

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på
Øjenklinik Ambulatorium
Øjenklinik Ambulatorium
Regionshospitalet Randers**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

defactum@rm.dk

©DEFACTUM, marts 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Information	22
	Fejl.....	24
	Servicestandard	26
	Bilag 1: Kommentarsamling	29

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

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

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerindvøling, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2015.

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	362
Besvarelser fra patienter:	294
afsnittets svarprocent:	81%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer DEFACTUM undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/.

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

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med: AMBØ Øjenklinik - RRA, Retinafoto Øjenambulatorium - RRA

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

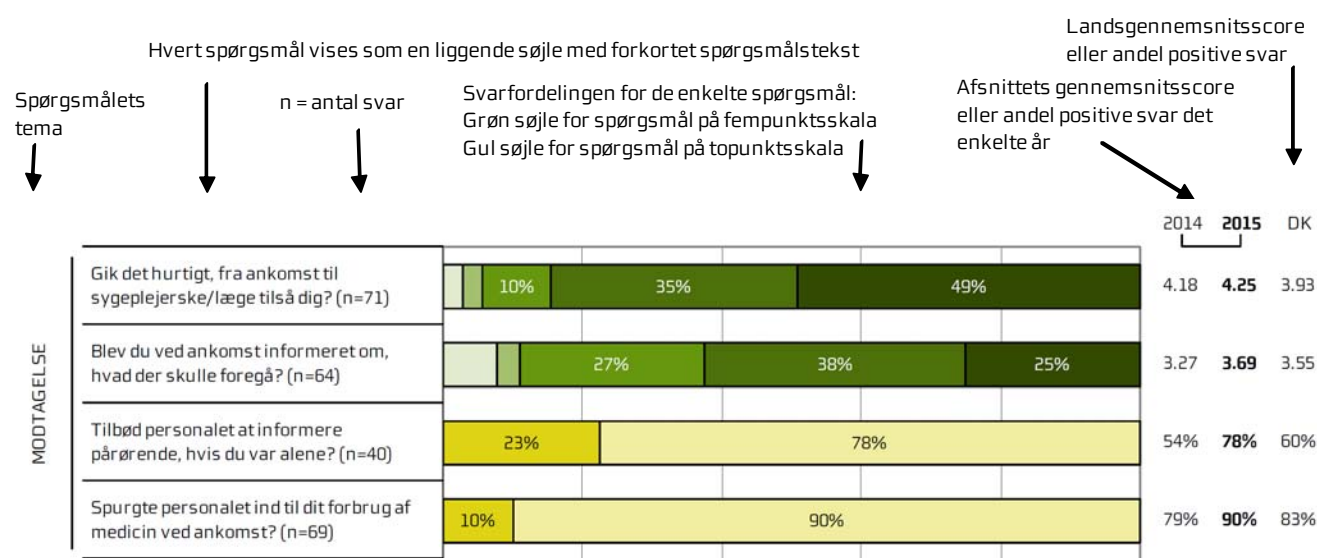
Skala og gennemsnitsscore

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

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

Oversigtsfigur

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



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

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

Figurens indhold er illustreret her:

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

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

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

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

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

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

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

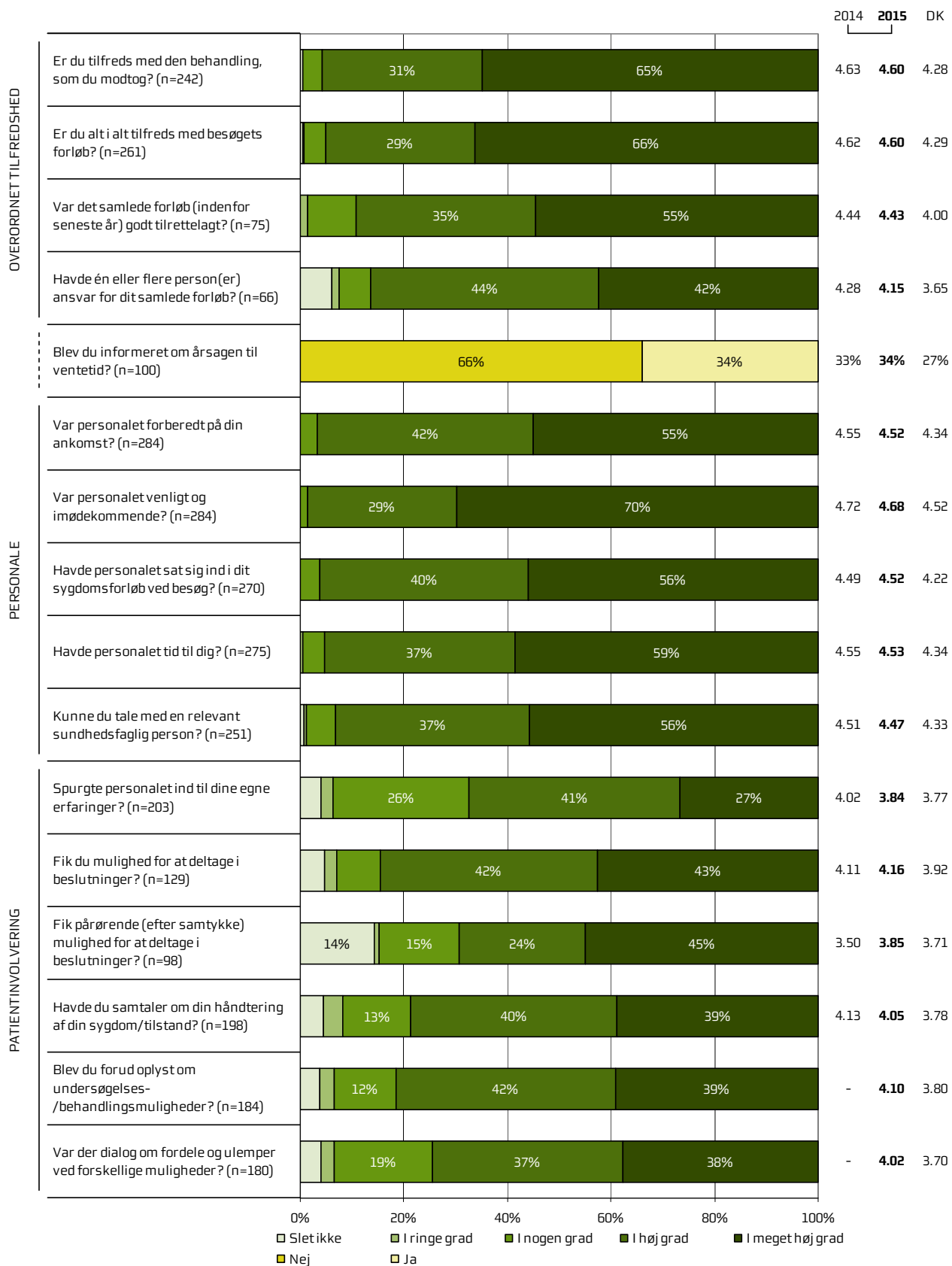
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

