

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afsnitsrapport for indlagte patienter på**

**Tumor Stam**

**Ortopædkirurgisk E**

**Aarhus Universitetshospital**

**18-04-2013**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen .....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	27



# 1 Indledning

Fra oktober til december 2012 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 9. august-31. oktober 2012. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

## Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	35
Besvarelser fra afsnittets patienter:	23
Afsnittets svarprocent:	66%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

### **Kommentarsamlingen**

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske tests i kapitel 4.

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

### Husk kommentarsamlingen

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



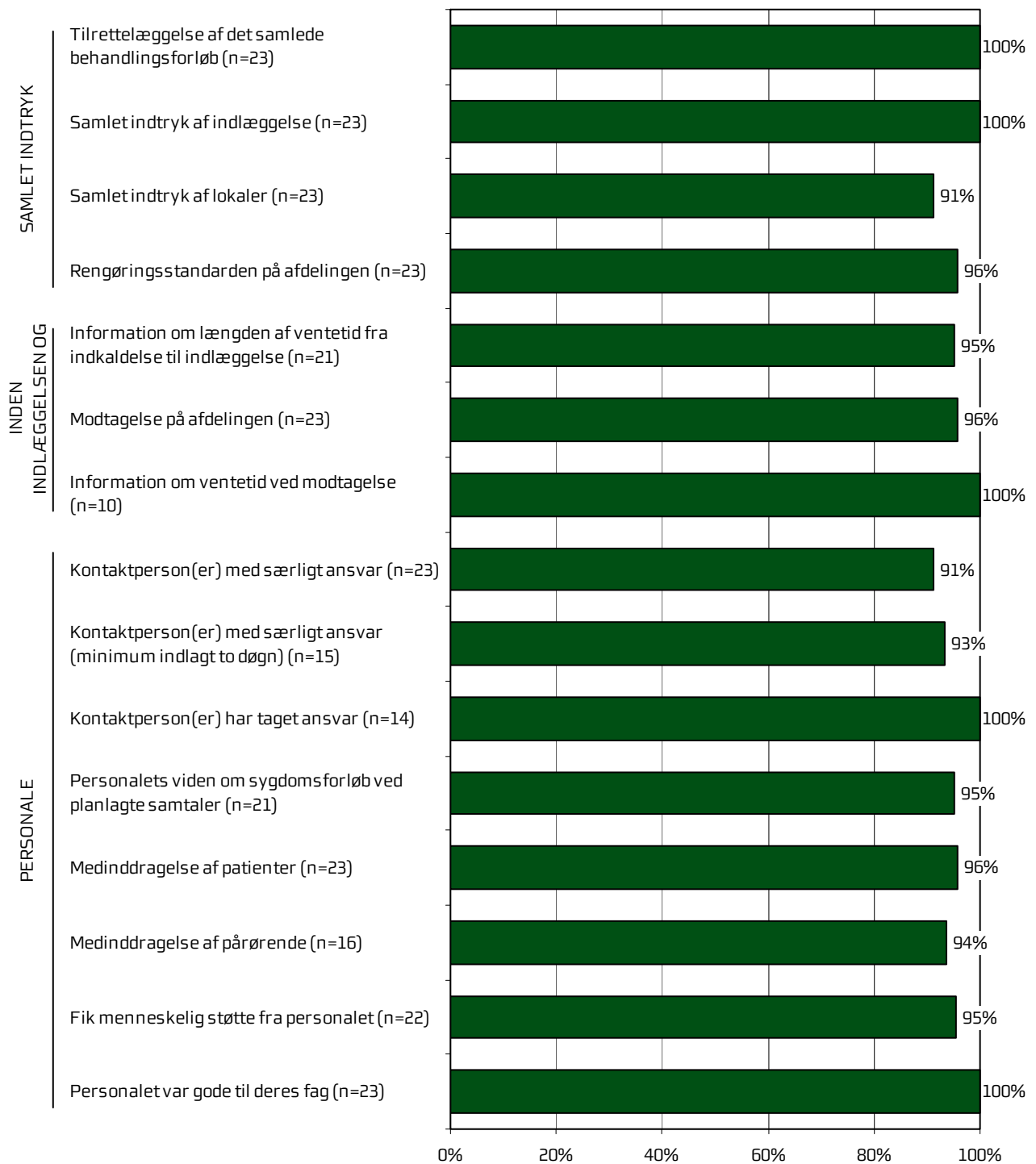


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

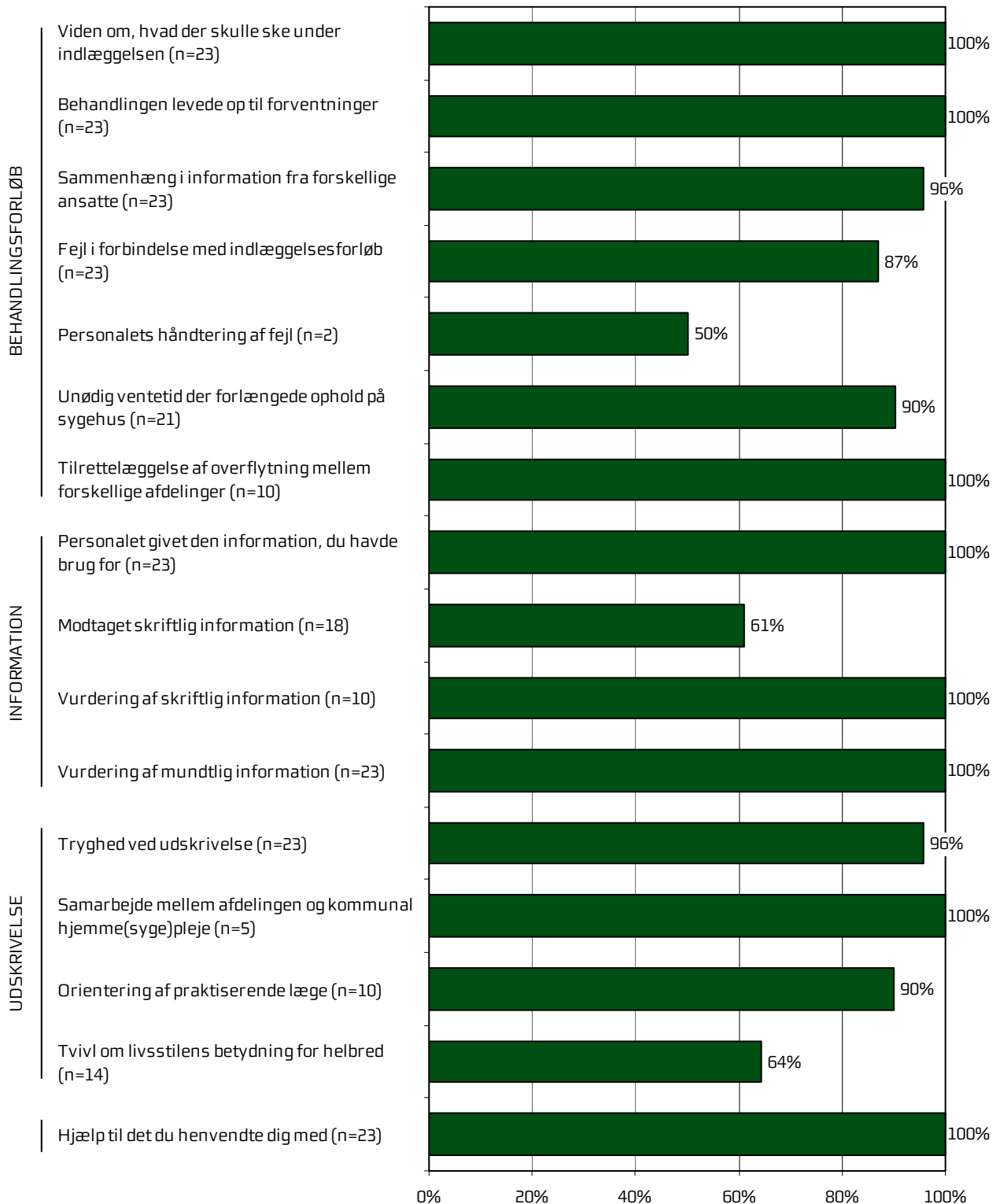
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

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



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2012 sammenlignes i den forbindelse med

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

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

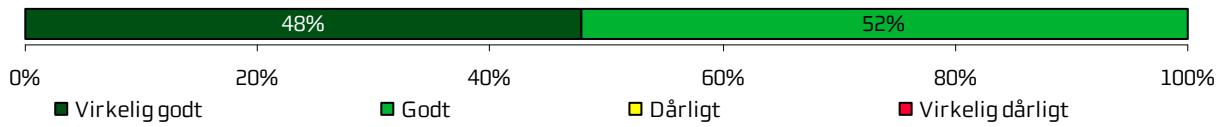
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

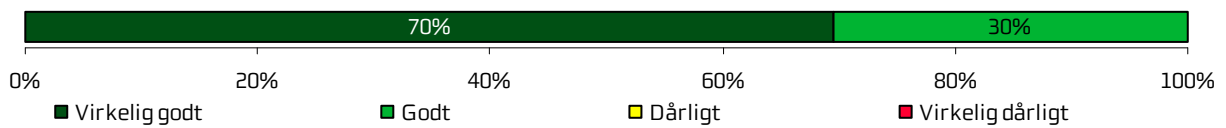
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

## Samlet indtryk

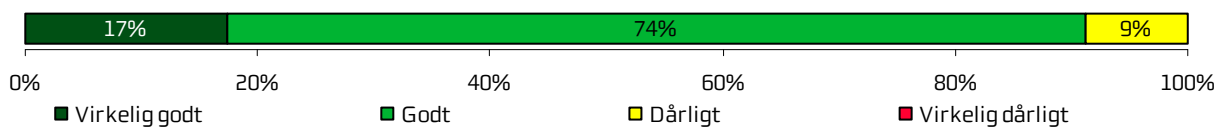
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=23)



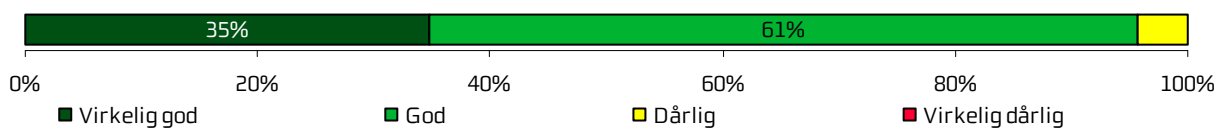
Samlet indtryk af indlæggelse (n=23)



Samlet indtryk af lokaler (n=23)



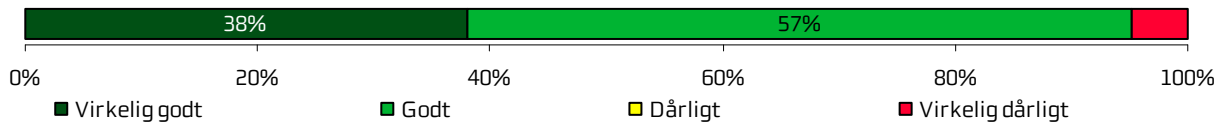
Rengøringsstandard på afdelingen (n=23)



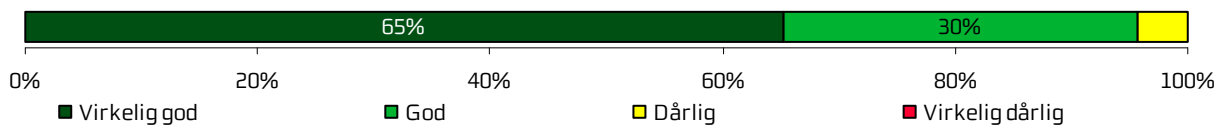
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	100 %	-	-	100 %	87 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	100 %	-	-	100 %	87 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	91 %	-	-	100 %	69 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	96 %	-	-	100 %	84 % *	94 % *

