

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

**Patienthotel J
Øjenafdeling J
Århus Sygehus**



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

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

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

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
	Behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Udskrivelse.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	23

1 Indledning

I oktober og december 2010 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden fra 23. august til 31. oktober. 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 Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for 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, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på 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 23. august-31. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	107
Besvarelser fra afsnittets patienter:	81
Afsnittets svarprocent:	76%

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 eller har afgivet 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 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

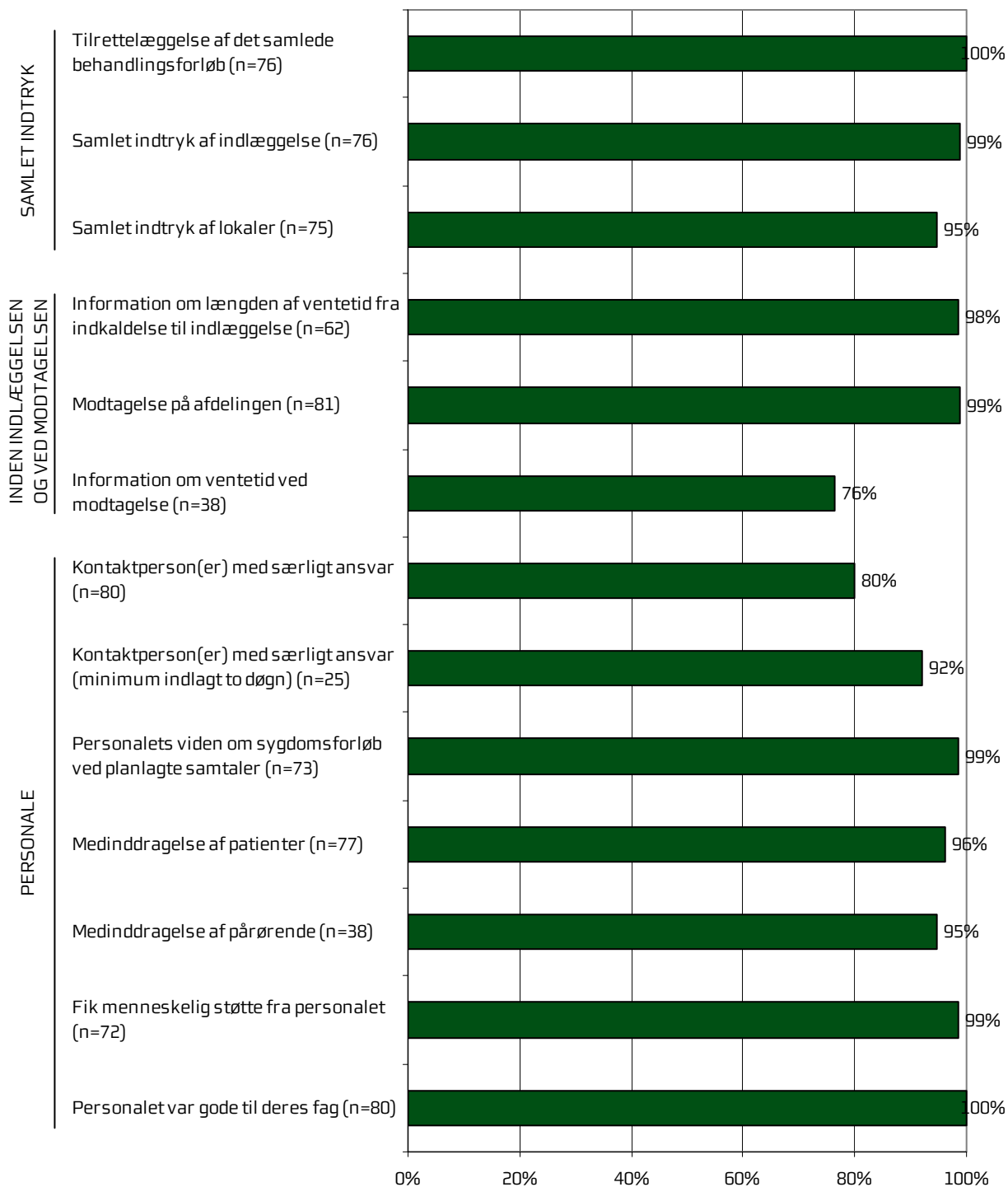
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