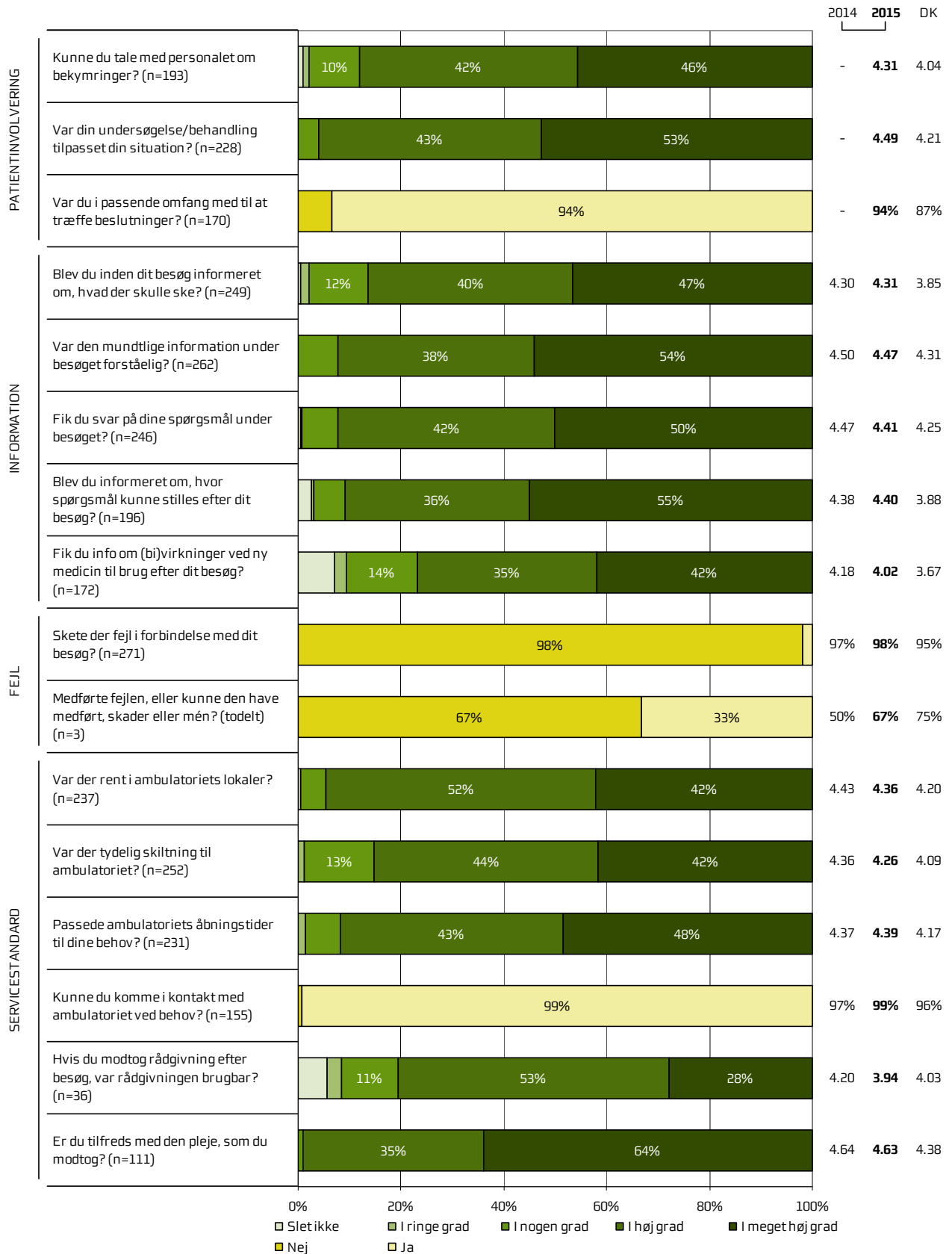
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

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

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

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

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

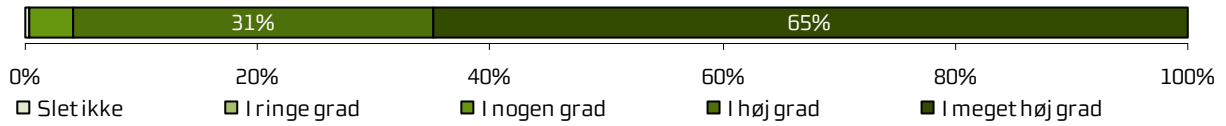
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

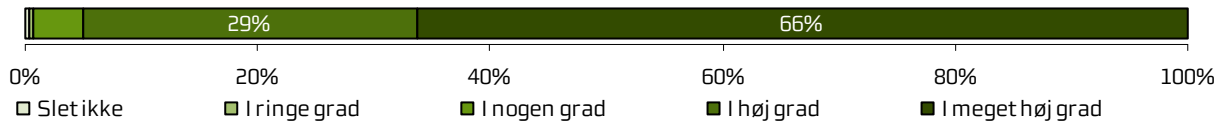
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordnet tilfredshed

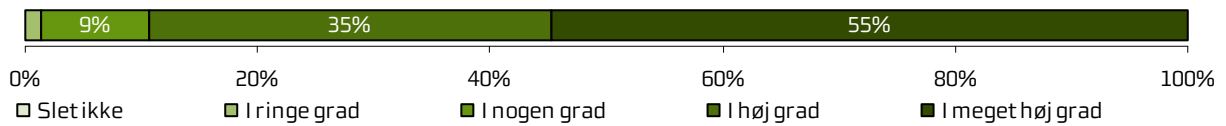
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=242)



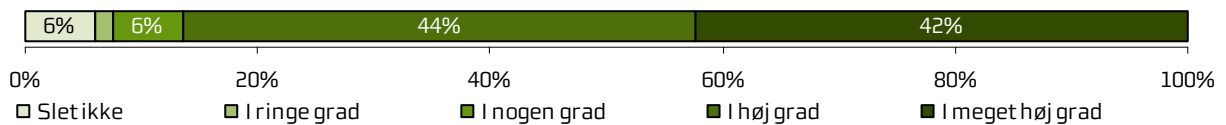
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=261)







Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=75)



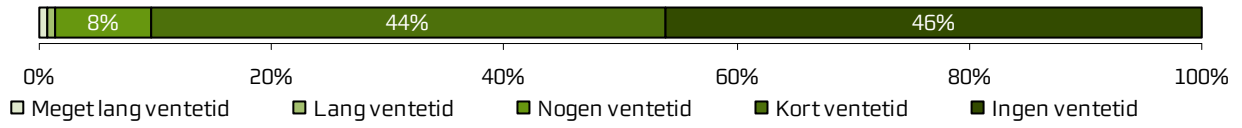
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=66)