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

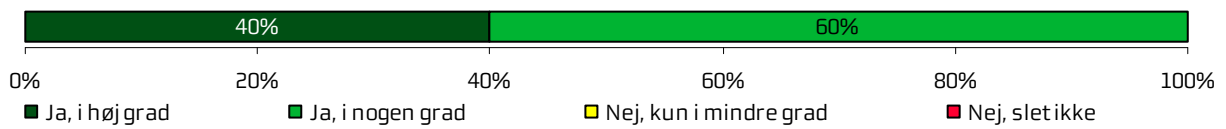
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=21)



Modtagelse på afdelingen (n=23)



Information om ventetid ved modtagelse (n=10)

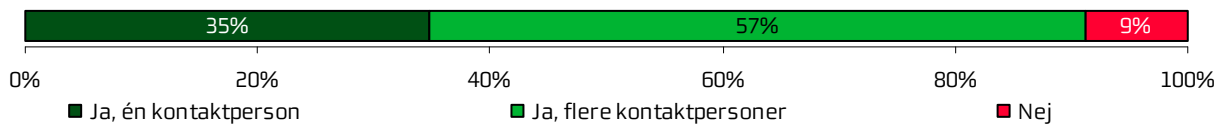




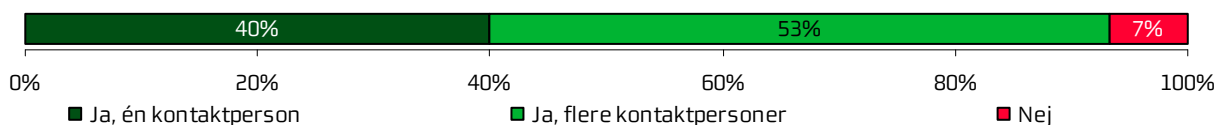
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	95 %	-	-	100 %	80 % *	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	96 %	-	-	100 %	92 %	98 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	100 %	-	-	98 %	62 % *	78 % *

## Personale

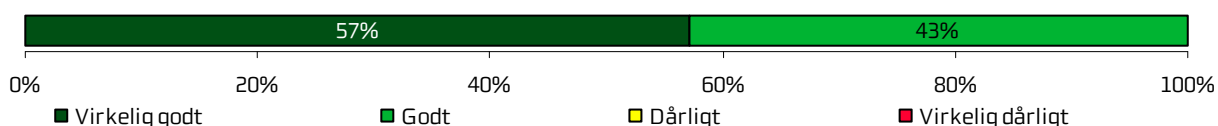
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=23)



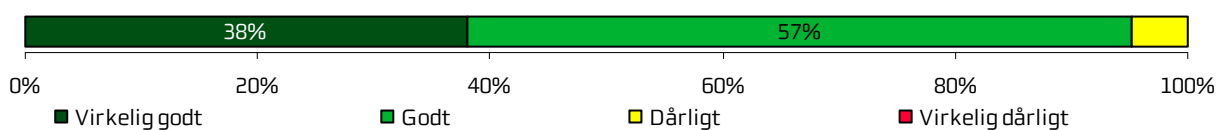
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=15)



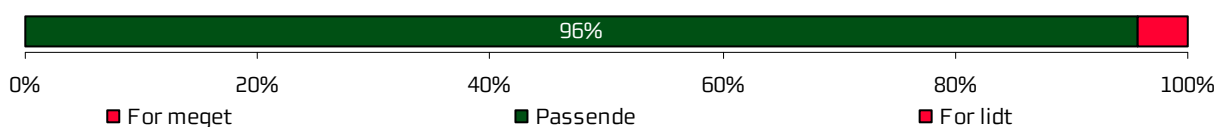
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=14)



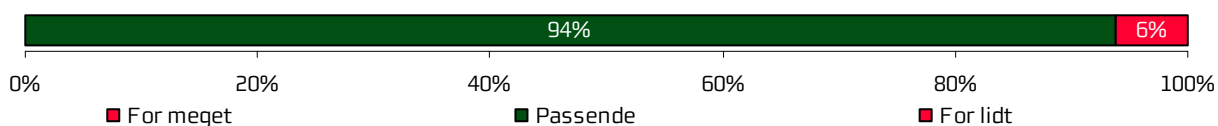
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=21)



Medinddragelse af patienter (n=23)



