

Kommentarsamling



Planlagt indlagte patienter

Øjenafdeling J

Aarhus Universitetshospital

LUP Somatik 2017

Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland

Februar 2018

Henvendelser vedrørende undersøgelsen sker til:

Simone Witzel
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Telefon: 40 42 71 44
E-mail: simwit@rm.dk

© DEFACTUM, 2018

Tak til patienterne for deres kommentarer.

Kommentarsamling

Denne kommentarsamling indeholder patienternes kommentarer. Kommentarerne er medtaget, hvad enten de er positive eller negative.

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af spørgsmål med kommentarfelt i spørgeskemaet. Indledningsvis fremgår det spørgsmål, som patienten har haft mulighed for at skrive kommentarer til. Herunder følger patienternes kommentarer.

Kommentarerne er tildelt et id-nummer, som er unikt for den enkelte patient, så det er muligt at identificere kommentarer fra den samme svarperson.

Til højre for hver kommentar er det muligt at se, hvordan patienten svarer på et udvalgt lukket spørgsmål.

Kommentarerne er anonymiserede. Det er markeret med [], hvis der er ændret i teksten af hensyn til svarpersonens anonymitet eller for sprogligt at gøre kommentaren læselig. Det er tilstræbt at lave færrest mulige ændringer i kommentarerne.

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.

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

ID		Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
2	Vi blev vel modtaget af personale, andre patienter og to hospitalsklovne i et mikroskopisk venteværelse. Måske lidt mere plads?	I høj grad
3	Yderst venligt og meget kompetent personale.	I meget høj grad
4	Det gik fint.	I nogen grad
5	Det var en god oplevelse med særdeles gode medarbejdere på hospitalets øjenafdeling samt på patienthotellet. Jeg er meget taknemmelig for indsatsen over alt.	Ikke relevant for mig
9	Det hele fungerede perfekt.	I meget høj grad
10	Jeg har af flere omgange været i kontakt med Øjenafdelingen på Århus Hospital og oplever ALTID super god, professionel og højt kvalificeret hjælp til de udfordringer, jeg har med mit øje. STOR ROS til hele teamet på Øjenafdelingen :-).	I meget høj grad
15	Det hele gik bare fint.	I meget høj grad
27	Personalet er altid meget imødekommende og smilende, og man føler sig rigtig meget hjemme og godt tilpas hos dem.	I meget høj grad
28	Jeg blev meget godt modtaget.	I meget høj grad
32	Det var ikke så gennemskueligt, hvor jeg skulle henvende mig, og eftersom jeg kom langt fra og ikke kender område og sygehus, blev jeg lidt forvirret. Men ellers sødt og imødekommende personale, bare lidt forvirrende selve indretningen.	I nogen grad
36	Alt var OK.	I høj grad
38	Følte mig godt modtaget.	I meget høj grad
46	Vi kommer på Øjenafdelingen, og der er altid positiv modtagelse... Vi får altid en forklaring, hvis der er ventetid.. Altid sødt og smilende personale..	I meget høj grad
48	Fik lavet [operation] sidste år, så jeg var bekendt med forløbet. Har været meget glad for den behandling, jeg har modtaget.	I høj grad
52	Har ingen kommentar, da det hele var i orden. Jeg var meget tilfreds med det hele.	I høj grad
54	Alle var søde og venlige.	I meget høj grad
59	Modtagelsen var meget god, jeg blev med det samme modtaget af en meget venlig sygeplejerske, og min taske blev lukket ind i et skab, medens jeg var til behandling.	I meget høj grad
60	Det var meget fint, både receptionen og alt.	I meget høj grad
62	Alt var super. :-).	I meget høj grad
66	Venlig og behagelig modtagelse skabte tryghed. Tak for det.	I høj grad
77	Fantastisk positivt og hjælpsomt.	I høj grad
79	Jeg fik en god modtagelse. Jeg fik forklaret, hvad der skulle ske. Under operationen blev jeg spurgt om, hvordan jeg havde det.	I høj grad

85	Dårlig seng og dårlige puder, som man ikke kunne ligge og hvile sig i. Sære sofaer, som forældrene skulle sove i.	I nogen grad
87	Modtagelse med udmærket orientering.	I meget høj grad
93	Automatisk indskrivning med sygesikringskort virker ikke, når patienten kommer fra en anden region og skal benytte patienthotellet. Mindre uhensigtsmæssighed, der helt sikkert kræver for stort arbejde at ændre. Ellers helt i top.	I høj grad
95	Meget fin behandling.	I meget høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
76	[Operation] mislykkedes første gang. Måtte opereres igen dagen efter.	I høj grad
77	Jeg mødte op en dag for tidligt, men det var min egen fejl.	I meget høj grad

