

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Kommentarsamling  
for ambulante patienter på  
Øjenafdeling J  
Aarhus Universitetshospital**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 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 54

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

# Indholdsfortegnelse

- 1 Indledning .....3
- 2 Kommentarsamling.....5



# 1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter 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.

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 Enhed for Evaluering og Brugerindvovering, 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 hos Folkesundhed og Kvalitetsudvikling har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

## Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 blev afdelingens 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 2015.

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

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	362
Besvarelser fra patienter:	259
Afdelingens svarprocent:	72%

### **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/2015/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2015/).

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

### **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 fx 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 fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", 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 [].

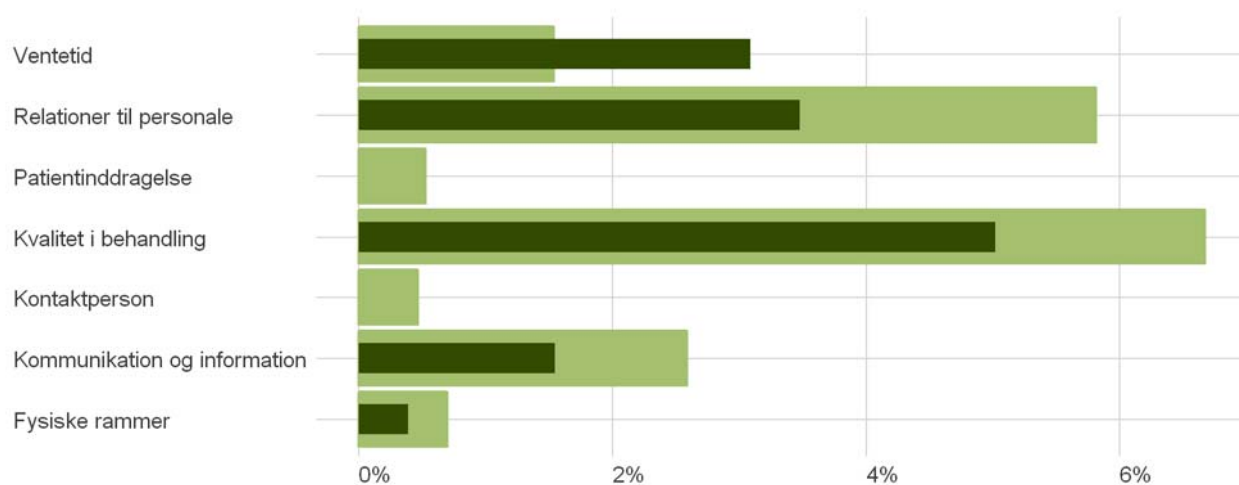
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

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 - Ambulatorium	Var personalet forberedt på din ankomst?
9	Jeg er yderst tilfreds bortset fra ventetid, men det kan vel ikke undgås.	I høj grad
10	1. Registrering [].	I høj grad
13	Jeg var yderst tilfreds.	I høj grad
18	Personalet var særdeles venlige.	I høj grad
35	Kun positiv kontakt til personalet, men venterummet er for lille. Man kunne ønske sig, at de bevilgende myndigheder så sig i stand til at forbedre.	I høj grad
36	Jeg synes altid, at personalet gør alt, hvad de kan for, at det er en god oplevelse at komme på Øjenafdelingen. Topkarakter til alle.	I høj grad
40	Kl. 8.00 er kl. 8.00.	I høj grad
45	Venteværelset var endevendt. Patienterne var tæt op af hinanden, man kunne ikke komme af med overtøjet. Etagemurene i elevatoren var udviskede, hvad der fremgik lidt "morsomt", da det var Øjenafdelingen.	I høj grad
53	Mødte kun rart og hjælpsomt personale.	I høj grad
59	At aftalerne ikke bliver ændret flere gange.	I høj grad
60	De ansatte er generelt flinke og imødekommende.	I høj grad
65	Fik en akuttid [om formiddagen] og blev kaldt ind [fire timer senere]!!!!	I høj grad
66	Jeg har altid været yderst tilfreds med behandlingen. Personalet er altid flinke og venlige.	I høj grad
67	Oplevede flere gange at vente over to timer fra min tid, til jeg blev kaldt ind. En gang oplevede jeg, at fra mit tidspunkt til jeg kom til, da kom der otte personer ind før mig. Det kan kun skyldes dårlig planlægning eller dobbeltbookning og ikke almindelig forsinkelse. Hvis man virkelig ikke kan gøre det bedre, så må man skrive tydeligt til patienterne, at man må forvente to timers ventetid. Jeg tror alle patienter forventer lidt ventetid, men 30-60 min er meget men dog acceptabelt. Ventetid over en time er uacceptabelt. Venteforholdene i ambulatoriet er under al kritik. Der er ikke siddepladser nok, hvilket gør, at ventende patienter må stå og hænge på gangen. I vinterperioden var der desuden så koldt, at man var nødt til at beholde sit overtøj, hue og handsker på. Så forslag er bedre venteforhold, bedre bookning så ventetiden ikke bliver så lang og så fokus på, at hvis der kommer forsinkelse, som der jo kan gøre, så får patienterne besked.	I høj grad
75	Særdeles forvirrende med henblik på undersøgelse, da der var mange personer i det lille lokale, således at CPR-numre og andre personlige oplysninger var særdeles hørbare. Det gjorde også, at det var svært at koncentrere sig om synsprøven, når så mange talte højt tæt på undertegnede. Desuden var der problemer med "fjernbetjeningen" til apparaturet (speciallæge NN), da der tilsyneladende manglede en (eller flere). Dette betød flere afbrydelser fra læger, der skulle låne. Men speciallæge NN var yderst koncentreret omkring undertegnede og med tålmodighed. Godt klaret, tænkte jeg!	I høj grad
76	Venteværelset er noget trangt.	I høj grad
4	Ventetid i ca. ti minutter.	I meget høj grad
7	At der kan være lidt ventetid, er da normalt. Selvfølgelig kom der ikke en sygeplejerske og forklarede, hvorfor der var en ventetid på max. ti minutter. Det ville da være spild af både hendes og min tid.	I meget høj grad

