

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2009  
Afsnitsrapport**

**Indlagte**





**Denne rapport er udarbejdet for  
indlagte patienter på**

**Patienthotel  
Øjenafdeling J  
Århus Sygehus**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling  
Region Midtjylland  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside  
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N  
Tlf. 87284911  
[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

December 2009

## Indholdsfortegnelse

|                                 |   |    |
|---------------------------------|---|----|
| 1                               | Indledning .....  | 1  |
| 2                               | Læsevejledning og begrebsafklaring .....                                    | 3  |
| 3                               | Afsnittets resultater – et hurtigt overblik .....                           | 5  |
| 4                               | Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet..... | 9  |
| Bilag 1: Kommentarsamling ..... |   | 23 |



# 1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

## Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

## Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.<sup>1</sup>

## Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres ophold på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 5. januar – 27. marts 2009 var indlagt på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

|  |     |
|--|-----|
| Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen: | 156 |
| Besvarelser fra afsnittets patienter:                | 108 |
| Afsnittets svarprocent:                              | 69% |

## Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

<sup>1</sup> Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.





## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor 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 svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

### Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er 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 disse, 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, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form 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 ophold 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).

### Yderligere information

En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

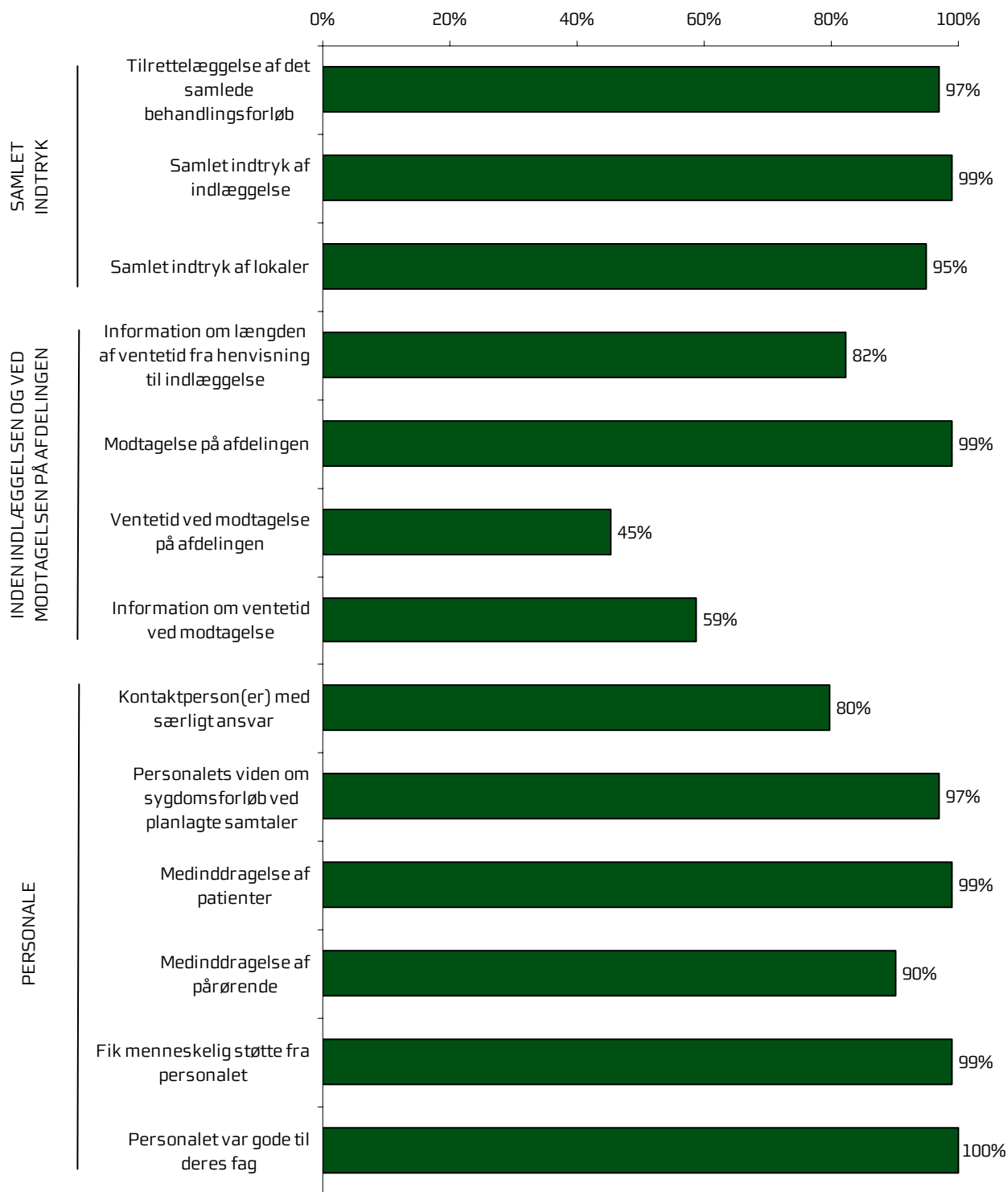


### **3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik**

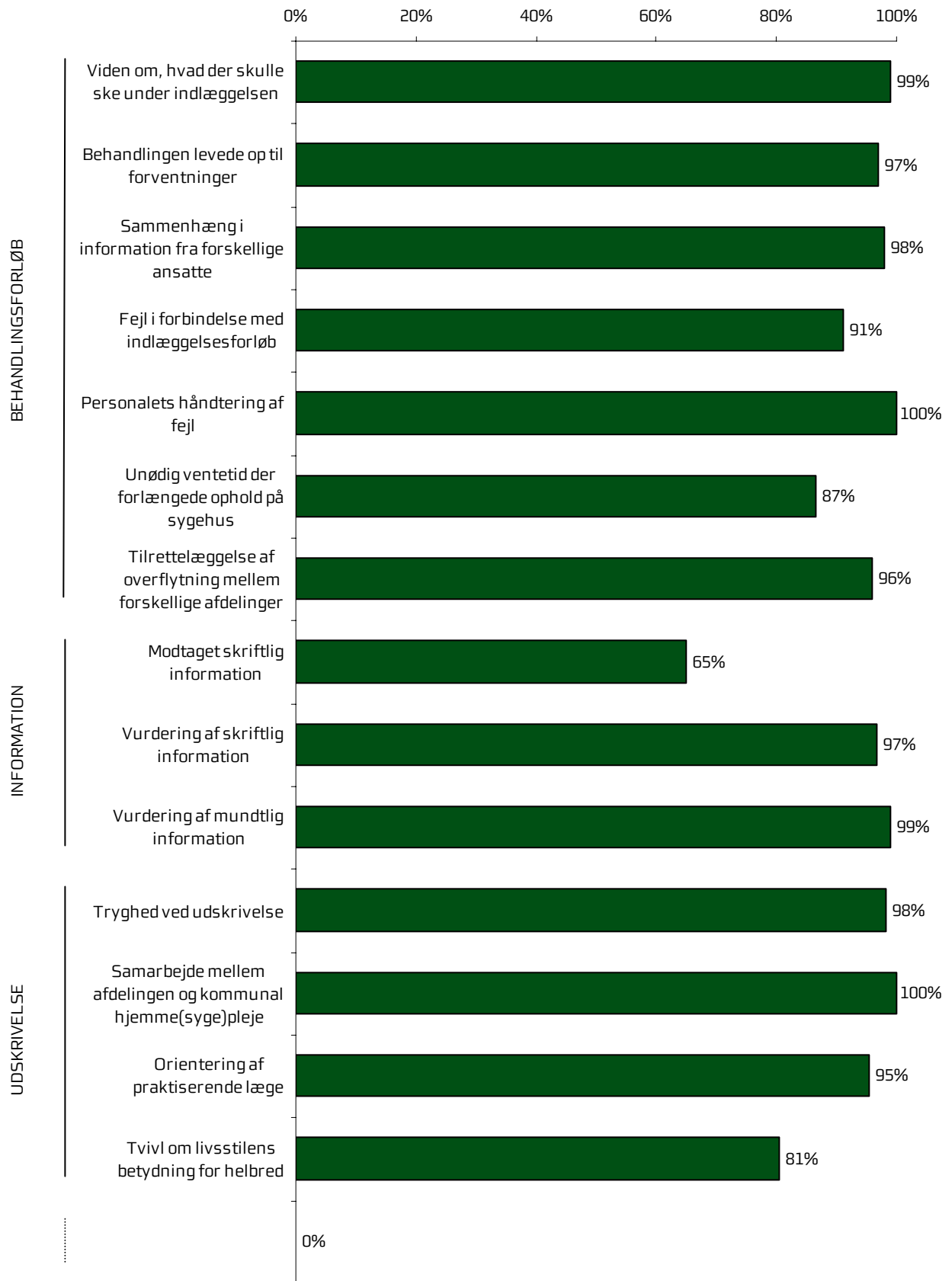
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet**



