

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Ambulante patienter på
AMBØ Øjenklinik - RRA
Øjenklinik
Regionshospitalet Randers**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Information	20
	Fejl	22
	Servicestandard	24
	Sammenhæng i forløb	26
	Forbedret helbred og inddragelse	28
	Bilag 1: Kommentarsamling	31

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

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

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

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

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	334
Besvarelser fra patienter:	265
Afsnittets svarprocent:	79%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

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

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/. Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/

Skala og gennemsnitsscore

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

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

Oversigtsfigur

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



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

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

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

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

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

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

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

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

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

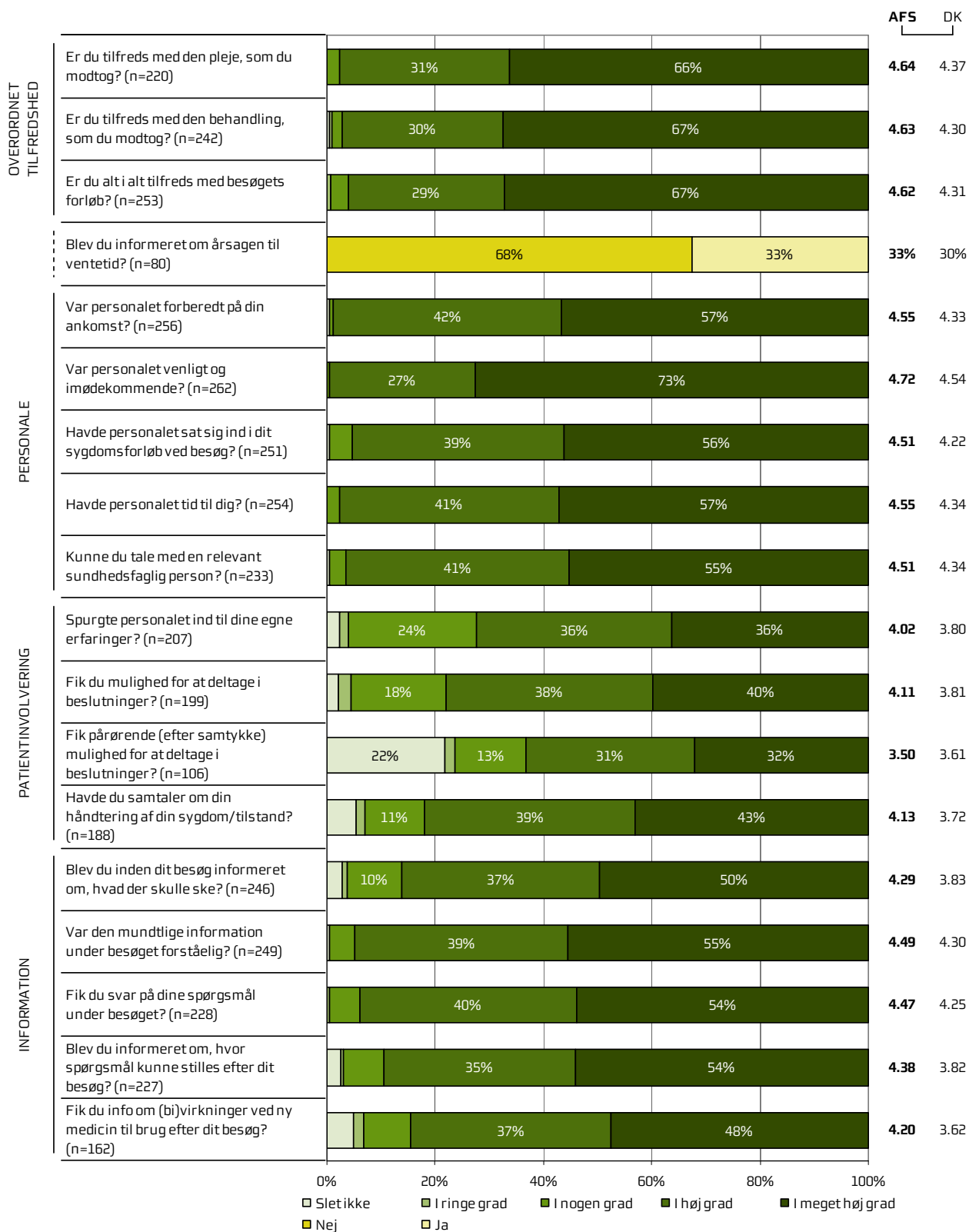
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

Til højre for figurerne er afsnittets og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

