

Kommentarsamling



Ambulante patienter

Øjenklinik

Regionshospitalet Randers

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 ambulatoriet?
1	Tavlen var for langt væk. Kunne ikke se en disse (øjeklinik)!!	I høj grad
7	Modtagelse meget tilfredsstillende.	I høj grad
16	Alt var meget fint, det kunne ikke være bedre.	I meget høj grad
23	Modtagelse og ventetid helt ok. Yngre mandlig læge virkede noget fraværende.	I meget høj grad
24	Det har været meget fint, alle har været rigtig søde og jeg er godt tilfreds.	I høj grad
25	Super god modtagelse.	I meget høj grad
37	Alt var bare super.	I høj grad
38	Det var bare OK.	I høj grad
44	Tak for en [] modtagelse og en god behandling.	I meget høj grad
55	Super behandling. De mennesker, der kan deres job. Den allerstørste respekt for deres arbejde. Har fået et helt NYT liv efter disse operationer. TAK TAK TAK.	I meget høj grad
69	Fin modtagelse, kom til en halv time før det var aftalt. Super.	I meget høj grad
71	Rigtig god.	I meget høj grad
74	Selve modtagelsen virkede upåklageligt, meget professionelt.	I meget høj grad
86	Meget renligt.	I meget høj grad
93	Blot sige at jeg blev mødt med venlighed og interesse.	I høj grad
116	Effektiv modtagelse af flinkt og motiveret personale.	I meget høj grad
128	Jeg har været fuldt tilfreds.	I meget høj grad
129	Alt ok.	I meget høj grad
131	Blev hentet ind med det samme med venlige smil...	I meget høj grad
136	Jeg er meget tilfreds. Jeg fik en god modtagelse og instruktion.	I meget høj grad
140	Jeg blev modtaget med det samme med et stort smil. Det var det samme, da jeg kom ind til lægen.	I meget høj grad
143	Jeg fik en god modtagelse. Der er ikke noget at klage over.	I høj grad
158	Det var super godt, ingen klage.	I høj grad
164	Der havde været mange patienter.	I meget høj grad
174	Meget venligt og imødekommende personale.	I meget høj grad

177	Laboranten havde glemt mig helt og aldeles. Jeg gjorde opmærksom på det efter en vis tid, og hun blev hidkaldt. Så operationen blev lidt senere. Men det er i orden.	I meget høj grad
179	Fin modtagelse, meget venligt og kompetent personale. Man føler sig godt tilpas.	I meget høj grad
181	Modtagelsen sker jo ved indlæsning af sygeskringsbevis, så modtagelsen er for mig elektronisk. Tænkes der på første møde med læge eller sygeplejerske, bør spørgsmålet, som jeg opfatter det, omformuleres.	I meget høj grad
186	Rigtig god betjening og vejledning.	I meget høj grad
187	Venlig og fagligt betryggende.	I meget høj grad
190	Har fået en meget fin behandling.	I meget høj grad
195	Nummertavlen burde være med større typer eller med opkald, da det i denne afdeling var folk med dårligt syn, der kom der. Når man sidder på modsatte side af skærmen, er det ikke muligt at se, hvad der står, og man ikke er opmærksom på, at den skifter, da der ikke er lyd i forbindelse med skift.	I meget høj grad
200	Alt tilfredsstillende.	I høj grad
210	Venlige og kompetente fagfolk, sygeplejerske og læge NN. Alt i alt en positiv oplevelse.	I høj grad
211	Det var så perfekt, jeg er tilfreds med det hele. Undersøgelsen og operation af begge øjne gik godt, jeg har lige fået tjekket ved egen læge NN, det så fint ud, synet er allerede meget bedre. Et stort tak til alle, der var med til min undersøgelse og operation. I må alle have en fantastisk dejlig dag og aften.	I meget høj grad
212	Vanskelig at bedømme..	I nogen grad
220	Trods åbenlys travlhed på afdelingen oplevede jeg en venlig og omhyggelig behandling.	I meget høj grad
221	Meget tilfredsstillende.	I meget høj grad
224	Fin modtagelse!	I meget høj grad
231	Fin.	I meget høj grad
235	Synes, at alt var helt ok.	I meget høj grad
243	Den lange ventetid var på grund af et større problem med en anden patient (som jeg kender meget godt). Så alt var i orden.	I høj grad
252	Modtagelsen var meget fin og i orden.	I meget høj grad
253	Super modtagelse.	I meget høj grad
256	Venlig og rar modtagelse.	I meget høj grad
260	Blev varskoet om, at der måske ville være ekstra ventetid, da der var sygdom blandt øjenlægerne. Det blev der nu ikke.	I høj grad
274	Alt var helt tilfredsstillende.	I meget høj grad
275	Velforberedt.	I meget høj grad
277	Personalet er helt igennem meget søde og venlige, behandling helt i top.	I meget høj grad
281	Kom uanmeldt og fik en ualmindeligt god betjening, både ved sekretær, lægesekretær og læge.	Ikke relevant for mig
282	Ved mødet [bestemt dato] var der kun kort ventetid. Ved mødet [anden bestemt dato] kom jeg ca. en halv time for tidligt og kom ind, før jeg skulle.	I høj grad
303	Jeg oplevede en kompetent og venlig modtagelse. Lokalteterne på klinikken var gode og vejledningen fra personalet var fin.	I meget høj grad

