

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2009  
Afsnitsrapport**

**Ambulatorium**





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

**Øjenklinikken**

**Øjenklinikken**

**Regionshospitalet Randers og Grenaa**

## **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 .....		25



# 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:	215
Besvarelser fra afsnittets patienter:	159
Afsnittets svarprocent:	74%

## 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.

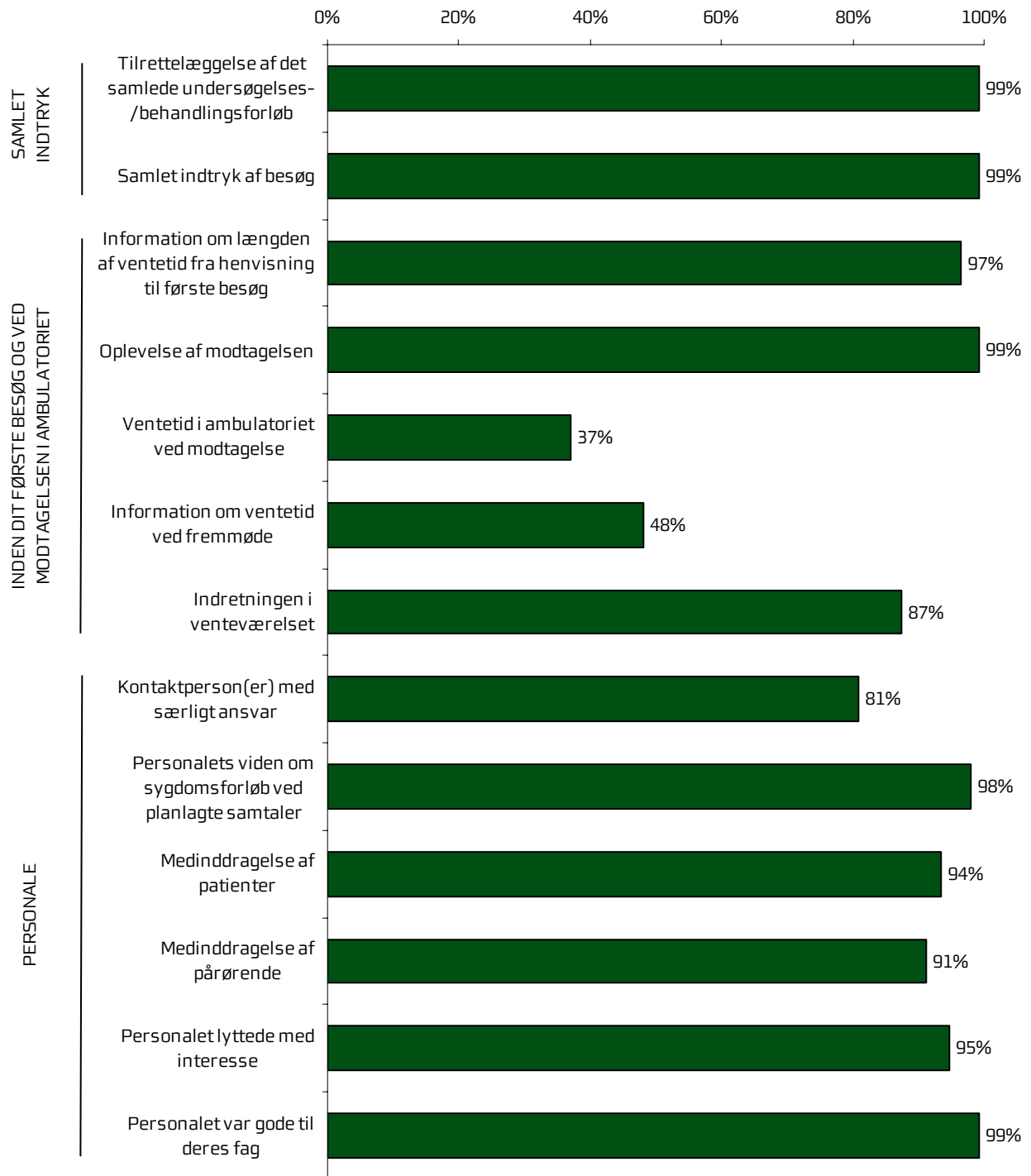


### 3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

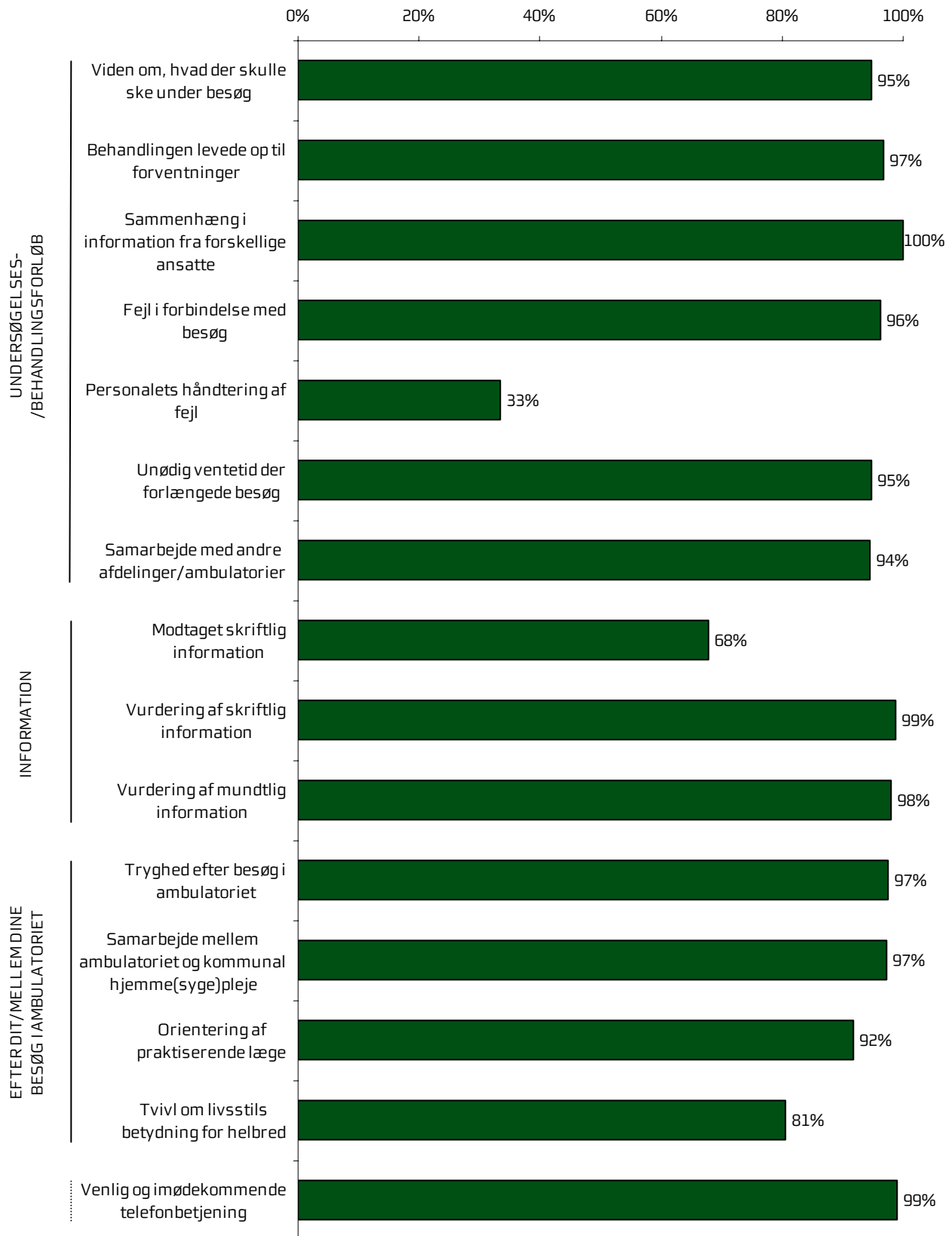
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

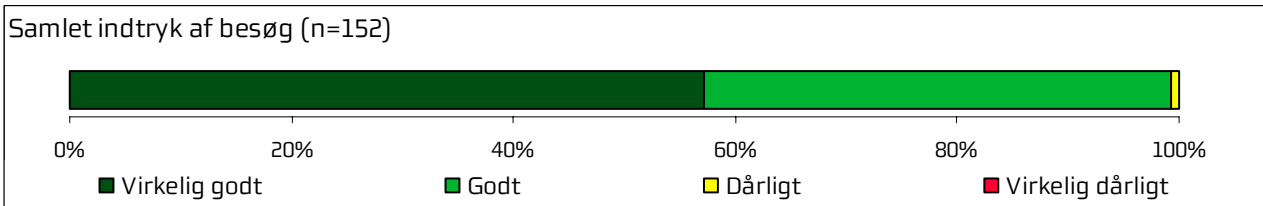
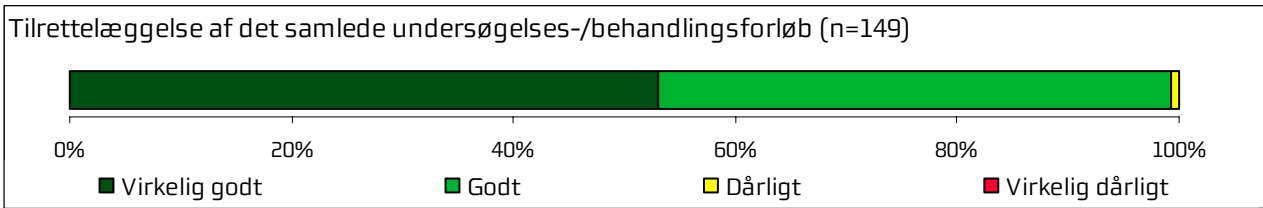
### Tilfældige forskelle?

