

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**JAMB**

**Øjenafdeling J**

**Aarhus Universitetshospital**



12-04-2012

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	27



# 1 Indledning

I november 2011 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 22. august- 2. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af 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

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	385
Besvarelser fra afsnittets patienter:	266
Afsnittets svarprocent:	69%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

### **Kommentarsamlingen**

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. 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 svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål 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 indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>1</sup>

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering 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).

---

<sup>1</sup> For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.



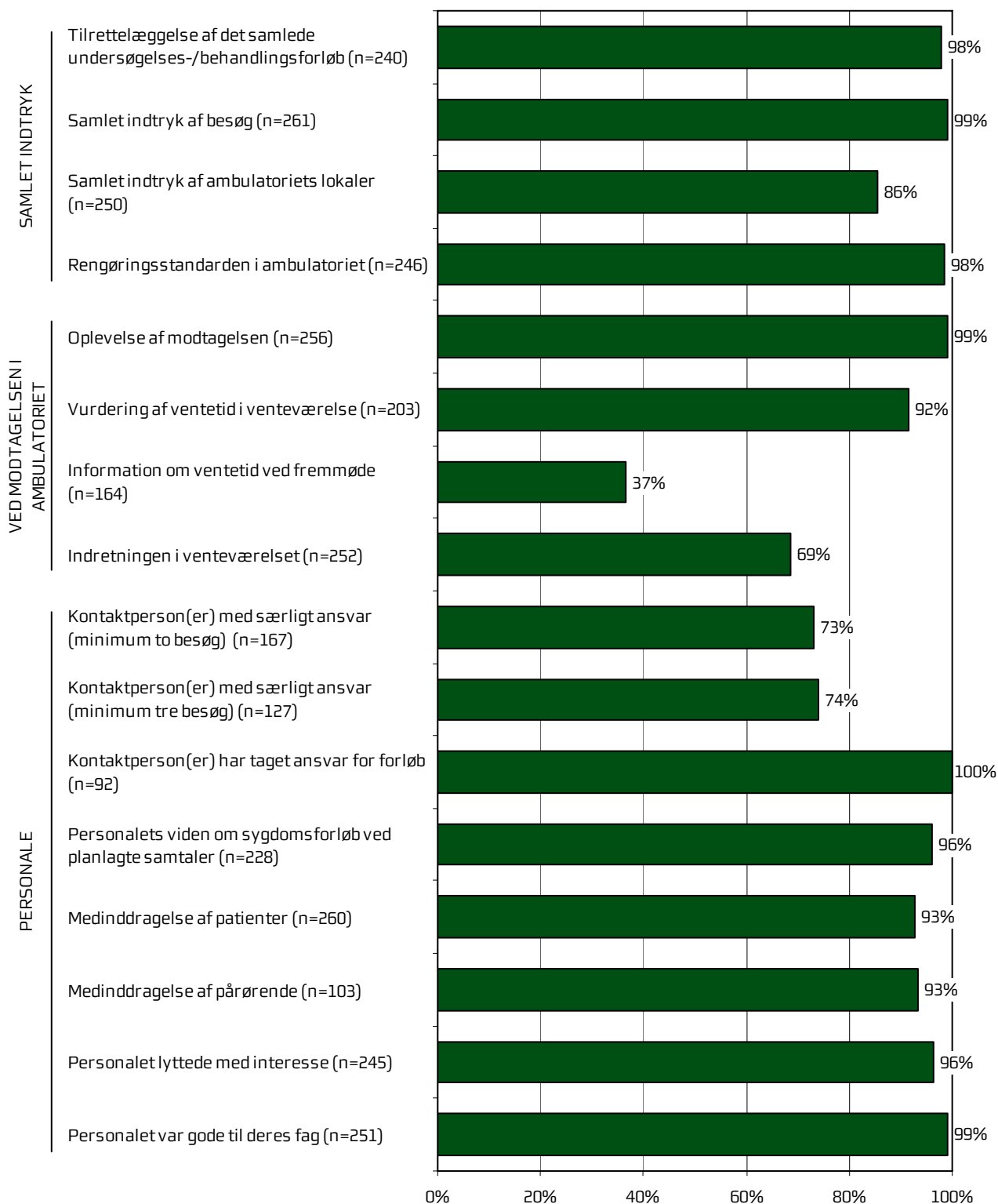


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

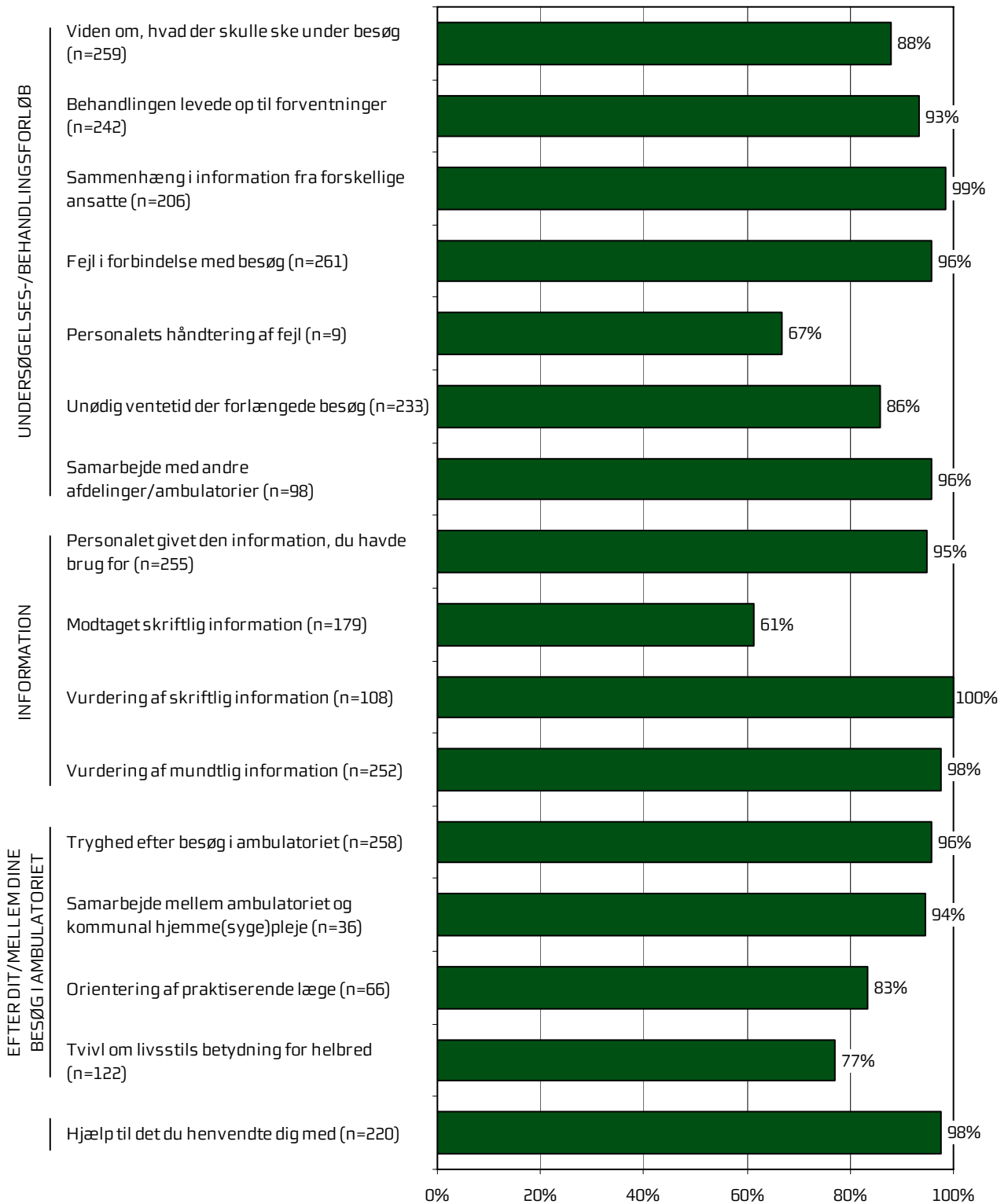
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne 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. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

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



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. 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.

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Øjenambulatoriet, Øjenambulatoriet

2009-tallet er for: Øjenambulatoriet

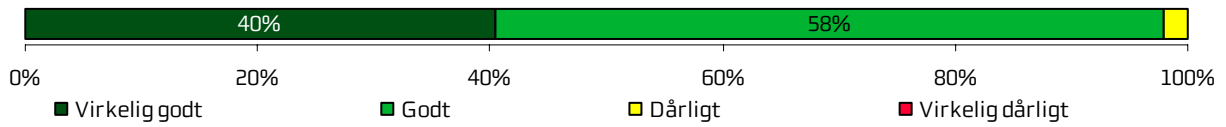
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

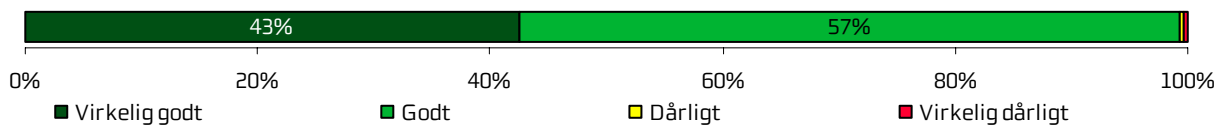
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

## Samlet indtryk

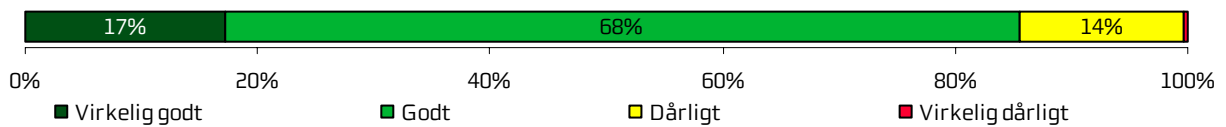
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=240)



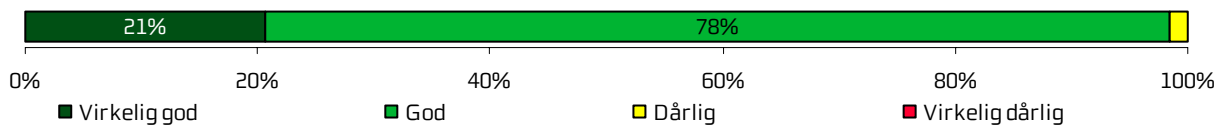
Samlet indtryk af besøg (n=261)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=250)



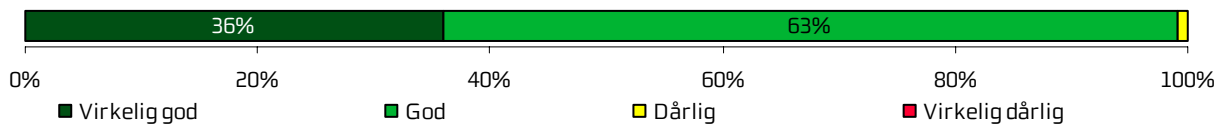
Rengøringsstandard i ambulatoriet (n=246)



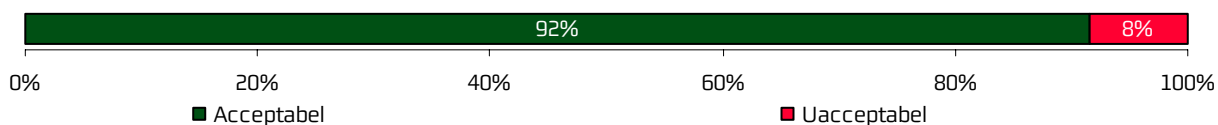
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	98 %	96 % *	100 % *	76 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	99 %	97 % *	100 %	90 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	86 %	-	-	100 % *	74 % *	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 % *	91 % *	98 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

