

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2014**



**Afsnitsrapport for Ambulante patienter på  
Øjenafdeling  
Øjenafdeling  
Hospitalsenheden Vest**

## **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](mailto: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	399
Besvarelser fra patienter:	269
Afsnittets svarprocent:	67%

### 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/](http://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/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/). Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden [www.cfk.rm.dk/blue-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/](http://www.cfk.rm.dk/blue-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. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, 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

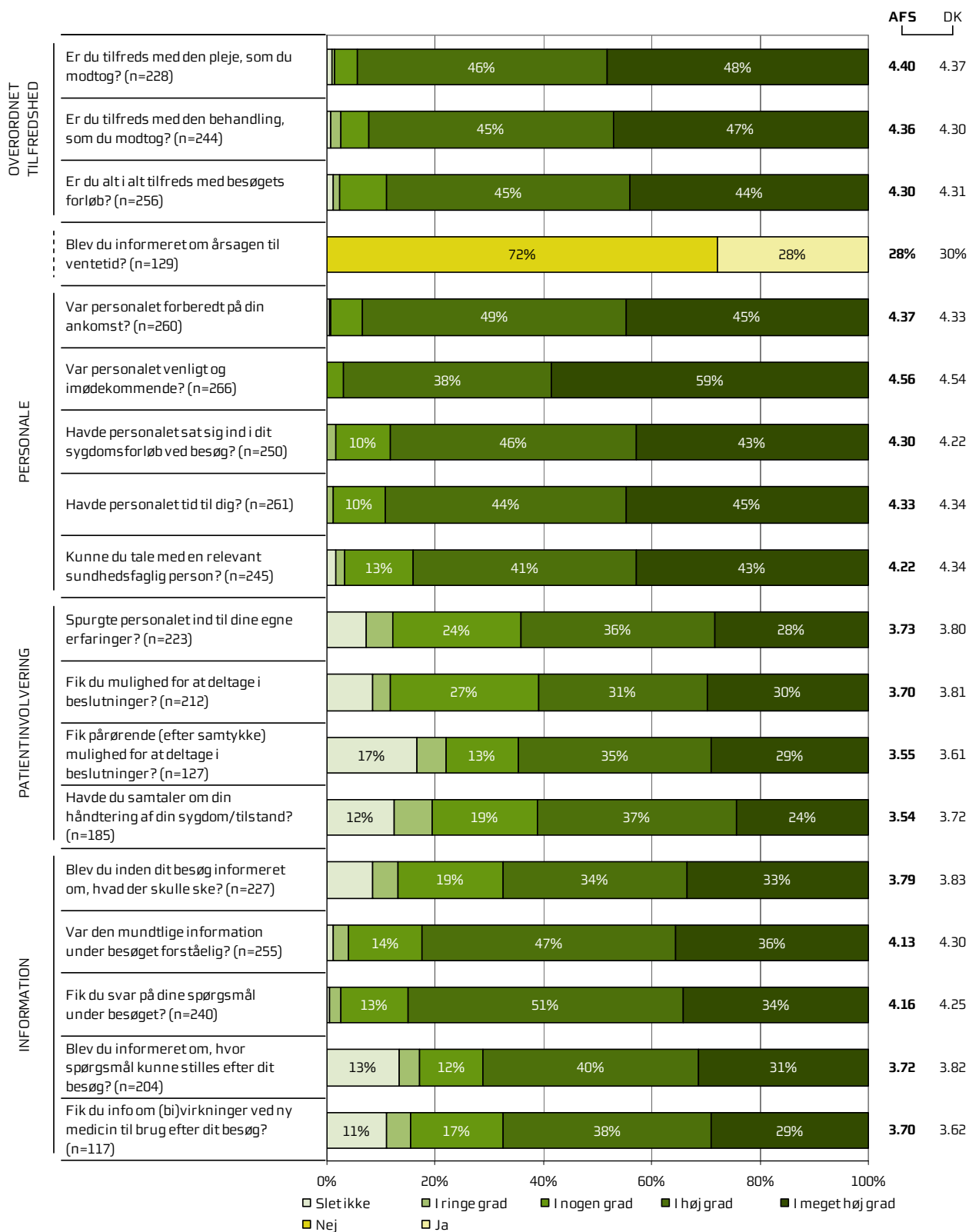
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

