

**Indlæggelse på**  
**Onkologisk Afdeling D**  
**Århus Sygehus**  
3. måling



**Indlæggelse på**  
**Onkologisk Afdeling D**  
**Århus Sygehus**  
3. måling

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

e-mail: [amu@ag.aaa.dk](mailto:amu@ag.aaa.dk)

Rapporten kan bestilles ved henvendelse til  
Kvalitetsafdelingen, tlf. 8944 6181  
Pris kr. 75,00

Se rapporten: [www.aaa.dk/aaa/kva-ptus.htm](http://www.aaa.dk/aaa/kva-ptus.htm)

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Århus Amts Trykkeri

august 2004

Bestillingsnr. 426

# Indhold

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

## Resultaterne

1. Om afdelingen .....	15
2. Rapportens datagrundlag .....	19
3. De indlagte patienter.....	23
4. Tolv spørgsmål om tilfredshed.....	25
5. Ventetid og valg af sygehus .....	29
6. Stabiliteten i personalekontakten.....	33
7. Samlet indtryk af afdelingen .....	35
Litteratur.....	37

Bilag 1. Spørgeskema og følgebrev til afdelingens indlagte patienter.

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper.

Bilag 3. De indlagte patienters kommentarer.



# Læsevejledning

Rapporten omhandler resultatet af en patienttilfredshedsundersøgelse i februar 2004 blandt indlagte patienter på:

Onkologisk Afdeling D, Århus Sygehus

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

Rapporten igennem lægges der op til, at afdelingen kan sammenligne sig  
med tidligere patienttilfredshedsmålinger og med resultaterne fra andre  
sengeafdelinger. I det omfang sådanne målinger endnu ikke foreligger, er  
der sat en streg i tabellerne.

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

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

## **Afsnit 1: Om afdelingen**

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

## **Afsnit 2: Rapportens datagrundlag**

Her kan det ses, hvor mange indlagte patienter, der er sendt skemaer ud  
til, og hvor mange der har svaret. Herudover er der gennemført en bort-  
faldsanalyse for at synliggøre, i hvilken grad der er tale om en repræsenta-  
tiv undersøgelse. Her fremgår det også, hvilke andre sengeafdelinger, der  
er valgt i rapporten som sammenligningsgrundlag.

**Afsnit 3: De indlagte patienter**

I undersøgelsen er der stillet en række baggrundsspørgsmål til patienterne. Spørgsmålene har i sig selv interesse ved at give et billede af sengeafdelingens patientsammensætning. Baggrundsoplysningerne bruges herudover i bilag 2 til at se, om der er forskelle på disse patientgruppers oplevelse af indlæggelsesforløbet.

**Afsnit 4: Tolv spørgsmål om tilfredshed**

Det er her den travle læser kan slå ned for at danne sig et overblik. Her stilles der 12 positivt formulerede udsagn, som patienten skal tage stilling til, om han eller hun har fået opfyldt i forbindelse med indlæggelsen. Hvis der tidligere er foretaget måling på afdelingen, kan man se, hvordan svarene var sidst. Og der er mulighed for sammenligning med patientsvar fra andre afdelinger. Ønsker man at se, hvordan svarene varierer mellem patientgrupperne på afdelingen, kan man gå til bilag 2. Det er f.eks. her, at man kan se, om patienterne på sengeafdelingens eventuelle forskellige afsnit svarer ens på spørgsmålene. Ønsker man at se kommentarerne, som er knyttet til hvert af de 12 spørgsmål, går man til bilag 3.

**Afsnit 5: Ventetiden og valg af sygehus**

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

**Afsnit 6: Stabiliteten i læge- og plejepersonkontakten**

Hvordan opfatter patienten kontakten til lægerne og plejepersonalet under indlæggelsen? Er der for mange kontakter til forskellige læger og plejepersoner?

**Afsnit 7: Samlet indtryk af afdelingen**

Patienterne bliver i skemaerne bedt om at give en samlet vurdering af afdelingen. Fra en til fem stjerner, hvor én stjerne står for "uacceptabelt" og 5 stjerner for "enestående".

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

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



# Formål

## Måling af patienttilfredshed

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

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

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

## Formål

Konceptets formål er:

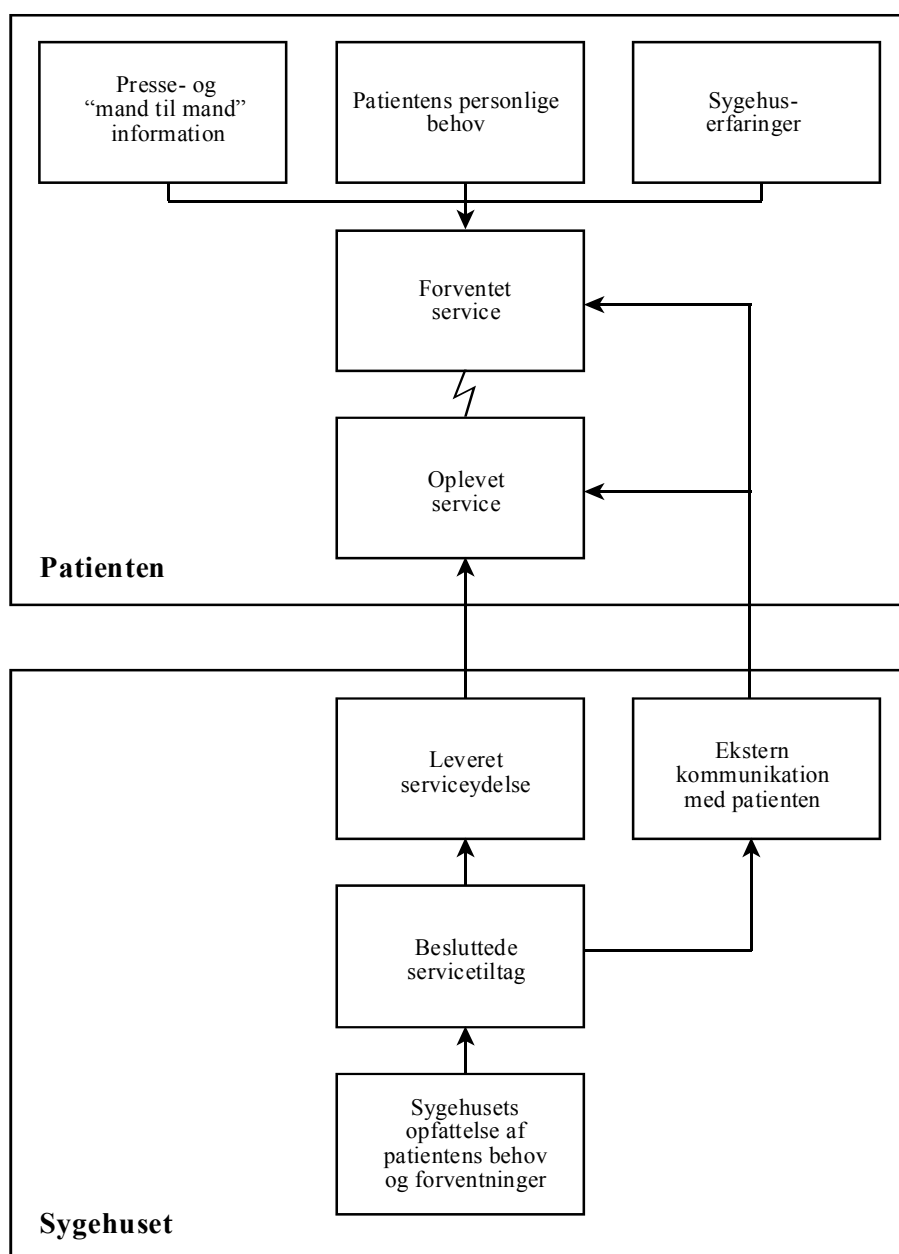
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne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

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

## Hvad er det, der måles?

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

**Figur 1. Model for patientens oplevelse af sygehusets service**



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

# Metode

## Metode

Konceptets metode er at anvende standardspørgeskemaer rettet til patientgrupper, som kan udskrives fra sygehusets patientregistreringssystem. Der er i konceptet udarbejdet fire skemaer med hver sit følgebrev:

- 1 skema til den indlagte patient (grønt skema)
- 1 skema til ambulatoriepatienten (gult skema)
- 1 skema til den medicinske dagpatient (lilla skema)
- 1 skema til den kirurgiske dagpatient (blåt skema)

Skemaerne er for hver afdelingsundersøgelse forsynet med de specifikke afdelingsnavne og betegnelser. Patienterne ved på den måde, hvilken afdeling de skal svare ud fra, hvis de har haft kontakt til flere afdelinger i forbindelse med deres sygdom.

## Undersøgelsens spørgsmål

Undersøgelsens konkrete spørgsmål er opstillet på baggrund af en gennemgang af tidligere gennemførte tilfredshedsundersøgelser. Litteraturlisten rummer de skriftlige arbejder, konceptet i forskelligt omfang har ladet sig inspirere af.

Konceptet måler ikke patienternes opfattelse af de stillede spørgsmåls vigtighed, men kun i hvilken grad patienterne er tilfredse med spørgsmålets emne eller ej. Vigtigheden af de spørgsmål, som traditionelt stilles i sådanne undersøgelser, er målt i mange forskellige undersøgelser, og viser god stabilitet. Helt overordnet viser erfaringen, at patienterne altid vægter følgende uprioriterede emner højt: kommunikation, kontinuitet, koordination og den faglige kvalitet. De spørgsmål, som er udvalgt i skemaerne, ligger hovedsagelig inden for disse fire emnekredse.

## Der spørges til traditionelle problemområder

De udvalgte spørgsmål foregiver ikke at dække alle aspekter af patientens kontakt med sundhedsvæsenet. Målingerne sigter således alene mod at give en vurdering af, om afdelingerne helt overordnet mestrer de traditionelt vanskelige problemstillinger i sygehusvæsenet. Spørgsmålene er således udvalgt, dels fordi de er vigtige, og dels fordi de traditionelt har givet anledning til variationer mellem afdelinger.

## Både kvantitativ og kvalitativ

Skemaerne er opbygget, så alle tilfredshedsspørgsmålene er forsynet med en kommentarmulighed. Spørgsmålene er stillet, så de formulerer værdier, som alle patienter og afdelinger vil finde grundlæggende for en god patientoplevelse, og patienterne bliver stillet over for svarkategorierne: "Ja", "Både og", "Nej" eller "Ved ikke/ej relevant". Kategorierne er bevidst enkle, fordi der herved hyppigt vil kaldes på en uddybende kommentar til det satte kryds.

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

# Opfølgning på rapporten

## Opfølgning på rapporten

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

## Erfaringer fra udviklingsarbejde

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

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

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

## Her kan tages fat

Rapporten i sig selv giver flere indgange til nye udviklingsprojekter.

Inden for områder:

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

**Forventningerne  
eller den  
leverede ydelse?**

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

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

**Små skridt**

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

**Også psykologi**

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

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

**Lakmusprøven**

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



**TABEL 1. Statistiske oplysninger 2003**  
**Onkologisk Afdeling D, Århus Sygehus**

Afdelingens speciale	Onkologi
Antal indlagte	6.489
Heraf akut indlagte	1.437
Heraf planlagte	5.052
Gennemsnitligt antal sengedage	3,2
Belægningsprocent	88,1
Antal senge	66
Enestuer	5 + 14 hotelsenge
Tomandsstuer	23
Tremandsstuer	4
Firemandsstuer	-
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	-
Antal sengeafsnit	4 + hotelafsnit
Ambulante besøg	52.182 - heraf ca. 33.000 ambul. strålebehandl.
Antal ambulatorier	2 - medicinsk behandl. og strålebehandl.
Deldøgnsbehandlinger	-
Antal dagafsnit	1 - kemoterapi
Lægestillinger	40,97
Plejepersonalestillinger	163,84
Lægeseekretærstillinger	41,47
Samlet budgetramme	188,386

*Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger.*

*Derudover er ansat fysikere, radiografer, teknikere, serviceassistenter, laboranter m.fl. - i alt ca. 350 fuldtidsstillinger.*



# 1. Om afdelingen

<b>Præsentation af afdelingen</b>	<p>Onkologisk afdeling D, Århus Kommunehospital, varetager ikke-kirurgisk kræftbehandling. Det er en af de 5 onkologiske centerafdelinger i Danmark. De fysiske rammer i Onkologisk Afdeling udgør en helhed, hvor de kliniske og eksperimentelle onkologiske aktiviteter er tæt fysisk sammenknyttet.</p> <p>Afdelingen omfatter de onkologiske sengeafdelinger, Afdelingen for Medicinsk Fysik, Sektor for Klinisk Forskning, Afdeling for Klinisk eksperimentel Onkologi, Psykoonkologisk forskningsenhed samt dagafsnit og ambulatorier.</p> <p>Endvidere huser afdelingen apotekets cystostatika-afdeling, ligesom der er en satellitafdeling for Klinisk Biokemisk Afdeling.</p>
<b>Hvor henvises Patienterne fra?</b>	<p>Afdelingen har landsdelsfunktion for regionerne Århus, Vejle, Ringkøbing og dele af Viborg Amt. Herudover dækker Onkologisk Afdeling alle onkologiske funktioner for Århus Amt.</p> <p>Der henvises ca. 4.500 nye patienter årligt. Det resulterer i ca. 21.500 sengedage og ca. 52.000 ambulante besøg, hvori er regnet 33.000 ambulante strålebehandlinger.</p> <p>Af sengedagene udgør udenamtssengedagene ca. halvdelen.</p>
<b>Afdelingens struktur</b>	<p>Afdelingen er i øjeblikket normeret til 64 sengedage fordelt på to 7-døgnsafsnit inkl. 4 semiintensive senge, ti 5-døgnsafsnit samt 14 hotelsenge.</p> <p>Herudover omfatter afdelingen kontrolambulatorium, dagafsnit, operationsafsnit samt strålebehandlingsafsnit med 5 behandlingsapparater.</p> <p>Afdelingen har de seneste år undergået ombygning og bl.a. er sengeafdelingerne for nylig ombygget med toiletter og bad på alle sengestuer. Herefter er der planlagt en ombygning af ambulatorium og D6 i pavillion, operationsgang, lægekontorer samt stråleterapi og Medicinsk Fysik. I forbindelse med ombygning er der i foråret foretaget en del omrokeringer, bl.a. er ambulatorier og medicinsk dagafsnit flyttet til pavillion 19Z.</p>
<b>Kliniske funktioner</b>	<p>Afdelingen varetager den ikke-kirurgiske behandling og kontrol af kræftsygdomme. Behandlingen omfatter strålebehandling, medicinsk kræftbehandling samt palliativ behandling og terminal pleje. Afdelingen er funktionelt delt i 3 grupper med specialeteams og kontaktpersonordning.</p>
<b>Samarbejdspartnere</b>	<p>Afdelingen varetager diagnostik, behandling og pleje samt efterkontrol af patienter med kræftsygdomme i et tæt samarbejde med de øvrige afdelinger i afdelingens optageområde.</p>

Afdelingen har endvidere et nært fagligt samarbejde med regionens decentrale onkologiske afdelinger i Viborg, Herning, Vejle, og bl.a. afholdes der to årlige møder i den såkaldte Region Nord.

Senest er der etableret et tættere samarbejde under Århus Universitet med den onkologiske afdeling på Aalborg Sygehus.

**Uddannelse  
og undervisning**

Onkologisk Afdeling varetager uddannelsen af medicinstuderende ved Aarhus Universitet, yngre læger, sygeplejestuderende samt de kliniske videreuddannelser for specialrettet efteruddannelse for sygeplejersker i onkologi og stråleterapi.

**Udviklings-  
områder**

Afdelingen har udviklingsområder både inden for den kliniske og eksperimentelle onkologi.

De prioriterede organspecifikke forskningsområder omfatter hovedhalscancer, livmoderhalskræft, blærekræft og sarkomer.

De prioriterede generelle forskningsområder omfatter alle aspekter vedrørende strålebehandling, strålefysik og radiobiologi, behandlingsrelateret morbiditet/normalvævsreaktion, farmakokinetiske undersøgelser og immunterapi.



