

**Indlæggelse på
Øjenafdeling J
Århus Sygehus
4. Runde**

Indlæggelse på
Øjenafdeling J
Århus Sygehus
4. Runde

Konceptet er udviklet af
Kvalitetsafdelingen i Århus Amt
Lyseng Alle 1
8270 Højbjerg

e-mail: ljn@ag.aaa.dk

Rapporten kan bestilles ved henvendelse til
Kvalitetsafdelingen, tlf. 8944 6356
Pris kr. 75,00

Se rapporten: www.aaa.dk/aaa/kva-ptus.htm

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Grafisk Service, Århus Amt

juni 2006

Bestillingsnr. 660

Indhold

Læsevejledning.....	5
Formål	7
Metode.....	9
Opfølgning på rapporten	11

Resultaterne

1. Om afdelingen	15
2. Rapportens datagrundlag.....	19
3. De indlagte patienter.....	23
4. Spørgsmål om tilfredshed.....	25
5. Ventetid og valg af sygehus	29
6. Stabiliteten i personalekontakten.....	31
7. Samlet indtryk af afdelingen	33
Litteratur.....	35

Bilag 1. Spørgeskema og følgebrev til afdelingens indlagte patienter.

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper.

Bilag 3. De indlagte patienters kommentarer.

Læsevejledning

Rapporten er en standardrapport. Det er således læseren selv, der må ud-
drage konklusionerne af de opstillede analyser.

Rapporten igennem lægges der op til, at afdelingen kan sammenligne sig
med tidligere patienttilfredshedsmålinger og med resultaterne fra andre
sengeafdelinger.

I rapporten er det patienterne, der har ordet. Hermed ikke sagt, at det er
den objektive sandhed, som kommer frem. Sygehuse er funktions- og fag-
opdelte, og det er i realiteten kun patienten, der oplever det samlede for-
løb, herunder om oplevelsen var karakteriseret af kontinuitet, koordine-
ring, god kommunikation og god faglig kvalitet. Den patientoplevede
kvalitet og den professionelle faglige kvalitet er begge nødvendige for en
god sundhedsfaglig kvalitet.

Der gives her en oversigt over rapportens afsnit, så læseren hurtigt kan
finde hen til de afsnit, som har hovedinteressen. Først er der fire afsnit om
undersøgelsens rammer: Baggrunden, formålet, metoden og lidt om op-
følgning. Det er valgt at medtage de indledende tekster i alle rapporter, da
rapporterne ikke altid læses i sammenhæng. For den der kender disse, kan
læsningen begynde med afsnit 1 eller direkte med undersøgelsesresulta-
terne i afsnit 3:

Afsnit 1: Om afdelingen

Resultaterne fra afdelingens indlagte patienter kan ikke ses løsrevet fra,
hvilken afdeling resultaterne kommer fra. I afsnittet gives derfor et kort
rids af afdelingens karakteristika, herunder en række statistiske oplysning-
er om antal indlagte, lokaleforhold, antal afsnit, specialer mv.

Afsnit 2: Rapportens datagrundlag

Her kan det ses, hvor mange indlagte patienter, der er sendt skemaer ud
til, og hvor mange der har svaret. Herudover er der gennemført en
repræsentativitetsanalyse for at synliggøre, i hvilken grad patienterne i
undersøgelsen repræsenterer afdelingens faktiske patienter. Her fremgår
det også, hvilke andre sengeafdelinger, der er valgt i rapporten som
sammenligningsgrundlag.

Afsnit 3: De indlagte patienter

I undersøgelsen er der stillet en række baggrundsspørgsmål til patien-
terne. Spørgsmålene er i sig selv interessante ved at de giver et billede af
sengeafdelingens patientsammensætning. Baggrundspørgsmålene bruges
herudover i bilag 2 til at se, om der er forskelle på disse patientgruppers
oplevelse af indlæggelsesforløbet.

Afsnit 4: Spørgsmål om tilfredshed

Det er her den travle læser kan slå ned for at danne sig et overblik. Her stilles der en række positivt formulerede udsagn, som patienten skal tage stilling til, om han eller hun har fået opfyldt i forbindelse med indlæggelsen. Hvis der tidligere er foretaget måling på afdelingen, kan man se, hvordan svarene var sidst. Og der er mulighed for sammenligning med patientsvar fra andre afdelinger. Ønsker man at se, hvordan svarene varierer mellem patientgrupperne på afdelingen, kan man gå til bilag 2. Det er f.eks. her, man kan se, om patienterne på sengeafdelingens eventuelle forskellige afsnit svarer ens på spørgsmålene. Ønsker man at se kommentarerne, som er knyttet til hvert af tilfredshedsspørgsmålene, går man til bilag 3.

Afsnit 5: Ventetiden og valg af sygehus

Her sættes der fokus på de ikke-akutte patienters oplevelse af ventetiden, inden de blev indlagt. Desuden ses der på, hvorfor de planlagte patienter netop har valgt indlæggelse på den aktuelle afdeling/sygehus.

Afsnit 6: Stabiliteten i læge- og plejepersonkontakten

I undersøgelsen bliver patienterne spurgt, hvordan de opfatter kontakten til lægerne og plejepersonalet under indlæggelsen. Er der kontakt til for mange forskellige læger og plejepersoner?

Afsnit 7: Samlet indtryk af afdelingen

Patienterne bliver i skemaerne bedt om at give en samlet vurdering af afdelingen. Fra en til fem stjerner, hvor én stjerne står for "uacceptabelt" og fem stjerner for "enestående".

Også her er der mulighed for sammenligning med eventuelle tidligere målinger og patientsvar fra andre afdelinger. Ønsker man at se, hvordan svarene varierer mellem de forskellige typer af indlagte, kan man gå til bilag 2. Ønsker man at se kommentarerne, som de er knyttet til denne samlede vurdering, findes også disse i bilag 3.

Undersøgelsens standardrapport og procedurer er udviklet og beskrevet af projektleder Erik Riiskjær, konsulent Marit Jensen, konsulent Claus Linde Nielsen og adm. konsulent Anna-Marie Munch, Kvalitetsafdelingen.

Formål

Måling af patienttilfredshed

Måling er en bevidst og systematisk form for iagttagelse. Ansatte kan dagligt iagttage patienterne og danne sig et indtryk af deres oplevelser. Men med et spørgeskema er der bevidst taget stilling til, på hvilke områder patienternes oplevelser iagttages. Og der er valgt en systematik, som lader alle adspurgte tælle lige meget. Det giver måske et andet resultat end hverdagens iagttagelser, hvor de dårlige oplevelser kan have en tendens til at fylde mest.

Med et spørgeskema måles brugernes oplevelse af de ydelser de får, og det er *ikke* det samme som medarbejdernes dygtighed. Derimod kan dygtige medarbejdere være en nærliggende årsag til tilfredshed hos patienten. Men der kan være mange andre årsager til tilfredshed.

Formålet med at måle er at finde frem til områder, der kan forbedre brugernes tilfredshed. Måleresultaterne skal betragtes som en overordnet scanning, hvor det bagefter er vigtigt at finde den bagvedliggende årsag. Et undersøgelsesresultat kræver altså analyse, for at man kan få et godt handlegrundlag.

Formål

Konceptets formål er:

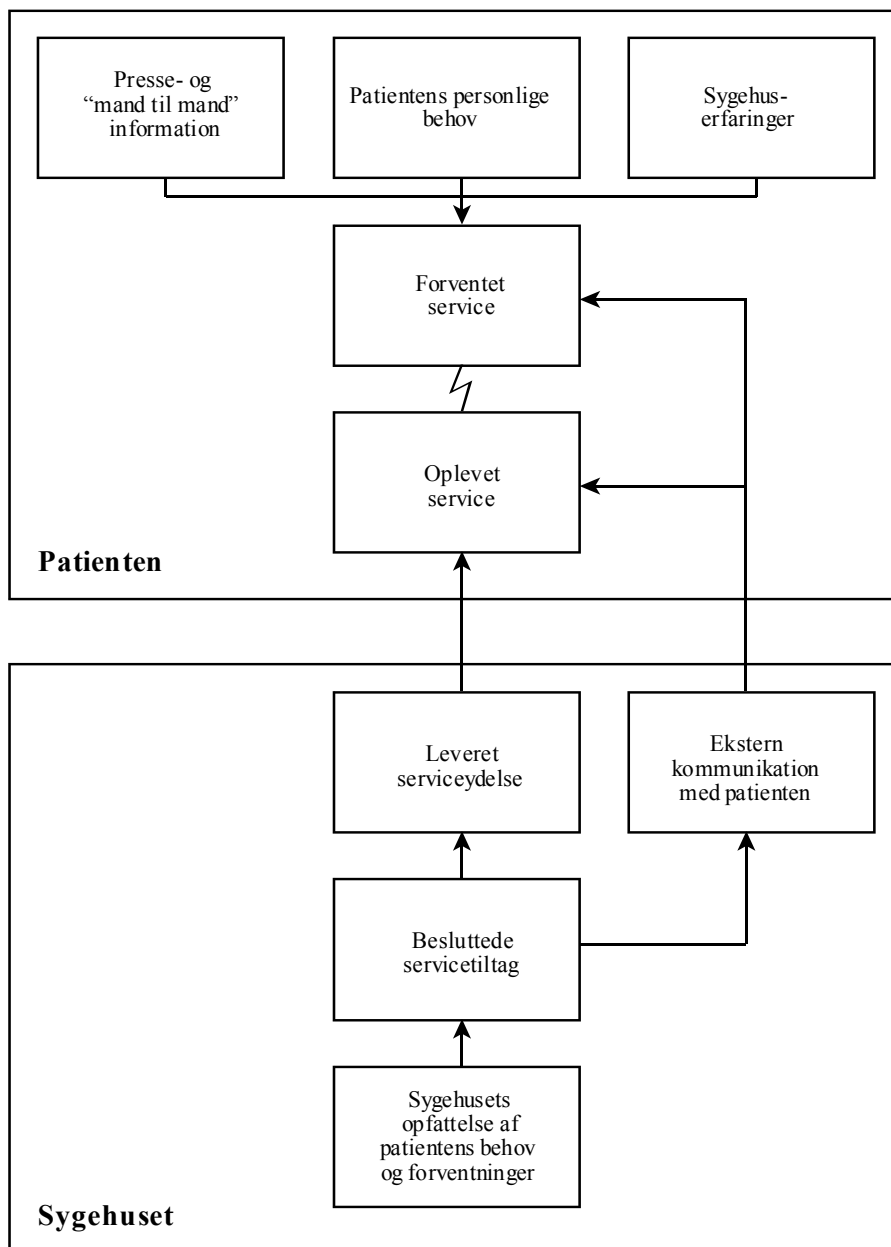
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne sig med andre afdelinger på udvalgte områder

Konceptet er udformet, så det giver mest mulig information til både den enkelte afdeling, sygehusledelsen og den overordnede amtslige styring af sygehusområdet.

Hvad er det, der måles?

Den tilfredshed, der måles i undersøgelsen, er forskellen mellem det, som patienten på forhånd forventede, og det patienten oplevede. Kilderne til et misforhold mellem forventning og oplevelse kan være flere: At sygehuset savner viden om patienternes ønsker og behov, at procedurerne ikke er klart specificeret på sygehuset, at sygehusets adfærd ikke afspejler de opstillede procedurer, eller at sygehuset ikke har formået at give patienten realistiske forventninger, der svarer til de ressourcer og muligheder, der er til rådighed. Tankegangen er specificeret i modellen på næste side.

Figur 1. Model for patientens oplevelse af sygehusets service



Efter Christian Grönroos, "Service management and marketing". (1990)

Metode

Metode	<p>Konceptets metode er at anvende standardspørgeskemaer rettet til forskellige patientgrupper. Der er i konceptet udarbejdet fire skemaer:</p> <ul style="list-style-type: none">1 skema til den indlagte patient (grønt skema)1 skema til ambulatoriepatienten (gult skema)1 skema til den medicinske dagpatient (lilla skema)1 skema til den kirurgiske dagpatient (blåt skema) <p>Skemaerne er for hver afdelingsundersøgelse forsynet med de specifikke afdelingsnavne og betegnelser. Patienterne ved på den måde, hvilken afdeling de skal svare ud fra, hvis de har haft kontakt til flere afdelinger i forbindelse med deres sygdom.</p>
Undersøgelsens spørgsmål	<p>Undersøgelsens konkrete spørgsmål er opstillet på baggrund af en gennemgang af tidligere gennemførte tilfredshedsundersøgelser. Litteraturlisten rummer de skriftlige arbejder, konceptet i forskelligt omfang har ladet sig inspirere af.</p> <p>Konceptet måler ikke patienternes opfattelse af de stillede spørgsmåls vigtighed, men kun i hvilken grad patienterne er tilfredse med spørgsmålets emne eller ej. Vigtigheden af de spørgsmål, som traditionelt stilles i sådanne undersøgelser, er målt i mange forskellige undersøgelser, og viser god stabilitet. Helt overordnet viser erfaringen, at patienterne altid vægter følgende uprioriterede emner højt: kommunikation, kontinuitet, koordination og den faglige kvalitet. De spørgsmål, som er udvalgt i skemaerne, ligger hovedsagelig inden for disse fire emnekredse.</p>
Der spørges til traditionelle problemområder	<p>De udvalgte spørgsmål foregiver ikke at dække alle aspekter af patientens kontakt med sundhedsvæsenet. Målingerne sigter således alene mod at give en vurdering af, om afdelingerne helt overordnet mestrer de traditionelt vanskelige problemstillinger i sygehusvæsenet. Spørgsmålene er således udvalgt, dels fordi de er vigtige, og dels fordi de traditionelt har givet anledning til variationer mellem afdelinger.</p>
Både kvantitativ og kvalitativ	<p>Skemaerne er opbygget, så alle tilfredshedsspørgsmålene er forsynet med en kommentarmulighed. Spørgsmålene er stillet, så de formulerer værdier, som alle patienter og afdelinger vil finde grundlæggende for en god patientoplevelse, og patienterne bliver stillet over for svarkategorierne: "Ja", "Både og", "Nej" eller "Ved ikke/ej relevant". Kategorierne er bevidst enkle, fordi der herved hyppigt vil kaldes på en uddybende kommentar til det satte kryds.</p>

Kommentarer i rapportens bilag	De kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet, findes i deres fulde ordlyd i rapportens bilag 3. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Det vil sige, at alle patienternes <i> vurderinger </i> er nedskrevet, enten de nu har været positive eller kritiske. Omvendt er flere faktuelle oplysninger udeladt, fordi de ikke giver mening, når de løsrives fra andre oplysninger på skemaet. F.eks. af typen “Jeg faldt og brækkede benet”.
Validering af skemaerne	Undersøgelsens skemaer er prøveudfyldt på fire forskellige sygehusafdelinger på fire sygehuse: I alt er 66 patienter blevet interviewet efter at have udfyldt skemaet. Under interviewet er der spurgt ind til hver afkrydsning i skemaet. Hvad der lå bag, og hvordan patienten havde opfattet spørgsmålet.
Hård test af hverdagen	Undersøgelsen er bagudrettet i sit design, forstået på den måde, at der rettes henvendelse til patienter, der <i> har </i> været på sygehuset i den forudliggende periode. Sygehuset har altså kun i begrænset omfang mulighed for at “pæne” sig i undersøgelsesperioden. Selve metoden lægger således op til at give et realistisk billede af hverdagen på de medvirkende afdelinger.
Lokal organisering	Undersøgelsen er gennemført på en afdeling ad gangen. Der er afholdt et møde mellem repræsentanter fra hver sygehusafdeling og to konsulenter med indsigt i konceptet. Grundlaget for mødet har været standardspørgeskemaerne, hvis indhold efter konceptets grundtanke ikke har stået til diskussion. På dette møde er undersøgelsen tilrettelagt i detaljer: hvilke patientgrupper skulle spørges, hvor mange skemaer skulle der udsendes, skulle afdelingen opdeles i afsnit, skulle patienternes opdeles efter diagnose og eventuelt andre særlige vilkår, der kunne iagttages på den enkelte afdeling. Der er via kontrolprocedurer gjort, hvad der har været muligt for, at der ikke sendes breve til patienter, der er døde. Dette indebærer omvendt, at undersøgelsen ikke rummer erfaringer fra pårørende til patienter, der er døde på afdelingen.
Udsendelse og indsendelse	Skemaerne blev udsendt fra afdelingerne med et personligt stilet brev fra afdelingen til patienten. Udsendelsen var bilagt en frankeret svarkuvert. Patienterne har svaret anonymt.
Mere om metoden	For en nærmere gennemgang af undersøgelsesmetoden henvises til ”Hvad oplever patienten på sygehuset? - Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse”. Erik Riiskjær.