304	Jeg kan kun give elite-smiley.	I meget høj grad
305	Jeg var i forbindelse med tre forskellige læger; to forskellige til operation og én til undersøgelse. Meget flinke læger. Det havde dog været at foretrække med den samme læge.	I høj grad
306	Det var en meget venlig og dygtig læge. Hurtig og helt perfekt behandling, som jeg kan vurdere det.	Ikke relevant for mig
312	Det var rigtig fint. Modtagelse kunne ikke være bedre.	I høj grad
315	Super godt.	I meget høj grad
318	Blev mødt med venlighed og til tiden.	I meget høj grad
319	Alt var klart, selvom jeg kom lidt før tid.	I meget høj grad
327	Det var en meget positiv oplevelse.	I meget høj grad
332	Måske skulle man på kontaktkortet præcisere, at det angivne klokkeslæt for operation er mødetid og ikke operationstidspunkt.	I meget høj grad
345	Det var en rigtig god modtagelse til eftertjek efter første operation dagen før, som forløb rigtig godt. Det var dejligt varmt personale med smil og rigtig god tid og behandling.	I meget høj grad
348	Venligt og omsorgsfuldt personale.	I meget høj grad
350	Jeg fik en super modtagelse!	I meget høj grad
357	Super modtagelse.	I meget høj grad
359	Kompetent, faglig, venlig og operatør kendte mig	I meget høj grad
366	Jeg synes, at de var forberedt, da jeg var til forundersøgelse, men den dag, hvor jeg skulle opereres, skulle jeg møde [om morgenen], men kom først til [nogle timer senere]. Det er for lang tid at vente. Jeg fik begge øjne opereret ved fuld bedøvelse, da jeg har Parkinson. Jeg sagde til dem, at det var for sent, da øjenafdelingen lukker kl. 15:00, så da jeg skulle vækkes, skulle det gå så hurtigt. Når man tager to øjne samtidigt, så skulle man kunne overnatte på øjenafdelingen, men "nej, vi har ikke nogen sengeafdeling". Dagen efter skulle jeg møde [om morgenen]. Da jeg vågnede næste morgen i min seng, sad all disse, som måler noget. Jeg synes, at det gik nogenlunde.	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?
23	Sygeplejersker virkede meget oplysende og imødekommne. Læge NN virkede meget automatiseret og fraværende. Da der var sagt, det han skulle sige, sad han bare og gloede ind i en computerskærm.	I høj grad
25	Ikke relevant for mig.	I meget høj grad
38	Det var bare OK.	I meget høj grad
42	Meget grundig og forståelig information.	I meget høj grad
77	Der blev i nogen grad skabt forvirring om, hvordan jeg skulle forholde mig til evt. nethindeløsning og evt. andre komplikationer. Jeg føler mig i høj grad usikker på om, hvorvidt laserbehandlingen har givet det ønskede resultat. Mit syn føles stadig lige sløret, jeg føler ingen nævneværdig forandring. Så vil nok besøge min egen øjenlæge ved lejlighed.	Ved ikke
79	Jeg havde brug for, at hjemmeplejen i min hjemkommune hjalp med øjendrypning efter behandlingen. Der opstod en del forvirring omkring hvor mange slags medicin, der skulle dryppes med og hvor lang tid efter behandlingen. Det ville have været rart, hvis jeg havde vidst, hvem jeg kunne ringe til, når hjemmeplejen i min egen kommune tilsyneladende var ret uenige om, hvad der var den korrekte behandling efter min øjenoperation.	I meget høj grad

