

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Ambulante patienter på
ØJENAFDELING J
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling.....	5

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover 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. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

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 Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

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

Fra oktober til december 2014 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 2014.

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	429
Besvarelser fra patienter:	290
Afdelingens svarprocent:	68%

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 CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

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

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som 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 fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", 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.

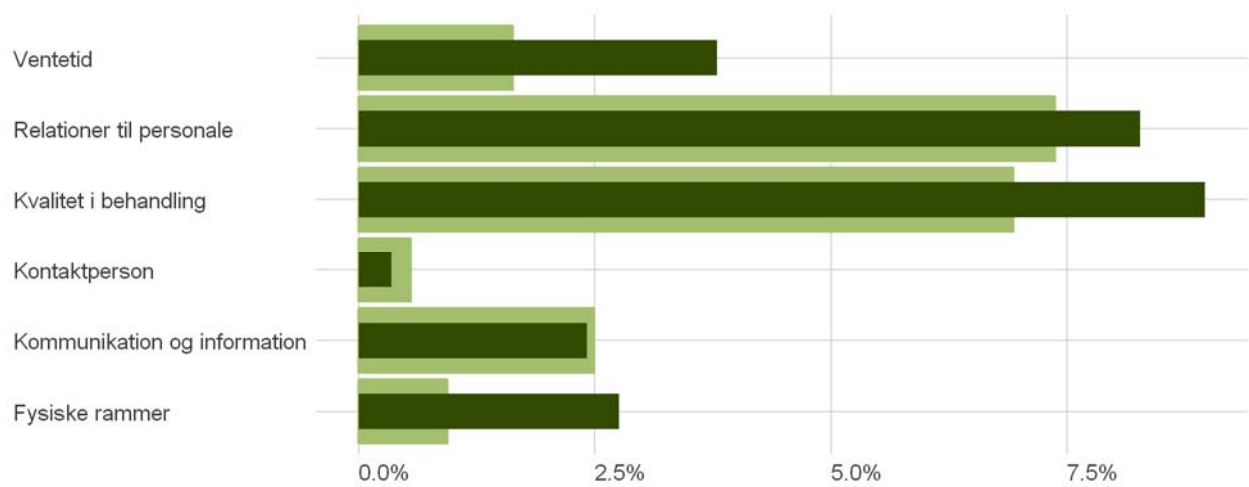
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

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, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/

















Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.



















Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)



ØJENAFDELING J














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






ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
 2	Ved check-in standen kunne man godt oplyse om evt. forventet ventetid, når man har checket ind.	I høj grad
 5	Der var ikke et handicapt toilet i umiddelbar nærhed af øjenafdeling.	I meget høj grad
 7	Ualmiddeligt pænt modtaget, meget venlig personale.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - JAMB	Var personalet forberedt på din ankomst?
 5	Det vil være dejligt, hvis der var mere lys over stolen, hvor vi venter på at komme i behandling.	I høj grad
 13	Nethindeløsning. Forundersøgelse til glaslegemeoperation: Fredag [] efter nogen ventetid inklusiv pupiludvidende dråber. Undersøgelsen blev foretaget af læge NN, som efter lang tids undersøgelse (ca. halvanden time) skulle have assistance af en anden læge NN, som kompletterede/afsluttede tegningen af nethindeløsningen. Et større studium i nethindeløsning for den første læge! Tilbageholdende med at besvare, hvordan bliver man bedøvet til operationen. De to læger var yderst forbeholden overfor det mulige resultat af det kirurgiske indgreb, som blev foretaget efterfølgende mandag. Tredje læge NN sagde: "Vellykket operation". Så absolut. [De to første] talte meget om mulige risici og beskrev tilstanden i øjet som nærmest kompliceret, hvilket den sidste læge NN om mandagen begrænsede meget efter selv at have iagttaget øjet. Til spørgsmålet: "Ser det håbløst ud?" [svarede han], bestemt ikke, du er kommet i fin tid, umiddelbart efter at løsningen var indtruffet. Fine forudsætninger for et godt resultat! Mangler meget bedring nu [], [skal til] synsprøve/undersøgelse ved egen klinik. Pæne fremskridt. Normalforløbet er ikke beskrevet fyldestgørende i medfølgende patientinfo?	I høj grad
 29	Ok.	I høj grad
 30	Kom ind før mødetidspunkt, men ventede derefter i mere end en time, før jeg blev kaldt ind til [].	I høj grad
 39	Alle var søde, venlige og helt på dupperne.	I høj grad
 50	Akut henvisning fra lægevagt, så der forventes vel også nogen ventetid.	I høj grad
 53	Jeg scanner mit sygesikringskort, og lægen henter mig ind når det er tid. Så jeg har ingen kontakt med personalet i Ambulatoriet.	I høj grad
 82	Ville være rart at vide, når man kom, om der evt. er ventetid. Især fordi man er der for sit barn.	I høj grad
 3	Var ude fra afdelingen før min oprindelige tid :-)	I meget høj grad
 8	Ventetiden var meget kort, og jeg mener ikke det var relevant at informere mig om, hvorfor jeg ikke lige blev kaldt i på slaget.	I meget høj grad
 9	Da jeg skulle møde, var jeg på vej hjem.	I meget høj grad
 20	Spørgsmålene er ikke relevante for min mor, da hun er dement.	I meget høj grad
 25	Meget positiv oplevelse. Gjorde alle fordomme til skamme.	I meget høj grad

