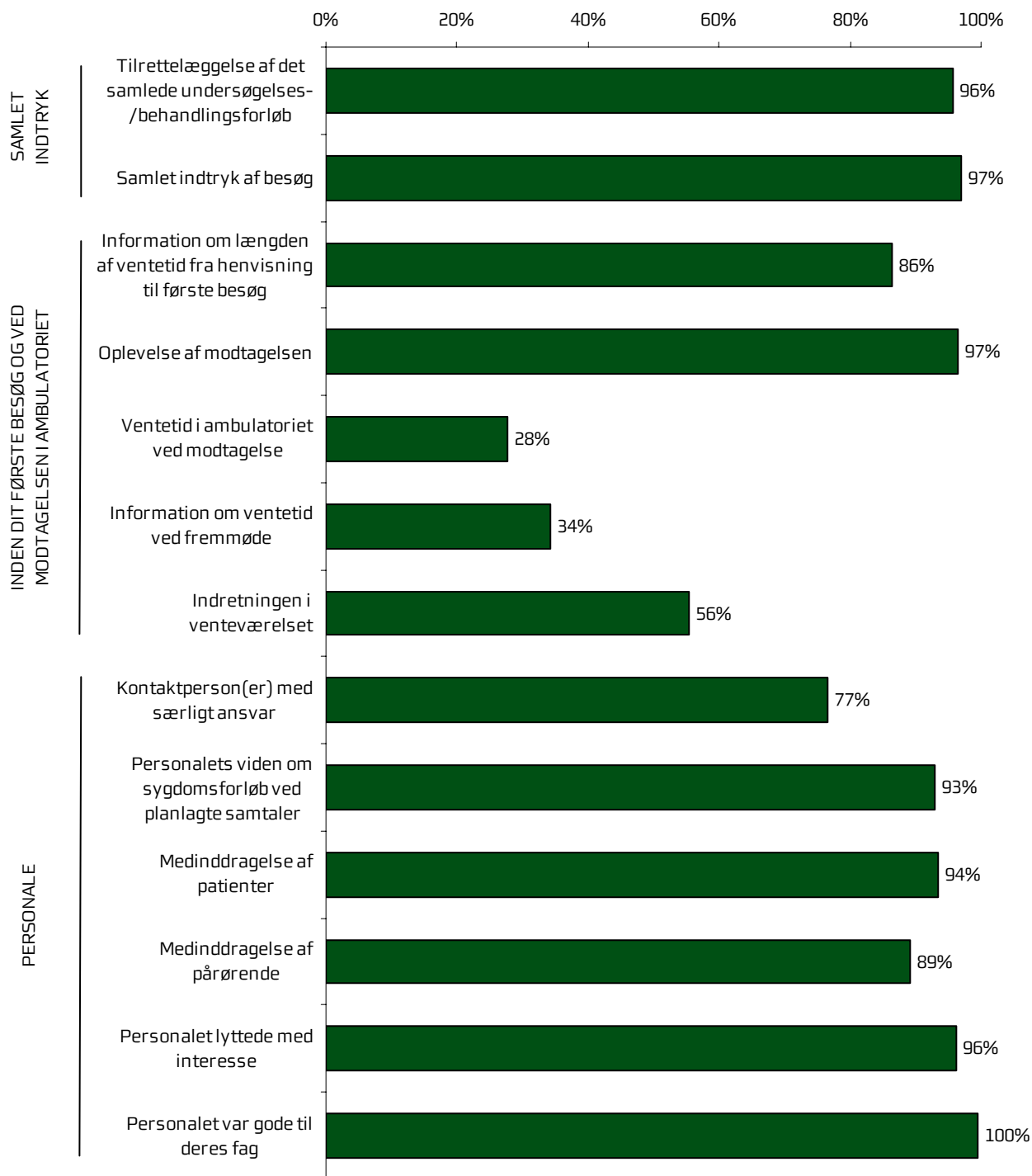


### 3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

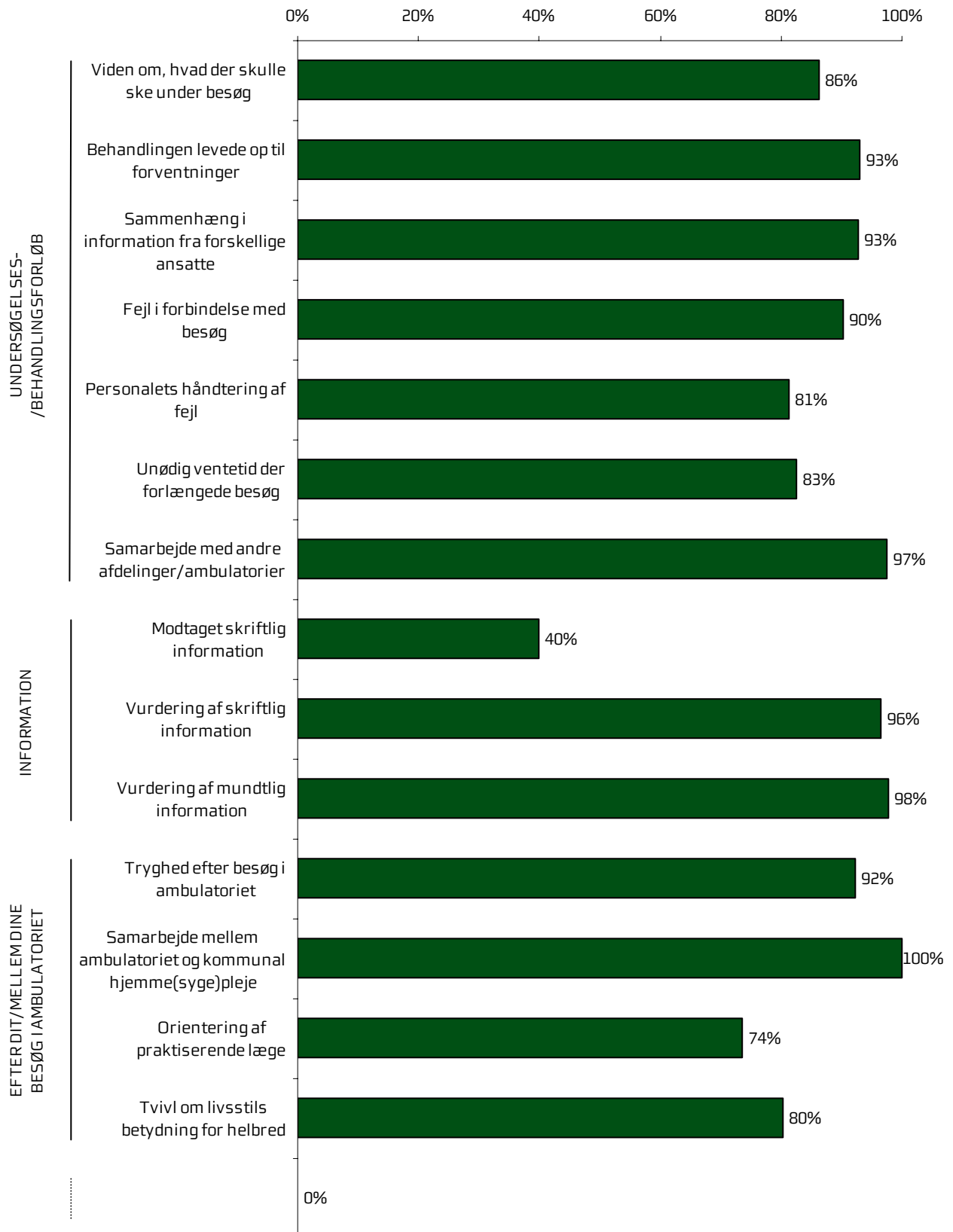
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet**



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)