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

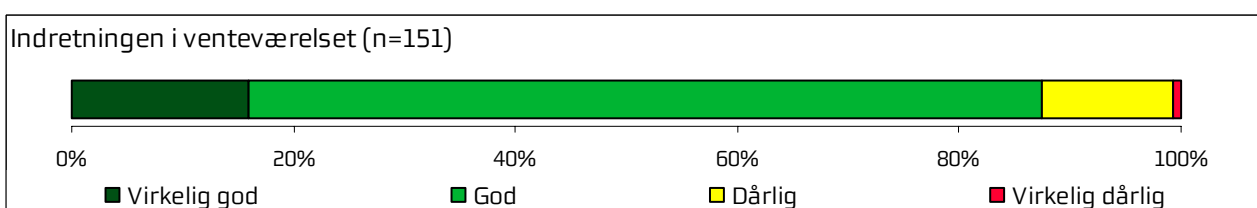
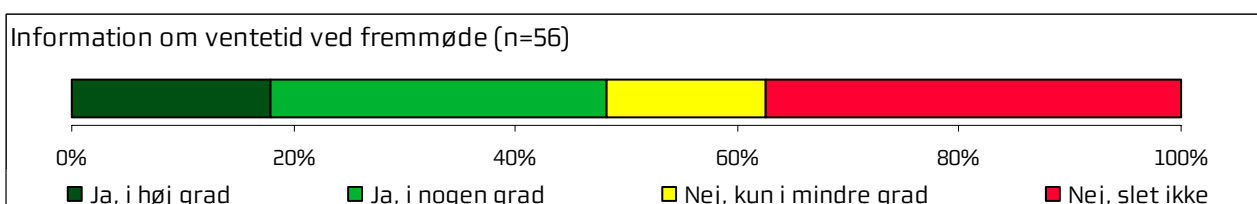
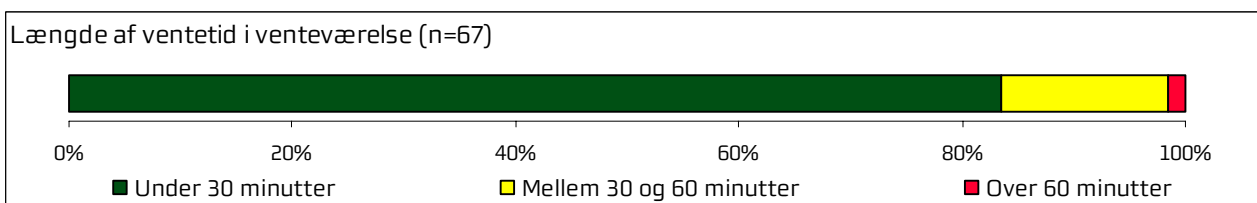
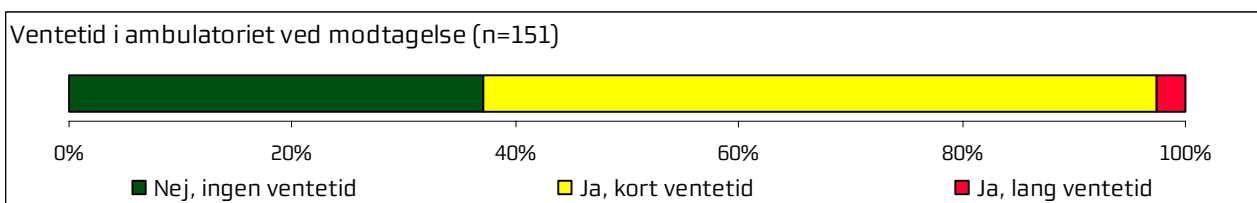
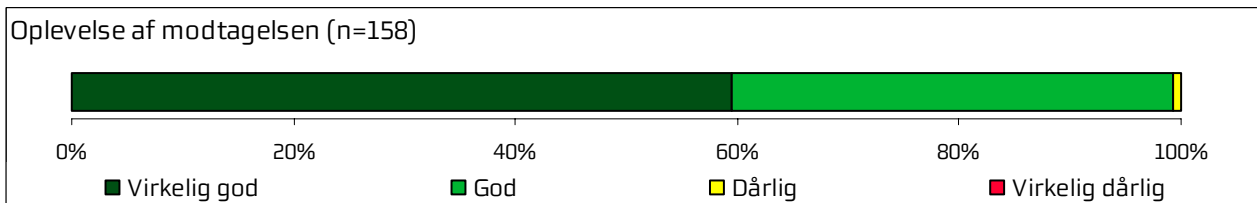
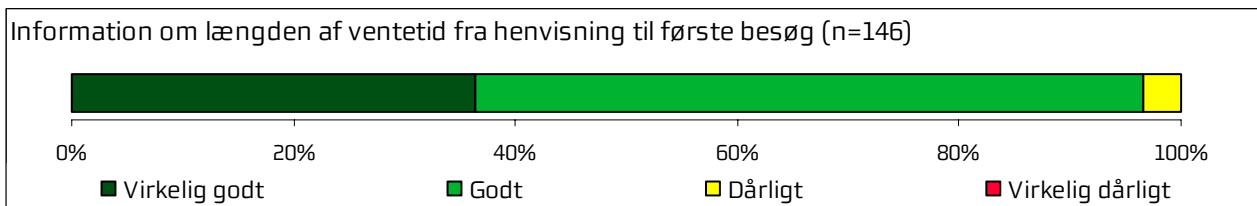




Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

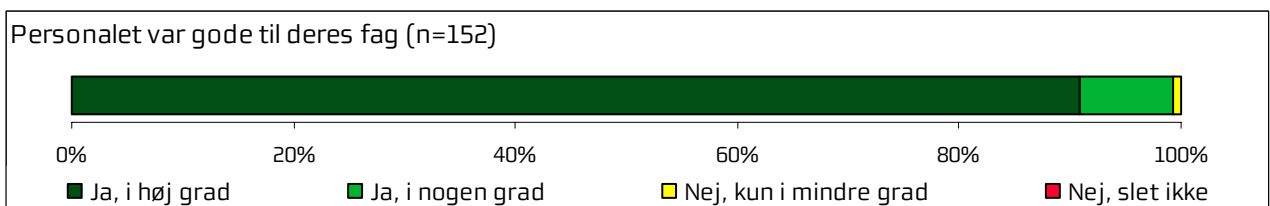
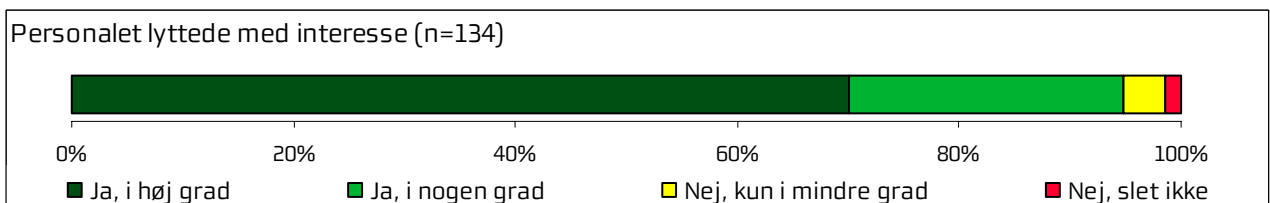
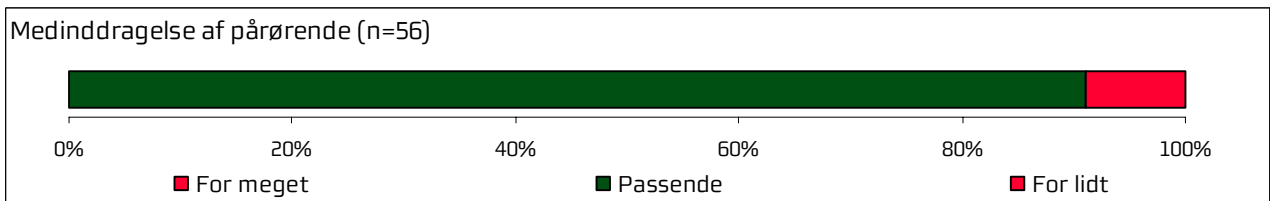
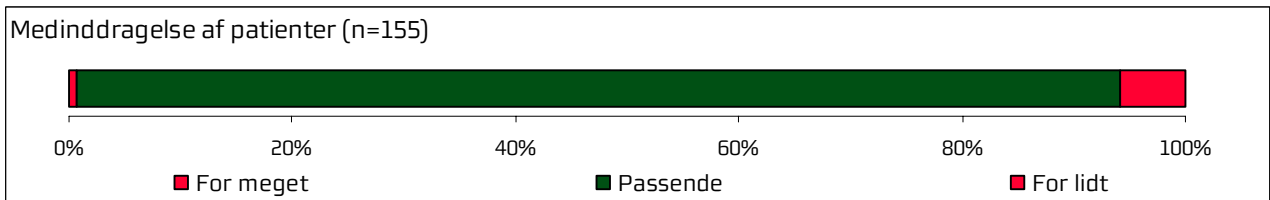
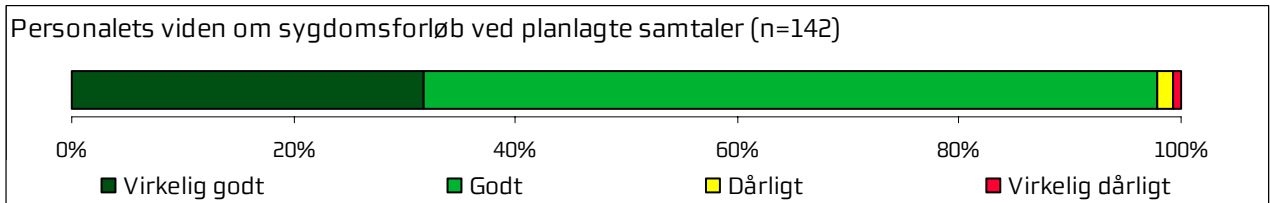
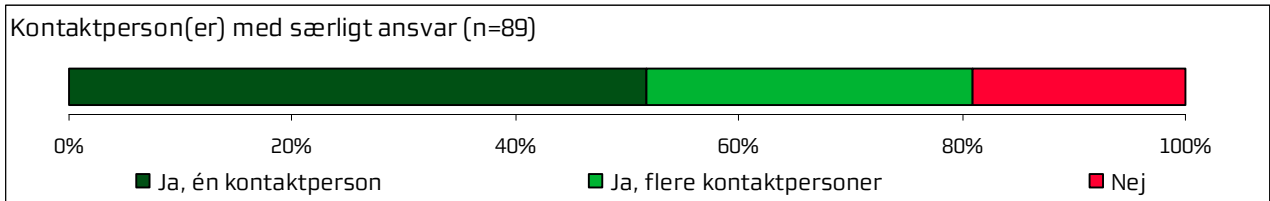
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	99%	-	-	100%	92%*	95%*
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99%	-	-	100%	93%*	96%*

