

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**AMBØ Øjenklinik - RRA**

**Øjenklinikken**

**Regionshospitalet Randers og Grenaa**



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:	233
Besvarelser fra afsnittets patienter:	189
Afsnittets svarprocent:	81%

### **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 præsentationsmæssige 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.



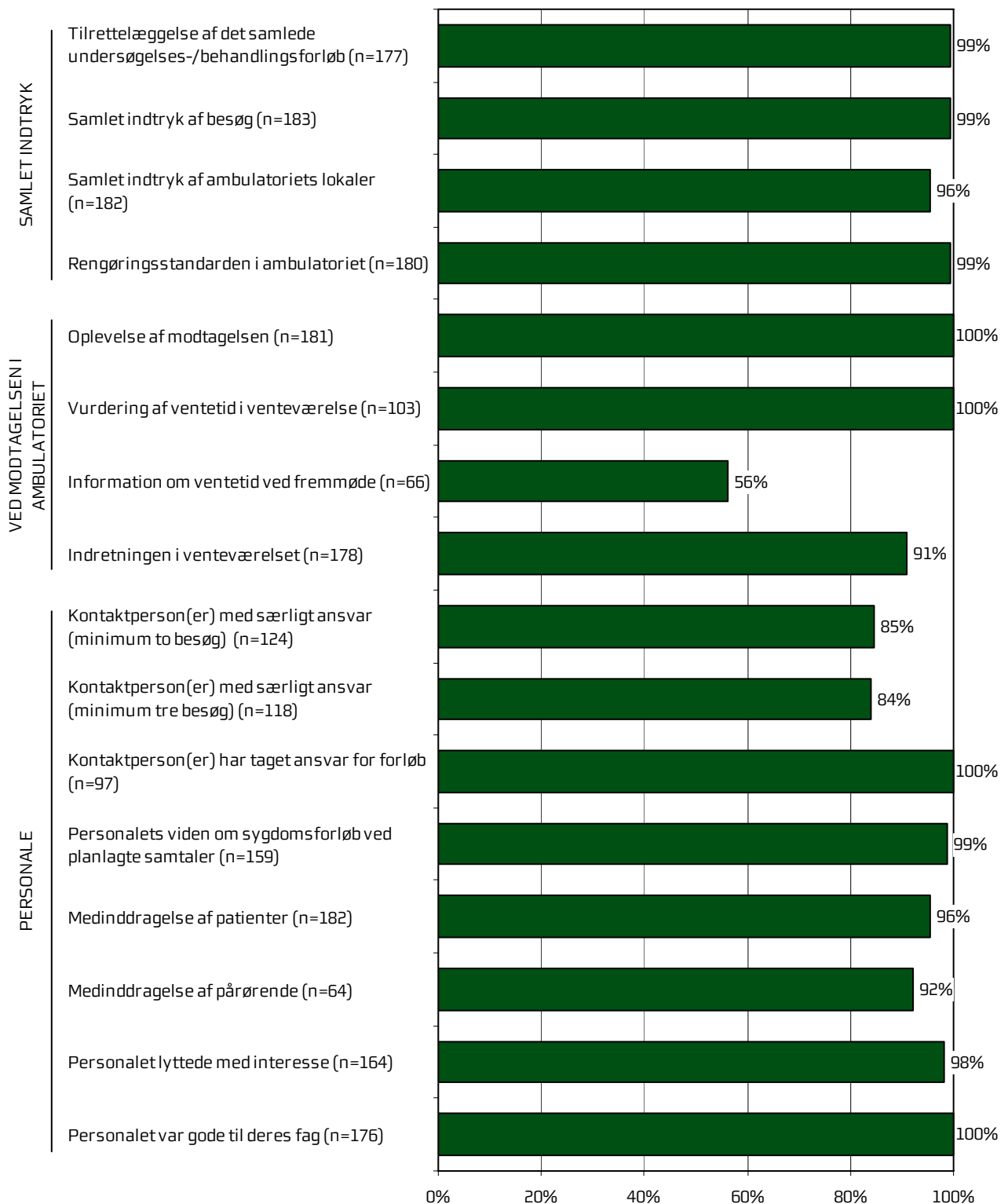


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

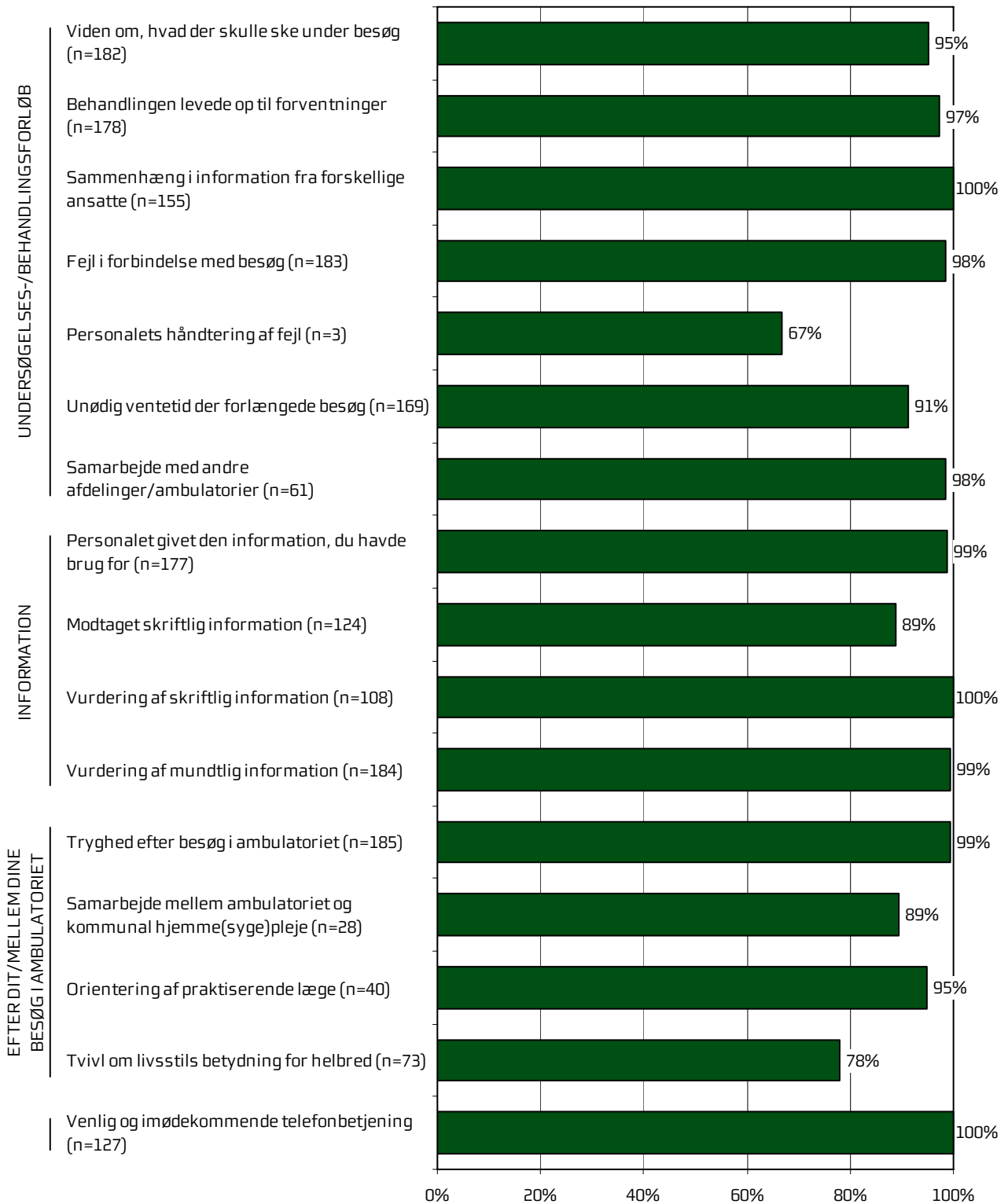
