

# Kommentarsamling



Ambulante 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](mailto: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 ambulatoriet?
3	Ingen kommentar til dagkirurgiskafdeling, men modtagelse og sekretær på øjenafdelingens ambulatorium dagen efter operation, var under al kritik, man spørger jo ikke sekretæren om noget, hvis man ved det, man spørger om. Find en ny smilende og imødekommende person til denne stilling.	I meget høj grad
24	Ok, meget fint.	I meget høj grad
26	Får ved ankomst at vide, at de er to timer forsinket, og ventetiden bliver længere, som tiden går. Kommer ind efter fire timer.	I ringe grad
30	Da jeg kommer fra [Nordjylland], var jeg mødt op på øjenafdelingen i god tid. Dette bevirkede, at jeg kom til før min planlagte tid.	I høj grad
34	Jeg var blevet glemt og kunne komme otte dage senere.	I ringe grad
39	God modtagelse.	I meget høj grad
49	Men da jeg var kommet ind, ca. tre timers ventetid på lægen NN.	I meget høj grad
57	Det er meget fint, når man kun har en aftale, men når man går fra afdeling NN til anden afdeling, er der oftest urimelig lang ventetid. Afdeling NN har normalt ikke ventetid.	I nogen grad
81	I skal blive bedre til at overholde tiden. Der er ganske simpelt for få læger. Søde sygeplejersker, men man skal selv søge info om, hvornår man kommer til.	I nogen grad
90	Når man har gener i det område hvor øjets kugleimplantat er, og man kommer til inden for en kort tidsramme, så var den korte ventetid helt ok. At man så samtidig hurtigt bliver taget under kyndig behandling, er jeg evigt taknemlig for.	I høj grad
100	Jeg har indtryk af, at personalet ikke anser det for særligt vigtigt, at man bliver behandlet til tiden. En ventetid på en time er ikke unormalt.	I nogen grad
125	Jeg mener, der skal være en mere glidende overgang fra første undersøgelse af sygeplejerske til, at man kommer til at snakke med lægen. I vores tilfælde sad vi noget tid og ventede på lægen efter sygeplejersken. Det var træls for min dreng. Vi blev også sendt akut op til jer. Her sad/lå han i flere timer før, der var mulighed for en tid hos læge NN. Min søn havde en byld bag øjeæblet, der ikke kunne ses med de undersøgelser, I lavede, men først ved en CT-scanning. Ventetiden var uacceptabel, selvom I havde informeret om den!	I nogen grad
140	Den ventetid, der var, var ok. Har selv prøvet at få en nødvendig hastetid.	I meget høj grad
146	Jeg synes, at jeg blev høfligt og fint modtaget.	I høj grad
165	Jeg blev videresendt til et venteområde, hvor jeg egentlig ikke skulle have været. Det endte med, at de måtte råbe nogle gange, for at jeg kunne høre det. Men det skabte ingen problemer eller forsinkelser.	I meget høj grad
169	Alt var fuldt ud tilfredsstillende.	I høj grad
171	Jeg er godt tilfreds.	I høj grad
182	Jeg synes, det fungerer rigtig godt, og føler mig altid godt modtaget af et venligt personale.	I meget høj grad
187	Fin modtagelse.	I høj grad
196	Bedre blade at læse i under den lange ventetid. Der er intet for mænd.	I nogen grad
199	Det var meget fint. Mens vi ventede, fik vi besked på, at der var forsinkelse. Alt personale, der kom forbi, hilste pænt, og vi følte os meget velkomne.	I meget høj grad

