

# Kommentarsamling



Ambulante patienter

## Øjenklinik

Center for Planlagt Kirurgi

Hospitalsenhed Midt

## **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	Jeg fik en varm modtagelse af personalet.	I meget høj grad
11	Det var ok.	I høj grad
18	Alt ok.	I høj grad
33	Følte mig rigtig vel modtaget af både lægen og sygeplejersken.	I høj grad
37	Jeg kan kun rose. Hurtig og venlig ekspedition.	I meget høj grad
40	Det hele fungerede godt, og det var en vellykket operation og senere besøg.	I høj grad
52	Det var ok.	I meget høj grad
53	Det var meget positivt at komme på afdelingen. Jeg blev modtaget med smil og fik en grundig undersøgelse.	I meget høj grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
11	Jeg er ikke helt tilfreds med forløbet.	Ved ikke
53	Første gang, jeg var på høreafdelingen, og jeg var meget glad for den måde, som jeg blev behandlet på.	I meget høj grad

### Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
9	Jeg måtte bede dem kigge efter i journalen, hvilke øjendråber jeg var overfølsom over for. Så jeg fik det rettet. Det burde jo have været kontrolleret ved indkaldelsen, før jeg mødte op. Manglende mulighed for at kontakte operationsteamet uden for ambulatoriets kontortid.	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?
3	Jeg fik en forstående rådgivning om mit sygdomsforløb. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
9	Når jeg dagen før [tager medicin], og finder ud af, at jeg stadig er overfølsom, selvom midlet var godkendt af læge NN. Jeg gik til min speciallæge, og viste ham symptomerne. (Får at vide: Kør derop). De har nok noget andet, de kan bruge. Det er jo ikke muligt at få kontakt med operationsteamet, før jeg kører derop. Så det var spild af tid for undertegnede og ikke mindst for operationsteamet at møde op og blive afvist. [Kommunikation og information]	I nogen grad

11	Jeg synes ikke det venstre øje er helt tilfredsstillende efter der blev fjernet en efterstær. [Kvalitet i behandling]	Ved ikke
18	Alt ok.	I meget høj grad
30	Jeg har været til flere undersøgelser på Regionshospitalet Silkeborg, og jeg er meget glad for at komme der.	I meget høj grad
31	Blev ringet op dagen derpå, det var rigtig godt. [Kommunikation og information]	I høj grad
32	Jeg var nysgerrig, bad om at se en linse, som skulle indopereres i øjet. Sygeplejersken hentede straks et stativ med et kunstigt, åbnet øje og gav mig en god forklaring på øjets opbygning og hvordan operationen blev foretaget. Det synes jeg var fint. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
49	Jeg var meget godt tilfreds med både mit besøg og min behandling.	I høj grad
53	Meget tilfreds med besøget.	I meget høj grad