Medinddragelse af pårørende (n=16)



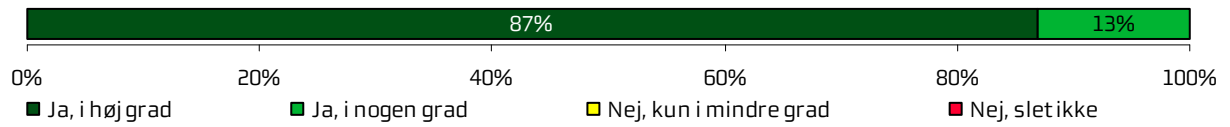
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=22)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	91 %	-	-	98 %	72 % *	86 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	93 %	-	-	97 %	68 % *	84 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	-	-	100 %	83 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	96 %	-	-	100 %	80 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	94 %	-	-	98 %	70 % *	87 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	95 %	-	-	100 %	86 %	94 % *

## *Personale (fortsat)*

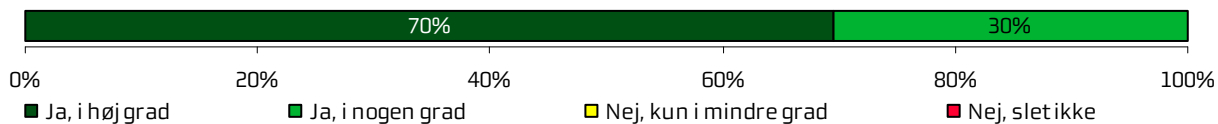
Personalet var gode til deres fag (n=23)



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

## Behandlingsforløb

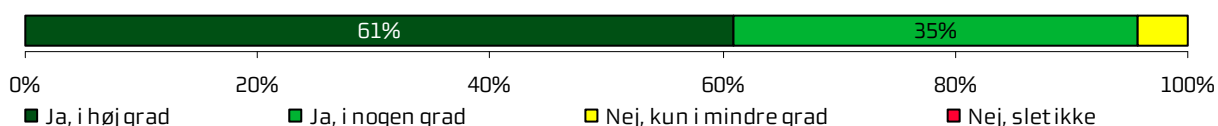
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=23)



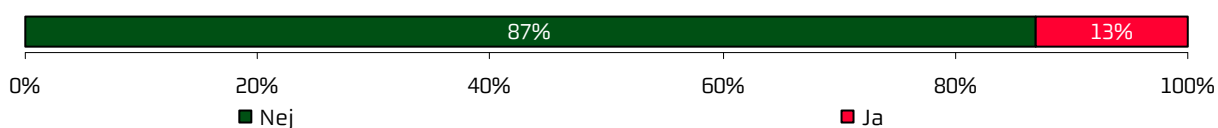
Behandlingen levede op til forventninger (n=23)



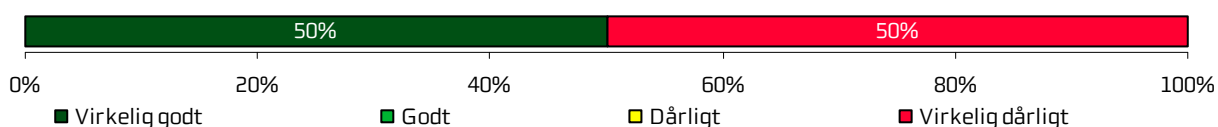
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=23)



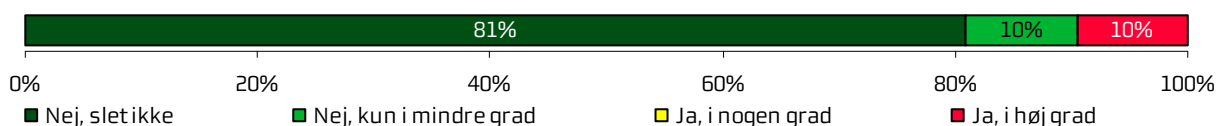
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=23)