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)





## 4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.<sup>2</sup>

### Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. 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.

Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

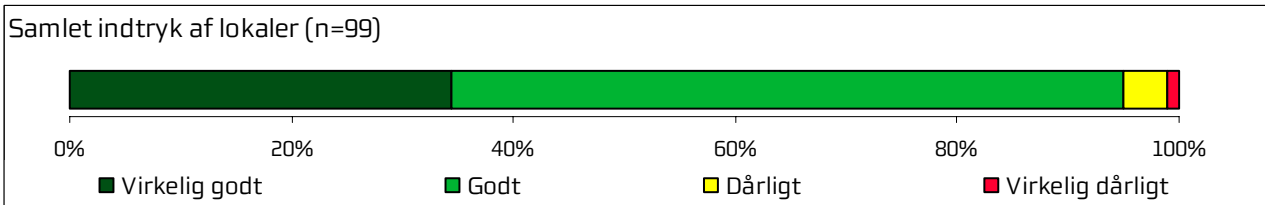
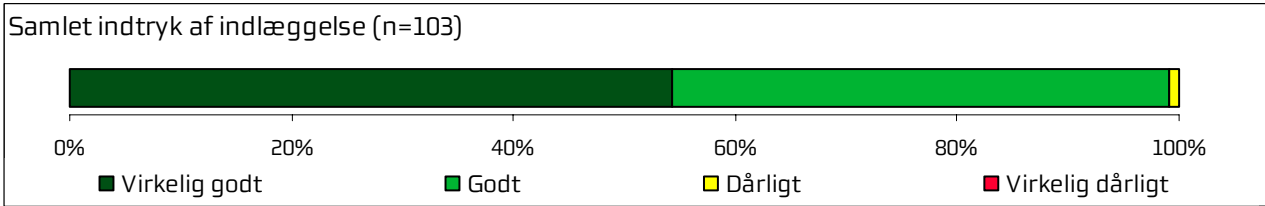
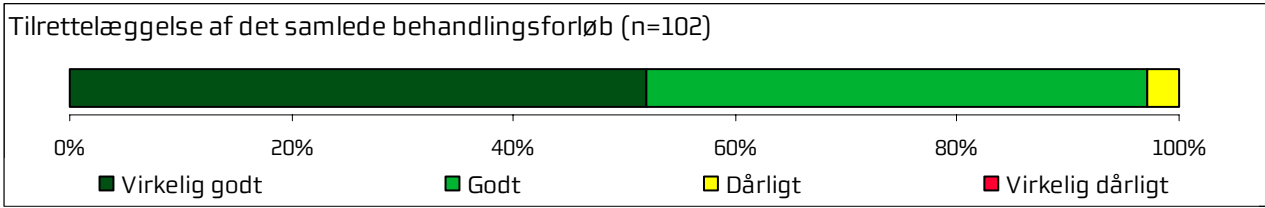
### Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikanstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

---

<sup>2</sup> Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

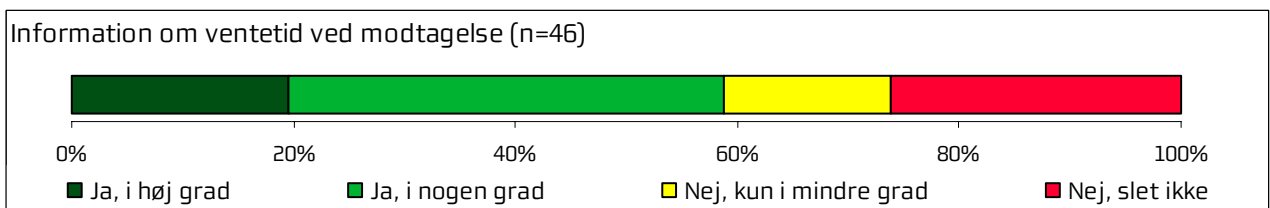
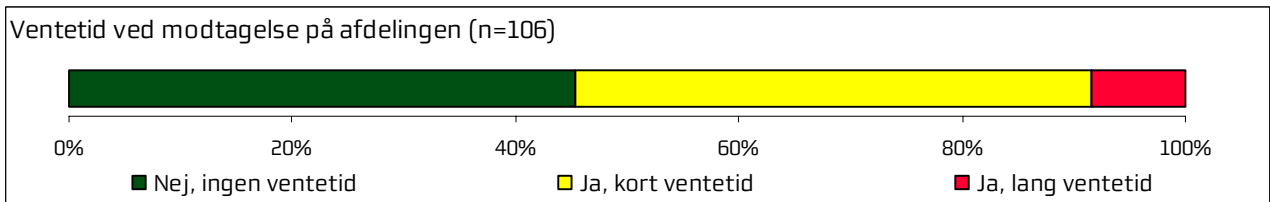
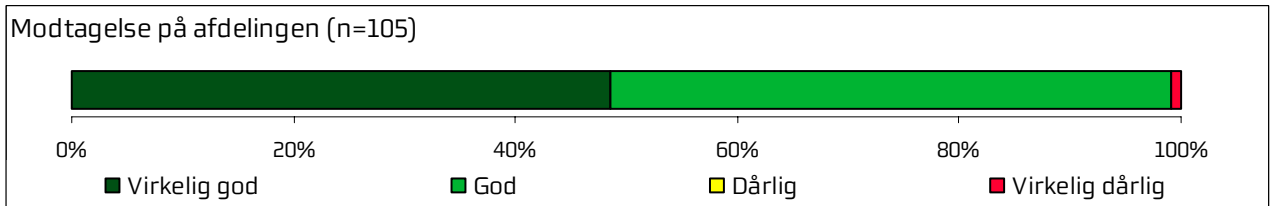
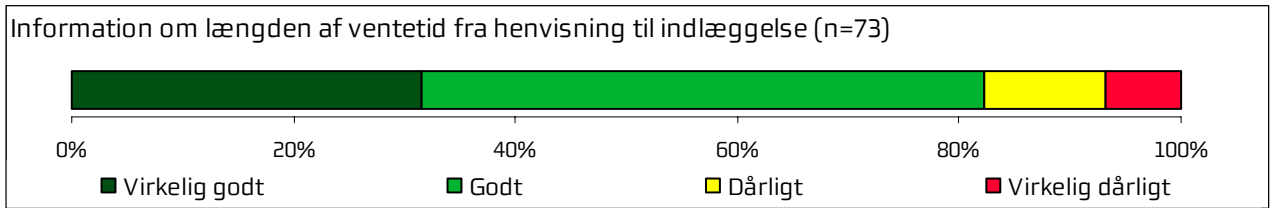
### 4.1 Samlet indtryk