## 4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.<sup>3</sup>

### Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

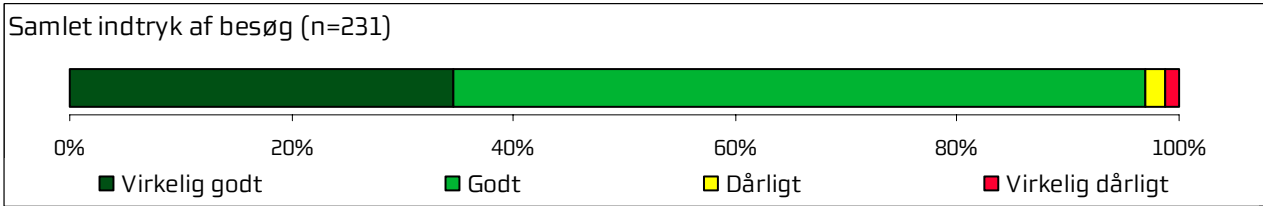
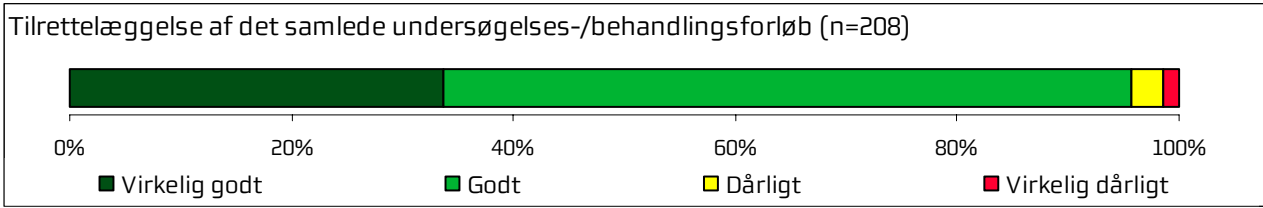
### Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

---

<sup>3</sup> Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

### 4.1 Samlet indtryk

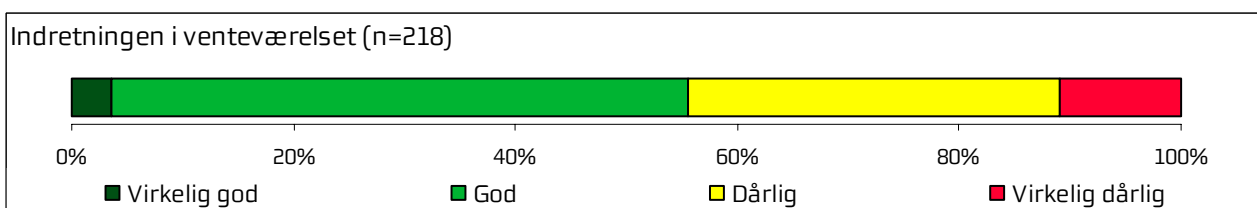
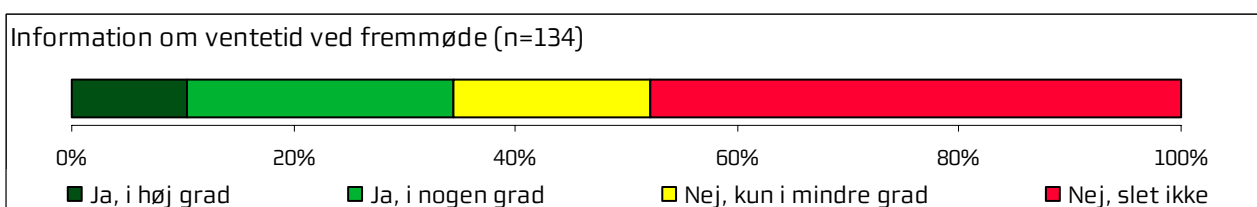
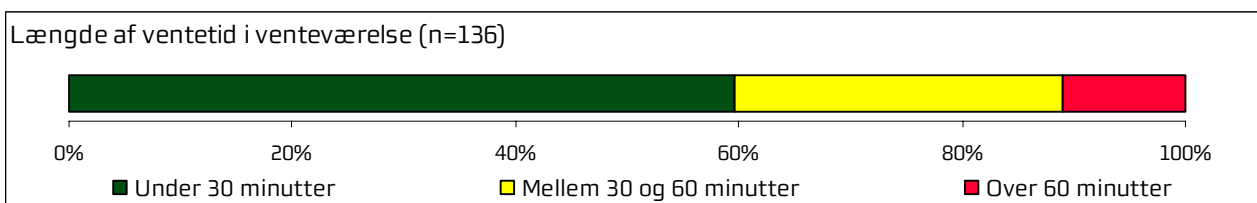
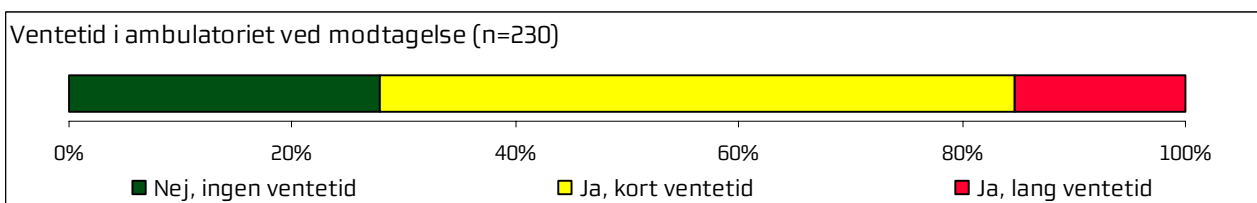
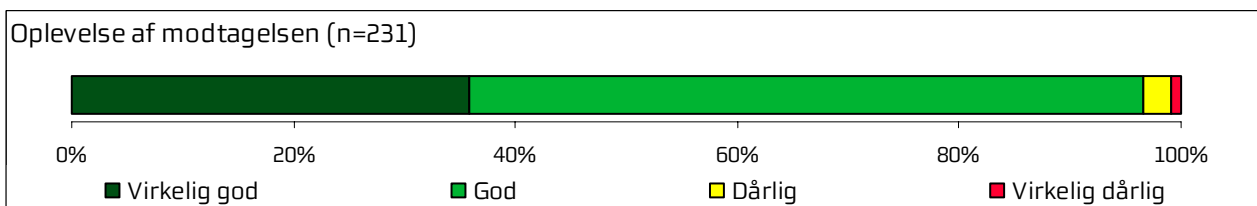
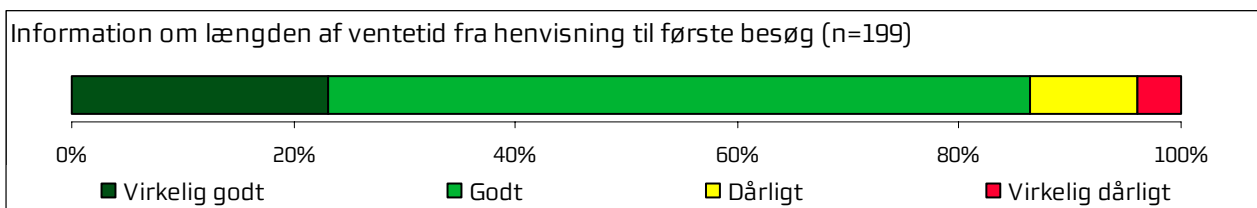




Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96%	-	-	100%*	86%*	93%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97%	-	-	100%*	88%*	94%

