

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for indlagte patienter på

ØJENAFDELING J - SENGE

Øjenafdeling J

Aarhus Universitetshospital

18-04-2013

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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, 2013

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 2012 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 9. august-31. oktober 2012. 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 udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	111
Besvarelser fra afsnittets patienter:	81
Afsnittets svarprocent:	73%

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 tests 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

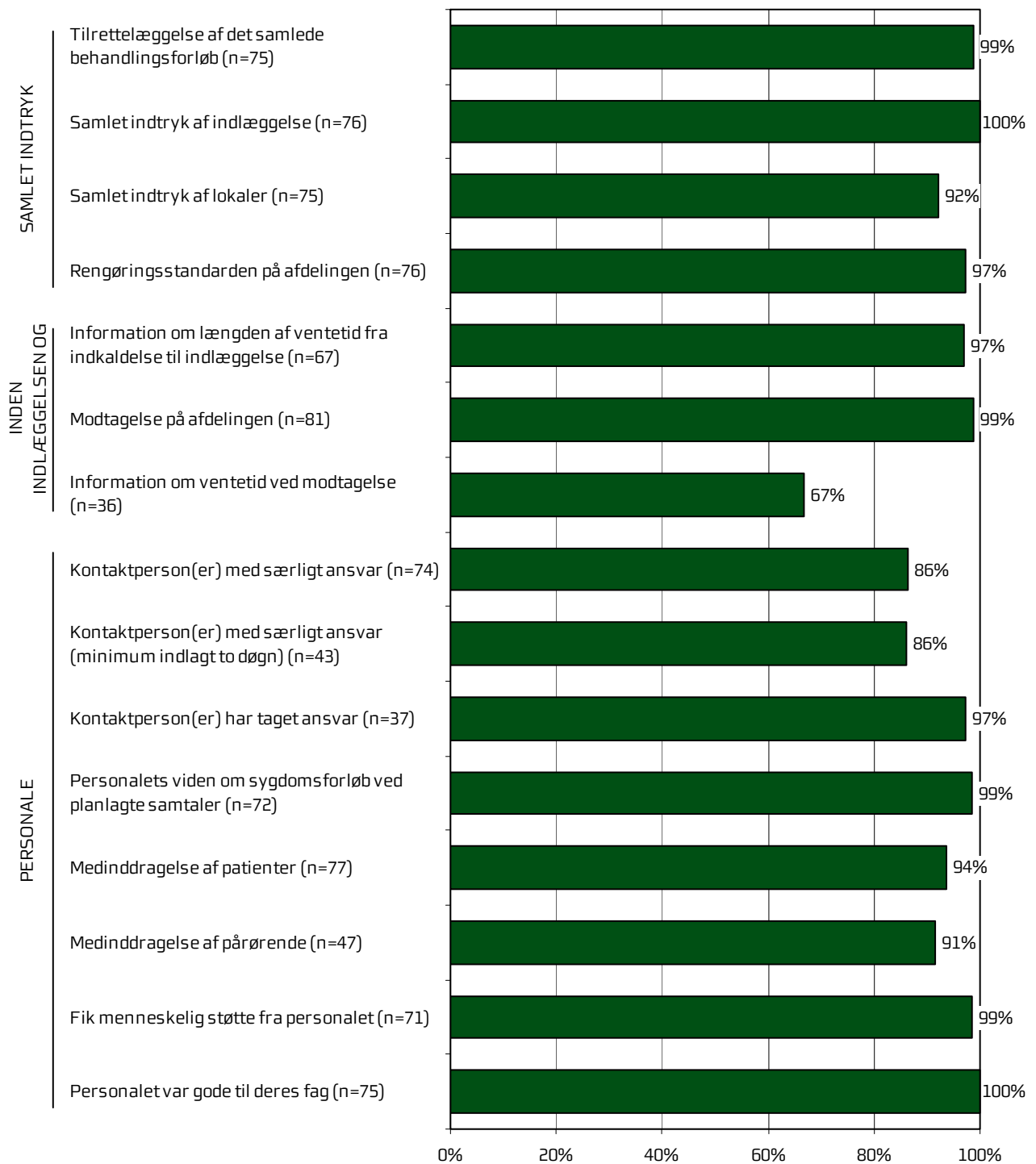
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