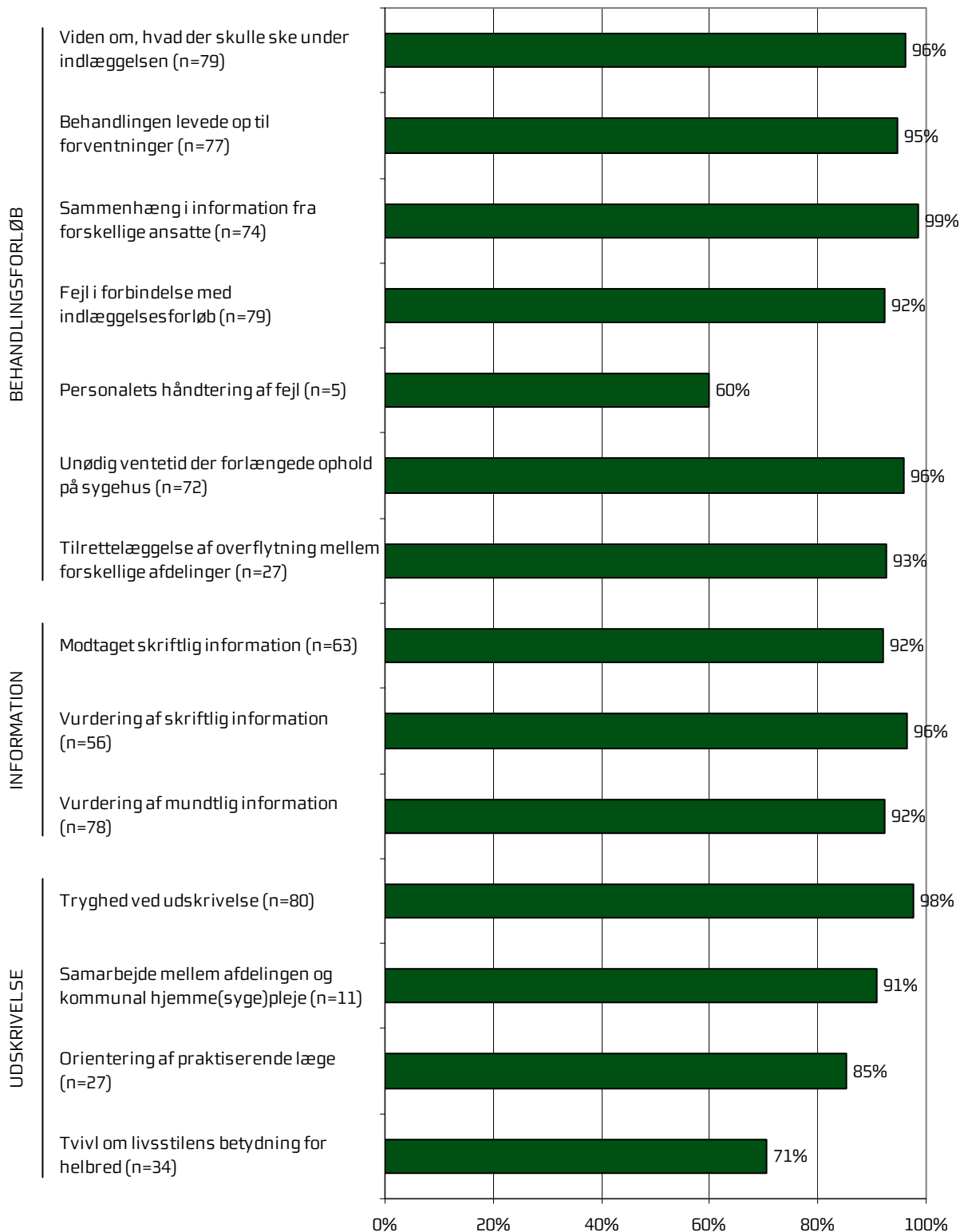
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. 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 2010 sammenlignes i den forbindelse med

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

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 var indlagt på: Patienthotel

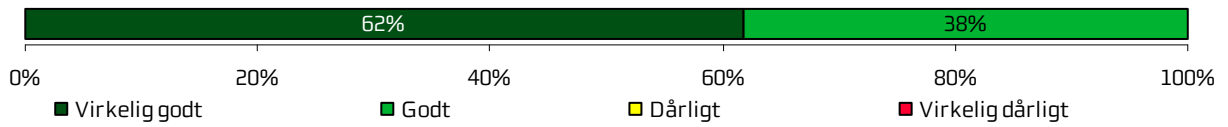
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

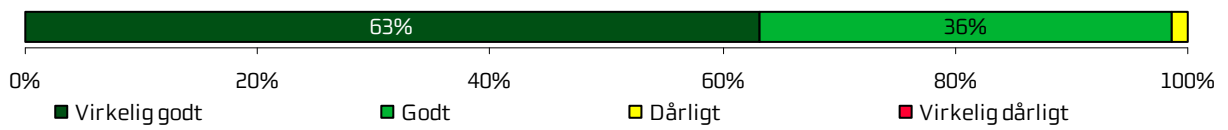
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

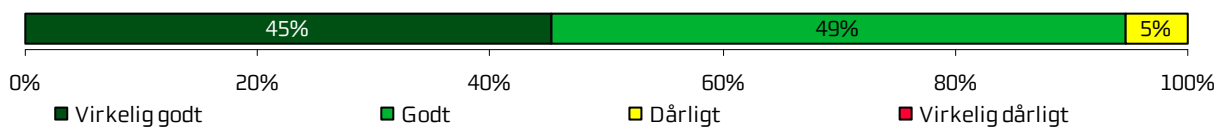
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=76)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=76)



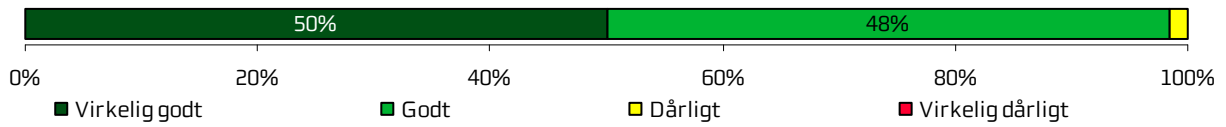
Samlet indtryk af lokaler (n=75)



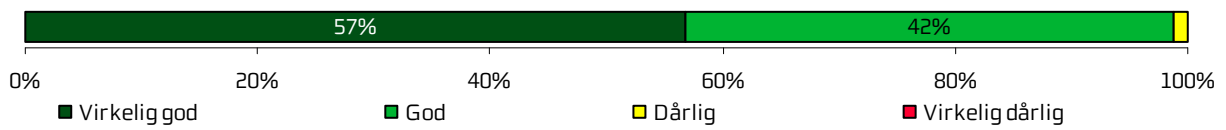
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		100 %	97 %	100 %	85 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		99 %	99 %	100 %	88 % *	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		95 %	95 %	100 %	66 % *	83 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