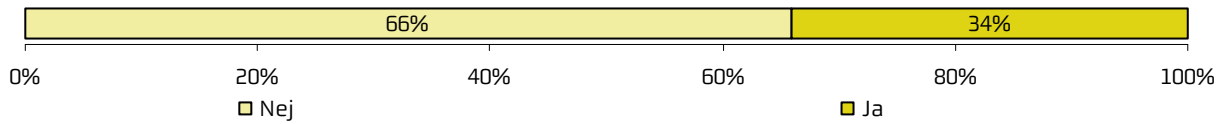
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,6		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,6		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,43		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	4,15		3,65	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=282)



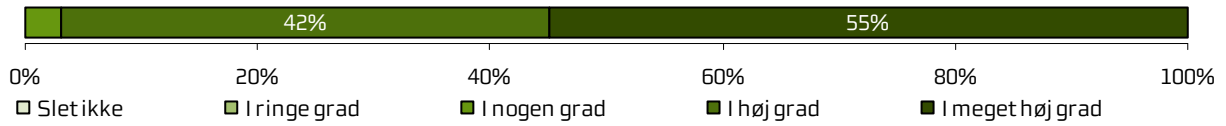
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=100)



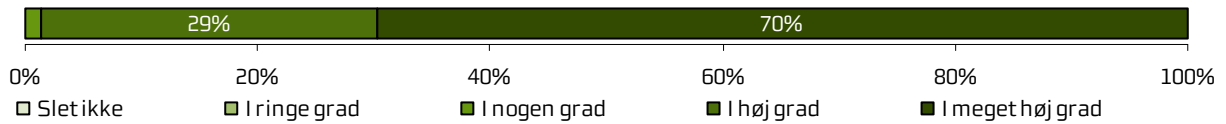
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	4,34		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		34 %	27 %	

Personale

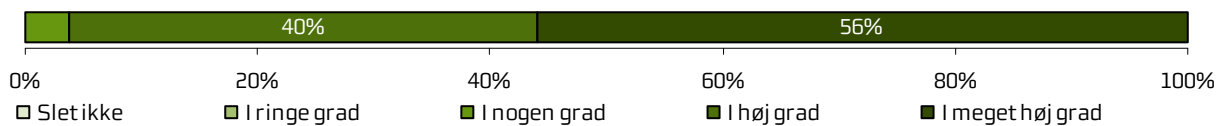
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=284)



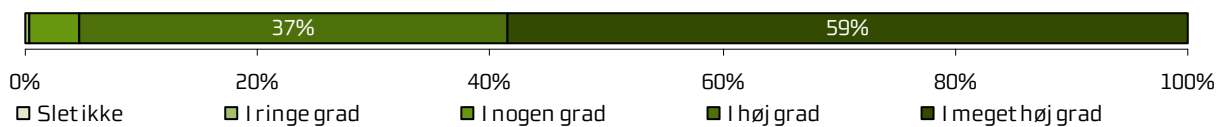
Var personalet venligt og imødekommende? (n=284)



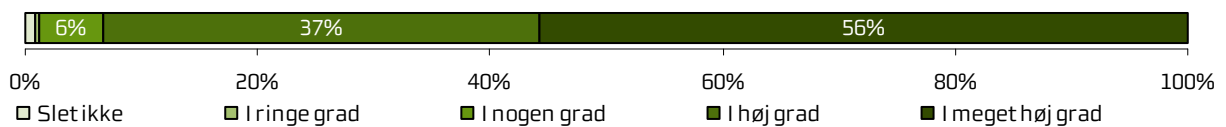
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=270)



Havde personalet tid til dig? (n=275)



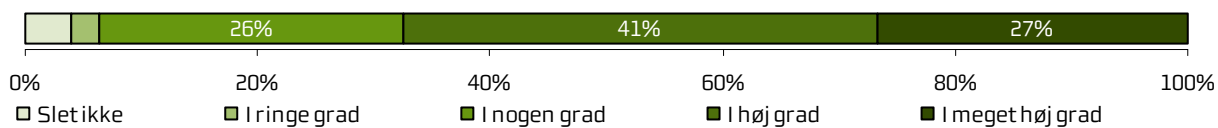
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=251)



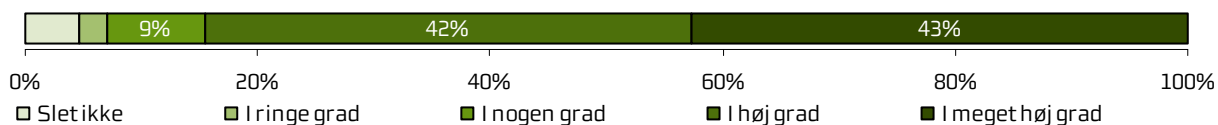
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,52		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,68		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,52		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,53		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,47		4,33	

Patientinvolvering

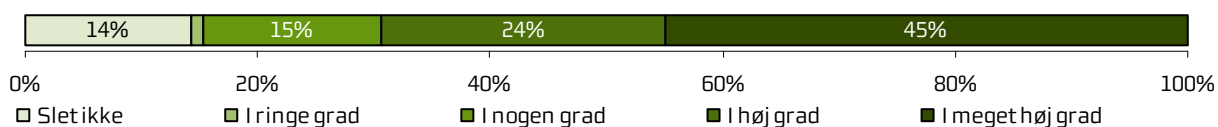
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=203)



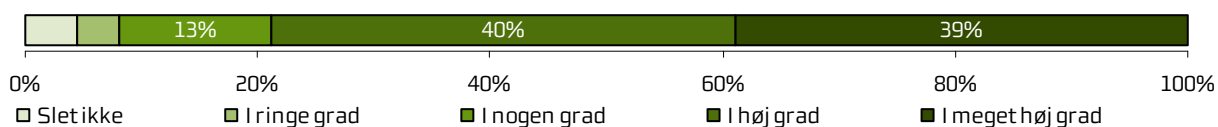
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=129)



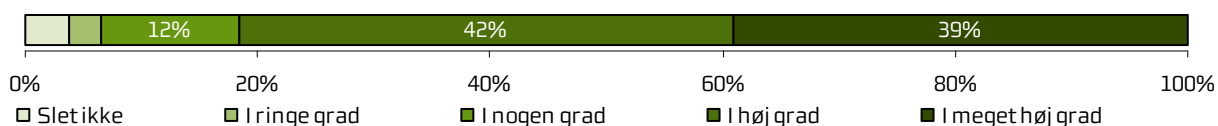
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=98)