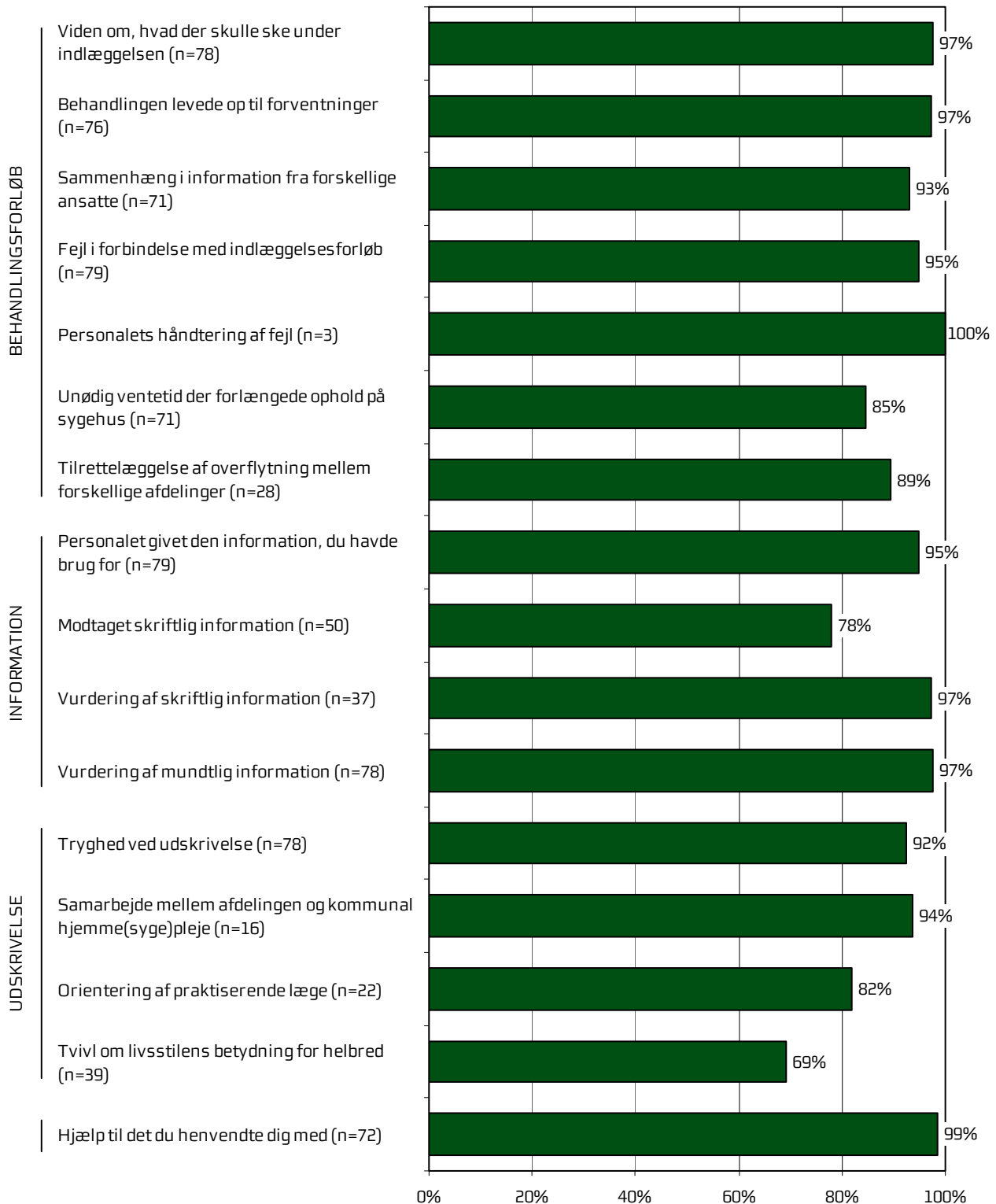
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

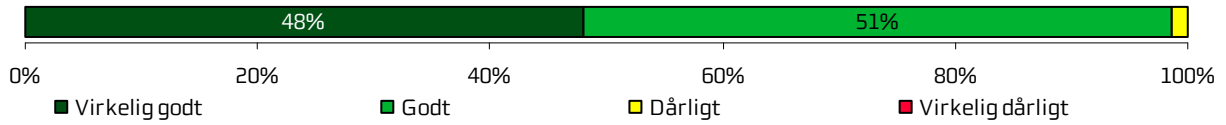
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

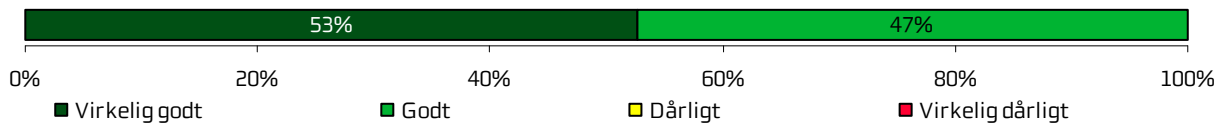
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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=75)



