

ÅS-Tage Hansens Gade-patienthotellet

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

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

Rapporten kan bestilles ved henvendelse til  
Kvalitetsafdelingen, tlf. 8944 6181

Bestillingsnr. 551

Pris kr. 75,00

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Grafisk Service, Århus Amt

Juni 2005

# Indhold

- 1. Formål, organisering og metode**
- 2. Opfølgning**
- 3. Om Patienthotellet**
- 4. Datagrundlag**
- 5. Karakteristik af brugeren**
- 6. Spørgsmål om tilfredshed**
- 7. Samlet indtryk af afdelingen**
- 8. Litteratur**

Bilag 1. Spørgeskema og følgebrev

Bilag 2. Svarene opdelt efter brugergrupper

Bilag 3. Brugernes kommentarer



# 1. Formål, organisering og metode

Århus Amt har tre patienthoteller. Et på Århus Sygehus, et på Skejby Sygehus og et på Randers Centralsygehus. På Århus Sygehus er hotellet opdelt på to geografier: Tage Hansensgade og Nørrebrogade. I denne sammenhæng er der lavet en rapport til hvert af de to steder.

Det er første gang, der sættes fokus på hotelpatienternes oplevelse af deres indlæggelse.

Undersøgelsen er bestilt af sygehusledelseskredsen og lederne af amtets patienthoteller.

## Formål

Undersøgelsens formål er:

- systematisk at kunne følge tilfredshedens udvikling over tid
- at give den enkelte organisatoriske enhed et redskab, så den selv kan arbejde med løbende at forbedre eller fastholde tilfredsheden
- at give den enkelte enhed en mulighed for at sammenligne sig med andre tilsvarende enheder .

## Organisering

Der har været nedsat en følgegruppe for undersøgelsen med repræsentanter fra amtets sygehuse til at følge udviklingen af hotel-konceptet.

Følgegruppens medlemmer er:

- Hotelchef Merete Falkenfleth, Randers Centralsygehus
- Kvalitetschef Birgit Svendsen, Randers Centralsygehus
- Hotelchef Liv Båsen, Skejby Sygehus
- Kst. hotelchef Kirsten Balslev, Århus Sygehus
- Kvalitetschef Henrik B. Kousholt
- Oversygeplejerske Mette Fjord Nielsen, Silkeborg Centralsygehus
- Projektleder Erik Riiskjær, Kvalitetsafdelingen

## Skemaidé

Skemaerne er opbygget, så alle tilfredshedsspørgsmålene er forsynet med en kommentarmulighed. Spørgsmålene er stillet, så de formulerer værdier, som alle brugere vil finde grundlæggende for en god brugeroplevelse, og brugerne 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. Se skema og følgebrev i bilag 1.

Skemaet er pilottestet på to hoteller blandt 8 patienter.

## Standardrapport

Rapporten er en standardrapport, der sætter fokus på det enkelte hotels resultat. Det er således læseren selv, der må uddrage konklusionerne af de opstillede analyser.

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

I rapporten er det brugerne, der har ordet. Hermed ikke sagt, at det er den objektive sandhed, som kommer frem.

## Metode

Undersøgelsen er bagudrettet i sit design, forstået på den måde, at der rettes henvendelse til brugere, der *har* været på enheden i den forudgående 2 måneders periode. Hotellet 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.

Et krav for inklusion var at den enkelte patient havde overnattet på hotellet mindst en nat.

Udtræknings- og pakkearbejdet med skemaerne er foregået på det enkelte hotel efter instruktion udarbejdet af Kvalitetsafdelingen.

Skemaerne blev udsendt fra afdelingerne med et personligt stilet brev fra hotellet/sygehusledelsen til patienten (se bilag 1). Udsendelsen var bilagt en frankeret svarkuvert.

Brugerne har svaret anonymt, og besvarelsen er sendt direkte til Århus Amts Kvalitetsafdeling, som har forestået rapporteringen.

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.

## 2. Opfølgning

### Opfølgning på rapporten

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

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

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

Det er således den enkelte arbejdsenhed, der selv skal arbejde med rapporten. Man har jo i forvejen en værdifuld viden om, hvad der er god og dårlig kvalitet. Og rapportens resultater skal sættes ind i denne sammenhæng.

### Erfaringer fra udviklingsarbejde

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

- ændringer som umiddelbart kan sættes i værk og som vil give oplevelsen af, at afdelingen kan handle (de hurtige succes'er)
- 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?**

Man kan hele tiden spørge:

- Er det manglende viden om brugernes 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.



### 3. Om Patienthotellet

<b>Opstart</b>	<p>Patienthotellet i Tage-Hansens Gade åbnede i oktober 1998. Efter de gode erfaringer på Patienthotellet i Nørrebrogade, mente man også at patienterne i THG skulle have muligheden for denne alternative indlæggelse.</p>
<b>Fysiske rammer</b>	<p>Patienthotellet har 28 værelser. Der er 2 familierum, 4 dobbeltværelser, 4 handicapværelser og 20 enkeltværelser, alle med mulighed for opredning på en sovesofa.</p> <p>Hotellet er bygget op som en rigtig hotel med reception, en lille lounge, restaurant, havestue og en dagligstue til rygere. Farverne i hotellet er holdt i samme nuancer og der er flot kunst på væggene. Målet er at lave et miljø, så langt væk fra hospitalsmiljøet som muligt. Servicebegrebet vægtes også meget højt, og patienterne henstilles så vidt muligt til at gå i eget tøj.</p>
<b>Patientgrundlag</b>	<p>Århus Sygehus er et landsdelshospital, hvilket indebærer, at patienterne kommer fra hele Danmark og enkelte fra udlandet.</p> <p>Visitationen til Patienthotellet foregår fra stamafdelingerne og ambulatorierne. Alle afdelinger på Århus Sygehus Tage-Hansens Gade har en kvote af værelser fra 1-8.</p> <p>Varigheden af patienternes ophold kan svinge meget. Vi har mange der overnatter et enkelt døgn, og nogle der er til langvarig behandling i flere uger. Den gennemsnitlige belægning pr. måned er 75%.</p> <p>Patienterne skal være selvhjulpne og kunne klare personlig hygiejne. Patienterne kan få hjælp til medicin, og sygeplejerskerne kan være behjælpelige med små sygeplejeopgaver, som f.eks. tømning af dræn, injektioner, øjendrypning.</p>
<b>Pårørende</b>	<p>Patienten har mulighed for at have en pårørende boende hos sig mod betaling. Hvis patienten ikke kan klare at være her uden hjælp, kan den pårørende bo her gratis.</p> <p>Pårørende har mulighed for at overnatte alene på Patienthotellet, hvis der er plads mod betaling. Der er også mulighed for at spise i restauranten mod betaling.</p>
<b>Personale</b>	<p>Sygeplejerskenormeringen er på 5,8 fuldtidsstillinger samt en hotelchef, der er ansvarlig for begge hoteller på Århus Sygehus.</p> <p>Patienthotellet er døgnet rundt bemandedt med en sygeplejerske. Det er sygeplejerskerne der også sidder i receptionen, og derfor modtager og introducerer patienterne til hotellet.</p> <p>Der er ansat 4 serviceassistenter til rengøring og anretning af mad.</p>

**TABEL 2. Svarprocent/bortfald**

Samlet svarprocent: 66,0 %

	Udsendte skemaer	Indkomne svar
Antal:	245	162
<b>Køn</b>		
Mand	31,2 %	28,0 %
Kvinde	68,8 %	72,0 %
<b>Alder</b>		
0-18 år	6,5 %	3,0 %
19-39 år	13,4 %	9,0 %
40-59 år	38,1 %	34,0 %
60-69 år	22,3 %	32,0 %
70-79 år	12,6 %	15,0 %
80 år eller mere	7,3 %	7,0 %
<b>Afdelingskode</b>		
Hudklinikken (D)	23,5 %	19,0 %
Geriatrisk Afd. (G)	4,5 %	6,0 %
Hæmatologisk Afd. (R)	3,6 %	5,0 %
Kirurgisk Afd. (L)	35,6 %	38,0 %
Medicinsk Afd. (A)	2,4 %	3,0 %
Medicinsk Afd. (C)	4,9 %	6,0 %
Ortopædkirurgisk Afd. (E)	25,5 %	22,0 %

## 4. Datagrundlag

### **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.

Udsendes skemaet til alle brugere, må det forventes at svarprocenten vil blive lavere, end hvis skemaet blev uddelt direkte af personalet til brugerne, da man her typisk vil undlade at uddele skemaer til meget syge, demente eller patienter, der ikke kan dansk. Altså brugergrupper, 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**

Ud fra tabellen på modsatte side kan læseren danne sig et indtryk af bortfaldet i de indkomne svar i forhold til de brugere, der fik et spørgeskema.

**TABEL 3. Rapportens sammenligningsgrundlag**

	Antal svar	Svarprocent	Tidspunkt
ÅS-Nørrebrogade-patienthotellet	265	60,5	April 2005
ÅS-Tage Hansens Gade-patienthotellet	162	66,1	April 2005
Randers Centralsygehus-patienthotellet	254	64,0	April 2005
Skejby Sygehus-patienthotellet	271	67,9	April 2005
<b>I alt</b>	<b>952</b>		

**Sammenligning**

I rapporten er arbejdspladsens brugersvar sammenlignet med resultater fra andre arbejdspladser. Sammenligningsgrundlaget refererer til de undersøgelser, der er nævnt i tabellen på modsatte side.