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2009-tallet er for: Øjenklinikken

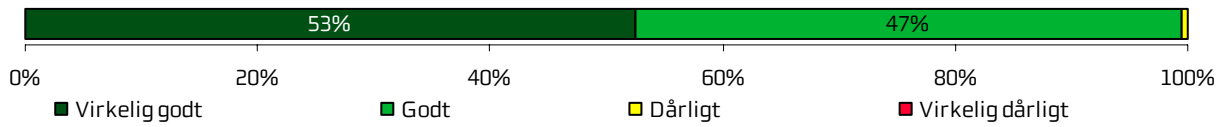
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

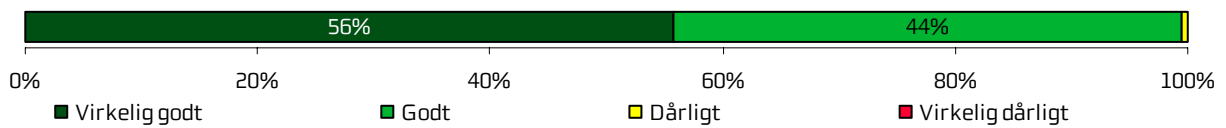
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

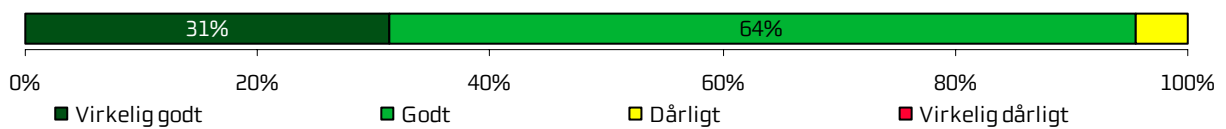
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=177)



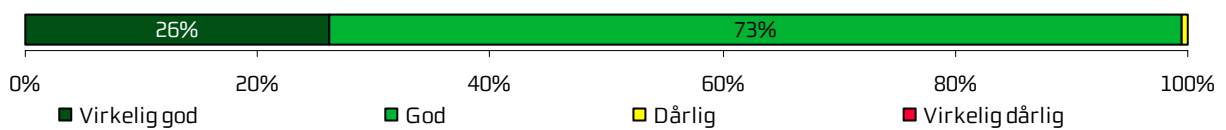
Samlet indtryk af besøg (n=183)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=182)