Opfølgning på rapporten

Opfølgning på rapporten

Det er sjældent, at man ud fra en undersøgelses tal eller kommentarer direkte kan se, hvor man præcist skal sætte sine ressourcer ind i arbejdet med at forbedre kvaliteten. En undersøgelse kan kun give nogle bud på, hvor afdelingen med sandsynlighed kan finde områder, som med stor effekt for brugerne kan kvalitetsudvikles. Det er således den enkelte afdeling, der selv skal arbejde med rapporten. Man har jo i forvejen en værdifuld viden om, hvad der er god og dårlig kvalitet. Og rapportens resultater skal sættes ind i denne sammenhæng.

Erfaringer fra udviklingsarbejde

Alle rapporter rummer mange vinkler til at foretage forbedringer, og kunsten består i ikke at lade sig overvælde af de mange oplysninger i rapporten. Erfaringer fra opfølgning af analyserapporter peger på vigtigheden af at gruppere forbedringsforslagene efter deres karakter, og efter hvornår man tager fat på dem. Et bud kunne således være følgende gruppering:

- ændringer som umiddelbart kan sættes i værk og som vil give oplevelsen af, at afdelingen kan handle (de hurtige successer)
- ændringer som skal forberedes og gennemtænkes med en tids-horisont på 2-3 måneder
- de langsigtede ændringer med et perspektiv på 1-2 år.

Det er også et godt råd at skabe anledninger og afse tid til at bearbejde rapporten. I denne sammenhæng kan det være en god ide med nogen udefra som man kan drøfte resultaterne med. Forpligtigelse fremmer processen.

Her kan tages fat

Rapporten i sig selv giver flere indgange til nye udviklingsprojekter.

Inden for områder:

- hvor utilfredsheden er stor
- hvor utilfredsheden har ændret sig til det værre
- hvor svarpersonernes svar afviger fra det forventede
- hvor man afviger fra andre afdelinger
- som er et problem for et bestemt udsnit af brugerne
- som svarpersonernes kommentarer peger på med ord
- hvor lysten til at gøre en indsats er stor
- hvor afdelingen mener, at udsigten til succes er god
- hvor succes er muligt med en beskeden indsats af ressourcer
- man allerede arbejder med, men hvor man bekræftes af rapportens indhold.

**Forventningerne
eller den
leverede ydelse?**

I henhold til modellen i figur 1, skal man hele tiden spørge:

- Er det manglende viden om patienternes behov, der er problemet?
- Mangler der ordentlige procedurer for de omhandlede forhold?
- Efterlever personalet ikke de procedurer, der allerede er?
- Eller er det patienternes forventninger, der skal søges afstemt efter de faktiske muligheder (information)?

Små skridt

I alt kvalitetsarbejde bør det erkendes, at forbedringerne kun kommer, hvis man koncentrerer indsatsen. Et eventuelt projekt skal analyseres, sådan at man kan planlægge sin indsats grundigt, herunder opstille mål for hvor man vil hen. Først herefter kan man iværksætte handlinger. Til sidst skal det sikres, at man får målt, om man opnår en effekt af indsatsen.

Også psykologi

Ændringsprocesser er imidlertid ikke alene et spørgsmål om at anvende rigtige teknikker. Det er også vigtigt at have fokus på elementære psykologiske mekanismer. Undertiden ses det, at mennesker anvender mange flugtmuligheder for at undgå "truslen" om forandring. Den mest kendte er at finde fejl i omgivelserne, så vi fritager os selv for ubehagelige ændringskrav. Man skyder skylden på andre. En anden er, at man slet ikke opfatter, at der stilles nye krav til arbejdet. Man glemmer eller misforstår. Og en tredje flugtmulighed er at nedgøre sine egne evner og muligheder, så ingen kan forvente noget som helst. Man fritstiller på den måde sig selv.

Forsvarsadfærd skal imidlertid ikke ses som et onde, men snarere som en nødvendig mekanisme for mennesker, når der stilles krav, der umiddelbart opfattes som ude af trit med de muligheder, vi har for at honorere dem. Der ligger således en vigtig opgave for ledelsen i at tilrettelægge kvalitetsudviklingsprocessen, så afdelingen bevæger sig i retning af en bedre brugertilfredshed, samtidig med at medarbejdertilfredsheden øges. Her kan det specielt være motiverende, hvis forskellige afdelinger med forskellig brugertilfredshed kan lære af hinandens erfaringer.

Lakmusprøven

Kvalitetsudviklingsprojekter skal naturligvis gerne føre til højere tilfredshed næste gang, der måles på afdelingen. Det er så at sige "lakmusprøven" på, om der er gjort det rigtige. Men da næste måling er på en anden gruppe af personer, er det nødvendigt at være lidt forsigtig med den sammenlignende tolkning af udviklingen i tilfredshedsniveauet. Når tiden går, kan der være mange andre faktorer end forbedringen, der har indflydelse på nettoresultatet af tilfredshedsmålingen. Men det er vigtigt at følge udviklingen i tilfredshedsniveauet for at vurdere, om et nyt tiltag nu også var en forbedring.

Tabel 1 Statistiske oplysninger for afdelingen
Øjenafdeling J, Århus Sygehus

Afdelingens speciale	Oftalmologi
Antal indlagte	1197
Heraf akut indlagte	243
Heraf planlagte	954
Gennemsnitligt antal sengedage	2
Belægningsprocent	62
Antal senge	1,4 + 10 hotelsenge
Enestuer	-
Tomandsstuer	-
Tremandsstuer	-
Firemandsstuer	-
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	-
Antal sengeafsnit	-
Ambulante besøg	28524
Antal ambulatorier	-
Deldøgnsbehandlinger	6284
Antal dagafsnit	-
Lægestillinger	23
Plejepersonalestillinger	20,5
Lægeseekretærstillinger	6,5
Samlet budgetramme	40,0 mio. kr.
Statistik år	2005

- Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger

1. Om afdelingen

Afdelingens speciale	Øjenafdeling J, som er den største øjenafdeling i Vestdanmark, ligger på Århus Sygehus og har satellitfunktioner på centralsygehusene i hhv. Randers, Silkeborg og Grenå samt Psykiatrisk Hospital i Risskov. På øjenafdelingen er alle basisspecialer repræsenterede. Som universitets- og landsdelsafdeling behandler øjenafdelingen et antal patienter fra andre jyske amter for visse typer øjensygdomme. Det gælder især hornhindesygdomme, svulster i øjnene og vitreoretinale sygdomme, samt alvorlige øjenlidelser og specialdiagnostik af nethindesygdomme der skyldes sukkersyge. Endvidere behandler øjenafdelingen ondartede svulster i øjnene hos børn fra hele Danmark.
Idégrundlag og målsætning	Øjenafdelingen er en universitetsafdeling, som varetager patientbehandling, uddannelse og forskning indenfor øjenfaget. Øjenafdelingens har som målsætning at udføre disse aktiviteter efter højeste internationale standard, sikret ved systematisk kvalitetsudvikling.
Vagtfunktion	Øjenafdelingen har døgnvagt. Yngre læger danner 2 vagtlag i dagen og 1 vagtlag om natten. Hertil er der formaliseret overlæge tilkaldevagt.
Patientbehandling	<p>Øjenafdelingen varetager forebyggelse, diagnostik, behandling, pleje og rehabilitering af patienter med øjensygdomme på et dokumenteret grundlag, og som er afstemt med befolkningens behov, etiske forventninger, og den øjenfaglige udvikling. Den faglige afgrænsning kan defineres ved:</p> <ul style="list-style-type: none">• Sjældne eller komplicerede øjensygdomme som det ikke er muligt at opnå rutine i at varetage i øjenlægepraksis.• Almindelige øjensygdomme i det omfang det er nødvendigt for at kunne sikre en høj faglig ekspertise, uddanne øjenlæger, samt for at kunne initiere og deltage i sikring og udvikling af den faglige kvalitet.• Øjenafdelingen driver desuden på non-profit basis en biobank som fremstiller produkter til behandling af øjensygdomme og blindhed.

Øjenafdelingens organisation er ændret betydeligt gennem de seneste år. Alle afdelingens fastansatte læger er i dag tilknyttet en speciel gruppefunktion med en ansvarlig overlæge. Tilsvarende er der fast tilknyttet specialuddannede sygeplejersker og sekretærer til de enkelte enheder. Uddannelsessøgende læger turnerer mellem de forskellige grupper således at den yngre læge får kendskab til alle de oftalmologiske sub-specialer. Øjenafdelingen har siden april 1999 ikke haft egen sengeafdeling. Næsten alle operationer og behandlinger foretages i dag ambulantly og udenbys patienter kan anvende patienthotel. Øjenafdelingen har egen operationsgang med 4 operations-

stuer udrustet til øjenmikrokirurgi. Hertil kommer satellitfunktionen på Randers Centralsygehus med 2 operationsstuer til grå stær-kirurgi. Den centrale dagkirurgiske afdeling på Århus Sygehus anvendes ved skele- og øjenlåsoperationer.

Uddannelse

Øjenafdelingen varetager præ- og postgraduat uddannelse af læger, sygeplejersker og læge-sekretærer indenfor øjenfaget.

Forskning

Forskningen indenfor øjenfaget på Århus Universitetshospital superviseres af øjenfagets professorer. Øjenafdelingen initierer og deltager i forskning indenfor alle øjenfagets aspekter, med særligt fokus på:

- Biologisk optik, herunder refraktiv kirurgi på hornhinde og linse, samt hornhindetransplantation.
- Retinale sygdomme, herunder neurovaskulære forhold, sansefunktion, øjengenetik og screening. Der er tilknyttet ca. 10 yngre forskere (Ph.D. studerende og forskningsårs studerende).

**Tabel 2 Oplysninger om undersøgelsen på
Øjenafdeling J**

Undersøgelsesfakta		
Undersøgelsesperiode	1. nov. 2005 - 31. jan. 2006	
Udsendelsesmåned	februar 2006	
Udsendte skemaer	142	
Indkomne svar	94	
Svarprocent	66	
Tidligere målinger	februar 2004 - 78 Svar	
Repræsentativitet	Patienter i perioden	Indkomne svar
	Antal	
	318	94
Alder		
0-18 år	8%	5%
19-39 år	27%	23%
40-59 år	29%	28%
60-69 år	15%	20%
70-79 år	12%	15%
80 år eller mere	8%	9%
Køn		
Mand	51%	52%
Kvinde	49%	48%
Diagnose		
Grå stær (1)	11%	13%
Hornhinder (2)	12%	56%
Bagre (3)	26%	11%
Grøn stær (4)	44%	3%
Skelere (5)	6%	0%
Andet (6)	1%	17%

2. Rapportens Datagrundlag

Undersøgelsens grundlag

I tabel 2 på modsatte side kan man se en række faktuelle oplysninger om undersøgelsen, herunder tidsperioden for udtrækket af patienter, tidspunkt for udsendelse af spørgeskemaer, og sidst kan man se svarprocenten for afdelingen.

Tolkning af svarprocenten

I teorien betyder svarprocenten mindre, hvis der i øvrigt er tale om en repræsentativ og tilstrækkelig stor stikprøve. Men en høj svarprocent er dog altid ønskelig, da man herved mindsker sandsynligheden for en uønsket selektionsskævhed.

I denne sammenhæng er skemaet udsendt til alle patienter, der står i sygehusets patientregistreringssystem. Svarprocenten må på den måde forventes at blive lavere, end hvis skemaet blev uddelt af plejepersonalet til patienterne, da man her typisk vil undlade at uddele skemaer til meget syge, demente eller patienter, der ikke kan dansk. Altså patientgrupper, hvor man på forhånd må forvente en lav svarprocent.

Ud fra praktiske undersøgelseserfaringer kan man opstille følgende tommelfingerregler til vurdering af svarprocentens størrelse:

Under 40 %	Ikke tilfredsstillende. Tolkes med stor forsigtighed
40 – 50 %	Betænkelig lav. Kan bruges med forsigtighed
50 – 60 %	Acceptabelt
Over 60 %	Meget tilfredsstillende

Repræsentativiteten

I tabel 2 kan læseren også se, hvordan den udtrukne stikprøve repræsenterer det samlede patientgrundlag, der har været i undersøgelsesperioden.

Større afvigelser mellem fordelingerne for periodens patienter og indkomne svar vil i næsten alle tilfælde kunne henføres til bevidste valg i forbindelse med stikprøveudtagningen. Hvor periodens patientantal har været meget større end 400, udtages stikprøven ofte ved at tilstræbe lige mange patienter fra forskellige afsnit, selvom disse afsnit har forskellig størrelse.

Udskrivning af lister over tilfældige patienter

Udvælgelsen af patienterne til undersøgelsen blandt de indlagte er sket efter følgende kriterier i patientregistreringssystemet:

Alle indlagte inden for de *seneste 3 måneder* på afdelingen. Har patienten haft flere kontakter, udvælges patienten kun én gang. Udvælgelsen omfatter kun patienter, der har afsluttet deres indlæggelse.

Har afdelingen i det pågældende tidsrum behandlet flere end 400 forskellige patienter, er stikprøven reduceret til 400 patienter ved en tilfældig udvælgelse. Stikprøven dækker således altid en periode på 3 måneders patientoplevelser. Dog har det, som nævnt, været tilstræbt at repræsentere forskellige afsnit med lige mange patienter (jf. ovenfor).