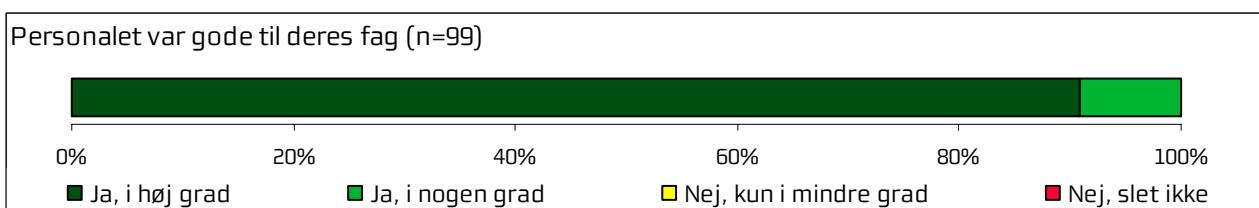
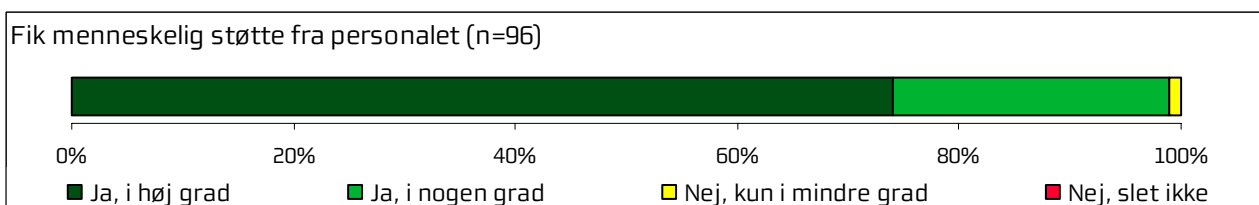
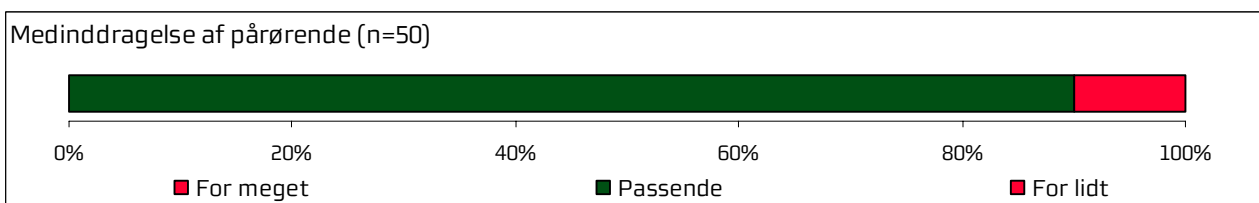
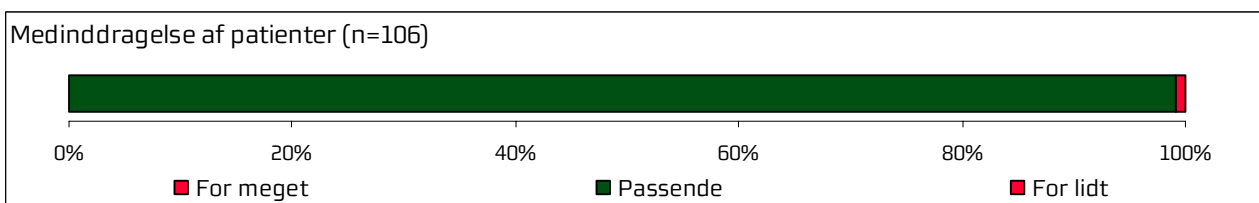
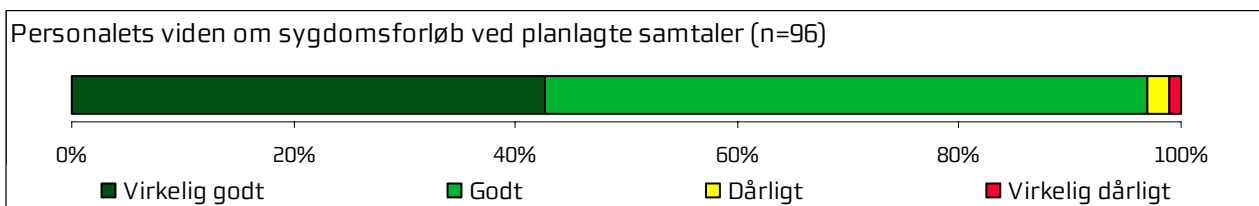
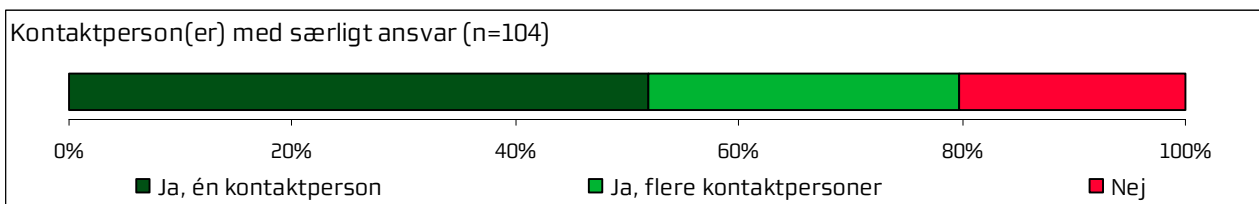
|   | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|---|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt? | 97%  | -    | -    | 100%   | 71%*      | 91%*       |
| Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?                     | 99%  | -    | -    | 100%   | 76%*      | 92%*       |
| Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?                               | 95%  | -    | -    | 97%    | 54%*      | 75%*       |