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

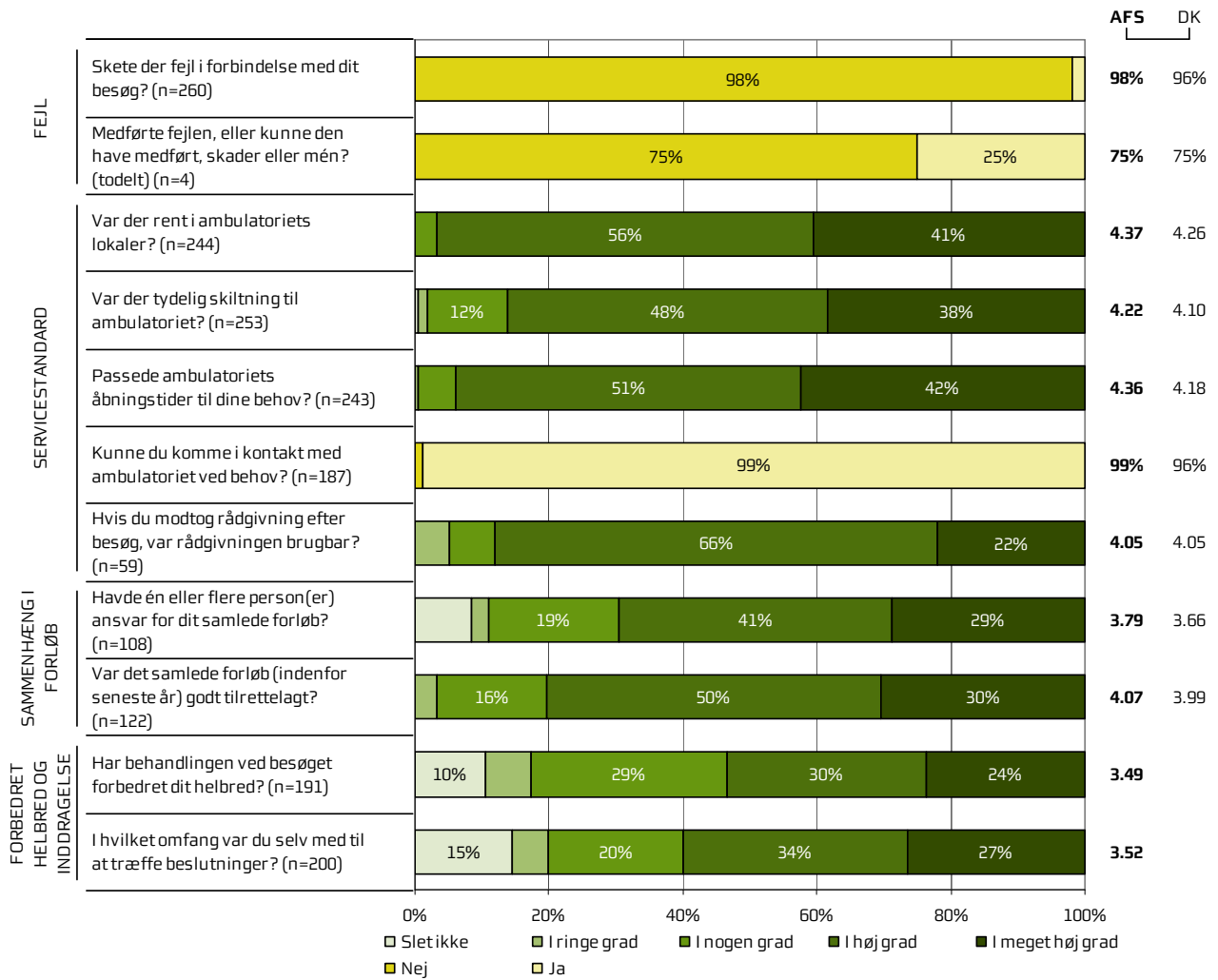
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk 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.

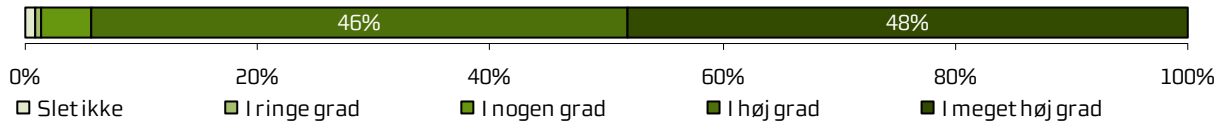
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

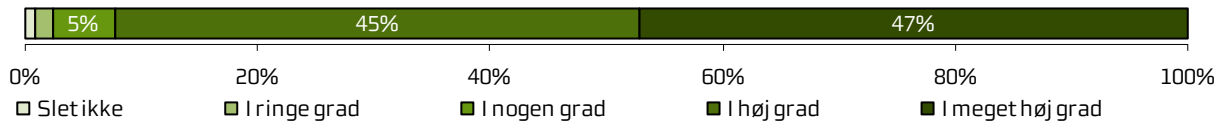
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

## Overordnet tilfredshed

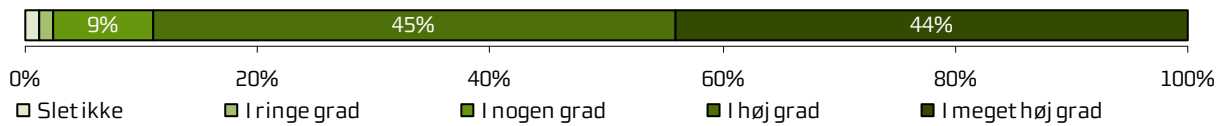
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=228)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=244)



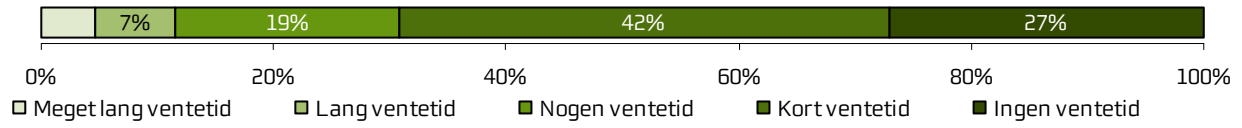
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=256)



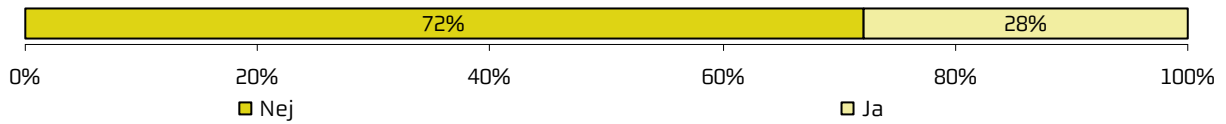
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,4		4,37	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,36		4,3	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,3		4,31	

## Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=259)



Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=129)