Tabel 3 Rapportens sammenligningsgrundlag

Afdelingens navn	Antal svar	Tidspunkt	Sygehus
Dermato-Venerologisk Afdeling D	129	februar 2004	Århus Sygehus
Geriatrisk Afdeling G	99	februar 2004	Århus Sygehus
Hæmatologisk Afdeling B	135	februar 2004	Århus Sygehus
Kirurgisk Afdeling L	257	februar 2004	Århus Sygehus
Kirurgisk-Gastroenterologisk Afd. L	231	februar 2004	Århus Sygehus
Lungemedicinsk Afdeling B	180	februar 2004	Århus Sygehus
Med. Afd. M	184	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk Afdeling V (gastro)	104	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk-Endokrinologisk Afd. C	186	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A	351	februar 2004	Århus Sygehus
Neurokirurgisk Afdeling	232	februar 2004	Århus Sygehus
Neurologisk Afdeling F (stroke)	171	februar 2004	Århus Sygehus
Øjenafdeling J	78	februar 2004	Århus Sygehus
Onkologisk Afdeling D	238	februar 2004	Århus Sygehus
Øre-, Næse-, Halsafdeling H	224	februar 2004	Århus Sygehus
Ortopædkirurgisk Center i Århus	370	februar 2004	Århus Sygehus
Plastikkirurgisk Afdeling Z	167	februar 2004	Århus Sygehus
Rehabiliteringsafsnittet, Odder Sygehus	37	februar 2004	Århus Sygehus
Respirationscenter Vest	90	februar 2004	Århus Sygehus
Reumatologisk Afdeling U	63	februar 2004	Århus Sygehus
Samsø Sygehus	62	februar 2004	Århus Sygehus
Tand-, mund- og kæbekirurgisk Afd. O	92	februar 2004	Århus Sygehus
Børneafdeling B	226	maj 2004	Randers Centralsygehus
Medicinsk Afdeling M1	326	maj 2004	Randers Centralsygehus
Medicinsk Afdeling M2	237	maj 2004	Randers Centralsygehus
Organkirurgisk Afdeling K	247	maj 2004	Randers Centralsygehus
Ortopædkirurgisk Afdeling O	238	maj 2004	Randers Centralsygehus
Akut Medicinsk Modtageafd. AMA	106	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Gynækologisk Afdeling GO	109	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Medicinsk Afdeling MA	276	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Ortopædkirurgisk Afdeling KO	249	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Parenkymkirurgisk Afdeling P	215	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Børneafdeling A	289	november 2003	Skejby Sygehus
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y	289	november 2003	Skejby Sygehus
Hjerte-lunge-karkirurgisk Afdeling T	331	november 2003	Skejby Sygehus
Hjertemedicinsk Afdeling B	358	november 2003	Skejby Sygehus
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	130	november 2003	Skejby Sygehus
Nyremedicinsk Afdeling C	135	november 2003	Skejby Sygehus
Urinvejskirurgisk Afdeling K	269	november 2003	Skejby Sygehus
I alt	7.710		

Sammenligning

I rapporten er afdelingens patientsvar gennemgående sammenlignet med patienttilfredshedsundersøgelser fra andre sengeafdelinger. Sammenligningsgrundlaget i undersøgelsen refererer til et ikke-vægtet gennemsnit af svarene fra afdelingerne i Tabel 3 på modsatte side.

Sammenligning af patienternes svar på tværs af afdelinger giver mulighed for at kvalificere afdelingens arbejde med løbende at forbedre kvaliteten. Her har det særlig interesse at kigge på de afdelinger, der får de bedste vurderinger af patienterne. Er der noget, som kan læres? For undersøgelsens tilfredshedsspørgsmål og ventetidsspørgsmål er afdelingens resultater sammenlignet med henholdsvis gennemsnittet af sammenligningsgrundlagets afdelinger, den afdeling, der er "bedst" i patienternes øjne og den, der er "dårligst". Afdelinger med mindre end 20 svar er ikke med i udvælgelsen af "bedst" og "dårligst" i rapportens tabeller. Ønsker afdelingen at vide hvilke afdelinger, der ligger bag de bedste og dårligste målinger, kan der henvises til www.sundhed.dk.

Resultaterne sammenlignes desuden i tabellerne med afdelingens resultater fra eventuelt tidligere målinger. Datagrundlaget for tidligere målinger fremgår af tabel 2.

Tilfældigheder eller reelle forskelle?

På de fleste afdelinger udgør de udtrukne patienter i undersøgelserne alle patienter, der har været på afdelingen i den fastsatte undersøgelsesperiode. Undersøgelsen har med det udgangspunkt karakter af totalundersøgelse. Vælger man herudover at forudsætte, at bortfaldet i to undersøgelser er betinget af samme kilde, kan man således vælge at sammenligne tilfredsheden mellem de to perioder direkte uden at tage højde for statistisk usikkerhed.

Man kan også anlægge en mere konservativ tolkning ved at betragte hver måling som et tilfældigt udtræk af afdelingens generelle formåen til at opnå høj patienttilfredshed. Med 200 svar vil dette betyde, at procentforskelle mellem to afdelingers tilfredshed på et spørgsmål skal være på mere end 7 procentpoint, før man kan henhøre forskellen til andet end statistisk usikkerhed. I praksis vil dette konfidensinterval dog overvurdere usikkerheden, da der typisk er tale om meget store stikprøver i forhold til totalpopulationen.

Til praktiske formål kan man derfor godt sammenligne tallene fra to målinger direkte, idet man dog ikke skal tillægge forskelle på et til to procent nogen betydning.

**Tabel 4 Baggrundsoplysninger for indlagte patienter på
Øjenafdeling J, Århus Sygehus**

Svar i procent af ANTAL indlagte patienter Antal	Afdelingens resultater			Andre afdelingers gennemsnit
	Forrige	Seneste	Nu	
	-	78	94	
Alder				
0-18 år	-	8%	5%	11%
19-39 år	-	13%	23%	15%
40-59 år	-	26%	28%	27%
60-69 år	-	19%	20%	19%
70-79 år	-	17%	15%	17%
80 år eller mere	-	17%	9%	11%
Køn				
Mand	-	51%	52%	48%
Kvinde	-	49%	48%	52%
Hvordan				
Akut	-	15%	14%	55%
Indkaldt pr. brev(planlagt)	-	85%	86%	45%
Erfaring(5år)				
1 gang	-	51%	52%	62%
2 gange	-	25%	39%	18%
3 gange	-	10%	6%	7%
Mere end 3 gange	-	15%	3%	13%
Indlagt				
En dag	-	21%	35%	21%
2-3 dage	-	45%	47%	30%
4-8 dage	-	29%	17%	30%
Mere end 8 dage	-	5%	1%	19%
Bopæl				
Indenamtspatienter	-	41%	30%	81%
Udenamtspatienter	-	59%	70%	19%
Modersmål				
Dansk	-	96%	89%	96%
Ikke dansk	-	4%	11%	4%
Søgt information				
Har søgt information	-	33%	48%	30%
Har ikke søgt information	-	67%	52%	70%
Skemaet udfyldt af				
Patienten	-	87%	91%	83%
Pårørende	-	13%	9%	17%

3. De indlagte patienter

Baggrunds- spørgsmål

I spørgeskemaet er der stillet en række spørgsmål om patienten og patientens kontakt til afdelingen. Disse svar kan have interesse i sig selv som karakteristik af afdelingens patienter. Herudover kan de tjene som grundlag for at afgøre, om de forskellige patientgrupper har forskellig opfattelse af afdelingen.

I Tabel 4 på modsatte side er undersøgelsens patientgruppe beskrevet på de stillede baggrundsspørgsmål. Tallene er sammenlignet med eventuelle tidligere tilfredshedsmålinger i afdelingen. I Tabel 4 ses endvidere et gennemsnit af en række andre navngivne sengeafdelinger, således at man kan sætte afdelingens patientgruppe i perspektiv. For en specifikation af sammenligningsgrundlaget henvises til Tabel 3.

Baggrunds- spørgsmålenes indhold

Alle baggrundsspørgsmålenes indhold skal ikke diskuteres her, men ét spørgsmål kalder på en kommentar:

Patienterne spørges om, hvorvidt de selv har opsøgt information om deres sygdom via patientforeninger, biblioteket eller Internettet.

Spørgsmålet rummer afgrænsningsproblemer, men er valgt medtaget, fordi det i et vist omfang indfanger en ny type patient, der i højere grad stiller krav til sundhedsvæsenet. Andelen af aktive patienter på de enkelte afdelinger kan derfor være med til at forklare noget om patienttilfredsheden på en afdeling.

Karakteristik af de indlagte patienter

De spørgsmål, man kan få svar på ved at læse Tabel 4, er blandt andre følgende:

- Er sengeafdelingen karakteriseret af patienter, der indlægges mange gange, eller er der tale om patienter, der kun kommer en gang? Er der en tidsmæssig udvikling, og hvordan er det andre steder? Hvor længe ligger patienterne? Hvordan er afdelingens andel af akutte og planlagte patienter? Har det ændret sig? Hvordan ser aldersfordelingen ud i forhold til andre afdelinger?

Forskel på patienterne?

I bilag 2 kan man se, hvordan de forskellige patientgrupper besvarer de stillede tilfredshedsspørgsmål i undersøgelsen.

**Tabel 5 Tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes indlæggelse på
Øjenafdeling J, Århus Sygehus, februar 2006**

Spørgsmål (svar i procent af 94 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?	94%	3%	1%	2%
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	95%	3%	0%	2%
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	91%	3%	0%	5%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?	83%	4%	2%	11%
Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)	81%	6%	1%	12%
Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en rød tråd)	86%	6%	2%	5%
Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	90%	5%	2%	2%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	87%	2%	2%	9%
Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv.)	69%	5%	3%	22%
Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?	79%	0%	0%	21%
Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv.)	90%	3%	3%	3%
Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende? (Information, støtte mv.)	63%	1%	0%	36%
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	50%	6%	1%	43%

- Svarene er givet ud fra patienternes seneste indlæggelse

4. Spørgsmål om tilfredshed

Anbefalinger	<p>Undersøgelsens tilfredshedsspørgsmål er opstillet på grundlag af egne indhøstede erfaringer og litteraturstudier. Spørgsmålene er efterfølgende valideret ved 66 patientinterviews. På flere områder har undersøgelsens spørgsmål en god sammenhæng med de anbefalinger, der gives i publikationen "Patientens møde med sundhedsvæsenet", på trods af at denne først forelå i 2003. Nogle anbefalinger fra publikationen er ikke dækket af undersøgelsens skemaer, hvilket primært hænger sammen med at nogle af emnerne ikke er egnede til et patientrettet spørgeskema. I "Patientens møde med sundhedsvæsenet" anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none">- sundhedspersonalet gennem hele patientforløbet er opmærksomme på patientens ønsker til medinddragelse i beslutninger vedrørende egen behandling og pleje- sundhedspersonalet udarbejder retningslinier for, hvordan man i videst muligt omfang undgår ændringer i planlagte aftaler- sundhedspersonalet viser åbenhed, imødekommenhed, tillid, engagement samt forståelse og vilje til at hjælpe patienten- sundhedspersonalet tilpasser formidlingen til den enkelte patient- afdelingen udarbejder tværfaglige og tværsektorielle retningslinier for, hvordan man sikrer kontinuitet i patientforløbet- afdelingen udarbejder retningslinier, som sikrer rettidig videregivelse af information mellem sektorerne, herunder også mellem egen læge, hjemmesygeplejen og sygehus- sundhedspersonalet sikrer, at patienten er informeret om kommende behandling, kontrol og opfølgning i patientforløbet- sundhedspersonalet sætter sig ind i patientjournalen og andet relevant materiale før mødet med patienten- afdelingen udarbejder retningslinier for, hvordan de pårørende inddrages i patientens forløb.
Svar på centrale spørgsmål	<p>Spørgeskemaet til de indlagte patienter rummer en række positivt formulerede spørgsmål, som kan besvares af patienten med et "Ja", "Både og", "Nej" eller et "Ved ikke/ej relevant".</p>
Andet kan have betydning for den enkelte	<p>Spørgsmålene foregiver ikke at dække alle aspekter af en patients oplevelse i forbindelse med en indlæggelse. Spørgsmålene berører de centrale emnekredse om kommunikation, kontinuitet, koordination og faglig kvalitet. I det omfang patienten ikke har fundet de stillede spørgsmål dækkende for hans eller hendes oplevelse af indlæggelsen, har der kunnet kommenteres frit på skemaets bagside i forbindelse med en samlet vurdering af afdelingen.</p>
Patienternes svar	<p>Patienternes procentvise svarfordeling på spørgsmålene fremgår af Tabel 5 på modsatte side. Patienter, der ikke har sat et kryds, er medtaget under "Ved ikke/ej relevant".</p>
Kommentarer til spørgsmålene	<p>Kommentarerne til de afgivne svar vedrørende indlæggelsen fremgår i deres fulde ordlyd af bilag 3.</p>

**Tabel 6 Andel svar med forbedringsmuligheder fra indlagte patienter på
Øjenafdeling J, Århus Sygehus**

For hvert spørgsmål er svaret angivet i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	-	78			
Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?	-	5%	4%	14%	4%	28%
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	-	5%	3%	16%	4%	33%
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	-	8%	3%	19%	6%	45%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?	-	7%	7%	14%	4%	27%
Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)	-	5%	8%	13%	4%	27%
Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en rød tråd)	-	5%	9%	24%	5%	39%
Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	-	11%	8%	25%	11%	47%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	-	8%	5%	24%	6%	41%
Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv.)	-	2%	11%	22%	2%	48%
Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?	-	5%	0%	15%	3%	36%
Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv.)	-	8%	7%	20%	8%	33%
Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende? (Information, støtte mv.)	-		2%	-	-	-
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	-	14%	13%	26%	7%	44%

- Forbedringsmuligheder er opgjort som andel 'Både og' og 'Nej' - svar, taget af andelen af patienter, der har haft en mening om emnet. De opgivne procenter kan på grund af afrunding afvige marginalt fra de procenter, der fremgår af bilag 2.

- Antal angiver det maksimale antal svarpersoner til et spørgsmål, men kan variere mellem spørgsmålene.

- Spørgsmålet om kontakten til den praktiserende læge er ændret marginalt i forhold til tidligere målinger.