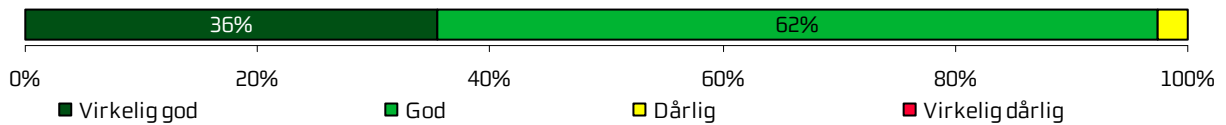
Samlet indtryk af indlæggelse (n=76)



Samlet indtryk af lokaler (n=75)



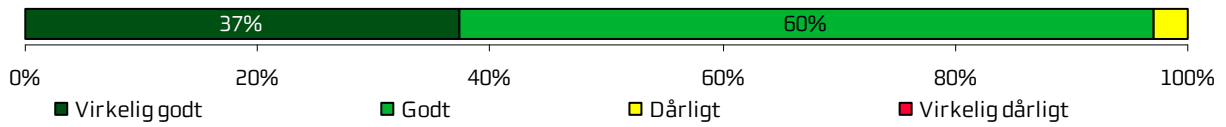
Rengøringsstandard på afdelingen (n=76)



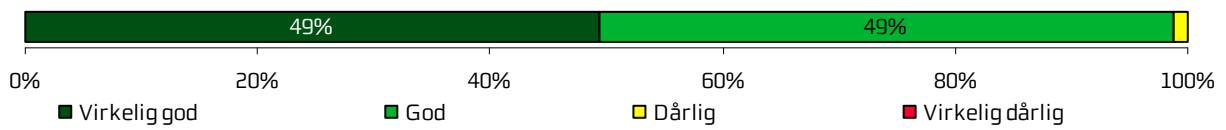
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	99 %	-	-	100 %	87 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	100 %	-	-	100 %	87 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	92 %	-	-	100 % *	69 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	97 %	-	-	100 %	84 % *	94 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

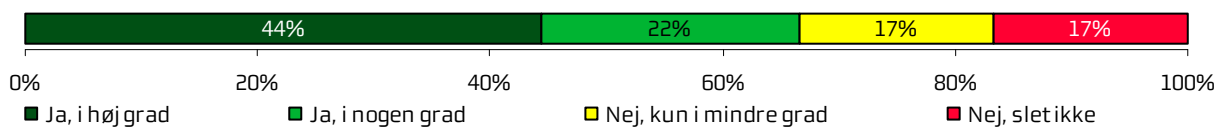
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=67)



Modtagelse på afdelingen (n=81)



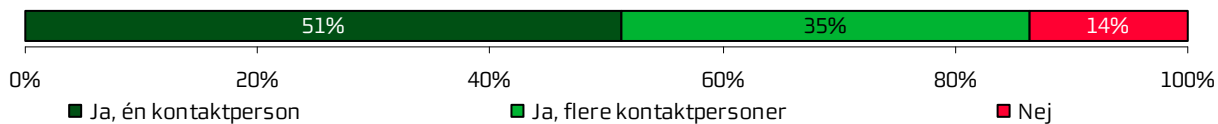
Information om ventetid ved modtagelse (n=36)



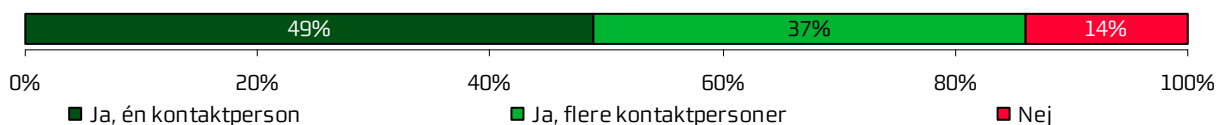
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	97 %	-	-	100 %	80 % *	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	99 %	-	-	100 %	92 % *	98 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	67 %	-	-	99 % *	62 %	78 %

Personale

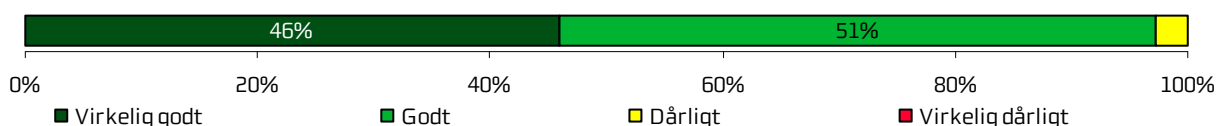
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=74)