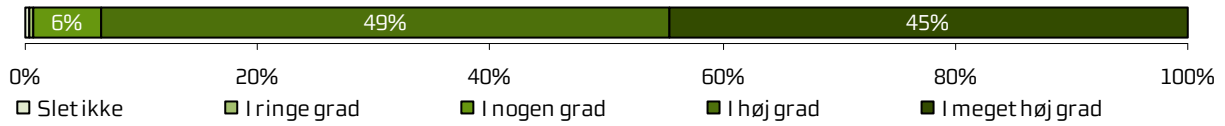




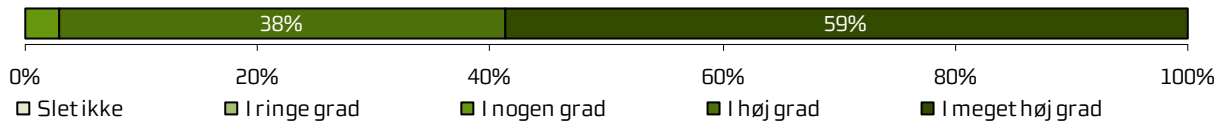
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,8		3,93	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		28 %	30 %	

## Personale

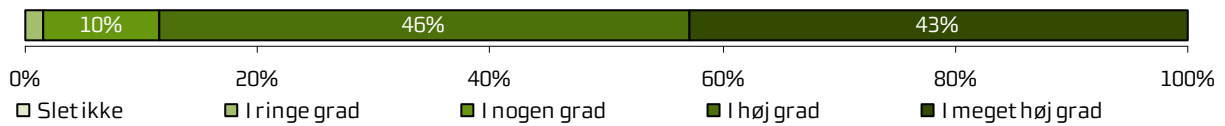
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=260)



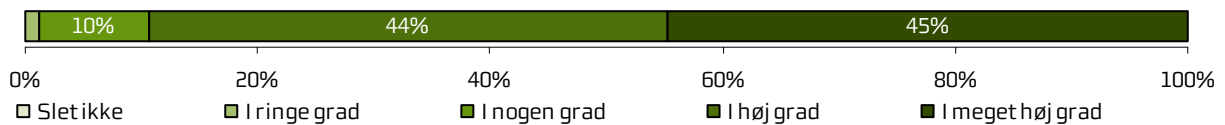
Var personalet venligt og imødekommende? (n=266)



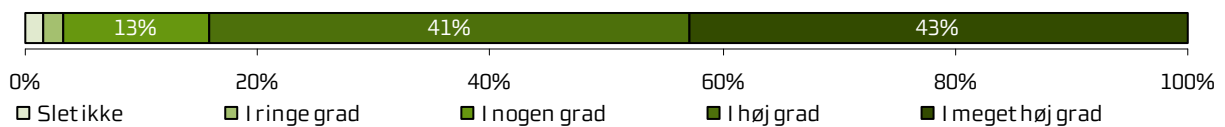
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=250)



Havde personalet tid til dig? (n=261)



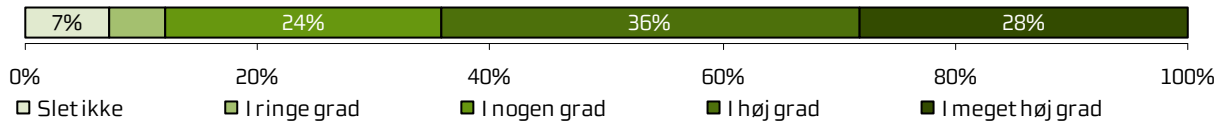
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=245)



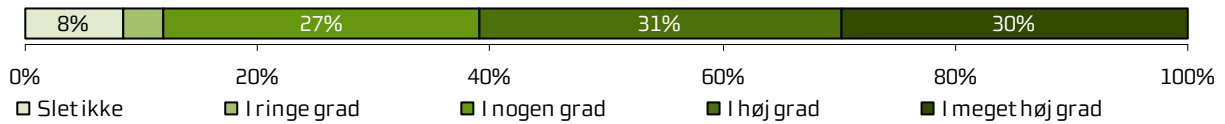
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,37		4,33	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,56		4,54	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,3		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,33		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,22		4,34	

## Patientinvolvering

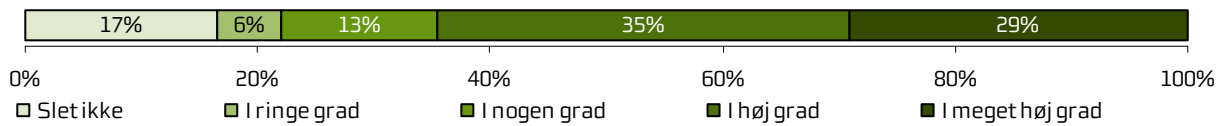
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=223)



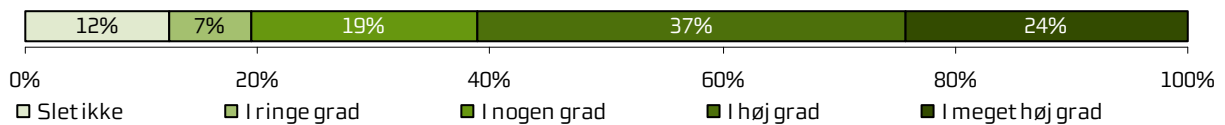
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=212)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=127)



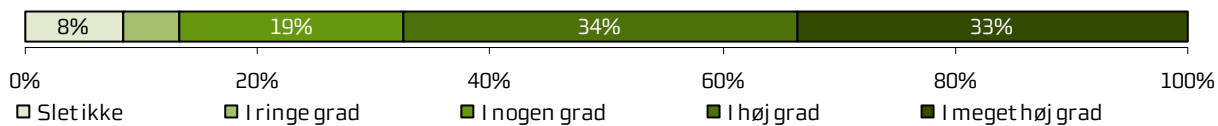
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=185)



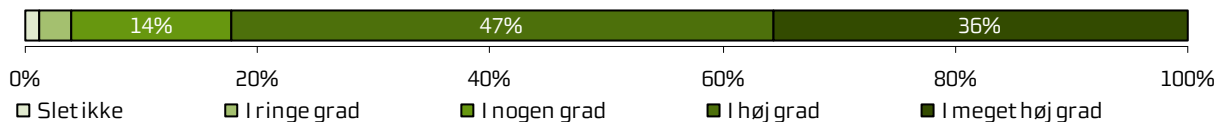
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,73		3,8	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,7		3,81	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,55		3,61	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,54		3,72	

## Information

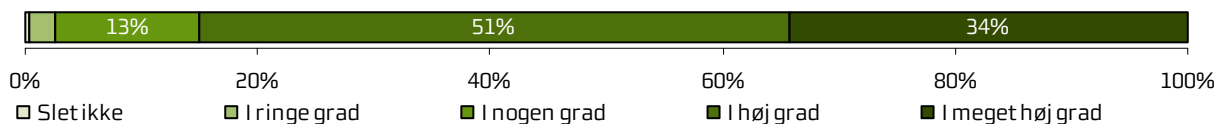
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=227)



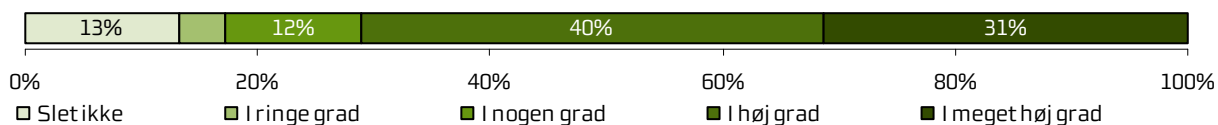
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=255)



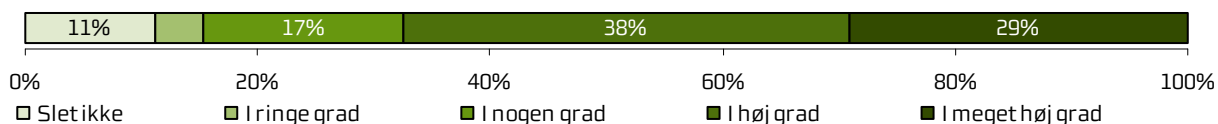
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=240)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=204)



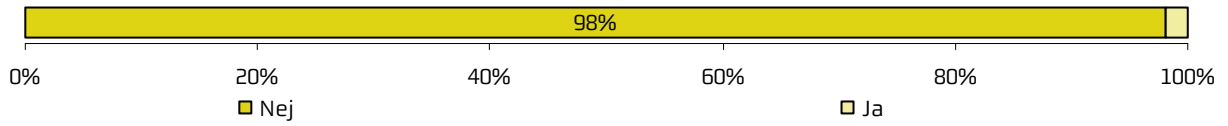
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=117)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,79		3,83	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,13		4,3	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,16		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,72		3,82	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,7		3,62	

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=260)



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

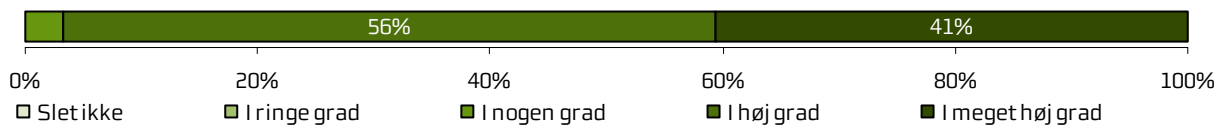




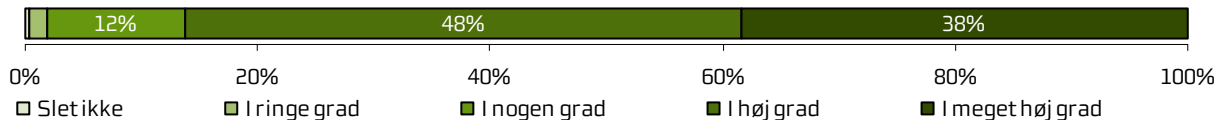
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		98 %	96 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		75 %	75 %	

## Servicestandard

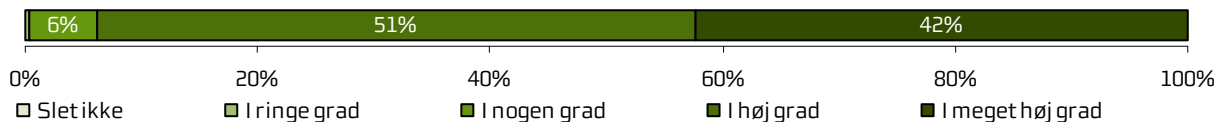
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=244)



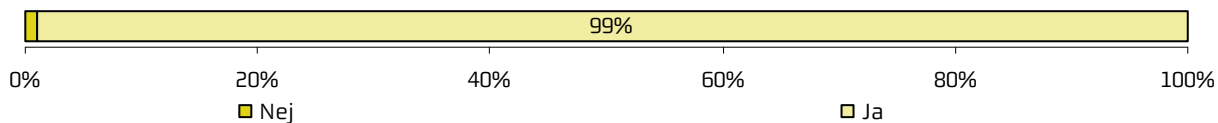
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=253)



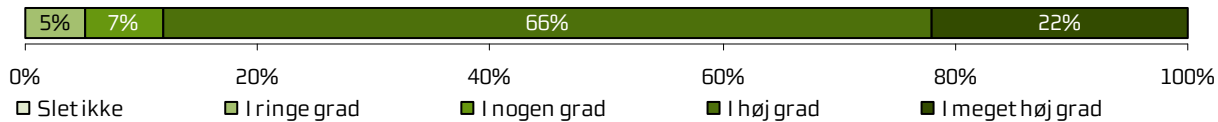
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=243)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=187)