**TABEL 2. Bortfaldsanalyse for indlagte patienter på  
Onkologisk Afdeling D**

Patienter i procent af antal indlagte	Udsendte skemaer	Indkomne svar
	Antal	420
<b>Alder</b>		
0-18 år	1%	0%
19-39 år	10%	7%
40-59 år	40%	43%
60-69 år	29%	27%
70-79 år	19%	21%
80 år eller mere	2%	2%
<b>Køn</b>		
Mand	43%	42%
Kvinde	58%	58%
<b>Afsnit</b>		
Afsnit D1	24%	28%
Afsnit D2	17%	15%
Afsnit D3	17%	16%
Afsnit D4	24%	21%
Patienthotel ØD	18%	20%
<b>Diagnose</b>		
Hoved og hals	17%	17%
Mamma	17%	17%
Blære	5%	6%
Lunger	16%	14%
Testes	2%	1%
Gynækologisk	17%	20%
Andre	27%	25%

## 2. Rapportens datagrundlag

<b>Svarprocenten 57</b>	<p>Der er udsendt i alt 420 breve til indlagte patienter på</p> <p style="text-align: center;">Onkologisk Afdeling D Århus Sygehus</p> <p>De udvalgte patienter har været indlagt en eller flere gange i perioden 1. november 2003 til 31. januar 2004.</p> <p>Spørgeskemaerne blev udsendt i februar 2004. Patienterne fik 14 dage til at besvare spørgeskemaet, men i praksis er der medtaget skemaer, som indkom op til 30 dage efter udsendelsen.</p> <p>Der indkom i alt 238 skemaer, svarende til en svarprocent på 57. Der er ikke foretaget rykning for yderligere svar.</p>								
<b>Tolkning af svarprocenten</b>	<p>I teorien betyder svarprocenten mindre, hvis der i øvrigt er tale om en repræsentativ og tilstrækkelig stor stikprøve. Men en høj svarprocent er dog altid ønskelig, da man herved mindsker sandsynligheden for en uønsket selektionskævhed.</p> <p>I denne sammenhæng er skemaet udsendt til alle patienter, der står i sygehusets patientregistreringssystem. Svarprocenten må på den måde forventes at blive lavere, end hvis skemaet blev uddelt af plejepersonalet til patienterne, da man her typisk vil undlade at uddele skemaer til meget syge, demente eller patienter, der ikke kan dansk. Altså patientgrupper, hvor man på forhånd må forvente en lav svarprocent.</p> <p>Ud fra praktiske undersøgelseserfaringer kan man opstille følgende tommelfingerregler til vurdering af svarprocentens størrelse:</p> <table><tr><td>Under 40 %</td><td>Ikke tilfredsstillende. Tolkes med stor forsigtighed</td></tr><tr><td>40 – 50 %</td><td>Betænkelig lav. Kan bruges med forsigtighed</td></tr><tr><td>50 – 60 %</td><td>Acceptabelt</td></tr><tr><td>Over 60 %</td><td>Meget tilfredsstillende</td></tr></table>	Under 40 %	Ikke tilfredsstillende. Tolkes med stor forsigtighed	40 – 50 %	Betænkelig lav. Kan bruges med forsigtighed	50 – 60 %	Acceptabelt	Over 60 %	Meget tilfredsstillende
Under 40 %	Ikke tilfredsstillende. Tolkes med stor forsigtighed								
40 – 50 %	Betænkelig lav. Kan bruges med forsigtighed								
50 – 60 %	Acceptabelt								
Over 60 %	Meget tilfredsstillende								
<b>Repræsentativiteten</b>	<p>Ud fra tabel 2 på modsatte side kan læseren danne sig et indtryk af bortfaldet i de indkomne svar i forhold til de patienter, der fik tilsendt et spørgeskema.</p>								
<b>Tidligere måling?</b>	<p>I rapporten er afdelingens undersøgelse fra februar 2004 sammenlignet med resultaterne fra afdelingens undersøgelser fra:</p> <p>november 1999 - 190 svar. (1. gang)</p> <p>november 2001 - 230 svar. (2. gang)</p>								

**TABEL 3. Rapportens sammenligningsgrundlag**

Afdelingens navn	Antal svar	Tidspunkt	Sygehus
Dermato-Venerologisk Afd. D	144	februar 2002	Århus Amtssygehus
Geriatrisk Afdeling G	42	februar 2002	Århus Amtssygehus
Hæmatologisk Afdeling B	131	februar 2002	Århus Amtssygehus
Kirurgisk Afdeling L	239	februar 2002	Århus Amtssygehus
Medicinsk Afdeling C	160	februar 2002	Århus Amtssygehus
Medicinsk-Kardiologisk Afd. A	301	februar 2002	Århus Amtssygehus
Ortopædkirurgisk Afdeling E	202	februar 2002	Århus Amtssygehus
Kirurgisk Gastroenterologisk Afd. L	223	november 2001	Århus Kommunehospital
Lungemedicinsk Afdeling B	160	november 2001	Århus Kommunehospital
Medicinsk Afdeling M	216	november 2001	Århus Kommunehospital
Medicinsk Afdeling V	160	november 2001	Århus Kommunehospital
Neurokirurgisk Afdeling GS	230	november 2001	Århus Kommunehospital
Neurologisk Afdeling F	178	november 2001	Århus Kommunehospital
Onkologisk Afdeling D	230	november 2001	Århus Kommunehospital
Øre-, Næse-, Halsafdeling H	239	januar 2002	Århus Kommunehospital
Ortopædkirurgisk Afdeling E	241	november 2001	Århus Kommunehospital
Plastikkirurgisk Afdeling Z	118	november 2001	Århus Kommunehospital
Respirationscenter Vest	79	november 2001	Århus Kommunehospital
Reumatologisk Afdeling U	87	november 2001	Århus Kommunehospital
Tand-, mund- og kæbekirurgisk Afd. O	82	nov. 2001	Århus Kommunehospital
Kirurgisk Område	226	april 2002	Grenaa Centralsygehus
Medicinsk Område	201	april 2002	Grenaa Centralsygehus
Gynækologisk Afdeling K001	87	april 2002	Odder Centralsygehus
Medicinsk Afdeling M	257	april 2002	Odder Centralsygehus
Ortopædkirurgisk Afdeling K200	157	april 2002	Odder Centralsygehus
Parenkymkirurgisk Afdeling K100	178	april 2002	Odder Centralsygehus
Børneafdeling B	215	april 2002	Randers Centralsygehus
Gynækologisk/Obstetrisk Afd. G	196	april 2002	Randers Centralsygehus
Medicinsk Afdeling M	333	april 2002	Randers Centralsygehus
Organkirurgisk Afdeling K	234	april 2002	Randers Centralsygehus
Ortopædkirurgisk Afdeling O	223	april 2002	Randers Centralsygehus
Sengeafdelingen	116	maj 2002	Samsø Sygehus
Akutmedicinsk Modtageafsnit AMA	86	april 2002	Silkeborg Centralsygehus
Børneafdeling B1	127	april 2002	Silkeborg Centralsygehus
Gynækologisk Afdeling G1	128	april 2002	Silkeborg Centralsygehus
Medicinsk Afdeling MA	234	april 2002	Silkeborg Centralsygehus
Ortopædkirurgisk Afdeling KO	218	april 2002	Silkeborg Centralsygehus
Parenkymkirurgisk Afdeling PA	223	april 2002	Silkeborg Centralsygehus
Børneafdeling A	268	februar 2002	Skejby Sygehus
Gynækologisk-Obstetrisk Afd. Y	346	februar 2002	Skejby Sygehus
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afd. T	360	februar 2002	Skejby Sygehus
Hjertemedicinsk Afdeling B	325	februar 2002	Skejby Sygehus
Infektionsmedicinsk Afdeling Q	128	februar 2002	Skejby Sygehus
Nyremedicinsk Afdeling C	131	februar 2002	Skejby Sygehus
Urinvejskirurgisk Afdeling K	267	februar 2002	Skejby Sygehus
<b>I alt</b>	<b>8.726</b>		

**Udskrivning  
af lister over  
tilfældige patienter**

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

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

Har afdelingen i det pågældende tidsrum behandlet flere end 400 forskellige patienter, er stikprøven reduceret til 400 patienter ved en tilfældig udvælgelse. Stikprøven dækker således altid en periode på 3 måneders patientoplevelser.

**Sammenligning**

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

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

Ønsker afdelingen at vide hvilke afdelinger, der ligger bag de bedste og dårligste målinger, kan der rettes henvendelse til Kvalitetsafdelingen.

**Tilfældigheder  
eller reelle  
forskelle?**

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

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

Til praktiske formål kan man derfor godt sammenligne tallene fra to målinger direkte, idet man dog ikke skal tillægge forskelle på et til to procent nogen betydning, med mindre der er tale om en udvikling, der gør sig gældende for flere spørgsmål.

**TABEL 4. Baggrundsoplysninger for indlagte patienter på  
Onkologisk Afdeling D, Århus Sygehus**

Svar i procent af ANTAL indlagte patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelingers gennemsnit
	1. gang	2. gang	Nu	
	Antal	190	230	238
<b>Alder</b>				
0-18 år	3%	1%	0%	11%
19-39 år	7%	12%	7%	17%
40-59 år	42%	45%	43%	28%
60-69 år	28%	35%	27%	18%
70-79 år	19%	6%	21%	17%
80 år eller mere	2%	0%	2%	9%
<b>Køn</b>				
Mand	38%	34%	42%	46%
Kvinde	62%	66%	58%	54%
<b>Hvordan</b>				
Akut	19%	26%	26%	53%
Indkaldt pr. brev(planlagt)	81%	74%	74%	47%
<b>Erfaring(5år)</b>				
1 gang	40%	45%	39%	63%
2 gange	12%	9%	17%	18%
3 gange	9%	8%	7%	8%
Mere end 3 gange	39%	38%	38%	11%
<b>Indlagt</b>				
En dag	23%	22%	24%	18%
2-3 dage	37%	35%	35%	30%
4-8 dage	22%	21%	26%	31%
Mere end 8 dage	18%	22%	15%	21%
<b>Bopæl</b>				
Indenamtspatienter	55%	58%	59%	83%
Udenamtspatienter	45%	42%	41%	17%
<b>Modersmål</b>				
Dansk	98%	98%	96%	96%
Ikke dansk	2%	2%	4%	4%
<b>Uddannelse</b>				
Folkeskole/mellem/real	48%	32%	32%	37%
Erhvervsudd./håndværker	20%	25%	29%	28%
Videregående uddannelse	29%	26%	29%	26%
Andet	4%	16%	11%	9%
<b>Søgt information</b>				
Har søgt information	38%	46%	45%	29%
Har ikke søgt information	62%	54%	55%	71%
<b>Skemaet udfyldt af</b>				
Patienten	93%	96%	91%	84%
Pårørende	7%	4%	9%	16%

Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre afsnit er specificeret i afsnit 2.



### 3. De indlagte patienter

#### **Baggrunds- spørgsmål**

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

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

#### **Baggrunds- spørgsmålenes indhold**

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

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

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

#### **Karakteristik af de indlagte patienter**

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

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

#### **Forskel på patienterne?**

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

**TABEL 5. Tolv tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes indlæggelse på  
Onkologisk Afdeling D, Århus Sygehus, februar 2004**

Spørgsmål (svar i procent af 238 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?	88%	8%	1%	3%
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	86%	8%	2%	5%
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	79%	13%	1%	7%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?	88%	7%	1%	4%
Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)	86%	5%	0%	8%
Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en rød tråd)	73%	14%	8%	5%
Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv)	79%	13%	4%	4%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	75%	15%	5%	5%
Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv)	79%	7%	3%	11%
Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?	83%	2%	0%	14%
Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv)	83%	5%	3%	9%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	46%	13%	7%	34%

*Svarene er givet ud fra alle patienternes seneste indlæggelse.*

## 4. Tolv spørgsmål om tilfredshed

<b>Anbefalinger</b>	<p>Undersøgelsens tilfredshedsspørgsmål er opstillet på grundlag af egne indhøstede erfaringer og litteraturstudier. Spørgsmålene er efterfølgende valideret ved 66 patientinterviews. På flere områder har undersøgelsens spørgsmål en god sammenhæng med de anbefalinger, der gives i publikationen "Patientens møde med sundhedsvæsenet", på trods af at denne først forelå i 2003. Nogle anbefalinger fra publikationen er ikke dækket af undersøgelsens skemaer, hvilket primært hænger sammen med at nogle af emnerne ikke er egnede til et patientrettet spørgeskema. I "Patientens møde med sundhedsvæsenet" anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- sundhedspersonalet gennem hele patientforløbet er opmærksomme på patientens ønsker til medinddragelse i beslutninger vedrørende egen behandling og pleje</li><li>- sundhedspersonalet udarbejder retningslinier for, hvordan man i videst mulig omfang undgår ændringer i planlagte aftaler</li><li>- sundhedspersonalet viser åbenhed, imødekommenhed, tillid, engagement samt forståelse og vilje til at hjælpe patienten</li><li>- sundhedspersonalet tilpasser formidlingen til den enkelte patient</li><li>- afdelingen udarbejder tværfaglige og tværsektorielle retningslinier for, hvordan man sikrer kontinuitet i patientforløbet</li><li>- afdelingen udarbejder retningslinier, som sikrer rettidig videregivelse af information mellem sektorerne, herunder også mellem egen læge, hjemmesygeplejen og sygehus</li><li>- sundhedspersonalet sikrer, at patienten er informeret om kommende behandling, kontrol og opfølgning i patientforløbet</li><li>- sundhedspersonalet sætter sig ind i patientjournalen og andet relevant materiale før mødet med patienten.</li></ul>
<b>Svar på 12 centrale spørgsmål</b>	<p>Spørgeskemaet til de indlagte patienter rummer 12 positivt formulerede spørgsmål, som kan besvares af patienten med et "Ja", "Både og", "Nej" eller et "Ved ikke/ej relevant".</p>
<b>Andet kan have betydning for den enkelte</b>	<p>Spørgsmålene foregiver ikke at dække alle aspekter af en patients oplevelse i forbindelse med en indlæggelse. Spørgsmålene berører de centrale emnekredse om kommunikation, kontinuitet, koordination og faglig kvalitet. I det omfang patienten ikke har fundet de stillede spørgsmål dækkende for hans eller hendes oplevelse af indlæggelsen, har der kunnet kommenteres frit på skemaets bagside i forbindelse med en samlet vurdering af afdelingen.</p>
<b>Patienternes svar</b>	<p>Patienternes procentvise svarfordeling på de 12 spørgsmål fremgår af Tabel 5 på modsatte side. Patienter, der ikke har sat et kryds, er medtaget under "Ved ikke/ej relevant".</p>
<b>Kommentarer til spørgsmålene</b>	<p>Kommentarerne til de afgivne svar vedrørende indlæggelsen fremgår i deres fulde ordlyd af bilag 3.</p>

**TABEL 6. Andel svar med forbedringsmuligheder<sup>1</sup> fra indlagte patienter på  
Onkologisk Afdeling D, Århus Sygehus**

For hvert spørgsmål er svaret angivet i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger <sup>2</sup>		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal <sup>3</sup> 190	230	238			
Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?	12%	8%	9%	14%	4%	24%
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	11%	12%	10%	16%	5%	29%
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	20%	22%	15%	19%	6%	38%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?	8%	12%	9%	14%	3%	24%
Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)	12%	8%	6%	13%	5%	23%
Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en rød tråd)	25%	23%	23%	24%	9%	41%
Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv)	21%	17%	18%	25%	10%	45%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	22%	21%	20%	24%	11%	46%
Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv)	52%	10%	11%	27%	6%	74%
Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?	5%	3%	3%	13%	2%	21%
Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv)	13%	12%	9%	20%	8%	34%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	34%	28%	30%	25%	15%	53%

<sup>1</sup> Forbedringsmuligheder er opgjort som andel "Både og" og "Nej" - svar, taget af andelen af patienter, der har haft en mening om emnet. De opgivne procenter kan afvige marginalt fra de procenter, der fremgår af bilag 2. Årsagen er, at tallene i bilag 2 er afrundet for hver af "forbedringssøjlerne". I denne tabel er afrundingen sket for det sammenlagte tal.

<sup>2</sup> Tabellens datagrundlag for sidste måling og for andre afdelinger er specificeret i afsnit 2.

<sup>3</sup> Angiver det maksimale antal svarpersoner til et spørgsmål. Antallet af svarpersoner varierer mellem spørgsmålene.