8	Jeg var meget tilfreds med modtagelsen og kom hurtigt til undersøgelsen. Kom akut fra øjenlægen.	I meget høj grad
11	Var den første patient den dag, så alt gik som smurt. :-)	I meget høj grad
14	Venlige og imødekommende medarbejdere.	I meget høj grad
19	Rigtig fin modtagelse.	I meget høj grad
22	Vi var der i god tid og blev kaldt ind fem minutter før tid, rigtig fin modtagelse.	I meget høj grad
25	Meget kort ventetid og meget fin modtagelse.	I meget høj grad
27	God, tryk modtagelse :-).	I meget høj grad
29	Alt OK.	I meget høj grad
30	OK.	I meget høj grad
31	Generelt bliver jeg godt modtaget på afdelingen.	I meget høj grad
32	Den første gang jeg kom til kontrol efter operationen, var der slet ingen læger til stede, der kunne tjekke mit øje. Det var selvfølgelig en skuffelse, men ellers havde jeg kun positive oplevelser under hele forløbet. Jeg vil sige tak til alle dem, der deltog i undersøgelsen og operationen. Det er storartet at opleve så megen venlighed og medfølelse, når man kan se, hvor travlt de alle sammen har.	I meget høj grad
42	Stolene i venterummet var ikke særligt komfortable.	I meget høj grad
43	Venlig modtagelse.	I meget høj grad
47	Måske kunne det være rart, hvis øjenlægen var den samme hver gang.	I meget høj grad
50	Jeg føler mig rigtig godt behandlet på Øjenafdelingen. Har kun ros til alle, jeg har haft kontakt med. Hele afdelingen arbejder super seriøst med patienterne, og det virker som om, at sammenholdet er godt på afdelingen.	I meget høj grad
51	Fik en god modtagelse. Følte mig tryk og fik i det hele taget en god behandling.	I meget høj grad
52	Jeg har kun [noget] positivt at sige om afdelingen, så jeg har svært ved at give forslag til forbedring.	I meget høj grad
56	Meget kort ventetid, der kun er helt naturligt, når afdelingen skal have det til at fungere.	I meget høj grad
58	Jeg bliver altid godt modtaget. Personalet er venligt og smilende, også selv om de har travlt.	I meget høj grad
68	Jeg kom i rigtig god tid og kom alligevel til med det samme :-).	I meget høj grad
69	Jeg var yderst tilfreds med hele forløbet. Personalet var generelt meget imødekommende. Tog også hånd om min klaustrofobi.	I meget høj grad