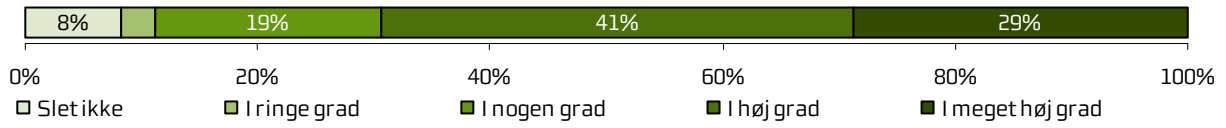
Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=59)



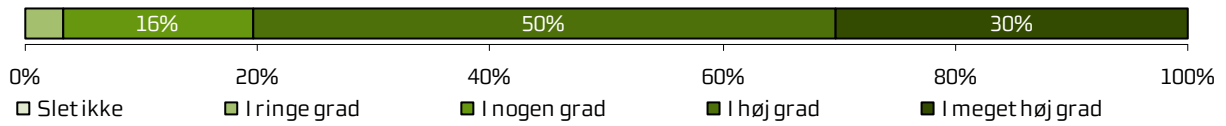
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,37		4,26	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,22		4,1	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,36		4,18	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		99 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,05		4,05	

## Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=108)



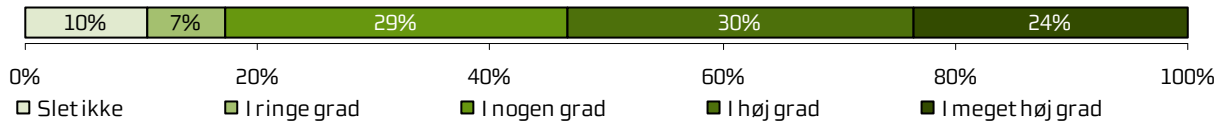
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=122)



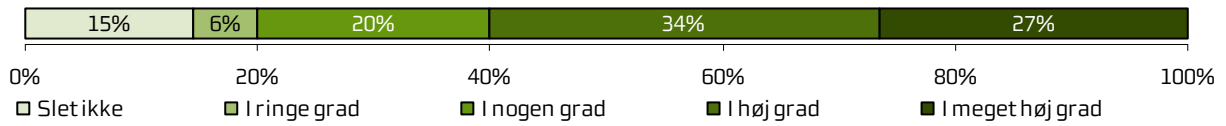
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,79		3,66	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,07		3,99	

## Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen ved besøget forbedret dit helbred? (n=191)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=200)



	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?	3,49			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,52			





## 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.

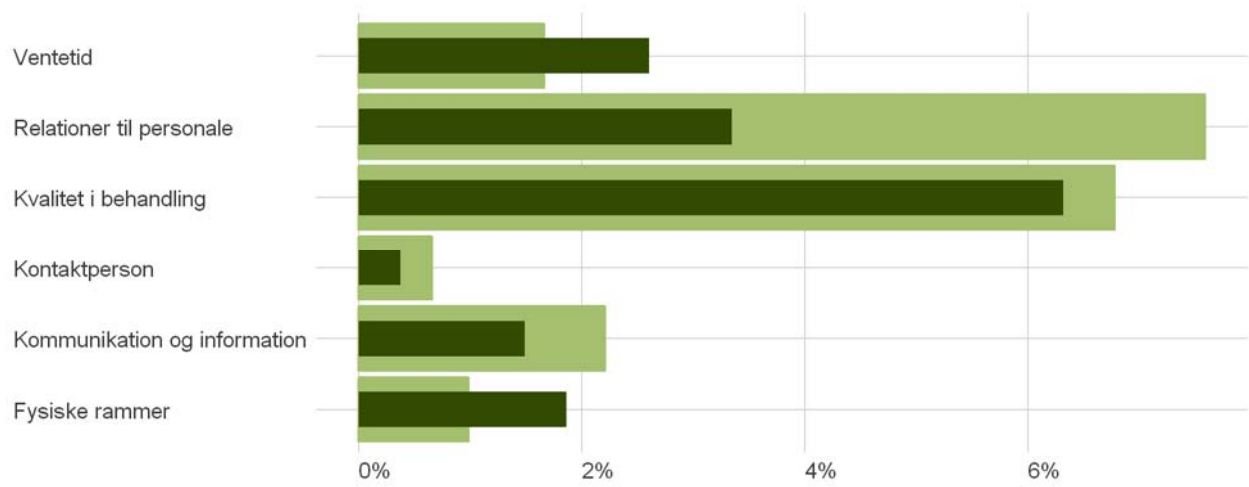
### Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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/](http://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.