 36	Jeg har tidligere ventet meget længe (en time). Denne gang var jeg "heldig"?	I meget høj grad
 41	Bedre lys i ventelokalet.	I meget høj grad
 62	Jeg synes, at det var en professionel undersøgelse og kan kun rose lægen for det stykke arbejde, han gjorde.	I meget høj grad
 72	Ambulancefolk vidste ikke, hvor de skulle hen.	I meget høj grad
 75	Det ville have været godt med orientering om forventet ventetid, så kunne jeg f.eks. have fået lidt frokost.	I meget høj grad
 83	Pga. sygdom.	I meget høj grad
 85	Helt i top uden ventetid.	I meget høj grad
 90	Når der sættes tre til fire patienter til på samme kvarter, er det jo at forvente, at der er ventetid.	I meget høj grad
 92	Jeg synes, en måneds ventetid var lang, når ens øjne blev dårligere dag for dag.	I meget høj grad
 96	Ventetid minimal, så det var ok.	I meget høj grad
 26	Lad være med at tage patienter ind lige før der er telefontid.	I nogen grad
 106	Sygeplejersken var forarget over, at jeg ikke medbragte min mands medicinskema, men vi kom direkte fra en konsultation hos øjenlægen, hvor det ikke er nødvendigt at medbringe dette, så det synes jeg var træls at blive taget "i skole" over.	I nogen grad
 16	Når man er første person, bør der ikke være 15 minutters ventetid.	I ringe grad
 47	Perfekt.	Ikke relevant for mig
 12	Fik at vide, at grunden til ventetiden skyldes, at han sad på en forkert stol.	Slet ikke
 84	Det var glemt, at jeg havde en tid.	Slet ikke
 7	Jeg kom fra skadestuen med en []skade. Jeg blev taget rigtigt godt imod.	Uoplyst
 81	For mig var det helt i orden, ingen ventetid.	Uoplyst