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



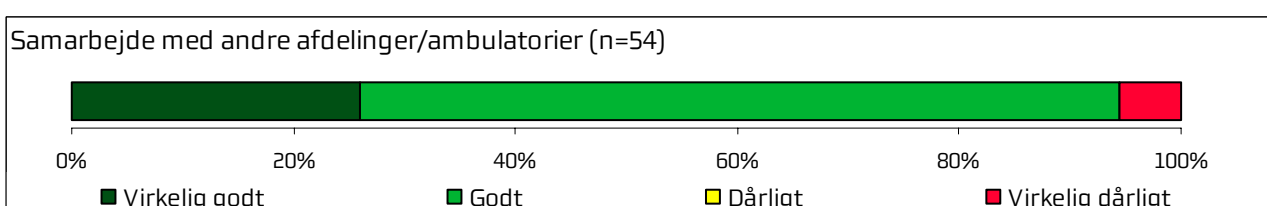
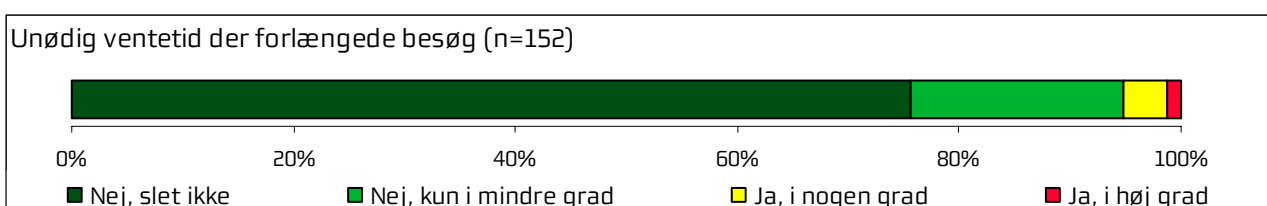
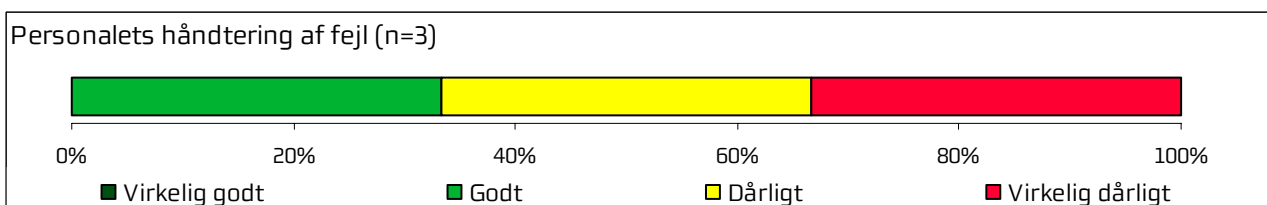
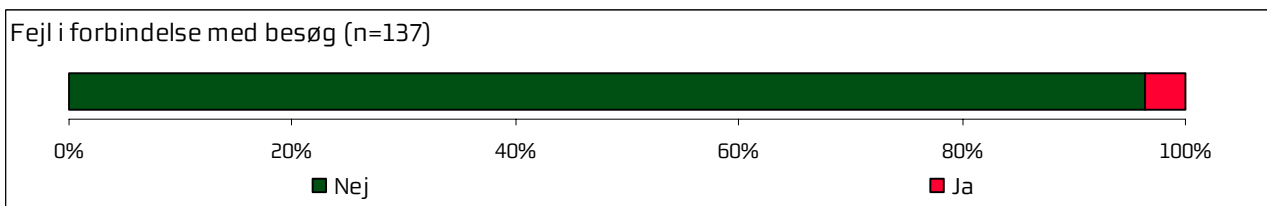
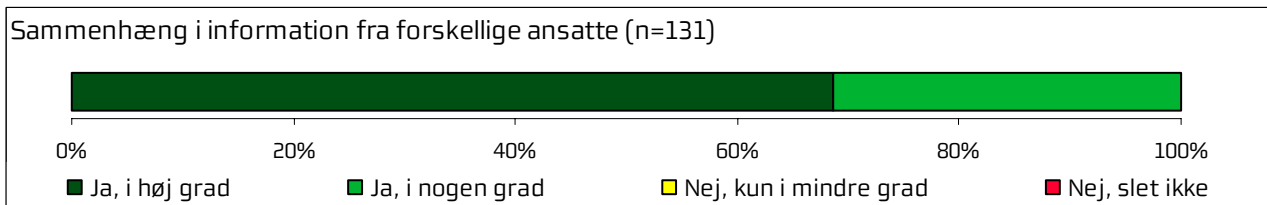
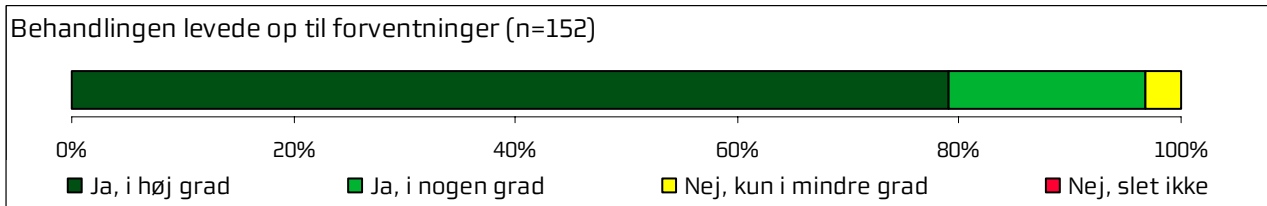
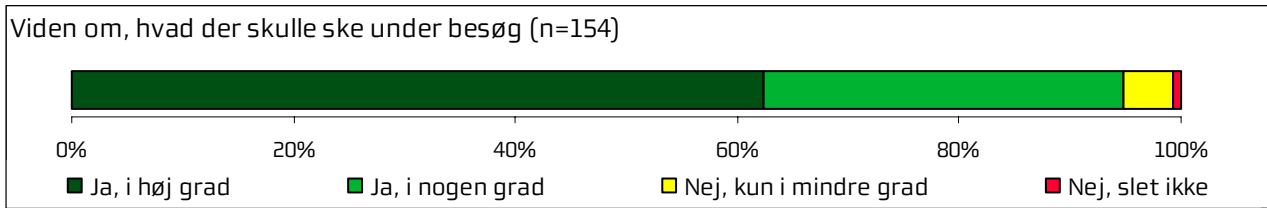
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	97%	-	-	100%*	82%*	88%*
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99%	-	-	100%	92%*	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	37%	-	-	53%*	18%*	30%
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?	48%	-	-	69%*	26%*	38%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	87%	-	-	98%*	71%*	81%

### 4.3 Personale



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	81%	-	-	95%*	70%	79%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	98%	-	-	100%	86%*	93%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94%	-	-	100%*	86%*	93%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91%	-	-	100%*	77%*	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95%	-	-	100%*	92%	96%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99%	-	-	100%	95%*	98%

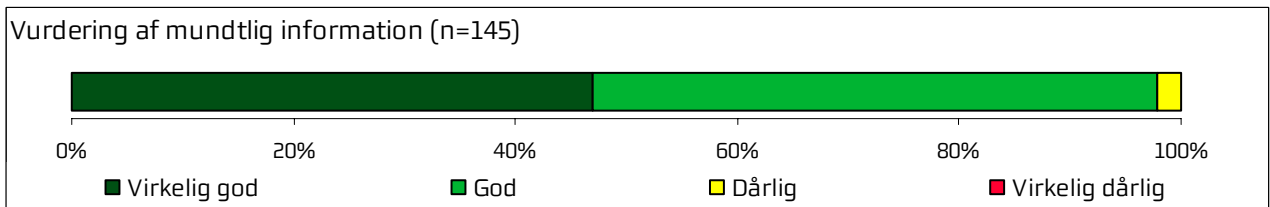
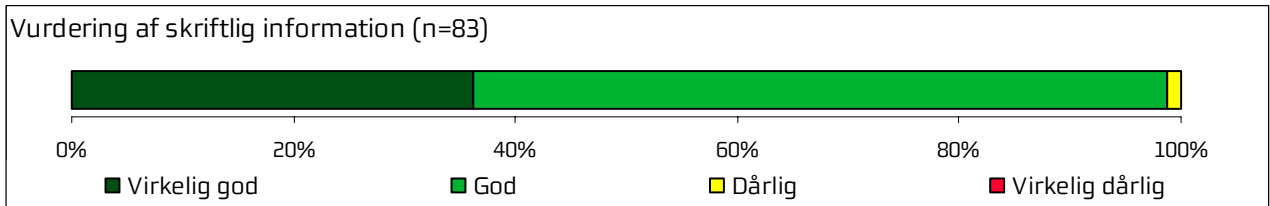
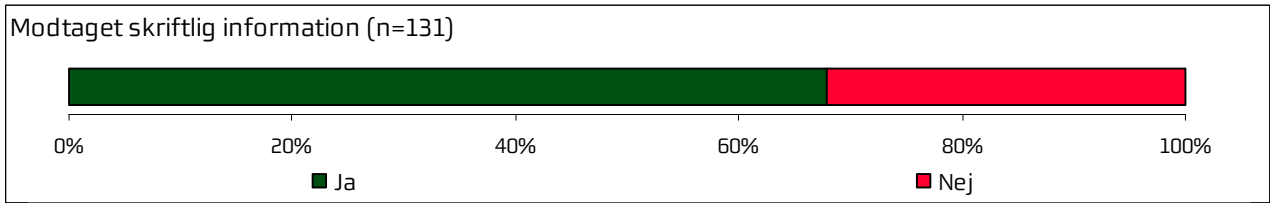
### 4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