<b>Forskel på patienterne?</b>	De 12 tilfredshedsspørgsmål er analyseret i bilag 2 for mulig samvariation med undersøgelsens baggrundsvariable, herunder forskelle mellem afdelingens eventuelle afsnit og grupper af diagnosekoder.
<b>Svar med forbedringsmuligheder</b>	Fra de gennemførte interviews og fra patienternes kommentarer står det klart, at patienterne udtrykker en grad af kritik, når de anvender kategorierne “Både og” eller “Nej”. Disse to kategorier kan altså betegnes som svar, der i højere eller mindre grad peger på “forbedringsmuligheder”, set ud fra patientens synsvinkel.
<b>Tidsmæssig udvikling og andre afdelinger</b>	I Tabel 6 er andelen af svar med forbedringsmuligheder for afdelingen opstillet for hver af undersøgelsens 12 tilfredshedsspørgsmål. Man kan se svarene for den nyeste undersøgelse, og man kan sammenligne disse med de tilsvarende svar fra eventuelle tidligere undersøgelser af afdelingen. Af overskuelighedsgrunde er sammenligningen kun sket for andelen af svar, der udtrykker forbedringsmuligheder. Af hensyn til sammenligneligheden mellem de stillede spørgsmål er procenten beregnet på baggrund af patienter, der har en mening om spørgsmålet, og som har opfattet spørgsmålet som relevant for deres situation.
<b>Sammenligning med forsigtighed</b>	<p>Sammenligning mellem forskellige afdelinger er mere problematisk end tidsmæssig sammenligning af to undersøgelser på den samme afdeling. Forskelle i sygdommens karakter og patientgruppens sammensætning kan let betyde, at forskelle i tilfredsheden må tilskrives forskelle i patientgrundlaget, og ikke forskelle i afdelingernes adfærd.</p> <p>Men når det er sagt, må man dog holde fast i, at de målte procenter viser patienternes faktiske tilfredshed, og at en afdeling nu engang har de patienter, den har. Og det er dem, man skal give den bedst mulige behandling.</p>
<b>Gennemsnit, 'Bedst' og 'Dårligst'</b>	<p>I Tabel 6 kan man for hvert spørgsmål se, hvordan patienterne fra andre afdelinger i gennemsnit har besvaret spørgsmålene. Herudover kan man i søjlen 'Bedste afdeling' se andelen af svar med forbedringsmuligheder for den afdeling, der har den laveste andel svar med forbedringsmuligheder. Og omvendt kan man i søjlen 'Dårligste afdeling' se andelen af svar med forbedringsmuligheder for den afdeling, der ifølge patienterne har flest forbedringsmuligheder. Navnene på sammenligningsgrundlagets afdelinger fremgår af Tabel 3.</p> <p>Afdelingen har på den måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til de bedst og dårligst vurderede afdelinger. I alle tilfælde set med patienternes øjne.</p>



## 5. Ventetid og valg af sygehus

<b>Anbefalinger</b>	<p>I publikationen “Patientens møde med sundhedsvæsenet” anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- sundhedspersonalet i starten af patientforløbet informerer patienten om det forventede tidsperspektiv for forløbet samt rækkefølgen af patientforløbet, og er i kontinuerlig kontakt med patienten herom</li><li>- afdelingen sikrer, at sundhedspersonalet planlægger forløb med minimal, uforudset ventetid i patientforløbet, både mellem sygehusets interne funktioner og på tværs af sektionerne.</li></ul>
<b>Flest akutte indlæggelser</b>	<p>Andelen af akutte indlæggelser i Danmark ligger på omkring 65 procent. Og omkring 35% er planlagte indlæggelser. I denne sidste gruppe er der selvsagt en stor interesse for ventetiden, inden man kan komme til.</p>
<b>Patienternes egen vurdering af ventetiden</b>	<p>Spørgeskemaet til afdelingens patienter har ikke haft som ambition at måle, hvor lang tid de planlagte patienter venter på at komme til behandling. En sådan undersøgelse skal foretages med et andet redskab end det foreliggende. Undersøgelsen sigter derimod på at kortlægge patienternes <i>vurdering</i> af, om de venter for længe, og om patienterne oplevede en fyldestgørende information inden den planlagte indlæggelse.</p>

**TABEL 7. De planlagte patienters ventetid inden indlæggelsen på  
Onkologisk Afdeling D**

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

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger <sup>1</sup>		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	126	157	158	3.738	
Ja	87%	91%	82%	81%	98%	61%
Nej	13%	9%	18%	19%	2%	39%

Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre afdelinger er specificeret i afsnit 2.

<sup>1</sup> Kun afdelinger med svar fra mindst 20 patienter.

**TABEL 8. De planlagte patienters vurdering af informationen inden indlæggelsen på  
Onkologisk Afdeling D**

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

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger <sup>1</sup>		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	130	157	155	3.735	
Ja	91%	96%	94%	93%	100%	78%
Nej	9%	4%	6%	7%	0%	22%

Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre afdelinger er specificeret i afsnit 2.

<sup>1</sup> Kun afdelinger med svar fra mindst 20 patienter.

**TABEL 9. De planlagte patienters motiv til valg af sygehus  
Onkologisk Afdeling D**

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

Svar i procent af ANTAL samlede svar	Afdelingens resultater			Andre afdelinger
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit
	Antal	134	182	199
Lægens råd	55%	44%	46%	37%
Kort venteliste	4%	4%	3%	8%
Tæt på bopæl/familie	13%	13%	12%	21%
Gode erfaringer/godt omdømme	16%	12%	11%	21%
Andet	12%	27%	29%	13%

Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre afdelinger er specificeret i afsnit 2.



**Opleves ventetiden for lang?**

I Tabel 7 på modsatte side kan man se, hvordan de planlagte patienter på afdelingen har oplevet ventetiden, inden man har kunnet komme til.

Afdelingen har i Tabel 7 også mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til den bedst og dårligst vurderede afdeling med hensyn til oplevet ventetid. I alle tilfælde set med patienternes øjne.

Målet skal tages med forbehold, da det kun viser oplevelsen af ventetid for de patienter, der er kommet ind på afdelingen. De patienter, der omvisiteres til andre afdelinger efter at have stået på ventelisten, er selvsagt ikke med i undersøgelsen.

**Information inden indlæggelsen**

I Tabel 8 kan man se de planlagte patienters vurdering af, om de har fået tilstrækkelig information inden indlæggelsen. Igen kan der sammenlignes med eventuelle tidligere undersøgelser og andre planlagte patienter fra andre sengeafdelinger.

**Valg af sygehus**

I undersøgelsen er patienterne blevet spurgt om, hvad der ligger bag valget af det sygehus, de har været indlagt på. Patienterne har haft mulighed for at sætte flere kryds i følgende kategorier: lægens råd, kort venteliste, sygehuset ligger tæt på bopæl/familie, gode erfaringer/godt omdømme og andre grunde.

**Akutte og planlagtes valg af sygehus**

Motiverne for de planlagte patienters valg af sygehus fremgår af Tabel 9. Situationen er jo, at det ofte kun er de planlagte patienter, der har et reelt valg. Vel at mærke inden for de begrænsninger, der i øjeblikket ligger i det frie sygehusvalg.

**TABEL 10. De indlagte patienters vurdering af antallet af forskellige læger**

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

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	183	215	226	8.274	
Ja	25%	21%	23%	18%	2%	44%
Nej	75%	79%	77%	82%	98%	56%

*Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre afdelinger er specificeret i afsnit 2.*

**TABEL 11. De indlagte patienters vurdering af antallet af forskellige plejepersoner  
Onkologisk Afdeling D**

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

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	186	223	225	8.334	
Ja	9%	12%	14%	15%	2%	30%
Nej	91%	88%	86%	85%	98%	70%

*Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre afdelinger er specificeret i afsnit 2.*

## 6. Stabiliteten i personalekontakten

### **Anbefalinger**

I publikationen "Patientens møde med sundhedsvæsenet" anbefales det, at:

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

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

### **Kompetencen skal sikres**

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

### **For mange lægekontakter?**

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

### **For mange plejepersonkontakter?**

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

### **Forskel på afsnit?**

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

**TABEL 12. De indlagte patienters samlede vurdering af  
Onkologisk Afdeling D**

Spørgsmål: *Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?  
(5 stjerner betyder "enestående", og 1 stjerne betyder "uacceptabelt")*

Svar i procent af ANTAL patienter	Afdelingens resultater			Andre afdelinger		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" afdeling	"Dårligste" afdeling
	Antal	177	217			
Fem stjerner (enestående)	27%	40%	42%	29%	46%	14%
Fire stjerner (godt)	48%	50%	49%	54%	49%	47%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	21%	9%	8%	14%	5%	34%
To stjerner (dårligt)	2%	0%	0%	2%	0%	3%
En stjerne (uacceptabelt)	2%	1%	0%	1%	0%	2%

*Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre afdelinger er specificeret i afsnit 2.*

## 7. Samlet indtryk af afdelingen

### Fra 5 til 1 stjerne

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

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

Fra de gennemførte pilotinterviews og fra patienternes kommentarer er det tydeligt, at 4 og 5 stjerner er udtryk for tilfredse patienter. Afgives der derimod kun tre stjerner eller færre, er der tale om markant utilfredshed hos patienten angående visse aspekter, der har betydning for det samlede indtryk af afdelingen.

### Gennemsnit, det bedste og det dårligste

Tabel 12 viser patienternes samlede vurdering af afdelingen. Tabellen kan sammenlignes med resultaterne fra afdelingens eventuelle sidste måling.

I Tabel 12 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre afdelinger har besvaret spørgsmålet om helhedsvurdering.

Afdelingen har på denne måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til den bedst og dårligst vurderede afdeling. I alle tilfælde set med patienternes øjne.

### Kommentarer

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

### Forskel på afsnit og patienter?

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



# Litteratur

“Delivering quality service. Balancing Customer Perceptions and Expectations”. Valari A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry. New York. (1990)

“Den etiske praksis”. Mette Morsing. København. (1991)

“Målsætninger for patientservice og samarbejde”. Århus Amts sygehusvæsen. (1993)

“Kvalitet som mål – i offentlig virksomhed”. Ole Nørgaard Madsen. Centrum. (1993)

“Borgernes syn på den offentlige sektor”. Finansministeriet. (1995)

“Patientservice”. Resume af 18 undersøgelser på ambulatorier i Århus Amt. Service- og kvalitetskontoret. (1994)

“Undersøgelser om patienttilfredshed – en brugsbog”. Ringkjøbing Amt. (1994)

“Brugerundersøgelser på hospitalsafdelinger – en vejledning”. Københavns Sundhedsvæsen. (1994)

“Introduktion til kvalitetsarbejde”. Bind 1 og 2. Service- og kvalitetskontoret, Århus Amt. (1994)

“Service management and marketing”. Christian Grönroos. Lexington Books. Massachusetts. (1990)

“Brugerundersøgelse af hjemmehjælpen”. Et eksempel med fokus på metode. Erik Riiskjær m.fl. FOKUS. (1995)

“Expectations as Determinants of patient Satisfaction: Concepts, Theory and Evidence”. International Journal for Quality in Health Care. Volume 7, Number 2. (1995)

“Omsorg på Riget”. Patient og personalesynspunkter. Lis Adamsen, Jesper K. Fisker og Jan K. Madsen. Universitetshospitalernes Center for Sygeplejeforskning. (1995)

“Dialogen med patienten”. Handbok om att samla in och ta tillvara patienternas erfarenheter. SPRI's forlag. (1995)

“I hinandens øjne”. Ole Thyssen. Gyldendal. (1995)

“Patienten värderer vården“ - en vägeledning till frågeformuleret KUPP, Kvalitet ur Patientens Perspektiv. Vårdförbundet SHSTF. Stockholm. (1995)

“Problemidentifikation og kvalitetsvurdering i sundhedsvæsenet“. Teori, metode og resultater. Jan Maintz. Munksgaard. (1995)

“I grænsefladen mellem liv og død”. Helle Ploug Hansen. Gyldendal Undervisning. (1995)

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



## **Bilag 1. Følgebrev og skema**



Fornavn, Efternavn  
Adresse Husnummer  
Postnummer By

Dato \_\_\_\_\_

Du var indlagt på < \_\_\_\_\_ afdeling> <afsnit> i perioden fra den < \_\_\_\_\_ > til den < \_\_\_\_\_ >.

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

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

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

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

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

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

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

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

Venlig hilsen

Adm. Overlæge  
NN

Oversygeplejerske  
NN



21. Hvad er dit samlede indtryk af afsnit xx?

(5 stjerner betyder "enestående" og 1 stjerne betyder "uacceptabelt")

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

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

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

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

(altså andre steder end på sygehuset eller hos din egen læge/speciallæge)  
 Har søgt information  Har ikke søgt information

24. Skemaet er udfyldt af?

- Patienten  
 Pårørende

27. Alder? (patientens)

år

28. Dit modersmål? (patientens)

Dansk  Ikke dansk

29. Din uddannelse? (patientens)

- Folkeskole/mellem/real  
 Erhvervsudd./håndværker  
 Videregående uddannelse  
 Andet

25. Køn? (patientens)

Mand  Kvinde

26. Bopæl? (patientens)

- Århus Amt  
 Uden for Århus Amt

Tak for din medvirken!

Sygdomsgruppe: \_\_\_\_\_  
(påført af afdelingen)

ÅRHUS AMT  
© Service- og kvalitetskontoret

Tilfreds med din indlæggelse på  
NN-afdeling, afsnit xx

NN-sygehus (afd. nr.)

1. Hvor mange gange har du været indlagt på afsnit xx inden for de seneste 5 år?  Antal gange (evt. cirka)

2. Hvor lang tid var du indlagt på afsnit xx ved din seneste indlæggelse?  Antal dage (evt. cirka)

3. Hvordan blev du indlagt på afsnit xx?

(din seneste indlæggelse)

- Akut (Cå til spørgsmål 7)  
 Indkaldt pr. brev (planlagt)

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

(fra du blev henvist af din praktiserende læge/speciallæge, til du blev indlagt)  
 Ja  Nej  Ved ikke

5. Var informationerne fra afdelingen inden indlæggelsen tilstrækkelige?

Ja  Nej  Ved ikke

6. Hvad lå der bag valget af netop Århus Kommunehospital?

(gerne flere kryds)

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

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

Ja  Nej  Ved ikke

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

Ja  Nej  Ved ikke

Bedes besvaret ud fra din seneste indlæggelse på afdelingen:



9. Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?