Skriv venligst her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse

ID		Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
2	Min datters undersøgelse bliver foretaget på en grundig men rutinepræget måde uden meget snak, da jeg oplever, at alle tror, vi ved alt, fordi vi har prøvet det mange gange.	I høj grad
4	Godt.	I meget høj grad
28	Jeg har ikke manglet noget.	I meget høj grad
32	Hele forløbet har været lidt kaotisk. Oprindeligt skulle jeg opereres på andet hospital, men de var meget dårlige til information, kommunikation mm. og har i det hele taget været rigtig ubehagelige at være hos. I Aarhus har jeg ingen klagepunkter, udover at jeg har skulle tage frem og tilbage så mange gange. Først en forundersøgelse, så en mere, og så over til operation. Jeg skulle mene, at man burde kunne lægge nogen af dem sammen, når man kommer så langt fra. Det har kostet mig rigtig mange penge i alt. Og eftersom det andet hospital mente, at jeg selv havde valgt (havde IKKE selv valgt denne operation) ville de ikke hjælpe med at søge transport, og jeg orkede ikke at kæmpe for det. Ville bare have det overstået. Men stor ros til Aarhus for behandlingsforløbet ellers. Dog ekstremt lang ventetid til forundersøgelserne []. Der var i øvrigt ingen information om ventetiden. Det kunne måske godt forbedres. Jeg er med på, at ventetid forekommer, men lidt information omkring det ville være rigtig rart.	I meget høj grad
52	Har ingen kommentar, da det hele var i orden.	I meget høj grad
54	Jeg fik den medicin der skulle til, men ingen informationer om evt. bivirkninger og om en evt. overmedicinering (f.eks. for mange dråber ved drypning af øjnene) kan skade. Inden operationen kan der mangle oplysninger på, hvordan man kan klare den store forandring mellem det opererede øje, som går fra - til + og det ikke opererede øje, som er på - 5. Hjernens har meget svært ved at klare forandringen. Så der burde have været talt om, hvordan der kunne kombineres for det med evt. en linse, indtil det andet øje blev opereret.	I meget høj grad
59	Alle informationer, jeg fik, var helt ok.	I meget høj grad
60	Kun rosende ord, og jeg lå på patienthotellet sammen med min kone i tre dage. Meget dygtigt personale.	I meget høj grad
66	Med hensyn til min øjenoperation fik jeg yderst fyldestgørende og forståelig information. Tak for det.	I meget høj grad
77	Ingen problemer.	I meget høj grad

79	Har ikke manglet information.	I høj grad
87	Fik tilstrækkelige informationer.	I høj grad
91	Jeg har svaret så godt, jeg kunne, da det var min [lille] søn, der blev opereret for grå stær.	I nogen grad
92	Jeg blev ringet op tre dage efter og fik at vide, at jeg skulle betale for opholdet. Hvilket var lidt ringe, eftersom min ryg var helt smadret efter [dårlige soveforhold].	I nogen grad
93	Dette er ikke en beskrivelse af mangler, tværtimod: Jeg har bemærket, at personalet ikke slipper nogen patienter, før disse er sikkert overdraget. Er overordentligt gode til at tage sig af nervøse patienter samt handlingsorienterede, hvis nogen får det dårligt. Sammenlignet med tidligere oplevelser på [andre sygehuse] fungerer tingene og ingen "glemmes". Umiddelbart bærer oplevelsen præg af, at rutiner er sikret og leanet.	I meget høj grad
97	Der var problemer med at forstå [lægen].	I meget høj grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
3	Man føler sig altid godt tilpas på afdelingen, og er tryk ved det meget kompetente og venlige personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
4	Godt.	I meget høj grad
5	Jeg fik fjernet grå stær på Øjenafdelingen i anden by [i foråret] 2017 med det resultat, at jeg blev blind på venstre øje. Efterfølgende telefon og konsultationer blev beskrevet med at synet nok skulle komme igen. Synet kom ikke igen idet inderste hornhinde ikke fungerede. Først [om sommeren] blev jeg henvist til Øjenafdelingen i Aarhus. Ifølge den forundersøgelse, som her blev foretaget, kunne det allerede før stæroperationen med stor sikkerhed være konstateret at ovennævnte blindhed ville blive resultatet. Jeg ser nu frem til at højre øje skal have en lignende operation, og at den skal foretages på Regionshospitalets Øjenafdeling i Århus. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I meget høj grad
15	Alle var meget hjælpsomme og venlige. Jeg var på patienthotellet, og der var ret støjende fra ventilationsanlæg (?) udenfor vinduet. Det var ubehageligt, især om natten. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
27	De har været meget søde hele vejen igennem.	I meget høj grad
28	Jeg er blevet meget godt behandlet. En særlig tak til NN for to meget fine operationer. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
32	Behandlingen fra anden bys side har været dårlig og mangelfuld. Der har været ingen kommunikation, fejlbehandling og næsten løgn fra deres side. Først da Aarhus kom ind i billedet blev der styr på tingene, og jeg er kommet hjem med perfekt resultat. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
41	Jeg er hornhindetransplanteret. I de to timer efter operationen, hvor man skal "ligge med øjnene mod loftet" sidder man i en stol, som ikke kan lægges helt ned, derfor skulle man selv sidde og bøje nakken ekstra bagover for at rette øjnene mod loftet. Det var ABSOLUT ikke rart. Jeg har stadig (tre uger efter) problemer med nakken pga. det. Jeg ville ønske, at man fik tilbudt muligheden for at ligge i stedet, seng/briks eller bare en madras på gulvet. Min oplevelse af/med personalet på operationstuen/under operationen var helt i TOP! Både denne gang og for to og et halvt år siden. Jeg var indlagt på patienthotellet, så hvad angår bespisning, ro og hvile var det IKKE på selve øjenafdelingen. Hvad angår hygiejnen i Dagsafsnittet/operation var den fin. Men toilettet i Ambulatoriet (over for informationen) er generelt IKKE okay. Jeg har besøgt ambulatoriet mange gange i mine forløb. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
42	Meget professionelt personale. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad

46	På øjenafdelingen gør de det rigtig godt. Til gengæld synes jeg, at der mange gange sidder personale i receptionen, som ikke altid har styr på tingene. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
52	Afdelingen tog sig sig meget godt af patienterne. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
53	Hele forløbet har været 100 procent tilfredsstillende.	I meget høj grad
54	Det er utroligt, i mit tilfælde, så punktligt undersøgelserne forløb. Alle var venlige, både på hospitalet og patienthospitalet. Hvis næste operation forløber lige så godt, er jeg meget tilfreds. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
59	Jeg har for mit vedkommende svært ved at se, hvad afdelingen kunne gøre bedre, tak.	I meget høj grad
61	Jeg er meget tilfreds, jeg er glad for at være DANSKER.	I meget høj grad
62	Det var alt i alt en meget positiv oplevelse.	I meget høj grad
66	Alt var perfekt i mine øjne. Jeg er yderst tilfreds og taknemmelig for den behandling jeg fik. Tak for det.	I meget høj grad
77	Alt var superfin. Til et 13-tal.	I meget høj grad
79	Øjenafdelingen har hjulpet mig godt med hensyn til, hvad der er bedst for mig. [Patientinddragelse]	I høj grad
80	Rigtig god behandling fra sekretær, sygeplejersker og læger.	I meget høj grad
87	Kun velforberedt og udført. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
91	Vi var/er super glade for den behandling, vi fik på sygehuset, især fordi det var vores søn, som skulle opereres. Vi har følt os i gode hænder hele vejen igennem ved begge operationer for grå stær, både før og efter, samt de kontroller vi skal igennem med vores søn fremadrettet. Det har været rart med venlige og søde læger og sygeplejersker. Det gør det mere behageligt for os og vores søn, når ens barn skal igennem så mange ting, når han er [ung]. Samt vi kunne/kan stille alle de spørgsmål, vi ville uden, at der blev set mærkeligt på os, men vi blev i stedet mødt med et smil. Så det vil vi gerne takke jer for. Tak for god behandling. Især til læge NN som tog sig godt af vores lille dreng. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
93	Det er spændende om den nye sundhedsplatform kan blive bedre til at anvende oversendt journal/billeddokumentation (jeg tvivler nu på det). Umiddelbart er der tradition for, at de forskellige behandlingssteder gentager målinger, tager nye billeder m.v. som sikkerhed for patienten. I min situation kunne det måske have været relevant at sammenligne topografisk billede af øjet før og efter operationen, ti måneder tidligere, med den aktuelle situation, hvor hornhindens tykkelse skulle ensrettes, ar fjernes osv. Flot arbejde på en oprindeligt 40 år gammel skade [], hvor øjenlæge [] fjernede vækst, læderet område, transplanterede lånt stykke hornhinde og henviste til specialisterne på Hornhindeafdelingen i Aarhus; jeg kan næsten se normalt igen, og ser frem til sidste korrektion [til vinter]. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad