

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Øjenklinik

Øjenambulatorium

De Vestdanske Friklinikker, Brædstrup



09-05-2012

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

© 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
	Bilag 1: Kommentarsamling	25

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:	374
Besvarelser fra afsnittets patienter:	295
Afsnittets svarprocent:	79%

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.¹

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).

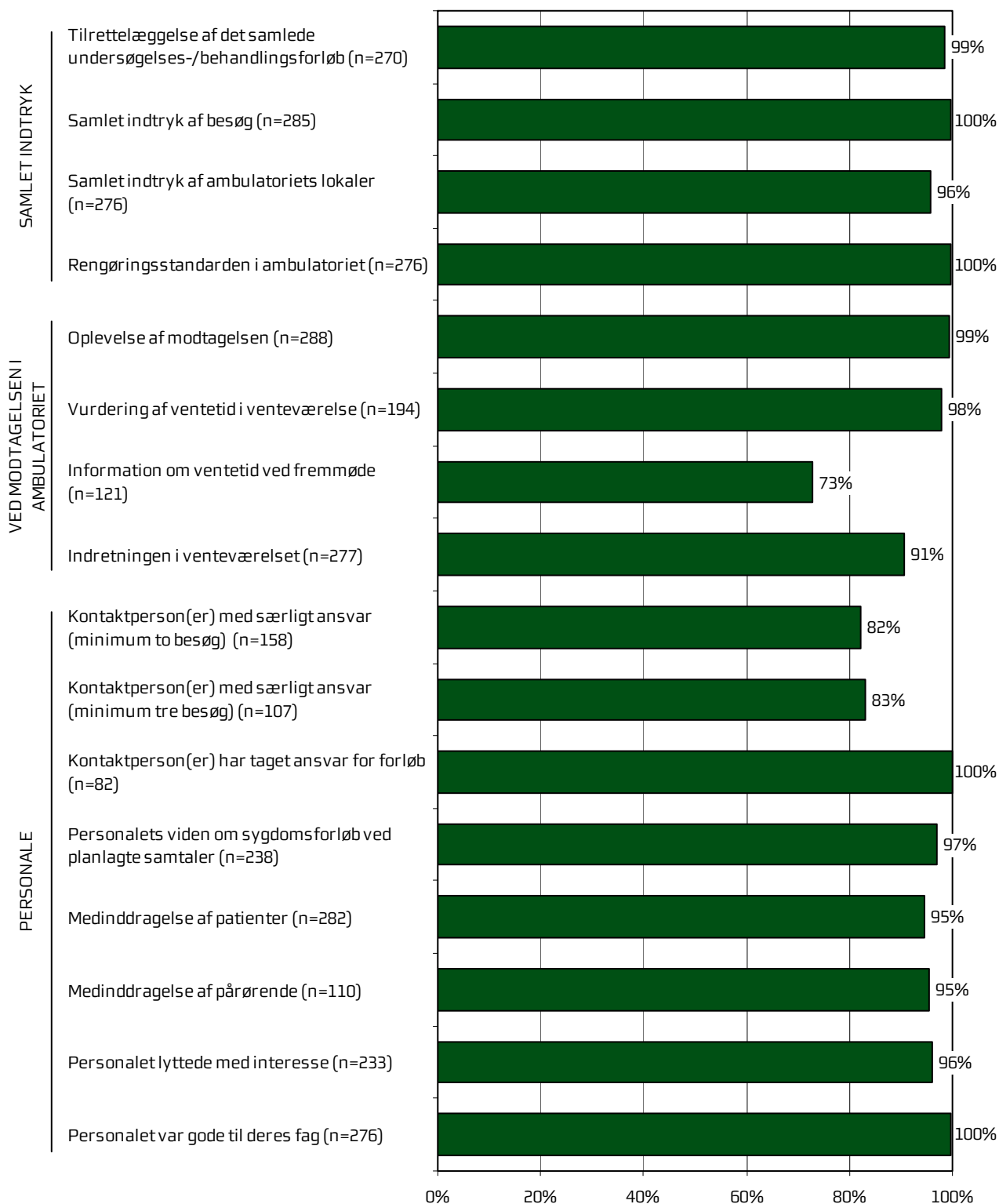
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

