

## Generelt

Ingen patienter er ens. Forskellige diagnoser kræver forskellige undersøgelser, og der er forskel på, om det er første besøg, eller om man kommer til en tilbagevendende kontrol. Nogen ved meget om deres sygdom, mens andre har brug for meget information. Vi

forsøger at tage hensyn til alle, mens der samtidigt laves grundige undersøgelser på højt fagligt niveau.

Det er dog ikke muligt at tage hensyn til alles specifikke behov og krav til hvad de forventer fra deres øjenlæge. I denne folder beskriver vi vores arbejdsgange. Hvis du ikke kan acceptere disse vilkår, vil vi på det kraftigste anbefale, at du overvejer at henvende dig til en anden øjenlæge, som opfylder dine krav og ønsker. Du kan få udleveret en liste med navne, adresser og telefonnumre på andre øjenlæger i regionen.



## Dit forløb i øjenklinikken

## Ankomst

I en moderne øjenklinik bruger vi ressourcerne så effektivt som muligt. Det er derfor ikke hensigtsmæssigt at have en sekretær siddende fast ved skranken. Du skal derfor selv melde din ankomst ved at skanne sygsikringskortet. Ellers ved vi ikke at du er mødt!

Du skal herefter indtaste dit mobile telefonnummer. Hvis du gør det, vil du fremover få SMS omkring dine tider, generel information samt oplysning om aflysninger eller ændringer. Det er derfor meget vigtigt at angive dit mobilnummer.

## Sygeplejersken

De fleste patienter skal først ses af en sygeplejerske. Klinikken målretter undersøgelserne i forhold til årsagen til dit besøg. Herefter får du ofte dråber der udvider pupillen. Disse er ca. 30 min. om at virke og afstedkommer nogen ventetid indtil den fulde effekt er indtrådt.

Hvis du kommer til synsfeltsundersøgelse, vil du typisk *ikke* få dryppet øjne.

De fleste patienter kommer efterfølgende ind til øjenlægen. Nogle patienter skal dog ikke ind til lægen samme dag. I disse tilfælde er der planlagt et meget præcist og individuelt undersøgelse program for hver enkelt patient.

## Øjenlægen

Hos øjenlægen laves en række undersøgelser, hvoraf nogle kan kræve, at du dryppes med særlige dråber. Billeder og andre undersøgelser, der er lavet ved sygeplejerskerne, gennemgås og der laves en samlet vurdering for hver patient. Herefter planlægges det videre forløb.

## Øjendrypning

Ved dine besøg vil du få dryppet øjne, så pupillerne udvides (dog typisk ikke ved synsfeltsundersøgelser). Dette medfører en mere grundig undersøgelse. Som bivirkning vil synet være sløret og du vil ikke kunne køre bil eller benytte personfarligt udstyr i de efterfølgende 4 timer. Samtidigt bliver du også forbigående mere lysfølsom. Du skal altid gøre personalet opmærksom på om du er allergisk overfor lægemidler eller konserveringsmidler eller har udviklet kløe, rødme og hævelse efter brug af øjendråber.

Hvis du afviser at få dryppet øjne, skal du gøre personalet opmærksom på dette. Du skal samtidigt være indforstået med, at vi ikke kan undersøge dig tilstrækkeligt grundigt og derfor ikke med sikkerhed kan udelukke øjensygdom. Det er således heller ikke sikkert at vi kan finde frem til årsagen til dine gener.

## Opfølgende tid

Hvis der er brug for kontroltider, medgives du en seddel fra øjenlægen. Denne seddel skal afleveres til en sygeplejerske. For at være så effektive som muligt, og derved hjælpe så mange patienter som muligt, har vi ikke en fast sekretær siddende til f.eks. at give tider. Du bedes derfor vente ved skranken indtil en sygeplejerske kommer til dig, hvorefter du kan få din tid.

## Særligt for patienter med grøn stær eller mistanke herom

Hvis du har eller er under mistanke for grøn stær, vil dit forløb bestå af 2 tider. Til den ene tid møder du alene til sygeplejersken og får lavet en synsfeltsundersøgelse. Her dryppes der typisk ikke øjne. Nogle patienter skal have flere synsfeltstider med et vist interval. En anden dag kommer du til øjenlægen (eller sygeplejerske) til undersøgelse og opsamling på synsfeltsundersøgelser. Ved dette besøg bliver dine øjne dryppet som beskrevet ovenfor.

*Dit forløb i øjenklinikken*

Vi har valgt denne tilgang fordi det er det mest effektive og samtidigt det som giver mindst ventetid for dig, men også øvrige patienter. Hvis du ikke kan acceptere denne tilgang, kan du altid kontakte en af regionens øvrige øjenlæger og fortsætte dér.

### Ventetid og den samlede tid i klinikken

Vi har som grundværdi, at der laves grundige undersøgelser og, at det gøres *hver* gang. Dette har vi valgt, fordi vi gerne vil have en klinik på et meget højt fagligt niveau. Samtidigt vægter vi patientinformation og patientinddragelse meget højt. Konsekvensen af denne tilgang er, at vi bruger mere tid på hver enkelt patient. Dette betyder, at den samlede tid i klinikken kan være op til 2 timer (besøg ved synsfeltsundersøgelsen tager ca. 30-60 min.).

### Utilfredshed over tidsforbruget

Nogle patienter tilkendegiver, at de er utilfredse med, at der bruges så lang tid på undersøgelser. Det har vi fuld forståelse for. Hvis du ikke kan afse den tid, som vi har brug for at kontrollere dine øjne grundigt, vil vi anbefale, at du benytter dig af en anden øjenlæge. Der er frit valg og der kræves ingen henvisning. Alle øjenlæger er forpligtiget til at tage imod nye patienter (man kan ikke sige at der fx er lukket for tilgang). Du kan få en liste med øvrige øjenlæger i Region Sjælland ved at spørge personalet. Du kan også finde andre øjenlæger på sundhed.dk.

### Akutte patienter

Vi modtager akutte patienter og det er i sagens natur umuligt at forudsige hvor mange og hvad de kommer med. Det kan være meget alvorlige sygdomme, som kræver information og omsorg. Akutte patienter medfører derfor næsten altid forsinkelser og vi beder om forståelse for dette. Men en anden gang kan det måske være dig der har en akut og synstruende sygdom!

Akutte patienter tages ind så hurtigt som muligt i forhold til deres sygdom. Men vi prøver dog samtidigt at tage hensyn til de patienter, der allerede har en tid.

Vi oplever, at nogle akutte patienter, udtrykker utilfredshed over at skulle vente. Ventetiden for akutte patienter, beror på en faglig vurdering. Hvis man som akut patient er utilfreds med denne tilgang, vil vi på det kraftigste appellere til, at der med det samme rettes henvendelse til en anden øjenlæge. Man oplever typisk en mere frugtbar relation mellem patient og øjenlæge, hvis man er enige om arbejdsgangen. Man kan også kontakte sin egen læge, der kan være behjælpelig med at finde en øjenlæge, der opfylder de ønsker du har.

### God opførsel

Vi oplever desværre ofte, at nogle patienter ikke opfører sig ordentligt. Der bliver talt grimt til personalet og nogle råber og skælder ud. *Dette er ikke acceptabelt og vil ikke blive tolereret!* Klinikken er vores arbejdsplads, hvor vi skal have ordentlige forhold for at udføre en grundig undersøgelse af dine øjne. Vi forventer, at du kan opføre dig ordentligt og respektfuldt over for personalet og deres faglighed. Ellers må vi bede dig om at finde en anden øjenlæge og dit forløb afsluttes fra Vestsjællands Øjenklinik Slagelse!

### Udeblivelser

Vi oplever dagligt udeblivelser uden afbud, hvilket er utroligt ærgerligt, da andre patienter kunne drage fordel af tiderne. Hvis du ønsker at aflyse din tid, skal du meddele dette senest kl. 8.00 på undersøgelsesdagen. Det kan gøres døgnet rundt på afbudstelefonsvaren. Du skal indtale dit navn, cpr. og den tid som du ønsker at aflyse. Du kan *ikke* bede om en ny tid på afbudstelefonen. Her skal du ringe i telefontiden og få en ny tid. Telefonsvaren besvares ikke.

Udeblivelser uden afbud kan koste 250 kr. inden du kan få en ny tid.

Udeblivelse fra operation som fx efterstærksbehandling eller anden laseroperation koste 500 kr. inden du kan få en ny tid.

### Hvis klinikken er lukket

Hvis du har brug for øjenlægehjælp uden for klinikkens åbningstid (weekender, ferie, kursus etc.) kan du altid henvende dig til en anden praktiserende øjenlæge. Du finder andre øjenlæger på sundhed.dk. Du kan også kontakte din praktiserende læge eller vagtlægen.

### Din accept

Du skal efter udlevering bekræfte overfor personalet, at du har læst denne folder og accepterer de vilkår der er. Dette vil efterfølgende blive journalført. Hvis du ikke kan acceptere forholdene, er der mange øjenlæger, hvor du kan få en tid og finde frem til den løsning der passer præcist til dine krav.

*Dit forløb i øjenklinikken*