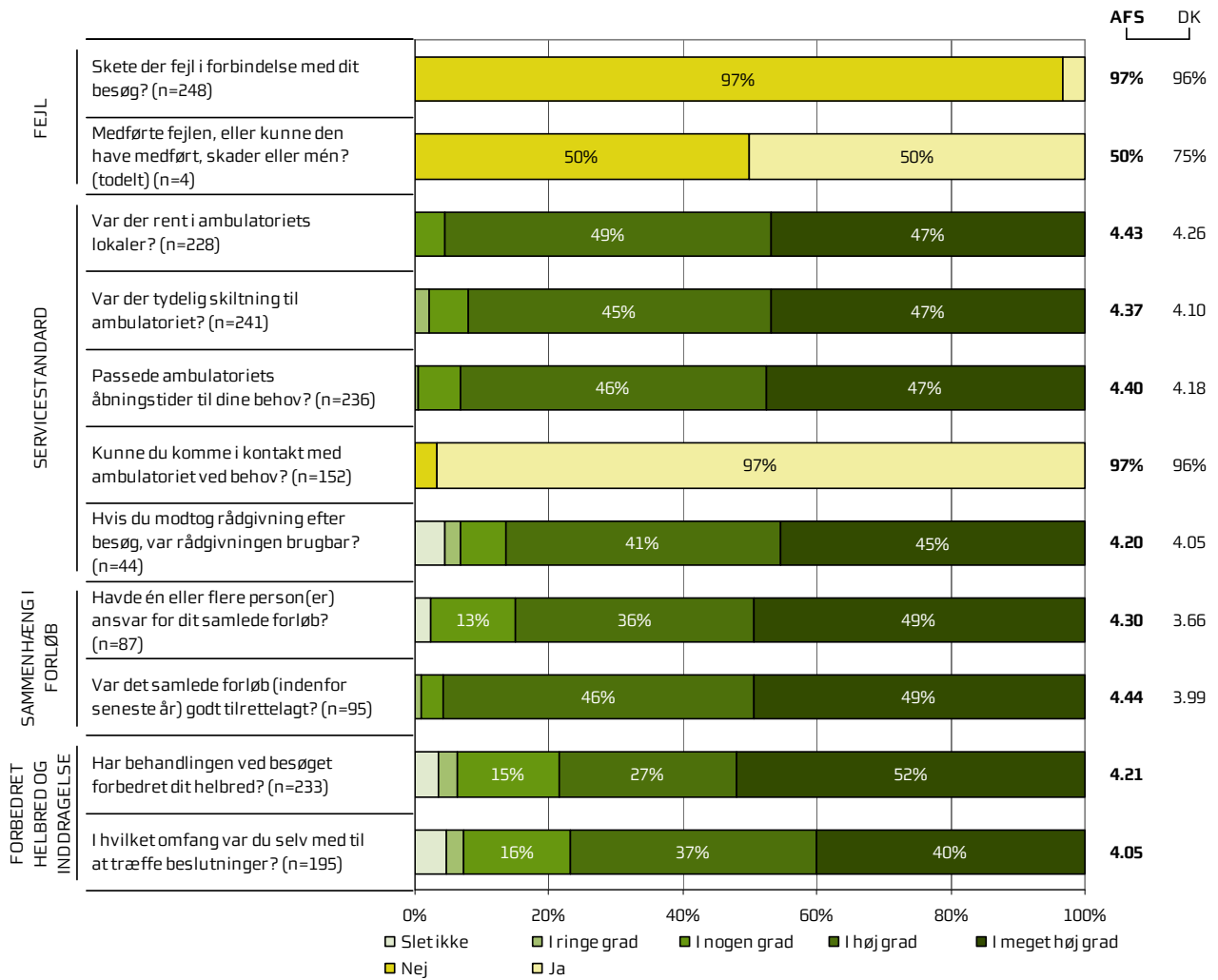
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk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

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

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et temaafsnit pr. tema. Fra i år er der fire til fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Rækken af temaafsnit afsluttes med dette års temaspørgsmål.

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider. Resultatet i forhold til det foregående år vil først være med fra 2015.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

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

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

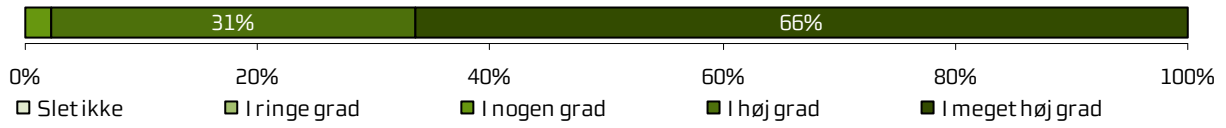
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

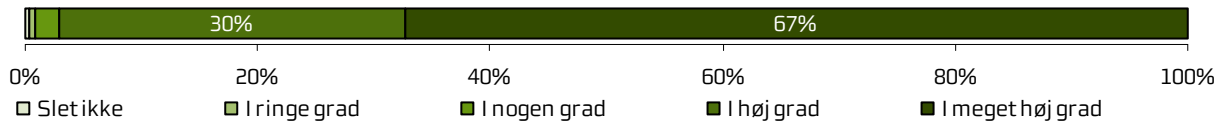
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

Overordnet tilfredshed

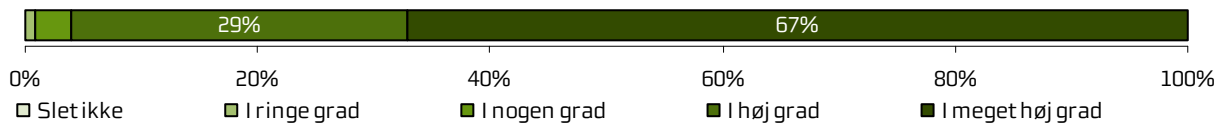
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=220)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=242)



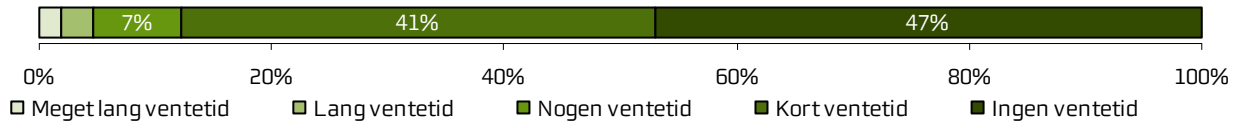
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=253)