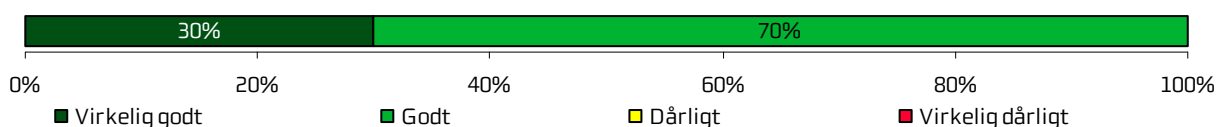
Personalets håndtering af fejl (n=2)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=21)



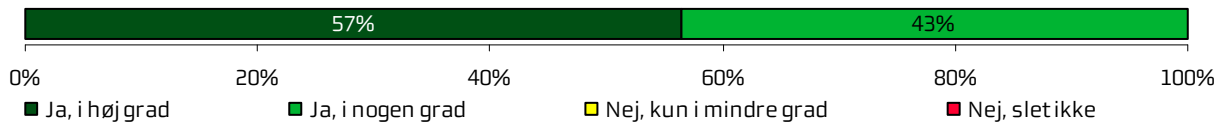
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=10)



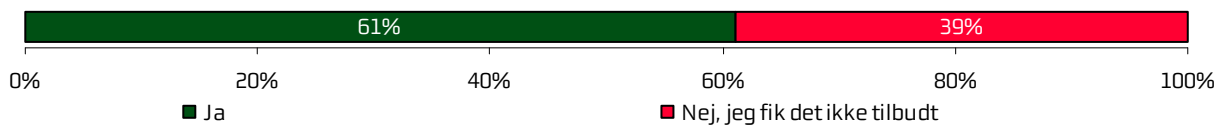
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	100 %	-	-	100 %	75 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	100 %	-	-	100 %	83 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	96 %	-	-	100 %	80 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	87 %	-	-	100 %	74 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	50 %	-	-	77 %	59 %	67 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	90 %	-	-	98 %	68 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	100 %	-	-	100 %	80 % *	93 % *

## Information

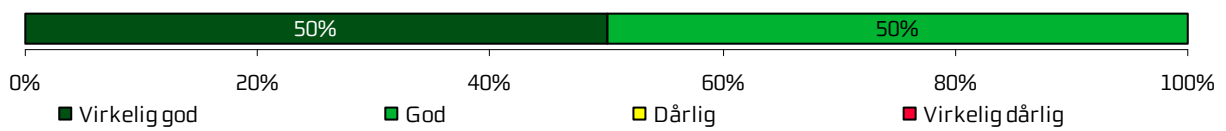
Personalet givet den information, du havde brug for (n=23)



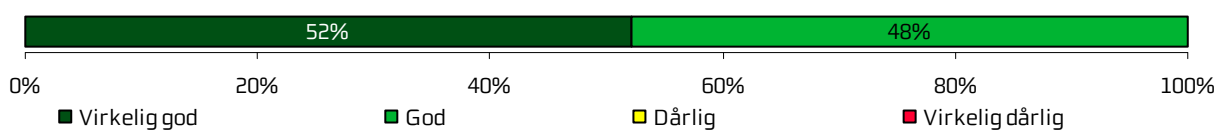
Modtaget skriftlig information (n=18)



Vurdering af skriftlig information (n=10)



Vurdering af mundtlig information (n=23)

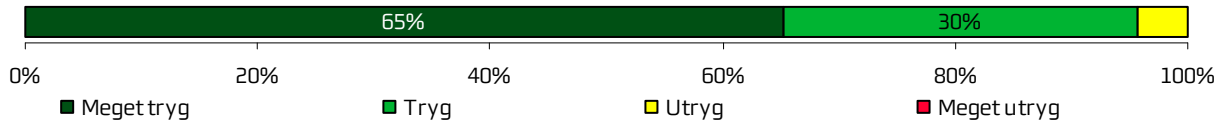




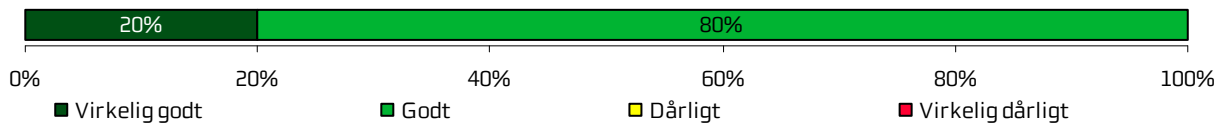
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	100 %	-	-	100 %	85 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	61 %	-	-	96 % *	48 %	73 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	-	-	100 %	89 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	100 %	-	-	100 %	87 % *	95 % *