209	Der er vand m.m. og blade at læse i :-).	I meget høj grad
212	Har ingen, den var fin.	I meget høj grad
213	Afdelingen er super kompetent, og alt er gået meget perfekt. Meget dygtige læger og personalet tager meget ansvar i min situation og er gode til at forklare og følge op. Jeg har hele tiden haft en kontaktperson med et direkte telefonnummer.	I høj grad
224	Har AMD øjensygdom [(Aldersrelateret Macula Degeneration)], men jeg har fået meget fin behandling. Blev hurtigt udskrevet.	I meget høj grad
228	Tak til venligt personale. Lidt mere information om prøverne.	I meget høj grad
241	De var søde og rare. Ingen problemer. Og de skal have en tommel op for deres grundighed i undersøgelserne.	I høj grad
243	Fik en meget fin modtagelse, det kunne ikke være bedre. Har været på øjenafdelingen nogle gange efterhånden, og de er altid så søde og flinke, høj service.	I meget høj grad
245	Der er rent fysisk for lidt plads til de ventende. Der er kamp om stolene.	I høj grad
250	Halvanden times ventetid på en planlagt operation uden oplysning om ventetid.	I meget høj grad
253	Alt var ok. Men meget lidt plads.	I høj grad
257	Kan sikkert ikke være anderledes med den lave normering af personale.	I meget høj grad
259	Alt OK, ingen bedre forslag.	I høj grad
260	Ville være rart, hvis der var mulighed for vand eller at kunne købe en kop kaffe på vores afsnit.	I høj grad
262	Det er vigtigt at fortælle, at der er forsinkelse. Sidder og tænker: "Er jeg glemt?"	I høj grad
277	Der var lidt længere ventetid end ellers, men kunne forstå noget var pga. nyt IT-program. Hvis det er muligt i forhold til de forskellige behandlinger kunne det være godt med et nummersystem, så man kunne se, hvor mange der var før en selv.	I meget høj grad
278	Jeg var meget tilfreds.	I høj grad
289	Søde og empatiske i forhold til en [lille] dreng og to bekymrede forældre.	I høj grad
302	Absolut ikke grund til forbedringer. Det skulle da lige være mere personale, så det nuværende personale ikke skulle løbe så stærkt.	I meget høj grad
304	Behandling gik virkelig godt, og jeg kan godt se igen.	I meget høj grad
307	I forbindelse med operationen [ved] 1. besøg, [var der] ingen ventetider.	I meget høj grad
326	Absolut tilfredsstillende.	I høj grad
336	De kender os, og vi bliver taget rigtig godt imod.	I meget høj grad
346	Al for lang ventetid. Vi sad fem og en halv time, og så var de ved at mene, at vi skulle udsættes igen, hvilket vi var blevet tre gange før.	I ringe grad
365	Jeg blev mødt af en meget venlig og dygtig sygeplejerske, der virkede til at have fuldstændig tjek på det. Jeg var dog ærgerlig over at få resultaterne af min undersøgelse læst op ude på gangen, da det gjorde mig mere bevidst om mine omgivelser, end hvad der var rart.	I høj grad
374	Der er meget dårlige venterum. Man skal krydse ud og ind mellem stole. Ikke de bedste betingelser for dårligt seende.	I høj grad
379	Jeg bliver altid modtaget med smil fra personalet. TAK.	I meget høj grad

380	Med svært syn er det umuligt at læse. Det eneste, jeg kan beklage mig over, er ventetiden op til tre timer, dårlig planlægning. Alle er venlige og fin behandling.	Uoplyst
382	Altid venlige i modtagelse. Dejligt.	I meget høj grad
387	Det gik godt, og de er der, hvis jeg vil have hjælp. [De] er rigtig flinke deroppe.	I høj grad
391	Altid lang ventetid på afdelingen.	Ved ikke

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
24	Ingen mangler.	I meget høj grad
50	Det drejede sig om en forundersøgelse forud for gråstær-operation, som skal foregå i [senere på efteråret]. Derfor er flere spørgsmål først relevante efter operationen.	I høj grad
65	Man bør have en til at dryppe sine øjne.	I høj grad
81	En lidt dybere information omkring forløb kunne være ønskeligt.	Uoplyst
125	Min søn havde en byld bag øjeæblet, men jeg mener ikke, at jeg efter et par dage med besøg hos jer fik helt den information, jeg havde brug for. Det var på Øre-, Næse- og Halsafdelingen, de fortalte, at der var ændringer i de resultater, I tog ved min søn, og han derefter skulle akutopereres på deres afdeling.	I ringe grad
140	Jeg, min bror og svigerinde fik en god forklaring. Trods mange patienter var der god stemning, ingen forjaget hen, kun forståelig ventetid.	I meget høj grad
165	Jeg mangler ingen information.	I meget høj grad
182	Alt fungerer fint. Kan altid kontakte afdelingen pr. telefon.	I meget høj grad
187	Manglede ikke information.	I høj grad
209	Det var et kontrol besøg, men patienten er altid 100 procent i centrum. God oplevelse.	I meget høj grad
212	Jeg vil gerne høre om mit syn, i forhold til at få briller, så jeg kan se lidt bedre.	I meget høj grad
217	En god idé er, ved injektioner direkte i øjet, at øjenlægen fortæller, at man IKKE ser nålen under behandlingen. Det ville have gjort mig langt mindre nervøs.	I meget høj grad
261	Jeg vidste ikke, hvad man kunne gøre, det ved jeg mere om nu.	I meget høj grad
265	Manglede lidt mere information vedrørende eventuelle komplikationer og gener af kommende operation, som jeg er indstillet til.	I nogen grad
266	Jeg manglede svar på, hvor dårligt jeg kom til at se efter indgreb, og hvor lang tid man evt. skulle være sygemeldt, men man er vel altid utålmodig.	I høj grad
277	Jeg troede, jeg skulle have kontrast indsprøjtet den dag. Det må være en misforståelse fra det tidligere besøg, men blev glædeligt overrasket.	I meget høj grad
289	Lidt forvirring om, hvad der egentlig skulle ske (et eller to øjne opereres?). Det tog lidt tid, før vi fik svar på det (dagen før).	I meget høj grad
296	Jeg havde behov for at spørge ind til smerter to uger efter min operation, hvor jeg desværre ikke fik de fornødne svar på mine spørgsmål, da ingen kunne svare mig af de, der var på arbejde. Skulle have været ringet op [efterfølgende], hvilket jeg desværre ikke blev. Ærgerligt med den givne situation, da jeg ellers har været meget tilfreds hele vejen gennem min behandling på AUH.	I meget høj grad