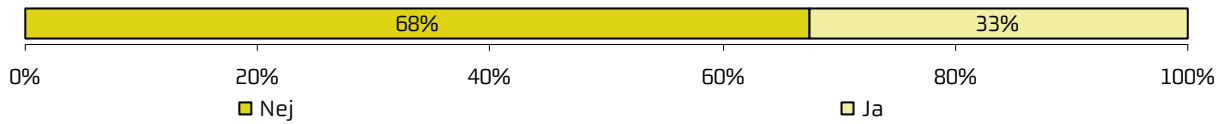
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,64		4,37	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,63		4,3	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,62		4,31	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=255)



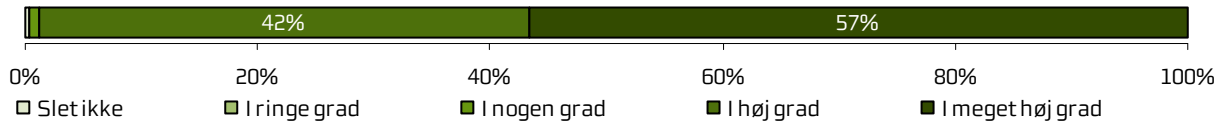
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=80)



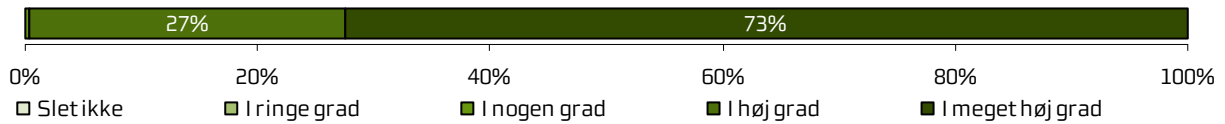
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	4,28		3,93	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		32 %	30 %	

Personale

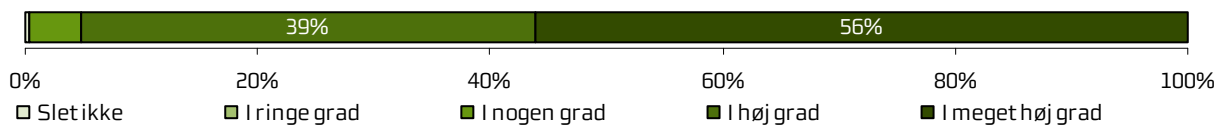
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=256)



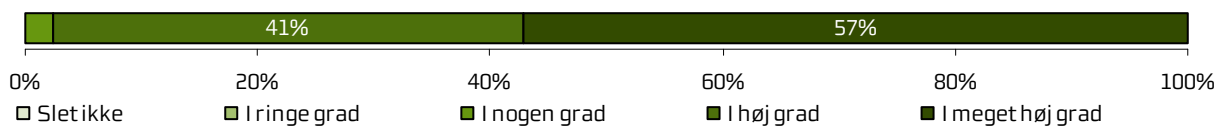
Var personalet venligt og imødekommende? (n=262)



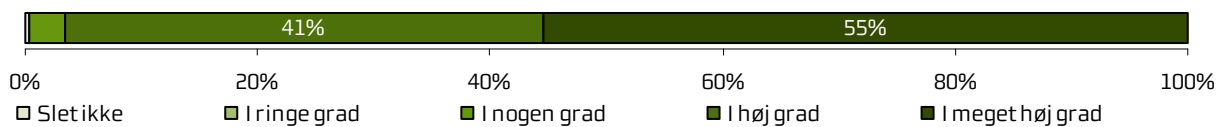
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=251)



Havde personalet tid til dig? (n=254)



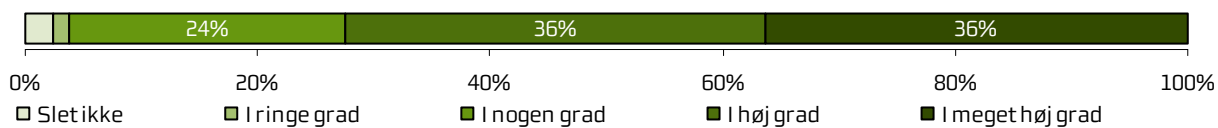
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=233)



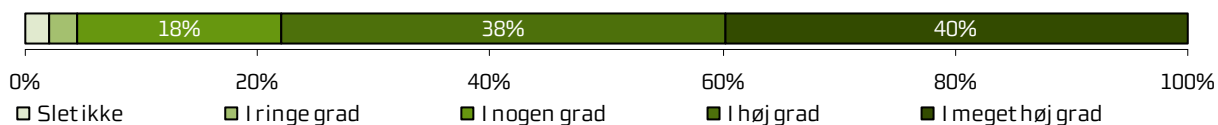
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,55		4,33	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,72		4,54	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,51		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,55		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,51		4,34	