## 4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



|   | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|---|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt? | 82%  | -    | -    | 100%*  | 60%*      | 88%        |
| Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?  | 99%  | -    | -    | 100%   | 87%*      | 94%*       |
| Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?  | 45%  | -    | -    | 83%*   | 28%*      | 49%        |
| Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?  | 59%  | -    | -    | 100%*  | 32%*      | 66%        |

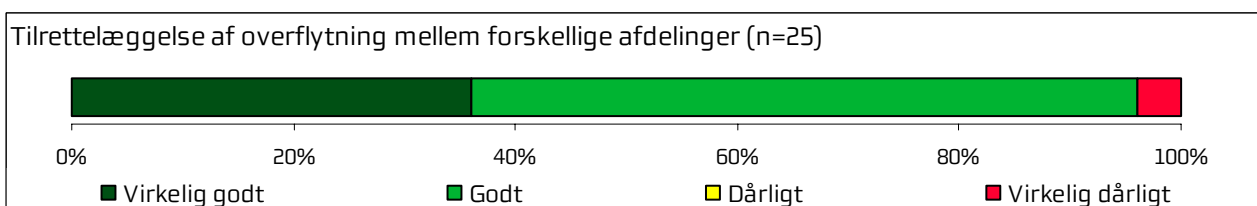
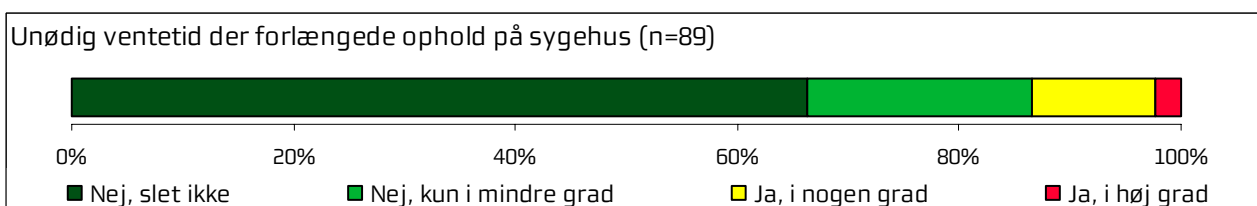
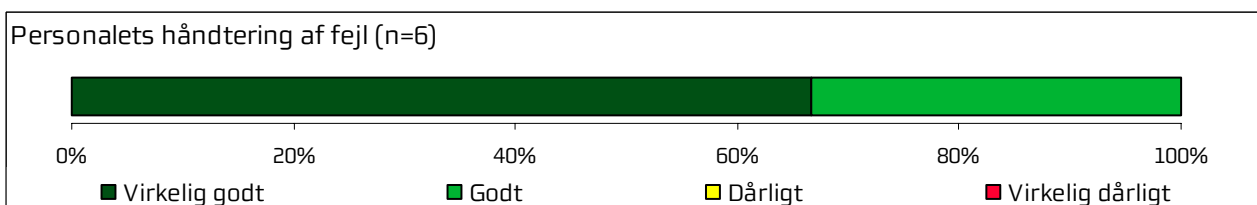
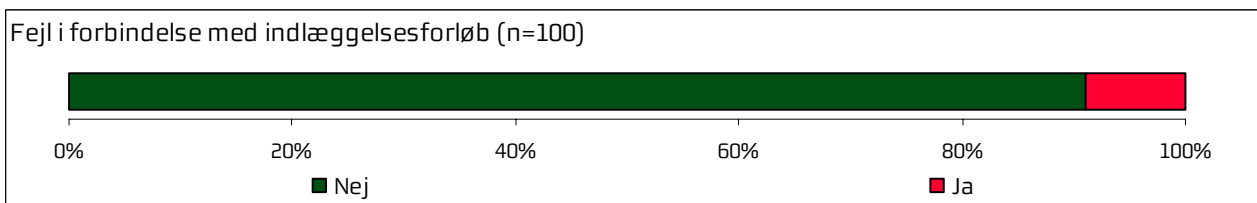
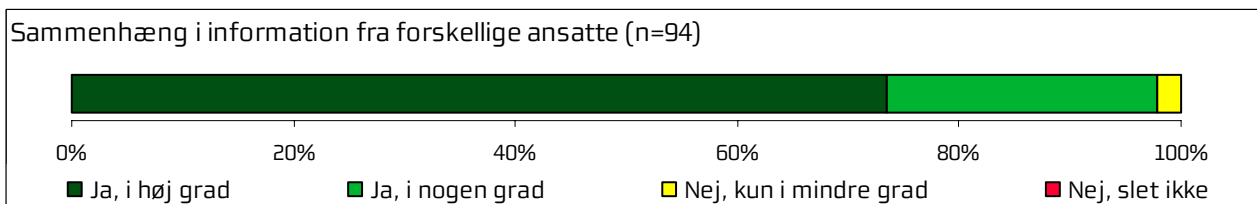
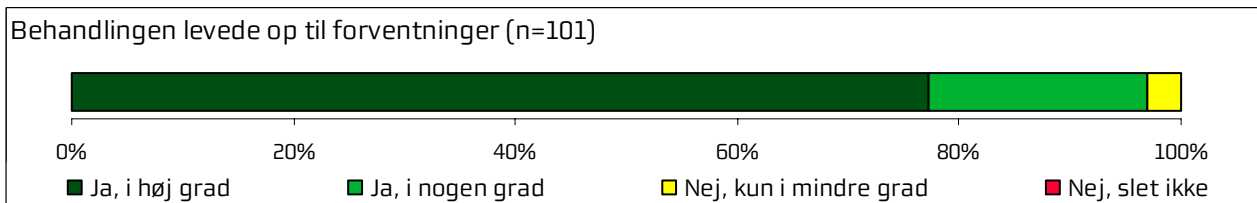
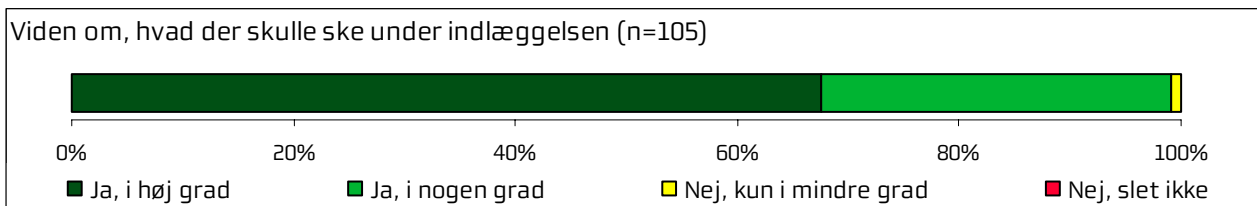
### 4.3 Personale



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

|  | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|--|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?                | 80%  | -    | -    | 94%*   | 58%*      | 81%        |
| Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?   | 97%  | -    | -    | 100%   | 73%*      | 89%*       |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?             | 99%  | -    | -    | 99%    | 70%*      | 87%*       |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? | 90%  | -    | -    | 100%*  | 62%*      | 82%        |
| Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?                           | 99%  | -    | -    | 99%    | 70%*      | 88%*       |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?   | 100% | -    | -    | 100%   | 88%*      | 96%*       |