Forskel på patienterne?	Tilfredshedsspørgsmålene er analyseret i bilag 2 for mulig samvariation med undersøgelsens baggrundsvARIABLE, herunder forskelle mellem afdelingens eventuelle afsnit og grupper af diagnosekoder.
Svar med forbedringsmuligheder	Fra de gennemførte interviews og fra patienternes kommentarer står det klart, at patienterne udtrykker en grad af kritik, når de anvender kategorierne “Både og” eller “Nej”. Disse to kategorier kan altså betegnes som svar, der i højere eller mindre grad peger på “forbedringsmuligheder”, set ud fra patientens synsvinkel.
Tidsmæssig udvikling og andre afdelinger	I Tabel 6 er andelen af svar med forbedringsmuligheder for afdelingen opstillet for hvert af undersøgelsens tilfredshedsspørgsmål. Man kan se svarene for den nyeste undersøgelse, og man kan sammenligne disse med de tilsvarende svar fra eventuelle tidligere undersøgelser af afdelingen. Af overskuelighedsgrunde er sammenligningen kun sket for andelen af svar, der udtrykker forbedringsmuligheder. Af hensyn til sammenligneligheden mellem de stillede spørgsmål er procenten beregnet på baggrund af patienter, der har en mening om spørgsmålet, og som har opfattet spørgsmålet som relevant for deres situation.
Sammenligning med forsigtighed	<p>Sammenligning mellem forskellige afdelinger er mere problematisk end tidsmæssig sammenligning af to undersøgelser på den samme afdeling. Forskelle i sygdommenes karakter og patientgruppens sammensætning kan let betyde, at forskelle i tilfredsheden må tilskrives forskelle i patientgrundlaget, og ikke forskelle i afdelingernes adfærd.</p> <p>Når det er sagt, må man dog holde fast i, at de målte procenter viser patienternes faktiske tilfredshed, og at en afdeling nu engang har de patienter, den har. Og det er dem, man skal give den bedst mulige behandling.</p>
Gennemsnit, 'Bedst' og 'Dårligst'	<p>I Tabel 6 kan man for hvert spørgsmål se, hvordan patienterne fra andre afdelinger i gennemsnit har besvaret spørgsmålene. Herudover kan man i søjlen 'Bedste afdeling' se andelen af svar med forbedringsmuligheder for den afdeling, der har den laveste andel svar med forbedringsmuligheder. Og omvendt kan man i søjlen 'Dårligste afdeling' se andelen af svar med forbedringsmuligheder for den afdeling, der ifølge patienterne har flest forbedringsmuligheder. Navnene på sammenligningsgrundlagets afdelinger fremgår af Tabel 3.</p> <p>Afdelingen har på den måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til de bedst og dårligst vurderede afdelinger.</p>

**Tabel 7 De planlagte patienters ventetid inden indlæggelsen på
Øjenafdeling J, Århus Sygehus**

Spørgsmål: *Var ventetiden inden du kunne blive indlagt acceptabel for dig? (fra du blev henvist af din praktiserende læge/speciallæge, til du blev indlagt)*

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	-	60	77	3.132	
Ja	-	87%	91%	82%	100%	61%
Nej	-	13%	9%	18%	0%	39%

**Tabel 8 De planlagte patienters vurdering af informationen inden indlæggelsen på
Øjenafdeling J, Århus Sygehus**

Spørgsmål: *Var informationerne fra afdelingen inden indlæggelsen tilstrækkelige?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	-	61	75	3.132	
Ja	-	92%	99%	93%	100%	79%
Nej	-	8%	1%	7%	0%	21%

**Tabel 9 De planlagte patienters motiv til valg af sygehus
Øjenafdeling J, Århus Sygehus**

Spørgsmål: *Hvad lå der bag valget af netop det sygehus? (gerne flere kryds)*

Svar i procent af ANTAL samlede svar	Afdelingens resultater			Andre afdelinger
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit
	Antal	-	90	112
Lægens råd	-	41%	42%	37%
Kort venteliste	-	7%	2%	5%
Tæt på bopæl/familie	-	7%	9%	17%
Gode erfaringer/godt omdømme	-	28%	28%	21%
Andet	-	18%	20%	19%

5. Ventetid og valg af sygehus

Anbefalinger	<p>I publikationen “Patientens møde med sundhedsvæsenet” anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none">- sundhedspersonalet i starten af patientforløbet informerer patienten om det forventede tidsperspektiv for forløbet samt rækkefølgen af patientforløbet, og er i kontinuerlig kontakt med patienten herom- afdelingen sikrer, at sundhedspersonalet planlægger forløb med minimal, uforudset ventetid i patientforløbet, både mellem sygehusets interne funktioner og på tværs af sektionerne.
Flest akutte indlæggelser	<p>Andelen af akutte indlæggelser i Danmark ligger på omkring 65 procent. Og omkring 35% er planlagte indlæggelser. I denne sidste gruppe er der selvsagt en stor interesse for ventetiden, inden man kan komme til.</p>
Patienternes egen vurdering af ventetiden	<p>Spørgeskemaet til afdelingens patienter har ikke haft som ambition at måle, hvor lang tid de planlagte patienter venter på at komme til behandling. En sådan undersøgelse skal foretages med et andet redskab end det foreliggende. Undersøgelsen sigter derimod på at kortlægge patienternes <i>vurdering</i> af, om de venter for længe, og om patienterne oplevede en fyldestgørende information inden den planlagte indlæggelse.</p>
Opleves ventetiden for lang?	<p>I Tabel 7 på modsatte side kan man se, hvordan de planlagte patienter på afdelingen har oplevet ventetiden, inden de har kunnet komme til. Afdelingen har også mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til den bedst og dårligst vurderede afdeling med hensyn til oplevet ventetid.</p> <p>Målet skal tages med forbehold, da det kun viser oplevelsen af ventetid for de patienter, der er kommet ind på afdelingen. De patienter, der omvisiteres til andre afdelinger efter at have stået på ventelisten, er selvsagt ikke med i undersøgelsen.</p>
Information inden indlæggelsen	<p>I Tabel 8 kan man se de planlagte patienters vurdering af, om de har fået tilstrækkelig information inden indlæggelsen. Igen kan der sammenlignes med eventuelle tidligere undersøgelser og andre planlagte patienter fra andre sengeafdelinger.</p>
Valg af sygehus	<p>I undersøgelsen er patienterne blevet spurgt om, hvad der ligger bag valget af det sygehus, de har været indlagt på. Patienterne har haft mulighed for at sætte flere kryds i følgende kategorier: lægens råd, kort venteliste, sygehuset ligger tæt på bopæl/familie, gode erfaringer/godt omdømme og andre grunde.</p>
Akutte og planlagtes valg af sygehus	<p>Motiverne for de planlagte patienters valg af sygehus fremgår af Tabel 9. Situationen er jo, at det ofte kun er de planlagte patienter, der har et reelt valg. Vel at mærke inden for de begrænsninger, der i øjeblikket ligger i det frie sygehusvalg.</p>

Tabel 10 De indlagte patienters vurdering af antallet af forskellige læger på Øjenafdeling J

Spørgsmål: *Havde du kontakt med for mange forskellige læger under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)*

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	-	76	94	7.265	
Ja	-	11%	4%	18%	2%	33%
Nej	-	89%	96%	82%	98%	67%

Tabel 11 De indlagte patienters vurdering af antallet af forskellige plejepersoner på Øjenafdeling J

Spørgsmål: *Havde du kontakt med for mange forskellige plejepersoner under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)*

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	-	73	93	7.322	
Ja	-	4%	4%	14%	4%	40%
Nej	-	96%	96%	86%	96%	60%

Tabel 12 Andelen af indlagte patienter, der fik udleveret et kontaktkort Øjenafdeling J

Har du i din kontakt med afdelingen fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
	Antal	-	-	85	-	
Ja	-	-	69%	-	-	-
Nej	-	-	31%	-	-	-

6. Stabiliteten i personalekontakten

Anbefalinger

I publikationen "Patientens møde med sundhedsvæsenet" anbefales det:

- at afdelingen sikrer, at der altid er en behandlingsansvarlig læge og en plejeansvarlig sygeplejerske med den primære kontakt til patienten
- at afdelingen udarbejder principper for, hvordan informationer og viden om patienten koordineres bedst muligt, således at patienten oplever kontinuitet i videregivelsen af dennes informationer.

Formålet er at sikre, at patienten oplever en sammenhæng i personalekontakten, så det ikke er nødvendigt for patienten at gentage sygehistorien for mange gange. Få personalekontakter betyder alt andet lige et mindsket behov for informationsudveksling, hvorved muligheden for fejl minimeres. Herudover kan en begrænsning i antallet af lægekontakter betyde, at patienten ikke oplever en udtynding af ansvaret for den lægelige behandling.

Kompetencen skal sikres

En konsekvent minimering af antallet af lægekontakter på sengeafdelingen er dog ikke uden problemer. Hensynet til, at patienten kommer i berøring med den højeste grad af faglighed kan således tale for, at kontakten varetages af flere læger. Men skyldes de skiftende lægekontakter manglende planlægning eller strukturering, vil der være mulighed for forbedringer.

For mange lægekontakter?

Tabel 10 viser patientens vurdering af, om han eller hun har skullet tale med for mange forskellige læger under indlæggelsen. I Tabel 10 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre afdelinger har besvaret spørgsmålet om vurderingen af antallet af læger.

For mange plejepersonkontakter?

Tabel 11 viser en parallel opgørelse af patienternes vurdering af antallet af forskellige kontakter til plejepersonalet på sengeafdelingen.

Forskel på afsnit?

De to spørgsmål om personalekontinuiteten er analyseret i bilag 2 for mulig samvariation med undersøgelsens baggrundsvariable, herunder forskelle mellem sengeafdelingens eventuelle forskellige afsnit og diagnosegrupper.

Udlevering af kontaktkort?

Århus Amt indførte i 2005, at alle patienter skal have udleveret et kort med navn på en kontaktperson. Kontaktkortet skal sikre, at patienten eller den pårørende ved, hvem de skal henvende sig til under indlæggelsen og efter afsluttet behandling på sygehuset. I den forbindelse er det valgt at spørge patienterne, om de har fået sådan et kort. Resultatet af undersøgelsen for afdelingen fremgår af Tabel 12. Sammenligningstal for gennemsnit, bedste og dårligste afdeling vil først foreligge når 4. runde er gennemført (spørgsmålet er ikke stillet i undersøgelser gennemført uden for Århus Amt, hvorfor tabellen her kun rummer streger).

Tabel 13 De indlagte patienters samlede vurdering af Øjenafdeling J

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	-	76	93	7.710	
Fem stjerner (enestående)	-	66%	47%	30%	52%	19%
Fire stjerner (godt)	-	25%	47%	53%	46%	43%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	-	9%	5%	14%	2%	29%
To stjerner (dårligt)	-	0%	0%	2%	0%	8%
En stjerne (uacceptabelt)	-	0%	0%	1%	0%	1%
Andel kritiske helhedsvurderinger	-	9%	5%	17%	2%	38%

- Pga. afrunding kan andel kritiske helhedsvurderinger afvige fra en summation af 1, 2 og 3 stjerner.

7. Samlet indtryk af afdelingen

Fra 5 til 1 stjerne

Patienterne er i spørgeskemaet blevet bedt om at komme med en samlet vurdering af afdelingen. Det er oplyst, at 5 stjerner betyder "enestående", 4 betyder "godt", 3 betyder "både godt og dårligt", 2 betyder "dårligt" og 1 stjerne betyder "uacceptabelt".

Lidt teknisk kan man sige, at den samlede karaktergivning afspejler patientens sammenvæjning af de forhold, som han eller hun lægger vægt på i sit forhold til afdelingen. Afvejningen kan således godt afspejle forhold, der ikke er stillet spørgsmål om i undersøgelsen.

Gennemsnit, bedste og dårligste afdeling

Tabel 13 viser patienternes samlede vurdering af afdelingen. Tabellen kan sammenlignes med resultaterne fra afdelingens eventuelle sidste måling.

I Tabel 13 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre afdelinger har besvaret spørgsmålet om helhedsvurdering. Afdelingen har på denne måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til den bedst og dårligst vurderede afdeling.

Fra de gennemførte pilotinterviews og fra patienternes kommentarer er det tydeligt, at 4 og 5 stjerner er udtryk for tilfredse patienter. Afgives der derimod kun tre stjerner eller færre, er der tale om markant utilfredshed hos patienten angående visse aspekter, der har betydning for det samlede indtryk af afdelingen. I tabel 13 er det derfor også angivet, hvor stor en andel, der har svaret 1, 2 eller 3 stjerner. Denne andel betegnes "andel kritiske helhedsvurderinger".

Kommentarer

Det er værd at bemærke, at det er meget forskellige forhold, der kan betyde fradrag eller tillæg i antallet af stjerner. Dette fremgår af skemaets næste spørgsmål, hvor patienten er bedt om at begrunde, hvorfor han eller hun gav netop det antal stjerner. Disse kommentarer fremgår i deres fulde ordlyd af bilag 3.

Forskel på afsnit og patienter?

I bilag 2 kan man se, om stjernetildelingen varierer mellem de forskellige grupper af patienter i undersøgelsen, herunder forskelle mellem sengeafdelingens eventuelle forskellige afsnit og diagnosegrupper.

Litteratur

- “Delivering quality service. Balancing Customer Perceptions and Expectations”. Valari A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry. New York. (1990)
- “Den etiske praksis”. Mette Morsing. København. (1991)
- “Målsætninger for patientservice og samarbejde”. Århus Amts sygehushvæsen. (1993)
- “Kvalitet som mål – i offentlig virksomhed”. Ole Nørgaard Madsen. Centrum. (1993)
- “Borgernes syn på den offentlige sektor”. Finansministeriet. (1995)
- “Patientservice”. Resume af 18 undersøgelser på ambulatorier i Århus Amt. Service- og kvalitetskontoret. (1994)
- “Undersøgelser om patienttilfredshed – en brugsbog”. Ringkjøbing Amt. (1994)
- “Brugerundersøgelser på hospitalsafdelinger – en vejledning”. Københavns Sundhedsvæsen. (1994)
- “Introduktion til kvalitetsarbejde”. Bind 1 og 2. Service- og kvalitetskontoret, Århus Amt. (1994)
- “Service management and marketing”. Christian Grönroos. Lexington Books. Massachusetts. (1990)
- “Brugerundersøgelse af hjemmehjælpen”. Et eksempel med fokus på metode. Erik Riiskjær m.fl. FOKUS. (1995)
- “Expectations as Determinants of patient Satisfaction: Concepts, Theory and Evidence”. International Journal for Quality in Health Care. Volume 7, Number 2. (1995)
- “Omsorg på Riget”. Patient og personalesynspunkter. Lis Adamsen, Jesper K. Fisker og Jan K. Madsen. Universitetshospitalernes Center for Sygeplejeforskning. (1995)
- “Dialogen med patienten”. Handbok om att samla in och ta tillvara patienternas erfarenheter. SPRI's forlag. (1995)
- “I hinandens øjne”. Ole Thyssen. Gyldendal. (1995)
- “Patienten värderer vården“ - en vägeledning till frågeformuleret KUPP, Kvalitet ur Patientens Perspektiv. Vårdförbundet SHSTF. Stockholm. (1995)
- “Problemidentifikation og kvalitetsvurdering i sundhedsvæsenet“. Teori, metode og resultater. Jan Maintz. Munksgaard. (1995)
- “I grænsefladen mellem liv og død”. Helle Ploug Hansen. Gyldendal Undervisning. (1995)