Patientinvolvering

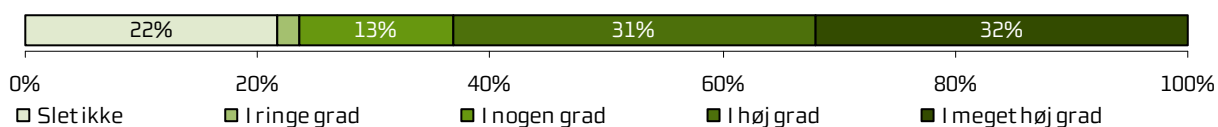
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=207)



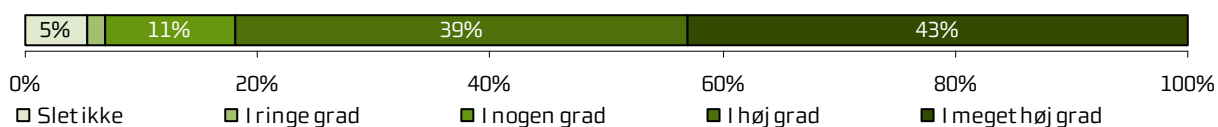
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=199)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=106)



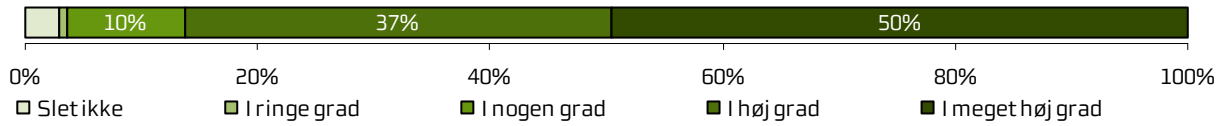
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=188)



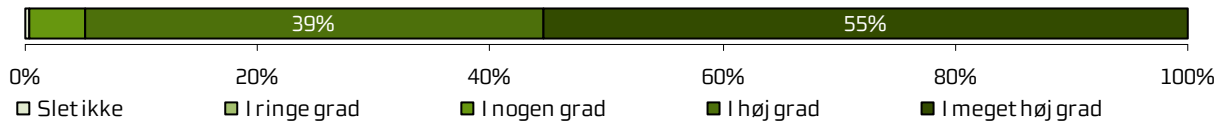
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	4,02		3,8	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,11		3,81	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,5		3,61	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	4,13		3,72	

Information

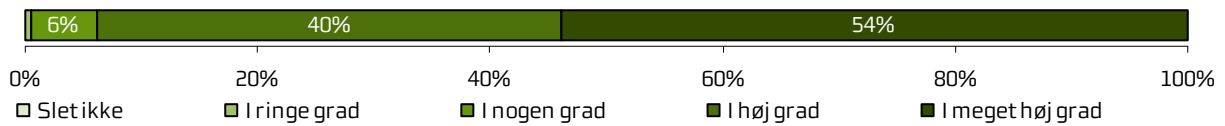
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=246)



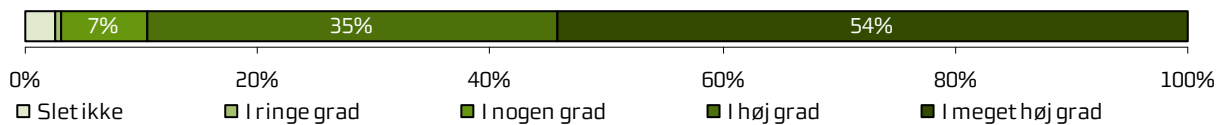
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=249)



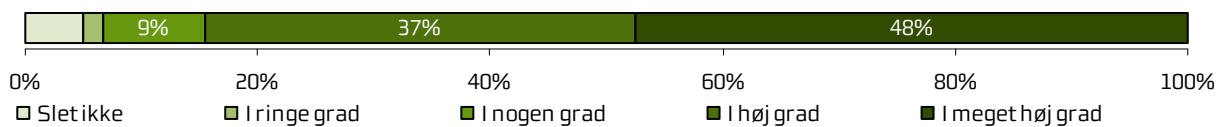
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=228)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=227)



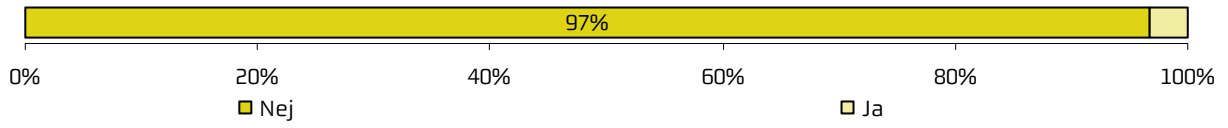
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=162)



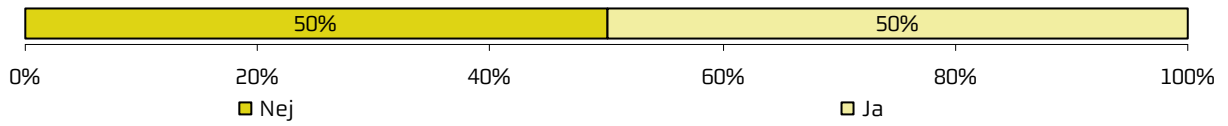
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	4,29		3,83	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,49		4,3	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,47		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	4,38		3,82	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	4,2		3,62	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=248)