ØJENAFDELING J














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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 4	Ingen ny medicin.	I høj grad
ID	Kommentarer - JAMB	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 13	Forløbet i tilstanden efter operationen er ikke helt tilstrækkeligt dækket ind/beskrevet i informationsmaterialet. Derfor har jeg været nødsaget til at få bekræftet, hvorvidt øjets tilstand pt. var normal efter operationen. Personalet var flinke til at kontakte mig pr. tlf. og bekræfte den normale udvikling [].	I høj grad
 42	Jeg kunne godt tænke mig, hvis man f.eks. fik en e-mail med oplysninger om, hvilke undersøgelser der skal foretages hver gang, og hvilke forholdsregler man skal tage. Jeg tænker på, om man skal have dryppet begge øjne eller kun det ene med pupiludvidende dråber. Det kan have stor betydning for, om jeg selv vil vælge at køre eller finde andre transportmuligheder. I det hele taget: hvad anbefaler man fra afdelingen i forhold til transport? Første gang, jeg var på afdelingen, anede jeg intet på forhånd om, hvad jeg kunne forvente. Nu har jeg selvfølgelig erfaring fra de to forrige besøg (som i øvrigt ikke var helt ens), men jeg ved stadig ikke helt, hvad "man kunne finde på". Når jeg skal derud næste gang, skal jeg så satse på, at jeg godt selv kan køre, fordi jeg de seneste to gange kun er blevet dryppet med pupiludvidende i det dårlige øje. Eller risikerer jeg, at man siger: "Det er vist så længe siden, vi har undersøgt begge øjne, at det må vi hellere gøre!". I sidstnævnte tilfælde vil jeg komme til at stå med håret i postkassen med to timers kørsel hjem, som jeg ikke kan give mig i kast med, før der er gået flere timer.	I høj grad
 56	Var ikke informeret om, at de øjendråber, jeg fik under besøget, kunne gøre det vanskeligt at køre bilen hjem (måtte blive nogle timer i Aarhus, indtil jeg kunne se ordentligt).	I høj grad
 78	Jeg føler ikke, at jeg har manglet information. Jeg får talt godt, mens jeg er der.	I høj grad
 81	Absolut ikke. Jeg tror ikke, man skal spørge flere læger om det, så får man forskellige svar, da de har forskellige opfattelser af den samme sag.	I høj grad
 2	Er kun til behandling for øjnene. Gentagne gange til samme behandling.	I meget høj grad
 24	Jeg fik blot taget billeder af mine øjne, som en læge NN senere skal kigge på. Så man får jo ikke noget at vide om, hvordan det går, og hvad der skal ske fremover.	I meget høj grad
 48	Jeg spurgte om noget og blev herefter spurgt, om jeg ikke havde fået en folder om sygdomsbehandlingen. Jeg svarede nej og blev lovet en folder. Den fik jeg dog ikke.	I meget høj grad
 50	Muligvis ingen bivirkninger?	I meget høj grad
 54	Bivirkninger. Andre behandlingsmuligheder.	I meget høj grad
 66	Bruger ikke medicin.	I meget høj grad
 87	Blev sendt til Aarhus fra egen øjenlæge [].	I meget høj grad

- | | | |
|---|---|------------------|
|  94 | Jeg skulle ikke tage medicin. | I meget høj grad |
|  97 | Alt var perfekt. | I meget høj grad |
|  102 | Har været på afdelingen flere gange. Altid godt behandlet. | I meget høj grad |
|  82 | Ville gerne vide om det er almindelig kontrol uden/eller med drypning af øjne. Da det betyder ca. en times forskel. Desuden kan man bedre forberede barnet. | I nogen grad |
|  105 | Jeg blev dårlig tilpas af den bedøvende væske omkring øjet. Det virkede som om, at det kendte personalet ikke til, men jeg blev under opsyn sendt ind på en anden stue. | I nogen grad |

ØJENAFDELING J

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - JAMB	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 12	Blev glemt.	Ja
 18	Sygehuset var forkert informeret fra lægen.	Ja
 22	Vi blev glemt. Det var lidt problematisk, da vi skulle til behandling på andet sygehus efterfølgende.	Ja
 33	Når jeg skal have scannet øjet, skal jeg opgive cpr-nummer. Og her har jeg altid stået med forkert cpr-nummer. Et herre-nummer. Og jeg er kvinde?	Ja
 40	Jeg var skuffet over resultatet. Det viste sig, at linsen skulle skubbes. Jeg ved ikke, om det er en fejl eller almindelig følge af operationen.	Ja
 57	Da jeg skulle have olie ud og ny knæ i, fik jeg ikke svar på dagen efter hvorfor jeg ikke fik det, og jeg så slet ikke pågældende læge efter operationen. Det ville jo være rart, at man fik at vide, hvad der var lavet og ikke lavet og hvorfor. Plus mit øje blev ikke rensset ordentligt op efter man tog <input type="checkbox"/> og følte ikke at nogen hørte når jeg fortalte om symptomerne i øjet.	Ja
 98	Jeg var ikke registreret i systemet.	Ja
 97	Jeg stod op ved en disk, hvor jeg skulle have mine informationer, det tog lang tid, for der skulle også ringes til anden afdeling om det forløb, jeg skulle igennem. Jeg manglede en stol.	Nej
 11	Reaktionen på behandlingen af mit højre øje var, ulig de forrige besøg, temmelig voldsom. De tryknedsættende piller, jeg fik, var dårligt nået ned gennem halsen, før indgrebet skete.	Uoplyst
 13	Ingen fejl, jeg er opmærksom på?	Uoplyst
 38	Jeg kom første gang på grund af dobbeltsyn, men det fandtes, at nethinden var våd, så det drejede det sig om i første omgang.	Uoplyst
 45	Efter bedøvelsen konstaterede man, at bedøvelsen ikke virkede. Man bedøvede derfor endnu en gang, men ventede ikke på, at virkningen skulle komme. Hun ventede så kort tid, at den nye bedøvelse ikke kunne nå at virke. Det var ensbetydende med, at mit øje blinkede, når hun opererede i øjet. Hun standsede så med operationen uden forklaring.	Uoplyst
 76	INGEN FEJL! :-)	Uoplyst