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?	95%	-	-	100%*	84%*	91%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	97%	-	-	100%*	83%*	92%*
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	100%	-	-	100%	89%*	93%*
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	96%	-	-	98%	82%*	88%*
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	33%	-	-	100%	57%	75%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	95%	-	-	98%	78%*	87%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	94%	-	-	100%	87%	93%

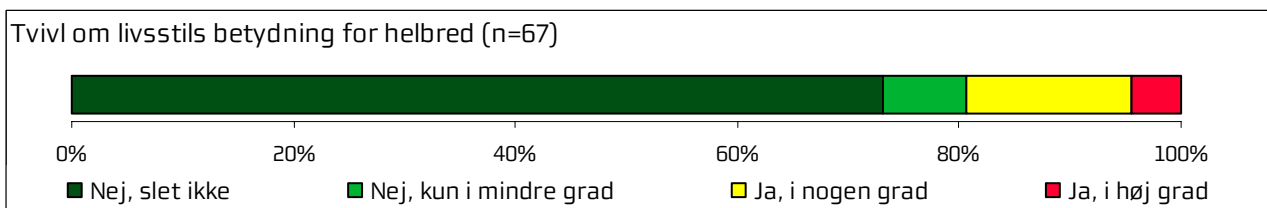
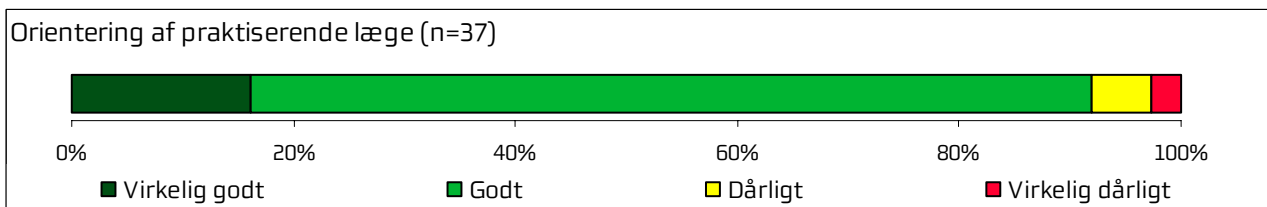
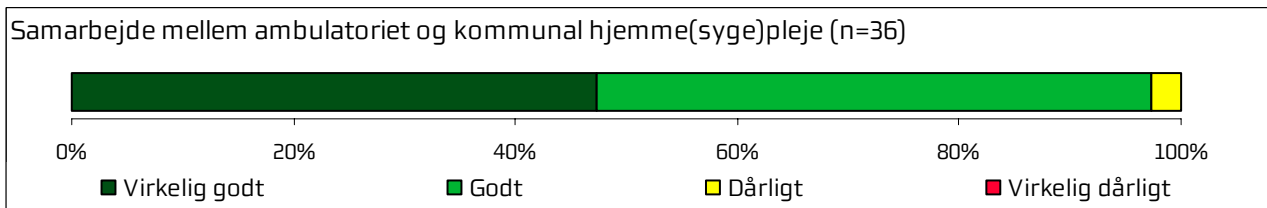
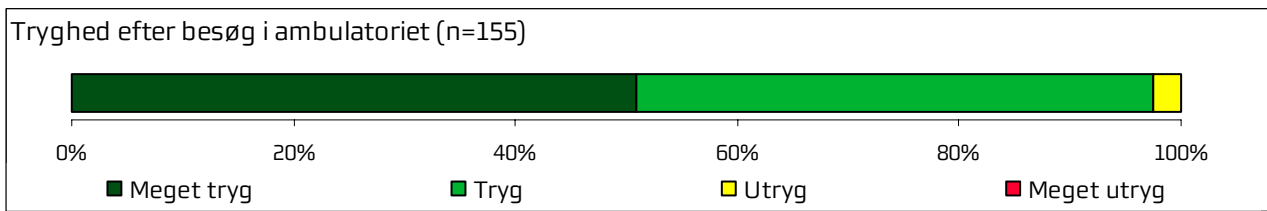
### 4.5 Information





	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?	68%	-	-	88%*	44%*	63%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99%	-	-	100%	94%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98%	-	-	100%	93%*	95%

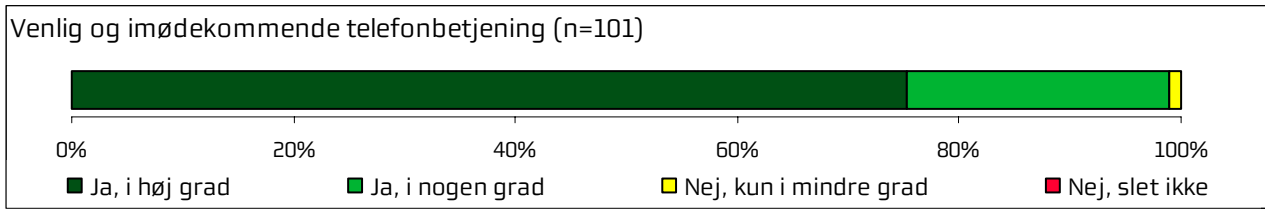
### 4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



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?	97%	-	-	100%*	89%*	93%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	97%	-	-	100%	73%*	92%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92%	-	-	97%	82%	88%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	81%	-	-	90%	62%*	76%