302	Jeg fik hele vejen igennem en fyldestgørende information.	I meget høj grad
326	Jeg har ikke manglet information i forbindelse med mit besøg.	I høj grad
336	[Jeg] kunne godt tænke mig at have vidst, om der skulle dråbes øjne, eller [om] det var mere en synstest af en pædagog.	I meget høj grad

### Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
34	Jeg var blevet glemt i systemet ved behandling af andet øje.	I meget høj grad
54	[Ung] pige bliver henvist fra børnekirurgisk afdeling, dagen i forvejen har hun været igennem neurokirurgisk operation, der er blevet ringet fra børneafdelingen for at høre om, hvornår de havde tid, da man ikke vil stresse hendes krop, da hun har brug for hvile. Ved ankomst kan man ikke finde hende og alt summeret op venter vi i cirka to en halv time i alt, og er der oppe i 3 timer, da pigens far siger stop for nu skal hun tilbage for at hvile, vi vender tilbage senere på dagen for at gennemføre resten af undersøgelserne.	I ringe grad
76	De startede med at fotografere det forkerte øje.	I høj grad
222	Venstre øje har problemer, som er ved at blive rettet.	I høj grad
391	Behandlingen af det ene øje gjorde vanvittigt ondt. Der blev sagt undskyld. Jeg havde gener de følgende dage.	I nogen grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
24	Er tilfreds med forløbet.	I meget høj grad
26	Fik tilbudt noget at spise under den lange ventetid. Ventede meget lang tid inden indkaldesen til operationen kom på e-Boks. Første gang på ambulatoriet i [efteråret] 16. Operation [sommer] 17. Ringede adskillige gange og rykkede efter en tid. [Ventetid]	Ved ikke
44	Jeg skulle [i sensommeren] have opereret mit øje. Jeg kom til med det samme (måske endda før tid) og blev modtaget af en sød sygeplejeske, som forklarede, hvordan mit øje skulle bedøves, og spurgte MIG, hvad jeg skulle have gjort. Der var travlhed, men da jeg kom ind på operationsstuen, følte jeg, de KUN havde ventet på mig, så oveni nervøsiteten var det rigtigt rart :-). [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
64	Der er for lange ventetider. [Ventetid]	I nogen grad
70	Personalet har været utrolig søde, forklarende og nærværende. En god og positiv oplevelse. Tak for det :-) [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
71	Jeg fik en meget god behandling hele vejen gennem besøget.	I meget høj grad
95	Jeg har haft en MEGET god oplevelse ved mine besøg. Jeg roser hver gang personalet for den professionelle behandling, man får. Jeg er stolt, og føler mig privilegeret over at bo i et land med et så godt sygehusvæsen. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
100	Det hele virker noget uorganiseret. Personalet løber rundt og ud og ind af dørene. Det kan helt sikkert gøres betydeligt mere effektivt. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad

109	Jeg blev godt modtaget, og fik et nummer jeg kunne ringe til, hvis det blev værre med mine []. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
125	En af jeres sygeplejersker hørte min søn klage sig, da det var allerværst og hun sørgede for en seng til ham i et rum. Det var godt. Ligeledes følte vi os også godt behandlet af NN, da hun overtog plejen af min søn. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
126	Meget tilfreds med en meget grundig undersøgelse og den påbegyndte behandling samme dag. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
129	Jeg synes altid, personalet er søde og rare. Men vi mangler nogle drikkevarer, hvis ventetiden trækker ud. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
135	Selve behandlingen og undersøgelsen var af topkarakter. Hele forløbet skete på yderst højt niveau. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
137	Dårlig oplevelse med bestilling af en ny tid. Det er håbløst forældet i 2017, at man skal sidde parat ved telefonen på et bestemt tidspunkt og vente i en kø for at komme igennem til bestilling af en tid et år frem. Hvorfor bruger man ikke et system, hvor man selv kan booke en tid. Det sparer vel også "arbejdstimer" til personale. [Kommunikation og information]	I nogen grad
140	Ambulatoriet har ikke de bedste fysiske rammer. Men stemningen var god. Vi følte os set og personalet gav sig ro og tid til undersøgelserne og samtalerne. Det var tæt på det samme personale, der tjekkede og de kunne huske os! Den ene gang vi var der til kontrol, var der vist kun hastesager og kun en læge pga. kursus. Han var så lige i gang med en akut operation, og vi sad en fire til fem patienter og ventede. En sygeplejerske kom og beklagede ventetiden og gav kaffe "for god opførelse". Det gav lige det sidste til hyggelig snak vi ventende imellem, og der var ingen sure miner. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
143	Jeg er blevet opereret to gange i venstre øje. Den anden operation og resultatet er jeg ikke tilfreds med. Jeg sendte brev og blev indkaldt til samtale om forløbet. Det var den opererende læge, jeg talte med. Der burde have været en mere uvildig til stede. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
146	De var grundige og effektive. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
165	Jeg blev taget godt imod, og vi tog os den tid, der skulle til for at lave de forskellige undersøgelser og snakke om mulighederne. Der blev sågar kaldt endnu en læge ind, for at vedkommende kunne give sit besyv med, som førte til nogle af de sidste test. Behageligt og trygt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I meget høj grad
169	Alt i alt en god oplevelse.	I meget høj grad
183	De virkede super professionelle. Både læger og sygeplejersker. De tog sig alle god tid til både behandling og information. Jeg følte mig fuldstændig tryk. Intet virkede stresset eller tilfældigt. Kun ros fra mig. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
194	Ikke noget at pege fingre af.	I meget høj grad
199	Ambulatoriet var rigtig gode til børn. NN var tryk, da han blev undersøgt. Det var den samme, der undersøgte ham begge gange (inkl. en læge første gang). Det var meget fint, og vi havde indtryk af superkompetent personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
209	Det er tydeligt, at der er travlt (mange patienter). Har dog aldrig haft oplevelsen af, at der ikke er brugt den tid, jeg har haft behov for. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
212	Ja man bliver altid modtaget med et smil og et godt humør af jeres piger. Det er prisværdig. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
217	Det var særligt godt forklaret første gang, jeg skulle have injektion direkte i øjet. Jeg var meget nervøs, men en rigtig dygtig sygeplejerske vejledte mig og forberedte mig godt inden forløbet. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
237	Det var fint.	I høj grad
243	Altid høj og god service. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad



245	Mit indtryk var et professionelt og venligt personale, som arbejder med alt for mange patienter på for lidt plads. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
250	Operation udsat tre gange. [Ventetid]	I meget høj grad
255	Jeg er meget tilfreds med behandlingen fra alle, jeg taler med.	I høj grad
261	Det var ok, men det varede jo længe og havde behov for lidt at spise eller drikke, men der manglede en person den dag. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
262	Der er for mange patienter til den samme læge, hvilket bevirker, at der er lang ventetid. Når så det bliver ens tur til at tale med læge, vælger man hvad der er vigtigt at få talt om, da man ved, der sidder mange patienter og venter på at komme til at tale med den samme læge. [Ventetid]	I meget høj grad
265	Den første læge jeg var inde ved, var utrolig oplysende og meget empatisk. Den efterfølgende læge som skulle tage stilling til, om jeg skulle opereres eller ej, var overfladisk og havde en arrogant tilgang til samtalen. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
296	Man kunne have kontakttet mig som det var aftalt om mandagen. Alternativt kunne man have spurgt en læge på afdelingen og have ringet tilbage, så jeg ikke var så utryg. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
336	Gode til at håndtere handicappede børn. Indgang til toiletforhold er for dårlige. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
350	Der er ofte utrolig lang ventetid. [Ventetid]	I høj grad
382	Godt tilfreds med behandlingen.	I meget høj grad
387	Det er rigtig godt deroppe.	I høj grad
391	Ventetiden og ikke mindst under forløbet er alt for lang og under al kritik. Undersøgelse/behandling varer højst et kvarter, men i snit bruger jeg to timer på det og en gang tre timer. Det er nærmest respektløst og et tilbagevendende samtaleemne på ventegangen. Personalets arbejdsgang må da kunne effektiviseres. Så kunne de slippe for brok, som de alligevel ikke kan gøre noget ved. [Ventetid]	I nogen grad
394	Undersøgelsen varede alt for længe. I to timer måtte jeg ikke blinke i begge øjne. Mine muskler i begge arme og ben var HELT ødelagte. Der var tre forskellige personer om dette. [Kvalitet i behandling]	Ved ikke