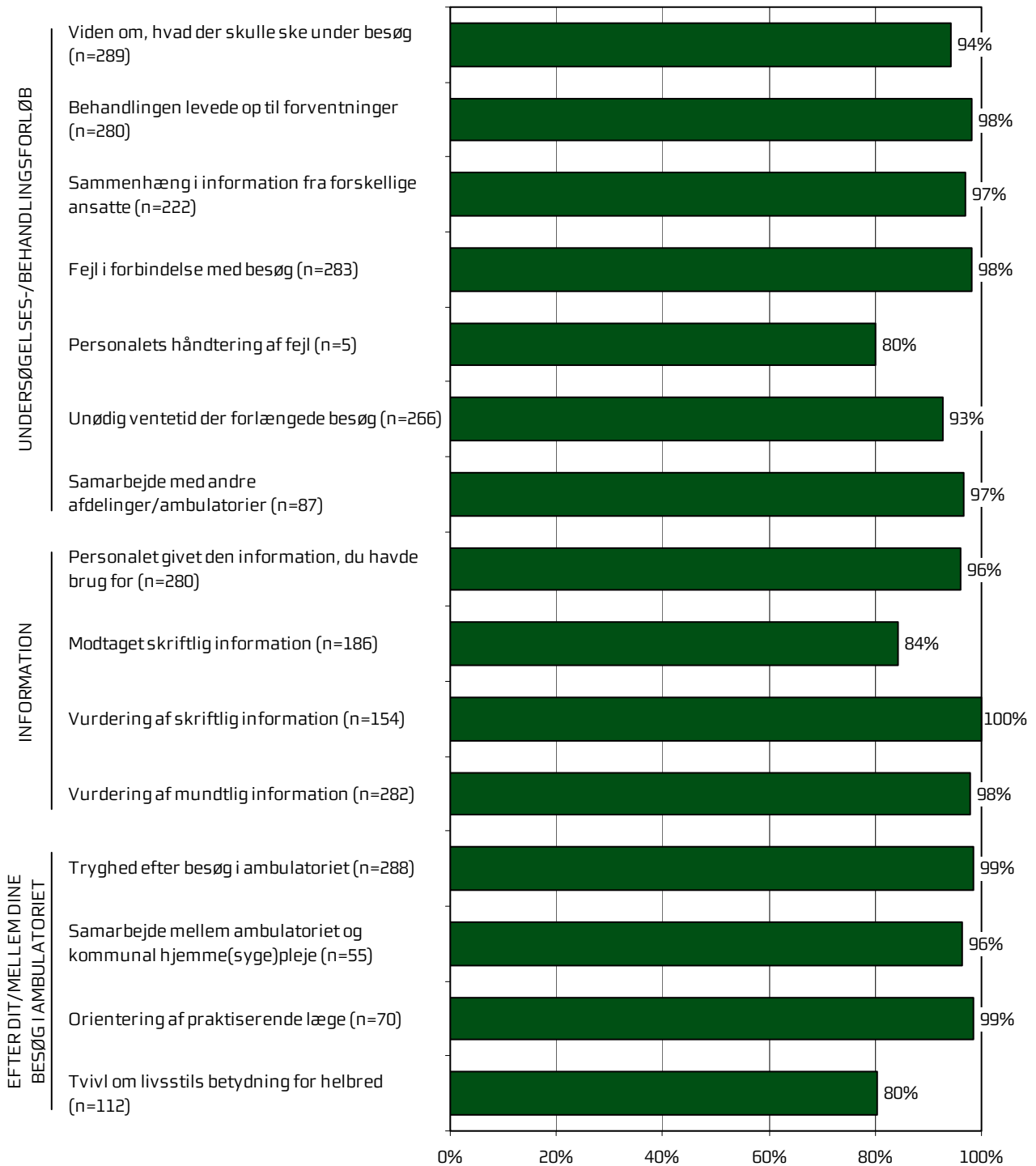
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2009-tallet er for: Ingen sammenligning

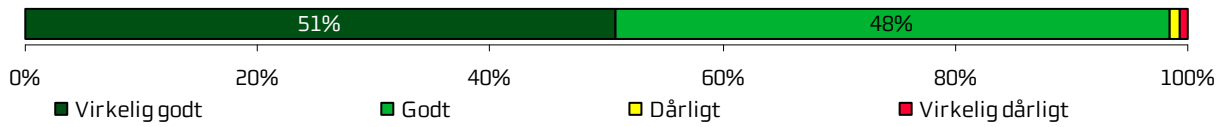
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

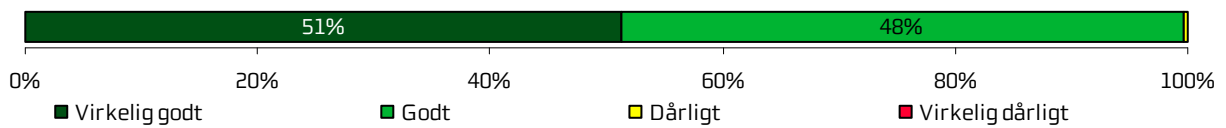
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

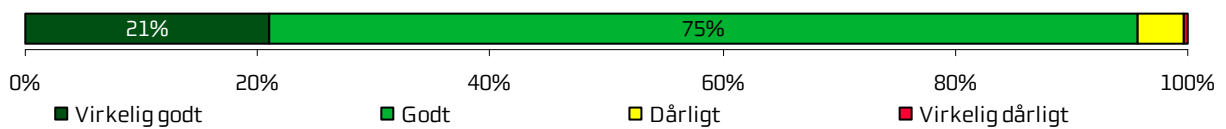
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=270)



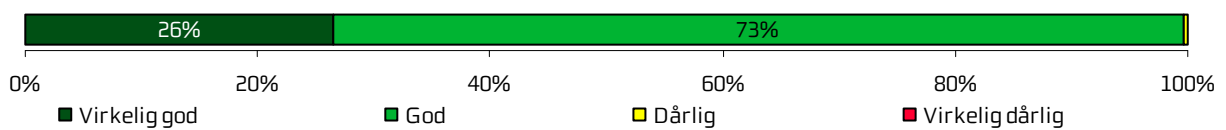
Samlet indtryk af besøg (n=285)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=276)



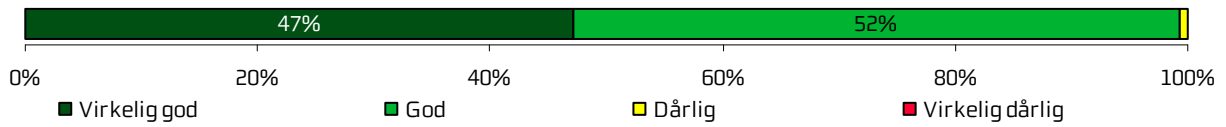
Rengøringsstandard i ambulatoriet (n=276)



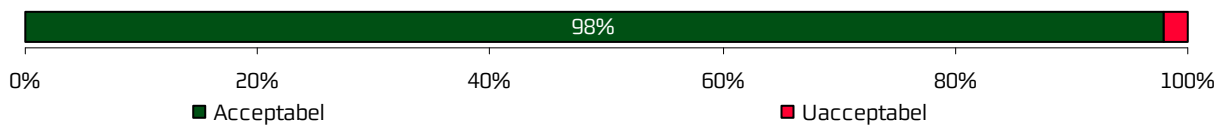
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	99 %	-	-	-	-	98 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	100 %	-	-	-	-	98 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?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