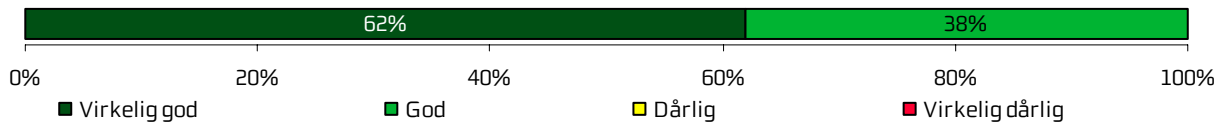
Rengøringsstandard i ambulatoriet (n=180)



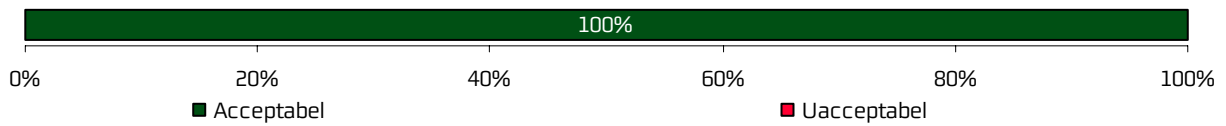
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	99 %	100 %	99 %	100 %	92 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	100 %	99 %	100 %	92 % *	98 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	96 %	-	-	100 % *	89 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	96 %	99 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

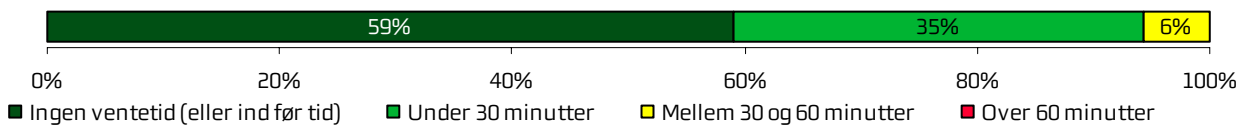
Oplevelse af modtagelsen (n=181)



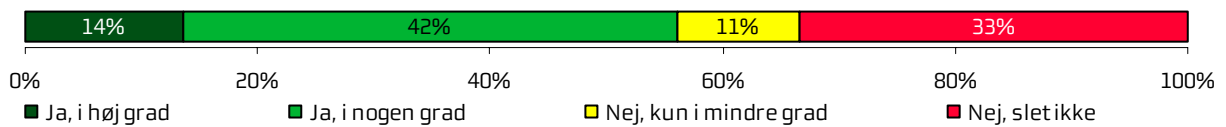
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=103)



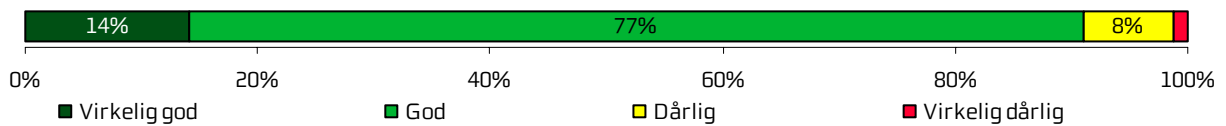
Længde af ventetid i venteværelse (n=176)



Information om ventetid ved fremmøde (n=66)



Indretningen i venteværelset (n=178)

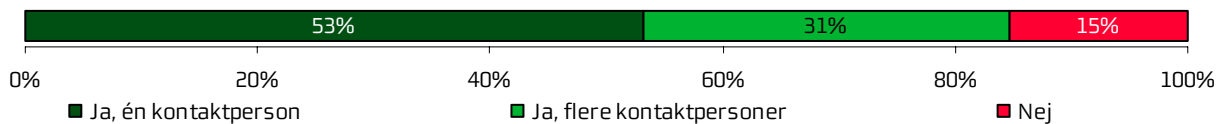




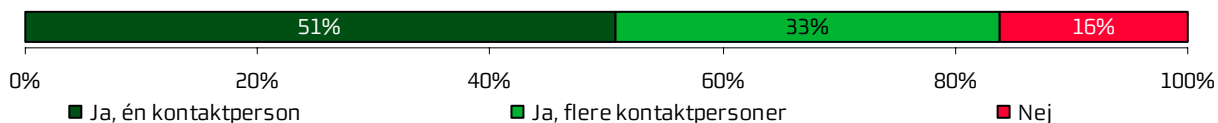
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	100 %	99 % *	100 %	96 %	99 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	100 %	99 %	-	100 %	86 % *	94 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	56 %	66 %	48 %	75 % *	24 % *	39 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	91 %	92 %	87 %	99 % *	82 % *	90 % *

## Personale

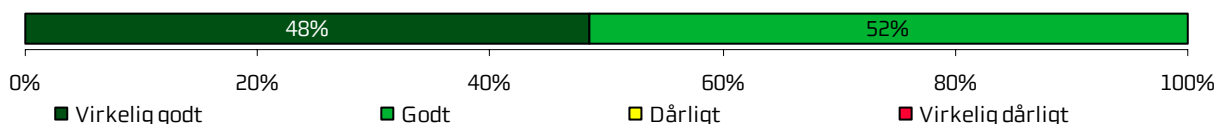
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=124)



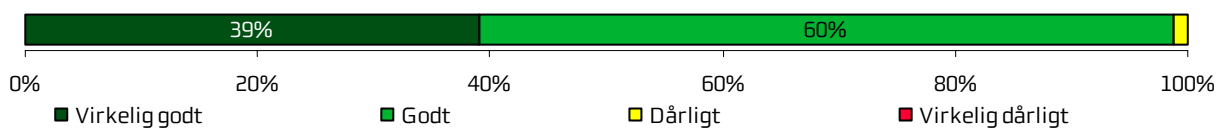
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=118)