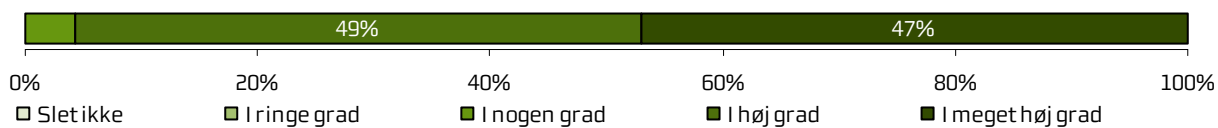
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=4)



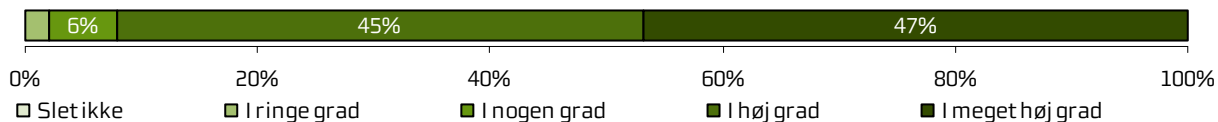
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		97 %	96 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		50 %	75 %	

Servicestandard

Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=228)



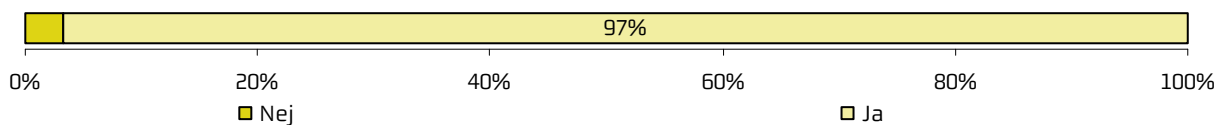
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=241)



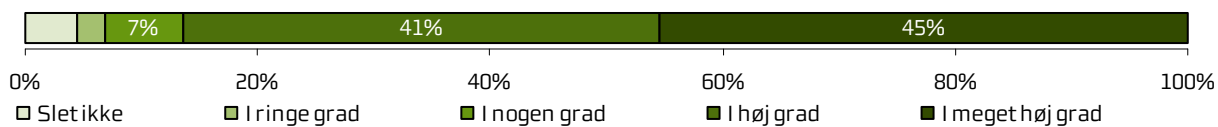
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=236)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=152)



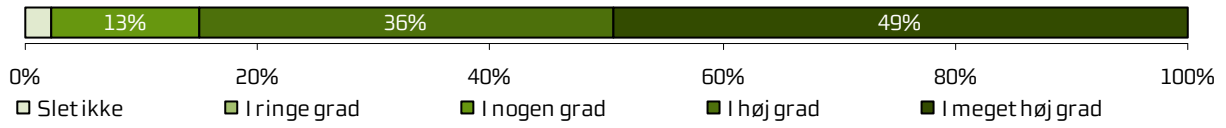
Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=44)



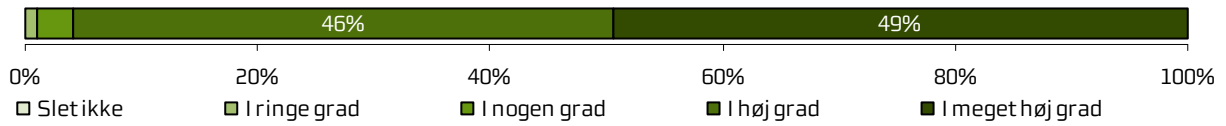
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,43		4,26	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,37		4,1	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,4		4,18	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		97 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,2		4,05	

Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=87)



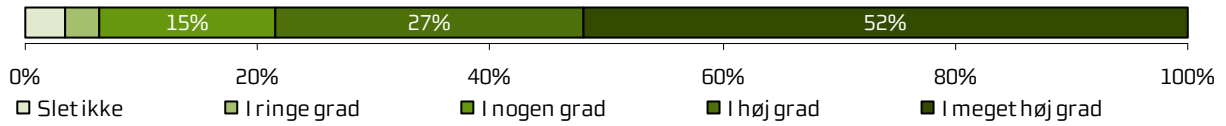
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=95)



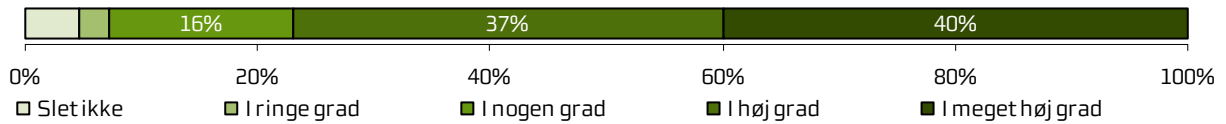
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	4,3		3,66	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,44		3,99	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen ved besøget forbedret dit helbred? (n=233)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=195)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplever du, at den behandling du modtog ved det ambulante besøg på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand?	4,21			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	4,05			