70	Første gang ingen. Anden gang kort.	I meget høj grad
71	Ventede kun under undersøgelsen, men det var en del af proceduren.	I meget høj grad
72	Jamen det er svært at komme med forslag for det er jo jer der arbejder der i dagligdagen, og I gør vel det, der er bedst og mest fornuftigt, går jeg ud fra? Men måske man kan sætte en tavle eller andet op, hvor der står hvor lang ventetid der er, da man jo så kan gå udenfor eller hvis det er meget lang tid kan man jo køre et smut og komme igen. Og så forstår jeg ikke helt, hvorfor der skal være ventetid mellem hver ting man skal. F.eks. så skal jeg lige have målt trykket, så vente, så dryppet øjne, så vente, så opereres. Jeg ved godt det er nødvendigt at vente, når man har fået dryppet øjne, for det skal jo lige virke, men som sagt så ved jeg jo ikke hvorfor I gør det på denne måde, men det må da være nemmere at få én patient gjort færdig. Men jeg har ikke noget at klage over (endnu) [].	I meget høj grad
73	Jeg kan slet ikke forestille mig, at noget kunne forbedres, for hvad er mere trygt og rart, end at blive mødt af skønne, smilende, søde og yderst kompetente sygeplejersker?	I meget høj grad
74	Jeg er kommet jævnlige på afdelingen, gennem nogen tid, og venter aldrig længe, men føler mig godt og personligt taget imod.	I meget høj grad
77	Som altid er personalet meget venlige, søde og rare.	I meget høj grad
55	Der skal jo nok indkaldes flere til samme tidspunkter. Der var ingen ledige stole på gangen. Jeg ventede i ca. dage timer.	I nogen grad
5	Første gang jeg kom der, var akut. Jeg var bange og helt rystet. Ved receptionen sad en sekretær og sygeplejerske og snakkede privat. De kiggede dårligt nok op og bad mig bare udfylde et skema. Jeg virkede måske vred, men jeg var bange og havde brug for omsorg, at blive set. Jeg ventede i mere end fire timer. Senere besøg på afdelingen har vist et helt andet billede af meget søde og kompetente mennesker.	I ringe grad
12	Arbejder på afdelingen. Havde fået et akut problem.	Ikke relevant for mig
44	Jeg kom til ambulatoriet for at få fremskyndt min undersøgelse, da jeg pludselig fik tågeslør for øjnene fra den ene dag til den anden. Jeg var heldig, at jeg kom til på et afbud, og undersøgelsen begyndte med det samme.	Ikke relevant for mig
54	Jeg var ikke på ambulatoriet. Derfor kan jeg ikke udtale mig om ambulatoriet. Var på øjenklinikken og får hver gang en fin behandling.	Ikke relevant for mig
78	Jeg har ikke nogen forslag til forbedringer.	Ikke relevant for mig
23	Det ville i den grad være ønskværdigt, om man fik at vide, at der ville være ventetid, og at blive gjort opmærksom på, at man ikke var glemt.	Slet ikke






## Øjenafdeling J

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
20	Jeg kunne godt have tænkt mig informationerne på papir, så jeg kunne huske dem.	I høj grad
49	Det er meget fint, at man bliver henvist til kontrol hos egen øjenlæge efter behandlingen på ambulatoriet. Problemet er bare, at i Aarhus er der ingen øjenlæger, som har tid til kontrol 14 dage efter ambulatoriets behandling. I bedste fald kan man få en tid efter tre måneder. Hvad gør man så? Kan man komme til kontrol i ambulatoriet? Det savnede jeg oplysninger om. Jeg havde så mulighed for at køre til en øjenlæge i en omegns kommune, og fik det dermed løst på den måde.	I høj grad
53	Da jeg skal komme hver måned, regner jeg med, ved afslutningen, at få endeligt svar.	I høj grad
7	Jeg synes ærlig talt, at det meste af dette spørgeskema er irrelevant for mig: Jeg har gået til undersøgelse ca. en gang om måneden i de sidste [] år[]. Både personalet og jeg kender rumlen ud og ind.	I meget høj grad
8	Jeg var meget tilfreds med forløbet og informationer.	I meget høj grad
15	Den læge som undersøgte min søn lovede endda at undersøge eventuelle alternative behandlinger [] og ringe tilbage om en mulig behandling for min søn, hvilket hun sandelig også gjorde og gav mig en fyldestgørende faglig forståelig forklaring. Rigtig, rigtig behagelig læge!	I meget høj grad
35	Pr. dags dato har jeg ikke modtaget dato for operation.	I meget høj grad
36	Det eneste der kunne mangle er, hvordan man forebygger, at øjensygdommen bliver holdt nede eller kommer igen.	I meget høj grad
41	Det er en lidelse, jeg har haft i flere år, så jeg ved, hvad der skal ske under besøget.	I meget høj grad
56	Alt OK.	I meget høj grad
59	Hvad de mente, der var i vejen, og hvorfor jeg havde fået det. Men jeg spurgte heller ikke.	I meget høj grad
28	Jeg er selv god til at spørge personalet, men man fornemmer, der er mange patienter, som skal behandles.	I nogen grad
34	Ja, der var manglende information.	I ringe grad
78	Jeg mangler ikke information.	I ringe grad