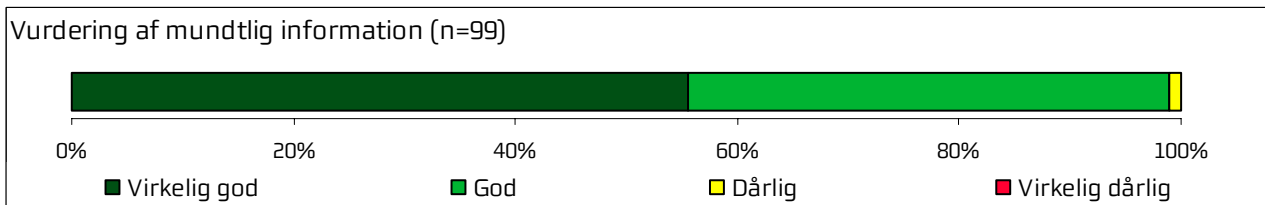
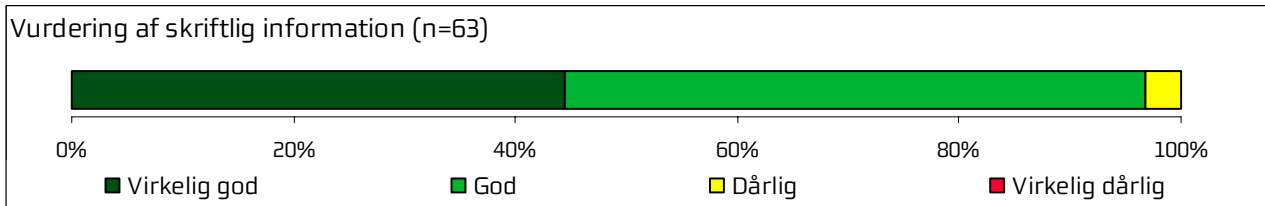
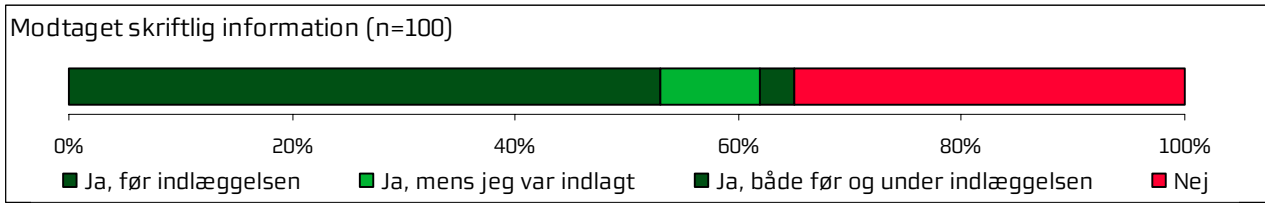
## 4.4 Behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

|  | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|--|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?   | 99%  | -    | -    | 100%   | 70%*      | 88%*       |
| Levede behandlingen op til dine forventninger?   | 97%  | -    | -    | 98%    | 74%*      | 89%*       |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?                            | 98%  | -    | -    | 100%   | 72%*      | 88%*       |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?   | 91%  | -    | -    | 92%    | 63%*      | 81%*       |
| Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?                         | 100% | -    | -    | 100%   | 0%*       | 66%        |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset? | 87%  | -    | -    | 98%*   | 62%*      | 84%        |
| Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?                                 | 96%  | -    | -    | 100%   | 70%*      | 88%        |

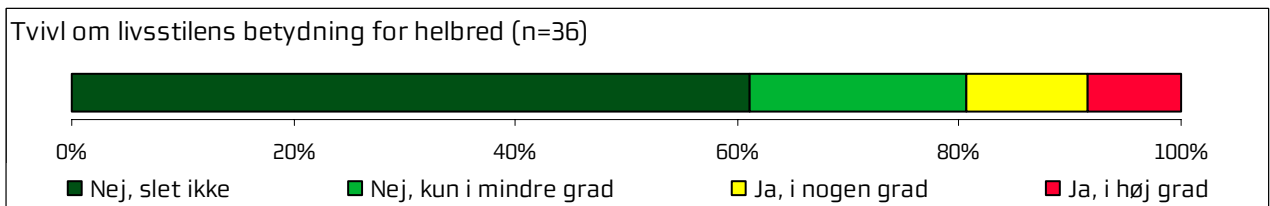
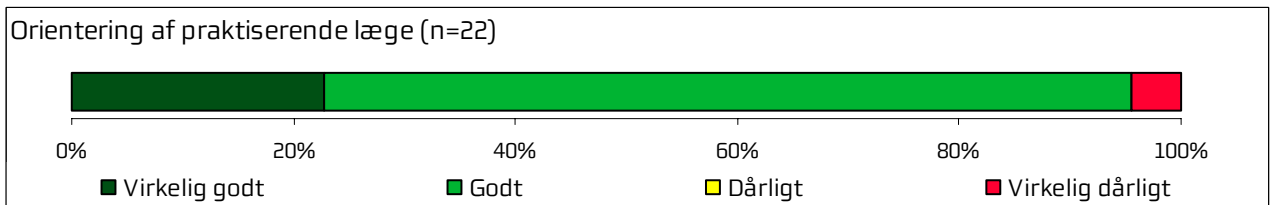
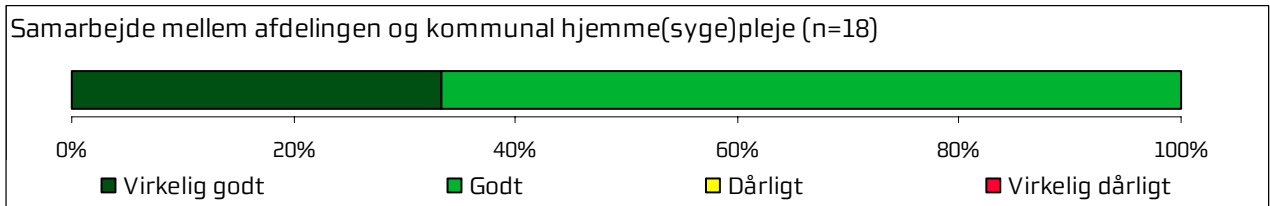
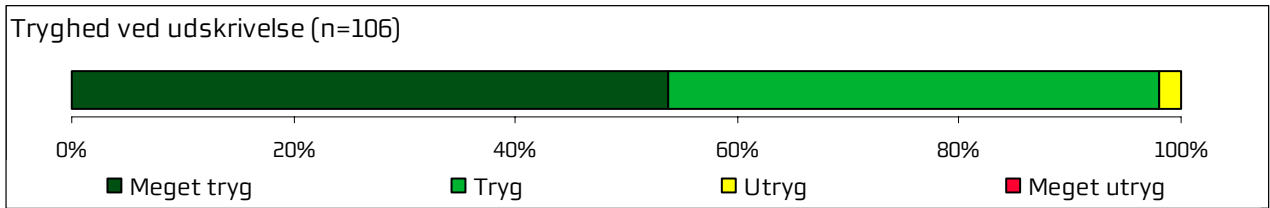
### 4.5 Information





|   | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|---|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling? | 65%  | -    | -    | 84%*   | 23%*      | 55%*       |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?   | 97%  | -    | -    | 100%   | 84%*      | 97%        |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?                       | 99%  | -    | -    | 100%   | 75%*      | 91%*       |