ØJENAFDELING J

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
1	Har kun stor ros til personalet. Meget venlige og imødekommende. Møder dig som patient i "øjnehøjde". [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
7	Meget venligt personale, ligeledes på patienthotellet. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
2	Min behandling [] var forbundet med store smerter de første par dage, hvilket jeg var blevet gjort opmærksom på. Jeg var undrende over, at man ikke tilbød indlæggelse på patienthotellet det første døgn, og jeg forespurgte også denne mulighed flere gange inden operationen, men konklusionen var, at jeg ikke boede langt nok væk. Det absolut værste i mit forløb efter operationen var netop turen hjem efter operationen i bil og turen op/hjem til kontrol formiddagen efter, og mine klare anbefalinger til andre patienter vil være at indlogere sig på et hotel i Aarhus, hvis man ikke bliver tilbudt indlæggelse på patienthotellet, for ikke at udsætte sig selv og pårørende for unødige store smerter og utryghed. Jeg synes, at man skulle overveje at ændre kriterierne for indlæggelse i forbindelse med denne type operation. Tidligere på året fik jeg en ny hornhinde i det andet øje, og det var en rigtig god oplevelse og tryghed for både mig og mine pårørende. Alternativet kan være, at man tilbyder indlæggelse mod egenbetaling, det ville stadig være et rigtig godt tiltag. Jeg håber, at I kan bruge mine erfaringer. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
5	Fremragende behandling, service og ekspertise. Lidt lang ventetid. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Uoplyst
6	Gerne mindre ventetid. Normalt var ventetiden ca. en time. Behandlingen tog 15 minutter. Det så ud til, at der var et stort pres på læge NN, der gjorde, at ventetiden var forlænget. [Ventetid]	Uoplyst
ID	Kommentarer - JAMB	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
17	Ved det aktuelle besøg fik jeg en ekstraordinær god behandling af læge NN. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
19	Meget positiv oplevelse. Personalet var meget sevicemindet og omsorgsfuldt. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
21	Man kunne godt blive mere informeret omkring en eventuel kontaktperson. [Kommunikation og information, Kontaktperson]	I høj grad
44	Jeg var overrasket over, at jeg skulle møde flere gange, men forstod undervejs i processen, at det er, fordi lægen/personalet gerne vil gøre deres arbejde (inklusive forundersøgelser) grundigt. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
46	Det er et forløb, der har strukket sig over et par år. Alle gange har været positive oplevelser. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
86	Da jeg første gang konsulterede Øjenafdelingen på Aarhus Kommunehospital var det pga. af voldsomme øjensmerter i mit [] øje. Det viste sig at være [en inflammation]. NN gav mig en	I høj grad

injektion [] og efter få dage forsvandt mine smerter fuldstændig. Det er jeg meget taknemmelig for! I forbindelse med, at mine øjne var blevet undersøgt, fandt lægerne [et andet problem ved øjnene]. NN anbefalede [en forebyggende behandling]. Jeg fik at vide, at der ingen bivirkninger var forbundet med indgrebet, men at der i sjældne tilfælde kunne opstå en større lysfølsomhed i øjnene. Efter jeg har fået lavet [behandlingen], har jeg døjet meget med smerter i begge øjne og en hovedpine, som ligger langt tilbage i hovedet. Jeg har dryppet øjnene med diverse øjendråber [], [taget smertestillende tabletter], men ingen af disse præparater synes at hjælpe. Jeg har ligeledes fået foretaget en [] scanning af hovedet som heller ikke kan afsløre, hvor smerterne kommer fra. Smerterne kommer og går, nogle gange er de næsten væk, og andre gange er de meget ulidelige. Jeg ved ikke, hvornår de kommer, hvor langt tid de varer, eller hvad der udløser smerterne. Forleden talte jeg med [en person]. [Vedkommende] fortalte mig, at hun også havde fået [foretaget samme behandling]. [Vedkommende] beskrev nøjagtig de samme smerter, som dem jeg har! [Vedkommende] er blevet [behandlet] tidligere end jeg. Hun fortalte, at hun ved flere lejligheder har gjort Aarhus Kommunehospital opmærksom på, at der måske er et sammenfald mellem de påvirkninger som [behandlingen] har påført øjnene, og de smerter som er opstået efterfølgende. Ligeledes fortalte ekspedienten, at hun har en anden kunde med præcis det samme problem. Jeg vil gerne opfordre Øjenafdelingen til, at ovenstående iagttagelser tages alvorligt, og at der iværksættes undersøgelser, som kan belyse problemet nærmere. Jeg ønsker at undgå, at andre får tilsvarende smerter, som dem jeg har og håber meget, at en nærmere belysning af problemet kan resultere i, at der findes et middel mod smerterne. [Kvalitet i behandling]