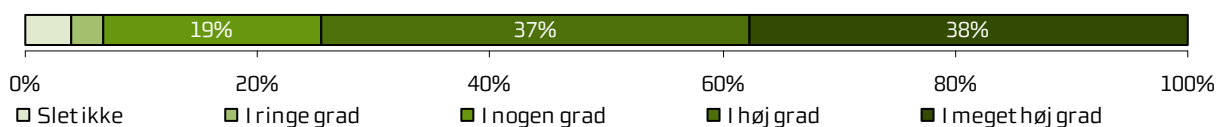
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=198)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=184)



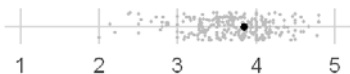

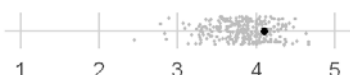




Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=180)



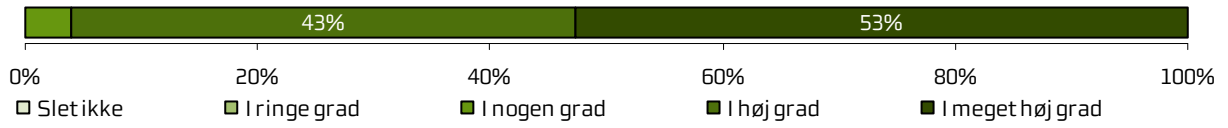
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=193)



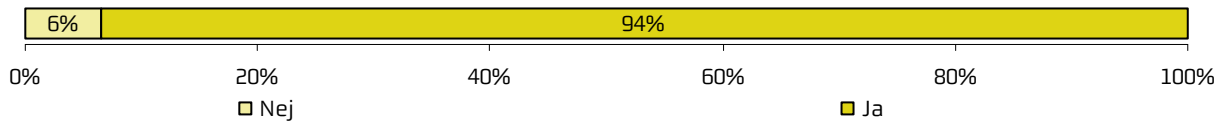
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,84		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,16		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,85		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	4,05		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	4,1		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	4,02		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,31		4,04	

Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=228)



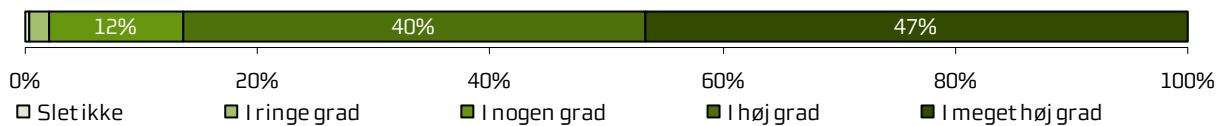
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=170)



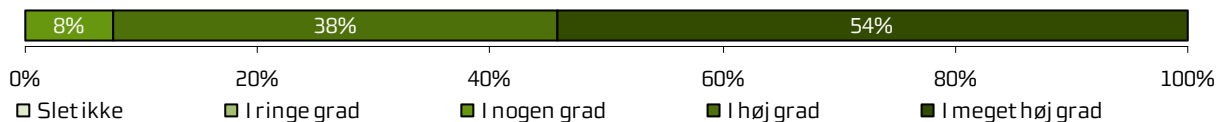
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,49		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		94 %	87 %	

Information

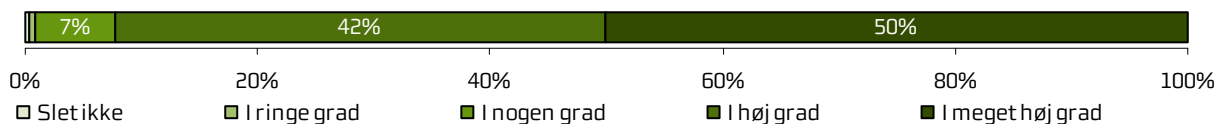
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=249)



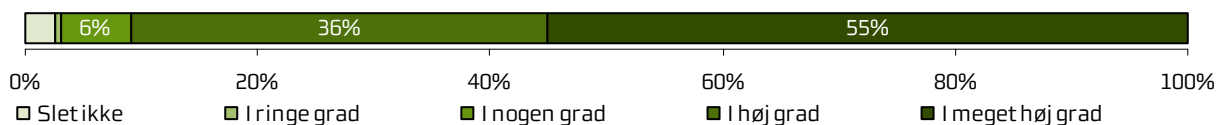
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=262)



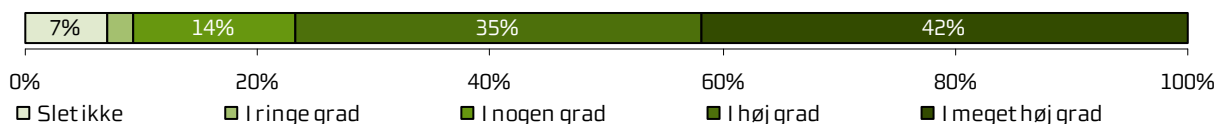
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=246)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=196)



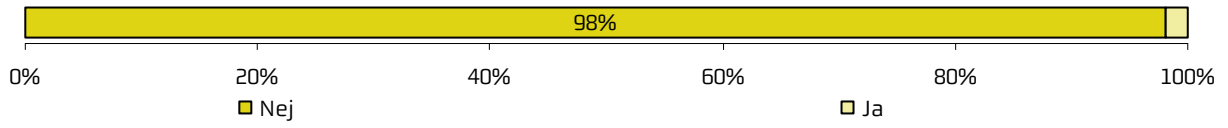
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=172)



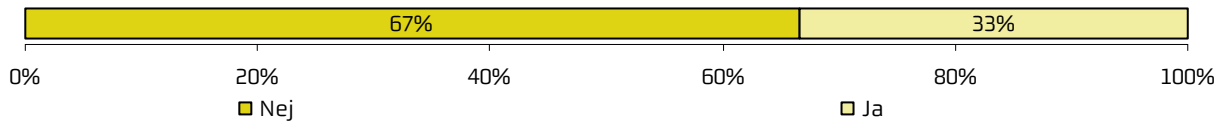
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	4,31		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,47		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,41		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	4,4		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	4,02		3,67	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=271)



Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=3)



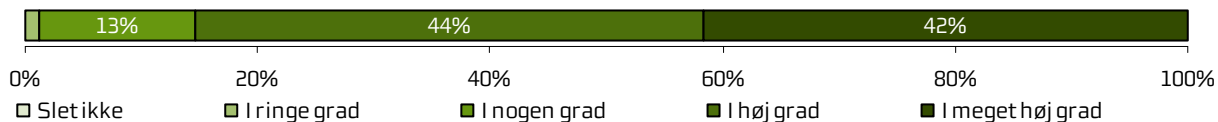
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		98 %	95 %	<p>A dot plot showing the distribution of scores for the question 'Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?'. The x-axis represents the percentage of positive responses, ranging from 0% to 100% in 25% increments. Numerous grey dots represent other sections in Region Midtjylland, clustered between approximately 75% and 100%. A single black dot, representing the current section's result, is positioned at 95%.</p>
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		67 %	75 %	<p>A dot plot showing the distribution of scores for the question 'Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)'. The x-axis represents the percentage of positive responses, ranging from 0% to 100% in 25% increments. Numerous grey dots represent other sections in Region Midtjylland, clustered between approximately 50% and 100%. A single black dot, representing the current section's result, is positioned at 75%.</p>

Servicestandard

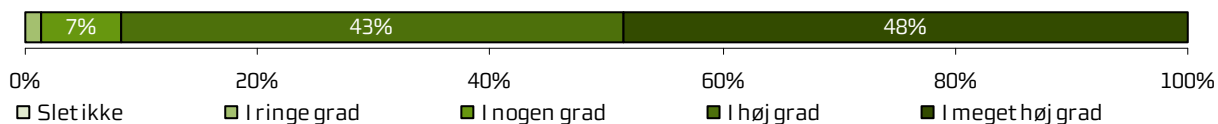
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=237)



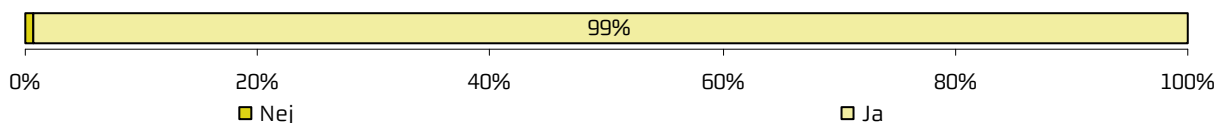
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=252)



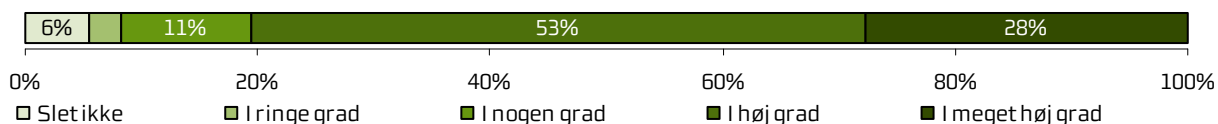
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=231)



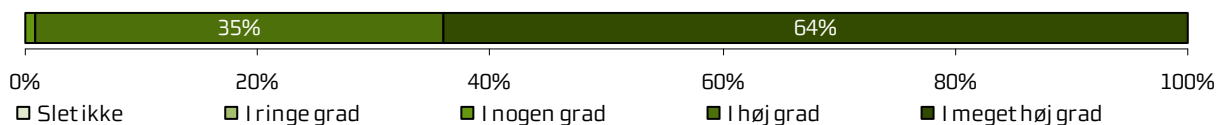
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=155)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=36)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=111)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,36		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,26		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,39		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		99 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	3,94		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,63		4,38	

Bilag 1 Kommentarsamling

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

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

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

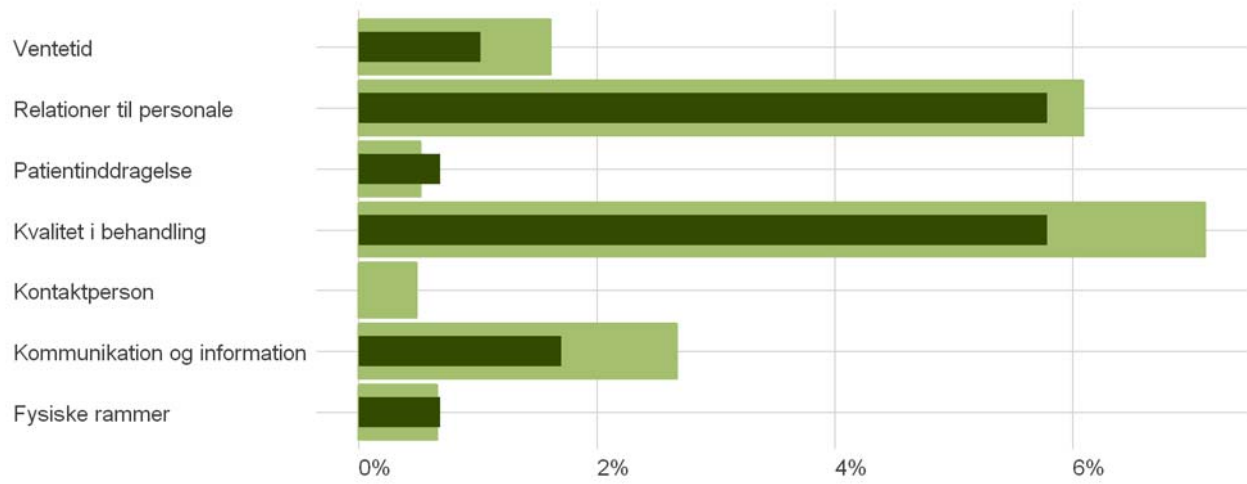
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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

Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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

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

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



Øjenklinik Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Øjenklinik Ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
38	Jeg blev opereret for grå stær på begge øjne med en uges mellemrum. Der var lidt problemer med det første øje, og jeg følte, at læge NN tog personligt ansvar, da jeg skulle til kontrol anden gang, og hun var optaget af andre patienter, men alligevel selv lige ville kontrollere, at det nu var OK. Det var rigtigt godt, synes jeg. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
98	Dygtighed og venlighed hos personalet var et gennemgående træk i mit sygdomsforløb. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
24	Ingen kommentarer. Fin behandling. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
33	Det gjorde ikke ondt, og det varede ikke længe. Jeg holdt en sygeplejerske i hånden, det var godt.	I meget høj grad
46	Fin behandling og meget venligt personale. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
50	Jeg fik en fin orientering om de tilbud, der gives om speciallinser i forbindelse med operationen for grå stær. Det er bare så ærgerligt, at jeg ikke fik klar besked, inden jeg fik en standardlinse på højre øje []. Øjenlæge NN var dygtig, men gav forkerte oplysninger om mine muligheder. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
56	Vi skulle til et ikke planlagt bryllup kort tid efter min planlagte tid, og jeg gjorde personalet opmærksom på mit problem. Søde som de var, kom jeg til lang tid før min tid. Det er da en solstrålehistorie. [Patientinddragelse]	I meget høj grad
62	Jeg var tilfreds med det hele.	I meget høj grad
73	De gør et godt stykke arbejde.	I meget høj grad
76	Kunne efter min mening ikke være bedre. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
90	Ualmindeligt venligt og kompetent personale og ikke mindst lægen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
99	Det kunne være godt at få en kørsels- og parkeringsvejledning til Regionshospitalet Randers, når sygehuset udsender indkaldelse til ambulatoriet. Når man kommer fra et helt andet sted i Region Midt, er det en udfordring at finde ud af, hvor det er bedst at parkere i forhold til ambulatoriet. I ambulatoriet får man at vide, at der er parkeringspladser lige uden for døren, men dem ser man ikke, hvis man kommer fra den "forkerte" side, og de er fyldte. Kunne være godt med information om, hvor lang tid man som ældre patient skal bruge for at komme fra f.eks. parkeringshuset til ambulatoriet. Adgangen til de forskellige etager og ambulatorier er meget forvirrende, og selvom der er skilte/farvede striber osv., er det forvirrende pga. overgangen mellem forskellige bygninger. Man kan f.eks. risikere at komme til at gå igennem en sengeafdeling. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	I meget høj grad
101	Operation for grå stær. Vi havde ved forundersøgelsen en meget god dialog omkring styrken af	I meget høj grad

	den nye linse. Jeg var efter samtalen ikke i tvivl om, hvad jeg skulle vælge. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	grad
34	[Jeg vil ønske, at] den læge, der skal operere, også [står for] forundersøgelse til operation. Det er forvirrende med tre læger og tre forskellige udtalelser. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
87	Kunne ønske, at afdelingen ville have taget sig af hele problematikken omkring mine øjne. Cataract-operation ok. Samtidig problem med ydre øjenlåg, hvilket skal ske ved henvisning til øjenafdeling i anden by. Igen ventetid. Der må kunne spares en del i sundhedsvæsenet, hvis patienten ikke blev sendt fra sted til sted. Og samtidig gøre det lettere at være patient. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I ringe grad
44	Åbningstider så man ikke er nødt til at tage en hel fridag, da synet er sløret i flere timer efter undersøgelsen.	Ikke relevant for mig
1	Forløbet var hensigtsmæssigt og meget professionelt. Både læge og sygeplejersker virkede kompetente og effektive uden at være "kolde". [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
6	Meget omsorg og forståelse. Jeg følte mig tryk. Efter operation var der en meget sød sygeplejerske, som tog sig af mig. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
7	Der var for mit vedkommende ingen klager. Jo, lige det med de "lange gåture", men motion er godt.	Uoplyst
9	Tak for alt godt.	Uoplyst
12	Alt foregik perfekt. Stæroperationerne vil jeg nærmest betragte som et mirakel. Ingen GENER overhovedet. Tusind tak. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
13	God atmosfære.	Uoplyst
20	Jeg mødte smilende og venligt personale.	Uoplyst
21	Al for lang ventetid fra henvisning til behandling/operation kunne finde sted. [Flere måneder], hvilket medførte at patienten blev totalt blind i perioden, hvilket også vanskeliggjorde operationen. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Uoplyst
25	Godt.	Uoplyst
27	Jeg fik udleveret meget gode skriftlige informationer og skemaer. [Kommunikation og information]	Uoplyst
36	Jeg blev opereret for grå stær på begge øjne, og jeg har kun godt at sige om hele forløbet.	Uoplyst
40	Har været yderst tilfreds med de gange, jeg har været på hospitalet i Randers.	Uoplyst
47	Dygtig læge NN.	Uoplyst
48	Behandlingen var så fin, som det kunne forventes. Jeg vil gerne rose ambulatoriet for den hurtige indkaldelse og håndteringen af forløbet i det hele taget. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
49	Hele forløbet var til et stort tital.	Uoplyst
55	Alt gik glidende, og det var et venligt og oplysende personale. Så det kan ikke gøres bedre. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
57	Personalet altid venligt, god stemning, et "frisk" miljø. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
58	Ingen bemærkninger.	Uoplyst

59	Der var et dejligt frisk personale, hvor man ikke følte ventetiden lang eller TRÆLS. Søde sygeplejersker med en fin humor, selvom der en dag var lidt pres på :-). Flinke til at ringe efter hjemtransport m.m. Stort set det samme personale de [] gange jeg var der. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
61	Tak for god behandling og godt resultat. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
63	OK BEHANDLING.	Uoplyst
64	Personalet var imødekommende og hjælpsomme på alle måder. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
66	Har kun ros til hele personalet, og kan ikke se der er noget, der kan gøres bedre. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
68	Venligt og imødekommende personale. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
69	Jeg synes, besøget var positivt og kan umiddelbart ikke pege på forbedringer. Jeg blev mødt med venlighed, nærvær, faglig kompetence og blev godt informeret om de forestående operationer, både mundtligt og skriftligt. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
71	Meget tilfreds med den behandling jeg fik.	Uoplyst
74	Ved kontrolbesøg, hvor trykket i øjet var for højt, blev der sørget særligt godt for mig i både lænestol m.v. i eneværelse og af personalet. Lægen NN gav en fin behandling, og var ude og snakke og underholde den dag. En meget dygtig og kompetent læge med humor. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
75	Jeg var fuldt ud tilfreds med ambulatoriet.	Uoplyst
77	Jeg følte, at personalet havde tilstrækkelig tid til mig, og at mit problem var relevant. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
78	Behandlet for "efterstær" med laser. Alt ok.	Uoplyst
79	Afslappet og venlig atmosfære.	Uoplyst
81	En meget behagelig sygeplejerske, venlig og hjælpsom. Også lægen var meget sympatisk og forstående, samt fortalte hvad han foretog. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
84	Alle var utrolig søde og hjælpsomme. Ingenting at klage [over] eller lave om på. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
89	Den information [], er vigtig, at man understreger og forklarer patienterne. [Kommunikation og information]	Uoplyst
91	Jeg synes alt er i orden med tid, og alle er venlige. God behandling.	Uoplyst
92	Der var planlagt operation for grå stær på begge øjne med mellemrum mellem operationerne. Jeg planlagde mine personlige aktiviteter efter de aftalte operationer. Lægen blev forhindret ved anden operation, og jeg fik en ny dato [flere] uger efter. Det medførte, at jeg i stedet for en periode med [få ugers] begrænsede aktiviteter fik en [lang] periode, og jeg måtte således gennemføre de planlagte aktiviteter med et godt og et dårligt øje, hvilket var noget problematisk bl.a. ved kørsel i mørke. Jeg har tænkt på, om det ikke havde været muligt at lade mig overtage en anden patients første operation, så jeg kunne have fået en kortere periode med to forskellige virkende øjne. [Ventetid, Patientinddragelse]	Uoplyst
95	Venligt personale. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
96	Jeg er meget tilfreds med det hele. Ingen problemer. Tak for det.	Uoplyst

