

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

J-HOTEL

Øjenafdeling J

Aarhus Universitetshospital



13-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Behandlingsforløb	18
	Information	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

1 Indledning

Fra oktober til december 2011 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 8. august-30. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

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

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 8. august-30. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	72
Besvarelser fra afsnittets patienter:	64
Afsnittets svarprocent:	89%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

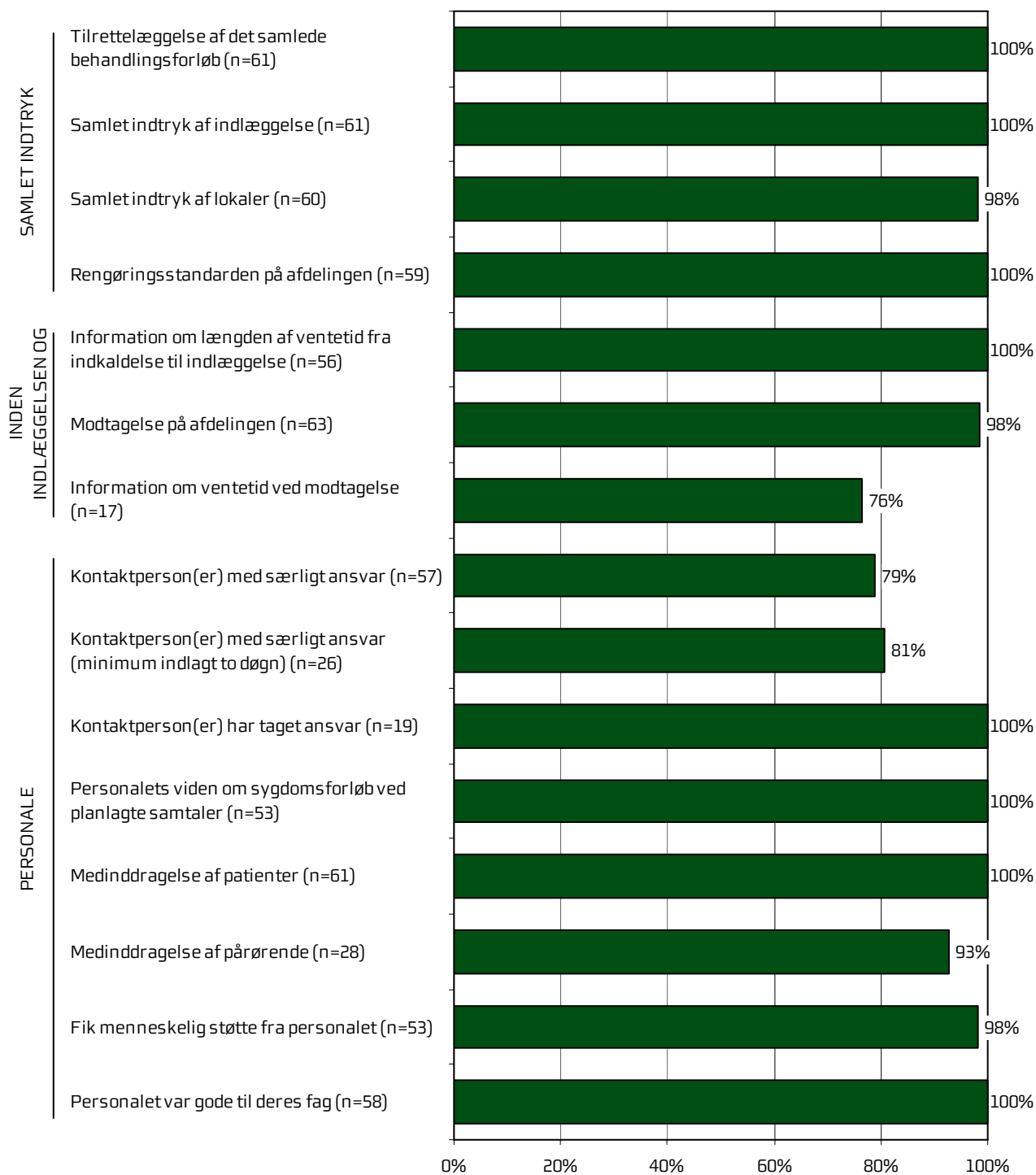
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