## 4.6 Udskrivelse

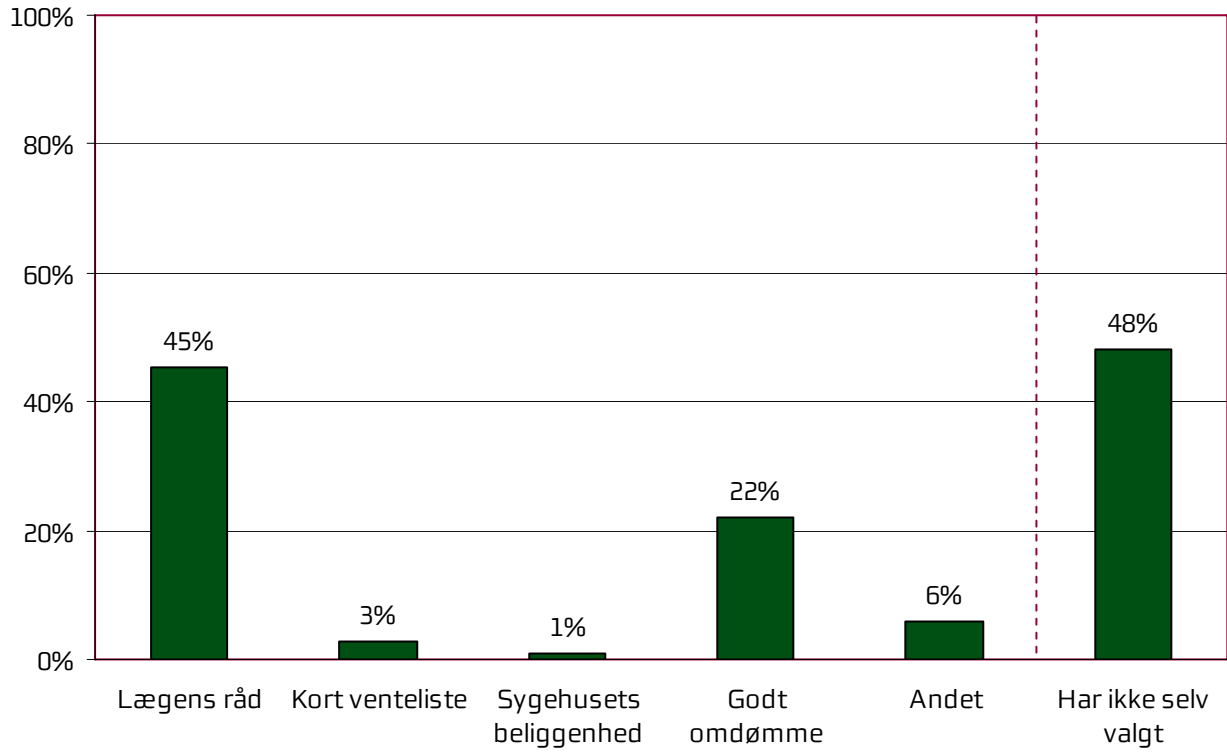


Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

|  | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|--|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?   | 98%  | -    | -    | 100%   | 71%*      | 86%*       |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse? | 100% | -    | -    | 100%   | 64%*      | 84%        |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?                  | 95%  | -    | -    | 100%   | 63%*      | 84%        |
| Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?        | 81%  | -    | -    | 86%    | 55%*      | 72%        |

### 4.7 Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



## Bilag 1: Kommentarsamling















Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere 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.

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.





## Patienthotel

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

| ID | Kommentar   | Patientens samlede indtryk |
|----|---|----------------------------|
| 3  | Patienthotellet var virkelig godt, dejligt med personale omkring en, selvom du ikke ligger på en afdeling. Det gav tryghed.   | Virkelig godt              |
| 4  | Til trods for typen af operation, der i sagens natur sker på samlebånd, havde jeg en fornemmelse af, at der var styr på tingene og ro omkring mig under operationen.  | Virkelig godt              |
| 5  | Jeg er yderst tilfreds og dybt taknemmelig for den meget professionelle behandling. Operationen har forøget min livskvalitet væsentligt. Tak.   | Virkelig godt              |
| 6  | ALLE havde en beundringsværdig måde at gøre deres bedste på.  | Virkelig godt              |
| 9  | Meget glad for forløbet, også på patienthotellet!   | Virkelig godt              |
| 10 | Jeg er selv sygehusansat og er forbavset positivt over et så godt forløb. Aftalte tider er stort set overholdt, samme læge til forundersøgelse og efterundersøgelse. Ingen infektion overhovedet.   | Godt                       |
| 11 | Ikke alle ansatte på operationsstuen var i første omgang klar over, hvilken operation, jeg skulle have, men den læge, der opererede, udviste sikkerhed og erfaring, hvilket kompenserede for dette (han var klar over hvilken type, det var). Under operationen var alle på stuen meget støttende, beroligende og professionelle, hvilket gjorde, at jeg følte mig tryk ved at forlade operationsstuen. Personalet på patienthospitalet var MEGET imødekommende, søde og hjælpsomme - stor ros til både dem, samt den læge, der opererede mig. Han gav mig synet tilbage. Noget jeg ikke turde tro på kunne lade sig gøre i mange år. | Virkelig godt              |
| 14 | Som svagtseende ville det være godt med markeringsstribes, 2-3 cm bred, på forkant og trappetrin.   | Virkelig godt              |
| 16 | Skriftligt materiale var ikke let læseligt på grund af lille skrifttype. Det var jo mit syn, jeg skulle behandles for.  | Virkelig godt              |
| 17 | Slående god stemning i afdelingen, uhøjtidelig, professionel adfærd. Patienthotellets personale er ikke nærværende. Sygeplejerskerne har for nogens vedkommende mistet empatien - ugennemskueligt, hvorfor de har valgt netop dette job!  | Godt                       |
| 18 | Blev hver gang modtaget af det samme personale og undersøgt af den samme læge, som foretog operation. Det betød virkelig meget og fik mig til at føle mig tryk.   | Virkelig godt              |
| 19 | Venterum på afdelingen er bare et gangareal. Man følte sig noget udstillet, da jeg skulle vente på gangen imellem de forskellige undersøgelser/operation. Der ville det have været rart med eget ventenummer. Jeg overnattede og befandt mig i løbet af dagen på patienthotellet. Det var rigtig godt.  | Godt                       |
| 20 | NN har haft problem med transport hjem tilbage. Der var ikke offentlig hjælp, som der skulle være.  | Godt                       |