**TABEL 4. Baggrundsplysninger**

Svar i procent af ANTAL				Sammenligningsgrundlag
		Sidst	Nu	
Antal:			162	952
Benyttet patienthotel før	Ja	-	36 %	23 %
	Nej	-	64 %	77 %
Overnatning	Både hotel og afdeling	-	58 %	49 %
	Kun hotelovernatning	-	42 %	50 %
	Andet	-	1 %	1 %
Antal nætter på patienthotellet	En nat	-	32 %	36 %
	2-3 nætter	-	30 %	34 %
	Mere end 3 nætter	-	38 %	30 %
Ønske ved indskrivning	Helst på hotel	-	94 %	95 %
	Helst en afdeling	-	6 %	5 %
Udfyldt af	Patienten	-	96 %	91 %
	Pårørende	-	4 %	9 %
Køn	Mand	-	28 %	26 %
	Kvinde	-	72 %	74 %
Bopæl	Indenamts	-	55 %	69 %
	Udenamts	-	45 %	31 %
Alder	0-18 år	-	3 %	7 %
	19-39 år	-	9 %	43 %
	40-59 år	-	34 %	23 %
	60-69 år	-	32 %	16 %
	70-79 år	-	15 %	7 %
	80 år eller mere	-	7 %	3 %
Modersmål	Dansk	-	97 %	97 %
	Ikke dansk	-	3 %	3 %

## 5. Karakteristik af brugeren

### Baggrunds- spørgsmål

I spørgeskemaet er der stillet en række spørgsmål om brugeren og brugerens kontakt til arbejdsenheden. Disse svar kan have interesse i sig selv som karakteristik af arbejdspladsens brugere. Herudover kan de tjene som grundlag for at afgøre, om de forskellige brugergrupper har forskellig opfattelse af arbejdspladsen.

I tabellen på modsatte side er undersøgelsens brugergruppe beskrevet udfra de stillede baggrundsspørgsmål. Tallene er sammenlignet med resultatet af eventuelle tidligere tilfredshedsmålinger.

I tabellen ses endvidere et gennemsnit af en række andre arbejdspladsers resultater, således at man kan sætte arbejdspladsens brugergruppe i perspektiv. For en specifikation af sammenligningsgrundlaget henvises til tabel 3.

I bilag 2 kan man se, hvordan de forskellige brugergrupper besvarer de stillede tilfredsheds spørgsmål i undersøgelsen.

**TABEL 5. Tilfredshedsspørgsmål**

ÅS-Tage Hansens Gade-patienthotellet

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke
Har opholdet på patienthotellet været det rette for dig med den behandling/undersøgelse du har været igennem?	89 %	7 %	2 %	2 %
Kunne du få den nødvendige hjælp på patienthotellet?	90 %	3 %	1 %	6 %
Følte du dig velkommen ved ankomsten til patienthotellet?	98 %	1 %	0 %	1 %
Fik du informationer om patienthotellet du havde brug for? (restaurant, besøgende, kald efter hjælp etc)	94 %	2 %	1 %	2 %
Har patienthotellets "ordensregler" passer til dine behov? (ro, spisetiden, hvad man må og ikke må)	93 %	3 %	0 %	4 %
Var du under hele opholdet på patienthotellet tilstrækkeligt informeret om, hvad der skulle ske i forhold til din behandling/undersøgelse?	89 %	5 %	2 %	4 %
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med ansatte på sygehuset og patienthotellet?	80 %	2 %	2 %	15 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra patienthotellets personale?	85 %	1 %	1 %	13 %
Var lokaleforholdene på patienthotellet tilfredsstillende? (værelset, bad, rengøring, restaurant etc)	91 %	6 %	1 %	2 %
Var der tilstrækkeligt med aktivitetsmuligheder på patienthotellet? (gerne konkrete forslag ved mangler)	47 %	11 %	8 %	34 %
Var der en god atmosfære på patienthotellet? (omgangstone, stemning etc.)	91 %	4 %	1 %	4 %
Passede maden på patienthotellet til dine ønsker? (udvalg, smag, udseende etc)	81 %	8 %	1 %	9 %
Var patienthotellets personale tilstrækkeligt fagligt dygtige på det sundhedsmæssige område?	73 %	1 %	0 %	26 %
Har dine pårørende haft en positiv oplevelse med patienthotellet? (du bedes krydse "ved ikke", hvis dine pårørende ingen kontakt har haft til hotellet)	57 %	1 %	3 %	38 %
Fik du en tilstrækkelig støtte og undervisning til plejen af dit barn?	0 %	0 %	0 %	100 %



## 6. Spørgsmål om tilfredshed

### **Svar på vanskelige centrale spørgsmål**

Spørgeskemaet til brugerne (se bilag 1) rummer en række positivt formulerede spørgsmål, som kan besvares af patienten med et "Ja", "Både og", "Nej" eller et "Ved ikke/ej relevant".

### **Patienternes svar**

Brugernes procentvise svarfordeling på de stillede tilfredshedsspørgsmål fremgår af tabellen på modsatte side. Brugere, der ikke har sat et kryds, er medtaget under "Ved ikke".

I tabellen på næste side er der arbejdet videre med brugernes svar, idet der her kun fokuseres på de brugere, der har haft en mening om de stillede spørgsmål. Med andre ord er "Ved ikke" sorteret fra i denne analyse.

### **Andet kan have betydning for den enkelte**

Spørgsmålene foregiver ikke at dække alle aspekter af en brugers oplevelse. I det omfang brugeren ikke har fundet de stillede spørgsmål dækkende for hans eller hendes oplevelse af kontakten, har der kunnet kommenteres frit på skemaets bagside i forbindelse med en samlet vurdering af afdelingen.

### **Kommentarer til spørgsmålene**

Kommentarerne til de afgivne svar vedrørende indlæggelsen fremgår i deres fulde ordlyd af bilag 3.

**TABEL 6. Andel svar med forbedringsmuligheder**

ÅS-Tage Hansens Gade-patienthotellet

For hvert spørgsmål er svaret angivet i procent af ANTAL			Sammenligningsgrundlag		
	Sidst	Nu	Gennemsnit	"Bedste"	"Dårligste"
	Antal:				
		162			
Har opholdet på patienthotellet været det rette for dig med den behandling/undersøgelse du har været igennem?	-	9 %	10 %	5 %	17 %
Kunne du få den nødvendige hjælp på patienthotellet?	-	4 %	7 %	4 %	11 %
Følte du dig velkommen ved ankomsten til patienthotellet?	-	1 %	4 %	1 %	7 %
Fik du informationer om patienthotellet du havde brug for? (restaurant, besøgende, kald efter hjælp etc)	-	4 %	9 %	4 %	16 %
Har patienthotellets "ordensregler" passer til dine behov? (ro, spisetiden, hvad man må og ikke må)	-	3 %	11 %	3 %	18 %
Var du under hele opholdet på patienthotellet tilstrækkeligt informeret om, hvad hvad der skulle ske i forhold til din behandling/undersøgelse?	-	7 %	11 %	7 %	15 %
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med ansatte på sygehuset og patienthotellet?	-	5 %	13 %	5 %	18 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra patienthotellets personale?	-	3 %	8 %	3 %	15 %
Var lokaleforholdene på patienthotellet tilfredsstillende? (værelset, bad, rengøring, restaurant etc)	-	7 %	7 %	4 %	12 %
Var der tilstrækkeligt med aktivitetsmuligheder på patienthotellet? (gerne konkrete forslag ved mangler)	-	29 %	24 %	16 %	29 %
Var der en god atmosfære på patienthotellet? (omgangstone, stemning etc.)	-	5 %	4 %	3 %	6 %
Passede maden på patienthotellet til dine ønsker? (udvalg, smag, udseende etc)	-	10 %	17 %	10 %	25 %
Var patienthotellets personale tilstrækkeligt fagligt dygtige på det sundhedsmæssige område?	-	1 %	6 %	1 %	11 %
Har dine pårørende haft en positiv oplevelse med patienthotellet? (du bedes krydse "ved ikke", hvis dine pårørende ingen kontakt har haft til hotellet)	-	7 %	6 %	3 %	8 %
Fik du en tilstrækkelig støtte og undervisning til plejen af dit barn?	-	0 %	19 %	18 %	20 %

**Svar med forbedringsmuligheder**

Brugerne 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 brugerens synsvinkel. Under søjlen ”Nu” kan man for hvert tilfredshedsspørgsmål se andelen af svar med forbedringsmuligheder.

**Gennemsnit, 'Bedst' og 'Dårligst'**

I tabellen på modsatte side kan man også for hvert spørgsmål se, hvordan patienterne fra andre enheder i gennemsnit har besvaret spørgsmålene. Herudover kan man i søjlen 'Bedste svar' se andelen af svar med forbedringsmuligheder for den arbejdsplads, der har den laveste andel svar med forbedringsmuligheder. Og omvendt kan man i søjlen 'Dårligste svar' se andelen af svar med forbedringsmuligheder for den arbejdsplads, der ifølge brugerne har flest forbedringsmuligheder.

Arbejdspladsen 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 arbejdspladser. I alle tilfælde set med patienternes øjne.

**Forskel på brugerne?**

Tilfredshedsspørgsmålene er analyseret i bilag 2 for mulig samvariation med undersøgelsens baggrundsvariable.

**TABEL 7. Hvad er dit samlede indtryk af dit ophold på patienthotellet?**

ÅS-Tage Hansens Gade-patienthotellet

Antal:	Sidst	Nu	Sammenligningsgrundlag		
	-	162	Gennemsnit	"Bedste"	"Dårligste"
Fem stjerner (enestående)	-	55 %	41 %	48 %	28 %
Fire stjerner (godt)	-	42 %	53 %	50 %	62 %
Tre stjerner (både godt og dårligt)	-	3 %	5 %	2 %	9 %
To stjerner (dårligt)	-	0 %	0 %	0 %	1 %
En stjerne (uacceptabelt)	-	0 %	0 %	0 %	1 %

## 7. Samlet indtryk af afdelingen

<b>Fra 5 til 1 stjerne</b>	<p>Brugerne er i spørgeskemaet blevet bedt om at komme med en samlet vurdering af arbejdspladsen. Det er oplyst, at 5 stjerner betyder "enestående", 4 betyder "godt", 3 betyder "godt og dårligt", 2 betyder "dårligt" og 1 stjerne betyder "uacceptabelt".</p> <p>Lidt teknisk kan man sige, at den samlede karaktergivning afspejler brugernes sammenvejning af de forhold, som han eller hun lægger vægt på i sit forhold til arbejdspladsen. Afvejningen kan således godt afspejle forhold, der ikke er stillet spørgsmål om i undersøgelsen.</p> <p>Fra de afgivne kommentarer er det tydeligt, at 4 og 5 stjerner er udtryk for tilfredse brugere. Afgives der derimod kun tre stjerner eller færre, er der tale om markant utilfredshed hos brugeren angående visse aspekter, der har betydning for det samlede indtryk af arbejdspladsen.</p>
<b>Gennemsnit, det bedste og det dårligste</b>	<p>Under søjlen "Nu" i tabellen på modsatte side vises brugernes samlede vurdering af arbejdspladsen.</p> <p>I tabellen kan man endvidere se, hvordan brugerne fra andre arbejdspladser har besvaret spørgsmålet om helhedsvurdering.</p> <p>Arbejdspladsen 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 arbejdsplads. I alle tilfælde set med brugernes øjne.</p> <p>Dårligste og bedste resultat er valgt ud fra summen af 4 og 5 stjerner.</p>
<b>Kommentarer</b>	<p>Herudover er det værd at bemærke, at det er meget forskellige forhold, der kan betyde fradrag eller tillæg i antallet af stjerner. Dette fremgår af skemaets næste spørgsmål, hvor brugeren er bedt om at begrunde, hvorfor han eller hun gav netop det antal stjerner. Disse kommentarer fremgår i deres fulde ordlyd af bilag 3.</p>
<b>Forskel på afsnit og patienter?</b>	<p>I bilag 2 kan man se, om stjernetildelingen varierer mellem de forskellige grupper af brugere i undersøgelsen.</p>



## 8. Litteratur

- “Delivering quality service. Balancing Customer Perceptions and Expectations”. Valari A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry. New York. (1990)
- “Den etiske praksis”. Mette Morsing. København. (1991)
- “Målsætninger for patientservice og samarbejde”. Århus Amts sygehusvæsen. (1993)
- “Kvalitet som mål – i offentlig virksomhed”. Ole Nørgaard Madsen. Centrum. (1993)
- “Borgernes syn på den offentlige sektor”. Finansministeriet. (1995)
- “Patientservice”. Resume af 18 undersøgelser på ambulatorier i Århus Amt. Service- og kvalitetskontoret. (1994)
- “Undersøgelser om patienttilfredshed – en brugsbog”. Ringkjøbing Amt. (1994)
- “Brugerundersøgelser på hospitalsafdelinger – en vejledning”. Københavns Sundhedsvæsen. (1994)
- “Introduktion til kvalitetsarbejde”. Bind 1 og 2. Service- og kvalitetskontoret, Århus Amt. (1994)
- “Service management and marketing”. Christian Grönroos. Lexington Books. Massachusetts. (1990)
- “Brugerundersøgelse af hjemmehjælpen”. Et eksempel med fokus på metode. Erik Riiskjær m.fl. FOKUS. (1995)
- “Expectations as Determinants of patient Satisfaction: Concepts, Theory and Evidence”. International Journal for Quality in Health Care. Volume 7, Number 2. (1995)
- “Omsorg på Riget”. Patient og personalesynspunkter. Lis Adamsen, Jesper K. Fisker og Jan K. Madsen. Universitetshospitalernes Center for Sygeplejeforskning. (1995)
- “Dialogen med patienten”. Handbok om att samla in och ta tillvara patienternas erfarenheter. SPRI's forlag. (1995)
- “I hinandens øjne”. Ole Thyssen. Gyldendal. (1995)
- “Patienten värderer vården“ - en vägeledning till frågeformuleret KUPP, Kvalitet ur Patientens Perspektiv. Vårdförbundet SHSTF. Stockholm. (1995)
- “Problemidentifikation og kvalitetsvurdering i sundhedsvæsenet“. Teori, metode og resultater. Jan Maintz. Munksgaard. (1995)
- “I grænsefladen mellem liv og død”. Helle Ploug Hansen. Gyldendal Undervisning. (1995)

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



## **Bilag 1. Følgebrev og skema**



Fornavn, Efternavn  
Adresse Husnummer  
Postnummer By

Dato \_\_\_\_\_

I perioden fra 1. januar til 28. februar 2005 har du som bekendt overnattet en eller flere gange på vort patienthotel.

Da vi regelmæssigt gennemfører undersøgelser af patienternes tilfredshed med vore ydelser, beder vi dig udfylde vedlagte skema om din oplevelse af opholdet på vort hotel. 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.

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 hotellet eller sygehuset, bedes du selv rette direkte henvendelse dertil.

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

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

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

Venlig hilsen

Sygehusledelse/Hotelchef



19. Hvad er dit samlede indtryk af dit ophold på Patienthotellet?

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

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

---

---

---

---

Dette spørgsmål skal kun besvares af barselspatienter:

21. Fik du tilstrækkelig støtte og undervisning til plejen af dit barn?

(amning, pleje, omsorg etc)

- Ja  Både og  Nej  Ved ikke/vej relevant

---

---

---

22. Skemaet er udfyldt af?

- Patienten  
 Pårørende

24. Bopæl (patientens)

- Århus Amt  
 Udenfor Århus Amt

23. Køn? (patientens)

- Mand  
 Kvinde

25. Alder? (patientens)

år

26. Dit modersmål? (patientens)

- Dansk  Ikke dansk

Tak for din medvirken!

Afdelingskode: \_\_\_\_\_  
(påført af sygehuset)

**ÅRHUS AMT**  
KVALITETSAFDELINGEN



## Hvordan er din oplevelse af Patienthotellet på NN Sygehus? nn-Sygehus (afd. nr.)

1. Har du tidligere benyttet et patienthotel?

- Ja  Nej

2. Overnattede du kun på patienthotellet under din seneste kontakt til sygehuset?

- Nej, jeg havde både overnatning på en af sygehusets afdelinger og patienthotellet  
 Ja, jeg overnattede kun på hotellet  
 Andet: \_\_\_\_\_

3. Hvor mange nætter var du på patienthotellet (kun seneste kontakt)?

(antal)

4. Hvis du tænker tilbage på det tidspunkt, hvor du blev indskrevet/overflyttet til patienthotellet, hvordan var din indstilling dengang til at skulle bo på patienthotellet?

- Jeg var godt tilfreds med at skulle bo på patienthotel  
 Jeg ville hellere have været på en sygehusafdeling  
 Ved ikke/vej relevant  
Evt. kommentarer: \_\_\_\_\_

---

---

5. Har opholdet på patienthotellet været det rette for dig med den behandling/undersøgelse du har været igennem?

- Ja  Både/og  Nej  Ved ikke  
Evt. kommentarer: \_\_\_\_\_

---

---

6. Kunne du få den nødvendige hjælp på patienthotellet? (følte du dig tryk ved at være på patienthotellet)

- Ja  Både/og  Nej  Ved ikke  
Evt. kommentarer: \_\_\_\_\_

---

---

Bedes besvaret ud fra dit seneste ophold på patienthotellet:



7. Følte du dig velkommen ved ankomsten til patienthotellet?

Kommentarer:

8. Fik du de informationer om patienthotellet du havde brug for? (restaurant, besøgende, kald efter hjælp etc)

Kommentarer:

9. Har patienthotellets »husordensregler«  
passet til dine behov? (f.eks. spisetider, hvad man må og ikke må)

Kommentarer:

10. Var du under hele opholdet på patienthotellet tilstrækkeligt informeret om, hvad der videre skulle ske i forhold til din behandling/undersøgelse?

Kommentarer:

11. Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med ansatte på sygehuset og patienthotellet?

Kommentarer:

12. Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra patienthotellets personale?

Kommentarer:

13. Var lokaleforholdene på patienthotellet tilfredsstillende? (værelset, bad, rengøring, restaurant mv)

Kommentarer:

14. Var der tilstrækkeligt med aktivitetsmuligheder på patienthotellet? (gerne konkrete forslag ved mangler)

Kommentarer:

15. Var der en god atmosfære på patienthotellet? (omgangstone, stemning etc)

Kommentarer:

16. Passede maden på patienthotellet til dine ønsker? (udvalg, smag, udseende mv)

Kommentarer:

17. Var patienthotellets personale tilstrækkeligt fagligt dygtige på det sundhedsmæssige område?

Kommentarer:

18. Har dine pårørende haft en positiv oplevelse med patienthotellet? (du bedes krydse »ved ikke«, hvis dine pårørende ingen kontakt har haft til hotellet)

Kommentarer:

## Fokus på udvalgte grupper

Når man kvalitetsudvikler, skærper man hele tiden kravene, efterhånden som man når resultater. Det er således udmærket, at man kan mønstre generel høj tilfredshed. 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 en arbejdsplads evne til at informere, men hvad sker der, hvis man ser på de grupper, som af forskellige grunde kan have særlig brug for information? F.eks. til de der ikke har den store erfaring på området.

## Bilagets opbygning

Hvert af undersøgelsens holdningsspørgsmål er analyseret i en tabel. For hver tabel kan man se, hvordan de forskellige grupper har svaret på det stillede spørgsmål. Nederst på siden kan man se, hvordan alle svarpersoner fra arbejdspladsens 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 svarpersoner procenterne dækker over. Det er søjlen "Antal svar".

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 svarpersoner i søjlen "Antal svar". 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 undersøgelsessteder udgør de udtrukne svarpersoner i undersøgelserne alle, der har været brugere i undersøgelsesperioden. Undersøgelsen har med det udgangspunkt karakter af totalundersøgelse. Man kan således vælge at sammenligne tilfredsheden mellem grupperne 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 stedets generelle formåen til at opnå høj tilfredshed. Med 200 svar vil dette betyde, at procentforskelle mellem to grupper på et spørgsmål skal være på mere end 10 procentpoint, før man kan henhøre 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 grupper 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 brugernes 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 brugere. 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 arbejdsstedet.



Har opholdet på patienthotellet været det rette for dig med den behandling/undersøgelse du har været igennem?		Ja	Både og	Nej	Antal
		%	%	%	
Benyttet patienthotel før	Ja	91	7	2	54
	Nej	93	5	2	96
Overnatning	Både hotel og afdeling	89	9	2	90
	Kun hotelovernatning	94	5	2	64
	Andet	100	0	0	1
Antal nætter på patienthotellet	En nat	90	8	2	48
	2-3 nætter	91	4	4	47
	Mere end 3 nætter	92	8	0	59
Ønske ved indskrivning	Helst på hotel	94	5	1	145
	Helst en afdeling	56	33	11	9
Udfyldt af	Patienten	92	6	2	150
	Pårørende	60	40	0	5
Køn	Mand	87	9	4	45
	Kvinde	93	6	1	110
Bopæl	Indenamts	87	9	4	85
	Udenamts	96	4	0	70
Alder	0-18 år	80	20	0	5
	19-39 år	93	0	7	15
	40-59 år	91	9	0	53
	60-69 år	96	2	2	51
	70-79 år	76	19	5	21
	80 år eller mere	100	0	0	11
Modersmål	Dansk	91	7	2	150
	Ikke dansk	100	0	0	4
Afdelingskode	Hudklinikken (D)	94	6	0	31
	Geriatrisk Afd. (G)	80	10	10	10
	Hæmatologisk Afd. (R)	88	13	0	8
	Kirurgisk Afd. (L)	93	5	2	61
	Medicinsk Afd. (A)	100	0	0	5
	Medicinsk Afd. (C)	89	11	0	9
	Ortopædkirurgisk Afd. (E)	88	9	3	34
I alt		91	7	2	158

<b>Kunne du få den nødvendige hjælp på patienthotellet?</b>					
		Ja	Både og	Nej	Antal
		%	%	%	
Benyttet patienthotel før	Ja	92	8	0	49
	Nej	98	1	1	95
Overnatning	Både hotel og afdeling	93	6	1	85
	Kun hotelovernatning	100	0	0	63
	Andet	100	0	0	1
Antal nætter på patienthotellet	En nat	98	0	2	46
	2-3 nætter	91	9	0	46
	Mere end 3 nætter	98	2	0	56
Ønske ved indskrivning	Helst på hotel	96	4	1	139
	Helst en afdeling	100	0	0	9
Udfyldt af	Patienten	96	3	1	145
	Pårørende	100	0	0	5
Køn	Mand	95	2	2	43
	Kvinde	96	4	0	107
Bopæl	Indenamts	93	6	1	83
	Udenamts	100	0	0	67
Alder	0-18 år	100	0	0	5
	19-39 år	93	7	0	14
	40-59 år	98	2	0	52
	60-69 år	94	4	2	47
	70-79 år	95	5	0	22
	80 år eller mere	100	0	0	11
Modersmål	Dansk	97	3	1	145
	Ikke dansk	100	0	0	4
Afdelingskode	Hudklinikken (D)	100	0	0	30
	Geriatrisk Afd. (G)	100	0	0	10
	Hæmatologisk Afd. (R)	100	0	0	7
	Kirurgisk Afd. (L)	98	2	0	60
	Medicinsk Afd. (A)	100	0	0	5
	Medicinsk Afd. (C)	100	0	0	9
	Ortopædkirurgisk Afd. (E)	84	13	3	31
I alt		96	3	1	152

Følte du dig velkommen ved ankomsten til patienthotellet?		Ja	Både og	Nej	Antal
		%	%	%	
Benyttet patienthotel før	Ja	98	2	0	55
	Nej	100	0	0	98
Overnatning	Både hotel og afdeling	100	0	0	91
	Kun hotelovernatning	98	2	0	65
	Andet	100	0	0	1
Antal nætter på patienthotellet	En nat	100	0	0	51
	2-3 nætter	100	0	0	46
	Mere end 3 nætter	98	2	0	59
Ønske ved indskrivning	Helst på hotel	99	1	0	144
	Helst en afdeling	100	0	0	10
Udfyldt af	Patienten	99	1	0	151
	Pårørende	100	0	0	6
Køn	Mand	100	0	0	44
	Kvinde	99	1	0	113
Bopæl	Indenamts	100	0	0	86
	Udenamts	99	1	0	71
Alder	0-18 år	100	0	0	5
	19-39 år	93	7	0	15
	40-59 år	100	0	0	54
	60-69 år	100	0	0	51
	70-79 år	100	0	0	23
	80 år eller mere	100	0	0	10
Modersmål	Dansk	99	1	0	152
	Ikke dansk	100	0	0	4
Afdelingskode	Hudklinikken (D)	97	3	0	31
	Geriatrisk Afd. (G)	100	0	0	9
	Hæmatologisk Afd. (R)	100	0	0	8
	Kirurgisk Afd. (L)	100	0	0	62
	Medicinsk Afd. (A)	100	0	0	4
	Medicinsk Afd. (C)	100	0	0	10
	Ortopædkirurgisk Afd. (E)	100	0	0	36
I alt		99	1	0	160

Fik du informationer om patienthotellet du havde brug for? (restaurant, besøgende, kald efter hjælp etc)		Ja	Både og	Nej	Antal
		%	%	%	
Benyttet patienthotel før	Ja	91	6	4	54
	Nej	99	1	0	97
Overnatning	Både hotel og afdeling	97	2	1	89
	Kun hotelovernatning	95	3	2	66
	Andet	100	0	0	1
Antal nætter på patienthotellet	En nat	98	0	2	50
	2-3 nætter	96	4	0	47
	Mere end 3 nætter	95	3	2	58
Ønske ved indskrivning	Helst på hotel	97	3	1	144
	Helst en afdeling	100	0	0	9
Udfyldt af	Patienten	96	3	1	150
	Pårørende	100	0	0	6
Køn	Mand	98	2	0	43
	Kvinde	96	3	2	113
Bopæl	Indenamts	97	2	1	86
	Udenamts	96	3	1	70
Alder	0-18 år	100	0	0	5
	19-39 år	93	0	7	15
	40-59 år	96	2	2	54
	60-69 år	96	4	0	50
	70-79 år	95	5	0	22
	80 år eller mere	100	0	0	11
Modersmål	Dansk	96	3	1	151
	Ikke dansk	100	0	0	4
Afdelingskode	Hudklinikken (D)	97	0	3	31
	Geriatrisk Afd. (G)	100	0	0	10
	Hæmatologisk Afd. (R)	100	0	0	7
	Kirurgisk Afd. (L)	97	3	0	62
	Medicinsk Afd. (A)	100	0	0	4
	Medicinsk Afd. (C)	100	0	0	10
	Ortopædkirurgisk Afd. (E)	91	6	3	35
I alt		96	3	1	159

Har patienthotellets "ordensregler" passet til dine behov? (ro, spisetiden, hvad man må og ikke må)		Ja	Både og	Nej	Antal
		%	%	%	
Benyttet patienthotel før	Ja	98	2	0	54
	Nej	97	3	0	94
Overnatning	Både hotel og afdeling	98	2	0	86
	Kun hotelovernatning	95	5	0	65
	Andet	100	0	0	1
Antal nætter på patienthotellet	En nat	96	4	0	47
	2-3 nætter	100	0	0	45
	Mere end 3 nætter	95	5	0	59
Ønske ved indskrivning	Helst på hotel	98	2	0	142
	Helst en afdeling	75	25	0	8
Udfyldt af	Patienten	97	3	0	146
	Pårørende	100	0	0	6
Køn	Mand	100	0	0	43
	Kvinde	95	5	0	109
Bopæl	Indenamts	96	4	0	81
	Udenamts	97	3	0	71
Alder	0-18 år	100	0	0	5
	19-39 år	80	20	0	15
	40-59 år	98	2	0	52
	60-69 år	100	0	0	49
	70-79 år	95	5	0	22
	80 år eller mere	100	0	0	10
Modersmål	Dansk	97	3	0	147
	Ikke dansk	100	0	0	4
Afdelingskode	Hudklinikken (D)	97	3	0	31
	Geriatrisk Afd. (G)	100	0	0	9
	Hæmatologisk Afd. (R)	100	0	0	8
	Kirurgisk Afd. (L)	97	3	0	61
	Medicinsk Afd. (A)	100	0	0	4
	Medicinsk Afd. (C)	90	10	0	10
	Ortopædkirurgisk Afd. (E)	97	3	0	32
I alt		97	3	0	155

Var du under hele opholdet på patienthotellet tilstrækkeligt informeret om, hvad hvad der skulle ske i forhold til din behandling/undersøgelse?		Ja	Både og	Nej	Antal
		%	%	%	
Benyttet patienthotel før	Ja	91	6	4	53
	Nej	94	5	1	94
Overnatning	Både hotel og afdeling	91	6	3	87
	Kun hotelovernatning	95	5	0	64
	Andet	100	0	0	1
Antal nætter på patienthotellet	En nat	98	2	0	47
	2-3 nætter	85	11	4	46
	Mere end 3 nætter	95	3	2	58
Ønske ved indskrivning	Helst på hotel	92	6	2	142
	Helst en afdeling	100	0	0	8
Udfyldt af	Patienten	94	4	2	147
	Pårørende	80	20	0	5
Køn	Mand	93	5	2	43
	Kvinde	94	4	2	109
Bopæl	Indenamts	90	6	4	83
	Udenamts	97	3	0	69
Alder	0-18 år	80	20	0	5
	19-39 år	93	0	7	15
	40-59 år	94	4	2	52
	60-69 år	94	4	2	49
	70-79 år	90	10	0	21
	80 år eller mere	100	0	0	11
Modersmål	Dansk	93	5	2	147
	Ikke dansk	100	0	0	4
Afdelingskode	Hudklinikken (D)	94	6	0	31
	Geriatrisk Afd. (G)	90	10	0	10
	Hæmatologisk Afd. (R)	100	0	0	8
	Kirurgisk Afd. (L)	93	5	2	61
	Medicinsk Afd. (A)	100	0	0	4
	Medicinsk Afd. (C)	90	10	0	10
	Ortopædkirurgisk Afd. (E)	90	3	6	31
I alt		93	5	2	155

Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med ansatte på sygehuset og patienthotellet?		Ja	Både og	Nej	Antal
		%	%	%	
Benyttet patienthotel før	Ja	92	4	4	49
	Nej	96	2	1	81
Overnatning	Både hotel og afdeling	92	5	3	78
	Kun hotelovernatning	98	0	2	55
	Andet	100	0	0	1
Antal nætter på patienthotellet	En nat	95	2	2	43
	2-3 nætter	95	3	3	38
	Mere end 3 nætter	94	4	2	53
Ønske ved indskrivning	Helst på hotel	95	3	2	124
	Helst en afdeling	88	0	13	8
Udfyldt af	Patienten	95	3	2	131
	Pårørende	100	0	0	3
Køn	Mand	92	5	3	38
	Kvinde	97	1	2	96
Bopæl	Indenamts	93	5	1	73
	Udenamts	97	0	3	61
Alder	0-18 år	100	0	0	2
	19-39 år	93	0	7	14
	40-59 år	98	0	2	47
	60-69 år	93	5	2	42
	70-79 år	89	11	0	19
	80 år eller mere	100	0	0	11
Modersmål	Dansk	95	2	2	129
	Ikke dansk	100	0	0	4
Afdelingskode	Hudklinikken (D)	96	0	4	27
	Geriatrisk Afd. (G)	90	10	0	10
	Hæmatologisk Afd. (R)	100	0	0	5
	Kirurgisk Afd. (L)	100	0	0	55
	Medicinsk Afd. (A)	100	0	0	4
	Medicinsk Afd. (C)	71	14	14	7
	Ortopædkirurgisk Afd. (E)	90	7	3	29
I alt		95	3	2	137

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra patienthotellets personale?		Ja	Både og	Nej	Antal
		%	%	%	
Benyttet patienthotel før	Ja	94	4	2	52
	Nej	99	0	1	84
Overnatning	Både hotel og afdeling	96	2	1	81
	Kun hotelovernatning	98	0	2	56
	Andet	100	0	0	1
Antal nætter på patienthotellet	En nat	98	0	2	41
	2-3 nætter	95	2	2	42
	Mere end 3 nætter	98	2	0	54
Ønske ved indskrivning	Helst på hotel	98	2	1	128
	Helst en afdeling	100	0	0	7
Udfyldt af	Patienten	97	1	1	134
	Pårørende	100	0	0	4
Køn	Mand	97	3	0	38
	Kvinde	97	1	2	100
Bopæl	Indenamts	96	1	3	76
	Udenamts	98	2	0	62
Alder	0-18 år	100	0	0	4
	19-39 år	100	0	0	12
	40-59 år	98	0	2	48
	60-69 år	93	5	2	44
	70-79 år	100	0	0	21
	80 år eller mere	100	0	0	10
Modersmål	Dansk	97	2	2	133
	Ikke dansk	100	0	0	4
Afdelingskode	Hudklinikken (D)	100	0	0	28
	Geriatrisk Afd. (G)	100	0	0	9
	Hæmatologisk Afd. (R)	80	20	0	5
	Kirurgisk Afd. (L)	100	0	0	55
	Medicinsk Afd. (A)	100	0	0	4
	Medicinsk Afd. (C)	90	0	10	10
	Ortopædkirurgisk Afd. (E)	93	3	3	30
I alt		97	1	1	141



Var lokaleforholdene på patienthotellet tilfredsstillende? (værelset, bad, rengøring, restaurant etc)		Ja	Både og	Nej	Antal
		%	%	%	
Benyttet patienthotel før	Ja	89	7	4	54
	Nej	95	5	0	97
Overnatning	Både hotel og afdeling	91	7	2	91
	Kun hotelovernatning	95	5	0	63
	Andet	100	0	0	1
Antal nætter på patienthotellet	En nat	98	0	2	51
	2-3 nætter	89	9	2	45
	Mere end 3 nætter	91	9	0	58
Ønske ved indskrivning	Helst på hotel	93	6	1	142
	Helst en afdeling	90	10	0	10
Udfyldt af	Patienten	93	6	1	150
	Pårørende	100	0	0	5
Køn	Mand	93	5	2	44
	Kvinde	93	6	1	111
Bopæl	Indenamts	95	4	1	85
	Udenamts	90	9	1	70
Alder	0-18 år	80	20	0	5
	19-39 år	93	0	7	15
	40-59 år	89	9	2	54
	60-69 år	94	6	0	50
	70-79 år	100	0	0	22
	80 år eller mere	100	0	0	10
Modersmål	Dansk	93	6	1	150
	Ikke dansk	100	0	0	4
Afdelingskode	Hudklinikken (D)	94	6	0	31
	Geriatrisk Afd. (G)	100	0	0	9
	Hæmatologisk Afd. (R)	88	13	0	8
	Kirurgisk Afd. (L)	94	6	0	62
	Medicinsk Afd. (A)	100	0	0	4
	Medicinsk Afd. (C)	89	0	11	9
	Ortopædkirurgisk Afd. (E)	91	6	3	35
I alt		93	6	1	158

Var der tilstrækkeligt med aktivitetsmuligheder på patienthotellet? (gerne konkrete forslag ved mangler)		Ja	Både og	Nej	Antal
		%	%	%	
Benyttet patienthotel før	Ja	64	15	21	39
	Nej	77	15	8	62
Overnatning	Både hotel og afdeling	79	12	9	57
	Kun hotelovernatning	60	23	17	47
	Andet	100	0	0	1
Antal nætter på patienthotellet	En nat	74	17	9	23
	2-3 nætter	74	14	11	35
	Mere end 3 nætter	66	19	15	47
Ønske ved indskrivning	Helst på hotel	71	17	12	99
	Helst en afdeling	100	0	0	4
Udfyldt af	Patienten	74	14	12	101
	Pårørende	20	80	0	5
Køn	Mand	65	23	13	31
	Kvinde	74	15	11	74
Bopæl	Indenamts	76	11	13	54
	Udenamts	67	23	10	52
Alder	0-18 år	0	80	20	5
	19-39 år	82	0	18	11
	40-59 år	72	18	10	39
	60-69 år	66	20	14	35
	70-79 år	100	0	0	12
	80 år eller mere	100	0	0	4
Modersmål	Dansk	71	17	12	104
	Ikke dansk	100	0	0	2
Afdelingskode	Hudklinikken (D)	48	32	20	25
	Geriatrisk Afd. (G)	100	0	0	3
	Hæmatologisk Afd. (R)	80	20	0	5
	Kirurgisk Afd. (L)	75	16	9	44
	Medicinsk Afd. (A)	100	0	0	2
	Medicinsk Afd. (C)	75	13	13	8
	Ortopædkirurgisk Afd. (E)	80	5	15	20
I alt		71	17	12	107

Var der en god atmosfære på patienthotellet? (omgangstone, stemning etc.)		Ja	Både og	Nej	Antal
		%	%	%	
Benyttet patienthotel før	Ja	98	2	0	51
	Nej	93	6	1	96
Overnatning	Både hotel og afdeling	94	5	1	87
	Kun hotelovernatning	95	5	0	64
	Andet	100	0	0	1
Antal nætter på patienthotellet	En nat	94	4	2	48
	2-3 nætter	93	7	0	46
	Mere end 3 nætter	96	4	0	57
Ønske ved indskrivning	Helst på hotel	96	4	1	140
	Helst en afdeling	90	10	0	10
Udfyldt af	Patienten	95	4	1	147
	Pårørende	80	20	0	5
Køn	Mand	98	2	0	43
	Kvinde	94	6	0	109
Bopæl	Indenamts	91	7	1	82
	Udenamts	99	1	0	70
Alder	0-18 år	80	20	0	5
	19-39 år	93	7	0	15
	40-59 år	94	6	0	52
	60-69 år	94	4	2	49
	70-79 år	100	0	0	22
	80 år eller mere	100	0	0	10
Modersmål	Dansk	95	4	1	147
	Ikke dansk	100	0	0	4
Afdelingskode	Hudklinikken (D)	97	3	0	31
	Geriatrisk Afd. (G)	100	0	0	9
	Hæmatologisk Afd. (R)	100	0	0	8
	Kirurgisk Afd. (L)	93	7	0	61
	Medicinsk Afd. (A)	100	0	0	4
	Medicinsk Afd. (C)	80	10	10	10
	Ortopædkirurgisk Afd. (E)	97	3	0	32
I alt		95	5	1	155

Passede maden på patienthotellet til dine ønsker? (udvalg, smag, udseende etc)		Ja	Både og	Nej	Antal
		%	%	%	
Benyttet patienthotel før	Ja	90	8	2	51
	Nej	90	9	1	89
Overnatning	Både hotel og afdeling	89	8	2	83
	Kun hotelovernatning	90	10	0	61
	Andet	100	0	0	1
Antal nætter på patienthotellet	En nat	95	5	0	40
	2-3 nætter	83	13	4	46
	Mere end 3 nætter	91	9	0	57
Ønske ved indskrivning	Helst på hotel	90	9	1	135
	Helst en afdeling	75	13	13	8
Udfyldt af	Patienten	90	9	1	139
	Pårørende	80	20	0	5
Køn	Mand	86	14	0	43
	Kvinde	91	7	2	101
Bopæl	Indenamts	89	9	1	76
	Udenamts	90	9	1	68
Alder	0-18 år	60	40	0	5
	19-39 år	93	7	0	14
	40-59 år	89	8	4	53
	60-69 år	91	9	0	44
	70-79 år	90	10	0	20
	80 år eller mere	100	0	0	9
Modersmål	Dansk	89	9	1	139
	Ikke dansk	100	0	0	4
Afdelingskode	Hudklinikken (D)	87	13	0	31
	Geriatrisk Afd. (G)	89	11	0	9
	Hæmatologisk Afd. (R)	88	13	0	8
	Kirurgisk Afd. (L)	93	3	3	60
	Medicinsk Afd. (A)	100	0	0	4
	Medicinsk Afd. (C)	89	11	0	9
	Ortopædkirurgisk Afd. (E)	85	15	0	26
I alt		90	9	1	147

Var patienthotellets personale tilstrækkeligt fagligt dygtige på det sundhedsmæssige område?		Ja	Både og	Nej	Antal
		%	%	%	
Benyttet patienthotel før	Ja	98	2	0	46
	Nej	100	0	0	70
Overnatning	Både hotel og afdeling	99	1	0	67
	Kun hotelovernatning	100	0	0	49
	Andet	100	0	0	1
Antal nætter på patienthotellet	En nat	100	0	0	33
	2-3 nætter	97	3	0	37
	Mere end 3 nætter	100	0	0	48
Ønske ved indskrivning	Helst på hotel	99	1	0	111
	Helst en afdeling	100	0	0	5
Udfyldt af	Patienten	99	1	0	116
	Pårørende	100	0	0	1
Køn	Mand	100	0	0	31
	Kvinde	99	1	0	86
Bopæl	Indenamts	99	1	0	67
	Udenamts	100	0	0	50
Alder	0-18 år	100	0	0	1
	19-39 år	100	0	0	11
	40-59 år	100	0	0	41
	60-69 år	97	3	0	37
	70-79 år	100	0	0	17
	80 år eller mere	100	0	0	11
Modersmål	Dansk	99	1	0	113
	Ikke dansk	100	0	0	3
Afdelingskode	Hudklinikken (D)	100	0	0	21
	Geriatrisk Afd. (G)	100	0	0	10
	Hæmatologisk Afd. (R)	100	0	0	5
	Kirurgisk Afd. (L)	100	0	0	50
	Medicinsk Afd. (A)	100	0	0	4
	Medicinsk Afd. (C)	100	0	0	8
	Ortopædkirurgisk Afd. (E)	95	5	0	22
I alt		99	1	0	120

Har dine pårørende haft en positiv oplevelse med patienthotellet? (du bedes krydse "ved ikke", hvis dine pårørende ingen kontakt har haft til hotellet)		Ja	Både og	Nej	Antal
		%	%	%	
Benyttet patienthotel før	Ja	91	0	9	34
	Nej	94	3	3	63
Overnatning	Både hotel og afdeling	92	3	5	61
	Kun hotelovernatning	95	0	5	37
	Andet	100	0	0	1
Antal nætter på patienthotellet	En nat	81	8	12	26
	2-3 nætter	97	0	3	31
	Mere end 3 nætter	98	0	3	40
Ønske ved indskrivning	Helst på hotel	93	2	4	92
	Helst en afdeling	100	0	0	5
Udfyldt af	Patienten	93	2	5	98
	Pårørende	100	0	0	2
Køn	Mand	88	6	6	32
	Kvinde	96	0	4	68
Bopæl	Indenamts	91	4	5	56
	Udenamts	95	0	5	44
Alder	0-18 år	100	0	0	2
	19-39 år	92	0	8	13
	40-59 år	92	3	6	36
	60-69 år	90	3	7	30
	70-79 år	100	0	0	14
	80 år eller mere	100	0	0	5
Modersmål	Dansk	93	2	5	95
	Ikke dansk	100	0	0	4
Afdelingskode	Hudklinikken (D)	93	0	7	15
	Geriatrisk Afd. (G)	100	0	0	6
	Hæmatologisk Afd. (R)	80	0	20	5
	Kirurgisk Afd. (L)	96	2	2	46
	Medicinsk Afd. (A)	100	0	0	3
	Medicinsk Afd. (C)	100	0	0	4
	Ortopædkirurgisk Afd. (E)	86	5	10	21
I alt		93	2	5	100

Hvad er dit samlede indtryk af dit ophold på patienthotellet?		4 - 5	1 - 2 - 3	Antal
		stjerner	stjerner	
Benyttet patienthotel før	Ja	95	5	55
	Nej	98	2	97
Overnatning	Både hotel og afdeling	97	3	91
	Kun hotelovernatning	97	3	65
	Andet	100	0	1
Antal nætter på patienthotellet	En nat	96	4	50
	2-3 nætter	98	2	46
	Mere end 3 nætter	97	3	60
Ønske ved indskrivning	Helst på hotel	99	1	145
	Helst en afdeling	89	11	9
Udfyldt af	Patienten	97	3	151
	Pårørende	100	0	6
Køn	Mand	100	0	45
	Kvinde	96	4	112
Bopæl	Indenamts	98	2	86
	Udenamts	96	4	71
Alder	0-18 år	80	20	5
	19-39 år	93	7	15
	40-59 år	96	4	54
	60-69 år	100	0	50
	70-79 år	96	4	23
	80 år eller mere	100	0	11
Modersmål	Dansk	97	3	152
	Ikke dansk	100	0	4
Afdelingskode	Hudklinikken (D)	94	6	31
	Geriatrisk Afd. (G)	100	0	10
	Hæmatologisk Afd. (R)	100	0	8
	Kirurgisk Afd. (L)	98	2	61
	Medicinsk Afd. (A)	100	0	5
	Medicinsk Afd. (C)	90	10	10
	Ortopædkirurgisk Afd. (E)	97	3	35
I alt		97	3	160





## **Respondenternes kommentarer**



## **Brugerne forklarer utilfredshed**

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".

## **Brugernes kommentarer**


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

Kommentarerne bringes som sagt anonymt. Dog bringes tre oplysninger om personen kommentarerne stammer fra.. Herudover er oplyst, hvordan patienten har svaret på det spørgsmål, hvortil der er knyttet en kommentar.