## Udskrivelse

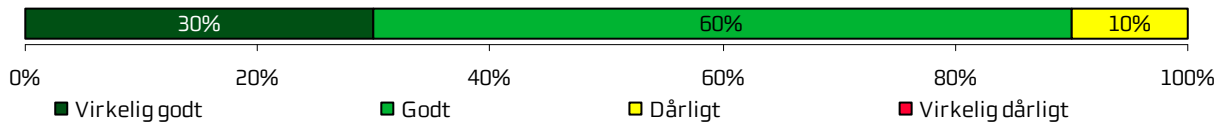
Tryghed ved udskrivelse (n=23)



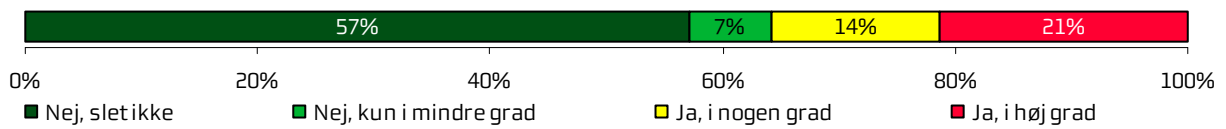
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=5)



Orientering af praktiserende læge (n=10)



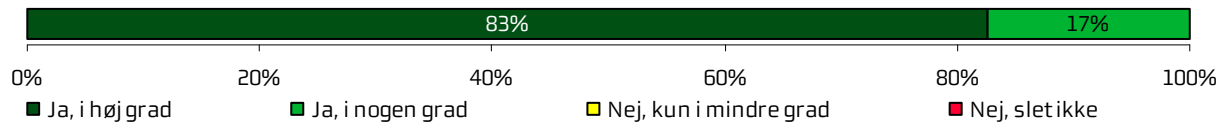
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=14)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	96 %	-	-	99 %	78 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	100 %	-	-	100 %	70 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	90 %	-	-	100 %	72 %	87 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	64 %	-	-	90 %	56 %	72 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=23)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	100 %	-	-	100 %	89 % *	96 % *



## Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.





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

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

Antal kommentarer	
	n
Fysiske rammer	1
Kommunikation og information	1
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	1
Pleje	2
Relationer til personale	3
Ventetid	0

## Tumor Stam



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

ID	Kommentarer - Tumor Stam	Samlet indtryk
 2	Lidt lang ventetid på læge NN.	Virkelig godt
 4	Har kun positivt at sige. Informationen, fra jeg vidste, at min cancer var vendt tilbage, var i alt upåklagelig. Min ventetid fra erkendelse af sygdommen og til indlæggelse var meget kort.	Virkelig godt
 7	Dejligt personale hele vejen. Fx personlig telefonopringning vedrørende plan og indkaldelse.	Virkelig godt
 11	Lang ventetid (ventede [flere uger]).	Godt






## Tumor Stam

### Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Tumor Stam	Modtagelsen
 4	Der var lidt forvirring ved stuevalg, men personalet informerede mig upåklageligt.	Virkelig god
 5	Afdelingen har glemt, at jeg skulle indlægges.	Dårlig

**Tumor Stam****Hvilke(n) fejl oplevede du?**



	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Tumor Stam</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
	9	Ingen.	Uoplyst
	10	[Operation i efteråret]. Efterfølgende kraftige smerter. [Smertebehandling mislykkedes natten efter operationen]. På en smerteskala fra nul til ti var smerten 1000. []. Det var fatalt, idet denne oplevelse har indflydelse på [konsekvenser af operationen], som også blev meget omfattende. Først i løbet af dagen [efter operationen] kom [smertebehandlingen] på plads. Fortsat kraftige smerter, der forsøgte behandlet med morfin med lille effekt på grund af for lange pauser imellem behandlinger. I weekenden [efter] blev NN af den vagthavende [] læge beskyldt for at være en junkie.	Virkelig dårligt
	11	Små "fejl": Der manglede, at blive fjernet en enkelt [knude] på skulderen, og en enkelt knude i hovedbunden.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