|   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|    | 21 | Jeg fik en god behandling.   | Godt          |
|    | 22 | Var efter operationen til kontrol. Kørte to gange 200 km. og kontrollen tog ca. et minut. Det virkede lidt tyndt.  | Virkelig godt |
|    | 23 | De er bare gode.   | Virkelig godt |
|    | 25 | Tak for en rigtig god oplevelse.   | Godt          |
|    | 26 | Har altid boet på patienthotel.  | Virkelig godt |
|    | 27 | Super ophold på patienthotel. Godt personale, en helt fantastisk læge NN. Mange tak.   | Virkelig godt |
|    | 30 | For lang ventetid på behandling.   | Godt          |
|    | 31 | Jeg valgte Århus Sygehus, fordi jeg lider af en sygdom, som jeg ved, denne afdeling har behandlet flere med og derfor har mere rutine, hvis der skulle laves mere end det planlagte, da det var på tale.   | Godt          |
|    | 32 | Skulle så opereres tidligt på aftenen, og der var en person før mig, så læge NN skulle møde, selvom han havde fri. Først nogle timer senere blev jeg opereret, for lægen kom bare ikke. Alle steder sad der folk og ventede på ham. Det er spild af ressourcer. Det var heldigt, at vi skulle på patienthotel, da vi jo skulle møde næste morgen igen til kontrol.   | Intet svar    |
|  | 33 | Informere lidt mere om, hvad de har gjort og hvad der kan ske bagefter.  | Godt          |
|  | 34 | Jeg blev meget godt behandlet.   | Virkelig godt |
|  | 35 | Flinke og søde læger og sygeplejersker og hele personalet og meget god mad. Intet at klage over.   | Virkelig godt |
|  | 36 | Jeg vil gerne rette en stor tak til ikke mindst læge NN, som har gjort alt, hvad han kunne og gjorde, at jeg kom til at se igen og kan fungere i hverdagen som førhen. Også sygeplejerske NN har gjort et stort arbejde og betydet ALT for mig under og efter de mange øjenoperationer, jeg gennemgik. De er virkelig dygtige på øjenafdelingen, og jeg er meget taknemmelig for den behandling, de har givet. | Virkelig godt |
|  | 38 | Det er kedeligt, at aftalt behandling bliver aflyst få dage før, man skal i behandling.  | Virkelig godt |
|  | 39 | Sygeplejersken, der bedøvede forkerte, burde have været bedre forberedt. Men det var dejligt, sygeplejersken og lægen på operationsstuen observerede, at det var forkert.  | Godt          |
|  | 41 | Århus Sygehus er det rette for mig, og min indlæggelse var på hotellet.  | Virkelig godt |
|  | 44 | Min pårørende har anbefalet mig at få Århus Sygehus til at operere mig. Jeg har modtaget en hel unik behandling af læge NN og sygeplejerske NN. Nu håber jeg, at jeg kan få opereret mit andet øje.  | Virkelig godt |
|  | 45 | Jeg har ikke noget at brokke mig over!! De virkede meget rutinerede (personalet).  | Godt          |
|  | 48 | Jeg synes, at personalet gjorde alt for, at jeg kunne føle mig tryk under hele forløbet. Jeg følte, at de gjorde alt for, at jeg kunne være rolig under hele behandlingen.   | Virkelig godt |
|  | 50 | Meget fin behandling hele vejen igennem.   | Virkelig godt |

## Bilag 1

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|  | 51 | "Tonen" på afdelingen var yderst venlig og positiv fra "top" til "bund". Der smiles meget. Savnede links til nyeste seriøse forskning med hensyn til kost og evt. kosttilskud - "gør noget selv-princippet".  | Virkelig godt |
|  | 52 | Har en sygeplejerske på øjenafdelingen, hun var alle tiders, god til at fortælle om alt, hvad der skulle ske. Hun var guld værd, også for jer.  | Virkelig godt |
|  | 53 | Jeg vil ikke være ked af at skulle til Århus igen.  | Godt          |
|  | 54 | Særdeles godt indtryk af øjenafdelingen på Århus Sygehus. Dygtig læge og kompetent personale. Valgte lokalbedøvelse. Boede sammen med min kone nogle nætter på patienthospitalet, hvilket var yderst behageligt frem for indlæggelse. Blev udmærket informeret og følte mig helt tryk. Dog blev jeg forskrækket over INTET at kunne se på øjet, da forbindingen blev fjernet, men fik straks at vide, at det var normalt. Dette kunne jeg godt være informeret om forinden. | Intet svar    |




## Patienthotel

### Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?








| ID | Kommentar   | Patientens samlede indtryk |
|----|---|----------------------------|
| 2  | Imponerende god modtagelse.   | Virkelig godt              |
| 5  | Der var god information ved forundersøgelsen.   | Virkelig godt              |
| 6  | Har kun positivt at meddele (usædvanligt venlige og hjælpsomme medarbejdere).   | Virkelig godt              |
| 8  | Hele personalet var søde og imødekommende, men der var meget få at spørge og lidt forvirring om, hvor man skulle vente. Men ellers stort set ok.  | Godt                       |
| 9  | Fantastisk behandling af alle! TAK!   | Virkelig godt              |
| 10 | For lang ventetid på forundersøgelse (over halvandet år), men positivt at operation var to uger efter forundersøgelsesdatoen.   | Godt                       |
| 15 | Jeg kom hen til en reception, og der var ikke megen velkomst eller information af nogen art.  | Dårligt                    |
| 17 | God behandling. Engageret personale. God stemning på afdelingen.  | Godt                       |
| 18 | Utroligt venlige mennesker, som gav sig god tid.  | Virkelig godt              |
| 19 | Der var meget lang ventetid fra første gang, jeg var hos egen speciallæge, og så indtil jeg kom til undersøgelse og operation på Århus Sygehus, cirka halvandet år! Nogen ventetid mellem undersøgelse og operation samme dag, hvor jeg ikke vidste, hvor længe jeg skulle vente. Men det var okay. Ventede cirka en halv time. | Godt                       |
| 23 | Jeg har aldrig ventet mere end højst en halv time, og det er for mig ikke ventetid.   | Virkelig godt              |
| 27 | Topprofessionelt, en fornøjelse.  | Virkelig godt              |
| 28 | Jeg er blevet ualmindeligt godt modtaget. Altid glade og venlige mennesker. Forsæt med det!   | Godt                       |
| 34 | God modtagelse. Fint og godt personale.   | Virkelig godt              |
| 35 | Jeg var til kontrol på øjenafdelingen på et andet sygehus, hvor de kontaktede øjenafdelingen på Århus Sygehus, og hvor jeg skulle møde allerede om formiddagen dagen efter.   | Virkelig godt              |
| 36 | Jeg har hver gang følt mig rigtig godt behandlet, og de har gjort, hvad de kunne på trods af den ofte lange ventetid (op til 2½ time), men jeg ved, at de har travlt, og at der, på grund af akutte tilfælde, vil kunne opstå ventetid.   | Virkelig godt              |
| 37 | Fik opereret øjne ved laseroperation. Overnattede to nætter på patienthotel, da der skulle korrigeres en anelse efterfølgende.  | Virkelig godt              |