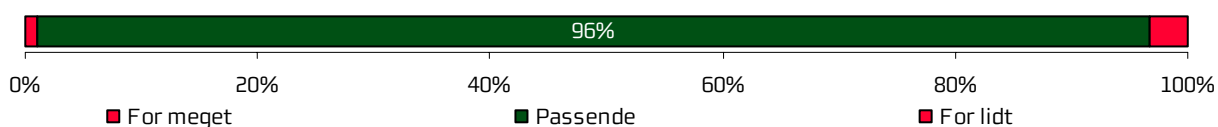
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=97)



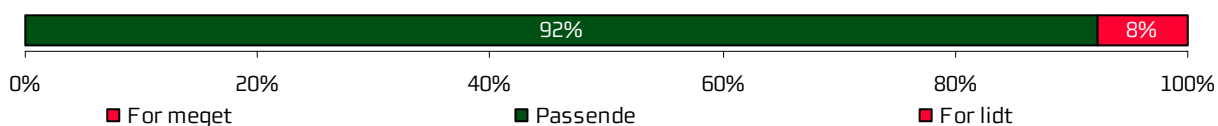
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=159)



Medinddragelse af patienter (n=182)



Medinddragelse af pårørende (n=64)



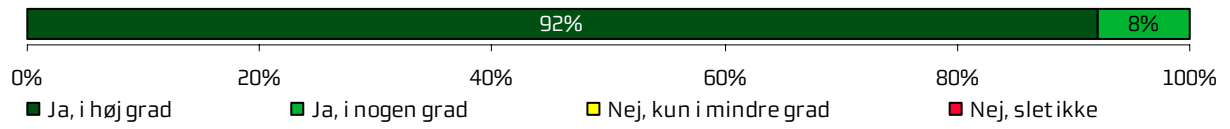
Personalet lyttede med interesse (n=164)



	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)	85 %	89 %	80 %	100 % *	69 % *	80 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	84 %	88 %	-	100 % *	73 %	82 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	97 %	100 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	99 %	99 %	98 %	100 %	89 % *	95 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	97 %	94 %	100 % *	92 %	95 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	96 %	91 %	100 % *	83 %	90 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	99 %	95 % *	100 %	94 % *	97 % *

## *Personale (fortsat)*

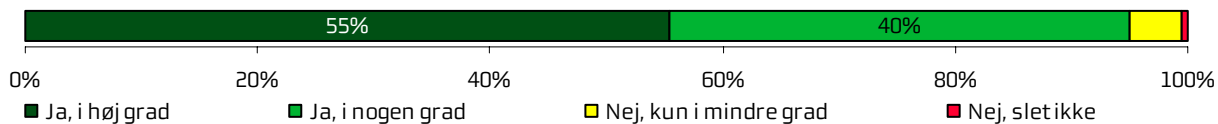
Personalet var gode til deres fag (n=176)



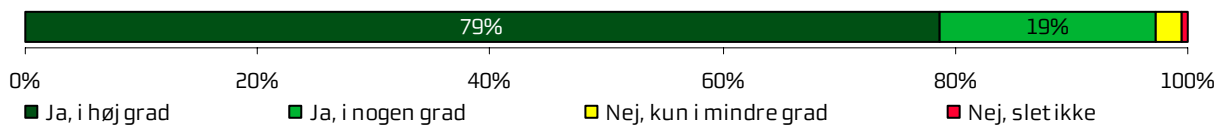
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	100 %	99 % *	100 %	95 %	98 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=182)



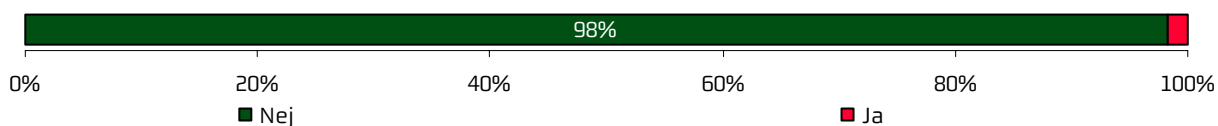
Behandlingen levede op til forventninger (n=178)



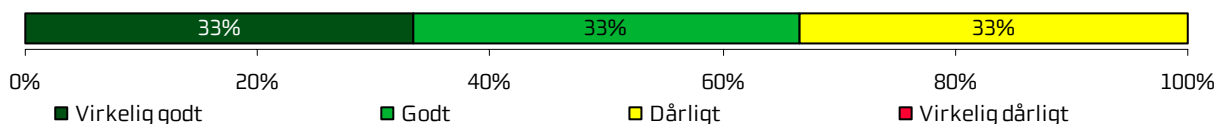
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=155)



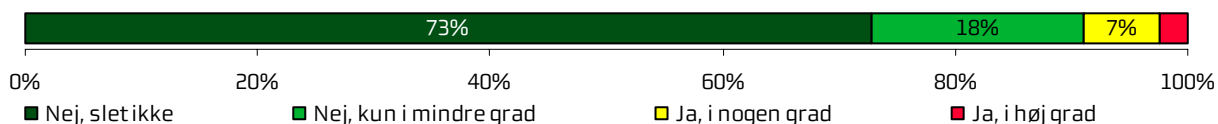
Fejl i forbindelse med besøg (n=183)



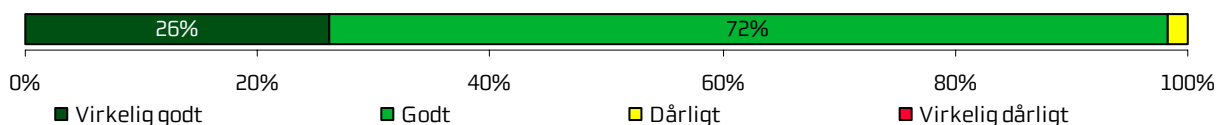
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=169)



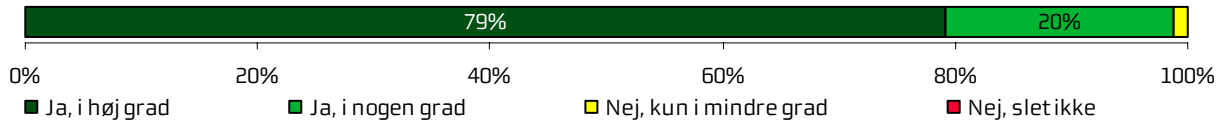
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=61)



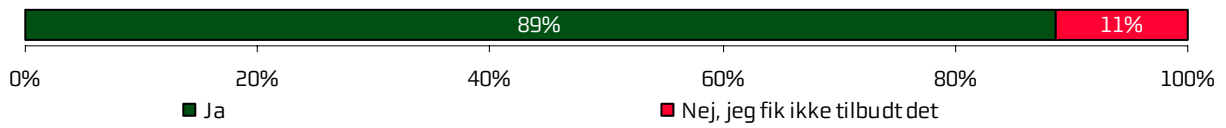
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	95 %	95 %	99 % *	81 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	97 %	93 %	97 %	100 % *	89 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	100 %	97 % *	100 %	100 %	90 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	95 %	-	100 %	89 % *	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	88 %	-	78 %	64 %	75 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	91 %	95 %	95 %	98 % *	79 % *	88 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	98 %	98 %	94 % *	100 %	86 % *	94 % *

## Information

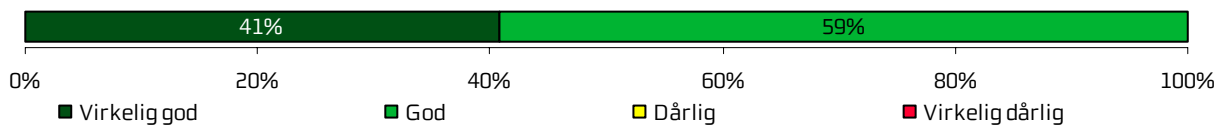
Personalet givet den information, du havde brug for (n=177)



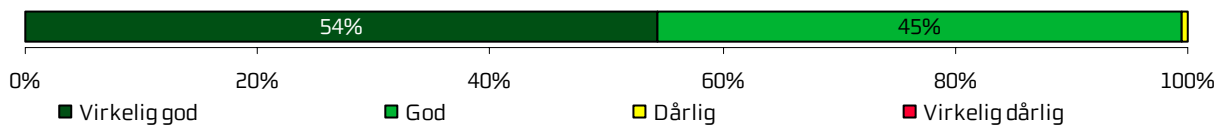
Modtaget skriftlig information (n=124)



Vurdering af skriftlig information (n=108)



Vurdering af mundtlig information (n=184)

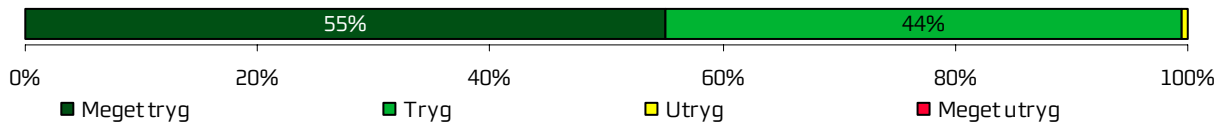




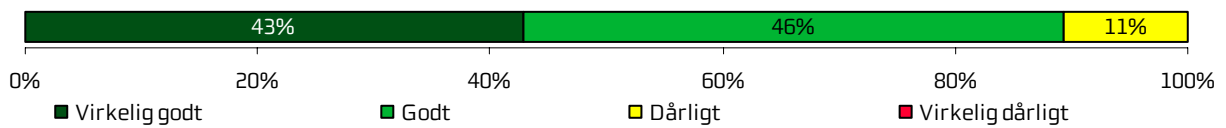
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	99 %	-	-	100 %	91 % *	95 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	89 %	84 %	-	95 %	53 % *	74 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	100 %	99 % *	100 %	86 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	99 %	98 % *	100 %	94 % *	98 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

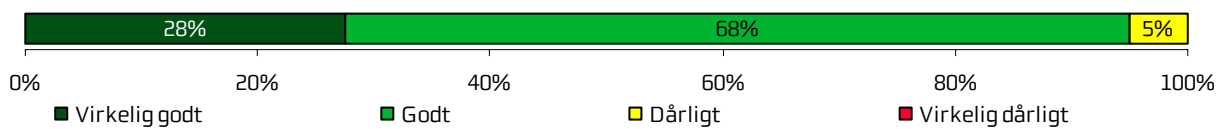
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=185)