Bilag 1 Kommentarsamling

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

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

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

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

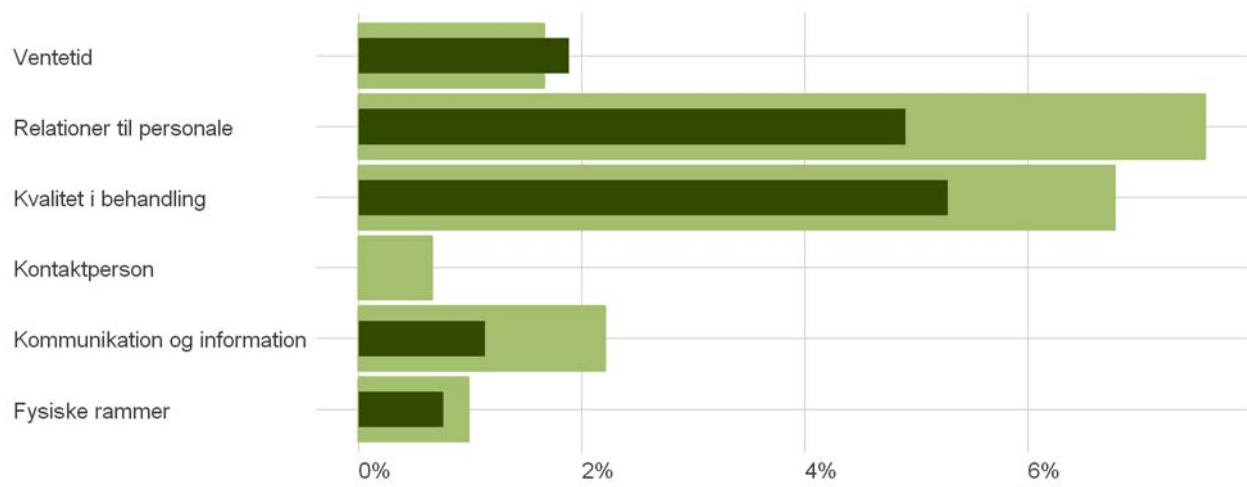
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/

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









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



AMBØ Øjenklinik - RRA**Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

ID	Kommentarer - AMBØ Øjenklinik - RRA	Var personalet forberedt på din ankomst?
7	Hvis alle modtages som jeg, er det top dollar :-).	I høj grad
12	Lidt klarhed.	I høj grad
32	Der er ikke noget at klage over. Alt har været ok.	I høj grad
36	Det var fint.	I høj grad
47	God modtagelse.	I høj grad
53	Mødte en utrolig sød og venlig sygeplejerske, der gav rigtig god information om grå stær operation, som en særdeles dygtige læge senere udførte.	I høj grad
58	Fra indgang Øst til Øjenklinik Vest er der meget langt at gå. Afsæt ti minutter fra Indgang Øst til Øjenklinik Vest.	I høj grad
2	Jeg var ikke interesseret i at få en hurtig tid pga. [flere ting jeg skulle], så jeg fik tid efter to måneder, som jeg ønskede.	I meget høj grad
4	Jeg er rigtig godt tilfreds.	I meget høj grad
8	Ventetid pga. [] (INR).	I meget høj grad
21	Ingen kommentar. MEGET FIN.	I meget høj grad
25	Fint nok.	I meget høj grad
34	Det vil sige en gang var der tre timers ventetid inden, jeg blev kaldt ind. Årsagen blev ikke nævnt!	I meget høj grad
43	Venligt, dygtigt og imødekommende personale.	I meget høj grad
57	Professionel modtagelse og glade og smilende medarbejdere.	I meget høj grad
62	Meget venligt personale og alle vidste, hvad jeg skulle.	I meget høj grad
64	Ingen ventetid. En rigtig god behandling. Tak.	I meget høj grad
69	Især sygeplejerskerne var meget venlige og smilende.	I meget høj grad
14	Da jeg arbejder på sygehuset, har jeg selv aftalt tid og er som sådan ikke modtaget som almindelig ambulatorie patient	Ikke relevant for mig
11	Det var usædvanligt. Blev henvist fra optiker. Alligevel pæn behandling.	Slet ikke

AMBØ Øjenklinik - RRA**Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg**

ID	Kommentarer - AMBØ Øjenklinik - RRA	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 10	Jeg har været på afdelingen flere gange. Jeg kender derfor til, hvad der skal ske.	I høj grad
 18	Videre forløb efter behandling.	I høj grad
 63	Opereret for grå stær på begge øjne. Jeg fik udleveret et skema til drypning af begge øjne og tænkte: "Ok, det kan jeg da bare tage med hjem." Men det viste sig, at det var et godt skema, da jeg aldrig var i tvivl om, hvor langt jeg var kommet i drypningen og havde sat krydser og derfor ikke misset drypningen en eneste gang. ET SUPER SKEMA.	I høj grad
 70	Både skriftlig og mundtlig information.	I høj grad
 30	Meget fin både mundtlig og skriftlig information.	I meget høj grad
 62	Nu er der jo grænser for, hvor kompliceret en stær operation er. Men der var både tilstrækkelig skriftlig og mundtlig information.	I meget høj grad
 71	[] Jeg er meget tilfreds, nu kan han læse avisen uden briller, også de små tekster.	I meget høj grad
 42	Efter stæroperation erfarede jeg, at jeg skulle være informeret ved forundersøgelsen om muligheden for at vælge kort- eller langsynslinse. Dette skete ikke!	Uoplyst