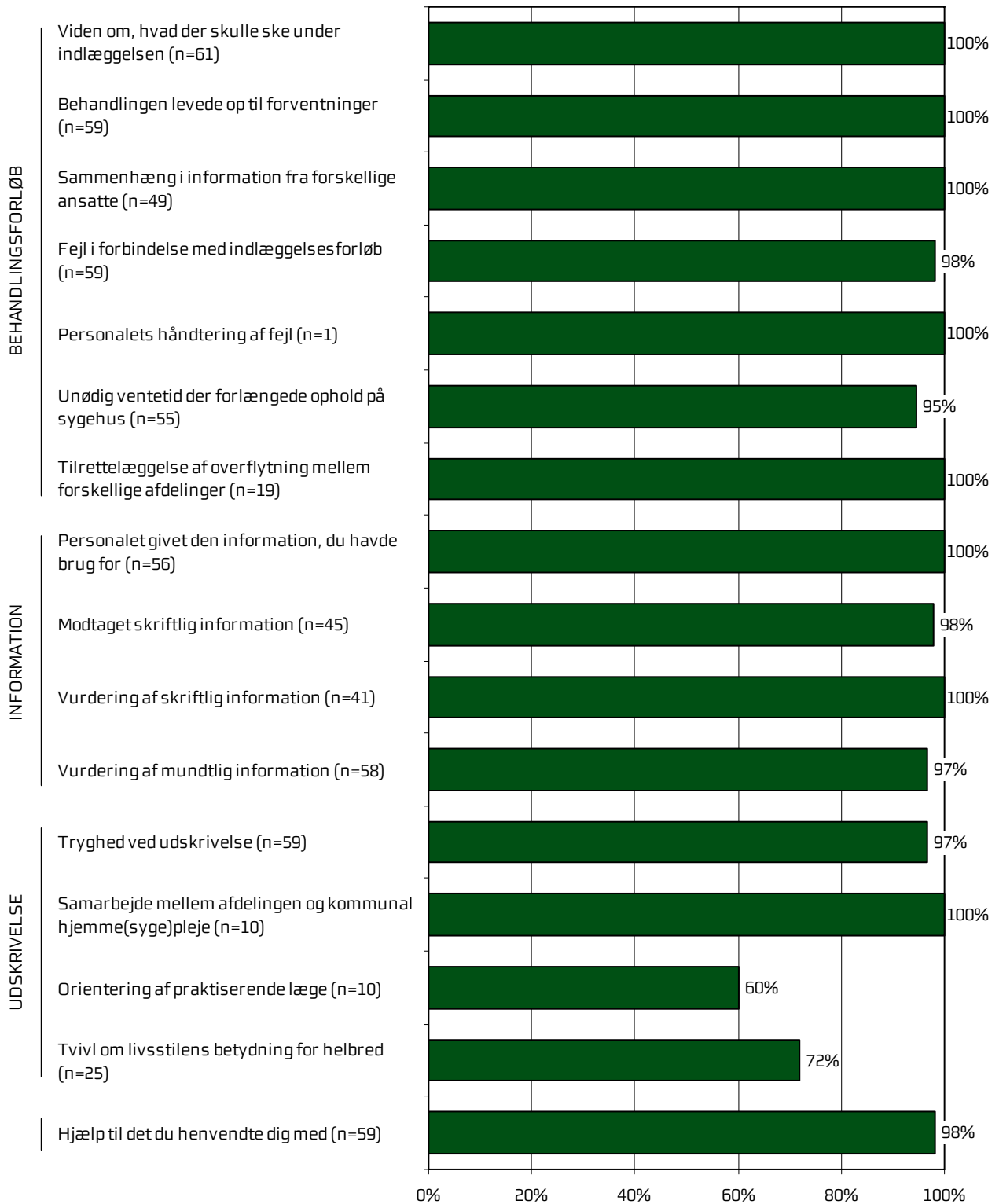
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Patienthotel J

2009-tallet er for: Patienthotel, Patienthotel

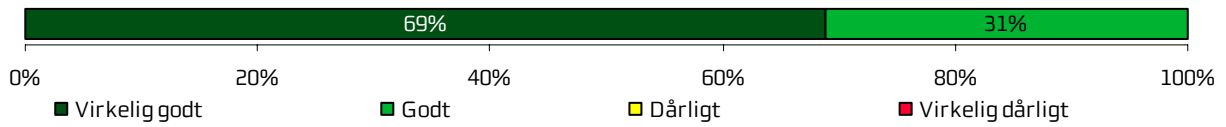
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

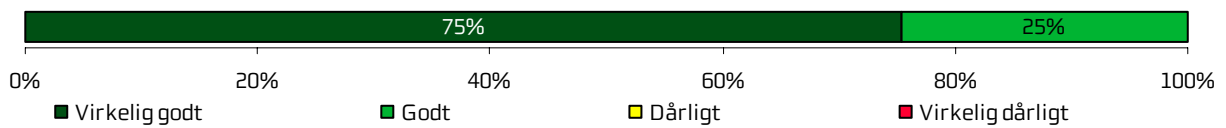
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