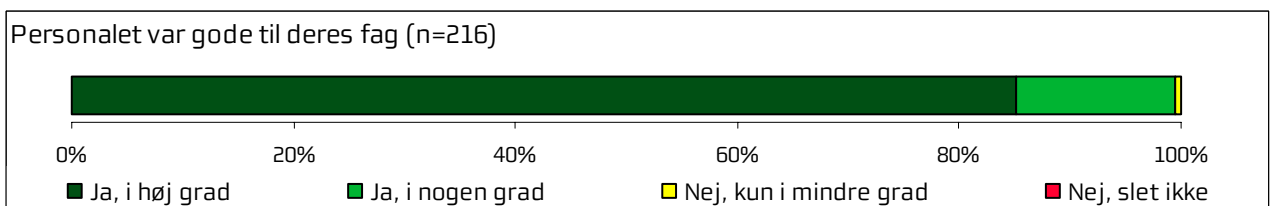
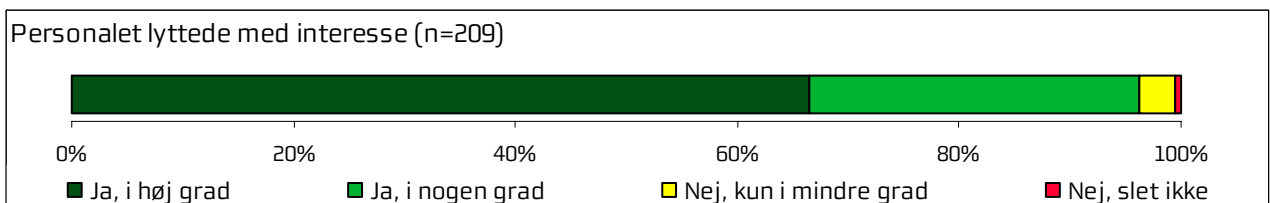
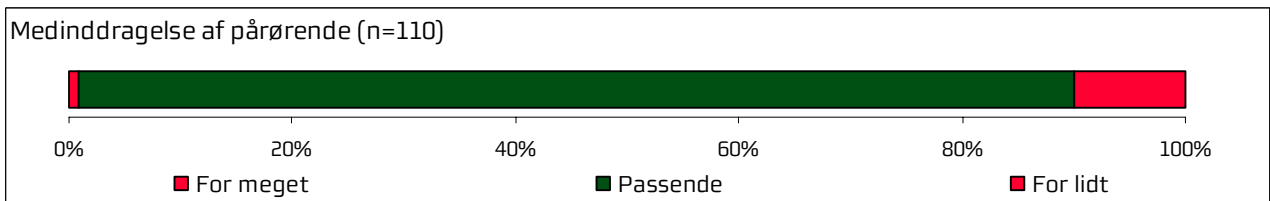
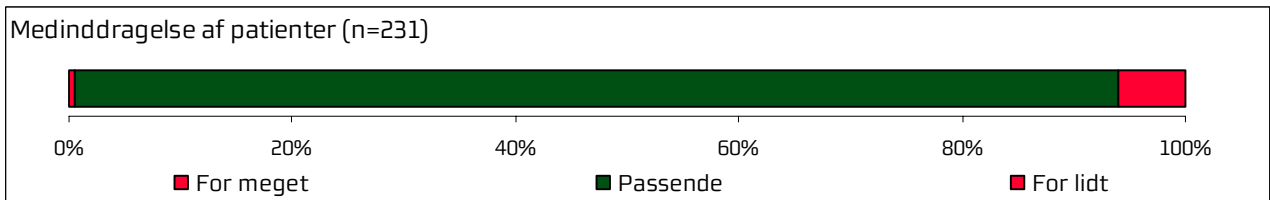
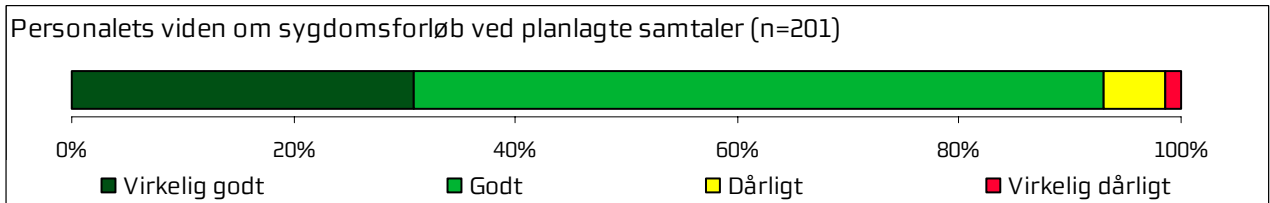
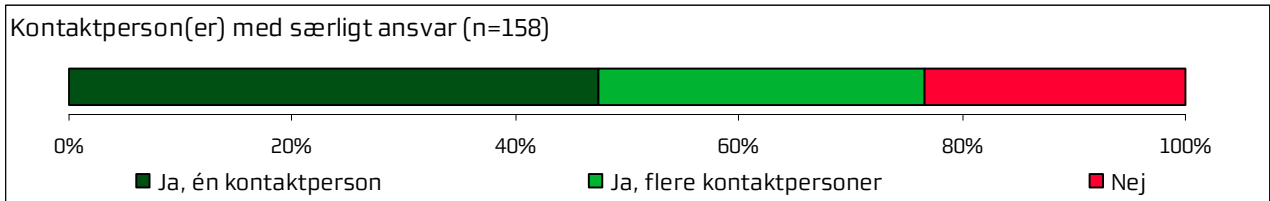
## 4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	86%	-	-	96%*	76%*	86%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97%	-	-	100%*	92%*	97%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	28%	-	-	50%*	10%*	24%
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	34%	-	-	69%*	19%*	36%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	56%	-	-	89%*	48%	72%*