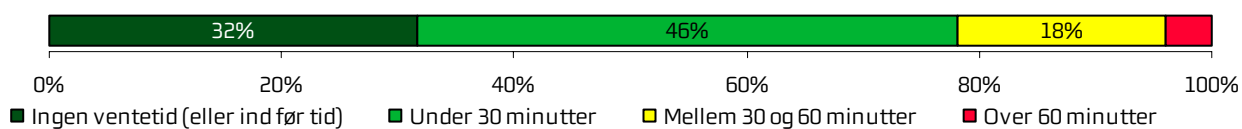
Oplevelse af modtagelsen (n=256)



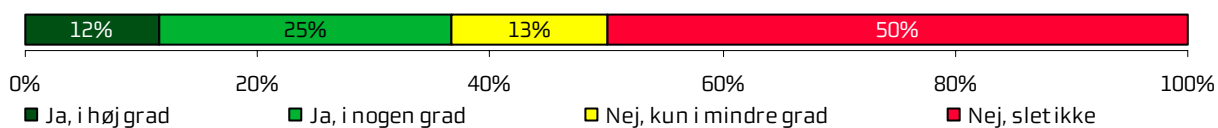
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=203)



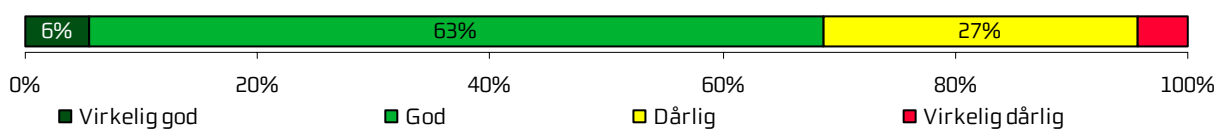
Længde af ventetid i venteværelse (n=252)



Information om ventetid ved fremmøde (n=164)



Indretningen i venteværelset (n=252)

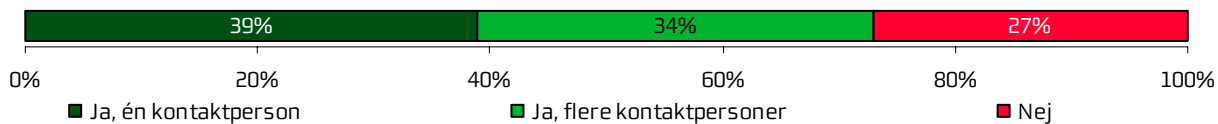




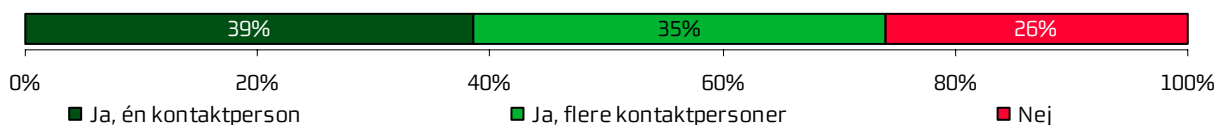
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	100 %	97 % *	100 %	92 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	92 %	92 %	-	100 % *	79 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	37 %	39 %	34 %	79 % *	13 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	69 %	68 %	56 % *	97 % *	57 % *	82 % *

## Personale

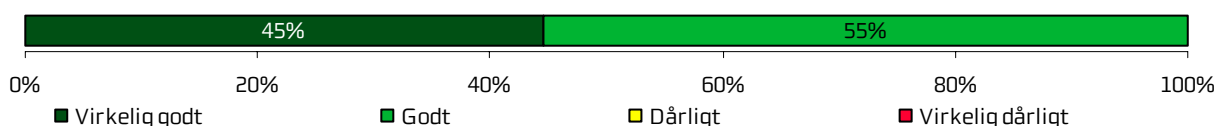
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=167)



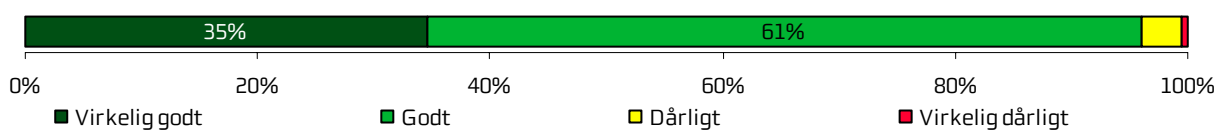
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=127)



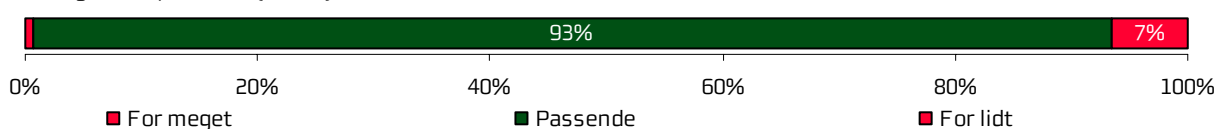
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=92)



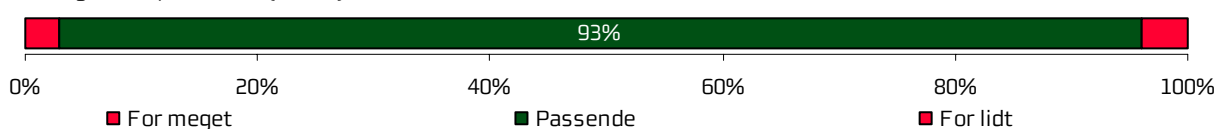
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=228)



Medinddragelse af patienter (n=260)



Medinddragelse af pårørende (n=103)



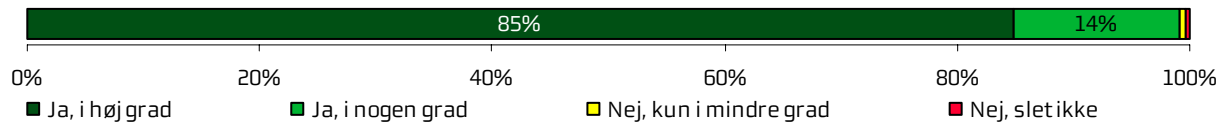
Personalet lyttede med interesse (n=245)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	73 %	75 %	76 %	100 % *	55 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	74 %	74 %	-	100 % *	57 % *	79 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	88 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	95 %	93 % *	100 % *	80 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	94 %	94 %	100 % *	82 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	92 %	89 %	100 % *	74 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	97 %	96 %	100 % *	89 % *	96 % *

## *Personale (fortsat)*

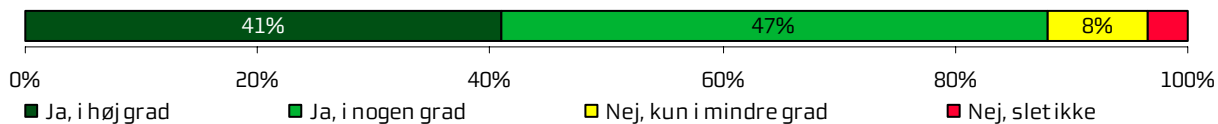
Personalet var gode til deres fag (n=251)



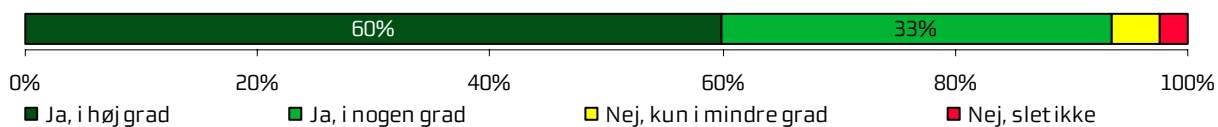
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	99 %	100 %	100 %	92 % *	98 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

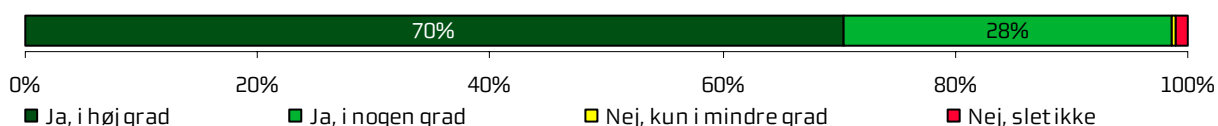
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=259)



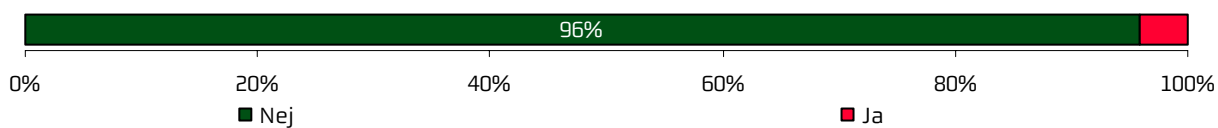
Behandlingen levede op til forventninger (n=242)



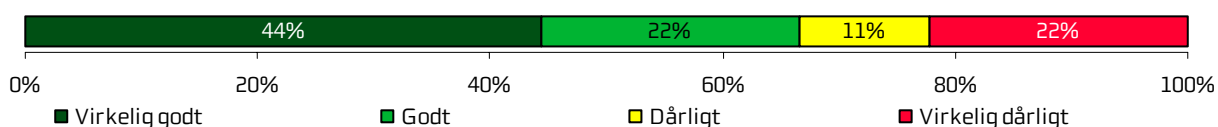
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=206)



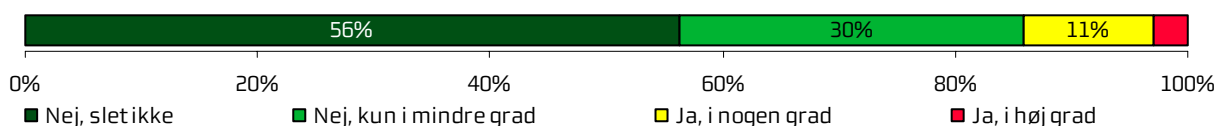
Fejl i forbindelse med besøg (n=261)



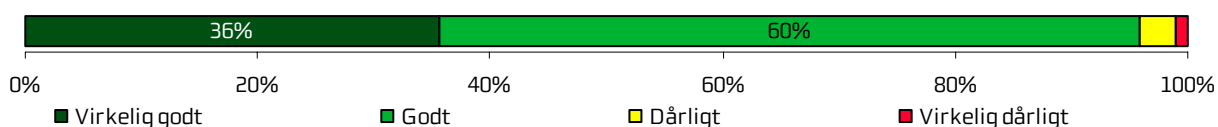
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=233)



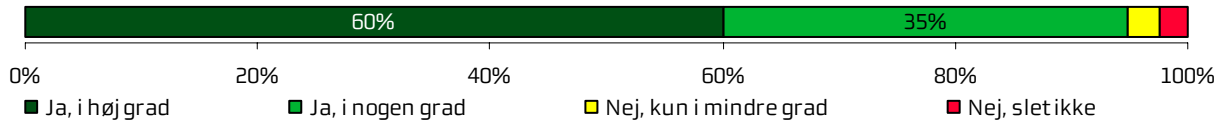
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=98)



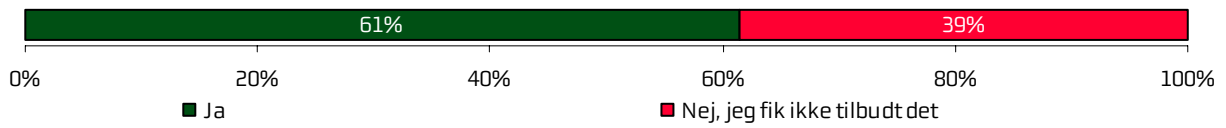
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	88 %	90 %	86 %	99 % *	73 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	95 %	93 %	100 % *	81 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	99 %	94 % *	93 % *	100 %	85 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	96 %	-	100 % *	79 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	44 %	-	81 %	52 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	86 %	84 %	83 %	100 % *	67 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	96 %	95 %	97 %	100 % *	81 % *	92 % *