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=288)



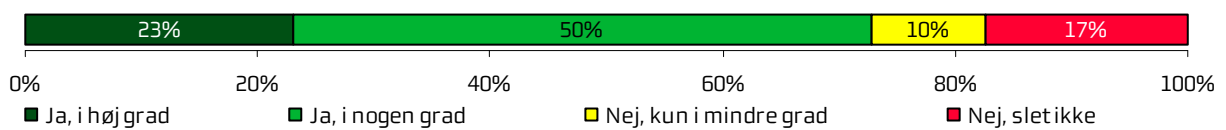
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=194)



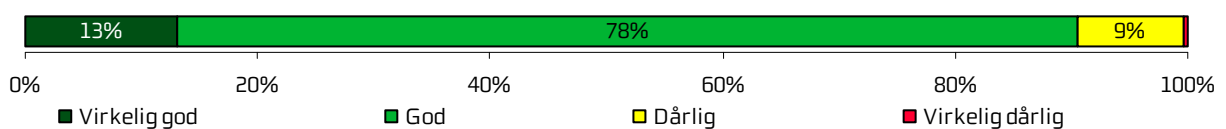
Længde af ventetid i venteværelse (n=281)



Information om ventetid ved fremmøde (n=121)



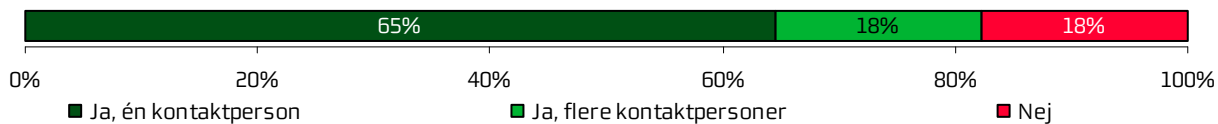
Indretningen i venteværelset (n=277)



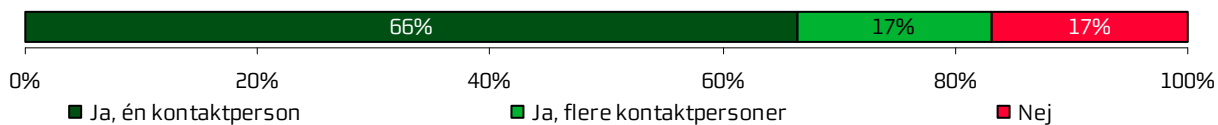
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	-	-	-	-	100 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	98 %	-	-	-	-	96 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	73 %	-	-	-	-	47 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	91 %	-	-	-	-	94 % *

Personale

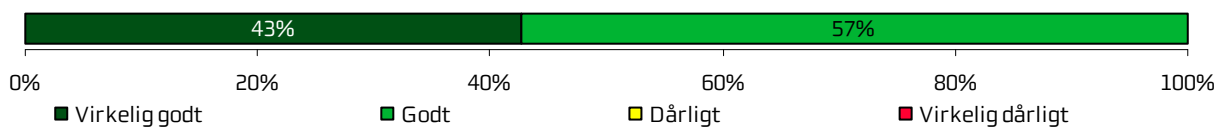
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=158)



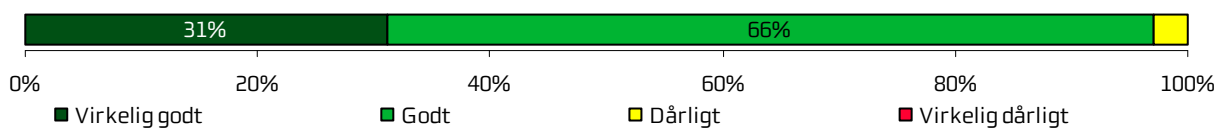
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=107)



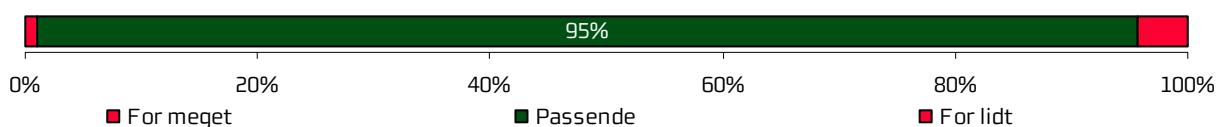
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=82)



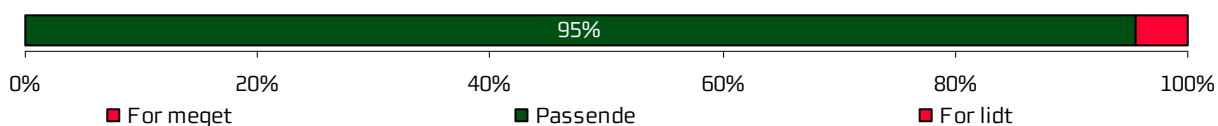
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=238)



Medinddragelse af patienter (n=282)



Medinddragelse af pårørende (n=110)



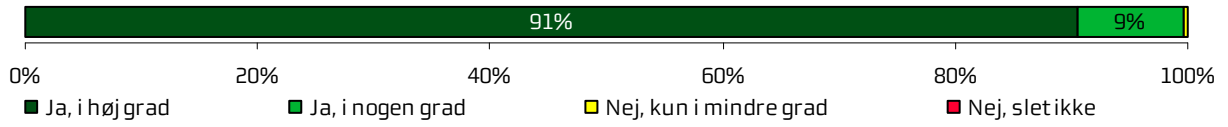
Personalet lyttede med interesse (n=233)