Øjenklinik Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Øjenklinik Ambulatorium	Var personalet forberedt på din ankomst?
1	Venlig modtagelse, afslappet og alligevel effektiv atmosfære.	I høj grad
3	Blev godt modtaget.	I høj grad
6	Alt var fint med søde mennesker omkring mig.	I høj grad
8	Jeg fik en fin modtagelse. Kun gode oplevelser.	I høj grad
22	Meget fin modtagelse. Smilende og venlige.	I høj grad
23	Man ville vel sætte pris på at få at vide, at der var ventetid, når det drejer sig om en halv time til tre kvarter.	I høj grad
24	Intet at klage over. Den korte ventetid behøver man ikke at [] forklare.	I høj grad
31	Det var ikke ventetid af betydning.	I høj grad
34	Jeg blev undersøgt af [flere] forskellige læger, der alle gav forskellige svar samt forslag til operation. Det var en utryk oplevelse. Dog var alle sygeplejersker til UG. Der skal ikke herske tvivl om lægernes dygtighed, det var blot en forvirrende oplevelse, med [flere] forskellige svar og forslag før og efter operationen.	I høj grad
36	Udmærket tilfreds med modtagelsen.	I høj grad
38	Der var ikke generel information i venteværelset, hvorfor der var ventetid. Vi kunne bare høre, at der var forsinkelse den dag. Først da jeg var kaldt ind, fik jeg at vide hvorfor der var forsinkelse. Der breder sig hurtigt en vis form for negativ oplevelse i et venteværelse, forskellige kommentarer m.m.	I høj grad
41	Den ene gang havde de glemt mig, en anden gang var jeg der i god tid og alligevel var ventetiden en halv time efter mødetid.	I høj grad
51	Jeg kunne ikke huske.	I høj grad
52	Fik en venlig og god modtagelse.	I høj grad
54	Der er ikke noget at klage over.	I høj grad
67	Fin og venlig modtagelse.	I høj grad
69	Jeg synes, modtagelsen var helt i orden.	I høj grad
72	Alt gik bare så fint, I var bare alletiders.	I høj grad
79	Fin modtagelse.	I høj grad
86	Jeg blev modtaget meget fint.	I høj grad
87	Større venteværelse.	I høj grad
2	Det HELE var ok.	I meget høj grad
4	Jævnfør tidligere svar; ingen forbedringsforslag. Blev kaldt ind noget før min tid.	I meget høj grad
10	God modtagelse.	I meget høj

		grad
✎ 14	Meget venlig og faglig betjening.	I meget høj grad
✎ 15	Det var ok, det hele.	I meget høj grad
✎ 16	Løbende besked om, hvorfor man bare sidder og venter.	I meget høj grad
✎ 17	Jeg kan fint tolerere ventetid, men en kort orientering om et nærmere tidspunkt ville være rart.	I meget høj grad
✎ 19	Jeg vil gerne udtrykke min tilfreds her. Min mand og jeg var så tilfredse med den modtagelse og information, vi fik den dag. Så mange tak for det.	I meget høj grad
✎ 26	Jeg var forberedt på, at der kunne være ventetid. Jeg mener ikke, det ville gøre nogen forskel at vide, hvorfor der var ventetid.	I meget høj grad
✎ 28	Modtagelsen var ganske udmærket, venlig og kompetent.	I meget høj grad
✎ 30	Jeg har kun rosede ord at sige om Randers Sygehus og dets personale. Jeg føler mig tryk der.	I meget høj grad
✎ 33	Det gik slag i slag.	I meget høj grad
✎ 35	Meget venlig og imødekommende. Kunne ikke være bedre.	I meget høj grad
✎ 42	Meget, meget tilfreds. Et meget kompetent personale. Altid søde og venlige. Ligeledes operatøren.	I meget høj grad
✎ 45	Jeg var indkaldt to gange. Det var kun ved første besøg, at der var meget kort ventetid.	I meget høj grad
✎ 48	Velkomst og stor imødekommenhed blev mig til del.	I meget høj grad
✎ 49	Blev mødt af en meget kompetent sygeplejerske, som gav en supergod orientering.	I meget høj grad
✎ 53	Skulle opgive mit cpr-nummer i venteværelset i andre patienters nærværelse. Det er ikke i orden.	I meget høj grad
✎ 57	Modtagelsen var super imødekommende. Selvom jeg kom før tid, blev jeg næsten omgående hentet ind til behandling.	I meget høj grad
✎ 58	Blev kaldt ind til tiden efter 15 til 20 min. Var færdigbehandlet og fik god og hurtig behandling.	I meget høj grad
✎ 59	Jeg blev modtaget meget fint og personligt, hver gang jeg var der. Alle var venlige og fortalte, hvad der skulle foregå :-).	I meget høj grad
✎ 60	Meget venlig og professionel behandling.	I meget høj grad
✎ 62	Ingen, den var god.	I meget høj grad
✎ 65	Super god betjening.	I meget høj grad
✎ 66	Kan ikke gøres bedre. Blev telefonisk bedt om at komme [nogle] dage før den tid, jeg havde. Efter forundersøgelse sagde lægen, at hvis det passede mig, kunne de operere det først øje	I meget høj grad

	næste dag. DET ER DA SUPER.	
✎ 68	Perfekt modtagelse.	I meget høj grad
✎ 70	Blev modtaget med smil og gode ord.	I meget høj grad
✎ 73	Blev modtaget af sød og venlig sygeplejerske.	I meget høj grad
✎ 75	Jeg var fuldt ud tilfreds. Der blev taget godt hånd om mig.	I meget høj grad
✎ 76	Meget venligt, rart og professionelt.	I meget høj grad
✎ 77	Fin og effektiv modtagelse.	I meget høj grad
✎ 78	Ingen ventetid.	I meget høj grad
✎ 80	Flink læge og sygeplejerske.	I meget høj grad
✎ 83	Jeg er meget tilfreds.	I meget høj grad
✎ 85	Ingen kommentarer. Fungerer perfekt.	I meget høj grad
✎ 88	Meget fin modtagelse.	I meget høj grad
✎ 90	Pæn modtagelse, velkomst og god forklaring på det videre forløb.	I meget høj grad
✎ 92	Jeg synes, det var en god og professionel modtagelse.	I meget høj grad
✎ 93	Det er sjældent, at man får så god behandling, når man er på hospitalet.	I meget høj grad
✎ 94	Alt var OK.	I meget høj grad
✎ 96	Alle medarbejdere var søde og hjælpsomme. Lægen var rolig og omhyggelig med sit arbejde. Jeg blev godt modtaget. Jeg var tilfreds med jeres gode arbejde og smil. Tak for det. Venlig hilsen NN.	I meget høj grad
✎ 102	Meget tilfredsstillende.	I meget høj grad
✎ 5	Jeg blev modtaget med et "velkommen" og smil, og der var håndtryk fra læge og sygeplejersker, da jeg skulle til undersøgelse. Jeg har følt mig rigtig godt behandlet og har på intet tidspunkt været utryk eller bange. Alle har været rare, og der herskede en afslappet stemning overalt.	Ikke relevant for mig
✎ 55	Personalet var søde og imødekommende.	Ikke relevant for mig
✎ 32	Den lange ventetid skyldtes, at de havde glemt at skrive min ankomst. Da alle andre, som var kommet senere end mig, blev ved med at blive kaldt ind, måtte jeg spørge hvorfor. Det viste sig, at de havde glemt mig. Jeg var der også 20 minutter før tid, der er jo langt fra parkeringshuset til afdelingen, og man møder jo til tiden.	Ved ikke

Øjenklinik Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Øjenklinik Ambulatorium	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
1	Synes både den mundtlige og skriftlige information var god og overskuelig.	I høj grad
10	God laserbehandling.	I høj grad
18	Absolut ikke.	I høj grad
32	Jeg fik en normal indkaldelse.	I høj grad
36	Nej, jeg har ikke manglet nogen form for information.	I høj grad
39	Har hjemmehjælp, så hjælp var ok.	I høj grad
43	De lovede at sende en mail ca. 14 dage efter, med resultatet men jeg har stadig ikke modtaget noget.	I høj grad
7	Ros til afdelingen.	I meget høj grad
8	Manglede ingen information.	I meget høj grad
11	Jeg vil gerne give læge NN og dennes team en stor tak for en fantastisk behandling og et godt syn tilbage. Samtidig får læge NN meget ros af min optiker samt øjenlæge for et flot stykke arbejde. TUSIND TAK.	I meget høj grad
24	Alt var fint.	I meget høj grad
29	Mangler ikke information.	I meget høj grad
33	Søde og rare mennesker, [både] læger og sygeplejersker.	I meget høj grad
42	Information angående øjendråbernes virkning eller bivirkninger kan eller skal man jo læse indlægssedlen.	I meget høj grad
48	Informationen var fuldt tilfredsstillende.	I meget høj grad
58	Det hele var OK.	I meget høj grad
59	Jeg fik i høj grad den information, der var relevant for mig :-)	I meget høj grad
62	Det har jeg ikke. Alle, jeg talte med, var flinke.	I meget høj grad
75	Der manglede ingen information. Jeg blev godt underrettet. Det var en fantastisk læge, stille og rolig, også sekretæren.	I meget høj grad
82	Manglende oplysning om lysfølsomhed med øjnene, og hvor længe det vil vare. Manglende underskrift og stempel på kørselsgodtgørelsesskema til Regionskontoret i anden by. Skemaet	I meget høj grad

blev sendt tilbage til mig fra kontoret i anden by. Efter at jeg har sendt det tilbage til jer i Randers, håber jeg, I får det bragt i orden med underskrifter og stempel og får det sendt tilbage til kørselskontoret i anden by.

- | | | |
|-------|--|-----------------------|
| ✎ 89 | Jeg BLEV fortalt, at synet efter grå stær operationen, ville være seks uger om at stabilisere sig, før synsprøve/nye briller. Men jeg var IKKE forberedt på, at jeg uden briller, så SÅ DÅRLIGT, som jeg gør! Jeg har været meget urolig over det! Det, der skete, var, at jeg til kontrollen fik at vide, at mit syn nu var 120-150 procent, og jeg blev VILDT glad. Da jeg så gik ud fra sygehuset den dag, kunne jeg intet se klart! Fordi jeg fortsat har brug for briller, men ikke mere med plusstyrke, men nu med plusstyrke på tæt hold og procentstyrke på afstand... Det tog mange dage, inden DET gik op for mig. Måske min fejl, men jeg ville ønske for mig og måske for andre patienter efter mig, at det bliver sagt, at selvom operationen lykkes SÅ fint, og der skal gå seks uger før nye briller, at det kan være nødvendigt med flere hold briller for at klare hverdagen i denne periode. Jeg var klar til at aflevere mit kørekort til politiet, fordi jeg slet, slet ikke kunne begå mig i bil i trafikken, uden procentstyrke-briller... Som jeg ALDRIG har haft brug for tidligere. | I meget høj grad |
| ✎ 90 | Absolut ingen mangler. | I meget høj grad |
| ✎ 99 | Blev informeret om, at jeg ikke skulle til efterkontrol hos egen øjenlæge, men har alligevel selv taget kontakt til ham, og blev dér informeret om, at det var helt korrekt at komme til efterkontrol. Der er altså forskellig holdning til, hvad man skal. Dette er forvirrende. | I meget høj grad |
| ✎ 100 | Jeg var på Øjenafdelingen fire gange. 1. Undersøgelse 2. Operation 3. Dagen efter kontrol. 4. Ca. en uge efter afsluttende kontrol. Alle fire gange var det med læge NN. Han var utrolig kompetent, både hvad angår den lægelige behandling (grå stær operation) og på det informerende plan. | I meget høj grad |
| ✎ 25 | OK. | I nogen grad |
| ✎ 37 | [Jeg manglede information] om mit syn, efter at have set på tavle med bogstaver. | Ikke relevant for mig |
| ✎ 70 | Ingen mangler. | Ikke relevant for mig |

Øjenklinik Ambulatorium

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Øjenklinik Ambulatorium	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
24	Den nye linse, der blev sat ind som erstatning i mit venstre øje, sad ikke helt korrekt. Dette opdagede man ved første kontrol (dagen efter operationen). Her blev det oplyst, at der ville blive fulgt op på dette ved anden kontrol ca. en uge efter. Ved anden kontrol blev mit syn på venstre øje kontrolleret, og resultatet var 120 procent (hvis en normal person har 100 procent). Dette var et meget acceptabelt syn, men linsen sad fortsat ikke helt korrekt. De anbefalede at lade det være, som det var. Synet var fint, og et forsøg med at spule linsen på plads med vand, havde tendens til at linsen gled tilbage i det skæve lege. De oplyste, at det kun havde betydning for min bygningsfejl i øjet. Jeg var enig med dem, og glad for det forbedrede syn.	Ja
32	Glemte i modtagelsen [].	Ja
41	Jeg var inde for at få opereret et øje []. Ved undersøgelsen blev jeg fortalt, at jeg havde [noget bag øjet]. Jeg blev ikke sendt videre for at finde ud af, hvad det kunne være, så nu har jeg en synsnedsettelse [] på det øje, og har svært ved at stille skarpt på lang afstand. Det var meningen, at jeg også skulle have opereret mit højre øje. Ved samtalen med lægen sagde hun, at vi måtte håbe at linsen satte sig, så jeg fik normalt syn (ved læger ikke hvad de laver?)	Ja
97	Dele af linsen blev ikke fjernet.	Ja
81	Der var overhovedet ingen fejl.	Nej
91	Alt gik godt. Alle var meget venlige. Jeg fik fjernet [] på venstre øje.	Nej