## Øjenafdeling J

## Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Ambulatorium	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 3	Jeg havde fået lov til at få en beroligende pille før operationen, men det havde de overset eller glemt. Der var stor forvirring om det, og jeg fik ikke noget af det.	Ja
 37	Fejlen var ikke direkte relateret til mit besøg, men til indkaldelse og flytning af tider. Det var registreret i systemet, at jeg flere gange var udeblevet fra konsultationer, hvilket er fejlagtigt. Jeg er en gang udeblevet fra en konsultation, og ringede et par dage efter, da jeg opdagede, at jeg havde glemt tiden, for at undskylde og få en ny. Kort inden den nye tid ringer en fra afdelingen til mig og spørger, om tiden kan flyttes. Det bliver den, men efterfølgende må jeg melde afbud til denne tid. Det er dog åbenbart ikke blevet registreret. Det er ubehageligt at komme til konsultation og blive konfronteret med, at man flere gange skulle være udeblevet fra tider, når det er sket en gang og jeg efterfølgende har beklaget det.	Ja
 59	Jeg mødte ind til en tid, der var blevet ændret, men jeg kom til efter relativ kort ventetid!	Ja
 61	Fik at vide, at jeg ville komme ned og møde nogle eksperter indenfor mit område. Efter anden gang at [både min far og jeg] skulle tage en hel dag fri, kommer helt til Aarhus [langt væk] for at få at vide to gange, at de ikke ved, hvad de skal gøre, og at jeg bare må komme igen. Det er jeg virkelig ikke tilfreds med, og jeg har ikke tænkt mig at komme igen. Jeg må finde hjælp et andet sted.	Ja
 70	Måtte omopereres for ophæng af indre øjenlåg. Har hjulpet, men ikke nok. Har grøn stær på øjet og blev skrevet op til operation på begge øjne for grå stær. Håber det så hjælper. Skal til forundersøgelse [i efteråret].	Ja

## 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	Jeg var rigtig glad for den gode behandling, jeg fik, og det betød rigtig meget for mig, at min mand måtte komme med ind til bedøvelsen, og at jeg fik lov til at komme i fuld bedøvelse i stedet for lokal bedøvelse, da jeg var så bange. Super søde mennesker. Den eneste ulempe var, at der gik lang tid fra, at man får tid til operationen til, at den foregår. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
ID	Kommentarer - Ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
1	Jeg har været patient på afdelingen af flere omgange over en lang årrække og er opereret flere gange. Jeg har altid følt mig godt tilpas på ambulatoriet. Det er et meget venligt og omhyggeligt personale, og noget de er rigtig gode til er at få mig til at føle mig tryk. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
2	En bedre børneafdeling. Legetøjet er mangelfuldt. Måske kunne man finde gode, billige ting i genbrugsbutikker? Det er lang tid at vente på en lang gang med små børn (som er patienten), når man ofte kommer der. [Fysiske rammer]	I høj grad
24	Jeg blev henvist [til et] andet sted for operation pga. meget lang ventetid her. [Ventetid]	I høj grad
29	Jeg har været godt tilfreds med hele forløbet. Skal afsted igen, kontrol. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
39	Ønsker kortere ventetid generelt. [Ventetid]	I høj grad
59	Det er et meget flink personale, der er ivrige efter at hjælpe én. De virkede alle kompetente, hver på deres niveau, så jeg har kun ros til alle. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
64	Udvide telefontid, også bare til en sekretær! [Kommunikation og information]	I høj grad
17	Alt i alt en oplevelse af et kompetent og meget venligt team. Altid smilende og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
41	Jeg har været der mange gange. De skal have megen ros. Det er den samme læge, jeg møder hver gang, og der er sjældent ventetid. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I meget høj grad
46	[Lidelse] på [det ene øje] med godt resultat.	I meget høj grad
50	Godt. Har kun ros til alle i afdelingen.	I meget høj grad

56	De samme sygeplejersker. Bravo til dem. Forskellige læger, men de havde læst op på journalen, så ok. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
57	Kunne ikke være bedre og dejligt personale.	I meget høj grad
67	Den meget lange ventetid, hver gang jeg skulle i ambulatoriet eller opereres, påvirker meget mit samlede indtryk. Jeg synes, jeg ventede uacceptabelt lang tid. De dårlige, dårlige venteforhold gjorde det ikke bedre! Men ros til det meget søde, venlige og imødekommende personale, som bestemt var klar over den lange ventetid, men som ikke kunne gøre noget. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
68	Meget venligt personale, som har været gode til at forklare og besvare spørgsmål. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
74	Man føler sig venligt og meget kompetent behandlet. Der er altid viden om historikken og relevant opfølgning og plan. Jeg føler, at der er god forståelse for, hvordan det er at være patient. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
23	Skiftede desværre læge midt i forløbet. Lægen er rejst, øv øv. Følte desværre jeg stod med det fulde ansvar derefter. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
25	Efter operation med fjernelse af meningiom i hjernen i begyndelsen af maj, hvor jeg under indlæggelsen blev set akut i Øjenambulatoriet, blev der konstateret dobbeltsyn som følge af læsion af synsnerve ved operationen. Jeg gik fire måneder herefter og var voldsomt generet i hverdagen af mit dobbeltsyn og med en sort klap for øjet. Da jeg kom på Øjenambulatoriet fik jeg indlagt prismær i mine briller og oplevede pludselig en helt ny og bedre verden. Hvor ville jeg ønske, jeg var blevet set langt hurtigere efter operationen. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
38	For lang tid inden den løse linse blev fjernet. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
3	Jeg blev udskrevet dagen efter operation, men blev sendt hjem med klister eller lim fra plasteret i hele hovedet. Det tog mig flere dage at få det af. Det var lidt af en dårlig oplevelse, at jeg bare kunne tage hjem med så meget klister. Det kunne klart være gjort bedre... [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
5	Sekretæren skal kigge op og se patienten. Meget venlige og kompetente sygeplejersker. Meget venlige og kompetente læger. Det var kun mit førstehåndsindtryk, der var dårligt. Måske er man vant til mange gengangere, men man skal se dem, der kommer første gang, de kender jo ikke rutinerne. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
6	Godt.	Uoplyst
8	Jeg har fået en meget fin behandling i mit forløb. Jeg har i forbindelse med min nethindeløsning været på afdelingen [flere gange i sensommeren]. Hver gang har jeg følt en tryk og effektiv behandling. Det virker som en meget effektiv afdeling, som andre sygehuse måske kunne lære noget af. Jeg er faktisk glad for, at dette spørgeskema kom, så jeg kan bringe min tak til afdelingen. Jeg var hos speciallæge, som sendte mig videre til sygehuset, hvor jeg meget hurtigt kom til. Ligeledes blev jeg hurtigt opereret efter grundige undersøgelser af en meget behagelig læge NN. Hele mit forløb har jeg været yderst tilfreds med. I det hele taget et meget venligt personale. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
16	De gør det godt.	Uoplyst
21	Lægerne virkede meget kompetente, hvilket var yderst betryggende. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
26	Alt i alt har forløbet været ok, bortset fra den lange ventetid. Det må kunne gøres bedre. [Ventetid]	Uoplyst
30	Fin behandling.	Uoplyst

---

33	Meget søde og imødekommende.	Uoplyst
48	For lang ventetid. [Ventetid]	Uoplyst
49	Lidt mere information om kontrol/efterbehandlingen. Lidt mere information om skadens omfang. Ved egen øjenlæge fik jeg mere at vide om skadens størrelse og omfang. Hvilket har betydet flere kontrolbesøg ved egen øjenlæge end forventet. [Kommunikation og information]	Uoplyst
51	Undersøgelsen foregik i et glidende forløb, så det kunne ikke gøres bedre. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
53	Forløbet er ikke afsluttet. Indtil nu været fuld tilfreds.	Uoplyst
62	Vi ventede på operation. Personalet sagde, at vi skulle gå på operationsgangen for at snakke med læge NN for at blive klar til operation nogle dage efter.	Uoplyst
63	Alle fra personalet var venlige og imødekommende. Igennem de tre gange jeg var til undersøgelser og udredning var "opholdet" på afdelingen af en længde på [flere timer], og det var pga. ventetiden mellem undersøgelserne. Det ville være ønskeligt, at man kunne samle undersøgelsernes forløb over kortere tid. (Man tør jo næsten ikke gå hen i kantinen, hvis man nu blev kaldt ind og derfor forøgede sin ventetid). Seks en halv time er lang tid. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Uoplyst
73	Efter min mening kunne der ikke gøres noget som helst bedre, da alt var perfekt. Den fantastiske læge NN rådede mig til at få taget mit blodtryk hos lægen, da noget ved undersøgelsen af mine øjne kunne tyde på et forhøjet blodtryk. Efter besøg hos egen læge viste dette sig at være korrekt. Jeg er dybt imponeret og taknemmelig over, at øjenlægen gav mig denne information. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
77	Jeg har været på ambulatoriet mange gange og som skrevet før, er det et sødt og rart personale, så jeg har ikke noget at klage over. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst





