

**Indlæggelse på**  
**Kirurgisk Afdeling P**  
**Århus Sygehus**  
4. Runde



**Indlæggelse på**  
**Kirurgisk Afdeling P**  
**Århus Sygehus**  
4. Runde

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

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

Rapporten kan bestilles ved henvendelse til  
Kvalitetsafdelingen, tlf. 8944 6356  
Pris kr. 75,00

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

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Grafisk Service, Århus Amt

juni 2006

Bestillingsnr. 632

# 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. Spørgsmål om tilfredshed.....          | 25 |
| 5. Ventetid og valg af sygehus .....      | 29 |
| 6. Stabiliteten i personalekontakten..... | 31 |
| 7. Samlet indtryk af afdelingen .....     | 33 |
| Litteratur.....                           | 35 |

Bilag 1. Spørgeskema og følgebrev til afdelingens indlagte patienter.

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper.

Bilag 3. De indlagte patienters kommentarer.



# Læsevejledning

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 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  
repræsentativitetsanalyse for at synliggøre, i hvilken grad patienterne i  
undersøgelsen repræsenterer afdelingens faktiske patienter. 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 patien-  
terne. Spørgsmålene er i sig selv interessante ved at de giver et billede af  
sengeafdelingens patientsammensætning. Baggrundspørgsmålene bruges  
herudover i bilag 2 til at se, om der er forskelle på disse patientgruppers  
oplevelse af indlæggelsesforløbet.

**Afsnit 4: Spørgsmål om tilfredshed**

Det er her den travle læser kan slå ned for at danne sig et overblik. Her stilles der en række 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, 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 tilfredshedsspørgsmålene, 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. Desuden ses der på, hvorfor de planlagte patienter netop har valgt indlæggelse på den aktuelle afdeling/sygehus.

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

I undersøgelsen bliver patienterne spurgt, hvordan de opfatter kontakten til lægerne og plejepersonalet under indlæggelsen. Er der kontakt til for mange 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 fem 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, konsulent Claus Linde Nielsen 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 patienten. 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:

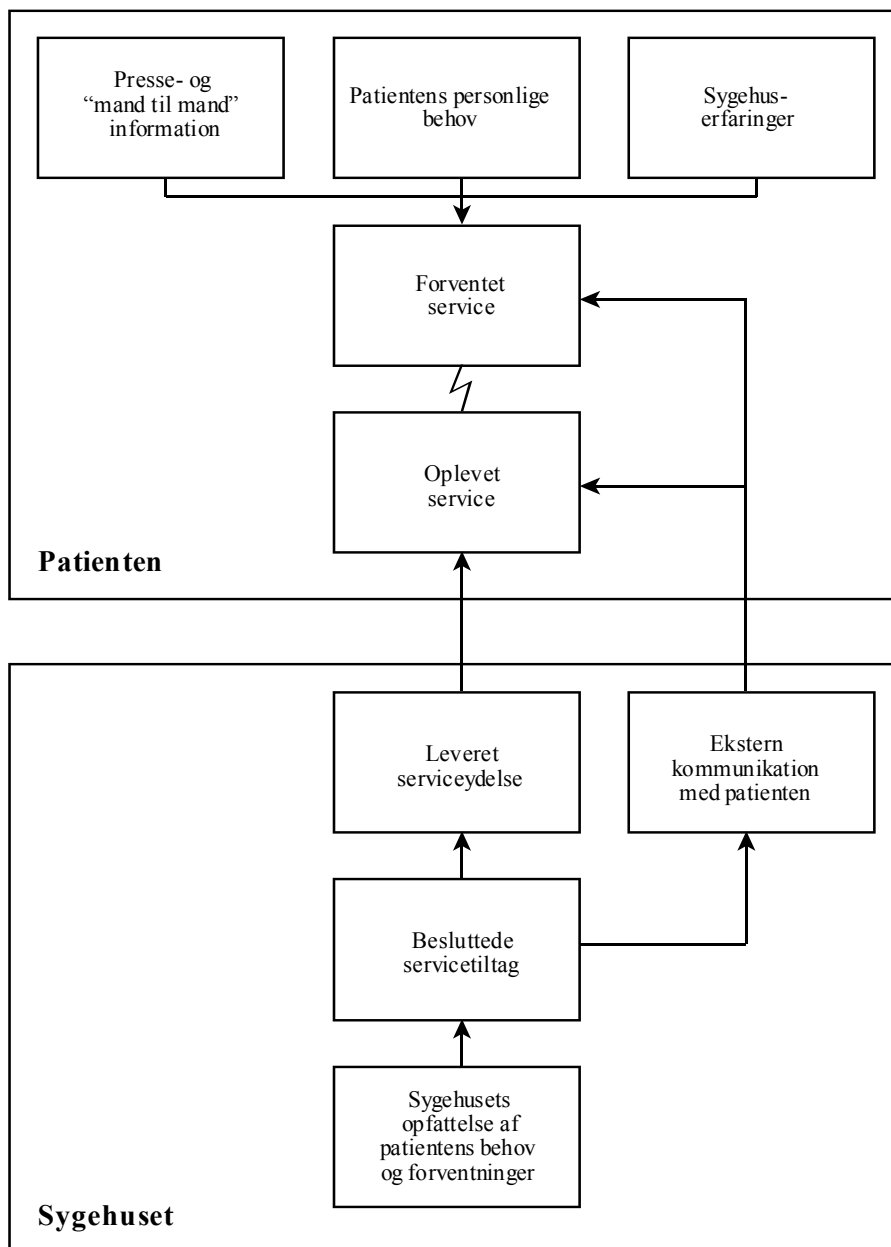
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne 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 procedurerne ikke er klart specificeret på sygehuset, at sygehusets adfærd ikke afspejler de opstillede procedurer, eller at sygehuset ikke har formået 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

|   |   |
|---|---|
| <b>Metode</b>                                       | <p>Konceptets metode er at anvende standardspørgeskemaer rettet til forskellige patientgrupper. Der er i konceptet udarbejdet fire skemaer:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1 skema til den indlagte patient (grønt skema)</li><li>1 skema til ambulatoriepatienten (gult skema)</li><li>1 skema til den medicinske dagpatient (lilla skema)</li><li>1 skema til den kirurgiske dagpatient (blåt skema)</li></ul> <p>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.</p>  |
| <b>Undersøgelsens spørgsmål</b>                     | <p>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.</p> <p>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.</p> |
| <b>Der spørges til traditionelle problemområder</b> | <p>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.</p>   |
| <b>Både kvantitativ og kvalitativ</b>               | <p>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.</p>   |

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| <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 med indsigt i konceptet. 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>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.</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 dem. 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 successer)
- 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 for afdelingen**  
**Kirurgisk Afdeling P, Århus Sygehus**

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| Afdelingens speciale           | Mamma- endokrin- og kolorektalkirurgi  |
| Antal indlagte                 | 4217                                   |
| Heraf akut indlagte            | 2191                                   |
| Heraf planlagte                | 2026                                   |
| Gennemsnitligt antal sengedage | 4,8                                    |
| Belægningsprocent              | 90,7                                   |
| Antal senge                    | 69 (heraf 5 hotel- og 2 intensivsenge) |
| Enestuer                       | 3x3                                    |
| Tomandsstuer                   | 1-2x3                                  |
| Tremandsstuer                  | -                                      |
| Firemandsstuer                 | -                                      |
| Femmandsstuer                  | -                                      |
| Seksmandsstuer                 | 2x3                                    |
| Antal sengeafsnit              | 3                                      |
| Ambulante besøg                | 17935                                  |
| Antal ambulatorier             | 5                                      |
| Deldøgnsbehandlinger           | -                                      |
| Antal dagafsnit                | 1=4 lejer                              |
| Lægestillinger                 | 34,88                                  |
| Plejepersonalestillinger       | 129,36                                 |
| Lægeseekretærstillinger        | 12,71                                  |
| Samlet budgetramme             | 91.552                                 |
| Statistik år                   | 2005                                   |

*- Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger*



# 1. Om Afdelingen

**Afdelingens speciale** Afdelingens specialer er 2 subspecialer inden for kirurgien, nemlig mamma-endokrinkirurgi og kolorektalkirurgi. Mammaendokrinkirurgi omfatter kirurgiske sygdomme i brystet, skjoldbruskkirtlen, biskjoldbruskkirtlerne og binyrerne, mens kolorektalkirurgien omfatter de kirurgiske lidelser i tyktarm, endetarm og lukkemuskel (analkanalen). Udover patienter der henhører til subspecialerne, modtager afdelingen mere uselektede patienter med akutte kirurgiske lidelser i bughulen.

**Afdelingens ombygning** *Den ambulante funktion* omfatter kirurgisk ambulatorium P, der varetager for- og efterundersøgelse og kontrol af patienter med sygdomme i tyktarm og endetarm, og *kirurgisk endokrin klinik*, hvor der foretages sammedagsdiagnostik af patienter med knuder i brystet.

*Det analfysiologiske ambulatorium* varetager undersøgelse og behandling af patienter med funktionsforstyrrelser i endetarm og lukkemuskel. Patienter med kunstig tarmåbning (stomi) kan henvende sig uden lægehenvielse til *stomiambulatoriet*, der er bemanded med en sygeplejerske med specialfunktion som stomisygeplejerske.

Det samlede antal ambulante patienter i 2005 var 17.935. Patienter, der skal have foretaget ambulante kikkertundersøgelser af tyktarmen (koloskopi) eller mavesækken (gastroskopi), undersøges i *endoskopisk afsnit*.

*Dagkirurgisk funktion.* Sammen med endoskopisk afsnit råder det dagkirurgiske afsnit over 4 senge. Patienterne i dagafsnittet omfatter patienter til mindre kirurgiske indgreb, og patienter der skal have foretaget undersøgelse i narkose. Patienterne undersøges og behandles på operationsgangen og hviler efterfølgende i dagafsnittet.

*Sengeafsnit.* Afdeling P har 3 sengeafsnit og indtil 1. november 2005 i alt 62 senge (afsnittene 240, 260 og 280), hvor de mamma-endokrinkirurgiske patienter er samlet på afsnit 240, og patienter med sygdomme i tyktarm og endetarm er indlagt på afsnit 260 og afsnit 280. Herudover råder afdelingen over 2 senge i intensivafsnittet og 5 senge på sygehusets patienthotel.

**Strukturændringer** Pr. 1. januar 2005 blev kirurgisk ambulatorium personalemæssigt integreret med de to kolorektale sengeafsnit 260 og 280.

Pr. 1. februar 2005 blev endoskopisk afsnit, tilhørende 4 dagkirurgiske senge sammenlagt med operationsafdelingen.

Pr. 1. november 2005 blev afsnit 240 omdannet fra et syvdøgnsafsnit med 18 senge på hverdage og 12 senge i weekender til et femdøgnsafsnit med 10 senge. Baggrunden herfor var etablering af et fælles kirurgisk visitationsafsnit beliggende ved kirurgisk afdeling L, NBG og relaterede besparelser på 11 senge på kirurgisk afdeling P, THG.

Antal indlæggelser i 2005 var 4217 hvoraf over halvdelen var akutte indlæggelser.

*Operationsafdelingen.* Afdelingen råder over 4 operationsstuer, 2 undersøgelsesstuer og 1 undersøgelsesstue til kikkertundersøgelser.

### **Bemanding**

Afdelingen er bemandet med en afdelingsledelse bestående af en ledende overlæge og en oversygeplejerske. Herudover er der ansat 10 overlæger, 2 afdelingslæger, 3 1. reservelæger og 16 reservelæger.

En af overlægerne er professor i kolorektalkirurgi, og 3 overlæger er eksterne lektorer i kirurgi. Plejepersonalet omfatter i alt 129,36 stillinger, heraf 4 afdelingssygeplejersker, 1 klinisk sygeplejespecialist og 1 udviklings-uddannelsesansvarlig sygeplejerske. Sekretærstaben består af 12,71 stillinger, heraf 1 ledende lægesekretær.

Af de 10 overlæger har 3 specialefunktion inden for mamma-endokrinkirurgi, mens 7 er specialister inden for kolorektalkirurgi. Lægestaben er fast tilknyttet de enkelte sengeafsnit og indgår sammen med plejepersonalet i teamdannelse.

### **Samarbejdende afdelinger**

Afdelingen samarbejder med en række andre specialer. Inden for det medicinske område er det specielt de Medicinske Endokrinologiske afdelinger og Medicinsk Gastroenterologisk Afdeling V, Århus Sygehus.

Inden for kræftområdet er der nært samarbejde med Onkologisk Afdeling, Plastikkirurgisk Afdeling Z, svulstgruppen på Ortopædkirurgisk Afdeling E, Århus Sygehus, Urologisk Afdeling og gynækologisk afdeling, Skejby Sygehus. Med sidstnævnte afdeling er der endvidere et nært samarbejde omkring patienter med anal inkontinens efter komplicerede fødsler. Som følge af opdelingen af mavetarmkirurgien på Århus Sygehus, er der et betydeligt uddannelsessamarbejde mellem de 2 kirurgiske afdelinger L og P.

Oprettelse af den palliative afdeling på Århus Sygehus har medført et samarbejde afdelingerne imellem omkring kræftsyge patienter.

### **Basisfunktion, amtsfunktion og landsdelsfunktion**

Inden for subspecialerne har afdelingen et basisoptageområde på ca. 300.000, og for mere komplicerede tilfælde har afdelingen herudover amtsfunktion.

Landsdelsfunktionen inden for kolorektalkirurgien omfatter patienter indlagt til speciel kirurgisk behandling af de kroniske betændelsessygdomme colitis ulcerosa og morbus Crohn, analfysiologiske undersøgelser og den kirurgiske behandling af de her tilhørende sygdomme, kræft i lukkemuskelkanalen (analcancer) og særligt vanskelige behandlinger af sygdomme i tyktarm og endetarm.

En voksende landsfunktion er kirurgisk behandling af store kræftsvulster i bækkenregionen.

Inden for endokrinkirurgien har afdelingen landsdelsfunktion inden for kirurgi på biskjoldbruskkirtel, binyrer og kompliceret skjoldbruskkirtelkirurgi, kræft i skjoldbruskkirtlen og carcinoide tumorer.

## **Uddannelse**

Som universitetsafdeling deltager afdelingen i undervisning af de medicinske studenter, og inden for kirurgiuddannelsen har afdelingen uddannelsesfunktion inden for speciallægeuddannelsen i kirurgi, kirurgisk gastroenterologi (kirurgisk mave -tarmsygdomme) og fagområderne endokrinkirurgi og kolorektalkirurgi. Afdelingens reservelægestab, der uddannes inden for kirurgi og kirurgisk gastroenterologi, har fælles ansættelse på Kirurgisk Afdeling L, NBG og P, THG Århus Sygehus, således at reservelægerne har en ansættelsesperiode på begge afdelinger.

Inden for sygeplejen har hvert sengeafsnit 4 sygeplejestuderende og 2 social- og sundhedsassistentelever. Sekretærstaben indgår i uddannelse af kommende lægesekretærer.

## **Forskning og udvikling**

Inden for forskningen har der været en betydelig vækst såvel inden for kolorektal- som mammaendokrinområdet.

Afdelingen har p.t. helt eller delvist tilknyttet 7-8 ph.d. studerende heraf 1 klinisk sygeplejespecialist som Ph.D.-studerende, der især arbejder inden for kræftområdet. Afdelingens særlige forskningsindsats er en følge af, at afdelingen varetager behandlingen af patienter med brystkræft og tarmkræft, der sammen med lungekræft udgør de 3 hyppigste kræftsygdomme i Danmark.

Der er fra afdelingen udgået talrige Ph.D.-afhandlinger og 4 doktordisputatser.

Inden for sygeplejen er der foruden en nyoprettet 1 Ph.D.-stilling igangsat flere udviklingsprojekter med økonomisk støtte.

**Tabel 2 Oplysninger om undersøgelsen på  
Kirurgisk Afdeling P**

| Undersøgelsesfakta               |  |               |
|----------------------------------|--|---------------|
| Undersøgelsesperiode             | 1. nov. 2005 - 31. jan. 2006                       |               |
| Udsendelsesmåned                 | februar 2006                                       |               |
| Udsendte skemaer                 | 418  |               |
| Indkomne svar                    | 248  |               |
| <b>Svarprocent</b>               | <b>59</b>  |               |
| Tidligere målinger               | februar 2004 - 257 Svar<br>februar 2002 - 239 Svar |               |
| Repræsentativitet                | Patienter i perioden                               | Indkomne svar |
|                                  | Antal  | 1.020         |
| <b>Alder</b>                     |  |               |
| 0-18 år                          | 4%   | 2%            |
| 19-39 år                         | 24%  | 18%           |
| 40-59 år                         | 31%  | 37%           |
| 60-69 år                         | 17%  | 20%           |
| 70-79 år                         | 15%  | 16%           |
| 80 år eller mere                 | 10%  | 8%            |
| <b>Køn</b>                       |  |               |
| Mand                             | 35%  | 30%           |
| Kvinde                           | 65%  | 70%           |
| <b>Afsnit</b>                    |  |               |
| Afsnit 240                       | 22%  | 38%           |
| Afsnit 260                       | 41%  | 30%           |
| Afsnit 280                       | 38%  | 31%           |
| <b>Diagnose</b>                  |  |               |
| Mamma (1)                        | _%   | 13%           |
| Thyreoidea (2)                   | _%   | 1%            |
| Kolorektal cancer (3)            | _%   | 15%           |
| Anallidelser (4)                 | _%   | 11%           |
| Inflammatoriske tarmsygdomme (5) | _%   | 2%            |
| Akut abdomen (6)                 | _%   | 8%            |
| Andet (7)                        | _%   | 50%           |

## 2. Rapportens Datagrundlag

### Undersøgelsens grundlag

I tabel 2 på modsatte side kan man se en række faktuelle oplysninger om undersøgelsen, herunder tidsperioden for udtrækket af patienter, tidspunkt for udsendelse af spørgeskemaer, og sidst kan man se svarprocenten for afdelingen.

### Tolkning af svarprocenten

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 selektionsskævhed.

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.

Ud fra praktiske undersøgelseserfaringer kan man opstille følgende tommelfingerregler til vurdering af svarprocentens størrelse:

|            |  |
|------------|--|
| Under 40 % | Ikke tilfredsstillende. Tolkes med stor forsigtighed |
| 40 – 50 %  | Betænkelig lav. Kan bruges med forsigtighed          |
| 50 – 60 %  | Acceptabelt  |
| Over 60 %  | Meget tilfredsstillende                              |

### Repræsentativiteten

I tabel 2 kan læseren også se, hvordan den udtrukne stikprøve repræsenterer det samlede patientgrundlag, der har været i undersøgelsesperioden.

Større afvigelser mellem fordelingerne for periodens patienter og indkomne svar vil i næsten alle tilfælde kunne henføres til bevidste valg i forbindelse med stikprøveudtagningen. Hvor periodens patientantal har været meget større end 400, udtages stikprøven ofte ved at tilstræbe lige mange patienter fra forskellige afsnit, selvom disse afsnit har forskellig størrelse.

### 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. Dog har det, som nævnt, været tilstræbt at repræsentere forskellige afsnit med lige mange patienter (jf. ovenfor).

**Tabel 3 Rapportens sammenligningsgrundlag**

| Afdelingens navn                        | Antal svar   | Tidspunkt     | Sygehus                  |
|---|--------------|---------------|--------------------------|
| Dermato-Venerologisk Afdeling D         | 129          | februar 2004  | Århus Sygehus            |
| Geriatrisk Afdeling G                   | 99           | februar 2004  | Århus Sygehus            |
| Hæmatologisk Afdeling B                 | 135          | februar 2004  | Århus Sygehus            |
| Kirurgisk Afdeling L                    | 257          | februar 2004  | Århus Sygehus            |
| Kirurgisk-Gastroenterologisk Afd. L     | 231          | februar 2004  | Århus Sygehus            |
| Lungemedicinsk Afdeling B               | 180          | februar 2004  | Århus Sygehus            |
| Med. Afd. M                             | 184          | februar 2004  | Århus Sygehus            |
| Medicinsk Afdeling V (gastro)           | 104          | februar 2004  | Århus Sygehus            |
| Medicinsk-Endokrinologisk Afd. C        | 186          | februar 2004  | Århus Sygehus            |
| Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A       | 351          | februar 2004  | Århus Sygehus            |
| Neurokirurgisk Afdeling                 | 232          | februar 2004  | Århus Sygehus            |
| Neurologisk Afdeling F (stroke)         | 171          | februar 2004  | Århus Sygehus            |
| Øjenafdeling J                          | 78           | februar 2004  | Århus Sygehus            |
| Onkologisk Afdeling D                   | 238          | februar 2004  | Århus Sygehus            |
| Øre-, Næse-, Halsafdeling H             | 224          | februar 2004  | Århus Sygehus            |
| Ortopædkirurgisk Center i Århus         | 370          | februar 2004  | Århus Sygehus            |
| Plastikkirurgisk Afdeling Z             | 167          | februar 2004  | Århus Sygehus            |
| Rehabiliteringsafsnittet, Odder Sygehus | 37           | februar 2004  | Århus Sygehus            |
| Respirationscenter Vest                 | 90           | februar 2004  | Århus Sygehus            |
| Reumatologisk Afdeling U                | 63           | februar 2004  | Århus Sygehus            |
| Samsø Sygehus                           | 62           | februar 2004  | Århus Sygehus            |
| Tand-, mund- og kæbekirurgisk Afd. O    | 92           | februar 2004  | Århus Sygehus            |
| Børneafdeling B                         | 226          | maj 2004      | Randers Centralsygehus   |
| Medicinsk Afdeling M1                   | 326          | maj 2004      | Randers Centralsygehus   |
| Medicinsk Afdeling M2                   | 237          | maj 2004      | Randers Centralsygehus   |
| Organkirurgisk Afdeling K               | 247          | maj 2004      | Randers Centralsygehus   |
| Ortopædkirurgisk Afdeling O             | 238          | maj 2004      | Randers Centralsygehus   |
| Akut Medicinsk Modtageafd. AMA          | 106          | maj 2004      | Silkeborg Centralsygehus |
| Gynækologisk Afdeling GO                | 109          | maj 2004      | Silkeborg Centralsygehus |
| Medicinsk Afdeling MA                   | 276          | maj 2004      | Silkeborg Centralsygehus |
| Ortopædkirurgisk Afdeling KO            | 249          | maj 2004      | Silkeborg Centralsygehus |
| Parenkymkirurgisk Afdeling P            | 215          | maj 2004      | Silkeborg Centralsygehus |
| Børneafdeling A                         | 289          | november 2003 | Skejby Sygehus           |
| Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y      | 289          | november 2003 | Skejby Sygehus           |
| Hjerte-lunge-karkirurgisk Afdeling T    | 331          | november 2003 | Skejby Sygehus           |
| Hjertemedicinsk Afdeling B              | 358          | november 2003 | Skejby Sygehus           |
| Infektionsmedicinsk Afdeling Q          | 130          | november 2003 | Skejby Sygehus           |
| Nyremedicinsk Afdeling C                | 135          | november 2003 | Skejby Sygehus           |
| Urinvejskirurgisk Afdeling K            | 269          | november 2003 | Skejby Sygehus           |
| <b>I alt</b>                            | <b>7.710</b> |               |                          |

## 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 henvises til [www.sundhed.dk](http://www.sundhed.dk).

Resultaterne sammenlignes desuden i tabellerne med afdelingens resultater fra eventuelt tidligere målinger. Datagrundlaget for tidligere målinger fremgår af tabel 2.

## 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.

**Tabel 4 Baggrundsoplysninger for indlagte patienter på Kirurgisk Afdeling P, Århus Sygehus**

| Svar i procent af ANTAL indlagte patienter | Afdelingens resultater |         |     | Andre afdelingers gennemsnit |
|--|------------------------|---------|-----|------------------------------|
|  | Forrige                | Seneste | Nu  |                              |
| Antal                                      | 239                    | 257     | 248 | 7.710                        |
| <b>Alder</b>                               |                        |         |     |                              |
| 0-18 år                                    | 1%                     | 4%      | 2%  | 11%                          |
| 19-39 år                                   | 17%                    | 21%     | 18% | 15%                          |
| 40-59 år                                   | 37%                    | 31%     | 37% | 27%                          |
| 60-69 år                                   | 21%                    | 20%     | 20% | 19%                          |
| 70-79 år                                   | 17%                    | 14%     | 16% | 17%                          |
| 80 år eller mere                           | 6%                     | 11%     | 8%  | 11%                          |
| <b>Køn</b>                                 |                        |         |     |                              |
| Mand                                       | 35%                    | 35%     | 30% | 48%                          |
| Kvinde                                     | 65%                    | 65%     | 70% | 52%                          |
| <b>Hvordan</b>                             |                        |         |     |                              |
| Akut                                       | 33%                    | 47%     | 31% | 55%                          |
| Indkaldt pr. brev(planlagt)                | 67%                    | 53%     | 69% | 45%                          |
| <b>Erfaring(5år)</b>                       |                        |         |     |                              |
| 1 gang                                     | 67%                    | 68%     | 66% | 62%                          |
| 2 gange                                    | 19%                    | 18%     | 20% | 18%                          |
| 3 gange                                    | 7%                     | 5%      | 9%  | 7%                           |
| Mere end 3 gange                           | 8%                     | 9%      | 6%  | 13%                          |
| <b>Indlagt</b>                             |                        |         |     |                              |
| En dag                                     | 11%                    | 12%     | 11% | 21%                          |
| 2-3 dage                                   | 25%                    | 33%     | 31% | 30%                          |
| 4-8 dage                                   | 36%                    | 33%     | 38% | 30%                          |
| Mere end 8 dage                            | 28%                    | 22%     | 19% | 19%                          |
| <b>Bopæl</b>                               |                        |         |     |                              |
| Indenampatienter                           | 85%                    | 82%     | 79% | 81%                          |
| Udenampatienter                            | 15%                    | 18%     | 21% | 19%                          |
| <b>Modersmål</b>                           |                        |         |     |                              |
| Dansk                                      | 95%                    | 98%     | 95% | 96%                          |
| Ikke dansk                                 | 5%                     | 2%      | 5%  | 4%                           |
| <b>Søgt information</b>                    |                        |         |     |                              |
| Har søgt information                       | 36%                    | 36%     | 42% | 30%                          |
| Har ikke søgt information                  | 64%                    | 64%     | 58% | 70%                          |
| <b>Skemaet udfyldt af</b>                  |                        |         |     |                              |
| Patienten                                  | 96%                    | 96%     | 94% | 83%                          |
| Pårørende                                  | 4%                     | 4%      | 6%  | 17%                          |



### 3. De indlagte patienter

#### **Baggrundsspørgsmål**

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 eventuelle tidligere tilfredshedsmålinger i afdelingen. I Tabel 4 ses endvidere et gennemsnit af en række andre navngivne sengeafdelinger, således at man kan sætte afdelingens patientgruppe i perspektiv. For en specifikation af sammenligningsgrundlaget henvises til Tabel 3.

#### **Baggrundsspørgsmålenes 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 Tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes indlæggelse på Kirurgisk Afdeling P, Århus Sygehus, februar 2006**

| Spørgsmål (svar i procent af 248 patientsvar)   | Ja  | Både og | Nej | Ved ikke/ej relevant |
|---|-----|---------|-----|----------------------|
| Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?  | 85% | 11%     | 4%  | 0%                   |
| Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?  | 83% | 9%      | 5%  | 2%                   |
| Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?  | 78% | 15%     | 2%  | 5%                   |
| Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?  | 82% | 12%     | 4%  | 2%                   |
| Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)                           | 80% | 12%     | 5%  | 3%                   |
| Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en rød tråd)                | 76% | 14%     | 6%  | 4%                   |
| Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.) | 77% | 14%     | 7%  | 2%                   |
| Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?                                    | 72% | 17%     | 6%  | 6%                   |
| Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv.)  | 55% | 22%     | 21% | 3%                   |
| Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?  | 77% | 8%      | 10% | 5%                   |
| Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv.)                                     | 73% | 15%     | 8%  | 4%                   |
| Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende? (Information, støtte mv.)                         | 71% | 4%      | 2%  | 23%                  |
| Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)       | 41% | 9%      | 5%  | 45%                  |

- Svarene er givet ud fra patienternes seneste indlæggelse

## 4. 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 muligt 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><li>- afdelingen udarbejder retningslinier for, hvordan de pårørende inddrages i patientens forløb.</li></ul> |
| <b>Svar på centrale spørgsmål</b>               | <p>Spørgeskemaet til de indlagte patienter rummer en række 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 spørgsmålene 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 fra indlagte patienter på Kirurgisk Afdeling P, Århus Sygehus**

| For hvert spørgsmål er svaret angivet i procent af ANTAL patienter  | Afdelingens resultater |         |     | Andre afdelinger |                   |                      |
|---|------------------------|---------|-----|------------------|-------------------|----------------------|
|   | Forrige                | Seneste | Nu  | Gennemsnit       | "Bedste" afdeling | "Dårligste" afdeling |
|   | Antal                  | 239     | 257 |                  |                   |                      |
| Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?  | 20%                    | 16%     | 15% | 14%              | 4%                | 28%                  |
| Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?  | 17%                    | 17%     | 15% | 16%              | 4%                | 33%                  |
| Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?  | 23%                    | 21%     | 18% | 19%              | 6%                | 45%                  |
| Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?  | 17%                    | 16%     | 16% | 14%              | 4%                | 27%                  |
| Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)                           | 19%                    | 11%     | 17% | 13%              | 4%                | 27%                  |
| Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en rød tråd)                | 24%                    | 23%     | 21% | 24%              | 5%                | 39%                  |
| Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.) | 30%                    | 31%     | 21% | 25%              | 11%               | 47%                  |
| Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?                                    | 29%                    | 30%     | 24% | 24%              | 6%                | 41%                  |
| Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv.)  | 49%                    | 46%     | 44% | 22%              | 2%                | 48%                  |
| Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?  | 17%                    | 18%     | 19% | 15%              | 3%                | 36%                  |
| Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv.)                                     | 24%                    | 28%     | 24% | 20%              | 8%                | 33%                  |
| Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende? (Information, støtte mv.)                         |                        |         | 8%  | -                | -                 | -                    |
| Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)       | 28%                    | 25%     | 26% | 26%              | 7%                | 44%                  |

- 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 på grund af afrunding afvige marginalt fra de procenter, der fremgår af bilag 2.

- Antal angiver det maksimale antal svarpersoner til et spørgsmål, men kan variere mellem spørgsmålene.

- Spørgsmålet om kontakten til den praktiserende læge er ændret marginalt i forhold til tidligere målinger.

|   |  |
|---|--|
| <b>Forskel på patienterne?</b>                  | Tilfredshedsspørgsmålene 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 hvert af undersøgelsens 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 sygdommenes karakter og patientgruppens sammensætning kan let betyde, at forskelle i tilfredsheden må tilskrives forskelle i patientgrundlaget, og ikke forskelle i afdelingernes adfærd.</p> <p>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.</p> |

**Tabel 7 De planlagte patienters ventetid inden indlæggelsen på Kirurgisk Afdeling P, Århus Sygehus**

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 |                   |                      |
|-----------------------------------|------------------------|---------|-----|------------------|-------------------|----------------------|
|                                   | Forrige                | Seneste | Nu  | Gennemsnit       | "Bedste" afdeling | "Dårligste" afdeling |
|                                   | Antal                  | 148     | 128 | 154              | 3.132             |                      |
| Ja                                | 83%                    | 80%     | 71% | 82%              | 100%              | 61%                  |
| Nej                               | 17%                    | 20%     | 29% | 18%              | 0%                | 39%                  |

**Tabel 8 De planlagte patienters vurdering af informationen inden indlæggelsen på Kirurgisk Afdeling P, Århus Sygehus**

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

| Svar i procent af ANTAL patienter | Afdelingens resultater |         |     | Andre afdelinger |                   |                      |
|-----------------------------------|------------------------|---------|-----|------------------|-------------------|----------------------|
|                                   | Forrige                | Seneste | Nu  | Gennemsnit       | "Bedste" afdeling | "Dårligste" afdeling |
|                                   | Antal                  | 149     | 127 | 160              | 3.132             |                      |
| Ja                                | 93%                    | 93%     | 93% | 93%              | 100%              | 79%                  |
| Nej                               | 7%                     | 7%      | 7%  | 7%               | 0%                | 21%                  |

**Tabel 9 De planlagte patienters motiv til valg af sygehus Kirurgisk Afdeling P, Århus Sygehus**

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

| Svar i procent af ANTAL samlede svar | Afdelingens resultater |         |     | Andre afdelinger |
|--------------------------------------|------------------------|---------|-----|------------------|
|                                      | Forrige                | Seneste | Nu  | Gennemsnit       |
|                                      | Antal                  | 198     | 166 | 218              |
| Lægens råd                           | 41%                    | 41%     | 39% | 37%              |
| Kort venteliste                      | 2%                     | 1%      | 0%  | 5%               |
| Tæt på bopæl/familie                 | 16%                    | 9%      | 19% | 17%              |
| Gode erfaringer/godt omdømme         | 17%                    | 17%     | 21% | 21%              |
| Andet                                | 25%                    | 32%     | 20% | 19%              |

## 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>  |
| <b>Opleves ventetiden for lang?</b>              | <p>I Tabel 7 på modsatte side kan man se, hvordan de planlagte patienter på afdelingen har oplevet ventetiden, inden de har kunnet komme til. Afdelingen har 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.</p> <p>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.</p> |
| <b>Information inden indlæggelsen</b>            | <p>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.</p>  |
| <b>Valg af sygehus</b>                           | <p>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.</p>  |
| <b>Akutte og planlagtes valg af sygehus</b>      | <p>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.</p>   |

**Tabel 10 De indlagte patienters vurdering af antallet af forskellige læger på Kirurgisk Afdeling P**

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 |                   |                      |
|-----------------------------------|------------------------|---------|-----|------------------|-------------------|----------------------|
|                                   | Forrige                | Seneste | Nu  | Gennemsnit       | "Bedste" afdeling | "Dårligste" afdeling |
|                                   | Antal                  | 230     | 243 | 239              | 7.265             |                      |
| Ja                                | 19%                    | 20%     | 19% | 18%              | 2%                | 33%                  |
| Nej                               | 81%                    | 80%     | 81% | 82%              | 98%               | 67%                  |

**Tabel 11 De indlagte patienters vurdering af antallet af forskellige plejepersoner på Kirurgisk Afdeling P**

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 |                   |                      |
|-----------------------------------|------------------------|---------|-----|------------------|-------------------|----------------------|
|                                   | Forrige                | Seneste | Nu  | Gennemsnit       | "Bedste" afdeling | "Dårligste" afdeling |
|                                   | Antal                  | 228     | 253 | 234              | 7.322             |                      |
| Ja                                | 12%                    | 15%     | 13% | 14%              | 4%                | 40%                  |
| Nej                               | 88%                    | 85%     | 87% | 86%              | 96%               | 60%                  |

**Tabel 12 Andelen af indlagte patienter, der fik udleveret et kontaktkort Kirurgisk Afdeling P**

*Har du i din kontakt med afdelingen fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?*

| Svar i procent af ANTAL patienter | Ambulatoriets resultater |         |     | Andre ambulatorier |                       |                          |
|-----------------------------------|--------------------------|---------|-----|--------------------|-----------------------|--------------------------|
|                                   | Forrige                  | Seneste | Nu  | Gennemsnit         | "Bedste" ambulatorium | "Dårligste" ambulatorium |
|                                   | Antal                    | -       | -   | 235                | -                     |                          |
| Ja                                | -                        | -       | 55% | -                  | -                     | -                        |
| Nej                               | -                        | -       | 45% | -                  | -                     | -                        |



## 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 med den primære kontakt til patienten
- at 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 patientens 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 diagnosegrupper.

### **Udlevering af kontaktkort?**

Århus Amt indførte i 2005, at alle patienter skal have udleveret et kort med navn på en kontaktperson. Kontaktkortet skal sikre, at patienten eller den pårørende ved, hvem de skal henvende sig til under indlæggelsen og efter afsluttet behandling på sygehuset. I den forbindelse er det valgt at spørge patienterne, om de har fået sådan et kort. Resultatet af undersøgelsen for afdelingen fremgår af Tabel 12. Sammenligningstal for gennemsnit, bedste og dårligste afdeling vil først foreligge når 4. runde er gennemført (spørgsmålet er ikke stillet i undersøgelser gennemført uden for Århus Amt, hvorfor tabellen her kun rummer streger).

**Tabel 13 De indlagte patienters samlede vurdering af Kirurgisk Afdeling P**  
*Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?*

| Svar i procent af ANTAL patienter        | Afdelingens resultater |            |            | Andre afdelinger |                   |                      |
|--|------------------------|------------|------------|------------------|-------------------|----------------------|
|  | Forrige                | Seneste    | Nu         | Gennemsnit       | "Bedste" afdeling | "Dårligste" afdeling |
|  | Antal                  | 237        | 252        | 243              | 7.710             |                      |
| Fem stjerner (enestående)                | 20%                    | 24%        | 24%        | 30%              | 52%               | 19%                  |
| Fire stjerner (godt)                     | 58%                    | 51%        | 52%        | 53%              | 46%               | 43%                  |
| Tre stjerner (både godt og dårligt)      | 16%                    | 20%        | 22%        | 14%              | 2%                | 29%                  |
| To stjerner (dårligt)                    | 4%                     | 3%         | 1%         | 2%               | 0%                | 8%                   |
| En stjerne (uacceptabelt)                | 1%                     | 2%         | 1%         | 1%               | 0%                | 1%                   |
| <b>Andel kritiske helhedsvurderinger</b> | <b>22%</b>             | <b>25%</b> | <b>23%</b> | <b>17%</b>       | <b>2%</b>         | <b>38%</b>           |

- Pga. afrunding kan andel kritiske helhedsvurderinger afvige fra en summation af 1, 2 og 3 stjerner.

## 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 “både 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.

### Gennemsnit, bedste og dårligste afdeling

Tabel 13 viser patienternes samlede vurdering af afdelingen. Tabellen kan sammenlignes med resultaterne fra afdelingens eventuelle sidste måling.

I Tabel 13 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.

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. I tabel 13 er det derfor også angivet, hvor stor en andel, der har svaret 1, 2 eller 3 stjerner. Denne andel betegnes ”andel kritiske helhedsvurderinger”.

### Kommentarer

Det er 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 diagnosegrupper.



# 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 sygehushvæsen. (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 sygehusevæsen. 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 Krostrup (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 har i perioden fra den <\_\_\_\_\_> til den <\_\_\_\_\_> været indlagt en eller flere gange på <\_\_\_\_\_afdeling> <afsnit>.

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



22. Hvad er dit samlede indtryk af NN Afdeling?

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

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

---

---

---

---

---

---

---

---

24. Har du selv op søgt information om din sygdom via patientforeninger, biblioteker eller på internettet?

- Har søgt information
- Har ikke søgt information

25. Har du i din kontakt med afdelingen fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?

- Ja
- Nej
- Ved ikke

26. Skemaet er udfyldt af?

- Patienten
- Pårørende

29. Alder? (patientens)

 år

30. Dit modersmål? (patientens)

- Dansk
- Ikke dansk

27. Køn? (patientens)

- Mand
- Kvinde

28. Bor du i Århus Amt? (patienten)

- Ja
- Nej

Tak for din medvirken!



Afd.kode: xx

Evt. afsnitkode: xx

Evt. sygdomsgruppe

Tilfreds med din indlæggelse på

## NN Afdeling

NN Sygehus

1. Hvor mange gange har du været indlagt på NN Afdeling inden for de seneste 5 år?

 Antal gange (evt. cirka)

2. Hvor lang tid var du indlagt på NN Afdeling ved din seneste indlæggelse?

 Antal dage (evt. cirka)

3. Hvordan blev du indlagt på NN Afdeling?

(din seneste indlæggelse)

- Akut eller overført fra anden afdeling (gå 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 NN Sygehus?

(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?

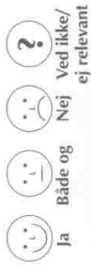
(kun den seneste indlæggelse)

- 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, behandlinger, bivirkninger mv.)

Kommentarer:

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

Kommentarer:

17. Var sengeafdelingens 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 kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende? (information, støtte mv.)

Kommentarer:

21. Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvielse, opfølgning mv.)

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. de der ikke har den store sygehuserfaring.

## **Bilagets opbygning**

Hvert af undersøgelsens holdnings spørgsmål 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 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                           | 85  | 15      | 0   | 27              |
|  | 2-3 dage                         | 80  | 14      | 5   | 76              |
|  | 4-8 dage                         | 91  | 5       | 3   | 92              |
|  | Mere end 8 dage                  | 81  | 15      | 4   | 47              |
| Hvordan  | Akut                             | 80  | 15      | 5   | 74              |
|  | Indkaldt pr. brev(planlagt)      | 87  | 10      | 4   | 168             |
| Erfaring(5år)  | 1 gang                           | 85  | 9       | 6   | 158             |
|  | 2 gange                          | 91  | 9       | 0   | 47              |
|  | 3 gange                          | 76  | 19      | 5   | 21              |
|  | Mere end 3 gange                 | 71  | 29      | 0   | 14              |
| Søgt information                                       | Har søgt information             | 83  | 10      | 7   | 100             |
|  | Har ikke søgt information        | 87  | 12      | 1   | 139             |
| Køn  | Mand                             | 91  | 7       | 3   | 74              |
|  | Kvinde                           | 83  | 13      | 5   | 174             |
| Bopæl  | Indenamtspatienter               | 85  | 10      | 5   | 196             |
|  | Udenamtspatienter                | 85  | 13      | 2   | 52              |
| Alder  | 0-18 år                          | 75  | 25      | 0   | 4               |
|  | 19-39 år                         | 75  | 16      | 9   | 44              |
|  | 40-59 år                         | 86  | 11      | 3   | 90              |
|  | 60-69 år                         | 94  | 4       | 2   | 49              |
|  | 70-79 år                         | 83  | 13      | 5   | 40              |
|  | 80 år eller mere                 | 89  | 11      | 0   | 19              |
| Modersmål  | Dansk                            | 84  | 12      | 4   | 229             |
|  | Ikke dansk                       | 100 | 0       | 0   | 12              |
| Skemaet udfyldt af                                     | Patienten                        | 86  | 11      | 3   | 231             |
|  | Pårørende                        | 79  | 7       | 14  | 14              |
| Afsnit   | Afsnit 240                       | 91  | 6       | 3   | 95              |
|  | Afsnit 260                       | 79  | 13      | 8   | 75              |
|  | Afsnit 280                       | 85  | 14      | 1   | 78              |
| Diagnose   | Mamma (1)                        | 96  | 4       | 0   | 26              |
|  | Thyreoidea (2)                   | 50  | 50      | 0   | 2               |
|  | Kolorektal cancer (3)            | 80  | 20      | 0   | 30              |
|  | Anallidelser (4)                 | 77  | 5       | 18  | 22              |
|  | Inflammatoriske tarmsygdomme (5) | 100 | 0       | 0   | 4               |
|  | Akut abdomen (6)                 | 76  | 18      | 6   | 17              |
|  | Andet (7)                        | 90  | 8       | 2   | 100             |
| Afdeling i alt   | Kirurgisk Afdeling P             | 85  | 11      | 4   | 248             |

| <b>Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?</b> |                                  |     |         |     |                 |
|---|----------------------------------|-----|---------|-----|-----------------|
|   |                                  | Ja  | Både og | Nej | Antal patienter |
|   |                                  | %   | %       | %   |                 |
| Indlagt   | En dag                           | 77  | 15      | 8   | 26              |
|   | 2-3 dage                         | 88  | 7       | 5   | 74              |
|   | 4-8 dage                         | 88  | 9       | 3   | 91              |
|   | Mere end 8 dage                  | 78  | 13      | 9   | 46              |
| Hvordan   | Akut                             | 84  | 10      | 6   | 70              |
|   | Indkaldt pr. brev(planlagt)      | 86  | 8       | 5   | 166             |
| Erfaring(5år)   | 1 gang                           | 85  | 8       | 6   | 154             |
|   | 2 gange                          | 87  | 9       | 4   | 47              |
|   | 3 gange                          | 89  | 5       | 5   | 19              |
|   | Mere end 3 gange                 | 71  | 29      | 0   | 14              |
| Søgt information  | Har søgt information             | 82  | 10      | 8   | 98              |
|   | Har ikke søgt information        | 87  | 10      | 4   | 136             |
| Køn   | Mand                             | 86  | 11      | 3   | 72              |
|   | Kvinde                           | 85  | 9       | 6   | 170             |
| Bopæl   | Indenamtspatienter               | 85  | 10      | 5   | 190             |
|   | Udenamtspatienter                | 87  | 8       | 6   | 52              |
| Alder   | 0-18 år                          | 75  | 25      | 0   | 4               |
|   | 19-39 år                         | 83  | 5       | 12  | 42              |
|   | 40-59 år                         | 80  | 14      | 7   | 88              |
|   | 60-69 år                         | 90  | 10      | 0   | 49              |
|   | 70-79 år                         | 95  | 5       | 0   | 39              |
|   | 80 år eller mere                 | 83  | 6       | 11  | 18              |
| Modersmål   | Dansk                            | 85  | 9       | 6   | 224             |
|   | Ikke dansk                       | 82  | 18      | 0   | 11              |
| Skemaet udfyldt af  | Patienten                        | 84  | 10      | 6   | 226             |
|   | Pårørende                        | 100 | 0       | 0   | 13              |
| Afsnit  | Afsnit 240                       | 86  | 9       | 5   | 93              |
|   | Afsnit 260                       | 89  | 8       | 3   | 73              |
|   | Afsnit 280                       | 80  | 12      | 8   | 76              |
| Diagnose  | Mamma (1)                        | 85  | 8       | 8   | 26              |
|   | Thyreoida (2)                    | 50  | 50      | 0   | 2               |
|   | Kolorektal cancer (3)            | 90  | 7       | 3   | 30              |
|   | Anallidelser (4)                 | 81  | 14      | 5   | 21              |
|   | Inflammatoriske tarmsygdomme (5) | 100 | 0       | 0   | 4               |
|   | Akut abdomen (6)                 | 76  | 12      | 12  | 17              |
|   | Andet (7)                        | 82  | 11      | 6   | 96              |
| Afdeling i alt  | Kirurgisk Afdeling P             | 85  | 10      | 5   | 242             |

| Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget? |                                  |     |         |     |                 |
|--|----------------------------------|-----|---------|-----|-----------------|
|  |                                  | Ja  | Både og | Nej | Antal patienter |
|  |                                  | %   | %       | %   |                 |
| Indlagt  | En dag                           | 73  | 27      | 0   | 22              |
|  | 2-3 dage                         | 86  | 14      | 0   | 71              |
|  | 4-8 dage                         | 86  | 13      | 1   | 90              |
|  | Mere end 8 dage                  | 74  | 21      | 4   | 47              |
| Hvordan  | Akut                             | 78  | 19      | 3   | 69              |
|  | Indkaldt pr. brev(planlagt)      | 83  | 15      | 1   | 162             |
| Erfaring(5år)                                      | 1 gang                           | 82  | 16      | 2   | 149             |
|  | 2 gange                          | 80  | 20      | 0   | 46              |
|  | 3 gange                          | 100 | 0       | 0   | 21              |
|  | Mere end 3 gange                 | 71  | 21      | 7   | 14              |
| Søgt information                                   | Har søgt information             | 80  | 19      | 1   | 97              |
|  | Har ikke søgt information        | 85  | 14      | 2   | 131             |
| Køn  | Mand                             | 77  | 20      | 3   | 71              |
|  | Kvinde                           | 84  | 15      | 1   | 165             |
| Bopæl  | Indenamtspatienter               | 82  | 16      | 2   | 184             |
|  | Udenamtspatienter                | 83  | 15      | 2   | 52              |
| Alder  | 0-18 år                          | 75  | 25      | 0   | 4               |
|  | 19-39 år                         | 76  | 21      | 3   | 38              |
|  | 40-59 år                         | 84  | 15      | 1   | 88              |
|  | 60-69 år                         | 85  | 15      | 0   | 48              |
|  | 70-79 år                         | 78  | 19      | 3   | 37              |
|  | 80 år eller mere                 | 84  | 11      | 5   | 19              |
| Modersmål  | Dansk                            | 82  | 17      | 2   | 217             |
|  | Ikke dansk                       | 92  | 8       | 0   | 12              |
| Skemaet udfyldt af                                 | Patienten                        | 83  | 16      | 1   | 219             |
|  | Pårørende                        | 86  | 7       | 7   | 14              |
| Afsnit   | Afsnit 240                       | 86  | 13      | 1   | 91              |
|  | Afsnit 260                       | 88  | 11      | 1   | 74              |
|  | Afsnit 280                       | 72  | 25      | 3   | 71              |
| Diagnose   | Mamma (1)                        | 81  | 19      | 0   | 26              |
|  | Thyreoida (2)                    | 100 | 0       | 0   | 2               |
|  | Kolorektal cancer (3)            | 76  | 21      | 3   | 29              |
|  | Anallidelser (4)                 | 86  | 9       | 5   | 22              |
|  | Inflammatoriske tarmsygdomme (5) | 100 | 0       | 0   | 4               |
|  | Akut abdomen (6)                 | 65  | 35      | 0   | 17              |
|  | Andet (7)                        | 80  | 18      | 2   | 90              |
| Afdeling i alt                                     | Kirurgisk Afdeling P             | 82  | 16      | 2   | 236             |

| <b>Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?</b> |                                  |     |         |     |                 |
|---|----------------------------------|-----|---------|-----|-----------------|
|   |                                  | Ja  | Både og | Nej | Antal patienter |
|   |                                  | %   | %       | %   |                 |
| Indlagt   | En dag                           | 76  | 16      | 8   | 25              |
|   | 2-3 dage                         | 86  | 11      | 3   | 73              |
|   | 4-8 dage                         | 88  | 11      | 1   | 91              |
|   | Mere end 8 dage                  | 77  | 15      | 9   | 47              |
| Hvordan   | Akut                             | 80  | 16      | 4   | 70              |
|   | Indkaldt pr. brev(planlagt)      | 86  | 11      | 3   | 166             |
| Erfaring(5år)   | 1 gang                           | 83  | 13      | 5   | 152             |
|   | 2 gange                          | 89  | 11      | 0   | 47              |
|   | 3 gange                          | 76  | 24      | 0   | 21              |
|   | Mere end 3 gange                 | 86  | 0       | 14  | 14              |
| Søgt information  | Har søgt information             | 84  | 13      | 3   | 97              |
|   | Har ikke søgt information        | 84  | 12      | 4   | 136             |
| Køn   | Mand                             | 84  | 14      | 3   | 74              |
|   | Kvinde                           | 85  | 11      | 4   | 168             |
| Bopæl   | Indenamtspatienter               | 83  | 13      | 4   | 191             |
|   | Udenamtspatienter                | 88  | 10      | 2   | 51              |
| Alder   | 0-18 år                          | 75  | 25      | 0   | 4               |
|   | 19-39 år                         | 70  | 20      | 10  | 40              |
|   | 40-59 år                         | 82  | 16      | 2   | 89              |
|   | 60-69 år                         | 96  | 2       | 2   | 49              |
|   | 70-79 år                         | 88  | 10      | 3   | 40              |
|   | 80 år eller mere                 | 89  | 6       | 6   | 18              |
| Modersmål   | Dansk                            | 84  | 12      | 4   | 223             |
|   | Ikke dansk                       | 75  | 17      | 8   | 12              |
| Skemaet udfyldt af  | Patienten                        | 85  | 11      | 4   | 225             |
|   | Pårørende                        | 71  | 29      | 0   | 14              |
| Afsnit  | Afsnit 240                       | 90  | 10      | 0   | 93              |
|   | Afsnit 260                       | 81  | 14      | 5   | 74              |
|   | Afsnit 280                       | 80  | 13      | 7   | 75              |
| Diagnose  | Mamma (1)                        | 100 | 0       | 0   | 25              |
|   | Thyreoida (2)                    | 100 | 0       | 0   | 2               |
|   | Kolorektal cancer (3)            | 80  | 13      | 7   | 30              |
|   | Anallidelser (4)                 | 77  | 9       | 14  | 22              |
|   | Inflammatoriske tarmsygdomme (5) | 100 | 0       | 0   | 4               |
|   | Akut abdomen (6)                 | 69  | 25      | 6   | 16              |
|   | Andet (7)                        | 85  | 12      | 3   | 97              |
| Afdeling i alt  | Kirurgisk Afdeling P             | 84  | 12      | 4   | 242             |

| 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                           | 88  | 8       | 4   | 25              |
|   | 2-3 dage                         | 83  | 11      | 6   | 72              |
|   | 4-8 dage                         | 83  | 14      | 3   | 92              |
|   | Mere end 8 dage                  | 79  | 13      | 9   | 47              |
| Hvordan   | Akut                             | 87  | 9       | 4   | 68              |
|   | Indkaldt pr. brev(planlagt)      | 81  | 13      | 5   | 166             |
| Erfaring(5år)   | 1 gang                           | 82  | 11      | 7   | 152             |
|   | 2 gange                          | 91  | 9       | 0   | 46              |
|   | 3 gange                          | 70  | 30      | 0   | 20              |
|   | Mere end 3 gange                 | 71  | 21      | 7   | 14              |
| Søgt information  | Har søgt information             | 79  | 13      | 8   | 96              |
|   | Har ikke søgt information        | 85  | 13      | 3   | 136             |
| Køn   | Mand                             | 78  | 16      | 5   | 73              |
|   | Kvinde                           | 85  | 10      | 5   | 167             |
| Bopæl   | Indenamtspatienter               | 84  | 10      | 6   | 188             |
|   | Udenamtspatienter                | 81  | 19      | 0   | 52              |
| Alder   | 0-18 år                          | 50  | 50      | 0   | 4               |
|   | 19-39 år                         | 90  | 0       | 10  | 41              |
|   | 40-59 år                         | 73  | 21      | 6   | 90              |
|   | 60-69 år                         | 90  | 6       | 4   | 48              |
|   | 70-79 år                         | 94  | 3       | 3   | 36              |
|   | 80 år eller mere                 | 79  | 21      | 0   | 19              |
| Modersmål   | Dansk                            | 82  | 12      | 5   | 222             |
|   | Ikke dansk                       | 83  | 17      | 0   | 12              |
| Skemaet udfyldt af  | Patienten                        | 84  | 11      | 5   | 226             |
|   | Pårørende                        | 73  | 27      | 0   | 11              |
| Afsnit  | Afsnit 240                       | 90  | 8       | 2   | 92              |
|   | Afsnit 260                       | 77  | 15      | 8   | 74              |
|   | Afsnit 280                       | 80  | 15      | 5   | 74              |
| Diagnose  | Mamma (1)                        | 88  | 12      | 0   | 26              |
|   | Thyreoida (2)                    | 100 | 0       | 0   | 2               |
|   | Kolorektal cancer (3)            | 75  | 18      | 7   | 28              |
|   | Anallidelser (4)                 | 80  | 10      | 10  | 20              |
|   | Inflammatoriske tarmsygdomme (5) | 100 | 0       | 0   | 4               |
|   | Akut abdomen (6)                 | 82  | 12      | 6   | 17              |
|   | Andet (7)                        | 86  | 9       | 4   | 96              |
| Afdeling i alt  | Kirurgisk Afdeling P             | 83  | 12      | 5   | 240             |

**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                           | 63  | 29      | 8   | 24              |
|                    | 2-3 dage                         | 84  | 11      | 5   | 73              |
|                    | 4-8 dage                         | 84  | 12      | 4   | 91              |
|                    | Mere end 8 dage                  | 76  | 13      | 11  | 45              |
| Hvordan            | Akut                             | 73  | 20      | 8   | 66              |
|                    | Indkaldt pr. brev(planlagt)      | 82  | 13      | 5   | 166             |
| Erfaring(5år)      | 1 gang                           | 77  | 15      | 8   | 150             |
|                    | 2 gange                          | 85  | 11      | 4   | 46              |
|                    | 3 gange                          | 90  | 10      | 0   | 20              |
|                    | Mere end 3 gange                 | 79  | 14      | 7   | 14              |
| Søgt information   | Har søgt information             | 80  | 11      | 9   | 98              |
|                    | Har ikke søgt information        | 79  | 17      | 5   | 132             |
| Køn                | Mand                             | 77  | 16      | 7   | 73              |
|                    | Kvinde                           | 81  | 13      | 6   | 165             |
| Bopæl              | Indenamtspatienter               | 80  | 14      | 6   | 190             |
|                    | Udenamtspatienter                | 77  | 15      | 8   | 48              |
| Alder              | 0-18 år                          | 75  | 25      | 0   | 4               |
|                    | 19-39 år                         | 66  | 24      | 10  | 41              |
|                    | 40-59 år                         | 80  | 15      | 6   | 88              |
|                    | 60-69 år                         | 92  | 4       | 4   | 49              |
|                    | 70-79 år                         | 76  | 19      | 5   | 37              |
|                    | 80 år eller mere                 | 82  | 6       | 12  | 17              |
| Modersmål          | Dansk                            | 79  | 15      | 7   | 219             |
|                    | Ikke dansk                       | 92  | 8       | 0   | 12              |
| Skemaet udfyldt af | Patienten                        | 81  | 13      | 6   | 222             |
|                    | Pårørende                        | 69  | 23      | 8   | 13              |
| Afsnit             | Afsnit 240                       | 82  | 13      | 5   | 94              |
|                    | Afsnit 260                       | 81  | 10      | 10  | 73              |
|                    | Afsnit 280                       | 75  | 21      | 4   | 71              |
| Diagnose           | Mamma (1)                        | 69  | 23      | 8   | 26              |
|                    | Thyreoida (2)                    | 50  | 0       | 50  | 2               |
|                    | Kolorektal cancer (3)            | 83  | 13      | 3   | 30              |
|                    | Anallidelser (4)                 | 81  | 5       | 14  | 21              |
|                    | Inflammatoriske tarmsygdomme (5) | 100 | 0       | 0   | 4               |
|                    | Akut abdomen (6)                 | 69  | 25      | 6   | 16              |
|                    | Andet (7)                        | 80  | 14      | 6   | 94              |
| Afdeling i alt     | Kirurgisk Afdeling P             | 79  | 14      | 6   | 238             |

| Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.) |                                  | Ja  | Både og | Nej | Antal patienter |
|---|----------------------------------|-----|---------|-----|-----------------|
|   |                                  | %   | %       | %   |                 |
| Indlagt   | En dag                           | 78  | 15      | 7   | 27              |
|   | 2-3 dage                         | 84  | 8       | 8   | 74              |
|   | 4-8 dage                         | 76  | 16      | 8   | 91              |
|   | Mere end 8 dage                  | 78  | 20      | 2   | 45              |
| Hvordan   | Akut                             | 74  | 14      | 12  | 73              |
|   | Indkaldt pr. brev(planlagt)      | 81  | 15      | 5   | 165             |
| Erfaring(5år)   | 1 gang                           | 78  | 14      | 8   | 156             |
|   | 2 gange                          | 76  | 17      | 7   | 46              |
|   | 3 gange                          | 86  | 10      | 5   | 21              |
|   | Mere end 3 gange                 | 77  | 15      | 8   | 13              |
| Søgt information  | Har søgt information             | 72  | 19      | 9   | 100             |
|   | Har ikke søgt information        | 84  | 10      | 5   | 135             |
| Køn   | Mand                             | 81  | 10      | 10  | 73              |
|   | Kvinde                           | 78  | 16      | 6   | 170             |
| Bopæl   | Indenamtspatienter               | 79  | 14      | 7   | 191             |
|   | Udenamtspatienter                | 79  | 15      | 6   | 52              |
| Alder   | 0-18 år                          | 75  | 0       | 25  | 4               |
|   | 19-39 år                         | 59  | 25      | 16  | 44              |
|   | 40-59 år                         | 80  | 16      | 4   | 90              |
|   | 60-69 år                         | 92  | 6       | 2   | 48              |
|   | 70-79 år                         | 81  | 11      | 8   | 36              |
|   | 80 år eller mere                 | 84  | 11      | 5   | 19              |
| Modersmål   | Dansk                            | 78  | 14      | 8   | 224             |
|   | Ikke dansk                       | 83  | 17      | 0   | 12              |
| Skemaet udfyldt af  | Patienten                        | 78  | 15      | 7   | 227             |
|   | Pårørende                        | 92  | 0       | 8   | 13              |
| Afsnit  | Afsnit 240                       | 84  | 12      | 4   | 93              |
|   | Afsnit 260                       | 77  | 19      | 4   | 74              |
|   | Afsnit 280                       | 75  | 12      | 13  | 76              |
| Diagnose  | Mamma (1)                        | 81  | 15      | 4   | 26              |
|   | Thyreoida (2)                    | 50  | 0       | 50  | 2               |
|   | Kolorektal cancer (3)            | 90  | 7       | 3   | 29              |
|   | Anallidelser (4)                 | 86  | 5       | 10  | 21              |
|   | Inflammatoriske tarmsygdomme (5) | 100 | 0       | 0   | 4               |
|   | Akut abdomen (6)                 | 47  | 29      | 24  | 17              |
|   | Andet (7)                        | 79  | 13      | 7   | 97              |
| Afdeling i alt  | Kirurgisk Afdeling P             | 79  | 14      | 7   | 243             |

| 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                           | 79  | 13      | 8   | 24              |
|  | 2-3 dage                         | 74  | 24      | 3   | 72              |
|  | 4-8 dage                         | 80  | 14      | 6   | 90              |
|  | Mere end 8 dage                  | 68  | 20      | 11  | 44              |
| Hvordan  | Akut                             | 68  | 25      | 8   | 65              |
|  | Indkaldt pr. brev(planlagt)      | 80  | 15      | 6   | 163             |
| Erfaring(5år)  | 1 gang                           | 77  | 16      | 7   | 151             |
|  | 2 gange                          | 77  | 21      | 2   | 43              |
|  | 3 gange                          | 71  | 24      | 5   | 21              |
|  | Mere end 3 gange                 | 62  | 31      | 8   | 13              |
| Søgt information   | Har søgt information             | 73  | 21      | 6   | 99              |
|  | Har ikke søgt information        | 78  | 16      | 6   | 128             |
| Køn  | Mand                             | 75  | 18      | 7   | 72              |
|  | Kvinde                           | 77  | 18      | 6   | 162             |
| Bopæl  | Indenamtspatienter               | 76  | 18      | 6   | 183             |
|  | Udenamtspatienter                | 76  | 18      | 6   | 51              |
| Alder  | 0-18 år                          | 75  | 0       | 25  | 4               |
|  | 19-39 år                         | 60  | 29      | 12  | 42              |
|  | 40-59 år                         | 74  | 20      | 6   | 89              |
|  | 60-69 år                         | 91  | 7       | 2   | 46              |
|  | 70-79 år                         | 79  | 18      | 3   | 34              |
|  | 80 år eller mere                 | 76  | 18      | 6   | 17              |
| Modersmål  | Dansk                            | 75  | 19      | 6   | 216             |
|  | Ikke dansk                       | 91  | 9       | 0   | 11              |
| Skemaet udfyldt af   | Patienten                        | 75  | 19      | 6   | 220             |
|  | Pårørende                        | 100 | 0       | 0   | 11              |
| Afsnit   | Afsnit 240                       | 84  | 14      | 2   | 91              |
|  | Afsnit 260                       | 74  | 19      | 7   | 72              |
|  | Afsnit 280                       | 69  | 21      | 10  | 71              |
| Diagnose   | Mamma (1)                        | 77  | 23      | 0   | 26              |
|  | Thyreoida (2)                    | 100 | 0       | 0   | 2               |
|  | Kolorektal cancer (3)            | 79  | 18      | 4   | 28              |
|  | Anallidelser (4)                 | 80  | 15      | 5   | 20              |
|  | Inflammatoriske tarmsygdomme (5) | 100 | 0       | 0   | 4               |
|  | Akut abdomen (6)                 | 59  | 24      | 18  | 17              |
|  | Andet (7)                        | 75  | 20      | 5   | 92              |
| Afdeling i alt   | Kirurgisk Afdeling P             | 76  | 18      | 6   | 234             |



| Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstuen, bad,toilet mv.) |                                  |     |         |     |                 |
|--|----------------------------------|-----|---------|-----|-----------------|
|  |                                  | Ja  | Både og | Nej | Antal patienter |
|  |                                  | %   | %       | %   |                 |
| Indlagt  | En dag                           | 58  | 31      | 12  | 26              |
|  | 2-3 dage                         | 65  | 15      | 20  | 75              |
|  | 4-8 dage                         | 54  | 28      | 18  | 89              |
|  | Mere end 8 dage                  | 43  | 21      | 36  | 47              |
| Hvordan  | Akut                             | 54  | 21      | 25  | 71              |
|  | Indkaldt pr. brev(planlagt)      | 57  | 23      | 20  | 164             |
| Erfaring(5år)  | 1 gang                           | 55  | 26      | 19  | 152             |
|  | 2 gange                          | 64  | 13      | 23  | 47              |
|  | 3 gange                          | 48  | 24      | 29  | 21              |
|  | Mere end 3 gange                 | 50  | 21      | 29  | 14              |
| Søgt information   | Har søgt information             | 45  | 30      | 25  | 97              |
|  | Har ikke søgt information        | 64  | 18      | 18  | 137             |
| Køn  | Mand                             | 63  | 18      | 19  | 72              |
|  | Kvinde                           | 54  | 24      | 22  | 169             |
| Bopæl  | Indenamtspatienter               | 57  | 21      | 21  | 191             |
|  | Udenamtspatienter                | 54  | 26      | 20  | 50              |
| Alder  | 0-18 år                          | 75  | 0       | 25  | 4               |
|  | 19-39 år                         | 53  | 33      | 14  | 43              |
|  | 40-59 år                         | 47  | 27      | 26  | 88              |
|  | 60-69 år                         | 65  | 19      | 17  | 48              |
|  | 70-79 år                         | 68  | 11      | 22  | 37              |
|  | 80 år eller mere                 | 58  | 16      | 26  | 19              |
| Modersmål  | Dansk                            | 55  | 23      | 22  | 222             |
|  | Ikke dansk                       | 67  | 17      | 17  | 12              |
| Skemaet udfyldt af   | Patienten                        | 56  | 23      | 20  | 226             |
|  | Pårørende                        | 58  | 8       | 33  | 12              |
| Afsnit   | Afsnit 240                       | 67  | 20      | 13  | 91              |
|  | Afsnit 260                       | 46  | 28      | 26  | 74              |
|  | Afsnit 280                       | 54  | 20      | 26  | 76              |
| Diagnose   | Mamma (1)                        | 54  | 27      | 19  | 26              |
|  | Thyreoida (2)                    | 100 | 0       | 0   | 2               |
|  | Kolorektal cancer (3)            | 57  | 20      | 23  | 30              |
|  | Anallidelser (4)                 | 48  | 19      | 33  | 21              |
|  | Inflammatoriske tarmsygdomme (5) | 50  | 25      | 25  | 4               |
|  | Akut abdomen (6)                 | 53  | 24      | 24  | 17              |
|  | Andet (7)                        | 62  | 21      | 17  | 95              |
| Afdeling i alt   | Kirurgisk Afdeling P             | 56  | 22      | 21  | 241             |

| <b>Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?</b> |                                  |     |         |     |                 |
|---|----------------------------------|-----|---------|-----|-----------------|
|   |                                  | Ja  | Både og | Nej | Antal patienter |
|   |                                  | %   | %       | %   |                 |
| Indlagt   | En dag                           | 83  | 8       | 8   | 24              |
|   | 2-3 dage                         | 90  | 3       | 7   | 71              |
|   | 4-8 dage                         | 78  | 10      | 11  | 88              |
|   | Mere end 8 dage                  | 74  | 11      | 15  | 46              |
| Hvordan   | Akut                             | 76  | 7       | 16  | 67              |
|   | Indkaldt pr. brev(planlagt)      | 84  | 8       | 8   | 162             |
| Erfaring(5år)   | 1 gang                           | 82  | 8       | 10  | 148             |
|   | 2 gange                          | 87  | 7       | 7   | 45              |
|   | 3 gange                          | 80  | 15      | 5   | 20              |
|   | Mere end 3 gange                 | 71  | 0       | 29  | 14              |
| Søgt information  | Har søgt information             | 79  | 10      | 10  | 96              |
|   | Har ikke søgt information        | 83  | 5       | 12  | 130             |
| Køn   | Mand                             | 84  | 6       | 10  | 70              |
|   | Kvinde                           | 80  | 9       | 11  | 165             |
| Bopæl   | Indenamtspatienter               | 79  | 9       | 12  | 187             |
|   | Udenamtspatienter                | 90  | 6       | 4   | 48              |
| Alder   | 0-18 år                          | 75  | 0       | 25  | 4               |
|   | 19-39 år                         | 85  | 7       | 7   | 41              |
|   | 40-59 år                         | 83  | 7       | 10  | 87              |
|   | 60-69 år                         | 84  | 11      | 4   | 45              |
|   | 70-79 år                         | 77  | 10      | 13  | 39              |
|   | 80 år eller mere                 | 65  | 6       | 29  | 17              |
| Modersmål   | Dansk                            | 83  | 7       | 10  | 216             |
|   | Ikke dansk                       | 75  | 8       | 17  | 12              |
| Skemaet udfyldt af  | Patienten                        | 82  | 7       | 11  | 219             |
|   | Pårørende                        | 62  | 23      | 15  | 13              |
| Afsnit  | Afsnit 240                       | 81  | 9       | 10  | 91              |
|   | Afsnit 260                       | 86  | 7       | 7   | 71              |
|   | Afsnit 280                       | 77  | 8       | 15  | 73              |
| Diagnose  | Mamma (1)                        | 69  | 15      | 15  | 26              |
|   | Thyreoida (2)                    | 100 | 0       | 0   | 2               |
|   | Kolorektal cancer (3)            | 89  | 7       | 4   | 28              |
|   | Anallidelser (4)                 | 70  | 5       | 25  | 20              |
|   | Inflammatoriske tarmsygdomme (5) | 75  | 0       | 25  | 4               |
|   | Akut abdomen (6)                 | 75  | 6       | 19  | 16              |
|   | Andet (7)                        | 81  | 8       | 10  | 96              |
| Afdeling i alt  | Kirurgisk Afdeling P             | 81  | 8       | 11  | 235             |

| <b>Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv.)</b> |                                  |     |         |     |                 |
|--|----------------------------------|-----|---------|-----|-----------------|
|  |                                  | Ja  | Både og | Nej | Antal patienter |
|  |                                  | %   | %       | %   |                 |
| Indlagt  | En dag                           | 80  | 12      | 8   | 25              |
|  | 2-3 dage                         | 71  | 25      | 4   | 72              |
|  | 4-8 dage                         | 78  | 11      | 11  | 91              |
|  | Mere end 8 dage                  | 76  | 15      | 9   | 46              |
| Hvordan  | Akut                             | 71  | 19      | 10  | 69              |
|  | Indkaldt pr. brev(planlagt)      | 78  | 15      | 7   | 164             |
| Erfaring(5år)  | 1 gang                           | 76  | 15      | 9   | 151             |
|  | 2 gange                          | 74  | 17      | 9   | 46              |
|  | 3 gange                          | 76  | 19      | 5   | 21              |
|  | Mere end 3 gange                 | 86  | 7       | 7   | 14              |
| Søgt information   | Har søgt information             | 73  | 20      | 7   | 96              |
|  | Har ikke søgt information        | 78  | 13      | 9   | 135             |
| Køn  | Mand                             | 78  | 15      | 7   | 72              |
|  | Kvinde                           | 75  | 16      | 8   | 167             |
| Bopæl  | Indenamtspatienter               | 76  | 16      | 8   | 189             |
|  | Udenamtspatienter                | 76  | 16      | 8   | 50              |
| Alder  | 0-18 år                          | 100 | 0       | 0   | 4               |
|  | 19-39 år                         | 61  | 22      | 17  | 41              |
|  | 40-59 år                         | 76  | 17      | 7   | 89              |
|  | 60-69 år                         | 85  | 15      | 0   | 47              |
|  | 70-79 år                         | 84  | 14      | 3   | 37              |
|  | 80 år eller mere                 | 63  | 11      | 26  | 19              |
| Modersmål  | Dansk                            | 75  | 16      | 9   | 220             |
|  | Ikke dansk                       | 75  | 25      | 0   | 12              |
| Skemaet udfyldt af   | Patienten                        | 76  | 16      | 8   | 225             |
|  | Pårørende                        | 83  | 17      | 0   | 12              |
| Afsnit   | Afsnit 240                       | 85  | 12      | 3   | 92              |
|  | Afsnit 260                       | 64  | 23      | 12  | 73              |
|  | Afsnit 280                       | 77  | 14      | 9   | 74              |
| Diagnose   | Mamma (1)                        | 88  | 4       | 8   | 26              |
|  | Thyreoida (2)                    | 100 | 0       | 0   | 2               |
|  | Kolorektal cancer (3)            | 79  | 14      | 7   | 28              |
|  | Anallidelser (4)                 | 86  | 5       | 10  | 21              |
|  | Inflammatoriske tarmsygdomme (5) | 100 | 0       | 0   | 4               |
|  | Akut abdomen (6)                 | 59  | 29      | 12  | 17              |
|  | Andet (7)                        | 77  | 16      | 7   | 96              |
| Afdeling i alt   | Kirurgisk Afdeling P             | 76  | 16      | 8   | 239             |

| Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende? (Information, støtte mv.) |                                  |     |         |     |                 |
|---|----------------------------------|-----|---------|-----|-----------------|
|   |                                  | Ja  | Både og | Nej | Antal patienter |
|   |                                  | %   | %       | %   |                 |
| Indlagt   | En dag                           | 93  | 0       | 7   | 14              |
|   | 2-3 dage                         | 94  | 6       | 0   | 53              |
|   | 4-8 dage                         | 93  | 5       | 3   | 80              |
|   | Mere end 8 dage                  | 90  | 3       | 8   | 40              |
| Hvordan   | Akut                             | 88  | 6       | 6   | 50              |
|   | Indkaldt pr. brev(planlagt)      | 93  | 4       | 2   | 137             |
| Erfaring(5år)   | 1 gang                           | 89  | 6       | 5   | 117             |
|   | 2 gange                          | 98  | 2       | 0   | 41              |
|   | 3 gange                          | 94  | 6       | 0   | 16              |
|   | Mere end 3 gange                 | 100 | 0       | 0   | 13              |
| Søgt information  | Har søgt information             | 90  | 5       | 5   | 78              |
|   | Har ikke søgt information        | 95  | 3       | 2   | 106             |
| Køn   | Mand                             | 89  | 8       | 3   | 61              |
|   | Kvinde                           | 94  | 3       | 3   | 131             |
| Bopæl   | Indenamtspatienter               | 93  | 5       | 3   | 150             |
|   | Udenamtspatienter                | 90  | 5       | 5   | 42              |
| Alder   | 0-18 år                          | 100 | 0       | 0   | 3               |
|   | 19-39 år                         | 88  | 3       | 9   | 32              |
|   | 40-59 år                         | 91  | 6       | 3   | 70              |
|   | 60-69 år                         | 97  | 3       | 0   | 37              |
|   | 70-79 år                         | 94  | 6       | 0   | 31              |
|   | 80 år eller mere                 | 88  | 6       | 6   | 17              |
| Modersmål   | Dansk                            | 92  | 5       | 3   | 177             |
|   | Ikke dansk                       | 90  | 0       | 10  | 10              |
| Skemaet udfyldt af  | Patienten                        | 93  | 4       | 3   | 177             |
|   | Pårørende                        | 92  | 8       | 0   | 12              |
| Afsnit  | Afsnit 240                       | 93  | 7       | 0   | 74              |
|   | Afsnit 260                       | 92  | 5       | 3   | 60              |
|   | Afsnit 280                       | 91  | 2       | 7   | 58              |
| Diagnose  | Mamma (1)                        | 96  | 4       | 0   | 24              |
|   | Thyreoida (2)                    | 100 | 0       | 0   | 1               |
|   | Kolorektal cancer (3)            | 87  | 4       | 9   | 23              |
|   | Anallidelser (4)                 | 81  | 6       | 13  | 16              |
|   | Inflammatoriske tarmsygdomme (5) | 100 | 0       | 0   | 3               |
|   | Akut abdomen (6)                 | 80  | 10      | 10  | 10              |
|   | Andet (7)                        | 94  | 5       | 1   | 78              |
| Afdeling i alt  | Kirurgisk Afdeling P             | 92  | 5       | 3   | 192             |

| Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.) |                                  | Ja  | Både og | Nej | Antal patienter |
|---|----------------------------------|-----|---------|-----|-----------------|
|   |                                  | %   | %       | %   |                 |
| Indlagt   | En dag                           | 70  | 30      | 0   | 10              |
|   | 2-3 dage                         | 76  | 13      | 11  | 38              |
|   | 4-8 dage                         | 80  | 15      | 6   | 54              |
|   | Mere end 8 dage                  | 61  | 19      | 19  | 31              |
| Hvordan   | Akut                             | 76  | 6       | 18  | 34              |
|   | Indkaldt pr. brev(planlagt)      | 75  | 18      | 7   | 99              |
| Erfaring(5år)   | 1 gang                           | 71  | 18      | 11  | 83              |
|   | 2 gange                          | 79  | 14      | 7   | 28              |
|   | 3 gange                          | 90  | 0       | 10  | 10              |
|   | Mere end 3 gange                 | 73  | 27      | 0   | 11              |
| Søgt information  | Har søgt information             | 63  | 23      | 13  | 52              |
|   | Har ikke søgt information        | 81  | 11      | 8   | 80              |
| Køn   | Mand                             | 68  | 17      | 15  | 47              |
|   | Kvinde                           | 78  | 16      | 7   | 90              |
| Bopæl   | Indenamtspatienter               | 75  | 17      | 8   | 108             |
|   | Udenamtspatienter                | 72  | 14      | 14  | 29              |
| Alder   | 0-18 år                          | 100 | 0       | 0   | 1               |
|   | 19-39 år                         | 62  | 29      | 10  | 21              |
|   | 40-59 år                         | 75  | 15      | 9   | 53              |
|   | 60-69 år                         | 71  | 21      | 8   | 24              |
|   | 70-79 år                         | 75  | 13      | 13  | 24              |
|   | 80 år eller mere                 | 92  | 0       | 8   | 12              |
| Modersmål   | Dansk                            | 75  | 17      | 8   | 126             |
|   | Ikke dansk                       | 67  | 17      | 17  | 6               |
| Skemaet udfyldt af  | Patienten                        | 74  | 16      | 9   | 128             |
|   | Pårørende                        | 75  | 13      | 13  | 8               |
| Afsnit  | Afsnit 240                       | 71  | 21      | 7   | 56              |
|   | Afsnit 260                       | 74  | 15      | 11  | 46              |
|   | Afsnit 280                       | 80  | 9       | 11  | 35              |
| Diagnose  | Mamma (1)                        | 69  | 31      | 0   | 16              |
|   | Thyreoida (2)                    | 0   | 0       | 0   | 0               |
|   | Kolorektal cancer (3)            | 69  | 15      | 15  | 13              |
|   | Anallidelser (4)                 | 79  | 0       | 21  | 14              |
|   | Inflammatoriske tarmsygdomme (5) | 100 | 0       | 0   | 2               |
|   | Akut abdomen (6)                 | 75  | 0       | 25  | 4               |
|   | Andet (7)                        | 77  | 17      | 7   | 60              |
| Afdeling i alt  | Kirurgisk Afdeling P             | 74  | 16      | 9   | 137             |

**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 | Antal patienter |
|--------------------|----------------------------------|-----|-----|-----------------|
|                    |                                  | %   | %   |                 |
| Indlagt            | En dag                           | 90  | 10  | 10              |
|                    | 2-3 dage                         | 71  | 29  | 45              |
|                    | 4-8 dage                         | 65  | 35  | 68              |
|                    | Mere end 8 dage                  | 77  | 23  | 30              |
| Hvordan            | Akut                             | 0   | 0   | 0               |
|                    | Indkaldt pr. brev(planlagt)      | 71  | 29  | 154             |
| Erfaring(5år)      | 1 gang                           | 67  | 33  | 102             |
|                    | 2 gange                          | 74  | 26  | 27              |
|                    | 3 gange                          | 87  | 13  | 15              |
|                    | Mere end 3 gange                 | 86  | 14  | 7               |
| Søgt information   | Har søgt information             | 70  | 30  | 74              |
|                    | Har ikke søgt information        | 71  | 29  | 75              |
| Køn                | Mand                             | 87  | 13  | 47              |
|                    | Kvinde                           | 64  | 36  | 107             |
| Bopæl              | Indenamtspatienter               | 72  | 28  | 113             |
|                    | Udenamtspatienter                | 68  | 32  | 41              |
| Alder              | 0-18 år                          | 100 | 0   | 1               |
|                    | 19-39 år                         | 86  | 14  | 14              |
|                    | 40-59 år                         | 63  | 37  | 67              |
|                    | 60-69 år                         | 71  | 29  | 35              |
|                    | 70-79 år                         | 83  | 17  | 24              |
|                    | 80 år eller mere                 | 67  | 33  | 12              |
| Modersmål          | Dansk                            | 71  | 29  | 146             |
|                    | Ikke dansk                       | 75  | 25  | 4               |
| Skemaet udfyldt af | Patienten                        | 70  | 30  | 144             |
|                    | Pårørende                        | 75  | 25  | 8               |
| Afsnit             | Afsnit 240                       | 64  | 36  | 74              |
|                    | Afsnit 260                       | 70  | 30  | 47              |
|                    | Afsnit 280                       | 88  | 12  | 33              |
| Diagnose           | Mamma (1)                        | 48  | 52  | 21              |
|                    | Thyreoidea (2)                   | 100 | 0   | 2               |
|                    | Kolorektal cancer (3)            | 92  | 8   | 25              |
|                    | Anallidelser (4)                 | 67  | 33  | 12              |
|                    | Inflammatoriske tarmsygdomme (5) | 100 | 0   | 2               |
|                    | Akut abdomen (6)                 | 100 | 0   | 2               |
|                    | Andet (7)                        | 70  | 30  | 64              |
| Afdeling i alt     | Kirurgisk Afdeling P             | 71  | 29  | 154             |

| <b>Var informationerne fra afdelingen inden indlæggelsen tilstrækkelige?</b> |                                  |     |     |                 |
|--|----------------------------------|-----|-----|-----------------|
|  |                                  | Ja  | Nej | Antal patienter |
|  |                                  | %   | %   |                 |
| Indlagt  | En dag                           | 75  | 25  | 8               |
|  | 2-3 dage                         | 96  | 4   | 45              |
|  | 4-8 dage                         | 95  | 5   | 74              |
|  | Mere end 8 dage                  | 91  | 9   | 32              |
| Hvordan  | Akut                             | 0   | 0   | 0               |
|  | Indkaldt pr. brev(planlagt)      | 93  | 7   | 160             |
| Erfaring(5år)  | 1 gang                           | 93  | 7   | 106             |
|  | 2 gange                          | 90  | 10  | 30              |
|  | 3 gange                          | 100 | 0   | 15              |
|  | Mere end 3 gange                 | 100 | 0   | 6               |
| Søgt information   | Har søgt information             | 91  | 9   | 77              |
|  | Har ikke søgt information        | 95  | 5   | 78              |
| Køn  | Mand                             | 96  | 4   | 52              |
|  | Kvinde                           | 92  | 8   | 108             |
| Bopæl  | Indenamtspatienter               | 96  | 4   | 114             |
|  | Udenamtspatienter                | 87  | 13  | 46              |
| Alder  | 0-18 år                          | 100 | 0   | 1               |
|  | 19-39 år                         | 85  | 15  | 13              |
|  | 40-59 år                         | 92  | 8   | 71              |
|  | 60-69 år                         | 97  | 3   | 36              |
|  | 70-79 år                         | 96  | 4   | 26              |
|  | 80 år eller mere                 | 92  | 8   | 12              |
| Modersmål  | Dansk                            | 93  | 7   | 152             |
|  | Ikke dansk                       | 100 | 0   | 4               |
| Skemaet udfyldt af   | Patienten                        | 93  | 7   | 149             |
|  | Pårørende                        | 88  | 13  | 8               |
| Afsnit   | Afsnit 240                       | 97  | 3   | 75              |
|  | Afsnit 260                       | 91  | 9   | 47              |
|  | Afsnit 280                       | 87  | 13  | 38              |
| Diagnose   | Mamma (1)                        | 91  | 9   | 22              |
|  | Thyreoidea (2)                   | 100 | 0   | 2               |
|  | Kolorektal cancer (3)            | 93  | 7   | 30              |
|  | Anallidelser (4)                 | 89  | 11  | 9               |
|  | Inflammatoriske tarmsygdomme (5) | 100 | 0   | 2               |
|  | Akut abdomen (6)                 | 100 | 0   | 2               |
|  | Andet (7)                        | 95  | 5   | 65              |
| Afdeling i alt   | Kirurgisk Afdeling P             | 93  | 7   | 160             |