- | | | |
|-------|--|------------------|
| ✎ 88 | Det vil være dejligt, hvis der var vand nok at drikke. Man må nemlig ikke tage fra andre ambulatorier. En vandautomat kunne gøre en næsten lykkelig.
[Fysiske rammer] | I høj grad |
| ✎ 104 | Der er utrolig lang ventetid, når man har tid ved NN. Når man er til kontrol ved en anden NN passer tiden okay med maksimum en halv times ventetid. Det ville være dejligt, hvis man kunne gøre noget ved ventetiden. Ellers super behandling ved alle læger og sygeplejersker på afdelingen.
[Kvalitet i behandling, Ventetid] | I høj grad |
| ✎ 1 | Har været på Øjenafdelingen [mange] gange inden for det sidste år, og har kun ventet en gang. Flere gange har vi forladt afdelingen efter undersøgelsen, før det aftale tidspunkt. Altid en god oplevelse og utrolig venlige ansatte.
[Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |
| ✎ 8 | Vi har fået en rigtig god og fagligt dygtig behandling. Og personalet har et rigtig godt tag på min søn []. Det er ham, der er patient.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| ✎ 15 | Perfekt med den samme speciallæge og sygeplejerske hver gang. MEGET FORNEMT!

Ofte ventetid og det er træls, når man kommer med et mindre barn.
[Relationer til personale/Pleje, Ventetid] | I meget høj grad |
| ✎ 34 | NN var helt fantastisk! | I meget høj grad |
| ✎ 52 | Vi kom på Øjenafdelingen for første gang for mange] år siden. Dengang var NN [barn]. Vi er altid blevet mødt med smil og venlighed og satte stor pris på, at det altid var den samme sygeplejerske og læge, der tog imod os. Det gjorde, at vi altid har følt os trygge og velkomne. Stor ros til denne afdeling for at være så god til alle de børn, de modtager. Vi har stadig gået til kontrol på [andet hospital] gennem årene, men det var/er så specielt at komme her, at vi [].
[Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| ✎ 58 | Personalet har været søde, imødekommende og lyttende hele vejen igennem. Rare mennesker og en afslappet stemning.
[Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| ✎ 68 | Jeg ville egentlig have skrevet et brev til ambulatoriet for at udtrykke min beundring for, hvor professionelt, roligt, afslappet og trygt, jeg har oplevet mine otte timer der! Men skemaet afslører tilfredsheden.
[Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |
| ✎ 71 | Det er et meget kompetent personale på Øjenafdelingen. Nogen af sygeplejerskerne har jeg mødt igennem flere år, men de sidste par år har jeg haft skriftende øjenlæger, og det ville være | I meget høj grad |