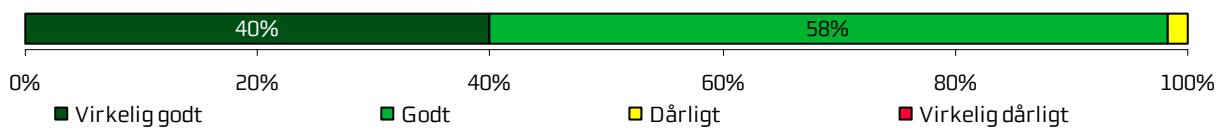
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=61)



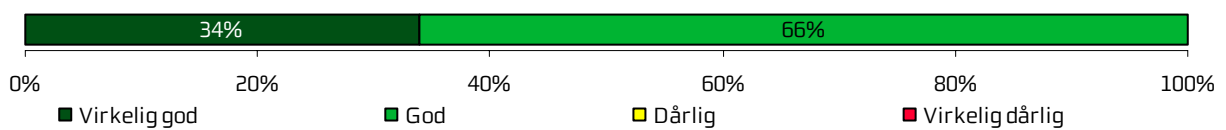
Samlet indtryk af indlæggelse (n=61)



Samlet indtryk af lokaler (n=60)



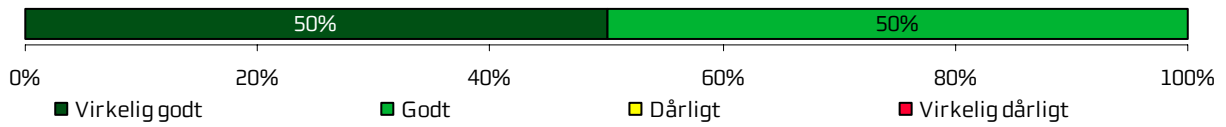
Rengøringsstandard på afdelingen (n=59)



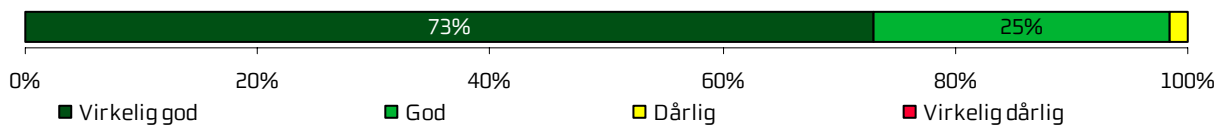
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	100 %	100 %	94 % *	100 %	85 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	100 %	99 %	98 % *	100 %	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	98 %	95 %	89 % *	100 %	63 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	100 %	-	-	100 %	79 % *	90 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

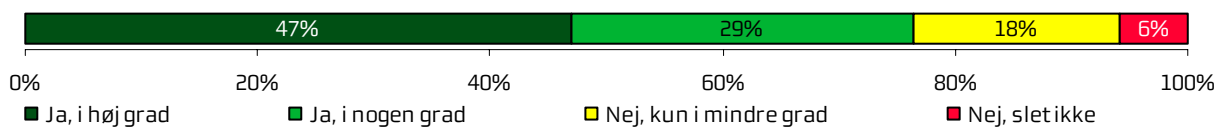
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=56)



Modtagelse på afdelingen (n=63)



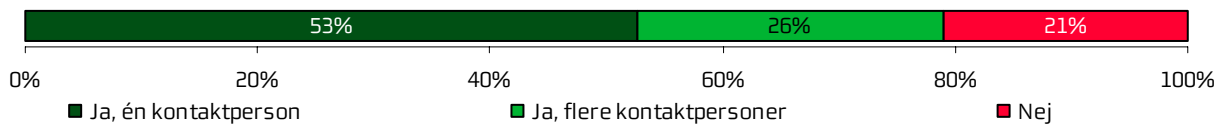
Information om ventetid ved modtagelse (n=17)



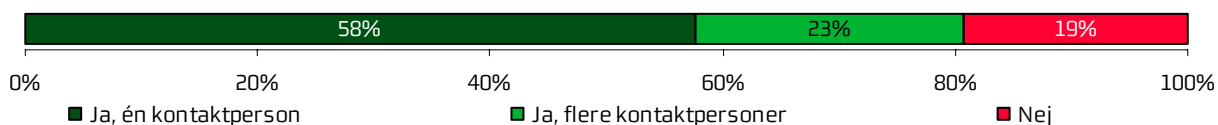
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	98 %	-	100 %	80 % *	92 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	98 %	99 %	98 %	100 %	91 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	76 %	76 %	60 %	97 %	53 % *	75 % *

Personale

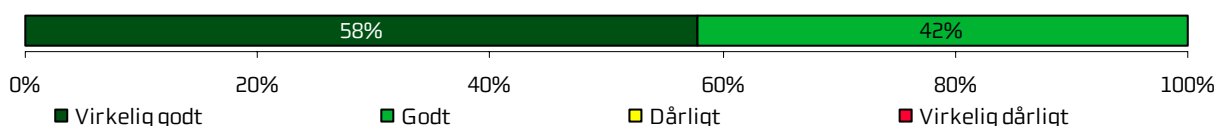
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=57)