93	Ikke forekommet i mit tilfælde.	I høj grad
101	Jeg er blevet opereret for grå stær og efter stær. Det problem som startede for et år siden, ja det har jeg stadig. Så ja.	I nogen grad
105	Kunne bruge flere oplysninger omkring medicin/ øjendråber, som skal tages i perioden efter operationen.	I meget høj grad
128	Jeg har været godt tilfreds.	I meget høj grad
140	Der var ingen mangel på information.	I meget høj grad
158	Nej.	I høj grad
177	Ingen kommentarer.	I meget høj grad
181	For mig var det glippet fra apotekets side med at orientere mig om, at recepten kunne bruges tre gange. Det var i hvert fald lægens udsagn, da jeg udtrykte bekymring for, om der var medicin nok.	I høj grad
186	Rigtig god vejledning.	I meget høj grad
201	Jeg var bekymret over, jeg så mange "fluer" bagefter i nogle dage. Jeg vidste ikke, om det var almindeligt.	I meget høj grad
211	Jeg manglede ingen informationer, det var helt klart i orden. Et stort tak til alle, der var med til min undersøgelse, operation og personale. I må alle have en fantastisk dejlig dag og aften.	I meget høj grad
212	Bortset fra ventetid, ok.	I nogen grad
221	Det har været super gode oplevelser at besøge øjenklinikken på Regionshospitalet i Randers. Her mødes man af kompetente og venlige mennesker.	Uoplyst
224	Fuld INFORMATION!	I meget høj grad
235	Jeg har været yderst tilfreds. Alle har været meget venlige og søde mennesker.	I meget høj grad
296	Har ved tre ud af fire besøg, der var møntet på behandlinger, fået informationer om livsvarige konsekvenser, tre til fem minutter før behandlingen skulle i gang/var planlagt til at skulle gå i gang. Det er ikke hensigtsmæssigt at skulle tage beslutninger om livsvarige konsekvenser med så kort varsel, uanset om svaret måske i visse tilfælde er givet på forhånd.	I nogen grad
303	Jeg manglede ikke nogen information.	I meget høj grad
311	Det var overraskende, at der var så stor farveforandring i synsbilledet, og at man pludselig kunne se detaljer på afstand så klart. Det burde man nok forberede os lidt tydeligere på. Der kan også være gener, efter man er holdt op med at dryppe i den anbefalede periode. Der skulle man informere om, at man skal dryppe igen. Eller hvad? Den psykiske træthed, der opstår ved pludselig at kunne se så meget, bliver slet ikke omtalt, og det burde den. Nærmest fordi man skal tillade sig at skåne øjnene lidt, f.eks. med solbriller, hvis man færdes ude i klart vejr.	I meget høj grad
312	Der har ingen mangler været i forbindelse med min behandling.	I meget høj grad
318	Jeg synes næsten [der var] for meget information, men for meget er betydeligt bedre end for lidt.	I meget høj grad
345	Jeg har fået al den hjælp, støtte og altid svar på mine spørgsmål med et smil og venlig tone. Jeg har bare været tryk hele vejen igennem.	I meget høj grad
346	Jeg er stadig lidt generet af stikken i øjet af og til.	I høj grad
364	Jeg har ikke manglet information, men har fået den bedste behandling! Men det må være fordi, det er i Randers!	I meget høj grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
89	Der blev ikke talt om efterfølgende laserbehandling som angivet i journalen jævnfør sundhed.dk.	I høj grad
175	Normalt tager det ti minutter, men det tog halvanden time, næsten uden bedøvelse til sidst. Det er det værste, jeg har oplevet og i stedet for bedre syn, har jeg nu ifølge optiker [], desuden fået slør, så det er vist fejloperation.	Ved ikke
296	Fik isat en forkert linse. Blev kort efter genopereret og fik isat en bedre linse.	I nogen grad
352	Linsen, jeg fik i to gange, gled ned begge gange.	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?
7	Jeg fik en rigtig god behandling.	I meget høj grad
10	Alt i alt en god behandling på klinikken. Sød og venlig læge og sygeplejerske. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
16	Alt var tilfredsstillende.	I meget høj grad
18	Dygtigt og indlevende personale. Dygtig læge NN. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
23	Som tidligere skrevet, var [] mandlig læge noget distanceret i situationen. Hvis han mente, at han var færdig med mig, kunne han arbejde videre et andet sted. Jeg var usikker på, om det var mig han "arbejdede på", og ventede på evt. andre oplysninger, men det var det tydeligvis ikke, og han kunne dårligt sige farvel og løsrive sig fra skærmen. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
25	Alt ok.	I meget høj grad
33	Personalet "løber for stærkt" (gælder alle faggrupper), hvilket får en til at tænke: "Har de tjek på "det her", husker de nu det hele og har de for travlt, så de glemmer noget?" Så "alt i alt" en skræmmende nedskæring i forhold til mit sidste sygehus-besøg, for ca. ti år siden. Min læge NN gjorde dog oplevelsen "hel tryk", ti tommeltotter op til ham. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
42	Alt i alt venlig, kyndig, effektiv og særdeles professionel behandling for grå stær. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
53	Det var ok for mig.	I høj grad
60	Der var en god og faglig stemning i ambulatoriet. Man følte sig tryk og godt tilpas, hvilket betyder meget for mig. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
74	Det var meget rart, at lægen under hele operationen forklarede, hvad hun foretog sig. [Kommunikation og information]	I høj grad
78	Det fungerede perfekt for mig, har ingen forslag til ændringer.	I meget høj grad
86	Alt kørte perfekt i min optik. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
89	Alle var imødekommende og venlige, men jeg mangler en sammenhæng fra operationen til kontrolbesøget dagen efter, også selvom der var sygdom blandt personalet. Jeg ved godt, at det er svært og, at I allesammen er pressede. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad

93	I mit tilfælde er mit samlede indtryk positivt. Jeg kan derfor ikke komme med konstruktiv kritik eller fremhæve noget særligt godt.	I høj grad
101	Jeg har opfattet, at mit forløb er afsluttet. Også kan jeg begynde forfra igen, ved at opsøge min øjenlæge. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
105	Meget professionelle og imødekommende. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
108	Jeg har kun godt at sige om hele forløbet. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
131	Utrolig effektiv, god information, tillidsvækkende behandling og bedst af alt øjenkontakt. Pil opad. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
150	Der var virkelig tale om et vellykket behandlingsforløb.	I meget høj grad
161	De har alle været meget flinke og venlige. Jeg har fået et rigtig godt syn igen. En stor ros og tak til øjenafdelingen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
177	De er umådelig rare og opmærksomme, alle sammen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
181	Jeg har den indstilling, at vi er i en overgangsfase med hensyn til brugen af computer. Efter min opfattelse mangler personalet én eller anden form for læring i at bruge skærmen hensigtsmæssigt i forhold til patienten. Det er ubehageligt for mig, at personalet er så fokuseret på skærmen. Man ved ikke, hvornår de er kontaktbare. Der er minimal øjenkontakt med et personale med ryggen til eller i bedste fald ved siden af én. Jeg havde en god oplevelse med en sygeplejerske, der sad med ryggen til ved computeren, hvor jeg tillod at stille et spørgsmål. Hun sagde venligt fra og rejste sig efter endt opgave og satte sig med øjenkontakt til mig og svarede nærværende på mit spørgsmål. Herligt med så megen autoritet og nærvær. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I høj grad
190	Alt var ok. Personalet var rigtig søde, venlige og hjælpsomme. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
192	Alt var 100 procent ok.	I høj grad
197	Jeg synes blot, at de skal fortsætte deres gode arbejde. Dejligt positivt personale og god informerende læge. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
200	Ingen bemærkninger.	I høj grad
201	De var gode til at forklare, hvad der skulle ske! [Kommunikation og information]	I meget høj grad
211	Det er et fantastisk godt sted. Det kunne ikke være bedre. Jeg er tilfreds med behandlingen. I må have en rigtig god dag og aften. Et stort tak til alle jer, der var med til min undersøgelse og operation.	I meget høj grad
220	Kompetent personale, fin behandling. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
224	Alt OK.	I meget høj grad
235	Utroligt godt, at jeg nu kan se uden briller. Super. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
252	Jeg har fået en meget professionel og fin behandling. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
253	Jeg er og var meget meget tilfreds. Jeg er imponeret over, at personalet fik mig til at føle, at jeg var noget særligt. Karakter 12. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
256	Det hele forløb som forventeligt i en god og behagelig atmosfære. Jeg fik den hjælp, som jeg havde behov for. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