	dejligt, hvis det kunne være den samme. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	
85	Frygteligt svært at finde. Jeg forstod ikke oversigtskortet og fik hjælp af forbipasserende. Kunne have været fint med et rødt kryds/cirkel, så vidste jeg, hvad jeg ledte efter. Kom af denne grund fem minutter for sent til behandling. Har aldrig tidligere været på sygehuset. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
93	Jeg har haft et rigtig behageligt forløb på Øjenafdeling J's ambulatorium på Aarhus Universitetshospital. Personalet er meget fagligt dygtige, og man føler sig i trygge hænder. Lige meget hvor travlt de har på afdelingen, tager de sig altid tid til en, og endda med et smil på læben. Så stor ros til afdelingen herfra! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
95	Jeg er i et akutforløb mere flere besøg i ambulatoriet. Altid med et godt forløb og er tilknyttet de samme to personaler, som gør alt for at informere mig og tilpasse tider, så det passer, hvis jeg har andre hospitalsaftaler. Stor ros til lægen, der har et tæt samarbejde med min læge fra Tage Hansens Gade og mig. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
103	Jeg havde fået sat en plug i min øverste tårekanal en fredag. Dette fungerede slet ikke og var til stor gene. Jeg ringede til afdelingen mandag morgen og fik en ny tid mandag formiddag, selvom man normalt havde tårevejsproblemer om torsdagen og fredagen. Det var en positiv oplevelse. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
28	Ved flere års besøg i ambulatoriet oplever jeg nu mere system og større effektivitet, men besøgene bliver så lidt samlebandsagtige. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
42	Jeg er videbegærlig, og vil gerne vide alt om mine undersøgelser og deres resultater. Jeg var ikke opmærksom på, at scanningsresultater åbenbart ikke kan ses på computerne, men kun kan ses i det rum, hvor scanneren står. Da jeg derfor spurgte til det resultat ved lægesamtalen, kunne jeg ikke se det, da scanneren ikke var i samme rum. Her kunne vedkommende, som foretog undersøgelsen, godt spørge om jeg ville se scanningsbillederne, så jeg ikke kom til at stå i den situation. Ved forrige undersøgelse blev jeg spurgt, om jeg ville se dem, og det var super godt. Til næste gang ved jeg jo, at de skal ses med det samme, men den slags kan man ikke forvente, at vi som patienter ved i forvejen. []. Jeg oplevede, at jeg mellem hver undersøgelse blev informeret om, hvad der skulle ske derefter, så mens jeg var der, følte jeg mig godt "taget ved hånden". Det er rigtig godt. [Kommunikation og information]	I nogen grad
74	Skulle til ambulatoriet i Aarhus. Her mangler forståelse ved tidsbestilling, for at jeg kom langt fra. Ca. to en halv time i bil. En senere tid, end den første jeg fik, kunne spare for tidsspilde ved at sætte sig ind i afstanden. Ved ny tid blev det hele rykket ti dage frem. Det, synes jeg ikke, var godt.	I nogen grad
82	Rart, at den samme læge NN følger barnet. Hun kan huske ham. Rart, at lægen undskylder for ventetid! Dejligt, at selvom ventetiden er lang, mærker man det ikke på lægen. Kunne være rart med skærme som ca. beskrev ventetiden. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
101	Ved første operation var tiden blevet ændret. Jeg havde ikke modtaget brev med ny tid. Ved anden operation blev operationen aflyst. Da der blev ringet med aflysning, kunne der ikke oplyses tidshorison for ny tid. Det lykkedes at få en tid en dag senere end planlagt. Det var godt. [Kommunikation og information]	I nogen grad
107	Jeg har været godt tilfreds med forløbet af mine øjenundersøgelser, om end jeg har ventet længe på at få oplyst undersøgelses- og operationsdato. Jeg kan heldigvis ikke genkende noget af den megen kritik, der er i øjeblikket af sundhedsvæsenet. Jeg håber, at afdelingerne kan fortsætte, som jeg oplever det: funktionel og patientvenlig, også efter denne undersøgelse er bragt til ende. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
4	De tog sig tid til at tale med én, og det var dejligt. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
6	Det ville være dejligt med hurtigere mulighed for forundersøgelse og operation. Ventede hen-	Uoplyst

	holdsvis syv måneder og nu to en halv måned. [Ventetid]	
9	Fin behandling.	Uoplyst
13	Forsøge på at begrænse ventetider. [Ventetid]	Uoplyst
14	Jeg fik en behandling, på baggrund af en mistanke, som ikke virkede, da der var tale om en virus. Er i øvrigt meget tilfreds med udredningsforløbet, meget grundig og kompetent undersøgelse/udredning. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
23	Min beundring for personalets imødekommenhed og kompetence er stor. Lægen NN og sygeplejersken NN var MEGET dygtige. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
31	Den personlige hensynstagen og omhyggelighed under forløbet og grundigheden og løbende information og opfølgende kontrol efter behandling var meget positiv. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
32	Personalet udøver meget fin og professionel pleje og behandling. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
35	[Var blevet diagnosticeret] dagen før og henvist fra speciallæge. Ankomst [først på eftermiddagen], undersøgt [et par timer senere] og opereret [kort efter]. Der var lidt ventetid, da der kun var en speciallæge i afdelingen i perioden, men jeg føler mig enormt godt og hurtigt behandlet. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Uoplyst
39	I skulle skaffe bedre plads, så der ikke er tre, der får undersøgt øjne på samme tid, når ens øjne fotograferes og skal holde hovedet stille, at andre patienter [] ud og ind sparker til ens stol. [Fysiske rammer]	Uoplyst
40	Man kommer ind i et mylder af mennesker, patienter og personale, og man er glad for at blive kaldt ind. "Findes". Og det lille "velkommen" er rart. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
47	Det hele var perfekt.	Uoplyst
50	Meget venlige, og tog sig god tid til grundig behandling. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
51	Meget godt.	Uoplyst
55	Bedre forhold når man venter på behandling. [Fysiske rammer]	Uoplyst
57	Informere om lang ventetid. [Ventetid]	Uoplyst
60	Hurtig og effektiv behandling af akut grøn stær. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
61	Jeg var meget tilfreds med den undersøgelse, jeg fik, og fik en fin orientering om, hvad der skal ske med min øjenoperation for grå stær til [vinter]. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
62	Jeg synes, at ambulatoriet gjorde et godt stykke arbejde. Også da jeg selv henvendte mig flere dage efter første undersøgelse. Jeg blev ikke afvist, selvom jeg ikke havde en tid. Ventede maksimum ti minutter og så var der en læge. Super dejlig afdeling. Stor tak til dem. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
64	Personalet havde meget travlt, men deres tid var godt organiseret. De var søde og flinke, ligeledes lægerne, men jeg kunne godt tænke mig at være tilknyttet en fast læge, da der hver gang var forskellige læger. Men kan det lade sig gøre? [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

- ✎ 65 Undersøgelseslokalerne på Øjenambulatoriet er MEGET besøgte (op til tre undersøgelser i gang i samme lokale). Man kunne overveje at få FLERE rum til konsultation og undersøgelse. [Fysiske rammer] Uoplyst
- ✎ 72 Meget venligt og særdeles kompetent. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
- ✎ 73 Personalet ydede en meget professionel service samt gav sig tid til mig som patient. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
- ✎ 78 Meget positive: Jeg har en ualmindelig god og behagelig læge NN. Har haft hende i mange år. Hun er god til at lytte og tale med, og hun har tid til en. Uoplyst
- Mindre positivt: Jeg synes, at der er for mange patienter kaldt ind, der sidder og venter (dog blevet bedre de sidste år). Jeg synes også ,at personalet vandrer meget frem og tilbage. Efter hvad? Men alt i alt godt tilfreds. [Relationer til personale/Pleje]
- ✎ 80 Meget venligt og hjælpsomt personale samt læger og sygeplejersker. [Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
- ✎ 83 Alle fortjener kun ros! Uoplyst
- ✎ 89 Forfærdelig venterum med elendig kunst på væg. Sidder på rækker meget tæt med voldsom støj fra etagen ovenover. [Fysiske rammer] Uoplyst
- ✎ 90 Plejepersonalet er altid søde og imødekomende på trods af en, til tider, stor mængde patienter på gangen. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
- ✎ 91 [Kortere] ventetider!!! [Ventetid] Uoplyst
- ✎ 97 Min mand skulle have været hos mig, men var selv til en undersøgelse. Da jeg er [ældre], er jeg meget nervøs uden min mand. Personalet var enestående. Prøvede at gøre tingene forståelige, så jeg kunne huske det. De fulgte mig til den afdeling, min mand var på efter samtalen. Det gjorde godt. [Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
- ✎ 99 Jeg var til undersøgelse/kontrol [i efteråret] og har endnu ikke modtaget svar på undersøgelsen [en måned efter]. Jeg er usikker på, hvordan jeg skal modtage svar. Det kunne de godt være med tydelige omkring, og jeg har svært ved at forestille mig, at det kan tage så lang tid. [Kommunikation og information, Ventetid] Uoplyst
- ✎ 108 Jeg følte, jeg var i gode hænder. [Kvalitet i behandling] Uoplyst