	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)	82 %	-	-	-	-	75 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	83 %	-	-	-	-	54 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	-	-	-
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	97 %	-	-	-	-	96 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	-	-	-	-	94 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	-	-	-	-	94 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	-	-	-	-	97 % *

Personale (fortsat)

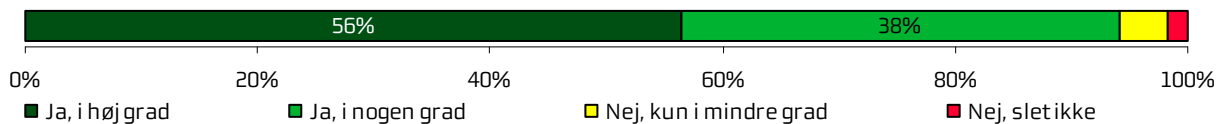
Personalet var gode til deres fag (n=276)



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

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=289)



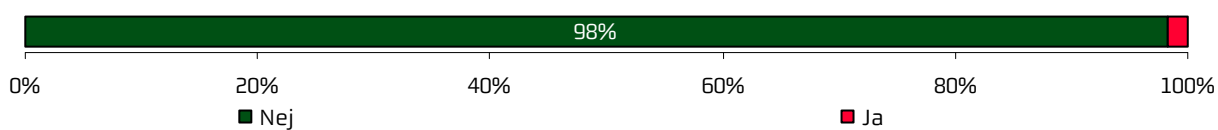
Behandlingen levede op til forventninger (n=280)



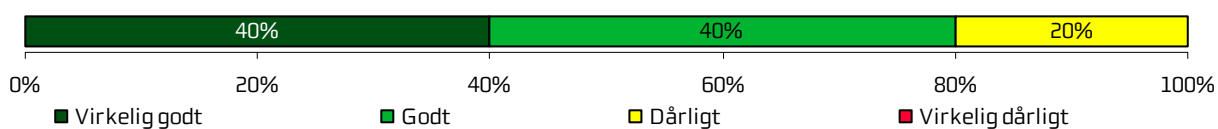
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=222)



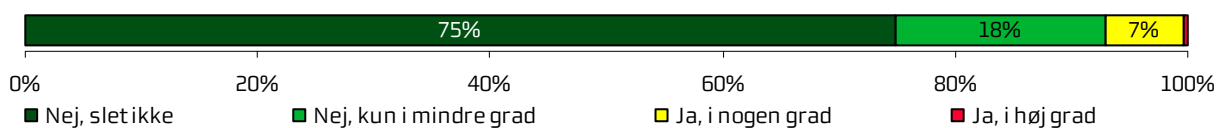
Fejl i forbindelse med besøg (n=283)



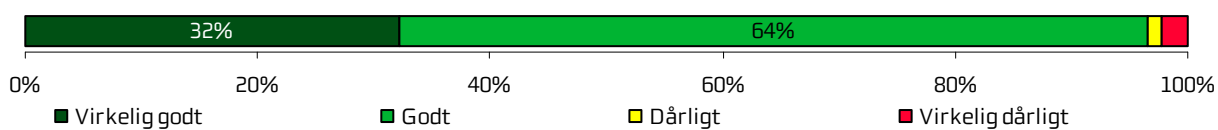
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=266)



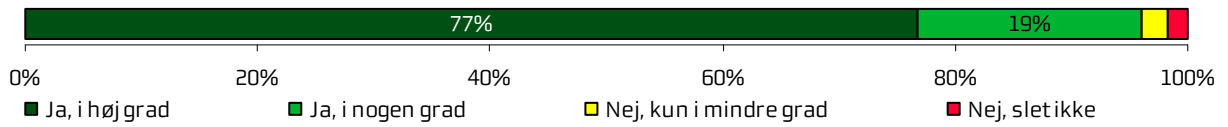
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=87)



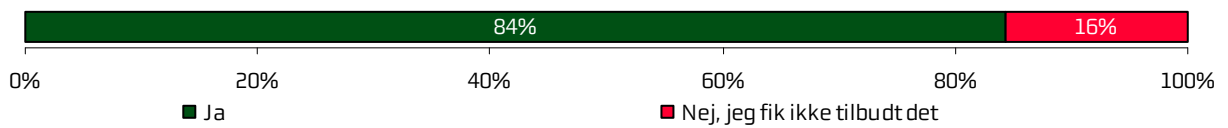
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	-	-	-	-	93 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	98 %	-	-	-	-	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97 %	-	-	-	-	97 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	-	-	-	-	96 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	80 %	-	-	-	-	80 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	93 %	-	-	-	-	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	97 %	-	-	-	-	96 % *

Information

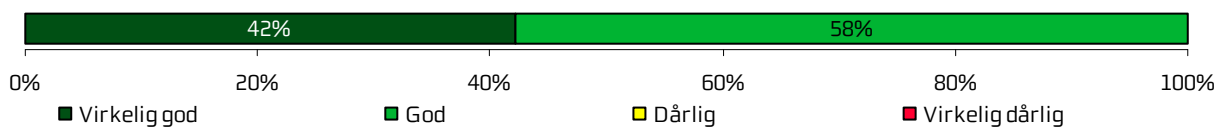
Personalet givet den information, du havde brug for (n=280)



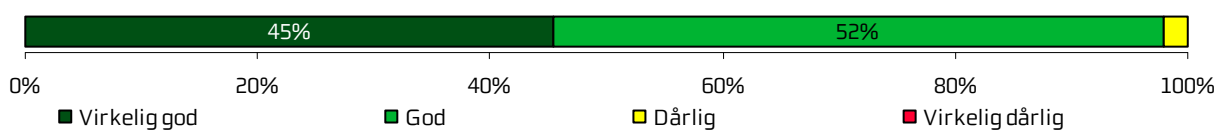
Modtaget skriftlig information (n=186)



Vurdering af skriftlig information (n=154)



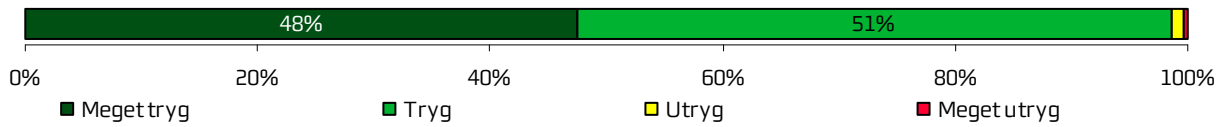
Vurdering af mundtlig information (n=282)



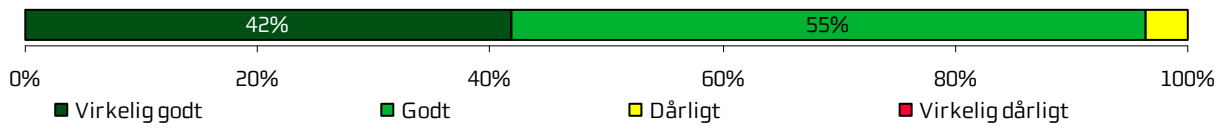
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	96 %	-	-	-	-	95 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	84 %	-	-	-	-	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	-	-	-	-	99 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	-	-	-	-	97 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

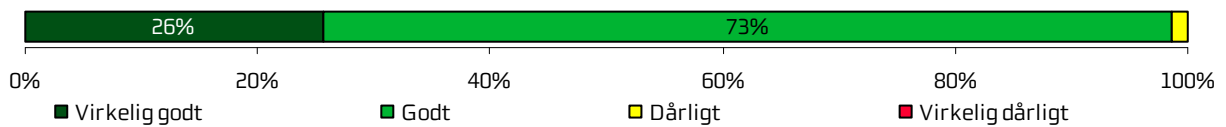
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=288)



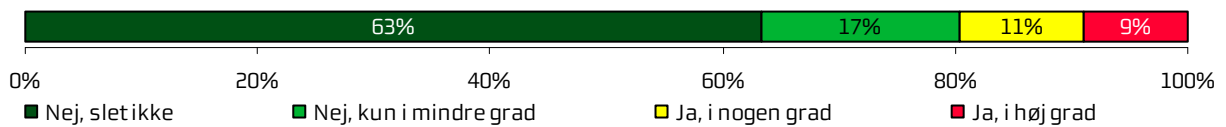
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=55)



Orientering af praktiserende læge (n=70)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=112)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	-	-	-	-	97 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	96 %	-	-	-	-	97 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	99 %	-	-	-	-	91 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	80 %	-	-	-	-	80 % *

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.

Øjenklinik

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Øjenklinik	Modtagelsen
1	Venlig og tillidsfuld.	Virkelig god
4	Min oplevelse har været, at jeg har fået en meget, meget fin modtagelse. Personalet var søde og elskværdige, trods nye indkørselsvanskeligheder og tekniske problemer, som var årsag til der kunne opstå ventetid, og som jeg synes, personalet klarede med bravour. Så jeg er yderst tilfreds på alle områder.	Virkelig god
6	Meget venlig og hjælpsom.	Virkelig god
7	De var venlige og flinke ved modtagelsen.	Virkelig god
8	Jeg synes, at alle besøgene er til offentlig skue ved henvendelsen. I et lille venteværelse, hvor også henvendelsesskranken er. Man føler sig begloet, samt at skulle oplyse personlige ting virker ubehageligt. Men flinkt personale.	Dårlig
16	Meget venlig.	Virkelig god
18	Godt at blive modtaget af en sygeplejerske, der forstod at gøre patienterne rolige og tillidsfulde og gav tid til langsommelighed.	Virkelig god
20	De tog pænt imod og sagde, at jeg kunne sætte mig ud og vente. Så ville jeg hurtigt blive kaldt ind.	God
22	Nej, men det var godt.	God
24	Ok.	Virkelig god
28	Meget fin og hjertelig. Man følte sig velkommen!	Virkelig god
29	Den var god.	God
38	Jeg er fuldt ud tilfreds, fantastisk.	Virkelig god
41	Alle var venlige og tog godt imod mig.	God
42	Venteværelset og patientmodtagelse skal efter min mening være adskilte, og ikke som her være i samme rum.	God
45	Nej, ventetiden havde jeg fået på forhånd.	God
46	Et smilende personale tog imod og gav sig tid til at byde velkommen.	Virkelig god
50	Jeg var på klinikken to gange. Den anden gang var der overhovedet intet personale i venteværelset (nok fordi afdelingen snart skulle nedlægges). Men da jeg havde været der før, generede det mig ikke [].	Virkelig god
53	Modtagelse af flink dame, smilende, tilbød kaffe og kolde drikke. Meget positivt. Kaffen smagte forresten godt. Der var også til ledsagere(n). Stort plus.	Virkelig god
57	Meget venligt og imødekommende personale.	Virkelig god
58	Brædstrup Sygehus var i ophørsfasen, men alle gjorde deres bedste.	God
60	Utrolig venlig og imødekommende!	Virkelig god
61	Professionel og målrettet.	Virkelig god
61	Professionel og målrettet.	Virkelig god