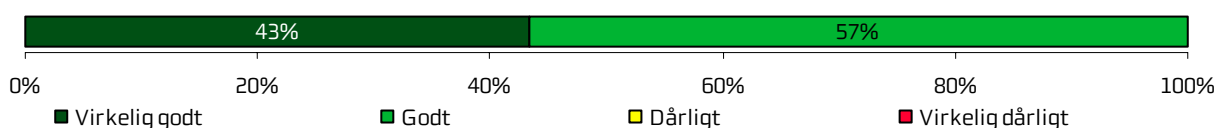
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=26)



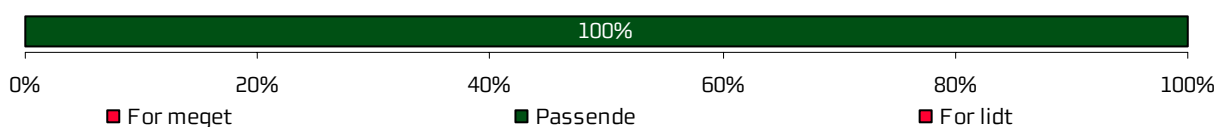
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=19)



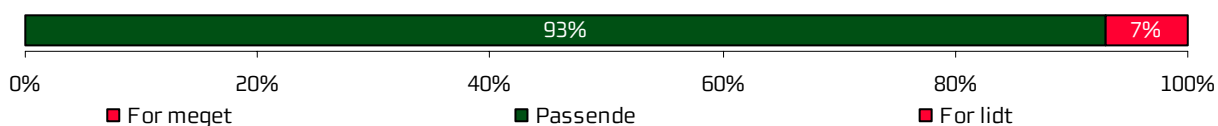
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=53)



Medinddragelse af patienter (n=61)



Medinddragelse af pårørende (n=28)



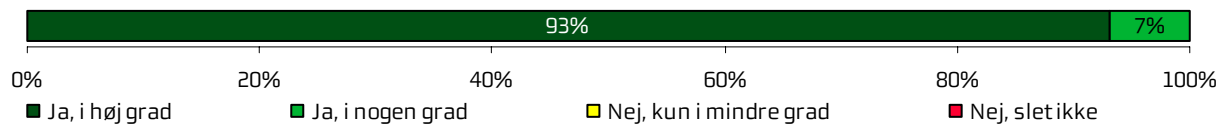
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=53)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	79 %	80 %	79 %	100 % *	64 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	81 %	92 %	-	100 % *	64 %	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	90 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	100 %	99 %	96 % *	100 %	80 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	100 %	96 %	96 % *	100 %	78 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	93 %	95 %	91 %	100 %	75 % *	88 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	98 %	99 %	95 %	100 %	81 % *	94 % *

Personale (fortsat)

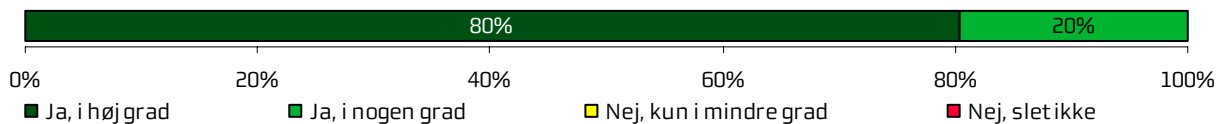
Personalet var gode til deres fag (n=58)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	100 %	100 %	100 %	92 % *	98 % *

Behandlingsforløb

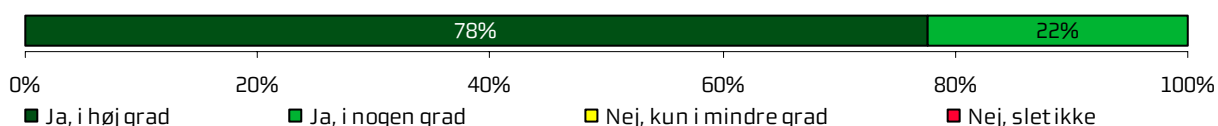
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=61)



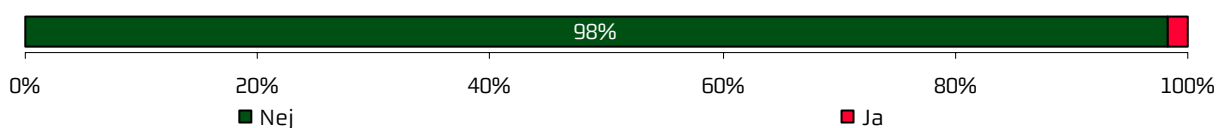
Behandlingen levede op til forventninger (n=59)