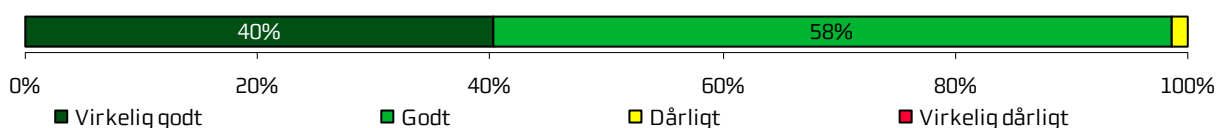
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=43)



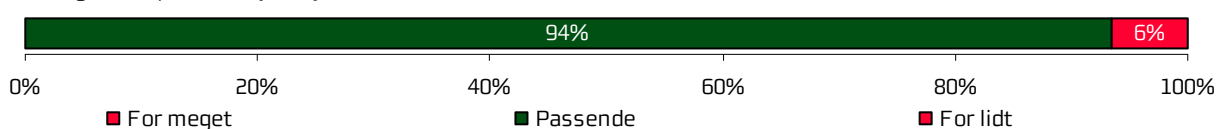
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=37)



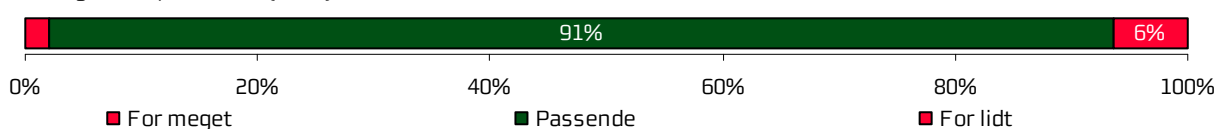
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=72)



Medinddragelse af patienter (n=77)



Medinddragelse af pårørende (n=47)



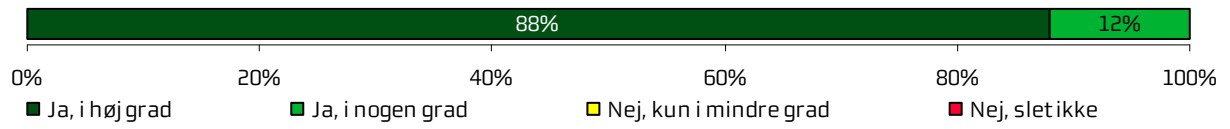
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=71)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	86 %	-	-	98 % *	72 % *	86 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	86 %	-	-	97 % *	68 % *	84 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	-	-	100 %	94 %	98 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	99 %	-	-	100 %	83 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	94 %	-	-	100 % *	80 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	91 %	-	-	98 %	70 % *	87 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	99 %	-	-	100 %	86 % *	94 % *

Personale (fortsat)

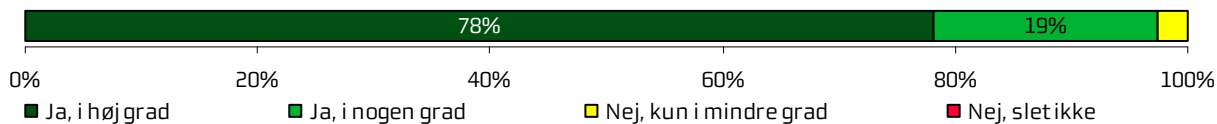
Personalet var gode til deres fag (n=75)



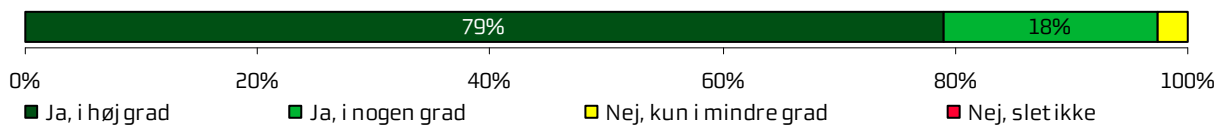
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	-	-	100 %	92 % *	98 % *

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=78)



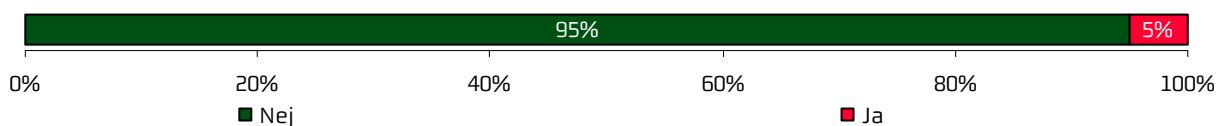
Behandlingen levede op til forventninger (n=76)