## Information

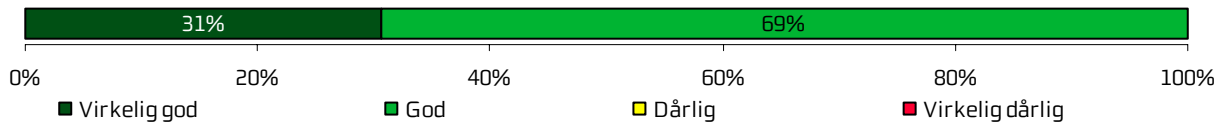
Personalet givet den information, du havde brug for (n=255)



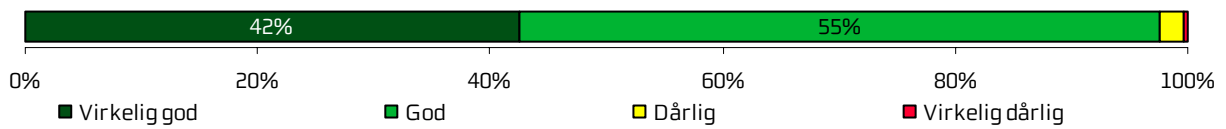
Modtaget skriftlig information (n=179)



Vurdering af skriftlig information (n=108)



Vurdering af mundtlig information (n=252)

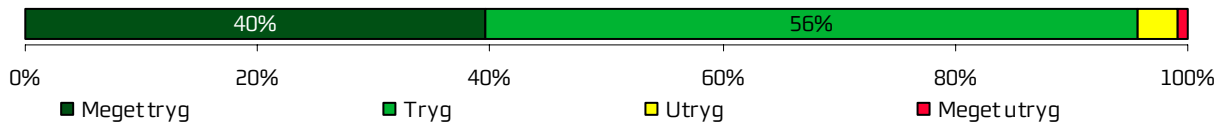




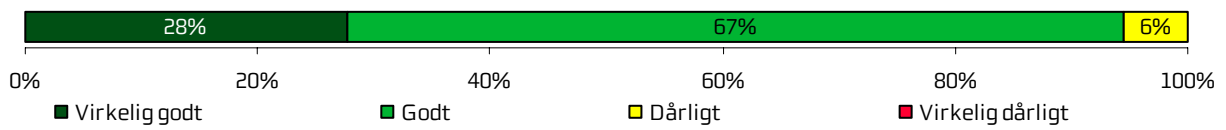
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	-	-	100 % *	80 % *	92 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	61 %	66 %	-	100 % *	53 %	68 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	99 %	96 % *	100 %	91 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	98 %	98 %	100 % *	89 % *	96 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

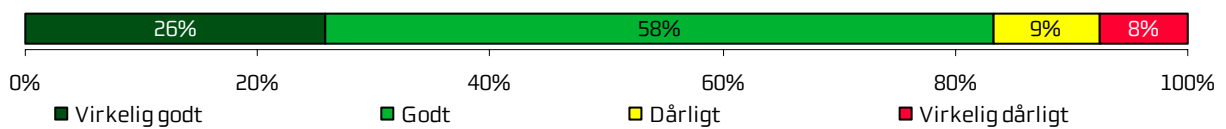
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=258)



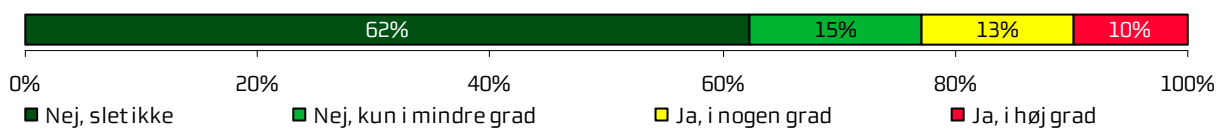
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=36)



Orientering af praktiserende læge (n=66)



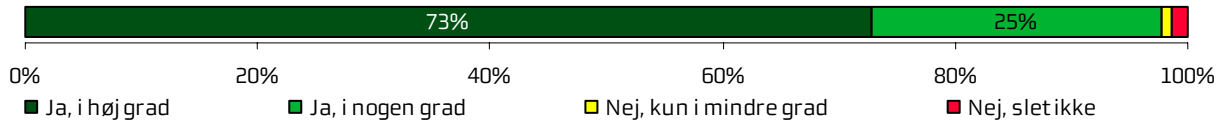
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=122)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	96 %	92 % *	100 % *	89 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	94 %	96 %	100 %	100 %	77 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	83 %	78 %	74 % *	96 % *	60 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	77 %	75 %	80 %	91 % *	54 % *	74 % *

### Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=220)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	98 %	-	-	100 % *	86 % *	95 % *



## Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er 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. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

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.

**JAMB****Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - JAMB</b>	<b>Modtagelsen</b>
3	Venlig, hurtig og kompetent modtagelse.	Virkelig god
6	Da jeg er kommet i ambulatoriet gennem mange år, er det dejligt at se genkendelse, både for mig og personalet.	Virkelig god
7	Indskrivningsskranken og ventesalen er rodet og trang. Ikke specielt egnet til synspåvirkede personer. Synes, at forholdene vidner om mangel på indsigt i relation til synet.	God
8	Jeg har altid fået en venlig og god modtagelse.	Virkelig god
12	Hvis modtagelse forstås som, hvordan personalet tog imod mig, kan jeg sige, at alle var søde, smilende og venlige.	God
13	Kun ventetiden som var [næsten en] time.	God
14	Orientering om eventuelle forsinkelser er somme tider mangelfuld.	Virkelig god
24	I fineste orden.	Virkelig god
25	Vi blev henvist akut og modtaget [om aftenen]. Situationen var krisepræget, og det blev, der taget hånd om.	God
26	Medarbejderne var super søde.	Virkelig god
34	Jeg har været der rigtig mange gange, og der vil være forskel på fx. ventetider.	God
38	Utrolig sødt og smilende personale. Vi kom endda til behandling før den aftale tid. Super!	Virkelig god
39	Det var godt, de hjalp mig en hel del.	God
47	God information.	God
49	Meget venligt og hjælpsomt personale.	Virkelig god
61	Fin modtagelse. Det kører sgu på skinner. Fagfolk :)	Virkelig god
65	Sekretær i ambulatoriet skulle tage imod patienter, passe telefon og booke tider. Der var meget lang "kø".	Dårlig
68	God modtagelse. Men lang ventetid med børn er ikke godt.	God
76	Der er ofte meget lang ventetid for at melde sin ankomst ved skranken. Måske det kunne være en idé at indføre stregkodesystem for sundhedskort, så det kun er dem, der har behov for personlig betjening, der skal henvende sig ved skranken.	God
78	Meget imødekommende og hjælpsom.	Virkelig god
82	Det var uklart, hvad der forventedes af mig ved ankomsten. For eksempel at man skal melde sin ankomst?	Dårlig
86	Har oplevet en meget positiv og god atmosfære både ved indcheckning og videre til de forskellige afdelinger på øjenafdelingen.	Virkelig god
87	Meget godt.	Virkelig god
88	Alle var venlige, åbne og svarede på alle spørgsmål. (Så vi fandt også venteværelset!)	God
89	Sød og imødekommende sosu, der ikke var fordømmende, selvom jeg kom [lidt] for sent på grund af parkeringsproblemer.	Virkelig god



**JAMB****Hvilke(n) fejl oplevede du?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - JAMB</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
7	Sekretærformidlingen af kommunikation mellem afdelingerne var meget mangelfuld. Personlig henvendelse mellem behandlerne nødvendig. Sekretærernes manglende overblik betød et halvt års forsinkelse i behandlingsforløbet og gener med dobbeltsyn, der kunne korrigeres.	Intet svar
12	"Sundhedsperson" eller kontaktperson havde jeg slet ikke. Min(e) kontaktperson(er) var de to læger, der behandlede mig. Og det har fungeret udmærket. Jeg kendte jo ikke til andet!	Intet svar
16	Ved placering af en øjenåbner blev hornhinden beskadiget.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
17	Ingen fejl.	Intet svar
28	PC ude af drift. Til billedbehandling.	Virkelig dårligt
29	I og med, at der ikke er en kontaktperson, har jeg fået forskellige oplysninger vedrørende min behandling, som til tider kan forvirre mig. Dette kan føre til utryghed i min videre behandling.	Virkelig dårligt
31	Fantastisk hurtig behandling. Operation i løbet af 24 timer. Stor tak.	Intet svar
33	Ventede hele formiddagen på en operation [].	Godt
37	Fejloperation af grå stær på venstre øje.	Virkelig godt
65	Fejlmedicinering. Første besøg tog tre timer, fordi lægen ikke havde en at spare med.	Dårligt
66	Blev kaldt ind til kontrol. Ventede i over en time uden information. Henvendte mig og fik af vide, at jeg godt kunne køre hjem igen. Spildt 100 km kørsel og ½ arbejdsdag.	Godt
69	Ved første besøg blev jeg anbefalet laseroperation []. Ved andet besøg mente læge NN egentlig ikke, at der var grund til operation (men det var op til mig at bestemme).	Intet svar

**JAMB****Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - JAMB</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Det har været SÅ positivt! Og jeg er meget, meget tilfreds med behandling og operation.	Virkelig godt
2	For lidt/ingen koordinering [af lidelse].	Godt
4	Min læge er ikke orienteret.	Godt
6	Jeg kan kun sige, at jeg er godt tilfreds med at komme i ambulatoriet.	Virkelig godt
7	Man kunne måske se på kompetencerne i betjeningen af henvisningen. Måske er den elektroniske betjening vanskelig.	Godt
10	Venlig behandling hele vejen igennem.	Godt
11	Jeg kunne godt have ønsket mig bedre orientering om eftervirkningerne af operationen. Jeg har ikke i mit udleverede materiale eller fået fortalt, at mit syn skulle være så dårligt efter operationen.	Virkelig godt
13	Behandlingsforløbet gik fint. Der blev indkaldt en anden læge, som blev spurgt, om hun havde samme opfattelse.	Godt
18	Ventetiderne er blevet meget kortere i forhold til tidligere år, FLOT.	Godt
21	Der er ingen kaffe i venterummet.	Godt
32	Jeg er tilfreds med behandlingen, men ked af, at man ikke har kunnet hjælpe mig.	Godt
34	Jeg føler mig velinformeret. Men jeg har også selv været meget opsøgende i forhold til det. Hvis jeg ikke havde været det, kan jeg være i tvivl om, hvor meget jeg havde forstået af, hvad der foregik.	Virkelig godt
39	Det gik godt.	Godt
42	Personalet og læge er gode til deres job, men ventetiden på at komme ind er nogen gange op til tre timer.	Dårligt
45	Personalet virker meget professionelt.	Godt
46	Meget fint forløb.	Virkelig godt
48	Man bør forberede folk på, hvor lang tid der skal afsættes til undersøgelsen/forløbet.	Godt
49	Meget kompetent og venlig behandling!	Virkelig godt
51	Ja den er ok.	Godt
58	MEGET kompetent personale :-)	Godt
61	Ok undersøgelse. Hurtig og god information. Alt i alt en god oplevelse.	Virkelig godt
63	Jeg har i de [mange år], jeg har besøgt ambulatoriet generelt været yderst tilfreds med dets ekspertise. Uden ambulatoriets indsats, havde jeg antageligt været blind i dag. Så jeg er lykkelig over, at det er øjenafdelingen på Aarhus Universitetshospital, der har behandlet mig.	Virkelig godt
66	Samlet set tilfreds, også med selve operationen.	Godt
71	Manglende at få et telefonnummer til speciallæge.	Godt
75	Uanset hvor mange, måske dumme, spørgsmål man stillede, fik man svar og kunne kun blive klogere. Man blev ikke fejlet af med et svar, man IKKE forstod.	Virkelig godt