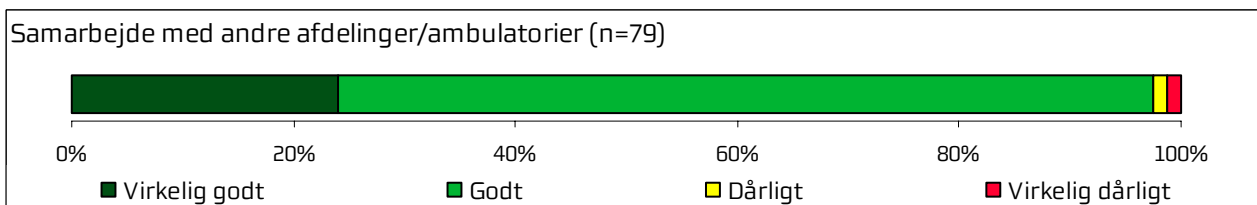
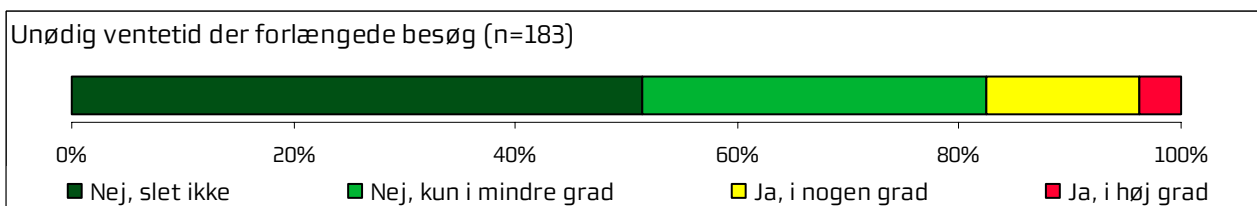
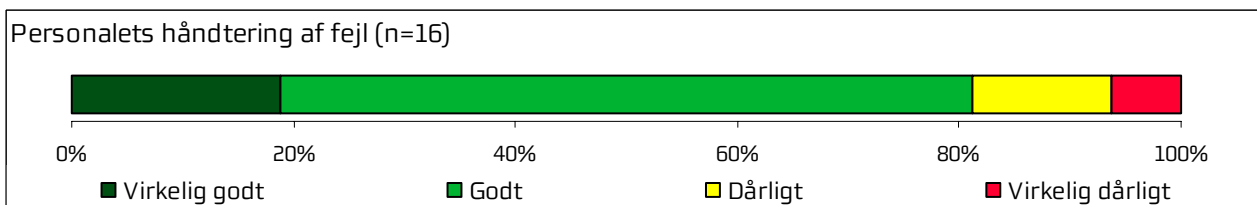
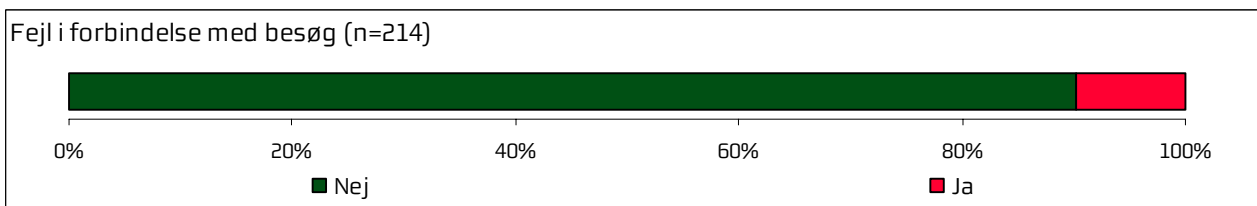
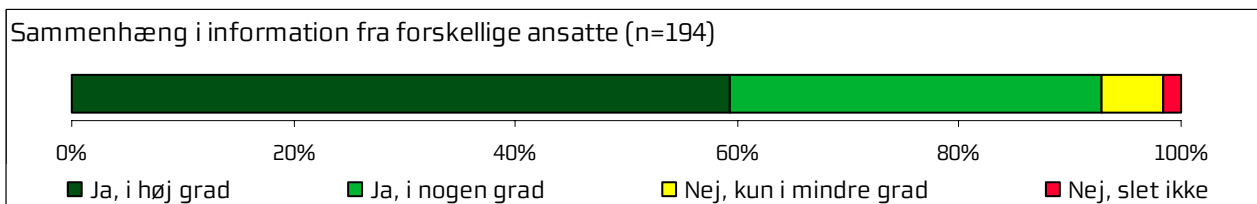
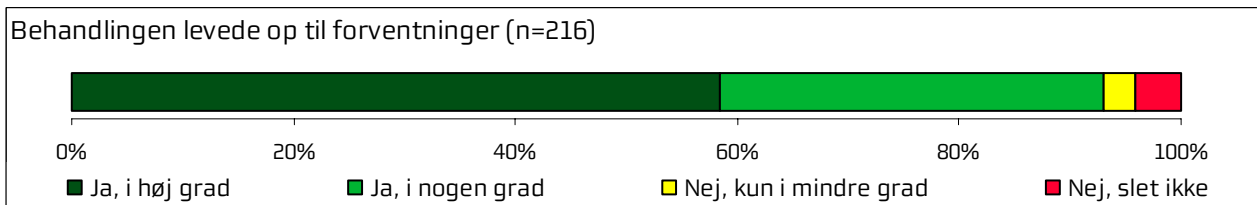
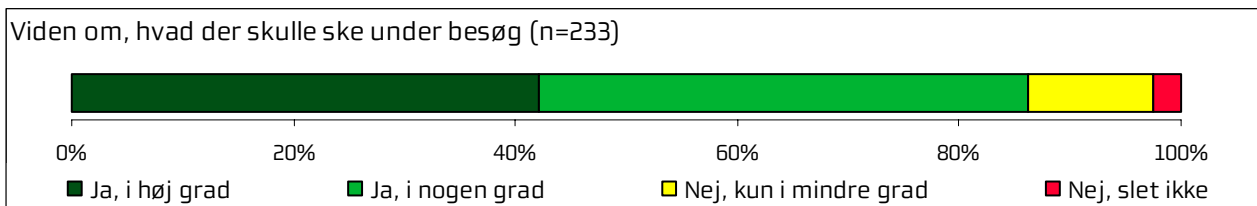
### 4.3 Personale



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	77%	-	-	96%*	54%*	74%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93%	-	-	100%*	78%*	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94%	-	-	99%*	79%*	90%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89%	-	-	100%*	69%*	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96%	-	-	100%*	85%*	94%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100%	-	-	100%	91%*	97%*

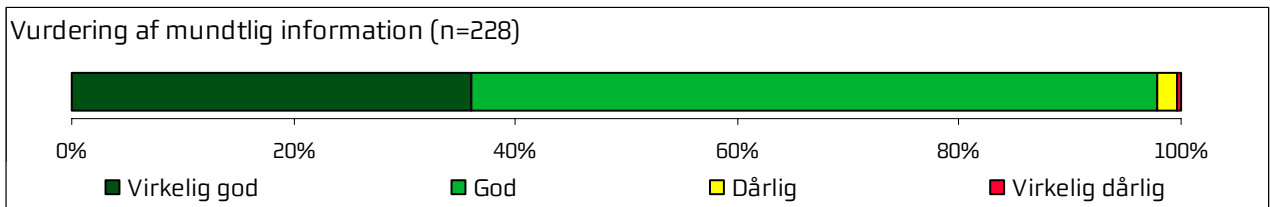
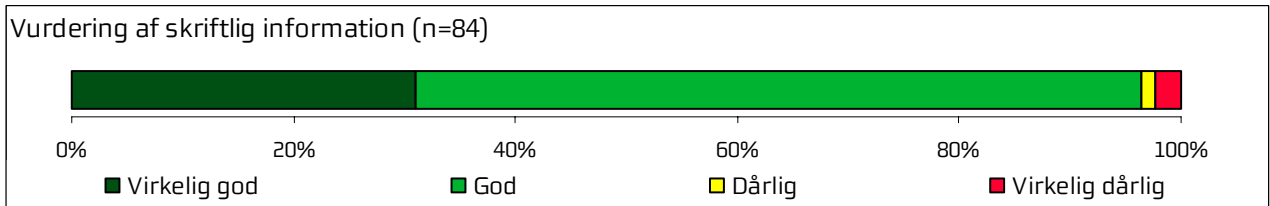
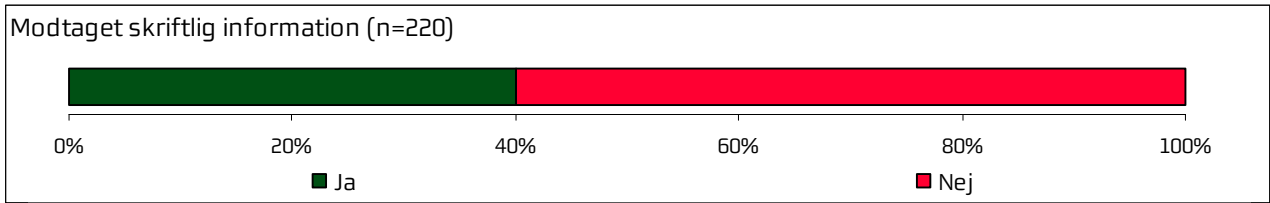
### 4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	86%	-	-	96%*	72%*	88%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93%	-	-	100%*	79%*	91%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	93%	-	-	98%*	82%*	91%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	90%	-	-	95%	73%*	84%*
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	81%	-	-	100%	25%*	74%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	83%	-	-	96%*	67%*	82%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	97%	-	-	100%	77%*	88%*