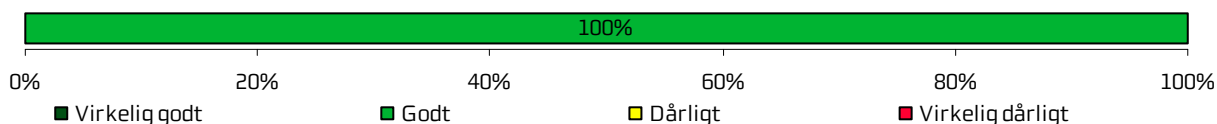
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=71)



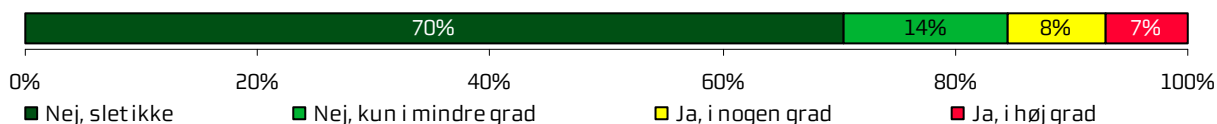
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=79)



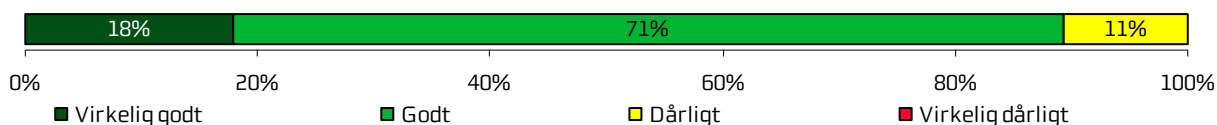
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=71)



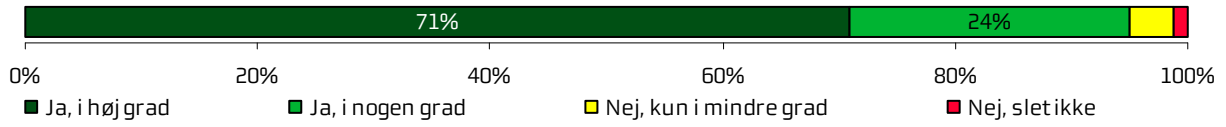
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=28)



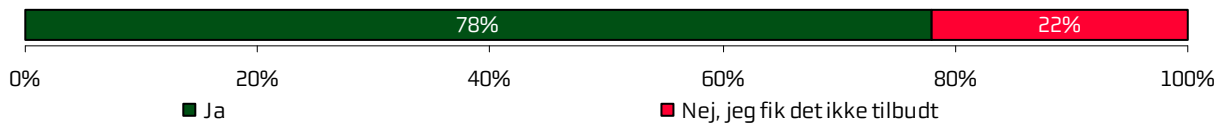
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	97 %	-	-	100 %	75 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	97 %	-	-	100 %	83 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	93 %	-	-	100 % *	80 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	95 %	-	-	100 % *	74 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	-	-	77 % *	59 % *	67 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	85 %	-	-	98 % *	68 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	89 %	-	-	100 %	80 %	93 %

Information

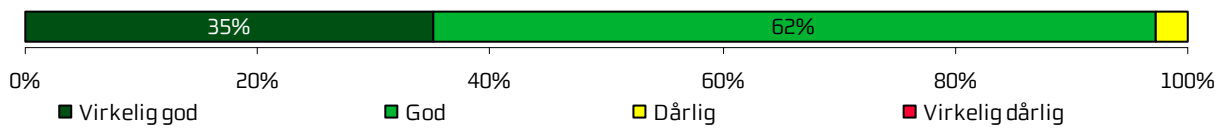
Personalet givet den information, du havde brug for (n=79)



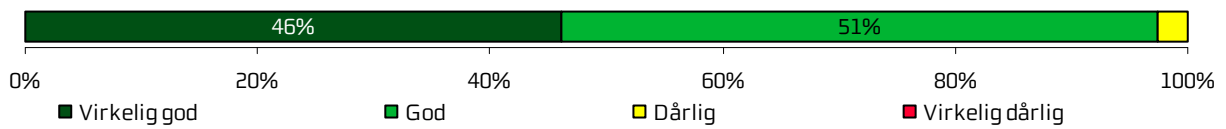
Modtaget skriftlig information (n=50)



Vurdering af skriftlig information (n=37)