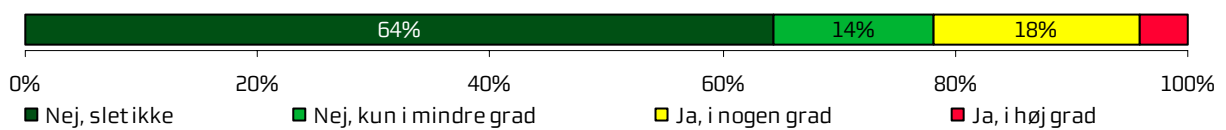
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=28)



Orientering af praktiserende læge (n=40)



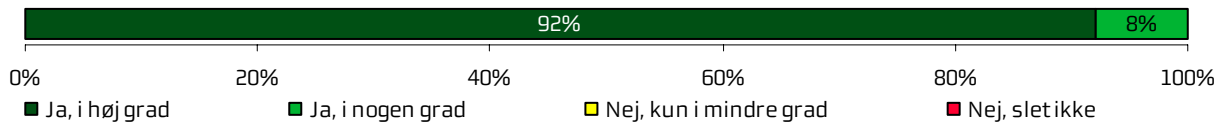
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=73)



	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 %	97 % *	100 %	87 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	89 %	95 %	97 %	100 %	89 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	95 %	98 %	92 %	100 %	74 % *	90 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	78 %	73 %	81 %	87 %	59 % *	76 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=127)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	100 %	99 %	99 % *	100 %	93 % *	98 % *



## 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.





## AMBØ Øjenklinik - RRA

### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - AMBØ Øjenklinik - RRA	Modtagelsen
3	Alle var venlige og meddelssomme.	Virkelig god
5	Det var ikke nødvendigt at informere om ventetid. ALDRIG har jeg mødt så præcist et personaleteam, og det var ved hver ENESTE indkaldelse.	Virkelig god
10	Meget flinkt og hjælpsomt personale.	God
15	Meget varmt.	Virkelig god
16	Sød og venlig modtagelse. Dejligt at blive genkendt og møde de samme personaler.	Virkelig god
18	Et venligt, smilende personale, der kun indgød tryghed og omsorg.	Virkelig god
20	Præcise i forhold til mødetiden. Venlig modtagelse. Tid til at lytte og svare.	Virkelig god
24	God.	Virkelig god
26	Kun ros.	Virkelig god
27	PERFEKT!	Virkelig god
31	Har været der [flere] gange [for et par år siden] og en enkelt gang i 2011. Altid søde og venlige mennesker.	Virkelig god
32	Ventetiden var kun [FÅ DAGE]. Det var skønt.	Virkelig god
33	Det er svært at huske noget, når man kommer ind [i en slem tilstand].	God
37	Flink og venlig modtagelse.	Virkelig god
38	Mødt af en venlig person, som viste vej til venterummet.	God
41	NN er godt tilfreds med det, han har fået lavet med sine øjne.	Intet svar
42	Alle var så flinke og imødekommende.	Virkelig god
45	Venlig personale :-)	God
47	Den var ok, men lidt hurtig.	God
52	Venlig.	Virkelig god



**AMBØ Øjenklinik - RRA****Hvilke(n) fejl oplevede du?**

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - AMBØ Øjenklinik - RRA</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
	17	Ambulatoriet blev engang ikke informeret om, at jeg var klar i venteværelset. Ventede derfor halvanden time.	Virkelig godt
	22	[Det ene] øje. Dårlig behandling ved operation.	Godt
	42	Jeg fik en fin behandling og oplevede ingen fejl.	Intet svar
	47	At man ikke var helt inde i sagen, og at jeg var igennem et længere forløb.	Dårligt

## AMBØ Øjenklinik - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBØ Øjenklinik - RRA	Samlet indtryk
2	Nu benytter jeg [] mig af "patientbefordringen". Én af gangene, hvor jeg skulle hjem fra Randers, måtte jeg vente godt en time, muligvis fordi, man havde glemt mig.	Virkelig godt
4	Verbale roser til personalet i værelset, hvor jeg blev forberedt til [øjenoperation]. De sørger for en venlig og tryk atmosfære, og de kan SE, at man måske skal tilbydes en halv beroligende! Bagefter hygger de om én, spørger til hjemtransport, og hvordan man klarer sig, mens man får kaffe og en ostemad.	Godt
5	En yderst fleksibel afdelingen, da jeg på grund af personlige omstændigheder måtte udskyde operationen af [mit ene] øje. Da jeg var klar til operation, var ventetiden kort. Et stort PLUS til øjenafdelingen i Randers.	Virkelig godt
7	Jeg har under hele undersøgelses-/behandlingsforløbet følt mig virkelig godt behandlet. Alle har været meget søde, smilende, venlige og hjælpsomme.	Virkelig godt
9	Nej, jeg har kun at sige, at det hele vejen igennem forløb, som jeg havde forventet. Godt.	Godt
10	Godt og kort behandlingsforløb.	Virkelig godt
11	Ja, jeg måtte selv aflyse min behandling tre gange på grund af betændelsestilstand. Straks fik jeg nye tidspunkter.	Intet svar
18	Jeg er så positiv, glad og tilfreds med hele forløbet :)	Virkelig godt
26	Kun ros.	Virkelig godt
27	PERFEKT!	Virkelig godt
29	Super godt.	Godt
30	Det er så længe siden, jeg var til undersøgelse på Øjenklinikken, at jeg har svært ved at huske undersøgelsen fra de andre undersøgelser, jeg har været til.	Godt
32	Jeg mener, det var ok.	Godt
35	Da jeg ankom, fik jeg nogle beroligende øjendråber, piller til afslapning, og jeg fik tilbudt tæppe og afslapningsmusik. Efter operationen fik jeg tilbudt mad og drikkevarer.	Virkelig godt
37	Jeg har været godt tilfreds med hele forløbet.	Virkelig godt
42	Hele undersøgelsen gik fint!	Virkelig godt
47	Det var svært at forstå alt, hvad der blev sagt.	Dårligt
50	Jeg er godt tilfreds.	Godt
51	Jeg blev sendt til et sygehus for undersøgelse om en øjensygdom. Den måtte jeg rykke for efter [flere] ugers venten. Havde fået at vide på et andet sygehus, at jeg ville få besked inden en uge. Jeg fik et afbud og blev behandlet godt.	Godt
53	Da jeg kun skulle have fjernet noget efterstær, opholdt jeg mig kun på afdelingen [kort tid].	Virkelig godt
54	Meget professionel og venlig.	Virkelig godt
55	Der var for lang tid mellem bedøvelse og operation ([over en time]), da jeg havde smerter inden operationen.	Virkelig godt

## AMBØ Øjenklinik - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBØ Øjenklinik - RRA	Samlet indtryk
2	Jeg er pårørende [], og jeg oplevede en meget positiv information fra personalet på Øjenklinikken. Personalet ringede uden tøven, når der var information vedr. patienten, så UG til personalet.	Virkelig godt
12	Jeg var heldig og blev behandlet på undersøgelsesdagen på grund af afbud. Godt for mig. Kun et par timers interval.	Godt
18	Letforståeligt, venligt og fagligt kompetent!	Virkelig godt
19	Meget venligt personale.	Godt
26	Kun ros.	Virkelig godt
27	PERFEKT!	Virkelig godt
29	Fint.	Godt
30	Jeg skulle undersøges for [en gigtsygdom]. Som jeg har forstået det, drejer undersøgelsen sig udelukkende om at konstatere, hvorvidt [visse faktorer er til stede]. Det kan være svingende, hvordan jeg har det med det, men jeg er aldrig selv i tvivl. Jeg mener, der vil være forskel på, om undersøgelsen foretages op ad dagen eller lige, når jeg vågner. Men informationerne, jeg fik, var der ikke noget i vejen med. Og atmosfæren var imødekommende og venlig.	Godt
32	Jeg mener, alt gik som planlagt. Øjnene var røde, og det føltes som om, der var grus i dem i [i længere tid] og også lidt stadigvæk! Jeg kan se langt, ikke tæt på.	Godt
33	Jeg er glad for mit resultat. Der gik jo godt nok lidt kludder i det [infektion]. Mit [ene øje] løber meget i vand, det generer mig meget. Ellers er det meget ok.	Godt
37	Jeg fik en folder/brochure, som fint beskrev behandlingen.	Virkelig godt
39	Meget omsorgsfuld.	Virkelig godt
42	Informationen var OK.	Virkelig godt
44	At jeg fik orientering om, at det kunne gå galt ved indgrebet. Men det er en risiko, der er ved alt, sagde jeg, og det tager jeg med, men jeg har aldrig set bedre end nu.	Virkelig godt
47	Det var svært at forstå alt, hvad der blev sagt.	Dårligt
49	Lang tid efter operationen ringede jeg om nogle påtrængende spørgsmål. Det blev positivt modtaget, og samme dag blev jeg ringet op af læge NN, som var meget positiv og gav sig tid til at svare fyldestgørende.	Virkelig godt

**AMBØ Øjenklinik - RRA****Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**













<b>ID</b>	<b>Kommentarer - AMBØ Øjenklinik - RRA</b>	<b>Samlet indtryk</b>
6	Udskiftning af linse i venstre øje tog en time. Efterfølgende er jeg behandlet for efterstær. Hvad er årsag til, at optikeren siger, jeg kun har 20 procent af mit syn på dette øje? Min øjenlæge siger ikke noget om eventuel årsag.	Godt
8	Jeg synes, mit syn var væsentligt forbedret lige efter operationen, men er efterfølgende blevet dårligere, så jeg nu [nogle] uger efter operation af sidste øje ikke er i stand til at læse avis eller en bog, selvom jeg har anskaffet flere par læsebriller med forskellig styrke. Det bekymrer mig MEGET. Efter kontrolbesøg hos "egen" speciallæge og på et andet hospital har jeg fået dråber at dryppe øjnene med, men ingen ændring, desværre.	Godt
10	Godt og tilfredsstillende forløb.	Virkelig godt
11	Mit syn blev allerede bedre efter operation på [det ene] øje.	Intet svar
18	Har fulgt de råd og vejledninger, jeg fik. Og har ikke haft nogen problemer mellem og efter besøgene.	Virkelig godt
25	Super kompetent læge. Super oplevelse, når det nu skulle være.	Virkelig godt
32	Alt var godt. Jeg fik endda transport alle gangene. TAK TAK.	Godt
39	Kun [tvivl om min livsstils betydning for mit helbred] ifølge min alder. Om jeg var for gammel! [].	Virkelig godt
42	Fuldt tilfreds.	Virkelig godt
44	Efter min mening kan det ikke gøres bedre. De spurgte, om jeg havde haft smerter, og om jeg havde sovet godt efter hvert indgreb. Jeg svarede dem [], at jeg ikke mærkede indgrebet og også sov godt.	Virkelig godt
50	Ja, jeg synes, at det er for meget, at man skal op [meget tidlig morgen] for at kunne få offentlig transport. Jeg har ikke nogen familie til at køre mig, så det er lang tid at sidde og vente undervejs.	Godt
54	Havde lidt problemer med øjensmerter. Fik trøst og vejledning pr. telefon, meget venligt.	Virkelig godt

## AMBØ Øjenklinik - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBØ Øjenklinik - RRA	Samlet indtryk
1	For lidt bedøvelse.	Virkelig godt
2	Ambulatoriet var meget hensynsfulde i forbindelse med at informere [mit barn].	Virkelig godt
6	Mangler laboratoriet ikke en opfølgning af resultatet, eller får de den af min speciallæge?	Godt
7	Jeg har ledsaget min mand] under hele forløbet af hans behandling på sygehuset, og jeg har følt mig virkelig godt behandlet og orienteret af hele personalet.	Virkelig godt
10	Dejlig, afslappende atmosfære.	Virkelig godt
11	Et større venteværelse.	Intet svar
12	Behandlede mig SUPERGODT. Hurra for vores gode sundhedssystem.	Godt
13	Jeg har været godt tilfreds.	Godt
14	Venteværelse.	Godt
16	Det har en god virkning på mig, når jeg bliver mødt med hånden og genkendt, når jeg vender tilbage. Der er blevet taget hensyn til mine behov og ønsker ved besøgene. Det giver en høj grad af tillid og tilfredshed hos mig. Et godt humør og glimt i øjet appellerer til mig, og det har jeg set en del af i Ambulatoriet.	Virkelig godt
18	Læge NN, der opererede mig i begge øjne, var utrolig dygtig, venlig, lyttende og informerende til alle undersøgelser og operationerne. Jeg kom med et [meget reduceret] syn på begge øjne og sluttede med et syn på 100 procent. Bedre kan det ikke blive! Jeg er meget, meget tilfreds og taknemmelig for det hele.	Virkelig godt
21	Venteværelset er frygteligt kedeligt indrettet med et tv, som kørte uafbrudt, selvom ingen så det!	Virkelig godt
23	Jeg var meget nervøs, men fandt det ikke rimeligt.	Virkelig godt
24	Imødekommende og venlig.	Virkelig godt
25	Venteværelset skal gøres mere hyggeligt, eventuelt kaffeautomat. Skiltning i forhal/indgangsparti kunne gøres bedre. P-billetautomat var meget langsom om at skrive billet ud.	Virkelig godt
26	Ventetiden efter operationen: der blev budt på kaffe og en snitte med ost. Virkelig godt. Har kun ros. Tak for en god behandling.	Virkelig godt
27	Stor ros til alle, jeg var i berøring med. Alle var meget omsorgsfulde og professionelle, så man følte sig tryk. På afdelingen var en rolig og hyggelig atmosfære. En taknemmelig patient.	Virkelig godt
28	Jeg er [pårørende til patienten] og var med hver gang, og vi har intet at klage over. Vi synes, at der blev taget hånd om os hver gang vi var der. Dejligt at der stod saft og vand, især da vi havde kørt langt.	Godt
30	Jeg fik en rigtig god modtagelse af NN. Og en grundig undersøgelse. Husker ikke venterummet, men det har vel været en eller anden gang, som så mange andre steder. Og jeg kom vist ikke til at sidde så længe der.	Godt
31	Blev opereret i 2008, kontaktede ambulatoriet i 2011, da min egen speciallæge havde lukket klinikken. Jeg fik en tid til konsultation, det synes jeg, er virkelig flot.	Virkelig godt
32	Jeg blev tilbudt kaffe og brød, og det nød jeg. Tak.	Godt

## Bilag 1

 33	I er gode til at skabe en god stemning, tale, hjælpe m.m. I var der straks, ingen spildtid, men lutter smil og tolerance til alle patienterne. Tak.	Godt
 34	Jeg havde ventet lidt bedre syn. To og en halv meter fra fjernsyn, døjer med teksten.	Godt
 36	Alt var super.	Virkelig godt
 37	Jeg synes, der var en god og positiv atmosfære, et flinkt og professionelt personale, som behandler mig på en positiv og beroligende måde, der giver tryghed under hele forløbet. Efter at operationerne var overstået, følte jeg mig tryk.	Virkelig godt
 39	Det føltes rart og rent at være der.	Virkelig godt
 40	Behandling og information er upåklagelig. Personalet er både kompetent og elskværdigt. Alt okay.	Virkelig godt
 42	Jeg fik en virkelig fin behandling på ambulatoriet.	Virkelig godt
 43	Super godt.	Virkelig godt
 46	Tak for en god behandling.	Virkelig godt
 47	Forklarer, hvad der kan ske, hvis det hele ikke går, som det skal.	Dårligt
 48	Jeg kan kun skrive "god" i alle rubrikker.	Intet svar
 54	Man følte en virkelig omsorg og omhu for patienterne.	Virkelig godt