## Øjenafdeling

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

ID	Kommentarer - Øjenafdeling	Var personalet forberedt på din ankomst?
7	Da der skal mange patienter igennem ambulatoriet, er det nok umuligt at undgå ventetid.	I høj grad
8	Personalet er meget imødekommende.	I høj grad
19	Undersøgelsen startede hurtigt, men mellem de enkelte dele, var der nogen ventetid.	I høj grad
21	Indkaldt [midt på eftermiddagen], men kom først ind [om aftenen]. Fik forklaring næste dag til kontrol.	I høj grad
36	Intet.	I høj grad
39	Blev informeret om, at der var ekstra ventetid til min anden undersøgelse, og hvad det var.	I høj grad
40	Det er som altid ok, da jeg oplever, at personalet gør deres bedste ;)	I høj grad
45	Der er for lang ventetid til øjenlægen.	I høj grad
50	Altid venlig, glad og højest professionel.	I høj grad
55	Vi havde en tid [om morgenen] og var først ude [om eftermiddagen]. Lang tid at skulle aktivere et etårigt barn, der bliver træt, men stadig skal undersøges. Men vi synes, det var meget, meget lang tid at bruge på en relativt lille undersøgelse.	I høj grad
62	En særdeles god undersøgelse. Alt Ok.	I høj grad
64	Talte med fem forskellige læger?	I høj grad
73	Information om ventetid.	I høj grad
75	Alle i personalegruppen har altid travlt og virker trods venligheden meget presset.	I høj grad
77	Fra man ankommer, til man er færdig, går der længere tid en fastsat.	I høj grad
81	For lang ventetid på lægerne.	I høj grad
17	Jeg var tilfreds med hele forløbet. Ingen ventetid, flinkt personale. Operationerne forløb fint. Det kneb lidt med at forstå læge NN. Ellers godt tilfreds.	I meget høj grad
34	Vi bliver altid meget venligt modtaget. Tak for det.	I meget høj grad
48	Venlig og professionelle.	I meget høj grad
49	Det hele tog omkring to en halv time, og vi ventede en halv time mellem hver.	I meget høj grad
59	Se vedhæftede beskrivelse.	I meget høj grad
63	Blev på forespørgsel informeret om uventet travlhed fra morgenstunden som årsag til ventetid.	I meget høj grad
66	Det lyder som om I helst ikke vil have ventetid, men et sådant ressourcspild vil være odigest, så en rimelig ventetid er naturligvis acceptabel. Ingen forklaringer forventes eller kræves.	I meget høj grad
37	Kom ind akut.	I nogen grad






	54	Ved eventuelt at oplyse om ca. ventetidslængde eller akut opstået ventetid, giver det måske mulighed for at gå til caféområdet for at købe/nyde drikkevarer, mad etc.	I nogen grad
	60	Mere tid til vurderinger af ens situation.	I nogen grad
	74	Hold frokostpause efter behandling i stedet for halvejs igennem.	I nogen grad
	15	Hvor ligger ambulatoriet?	Ikke relevant for mig

## Øjenafdeling

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

ID	Kommentarer - Øjenafdeling	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
21	Man fik udleveret en lille folder (grå stær operation), og det var fint at få en skriftlig information. Det kan jo være svært som patient (med en, for én selv, helt ny og skræmmende øjenlidelse) at forholde sig til mundtlig information.	I høj grad
24	Da det var en kontrol af mit syn, havde jeg ikke brug for information fra andre steder. Jeg har/havde ikke brug for medicin angående mit syn.	I høj grad
36	Hvilke muligheder der var. Bivirkninger samt hvor længe de valgte piller skal tages. Spørg ikke til evt. forbedringer eller andet efter start på behandling.	I høj grad
54	Mangler at få ordentlig besked (direkte information) om, hvilken skade der er opstået i forbindelse med sygdommen, og hvad jeg kan forvente fremadrettet.	I høj grad
61	Vedrørende kosttilskud [medicin] nogle patienter skal tage dem, andre ikke, selvom der er tale om [samme medicin] i alle tilfælde. Savner: Hjælp for at søge sundhedsstyrelsen om kosttilskuddene, da jeg har fået det i [flere år] og har fået besked om, at det er for livet. Har bedt om den hjælp flere gange.	I høj grad
62	Alt var ganske perfekt.	I høj grad
72	Jeg kan ikke forstå, jeg selv har skullet finde så mange oplysninger på nettet. Efter lang søgen fandt jeg rigtig gode patientinformationer [i Region Midts eDok.]. De kunne bare have givet mig linket, hvis det er for dyrt at lave brochurer. Jeg fandt først den side EFTER min operation. Personale er meget dygtige, men det er svært lige at få stillet alle og de rigtige spørgsmål.	I høj grad
75	Jeg er meget generet af bevægelige "amøber", der flyver rundt i mit synsfelt og ofte blokerer for et klart syn, som personalet bedømte til at være næsten 100 procent. Mit indtryk er, at ingen ser nogen mulighed for helbredelse eller reduktion af lidelsen.	I høj grad
2	Hende, der er den ansvarlige ved øjenfotograferingen, virker altid nærværende og dygtig. Tydeligt, at hun kan huske patienter gennem årene. Hun var også dygtig til at vejlede den nye medarbejder i, hvordan hun skulle fotografere.	I meget høj grad
26	Ingen medicin.	I meget høj grad
59	Akut tid.	I meget høj grad
66	Jeg mangler vel ikke information direkte til besøget her, men jeg mangler information/sparing til en med øje for arbejdet med den brede pensel. Jeg har i mit [mangeårige] sygdomsforløb været inde over 11 - 12 forskellige afdelinger. Den røde tråd kunne jeg godt savne hjælp til en gang i mellem.	I meget høj grad
5	Oplevede en meget arrogant læge der absolut ikke synes, at jeg havde grund til at blive undersøgt. Meget frustrerende. Til gengæld var det øvrige personale meget professionelle.	I nogen grad
41	Jeg fik ikke medicin.	I nogen grad
46	[Jeg havde svært ved at forstå lægen, som behandlede]. Der var ingen hjælp til [dette].	I ringe grad
20	En læge NN var [] vanskelig at forstå [].	Slet ikke
35	Kan ikke huske det.	Ved ikke