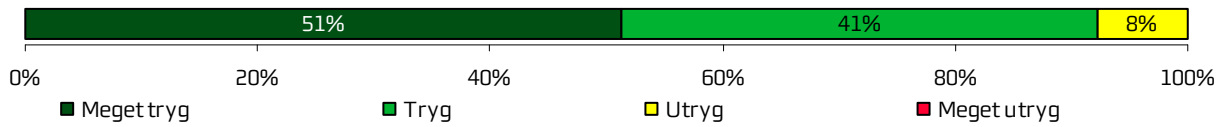
Vurdering af mundtlig information (n=78)



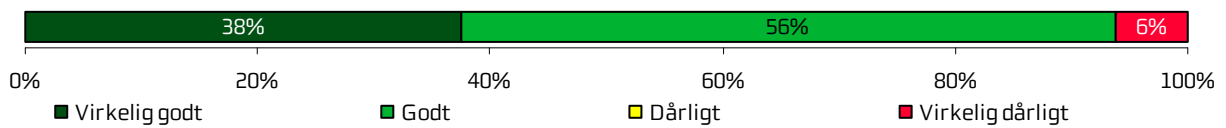
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	95 %	-	-	100 % *	85 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	78 %	-	-	96 % *	48 % *	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	97 %	-	-	100 %	89 %	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	97 %	-	-	100 %	87 % *	95 % *

Udskrivelse

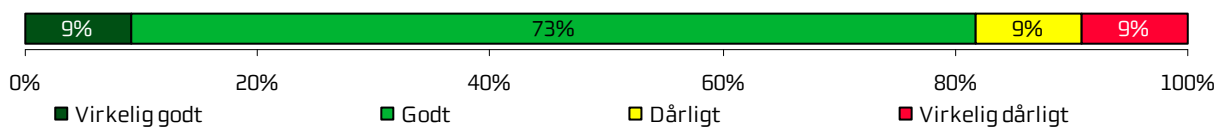
Tryghed ved udskrivelse (n=78)



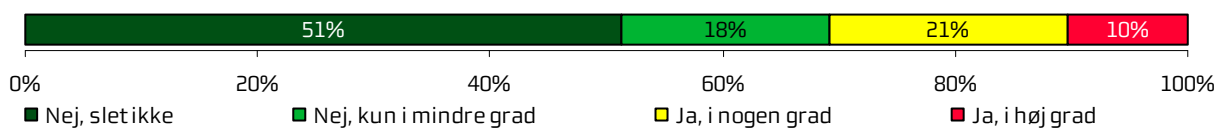
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=16)



Orientering af praktiserende læge (n=22)



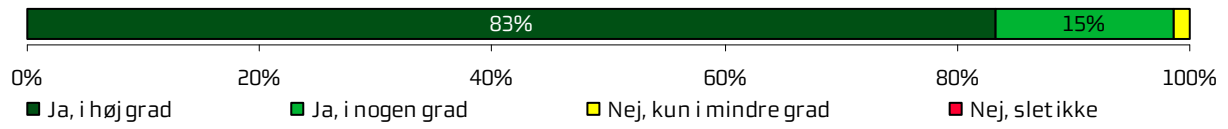
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=39)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	92 %	-	-	99 % *	78 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	94 %	-	-	100 %	70 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	82 %	-	-	100 % *	72 %	87 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	69 %	-	-	90 % *	56 %	72 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=72)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	99 %	-	-	100 %	89 % *	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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.












Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

Antal kommentarer	
	n
Fysiske rammer	3
Kommunikation og information	3
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	3
Pleje	3
Relationer til personale	3
Ventetid	1

ØJENAFDELING J - SENGE**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**





ID	Kommentarer - ØJENAFDELING J - SENGE	Samlet indtryk
 2	Har ikke været indlagt men behandlet ambulant.	Uoplyst
 4	Der blev desværre to udsættelser. Den ene var jeg selv ansvarlig for.	Virkelig godt
 5	Godt tilfreds.	Virkelig godt
 7	Jeg var indkaldt til [om morgenen], men da jeg mødte ind, fik jeg besked på, at operationen var flyttet til [senere på dagen], uden at jeg havde fået besked. Det betød [flere] timers spildtid.	Virkelig godt
 9	Allerede her må jeg nævne, at jeg IKKE var "indlagt" i traditionel forstand, men blev opereret ambulant med efterfølgende kontrol og ophold på Patienthotellet i [nogle] dage.	Uoplyst
 11	Det tog [flere] timer, før jeg fik patientarmbånd, så jeg kunne komme på Patienthotellet.	Godt
 19	Nej. Alting gik bare meget stærkt.	Godt
 20	Jeg blev indlagt akut.	Godt
 21	Der er en virkelig god stemning i afdelingen.	Virkelig godt
 25	Jeg fik en god velkomst, så man følte sig velkommen med det samme.	Godt
 31	Grå stær mislykket på andet sygehus. AAU blev kontaktet omgående, med henblik på transplantation []. Svaret var nej, ikke så tæt på operationen. [Nogle] uger senere skulle jeg til AAU, som besluttede []transplantation.	Virkelig godt
 32	Ventetiden er meget lang.	Godt