### 4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	99%	-	-	100%	93%*	96%



## 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.

## Øjenklinikken

**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
2	Ja, de gjorde det, at de var meget venlige og smilende, alt personalet, jeg mødte på gangene var også meget smilende, så det i alt var en rigtig god oplevelse og en god dag, skønt at se på et travlt sygehus/ hospital. Så tak for det, jeg blev også glad for at se alle disse søde mennesker, jeg mødte.	Virkelig godt
3	Særdeles tilfreds.	Virkelig godt
4	Meget fin behandling, dygtigt personale. Meget omhyggelige med deres arbejde, en virkelig god service, en stor ros til hospitalet.	Virkelig godt
5	Der var meget god omsorg.	Godt
6	Være mere omhyggelig med øjenforbindingen - microplaster ikke sat rigtigt, løsnede sig ret hurtigt. Måtte selv bruge ekstra micropore, som jeg heldigvis havde derhjemme. Forbindingen fyldte det halve af ansigtet - meningen skulle jo være først og fremmest at dække øjet til korrekt!	Godt
7	Kan ikke gøres bedre.	Virkelig godt
9	Min grå stær operation på Randers Sygehus opfatter jeg som absolut positiv. Jeg har nu fået et "nyt og bedre syn på tilværelsen" - et resultat vel udført af kvalificeret, dygtigt og venligt arbejds-team. Tak for det hele.	Virkelig godt
10	De lyttede, var søde og hjælpsomme, der var intet at klage over.	Virkelig godt
11	Super godt i skadestuen. Dårligt i øjenafdelingen.	Dårligt
12	Personalets positive, venlige og åbne behandling.	Godt
13	Til behandling ved frokosttid. Fik serveret et par håndmadder, mens jeg ventede på en taxa som afdelingen bestilte. God service.	Godt
17	Lokalet og inventar i rummet, hvor vi blev dryppet inden operation, var virkelig meget nedslidte.	Godt
18	En kop kaffe og en ostemad samt en informerende og venlig samtale med sygeplejersken EFTER operationen, virkede psykisk godt og beroligende! Ros: Personalets interesse i og omsorg for min hjemtransport var fin.	Virkelig godt
20	Stor ros til personalet. De var venlige og imødekommende, så man følte sig helt rolig, fra man fik den første kontakt.	Virkelig godt
24	Fuld tilfreds.	Godt
25	Mere personlig kontakt med patienterne.	Godt



	26	Der blev udvist en stor venlighed samt forståelse for den enkelte patient.	Virkelig godt
	27	Behagelig og rolig atmosfære i kontakten mellem læger/sygeplejersker og patienter. Det har været en positiv oplevelse!	Virkelig godt
	28	Skabte tryghed!	Virkelig godt
	31	Det hele virkede venligt og kompetent. Alt i alt - en meget positiv oplevelse - også af datteren, som var med.	Virkelig godt
	32		Virkelig godt
	34	Jeg blev gennem hele undersøgelsen virkelig godt underrettet af sygeplejersken og lægen om, hvad der skulle ske, og fik forklaret, hvad de forskellige undersøgelser viste både undervejs ved undersøgelsen og af lægen, efter alle undersøgelser var afsluttet. Alt var klart og tydeligt, og den læge jeg var hos, sikrede sig virkelig meget, at jeg forstod de informationer, han gav mig.	Virkelig godt
	35	Der er for mig tale om to ambulatorier. Min besvarelse har fokuseret på øjenafdelingen. Besøgene i diabetesambulatoriet er ligeledes rutine. Jeg har aldrig følt mig dårligt behandlet. Der kan naturligvis forekomme ventetid i forhold til indkaldelsestidspunkter, men de har været "tålelige", og jeg har kalkuleret med dem forud for besøgene.	Godt
	37	Ambulatoriet tog hensyn til, at jeg havde ensvag pårørende, hvor jeg akut måske skulle hen. De tog hensyn til, at begge mine øjne hurtigt efter hinanden blev ordnet. Meget, meget dejligt for mig.	Virkelig godt
	39	Oplevede kun venlighed af alle.	Virkelig godt
	40	Jeg var meget imponeret over den venlige måde, personalet behandlede mig på.	Virkelig godt
	41	Tak for god behandling.	Virkelig godt
	43	De skulle give noget mere information om, hvor lang tid det ville tage at få et rimeligt syn.	Intet svar
	44	Jeg fik en rigtig god behandling. Mange tak.	Virkelig godt
	46	Det er godt, at vi er nogle (4) patienter, som kaldes ind til "klargøring" samtidig, så kan vi få information, om hvad der skal ske og forskellige spørgsmål besvaret. Samtidig er det godt at sidde lidt hos sygeplejersken efter operationen, og få ostemad og kaffe og finde sig selv.	Godt
	47	En meget positiv oplevelse på alle niveauer.	Virkelig godt
	49	Personalet var venlige og imødekommende. Virkede til at have overskud på trods af travlhed.	Virkelig godt
	50	Det var en meget stor og god oplevelse. Alle var meget omsorgsfulde og kompetente. Jeg oplevede hverken ubehag eller smerter før, under eller efter forundersøgelse, operation og kontrol. TAK.	Virkelig godt

## Øjenklinikken




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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Har kun ros til hele forløbet.	Virkelig godt
2	Jeg mødte kun søde og venlige mennesker overalt.	Virkelig godt
6	Første besøg virkelig god undersøgelse.	Godt
15	Jeg kan ikke så godt se med venstre øje.	Intet svar
16	Frygtelig lang ventetid på grund af sygeplejerskernes strejke.	Virkelig godt
17	To gange kom jeg ind før tid. Ellers under 30 minutter.	Godt
19	Man sidder for tæt.	Godt
21	Blev indkaldt med ca. otte måneders ventetid. Bad selv om at komme på en eventuel "afbudliste" - kom derfor til en måned efter. Burde være informeret om afbudslisten!	Virkelig godt
23	For lang ventetid på operation.	Godt
25	Personalet havde travlt. Jeg blev overladt til mig selv.	Godt
28	Jeg blev modtaget fagligt og meget venligt. Man havde tid, og alt gik så godt, at man som patient følte sig meget tryk. Jeg er stolt over at have så godt et sygehus med meget dygtige medarbejdere.	Virkelig godt
35	Kommentar vedrørende venteværelsesfaciliteter: som patient henvises man til enden af en gang uden for undersøgelseslokalet, hvor der er opstillet et antal stole. Der er derfor ikke tale om et egentligt venteværelse. Det er ikke synderligt inspirerende, dog forefindes et par gamle ugeblade, som man snart fratages muligheden for at læse i pga. de "dryppeceremonier", som finder sted forud for undersøgelsen. Dette drypperi af to omgange foregår yderst effektivt, og da synet gradvist bliver dårligere i denne forbindelse, er der måske heller ikke det store behov for en hyggelig læsestue i ventetiden:-)!	Godt
37	Venteværelset manglede en avis og nyere blade. Et for larmende tv.	Virkelig godt
38	Lang ventetid ca. ½ år.	Virkelig godt
46	Alt for lang ventetid fra man modtager datoen for operation, for mit vedkommende gik der 5½ måned.	Godt
49	Jeg blev modtaget af en læge, da jeg ankom fra skadestuen.	Virkelig godt
50	Venteværelset ved den grønne plante er meget lille/trangt (to patienter med hver en ledsager og	Virkelig godt

en patient med to ledsagere fyldte godt op). Men jeg klarede mig ude på gangen i den meget korte tid.

## Øjenklinikken

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	8	Øjendråber.	Intet svar
	11	Journal fra skadestue var ikke kommet til afdelingen.	Dårligt
	24	Fejlfrit.	Godt

## Øjenklinikken


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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Kun ros i forløbet.	Virkelig godt
2	En meget venlig læge og medhjælper.	Virkelig godt
6	Virkelig godt og meget dygtigt udført af læge NN. Perfekt ved operationer for nogle år siden. Tak fra en taknemmelig patient!	Godt
14	Alt gik hurtigt og tilfredsstillende. Jeg er meget tilfreds med min behandling og mødet med Randers Sygehus.	Intet svar
22	Fint.	Virkelig godt
28	Blev behandlet meget godt og blev rigtig godt informeret under hele forløbet.	Virkelig godt
29	Jeg kommer fast til kontrol på diabetesambulatoriet på Århus Kommunehospital, og det var til øjenundersøgelse her, man fandt ud af, mit syn var meget dårligt. Men man ville ikke undersøge hvorfor - hjælpe videre i systemet eller på nogen måde formidle kontakt eller viden. Her kunne de forskellige sygehuse/afdelinger med fordel samarbejde, så man ikke føler sig afvist det sted, man trods alt kommer ganske ofte.	Virkelig godt
33	God.	Virkelig godt
35	Der er tale om en rutinebehandling uden overraskelser.	Godt
36	Har ikke kunnet få resultatet at vide. Har dog fået at vide, at når jeg ikke har hørt noget, så er der nok ikke noget unormalt!	Virkelig godt
37	Stor omsorg under min øjenoperation, både hvordan jeg lå og informationen under operationen, puder i lænden, ryggen og under mine ben, alt meget betryggende.	Virkelig godt
50	TAK!	Virkelig godt

## Øjenklinikken

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Efterfølgende kontrol hos min egen øjenlæge NN var der kun ros for det udførte arbejde samt opfølgende kontrol for forhøjet tryk i det ene øje, der var opereret for over 10 år siden af NN.	Virkelig godt
7	God.	Virkelig godt
23	For lange ventetider på øjenoperation for mit vedkommende.	Godt
26	Jeg synes, det ville være rart, om det blev den samme læge, der tog den sidste undersøgelse. Det, at det kan være tre forskellige læger, kan virke frustrerende.	Virkelig godt
28	Dygtig og professionel behandling!	Virkelig godt
29	Med undtagelse af starten af forløbet, fra Århus Kommunehospital til Randers Sygehus, har jeg været meget positiv overrasket. Jeg forventede ventetid inden behandlingen, hvilket der også var. Men jeg forventede også en del ventetid i behandlingen mellem operationerne på sygehuset osv., hvilket jeg ikke har oplevet. Alt i alt har jeg fået meget bedre indtryk af sygehusvæsenet end det billede, der tegnes i medierne.	Virkelig godt
30	Jeg er godt tilfreds med det hele.	Virkelig godt
35	Min behandling er udelukkende i ambulatorieregi. Ingen kontakt til praktiserende læge desangående.	Godt
37	Alt har fungeret så fint og dygtigt for mig. Min nervøsitet kom ikke engang i gang!	Virkelig godt
42	For mig var eneste minus en læge, der ved sidste besøg på ambulatoriet kaldte patienter hen på gangen, tilbage til venteværelset. Lidt efter igen hen på gangen. Forbindinger flået af og dråber både i øjet og ud over min bluse. Jeg var glad for, at det ikke var ham, der opererede mig, men at det var NN. Han gjorde mig tryk og rolig.	Virkelig godt
43	Da jeg ikke kunne se, kontaktede jeg telefonisk Århus afdelingen i weekenden. Da de ikke havde papirerne, kunne de ikke give en vurdering. Dagen efter gik det fremad time for time. Ved operation gik alt som det skulle - bortset fra ventetid, som vist nok skyldes sygdom blandt personalet.	Intet svar
45	Jeg er glad for her at få lov til at rose personalet. Jeg blev mødt med et godt humør, glade og søde damer, hjælpsomme, de vidste hvad de havde med at gøre. Jeg er glad for, det jeg fik lavet. Og er meget taknemlig og kan kun anbefale RANDERS SYGEHUS.	Virkelig godt
46	Jeg fik svar, når jeg havde spørgsmål.	Godt
48	At man selv må hjælpe til og udsørge om forløbet og evt. symptomer efter behandlingen og det operative indgreb.	Godt

 50 Jeg overnattede på patienthotellet for at spare kørsel. Dette gav en god oplevelse. TAK.

Virkelig godt