## Bilag 1

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|    | 40 | Manglende information angående faste inden operation. Fik ingen.   | Godt          |
|    | 42 | Grundet konflikt var ventetiden urimelig lang fra henvisning til første behandling (ca. otte måneder).   | Godt          |
|    | 43 | Jeg synes, at ventetiden er alt for lang. Jeg blev henvist fra læge NN1 til hospitalet, forundersøgelse fem måneder senere, første operationstid yderligere seks måneder senere, men den blev aflyst. Anden operationstid to måneder efter første operationstid, den blev også aflyst. Tredje operationstid, otte måneder efter anden operationstid, blev gennemført. En anden gang skulle jeg til samtale med læge NN2. Jeg ventede i 3½ time, men kom ikke til samtale, da jeg var blevet glemt i et venteværelse. | Virkelig godt |
|    | 44 | Tre dage før indlæggelsen blev jeg ringet op og fik den besked, at jeg på grund af en ny forordning ikke kunne blive opereret. Herefter bad jeg om at få en samtale med afdelingen. Det var en god samtale, som dog ikke gav mig noget håb om, at jeg kunne få en operation. Efter ca. ni måneders ventetid og en ny henvendelse blev jeg opereret.  | Virkelig godt |
|    | 45 | Det var som planlagt, og det gik godt.   | Godt          |
|    | 49 | Operationen var ambulant, og "indlæggelsen" var på patienthotellet.  | Virkelig godt |
|   | 51 | Diagnosen stillet - så informationsniveauet er vel forståeligt.  | Virkelig godt |
|  | 54 | På grund af akut problem kontaktede jeg vagtlægen, der straks konstaterede, hvad der var galt, og henviste til øjenafdelingen Aalborg Syd. Blev straks indlagt for operation næste dag. Blev dog i taxa overført til øjenafdelingen Århus Sygehus, hvor jeg straks fik øjet undersøgt og tilbudt operation den følgende dag. NN opererede mig som den første den dag.  | Intet svar    |
|  | 55 | Ventetiden begrundes med sygdom.   | Godt          |

## Patienthotel

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

|   | <b>ID</b> | <b>Kommentar</b>  | <b>Patientens samlede indtryk</b> |
|---|-----------|---|-----------------------------------|
|    | 6         | Kontaktpersoner: NN1, NN2 og NN3 - professionelle personer hver på sit område. Gav fineste behandling.  | Virkelig godt                     |
|    | 7         | Medicin var udgået.   | Virkelig godt                     |
|    | 12        | Kontrol var booket i et møde.   | Godt                              |
|    | 16        | Skade opstået næste morgen. Blev hurtigt og effektivt udbedret, og opfølgning blev tilpasset til den nye situation. Yderst tilfredsstillende. | Virkelig godt                     |
|    | 39        | Fik det forkerte øje bedøvet. Gjort klar til operation:o[   | Godt                              |
|    | 46        | Betaling ved ophold til indlagt barn.   | Godt                              |
|  | 47        | Uheld med øje.  | Intet svar                        |










## Patienthotel

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

| ID | Kommentar   | Patientens samlede indtryk |
|----|---|----------------------------|
| 3  | Jeg følte mig i kompetente hænder og angående smerter i forbindelsen, varede smerterne længe - nogle dage fra operationen fik jeg at vide, og de holdt nærmest op på MINUTTET. God oplevelse. Dygtige folk på øjenafdelingen.   | Virkelig godt              |
| 5  | Yderst tilfreds.  | Virkelig godt              |
| 6  | Alt hvad der kan omtales fra først til sidst er yderst positivt.  | Virkelig godt              |
| 8  | Jeg vil stærkt anbefale, at man får noget beroligende, før man skal laseropereres. Var bare så nervøs.  | Godt                       |
| 13 | Jeg syntes, det var et rigtig godt behandlingsforløb. Ved forundersøgelsen var der tid til mig. Ved operationen blev jeg hele tiden informeret om, hvad der skulle ske.   | Godt                       |
| 19 | Fik ikke udleveret forkert medicin, men fik recept på medicin, der ikke fandtes på markedet mere! Måtte derfor kontakte afdelingen for at få en ny recept.  | Godt                       |
| 22 | Ved forundersøgelse var computeren "gået ned" - derfor ca. fem kvarters forsinkelse.  | Virkelig godt              |
| 23 | Jeg synes, personalet bestrider deres job meget godt trods enkelte sure/utilfredse patienter.   | Virkelig godt              |
| 27 | Læge NN er fantastisk, uagtet at han har meget travlt, giver han sig god tid til den enkelte patient. Læge NN er et godt eksempel til efterfølgelse.  | Virkelig godt              |
| 29 | Da jeg henvendte mig for at høre om, hvornår jeg skulle til næste behandling, var jeg faldet ud af ventelisten. Men kom på igen.  | Virkelig godt              |
| 32 | Var sat til operation om morgenen. Ca. 45 minutter inden blev operationen afmeldt, da var jeg ikke langt væk fra Århus. Jeg var endda blevet ringet op dagen før, fordi de ville være sikre på, jeg kom. Jeg sagde endda til dem, at hvis lægen var syg, så kørte jeg jo allerede hjemmefra nogle timer inden tidspunktet for operationen på grund af vinter og glat. De burde have nogen til at melde fra til patienterne noget før. | Intet svar                 |
| 33 | Efter opvågning - hurtigt ud af sengen - en ny patient ind, gik så på patienthotellet. Lidt "groggy", men ok. De var meget flinke, da jeg kom derned.   | Godt                       |
| 44 | Da læge NN, som opererede mig, ikke var tilfreds med resultatet af operationen, blev det transplanterede først rettet og derefter udskiftet. Det endelige resultat har virkelig forbedret min tilstand.   | Virkelig godt              |

## Patienthotel

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

|   | <b>ID</b> | <b>Kommentar</b>  | <b>Patientens samlede indtryk</b> |
|---|-----------|---|-----------------------------------|
|    | 1         | God information angående pleje efter operation. Ambulatorietid til kontrol. Mulighed for at ringe og spørge i tilfælde af komplikationer.   | Virkelig godt                     |
|    | 10        | Godt samarbejde med egen øjenlæge, men egen læge?   | Godt                              |
|    | 23        | Jeg har aldrig været i tvivl om, hvorvidt det var forsvarligt, når jeg er blevet udskrevet. Lægerne udskriver kun, når de er 100 % sikre. Det er meget betryggende.   | Virkelig godt                     |
|    | 24        | Har fået bedre syn.   | Virkelig godt                     |
|    | 31        | Den skriftlige information om før/under og efter operation, forventet varighed, sygemelding osv., fik jeg først udleveret ved kontrol dagen efter operationen. Den var ved en fejl ikke medsendt ved indkaldelse til indlæggelse. | Godt                              |
|  | 33        | Har været til undersøgelse flere gange, men har fået mere ud af formularen, som hænger på væggen end af lægen. Fik kun det at vide, jeg selv spurgte om - når man ikke lige ved, hvad der sker, når man "sover".                  | Godt                              |
|  | 37        | Patienthotellet er en rigtig fin ordning. Så er der ro på, og man kan koncentrere sig om det, man bliver behandlet for. Især når man kommer langvejs fra.   | Virkelig godt                     |
|  | 42        | Blev opereret. Om praktiserende læge skulle informeres, ved jeg ikke, men er heller ikke nødvendigt.  | Godt                              |
|  | 44        | Jeg indkaldes stadig til kontrol.   | Virkelig godt                     |