**Tumor Stam****Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - Tumor Stam	Samlet indtryk
10	Var fejlen med kateteret blevet rettet med det samme [om natten], havde smertebehandlingen sikkert fået et andet og bedre forløb. Endvidere burde et kateter, der skal føre medicin ind i operationsstedet, være lagt sådan, at det fra starten ligge korrekt. Alt andet er sjuisk.	Virkelig godt

## Tumor Stam

### Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?

ID	Kommentarer - Tumor Stam	Samlet indtryk
 7	Jeg fik mange gode informationer, mens jeg var indlagt, men havde svært ved at huske det hele, da jeg kom hjem. Vidste, at jeg blot kunne ringe og få et svar, men af og til svært at forklare over en telefon, og havde ikke mulighed for at komme forbi. Havde været perfekt med skriftlig information om f.eks. videre forbindelse og specielt genoptræning.	Virkelig godt
 9	Nej.	Virkelig godt

**Tumor Stam****Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

ID	Kommentarer - Tumor Stam	Samlet indtryk
7	Synes alt før indlæggelsen og selve indlæggelsen er upåklagelig :-)  1) Hjemtransport. Jeg var ikke i stand til at køre eller tage offentlig transport. Havde regnet med hjælp via patientbefordring, men nej! Min familie måtte så rykke om på alle deres planer, uden varsel. Øv, at man til sidst skal føle sig så besværlig..  2) Kun kort vist genoptræningsøvelser, intet på papir. OK øvelser, men svært at huske, om jeg nu gjorde det rette, og hvad er øvelserne så derefter, bl.a. om jeg kunne klare step. Fik ikke rigtig information om dette. Øv.	Virkelig godt

## Tumor Stam

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

ID	Kommentarer - Tumor Stam	Samlet indtryk
1	[Sygeplejersken] var meget skrap. Godt at NN var rigtig sød, og hun snakkede godt med mig. [Relationer til personale]	Godt
3	Afdelingen var virkelig omsorgsfuld, sød og imødekommende. Kunne dog godt bruge lidt realitetssans om, hvor hurtigt man kommer over det indgreb, man har fået foretaget. Fik at vide, at jeg kunne genoptage mig arbejde efter en måned. Har været sygemeldt i to måneder og optaget arbejde på halv tid. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Virkelig godt
4	Jeg kan overhovedet ikke komme i tanke om et eneste, som var negativt. Derfor har det bare været dejligt at være hos jer. Jeg har bare følt mig tryk, både med jeres behandling af min sygdom og selve mig og mit forgodtbefindende. Mange tak for en positiv oplevelse i min svære stund.	Virkelig godt
6	Jeg synes, at maden var virkelig god, og det er vigtigt, når man er indlagt. Det er sjældent, at man får så god mad, ikke engang på restauranterne (stor ros til jer). Men hovedpuderne er forfærdelige, man ligger jo på klumper. De burde udskiftes. Stor tak til alle for (når det nu skulle være) et dejligt ophold med skøn mad :-) [Fysiske rammer, Pleje]	Virkelig godt
7	Dejligt personligt forhold til min læge NN. Han gjorde sit arbejde super.  Rigtigt søde sygeplejersker på stuen. Gode til at guide og vejlede og tilpas provokerende, så man selv kom i gang :-) [Relationer til personale]	Virkelig godt
8	De mangler plads til forskellige funktioner, var mit indtryk.	Godt
9	Ikke noget at klage over. Var meget glad for at ligge på afdelingen.	Virkelig godt
10	Personalet har travlt. De gør, hvad de kan, men er ikke herrer over, hvorledes de berørte faggrupper, læger fx anæstesi og andre kan tilkaldes. Smerter holder ikke fyraften eller weekend. De er tilstede hele tiden og kræver kompetent behandling hele tiden. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt