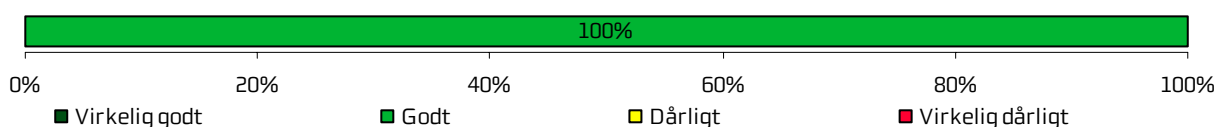
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=49)



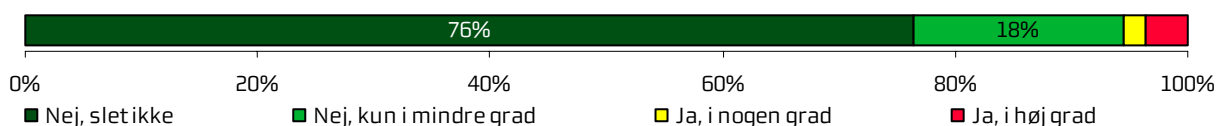
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=59)



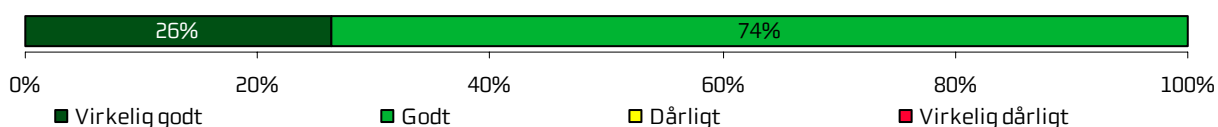
Personalets håndtering af fejl (n=1)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=55)



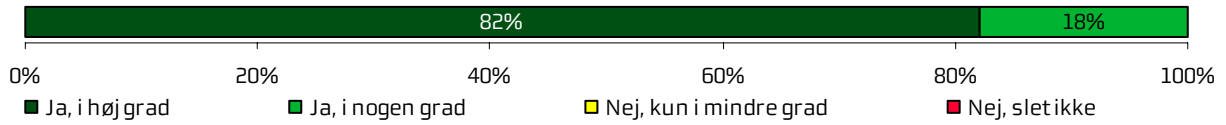
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=19)



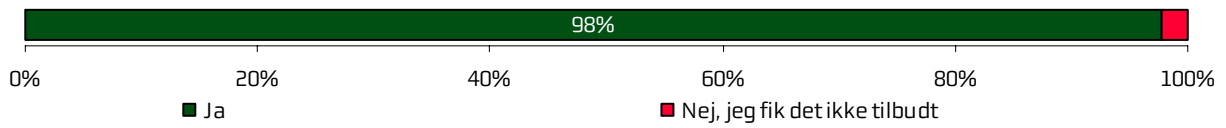
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	100 %	96 %	98 % *	100 %	74 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	100 %	95 % *	94 % *	100 %	84 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	100 %	99 %	97 % *	100 %	77 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	98 %	92 %	-	100 %	74 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	60 %	-	83 % *	55 % *	65 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	95 %	96 %	85 % *	99 %	67 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	100 %	93 %	-	100 %	81 % *	93 % *

Information

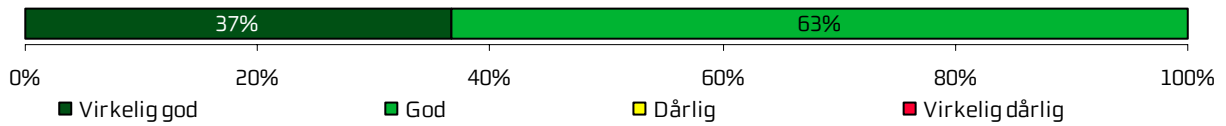
Personalet givet den information, du havde brug for (n=56)



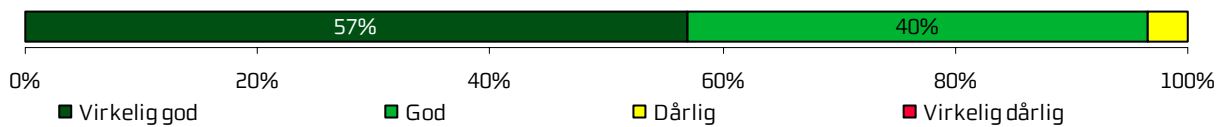
Modtaget skriftlig information (n=45)



Vurdering af skriftlig information (n=41)



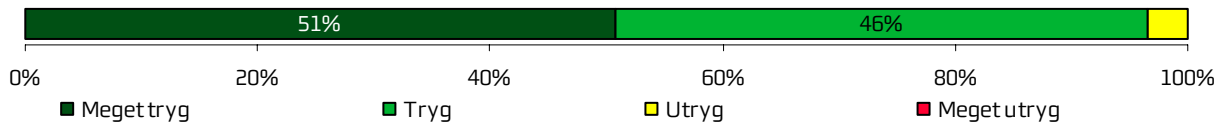
Vurdering af mundtlig information (n=58)