AMBØ Øjenklinik - RRA
Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - AMBØ Øjenklinik - RRA	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
33	Grus i øjnene. Nogle gange tåget syn.	Ja
50	Anden operation aflyst ca. to timer før mødetidspunkt. Det havde konsekvenser også for mit arbejde. Udsat [to uger], det er længe med uens øjne.	Ja
56	Desværre var der arvæv ved det bedste øje, som gør, at mit syn desværre kun blev 0,20, og det andet øje, [], som jeg desværre kun har 0,10 procent på. Ville gerne høre om øjet med arvæv, er [det] noget, der kan fjernes.	Ja
60	Ved første møde blev jeg sendt hjem igen uden operation pga. manglende kapacitet på operationsstuen.	Ja
68	Fik en forkert mødetid, fik en anden persons mødetid. Fik problemer med operation af højre øje. Læge NN spurgte, [hvem det var, der havde opereret]. Det var ikke en vellykket operation.	Ja
35	Øjenvipper er klippet kort.	Nej
45	Ingen behandling.	Nej
71	Der har slet ikke været nogle fejl under hele forløbet. Han mærkede ikke spor til operationen. Alt forløb meget godt. Han er begyndt at gå meget hurtigere. Nu kan han se det hele, og han har selv krydset af på spørgsmålene.	Nej
13	Kan have ønske om, man havde taget en synstest samme dag, inden man havde lavet indgrebet på mit øje.	Uoplyst
62	Jeg blev ved en fejl dryppet i øjet med en bedøvelsesvæske, som rent faktisk IKKE måtte komme ind i øjet. Lægen ringede efterfølgende hjem til mig og fortalte det. Hun mente, at der var blevet skyllet efter med vand, så meget at der ikke var sket noget. Og hun havde ret. Efter tre efterfølgende ekstra tjek har alle bedømt, at alt er ok.	Uoplyst
64	Ingen fejl. Tak for god behandling.	Uoplyst

AMBØ Øjenklinik - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBØ Øjenklinik - RRA	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
6	Fin orientering omkring operation (grå stær). Der bør (SKAL) være en afsluttende kontrol på ambulatoriet og IKKE hos egen øjenlæge. Det virker absurd, at der er kontrol efter første operation, men IKKE anden. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
9	Jeg følte mig tryk på afdelingen. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
58	Lang vej fra synstest til øjenlæge (op til et halvt år), og så til samme undersøgelse på Øjenklinikken. Så langt overraskende hurtigt mulighed for operation, hvor jeg var med til at bestemme tidspunkt og forløb. Kunne blive opereret inden for 14 dage. [Ventetid]	I høj grad
66	Meget fint forløb.	I høj grad
7	De fik mig i den grad til at føle mig tryk og tilpas :-). Herligt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
16	Det var en stor glæde at møde et meget kompetent og venligt personale, lige fra modtagelse til efterbehandlingen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
18	Behageligt og omsorgsfuldt personale hele vejen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
19	Altid modtaget med venlighed og et smil på læben og samme læge fra forundersøgelse til operation af begge øjne. SUPER. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
57	Det er skønt at komme et sted, hvor personalet er i top. Professionelt og kan det, de skal. Man bliver holdt orienteret om forløbet og ved, inden jeg tager hjem, hvordan resultatet er. Rigtig godt. Meget ros. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
62	Jeg er meget positivt overrasket over hele forløbet. Ingen forslag.	I meget høj grad
44	Ventetiden var alt for lang. [Ventet i to omgange i henholdsvis tre måneder og to en halv måned]. [Ventetid]	I nogen grad
49	Dejligt personale. Har fået alle tiders behandling, og er rigtig glad. Mit syn [er gået] fra 40 procent til 90 procent. Kan man ønske mere DYG TIG LÆGE NN. Tak. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Ikke relevant for mig
5	Vil gerne have tid efter middag. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
8	Alt okay. God behandling.	Uoplyst
13	Det har været en meget positiv oplevelse trods alt. [].TAK	Uoplyst
17	En afdeling med et venligt og positivt personale. Der var tid til mig som patient. Der var smil og	Uoplyst