- |   |  |               |
|---|--|---------------|
| ✎ | 77 Ventetiden bliver lang, fordi man skal undersøges af flere læger.   | Godt          |
| ✎ | 80 Direkte og præcise svar på mine spørgsmål, hvilket er meget godt.   | Godt          |
| ✎ | 81 Rigtig fint, at jeg fik et kontaktnummer og tidspunkter. Min egen optiker kunne ringe til afdelingen, så de kunne få mine briller til at yde det bedste.  | Virkelig godt |
| ✎ | 82 Er endnu ikke afsluttet!  | Virkelig godt |
| ✎ | 83 Der er endnu ikke behandling sat i værk. Kommer til kontrol [jævnligt].   | Godt          |
| ✎ | 85 Jeg har været meget tilfreds og tryk ved at føle mig i virkelig professionelle hænder.  | Virkelig godt |
| ✎ | 86 Jeg har hele vejen igennem fået en fin og meget flot behandling. Jeg har kun rosede ord til alle på afdelingen. Lige fra den nederste til den øverste. Eller sagt med andre ord: Til hele teamet på afdelingen. | Virkelig godt |

**JAMB****Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - JAMB</b>	<b>Samlet indtryk</b>
10	Jeg savnede nogle gange informationer angående evt. følgevirkninger efter operation.	Godt
12	Jeg kunne godt tænke mig at få journalskrift med hjem hver gang. Nogle gange glemmer man en mundtlig information eller har måske ikke forstået det helt rigtigt. På skrift vil man bedre kunne spørge ind osv.	Godt
13	Jeg skal møde igen.	Godt
24	Helt i orden.	Godt
26	Jeg er glad for den mundtlige information, da jeg har svært ved at læse.	Godt
30	Man skulle trække oplysningerne ud af personen, som undersøgte mig.	Intet svar
34	Jeg ved fx ikke om jeg er kørselsberettiget. I min journal står der, at jeg har fået information om risici ved min behandling, men den information har jeg kun fået ved selv at tage en pjece ved skranken, som jeg ikke blev gjort opmærksom på, men som jeg selv valgte at tage. Pjecen gjorde så, at jeg stillede specifikke spørgsmål, som jeg var blevet opmærksom på i pjecen eller på internettet. Jeg fik gode svar på mine spørgsmål. Godt, jeg er så klog ;-)	Virkelig godt
38	Det var bare super professionelt.	Virkelig godt
45	Jeg kunne ønske mig indkaldelse via mail/sms. Som det er nu, så er der aftalt en tid et halvt år frem i tiden. Der kan man godt komme lidt i tvivl om dato og tid.	Godt
48	Personalet var gode nok til at give den information, som er gængs. Men ikke gode til at angive tidsperspektiv eller lytte til patienten.	Godt
51	OK.	Godt
56	Min søn fik en positiv oplevelse, og personalet tog sig kærligt af ham hele vejen. Meget tilfredsstillende. :-)	Godt
57	Den skriftlige information var ikke tilrettet den nye behandlingsmetode, som jeg fik udført.	Virkelig godt
61	O.k. Fin.	Virkelig godt
67	Kun positivt.	Virkelig godt
69	Den information, jeg fik mundtligt om [sygdommen], svarer ikke til det, jeg kan læse på nettet.	Godt
75	Kun positivt.	Virkelig godt
86	Oplevede det som en dejlig fornemmelse at blive behandlet på jeres afdeling.	Virkelig godt

## JAMB

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

ID	Kommentarer - JAMB	Samlet indtryk
25	Samarbejdet med afdelingen mellem vores undersøgelser fungerer upåklageligt. Patienthotel og andet er booket, og vi skal kun koncentrere os om vores datter.	Virkelig godt
34	Man har mange spørgsmål i denne fase. Man kunne måske have en hjemmeside, da det er næsten umuligt at ringe og spørge om noget. Der skulle være en "ti oftest stillede spørgsmål".	Virkelig godt
51	Ok.	Godt
53	Ventetid, uha!	Godt
59	Jeg har aldrig hørt, at min læge har hørt fra jer.	Godt
61	Synes det kører fint :)	Virkelig godt
78	En afdeling, der arbejder virkelig effektivt. Man kommer med forventninger om lange ventetider og oplever, at alt foregår i et "glidende" forløb.	Virkelig godt
89	Jeg har bare været RIGTIG tilfreds med forløbet og følt mig omgivet af professionelt personale hele vejen igennem :)	Virkelig godt









## JAMB

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

ID	Kommentarer - JAMB	Samlet indtryk
1	Jeg synes, jeg fik rigtig god information hele vejen igennem, og følte mig helt tryk!	Virkelig godt
2	Information om tilbud og mulige hjælpemidler.	Godt
3	Ambulatoriet reagerede hurtigt og imødekomende, straks jeg henvendte mig. Lytter meget til mine ønsker.	Virkelig godt
5	Jeg blev for [nogle] måneder siden sendt direkte fra min speciallæge til ambulatoriet. Man troede, at jeg var ved at få nethindeløsning. Da synes jeg, at I tog jer rigtig pænt af mig. Selvfølgelig var der ventetid, men jeg kom jo også uden varsel, og der var mange læger m.m. inde i billedet. Tak!	Godt
8	Jeg synes, jeg har fået en rigtig fin behandling.	Virkelig godt
9	Jeg synes, at ambulatoriet gør det godt.	Virkelig godt
10	Venlig omgangstone, ikke stresset.	Godt
12	Toiletforhold til så mange personer kunne være bedre. Siddekomforten kunne være meget bedre. "Venteværelset" kunne godt indrettes mere hyggeligt og ikke som nu, hvor det ser ud som om, det bare er lagt der tilfældigt, fordi DER var plads!	Godt
13	Der mangler flere stole, jeg måtte sidde på et bord [i næsten en time]. Mere information om ventetiden. Turde ikke gå på toilettet, hvis mit navn blev kaldt op.	Godt
14	Bedre venteforhold. Dårlig belysning.	Godt
15	Jeg har i ventetiden mellem behandlingerne fået serveret middagsmad og drikke, fordi tiden trak ud.	Virkelig godt
19	For lille venteværelse, når man venter på operation.	Virkelig godt
20	Ventetiden.	Godt
22	Jeg var MEGET tilfreds.	Godt
23	Har været meget tryk og har fået det fint. Tak.	Virkelig godt
24	Jeg blev godt modtaget. Fik forklaret de muligheder, der er for at forbedre mit svækkede syn. Det arbejder vi videre med, da der er lidt fremgang, idet synet er blevet lidt bedre.	Godt
25	Personalet (læger og sygeplejersker) har udvist stor omsorg og empati i forbindelse med vores lange forløb på afdelingen. Det har været tryghedsskabende og giver os grund til at have stor tillid til, at vores datter får den bedst mulige behandling.	Virkelig godt
27	Besøget var det første ud af [en række] besøg.	Godt
31	En VIRKELIG GOD behandling hele vejen igennem.	Virkelig godt
33	Alt for lille venteværelse.	Godt
34	Dygtige folk, som ikke stresser op, selvom de nærmest må dele om pladsen, og der er mange ventende patienter, som hober sig op på gangen. Jeg må gå ud fra, at mange af patienterne er diabetikere, og man venter ind i mellem længe, så ens spisetider påvirkes. Jeg har haft brug for sukker pga. ventetiden. Jeg tog noget saft, som jeg fandt, men ikke aner, om jeg måtte tage.	Virkelig godt
35	Mindre ventetid, når man har en mødetid.	Godt
36	Synes, ventetiden i ambulatoriet til tider var meget lang, men er taknemmelig for at bo i et	Virkelig godt