| <b>Havde du kontakt med for mange forskellige læger under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)</b> |                                  |    |     |                 |
|--|----------------------------------|----|-----|-----------------|
|  |                                  | Ja | Nej | Antal patienter |
|  |                                  | %  | %   |                 |
| Indlagt  | En dag                           | 16 | 84  | 25              |
|  | 2-3 dage                         | 18 | 82  | 73              |
|  | 4-8 dage                         | 20 | 80  | 90              |
|  | Mere end 8 dage                  | 16 | 84  | 45              |
| Hvordan  | Akut                             | 26 | 74  | 69              |
|  | Indkaldt pr. brev(planlagt)      | 15 | 85  | 165             |
| Erfaring(5år)  | 1 gang                           | 18 | 82  | 152             |
|  | 2 gange                          | 18 | 82  | 44              |
|  | 3 gange                          | 19 | 81  | 21              |
|  | Mere end 3 gange                 | 21 | 79  | 14              |
| Søgt information   | Har søgt information             | 20 | 80  | 98              |
|  | Har ikke søgt information        | 17 | 83  | 132             |
| Køn  | Mand                             | 21 | 79  | 72              |
|  | Kvinde                           | 18 | 82  | 167             |
| Bopæl  | Indenamtspatienter               | 22 | 78  | 187             |
|  | Udenamtspatienter                | 6  | 94  | 52              |
| Alder  | 0-18 år                          | 0  | 100 | 3               |
|  | 19-39 år                         | 31 | 69  | 42              |
|  | 40-59 år                         | 15 | 85  | 89              |
|  | 60-69 år                         | 18 | 82  | 49              |
|  | 70-79 år                         | 16 | 84  | 37              |
|  | 80 år eller mere                 | 22 | 78  | 18              |
| Modersmål  | Dansk                            | 18 | 82  | 221             |
|  | Ikke dansk                       | 42 | 58  | 12              |
| Skemaet udfyldt af   | Patienten                        | 18 | 82  | 222             |
|  | Pårørende                        | 36 | 64  | 14              |
| Afsnit   | Afsnit 240                       | 19 | 81  | 93              |
|  | Afsnit 260                       | 18 | 82  | 72              |
|  | Afsnit 280                       | 19 | 81  | 74              |
| Diagnose   | Mamma (1)                        | 38 | 62  | 26              |
|  | Thyreoidea (2)                   | 0  | 100 | 2               |
|  | Kolorektal cancer (3)            | 7  | 93  | 29              |
|  | Anallidelser (4)                 | 19 | 81  | 21              |
|  | Inflammatoriske tarmsygdomme (5) | 0  | 100 | 4               |
|  | Akut abdomen (6)                 | 41 | 59  | 17              |
|  | Andet (7)                        | 13 | 87  | 95              |
| Afdeling i alt   | Kirurgisk Afdeling P             | 19 | 81  | 239             |



| <b>Havde du kontakt med for mange forskellige plejepersoner under din indlæggelse? (kun den seneste indlæggelse)</b> |                                  |    |     |                 |
|--|----------------------------------|----|-----|-----------------|
|  |                                  | Ja | Nej | Antal patienter |
|  |                                  | %  | %   |                 |
| Indlagt  | En dag                           | 15 | 85  | 26              |
|  | 2-3 dage                         | 11 | 89  | 72              |
|  | 4-8 dage                         | 10 | 90  | 88              |
|  | Mere end 8 dage                  | 21 | 79  | 43              |
| Hvordan  | Akut                             | 13 | 87  | 67              |
|  | Indkaldt pr. brev(planlagt)      | 13 | 87  | 161             |
| Erfaring(5år)  | 1 gang                           | 12 | 88  | 148             |
|  | 2 gange                          | 11 | 89  | 45              |
|  | 3 gange                          | 16 | 84  | 19              |
|  | Mere end 3 gange                 | 29 | 71  | 14              |
| Søgt information   | Har søgt information             | 13 | 87  | 93              |
|  | Har ikke søgt information        | 13 | 87  | 133             |
| Køn  | Mand                             | 14 | 86  | 69              |
|  | Kvinde                           | 13 | 87  | 165             |
| Bopæl  | Indenamtspatienter               | 15 | 85  | 184             |
|  | Udenamtspatienter                | 6  | 94  | 50              |
| Alder  | 0-18 år                          | 0  | 100 | 3               |
|  | 19-39 år                         | 17 | 83  | 41              |
|  | 40-59 år                         | 11 | 89  | 83              |
|  | 60-69 år                         | 8  | 92  | 49              |
|  | 70-79 år                         | 11 | 89  | 37              |
|  | 80 år eller mere                 | 32 | 68  | 19              |
| Modersmål  | Dansk                            | 13 | 87  | 216             |
|  | Ikke dansk                       | 18 | 82  | 11              |
| Skemaet udfyldt af   | Patienten                        | 13 | 87  | 219             |
|  | Pårørende                        | 23 | 77  | 13              |
| Afsnit   | Afsnit 240                       | 11 | 89  | 90              |
|  | Afsnit 260                       | 14 | 86  | 70              |
|  | Afsnit 280                       | 15 | 85  | 74              |
| Diagnose   | Mamma (1)                        | 12 | 88  | 25              |
|  | Thyreoidea (2)                   | 0  | 100 | 2               |
|  | Kolorektal cancer (3)            | 7  | 93  | 27              |
|  | Anallidelser (4)                 | 25 | 75  | 20              |
|  | Inflammatoriske tarmsygdomme (5) | 0  | 100 | 4               |
|  | Akut abdomen (6)                 | 13 | 88  | 16              |
|  | Andet (7)                        | 13 | 88  | 96              |
| Afdeling i alt   | Kirurgisk Afdeling P             | 13 | 87  | 234             |

| <b>Har du i din kontakt med afdelingen fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?</b> |                                  |     |     |                 |
|--|----------------------------------|-----|-----|-----------------|
|  |                                  | Ja  | Nej | Antal patienter |
|  |                                  | %   | %   |                 |
| Indlagt  | En dag                           | 44  | 56  | 25              |
|  | 2-3 dage                         | 53  | 47  | 74              |
|  | 4-8 dage                         | 69  | 31  | 85              |
|  | Mere end 8 dage                  | 38  | 62  | 45              |
| Hvordan  | Akut                             | 28  | 72  | 72              |
|  | Indkaldt pr. brev(planlagt)      | 68  | 32  | 157             |
| Erfaring(5år)  | 1 gang                           | 62  | 38  | 149             |
|  | 2 gange                          | 50  | 50  | 44              |
|  | 3 gange                          | 38  | 62  | 21              |
|  | Mere end 3 gange                 | 23  | 77  | 13              |
| Søgt information   | Har søgt information             | 55  | 45  | 94              |
|  | Har ikke søgt information        | 56  | 44  | 133             |
| Køn  | Mand                             | 61  | 39  | 70              |
|  | Kvinde                           | 53  | 47  | 165             |
| Bopæl  | Indenamtspatienter               | 54  | 46  | 186             |
|  | Udenamtspatienter                | 59  | 41  | 49              |
| Alder  | 0-18 år                          | 100 | 0   | 3               |
|  | 19-39 år                         | 33  | 67  | 43              |
|  | 40-59 år                         | 60  | 40  | 82              |
|  | 60-69 år                         | 67  | 33  | 48              |
|  | 70-79 år                         | 58  | 42  | 38              |
|  | 80 år eller mere                 | 47  | 53  | 19              |
| Modersmål  | Dansk                            | 55  | 45  | 216             |
|  | Ikke dansk                       | 58  | 42  | 12              |
| Skemaet udfyldt af   | Patienten                        | 56  | 44  | 220             |
|  | Pårørende                        | 42  | 58  | 12              |
| Afsnit   | Afsnit 240                       | 76  | 24  | 90              |
|  | Afsnit 260                       | 45  | 55  | 69              |
|  | Afsnit 280                       | 41  | 59  | 76              |
| Diagnose   | Mamma (1)                        | 84  | 16  | 25              |
|  | Thyreoidea (2)                   | 0   | 100 | 1               |
|  | Kolorektal cancer (3)            | 56  | 44  | 27              |
|  | Anallidelser (4)                 | 48  | 52  | 21              |
|  | Inflammatoriske tarmsygdomme (5) | 50  | 50  | 4               |
|  | Akut abdomen (6)                 | 38  | 63  | 16              |
|  | Andet (7)                        | 57  | 43  | 97              |
| Afdeling i alt   | Kirurgisk Afdeling P             | 55  | 45  | 235             |

| <b>Hvad er dit samlede indtryk af afdelingen?</b> |                                  |                    |                  |                 |
|---|----------------------------------|--------------------|------------------|-----------------|
|   |                                  | 4 eller 5 stjerner | 1, 2, 3 stjerner | Antal patienter |
|   |                                  | %                  | %                |                 |
| Indlagt   | En dag                           | 70                 | 30               | 27              |
|   | 2-3 dage                         | 73                 | 27               | 75              |
|   | 4-8 dage                         | 85                 | 15               | 91              |
|   | Mere end 8 dage                  | 67                 | 33               | 46              |
| Hvordan   | Akut                             | 69                 | 31               | 72              |
|   | Indkaldt pr. brev(planlagt)      | 79                 | 21               | 165             |
| Erfaring(5år)                                     | 1 gang                           | 74                 | 26               | 155             |
|   | 2 gange                          | 87                 | 13               | 47              |
|   | 3 gange                          | 76                 | 24               | 21              |
|   | Mere end 3 gange                 | 69                 | 31               | 13              |
| Søgt information                                  | Har søgt information             | 71                 | 29               | 99              |
|   | Har ikke søgt information        | 80                 | 20               | 138             |
| Køn   | Mand                             | 82                 | 18               | 73              |
|   | Kvinde                           | 74                 | 26               | 170             |
| Bopæl   | Indenamtspatienter               | 78                 | 22               | 192             |
|   | Udenamtspatienter                | 73                 | 27               | 51              |
| Alder   | 0-18 år                          | 75                 | 25               | 4               |
|   | 19-39 år                         | 66                 | 34               | 44              |
|   | 40-59 år                         | 75                 | 25               | 88              |
|   | 60-69 år                         | 88                 | 12               | 49              |
|   | 70-79 år                         | 81                 | 19               | 37              |
|   | 80 år eller mere                 | 68                 | 32               | 19              |
| Modersmål   | Dansk                            | 75                 | 25               | 224             |
|   | Ikke dansk                       | 83                 | 17               | 12              |
| Skemaet udfyldt af                                | Patienten                        | 77                 | 23               | 228             |
|   | Pårørende                        | 75                 | 25               | 12              |
| Afsnit  | Afsnit 240                       | 83                 | 17               | 92              |
|   | Afsnit 260                       | 78                 | 22               | 73              |
|   | Afsnit 280                       | 68                 | 32               | 78              |
| Diagnose  | Mamma (1)                        | 88                 | 12               | 26              |
|   | Thyreoidea (2)                   | 50                 | 50               | 2               |
|   | Kolorektal cancer (3)            | 77                 | 23               | 30              |
|   | Anallidelser (4)                 | 74                 | 26               | 19              |
|   | Inflammatoriske tarmsygdomme (5) | 75                 | 25               | 4               |
|   | Akut abdomen (6)                 | 65                 | 35               | 17              |
|   | Andet (7)                        | 74                 | 26               | 99              |
| Afdeling i alt                                    | Kirurgisk Afdeling P             | 77                 | 23               | 243             |



## **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 udvalgte oplysninger om den patient kommentarerne stammer fra. Det kan være alder, køn, diagnose og/eller indlæggelsesform (akut eller planlagt). Herudover er oplyst, hvordan patienten har svaret på det spørgsmål, hvortil der er knyttet en kommentar. Kommentarerne er desuden afsnitsopdelte, hvor dette er relevant.

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 fejl oplysninger i kommentarerne.














**Kommentarer til**

**Afsnit 240**



**Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?**

-  *Kendte personalet fra sidste indlæggelse. Blev modtaget hjerteligt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Andet (7)
-  *Ventede tre timer på at tale med narkoselæge - ellers meget fint.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Mamma (1)
-  *Blev stadig taget venligt imod. Manglede måske efter et par timer tilbud om kaffe, når man kom langvejs fra.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Andet (7)
-  *Ok budt velkommen. Efter ½ time taget blodprøve (ok), derefter vente 4½ time på narkoselæge (for dårligt).*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Andet (7)
-  *Flinkt personale, men lang ventetid på at skulle tale med alle de forskellige personer. Kom ikke til at tale med den læge, der skulle operere mig, da hun havde fri dagen før min operation.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Andet (7)
-  *Måske lang tid at bruge en hel dag til de få ting, der skal ske på denne første dag. Lang ventetid imellem hver snak!*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: Uoplyst                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Andet (7)
-  *Der var en del nyt personale på afdelingen, og det fik jeg at vide. Fin åbenhed.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Andet (7)
-  *Blev vist godt tilrette på afdelingen. Fik grundig orientering om operationsproceduren og forberedelsen hertil.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Andet (7)
-  *Sygeplejersken havde tegnet en blomst på et stykke pap med mit navn skrevet på.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Mamma (1)



*Alle er søde og hjælpsomme fra man træder ind af døren på 240.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (7)



*Stor imødekommenhed. Da jeg havde kørt langt og derfor havde været tidligt oppe blev jeg f.eks. budt på et lille måltid.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (7)



*Var der for længe, inden der kom en læge.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Anallidelser (4)



*God afdeling.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma (1)



*Blev indlagt en søndag på Afsnit 280 - modtaget af en sygeplejerske, som ikke var særligt imødekommende.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (7)



*Sygeplejerskerne var gode til at pejle sig ind på hvordan jeg lige præcis ville behandles.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma (1)



*Sygeplejersken var nedladende, idet hun omtalte mig i 3. person.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Anallidelser (4)

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

-  *Personalet havde tid til at forklare.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)
-  *Fik ikke tilstrækkelig smertebehandling.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)
-  *Det er meget flot arbejde, NN har lavet. 10 stjerner.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)
-  *Den var meget god.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Kolorektal cancer (3)
-  *Følelse af god/relevant/kompetent behandling. Dog misinformation/misforståelse ved 1. samtale - den aftalte behandling viste sig ikke at være relevant.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Mamma (1)
-  *Det havde de virkelig forstand på.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)
-  *Men kom/skulle for tidligt på patienthotel.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Mamma (1)
-  *Burde være blevet overført til medicinsk afdeling tidligere, da der opstod komplikationer.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)
-  *Meget.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)
-  *Man blev modtaget som et menneske, der ud over behandlingen også blev hjulpet over eventuel angst og usikkerhed.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)



*Der gik for lang tid, fra jeg fik at vide, jeg skulle opereres, til jeg fik en tid. 'Der går et par dage, så kommer der brev' var beskeden. Der gik tre uger, inden der kom brev (det er mange ture til postkassen). Yderligere tre uger inden operationen. Jeg ringede efter en uge for at høre, hvornår jeg skulle opereres, hvor jeg fik at vide af en meget sur sekretær, at jeg skulle tage det med den ro. 'Det tager den tid, det tager' var svaret.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (7)



*Tre dage før operationen får jeg at vide, at man ikke ved hvilken kræftform, jeg har. På selve operationsdagen lige inden selve operationen får jeg at vide, at jeg har en mild form for kræft. Jeg blev forvirret.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma (1)



*Har efterfølgende stor 'pølse' på halsen, er set på afdelingen, får akupunktur på arret og har det temmelig dårligt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (7)



*Fordi de ikke kunne finde ud af, hvad der var.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut abdomen (6)

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


 *Dog ikke i den samtale, der gik forud for indlæggelsen. Lægen tilkendegav, at han var forundret over spørgsmålenes faglige karakter og mine forsøg på at sætte mig ind i sygdommen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Thyreoidea (2)

 *Han havde meget travlt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma (1)

 *Lægerne havde travlt, så man ville helst ikke spørge unødvendigt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (7)


 *Så ingen læge før undersøgelsen.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (7)

 *Den ene gang, der var en.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (7)


 *Ja - før operationen. Efter operationen havde lægen travlt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma (1)

 *Fik omhyggelig information før operation - derefter straks efter opvågning af kirurgen, som operede, og som alle de følgende dage omhyggeligt fulgte mine kalium-tal.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (7)

 *NN er min helt. Menneskelig, rolig, dygtig og forstående.*


Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (7)

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

 *Jeg brød sammen natten inden operationen og de to vagthavende tog sig af mig. Jeg var skræmt ved tanken om opvågning efter operation, og personalet på såvel afdelingen som opvågningen gjorde, hvad de kunne for mig.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Thyreoidea (2)


 *Meget sød sygeplejerske.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma (1)


 *På alle måder.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (7)


 *Det kan man godt sige, for jeg ønskede ingen, når man har besvær med at tale, ligger man bare og passer sig selv.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (7)

 *Men for få dage til fysisk og psykisk at komme sig. Man er jo et helt andet menneske efter at være blevet opereret.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma (1)


 *Helt bestemt. 'De' var utroligt søde og omsorgsfulde - både dag og nat.*

Respondentens svar: Ja

Alder: Uoplyst

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (7)


 *Jeg var heldigvis ikke så 'syg', at jeg havde brug for megen støtte, men følte, at jeg ville kunne gøre brug af personalet om nødvendigt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (7)

 *Sygeplejersker/SOSU'er ikke rustet til at klare komplikationer - virkede usikre i situationen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (7)

 *Jeg må fremhæve NN for hendes menneskelighed og støtte.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (7)





*Jeg er dybt imponeret over personalets omsorg, som det trods stor travlhed også havde overskud til at give.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (7)



*Sygepersonale meget søde og hjælpsomme.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (7)



*På alle måder.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (7)



*Jeg havde en halv tid og skulle have fjernet en lille knude ambulat og med lokalbedøvelse. Jeg ventede 14 timer.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (7)



*På afsnittet. Efter overflyttelse til afsnit 260 var stort set intet i orden.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma (1)

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



*På alle måder.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Andet (7)



*Jeg passede mig selv - gik selv i bad.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Andet (7)



*Stor ros til den dejlige mad, vi fik.*

Respondentens svar: Ja

Alder: Uoplyst      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Andet (7)



*Meget søde mennesker, der gjorde, hvad de kunne for at lindre smerterne (varmeomslag mv.).*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Andet (7)



*Bl.a. dejligt med kamille te til halsen om aftenen (=lidt forkælelse).*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Andet (7)



*Var kun et par timer.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Andet (7)



*Den bedste.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Andet (7)



*En af aftenvagterne ville ikke udlevere nok smertestillende til aften og nat. Meget, meget ubehagelig oplevelse.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Mamma (1)






*På alle måder.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Andet (7)

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

-  *Tilset af alt for mange læger.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Mamma (1)
-  *For dårligt apparatur ved stemmekontrol. Batterisvigt to gange.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Andet (7)
-  *Lang ventetid.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Andet (7)
-  *Men lang ventetid på behandling og svar på prøver - henholdsvis 3½ uge og 2½ uge.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Mamma (1)
-  *Medikamenter for 'forbehandling' (blødgøring af tyktarm) virkede ikke (fejldisponeret).*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Uoplyst                                      Diagnose: Andet (7)
-  *Alt flot tilrettelagt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Andet (7)
-  *Men der er et grimt operationsar. Jeg er ikke glad for det.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Mamma (1)
-  *Ingen problemer af nogen art.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Andet (7)
-  *Der var 'styr på tingene', så jeg følte mig tryk.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Andet (7)
-  *Vedrørende operation. Kom ind 7.00 morgen. Blev opereret kl. 21.30 aften. Lå hele dagen og ventede.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Mamma (1)



*Der er altid en rød tråd, så det hele kører på skinner.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (7)



*Atypisk forløb - prøver som gentagne gange skulle tages om - en prøve, som blev forbyttet, et forløb på ca. fem uger. Det endelige svar kom to dage før operationen.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma (1)



*Generelt meget tilfreds. Men jeg oplevede, at der sommetider var dårlig kommunikation mellem Afsnit 240 og Onkologisk Afdeling eller med f.eks. røntgenafdeling. Jeg fik ikke altid tilstrækkelig information om de undersøgelser, jeg skulle gennemgå; og en gang imellem havde jeg fornemmelse af, at sekretæren var utålmodig med mine opkald/spørgsmål.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma (1)



*Når en indkaldelse til en samtale er positiv og kun varer fem minutter, kunne den godt klares pr. telefon, når afstanden er så lang.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (7)



*Behandlingen i mammografien var ikke god. Jeg lå ned, da lægen gav en foreløbig diagnose. Det er ikke godt. Jeg skal naturligvis sidde overfor lægen. Ligeværdighed.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma (1)



*Ingen problemer af nogen art.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (7)

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

-  *Jeg er på intet tidspunkt, hverken her eller på andre sygehuse, blevet fyldestgørende oplyst.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Thyreoidea (2)
-  *Spurgte selv efter at snakke med en læge.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Mamma (1)
-  *Jeg har prøvet det før.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)
-  *Man skal spørge for at få noget at vide.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)
-  *Det var perfekt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)
-  *Manglede mere information - bliver mere tryk ved at vide, hvordan arret/drænet/lymfevæske må/kan være.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Mamma (1)
-  *Læge og andre var særdeles gode til at fortælle samt svare på alle spørgsmål.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: Uoplyst                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)
-  *Skriftlig og mundtlig information om operation.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)
-  *Jeg savnede mere oplysning omkring følgerne og varigheden af dem - især fordi jeg ikke har været opereret før.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Mamma (1)
-  *Har endnu stor tyk 'pølse' på halsen - hvorfor?*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)



*Men lige lovlig patetisk og for personligt. Vi kunne godt have set strålefilmen sammen.*









Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år


Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma (1)