	<p>velkommen til patienter. Det var et personale, der havde smil til patienter og til hinanden, alle faggrupper imellem. Roste personalet for deres måde at være på! [Relationer til personale/Pleje]</p>	
23	<p>Jeg var meget imponeret over, at der ingen ventetid var. Alt fungerede meget præcist, og jeg fik en meget fin behandling. Tak for det. [Kvalitet i behandling, Ventetid]</p>	Uoplyst
24	<p>Alt er meget positivt. Skiltning fra parkering til ambulatoriet kunne være bedre. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]</p>	Uoplyst
26	<p>Min oplevelse er, at alle var hjælpsomme og positive. Det var en god oplevelse at være patient på afdelingen! [Relationer til personale/Pleje]</p>	Uoplyst
28	<p>Der var en god og tryk atmosfære. [Relationer til personale/Pleje]</p>	Uoplyst
33	<p>Bedre information om forløbet. [Kommunikation og information]</p>	Uoplyst
37	<p>Alt ok.</p>	Uoplyst
40	<p>Fin modtagelse. Fin snak med sygeplejerske. Fin konsultation med læge. Toppunkt alt sammen. [Kvalitet i behandling]</p>	Uoplyst
41	<p>Fik indtrykket af et fortravlet miljø, der formentlig medførte de første fejlplaceringer af højre []. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	Uoplyst
43	<p>Godt.</p>	Uoplyst
46	<p>Personalet var meget informative, grundige, venlige og beroligende. Især på operationsdagen, hvor jeg faktisk var temmelig nervøs for indgrebet, hvilket dog var helt unødvendigt, da jeg overhovedet ikke kunne mærke noget, og så var det hurtigt overstået. [Relationer til personale/Pleje]</p>	Uoplyst
51	<p>Der var en god atmosfære på afdelingen mellem personale og patienter. Stor tak for det. Der var kun et lille minus. Toiletterne kunne være bedre. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]</p>	Uoplyst
52	<p>Jeg fik en meget fin behandling. Personalet gav sig god tid, da jeg har dårlig ryg med mange smerter, så det var svært at ligge stille. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	Uoplyst
54	<p>Jeg synes, at jeg fik en god behandling af personalet. Også i den påfølgende operation, som bar præg af høj faglig ekspertise. [Kvalitet i behandling]</p>	Uoplyst
55	<p>Alt var ok.</p>	Uoplyst
59	<p>Er blevet henvist til øjenlæge ved andet sygehus til operation for grå stær i begge øjne. Kort ventetid til Randers. På øjenklinikken i Randers har jeg fået en meget venlig behandling, og nu bruger jeg ingen briller med styrker, kun solbriller. Er meget tilfreds. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]</p>	Uoplyst
63	<p>Der var en god tone og en god stemning blandt personalet, som gjorde, at jeg følte mig i gode hænder.</p>	Uoplyst
67	<p>Helt ok.</p>	Uoplyst
72	<p>Jeg har aldrig på noget hospital (heller ikke det i Randers) modtaget så god en behandling og omsorg, som den jeg fik på Øjenafdelingen. Stor ros til alle de involverede. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	Uoplyst
73	<p>Ja, der er nogen ventetid, når man skal til efter kontrol. Der synes jeg, at der er lang ventetid. [Ventetid]</p>	Uoplyst

AMBØ Øjenklinik - RRA

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - AMBØ Øjenklinik - RRA	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
1	Besøget var kontrol af operation for grå stær [i sommeren]. I alt var jeg til forundersøgelse og operationer samt kontrol [flere gange i løbet af sommeren]. Alle gange var jeg meget tilfreds med behandlingen.	I høj grad
6	Når der støder "komplikationer" til en operation, SKAL man have ret til at kunne henvende sig DIREKTE til ambulatoriet!	I høj grad
15	Mit [ene] øje var efter undersøgelsen ikke modent til operation endnu.	I høj grad
48	Efter stær: det er ligesom jeg ser dobbelt.	I høj grad
3	Jeg havde, før jeg kom, besluttet, at jeg gerne ville opereres.	I meget høj grad
7	(-: (-:	I meget høj grad
16	Den afdeling var meget velorganiseret og meget dygtige. Selv sygeplejerskerne var meget dygtige til at formidle sit "stof". Læge NN og personale under operationen var super.	I meget høj grad
25	Kontrol i forbindelse med øjenoperation for grå stær i [det ene] øje og stillingtagen til operation af [det andet] øje ligeledes. Første øje var i [foråret]. Andet øje var i [efteråret].	I meget høj grad
62	Som tidligere skrevet, så var det en stæroperation, så ud over, at jeg havde bestemt, at jeg endelig ville opereres og turde det, så skulle jeg jo ikke inddrages mere eller træffe flere beslutninger.	I meget høj grad
38	Da det var en forundersøgelse, var der ingen behandling.	Ikke relevant for mig
2	Individuelt hensyn til linsstyrken. Tager sig god tid til at orientere for og imod de forskellige muligheder. Læsesyn, langsyn mm. Stor ros til personalet.	Uoplyst
20	Jeg svarede ikke på det første brev. Der for meget, eller måske skal jeg sige for mange spørgsmål. Jeg er blevet opereret for grå stær på højre øje. Det gik godt. Jeg fik en god behandling, hurtig og uden ventetid.	Uoplyst
22	Det ville være lettere for mor, hvis der bare stod ja og nej. Hun er også [over 90], men frisk og rask.	Uoplyst
27	Det er lidt svært at sige helt præcis. Der skal gå seks uger, så skal jeg til optiker og have andre briller, men de skal da ikke være så stærke, som før jeg blev opereret.	Uoplyst
28	Min behandling var nødvendig.	Uoplyst
29	Jeg er ikke blevet opereret for grå stær endnu, da læge NN han vil vente lidt, da jeg er blevet blind på det ene øje [].	Uoplyst
31	Beslutningen om behandlingen, operation for grå stær, var jeg ikke i tvivl om at træffe og er glad for, at jeg har modtaget behandlingen. Med hensyn til forbedret helbredstilstand er det jo tiden, der kommer, der kan svare på det konkret. Har positive forventninger.	Uoplyst
39	Det var nødvendigt at blive opereret.	Uoplyst

- | | | |
|---|--|----------|
| ✎ | 61 Blev behandlet af læge NN og hans yderst kompetente og kærlige sygeplejersker. | Uoplyst |
| ✎ | 64 Ingen kommentarer. Alt er forløbet godt. Tak. | Uoplyst |
| ✎ | 65 Hvorfor sender I ikke digitalt? | Uoplyst |
| ✎ | 70 Ekstrem god behandling af alle. Tak. | Uoplyst |
| ✎ | 56 Ville gerne have en bedre opfølgning på operationen. Hvorfor [mit problem] ikke blev bedre. Tænker meget op om [det] kan fjernes. | Ved ikke |