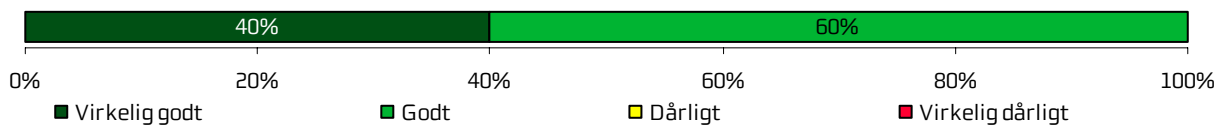
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	100 %	-	-	100 %	82 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	98 %	92 %	-	97 %	43 % *	72 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	96 %	95 % *	100 %	93 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	97 %	92 %	98 %	100 %	82 % *	94 % *

Udskrivelse

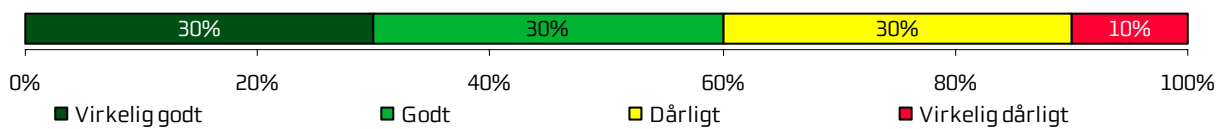
Tryghed ved udskrivelse (n=59)



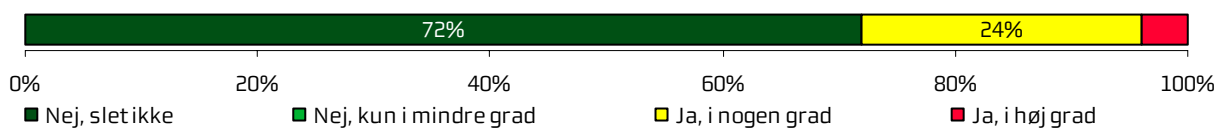
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=10)



Orientering af praktiserende læge (n=10)



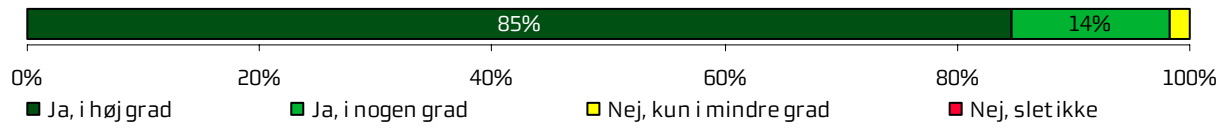
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=25)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	97 %	98 %	97 %	100 %	77 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	100 %	91 %	96 % *	100 %	66 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	60 %	85 %	83 %	100 % *	68 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	72 %	71 %	69 %	88 %	56 %	71 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=59)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	98 %	-	-	100 %	84 % *	96 % *

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.










J-HOTEL

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - J-HOTEL	Samlet indtryk
1	Alt var perfekt ordnet.	Virkelig godt
4	Dejligt at blive ringet op, at man var rykket to måneder frem på ventelisten! Utrolig søde og venlige, hver gang man snakkede med dem!	Virkelig godt
8	Jeg blev ikke indkaldt, men blev af min speciallæge henvist til kontrol [om sommeren] angående problemer med tidligere opereret øje. Fik en tid til operation på det andet øje [få dage senere] ved læge NN.	Virkelig godt
10	Jamen afdelingen havde styr på det hele, da jeg modtog indkaldelsen.	Virkelig godt
12	Alt var godt.	Virkelig godt
13	Blev ringet op, operationen var fremrykket en måned. Rigtig godt.	Virkelig godt
15	Jeg var henvist til et andet sygehus, men de modtog ikke patienter [i den pågældende periode], hvor jeg skulle have lavet en [operation] []. Derfor blev min henvisning lavet om til Aarhus.	Virkelig godt
17	For lang tid fra første gang, til jeg fik besked om min operation [ca. otte måneder].	Intet svar
19	Har ikke oplevet ventetid.	Virkelig godt
20	Ingen problemer. Meget fin information begge gange.	Godt
21	Brochurer med for lille skrift (jeg er øjenpatient).	Virkelig godt
23	Jeg fik tilbudt en tid før aftalt, men kunne desværre ikke bruge den.	Virkelig godt
25	Patienten blev akut indlagt, henvist fra andet sygehus, så der var ingen ventetid!	Virkelig godt
26	Meget imponeret over forløbet.	Virkelig godt