263	Jeg blev vel modtaget, og information om videre forløb blev godt leveret på forståeligt dansk. Det hele forløb i en god og ikke mindst lettere humoristisk atmosfære, hvilket jeg absolut sætter stor pris på. Hvis ikke det var fordi, det er en for mig lidt alvorlig sag, vil jeg næsten sige, at jeg vil om ikke glæde mig, så ser jeg roligt frem til den videre behandling. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
266	Instrumentet til synsprøven var absolut ikke ren. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
282	Søde og venlige sygeplejersker og læger. Stor ros. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
289	De fortjener en gang flødeboller og en medalje allesammen. Så søde og hjælpsomme de er ved alle dårlige mennesker. Tak for en rigtig god behandling. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
299	Kortere ventetid! [Ventetid]	I meget høj grad
303	Det er et absolut godt indtryk jeg har.	I meget høj grad
311	Jeg kunne godt lide, at den opererende læge forlangte total ro af personale og patient. Det gav tryghed. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
312	Jeg er meget godt tilfreds med dette forløb, såvel som tidligere indkaldelser.	I meget høj grad
318	Jeg synes det fra A-Z var en meget positiv og professionel håndtering. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
319	Super behandling, kompetent personale. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
328	Jeg oplevede en meget god, venlig og professionel behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
331	Jeg er gammel og hører dårligt. Min [pårørende] var med hele tiden, pt. er hun syg. Hun skulle have udfyldt forespørgslen. For mig var det en meget positiv oplevelse helt igennem.	I meget høj grad
332	Gav rigtig god information, om hvordan operationen skulle foregå, og om hvordan man efterfølgende skulle forholde sig (smerter, håndhygiejne m.m.). [Kommunikation og information]	I meget høj grad
345	Jeg er ikke færdig før [om vinteren], men jeg føler mig tryk i hele forløbet, med så dejligt et personale, der er så hjælpsomme og forstående, der har hele vejen igennem været en god stemning. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
348	Rolig og afslappet atmosfære. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
359	Fantastisk behandling fra alle faggrupper.	I meget høj grad
364	Jeg er yderst tilfreds med hele mit forløb (også grå stær operationen), især fordi det var samme person som fire år i forvejen havde opereret det andet øje for samme skavank (grå stær). Og hun gjorde det igen formidabelt godt! Så jeg beklager: jeg har absolut ingen klager! Tværtimod! Skulle det i fremtiden blive nødvendigt for mig at komme på hospitalet vil jeg ønske, at det blev på Regionshospitalet Randers. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
367	Manglende varme i venteværelset. [Fysiske rammer]	I meget høj grad