Kommentarer: \_\_\_\_\_

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

Kommentarer: \_\_\_\_\_

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

Kommentarer: \_\_\_\_\_

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

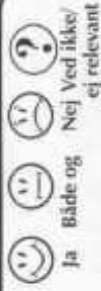
Kommentarer: \_\_\_\_\_

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

Kommentarer: \_\_\_\_\_

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

Kommentarer: \_\_\_\_\_



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

Kommentarer: \_\_\_\_\_

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

Kommentarer: \_\_\_\_\_

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

Kommentarer: \_\_\_\_\_

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

Kommentarer: \_\_\_\_\_

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

Kommentarer: \_\_\_\_\_

20. Har samspejlet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning m.v.)

Kommentarer: \_\_\_\_\_

## **Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper**





## **Fra generel tilfredshed til fokus på udvalgte grupper**

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

## **Bilagets opbygning**

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

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

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

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

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

## **Stikprøve**

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

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

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

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

**Samvariation er ikke årsags-sammenhæng**

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

**Kombinationer af baggrundsspørgsmål**

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

**Yderligere analyser?**

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

Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	91	8	2	53
	2-3 dage	92	5	3	77
	4-8 dage	93	7	0	56
	Mere end 8 dage	91	9	0	32
Hvordan	Akut	90	10	0	58
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	91	7	2	167
Erfaring(5år)	1 gang	90	8	1	83
	2 gange	97	3	0	36
	3 gange	87	13	0	15
	Mere end 3 gange	90	7	2	81
Søgt information	Har søgt information	86	13	1	102
	Har ikke søgt information	94	4	2	125
Køn	Mand	94	5	1	98
	Kvinde	88	10	1	134
Bopæl	Indenamtspatienter	90	9	1	135
	Udenamtspatienter	92	8	0	93
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	76	24	0	17
	40-59 år	87	10	3	100
	60-69 år	98	2	0	62
	70-79 år	91	9	0	47
	80 år eller mere	100	0	0	4
Modersmål	Dansk	91	8	1	220
	Ikke dansk	100	0	0	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	93	7	0	71
	Erhvervsudd./håndværker	89	8	3	66
	Videregående uddannelse	84	14	2	64
	Andet	100	0	0	24
Skemaet udfyldt af	Patienten	91	8	1	208
	Pårørende	86	10	5	21
Afsnit	Afsnit D1	88	11	2	65
	Afsnit D2	86	14	0	35
	Afsnit D3	92	8	0	39
	Afsnit D4	92	4	4	48
	Patienthotel ØD	96	4	0	45
Diagnose	Hoved og hals	88	13	0	40
	Mamma	88	10	3	40
	Blære	100	0	0	14
	Lunger	97	0	3	31
	Testes	100	0	0	2
	Gynækologisk	89	11	0	47
	Andre	89	9	2	57
Afdeling i alt	Onkologisk Afdeling D	91	8	1	232

Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	94	4	2	50
	2-3 dage	92	5	3	74
	4-8 dage	93	7	0	56
	Mere end 8 dage	81	16	3	32
Hvordan	Akut	82	16	2	57
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	94	5	1	161
Erfaring(5år)	1 gang	91	8	1	80
	2 gange	92	6	3	36
	3 gange	85	8	8	13
	Mere end 3 gange	91	8	1	80
Søgt information	Har søgt information	89	10	1	101
	Har ikke søgt information	91	7	3	120
Køn	Mand	89	10	1	94
	Kvinde	91	7	2	132
Bopæl	Indenamtspatienter	90	7	3	132
	Udenamtspatienter	90	10	0	91
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	94	6	0	17
	40-59 år	91	6	3	100
	60-69 år	89	10	2	61
	70-79 år	88	12	0	43
	80 år eller mere	100	0	0	4
Modersmål	Dansk	90	8	2	214
	Ikke dansk	89	11	0	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	93	6	1	72
	Erhvervsudd./håndværker	92	6	2	62
	Videregående uddannelse	89	8	3	63
	Andet	87	13	0	23
Skemaet udfyldt af	Patienten	92	6	1	204
	Pårørende	70	25	5	20
Afsnit	Afsnit D1	87	10	3	62
	Afsnit D2	91	6	3	35
	Afsnit D3	84	16	0	38
	Afsnit D4	91	6	2	47
	Patienthotel ØD	98	2	0	44
Diagnose	Hoved og hals	93	5	3	40
	Mamma	93	5	3	40
	Blære	86	14	0	14
	Lunger	86	14	0	29
	Testes	100	0	0	2
	Gynækologisk	91	4	4	46
	Andre	89	11	0	54
Afdeling i alt	Onkologisk Afdeling D	90	8	2	226

Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	85	15	0	48
	2-3 dage	85	14	1	73
	4-8 dage	84	15	2	55
	Mere end 8 dage	81	19	0	32
Hvordan	Akut	79	20	2	56
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	88	11	1	158
Erfaring(5år)	1 gang	86	11	3	80
	2 gange	83	17	0	35
	3 gange	67	33	0	12
	Mere end 3 gange	87	13	0	79
Søgt information	Har søgt information	80	19	1	100
	Har ikke søgt information	88	10	2	117
Køn	Mand	91	9	0	94
	Kvinde	80	18	2	128
Bopæl	Indenamtspatienter	84	14	2	129
	Udenamtspatienter	85	13	1	89
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	81	19	0	16
	40-59 år	82	16	2	98
	60-69 år	84	15	2	61
	70-79 år	93	7	0	42
	80 år eller mere	100	0	0	4
Modersmål	Dansk	84	14	1	210
	Ikke dansk	89	11	0	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	88	9	3	69
	Erhvervsudd./håndværker	87	13	0	61
	Videregående uddannelse	84	15	2	62
	Andet	74	26	0	23
Skemaet udfyldt af	Patienten	85	15	1	200
	Pårørende	84	11	5	19
Afsnit	Afsnit D1	80	18	2	61
	Afsnit D2	83	17	0	35
	Afsnit D3	81	14	5	37
	Afsnit D4	82	18	0	45
	Patienthotel ØD	98	2	0	44
Diagnose	Hoved og hals	92	8	0	38
	Mamma	82	18	0	39
	Blære	69	31	0	13
	Lunger	83	13	3	30
	Testes	100	0	0	1
	Gynækologisk	75	23	2	44
	Andre	93	5	2	56
Afdeling i alt	Onkologisk Afdeling D	85	14	1	222

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	94	2	4	52
	2-3 dage	97	3	0	75
	4-8 dage	82	16	2	56
	Mere end 8 dage	88	13	0	32
Hvordan	Akut	81	18	2	57
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	95	4	1	165
Erfaring(5år)	1 gang	92	7	1	83
	2 gange	86	14	0	35
	3 gange	87	7	7	15
	Mere end 3 gange	94	5	1	80
Søgt information	Har søgt information	89	9	2	100
	Har ikke søgt information	93	6	1	124
Køn	Mand	95	4	1	95
	Kvinde	89	10	1	134
Bopæl	Indenamtspatienter	92	6	2	134
	Udenamtspatienter	90	10	0	91
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	100	0	0	17
	40-59 år	87	11	2	99
	60-69 år	92	8	0	62
	70-79 år	96	2	2	45
	80 år eller mere	100	0	0	4
Modersmål	Dansk	91	7	1	217
	Ikke dansk	89	11	0	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	90	8	1	72
	Erhvervsudd./håndværker	95	5	0	65
	Videregående uddannelse	85	11	3	62
	Andet	96	4	0	23
Skemaet udfyldt af	Patienten	92	7	1	205
	Pårørende	81	14	5	21
Afsnit	Afsnit D1	94	3	3	65
	Afsnit D2	86	14	0	35
	Afsnit D3	87	13	0	38
	Afsnit D4	93	4	2	46
	Patienthotel ØD	93	7	0	45
Diagnose	Hoved og hals	90	8	3	39
	Mamma	90	8	3	40
	Blære	92	8	0	13
	Lunger	90	10	0	31
	Testes	100	0	0	2
	Gynækologisk	91	6	2	47
	Andre	93	7	0	56
Afdeling i alt	Onkologisk Afdeling D	91	7	1	229

Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	96	2	2	52
	2-3 dage	96	4	0	73
	4-8 dage	89	11	0	55
	Mere end 8 dage	97	3	0	30
Hvordan	Akut	91	9	0	58
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	96	3	1	153
Erfaring(5år)	1 gang	92	8	0	78
	2 gange	97	3	0	33
	3 gange	93	0	7	14
	Mere end 3 gange	94	6	0	79
Søgt information	Har søgt information	94	6	0	93
	Har ikke søgt information	94	5	1	120
Køn	Mand	97	3	0	89
	Kvinde	92	7	1	129
Bopæl	Indenamtspatienter	94	5	1	130
	Udenamtspatienter	94	6	0	84
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	94	6	0	17
	40-59 år	92	6	1	93
	60-69 år	95	5	0	58
	70-79 år	96	4	0	45
	80 år eller mere	100	0	0	4
Modersmål	Dansk	94	6	0	206
	Ikke dansk	100	0	0	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	93	7	0	68
	Erhvervsudd./håndværker	97	3	0	59
	Videregående uddannelse	92	7	2	61
	Andet	96	4	0	23
Skemaet udfyldt af	Patienten	94	5	1	195
	Pårørende	90	10	0	20
Afsnit	Afsnit D1	95	3	2	65
	Afsnit D2	91	9	0	33
	Afsnit D3	95	5	0	38
	Afsnit D4	92	8	0	48
	Patienthotel ØD	97	3	0	34
Diagnose	Hoved og hals	91	9	0	34
	Mamma	92	8	0	39
	Blære	100	0	0	13
	Lunger	94	6	0	31
	Testes	100	0	0	2
	Gynækologisk	94	4	2	47
	Andre	96	4	0	51
Afdeling i alt	Onkologisk Afdeling D	94	6	0	218

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

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	73	20	8	51
	2-3 dage	80	9	11	74
	4-8 dage	82	16	2	56
	Mere end 8 dage	68	19	13	31
Hvordan	Akut	73	18	9	55
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	78	15	7	162
Erfaring(5år)	1 gang	79	12	9	81
	2 gange	85	12	3	34
	3 gange	64	29	7	14
	Mere end 3 gange	73	16	10	79
Søgt information	Har søgt information	73	18	9	99
	Har ikke søgt information	80	12	7	121
Køn	Mand	83	13	4	95
	Kvinde	72	17	11	130
Bopæl	Indenamtspatienter	77	14	9	130
	Udenamtspatienter	79	16	4	91
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	100	0	0	17
	40-59 år	66	23	11	100
	60-69 år	84	9	7	57
	70-79 år	82	11	7	45
	80 år eller mere	100	0	0	4
Modersmål	Dansk	77	15	7	214
	Ikke dansk	75	13	13	8
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	83	11	6	70
	Erhvervsudd./håndværker	80	14	6	64
	Videregående uddannelse	68	21	11	62
	Andet	82	14	5	22
Skemaet udfyldt af	Patienten	78	15	7	203
	Pårørende	74	16	11	19
Afsnit	Afsnit D1	77	13	10	62
	Afsnit D2	74	23	3	35
	Afsnit D3	78	11	11	36
	Afsnit D4	74	13	13	46
	Patienthotel ØD	80	17	2	46
Diagnose	Hoved og hals	83	10	8	40
	Mamma	60	30	10	40
	Blære	67	25	8	12
	Lunger	81	6	13	31
	Testes	100	0	0	2
	Gynækologisk	78	13	9	45
	Andre	83	13	4	54
Afdeling i alt	Onkologisk Afdeling D	77	15	8	225



<b>Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv)</b>					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	85	12	4	52
	2-3 dage	84	11	5	75
	4-8 dage	79	19	2	57
	Mere end 8 dage	77	16	6	31
Hvordan	Akut	70	23	7	56
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	86	12	2	165
Erfaring(5år)	1 gang	84	12	4	83
	2 gange	83	14	3	35
	3 gange	57	29	14	14
	Mere end 3 gange	83	14	4	80
Søgt information	Har søgt information	78	17	5	101
	Har ikke søgt information	85	11	4	123
Køn	Mand	82	16	2	96
	Kvinde	81	13	6	133
Bopæl	Indenamtspatienter	79	15	6	133
	Udenamtspatienter	86	12	2	93
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	94	6	0	17
	40-59 år	78	15	7	100
	60-69 år	78	17	5	60
	70-79 år	87	13	0	46
	80 år eller mere	100	0	0	4
Modersmål	Dansk	82	14	4	217
	Ikke dansk	89	11	0	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	86	11	3	70
	Erhvervsudd./håndværker	83	14	3	65
	Videregående uddannelse	80	14	6	64
	Andet	83	13	4	23
Skemaet udfyldt af	Patienten	83	13	4	207
	Pårørende	65	25	10	20
Afsnit	Afsnit D1	74	20	6	65
	Afsnit D2	80	17	3	35
	Afsnit D3	72	19	8	36
	Afsnit D4	87	9	4	47
	Patienthotel ØD	96	4	0	46
Diagnose	Hoved og hals	83	15	3	40
	Mamma	83	10	8	40
	Blære	77	23	0	13
	Lunger	87	3	10	30
	Testes	100	0	0	2
	Gynækologisk	77	19	4	47
	Andre	82	16	2	56
Afdeling i alt	Onkologisk Afdeling D	82	14	4	229

Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	73	25	2	51
	2-3 dage	82	12	5	74
	4-8 dage	80	13	7	56
	Mere end 8 dage	81	13	6	32
Hvordan	Akut	74	17	9	58
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	82	15	3	159
Erfaring(5år)	1 gang	84	11	5	80
	2 gange	86	14	0	36
	3 gange	64	29	7	14
	Mere end 3 gange	76	19	5	79
Søgt information	Har søgt information	76	18	6	99
	Har ikke søgt information	83	13	4	121
Køn	Mand	85	12	3	95
	Kvinde	75	18	6	130
Bopæl	Indenamtspatienter	79	16	5	131
	Udenamtspatienter	82	13	4	91
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	65	35	0	17
	40-59 år	76	18	6	97
	60-69 år	82	10	8	61
	70-79 år	89	11	0	44
	80 år eller mere	100	0	0	4
Modersmål	Dansk	81	15	4	213
	Ikke dansk	67	11	22	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	86	10	4	72
	Erhvervsudd./håndværker	82	15	3	62
	Videregående uddannelse	77	16	7	61
	Andet	65	35	0	23
Skemaet udfyldt af	Patienten	81	14	4	202
	Pårørende	67	29	5	21
Afsnit	Afsnit D1	68	25	6	63
	Afsnit D2	85	9	6	33
	Afsnit D3	81	14	5	37
	Afsnit D4	79	17	4	47
	Patienthotel ØD	91	7	2	45
Diagnose	Hoved og hals	92	8	0	38
	Mamma	75	18	8	40
	Blære	71	14	14	14
	Lunger	77	20	3	30
	Testes	50	50	0	2
	Gynækologisk	70	22	9	46
	Andre	87	11	2	54
Afdeling i alt	Onkologisk Afdeling D	80	16	5	225

Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	88	12	0	50
	2-3 dage	96	3	1	72
	4-8 dage	83	8	10	52
	Mere end 8 dage	86	14	0	29
Hvordan	Akut	86	9	5	57
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	91	8	1	148
Erfaring(5år)	1 gang	84	9	7	74
	2 gange	97	3	0	32
	3 gange	85	15	0	13
	Mere end 3 gange	90	8	3	80
Søgt information	Har søgt information	82	13	5	94
	Har ikke søgt information	94	4	2	113
Køn	Mand	89	8	2	85
	Kvinde	88	8	4	127
Bopæl	Indenamtspatienter	88	9	3	131
	Udenamtspatienter	91	5	4	77
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	76	18	6	17
	40-59 år	87	9	4	92
	60-69 år	90	7	3	59
	70-79 år	95	5	0	41
	80 år eller mere	100	0	0	3
Modersmål	Dansk	89	8	3	200
	Ikke dansk	89	0	11	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	94	3	3	68
	Erhvervsudd./håndværker	85	12	3	59
	Videregående uddannelse	83	12	5	58
	Andet	95	5	0	21
Skemaet udfyldt af	Patienten	89	8	3	192
	Pårørende	89	6	6	18
Afsnit	Afsnit D1	88	8	5	65
	Afsnit D2	88	9	3	34
	Afsnit D3	87	10	3	39
	Afsnit D4	89	9	2	47
	Patienthotel ØD	93	4	4	27
Diagnose	Hoved og hals	89	8	3	36
	Mamma	89	8	3	36
	Blære	93	7	0	14
	Lunger	93	3	3	29
	Testes	50	50	0	2
	Gynækologisk	87	9	4	47
	Andre	87	9	4	47
Afdeling i alt	Onkologisk Afdeling D	89	8	3	212

Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	100	0	0	48
	2-3 dage	99	1	0	71
	4-8 dage	96	2	2	51
	Mere end 8 dage	88	12	0	26
Hvordan	Akut	91	7	2	57
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	99	1	0	140
Erfaring(5år)	1 gang	96	4	0	68
	2 gange	97	3	0	32
	3 gange	87	7	7	15
	Mere end 3 gange	100	0	0	76
Søgt information	Har søgt information	97	3	0	90
	Har ikke søgt information	98	2	0	109
Køn	Mand	96	4	0	80
	Kvinde	98	2	1	124
Bopæl	Indenamtspatienter	97	2	1	127
	Udenamtspatienter	97	3	0	73
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	100	0	0	16
	40-59 år	98	2	0	90
	60-69 år	96	4	0	54
	70-79 år	95	3	3	40
	80 år eller mere	100	0	0	3
Modersmål	Dansk	97	3	1	192
	Ikke dansk	100	0	0	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	95	3	2	65
	Erhvervsudd./håndværker	98	2	0	59
	Videregående uddannelse	96	4	0	56
	Andet	100	0	0	18
Skemaet udfyldt af	Patienten	98	2	1	183
	Pårørende	89	11	0	19
Afsnit	Afsnit D1	100	0	0	60
	Afsnit D2	94	3	3	34
	Afsnit D3	89	11	0	38
	Afsnit D4	100	0	0	46
	Patienthotel ØD	100	0	0	26
Diagnose	Hoved og hals	100	0	0	33
	Mamma	94	3	3	35
	Blære	100	0	0	13
	Lunger	97	3	0	31
	Testes	100	0	0	2
	Gynækologisk	98	2	0	44
	Andre	96	4	0	45
Afdeling i alt	Onkologisk Afdeling D	97	2	0	204

Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	94	4	2	48
	2-3 dage	94	1	4	70
	4-8 dage	87	9	4	55
	Mere end 8 dage	87	10	3	30
Hvordan	Akut	83	9	7	54
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	94	4	2	155
Erfaring(5år)	1 gang	89	5	5	75
	2 gange	91	6	3	34
	3 gange	79	14	7	14
	Mere end 3 gange	95	4	1	77
Søgt information	Har søgt information	92	5	3	95
	Har ikke søgt information	91	4	4	116
Køn	Mand	93	6	1	89
	Kvinde	90	5	6	127
Bopæl	Indenamtspatienter	90	5	5	129
	Udenamtspatienter	95	4	1	83
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	100	0	0	16
	40-59 år	90	4	5	93
	60-69 år	90	7	3	60
	70-79 år	90	7	2	42
	80 år eller mere	100	0	0	3
Modersmål	Dansk	91	5	3	204
	Ikke dansk	100	0	0	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	91	6	3	69
	Erhvervsudd./håndværker	95	3	2	61
	Videregående uddannelse	88	5	7	59
	Andet	90	10	0	21
Skemaet udfyldt af	Patienten	92	5	4	194
	Pårørende	89	5	5	19
Afsnit	Afsnit D1	93	3	3	59
	Afsnit D2	89	6	6	35
	Afsnit D3	85	10	5	39
	Afsnit D4	93	2	4	46
	Patienthotel ØD	95	5	0	37
Diagnose	Hoved og hals	97	0	3	39
	Mamma	89	5	5	37
	Blære	86	14	0	14
	Lunger	87	10	3	31
	Testes	100	0	0	1
	Gynækologisk	89	7	5	44
	Andre	94	2	4	49
Afdeling i alt	Onkologisk Afdeling D	91	5	4	216

<b>Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)</b>					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Indlagt	En dag	69	22	9	32
	2-3 dage	72	15	13	53
	4-8 dage	67	26	8	39
	Mere end 8 dage	68	23	9	22
Hvordan	Akut	60	26	14	42
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	74	18	8	107
Erfaring(5år)	1 gang	67	20	13	55
	2 gange	79	8	13	24
	3 gange	64	27	9	11
	Mere end 3 gange	67	25	7	55
Søgt information	Har søgt information	73	14	13	70
	Har ikke søgt information	68	23	9	82
Køn	Mand	68	24	8	62
	Kvinde	71	17	12	94
Bopæl	Indenamtspatienter	72	17	11	96
	Udenamtspatienter	68	25	7	57
Alder	0-18 år	0	0	0	0
	19-39 år	64	18	18	11
	40-59 år	74	18	8	72
	60-69 år	64	23	13	39
	70-79 år	75	14	11	28
	80 år eller mere	75	25	0	4
Modersmål	Dansk	72	19	9	148
	Ikke dansk	50	33	17	6
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	71	18	11	55
	Erhvervsudd./håndværker	77	18	5	39
	Videregående uddannelse	63	21	16	38
	Andet	72	28	0	18
Skemaet udfyldt af	Patienten	74	16	10	137
	Pårørende	47	41	12	17
Afsnit	Afsnit D1	64	18	18	45
	Afsnit D2	81	12	8	26
	Afsnit D3	63	25	13	24
	Afsnit D4	71	23	6	31
	Patienthotel ØD	73	23	3	30
Diagnose	Hoved og hals	83	7	10	30
	Mamma	74	19	6	31
	Blære	50	50	0	8
	Lunger	61	30	9	23
	Testes	0	100	0	1
	Gynækologisk	59	22	19	32
	Andre	77	13	10	31
Afdeling i alt	Onkologisk Afdeling D	70	20	10	156

<b>Var ventetiden inden du kunne blive indlagt acceptabel for dig? (fra du blev henvist af din praktiserende læge/speciallæge, til du blev indlagt)</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	80	20	45
	2-3 dage	79	21	57
	4-8 dage	85	15	34
	Mere end 8 dage	92	8	13
Hvordan	Akut	0	0	0
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	82	18	158
Erfaring(5år)	1 gang	80	20	59
	2 gange	80	20	20
	3 gange	75	25	8
	Mere end 3 gange	85	15	60
Søgt information	Har søgt information	85	15	72
	Har ikke søgt information	79	21	82
Køn	Mand	80	20	70
	Kvinde	84	16	86
Bopæl	Indenamtspatienter	85	15	84
	Udenamtspatienter	81	19	69
Alder	0-18 år	0	0	0
	19-39 år	86	14	14
	40-59 år	85	15	67
	60-69 år	74	26	39
	70-79 år	88	13	32
	80 år eller mere	50	50	2
Modersmål	Dansk	82	18	147
	Ikke dansk	86	14	7
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	82	18	45
	Erhvervsudd./håndværker	82	18	51
	Videregående uddannelse	80	20	41
	Andet	80	20	15
Skemaet udfyldt af	Patienten	83	17	142
	Pårørende	73	27	11
Afsnit	Afsnit D1	88	12	50
	Afsnit D2	73	27	22
	Afsnit D3	82	18	11
	Afsnit D4	78	22	36
	Patienthotel ØD	85	15	39
Diagnose	Hoved og hals	78	22	32
	Mamma	91	9	23
	Blære	60	40	10
	Lunger	63	38	16
	Testes	100	0	2
	Gynækologisk	89	11	36
	Andre	87	13	39
Afdeling i alt	Onkologisk Afdeling D	82	18	158

Var informationerne fra afdelingen inden indlæggelsen tilstrækkelige?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	88	12	41
	2-3 dage	92	8	52
	4-8 dage	100	0	36
	Mere end 8 dage	100	0	16
Hvordan	Akut	0	0	0
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	94	6	155
Erfaring(5år)	1 gang	97	3	61
	2 gange	90	10	20
	3 gange	88	13	8
	Mere end 3 gange	91	9	57
Søgt information	Har søgt information	96	4	69
	Har ikke søgt information	91	9	81
Køn	Mand	96	4	67
	Kvinde	92	8	86
Bopæl	Indenamtspatienter	94	6	84
	Udenamtspatienter	94	6	67
Alder	0-18 år	0	0	0
	19-39 år	92	8	12
	40-59 år	91	9	65
	60-69 år	95	5	40
	70-79 år	97	3	32
	80 år eller mere	100	0	2
Modersmål	Dansk	94	6	143
	Ikke dansk	100	0	8
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	98	2	44
	Erhvervsudd./håndværker	90	10	50
	Videregående uddannelse	90	10	39
	Andet	100	0	16
Skemaet udfyldt af	Patienten	93	7	141
	Pårørende	100	0	10
Afsnit	Afsnit D1	92	8	48
	Afsnit D2	96	4	23
	Afsnit D3	92	8	12
	Afsnit D4	88	12	33
	Patienthotel ØD	100	0	39
Diagnose	Hoved og hals	97	3	33
	Mamma	96	4	23
	Blære	78	22	9
	Lunger	87	13	15
	Testes	100	0	2
	Gynækologisk	91	9	35
	Andre	97	3	38
Afdeling i alt	Onkologisk Afdeling D	94	6	155



<b>Havde du kontakt med for mange forskellige læger under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	18	82	50
	2-3 dage	14	86	72
	4-8 dage	30	70	57
	Mere end 8 dage	41	59	32
Hvordan	Akut	33	67	55
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	20	80	164
Erfaring(5år)	1 gang	23	77	82
	2 gange	15	85	34
	3 gange	53	47	15
	Mere end 3 gange	19	81	80
Søgt information	Har søgt information	26	74	99
	Har ikke søgt information	22	78	120
Køn	Mand	20	80	95
	Kvinde	26	74	129
Bopæl	Indenamtspatienter	25	75	131
	Udenamtspatienter	20	80	89
Alder	0-18 år	0	0	0
	19-39 år	24	76	17
	40-59 år	21	79	96
	60-69 år	25	75	60
	70-79 år	24	76	45
	80 år eller mere	0	100	4
Modersmål	Dansk	23	77	212
	Ikke dansk	44	56	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	26	74	69
	Erhvervsudd./håndværker	14	86	65
	Videregående uddannelse	30	70	61
	Andet	22	78	23
Skemaet udfyldt af	Patienten	22	78	201
	Pårørende	35	65	20
Afsnit	Afsnit D1	29	71	63
	Afsnit D2	23	77	35
	Afsnit D3	21	79	38
	Afsnit D4	15	85	46
	Patienthotel ØD	25	75	44
Diagnose	Hoved og hals	13	88	40
	Mamma	27	73	37
	Blære	29	71	14
	Lunger	19	81	31
	Testes	0	100	2
	Gynækologisk	37	63	46
	Andre	18	82	55
Afdeling i alt	Onkologisk Afdeling D	23	77	226

<b>Havde du kontakt med for mange forskellige plejepersoner under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	8	92	51
	2-3 dage	5	95	73
	4-8 dage	23	77	57
	Mere end 8 dage	19	81	31
Hvordan	Akut	23	77	53
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	10	90	166
Erfaring(5år)	1 gang	13	87	82
	2 gange	14	86	35
	3 gange	20	80	15
	Mere end 3 gange	12	88	78
Søgt information	Har søgt information	15	85	99
	Har ikke søgt information	13	87	119
Køn	Mand	13	88	96
	Kvinde	14	86	127
Bopæl	Indenamtspatienter	16	84	129
	Udenamtspatienter	9	91	90
Alder	0-18 år	0	0	0
	19-39 år	0	100	17
	40-59 år	14	86	97
	60-69 år	13	87	60
	70-79 år	19	81	43
	80 år eller mere	0	100	4
Modersmål	Dansk	13	87	211
	Ikke dansk	22	78	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	16	84	69
	Erhvervsudd./håndværker	10	90	62
	Videregående uddannelse	13	87	63
	Andet	17	83	23
Skemaet udfyldt af	Patienten	13	87	200
	Pårørende	15	85	20
Afsnit	Afsnit D1	11	89	61
	Afsnit D2	23	77	35
	Afsnit D3	18	82	38
	Afsnit D4	13	87	47
	Patienthotel ØD	7	93	44
Diagnose	Hoved og hals	13	87	39
	Mamma	18	82	38
	Blære	14	86	14
	Lunger	9	91	32
	Testes	0	100	2
	Gynækologisk	16	84	43
	Andre	13	88	56
Afdeling i alt	Onkologisk Afdeling D	14	86	225

<b>Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?</b>				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Indlagt	En dag	92	8	52
	2-3 dage	91	9	76
	4-8 dage	91	9	57
	Mere end 8 dage	94	6	32
Hvordan	Akut	91	9	56
	Indkaldt pr. brev(planlagt)	92	8	167
Erfaring(5år)	1 gang	91	9	81
	2 gange	89	11	37
	3 gange	93	7	15
	Mere end 3 gange	93	7	81
Søgt information	Har søgt information	88	12	102
	Har ikke søgt information	93	7	123
Køn	Mand	89	11	96
	Kvinde	93	7	134
Bopæl	Indenamtspatienter	95	5	133
	Udenamtspatienter	87	13	93
Alder	0-18 år	0	0	0
	19-39 år	100	0	17
	40-59 år	88	12	100
	60-69 år	93	7	60
	70-79 år	91	9	47
	80 år eller mere	100	0	4
Modersmål	Dansk	91	9	218
	Ikke dansk	100	0	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	97	3	70
	Erhvervsudd./håndværker	89	11	65
	Videregående uddannelse	85	15	65
	Andet	96	4	24
Skemaet udfyldt af	Patienten	92	8	207
	Pårørende	86	14	21
Afsnit	Afsnit D1	92	8	65
	Afsnit D2	85	15	34
	Afsnit D3	92	8	39
	Afsnit D4	90	10	48
	Patienthotel ØD	96	4	45
Diagnose	Hoved og hals	84	16	38
	Mamma	93	8	40
	Blære	86	14	14
	Lunger	97	3	32
	Testes	100	0	2
	Gynækologisk	96	4	46
	Andre	90	10	58
Afdeling i alt	Onkologisk Afdeling D	91	9	231



## **Bilag 3. Patienternes kommentarer**



## **Patienterne forklarer utilfredse kryds**

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

## **Kvalitativ analyse**

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

## **Patienternes egne kommentarer**

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

Kommentarerne bringes som sagt anonymt. Dog bringes tre oplysninger om den patient kommentarerne stammer fra, nemlig alder, diagnose og indlæggelsesform (akut eller planlagt). Herudover er oplyst, hvordan patienten har svaret på det spørgsmål, hvortil der er knyttet en kommentar.

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

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





**Kommentarer til**

**Afsnit D1**



**Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?**



*De var venlige og varme.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Gynækologisk



*Lang ventetid i reception.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andre



*Der gik for lang tid inden jeg fik min seng og fik lagt drops!*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Gynækologisk



*De var så søde, og var hos mig det meste af tiden, altså der hvor de havde tid.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andre



*Den sygeplejeske som modtog os, havde noget at lære. Min mand kom ind og sagde at han var optimistisk, men fik den besked DET BRUGER VI IKKE HER; HER ER VI REALISTISKE.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andre



*Altid positiv modtagelse og klarhed om behandlingsforløb.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Gynækologisk



*God tid ved lægesamtale, god information.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Gynækologisk



*Jeg havde ingen lægekontakt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Gynækologisk



*Rigtigt godt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andre



*Venligt og imødekommende personale, men præget af overbelægning i starten, hvor jeg blev stresset af, at blive flyttet rundt på forskellige stuer og gang.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Gynækologisk



*Forvirring med hensyn til om jeg skulle tale med læge på ambulatoriet eller på D1, og hvor jeg så skulle opholde mig i ventetiden. Kun denne ene gang har det været sådan.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Gynækologisk



*Modtagelsen var venlig, men lægen var af udenlandsk herkomst. Jeg følte ikke han forstod mit behov for, at forstå nødvendigheden af at skulle have kemo - jeg havde brug for at få detaljeret velbegrundet svar.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Gynækologisk



*Altid samme afdeling som modtager mig med stor varme og kendskab til mig. Det ville være uudholdeligt, at skulle møde nye hver gang.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Gynækologisk

**Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?**



*Stadigvæk syg.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andre



*Dygtige læger og sygeplejesker, som i samarbejde har klarhed med behandling.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Gynækologisk



*Meget.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andre



*Føler virkelig at alle muligheder er taget i betragtning.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Gynækologisk



*Men ud fra 12 synes jeg der er for mange forskellige personaler.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma

**Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?**



*Der er altid blevet lyttet og forklaret, så man ikke er i tvivl.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Gynækologisk



*Var i kontakt med alt for mange læger.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Lunger



*Nogle læger har mere travlt at læse i journalen end at lytte.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Gynækologisk



*Alle 5, men som sagt var den første ikke helt med på, hvor meget jeg havde brug for at blive taget alvorligt, få forklaring fremfor beroligelse.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Gynækologisk



*Jeg har forlangt altid at komme til den samme læge, da det giver mig den største tryghed, og det er ham der kender mig og mit forløb.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Gynækologisk



*Denne dag gjorde denne læge.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma



*Følte ikke at jeg fik de svar jeg bad om, altså helt præcise svar lige på og hårdt. Følte de var 'indpakkede'.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Gynækologisk

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



*Jeg var ellers langt nede psykisk.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andre



*Personalet på D1 er utrolig søde og varmhjertede.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Gynækologisk



*Alle var meget venlige.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Gynækologisk



*I top.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andre



*Bortset af en turbulent start på grund af overbelægning.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Gynækologisk



*Sygeplejeskerne var meget søde og dygtige, havde god tid.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Gynækologisk



*Jeg kommer altid til rød afdeling og kender hele personalet, som kender mig og forstår mig. De er så menneskelige og samtidig topprofessionelle.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Gynækologisk

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



*Meget endda.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andre



*Alt var godt - både af dag-/aften- og nattevagter.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Gynækologisk



*Jeg synes de er meget søde på hele afdelingen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Gynækologisk



*Bortset fra starten - på grund af travlhed blev medicinen glemt et par gange.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Gynækologisk