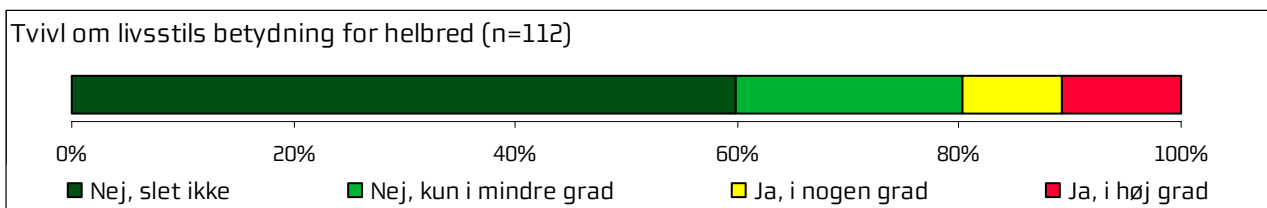
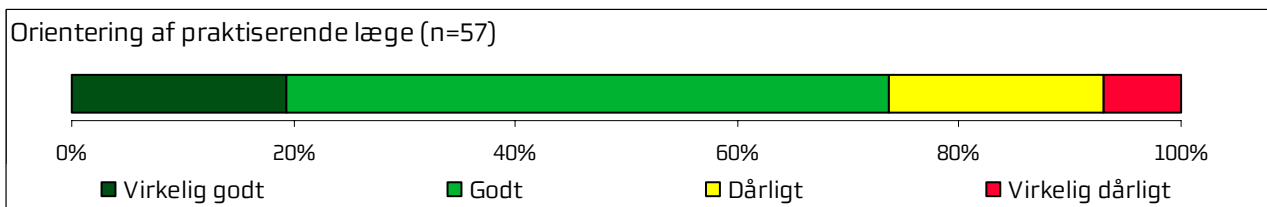
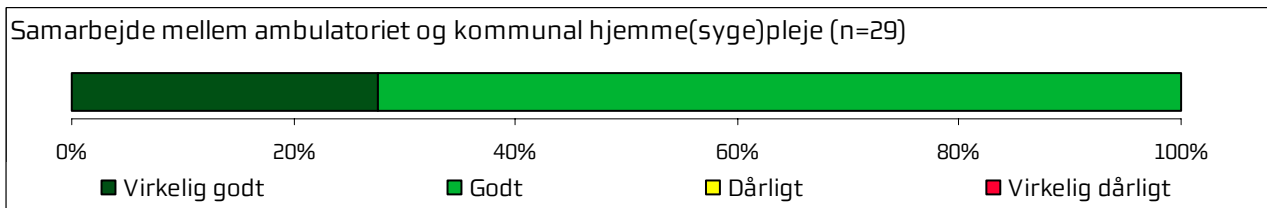
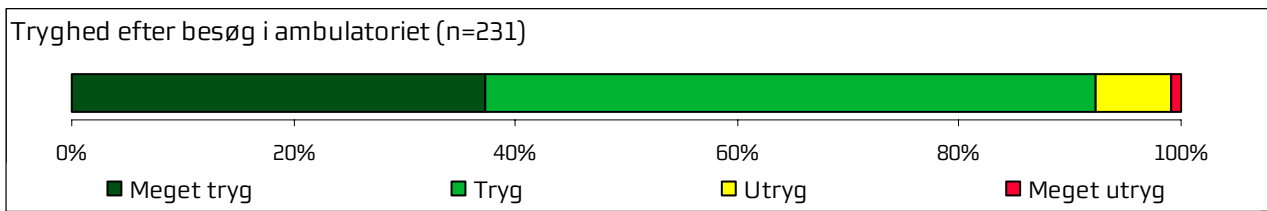
### 4.5 Information





	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	40%	-	-	80%*	37%	54%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	96%	-	-	100%	89%	96%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98%	-	-	100%*	87%*	94%*

### 4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

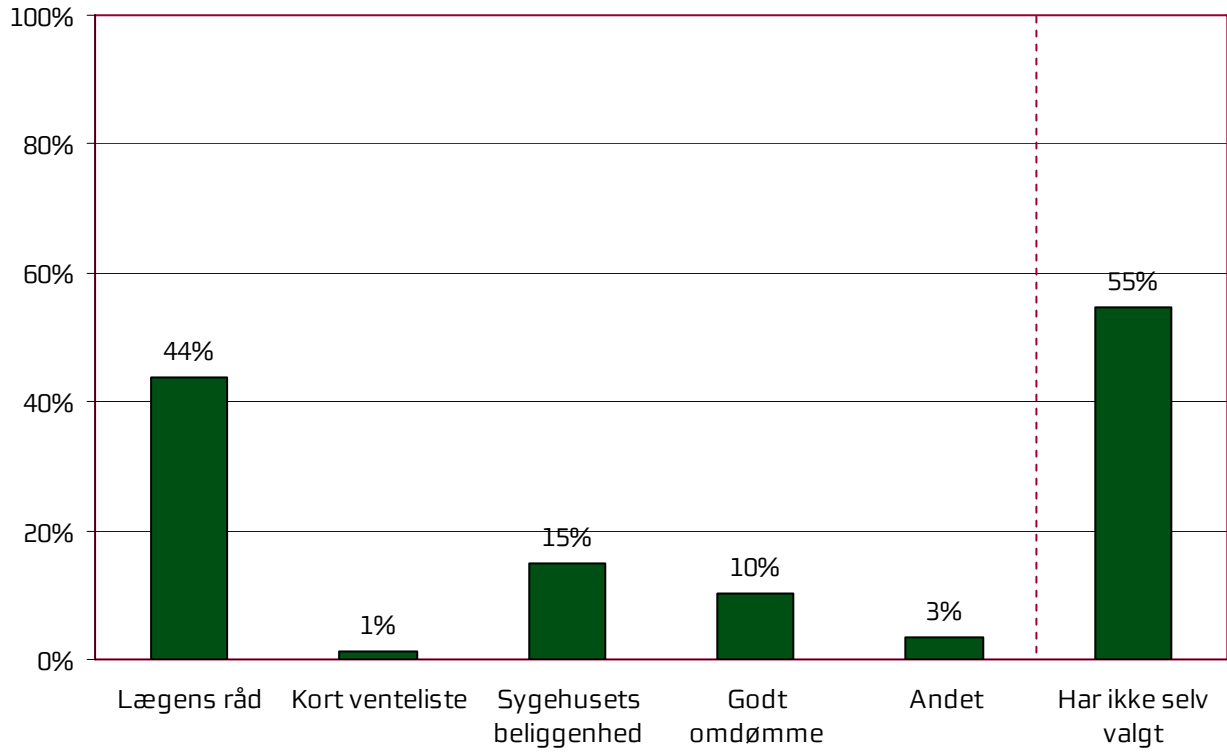


Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	92%	-	-	99%*	82%*	91%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100%	-	-	100%	70%*	88%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	74%	-	-	100%*	57%	82%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	80%	-	-	91%	61%*	75%

### 4.7 Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



## **Bilag 1: Kommentarsamling**















Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere anonymiseret, og kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening.

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.
















## Øjenambulatoriet

**Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt**

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Lægen var velformuleret, grundig, flink og meget dygtig. Følte mig i yderst trygge hænder.	Godt
2	Uoverskuelig offentlig transport. Oplysning om HVILKET busstop der BØR benyttes.	Virkelig godt
3	En kontaktperson (lægen), havde hånd i hanke med mit forløb. Der var taget hånd om overnatning på patienthotel og taget hensyn til, at jeg kom fra Sjælland. Højt informationsniveau både skriftligt og mundtligt.	Virkelig godt
6	Ved behandling på dette ambulatorium og andre afdelinger/sygehuse, oplever jeg ofte, at man efterfølgende har nogle spørgsmål. Praksis er jo således, at man skal søge egen læge og konfrontere ham/hende med spørgsmålet. Jeg vil dog foreslå, at man opretter en e-mailadresse, hvor patienter kan stille efterfølgende spørgsmål til de komplikationer/oplevelser, man har under "restitutionsfasen".	Godt
7	Læger og personale er flinke, men jeg har manglet tryghed og tillid i behandlingsforløbet.	Dårligt
8	Man kan prøve at gøre ventetiden kortere.	Godt
9	Godt tilfreds.	Godt
11	Ventetiderne er alt for lange.	Intet svar
12	Vi har været hos lægen NN på Århus Sygehus. Jeg synes, lægen er usædvanlig dygtig, såvel lægeligt som pædagogisk og kommunikationsmæssigt. Ingen forslag til forbedringer.	Virkelig godt
14	Jeg er overrasket over, at jeg selv skal gå til privatlæge og henvises til specialist! Og at jeg først skal til undersøgelse om to år! Tidligere blev jeg set af en øjenlæge hver tredje måned!	Dårligt
15	Indret bedre venteforhold.	Godt
17	Forhåndsoplysning om dårlige parkeringsmuligheder - opfordring til at finde andre transportmidler.	Godt
18	Jeg får en meget fin behandling på øjenafdelingen og i modtagelsen.	Godt
19	Et meget venligt og imødekommende personale. En rar og behagelig stemning. Meget dårlig belysning i venteafsnittet, der ligger midt i afdelingen og mangler vinduer. Tankevækkende når man kommer med et synshandicap.	Godt
20	Er fuldt tilfreds med behandling og resultat af operationerne.	Godt
21	Jeg er godt tilfreds med behandlingen på Århus Sygehus.	Godt