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

-  *Alt for mange læger.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Mamma (1)
-  *Det var et dejligt personale.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Mamma (1)
-  *Alt var overens.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)
-  *Nogenlunde, men efter operationen snakkede jeg med en ny læge hver gang.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Mamma (1)
-  *Den læge, jeg talte med før indlæggelse, virkede ikke særlig sikker, spurgte sygeplejersken om proceduren med hensyn til ventetid. Forklarede noget usikkert, at det var nødvendigt at få cysten fjernet, hvilket gjorde mig meget nervøs. Virkede ikke sikker i sin 'sag', derfor ringede jeg allerede dagen efter til afdelingen med flere spørgsmål.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)
-  *Forskellige råd mht. hvornår jeg kunne begynde at arbejde igen. Men alle råd var udelukkende af hensyn til mig - jeg var blot lidt forvirret.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Uoplyst                      Diagnose: Mamma (1)
-  *Det skulle være en kikkertoperation. Fik ikke at vide, hvorfor det ikke blev sådan. Har efterfølgende problemer med ar.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)
-  *Alt var overens.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)

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


 *Sekssengsstue med to ret syge patienter, som krævede omsorg døgnet rundt. Ingen ro.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut abdomen (6)


 *Seksmandsstuer er simpelthen for ringe.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (7)


 *En sekssengsstue er der ikke megen ro på.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (7)


 *Gammelt, men ok. Men med meget smuk udsigt.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (7)

 *Sekssengsstuer er store, og der bliver meget uro.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma (1)


 *Ganske utidssvarende.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (7)


 *Sekssengsstue. Jeg var dog heldig med få om natten.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (7)

 *Alt for mange at ligge seks på samme stue. Alle de andre havde brystkræft - alvorligt syge.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma (1)


 *Vild luksus med hver sit tv!*

Respondentens svar: Ja

Alder: Uoplyst

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (7)


 *Pænt og lyst - og orden på gangen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (7)

 *Seksmandsstue ikke acceptabel ved så alvorlig sygdom med meget medtagne patienter.*












Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år







Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)


Diagnose: Mamma (1)



-  *Var kun indlagt et par timer.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (7)
-  *Mange patienter på hver stue.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Mamma (1)
-  *Weekend-lukningen af afdelingen kunne jeg godt have undværet.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)
-  *Gammeldags - kloaklugt på baderum - dårlige senge/madrasser.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)
-  *Synes sekspersonersstuer er alt for store.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)
-  *Det er jo et gammelt sygehus og derfor ikke med alle bekvemmeligheder.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)
-  *Et toilet/bad i forbindelse med selve patientstuen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Mamma (1)
-  *Kloaklugt fra toiletterne.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Mamma (1)
-  *Seks på en stue er mindst fire for mange.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)
-  *Toiletterne på 240 stinker.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Mamma (1)
-  *Der var koldt på stuen, ligeledes trak det.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Anallidelser (4)

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

-  *Afdeling skulle lukkes fredag - derfor udskrevet.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Mamma (1)
-  *Vil gerne være blevet til operationen var overstået.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Andet (7)
-  *Ja sidste gang, men ikke første gang i 2005.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Andet (7)
-  *Fik tilbudt at komme på en anden afdeling.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Andet (7)
-  *Jeg kom for hurtigt hjem - to dage mere var tiltrængt.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Andet (7)
-  *Det er et problem, at afdelingen lukker i weekenden, når man bliver opereret om torsdagen. Følte lidt, at man bliver sendt hjem før tid. Ikke personalets skyld.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Andet (7)
-  *De sidste par dage ind på patienthotellet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Andet (7)
-  *Alt for kort tid. Tre dage til patienthotel pga. at afdelingen var femdøgnsafsnit. Dårlig timing at fjerne drænet to timer før, man bliver sendt på patienthotel.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Mamma (1)
-  *Skulle have været udskrevet efter 4-5 dage, hvilket dag for dag blev forlænget indtil på 9. dagen, hvor blodprøverne var i orden. Meget trygt og godt. Jeg har også lyst til at rose personalet på opvågningsstuen for det døgn, jeg tilbragte der efter operationen. De var meget omsorgsfulde med støttende tæpper, puder, vand osv. Kom mange gange forbi for at spørge til mit velbefindende. Tak.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Andet (7)


 *Blev udskrevet på fjerdedagen efter operation pga. jul. Men det ønskede jeg selv - og fik mulighed for at opsøge anden afdeling i juledagene.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma (1)

 *Overført til medicinsk afdeling C.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (7)


 *Var på patienthotellet den sidste dag og det var dejligt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (7)

 *Det gik nok lidt for hurtigt pga. weekendlukningen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (7)


 *Afdelingen blev i den uge lavet om til ugeafsnit.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma (1)

 *Tilbuddet var en overnatning på patienthotellet, hvilket er fint, hvis man har overskud til at omstille sig for et døgn. Jeg valgte at tage hjem.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma (1)


 *Jeg fik plads på patienthotellet. Det var rigtig dejligt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma (1)


 *Ind de sidste par dage på patienthotellet.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (7)

 *Jeg blev flyttet.*











Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (7)

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

-  *Amtssygehuset og Kommunehospitalet havde dårlig information til patienten, da patienten skulle til eftersyn på Kommunehospitalet.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (7)
-  *Omkring operationen ja - men om sygdomsforløbet som sådan nej.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Thyreoidea (2)
-  *Dog blev der vist en film om strålebehandling. Den var for ringe. Man 'glemte', det var modne kvinder, man henvendte sig til.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Mamma (1)
-  *For lidt information om bivirkningerne.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)
-  *Man bad tre sygeplejersker om kopi af journal. Den sidste sagde, den ikke ville blive sendt, men fik intet. Samtale senere med sekretær løste problemet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)
-  *Ikke omkring hvordan kroppen kunne reagere på, at drænet var pillet ud.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Mamma (1)
-  *Manglede at kunne tale med den læge, der opererede mig.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)
-  *Fik en del væske i såret. Det var der ingen, der havde forbedret mig på.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)
-  *Jeg bor alene. Var ikke så syg og klarede selv kontakten med pårørende.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)
-  *Jeg savnede uddybende information om behandlingen af arret og eventuelle sår.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Mamma (1)



*Jeg blev sendt hjem med infektion, som jeg fik på afdelingen, men med antibiotika.*


Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (7)

**Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende?  
(Information, støtte mv.)**


 *Kun en enkelt kontakt på operationsdagen, hvor man på afdelingen ikke vidste, hvor jeg var i systemet.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma (1)


 *Min mand fik oplyst, at jeg ikke var kørt til operation - selv om det var to timer siden. Ellers ok.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (7)

 *Jeg har endnu ikke haft kontakt med praktiserende læge.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (7)


 *Meget fin.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (7)

 *Der var ingen kontakt, da jeg er alene.*











Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma (1)

**Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)**

-  *Har ikke hørt herom fra lægen.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Mamma (1)
-  *Jeg har ikke siden haft behov for at besøge lægen, så det ved jeg ikke.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Akut abdomen (6)
-  *Min egen læge har været enestående - f.eks. kørt 14 km for at se til mig, men han har ikke været direkte involveret i min indlæggelse.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Mamma (1)
-  *Ok med udskrivelsesbrev.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 70-79 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Andet (7)
-  *Min egen læge har ikke været indblandet, da min sygdom blev konstateret under indlæggelse på Kommunehospitalet.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Andet (7)
-  *Lidt for lang tid, inden lægen fik information.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Andet (7)
-  *Så vidt jeg ved - har kun talt med egen læge en gang.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Uoplyst      Diagnose: Mamma (1)
-  *Min egen læge får alle oplysninger fra NN og det er dejligt, at hun ved, hvad der foregår.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Andet (7)
-  *Det blev overset, at jeg ikke er patient i det lokale lægehus, så min læge modtager ikke kopi af journalen, selvom jeg havde oplyst hendes navn og adresse.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Andet (7)
-  *Jeg ved kun, at min læge har modtaget papirerne på mit forløb.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Mamma (1)



*Har nu meget kontakt til læge, da jeg er sygemeldt endnu.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (7)



*Min læge fik meget sent min journal efter indlæggelsen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma (1)



*Det ved jeg ikke - spørg lægen.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant









Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma (1)



|  |
|--|
| <b>Hvorfor gav du det antal stjerner? (ris, ros eller gode ideer til afdelingen)</b> |
|--|

-  *Da patienten skulle udskrives fra Amtssygehuset og skulle til kontrol på Kommunehospitalet, vidste man ikke, at patienten kom om tirsdagen. Derfor tog det to timers ventetid, inden man kom til undersøgelse, og det kan ikke være rigtigt, når man får en tid på Kommunehospitalet, og det er aftalt med afdeling på Amtssygehuset.*  
 Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
 Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (7)
-  *Jeg har følt mig rigtig godt behandlet. Stor ros til afdelingen. Efter udskrivning kunne jeg altid kontakte dem med problemer, og ikke først lade det gå igennem min egen læge.*  
 Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
 Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (7)
-  *Jeg har fået en fin behandling. Kort ventetid, god tid til problemer. Stor omsorg fra alle - et yderst tilfredsstillende ophold. Specielt vil jeg nævne hotellet som en meget positiv oplevelse.*  
 Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
 Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Mamma (1)
-  *Godt: Fordi der pga. julen kun var få indlagte. Gode samtaler med læge.*  
 Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
 Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Mamma (1)
-  *Jeg har følt mig godt behandlet på afdelingen. Jeg 'slap' for at skulle skifte afdeling til weekenden, hvor jeg blev hjemsendt. Afdelingsskifte havde været belastende. Vi var kun to patienter på en seksmandsstue - der var vi heldige.*  
 Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
 Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Thyreoidea (2)
-  *Den manglende stjerne skyldes udelukkende lokaleforholdene, som ikke er tidssvarende. Men jeg er meget taknemlig for den meget grundige behandling, jeg modtog.*  
 Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
 Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut abdomen (6)
-  *Pga. at jeg synes, at personalet er hjælpsomt og varmt, og jeg fik al den støtte og hjælp, jeg havde brug for. Tak for god behandling.*  
 Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
 Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (7)
-  *Alle mine positive kryds kan vel kun ses som én stor tilfredshed. Personalet er utroligt forstående og søde. Eneste anke er at besøgstiden ikke bliver overholdt. En stue med seks brystoperede kvinder og en besøgende mand kl. syv om morgenen er ikke så 'smart'.*  
 Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
 Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Mamma (1)



*Søde og omsorgsfulde mennesker.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (7)



*Tilset af for mange læger.*

*Den læge, der gav mig diagnosen kræft, gjorde det meget dårligt.*

*Mangelfuld information om selve indlæggelsen.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma (1)



*NN er enestående - god humor.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (7)



*Fordi jeg følte mig tryk ved at være på afdelingen, alle var venlige og hjælpsomme.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (7)



*Behagelig operationslæge, som fulgte hele forløbet. Fin omsorg på afdelingen. Dejligt med morgensang fredag morgen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (7)



*Lægefaglig bistand godt. Pleje og specielt smertebehandling efterfølgende utilfredsstillende.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (7)



*Dygtigt og venligt personale.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (7)



*Afsnit 240 er bare perfekt - kunne jeg give den 10 stjerner, fik den det. Men det var ikke rart at blive flyttet til afsnit 260 lørdag og søndag. Der fik man lov til bare at passe sig selv. De havde ikke tid.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (7)



*Min mand syntes, at opholdet var enestående, da han blev hjulpet meget menneskeligt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Kolorektal cancer (3)



*Personalet venlige og imødekommende - lægekontakten god.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Mamma (1)



*Var godt tilfreds.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Mamma (1)



*Jeg mangler stadig at få afsluttende svar. Tror ikke, at jeg får det, før jeg rykker for det.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

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

Diagnose: Andet (7)



*Det var meget betryggende på alle måder.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år      Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (7)



*Alle virkede kompetente og venlige. Stjernerne er givet for personale, information og behandling. Lokaleforholdene er uacceptable (sekssensstue, to baderum). Ikke rart at blive flyttet til akut Kirurgisk Afdeling - ingen velkomst, orientering om dagens forløb, spisning etc.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

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

Diagnose: Andet (7)



*Jeg fik en god og venlig behandling, med sammenhæng i forklaringer og pleje/behandling. Jeg oplevede, der var en 'god ånd' i afdelingen.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

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

Diagnose: Andet (7)



*Personalet var søde under indlæggelsen. De har tid til at snakke med mig og mine pårørende.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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

Diagnose: Akut abdomen (6)



*Fordi det var glade og gode mennesker. Dejligt personale.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

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

Diagnose: Mamma (1)



*Jeg kunne godt have brugt lidt mere menneskelig støtte og omsorg for personen bag sygdommen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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

Diagnose: Andet (7)



*Fordi hele personalet fra læge til rengøringspersonale har været særdeles omsorgsfulde overfor mig. Her kan ikke roses for meget.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (7)












*Helhedsindtryk var godt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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

Diagnose: Andet (7)

-  *Alt for mange brystkræftpatienter på samme stue. Blev opereret torsdag og sendt på patienthotel fredag. Alt for kort tid til at vænne sig til den ny situation. Samtidig fjerner man drænet to timer før udskrivelse til patienthotel. Dermed usikker på kroppens reaktion efterfølgende.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Mamma (1)
-  *Synes, det er meget vigtigt, at man får lov til at tale med den læge, der har opereret én.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)
-  *Er ikke en, der kræver en masse. Bare god information.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)
-  *Jeg var særdeles tilfreds med alle under indlæggelsen. De var søde og venlige og professionelle på en god måde. Min indlæggelse endte med at være en god oplevelse. Og den dejlige fredagsfællessang var en virkelig god oplevelse; giver også fin stemning og god ånd mellem personale på afdelingen - føler man.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: Uoplyst                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)
-  *God information både før og efter operation af kirurgen. Venligt og omsorgsfuldt personale. God opfølgning bagefter.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)
-  *God og omhyggelig orientering om operation. Omsorgsfuld pleje. En ekstra blodprøvetagning om natten, da jeg fik det lidt dårligt, var med til, at jeg følte, at personalet var kompetent til arbejdet og opmærksomme.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)
-  *Personalet havde sans for, når jeg trængte til trøst, men tonen var også sådan, at jeg blev i godt humør. Ingen gravkammerstemning, men sans for både alvor og glæde. Omsorg og pleje var i orden. I det hele taget en god start på noget, jeg helst havde været foruden.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Uoplyst                      Diagnose: Mamma (1)
-  *Det kunne have været rart, hvis man i forvejen var orienteret om, at der var mulighed for at overnatte i eget hjem.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Kolorektal cancer (3)
-  *Fordi jeg fik præcis, hvad jeg havde brug for.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Akut abdomen (6)

-  *Rosen gives til afdelingens personale og en kirurg, jeg var meget glad for at tale med. De fysiske rammer har jeg set bort fra.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Mamma (1)
-  *Fordi alle var hjælpsomme, søde, svarede på alle spørgsmål - havde tid til mig. Det eneste, der er utilfredsstillende er, at rygestuen er nedlagt.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)
-  *God betjening.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)
-  *Det eneste, jeg har at klage over, var en dårlig seng. Og når man havde været til undersøgelse og var sidste mand ved madvognen, var der næsten ikke mere tilbage. Ellers rigtig godt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)
-  *Fordi jeg synes, at både læger og plejepersonale var meget dygtige til at passe mig under indlæggelsen.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Mamma (1)
-  *Utroligt rart personale/atmosfære.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)
-  *Jeg har også været indlagt i Randers og på Kommunehospitalet, men afsnit 240 har det sødeste og venligste og mest hjælpsomme plejepersonale, og det gælder alle faggrupper inklusiv sekretær.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)
-  *Jeg har oplevet, at jeg som patient ikke bare havde en fysisk dysfunktion som skulle rettes! Der blev også taget hånd om min sjæl, så at sige.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)
-  *Fordi jeg som førstegangsendlagt i hele mit liv fik en trods alt positiv oplevelse af hospitalsvæsenet, som jeg kun kendte gennem pressen.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Mamma (1)
-  *Venlige, imødekommende og gode til at tage sig tid til en.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Mamma (1)



*Enestående er et meget stort ord, som jeg ikke synes passer til et sygehus.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)



*Ventetid kan være kortere.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)



*Fordi jeg synes, alle var søde og rare, og alt fungerede upåklageligt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Mamma (1)



*Generelt vil jeg sige 'enestående'. Men på grund af de små administrationsproblemer, jeg har oplevet, giver jeg kun fire stjerner. Jeg synes, det kunne være en god ide, hvis hver patient fik en fast kontaktperson (f.eks. en bestemt sygeplejerske), som man kunne ringe til før og efter operationen. Jeg synes også, at receptionen er dårligt indrettet rent fysisk. Der skulle være en åben disk, hvor man kunne tale med sekretæren i stedet for, at skulle banke på døren.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Mamma (1)



*Helhedsindtrykket er godt med et rigtig dejligt personale.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)



*Det fungerede godt - jeg var glad for at være der, men hele mit sygdomsforløb og flytningen fra KH og AAS og retur halter lidt, synes jeg.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Mamma (1)



*Man føler sig taget seriøst og særdeles godt behandlet. Personalet er utroligt venlige og rare, og godt klædt på til at håndtere de forskellige patienter.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (7)



*Personalet lyttede meget interesseret til vores kritik af strålefilmen, arrangementet omkring den og tog initiativ til en ændring. Jeg ved selvfølgelig ikke om det er sket.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Mamma (1)



*Fordi det var godt at være der. Bare noget hø, at de ikke kunne finde ud af, hvad der er med mig.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut abdomen (6)



*Fordi hele personalet fra læge til rengøringspersonale har været særdeles omsorgsfulde over for mig. Her kan ikke roses for meget.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Andet (7)



*Jeg synes, det var for dårligt, at jeg skulle flytte afdeling på grund af weekendlukning.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Andet (7)



*Man overså, at jeg havde kræft i begge bryster.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Mamma (1)



*Alle var søde og hjælpsomme.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Andet (7)



*Fordi jeg synes, jeg har fået den bedste behandling, jeg har haft brug for.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Mamma (1)



*Luk! Skejby fungerer bedre.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 70-79 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Anallidelser (4)


























**Kommentarer til**

**Afsnit 260**



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

-  *Kom fra Udenamtssygehus - personalet havde ikke fået at vide, at jeg kom.*  
 Respondentens svar: Både og  
 Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst
-  *Ventede fire timer afbrudt af tilbud om frokost, inden der skete noget. Havde egentlig behov for en seng til et lille hvil, da jeg stod op klokken fem for at nå det (kommer langvejs fra).*  
 Respondentens svar: Både og  
 Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg blev mødt med smil for det meste.*  
 Respondentens svar: Ja  
 Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst
-  *Patienthotellet.*  
 Respondentens svar: Ja  
 Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Jf. jres brev er første dag til diverse undersøgelser. Det bør kunne ordnes på 1-2 timer og så kan patienten vælge at gå i byen eller tage hjem.*  
 Respondentens svar: Ja  
 Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Men utrolig lang ventetid.*  
 Respondentens svar: Ja  
 Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Alt for lang ventetid (3-4 timer).*  
 Respondentens svar: Nej  
 Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Anallidelser (4)
-  *Urimelig lang ventetid.*  
 Respondentens svar: Nej  
 Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Ventede fra ankomst til anvisning af stue og seng.*  
 Respondentens svar: Både og  
 Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Kolorektal cancer (3)
-  *Jeg havde ringet på forhånd og forhørt, om det var ok at tage hjem den første dag og sove. Da jeg kom, viste det sig, at jeg skulle blive der - og til udrensning.*  
 Respondentens svar: Nej  
 Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst

-  *De vidste ikke, om jeg skulle være på 260 eller skulle sendes til Kommunehospitalet.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst
-  *Sad meget længe på gangen. Personalet gjorde dog, hvad de kunne trods travlhed og sygdom.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg skulle selv gå ned og tage blodprøver og jeg havde sygeplejestuderende til at varetage mig.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Anallidelser (4)
-  *Kom lørdag aften, hvor der skete et kommunikationsbrist. Ventede 2½ time på en læge, der sagde, at han først var blevet tilkaldt fem minutter, inden han kom. Men derudover var det en varm modtagelse af søde folk.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst
-  *Sad og ventede tre timer, da der ingen seng var til mig.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Særdeles god.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Anallidelser (4)
-  *Blev aldrig rigtig modtaget på afdelingen, måtte selv opsøge personale.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut abdomen (6)
-  *Jeg kom straks til undersøgelse og midlertidig behandling.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst
-  *Da noget af det gamle personale kender mig er parolen 'her er din seng'.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Anallidelser (4)
-  *Jeg blev modtaget godt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst
-  *Patienthotellet - super!*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)



*Der var ingen seng, da jeg kom. Vidste til tider ikke, hvem jeg talte med.*











Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst

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

-  *NN har givet mig livet igen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst
-  *De er ikke vant til børn - men ellers ok.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Men de skulle have insisteret på at følge op på diagnosen, der var konstateret efter scanning, da jeg blev overført til anden afdeling.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst
-  *Der gik alt for lang tid fra indlæggelse til operation - mistede blod i den tid.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst
-  *Mit indtryk: Yderst professionelt og kompetent.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Kunne godt virke forvirrende - nogle sagde et, andre noget andet.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Anallidelser (4)
-  *Det var jeg ikke. De vidste for lidt om Sphincterruptur.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Anallidelser (4)
-  *På trods af, at det var weekend blev jeg opereret tidligt søndag morgen efter kun en times venten.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst
-  *For lang ventetid på at blive behandlet.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Der blev straks konstateret væske i underlivet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst



*Læge sagde 'hun skal have den tid hun har brug for', men personalet var af anden mening. De følte, 'hun skal bare ud og det hurtigt'.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Anallidelser (4)



*Alt forløb udmærket.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



*Med forløbet (sidste operation bedrede desværre ikke min inkontinens).*











Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)











Diagnose: Andet (7)

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

-  *Talte ikke med en læge på sengeafdelingen.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst
-  *Ja, når det var den læge, der havde opereret mig.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Fik foretaget to operationer: En i tarmen og en i underliv. Ok med lægernes interesse i tarmene. Ingen interesse i underlivet, talte ikke med nogen om dette (ingen til rådighed), ingen kontaktpersoner - heller ikke efterfølgende.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)
-  *Savnede at se den læge, jeg havde med at gøre.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Anallidelser (4)
-  *Lægen havde for travlt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *God feedback på mine spørgsmål.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Anallidelser (4)
-  *De første tre læger, jeg havde kontakt med, var interesseret, men den fjerde lyttede ikke.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut abdomen (6)
-  *Smerteteamet gjorde en rigtig god indsats, som jeg var glad for, men læger har jo travlt i dagens Danmark.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Anallidelser (4)
-  *Der var mest information fra lægerne og sygeplejerskerne.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst
-  *Nogle lyttede rigtig meget, men der var én læge, som virkede ligeglad.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (7)



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

-  *De fleste var meget gode.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg følte, jeg blev behandlet pænt, men jeg var jo heller ikke særlig plejkrævende.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst
-  *Meget tilfredsstillende.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Vikarerne virkede uinteresserede eller uinformede om patienternes sygdomsforløb.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Kolorektal cancer (3)
-  *Utrolig positivt personale, der deler ud af tilsyneladende uendeligt overskud.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Meget glad for dem, jeg havde de første to dage.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Anallidelser (4)
-  *Det var første gang nogensinde, at jeg har været indlagt og havde ikke en positiv forestilling vedrørende hospitalet, men fordommene er væk. Det var en god oplevelse (nok også fordi, jeg ikke var indlagt for noget alvorligt).*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst
-  *Mødte af og til sure miner, når man havde brug for hjælp.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Det gik så hurtigt altsammen.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst
-  *Det kom an på, hvem der passede én.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Anallidelser (4)



*Med meget venlighed.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



*To sygeplejersker og en social- og sundhedshjælper var fantastiske - de støttede mig.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (7)



*Det var dog mit indtryk, at personalet havde nok at se til.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst



*Der kunne gå for lang tid fra jeg kaldte, til der kom en (20 minutter). De holdt pause, kunne jeg høre.*











Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst

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

-  *Manglende kendskab til børn!*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Uoplyst
-  *Der var en nattevagt, der var direkte ubehagelig.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Uoplyst
-  *Alle 'arbejder' jo ikke ens på en afdeling.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Uoplyst
-  *På nær en enkelt sygeplejerske.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Kolorektal cancer (3)
-  *Generelt ja, men der blev givet medicin, som der af journal fremgår, jeg ikke kan tåle.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Uoplyst
-  *Meget tilfredsstillende.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Uoplyst
-  *Måtte i et enkelt tilfælde bede om at blive vasket efter at have brugt bækken liggende.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                                      Diagnose: Uoplyst
-  *Personalet var meget hjælpsomme, når der var behov.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Uoplyst
-  *Klarede det selv.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut                                      Diagnose: Andet (7)
-  *Fra dem jeg kendte meget godt, indtil jeg fik nogle andre.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Anallidelser (4)



*Det gjorde jeg ikke.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Anallidelser (4)



*Nogle var meget omhyggelige - andre var ikke.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst



*For hvis det var tilfældet, var jeg ikke stadig fyldt med bylder og betændelse, som jeg stadig døjer med.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Anallidelser (4)



*Alle sygeplejersker var venlige.*










Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år










Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst

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

-  *Ingen ventetid.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst
-  *Der manglede en henvisning til scanning, så jeg måtte vente til efter 15 for at de kunne tage mig. Man glemte vist at bestille den dagen før. Jeg måtte ikke selv køre, kunne der så ikke være tildelt kørsel til mig?*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg mødte kl. otte om morgenen på tom mave og kom først på operationsstuen kl. 22.00.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst
-  *Stadig påtale om den første dag - alt for megen venten. Det gælder alle tre indlæggelser, som alle er planlagte indlæggelser.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Var indlagt på Patienthotellet, men brugte en hel dag med at vente på en samtale med narkoselæge og læge. Fra 9-16 er lang tid at sidde på en gang og vente.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Thyreoidea (2)
-  *Undersøgelser blev udsat flere gange og lang ventetid på undersøgelser.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (7)
-  *Jeg skulle selv være på, da jeg ikke så min læge ret meget.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Anallidelser (4)
-  *Det var ikke det, jeg følte. Jeg stod for ansvaret selv.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Anallidelser (4)
-  *Stadig for meget ventetid.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst

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

-  *Hele vejen igennem også med kosten.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg spurgte og fik et godt svar.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Har været i narkose mange gange og aldrig været dårlig bagefter - før denne gang. Fik noget for at mindske mundvand, var tør i mund og næse et helt døgn bagefter, samt kastede op et døgn bagefter!*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Thyreoidea (2)
-  *Ikke helt ved første indlæggelse. Kunne måske have undgået den anden indlæggelse.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Ville gerne have vidst lidt mere om situationen (gener) efter operationen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Ingen informationer overhovedet vedrørende underlivet.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)
-  *Det var helt fint.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Anallidelser (4)
-  *Fik ikke alt at vide i første omgang, men når jeg spurgte, fik jeg gode svar.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst
-  *Lidt forskellige informationer.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Ja, fra smerteafdelingen. Ellers ikke.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Anallidelser (4)



*Alt var i orden.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Uoplyst



*På grund af de mange personer omkring, oplevede jeg at få ting at vide bagefter.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (7)



*Pga. hørenedsættelse kneb det at følge med i fællesinformationerne (seks patienter).  
Gjorde opmærksom på det inden og efter få minutter. Så opgav jeg.*










Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (7)












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

-  *Jeg fik en ting at vide på operationsstuen og noget andet ved stuegang.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst
-  *Min 'egen' læge sagde ét, sygeplejersker og stuegangslæge noget andet.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Oplevede læger, der havde forskellige holdninger.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst
-  *Forskellige informationer.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Personalet er ikke interesseret i at patienter spørger for meget.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Anallidelser (4)
-  *Jeg talte ikke med flere forskellige.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst
-  *Der var ikke nogen, der fortalte om min sygdom - kun om operationen og de ting deromkring.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (7)
-  *Informator vidste ikke præcis besked med operation og tiden efter (f.eks. forbindelse/mulighed for afvaskning - det var ikke så slemt som frygtet!).*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)
-  *To personer kunne godt have forskellige opfattelser.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst



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

-  *Blev lagt på sekssengsstue, men blev efter eget ønske flyttet på en toer. Flot.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst
-  *Meget gamle lokaler - firemandsstue. Toilet på gangen, når man har tarmsygdom?  
Under al kritik.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Sengen og maden var under al kritik.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst
-  *Var indlagt på patienthotellet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Thyreoidea (2)
-  *Er ikke så glad for de stuer med mange patienter - er for uroligt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Alt for lidt 'privatliv' når seks personer ligger på samme stue og for få toiletter/baderum.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Anallidelser (4)
-  *Seks personer med tarmproblemer giver en lugt, som ikke er behagelig.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst
-  *For meget uro på seksmandsstuen. Utidssvarende senge.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Kolorektal cancer (3)
-  *Der var blevet røget på badeværelset en dag.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Stuen ok, men dårlige senge, elendige puder. Meget ringe toiletforhold - især på en mave/tarm afdeling.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)

-  *Sekssengsstuer er alt for store. For få toiletter.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst
-  *For langt til toilet pga. diarré.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (7)
-  *Når man sidder længe og venter ved indlæggelse er det koldt at sidde på gangen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)              Diagnose: Uoplyst
-  *Ikke særlig rart. Sekssengsstue er ubehagelig trist og toilet ude på gangen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)              Diagnose: Anallidelser (4)
-  *Det kan aldrig være tilfredsstillende at ligge på en seksmandsstue efter en stor tarmoperation.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)              Diagnose: Uoplyst
-  *Opholdsrum stort minus.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut abdomen (6)
-  *Jeg lå i seksmandsstue med hvide lagner til alle sider, som i et ligkapel - og tilmed uro.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 80 år eller mere              Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst
-  *Stuen blev ikke gjort ren i de 14 dage. Meget snavset gulv. Nogle patienter fik lov til at ryge på stuen i tre dage.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)              Diagnose: Anallidelser (4)
-  *Der er meget uro på en sekspersonersstue.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst
-  *Sekssengsstuerne er forstyrrende.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)              Diagnose: Anallidelser (4)
-  *En sekssengsstue er ikke optimal, der er for mange syge og for megen uro.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)              Diagnose: Kolorektal cancer (3)



*Ren ferie!*

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (7)



*For få badeværelser. Og nogle er for små.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst



*Det var for gammelt og man skulle på gangen for at komme på WC. Der var også for få WC'er.*











Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst

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

-  *Blev overflyttet til Skejby.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst
-  *Ønskede selv at blive overflyttet til Udenamtssygehus.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg blev udskrevet med koliksmarter - måtte have læge, da jeg kom hjem.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Udskrivning var planlagt, og jeg havde det, som jeg skulle.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Med modsat fortegn - bad om at blive udskrevet. Blev godkendt alle gange.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg blev overført til anden afdeling.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst
-  *Alt for tidligt udskrevet. Min mand måtte tage fri fra arbejde uden løn i 14 dage for at passe mig - det er ærlig talt ikke særlig sjovt!*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)
-  *To dage efter jeg kom hjem, fik jeg blærebetændelse og havde sygeplejerske til sårene en måneds tid.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Inflammatoriske tarmsygdomme (5)
-  *Patienthotellet - helt i top.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Anallidelser (4)
-  *Blev flyttet.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst



*NN sagde: '11 dage - du skal jo ikke tro, det er et plejehjem'.*











Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Anallidelser (4)

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

-  *Men jeg havde meget svært ved at komme i kontakt med lokalnummeret efter, jeg havde fået det. Tog faktisk en uge, inden jeg fik fat i sygeplejerske.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Den sidste sygeplejerske, jeg havde, inden jeg blev udskrevet, var ikke særlig venlig. Hun var vred og vendte ryggen til mig.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst
-  *Vedrørende eftervirkninger.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Kolorektal cancer (3)
-  *Ja - anden gang.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Ja mht. tarmen. Nej mht. underlivet.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)
-  *Jeg blev udskrevet lørdag uden de særlige informationer - skulle dog komme tilbage om onsdagen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Savnede at snakke med lægen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Anallidelser (4)
-  *Blev overført.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst
-  *'Hvis du får feber eller symptomer som maverod, kan du ringe.'*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Anallidelser (4)
-  *Manglede information om arret og vejledning omkring, hvad jeg kunne gøre, hvis der opstod komplikationer.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (7)

Spørgsmål: 20

**Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende?  
(Information, støtte mv.)**



*Meget. Havde min veninde og mand medindlagt (betød meget).*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Anallidelser (4)



*Har ikke været aktuelt.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Anallidelser (4)



*Der har ikke været brug for det.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (7)

**Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)**

-  *Egen læge har ikke været indblandet.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst
-  *Det hele har 'kørt' fra Udenamtsygehus.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg var inde i starten af januar, ved min læge i starten af februar og han havde ikke fået besked fra sygehuset.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Der har ikke været behov. Har ikke haft nogen kontakt i perioden med egen læge.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Havde direkte kontrol med sygehus uden praktiserende læge.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Anallidelser (4)
-  *Min 'specialist' er god til at 'sende' oplysninger videre til egen læge.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Min egen læge har prøvet at komme i kontakt med afdelingslægen, men desværre lykkedes det ikke.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Min læge på sygehuset har ikke skrevet om noget som helst.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Anallidelser (4)
-  *Det har den ikke. Der var ikke den fulde opmærksomhed.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Anallidelser (4)
-  *Hurtig tilbagemelding til egen læge.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Anallidelser (4)





*Synes, der gik lang tid, inden jeg blev indlagt. Var inden indlæggelsen syg i tre uger med diarre, dernæst forstoppelse og opkast.*











Respondentens svar: Både og











Alder: 19-39 år


Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (7)

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


-  *Det var kun et halvt døgn, jeg var indlagt, så det var ikke meget, jeg oplevede.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst
-  *Der var en seng, da jeg havde brug for en.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst
-  *Fordi I er verdensmestre i Morbus Chron.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst
-  *Til trods for elendige forhold - gør personalet, hvad de kan.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg vil gerne give en pil op ad, men der var lige nogle ting, der glippede. Alle var rigtig søde og venlige - god information.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Fordi jeg er blevet godt behandlet og blev hjulpet, når der skulle hjælpes.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst
-  *Alt fungerede godt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst
-  *God behandling på sygehuset af lægen, sygeplejerske - hele personalet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Fin betjening.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst
-  *Patienthotellet er fint. Men jeg ville være ked af en indlæggelse på Kirurgisk Afdeling. Min svigerfar var der for ni måneder siden. Noget gammelt bras af inventar. Meget uro - ikke muligt at få en hovedpude med bare lidt fyld i. Dårlig oplevelse.*  
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst

-  *Synes jeg fik en 'kanon' behandling. Der er rummelighed på afdelingen. De lytter og forsøger at hjælpe med de midler, der er. Det gjaldt også mine lidt vanskelige medpatienter. Negativt er lokalerne og toiletforhold.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Særdeles godt tilfreds.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Sammenhæng mellem information, omsorg og god 'kemi' mellem læge/ansatte. 'Tid' til patienten. Man føler sig taget alvorligt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Fordi personalet er utroligt søde, men af og til kunne der godt bruges ekstra personale. Jeg følte, at de sommetider havde alt for mange, de skulle passe.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *To sygeplejersker var mindre søde. Alle andre var meget søde, og jeg var meget tilfreds og taknemmelig.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst
-  *Synes, det er godt derinde, og jeg følte mig tryk.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst
-  *Man bør nok arbejde med en bedre information. F.eks. hvornår ca. man skal til den ene eller anden undersøgelse.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg blev ikke færdigbehandlet og blev ikke kontrolleret inden min endelige udskrivning.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst
-  *Fuld tilfredshed!*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Anallidelser (4)
-  *Følte mig fra starten velkommen og der blev taget god tid til mig.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Anallidelser (4)

 *Pga. narkosen! Er nu skeptisk overfor eventuel operation, der vil kræve fuld narkose. Er opereret i Odder, hvor der absolut ingen problemer var!*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Thyreoidea (2)

 *Stuerne er for store - for meget uro - for få bad/toilet.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

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

 *Fordi personalets indsats trækkes ned af de fysiske rammer - derfor 'middelkarakter'.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Anallidelser (4)

 *Megen ros til personalet, som havde meget travlt med de andre patienter, som havde det rigtig skidt. Evt. en udsugning til dårlig luft.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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

 *Dygtigt personale. Dog blev jeg akut indlagt fire dage efter Udenamtssygehus med blodforgiftning.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Kolorektal cancer (3)

 *Behandling ok, men hele systemet er utrolig ineffektivt med masser af tidsspilde. Der er ingen respekt for patientens tid, forstået på den måde, at man kan lade en patient sidde og vente i timevis.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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

 *Fordi de har reddet mit liv.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (7)

 *Behandlingen, sygeplejerskernes pleje osv har været meget tilfredsstillende.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

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

 *Jeg synes, at der under min første indlæggelse/operation kunne være givet lidt bedre information, således at jeg måske kunne have undgået indlæggelse nummer to. Ellers ok.*









Respondentens svar: Fire stjerner (godt)










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


 *Dygtige læger og sygeplejersker. Søde, rare og fagligt dygtige.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

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

-  *Jeg synes, der er meget beskidt på stuerne, og der er stort set ingen rengøring. Sidste periode har jeg oplevet, at der ikke var gjort ordentlig rent.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Enestående mht. tarmoperation. Uacceptabelt mht. underlivsoperation. Det er superdejligt med kun én bedøvelse og ét snit til to operationer. Man skal blot huske at for patienter er begge operationer lige vigtige mht. information og efterfølgende hjælp.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)
-  *Min førstegangsendlæggelse på et offentligt sygehusforløb særdeles tilfredsstillende. Afdelingens personale har været meget kompetente på det faglige område og har samtidig udvist stor forståelse og venlighed under mit ophold. En særlig tak til afdelingens overlæge, der gennemførte min operation, for en meget grundig forklaring om indgrebet, både før og efter operationen.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)
-  *Et ok forløb, men selve indlæggelsesdagen uheldig. Det var lidt svært at kapere, at jeg pludselig skulle til udvaskning, når jeg ikke var indstillet på det. Fik dog lov til at tage hjem et par timer og hente mine ting.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Sødt og venligt personale. Ville have foretrukket samtale med lægen i enerum frem for stuegang, hvor man får del i alle medpatienters sygdomsbillede og samtidig udstiller sig selv. Alt for mange læger ind over samme patient.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg var meget tilfreds med forløbet af mit ophold på afdelingen. Alle var parate med hjælp og smil, når det var nødvendigt.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Pga. efter sidste indlæggelse var jeg lige så klog efter jeg var blevet udskrevet, som før jeg kom ind.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (7)
-  *Har gennemgået operation flere gange på udenamtssygehus. Hos afdeling 260 er alt bedre end der. 260 er professionel, har overblik, er venlig og positiv. Stor tak til hele personalet. Alt går op i en højere enhed, og ingen detaljer glemmes.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst

-  *Afdelingen er meget trist. Personalet er venlige og søde. Savnede kontakt med lægen. Utroligt glad for at have min mand og min veninde medindlagt på patienthotellet - og kunne selv komme derover.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Anallidelser (4)
-  *Behandlingen var god, effektiv og omsorgsfuld, da den gik i gang, men jeg måtte vente 2½ time på at få noget at vide, der kunne have taget fem minutter.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst
-  *Personalet kunne måske snakke mere sammen ved vagtskift. Kunne godt være lidt mere imødekommende, når man er psykisk belastet af at være sengeliggende.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Utrolig dygtig personale, søde, har tid og hjælpsomme.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Kolorektal cancer (3)
-  *Venlige mennesker. Ingen problemer. Kompetent personale. Alt i alt som et velfungerende hospital skal fungere.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst
-  *Godt pga. et enestående personale, der for de flestes vedkommende giver sig 110%. Gode læger. Dårligt pga. personale- og pladsmangel. Man bliver flyttet fra stue til stue. Lækker morgenmad og frokost, men hvor er aftensmaden dog kedelig og kold.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Fordi jeg har været tilfreds med min behandling og indlæggelse.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Fik en god behandling og var godt tilfreds med alt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Inflammatoriske tarmsygdomme (5)
-  *Jeg havde ikke brug for at kritisere noget - og mødte smilende og oplagt personale.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Anallidelser (4)

-  *Der var ingen modtagelse på afdelingen, var meget overladt til mig selv. Den eneste kontakt jeg havde med personalet, var når lægen var inde fem minutter.*  
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut abdomen (6)
-  *Det var lidt forstyrret - nok pga. travlhed. Rengøring og sengen kunne være bedre. Bygningen trænger til renovering.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg synes, personalet virkede stresset.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Anallidelser (4)
-  *Fjern de lagner - de er simpelthen uhyggelige at ligge under.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst
-  *Men da det er blevet en landsdækkende afdeling burde personalet være effektivt og medmenneskeligt. Man går ikke hen og drikker kaffe og lader patienter ligge halvnøgne i en time i eget afføring pga. utæt stomi. Kunne ikke stå op.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Anallidelser (4)
-  *Patienthotellet er enestående. De er alle søde.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg var kun på afdelingen i kort tid og i disse få timer fungerede det hele udmærket.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Uoplyst
-  *Jeg har været meget tilfreds ikke blot med resultatet og mit ophold, men også med den behandling, som jeg fik af alle personalegrupper på afdelingen.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Kolorektal cancer (3)
-  *Pga. de dejlige mennesker, der hjalp mig.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (7)
-  *Jeg følte både læge og plejepersonalet havde tid til at tage sig af mig. Man føler sig tryk på Jeres hospital.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Anallidelser (4)



*Personalet er kompetent, professionelt og med en god kontakt til patienterne. En vikariende sygeplejerske tog på egen hånd en forkert beslutning i stedet for at spørge en mere erfaren til råds.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Kolorektal cancer (3)



*Fordi jeg var indlagt på patienthotellet, og det var en meget positiv oplevelse. Også det, at vi var seks 'piger', som støttede hinanden var godt. De andre hjalp mig, så jeg kunne få det at vide, som jeg ikke havde fået fat på i første omgang.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (7)



*Dejlig afdeling. Der er bare et lille minus - man føler sig som 'Palle alene i verden' den første dag, man kommer til patienthotellet. Ellers er alt til ug.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Anallidelser (4)



*Tilfreds med forløbet.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst



*Der blev gjort et godt stykke arbejde mod et godt resultat.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Uoplyst









**Kommentarer til**

**Afsnit 280**



**Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?**

-  *Alle var søde, venlige og gode til at informere, men der gik bare så lang tid, inden der kom en læge.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (7)
-  *For lang ventetid før den modtagende sygeplejerske henvendte sig, efter at have fået henvist en siddeplads for enden af gangen af sekretær.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Kolorektal cancer (3)
-  *Fin modtagelse, men lang tid til næste afdeling.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (7)
-  *Information sagde, jeg skulle henvende mig på skadestuen til aftalt tid kl. 9. Da jeg klokken 11 kommer op på kirurgisk, kan de ikke forstå, hvor jeg blev af.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (7)
-  *Negativt: Efter ankomst til aftalt tid om morgenen: Ventetid i stol på gangen til midt på eftermiddag. Positivt: Herefter tilbud om at tage hjem og overnatte til næste morgen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Kolorektal cancer (3)
-  *Da det i mit tilfælde drejer sig om den samme sygdom, kunne jeg ønske at komme direkte på afdelingen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (7)

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

-  *Det kan jeg forsikre for.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Andet (7)
-  *Jeg fik aldrig svar på, hvad jeg fejlede.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Akut abdomen (6)
-  *Jeg fik et kateter op i blæren, det gjorde frygtelig ondt. Det blev fjernet, men siden har jeg haft problemer.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Kolorektal cancer (3)
-  *Muligvis ikke afdelingens skyld, at behandlingen ikke fungerer optimalt.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Andet (7)
-  *Dog med den tilføjelse, at jeg fortsat ikke er helbredt. Men jeg var på forhånd stillet i udsigt, at der var en vis risiko for, at operationen ikke ville lykkes med det samme.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Andet (7)
-  *For mange forskellige meninger.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Andet (7)
-  *Professionel sikkerhed - positiv holdning.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Kolorektal cancer (3)
-  *Det jeg kan huske.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Inflammatoriske tarmsygdomme (5)
-  *De var for lidt lydhøre overfor mine spørgsmål/meninger om den antibiotiske behandling. Ingen vidste noget. Der gik for lang tid, før de kontaktede mikrobiologerne.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Andet (7)
-  *Men ikke på en seks sengsstue.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Akut      Diagnose: Andet (7)



*De voksne var søde nok, men snakkede ikke altid lige sødt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år








Hvordan: Akut

Diagnose: Akut abdomen (6)

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

-  *Jeg synes, at de er meget dygtige.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Andet (7)
-  *Jeg talte ikke med en eneste læge, den dag jeg var indlagt.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Andet (7)
-  *Så kun to læger.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Kolorektal cancer (3)
-  *Talte kun med den læge, der udskrev mig.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Kolorektal cancer (3)
-  *De spurgte, hvordan jeg havde det.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Andet (7)
-  *Ikke alle læger lyttede til det, man sagde.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Andet (7)
-  *De fleste gjorde.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Inflammatoriske tarmsygdomme (5)
-  *Lyttede, men handlede ikke på det.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Andet (7)
-  *Specielt ved en stuegang overså/ignorerede en læge en operationsjournal. Samt detaljer omkring smertebehandling.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Andet (7)

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

-  *De var meget behjælpelige.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Andet (7)
-  *Varierede en del fra person til person.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Kolorektal cancer (3)
-  *Meget flot. Meget tilfreds.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Kolorektal cancer (3)
-  *Passede sig selv - følte sig svigtet.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Kolorektal cancer (3)
-  *Jeg havde selv en ledsager med til at støtte mig.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Andet (7)
-  *Var ude for et par gange, at personalet, var afvisende og manglede empati. Jeg mener ikke, at patienten kan afvises hjælp pga. vagtskifte.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Inflammatoriske tarmsygdomme (5)
-  *De tog sig altid tid til at lytte, hvis jeg havde brug for det.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Inflammatoriske tarmsygdomme (5)

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



*Absolut.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Andet (7)



*Personalet lod ikke til at vide, hvad jeg var blevet behandlet for. Mange forskellige personer.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Andet (7)



*Ikke før der blev truet med flytning til privat hospital.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Kolorektal cancer (3)



*Dårlig oplevelse med nattevagt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Kolorektal cancer (3)



*Specielt var et par personer på aftenholdet helt 'utilsvarende' sure mv.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Andet (7)



*Ikke nattevagten.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Akut abdomen (6)



*Kunne sagtens klare mig selv.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Andet (7)












*Stresset personale i aftenjeneste.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Andet (7)



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

-  *Det vil jeg synes, da det jo gik ret hurtigt, efter så stor en operation.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Andet (7)
-  *Meget ventetid mellem de forskellige undersøgelser.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Andet (7)
-  *Skuffet over, at jeg ikke så den læge, jeg var til samtale med en måned, før jeg blev indlagt.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Andet (7)
-  *Meget hurtig behandling.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Anallidelser (4)
-  *Der manglede nogen gang en rød tråd, men fra mit eget arbejde er jeg vant til at udvikle tingene undervejs, så det forskrækkede mig ikke.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Andet (7)
-  *Var ikke den læge, der var lovet og som henvisningen galdt. Jeg så ham overhovedet ikke.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Kolorektal cancer (3)
-  *Fik indkaldelser fra både røntgenafdeling og sengeafdeling med divergerende oplysninger om mødested og -tid.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Kolorektal cancer (3)
-  *Fik at vide, at jeg ville blive opereret i løbet af fire uger. Måtte selv rykke for operationsdato, så ventetiden endte med at blive 1½ måned.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Kolorektal cancer (3)
-  *For mange meninger om, hvordan de skulle reparere min stomi.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Andet (7)



*Hurtig indkaldelse til første undersøgelse (en uge). Detaljeret undersøgelse og diagnose ugen efter. Den efterfølgende ventetid på en måned til operation føltes (for) lang.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Kolorektal cancer (3)



*Jeg synes, at det var en forfærdelig lang ventetid, og jeg havde bare ondt.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (7)



*Ventede i et døgn på CT-scanning.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut abdomen (6)



*Der skulle have været en læge med fra et andet sygehus - han kom ikke. Hvorfor ved jeg ikke.*







Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år






Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (7)











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












-  *Mange forskellige informationer - flere gange modsatte forklaringer.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Kolorektal cancer (3)
-  *Den indlæggelse kunne jeg ligeså godt have været foruden, da det ikke gavnede mig.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)
-  *Mangler helt klart et overblik.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (7)
-  *Det har sidenhen vist sig, at sygeplejerskerne slet ikke vidste, hvad de talte om. De sagde, jeg ville hele indenfor to uger. Efterfølgende sagde min egen læge to måneder. Så det er bestemt ikke tilfredsstillende at få udsigt til, at man heler indenfor to uger, og der så nu er gået to måneder, og jeg er stadig ikke helet. Desuden sagde sygeplejerskerne, at jeg bare skulle skylle mit sår ved halebanet og ingen forbindelse skulle have på. Jeg gjorde, som de sagde, med det resultat, at jeg fik svamp pga. væsken fra såret, og min egen læge ordinerede en hjemmesygeplejerske. Så måske sygeplejerskerne på afdelingen skal informere sig lidt bedre. Eller spørge en læge, hvis ikke de ved det.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (7)
-  *Lægen virkede fortravlet og havde ikke tid til at høre spørgsmål.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut abdomen (6)
-  *Det er de gode til.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Inflammatoriske tarmsygdomme (5)

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

-  *En sagde, at jeg skulle blive og en anden spurgte, hvorfor jeg stadig var der.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)
-  *Det er vigtigt at tænke på, at patienten er dopet af medicin og derfor ikke har styr på informationer.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Kolorektal cancer (3)
-  *Der er to modstridende behandlingsråd.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (7)
-  *Blindtarm: Først sagde lægen, at hvis den først var syg, ville den blive mere og mere syg. Og bagefter sagde han, det kunne gå i sig selv igen...*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut abdomen (6)
-  *Enkelte, der ikke sagde det samme.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (7)

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

-  *Jeg er bare sippet. 'Naboen' fik svampebad.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (7)
-  *Seksseksstuer burde forbydes.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Kolorektal cancer (3)
-  *Meget få toiletter til mange patienter.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)
-  *Seksmandsstuer er for meget. Toiletterne og bad for dårligt.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut abdomen (6)
-  *Seksmandsstue, hvoraf der lå døende, var dybt nedværdigende for alle parter, og der var ikke 10 minutters ro. Ikke hensigtsmæssigt, når man er 44 år og kæmper for at overleve kræft.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Kolorektal cancer (3)
-  *Var selvhjulpet med det meste.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)
-  *Bad og toiletforhold ikke gode - mange benytter de samme. Elevator til afdelingen meget beskidt.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)
-  *Seksmandsstuer, der normalt var belagt. Toiletter og bad var rodede og dårligt indrettede.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (7)
-  *Seksmandsstuer måske for meget.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Kolorektal cancer (3)
-  *Lugt!*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut abdomen (6)

-  *Der mangler en separat dagligstue/venteværelse. Store seksseingsstuer giver uro.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Kolorektal cancer (3)
-  *Kunne godt havde ønsket bedre toilet- og badeforhold.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Inflammatoriske tarmsygdomme (5)
-  *Utidssvarende opholdsrum. Utidssvarende sengestue (megen uro og støj på min seksseingsstue).*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Kolorektal cancer (3)
-  *Lille toilet, der ikke var til at være på med dropstativ, og der var koldt på wc'et.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut abdomen (6)
-  *Men for få wc'er.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Inflammatoriske tarmsygdomme (5)
-  *Seksseingsstue er for stor. Meget uro.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (7)
-  *Patientstuen var overbelagt.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (7)
-  *Manglede tv-lyd.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut abdomen (6)
-  *Jeg kunne have brugt patienthotel - men blev ikke informeret.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)
-  *Opholdsstuen kunne ikke benyttes pga. røg fra cigaretter.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Inflammatoriske tarmsygdomme (5)
-  *Seksmandsstuen er for meget.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut abdomen (6)



*Det ville være rart med en lidt hyggelig opholdsstue for ikke-rygere.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Kolorektal cancer (3)



*Superskønt med eget tv. Det gjorde det lettere at være indlagt. Du kunne være dig selv.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (7)



*Meget gammeldags.*










Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)








Diagnose: Andet (7)

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







-  *Indlæggelsen var planlagt til et døgn, og der var ingen, der spurgte til mig.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)
-  *Da jeg blev udskrevet med det samme, jeg var færdig med undersøgelsen. Jeg blev ikke tilbudt nogen behandling. Fik ikke engang maven igang igen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)
-  *Den sidste gang, jeg var indlagt (men ikke første gang).*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (7)
-  *Somme tider følte jeg, de havde for travlt med at sende mig hjem.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)
-  *Bad selv om at komme hjem. Kom på orlov til udskrivelsen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut abdomen (6)
-  *Jeg bad selv om at blive udskrevet.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (7)
-  *Blev udskreven dagen efter min operation, og det gjorde meget ondt.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut abdomen (6)
-  *Jeg kom to dage på patienthotellet.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Inflammatoriske tarmsygdomme (5)
-  *Jeg fik ikke noget valg.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Kolorektal cancer (3)










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

-  *Jeg talte ikke med en eneste medarbejder om min behandling.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)
-  *Ingen sårplejeinformation.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut abdomen (6)
-  *Blev kun henvist til et udenamtssygehus, hvor jeg nægter indlæggelse på grund af dårlig erfaring.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)
-  *Mangler afklaring.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (7)
-  *Fik som nævnt falske ting at vide.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (7)
-  *Fik en seddel med, hvor der stod, hvad jeg skulle ha' af medicin.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut abdomen (6)
-  *Der var ikke forståelse for et behov om genoptræning.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)










**Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende?  
(Information, støtte mv.)**











-  *Har følt sig udenfor - alt for lidt information.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Kolorektal cancer (3)
-  *Lægen, min søn talte med, virkede meget arrogant. Som om han mente, at jeg ikke var ved min fulde fornuft.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Andet (7)
-  *Der var ikke ret meget kontakt. Mere initiativ fra afdelingen ville have været fint. Især de første dage efter operationen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Kolorektal cancer (3)
-  *Der har ikke været behov for speciel kontakt. Min hustru har deltaget i informationsmøder med læge og med stomisygeplejerske.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Kolorektal cancer (3)
-  *De har fået alt at vide.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Inflammatoriske tarmsygdomme (5)
-  *Min mor ringede dagligt til sygehuset.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Akut abdomen (6)

**Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)**

-  *Jeg skal først til kontrol i marts.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Kolorektal cancer (3)
-  *Ingen check på medicin. Ingen opfølgning.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Kolorektal cancer (3)
-  *Har ikke haft kontakt med afdelingen efterfølgende.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Kolorektal cancer (3)
-  *Skulle henvises til genetisk udredning, men min læge (og min kone) måtte rykke dels for at få det sat i gang og for dels at finde ud af, hvor det skulle ske, og dels at få sendt de rigtige oplysninger til udenamtssygehuset, hvor det skal foregå.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Kolorektal cancer (3)
-  *Første undersøgelse på sygehuset allerede en uge efter min læges henvisning. Har ikke haft behov for at kontakte egen læge efter udskrivningen (fyldestgørende orientering på sygehuset).*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Kolorektal cancer (3)
-  *Jeg ved ikke, om der har været kontakt.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)
-  *Jeg har ikke haft kontakt.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Kolorektal cancer (3)

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

-  *Fordi jeg var helt tilfreds med den behandling, som jeg fik af meget dygtige læger.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 80 år eller mere      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Andet (7)
-  *1½ time over besøgstid om aftenen synes jeg er for meget.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 70-79 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Andet (7)
-  *Fordi modtagelse og pleje var tilfredsstillende, men jeg synes, at udskrivelsen var mangelfuld - gik lidt for hurtigt! Råd: Vær nærværende (især lægerne).*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Akut abdomen (6)
-  *Jeg var kun indlagt i kort tid, men ved modtagelsen gik der bare så lang tid. Jeg måtte stå ved en låst dør, indtil Kirurgisk Afdeling åbnede om morgenen. Med stærke smerter i hele kroppen og et tre måneder gammelt barn stod jeg og ventede en kold decembermorgen. Da jeg endelig får lov til at komme ind, går der lang tid, inden der kommer en læge.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år      Hvordan: Akut      Diagnose: Andet (7)
-  *For lidt instruktioner i Stomipleje og skiftning af pose inden udskrivelse.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 70-79 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Kolorektal cancer (3)
-  *Det er utroligt, når man opdager, at personalet ikke har styr på, hvad man er der for, hvilke piller man må få osv. Det var min første indlæggelse, og jeg håber, det var den sidste.*  
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 19-39 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Andet (7)
-  *Jeg har følt mig meget tryk og rigtig godt behandlet af hele personalet.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 40-59 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Kolorektal cancer (3)
-  *Hele personalet er rigtig flinke på alle måder. Når man er til ambulant undersøgelse mangler der parkeringspladser.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Kolorektal cancer (3)
-  *Godt personale.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)      Diagnose: Kolorektal cancer (3)

-  *Fordi det er en hyggelig afdeling og der er plads til alle. Kirurgisk afdeling har virkelig givet mig et godt indtryk.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (7)
-  *Jeg synes, at seksmandsstuer burde afskaffes. Det undrede mig meget, at lægen, der operede mig, ikke informerede mig om operationen.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut abdomen (6)
-  *Jeg synes, jeg manglede noget information om, hvad der skulle ske. Havde næsten ingen kontakt med personalet. Ingen information om, hvor de forskellige ting var, skulle selv finde ud af det - bl.a. frokost, drikkevarer, rygerum, toiletter mv.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (7)
-  *Fordi jeg var tilfreds med hele forløbet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (7)
-  *Fordi jeg kom lige så dårligt hjem, som jeg kom derud. Og jeg sidder med de samme smerter, som bliver værre som tiden går - det er nu på tredje år. Jeg er jo ikke i besiddelse af computer eller internet.*  
Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)  
Alder: 80 år eller mere                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)
-  *Fordi jeg fik en god behandling på afdelingen.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Uoplyst                      Diagnose: Akut abdomen (6)
-  *Fordi det hele var godt. Flinke personer på afdelingen.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Uoplyst                      Diagnose: Andet (7)
-  *Det er en god og kompetent afdeling.  
Men: Ventetiden til min første operation var fire måneder for lang. Og de fysiske forhold er ikke i orden.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (7)
-  *Især pga. den røde tråd og professionalismen.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Kolorektal cancer (3)
-  *Pga. lægen og de fleste af sygeplejerskernes opmærksomhed.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Kolorektal cancer (3)



*For store stuer - der er ingen ro.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Kolorektal cancer (3)



*For venlighed.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (7)



*God modtagelse, fin information, søde mennesker. Hurtig udskrivning.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut abdomen (6)



*Søde plejepersonaler. God pleje. De fysiske forhold på en seks sengstue giver uro og manglende mulighed for at være sig selv. Der er ingen steder at sætte sig hen - udover stole på en travl gang eller rygestuen.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Kolorektal cancer (3)



*Meget fin behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 70-79 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Kolorektal cancer (3)



*Både læge og plejepersonale virkede professionelle og kompetente.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Andet (7)



*Fordi jeg var godt tilfreds.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (7)



*God behandling både af læger og plejepersonale - dog synes jeg, der er for megen støj på en seksmandsstue. Uro især om natten.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Akut abdomen (6)



*Der er flere ting, som ikke klapper. Tilsyneladende taler folk ikke nok sammen. Man mangler baggrundsviden om sin sygdom.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 40-59 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (7)




*Jeg har været på tre hospitaler indenfor fire uger, så jeg har bestemt noget at sammenligne med.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 60-69 år                      Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)                      Diagnose: Kolorektal cancer (3)



*Fordi jeg ikke brød mig om sygeplejerskerne (mest den ene) og misinformationen.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 19-39 år                      Hvordan: Akut                      Diagnose: Andet (7)


 *Fin tid. God behandling. Men et minus: Der burde være en patienttelefon på gangen, så pårørende kan kontakte én og omvendt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut abdomen (6)

 *Indlæggelsen var en god periode. Stor ros til både sygeplejersker og læger. Men henvisninger og visitationer var utilfredsstillende. Det er for dårligt at oplyse mundtligt om operationstidspunktet, som ikke holder stik. Måtte selv rykke for en præcis dato. En undskyldning for ikke at have fået en dato, var at hende, som skrev visitationer, var langtidssygemeldt. Dårlig undskyldning til patient med kræft!*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Kolorektal cancer (3)


 *Dygtig kirurgisk. Personale- og lokaleforhold middel.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Kolorektal cancer (3)


 *Personalet samt læger mv. er verdens bedste afdeling - særligt 280.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (7)


 *Enestående personale på alle niveauer. Det, der rykker en stjerne nedad, er de utidssvarende lokaleforhold. Men personalet gør en stor indsats for at få det bedste ud af forholdene. Der er en professionel, sikker, imødekommende holdning fra alle, både operationslæge, andre læger, plejepersonale mv.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Kolorektal cancer (3)


 *Jeg syntes, det var et utroligt godt personale og læger.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Anallidelser (4)


 *Blev virkelig imponeret over sygeplejerskernes og øvrige plejepersonales indsats og engagement. Den læge, der modtog mig, var grundig og tog sig tid. Øvrige læger, jeg mødte, var stressede og havde ikke tid.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut abdomen (6)


 *De fortjener det.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Uoplyst

Diagnose: Anallidelser (4)

 *Jeg var kun indlagt til observation af eventuel blindtarmsbetændelse. Der foregik ikke andet end tryk på maven og snak. Alt i alt var det hele meget ukompliceret - heldigvis. Men jeg kunne se, der blev taget meget meget godt af de 'grove' tilfælde. Meget ros!*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut abdomen (6)



*Personalet har været enestående.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Inflammatoriske  
tarmsygdomme (5)



*Jeg synes, det var fint hele vejen igennem systemet.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (7)



*Der er en god stemning på afdelingen. Godt personale - god mad. Jeg er meget tilfreds - derfor valgte jeg også denne afdeling igen fremfor et andet sygehus.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (7)



*Det var som det skulle være - det var godt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Kolorektal cancer (3)



*Fin sygepleje. Dog kunne de have svært ved at besvare spørgsmål angående antibiotika/mikrobiologi. Der blev ej heller gjort forsøg på at opsøge information. Yngre læger afventede NNs tilsyn i stedet for selv at opsøge viden.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (7)



*Men håb om bedre pladsforhold.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 80 år eller mere

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (7)



*Jeg gav tre stjerner, fordi det både var godt og skidt. Det gode var det meste af personalet, det dårlige var udskrivelsen.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut abdomen (6)



*Hurtigt og effektivt forløb.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Anallidelser (4)



*Manglende koordinering af stuegang og detaljer omkring det operative indgreb. Manglende information om patienthotel og patienttelefon.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (7)



*Maden er ikke noget, man kan skribe hurra for. Drikkevarer var ok. Morgenbrød var tørt - aftensmad var ikke varm. Ingen udvalg i brød - kun to slags.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Inflammatoriske  
tarmsygdomme (5)





*Jeg har været godt tilfreds undtagen med ventetiden.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (7)



*Personalet rart og venligt. Jeg var fastende det meste af tiden, men det var flot flot mad, da jeg fik lov til at spise.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Akut abdomen (6)



*Velfungerende.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (7)



*Jeg følte mig meget alene. Fra kl. 12, hvor jeg fik anvist en seng (og intet andet), var jeg overladt til mig selv på en tresengsstue, hvor jeg var alene.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Kolorektal cancer (3)



*Udmærket, men meget kort ophold (3-4 timer) før overflytning til anden afdeling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (7)



*Stjernerne er til personalet. Det var ikke altid sjovt at ligge på seksseingsstue. Men med et superpersonale gjorde det ikke så meget. De gjorde alt for, at man ikke skulle ligge til offentligt skue.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (7)



*Plejepersonalet er søde og hjælpsomme. Lægerne er omsorgsfulde og rare. Jeg mangler bare en dyberegående samtale om sygdommen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år

Hvordan: Akut

Diagnose: Andet (7)



*Vi fik en god behandling, men personalet er presset og afdelingen forældet.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 40-59 år

Hvordan: Indkaldt pr. brev(planlagt)

Diagnose: Andet (7)