J-HOTEL

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - J-HOTEL	Modtagelsen
 1	Alt var perfekt.	Virkelig god
 4	De var simpelthen så søde og kom hele tiden og tjekkede! Virkelig en god oplevelse.	Virkelig god
 5	Første gang god. Anden gang til operation ikke god. Blev ikke sendt til den rigtige afdeling.	God
 8	Jeg kendte jo afdelingen fra tidligere. Så jeg følte det meget "hjemligt".	Virkelig god
 9	Blev "indlagt" på patienthotellet i ventetiden på øjenafdelingen. Kunne også nå at få frokost.	Virkelig god
 10	I udviser stor omsorg for patienterne. DEJLIGT.	Virkelig god
 12	Alt i orden.	Virkelig god
 20	Første operation [i vinteren], anden operation [i efteråret]. Enten glemte man at informere, eller også mente man, at jeg vidste det fra [første gang]. Men det var UTRYGT.	Intet svar
 21	Helt igennem professionel.	Virkelig god

J-HOTEL

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - J-HOTEL	Fejlhåndtering
16	Skemaet er svært at besvare, da jeg var indlagt på Patienthotellet, hvilket vil sige, at man stort set passer sig selv! Desuden oplevede jeg, at man selv bliver sendt ned på Patienthotellet, når man har ligget to timer på ryggen efter operation. Jeg følte nærmest, at jeg "sejlede" derned ad. Når man [er ældre], synes jeg IKKE, det er i orden!	Intet svar
20	Tidspunkt for operation blev flyttet, men patienthotellet fik ikke besked. Derved en uenighed om tidspunkt. Der manglede koordinering af de forskellige undersøgelser inden operationen, om det ikke var registreret, og derved ventetid, som var unødvendigt, og jeg måtte selv gøre opmærksom herpå.	Godt





J-HOTEL

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - J-HOTEL	Samlet indtryk
4	Virkelig en positiv oplevelse! Jeg havde et kateter, der sad lidt træls, som jeg gerne ville have ud, og det ville personalet naturligvis ikke, før de var sikre på, at alt var gået godt. Det kan jeg godt forstå nu, men da jeg lå der i min "efternarkoserus", og havde det fint bortset fra det kateter, der havde ramt en nerve, så min hånd gjorde mega nas, var jeg lidt sur, men i dag vil jeg sige, at de selvfølgelig gjorde det helt rigtigt.	Virkelig godt
6	Jeg var indlagt/indskrevet på Patienthotellet og oplevede også her opmærksom støtte og fin service!	Virkelig godt
8	Behandlingen forløb uden komplikationer, og jeg har fået et godt syn på det opererede øje.	Virkelig godt
9	De to [operationer] blev forskellige, idet bedøvelsen [blev givet på forskellige måder]. Det blev jeg ikke informeret om.	Virkelig godt
21	Helt igennem udmærket.	Virkelig godt
22	Jeg blev mødt af utrolig flinke og dygtige læger, sygeplejersker og i øvrigt alt personale.	Virkelig godt
25	Fantastisk modtagelse. Har følt mig meget tryk. Lægerne har formået at kommunikere om [mit barns] kræft på en meget empatisk måde.	Virkelig godt
26	Meget professionelt.	Virkelig godt

J-HOTEL

Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?

ID	Kommentarer - J-HOTEL	Samlet indtryk
 1	Alt blev forklaret korrekt.	Virkelig godt
 9	Kunne have ønsket at få mere at vide om operationen. Lægen fortalte det, da jeg spurgte, og hun gjorde det godt.	Virkelig godt
 14	Ja, jeg vil gerne udtrykke min tilfredsstillelse med et venligt og kompetent team. Jeg boede på patienthotellet. Et dejligt sted.	Virkelig godt
 26	Imponeret over effektivt og dygtighed.	Virkelig godt

J-HOTEL**Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

ID	Kommentarer - J-HOTEL	Samlet indtryk
2	Kyndig.	Virkelig godt
7	Jeg fandt det underligt at det var så svært for mig at få lov at overnatte på patienthotellet. Selvom mit indgreb var lille, så lider jeg af PTSD og har stort behov for tryghed, og da min [pårørende] ringede til afdeling J, fik vi at vide, at det [at vi ikke have så langt] hver vej, gjorde, at vi bare kunne køre frem og tilbage to dage i rap. Jeg havde brug for at vide, at læger var lige i nærheden, og det lykkedes da også at få et ophold på patienthotellet. Og det var virkelig guld værd for mig.	Godt
8	Øjenafdelingen ringede til hjemmeplejen, og jeg fik straks hjælp til øjenbehandling. Det havde jeg i [over en måned].	Virkelig godt
15	Jeg er ikke henvist af egen læge men via [andet sted]. Men jeg ved ikke, hvor meget orientering, der er videregivet.	Virkelig godt
16	Jeg fik den besked af sygeplejersken, at man skulle huske at have en toilettaske stående pakket i tilfælde af afstødning!! DERFOR "utryg"! (Det var IKKE NN.) Ved da ikke, om min læge er orienteret!	Intet svar
21	Forløb uden problemer.	Virkelig godt
24	NB. Når "vi" kommer til undersøgelsen og henvender os til sygeplejersken, sidder han/hun med ryggen til os patienter. Det ser ikke "kønt" ud. Computeren bør flyttes, så sygeplejersken sidder med fronten eller siden mod os patienter. Det er kun en bagatel, men nu spørger I jo!	Godt
26	Alt ok.	Virkelig godt

J-HOTEL

Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.