- “Århus Amts fælles kvalitetspolitik”. Århus Amt. (1995)
- “Organisationsudvikling gennem dialog”. Helle Alrø (red). Ålborg Universitetsforlag. (1996)
- Bruger- og patienttilfredshedsundersøgelser i sundhedsvæsenet 1990-1994. Dike. (1996)
- “Slik jeg ser det” – pasienter og andre samarbeidspartnere uttaler seg om Rikshospitalet. Rikshospitalet. Oslo. (1996)
- “Fødselshjælpen i Århus Amt”. Set med brugernes øjne. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1996)
- “Organkirurgiske sengeafdelinger i Århus Amt – set med patientens øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1997)
- “Ta’ temperaturen. En rapport om patienttilfredshed på de fynske sygehuse”. Fyns Amt. (1998)
- “Et liv der ikke dør”. En bog om lægekunst og menneskelighed. Margrethe Lomholt Kemp og Peter Kemp. Spektrum. (1998)
- “Hvad mener patienterne?” Sundhedsvæsenet Frederiksborg Amt. (1998)
- “Patienten i centrum? Brugerundersøgelser, lægperspektiver og kvalitetsudvikling”. Helle U. Timm . DSI rapport 97.06. (1997)
- “Den rituelle refleksion – om evaluering i organisationer”. Peter Dahler-Larsen. Odense Universitetsforlag. (1998)
- “Patienthåndbogen”. Lone Scocozza. Gads forlag. (1998)
- “Danmarks første folkehøring”. Afrapportering fra en folkehøring om det fynske sygehusvæsen. Kasper Møller Hansen. Fyns Amt. (1999)
- “Skadestuerne i Århus Amt – set med patienternes øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1999)
- “Århus Amts Virksomhedsmodel”. Århus Amt. (1999)
- “Pasient erfaringer og helserelevant livskvalitet i norske sykehuse”. Forskningsrapport nr. 3. HELTEF-Stiftelse for helsetjenestefor-ankring. (1999)
- ”Århus Amt – set med patientens øjne, 2. måling”. Kvalitetsafdelingen. (2003)
- ”Patienternes vurdering af landets sygehuse”. Spørgeskemaundersøgelse blandt 34.000 patienter. Amterne, HS og Sundhedsministeriet. (2001)
- ”Tendenser i evaluering”. Peter Dahler-Larsen og Hanne Kathrine Krogstrup (red). Odense Universitetsforlag (2001)
- ”Patientens møde med sundhedsvæsenet”. De mellem menneskelige relationer. Kvalitetsafdelingen. Århus Amt. (2003)
- ”Hvad oplever patienten på sygehuset? – Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse”. Erik Riiskjær. Kvalitetsafdelingen. (2003)

Bilag 1. Følgebrev og skema

Fornavn, Efternavn
Adresse Husnummer
Postnummer By

Dato _____

Du har i perioden fra den <_____> til den <_____> været indlagt en eller flere gange på <_____afdeling> <afsnit>.

Da vi regelmæssigt gennemfører undersøgelser af patienternes tilfredshed med vore ydelser, beder vi dig udfylde vedlagte skema om din oplevelse af din indlæggelse på vor afdeling. Vi ønsker, at du er ærlig i din vurdering, så vi løbende kan forbedre kvaliteten af vort arbejde.

Skemaet bedes sendt til Kvalitetsafdelingen, helst inden for 14 dage fra modtagelsen (frankeret svarkuvert er vedlagt).

I skemaet kan du på næsten alle spørgsmål begrunde dine afkrydsninger. Sådanne begrundelser med dine egne ord er værdifulde for os. Skulle der ikke være plads nok på skemaet, er du velkommen til at vedlægge dem i brevform.

Måske er der enkelte spørgsmål, der ikke passer på din situation. I disse tilfælde beder vi dig krydse "Ved ikke/ej relevant".

Du skal ikke skrive navn på skemaet. Det indsendte skema behandles anonymt af Århus Amts Kvalitetsafdeling, som udarbejder en rapport til os. Alle svar og kommentarer vil fremstå, så ingen patienter kan genkendes i rapporten. Har du således noget konkret, du ønsker at drøfte med afdelingen, bedes du selv rette direkte henvendelse til afdelingen.

Hvis du ikke selv er i stand til at udfylde skemaet, kan du måske få dine pårørende til at udfylde det.

Har du spørgsmål til spørgeskemaet, kan du ringe til Århus Amt, projektleder Erik Riiskjær, tlf.nr. 8944 6360.

Vi håber på din velvilje, da det er vigtigt, at flest mulige patienter svarer på skemaet. På forhånd tak for din medvirken.

Venlig hilsen

Adm. Overlæge
NN

Oversygeplejerske
NN

22. Hvad er dit samlede indtryk af NN Afdeling?

- ***** (Enestående)
- **** (Godt)
- *** (Både godt og dårligt)
- ** (Dårligt)
- * (Uacceptabelt)
- Ved ikke

23. Hvorfor gav du det antal stjerner? (ris, ros eller gode idéer til afdelingen)

24. Har du selv opstået information om din sygdom via patientforeninger, biblioteker eller på internettet?

- Har søgt information
- Har ikke søgt information

25. Har du i din kontakt med afdelingen fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?

- Ja
- Nej
- Ved ikke

26. Skemaet er udfyldt af?

- Patienten
- Pårørende

29. Alder? (patientens)

 år

30. Dit modersmål? (patientens)

- Dansk
- Ikke dansk

27. Køn? (patientens)

- Mand
- Kvinde

28. Bor du i Århus Amt? (patienten)

- Ja
- Nej

Tak for din medvirken!



Afd.kode: xx

Evt. afsnitkode: xx

Evt. sygdomsgruppe

Tilfreds med din indlæggelse på

NN Afdeling

NN Sygehus

1. Hvor mange gange har du været indlagt på NN Afdeling inden for de seneste 5 år?

 Antal gange (evt. cirka)

2. Hvor lang tid var du indlagt på NN Afdeling ved din seneste indlæggelse?

 Antal dage (evt. cirka)

3. Hvordan blev du indlagt på NN Afdeling?

(din seneste indlæggelse)

- Akut eller overført fra anden afdeling (gå til spørgsmål 7)
- Indkaldt pr. brev (planlagt)

4. Var ventetiden inden du kunne blive indlagt acceptabel for dig?

(fra du blev henvist af din praktiserende læge/speciallæge, til du blev indlagt)

- Ja
- Nej
- Ved ikke

5. Var informationerne fra afdelingen inden indlæggelsen tilstrækkelige?

- Ja
- Nej
- Ved ikke

6. Hvad lå der bag valget af netop NN Sygehus?

(gerne flere kryds)

- Lægens råd
- Sygehuset ligger tæt på bopæl/familie
- Kort venteliste
- Gode erfaringer/godt omdømme
- Andre grunde:

7. Havde du kontakt med for mange forskellige læger under din indlæggelse?

(kun den seneste indlæggelse)

- Ja
- Nej
- Ved ikke

8. Havde du kontakt med for mange forskellige plejepersoner under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)

- Ja
- Nej
- Ved ikke

Bedes besvaret ud fra din seneste indlæggelse på afdelingen:



9. Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?

Kommentarer:

10. Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?

Kommentarer:

11. Lyttede lægerne til dig med interesse, når du sagde noget?

Kommentarer:

12. Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?

Kommentarer:

13. Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle de plejepersoner du havde med at gøre)

Kommentarer:

14. Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en »rød tråd«)

Kommentarer:



15. Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)

Kommentarer:

16. Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?

Kommentarer:

17. Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad, toilet mv.)

Kommentarer:

18. Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?

Kommentarer:

19. Fik du den information, du havde brug for inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv.)

Kommentarer:

20. Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende? (information, støtte mv.)

Kommentarer:

21. Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvielse, opfølgning mv.)

Kommentarer:

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper

Fra generel tilfredshed til fokus på udvalgte grupper

Når man kvalitetsudvikler, skærper man hele tiden kravene, efterhånden som man når resultater. Det er således udmærket, at man på sygehusområdet kan mønstre generel høj tilfredshed blandt patienterne. Næste skridt er at dykke ned i undergrupperne for at se, om der er særlige grupper, der stadig har behov for forbedringer. For eksempel kan der godt være generel tilfredshed med afdelingens evne til at informere, men hvad sker der, hvis man ser på de grupper, som af forskellige grunde kan have særlig brug for information? F.eks. de der ikke har den store sygehuserfaring.

Bilagets opbygning

Hvert af undersøgelsens holdnings spørgsmål er analyseret i en tabel. For hver tabel kan man se, hvordan de forskellige grupper har svaret på det stillede spørgsmål. Nederst på siden kan man se, hvordan alle svarpersoner gennemsnitligt har svaret på spørgsmålet.

Der er for alle rækker i tabellen et procenttal for hver af spørgsmålets svarmuligheder. De tre kategorier summerer hele tiden til 100% på tværs. Det vil sige, at uanset hvilken linie man tager, vil man kunne se, hvordan en bestemt gruppe har fordelt sine svar i procent.

I sidste søjle kan man se, hvor mange patienter procenterne dækker over. Det er søjlen "Antal patienter".

Når man vil se, om der er forskel imellem de forskellige grupper, f.eks. mænd og kvinder, foregår det ved at sammenligne procenterne "op og ned". Her kan man f.eks. se efter, hvor mange procent der har svaret "Nej".

Når man læser procenterne, skal man hele tiden holde øje med, at procenttallene dækker over et tilstrækkeligt antal patienter i søjlen "Antal patienter". Er der f.eks. tale om en lille gruppe på 10 patienter, vil procenttallene være usikre, da en patient på den måde tæller for 10%.

Stikprøve

På de fleste afdelinger udgør de udtrukne patienter i undersøgelserne alle patienter, der har været på afdelingen i undersøgelsesperioden. Undersøgelsen har med det udgangspunkt karakter af totalundersøgelse. Man kan således vælge at sammenligne tilfredsheden mellem patientgrupperne direkte uden at tage højde for statistisk usikkerhed.

Man kan også anlægge en mere konservativ tolkning ved at betragte målingen som et tilfældigt udtræk af afdelingens generelle formåen til at opnå høj patienttilfredshed. Med 200 svar vil dette betyde, at procentforskelle mellem to patientgrupper på et spørgsmål skal være på mere end 10 procentpoint, før man kan henføre forskellen til andet end statistisk usikkerhed.

I praksis vil dette konfidensinterval dog overvurdere usikkerheden, da der typisk er tale om meget store stikprøver i forhold til totalpopulationen.

Til praktiske formål kan man derfor godt sammenligne tallene mellem de forskellige patientgrupper direkte, idet man dog ikke skal tillægge forskelle på et til to procent nogen betydning, med mindre der er tale om en udvikling, der gør sig gældende for flere spørgsmål. Herudover skal der hele tiden ses på, hvor mange svar de udregnede procenter er baseret på.

Samvariation er ikke årsags-sammenhæng

At der er samvariation er ikke ensbetydende med, at der er en årsags-sammenhæng. Samvariation kan være resultatet af flere forskellige sammenhænge i baggrundsforholdene. I undersøgelsen er det sådan, at flere af baggrundsspørgsmålene er samvarierende, hvilket skal iagttages, når man tolker på sammenhængene.

Kombinationer af baggrundsspørgsmål

Analyserne foregiver ikke at være den ultimative analyse af de bagvedliggende forhold, der styrer patienternes svar. Analyserne giver alene en første afsøgning af overordnede talmæssige sammenhænge i materialet. De enkelte baggrundsspørgsmål giver hver for sig kun et lille, og ikke dækkende, billede af en gruppe patienter. De undergrupper, der tegnes af baggrundsspørgsmålene, er således ofte særdeles heterogene, og først ved at kombinere de forskellige undergrupper vil man i analysen kunne opnå mere genkendelige grupper fra hverdagen.

Yderligere analyser?

Der er ikke gennemført yderligere analyser i undersøgelsen, dels er analysemulighederne mangfoldige, dels har tidsfristen for afrapportering ikke muliggjort sådanne analyser, og dels er det vurderet, at eventuelle yderligere analyser må udspringe af de behov og ønsker, der må komme fra sygehuset.

Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	97	3	0	30
	2-3 dage	93	5	2	43
	4-8 dage	100	0	0	16
	Mere end 8 dage	100	0	0	1
Hvordan	Akut	75	17	8	12
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	99	1	0	77
Erfaring(5år)	1 gang	96	2	2	46
	2 gange	94	6	0	34
	3 gange	100	0	0	5
	Mere end 3 gange	100	0	0	3
Søgt information	Har søgt information	98	2	0	41
	Har ikke søgt information	93	4	2	46
Køn	Mand	94	4	2	49
	Kvinde	98	2	0	43
Bopæl	Indenamtspatienter	89	7	4	28
	Udenamtspatienter	98	2	0	64
Alder	0-18 år	80	20	0	5
	19-39 år	95	0	5	22
	40-59 år	96	4	0	26
	60-69 år	100	0	0	17
	70-79 år	93	7	0	14
	80 år eller mere	100	0	0	8
Modersmål	Dansk	96	3	1	80
	Ikke dansk	90	10	0	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	95	4	1	83
	Pårørende	100	0	0	8
Diagnose	Grå stær (1)	100	0	0	12
	Hornhinder (2)	98	0	2	53
	Bagre (3)	78	22	0	9
	Grøn stær (4)	100	0	0	3
	Skelere (5)	0	0	0	0
	Andet (6)	93	7	0	15
Afdeling i alt	Øjenafdeling J	96	3	1	92

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	93	7	0	30
	2-3 dage	98	2	0	43
	4-8 dage	100	0	0	16
	Mere end 8 dage	100	0	0	1
Hvordan	Akut	92	8	0	13
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	97	3	0	76
Erfaring(5år)	1 gang	93	7	0	46
	2 gange	100	0	0	34
	3 gange	100	0	0	5
	Mere end 3 gange	100	0	0	3
Søgt information	Har søgt information	98	2	0	42
	Har ikke søgt information	96	4	0	46
Køn	Mand	96	4	0	48
	Kvinde	98	2	0	44
Bopæl	Indenamtspatienter	100	0	0	28
	Udenamtspatienter	95	5	0	64
Alder	0-18 år	100	0	0	4
	19-39 år	100	0	0	22
	40-59 år	100	0	0	26
	60-69 år	89	11	0	18
	70-79 år	93	7	0	14
	80 år eller mere	100	0	0	8
Modersmål	Dansk	96	4	0	80
	Ikke dansk	100	0	0	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	96	4	0	83
	Pårørende	100	0	0	7
Diagnose	Grå stær (1)	100	0	0	12
	Hornhinder (2)	100	0	0	53
	Bagre (3)	70	30	0	10
	Grøn stær (4)	100	0	0	3
	Skelere (5)	0	0	0	0
	Andet (6)	100	0	0	14
Afdeling i alt	Øjenafdeling J	97	3	0	92