*Der er altid plads til at varetage mine behov, såvel fysiske som psykiske.*

Respondentens svar: Ja








Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Gynækologisk



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

-  *Under henvisning til andet svar, for mange læger, for mange sygeplejersker, for meget SNAK.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Gynækologisk
-  *Så vidt jeg ved!*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Gynækologisk
-  *Der var et utroligt godt sammenhæng, både med stråler og kemo.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Gynækologisk
-  *Undersøgelser foretaget i 'forkert' rækkefølge. Det virker somom, jeg kunne have undgået cirka 5 dages indlæggelse, hvis der havde været tid til undersøgelserne.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Gynækologisk
-  *Har altid følt at mine behandlinger er veltilrettelagt, og jeg har altid været velinformeret herom.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Gynækologisk
-  *For eksempel husk at skrive, om patienten skal være fastende ved undersøgelsen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Mamma
-  *Den røde tråd var klippet lovlig meget i stykker (ventetid).*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Gynækologisk
-  *I tager det som givet at man ikke forventer samme orientering når mang kommer 2. gang.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andre

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



*Der blev fortalt meget godt og grundigt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andre



*God information om alt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Gynækologisk



*Man mærker meget tydeligt at personalet har meget travlt. Jeg synes der skal være tid til spørgsmål, når man er utryg.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Gynækologisk



*Jeg bad om at tale med læge, og fik lov til det. Fik god behandling.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Gynækologisk



*Men jeg fik ikke at vide at det ikke var sikkert at jeg skulle blive natten over næste gang.*








Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andre

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

-  *Da de ikke kender til min sygdom, er de lovligt undskyldt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andre
-  *Ingen slinger, alt ok.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Gynækologisk
-  *Ikke nødvendigvist.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Lunger
-  *Ved en scanning fik jeg ikke endelig svar, så det var meget ubehageligt, når man ikke ved, hvad det drejer sig om.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Gynækologisk
-  *Plejepersonalet taler selvfølgelig ud fra lægernes meninger, men de er ikke altid enige. Gisninger giver frustrationer. Hvis den sidste undersøgelse var kommet først, kunne meget have været opklaret fra start, efter min mening.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Gynækologisk
-  *Jeg synes tydeligt at man kan mærke, at der arbejdes ud fra en fælles målsætning, og at der er sammenhæng i de ansattes værdigrundlag.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Gynækologisk
-  *Ellers kom den samme person/eller der blev givet det samme information. Ok for mig.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andre



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



*Jeg var kun dagspatient, cirka 6 timer per dag.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Gynækologisk



*Der var behov for et ekstra døgn på grund af en stor blodsamling efter indoperationen af portakath.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Gynækologisk



*Ingen problemer.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Gynækologisk



*Fordi jeg har min mand som kan hjælpe mig, MED ALT, jeg tror ikke jeg ville få vand nok alene.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Gynækologisk



*Jeg var ude og få kemo 6 gange.*





Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Gynækologisk

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

-  *Der kommer jo altid nogle spørgsmål hen ad vejen, når man kommer hjem.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Gynækologisk
-  *Ingen medicin, gode råd.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Gynækologisk
-  *Ingen problemer.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Gynækologisk
-  *Der maglede information fra lægen der udskrev.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Lunger

**Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)**

-  *Jeg ønsker ikke, at praktiserende læge får information før jeg selv, men gerne snart efter.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andre
-  *Jeg mener han er blevet for sent og for dårligt informeret.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Gynækologisk
-  *Min egen praktiserende læge får ikke så mange oplysninger.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andre
-  *Føler sig lidt alene. Ingen opfølgning angående sygdommens forløb.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Gynækologisk
-  *Hurtig besked til egen læge, som også roser DI.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Gynækologisk
-  *Jeg er ikke færdig behandlet.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Gynækologisk
-  *For lang ventetid inden jeg fik en samtale.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andre
-  *Jeg har næsten ingen kontakt med min praktiserende læge.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Gynækologisk
-  *Har ikke haft brug for egen læge.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Gynækologisk
-  *Jeg har ikke, siden mit første ophold hos jer i 2001, haft noget samarbejde med min læge, da han blandt andet var med til at fejlbehandle mig.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Gynækologisk



*Jeg havde ingen information fået, om at jeg skulle have kemo, kun at jeg skulle have stråler. Derfor blev jeg forskrækket, da jeg fik denne besked.*

Respondentens svar: Nej










Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Gynækologisk



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

-  *Plejepersonalet er enestående, ekspertisen sikkert også, men informationen fra ekspertisen til patienten (mig) var svær at vente på. En hurtig orienterende kontakt, gerne per telefon, ville måske have været en god ide. Har lang vej til Århus.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andre
-  *Når man ankommer mødes man med varme og et velkommen. Alle sørger for, at man er så glad som muligt, med den sygdom. Det er godt med humor.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Gynækologisk
-  *For meget og for mange forskellige læger og sygeplejesker, det bliver til for mange spørgsmål af samme art. For meget snak.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Gynækologisk
-  *Det er frustrerende med lang ventetid på stuegang + stuegang med forskellige læger, med så alvorlig en sygdom*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andre
-  *Flinke læger, sygeplejesker, ja hele personalet var ovenud rare.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Gynækologisk
-  *Jeg har kun roser til D1. Altid hjælpsomt og forstående personale.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Lunger
-  *Jeg synes det er ok.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andre
-  *Jeg føler mig i gode, professionelle hænder på D1. Om den er enestående ved jeg ikke (ingen sammenligningsgrundlag).*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Gynækologisk
-  *Fordi at komme på D1 er som at 'komme hjem'. Man bliver enestående modtaget, de har god tid til at snakke, og de ved hvad de taler om. De er meget personlige og fagligt velfunderede.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Gynækologisk



*Altid venlige og imødekommende.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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



*Blev altid venligt modtaget. Er skuffet over foreningen 'Kræftens Bekæmpelse'.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Gynækologisk



*Jeg blev behandlet godt hele vejen igennem, der er ikke noget at klage over.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

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



*Alle er meget søde og forstående.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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



*De var rigtig søde. Rigtig gode til at snakke med en. De havde styr på tingene.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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



*Fordi de alle er så åbne, og altid har tid til at snakke.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andre



*Meget søde og omsorgsfulde sygeplejesker på D1. Også flinke læger, men det kunne være rart at få den samme læge lidt oftere ved samtalerne.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

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



*Vi har været tilknyttet D1 et år, og vi har ingen kritik. Godt personale.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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



*Altid positiv og smilende modtagelse (man føler sig hjemme - 'desværre'). Altid klarhed og god information om behandlingsforløbet, af både plejepersonale og læger.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

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



*Personalet var meget nærværende, og prøvede virkelig at gøre alt for at tilfredsstille os.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)












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



*Meget venlig og omsorgsfuld behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Gynækologisk

-  *Man er velkommen og i trygge hænder.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Gynækologisk
-  *Jeg har været yderst tilfreds med forholdene og personalet.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Gynækologisk
-  *Der er et dygtigt kærligt, hjælpsomt personale.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Gynækologisk
-  *Afdelingen fungerer godt, men det kan dårligt undgås, at man også har nogle dårlige erfaringer. Det kan også skyldes en selv, på en (dårlig) dag.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Gynækologisk
-  *De var alle så flinke og søde, og kom med en frisk bemærkning når man lå der i behandling i flere timer.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Gynækologisk
-  *Alt fungerede godt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Gynækologisk
-  *For mange ansatte på afdelingen. De hygiejniske forhold er meget ringe (rengøring).*  
Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Gynækologisk
-  *En fantastisk hjælp når man er syg.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                                      Diagnose: Andre
-  *Det har D1 virkelig fortjent, hele plejepersonalet og læger.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Andre
-  *Personalet og stemningen på afdelingen er fantastisk god. Gode informationer.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Andre
-  *Venligt, professionelt personale.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Andre



*Vi talte med flere forskellige læger. Det var ikke trygt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Gynækologisk



*Plejepersonalet er enestående, og det smitter af, at de fungerer godt sammen. Samtaler med for mange forskellige læger giver af og til uensartede informationer. Hvis det var muligt at have højst 1-2 læger, man har tillid til, ville trygheden forbedres betydeligt. Jeg har oplevet læger, der ikke er egnede til at tale med mennesker, selvom jeg ikke betvivler den faglige kunnen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Gynækologisk



*Der er en speciel atmosfære på D1. Alle er venlige og der tages hånd om den enkelte. Det har været meget positivt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Gynækologisk



*Godt, varmt personale. Gode forhold, ikke så 'hospitalsagtigt'.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andre



*Bortset fra den første lægesamtale var alt perfekt. En læge - en patient system ville dog være rart!*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Gynækologisk



*Vi har følt os godt behandlet igennem hele forløbet.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andre



*Jeg tror primært min positive holdning skyldes personalets humanistiske pleje. Man føler sig vigtig, lyttet til, hjulpet, sparket videre, trøstet og tryk i deres hænder. Mere fornemt kan ikke forlanges. En meget stor tak til alle på D1.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Gynækologisk



*Jeg har kun godt at sige om det personale, de var så søde mod mig, så jeg har kun roser til dem jeg havde med at gøre. Jeg har rost dem til familie og venner, og de er så glade på mine vegne.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Gynækologisk



*Godt personale, søde og velinformerede, afslappet atmosfære, god opholdsstue, god mad.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Gynækologisk



*Jeg tror det er en god afdeling. Personalet har det godt sammen (kørt af en dygtig sygeplejerske NN), og det giver en god stemning, også for indlagte patienter. Det gør os godt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma



*Fordi alt var meget godt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Gynækologisk



*Personalet er enestående. Ventetiden fra man er ankommet til behandlingstidspunkt er uanstændig lang. 3-4 timer.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Gynækologisk



*Det er fordi det er muligt, at jeg ikke selv har fået læst alt, hvad jeg har modtaget med post. Ellers havde i muligvis fået 5 stjerner, og denne kuvert til tiden.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andre



**Kommentarer til**

**Afsnit D2**





<b>Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?</b>
---



*Meget søde mennesker.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Mamma



*Blev straks ved modtagelsen budt velkommen og indlogeret.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved og hals



*Efter at have fået fjernet skjoldbruskkirtlen på grund af kræft, blev jeg henvist til Århus Kommunehospital. Af den henvisende læge havde jeg fået at vide, at jeg skulle have scannet hele kroppen i Århus, for at se om kræften skulle have bredt sig - hvilket der i min situation ikke umiddelbart var noget, der tydede på. Og at jeg kun skulle have behandling, hvis man fandt noget. Ellers skulle jeg blot gå til kontrol i 10 år. Efterfølgende fik jeg brev fra Århus Kommunehospital med angivelse af datoer for ændring af stofskiftemedicin, samt dato for fremmøde på Onkologisk afdeling D. I dette brev stod der, at der som regel fandtes restvæv i kroppen efter operationen. MEN hvis der ikke blev fundet noget ved scanningen, der ifølge brevet varede 2 timer, ville man blive udskrevet.*

*Imidlertid får jeg at vide ved den første undersøgelse, at man altid giver en behandling med radio-iod, når det er første gang, man er til kontrol efter at have fået fjernet skjoldbruskkirtlen på grund af kræft. Det burde efter min mening have stået i brevet. En del nervøsitet kunne herved have været undgået.*

*Det er muligvis en standardskrivelse, som vedlægges i brevet - uanset om det er første, anden eller tredje gang, man skal til scanning. Når man ved, at der altid gives behandling med efterfølgende isolation, kan man ligeså godt skrive det - i stedet for at patienten går og håber på at komme hjem med det samme.*

*Og det virker jo også forkert, at der i brevet står, at scanningen omfatter hele kroppen og varer 2 timer - når det altså kun er halsen, der scannes første gang. Og den scanning varede i mit tilfælde 11 minutter!*

*Ligeledes burde den henvisende læge også informere om, at der altid blev givet behandling ved første kontrol-undersøgelse, så man vidste det på forhånd.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved og hals



*Men det tog nogen tid at finde en stue, da jeg blev indlagt akut, på grund af for højt kalktal!*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Mamma



*Man havde glemt at bestille medicin, og kunne ikke sige hvornår den kom. Ventede - ventede - ventede.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved og hals



*Intet at klage over.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved og hals

Spørgsmål: 10

**Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?**



*Jeg føler, de gør meget for mig.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Mamma



*Masser af smil og godt humør.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Gynækologisk



*Var for overfladisk, kan vente til næste gang.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved og hals

Spørgsmål: 11

**Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?**



*Jeg føler, de har tid til mig.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Mamma



*Alle tog sig god tid til at høre på mig.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Mamma

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



*Hele tiden.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Mamma



*Flinke og dygtige fagfolk.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved og hals



*Det daglige plejepersonale - ja. Læge NN - nej.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved og hals



*D2 er nok en meget travl afdeling, måske lidt stresset.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved og hals

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



*Megen omsorg hele tiden.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Mamma



*Er absolut tilfreds.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved og hals



*Flere timers ventetid på smertestillende medicin, som var aftalt med lægen ved indlæggelse - men alligevel skulle lægen spørge igen (ved lejlighed). Har oplevet det samme før, og sagt det.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved og hals

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



*Stort set upåklageligt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Mamma



*Der var meget ventetid.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved og hals



*Har gået til kontrol uafbrudt siden 1999.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved og hals



*Der var en del ventetid.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved og hals



*Det var meget positivt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved og hals

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



*God information.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved og hals



*Det daglige plejepersonale - ja. Læge NN: Har stor viden om sygdommen, men kan ikke sætte sig ind i en kræftpatients tankegang.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved og hals



*Jeg kunne godt ønske mig lidt mere konkrete svar på min sygdom (i et sprog jeg forstår).*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved og hals



*Havde indtryk af at lægen helst ikke ville svare.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved og hals



Spørgsmål: 16

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



*Jeg var isoleret.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved og hals

Spørgsmål: 17

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



*Meget fine forhold.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Mamma



*Jeg benyttede ikke en stue.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved og hals



*Dårligt sengetøj, særligt puder.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved og hals

Spørgsmål: 18

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



*Sendt til udenamtssygehus, den sidste dag jeg fik stråler.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Gynækologisk

Spørgsmål: 19

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



*Den 'udskrivende' læge var enestående.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved og hals

**Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)**



*Ikke talt med ham endnu.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved og hals



*Jeg har fået al den støtte man kan tænke sig fra min praktiserende læge.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved og hals



*Min sygdom har været et samarbejde mellem afdeling 240 Amtssygehuset og Onkologisk Afdeling D. Egen læge har støttet mig godt hele forløbet.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved og hals



*Lægen skulle tjekke medicin dosis, havde ikke fået besked.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved og hals

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

 *Fordi alle - trods deres travlhed - altid har tid til at høre og give besked, de viser omsorg og har godt humør/humor, så opholdet bliver mindst muligt ubehageligt. Derfor!*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Mamma


 *Personalet har bare fortjent det.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Gynækologisk


 *Følte mig godt informeret, om det der skulle ske under min indlæggelse. Synes at maden kunne have været bedre, specielt på sådan en afdeling. Mere frugt, grønt, lettere fordøjeligt og sundt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved og hals


 *Der er en utrolig god stemning, både professionelt og medmenneskeligt. Højt fagligt niveau. Der er altid tid til en snak, og der bliver lyttet til alt - både stort og småt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma


 *Fik en god modtagelse på afdelingen, god pleje og god lægelig behandling, som fortjener ros. Tak!*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved og hals

 *Fastlagte stråler og kemo behandlingstider overholdes. Men efterskader fra kemo i andre afdelinger går langsomt. Jeg har haft mange strålesmerter i en måned nu, uden svar.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved og hals


 *Fordi jeg havde det godt under indlæggelsen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andre


 *Alt personale var meget venlige og hjælpsomme. Jeg fik god behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Mamma

 *Stor ros til læger og sygeplejesker. Var søde og venlige, og gav sig god tid til mig.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma



*Jeg har været godt tilfreds og følt mig godt behandlet under opholdet.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved og hals



*Fordi plejepersonalet har været utrolig søde og forstående.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved og hals



*Supert!*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved og hals



*Afdelingspersonalet på D1 er dygtigt, omsorgsfuldt, nærværende, uden at være påtrængende.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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



*Det daglige plejepersonale er enestående! Læge NN virker meget irriteret over, at jeg stiller spørgsmål flere gange. Jeg har fået stillet en kræft diagnose - jeg er bange - og uvidende. Hun har det faglige kendskab som er positivt for min sygdom, det har jeg ikke.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved og hals



*Har haft et fint forhold til læge NN siden 1993.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved og hals



*Hvorfor ikke 5 stjerner? 3 stueskift på 5 dage, men alligevel gnidningsfrit.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved og hals



*God behandling, klar besked.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved og hals



*Glad for, som fagperson, at opleve at 'systemet fungerer'.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved og hals



*God pleje.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)










Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Mamma



*Ros.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved og hals

-  *Fordi det er dejligt, at der er bad og toilet i forbindelse med den stue, du er indlagt på.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Mamma
-  *Da jeg kun var ambulantly indlagt relativt få dage, er mit grundlag for nærmere udtalelser umuligt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved og hals
-  *Stort professionelt overblik/kompetance, ikke berøringsangst. Stor empati og indlevelse, kærlig omsorg, også til pårørende.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Mamma
-  *Jeg har givet 5 stjerner, fordi jeg altid har fået enestående god behandling, når jeg har været indlagt på D2. Jeg har meget stor respekt for hele personalet, som alle er utrolig dygtige, venlige og hjælpsomme.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Mamma
-  *Glemte at bestille medicin til min ankomst, manglede mere konkrete svar (i et sprog jeg kunne forstå).*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved og hals
-  *Fordi der er nogle der trænger til at få en over næsen. Tak.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Uoplyst                      Diagnose: Hoved og hals
-  *Afdelingen har modtaget mig godt. Samme personale alle 3 gange - god information og venlighed.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved og hals
-  *Indtrykket var godt, men da jeg var isoleret, er spørgsmålet faktisk svært at besvare.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved og hals
-  *Pleje og pasning var godt. 4 stjerner. Men den lægelige behandling var utilfredsstillende.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved og hals



**Kommentarer til**

**Afsnit D3**



**Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?**



*Meget tilfreds.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andre



*Meget fin.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Lunger



*Jeg blev overflyttet fra D1 på grund af pladsmangel, der måtte jeg vente fra klokken 13 til 19 på at få en seng. På afdeling D3 blev jeg flyttet 3 gange.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andre



*Aftalt seng og madras og rollator var ikke på plads.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andre



*Meget tilfredsstillende modtagelse.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Mamma



*Flink personale, blev hurtigt vist på plads.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andre

Spørgsmål: 10

**Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?**



*Der var mangel på information afdelingerne imellem.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andre

Spørgsmål: 11

**Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?**



*Og havde god tid.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andre



*Jeg talte ikke med nogen læge før operationen.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andre

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



*Ualmindelige dejlige personale.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andre



*I høj grad.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andre



*På den sidste dag.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andre



*God hjælp.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Mamma



*Det er ikke let at tale om alvorlige ting, når der ligger en ved siden af og bryder ind i samtalen.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved og hals



*Alle var meget søde.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andre



*Enkelte personaler kan virke overivrige/påtrængende. Der er andre, jeg oplever som for unge (20 år yngre end mig selv) til at rådgive mig.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Lunger

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



*I høj grad.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andre



*Særdeles flinke.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Lunger



*Særdeles fint.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Mamma



*Det var helt fantastisk.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andre

Spørgsmål: 14

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



*Der var ikke nogen der havde styr på min ankomst, at jeg skulle have kur en dag, der var ingen seng til mig, og jeg blev ialt flyttet ind på 3 stuer.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andre



Spørgsmål: 15

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



*Manglede information om operation.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andre



*Mangler information om bivirkninger.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andre

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



*Små stuer, trange.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andre



*Bedømt på eneværelsesgrundlag.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andre



*Døren til bad ikke letløbende nok,*

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andre



*Meget tilfredsstillende.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andre



*Opholdsstuen stinker af røg, det er ikke til at holde ud at være der.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Lunger

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



*Desværre.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andre



*Der var ingen der anede hvorfor operationen var mislykket.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andre



*Jeg synes, at det gik for hurtigt. Jeg følte ikke, at der var tid til at besvare spørgsmål.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Lunger

**Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)**



*Meget fint.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andre



*Henvisning til udenamtssygehus a fra udenamtssygehus b ej relevant. Dels blev jeg fejlinformeret, og dels blev behandlingsstart forsinket. Tiden der gik var cirka 3 uger.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Lunger



*Formentlig ikke afdelingens skyld, men for lidt information fra den praktiserende læges side.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andre



*Henvist fra D6 - ambulatoriet.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andre



*Min egen læge siger, at det er meget få oplysninger han får, efter jeg har været indlagt.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved og hals



*Har - bevidst - ikke haft kontakt med min egen læge (ikke nødvendigt).*











Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant











Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andre

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

-  *Jeg og min kære har fået så fin en behandling, at de fortjener 5 stjerner - god tid til samtale og behandling - vi kan ringe og spørge lige meget hvornår, altid fint svar.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andre
-  *Grænsende til det enestående. Plejepersonalet altid venligt og forstående, parat med stor professionalisme - altid god tone.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andre
-  *Personalet er utrolige - søde og hjælpsomme. Men man har en fornemmelse af, at de har meget travlt, især i dagtimerne, hvor der er mange patienter i kemobehandling.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Mamma
-  *Der er kun ros.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Lunger
-  *Jeg mener afdelingen fungerer fint.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Blære
-  *Forløbet på afdelingen fortjener ros.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Lunger
-  *Venlig og hurtig betjening.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andre
-  *Særdeles god behandling på alle måder.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Lunger
-  *Godt tilfreds, fin behandling, godt personale.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Lunger
-  *Ualmindeligt kærligt og omhyggeligt personale.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andre

-  *Jeg synes personalet tog sig fint tid til at snakke med en, og hjalp når man havde brug for det.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Mamma
-  *Jeg synes altid noget kan blive bedre, men jeg synes at i er hurtige til at handle når jeg er kommet akut ind på sygehuset - Tonen er venlig. Minus, hvis man skal tale liv og død - behandling, er det et stort minus med tilhører på fra nabosengen.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Hoved og hals
-  *Jeg følte mig godt behandlet og orienteret.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Blære
-  *Lille effektiv afdeling, særdeles kompetente og venlige sygeplejersker + øvrige. Man føler sig i gode hænder fra ledelse til yngste.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andre
-  *Alt var fint, personalet meget omsorgsfulde.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andre
-  *Det er en meget behagelig afdeling, og plejepersonalet giver sig altid tid, når man har behov for det.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andre
-  *Meget venligt og professionelt personale.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Lunger
-  *Jeg følte mig tryk på D3.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Lunger
-  *Jeg havde det meget dårligt, og mødte et meget omsorgsfuldt personale.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andre
-  *Jeg blev godt behandlet af personalet. Maden var god. Jeg var der kun i 4 dage på grund af stråler, skulle tilbage til Amtssygehuset til videre behandling.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andre



*En del kunne være bedre.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andre



*Alt virkede godt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Blære



*Personalet gav tryghed. Altid i godt humør. De var der altid, når man havde brug for dem.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Lunger



*Blev godt behandlet under indlæggelsen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andre



*Sygdommen bliver behandlet på bedst mulige måde. Personalet er som regel venlige og imødekommende. Personalet har den gode vilje, men ikke altid evnerne til psyko-social støtte.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Lunger



*For omsorg og støtte i svære stunder, når man får at vide at sygdommen har bredt sig til mange steder i kroppen.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Mamma



*Alle var søde til at høre på en.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



*Godt tilfreds.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Lunger



*På afsnit D3 er personalet venligt og smilende og dygtigt, har tid til at lytte.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andre



*Personalet ved skranken fortjener ros fordi de altid viser venlighed og hjælpsomhed, både ved personlig henvendelse ved skranken eller pr telefon. 4. punkt er udfyldt som lang ventetid, men jeg ved at der har manglet svar på undersøgelse på hospital i eget amt. Alle svar er givet på baggrund af undersøgelser, jeg er ikke egentlig patient.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Lunger





**Kommentarer til**

**Afsnit D4**



**Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?**



*Godt tilfreds, god behandling.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Lunger



*Sendt frem og tilbage til afdeling og modtagelsen, da ingen vidste om jeg skulle tale med en læge først. Og så forsvandt journalen, og så manglede et lyttekardiogram.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma



*Venlig information.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma



*Alle på afdeling D4 modtager en som en nær ven.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Blære



*Ja, som altid en god modtagelse og af samtlige sygeplejersker.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma



*Forvirrende forløb, hvor jeg blev sendt rundt uden grund. Der var lang ventetid på mødet med kontaktsygeplejerske og læge.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Lunger



*Personalet og de læger jeg har haft har været gode til at forklare mig, da jeg vil vide uanset hvor galt det er med mit kræft, da det er alvorligt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Mamma



*Blev unødigt skræmt ved modtagelsen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma



*Jeg blev virkelig godt modtaget, både af læger og sygeplejersker.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Blære

**Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?**



*Ovenud tilfreds.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Lunger



*Jeg kommer jo kun for at få kemo, og går jo så igen. Jeg var indlagt denne gang, for at få en portacat.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma



*Ja, da behandlingen gik i gang, blev den udført meget professionelt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Lunger



*Jeg synes at de gør det bedst mulige, og at de prøver på at det er tåleligt, samtidig med at behandlingen med kemo er nødvendig, men kan være hårdt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Mamma



*De fortæller forskelligt, der er ikke enighed.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Mamma



*Kunne nok ikke være bedre på grund af sygdommens karakter.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andre



*Yderst tilfreds.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Blære

**Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?**



*Ja.*

Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Uoplyst                      Diagnose: Lunger



*Et par af lægerne var meget opmærksomme, især i forbindelse med smerter i fødderne, som opstod sammen med start af kemo.*

Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Mamma



*På D4 talte jeg kun med sygeplejesker.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Mamma



*De fleste gjorde.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Blære



*1 gang udtaget.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Mamma



*Har været indlagt 3 gange a 4-5 dagtimer, og har mødt en læge med overlegen attitude, som talte til mig, ikke med mig.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Lunger



*Jeg har bedt om, at jeg ihvertfald kan få de 2-3 samme læger, så de ligesom er enige om det, vi kan gøre for mig, også med at forklare mine børn om det her. Fungerede godt, og de er jo også nødt til at have fri.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Mamma



*Lægerne lyttede meget, og gav en grundig information om min sygdom.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Blære

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



*Meget omsorgsfuldt personale.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Lunger



*Jeg følte jeg blev behandlet som et helt menneske (fysisk og psykisk).*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Lunger



*Personalet har været gode ved mig, og kender mig ret godt, da jeg går i kemo igen, og til samtaler og blodprøver*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Mamma



*Fokuserer mere på sygdommen end på mennesket.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andre



*Helt sikkert.*







Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år









Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Blære

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


-  *Havde man madlede, fik man uden tvivl noget andet serveret.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Blære
-  *Altid tid til at høre hvad jeg tænkte på.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Lunger
-  *Ind imellem glipper basale observationer.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Mamma
-  *Og hvis man spørger om hjælp, er de der hurtigt. Jeg er den type der vil og prøver selv, men kan jeg så ikke, er de der altid. Der har jeg fået god behandling.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Mamma
-  *Enkelte tænkte mere på sygdommen end på mennesket.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andre
-  *Plejepersonalet har tid til at lytte og fortælle, når jeg spurgte om noget.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Blære

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

-  *Fra starten var det meget fint tilrettelagt, men der kom flere kiks.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Mamma
-  *Bortset fra ventetiden som måske ikke kan ændres.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Mamma
-  *Kemo-terapien skulle være iværksat om onsdagen, men kom først igang om torsdagen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Lunger
-  *Det er de, ud fra hvordan jeg bedst kan, men der er nogle gange ventetider som kommer i vejen. Men jeg siger til mig selv at du ikke er den eneste der har brug for hjælp, og det hjælper selv at være menneskelig trodt sygdom.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut    Diagnose: Mamma
-  *Jeg kom først til (fastende), grundet diabetes, men blev 'sylvet' på røntgen, så jeg var først tilbage kl 12 - og det er for længe, når man har skullet faste!*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Mamma
-  *Var der kun 1 dag.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andre
-  *Der er lang ventetid.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Mamma
-  *Alt var godt tilrettelagt, jeg har kun ventet i cirka 15 minutter ved CT scanning.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Blære



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

 *Mødte tirsdag, og efter blodprøven fandt jeg ud af, at der ingen planer var før onsdag. Planlægning spildt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma


 *Mangler et lægeligt helhedssyn.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Blære

 *Jeg burde ved 1. kemo have fået pjece om afdelingen, og papirer om bivirkningerne på de piller jeg får.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma


 *Ja i den udstrækning jeg ønskede.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma


 *Mine informationer har jeg fået af afdelingens sygeplejeske. De har været tilfredsstillende.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Lunger

 *Jeg er nok også en der selv sørger for at spørge hvis jeg ikke lige forstår, men får altid svar, hvis det overhovedet kan lade sig gøre.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Mamma

 *Både af lægen og plejepersonalet.*






Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år


Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)


Diagnose: Blære


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


-  *Har aldersdiabetes og fik smerter i fødderne. Ikke alle læger og sygeplejesker var opmærksomme på samspil mellem kemo og prednison i forbindelse med diabetes 2.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Mamma
-  *Oplysninger i journal ikke helt i overensstemmelse, med det vi havde fået fortalt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Blære
-  *Nej, jeg fik at vide at jeg skulle indlægges 3 dage, men forløbet blev på 2 dage, og kunne være nedsat til 1 dag, hvis kemo-terapien var blevet startet på fastlagt tidspunkt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Lunger
-  *Har på afdelingen kun haft kontakt med en sygeplejeske under indlæggelsen.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Lunger
-  *Det synes jeg, fordi jeg skriver om mit forløb på grund af mit yngste barn. Hun er 12 år. Så jeg kan forklare det som startede min sygdom, med hjælp herfra.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Mamma


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


 *Når der ikke er overbelægning, og man får en seng på gangen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Mamma


 *Virkede lidt rodede.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Lunger


 *Flot.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Mamma

 *Bortset fra dårlig seng!*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Mamma

 *De gange jeg har været indlagt har det været på 2 mandstue. Det har været godt, da man så kan indrette sig efter den man er på stue med.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Mamma

 *Lå på en 3 mandstue, men blev stuert ind som nummer 4, hvor jeg lå under 2 fjernsyn.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Mamma

 *Omgivelserne kunne godt være mere hyggelige.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Mamma

 *Jeg synes de var tilfredsstillende. Fjernsynet var placeret for højt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Blære

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



*Blev sendt på udenamtssygehus, kunne ikke klare mig selv.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Lunger



*Jeg er ikke blevet sendt hjem. Da min ryg gik galt blev jeg overført til Randers, hvor jeg har åben indlæggelse, og hvor de også kender mig godt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Mamma



*Er ikke udskrevet.*







Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Blære

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

-  *Jeg burde ved første kemo have fået pjece om omdelingen og bivirkninger af piller, og jeg havde ikke fået pjecen der omhandler indsættelse af portacat.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Mamma
-  *Meget fin information.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Lunger
-  *Sygeplejesken gav mig god information om medicin.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Lunger
-  *Ej udskrevet.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Mamma
-  *Og jeg får altid et telefon nummer udleveret, så man kan ringe hvis der opstår problemer hjemme, og man er bange for noget.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Mamma
-  *Er ikke udskrevet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Blære

**Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)**



*Jeg kørte til Randers uden at komme til. De havde glemt mig.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Lunger



*Har ikke haft brug for min egen læge.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Blære



*For det meste taler jeg meget med egen læge, og vil gerne at hele mit forløb altid bliver sendt hjem til min egen læge. Det svipser nogle gange. Det er fordi hun også bruger tid på at forklare mine børn, så jeg er sikker på at de også forstår.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Mamma



*Jeg har selv informeret egen læge, han var heller ikke indblandet i indlæggelsen. Har derfor skiftet læge undervejs. Hans bemærkning var 'det er i al fald ikke kræft'.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andre



*Ingen opfølgning fra egen praktiserende læge.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma



*For lidt samarbejde.*











Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma

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

-  *Fordi jeg føler mig godt tilpas, og får en meget god behandling.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andre
-  *Ville ikke bestille patienttransport, manglede information om behandlingsforløb.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Mamma
-  *Jeg synes, afdelingen er i stand til at skabe en god atmosfære, så man føler at det trods sygdommens alvor, er rart at komme der. Man føler, at man er 'noget særligt'.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andre
-  *Jeg har ikke haft bivirkninger af min kemobehandling. Føler mig 20 år yngre.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Uoplyst                      Diagnose: Lunger
-  *Opholdsfaciliteterne er dårlige for ikkerygere. Der mangler et ikkeryger opholdsrum (på samme etage), ryger opholdsrummet burde formindskes!!!*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Blære
-  *Omsorgsfuld, hurtig, effektiv.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Lunger
-  *Venligt personale.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Mamma
-  *Godt: Behageligt plejepersonale og læger, med de bedste intentioner.  
Dårligt: Der sker for mange fejl med hensyn til glemsomhed eller manglende viden, i forbindelse med procedurer generelt - ikke specielt, men også, D4.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Mamma
-  *Jeg har fået en rigtig sød behandling, men det eneste jeg kan finde af 'fejl', er at man skal kæmpe for at få den samme overlæge, når man skal til samtaler.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Mamma
-  *Generelt god kontakt med sygeplejeskerne (plejepersonalet), men ofte mangelfuld kommunikation med lægerne.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Blære



*Eventuelt servere økologisk frugt og grønt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Lunger



*Godt tilfreds.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma



*Jeg følte mig meget tryk på D4.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Lunger



*Under mine 11 indlæggelser (heraf 10 kemo behandlinger) har jeg følt mig velkommen og tryk. En stor ros til plejepersonalet, alle var meget søde og forstående, og havde - trods travlhed - tid til samtale. Lyse og venlige lokaler, gode bad/toilet forhold. Jeg kan kun sige tak for en god behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma



*Overordnet set er jeg godt tilfreds med personalets indsats.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Blære



*Fordi personalet altid modtog en med et stort smil, og anviste straks hvor man skulle ligge, og hvornår man påbegyndte behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Blære



*D4 hvor jeg kommer til kemobehandling ofte, er personalet enestående positiv, venlig, smilende.*

*D2 modsat.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma



*Fordi jeg blev behandlet meget omsorgsfuldt, og fik gode informationer og samtaler med kontaktsygeplejerske og læge.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Lunger



*Jeg har været indlagt før, og der møder man (når det er over flere dage) for mange plejepersoner. Jeg har også oplevet at nogle få personer, ikke har sat sig ind i hvad forskellige undersøgelser går ud på. Måske fordi de har for travlt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma



*Fordi jeg var meget tilfreds.*











Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Mamma



-  *Jeg føler mig ualmindelig godt behandlet, og havde aldrig forventet, at afdelingen kunne give mig den ro og tryghed de formåede.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Lunger
-  *Jeg fik en generel god behandling. Personalet er på dupperne. God vejledning - masser af smil.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Mamma
-  *Dygtighed og venlighed.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Blære
-  *Fordi de var bare gode.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Mamma
-  *Jeg har ikke været indlagt, men ligget i en seng - så længe jeg fik kemoterapi. Er blevet fint behandlet.*  
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Uoplyst                      Diagnose: Mamma
-  *Venlig modtagelse, husker altid ens navn, samme person under indlæggelse, stor hjælpsomhed, altid tid til en snak, stor omsorg, glade, smilende.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Blære
-  *Jeg vil egentlig gerne give 5 stjerner, men der sker jo nogle gange at der foregår så mange ting, at noget ikke lige fungerer hver gang. Men dog får man altid en forklaring på hvad der går galt, når kemo eller andet ikke dukker op, og man så får ventetid. Men som indlagt vil jeg give 5 stjerner.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Mamma
-  *På grund af forskellige læger og deres udtalelser, det var meget uroligt for mig.*  
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Mamma
-  *Jeg fik indlagt en 'kemo-port' + 2. gang kemo (1.gang var jeg meget dårlig i 5 dage efter), og alle var meget opmærksomme på at fortælle mig om de ændrede piller. Jeg valgte selv at tage hjem en dag før tid, med mange forsikringer om at jeg kunne komme tilbage, hvis jeg fik behov.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Mamma
-  *Fin behandling.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andre



*Altid smil. Varm afdeling (levende lys, blomster), god tid til mig (os).*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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



*Nok fordi man primært fokuserer på sygdommen, hvilket er vigtigt, men man glemmer lidt mennesket.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andre



*Planlægning af behandlingen fungerer godt. God menneskelig behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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



*Der er for bred en lægekontakt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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



*Der er for lang ventetid, fra man møder på afdelingen, og til man får kemo.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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



*Fordi plejepersonalet er søde og rare, de har tid til at lytte, og jeg har fået et forståeligt svar, når jeg har spurgt om noget. Jeg er yderst tilfreds.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

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



*Professionelt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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



*Et rigtig godt personale med et godt humør, og klar med trøstende og opmuntrende ord, i en svær tid.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

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



*Jeg har med megen undren modtaget vedlagte formular vedrørende tilfredshedsundersøgelse, idet jeg aldrig har været indlagt på afsnit D4, Onkologisk Afdeling, Århus Sygehus.*

*Jeg er onkol.pt. og har en dag været ca. 1-1½ time på D2. Dette skyldes dårlig (elendig) planlægning i D6 mht. kemokuren, så resten af kuren skulle foregå på et sengeafsnit og det blev D2.*

*Hvordan registreringen kan være blevet så forkert, er mig 'en gåde', idet det registrerede ikke skal registreres som en indlæggelse, men som et ambulante besøg på et sengeafsnit (i henhold til Fællesindhold for sygehuspatienter).*

Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst

Alder: Uoplyst                      Hvordan: Uoplyst                      Diagnose: Andre



**Kommentarer til**

**Patienthotel ØD**



**Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?**



*Meget godt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andre



*Var på afdelingen fordi hotellet var lukket i julen.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Lunger



*De var meget søde.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andre



*Behov for uforstyrrethed med familien, vejer under tiden tungere end informationstilegnelse -rundvisning (hotellet).*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma



*Venlig modtagelse - men der gik lidt tid, inden der var en seng ledig/klar. Desuden gik der lang tid, inden jeg fik noget smertestillende.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andre

**Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?**



*Meget tilfreds.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Lunger



*Oplever plejepersonalet imødekommende og lyttende, føler mig som person, trods kortvarig kontakt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma



*Et forsøg, kræften kan ikke helbredes.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andre



*Jeg var der jo kun fordi jeg havde tabt mig for meget, og havde fået nasogastrisk sonde, så jeg skulle lære at betjene det.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andre

**Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?**


 *Med en enkelt undtagelse - fagligt dygtig, men tydeligvis ligeglad med mennesket.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andre


 *Det virkede lidt som 'fast rutine' fremgang, men det kunne brydes, når jeg lagde op til anden fremgangsmåde. Ved udskrivning var lægen mest optaget af sin studerende.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma


 *NN er i særklasse.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andre

 *Men jeg har kun haft kortvarig kontakt med læger, i forbindelse med 'indlæggelse' og 'udskrivelse'.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma



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



*Rigtigt meget og udførligt når jeg spurgte.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andre



*Jeg var ikke indlagt, men fik støtte fra afdelingen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Hoved og hals



*Ikke indlagt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved og hals



*Jeg søgte ikke, da jeg følte behovet dækket via netværk. Plejepersonalet viste interesse for mit ve og vel. Kontakt sygeplejeske ringede til værelset og spurgte. Fint. Tilbudt make up kursus.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma



*Jeg havde på fornemmelsen at sygeplejerskerne havde vældig travlt. NN er en helt speciel undtagelse (D2), hun er super.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andre

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

 *Jeg klarede mig selv under mit ophold på patienthotellet. Jeg boede under mit ophold sammen med forskellige pårørende.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved og hals


 *Jeg har ikke været indlagt, min behandling er foregået ambulat (strålebehandling).*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved og hals


 *God vejledning vedrørende hudpleje ved strålebehandling. God kost på patient hotellet - varieret og appetitligt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma

 *Der er forskellige opfattelser af hvad 'pleje' er. Nogle er mere omsorgsfulde end andre.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andre

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



*Fint.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andre



*Jeg fik ikke besked på, at strålebehandlingen var blevet nedsat fra 30 til 27 dage.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved og hals



*Dog for mange forskellige læger!*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andre



*Savnede kontinuitet, lægekontakt. Oplevede det lidt vanskeligt at få ændret plan efter job behov, blev løst ved at kontakte læge NN's sekretær, hvor sekretariatet var helt afvisende for skift.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma



*Det var der fra stråleterapien, så det passede jeg selv.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andre



*Tiderne var meget skiftende. Det ville være rart selv at have mere indflydelse på mødetiderne.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma

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



*I stor udstrækning.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved og hals



*Har prøvet det tidligere, men synes alligevel ikke lægen skal indlede med 'du kender jo det hele' - det lukker af for spørgsmål.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma



*Rent medicinsk 'ja', men jeg kunne savne mere oplysning om, hvad jeg selv kan gøre for at blive/forblive rask.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma

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



*For det meste.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved og hals



*To sygeplejersker gav forskellige oplysninger omkring arbejdsforhold under mit sygdomsforløb.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andre



*Ikke vedrørende kørselsgodtgørelse til weekend. Sekretariatet gav fejlinformation, kun via medpatients henvisning til at tale med kontaktsygeplejerske, blev det ok.*











Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma

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

-  *Var der kun 6 timer ad gangen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Uoplyst                      Diagnose: Hoved og hals
-  *'Boede' ikke på afdelingen, men på patienthospitalet.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andre
-  *Boede på patienthotellet.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andre
-  *Kunne ikke fåes bedre.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andre
-  *Patienthotel, hvor vi fik en meget god behandling.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andre
-  *Kørte til behandling hver dag fra Holstebro.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andre
-  *Opholdsstuen skal være mere røgfri, det er uholdbart som der lugter løs af gammel tobak.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: Uoplyst                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Lunger
-  *Opfatter ikke hotellet som sengeafdeling.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Mamma
-  *Var ikke sengeliggende.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved og hals
-  *Ok.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andre

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



*Jeg rejste den dag, jeg fik den sidste strålebehandling.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved og hals



*Jeg har faktisk ikke været indlagt på Århus Kommunehospital - kun fredage på patienthotellet, på grund af flere behandlinger.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved og hals



*Jeg kom på patienthotellet i 5 uger.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved og hals



*Ikke egentligt indlagt, derfor ingen udskrivning.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andre



*Var indskrevet på hotellet hele forløbet, hvilket jeg selv havde bedt om ved forsamlingen.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma



*Kun indlagt på patient hotellet.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma

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



*Stadig i behandling.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andre



*Fik udleveret nødvendig hudplejemiddel.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma



*Kun indlagt på patient hotellet.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma



**Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)**



*Det regner jeg med.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andre



*Information om patienttransport fra Viborg til Århus var mangelfuld. Udenamtssygehus burde have udleveret oplysninger om patienttransport udenfor amtet.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved og hals



*Henvisning skete fra udenamtshospital.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andre



*Der er ikke sammenspil - hverken min egen læge, eller den læge på udenamtshospital, der henviste mig, er hidtil i forløbet blevet orienteret.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andre



*Havde behov for at mine overvejelser vedrørende tilbagevenden til arbejdsmarkedet blev taget op. Blev delvist videregivet i journal.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma



*Der er gået lang tid, inden han blev underrettet.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andre

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

-  *Jeg blev mødt med stor venlighed og forståelse.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved og hals
-  *Afdeling D er meget lige med patienterne.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Lunger
-  *Fordi jeg er blevet godt modtaget hver gang, gennem 4 år.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andre
-  *Da der ikke er noget der er enestående - så kan man ikke forbedre sig - giver jeg et godt. Generelt har jeg været meget godt tilfreds. Da behandlingsforløbet startede, kun ventetider ind i mellem, specielt ved lægekontrol kunne ventetiden forbedres - ingen information om ventetid.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved og hals
-  *Fordi man altid kan gøre det bedre.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Uoplyst                      Diagnose: Lunger
-  *Fordi jeg gennemgående er godt tilfreds med behandlingen.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andre
-  *Jeg har været meget tilfreds med opholdet. De var meget gode til at hjælpe mig med at dryppe øjne. Jeg fik god mad på afdelingen, de var behjælpelige alle sammen.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andre
-  *Jeg er blevet rask, og det var det der var formålet. Mødte kun venlige mennesker på afdelingen.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Uoplyst                      Diagnose: Hoved og hals
-  *Jeg følte de altid havde tid til at snakke, og at de hver dag spurgte til mig.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Hoved og hals
-  *Jeg følte mig tryk.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andre



*Følte mig tryk, alt var perfekt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Lunger



*Er på alle måder godt tilfreds.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved og hals



*Personalet var flinke og venlige. Humor. Var gode til at orientere om forløb og bivirkninger.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved og hals



*Jeg var ikke indlagt på afdelingen, men mødte kun til strålebehandling. Personalet til behandlingen var til 5 stjerner, hjælpsomme, vejledende og virkede fagligt professionelle. Alt i alt en god oplevelse i min sygdom.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andre



*Kom på en stue hvor den anden patient var dårlig og døde 2 dage senere. Jeg blev allerede flyttet næste dag.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved og hals



*Det er en enestående positiv afdeling, hvor jeg som patient altid er i centrum.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved og hals



*Da jeg først kom i behandling har specielt sygeplejesker været enestående. Til gengæld måtte jeg selv 'slå i bordet' flere gange op til indlæggelsen. Blandt andet undrer det mig, at man ikke slår alarm, når man får billeder fra udenamtshospital, men ikke kan finde journalerne. Svært at få kontakt med en ansvarlig, indtil jeg selv kontaktede afdelingens chef, så skete der noget.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andre



*Alle var enestående og utrolig hjælpsomme, og det gælder både sygeplejesker og strålepersonale.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved og hals



*God forplejning og omsorg. Flinkt personale.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Lunger














*Vældig tilfreds. Manglede kage/ostemad til aftenscaffen.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andre

-  *Vi følte det fungerede godt, og ventetiden ved behandlingerne var rimelig!*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: Uoplyst                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Lunger
-  *Fordi jeg synes jeg har fået en fin behandling.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Andre
-  *En virkelig god behandling af alle på afdelingen. Søde og meget venlige, og meget lidt ventetid. Et rigtigt stort smil til ACC2 personalet. Tak.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Andre
-  *Har været hjælpsomme og forstående.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Hoved og hals
-  *Hurtig start af behandling, samme sygeplejeske hver gang, behagelig atmosfære.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Andre
-  *Meget god behandling.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Lunger
-  *Jeg ville godt have givet 5 stjerner, men der var lidt problemer med transport til og fra. Det var ikke nødvendigvis hospitalets skyld, men alligevel?*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Hoved og hals
-  *Vores far er genindlagt på afdeling D2.*  
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst  
Alder: Uoplyst                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Hoved og hals
-  *For god behandling.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Mamma
-  *Hvis der var bedre sammenhæng i lægekontakten ville det være 5 stjerner. Erfaring: (set i forhold til tidligere kontakt) Venteværelsets indretning virker for 'stort' - stoleopstilling på række - før (97) i lille værelse talte vi sammen, nu sidder folk tavse rundt om. Kan eventuelt gruperes i mindre afskærmede sektioner.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Mamma
-  *Har ingen kommentare, var indlagt en dag.*  
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                                      Diagnose: Andre



*Meget fin forplejning, ikke noget at klage over. Meget sødt personale.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved og hals



*Plejepersonalet bør sætte sig bedre ind i forhistorien til, hvorfor man kommer på afdelingen. Jeg havde intet smertestillende fået den dag, fået proppet en sonde gennem en øm hals, intet fået at spise i '2' dage - så er man måske ude i tovene - det var der ikke stor forståelse for.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andre



*Der er en god stemning, der er en god service (mad/drikke), der er god kontakt til dine sygeplejersker.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andre



*En god stemning.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma



*Alle har været venlige, hjælpsomme og gode specialister på deres område. Det har givet mig mod til at tro, at jeg med deres hjælp vil blive rask igen.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Hoved og hals



*God behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma



*Dygtige og behagelige læger og sygeplejersker, menneskelig behandling og forståelse, nemme at tale med og forstå.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Hoved og hals