-  22 Der er tit meget lang kø til at melde, man er kommet. Godt
-  24 Jeg kunne godt have brugt nogle informationer på skrift, om hvordan jeg skulle forholde mig med hensyn til motion, tilbagevendelse til arbejde og i det hele taget hvordan jeg skulle forholde mig til almindelige hverdags gøremål. Jeg søgte på nettet. Og hvad der er normalt i forhold til den operation, jeg fik foretaget. Godt
-  25 Omgivelserne er rædselsfulde. Dårlig belysning, dårlige venteforhold, megen uro osv. Lægen er venlig og kompetent, men der er meget lidt tid, og vedkommende virker stresset. Godt
-  26 Det er besværligt, at receptionen ligger på 2. sal og klinikken på 3. sal, når man er dårligt gående, og elevatoren er meget optaget. Godt
-  28 Personalet er kompetent og meget sikker i deres handlinger. Jeg blev velinformeret omkring operationen, men slet ikke om indgrebet. Da ventetiden kan være meget lang burde venteværelset have bedre tidsfordrivelsesaktiviteter. Virkelig godt
-  30 Tilfreds med undersøgelsen. Godt
-  31 Operationen og den fortsatte opfølgning på fremskridt er af uvurderlig betydning for vores barn og os. Vi priser os lykkelige for at kunne få denne hjælp! Vi har stor taknemmelighed, respekt og ros til alle de folk, der har hjulpet vores datter! Godt
-  34 Selve undersøgelsen af øjne var god. Godt
-  35 Fantastisk personale. Dårlige forhold. For lange ventetider og manglende information om den forsinkelse, man kan forvente. Har selv oplevet andet effektivt system i udlandet. Godt
-  36 Jeg er blevet opereret på begge øjne og cirka en måned efter sidste operation opstod der en "grumsethed" i hele synsfeltet. Jeg ringede straks til Århus Sygehus, hvor jeg fortalte om episoden. Lægen bad mig søge egen læge for en nærmere undersøgelse. Et par dage efter var jeg til konsultation hos egen læge, og vedkommende sendte mig direkte videre til Århus Sygehus. Her fik jeg så konstateret, at det var en grumset væske bag den isatte linse, som var årsagen. Jeg fik en ny tid efter besøget, og fik konstateret, at der stadig var urenheder bag linsen. Jeg ved ikke om dette forløb kunne være undgået, men nu har jeg aftalt at blive opereret på ny med den risiko dette indebærer. Godt
-  39 I ét tilfælde skulle en vagtlæge kontrollere mig et par timer efter en undersøgelse, og denne anede ikke, hvem jeg var, eller hvorfor jeg skulle kontrolleres. Desuden var lægen i tvivl om, hvordan denne skulle betjene maskinen til kontrollen. Det var sygeplejersken imidlertid ikke. Jeg kunne derfor ønske, at en vagtlæge var bedre orienteret eller i det mindste kendte de instrumenter, han/hun benyttede. Virkelig godt
-  40 Når jeg er tildelt en kontaktperson, ville det være godt at møde vedkommende. Godt
-  41 For mange forskellige læger. Godt
-  42 Jeg synes, at personalet ellers var meget flinke mod mig, men at behandlingen ikke har gjort det bedre for mit syn, snarere værre. Virkelig godt

## Bilag 1

	49	Hvis afdelingen var en privat afdeling, var den gået fallit for lang tid siden.	Virkelig dårligt
	50	Jeg har været til kontrol hos den samme læge i flere år, men sidste gang var det en anden, da min sædvanlige læge var i udlandet. Det ville jeg gerne være informeret om på forhånd og evt. skubbe kontroldatoen.	Godt
	54	Jeg har under forløbet - hele tiden - fået en meget fin behandling af ALLE.	Godt
	55	Jeg synes godt, ambulatoriet kunne tage patienter ind noget før til behandling igen i stedet for, man skal gå og vente ½ år til kontrol med sine øjne, når man ser rigtig dårligt og er bange for at blive blind og ellers gerne snart vil have svar på de undersøgelser, jeg var inde til sidst ved jer.	Dårligt
	59	Jeg blev henvist til akut behandling/operation en weekend, fik en fantastisk god behandling og føler mig tryk ved videre behandling.	Godt
	60	Vi har besøgt optometrist NN flere gange, og hun udmærker sig ved at have et godt tag på børn. Hun kunne se, at vores pige ikke var tryk ved første besøg, hvor der stod 3-4 personer om hende på en stue, som forsøgte at måle synsstyrken elektronisk. Det mislykkedes da også første gang, og NN gjorde det derefter ude på gangen ved legetøjet, hvor vores pige var tryk og stod og legede. Det fungerede godt.	Godt
	61	Lidt kortere ventetid. Sørge for hurtig besked om hjemtransport (bestille sygekørsel/taxi).	Godt
	62	Jeg synes, det ville være rart, hvis man var til kontrol hos den samme læge hver gang, men jeg har været til forskellige læger hver gang, og det er heller ikke den samme læge, der har givet mig injektionen, og de giver ikke samme svar.	Godt
	64	Der var tale om operation af vores barn. - Rigtig gode til børn - stor ros - meget professionelle.	Virkelig godt
	65	Man glædes over et meget kompetent og venligt personale. Venteværelsesfaciliteter er under al kritik.	Virkelig godt
	67	Generelt har jeg stor tillid til lægerne/afdelingen, og tror de yder det bedste, de kan med de arbejdsbetingelser, de har. Jeg har oplevet nogle frustrationer over forskellige udmeldinger om årsager til en skade under anden operation og de muligheder, der evt. er, for at det kan blive bedre. Aflysninger er irriterende, men jeg har selv været akut patient, så det er jo årsagen. Hvis man på en eller anden måde kunne informere om ventetid, ville det være ønskeligt, da jeg har haft chauffør på hver gang. Jeg blev først gjort opmærksom på muligheden for at få tilskud til kørsel sidste gang, hvilket jeg ikke var klar over.	Godt
	68	En kaffeautomat ville være dejligt, både for patienter og pårørende. Ofte sidder vi der i timevis, og der er kun en kop kold vand til rådighed.	Godt
	69	P-pladser, men det ved I jo godt..	Godt
	70	Lægen NN var MEGET GOD til at fortælle om undersøgelsen. Brugte tid til at informere grundigt og fortælle om udviklingen/fremtiden.	Virkelig godt
	72	Ambulatoriet burde sende hurtigere besked til min øjenlæge, som henviste mig til Århus.	Virkelig godt






















- |   |  |                  |
|---|--|------------------|
| ✎ | 74 To ting: 1. Det er virkelig sindssygt at man - når man ringer for at bestille en tid - skal vente 3-4 måneder. 2. Når man ser, at personalet tager det MEGET roligt og kun behandler en person per time - der kan da sagtens være flere per time! | Virkelig dårligt |
| ✎ | 77 En detalje - bedre forhold i "venteværelset".   | Virkelig godt    |
| ✎ | 79 At der var et bedre venteværelse, når man skal vente så længe, hvor man også kunne købe kaffe og mad, da der også er lang ventetid på at komme hjem.  | Godt             |
| ✎ | 80 Jeg har været godt tilfreds.  | Godt             |
| ✎ | 83 Virkelig grundig undersøgelse - god information - meget behagelig behandling.   | Virkelig godt    |
| ✎ | 84 Venlig og imødekommende.  | Virkelig godt    |
| ✎ | 87 Har været fuldt ud tilfreds med forløbet.   | Virkelig godt    |







## Øjenambulatoriet

### Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Få siddepladser.	Virkelig godt
4	Jeg har været fuldt ud tilfreds, blev meget venligt mødt i receptionen.	Virkelig godt
6	Ventetiden oplevede jeg slet ikke som noget problem. Jeg husker, at jeg ikke nåede at læse i det blad/avis, som jeg havde taget med.	Godt
7	Lægen og jeg gik fra det ene rum til det andet. Nogle steder fungerede apparaturet ikke, eller lægen vidste ikke, hvordan det skulle fungere.	Dårligt
10	På grund af pladsmangel, havde man været nødt til at låne lokaler på en anden afdeling. Der var ikke noget venteværelse, patienterne sad ude på gangen; der var iskoldt. Det var om vinteren.	Virkelig godt
12	Vi er generelt godt tilfredse med vores barns forløb.	Virkelig godt
13	Der er ingen venteværelse. Sidder på en gang. Er utilfreds med at, man får dryppet sine øjne, imens andre ser på.	Godt
14	Jeg er mangeårig patient og kender undersøgelsen, men proceduren er lavet om, hvilket jeg ikke vidste. Jeg måtte slet ikke henvende [mig], hvor jeg gjorde!	Dårligt
15	Ved besøget var der ingen vejledning til, hvordan man fandt vej fra besøg til ventepladsen en etage længere oppe og her kun midlertidig skiltning. Ved ventestolene på gangen var der pga. ombygning sat træplader op en meter fra stolene. Ved seneste besøg var oplevelsen som fra nat til dag, men stadigvæk ventestol på gangarealet.	Godt
16	AMD ambulatoriet dårlig plads.	Virkelig godt
17	Der var et mylder af mennesker og nogen usikkerhed af flere patienter - måske var informationen ikke forstået og derfor usikkerhed. Selv oplevede jeg, alt fungerede tilfredsstillende.	Godt
18	Det går fremad med indretningen.	Godt
25	Modtagelsen består i at opgive sit Cpr-nr., og man anmodes om at sætte sig.	Godt
27	Mit første besøg var via vagtlægen, så jeg kom til med det samme.	Virkelig godt
29	Personalet har været venlige og omsorgsfulde FRA første møde i ambulatoriet.	Godt
33	Blind på begge øjne. Blev set på af en læge. Blev lagt i en seng til om aftenen før der skete noget, fik ikke noget at vide om noget før 14 dage efter og fik ny hornhinde. Lå indlagt i flere måneder og fik piller og synet tilbage.	Godt









	35	Manglende struktur. Dårlige lokale forhold, gælder alt fra venteværelset til opvågningsstue.	Godt
	37	Venteværelset: Meget lidt plads til kørestol og vanskeligt at komme omkring.	Godt
	40	Venteværelset var alt for overfyldt, og sekretærerne havde for travlt til opfølgende information om videre forløb. Jeg mødte ikke kontaktpersonen.	Godt
	43	Jeg synes, personalet er søde og rare, men ventetiden!!!	Godt
	45	Blev henvist akut på grund af betændelse efter operation. Ankomst over middag, afgang om aftenen.	Godt
	48	Manglende planlægning på forløbet af behandlingen.	Godt
	49	Da min øjenlæge henviste mig til undersøgelsen og operation, gik der ALT for lang tid, til jeg kunne blive undersøgt (ca. ½ år).	Virkelig dårligt
	50	Der var lidt kø ved skranken for at melde ankomst.	Godt
	51	Belysningen er værre end trist. Der er for få stole. "Litteraturen" håbløs.	Virkelig godt
	54	Jeg har fået brochurer fra Øjenforeningen over sygdomsforløbet, læst, så jeg var forberedt.	Godt
	55	Blev taget godt imod på øjenafdelingen, men jeg kunne godt have tænkt mig at have haft lidt mere information, når man kom ind, så man vidste, hvad der skulle ske. Jeg vidste slet ikke, hvad jeg gik ind til første gang, da jeg var inde ved jer.	Dårligt
	56	Der har været meget byggerod i venteværelset.	Virkelig godt
	58	Efter ambulatoriets flytning til andre lokaliteter, er ventetiden faldet markant - også fra den ene undersøgelse til den næste.	Virkelig godt
	60	Når vi har morgentider, er der ingen ventetid.	Godt
	64	God informations-DVD. Gjorde det nemt og konkret for vores søn at forstå, hvad der skulle ske.	Virkelig godt
	65	Da jeg kommer langt fra, kommer jeg i god tid, og så er det frustrerende, at der ikke er stole nok i venteværelset, som ikke er et venteværelse, men en del af gangarealet.	Virkelig godt
	66	Blev sendt der op fra skadestuen, da de ikke kunne se noget, og derfra fik jeg at vide, at der kunne være en del ventetid, men flinke og venlige.	Godt
	67	Første besøg var akut. Herefter mange besøg og operationer. Ventetiden har jeg selv spurgt til undervejs. Ved akut forløbet var der ingen ventetider, men ellers ved efterfølgende kontroller. De sidste to gange ca. en time og jeg har lige fået endnu en operation udskudt på ukendt tid.	Godt
	70	Kontaktede vagtlæge. Mit ene øje blev ramt af akut nethindeløsning. Fik tid samme aften i Århus hos øjenlæge. Skulle køre til Århus med det samme til undersøgelse. Var ventet på afdelingen, da jeg kom. VIRKELIG GODT! Super behandling.	Virkelig godt

## Bilag 1

	72	Vedrørende spørgsmål om venteværelse: Der var ingen, vi sad på gangen.	Virkelig godt
	74	Venteværelse ??? Bare stole i gangen...	Virkelig dårligt
	75	Jeg kom hurtigt i behandling efter besøg hos min øjenlæge og fik en venlig modtagelse i ambulatoriet.	Virkelig godt
	78	Afdelingen var under ombygning.	Virkelig godt
	81	Ventetiden var stærkt påvirket af forårets strejke.	Godt
	85	Ventetiden er alene baseret på det første besøg på afdelingen. De opfølgende besøg/behandlinger, var der minimal ventetid, fra 5-35 minutter. Årsagen til ventetiden ved de opfølgende besøg/behandlinger er jeg ikke bekendt med. Indretning af venteværelse er vist så meget sagt, da der, for mig at se, ikke er noget decideret venteværelse, men stole/borde placeret forskellige steder på afdelingen, alt efter hvor man skal til behandling.	Godt

## Øjenambulatoriet

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
 8	Jeg blev gjort klar til en operation, og så skulle jeg ikke opereres alligevel.	Godt
 40	Manglende orientering i forbindelse med blodprøvetagning.	Godt
 57	Fejldiagnosticering.	Virkelig godt
 61	Glemte at bestille taxa hjem, så ventetiden blev 3½ time.	Godt
 68		Godt
 69	De ringer for at aflyse pga. sygdommelding alt, alt for sent.	Godt
 79	Blev sendt hjem før undersøgelse og fik en svær nethindeløsning. 30% syn nu.	Godt
 82	Smerter i venstre øje i 14 dage efter.	Godt

## Øjenambulatoriet

### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Kunne have informeret om at øjendråber svider i øjnene FØR drypning.	Virkelig godt
4	Jeg er fuldt ud tilfreds. Jeg er stadigvæk helt høj, fordi det var bare super. Alle søde og snakkede som om de kendte mig.	Virkelig godt
5	Jeg har fået en rigtig god behandling, håber det hjælper på længere sigt.	Virkelig godt
23	I mit tilfælde startede behandlingen i vinteren 2008. Og den har ikke hjulpet.	Godt
29	Absolut venlige og omhyggelige ansatte. Afdelingen kunne kontaktes, hvis der opstod problemer.	Godt
34	Efter undersøgelse af begge øjne. Aftale af operation forkert journal ca. en time ventetid til ny tid MIN EGEN JOURNAL.	Godt
38	Jeg skulle "bare" have taget kontrolfotos af mine øjne, som jeg har fået gjort flere gange før. En ny/ung sygeplejerske skulle tage fotos. Hun var meget uerfaren og fumlede meget og var meget langsom til at trykke på knappen. Da jeg til sidst brokkede mig, tog en ældre og meget erfaren over - og det hele var færdig på ganske få øjeblikke.	Godt
39	Professionelt og værdigt.	Virkelig godt
40	Jeg savnede at have kontakt og at blive præsenteret for en kontaktperson. Da min henvisning gik på astma-allergi, savnede jeg kontakt med allergiafdelingen, som jeg ikke frekventerede. Jeg oplevede ikke samarbejde mellem lungemedicinsk og allergiafdelingen.	Godt
42	Jeg blev sendt til sygehuset i November 2008 for at blive opereret for grå stær, det er ikke sket endnu, de prøver at behandle mig for AMD, og det har ikke hjulpet mig det mindste, snarere tværtimod.	Virkelig godt
47	Jeg har fået begge øjne opereret for grå stær. Ved første operation skete der et eller andet, hvor jeg havde forfærdelig ondt i den halve side af hovedet. Kontaktede øjenafdelingen, og lægen kunne ikke fortælle, hvad der var sket, så jeg var meget bange da det andet øje skulle opereres. Men det gik meget fint, jeg mærkede intet.	Godt
48	Manglende kontakt med laboratoriet.	Godt
49	Ventetiden er alt for lang, fra min øjenlæge har henvist mig, og til undersøgelse. Og da jeg kom i foråret, kom jeg før tiden, blev pænt modtaget før tiden og var færdig før den aftalte tid, da jeg fik at vide, at jeg først kunne blive opereret til efteråret. Det er UTILGIVELIGT, så jeg valgte en privat øjenlæge.	Virkelig dårligt
52	Efter ventetid på ca. 6-7 mdr., fik jeg oplyst, at der ville gå yderligere 3-4 mdr. før jeg kunne blive	Intet svar

opereret, og blev jeg henvist til privat klinik.

- |   |    |  |                  |
|---|----|--|------------------|
| ✎ | 53 | Jeg får injektion med XX. Jeg har for længst vænnet mig til lægen, men hvor er det meget meget utrygt, når han ikke selv møder op, men i stedet for lader en vikar gøre det. Jeg ved godt, at de også skal lære det, men det er ikke spor sjovt at være prøveklud.   | Godt             |
| ✎ | 55 | Jeg synes, undersøgelsen gik godt første gang jeg var inde ved jer. Vil gerne snart ind igen en dag. Jeg ser meget dårligt og så vil jeg gerne have noget mere information om, hvad jeg gør indtil jeg kommer igen.  | Dårligt          |
| ✎ | 59 | Der var over 4 måneders ventetid fra jeg blev henvist til behandling.  | Godt             |
| ✎ | 63 | Kommunikation mellem den praktiserende speciallæge og ambulatoriet fungerede fint.   | Godt             |
| ✎ | 65 | Forundersøgelser og efterfølgende operation er forløbet perfekt. God orientering og professionel udførelse med fint resultat.  | Virkelig godt    |
| ✎ | 67 | Der er ikke kommet besked til min egen speciallæge undervejs i forløbet, hvilket undrer os, da jeg skal gå til kontrol hos ham efter hver operation! Jeg må fortælle, hvad der er lavet. Nogle af gange har der været kontaktperson. Lægerne har siddet og læst journalen, mens jeg var i lokalet og havde ikke sat sig ind i mit sygdomsforløb inden. | Godt             |
| ✎ | 69 | Vi blev henvist, og de var klar, da vi kom, så synes, det var utrolig rart, vi kunne få en hurtig tid, uden ventetid.  | Godt             |
| ✎ | 70 | Øjenlægen anbefalede, at kollega i Viborg kunne udføre videre kontrol, så jeg slap for den lange transport. Fik navn, telefonnummer. Fik desuden direkte telefonnummer til afdelingen, hvis der skulle ske forværring i weekend. Super behandling!   | Virkelig godt    |
| ✎ | 72 | Der gik meget lang tid, inden jeg fik at vide, at jeg havde hudkræft.  | Virkelig godt    |
| ✎ | 74 | Der bruges forældede fotoapparater (analoge kameraer - ikke moderne digitale). Der er KUN blevet lavet to fundus billeder af hvert øje, og det synes jeg ikke er tilstrækkeligt. Pinden som bruges til at vise bogstaver på tavlen er så tynd, at jeg ikke kan se den! Personalet fortalte næppe, hvad der skulle ske.                                 | Virkelig dårligt |
| ✎ | 76 | Jeg har været til undersøgelse mange gange hos forskellige læger. De har ikke haft det samme syn på sygdommen, derfor er der overhovedet ikke foretaget nogen form for behandling.   | Godt             |
| ✎ | 79 | Var til undersøgelse akut, men blev sendt hjem og skulle komme igen en uge efter, hvor synet forværres, og der sker en nethindeløsning med det resultat, at jeg i dag har nedsat syn på det ene øje.   | Godt             |

## Øjenambulatoriet

### Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Har ikke fået tilbagemelding skriftligt fra ambulatorium/egen øjenlæge. Vil faktisk gerne have kopi af øjenstyrkemåling.	Virkelig godt
29	Jeg har ikke ventet andet og mere end det jeg har modtaget.	Godt
32	Min ægtefælle har ligesom mig XX-sygdom, og vi har begge haft ganske mange besøg på øjenafdelingen - med meget stor tilfredshed. Personalet arbejder tydeligvis fremragende sammen. Venlighed er trods et tydeligt arbejdspress mærkbart. Trods travlhed forløber de enkelte undersøgelser grundige og afslappede.	Virkelig godt
40	Jeg har ikke modtaget besked på to blodprøver (lægen ej heller mig bekendt). Jeg fik kun undersøgt en ud af to sygdomme.	Godt
44	Har fået opereret det ene øje med godt resultat.	Intet svar
46	Overfyldt venteværelse, dvs. man har indrettet gangen til venteværelse, og der var hele tiden overfyldt.	Virkelig godt
49	Sekretæren og sygeplejersker var MEGET venlige.	Virkelig dårligt
54	Afdelingen for AMD er flyttet, mens jeg har været i behandling, ingen gene for mig, men sikkert en stor omvæltning for personalet.	Godt
65	Der er desværre urimelig lang ventetid fra man får en henvisning til man får en dato for behandling. Jeg selv opnåede dog, grundet et akut problem, at blive fremskyndet til et halvt års ventetid mod planlagt et helt år.	Virkelig godt
70	Øjenlægens diagnose var rigtig og ligeledes var prognosen helt præcis. Det gik, som hun sagde.	Virkelig godt
71	Har fået en vældig fin behandling af Læge NN.	Virkelig godt
73	(Dårligt). Pga. eftersyn ca. tre uger efter operation hos øjenlægen var der endnu ikke kommet besked fra øjenafdelingen i Århus.	Godt
74	JEG har ikke modtaget noget resultat af undersøgelsen. Hvorfor ikke?? Min specialist på Silkeborg Sygehus havde i foråret heller ikke modtaget noget. Hvorfor ikke?? Hvorfor undersøge, hvis man aldrig bliver informeret derefter?	Virkelig dårligt
86	Jeg har været rigtig godt tilfreds med den behandling, jeg har fået på sygehuset. Har haft stor tillid til lægerne NN som har været mine primære kontaktpersoner. De har virket kompetente og fagligt dygtige. Rart, at det var de samme læger hver gang, jeg var der.	Virkelig godt