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	93	7	0	30
	2-3 dage	100	0	0	40
	4-8 dage	94	6	0	16
	Mere end 8 dage	100	0	0	1
Hvordan	Akut	91	9	0	11
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	97	3	0	75
Erfaring(5år)	1 gang	100	0	0	44
	2 gange	94	6	0	34
	3 gange	100	0	0	5
	Mere end 3 gange	67	33	0	3
Søgt information	Har søgt information	98	2	0	41
	Har ikke søgt information	95	5	0	44
Køn	Mand	96	4	0	47
	Kvinde	98	2	0	42
Bopæl	Indenamtspatienter	100	0	0	25
	Udenamtspatienter	95	5	0	64
Alder	0-18 år	100	0	0	4
	19-39 år	95	5	0	21
	40-59 år	100	0	0	26
	60-69 år	94	6	0	17
	70-79 år	100	0	0	14
	80 år eller mere	86	14	0	7
Modersmål	Dansk	96	4	0	77
	Ikke dansk	100	0	0	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	96	4	0	80
	Pårørende	100	0	0	7
Diagnose	Grå stær (1)	100	0	0	11
	Hornhinder (2)	98	2	0	52
	Bagre (3)	89	11	0	9
	Grøn stær (4)	100	0	0	3
	Skelere (5)	0	0	0	0
	Andet (6)	93	7	0	14
Afdeling i alt	Øjenafdeling J	97	3	0	89

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	96	4	0	27
	2-3 dage	87	8	5	39
	4-8 dage	100	0	0	15
	Mere end 8 dage	100	0	0	1
Hvordan	Akut	77	8	15	13
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	96	4	0	69
Erfaring(5år)	1 gang	93	7	0	44
	2 gange	90	3	7	29
	3 gange	100	0	0	4
	Mere end 3 gange	100	0	0	3
Søgt information	Har søgt information	92	8	0	37
	Har ikke søgt information	93	2	5	43
Køn	Mand	95	2	2	42
	Kvinde	90	7	2	42
Bopæl	Indenamtspatienter	81	12	8	26
	Udenamtspatienter	98	2	0	58
Alder	0-18 år	80	0	20	5
	19-39 år	94	6	0	17
	40-59 år	88	8	4	24
	60-69 år	100	0	0	17
	70-79 år	100	0	0	13
	80 år eller mere	88	13	0	8
Modersmål	Dansk	93	5	1	73
	Ikke dansk	89	0	11	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	92	5	3	74
	Pårørende	100	0	0	8
Diagnose	Grå stær (1)	91	9	0	11
	Hornhinder (2)	96	4	0	46
	Bagre (3)	90	0	10	10
	Grøn stær (4)	100	0	0	3
	Skelere (5)	0	0	0	0
	Andet (6)	86	7	7	14
Afdeling i alt	Øjenafdeling J	93	5	2	84

Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	92	4	4	25
	2-3 dage	92	8	0	39
	4-8 dage	88	13	0	16
	Mere end 8 dage	100	0	0	1
Hvordan	Akut	92	8	0	13
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	91	7	1	68
Erfaring(5år)	1 gang	88	12	0	42
	2 gange	94	3	3	31
	3 gange	100	0	0	3
	Mere end 3 gange	100	0	0	3
Søgt information	Har søgt information	86	11	3	35
	Har ikke søgt information	95	5	0	43
Køn	Mand	95	5	0	43
	Kvinde	88	10	3	40
Bopæl	Indenamtspatienter	86	14	0	28
	Udenamtspatienter	95	4	2	55
Alder	0-18 år	100	0	0	5
	19-39 år	89	6	6	18
	40-59 år	92	8	0	24
	60-69 år	94	6	0	16
	70-79 år	92	8	0	12
	80 år eller mere	88	13	0	8
Modersmål	Dansk	90	8	1	71
	Ikke dansk	100	0	0	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	90	8	1	73
	Pårørende	100	0	0	8
Diagnose	Grå stær (1)	91	9	0	11
	Hornhinder (2)	89	9	2	46
	Bagre (3)	100	0	0	9
	Grøn stær (4)	100	0	0	3
	Skelere (5)	0	0	0	0
	Andet (6)	93	7	0	14
Afdeling i alt	Øjenafdeling J	92	7	1	83

Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en rød tråd)

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	93	3	3	29
	2-3 dage	88	10	2	41
	4-8 dage	100	0	0	16
	Mere end 8 dage	100	0	0	1
Hvordan	Akut	77	15	8	13
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	93	5	1	74
Erfaring(5år)	1 gang	87	11	2	46
	2 gange	100	0	0	32
	3 gange	100	0	0	5
	Mere end 3 gange	100	0	0	2
Søgt information	Har søgt information	93	7	0	42
	Har ikke søgt information	88	7	5	42
Køn	Mand	91	6	2	47
	Kvinde	90	7	2	42
Bopæl	Indenamtspatienter	85	12	4	26
	Udenamtspatienter	94	5	2	63
Alder	0-18 år	75	25	0	4
	19-39 år	95	5	0	22
	40-59 år	92	8	0	25
	60-69 år	88	0	12	17
	70-79 år	92	8	0	13
	80 år eller mere	88	13	0	8
Modersmål	Dansk	91	6	3	78
	Ikke dansk	89	11	0	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	91	6	3	80
	Pårørende	86	14	0	7
Diagnose	Grå stær (1)	92	8	0	12
	Hornhinder (2)	94	6	0	52
	Bagre (3)	67	11	22	9
	Grøn stær (4)	100	0	0	3
	Skelere (5)	0	0	0	0
	Andet (6)	92	8	0	13
Afdeling i alt	Øjenafdeling J	91	7	2	89

Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	97	3	0	30
	2-3 dage	91	5	5	43
	4-8 dage	88	13	0	16
	Mere end 8 dage	100	0	0	1
Hvordan	Akut	85	8	8	13
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	93	5	1	76
Erfaring(5år)	1 gang	91	6	2	47
	2 gange	97	3	0	33
	3 gange	100	0	0	5
	Mere end 3 gange	67	33	0	3
Søgt information	Har søgt information	88	10	2	42
	Har ikke søgt information	96	2	2	45
Køn	Mand	98	2	0	49
	Kvinde	86	9	5	43
Bopæl	Indenamtspatienter	93	0	7	27
	Udenamtspatienter	92	8	0	65
Alder	0-18 år	100	0	0	5
	19-39 år	95	5	0	22
	40-59 år	96	4	0	26
	60-69 år	94	0	6	17
	70-79 år	86	14	0	14
	80 år eller mere	75	13	13	8
Modersmål	Dansk	91	6	3	80
	Ikke dansk	100	0	0	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	91	6	2	82
	Pårørende	100	0	0	8
Diagnose	Grå stær (1)	92	0	8	12
	Hornhinder (2)	92	8	0	53
	Bagre (3)	80	10	10	10
	Grøn stær (4)	100	0	0	3
	Skelere (5)	0	0	0	0
	Andet (6)	100	0	0	14
Afdeling i alt	Øjenafdeling J	92	5	2	92

Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	100	0	0	27
	2-3 dage	95	0	5	40
	4-8 dage	88	13	0	16
	Mere end 8 dage	100	0	0	1
Hvordan	Akut	85	0	15	13
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	97	3	0	71
Erfaring(5år)	1 gang	95	2	2	44
	2 gange	100	0	0	31
	3 gange	100	0	0	5
	Mere end 3 gange	50	50	0	2
Søgt information	Har søgt information	95	5	0	38
	Har ikke søgt information	95	0	5	44
Køn	Mand	98	0	2	43
	Kvinde	93	5	2	43
Bopæl	Indenamtspatienter	93	0	7	27
	Udenamtspatienter	97	3	0	59
Alder	0-18 år	100	0	0	3
	19-39 år	95	0	5	19
	40-59 år	96	4	0	26
	60-69 år	94	0	6	18
	70-79 år	100	0	0	13
	80 år eller mere	86	14	0	7
Modersmål	Dansk	95	3	3	75
	Ikke dansk	100	0	0	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	96	1	3	78
	Pårørende	100	0	0	6
Diagnose	Grå stær (1)	100	0	0	11
	Hornhinder (2)	94	4	2	49
	Bagre (3)	90	0	10	10
	Grøn stær (4)	100	0	0	3
	Skelere (5)	0	0	0	0
	Andet (6)	100	0	0	13
Afdeling i alt	Øjenafdeling J	95	2	2	86

Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv.)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	78	22	0	23
	2-3 dage	94	0	6	34
	4-8 dage	92	0	8	13
	Mere end 8 dage	100	0	0	1
Hvordan	Akut	75	17	8	12
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	91	5	3	58
Erfaring(5år)	1 gang	93	5	3	40
	2 gange	79	13	8	24
	3 gange	100	0	0	3
	Mere end 3 gange	100	0	0	3
Søgt information	Har søgt information	88	9	3	34
	Har ikke søgt information	91	6	3	34
Køn	Mand	83	10	7	41
	Kvinde	97	3	0	32
Bopæl	Indenamtspatienter	88	4	8	26
	Udenamtspatienter	89	9	2	47
Alder	0-18 år	75	0	25	4
	19-39 år	82	12	6	17
	40-59 år	96	4	0	23
	60-69 år	92	8	0	13
	70-79 år	80	10	10	10
	80 år eller mere	100	0	0	6
Modersmål	Dansk	89	8	3	61
	Ikke dansk	90	0	10	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	89	8	3	64
	Pårørende	86	0	14	7
Diagnose	Grå stær (1)	86	0	14	7
	Hornhinder (2)	95	2	2	44
	Bagre (3)	71	14	14	7
	Grøn stær (4)	100	0	0	2
	Skelere (5)	0	0	0	0
	Andet (6)	77	23	0	13
Afdeling i alt	Øjenafdeling J	89	7	4	73

Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	100	0	0	22
	2-3 dage	100	0	0	35
	4-8 dage	100	0	0	14
	Mere end 8 dage	100	0	0	1
Hvordan	Akut	100	0	0	13
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	100	0	0	58
Erfaring(5år)	1 gang	100	0	0	39
	2 gange	100	0	0	24
	3 gange	100	0	0	4
	Mere end 3 gange	100	0	0	3
Søgt information	Har søgt information	100	0	0	30
	Har ikke søgt information	100	0	0	39
Køn	Mand	100	0	0	41
	Kvinde	100	0	0	33
Bopæl	Indenamtspatienter	100	0	0	26
	Udenamtspatienter	100	0	0	48
Alder	0-18 år	100	0	0	5
	19-39 år	100	0	0	14
	40-59 år	100	0	0	20
	60-69 år	100	0	0	17
	70-79 år	100	0	0	11
	80 år eller mere	100	0	0	7
Modersmål	Dansk	100	0	0	65
	Ikke dansk	100	0	0	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	100	0	0	64
	Pårørende	100	0	0	8
Diagnose	Grå stær (1)	100	0	0	9
	Hornhinder (2)	100	0	0	39
	Bagre (3)	100	0	0	9
	Grøn stær (4)	100	0	0	2
	Skelere (5)	0	0	0	0
	Andet (6)	100	0	0	15
Afdeling i alt	Øjenafdeling J	100	0	0	74

Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv.)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	97	3	0	30
	2-3 dage	91	2	7	43
	4-8 dage	93	7	0	15
	Mere end 8 dage	100	0	0	1
Hvordan	Akut	85	8	8	13
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	95	3	3	75
Erfaring(5år)	1 gang	93	4	2	46
	2 gange	97	0	3	33
	3 gange	100	0	0	5
	Mere end 3 gange	67	33	0	3
Søgt information	Har søgt information	90	5	5	41
	Har ikke søgt information	96	2	2	46
Køn	Mand	98	2	0	48
	Kvinde	88	5	7	43
Bopæl	Indenamtspatienter	93	0	7	28
	Udenamtspatienter	94	5	2	63
Alder	0-18 år	100	0	0	4
	19-39 år	100	0	0	22
	40-59 år	92	4	4	26
	60-69 år	94	0	6	17
	70-79 år	93	7	0	14
	80 år eller mere	75	13	13	8
Modersmål	Dansk	94	4	3	79
	Ikke dansk	90	0	10	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	93	4	4	82
	Pårørende	100	0	0	7
Diagnose	Grå stær (1)	92	0	8	12
	Hornhinder (2)	94	4	2	52
	Bagre (3)	80	10	10	10
	Grøn stær (4)	100	0	0	3
	Skelere (5)	0	0	0	0
	Andet (6)	100	0	0	14
Afdeling i alt	Øjenafdeling J	93	3	3	91

Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende? (Information, støtte mv.)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	94	6	0	16
	2-3 dage	100	0	0	28
	4-8 dage	100	0	0	14
	Mere end 8 dage	0	0	0	0
Hvordan	Akut	91	9	0	11
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	100	0	0	47
Erfaring(5år)	1 gang	97	3	0	31
	2 gange	100	0	0	20
	3 gange	100	0	0	3
	Mere end 3 gange	100	0	0	2
Søgt information	Har søgt information	100	0	0	25
	Har ikke søgt information	97	3	0	32
Køn	Mand	97	3	0	29
	Kvinde	100	0	0	31
Bopæl	Indenamtspatienter	100	0	0	25
	Udenamtspatienter	97	3	0	35
Alder	0-18 år	100	0	0	4
	19-39 år	100	0	0	12
	40-59 år	100	0	0	17
	60-69 år	100	0	0	12
	70-79 år	90	10	0	10
	80 år eller mere	100	0	0	5
Modersmål	Dansk	98	2	0	49
	Ikke dansk	100	0	0	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	98	2	0	52
	Pårørende	100	0	0	6
Diagnose	Grå stær (1)	100	0	0	7
	Hornhinder (2)	100	0	0	30
	Bagre (3)	88	13	0	8
	Grøn stær (4)	100	0	0	3
	Skelere (5)	0	0	0	0
	Andet (6)	100	0	0	12
Afdeling i alt	Øjenafdeling J	98	2	0	60

Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	78	22	0	18
	2-3 dage	88	8	4	25
	4-8 dage	100	0	0	9
	Mere end 8 dage	100	0	0	1
Hvordan	Akut	75	25	0	8
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	89	9	2	45
Erfaring(5år)	1 gang	93	7	0	28
	2 gange	72	22	6	18
	3 gange	100	0	0	5
	Mere end 3 gange	100	0	0	1
Søgt information	Har søgt information	83	17	0	24
	Har ikke søgt information	88	8	4	26
Køn	Mand	90	7	3	30
	Kvinde	83	17	0	24
Bopæl	Indenamtspatienter	80	13	7	15
	Udenamtspatienter	90	10	0	39
Alder	0-18 år	100	0	0	2
	19-39 år	86	14	0	14
	40-59 år	81	19	0	16
	60-69 år	100	0	0	9
	70-79 år	78	11	11	9
	80 år eller mere	100	0	0	4
Modersmål	Dansk	86	11	2	44
	Ikke dansk	88	13	0	8
Skemaet udfyldt af	Patienten	85	13	2	48
	Pårørende	100	0	0	6
Diagnose	Grå stær (1)	83	0	17	6
	Hornhinder (2)	94	6	0	33
	Bagre (3)	75	25	0	4
	Grøn stær (4)	100	0	0	1
	Skelere (5)	0	0	0	0
	Andet (6)	70	30	0	10
Afdeling i alt	Øjenafdeling J	87	11	2	54