**Øjenafdeling****Beskriv den eller de fejl du oplevede**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øjenafdeling</b>	<b>Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?</b>
 14	De glemte mig, da jeg skulle fra den ene undersøgelse til den anden. Måtte selv gøre opmærksom på, efter en halv time, at de måtte have glemt mig.	Ja
 21	Jeg blev dryppet inden operation i [mit øje] og måtte selv gøre opmærksom på, at jeg nok også skulle have dryppet [det andet øje], eftersom det var [dét] øje, der skulle opereres.	Ja
 55	Lang ventetid.	Ja
 58	Jeg har fået ringere syn efter behandlingen.	Ja
 70	Henvisning til læge NN på andet sygehus: Papirerne blev ikke sendt. Besøg på andet sygehus [i efteråret], lægen ringer tilbage og henviser til andet sygehus to-tre uger herefter. Vi rykker for en tid på andet sygehus [i efteråret] og opdager, at papirerne ikke var sendt. Ikke i orden.	Ja

## Øjenafdeling

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

ID	Kommentarer - Øjenafdeling	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
21	Skiltningen fra vestibulen og til trappen op til øjenafdelingen sidder et ret mørkt sted og er svær at se, især hvis man har en øjenlidelse. [Fysiske rammer]	I høj grad
24	Jeg har hver gang følt mig velkommen på afdelingen. Personalet tager sig pænt af alle, der kommer der. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
63	Det ville være rart, om der var én læge, som ligesom engang imellem gjorde status. Synes det er træls med ny læge næsten hver gang! ([modtager ofte behandling]). [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
78	Det eneste, jeg synes, der ikke var så godt, er, at man hver gang har en anden læge NN. Men det har undret mig de sidste to gange. Men jeg er meget tilfreds med jeres sygehus. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
25	Holstebro Øjenambulatorium er meget venlige og behagelige. Må jeg stille et spørgsmål, som jeg ikke synes er rimeligt: Hvorfor skal jeg betale 300 kr., når jeg skal skannes ved min speciallæge? Det kan jo godt løbe op. Der skal jo holdes meget øje med det andet øje. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
30	Jeg er glad og taknemmelig for den behandling, jeg får af øjenafdelingen mod sygdommen []. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
51	Personalet i ambulatoriet er altid venlige og meget dygtige. Har gået til kontrol her [] årligt [i flere år]. Den behandling og service jeg får, og har fået, har altid været super god og professionel. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
56	Jeg vil sige mange tak for den behandling, jeg fik på Øjenambulatorium Holstebro. Det gælder personalet i ambulatoriet, og dem der medvirkede ved operationen. Og ikke mindst lægen der opererede mig. Jeg er meget taknemmelig, fordi jeg fik hjælp gennem operation i begge øjne. Alt fungerede, som det skulle, selvom kaffe/the slap op sidst på eftermiddagen. Og min mand syntes, der var rigeligt med dameblade i venteværelserne og ingen aviser. Det var småting. Slutteligt tusind tak for god behandling på Øjenambulatorium Holstebro.	I meget høj grad
80	Der kan til tider være lang ventetid fra f.eks. drypning af øjne til den egentlige behandling. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I meget høj grad
33	For lang ventetid fra man fik taget billeder og til, man fik talt med lægen. [Tre en halv time]. [Ventetid]	I nogen grad
43	Der var ingen kommunikation mellem sygehuset og hjemmeplejen. []. Jeg ville gerne være blevet kontaktet som pårørende. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
58	Jeg forstår ikke den lange ventetid, når man har en tid. [Ventetid]	I nogen grad
61	Undersøgelsen tager som regel halvanden til to timer, selvom vi vælger en morgentid []. KATA-STROFE: Belysning i venteværelset for svagt [], da vi bliver anbefalet stærkt lys for at have mulighed for at læse. En til to timer er lang tid i halvmørke. [Fysiske rammer]	I nogen grad

65	1. Information om det videre forløb/den videre behandling ville være en fordel. 2. Vigtigt, at det påsatte personale kan tale dansk, så man umiddelbart kan forstå det.[] [Kommunikation og information]	I nogen grad
53	Ingen ventetid ved sygeplejerskerne. Altid en til to timers ventetid hos lægen. Dette er ikke acceptabelt. [Ventetid]	I ringe grad
75	Da jeg stadig arbejder, er det noteret på min journal, at jeg ønsker at undgå kontrol/behandling på disse tidspunkter. Tidligere i år blev jeg indkaldt på min arbejdsdag. Jeg kan nok engang oplyst det i ambulatoriet. Håber der fremover vises det hensyn.	I ringe grad
1	Har igennem alle år, hvor jeg er kommet på afdelingen, altid fået en god service og behandling såvel af sygeplejersker som læge. Altid et smil og venlige ord. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
10	Har to kontroller tilbage [i efteråret].	Uoplyst
11	Ja, i høj grad!	Uoplyst
19	[Noget særligt godt] først. Folk var utroligt flinke selvom de havde travlt. Nu er det [ikke første] gang, jeg skal derhen og får nok lidt mere tid hos lægen. Jeg har intet at klage over, men det tager tid at besøge jer. Min kone fik strikket en halv strømpe ved første besøg. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Uoplyst
22	Der var tvivlsspørgsmål om eventuel behandling. Af samme grund, blev jeg henvist til kontrol af en læge NN. Det var i allerhøjeste grad betryggende. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
26	Smilende og venligt personale. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
27	Alt OK.	Uoplyst
28	Oftede meget lang ventetid fra undersøgelser/scanning til lægesamtaler og vaccination. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Uoplyst
35	De var alle venlige. Jeg følte mig tryk. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
37	Opererede mig efter arbejdstid. Meget flot! [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
38	Alt i alt en meget flot behandling, tak. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
42	Jeg har været i behandling siden vinter 2014 og skal møde til kontrol (behandling) hver [X'te uge]. Det har været en GOD OPLEVELSE hver gang. Det har fungeret perfekt. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
47	Jeg synes, man får en fantastisk behandling af alle på Øjenafdelingen. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
52	Alt fungerede perfekt angående operation og kontrol. Dog oplevede jeg et temmelig snavset venteværelse ved en kontrol [i efteråret]. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
59	Meget høj faglighed. Personalet var informative og skabte ro. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
59	Jeg var opsøgende på afdelingen, grundet slag på øjet af borger på mit arbejde. Efter problemer med at få hjælp hos forskellige øjenlæger, etablerede vagtlægen kontakt til Øjenafdelingen ved Holstebro Sygehus. Da jeg ankommer til Holstebro Sygehus, er der ventetid (fuld forståelse herfor). Jeg bliver mødt af et meget venligt og utroligt højt fagligt personale, som jeg med det samme finder tryk hos. Jeg bliver henvist til undersøgelse/samtale ved Neurologisk Afdeling, Lemvig Sygehus, som har henvist til yderligere skanning. Jeg er yderst taknemmelig for den	Uoplyst