ØJENAFDELING J - SENGE**Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?**








ID	Kommentarer - ØJENAFDELING J - SENGE	Modtagelsen
 4	Meget kompetente, præcise, venlige mennesker. God tone! Uhøjtidelig, høj faglig standard.	Virkelig god
 5	Godt tilfreds.	Virkelig god
 6	Alt gik efter bogen. Meget fin modtagelse.	Virkelig god
 11	Der skal bare organisering til.	God
 19	Der var meget travlt, men de tog sig stadig tid til at trøste og instruere os.	Virkelig god
 21	Alt er til UG! Dog kunne damerne i "lugen" (udskrivningen) måske være lidt mere imødekomende.	Virkelig god
 26	Jeg synes, at jeg har fået en meget god behandling, både af sygeplejersker og lægen.	Virkelig god
 27	Modtaget i informationen. Henvist til Patienthotellet.	Virkelig god
 28	Vi venter altid i [flere] timer, indtil vi bliver kaldt ind.	Dårlig
 31	Ingen information om, hvor hvad var. Fandt først om eftermiddagen ud af, hvor jeg måtte bruge mobiltelefon. Familien ventede på opringning []. Jeg havde sagt det.	God
 32	God information og indkvartering.	God

ØJENAFDELING J - SENGE










Hvilke(n) fejl oplevede du?

	ID	Kommentarer - ØJENAFDELING J - SENGE	Fejlhåndtering
	6	Ingen.	Uoplyst
	13	Kommunikation mellem afdeling og patienthotel.	Godt
	29	NN havde håbet på, at hun kom til at se lidt bedre, men det lykkedes desværre ikke[].	Uoplyst
	31	Ankom [om morgenen] til øjenafdelingen efter transport []. Det vidste de. Havde bagage med. Først [ud på eftermiddagen] blev jeg vist til patienthotellet, hvor jeg fik at vide, at jeg skulle indlogeres. Hele dagen fik jeg at vide, at jeg skulle blive i venteværelset. Jeg blev undersøgt utallige gange med meget lange ventetider.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

ØJENAFDELING J - SENGE**Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - ØJENAFDELING J - SENGE	Samlet indtryk
 4	Jeg vil anbefale afdelingen!	Virkelig godt
 6	Fik løbende information under hele forløbet.	Virkelig godt
 8	Er virkelig imponeret af det arbejde læge NN har gjort. MEN: informationen fra læge NNS side er meget mangelfuld. Tiden efter operationen har været meget utryg.	Godt
 14	Under indlæggelsen var det svært at klare sig i spisestuen på hotellet grundet dårligt syn.	Godt
 15	For lang ventetid på blodprøver og svar derpå.	Virkelig godt
 17	Alt foregik tilfredsstillende. Engageret personale.	Virkelig godt
 21	Det er meget svært at finde på noget negativt at skrive om. Patienthotellet er intet mindre end en FANTASTISK oplevelse. Stor ros til al personale.	Virkelig godt

ØJENAFDELING J - SENGE**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?**

ID	Kommentarer - ØJENAFDELING J - SENGE	Samlet indtryk
 4	Der gik et helt år fra forundersøgelsen og den tilhørende grundige information. Jeg ville gerne have haft en repetition, da jeg endelig skulle opereres.	Virkelig godt
 6	Ingen minusser.	Virkelig godt
 8	Har oplevet, at det var meget svært at få information samt svar på spørgsmål fra læge NN. Har savnet en kontaktperson (sygeplejerske) ved efterfølgende kontroller (efter operationen), som kunne give mig svar på mine spørgsmål.	Godt
 9	Igen, det var en ambulans operation for grå stær, hornhindetransplantation.	Uoplyst
 17	Måske skulle [informationsmaterialet] revideres/ajourføres.	Virkelig godt
 19	Alt var på dansk, den skriftlige information. Måske det også var muligt at få det på engelsk.	Godt
 25	Jeg føler mig tryk ved den information, jeg har fået.	Godt
 30	Et andet hospitals beskrivelse af en operation for grå stær (fundet på internettet) er mere omfattende og bedre, synes jeg.	Virkelig godt
 31	Under: Lægerne NN rimelige. Patienthotellet god. Øjenafdeling (sygeplejerskerne og informationen) vidste ikke ret meget.	Virkelig godt