	land, hvor en sådan operation (grå stær) kan foretages. Alle sygeplejersker og læger, jeg havde kontakt med, var meget søde og rare. De var gode til at informere om, hvad der skulle foregå ved undersøgelserne og ved selve operationen.	
✎ 38	Venteværelset kunne være bedre. Du manglede lidt plads, men det hænger jo også lidt sammen med, at bygningen er af ældre dato. Men det var acceptabelt og ok alligevel.	Virkelig godt
✎ 40	Som sukkersygepatient var jeg meget glad for, at jeg fik noget at spise.	Godt
✎ 41	Det var for det meste den samme læge/sygeplejerske, der behandlede mig. Det var godt, og jeg følte, at de kunne huske mig. Jeg fik en god information om sygdom, kontrol og fremtid. Rigtig godt.	Virkelig godt
✎ 42	Få ventetiden ned.	Dårligt
✎ 43	Vi synes, at der altid er en god stemning. Personalet er rolige og sørger for, der altid er tid til én.	Godt
✎ 44	I har været virkelig gode til at takle en [ung dreng], der vidste, at en operation lå forud. I formåede at forklare ham, hvad han skulle igennem, og hvordan det ville foregå. Et stort skulderklap til især NN og NN, I har en særlig plads hos patienten.	Virkelig godt
✎ 45	venteværelset er stole ude på gangen. Det er ikke særlig godt.	Godt
✎ 47	Fik gode oplysninger om mit [problem].	Godt
✎ 48	Vi havde vanskeligt ved at få venteplasser med et bord! Ville gerne fordrive ventetiden med kortspil...	Godt
✎ 50	I forbindelse med behandling havde jeg indtryk af, at forskning og undervisning var vigtigere for behandleren, end den enkelte patient.	Godt
✎ 52	<input type="checkbox"/> Jeg blev behandlet akut en [eftermiddag]. Det hele gik meget hurtigt, da der ikke var andre patienter.	Intet svar
✎ 54	De hjalp mig efter tidligere sygehus gav mig et blindt øje efter fejlbehandling, hvorefter jeg gik med smerter i øjet, som jeg så heldigvis har fået skiftet med et andet. Derfor har jeg kun ros til Aarhus og ris til tidligere sygehus.	Virkelig godt
✎ 55	Jeg oplevede en meget grundig og omhyggelig øjenundersøgelse, udført af en yderst dygtig og kompetent læge NN, som fint redegjorde for sine fund.	Virkelig godt
✎ 59	Jeg kigger ikke efter rengøring, har så meget, der kører i hovedet.	Godt
✎ 60	Trange toiletbesøg. Men det kan personalet jo ikke gøre for!	Virkelig godt
✎ 62	Større udvalg af læsestof i venteværelset.	Virkelig godt
✎ 64	Venteværelset (gangen) er utrolig kedeligt, trods nye billeder på væggen. Det må også være generende for personalet at skulle færdes mellem de ventende.	Virkelig godt
✎ 69	Lokalerne er gamle og utidssvarende, især toiletter og venteværelser.	Godt
✎ 70	Under et besøg hos speciallæge NN <input type="checkbox"/> blev jeg henvist til Øjenafdelingen på Aarhus Universitetshospital. I løbet af en uge fik jeg aftalt et besøg. Jeg henvendte mig til receptionen <input type="checkbox"/> , og da jeg ikke kendte til lokaliteterne, blev jeg fulgt op til <input type="checkbox"/> afdelingen. [Besøger ofte afdelingen]. Der er så at sige ingen ventetid, og proceduren er den samme hver gang. <input type="checkbox"/> Når billedet er på skærmen, ser jeg undertiden med, og så spørger jeg, og lægen forklarer. Efter billedet vurderer lægen, om jeg skal have en indsprøjtning eller ej. Skal der være en indsprøjtning, forklarer lægen omhyggeligt, hvad der sker. Hele seancen varer nok ca. en time. Behandlingen er optimal. Alle kan deres kram. Faciliteterne er fine, og patienten er meget tilfreds. Kan man ønske mere?	Intet svar
✎ 71	Grundig undersøgelse og behandling.	Godt
✎ 72	Efter ventetid på op til flere timer (seks), var det godt, om der var lidt spiseligt.	Godt

## Bilag 1

 73	Er kommet der gennem [flere] år. Har altid været ovenud tilfreds.	Virkelig godt
 74	Venteværelset var for lille.	Godt
 75	Personalet var super.	Virkelig godt
 76	Jeg synes, at det er nødvendigt at forberede modtagelsen/skranken, så der ikke er så lang kø. Jeg oplever, at meget af tiden går med at ringe og arrangere kørsel til ældre. Tiden kan føles lang, når man bare skal fortælle, at man er mødt!	Godt
 77	Alt i alt har jeg været tilfreds med behandlingen i ambulatoriet.	Godt
 78	Jeg synes kun, der er positivt at sige. Ros til jer!	Virkelig godt
 79	Jeg har haft en positiv oplevelse!	Virkelig godt
 84	Farver :-)	Virkelig godt