ØJENAFDELING J

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 3	Min øjenoperationsforløb var bedre end forventet. Store roser til personalet.	I meget høj grad
 7	Det har været en oplevelse som var helt i top.	I meget høj grad
 6	Jeg er stadig i behandling med højre øje. Venstre øje er færdigbehandlet med godt resultat.	Uoplyst
ID	Kommentarer - JAMB	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 24	Mit besøg var et kontrolbesøg. Ikke en behandling.	I høj grad
 43	[] Jeg havde det indtryk, at jeg på mail ville få svar på undersøgelsen. Dette har jeg ikke fået, og vil gerne have []. Desuden er jeg ikke klar over, om jeg skal bestille en ny tid. Det er min opfattelse, at jeg som minimum skal til kontrol en gang årligt. Vil evt. gerne med mail svar have en ny tid [til efteråret]. Ikke de første 10 hverdage.	I høj grad
 63	Der er meget travlt på afdelingen.	I høj grad
 100	Det var tid til kontrol.	I høj grad
 49	Har svaret ud fra kontrolbesøg samt operation i [foråret] 2014. Det samlede forløb har været super. Sødte personale, der informerer godt og vil det bedste for ens datter []. Ingen ventetid ved kontrolbesøg, og en datter der føler, [at] hun er i de bedste og trygge rammer. Snakker med hende og ikke ned til, men så hun kan forstå, hvad der skal ske. Super, at det er den samme person ved hvert besøg. Stor ros til NN :-). Super, super sød.	I meget høj grad
 70	Fik et ikke planlagt indgreb på højre øje på grund af lang rejsetid [fra anden by] til Aarhus.	I meget høj grad
 71	Da jeg profiterer utrolig godt af [] indsprøjtninger, kan jeg kun være tilfreds. Øjenafdelingen på Kommunehospitalet er enorm effektiv. Det er sjældent, der er ventetid, og de forskellige undersøgelser følger hinanden, og alle er meget kompetente og lydhøre. Jeg har kun ros til AMD-klinikken.	I meget høj grad
 76	Angående spørgsmålet "er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?" samt forrige spørgsmål: Mit svar har intet at gøre med den behandling jeg fik af lægen, for det var bestemt et positivt besøg. Behandlingen skulle "virke" op til tre måneder, men det virkede under to uger for mig.	I meget høj grad
 79	Undersøgelsen [] ændrede ikke noget ved min sygdom, men operationen, som blev planlagt den dag, forbedrede mit syn.	I meget høj grad
 85	Jeg blev undersøgt, men ikke behandlet, da øjet heled efter planen.	I meget høj grad
 27	Lang ventetid. Undersøgelse [i efteråret] 2014. Operation [i starten af] 2015.	I nogen grad

✎ 28	Min situation uden den medicinske behandling, jeg har fået, ville være uholdbar.	I nogen grad
✎ 37	Jeg skal først opereres [senere].	I nogen grad
✎ 74	Mangler spørgsmål om der var andre muligheder for helbredelse (eventuelt information).	I nogen grad
✎ 67	Laserbehandling på begge øjne [for år tilbage].	Ikke relevant for mig
✎ 9	Ingen kommentar.	Uoplyst
✎ 10	Da jeg har [en anden sygdom], kommer jeg ca. en gang om året. Så går resultatet til Amtssygehuset. Jeg er i år blevet opereret for grå stær.	Uoplyst
✎ 13	Det er pt. umuligt at vurdere det endelige resultat efter operationen. Synsprøve/kontrol, rapport af tilstand hos egen øjenklinik [i vinteren]? Indtrykket er, at synet bliver nedsat, men i hvor høj grad står hen i det uvisse. Uden tvivl en dygtig læge NN m.v. Rolig og velovervejet, virker ikke påvirket af det svingende akutpres med efterfølgende stress.	Uoplyst
✎ 14	Igen: Behandlingen virkede ikke, men udredning er meget grundig og kompetent. Jeg er meget tilfreds.	Uoplyst
✎ 30	Jeg fik ikke laserbehandling, da [] var minimal, og jeg fik oplyst, at der var risiko for at beskadige den nye linse. Jeg kunne bare komme igen!	Uoplyst
✎ 59	Jeg var på ambulatoriet med en akut opstået gene. 1. Jeg blev grundigt undersøgt og informeret og gik tryk derfra. Der var ikke behov for opfølgning. 2. Der var travlt. Men alle var søde og virkede kompetente.	Uoplyst
✎ 64	Venteværelset var på gangen, og mangler næsten altid stole. Ikke særligt hensigtsmæssigt, da der kommer mange ældre mennesker der.	Uoplyst
✎ 69	Behandlingen er ikke FÆRDIG(behandlet).	Uoplyst
✎ 77	[Patienten] [] oplever, at han altid er blevet venligt mødt af kompetent personale.	Uoplyst
✎ 87	Har fået den absolut bedste behandling.	Uoplyst
✎ 92	Jeg håber på bedre spørgsmål. Jeg er meget tilfreds med behandling. De er alle søde og venlige.	Uoplyst
✎ 108	Lige efter behandling er der fremskridt, men lidt tilbagefald [efterfølgende].	Uoplyst