✎ 63	Helt perfekt, fra jeg kom ind.	Virkelig god
✎ 64	God information.	God
✎ 67	Alt var godt.	God
✎ 68	Venlig og professionel.	God
✎ 69	Jeg havde kørt den lange vej fra [hjemmet] til Brædstrup, og det første, jeg fik at vide af den modtagende sygeplejerske, var, at Brædstrup Sygehus skulle lukke [kort tid] efter mit besøg. Ingen kunne fortælle, hvor jeg senere skulle opereres. Jeg følte, det var en spildt kørsel.	God
✎ 71	Indregistrering, klargøring til undersøgelse eller til operation foregik i venteværelset af en sygeplejerske (sekretær) i alle patienters påhør. Selve operationen foregik i et andet lokale under udmærkede forhold og af faglig dygtig læge og assistent.	God
✎ 74	Virkelig god.	Virkelig god
✎ 75	Jeg synes, at ventetiden var helt suveræn.	Virkelig god
✎ 76	Hyggeligt med kaffe og kage og samtale mellem patienterne (næsten som en familie).	Virkelig god
✎ 80	Fin hele vejen igennem. Fin personalebetjening.	God
✎ 81	Lidt dårlig skiltning.	God
✎ 82	Er godt tilfreds med det hele.	Virkelig god
✎ 86	Hele forløbet var præget af "samlebåndsarbejde".	God
✎ 87	Kompetent og venligt personale.	Virkelig god
✎ 88	Venlig og imødekommende trods travlhed.	Virkelig god
✎ 90	Det var utroligt positivt, at man kunne parkere lige uden for sygehuset og gå lige ind, når man er dårligt gående.	Virkelig god
✎ 91	God modtagelse. Flinkt personale.	God
✎ 94	Det var hurtigt og præcist. Men personalet var meget vedkommende og talende. Det var en god oplevelse.	Virkelig god
✎ 95	Forundersøgelse på ét sygehus, operationer på et andet sygehus.	Virkelig god
✎ 98	Forundersøgelse: På grund af rod i telefonnumre blev jeg ikke kontaktet om undersøgende læges sygdom. Vi havde da kørt [flere km] fra [en by til en anden]. En læge NN overhørte samtalen mellem sygeplejersken og jeg, og tilbød så at foretage forundersøgelsen. Og det var service! Operation: Meget fin behandling og service.	Intet svar

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

ID	Kommentarer - Øjenklinik	Fejlhåndtering
10	Overlægen, der skulle operere mit [ene] øje, gav for lidt lokalbedøvelse (operation).	Godt
30	Forkert linse blev isat første gang, men blev ved kontrol anden gang skiftet omgående, SÅ OK!	Virkelig godt
34	Efterstærbehandling med laser. Skød ved siden af.	Godt
44	Glemte at fortælle, at der var lang ventetid til anden operation på andet sygehus (otte uger). På første sygehus var der kun [et par uger].	Intet svar
61	Efter første operation af [det ene] øje viste der sig en hævelse [], så der kun skete en [mindre] stigning i synet. Måske skyldtes det, at den grå stær var så massiv. Det har jeg ikke fået noget at vide om. [Det andet] øje er efter operationen perfekt.	Dårligt
61	Efter første operation af [det ene] øje viste der sig en [komplikation], der nedsatte synet [til under halvdelen]. Måske skyldtes det, at den grå stær var så massiv, så der kun var [få] procent syn tilbage. Andet øje er perfekt.	Dårligt
82	Ingen fejl. Er vældig tilfreds. Nu kan jeg se uden briller.	Intet svar
84	At klinik i Brædstrup flyttede til Silkeborg.	Intet svar
90	Jeg oplevede ingen fejl. Og det er da utroligt så farverigt, alt blev efter operationen.	Intet svar
96	Min tid var været rykket frem. De havde ikke fået det rettet, så de forventede ikke min ankomst. De fik mig ind mellem de andre alligevel. Det var utrolig flot, da jeg ikke kom til at vente ret længe oven i købet.	Virkelig godt

Øjenklinik

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Øjenklinik	Samlet indtryk
7	Det var bare alt sammen super godt.	Virkelig godt
13	Jeg var til undersøgelse, [flere] operationer for grå stær og kontrol. Ved undersøgelsen var der lang ventetid, over en time. De andre gange kom jeg til med det samme.	Virkelig godt
14	Meget tilfreds.	Virkelig godt
15	Meget dygtige og venlige læger NN! Både ved operationen og ved undersøgelse/kontrol.	Godt
22	Jeg fik skriftlig information. Det var godt.	Godt
25	Jeg var glad for den opringning, jeg fik, efter operationen for grå stær. Det var jeg tryk ved.	Virkelig godt
26	Besøget foregik i en rolig og behagelig atmosfære.	Godt
28	Meget, meget fint. Over forventning.	Virkelig godt
29	Den var meget god.	Godt
32	Blev opereret for grå stær.	Virkelig godt
34	Lægen, der ramte ved siden af med laseren, ville informere min egen speciallæge.	Godt
37	Flinke og gode til at høre, hvad man spurgte om.	Virkelig godt
52	Der var grå stær [].	Virkelig godt
53	Da jeg skulle til kontrol af operation på [det ene] øje, blev jeg indkaldt til [om eftermiddagen]. Intet skete før ca. [ti minutter senere]. OK. Men der var indkaldt, så vidt jeg husker, syv personer på samme tidspunkt. Der var ikke lavet nogen liste, kom først senere, så det gik efter først til mølle princippet. Ved at møve sig frem. Da kontrollen tager ca. fem minutter, kunne man godt have givet patienterne tidspunkter [med ti minutters intervaller]. Dårlig tilrettelæggelse.	Virkelig godt
54	Blev opereret for grå stær på begge øjne. Har efter denne operation dobbeltsyn på [det ene] øje, der var det ringeste. [Det andet] øje, der var det bedste inden operationen, har jeg nu kun 30 procent syn på. Ville gerne have det lavet om, hvis det er muligt. Mener selv, der må været lavet en fejl et eller andet sted i undersøgelsen/behandlingen.	Godt
55	Dygtig, informativ og hyggelig læge.	Godt
57	Jeg fik løbende at vide under behandlingen, hvad der skulle ske, hvilket var meget betryggende.	Virkelig godt
59	En afdeling og en speciallæge sendte mig af sted pga. efterstær, men det blev frarådet på et andet sygehus.	Godt
60	Flot og grundig behandling.	Virkelig godt
73	Personalet var søde og venlige. Godt tilfreds.	Godt
83	Jeg blev opereret for gråstær på det ene øje i Brædstrup. Som følge af lukning blev anden operation foretaget i Give af samme personale, som jeg var meget glad for. Jeg er meget tilfreds med behandlingen og personalet, og alt er forløbet tilfredsstillende.	Virkelig godt
90	Jeg var utrolig godt tilfreds med hele forløbet og resultatet deraf!	Virkelig godt
91	Meget tilfreds.	Virkelig godt

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

ID	Kommentarer - Øjenklinik	Samlet indtryk
1	Var fyldestgørende.	Virkelig godt
6	Meget klar og fyldestgørende. For mig ingen uafklarede punkter.	Virkelig godt
7	Alt super.	Virkelig godt
19	Jeg blev opereret for grå stær [].	Godt
21	Jeg manglende enten skriftlig eller mundtlig information om, at jeg ikke kunne bruge mine briller til at læse med.	Godt
28	Helt ok!	Virkelig godt
29	Den var meget god.	Godt
50	Fik før ankomsten et fyldigt brev med information om forløbet af behandlingen, og hvad man skulle bagefter. Fint.	Virkelig godt
58	Mit [] øje blev opereret i Brædstrup, der var travlt, fordi man lukkede ned, så det var forceret og den mundtlige information var knap, men behandlingen var i top.	Godt
60	Lægen foretog en [prøve] før og efter operationen, uden at det stod i papirerne.	Virkelig godt
65	Ingen mundtlig information.	Virkelig godt
68	Fuldt tilfreds.	Virkelig godt
69	Informationen var meget mangelfuld. To måneder efter undersøgelsen fik jeg besked om, at jeg skulle møde på Give Sygehus. På det tidspunkt skulle jeg rejse [] og ville først komme hjem [først i det nye år]. Siden har jeg intet hørt.	Dårligt
73	Jeg blev ringet op dagen efter behandlingen, det synes jeg, var flot.	Godt
79	Jeg er blevet godt behandlet. Alle var flinke og rare.	Godt
80	Fuld tilfredshed.	Godt
83	Jeg var meget tryk ved kontrolopringningen fra klinikken følgende morgen. Ligeledes var jeg glad for venlig vejledning og råd, da jeg senere søgt information nogle dage efter operationen.	Virkelig godt
96	Jeg brugte meget tid på at ligge med is på øjnene de første fire dage efter operationen. Det gjorde, at jeg ingen misfarvninger fik overhovedet. Det synes jeg, at de skal fortælle alle patienter.	Virkelig godt

Øjenklinik

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

ID	Kommentarer - Øjenklinik	Samlet indtryk
7	Alt super.	Virkelig godt
11	Besøgene på klinikken i Brædstrup er uden kritik. Men forbindelsen mellem hjemmeplejen og klinikken er meget dårlig. Da jeg har allergi over for medicin, blev jeg syg af dråberne, der skal bruges [i en bestemt periode].	Intet svar
12	Var der kun én gang, da øjenafdelingen flyttede til Silkeborg.	Godt
22	Mine besøg i ambulatoriet var gode.	Godt
31	Jeg synes, at det er forkert, at vi skal køre så langt [], men det er vel statens skyld. Jeg kunne godt have undgået det sidste eftersyn og have taget til et sygehus [tættere på], for de gjorde det samme!	Godt
33	Desværre synes jeg ikke, at operationen for grå stær har forbedret mit syn.	Virkelig godt
35	Fint, at jeg blev ringet op dagen efter, og blev spurgt om mit befindende.	Godt
40	Mit indtryk er, at det til begge operationer var dygtige læger, der behandlede mig.	Godt
49	Behandlingen hjalp desværre ikke på mit syn.	Godt
51	Jeg blev sendt videre til et andet sygehus. Skal igen [næste år]. I kunne ikke gøre noget for mig.	Godt
57	Der bliver taget rigtig godt hånd om mig.	Virkelig godt
61	Der blev ringet fra ambulatoriet om formiddagen dagen efter operationerne, hvilket, jeg fandt, var en betryggende detalje. Den kommunale hjemmepleje ordnede perfekt drypning af øjnene [flere gange om dagen i en længere periode] på foranledning af ambulatoriet.	Virkelig godt
61	Der blev ringet fra ambulatoriet om formiddagen, dagen efter operationerne, hvilket jeg fandt var en betryggende detalje. Den kommunale [institution] ordnede, foranlediget af ambulatoriet, perfekt drypning af øjnene tre gange dagligt i over en måned.	Virkelig godt
66	Jeg synes, at det var beroligende med et telefonopkald dagen efter operationen.	Virkelig godt
85	Jeg var til en kort undersøgelse og har ikke meget indtryk af besøget.	Godt
91	Har fået en virkelig god behandling.	Virkelig godt

Øjenklinik

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

ID	Kommentarer - Øjenklinik	Samlet indtryk
1	Jeg er kommet fejlfrit igennem operationerne og er derfor meget glad. Så jeg måtte få mit kørekort igen.	Virkelig godt
2	Jeg synes, at alle i ambulatoriet var rare og venlige, så man følte sig helt tryk. Efter første operation var følelsen så god, at jeg glædede mig til anden operation. Jeg har været ualmindelig godt tilfreds med alle forholdene.	Virkelig godt
3	Mit behandlingsforløb på [afdelingen] forløb udelukkende hurtigt, effektivt og med et særdeles tilfredsstillende resultat!	Virkelig godt
5	Det hele var ok.	Virkelig godt
9	God behandling. Tak.	Godt
11	Dråberne blev annulleret. [Anvendt dråber i nogen tid]. En måned er gået uden medicin.	Intet svar
13	Jeg synes, det er meget beklageligt, at Brædstrup Sygehus lukker.	Virkelig godt
17	Jeg fik en god behandling. En god operation og fik et bedre syn, men efter en måneds tid måtte jeg have en ny operation ved andet sygehus. Der dannedes noget væv i det ene øje.	Virkelig godt
21	Jeg har under hele forløbet følt mig tryk og godt behandlet, det hele har været en god oplevelse, og alle har været rare og venlige.	Godt
22	Kun godt.	Godt
23	Tak for god behandling.	Virkelig godt
27	Mange mennesker i venteværelset, hvor der også var modtagelse af de enkelte patienter.	Virkelig godt
31	Det var godt, at vi fik det samme personale, da jeg kom til [andet sygehus]. De var fantastiske.	Godt
35	Fin behandling i ventetiden med tilbud om kaffe m.m.	Godt
36	[Med hensyn til lokaler:] havde lidt svært ved at komme fra kørestol over på toilet.	Virkelig godt
37	Personalet i ambulatoriet var godt forberedt.	Virkelig godt
39	Der blev da gjort noget godt. I dag ser jeg uden briller. Tak til NN.	Virkelig godt
40	Nok nogle bedre venteværelsesbetingelser.	Godt
43	Opereret for grå stær. Sidste gang for efterstær.	Godt
47	Søde, venlige og hjælpsomme.	Godt
48	Har kun deltaget i én forundersøgelse i Brædstrup. Personale rigtig søde. Skal først opereres [til efteråret] på andet sygehus! [].	Intet svar
55	Mere tid. Fast receptionist.	Godt
56	Jeg var meget imponeret over, at man altid kom i behandling til aftalt tid. Ingen ventetid! Jeg følte det som en helt speciel omsorg at blive ringet op [om formiddagen] dagen efter operationen.	Virkelig godt
57	Der blev sørget for både mad og drikke.	Virkelig godt
58	Ambulatoriet i Silkeborg var nyopstartet, da mit [] øje blev opereret, og alt var ok. Jeg var mere forberedt anden gang, og alt er til ug. Tilsyn er perfekt, jeg er selv [ældre].	Godt

✎	60 Hyggelig atmosfære.	Virkelig godt
✎	61 Det var særdeles flot med den skriftlige redegørelse, både om forundersøgelse og operationer, som blev tilstillet mig, før det hele gik i gang. Den var særdeles grundig og efterlod læseren velorienteret.	Virkelig godt
✎	61 Det var særdeles flot med den skriftlige redegørelse både om forundersøgelse og operationer, som blev tilsendt mig, før det hele gik i gang. Den var særdeles grundig, og efterlod læseren meget velorienteret.	Virkelig godt
✎	62 Jeg har været godt tilfreds lige fra forundersøgelsen til den sidste kontrol.	Godt
✎	64 Alt var o.k.	Godt
✎	68 Fuldt tilfreds. Har anbefalet til andre!	Virkelig godt
✎	69 Burde kunne give besked om mødetidspunkt.	Dårligt
✎	70 Forundersøgelse på ét sygehus. Operation på et andet sygehus []. Meget fint, at lægen, der opererede, ringede dagen efter for at høre, hvordan det gik. For mig er det helt "kanon".	Virkelig godt
✎	71 Selve behandlingen [] foregik virkelig udmærket, og resultatet er også fint. Behandlingen var i topklasse.	Godt
✎	72 De ringede til mig dagen efter, og spurgte til mit øje. Det var meget fint.	Godt
✎	74 Ganske udmærket.	Virkelig godt
✎	77 Ønskeligt at samme læge opererer begge øjne på samme patient.	Godt
✎	78 Klinikken flyttet []. Operation i dag. Lokalerne i flytterod, virkede gode. Lydforholdene dårlige.	Godt
✎	83 Det eneste minus ved besøget på ambulatoriet var indretningen af venteværelset. Der var for lidt plads og for få faciliteter: Fx små borde. På det ene besøg måtte jeg sidde uden for på gangen. Der manglede 'hygge', ugebladene var for gamle. Et par gratis aviser ville være udmærket.	Virkelig godt
✎	89 Bedre planlægning af transport til og fra behandling. Tre patienter fra samme by kunne med fordel behandles samme dag. Dermed kunne der sikkert blive sparet på transporten.	Virkelig godt
✎	92 Det der var værst for mig første gang var den stol, der blev rykket tilbage. Det var meget hårdt for min dårlige ryg. Ved næste operation fik jeg geleposen, blandt andet under lænden. Det var dejligt.	Intet svar
✎	93 MEGET TRIST, at Ambulatoriet i Brædstrup er lukket. Det fungerede godt og havde fin beliggenhed.	Virkelig godt
✎	94 Min vurdering. Der var et godt flow. Personalet havde styr på alle patienter og havde tid til at byde på kaffe og vand OG TALTE PÆNT INDBYRDES.	Virkelig godt
✎	96 Det er kun pga. jeg ikke var ventet, at [samlet forløb] får dårlig karakter.	Virkelig godt
✎	97 Min oplevelse var en god og positiv tone mellem både personalet på stedet og i forhold til patienten. Specielt når det tages i betragtning, at mit besøg foregik [få uger] før Friklinikkens lukning.	Virkelig godt
✎	99 Jeg følte mig godt tilpas og velkommen og fik en meget varm behandling. Er glad og taknemmelig over hele forløbet.	Godt
✎	100 Jeg ville gerne, at jeg havde fået at vide, at jeg ville få forskellige styrker på hvert øje, og at styrken skulle være stærkere. Jeg brugte kun læsebriller før operationen.	Godt