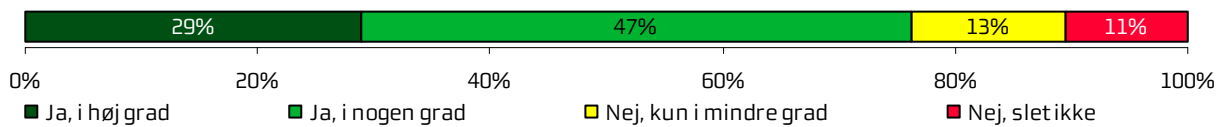
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=62)



Modtagelse på afdelingen (n=81)



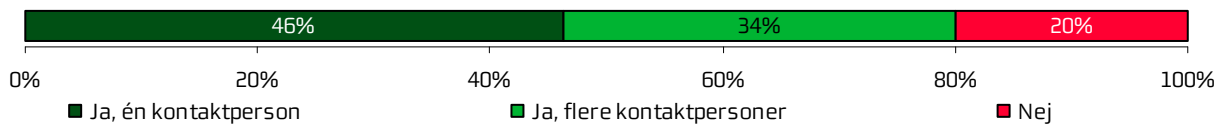
Information om ventetid ved modtagelse (n=38)



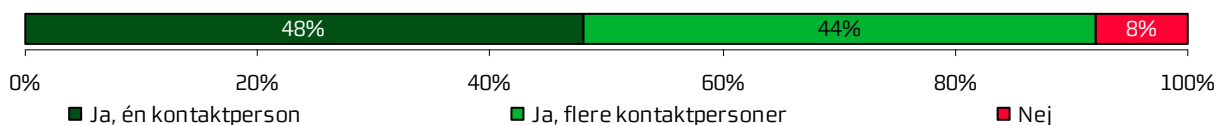
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		98 %	-	100 %	79 % *	94 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		99 %	99 %	100 %	92 % *	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		76 %	59 %	89 %	61 %	74 %

Personale

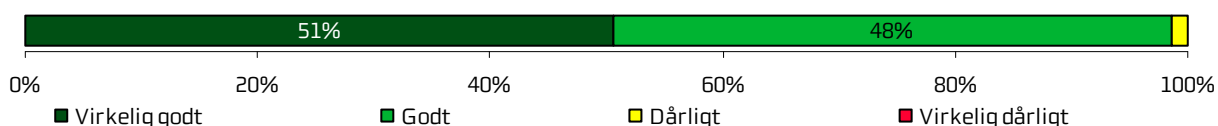
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=80)



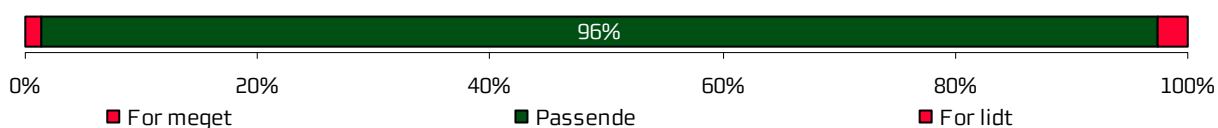
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=25)



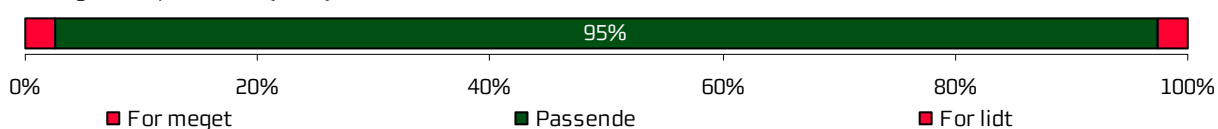
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=73)



Medinddragelse af patienter (n=77)



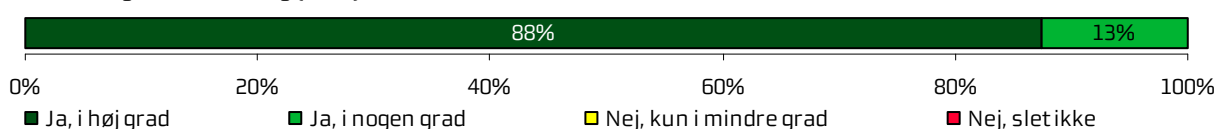
Medinddragelse af pårørende (n=38)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=72)



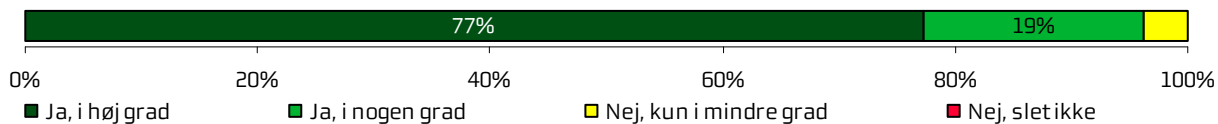
Personalet var gode til deres fag (n=80)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		80 %	80 %	100 % *	68 %	83 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		92 %	-	97 %	75 %	84 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		99 %	97 %	100 %	83 % *	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		96 %	99 %	100 %	82 % *	91 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		95 %	90 %	100 %	74 % *	87 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		99 %	99 %	100 %	84 % *	92 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		100 %	100 %	100 %	91 % *	97 %

Behandlingsforløb

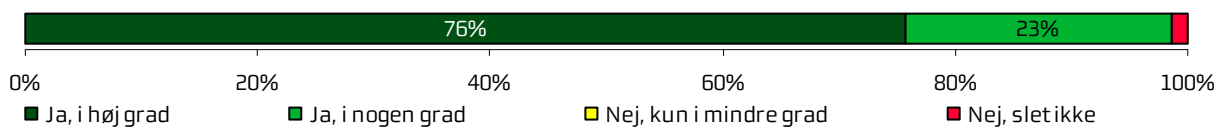
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=79)