ID	Kommentarer - J-HOTEL	Samlet indtryk
1	Personalet var altid høflige og smilende. FLOT!	Virkelig godt
2	En rigtig god oplevelse.	Virkelig godt
3	Dårlig information fra sygehus til praktiserende læge og læge NN.	Godt
5	At henvise til operationsgangen. Jeg vidste ikke, hvor den lå.	Virkelig godt
6	Fagligt dygtige læger. Ingen mærkbar stress hos personalet (selvom de havde travlt en af dagene). Meget sød og omsorgsfuld sygeplejerske. Behandling over al forventning!	Virkelig godt
8	Opholdet på patienthotellet ([flere] dage) var særdeles godt - også øjenplejen.	Virkelig godt
9	Patienthotellet: Et håndklæde til to overnatninger er utilstrækkeligt. Dørene er meget tunge at åbne, især indefra, hvor man ikke kan skubbe med kroppen. Ellers er patienthotellet dejligt at være på.	Virkelig godt
11	Har været "indlagt" på øjenafdelingen/patienthotellet i forbindelse med en []transplantation. Har kun rosede ord til afdelingens og patienthotellets personale. Der har været den flotteste service. Venlighed og imødekommenhed.	Virkelig godt
12	De lavede en god [operation]. Jeg er godt [tilfreds] med det.	Virkelig godt
14	Det, der gjorde mest indtryk på mig, var, at ved ankomsten på det aftalte klokkeslæt, blev jeg modtaget af NN []. En meget venlig og omhyggelig orientering og klargøring til øjenoperation. Samme venlige omgangstone hver dag til kontrol. Uanset stor travlhed! En dejlig oplevelse! Jeg var ret bange, men lægerne NN er lige så venlige. Giver sig god tid. Tak for det!	Virkelig godt
15	Jeg var indlagt på patienthotellet og ikke afdelingen.	Virkelig godt
17	Hotellet har et rart personale.	Intet svar
18	Var ikke indlagt. Boede på patienthotel, hvor alt var i fin orden. Jeg kunne måske have efterlyst, at der også var mad og rejsegodtgørelse for min rejseledsager, da jeg nu er afhængig af en sådan.	Virkelig godt
19	Ikke til gene for mig, men personalet var meget fleksible pga. pladsmangel. Har oplevet en fantastisk effektivitet af et professionelt team i hele forløbet - fra henvisningen over undersøgelserne til operationerne. Er blevet informeret på en fin måde. Vil fremhæve lægens kvaliteter med hensyn til samtale og formidling. Det har været medvirkende til, at jeg har følt mig tryk [].	Virkelig godt
20	Godt, at jeg havde været der [tidligere], så jeg vidste nogenlunde hvordan. Men jeg savnede samme gode [inf?]. Alle var søde og hjælpsomme, og jeg er lykkelig for mine [] flotte operationer og mit "nye" liv :)	Godt
21	Selvom der var mange patienter, og mange mennesker ventede på gangene for at komme ind til undersøgelse, virkede personalet meget kompetente og venlige.	Virkelig godt
24	Udfaldet efter [transplantation] vil nok altid være individuelt. I skriftlig information står der rigtig nok, at resultatet først kan vurderes efter ét til to år. I mit tilfælde, [hvor jeg også har andre problemer,] har jeg efter operationen været og er delvist ugunstigt stillet (alene boende med hus/have). Eventuelt bede sygeplejerske i den mundtlige information pointere "ekstra" over for patienten om det (mulige) efterfølgende handicap []. Angående medicin (i den skriftlige information): [medikament] bruges ikke mere i behandling efter udskrivelsen. Og det blev jeg også mundtligt informeret om. Måske godt snart at revidere den skriftlige information. Ellers har jeg kun ROS og GODT at sige om hele forløbet :-)	Godt
25	Jeg brød mig ikke om, at personalet udtalte sig om [mit barn] til vores øvrige familie. "Det går	Virkelig godt

så godt. Det går altid godt med de operationer". [En pårørende] fik forståelsen af, at alt var godt og uden problemer, inden vi havde fået svar på [alle prøver] i forhold til risiko for en ekstra svulst []. Det virkede højest upassende.