Var ventetiden inden du kunne blive indlagt acceptabel for dig? (fra du blev henvist af din praktiserende læge/speciallæge, til du blev indlagt)

		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	92	8	25
	2-3 dage	91	9	34
	4-8 dage	87	13	15
	Mere end 8 dage	100	0	1
Hvordan	Akut	0	0	0
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	91	9	77
Erfaring(5år)	1 gang	92	8	38
	2 gange	86	14	28
	3 gange	100	0	5
	Mere end 3 gange	100	0	3
Søgt information	Har søgt information	88	13	40
	Har ikke søgt information	94	6	33
Køn	Mand	97	3	39
	Kvinde	84	16	38
Bopæl	Indenamtspatienter	90	10	20
	Udenamtspatienter	91	9	57
Alder	0-18 år	100	0	4
	19-39 år	89	11	19
	40-59 år	91	9	23
	60-69 år	100	0	13
	70-79 år	82	18	11
	80 år eller mere	86	14	7
Modersmål	Dansk	92	8	66
	Ikke dansk	89	11	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	91	9	69
	Pårørende	100	0	7
Diagnose	Grå stær (1)	90	10	10
	Hornhinder (2)	90	10	49
	Bagre (3)	75	25	4
	Grøn stær (4)	100	0	3
	Skelere (5)	0	0	0
	Andet (6)	100	0	11
Afdeling i alt	Øjenafdeling J	91	9	77

Var informationerne fra afdelingen inden indlæggelsen tilstrækkelige?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	100	0	24
	2-3 dage	100	0	33
	4-8 dage	93	7	15
	Mere end 8 dage	100	0	1
Hvordan	Akut	0	0	0
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	99	1	75
Erfaring(5år)	1 gang	97	3	38
	2 gange	100	0	27
	3 gange	100	0	5
	Mere end 3 gange	100	0	2
Søgt information	Har søgt information	97	3	39
	Har ikke søgt information	100	0	32
Køn	Mand	100	0	37
	Kvinde	97	3	38
Bopæl	Indenamtspatienter	100	0	20
	Udenamtspatienter	98	2	55
Alder	0-18 år	100	0	3
	19-39 år	100	0	18
	40-59 år	100	0	23
	60-69 år	100	0	13
	70-79 år	91	9	11
	80 år eller mere	100	0	7
Modersmål	Dansk	98	2	65
	Ikke dansk	100	0	8
Skemaet udfyldt af	Patienten	99	1	68
	Pårørende	100	0	6
Diagnose	Grå stær (1)	100	0	10
	Hornhinder (2)	98	2	48
	Bagre (3)	100	0	4
	Grøn stær (4)	100	0	3
	Skelere (5)	0	0	0
	Andet (6)	100	0	10
Afdeling i alt	Øjenafdeling J	99	1	75

Havde du kontakt med for mange forskellige læger under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	3	97	32
	2-3 dage	2	98	43
	4-8 dage	13	88	16
	Mere end 8 dage	0	100	1
Hvordan	Akut	15	85	13
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	3	97	77
Erfaring(5år)	1 gang	6	94	47
	2 gange	0	100	35
	3 gange	0	100	5
	Mere end 3 gange	33	67	3
Søgt information	Har søgt information	2	98	42
	Har ikke søgt information	4	96	46
Køn	Mand	6	94	49
	Kvinde	2	98	45
Bopæl	Indenamtspatienter	7	93	28
	Udenamtspatienter	3	97	66
Alder	0-18 år	0	100	5
	19-39 år	5	95	22
	40-59 år	0	100	26
	60-69 år	0	100	19
	70-79 år	14	86	14
	80 år eller mere	13	88	8
Modersmål	Dansk	4	96	82
	Ikke dansk	10	90	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	4	96	84
	Pårørende	13	88	8
Diagnose	Grå stær (1)	8	92	12
	Hornhinder (2)	4	96	53
	Bagre (3)	10	90	10
	Grøn stær (4)	0	100	3
	Skelere (5)	0	0	0
	Andet (6)	0	100	16
Afdeling i alt	Øjenafdeling J	4	96	94

Havde du kontakt med for mange forskellige plejepersoner under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)

		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	6	94	32
	2-3 dage	5	95	43
	4-8 dage	0	100	15
	Mere end 8 dage	0	100	1
Hvordan	Akut	23	77	13
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	1	99	76
Erfaring(5år)	1 gang	7	93	46
	2 gange	3	97	35
	3 gange	0	100	5
	Mere end 3 gange	0	100	3
Søgt information	Har søgt information	2	98	42
	Har ikke søgt information	7	93	46
Køn	Mand	4	96	48
	Kvinde	4	96	45
Bopæl	Indenamtspatienter	4	96	27
	Udenamtspatienter	5	95	66
Alder	0-18 år	0	100	5
	19-39 år	0	100	22
	40-59 år	8	92	26
	60-69 år	5	95	19
	70-79 år	8	92	13
	80 år eller mere	0	100	8
Modersmål	Dansk	2	98	82
	Ikke dansk	22	78	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	4	96	84
	Pårørende	0	100	7
Diagnose	Grå stær (1)	0	100	11
	Hornhinder (2)	0	100	53
	Bagre (3)	20	80	10
	Grøn stær (4)	0	100	3
	Skelere (5)	0	0	0
	Andet (6)	13	88	16
Afdeling i alt	Øjenafdeling J	4	96	93

Har du i din kontakt med afdelingen fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	85	15	27
	2-3 dage	64	36	42
	4-8 dage	57	43	14
	Mere end 8 dage	100	0	1
Hvordan	Akut	45	55	11
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	75	25	71
Erfaring(5år)	1 gang	73	27	44
	2 gange	78	22	32
	3 gange	67	33	3
	Mere end 3 gange	0	100	3
Søgt information	Har søgt information	78	22	41
	Har ikke søgt information	61	39	41
Køn	Mand	67	33	45
	Kvinde	73	28	40
Bopæl	Indenamtspatienter	58	42	24
	Udenamtspatienter	74	26	61
Alder	0-18 år	50	50	4
	19-39 år	86	14	21
	40-59 år	71	29	24
	60-69 år	67	33	18
	70-79 år	64	36	11
	80 år eller mere	43	57	7
Modersmål	Dansk	70	30	73
	Ikke dansk	70	30	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	70	30	76
	Pårørende	57	43	7
Diagnose	Grå stær (1)	50	50	12
	Hornhinder (2)	73	27	48
	Bagre (3)	67	33	9
	Grøn stær (4)	100	0	3
	Skelere (5)	0	0	0
	Andet (6)	69	31	13
Afdeling i alt	Øjenafdeling J	69	31	85

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	90	10	31
	2-3 dage	95	5	43
	4-8 dage	100	0	16
	Mere end 8 dage	100	0	1
Hvordan	Akut	85	15	13
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	96	4	77
Erfaring(5år)	1 gang	94	6	47
	2 gange	94	6	34
	3 gange	100	0	5
	Mere end 3 gange	100	0	3
Søgt information	Har søgt information	98	2	42
	Har ikke søgt information	91	9	46
Køn	Mand	92	8	49
	Kvinde	98	2	44
Bopæl	Indenamtspatienter	89	11	28
	Udenamtspatienter	97	3	65
Alder	0-18 år	80	20	5
	19-39 år	95	5	22
	40-59 år	100	0	26
	60-69 år	83	17	18
	70-79 år	100	0	14
	80 år eller mere	100	0	8
Modersmål	Dansk	94	6	81
	Ikke dansk	100	0	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	94	6	83
	Pårørende	100	0	8
Diagnose	Grå stær (1)	100	0	12
	Hornhinder (2)	98	2	53
	Bagre (3)	80	20	10
	Grøn stær (4)	100	0	3
	Skelere (5)	0	0	0
	Andet (6)	87	13	15
Afdeling i alt	Øjenafdeling J	95	5	93

Bilag 3. Patienternes kommentarer

Patienterne forklarer utilfredse kryds

Læses kommentarerne i rapporten i deres helhed, er det vigtigt at gøre opmærksom på, at kommentarerne ikke er repræsentative. Det viser sig altid i sådanne undersøgelser, at der er en tendens til, at kommentarer ofte giver et mere kritisk helhedsindtryk end de afgivne krydser. Dette hænger blandt andet sammen med, at der hyppigt knyttes en uddybende bemærkning til et kritisk kryds. En sammenligning af de satte kryds og de skrevne kommentarer viser herudover, at en svarperson godt kan være tilfreds med et spørgsmål, selvom han/hun er kommet med en kritisk kommentar. Der er altså ved afkrydsningen foretaget en helhedsvurdering af det stillede spørgsmål, samtidig med at svarpersonen gør opmærksom på, at der er en del af spørgsmålet, som ikke kan gives en positiv besvarelse.

Kvalitativ analyse

Det er altså meningsløst at begynde at optælle kritiske og positive kommentarer. Kommentarerne skal behandles kvalitativt, og giver altså primært et indtryk af de mange årsager og fænomener, der kan ligge bag de forskellige krydser. Det være sig positive som negative ytringer. Sat på spidsen kan man sige: hvor mange kritiske kommentarer skulle der for eksempel til for at opveje en kommentar fra et forældrepar, der skrev om deres barns indlæggelse: "De reddede hans liv".

Patienternes egne kommentarer












Det er tilstræbt at gengive kommentarerne i den form, de er afgivet. Enkelte kommentarer er dog søgt anonymiseret. Det gælder konsekvent, hvor der er nævnt navne. Kommentarerne er skrevet i en rækkefølge svarende til det spørgsmål, de faldt ved.

Kommentarerne bringes som sagt anonymt. Dog bringes tre udvalgte oplysninger om den patient kommentarerne stammer fra. Det kan være alder, køn, diagnose og/eller indlæggelsesform (akut eller planlagt). Herudover er oplyst, hvordan patienten har svaret på det spørgsmål, hvortil der er knyttet en kommentar. Kommentarerne er desuden afsnitsopdelte, hvor dette er relevant.












Kommentarerne, der begrundes antallet af stjerner, er forsynet med oplysning om antallet af afgivne stjerner, alder og diagnose.

Der er ikke gjort forsøg på at rette eventuelle faktuelle fejl oplysninger i kommentarerne.

Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?

-  *Patienthotel meget velfungerende.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Grå stær (1)
-  *Helt sikkert.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Den foregik meget professionelt samt på en meget varm og forstående måde.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Venligt og imødekommende personale.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)
-  *God service med patienthotel. Ingen nævneværdig ventetid.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Bagre (3)
-  *Jeg havde mange smerte i øjet, men jeg sad i 3½ time, før jeg kom til.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Jeg var ventet.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (6)
-  *Jeg blev taget meget venligt imod og følte mig med det samme tryk.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (6)
-  *Måtte overnatte, da jeg ikke kunne tage hjem efter en normal etdags kirurgi.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Hvordan: Akut Diagnose: Bagre (3)
-  *Meget venlig modtagelse.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Grøn stær (4)
-  *Afdelingen opfordrede mig til at komme fredag frem for lørdag, da specialisten var på arbejde der. Meget betænksomt!*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?

-  *Den er helt til UG.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Grå stær (1)
-  *Den er i top.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Gode og omfattende forundersøgelser.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Jeg tror, man gør, hvad man kan i mit vanskelige tilfælde.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Det er nogle meget flinke og dygtige læger - meget tilfreds.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Forundersøgelse, operation, kontrol.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Grå stær (1)
-  *Jeg har efter seks uger alene 50% syn, som gerne skulle blive bedre.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Bagre (3)
-  *Jeg har ingen mén efter den metalsplint, jeg fik i øjet.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Indtil videre.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (6)
-  *Meget. Jeg følte, at der var god tid til mig og interesse fra lægen og plejere.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (6)
-  *Helt i top.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Grøn stær (4)



Efter flere operationer på et udenamtssygehus lykkedes det første gang på Afdeling 3.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)



Der er en komplikation, som jeg blev informeret om kunne opstå. Dette fik jeg at vide før operationen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Bagre (3)



Kompetent personale.









Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år












Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hornhinder (2)

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?

-  *Meget aktivt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)
-  *For det meste, men ikke altid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Sagde vist ikke noget - gør, som lægen siger.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Grå stær (1)
-  *Og svarede beredvilligt på spørgsmål.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Bagre (3)
-  *Efter operationen fik jeg god forklaring.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (6)
-  *Absolut.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Grøn stær (4)
-  *Både til bekymringer, spørgsmål og andre uklarheder.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Interessen var der, men jeg kunne mærke, at lægen havde travlt. Han svarede på alle mine spørgsmål.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?

-  *Kunne klare det hele selv.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Grå stær (1)
-  *100%.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)
-  *I hvert fald. Særligt sygeplejersken var god til at holde i hånd under øjeoperationen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)
-  *De er meget omsorgsfulde på patienthotellet.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Meget fra sygeplejersker fra første dag.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Så kun personale under behandlingerne.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Grå stær (1)
-  *Jeg kom til at sidde med smerter i lang tid.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Der var meget travlt på afdelingen den dag.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (6)
-  *Tip top.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (6)
-  *Men egentlig intet behov.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Grå stær (1)
-  *Fordi det ikke gav resultat, men det blev da bedre end før.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)



Ikke fordi, jeg operationsmæssigt krævede meget, men havde alligevel en god fornemmelse af, at de var der, hvis der var behov.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hornhinder (2)



Både på Afdeling J og patienthotellet.








Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år











Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)

Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)

-  *Superdejligt med patienthotellet. Man følte sig hverken syg eller som patient.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)
-  *De var meget hjælpsomme.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Ville godt være fulgt tilbage til hotellet efter operationen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Grå stær (1)
-  *Selvom jeg var meget dårlig af morfin, ville de give mig mere. Jeg følte, at man skal være stærk og selv have overblik over sin situation.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (6)
-  *Det kunne ikke gøres bedre.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (6)
-  *Ikke brug for sygepleje.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Sygeplejen var meget skemalagt - også hen over weekenden. Det var rart, at man havde en tid at forholde sig til.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)

**Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt?
(var der en rød tråd)**

-  *Godt tilrettelagt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Grå stær (1)
-  *Perfekt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Det var mit indtryk, at plejepersonalet hele tiden ledte efter deres ting og måtte låne af hinanden.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (6)
-  *Men med lang ventetid ude på gangen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (6)
-  *Man blev konstant informeret om, hvad der så skulle ske.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Jeg blev overrasket over, hvor effektive de indledende undersøgelser var.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Hvordan: Uoplyst Diagnose: Bagre (3)
-  *Tidspunktet ændret - lidt stressende.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Grå stær (1)
-  *Ventetiden ved forundersøgelsen var tre timer. Det må kunne gøres bedre.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Bagre (3)
-  *Til anden undersøgelse var ventetiden ikke acceptabel, lægen havde bevidst booket møde og undersøgelse samme tidspunkt. At vente 1½ time med en dreng på 1½ år er ikke accepteret.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (6)
-  *Skulle vente lang tid på narkoselæge, fordi jeg først kom til en læge efter 3½ time i venteværelset.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Hornhinder (2)



Godt at få operation og ambulant kontrol af andet øje på samme dag.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hornhinder (2)



Meget godt planlagt - kørte som en maskine begge dage.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hornhinder (2)



Samme operationssygeplejersker, kirurg og øjenlæge hele vejen igennem.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hornhinder (2)

Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)



Til UG.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hornhinder (2)



Disse informationer fik jeg ved første operation.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hornhinder (2)



Flot højt informationsniveau.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hornhinder (2)



Kun delvist.