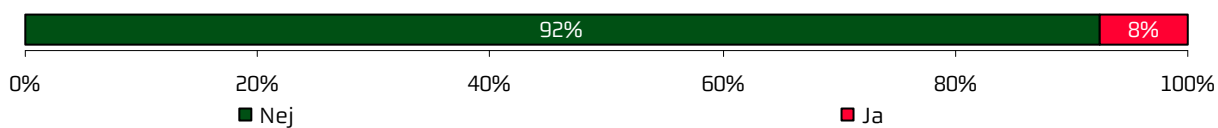
Behandlingen levede op til forventninger (n=77)



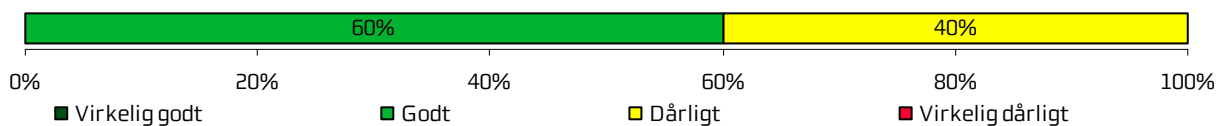
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=74)



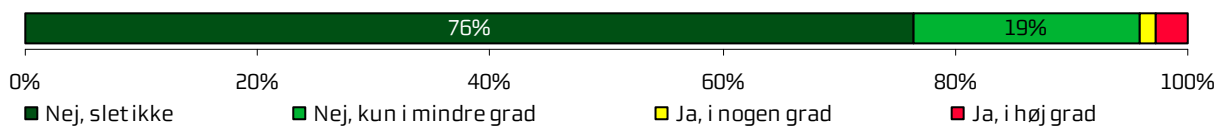
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=79)



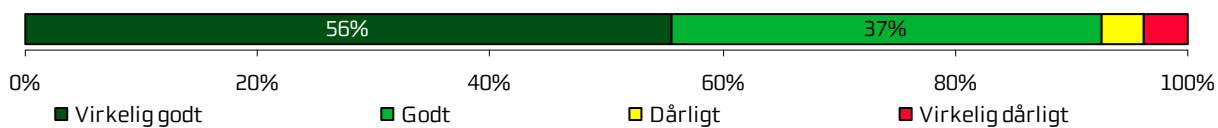
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=72)

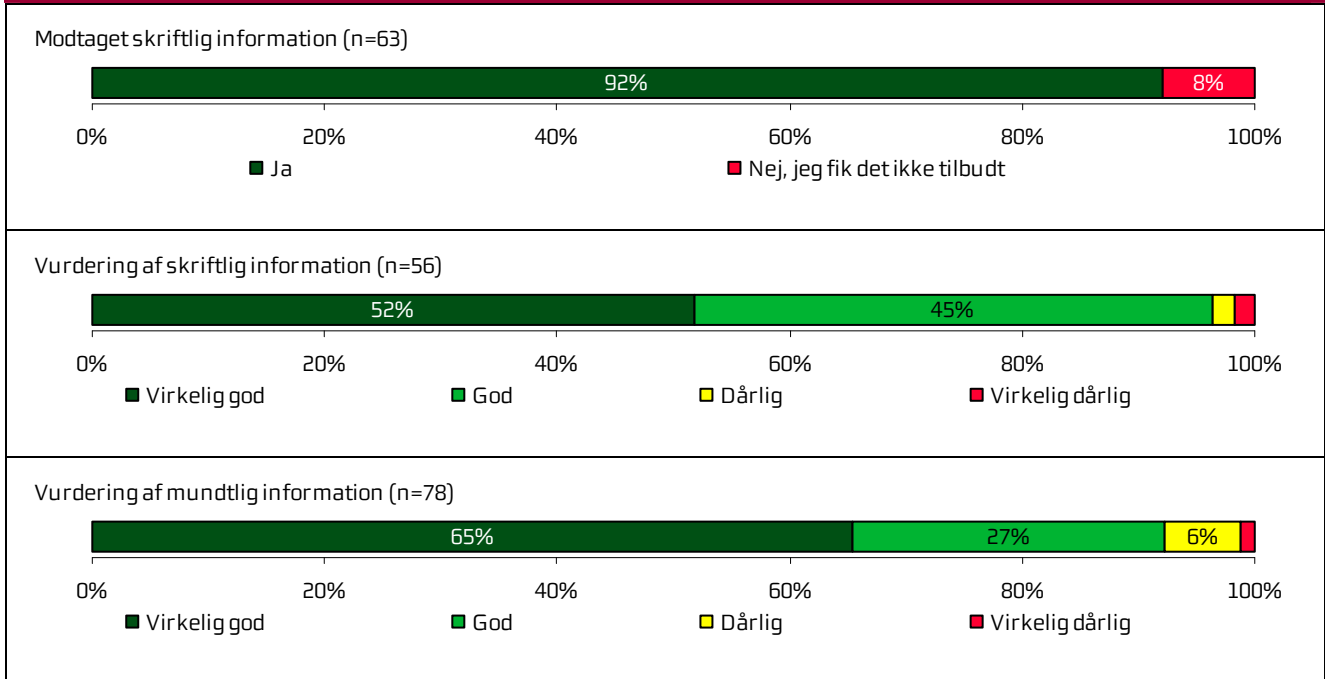


Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=27)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		96 %	99 %	100 % *	71 % *	88 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		95 %	97 %	100 %	83 % *	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		99 %	98 %	100 %	77 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		92 %	-	100 %	72 % *	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		60 %	-	83 %	44 %	62 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		96 %	87 %	99 %	72 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		93 %	-	100 %	80 %	91 %