	ekspertise og service, jeg i mit videre forløb har modtaget. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	
✎ 62	Ambulatoriets personale, sygeplejersker, læger etc. gjorde det generelt ret så godt. Ingen klager! [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 67	Jeg blev orienteret hver gang læge NN gjorde noget nyt. [Kommunikation og information]	Uoplyst
✎ 73	Tjekke ventetid. [Ventetid]	Uoplyst
✎ 82	Jeg har været hos en læge NN, som var meget omhyggelig og god til at forklare sig. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 83	Hele personalet er utrolig søde og imødekommende. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 12	Efter klokken 16.00 er der slukket for meget lys. Eksempelvis, når man kommer fra undersøgelse, kan man ikke se eller finde toilet, elevator eller trappe. [Fysiske rammer]	Ved ikke
✎ 31	Der er meget koldt i ventesalen. [Fysiske rammer]	Ved ikke

## Øjenafdeling

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

ID	Kommentarer - Øjenafdeling	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
6	Går til øjenkontrol på Holstebro Øjen Ambulatorium [].	I høj grad
9	Behandlingen har standset sygdommen.	I høj grad
20	Det var til forundersøgelse og kontrol efter operation, jeg mødte en meget svært forståelig læge NN.	I høj grad
21	Operationen [] var første trin i en efterfølgende operation [] og bidrog derfor ikke til en forbedring af synet, men var en rent teknisk forberedelse.	I høj grad
78	Det drejede sig om at operere den grønne stær, og det kan man ikke bedømme selv. Da skal man stole på lægen.	I høj grad
23	[I vinteren] 2013 fik jeg en blodprop i [mit øje]. Min øjenlæge henviste mig til Holstebro Sygehus. Jeg har været der rigtig mange gange og er vist færdigbehandlet i [efteråret] 2015. Jeg har kun godt at sige om behandlingen. Alle, jeg har været i kontakt med, har været meget imødekommende. Det har fungeret til UG.	I meget høj grad
25	På mit [ene] øje er [noget] ødelagt. Men jeg håber på, at jeg kan blive ved at være på den gode afdeling i Holstebro, så der er kontrol med det andet øje.	I meget høj grad
68	Vi har begge to fået en god behandling. Kunne spørge om alt.	I meget høj grad
79	De sidste ca. seks måneder har været kontrolbesøg.	I meget høj grad
3	Forundersøgelse før operation for grå stær.	I nogen grad
13	Ventetiden på kontrol er blevet længere, efter Ambulatorium 3 har åbnet hver dag! Op til tre timers ventetid. Omstrukturering? Mangel på læger?	I nogen grad
33	Fordi der ikke kan gøres noget behandlingsmæssigt.	I nogen grad
69	Udredning foregår på Øjenambulatoriet. Behandling Neurologisk Afdeling.	I nogen grad
74	Valgte selv at stoppe "behandling", da det kun var check uden nytte.	I nogen grad
4	Godt tilfreds med Holstebro. Ikke til med speciallæge NN.	I ringe grad
53	kontrolbesøg.	I ringe grad
7	Jeg har [en nethindesygdom] og har fået injektioner i øjet tre gange. Sidste gang i [efteråret 2014]. Er ikke lovet andet end, at det kan standse, at det bliver værre. Det er blevet bedre, end det var før, jeg fik injektioner.	Ikke relevant for mig
16	Vældig sødt personale. Har stadig kløe i øjnene.	Uoplyst
18	Jeg troede, jeg kunne blive opereret for grå stær, men det var jeg ikke egnet til endnu.	Uoplyst

	27	Lægen og jeg blev enige om at tales ved om ca. seks måneder.	Uoplyst
	29	Mødte kun venlige og hjælpsomme sygeplejersker og læger under mine besøg på fjernafdelingen i Holstebro Sygehus.	Uoplyst
	40	Jeg fik lov at træffe endelig beslutning, og fik god rådgivning inden mit valg, så det har været et rigtig godt forløb.	Uoplyst
	44	Akut glaslegeme sammenfald. Ikke rigtig noget at gøre ved det.	Uoplyst
	57	Syntes en lille ændring til den positive side.	Uoplyst
	62	Nej, alt forløb perfekt.	Uoplyst
	71	Jeg har grå stær. Lægen mente, at jeg godt kunne vente med operation, da højre øje ville blive med 80-90 procent syn, når jeg fik nye briller. Aftalen med lægen blev, at jeg vil blive indkaldt til tjek om ca. et halvt år.	Uoplyst
	77	Det er lidt svært, idet man følger undersøgelsesforløbet.	Uoplyst
	76	Valg af øjendråber til brug dagligt [].	Ved ikke