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hornhinder (2)



Og dog - en nævnte risiko for blindhed. 'Det var noget, hun skulle sige'.

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Grå stær (1)



Men kun fordi jeg selv krævede at tale med lægen inden operationen - ellers var jeg bare lagt i narkose.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (6)



Kunne ikke finde mere på internettet, som ikke allerede var blevet nævnt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hornhinder (2)



Jeg fornemmer, at alle kan råde mig, og alle virkede kompetente.







Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år












Hvordan: Akut









Diagnose: Andet (6)

Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?

-  *Alle ved ikke lige meget om Stephen Johnsons' syndrom.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Ingen tid til samtale.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Grå stær (1)
-  *Jeg fik at vide, at jeg blev udskrevet om aftenen, men jeg blev først udskrevet dagen efter.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Men jeg havde også kun med de to samme personer at gøre.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Havde de samme kontaktpersoner under hele forløbet.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Jeg følte, at de havde læst min journal, inden jeg blev undersøgt mm.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)

Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv.)

-  *Super.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Trist patientstue.*
 Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
 Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (6)
-  *Ja! Men meget slidt og følelse af snavs.*
 Respondentens svar: Både og
 Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (6)
-  *Patienthotellet var hyggeligt.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Jeg var på patienthotellet. En utroligt positiv oplevelse.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Boede på patienthotel med tryk på hotel og ikke patient.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Den ene gang måtte vi nøjes med et enkeltværelse.*
 Respondentens svar: Nej
 Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Det ville være dejligt med eget wc på værelset, men ellers i top.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Boede på patienthotel. De gule ærter kunne jeg godt have undværet.*
 Respondentens svar: Ja
 Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Grå stær (1)
-  *Der er en del larm ved stue 10, da personalestuen ligger lige overfor.*
 Respondentens svar: Både og
 Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (6)
-  *Der var meget koldt på badeværelset.*
 Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
 Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (6)

-  *Patienthospitalet meget tilfredsstillende.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Bagre (3)
-  *Meget, meget godt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)
-  *Boede på patienthotellet. Min ægtefælle var med.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Hospitalets hotel var meget tilfredsstillende.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Jeg boede på patienthotellet, og det var super for mig.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Grøn stær (4)
-  *God modtagelse på patienthotellet, smilende personale og fine forhold.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Personalet var meget godt. Dog manglede der mørklægningsgardin på værelset, da jeg ikke kunne tåle lys i øjnene pga. operation.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)
-  *Første gang fik min kone og jeg et dobbeltværelse. Super. Anden gang var der ikke et dobbeltværelse ledigt. Det var vi lidt nede over.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)

Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?



Der var afsat dage, og det var fint.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hornhinder (2)



Helt i top.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Grå stær (1)



Var klar, længe før jeg blev udskrevet.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hornhinder (2)



Jeg følte, jeg var ok til at tage hjem efter de dage.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Grøn stær (4)



Ville selv hjem hurtigst muligt.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hornhinder (2)

Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv.)



Og besked om at kontakte afdelingen, hvis jeg var i tvivl.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hornhinder (2)



Det var rart at få det skriftligt, så man altid kunne vende tilbage til det, hvis det var svært at huske alle detaljerne.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hornhinder (2)



Dejlige mennesker.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Grå stær (1)



Men jeg ville gerne have vidst, om det var normalt at være så træt i lang tid bagefter.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (6)



Både på papir og mundtligt samt telefonisk (indenfor aftalte telefontid).

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hornhinder (2)

**Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende?
(Information, støtte mv.)**



Er alene.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hornhinder (2)



Men jeg synes godt, der kunne være et rum, hvor man må tale i mobil eller anden telefon med ægtefællen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (6)



Ingen pårørende vidste, jeg var der.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hornhinder (2)



Ikke haft behov for kommunikation denne vej.











Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hornhinder (2)

Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)

-  *For tidligt at svare på.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Min læge synes, at han har skullet vente for længe mht. information fra øjenafdelingen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (6)
-  *Straks tilbage til Vejle Amt til videre behandling.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (6)
-  *Henvist via øjenlæge.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Jeg havde kun en overnatning, så det er svært at svare på.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Hvordan: Uoplyst Diagnose: Bagre (3)
-  *Øjenlæge NN har henvist - ikke den praktiserende læge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Har intet hørt fra egen læge.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Kun gået tre uger efter operation.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Grå stær (1)
-  *Der har ikke været nogen kontakt, men der har heller ikke været brug for det. Al kontakt er gået direkte til os selv.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 0-18 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (6)
-  *Jeg ved ikke, om der har været kontakt, og i givet fald hvilken.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (6)



Pil ned til egen læge. Mangelfuld.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Bagre (3)



Egen læge ej involveret.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hornhinder (2)



Ikke brugt.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hornhinder (2)



Jeg ved endnu ikke, om mit sygehus har hørt noget om forløbet.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Grøn stær (4)



Information lå hos øjenlægen, da jeg kom ugen efter.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hornhinder (2)



Jeg ville gerne, at udenamtssygehuset havde brugt Afdeling J tidligere. Da der gik otte dage, inden jeg kom til Århus. Jeg fornemmer, at Afdeling J har 100% styr på tingene.










Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)

Hvorfor gav du det antal stjerner? (ris, ros eller gode ideer til afdelingen)

-  *Den bedste ekspertise, dygtigt personale (læger, sygeplejersker m.m.). God kommunikation.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Grå stær (1)
-  *Personalet var sødt og rart - de virkede professionelle.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Fordi jeg er blevet så godt behandlet hele vejen. Altid smil og rare læger/plejere.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Godt personale, men en forvirrende arbejdsgang. Unødigt renden efter ting.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (6)
-  *Jeg synes, at I allesammen er gode mennesker. Som et mirakel.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Grå stær (1)
-  *Jeg har fået en fantastisk forstående og professionel behandling. Jeg har følt, at man har mødt mig, hvor jeg er. Jeg vil gerne fremhæve NN og hans sygeplejerske NN. De har været enestående! Alle, jeg har mødt, har vist stor venlighed og empati.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (6)
-  *Jeg var bare så tilfreds med det hele, og skulle det blive nødvendigt, ville jeg vælge det samme.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Faglig korrekt behandling og antageligt rigtig diagnose. Snusket og beskidt venteområde og lang ventetid i henhold til aftalt mødetid.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (6)
-  *Sygeplejersker var søde og hjælpsomme. NN er fantastisk!*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)



Fordi min oplevelse af opholdet var rigtig god, og resultatet af mine operationer er rigtig godt. I øvrigt var personalet sødt, imødekommende, og patienthotellet var meget servicemindet.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)



Personalet er meget professionelt. Realistiske mht. hvor godt operationen lykkedes. Oplyste om alle bivirkninger ved operationen. Utroligt venlige og glade, og på ingen måde stressede. De viste personlig interesse i mig som patient.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)



Kan kun sige godt til alle.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Hvordan: Akut Diagnose: Hornhinder (2)



Der er styr på tingene og man får den hjælp, der er brug for.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)



Alt var godt og maden var lækker.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)



Personalet på Øjenafdelingen var utroligt flinkt og meget kompetent.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)



Fordi jeg følte mig godt tilpas.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Bage (3)



Ved akut henvisning til afdelingen kom jeg kl. 12.30 og ventede, og ventede, og ventede. Jeg blev efterhånden sulten, men kunne konstatere, at der ingen steder var at få fat i noget. Kun vand. Turde ikke forlade venteværelset. Var hjemme igen kl. 19 - sulten.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Grøn stær (4)



Jeg var der kun i to dage, men alt fungerede upåklageligt.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)



God behandling af dygtige og søde medarbejdere. Lidt for travlt, så man ikke fik tid til at stille alle spørgsmål.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)



Der var ikke så meget ventetid til kontrol som tidligere.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)



God service.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)



Helt tilfreds.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Grøn stær (4)



Dygtige læger, rart og hjælpsomt personale - en meget positiv oplevelse.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)



Et personale, der formåede at kombinere deres høje faglighed med megen medmenneskelighed. Et overordentligt godt resultat af min behandling. 1000 tak.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)



God service.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Grå stær (1)



Fordi jeg oplevede mit forløb som fantastisk effektivt, men også ukompliceret. Var selv fysisk frisk hurtigt efter.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Hvordan: Uoplyst Diagnose: Bagre (3)



Fordi min søn fik en stor hjælp i forbindelse med sin sygdom. Det tages godt hensyn til forældrene, når vi kommer til undersøgelse.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 0-18 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (6)



Tre ting, som jeg særligt vil fremhæve:












- God, tilpas og relevant information både mundtligt og skriftligt.
- Søde, venlige og imødekommende sygeplejersker, læger osv.
- Menneskelig tilstedeværelse, når man selv er i en situation, som man kan synes er overvældende.











Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)




Patienter langvejs fra venter for længe til kontrolbesøgene. Det er hårdt med 3½ times transport frem og tilbage, og så kan man risikere at skulle vente en time på at komme ind.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)

-  *Professionel håndtering, god information, rent miljø mm.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Det er fortjent.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Fordi jeg er tilfreds, men nogle gange er ventetiden lidt for lang, når man skal ind til undersøgelse.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Jeg er meget tilfreds med operationen, men den kolde mad smager lidt ensartet. Ellers nogle søde mennesker på hele sygehuset.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Alle viste almindelig venlighed. Ville gerne have haft fem minutter med nogle lige efter operationen for at slappe af.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Grå stær (1)
-  *Dejlig behandling af læger og sygeplejerske. Mange smil og gode forklaringer til mine spørgsmål.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Dygtigt og professionelt personale. Fuld tilfredshed med operationen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Professionel behandling hele vejen igennem.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (6)
-  *Fordi jeg følte mig godt tilpas - var på patienthospitalet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Bemærker, at forholdet til patienterne er utrolig positivt, uanset deres nationalitet. Det oplever man ikke på københavnske sygehuse.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Kort ventetid ved 'tidsbestilling'. Megen nyttig information. Venligt personale.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)

-  *Jeg har kun godt at sige om personalet. Hvis min oplevelse skal være positiv, skal mit syn bedres snart!*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Bagre (3)
-  *Fra diagnosen var sat kan kun gives fem stjerner. Dog var det lidt ustruktureret i forundersøgelserne før diagnosen var fastsat. Men indlæggelsen var absolut til fem stjerner.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 0-18 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (6)
-  *Det hele fungerede helt perfekt - derfor fem stjerner.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Grå stær (1)
-  *Det gjorde jeg, fordi der ikke var noget at klage over.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)
-  *God behandling, men jeg regnede med at komme hjem efter operationen, men skulle lige pludselig blive til dagen efter.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Jeg har fået den behandling og pleje, som jeg havde forventet, da jeg ved, at der er travlt og mangel på personale mange steder.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (6)
-  *Jeg synes, læger og plejere har fortjent det.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Andet (6)
-  *Alt var godt og det var en fin behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 80 år eller mere Hvordan: Akut Diagnose: Grå stær (1)
-  *Meget tilfredsstillende og kort ventetid/forsinkelse.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)
-  *Fordi jeg fik en god behandling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Grå stær (1)

 *Jeg har problemer med min tårekanal i venstre øje. Jeg blev opereret for tredje gang og håber meget, at tredje gang er lykkens gang, men det vil tiden vise. Det har stået på i snart syv år nu. Jeg synes, at Jeres personale er tip top, men Jeres venteliste er håbløs. Man får en tid og regner med at blive opereret. Jeg fik dagen før operationen besked om, at aftalen var aflyst.*

Tiden går, og jeg hørte ikke fra hospitalet før et halvt år senere. Da jeg kommer derned næste gang er tiden blevet skubbet to uger. Jeg ville selvfølgelig gerne have det ændret, hvad jeg jo så også fik denne gang.

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: 60-69 år

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Andet (6)

 *Søde og rare allesammen - og kanon godt mad.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hornhinder (2)


 *Meget vellykket operation. Tonen på afdeling meget charmerende - venlig og munter. En dygtig stab.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Grå stær (1)


 *Fordi jeg var meget tilfreds med at være indlagt, samt nu hvor jeg er til kontrol, er jeg meget tilfreds.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hornhinder (2)


 *Venligt personale. God effekt af øjenoperation.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Bagre (3)


 *På alle måder kompetent.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Grå stær (1)


 *Jeg var godt tilfreds.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)


 *Grunden til, at jeg giver fem stjerner er, at jeg er meget tilfreds med sygehuset og alle personerne.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)


 *Professionel behandling, men megen ventetid på afdelingen både i Ambulatoriet og før operationen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hornhinder (2)


 *Med mit korte kendskab til øjenafdelingen er det ikke rimeligt eller seriøst at give stjerner.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Bagre (3)


 *Rigtig godt at kunne bo på patienthotellet fremfor at være indlagt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hornhinder (2)

 *Det var alt i alt en positiv oplevelse at komme til øjenafdelingen - om end ikke enestående.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hornhinder (2)


 *Servicen var god. Men opholdsrummene var dårlige.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Bagre (3)


 *Meget kompetente læger og sygeplejersker. Alt gik stille og roligt. Bruger nu kun en læsebrille efter at have brugt briller, siden jeg var seks år. En stor tak til Øjenafdeling J.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hornhinder (2)


 *Behageligt personale (smilende og beroligende). Ærlige informationer og svar på spørgsmål omkring operationen. Tager sig tiden til een. Fornemmelse af tryghed og tillid til personale.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hornhinder (2)


 *Meget effektiv - god kommunikation. Lover ikke for meget - virker beroligende, og det lader til at lægerne har overblik, selvom der arbejdes meget hurtigt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hornhinder (2)


 *Godt samarbejde.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (6)

 *Fungerer godt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (6)

 *Alt var i orden. Tak.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Bagre (3)



Udsat en enkelt gang, da der var mangel på hornhinder.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)



Jeg var meget tilfreds.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)



For dårlig orientering om ændring af ventetid.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Hvordan: Akut Diagnose: Bagre (3)



Behandlingen har hele vejen igennem været enestående. NN følte jeg næsten, jeg fik 'særbehandling' af. Han svarede kort, men præcist på mine spørgsmål. Det var i høj grad med til at gøre et godt indtryk af Afdeling J. På patienthotellet var de også meget hjælpsomme.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Hvordan: Akut Diagnose: Andet (6)



Jeg ville gerne have talt med den øjenlæge, der opererede mig inden hjemsendelsen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Bagre (3)



Lidt flere dobbeltværelser på patienthotellet ville give den sidste stjerne. Fagligheden er i top.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt) Diagnose: Hornhinder (2)