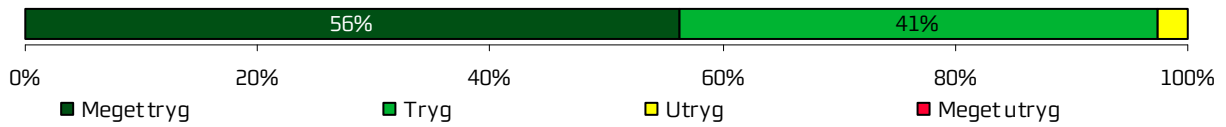
Information



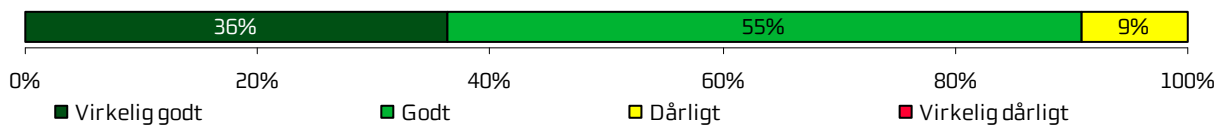
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		92 %	-	97 %	34 % *	68 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		96 %	97 %	100 %	91 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		92 %	99 % *	100 % *	85 %	94 %

Udskrivelse

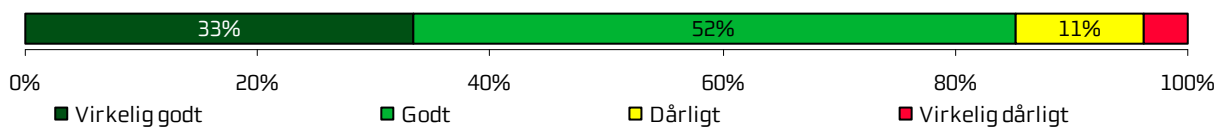
Tryghed ved udskrivelse (n=80)



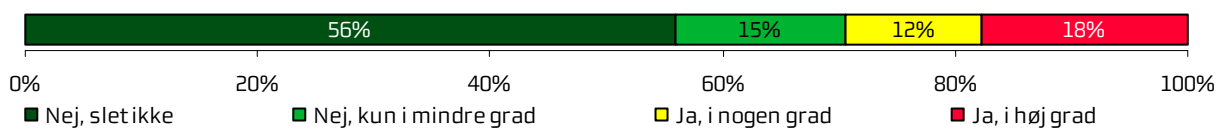
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=11)



Orientering af praktiserende læge (n=27)



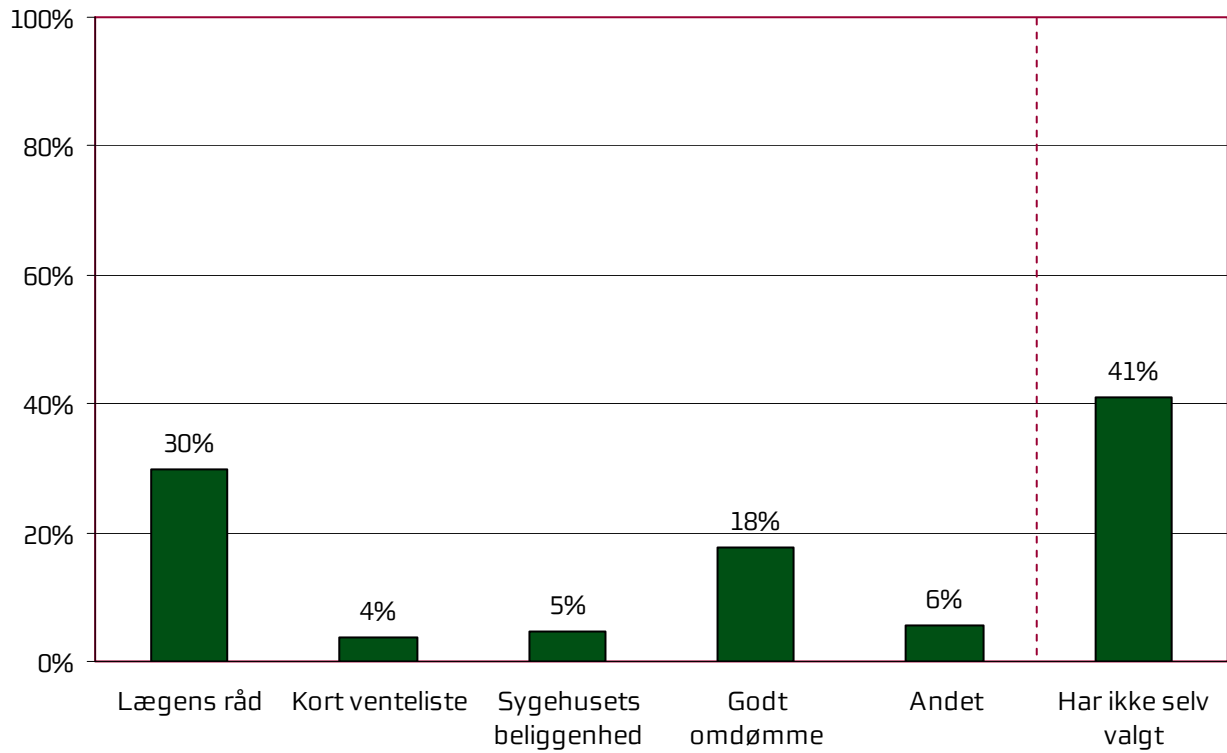
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=34)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		98 %	98 %	100 %	75 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		91 %	100 %	98 %	73 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		85 %	95 %	100 % *	73 %	89 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		71 %	81 %	92 % *	56 %	72 %

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 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.

Patienthotel J, Øjenafdeling J, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Patienthotel J	Samlet indtryk
2	AI kontakt med fagpersoner var glimrende. Ventetiden mellem disse kontakter var lang, i et tilfælde med konsekvens for [transportforbindelse].	Godt
3	Jeg var hele tiden tryk og forventningsfuld, men det undrede mig, hvor uvidende jeg følte mig med (alt) det som skete med mig. Jeg ville gerne have været modtaget af en sygeplejerske og sagt/ talt om mig og min forventning. Det hele var MEGET samlebåndsagtigt. Behandlingens resultat er ok, men jeg er faktisk i tvivl, om det er ok nok, og hvad jeg skal gøre fremover. Egen læge siger, synet er fint nok til at køre bil og så underforstået, at jeg skal være glad for, at jeg overhovedet kan undvære briller.	Godt
4	Lægen, der undersøgte mine øjne, oplyste mig om, at jeg ville kunne komme til at se væsentligt bedre på det øje, der tidligere har været opereret, og som ikke havde noget med denne operation at gøre. Det er der ALDRIG nogen, der tidligere har fortalt mig, på trods af, at jeg har fået undersøgt øjet utallige gange. Jeg har nu efter et par måneder fået en kontaktlinse, som hun foreslog, og nu kan jeg pludselig se. Jeg var slet ikke klar over, at jeg har haft så dårligt et syn! Jeg er meget taknemmelig for, at jeg blev undersøgt af den unge kvindelige læge, som har givet mig et helt nyt liv!	Virkelig godt
7	Det var en god oplevelse, ingen ventetid og professionelt personale.	Godt
9	Information: Jeg manglede i høj grad information om selve operationen før indlæggelsen. Og i endnu højere grad manglede jeg information om følgerne af operationen. Efter operationen måtte jeg erfare, at det var et almindeligt problem at læse efter en grå stær operation - hvorfor fik jeg ikke den oplysning, før jeg blev opereret! Det er jeg meget utilfreds med! Udover det kunne det være rart, at der i et forløb som mit med mange efterfølgende kontroller, at jeg kom til kontroller med fx tre af de samme læger og IKKE 10 forskellige læger.	Godt
10	Børn som har været i narkose bør have en 1-mandsstue både før og efter operation.	Godt
11	Det var patienthotellet, jeg var på.	Virkelig godt
11	Jeg har ikke været indlagt, men boet på patienthotellet. []Det er en rigtig god løsning, når man kan klare det på denne måde.	Virkelig godt
12	Alle var utrolig smilende, hjælpsomme og betænksomme:-)	Virkelig godt
15	Vi har oplevet, at både sygeplejerske og læger har været meget venlige, pligtopfyldende og professionelle. Der er blevet taget godt hånd om [barnet], og alle involverede har hver gang, hun skulle i narkose, været meget søde og betænksomme. Vi er meget tilfredse med behandlingen.	Virkelig godt
18	Stort set har afdelingen gjort det fint, men det er under al kritik, at lægerne har måttet orientere os om udfaldet af vores søns operationer midt på gangen blandt andre patienter. Desuden ville jeg være rigtig ked af det, hvis jeg var en af de patienter, der var blevet parkeret midt på gangen blandt andre patienter lige efter en operation.	Virkelig godt

-  20 Kan ikke rose personalet nok. Især bør fremhæves sygeplejerske NN for sin medmenneskelige og altid professionelle tilgang til patienter og behandling. Samspil mellem to andre afdelinger ved [behandling] af uvurderlig karakter. Man føler sig virkelig i "trygge" og meget kompetente hænder. Virkelig godt
-  21 Meget gør, at man befinder sig godt på afdelingen. Alle vil, at vi, der kommer hos jer, skal hjælpes. Virkelig godt
-  24 Jeg var ikke indlagt, da det var ambulantly, men jeg var indlagt på patienthotellet, som jeg synes rigtigt godt om. Virkelig godt
-  25 Hele forløbet var yderst veltilrettelagt også i forbindelse med patienthotellet. Alt var præget af stor rutine. Virkelig godt
-  27 Alt okay! Virkelig godt
-  28 Vi følte os begge meget trygge. Tak. Virkelig godt
-  29 Fik [transplantation] udført af læge NN samt øvrigt personale. Stor forståelse - har skabt tryghed i forbindelse med operation af andet øje, hvilket har stor betydning for patienten. Virkelig godt
-  31 Jeg har kun haft positive oplevelser ved at blive opereret og behandlet på Århus Sygehus, det kunne I ikke gøre bedre. Jeg glæder mig ikke, men ser frem til [det tidspunkt], hvor jeg skal have den afsluttende operation. Så med ønsket om en glædelig jul og et godt nytår til jer alle. Ses igen []. Virkelig godt
-  32 Lægerne har for travlt. Godt
-  33 Jeg vil gerne give stor ROS til alle på øjenafdelingen i Aarhus. Dog især til læge NN, som foruden at være en meget dygtig kirurg, også formår at holde "jordforbindelsen" i orden til alle os "almindelige mennesker", som han opererer eller behandler i forløbet. Det giver stor tryghed. Og tak for det. Virkelig godt
-  34 Vedrørende patienthotel: Blev af [afdelingen] henvist til [] at bo på patienthotel under indlæggelse, trods det, at jeg ikke kunne klare mig fysisk i fremmede omgivelser på egen hånd på grund af manglende syn. Dette medførte, at ledsager skulle deltage og indtage måltiderne sammen med mig. Det er en stor udgift for en folkepensionist, hvilket jeg finder urimeligt, da en sengeplads på afdelingen er betydelig dyrere end at betale for ledsagers mad. Virkelig godt
-  35 Jeg har haft en positiv oplevelse gennem hele forløbet, og jeg er utrolig glad for det positive resultat med synet på det opererede øje. Virkelig godt
-  37 Rart og engageret personale. Virkelig godt
-  38 Fortvivlende parkeringsforhold! "Venteværelse - de grønne stole" utilstrækkeligt og dårligt indrettet. Undskyld skriften [øjensygdom]. Skriftlig materiale er ej for synsbesværede! Virkelig godt
-  39 Meget bedre oplysningsmateriale påkrævet: Fx at "dårligt nattesyn" ikke kun er om natten, men også en overskyet dag eller bare inden for/i kunstlys. Måske/gerne illustreret med billeder: Sådan opleves det før/efter operationen (i værste fald). Ligeledes med corona, lysreflekser etc. Information om, at der kan være smerter i øjnene i lang tid efter operationen. Forslag: Gør som på medicin-indlægssedler og oplys i oplysningsmaterialet om, hvor mange der har problemer med ovennævnte (1 ud af 10.000 eller lignende). Godt

Bilag 1

- | | | |
|---|---|---------------|
| ✎ | 40 Det er helt sikkert en god idé med hospitalsklovne til de små! Vi har været meget glade for bamserne, Thea og Theo, det er rigtig god kvalitet og følger barnet i mange år!! De nye bamser er for dårlig kvalitet med løse hår. Ikke godt for en øjenafdeling, at de små hår kan komme i øjnene efter operation. Tak for god behandling! | Virkelig godt |
| ✎ | 41 Et sygehus' øjenafdeling bestilte tid til, at jeg skulle opereres i øjet på et andet sygehus' øjenafdeling. | Virkelig godt |
| ✎ | 43 Jeg har kun stor ros til øjenafdelingen. Blev meget, meget venligt modtaget, og lægen fortalte grundigt om min [lidelse]. Kort og godt havde jeg en god oplevelse. Alle var søde og venlige, følte mig tryk med det samme. | Virkelig godt |
| ✎ | 44 Jeg har fået ny hornhinde og har kun ros og er meget GLAD! [Blot] undrede det mig, at en ung læge sagde: "Når nu du får en kadaverhornhinde...", da jeg mødte første dag på sygehuset. Men stor tak til alle. | Virkelig godt |
| ✎ | 45 KAN IKKE GØRES BEDRE! Et team der ALLE var venlige, dygtige og hjælpsomme. TOP, TOP. | Virkelig godt |

Patienthotel J, Øjenafdeling J, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Patienthotel J	Samlet indtryk
1	Datoen for mit besøg på øjenafdelingen blev ændret med kort varsel. Det kostede mig penge at ændre []billetten, og i stedet for at køre frem og tilbage [], måtte jeg overnatte på patienthotellet og betale for min hustru. Ovennævnte drejer sig KUN om mit sidste besøg, øvrige har været OK.	Godt
2	NB. Ambulant - Patienthotellet.	Godt
4	Det var overraskende kort tid - en uge fra min egen læge skrev til øjenafdelingen, og til jeg fik brev fra øjenafdelingen med dato for indlæggelsen, som var under to måneder senere!	Virkelig godt
8	Det var da fint nok.	Det kan jeg ikke vurdere
16	I forbindelse med et kontrolbesøg på afdelingen blev operationen besluttet. Under undersøgelsen fik jeg en tid til operation ti dage efter. Her var et afbud, så det passede fint.	Virkelig godt
19	Det har ikke været særlig lang ventetid for os.	Virkelig godt
21	Efter forundersøgelse og orientering om forløbet af den kommende behandling på afdelingen blev jeg dagen efter kontaktet af vejlederen, der undskyldte, at hun havde orienteret mig om en forkert behandling. Samtidig blev jeg orienteret om den behandling, jeg har været igennem.	Virkelig godt
22	Der var to-tre ugers ventetid fra jeg blev informeret til der var booket en tid til operation. Den korte tid gjorde det nemmere at acceptere det, som skulle ske.	Godt
23	Jeg synes, det er virkelig dårlig planlægning, at man får en tid, hvorefter den bliver udskudt, fordi sygeplejerskerne skal på kursus. Det må være muligt at se to måneder frem i jeres system! For mig var det et problem, fordi jeg skulle arrangere kørsel og pasning af børn. Heldigvis kom jeg på en venteliste og fik hurtigt en ny tid.	Godt
24	Jeg blev ikke indlagt, men blev opereret ambulant. Jeg overnattede på patienthotellet, fordi jeg kommer langvejs fra og skulle til kontrol den næste dag.	Virkelig godt
30	Jeg kommer fra København, og jeg synes, det var meget fint, at der blev taget højde for transporttiden i de tidspunkter, jeg skulle møde på afdelingen til hhv. forundersøgelse, operation og efterkontrol.	Virkelig godt
31	[]. Det var akut henvisning fra sygehus. [].	Virkelig godt
32	Gerne kortere ventetid.	Godt

Patienthotel J, Øjenafdeling J, Århus Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Patienthotel J	Samlet indtryk
3	Jeg blev slet i modtaget, men fandt da ud af at henvende mig i en skranke. Her blev jeg peget i retning af venterummet. Ingen modtog mig, jeg fandt selv rundt.	Godt
4	God oplevelse, venligt personale. Jeg fik megen opmærksomhed!	Virkelig godt
8	En pæn modtagelse og nogle søde sygeplejersker.	Det kan jeg ikke vurdere
9	Hvorfor får jeg at vide, at vi er to patienter, der er indkaldt til samme tidspunkt, og de ikke ved hvem, der skal først! Det er da spild af den enes tid!	Godt
18	Sygeplejerskerne har været godt sat ind i sagen, men man følte sig af og til lidt overset af sekretærrerne i lugen, fordi de har talt privat.	Virkelig godt
19	Dejligt afslappende og super godt personale. Vi har kun rosende ord.	Virkelig godt
20	De er altid velforbredte, og selvom man modtages af forskellige personer, har de altid sat sig ind i ens "historie".	Virkelig godt
21	Der var lidt forvirring om, hvor jeg skulle være, men det var ikke et problem - hele EDB-systemet var nede.	Virkelig godt
22	De involverede læger og sygeplejersker var venlige og yderst professionelle.	Godt
24	Alle var søde og imødekommende.	Virkelig godt
32	Lidt forvirrende, da der var så mange patienter.	Godt
37	Positiv modtagelse.	Virkelig godt
40	Alle er gode til at tale til børnene i børnehøjde - både i receptionen og selve lægerne!	Virkelig godt
41	Godt. Jeg boede på Patienthotellet.	Virkelig godt
43	Blev modtaget af en dame, som var sød og smilende - og orienterede mig om ventetiden.	Virkelig godt

Patienthotel J, Øjenafdeling J, Århus Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Patienthotel J	Håndtering af fejl
✎ 5	Sygeplejersken glemte at sige til mig, at jeg skal lukke øjnene lige efter [operation].	Dårligt
✎ 6	Mine operationer har ikke været vellykkede, derfor skal jeg endnu engang opereres.	Godt
✎ 9	Jeg fik en usædvanlig kraftig [reaktion] efter operationen, dagen efter forbindingen blev taget af. Jeg opdagede det selv og tog tilbage til sygehuset. Det blev mistænkt for infektion, og jeg blev behandlet effektivt efter alle forholdsregler.	Godt
✎ 14	Blev glemt efter opvågning og måtte selv kontakte personale og spørge ind til efterbehandling.	Dårligt
✎ 17	Jeg har oplevet at komme til at se dårligere på det øje, jeg fik opereret.	Godt
✎ 42	Fik ikke at vide, øjendråberne skulle rystes godt.	Intet svar
✎ 42	Jeg fik ikke at vide, at jeg skulle ryste øjendråberne.	Intet svar

Patienthotel J, Øjenafdeling J, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Patienthotel J	Samlet indtryk
3	De var søde og venlige/omsorgsfulde på patienthotellet.	Godt
4	Meget kompetent behandling under trygge forhold!	Virkelig godt
8	Mangler info.	Det kan jeg ikke vurdere
13	Kirurgerne er ikke gode nok til at kommunikere i forbindelse med samtaler før og efter operation []. Det er helt op til patienten at spørge om det relevante. Dette burde kvalitetssikres via nogle tjeklister.	Godt
20	Super samspil mellem afdelingen og ambulatoriet.	Virkelig godt
21	Jeg er meget tilfreds med behandlingsforløbet, alle fungerer selvstændigt og ansvarsbevidst. Det er betryggende, at det er naturligt for en læge at spørge en mere erfaren, hvis han er i tvivl om noget. Alle er travlt beskæftiget, men de synes ikke at være stressede, og omgangstonen er særdeles behagelig.	Virkelig godt
22	Var henvist fra ét sygehus til et andet sygehus. Skulle efter operationen gå til kontrol på det første sygehus. Denne overflytning var vanskelig, og procedurerne mellem de to sygehuse er forskellige. Det gav anledning til usikkerhed, og evt. er der også sket en fejlbehandling [].	Godt
24	Jeg har været meget igennem med mit dårlige øje og været på flere hospitaler uden godt resultat. Den bedste behandling og det bedste resultat har jeg fået hos jer. Jeg ser faktisk frem til at skulle til operation igen hos jer med min andet dårlige øje, da det første resultat blev så godt :)	Virkelig godt
25	Operationen tog en halv time under lokalbedøvelse, og to timer senere kunne jeg gå over på patienthotellet. De tre følgende dage var jeg en gang om morgenen til en fem minutters kontrol. Alt forløb let med minimal ventetid (under et kvarter).	Virkelig godt
26	Jeg fik mit ene øje opereret og var ikke indlagt. Vi boede på patienthotellet og var til ambulant undersøgelse i [et par] dage. Vi (min mand og jeg) fik en virkelig fin service både på sygehuset og hotellet.	Virkelig godt
28	Har været ovenud tilfreds hele vejen igennem med behandling og pleje af min kone og mig.	Virkelig godt
31	Nethinden gik løs igen efter første operation, det kan øjenafdelingen vel ikke gøre for?	Virkelig godt
32	Efter operation indlagt på patienthotellet.	Godt
38	Lang ventetid udover aftalt mødetid.	Virkelig godt
42	Meget godt, en dygtig og meget behagelig læge NN.	Godt

Patienthotel J, Øjenafdeling J, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Patienthotel J	Samlet indtryk
✎ 5	Efter [operationen], sagde lægen til mig, at jeg sagtens kunne læse eller bruge computer tre dage efter. Men jeg fik at vide fra [en anden læge], at jeg skal bruge computer så lidt som muligt efter [operationen], ellers vil mit syn blive dårligere.	Intet svar
✎ 11	Jeg tror ikke, min læge har hørt noget fra afdelingen. Han nævnte det i hvert fald på et tidspunkt, dog før jeg blev opereret.	Virkelig godt
✎ 11	Jeg tror ikke, min læge har modtaget noget om forløbet, måske efter operationen. Han nævnte det på et tidspunkt.	Virkelig godt
✎ 22	Med hensyn til hornhindsygdomme er der kvalitetsforskel mellem [to sygehuse]. Jeg vil, hvis det andet øje også skal opereres foretrække at gå til kontrol på [et sygehus eller evt. et tredje sygehus].	Godt
✎ 31	Jeg fik ikke at vide, der skulle gå tre måneder, før olien kunne fjernes fra øjet!	Virkelig godt
✎ 36	Vil gerne tilføje, at fire-fem dages sygemelding var for lidt. Det kunne godt have været en uge mere. Vanskeligt at klare i butik, hvor man skal [lave en masse] og bevæge sig meget. Blev meget svimmel og utilpas.	Godt