ØJENAFDELING J - SENGE



Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - ØJENAFDELING J - SENGE	Samlet indtryk
8	Fik udleveret et akutnummer [], som jeg kunne ringe på, hvis der opstod problemer. Fik brug for det en sen aften, men der var bare ingen, der svarede på dette nummer!!!	Godt
17	Fin service ved telefonopkald i forbindelse med usikkerhed/problemer ved den midlertidige protese.	Virkelig godt
31	Rigtig god behandling på det ene sygehus. Ville have ønsket et telefonkontaktnummer til det andet sygehus.	Virkelig godt

ØJENAFDELING J - SENGE

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

ID	Kommentarer - ØJENAFDELING J - SENGE	Samlet indtryk
1	Sygeplejerskerne var meget søde og hjælpsomme, og lægerne [var] flinke og kompetente. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
2	Er behandlet ambulat.	Uoplyst
6	Personalet var utroligt hjælpsomme. Jeg har kun positive oplevelser på hotellet, og maden var til ug. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
7	Jeg har haft en tryk og positiv oplevelse på Øjenafdelingen. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
10	Jeg synes, at arbejdsgangen virker bureaukratisk. Der foretages en del enkeltstående undersøgelser, som bliver afløst af ventetiden. Det virker langsomt for brugeren, og det kan være svært at finde ud af, hvor langt man er i processen. Hvis det er muligt, vil jeg opfordre til at afgive et tilnærmelsesvist sluttidspunkt i forbindelse med starttidspunktet, både [af hensyn til] pårørende (afhentning) og arbejdsplads. [Kommunikation og information, Ventetid]	Godt
12	Der mangler bad og toilet på sengestuen. [Fysiske rammer]	Godt
16	Under ophold på patienthospitalet synes jeg, det ville være rimeligt og mere trygt, om den vagthavende sygeplejerske kiggede ind mindst én gang under opholdet []. [Kvalitet i behandling]	Godt
17	Det var rart med én primær kontaktperson. [Kontaktperson]	Virkelig godt
18	Jeg boede på patienthotellet og gik til øjenafdelingen, og det hele var rigtig godt.	Godt
20	jeg var opereret i øjet, men der kunne ikke skærmes for sollys på stuen. Der var kun tynde, hvide gardiner (på en øjenafdeling?). Jeg måtte ligge med et hovedpudebetræk over hovedet :- { [Fysiske rammer]	Godt
21	Jeg vil bede om, at informationen om patienthotellet bliver videregivet til rette sted. Jeg blev meget trist over at erfare, at det har været på tale, at patienthotellet skulle nedlægges. Det er et dejligt sted at opholde sig, og det er faktisk rigtig dejligt at være sammen med patienter med andre lidelser end en selv. Der bliver både mere samtalestof og sidst, men ikke mindst, holder man op med at synes, at det er synd for en selv.	Virkelig godt
22	Kun stor, ja meget stor ros til afdelingen. Jeg har været meget tilfreds. De skal have stor ros fra min side alle sammen.	Virkelig godt
23	Synes at det er godt, når kun en til to sundhedspersonaler har med en at gøre under indlæggelse (altså samme person). Ønsker måske lidt mere tid ved undersøgelsen efter udskrivning til en snak. [Kommunikation og information, Pleje]	Virkelig godt
24	Alt har været meget tilfredsstillende.	Virkelig godt
25	Alt i alt har det været en god oplevelse [].	Godt
26	Jeg fik lyst til at drikke kaffe eller juice, og når jeg spurgte efter det, så var det der ikke! [Fysiske rammer]	Godt
30	Boede på patienthotellet. En helt igennem positiv oplevelse. Tak.	Virkelig godt

-  31 På Øjenafdelingen manglede information totalt. Virkelig godt
- Da jeg ikke på forhånd var informeret om overnatning, vil jeg takke Øjenafdelingen for lån af tøj og mad den dag, jeg kom. Manglende information til personale på Øjenafdelingen. Personerne var søde.
[Kommunikation og information, Pleje, Relationer til personale]
-  33 Jeg har ikke været indlagt. Boede på Patienthotel, som jeg kun har meget stor ros til. Både de søde sygeplejersker i receptionen og personalet i restauranten. En hel ferie. [Tak] til Aarhus Universitetshospital. Uoplyst