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



**Hvis du tænker tilbage på det tidspunkt, hvor du blev indskrevet/overflyttet til patienthotellet. Hvordan var din indstilling dengang til at skulle bo på patienthotel?**

 *Som brystopereret har man stor glæde af sine medpatienter, men også behov for sin seng.*


Respondentens svar: Helst en afdeling  
Alder : 19-39 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Uvidenhed om patienthotellet. Jeg blev overflyttet.*


Respondentens svar: Helst en afdeling  
Alder : 19-39 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Hudklinikken (D)

 *Var nervøs for, at der ikke ville være tilstrækkelig med opsyn. Men det gik utrolig godt.*


Respondentens svar: Helst en afdeling  
Alder : 19-39 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Men det var alligevel en positiv oplevelse.*


Respondentens svar: Helst en afdeling  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)

 *Overflytningen kom lidt pludselig, men det var godt, da jeg var kommet over på patienthotellet.*


Respondentens svar: Helst en afdeling  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)

 *Da jeg havde læst pjecen, og da jeg kun havde hørt det positivt omtalt.*


Respondentens svar: Helst på hotel  
Alder : 60-69 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)

 *Det er så godt, at det rigeligt står mål med de bedste hoteller.*

Respondentens svar: Helst på hotel  
Alder : 80 år eller mere      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Geriatrisk Afd. (G)

 *Jeg er meget godt tilfreds.*

Respondentens svar: Helst på hotel  
Alder : 70-79 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Hudklinikken (D)

 *Godt at komme væk fra en kaotisk 6-sengs stue.*

Respondentens svar: Helst på hotel  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)












 *Jeg har været lykkelig for at være der.*

Respondentens svar: Helst på hotel  
Alder : 70-79 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Hudklinikken (D)


 *Var meget glad for at være der.*

Respondentens svar: Helst på hotel  
Alder : 40-59 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)


**Hvis du tænker tilbage på det tidspunkt, hvor du blev indskrevet/overflyttet til patienthotellet.  
Hvordan var din indstilling dengang til at skulle bo på patienthotel?**

-  *Har aldrig været indlagt på sygehuset, men 3 gange på hotellet.*  
Respondentens svar: Helst på hotel  
Alder : 70-79 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)
-  *Man mærkede ikke, at det er tilknyttet sygehuset.*  
Respondentens svar: Helst på hotel  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)
-  *Jeg var tilfreds, da jeg dagligt var ovre på hospitalet i gode hænder.*  
Respondentens svar: Helst på hotel  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)
-  *Dejligt at kunne have et værelse for sig selv.*  
Respondentens svar: Helst på hotel  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Hudklinikken (D)
-  *Meget positiv alternativ til indlæggelse på afdeling, da jeg kun er til behandling.*  
Respondentens svar: Helst på hotel  
Alder : 19-39 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Hudklinikken (D)
-  *Mere afslappende og roligt, bedre rumtemperatur.*  
Respondentens svar: Helst på hotel  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Medicinsk Afd. (C)
-  *Overnatningen var i forbindelse med en række undersøgelser over 2 dage.*  
Respondentens svar: Helst på hotel  
Alder : 60-69 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)
-  *Ved tidligere indlæggelse var jeg første gang skeptisk over at skulle på hotellet, men sikke det blev en glæde.*  
Respondentens svar: Helst på hotel  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)
-  *Da det var de 2 bedste dage, og da jeg lå på 6-mands stue, var det skønt.*  
Respondentens svar: Helst på hotel  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)
-  *Men der er stor risiko for at føle sig meget ensom, tænkte jeg.*  
Respondentens svar: Helst på hotel  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)
-  *Særdeles tilfreds med alt.*  
Respondentens svar: Helst på hotel  
Alder : 70-79 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)


**Hvis du tænker tilbage på det tidspunkt, hvor du blev indskrevet/overflyttet til patienthotellet. Hvordan var din indstilling dengang til at skulle bo på patienthotel?**

 *Hotellet virker optimalt, når man ikke er egentlig syg.*


Respondentens svar: Helst på hotel  
Alder : 70-79 år                      Køn : Kvinde                      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Jeg følte ikke jeg hørte til på afdelingen, når jeg kom der.*


Respondentens svar: Helst på hotel  
Alder : 60-69 år                      Køn : Mand                      Afdelingskode : Hæmatologisk Afd. (R)

 *Jeg havde ønsket at bo der.*


Respondentens svar: Helst på hotel  
Alder : 70-79 år                      Køn : Kvinde                      Afdelingskode : Hudklinikken (D)

 *Skønt efter at have ligget på 6-sengsstue med utrolig uro.*

Respondentens svar: Helst på hotel  
Alder : 40-59 år                      Køn : Kvinde                      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Jeg havde bedt om at bo på hotellet.*


Respondentens svar: Helst på hotel  
Alder : 70-79 år                      Køn : Kvinde                      Afdelingskode : Hudklinikken (D)

 *Det er en lettelse at kunne komme på hotellet, så snart man kan klare sig selv.*


Respondentens svar: Helst på hotel  
Alder : 40-59 år                      Køn : Kvinde                      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Dejligt når man er selvhjulpnen og ikke har brug for pleje.*

Respondentens svar: Helst på hotel  
Alder : 40-59 år                      Køn : Kvinde                      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)


 *Har aldrig været på hotellet før.*

Respondentens svar: Uoplyst  
Alder : 40-59 år                      Køn : Kvinde                      Afdelingskode : Hudklinikken (D)

 *Jeg har jo intet valg.*


Respondentens svar: Uoplyst  
Alder : 40-59 år                      Køn : Kvinde                      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)

**Har opholdet på patienthotellet været det rette for dig med den behandling/undersøgelse du har været igennem?**


 *Det kneb lidt med fysioterapeutens oplevelse af, hvad man kunne forvente af personalet.*

Respondentens svar: Både og  
Alder : 70-79 år                      Køn : Kvinde                      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)


**Har opholdet på patienthotellet været det rette for dig med den behandling/undersøgelse du har været igennem?**

 *Meget ensomt.*


Respondentens svar: Både og  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Jeg fik et andet værelse med en god høj ryg, så krydset burde være i ja.*


Respondentens svar: Både og  
Alder : 60-69 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Hæmatologisk Afd. (R)

 *Forholdene er meget bedre på patienthotellet.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 19-39 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Hudklinikken (D)

 *Alle uden undtagelse er utroligt hjælpsomme og omhyggelige.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 80 år eller mere      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Geriatrisk Afd. (G)

 *Meget godt tilfreds. Personalet er godt og hjælpsomt, og der er en rigtig god atmosfære.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Hudklinikken (D)

 *Kunne ikke have været bedre.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 70-79 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Hudklinikken (D)

 *Det eneste rigtige.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Det har været meget vigtigt for mig at have eget toilet, og lige i nærheden af sengen.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Der er ro og hvile, og eget toilet, samt TV.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 70-79 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Hudklinikken (D)

 *Det var en skånsom overgang til at komme hjem.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Vidunderligt.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Hudklinikken (D)




**Har opholdet på patienthotellet været det rette for dig med den behandling/undersøgelse du har været igennem?**

 *Ja, helt klart fint at få lov til at være lidt privat istedet for afdelingen.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 19-39 år                      Køn : Kvinde                      Afdelingskode : Hudklinikken (D)

 *Jeg fik mere hvile, mellem de ting jeg skulle på afdelingen, end da jeg var på afdelingen.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 60-69 år                      Køn : Kvinde                      Afdelingskode : Medicinsk Afd. (C)

 *Absolut, meget tilfredsstillende.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 60-69 år                      Køn : Mand                      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Min lille pige og min mand boede hos mig, og vi fik en utrolig god start efter operation.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år                      Køn : Kvinde                      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Jeg havde pårørende med, ellers kunne det nok have været ensomt.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år                      Køn : Kvinde                      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Det er fint man kan bo på hotellet når man er oppegående.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år                      Køn : Kvinde                      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Meget bedre.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 60-69 år                      Køn : Kvinde                      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Godt at man kan komme på afdeling, hvis man er i tvivl om noget.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år                      Køn : Kvinde                      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Godt at bruge hotellet istedet for hospitalsseng.*












Respondentens svar: Ja  
Alder : 60-69 år                      Køn : Kvinde                      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)

 *Uden min mand ville jeg have følt mig meget ensom.*

Respondentens svar: Nej  
Alder : 19-39 år                      Køn : Kvinde                      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

**Kunne du få den nødvendige hjælp på patienthotellet?**

## Kunne du få den nødvendige hjælp på patienthotellet?

-  *Jeg havde strengt forbud mod at bevæge mig rundt med krykker uden ledsager.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder : 70-79 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)
-  *Jeg havde svært ved at bede om hjælp telefonisk.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)
-  *Havde dræn og betændelse som skulle tilses på afdelingen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)
-  *Super service.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder : 19-39 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Hudklinikken (D)
-  *Og det får jeg.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder : 70-79 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Hudklinikken (D)
-  *Søde.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder : 70-79 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)
-  *De var meget hjælpsomme.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)
-  *Hjælpen var meget god, og det aftalte tidspunkt blev overholdt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)
-  *De var altid til tjeneste.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder : 60-69 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Hudklinikken (D)
-  *Jeg kunne tale med en sygeplejerske om min usikkerhed i forbindelse med dræn.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)
-  *God snak med sygeplejersken.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

## Kunne du få den nødvendige hjælp på patienthotellet?



*Meget venligt og velvilligt personale.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 19-39 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Hudklinikken (D)



*Sygeplejerskerne/hotelpersonalet er tip-top, både med service, behandling og støtte.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)



*Hjælpsom og velvillig.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)



*Jeg har sjældent mødt sådan en hjælpsomhed.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 70-79 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)



*Alt personligt klarede jeg selv, var der tvivl om andet fik jeg den nødvendige hjælp.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 60-69 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Hæmatologisk Afd. (R)



*Absolut.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 80 år eller mere      Køn : Mand      Afdelingskode : Hudklinikken (D)



*Skulle kun have tømt dræn.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

## Følte du dig velkommen ved ankomsten til patienthotellet?



*Fornem modtagelse.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 19-39 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Hudklinikken (D)



*Der var en god modtagelse, og fortælling om det hele på hotellet.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 19-39 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)




*Personalet er utrolig venligt.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Hudklinikken (D)


## Følte du dig velkommen ved ankomsten til patienthotellet?

 *Man følte sig velkommen og blev modtaget af flinke ansatte.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 0-18 år                      Køn : Mand                      Afdelingskode : Hudklinikken (D)

 *Alle var venlige og rare.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 70-79 år                      Køn : Kvinde                      Afdelingskode : Hudklinikken (D)

 *Der var straks nogen, der tog sig af både mig og min bagage.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år                      Køn : Kvinde                      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Havde under hele opholdet en fornemmelse af, at høre til VIP-gruppen.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 80 år eller mere              Køn : Kvinde                      Afdelingskode : Geriatrisk Afd. (G)

 *Jeg føler mig lige velkommen hver gang jeg kommer.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 70-79 år                      Køn : Mand                      Afdelingskode : Hudklinikken (D)

 *Flink og venligt personale. Hjælpsomme.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år                      Køn : Kvinde                      Afdelingskode : Hudklinikken (D)

 *Meget velkommen og genkendt fra mine tidligere ophold. Personlig interesse.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 19-39 år                      Køn : Kvinde                      Afdelingskode : Hudklinikken (D)

 *Meget venlige og hjælpsomme.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 60-69 år                      Køn : Kvinde                      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)

 *Ja, meget. Alle var utroligt venlige og meget hjælpsomme.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år                      Køn : Kvinde                      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Service og omsorg ovenud god.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 70-79 år                      Køn : Kvinde                      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Men det var noget rod, at jeg ikke fik ro alene med personalet. Der var både en praktikant og anden ny patient med på mit værelse. Det kunne jeg ikke rumme.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år                      Køn : Kvinde                      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

## Følte du dig velkommen ved ankomsten til patienthotellet?



*Ja, de var søde.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 70-79 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)



*Jeg blev budt velkommen med et smil.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 60-69 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Hæmatologisk Afd. (R)



*Man bliver modtaget med enestående venlighed og hjælpsomhed.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 70-79 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Hudklinikken (D)



*Man bliver altid venlig modtaget.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

## Fik du informationer om patienthotellet du havde brug for? (restaurant, besøgende, kald efter hjælp etc)



*Mangelfuld information.*

Respondentens svar: Både og  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)



*Måske ikke angående sygeplejersker.*

Respondentens svar: Både og  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)



*Information om brug af telefonen kunne have været bedre.*

Respondentens svar: Både og  
Alder : 70-79 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)



*Sygeplejersken gik med op på værelset og viste alt om alarmknapper etc.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 19-39 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Hudklinikken (D)



*Ja, det gjorde jeg, de fortalte det hele.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 19-39 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)



*Alt perfekt.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 70-79 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Hudklinikken (D)

**Fik du informationer om patienthotellet du havde brug for? (restaurant, besøgende, kald efter hjælp etc)**



*Ja, alt ok.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Hudklinikken (D)



*Helt klart fint.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 19-39 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Hudklinikken (D)



*Hurtig hjælp ved kald. Dejligt.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)



*Fin information.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

**Har patienthotellets "ordensregler" passer til dine behov? (ro, spisetiden, hvad man må og ikke må)**



*Vil gerne sove længe.*

Respondentens svar: Både og  
Alder : 19-39 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)



*Reglerne for besøg af pårørende burde strammes gevaldigt. Både antalsmæssigt og tidsmæssigt. Nogle pårørende har en meget anderledes opfattelse af patientkultur. Det er blevet værre i de år, jeg har været patient på hotellet.*

Respondentens svar: Både og  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Medicinsk Afd. (C)



*De passede fint til mit behov.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 19-39 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)



*Ja, man får en rigtig god information.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)



*Mangler noget for børn. Pc, playstation, internet.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Hudklinikken (D)



*Rigtig fint.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)


**Har patienthotellets "ordensregler" passer til dine behov? (ro, spisetiden, hvad man må og ikke må)**

 *Ophold i uge 7. Næsten for meget ro!*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *For mit vedkommende alt ok.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 60-69 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Hæmatologisk Afd. (R)

 *Der var meget støj ved værelset, der vendte ud mod containeren.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 60-69 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Hæmatologisk Afd. (R)

 *Men fx morgenmad til kl. 09:30 eller kl. 10?*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 60-69 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Hudklinikken (D)

 *Ok med et rygerum og resten røgfrit.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Gerne medbringe egen vin til mad i restauranten.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Det er utroligt om nogen skulle være utilfredse.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder : 80 år eller mere      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Geriatriisk Afd. (G)

 *Måske mere vejledning i forhold til alle mine mange besøg. Jeg var så træt og kunne ikke sige fra. Meget larm fra gården under middagslur.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

**Var du under hele opholdet på patienthotellet tilstrækkeligt informeret om, hvad hvad der skulle ske i forhold til din behandling/undersøgelse?**


 *Der var givet en kollektiv besked som ikke tilfald mig, hvilket skabte forvirring/småproblemer.*

Respondentens svar: Både og  
Alder : 70-79 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)


 *Personalet på M.H fortalte dag for dag om mødetider etc.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 19-39 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Hudklinikken (D)


**Var du under hele opholdet på patienthotellet tilstrækkeligt informeret om, hvad hvad der skulle ske i forhold til din behandling/undersøgelse?**

 *Fulgt op af læge og sygeplejerske under opholdet. Samarbejdet fungerede.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 80 år eller mere      Køn : Mand      Afdelingskode : Geriatrisk Afd. (G)

 *Det blev jeg jo informeret om på afdelingen.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 60-69 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Hudklinikken (D)


 *Ja, jeg modtager lokalbehandling, så det er der helt styr på.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 19-39 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Hudklinikken (D)


 *Ja, de vidste hvornår jeg skulle hentes til træning osv.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)


**Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med ansatte på sygehuset og patienthotellet?**

 *Som sagt manglede der lidt. Fysioterapeuten havde aldrig været på hotellet, og var uvidende om gældende service derovre.*


Respondentens svar: Både og  
Alder : 70-79 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)

 *Måske lige det med, at jeg endelig skulle ringe omkring is til knæet og smerter.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)


 *De ansatte på sygehuset var ikke godt nok orienteret om patienthotellet.*

Respondentens svar: Nej  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)

 *Vidste hvad der skulle ske i forvejen.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Medicinsk Afd. (C)












**Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra patienthotellets personale?**

 *Ja, og så alligevel manglede jeg lige, at jeg bare skulle bede om hjælp.*


Respondentens svar: Både og  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)




## Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra patienthotellets personale?

-  *Støtte skal man vel bede om, og så får man den.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder : 60-69 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Hæmatologisk Afd. (R)
-  *Jeg var ikke særlig krævende, så det var mere end godt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder : 19-39 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Hudklinikken (D)
-  *Personalet var altid klar til at give den nødvendige støtte.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder : 60-69 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)
-  *Ja, der var altid en hjælpende hånd.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder : 80 år eller mere      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Geriatrisk Afd. (G)
-  *Ja, de var virkelig gode til at tale med dig/lytte til dig.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)
-  *Altid parate til at snakke.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder : 60-69 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Hudklinikken (D)
-  *Så absolut.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder : 70-79 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Hudklinikken (D)
-  *Personalet var venligt og kompetent.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)
-  *Overstrømmende venlighed.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)
-  *Fantastisk personale. Alle meget imødekommende og hjælpsomme og godt humør.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)
-  *Meget venlig, hyggelig, personlig og imødekommende.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder : 19-39 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Hudklinikken (D)

**Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra patienthotellets personale?**

 *Ja, de var meget hjælpsomme, hvis man havde spørgsmål eller var utryg.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år                      Køn : Kvinde                      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Personalet er utroligt venlige.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 60-69 år                      Køn : Kvinde                      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Fantastisk søde og omsorgsfulde.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år                      Køn : Kvinde                      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Utrolig støtte.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 70-79 år                      Køn : Kvinde                      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)

 *For mig var det ok, men det bliver hurtigt ensomt, hvis man ikke har besøgende som støtte.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år                      Køn : Kvinde                      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Dejligt personale som havde tid til at snakke.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år                      Køn : Kvinde                      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Jeg havde ikke brug for støtte.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 60-69 år                      Køn : Kvinde                      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)

 *Så absolut.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder : 80 år eller mere                      Køn : Kvinde                      Afdelingskode : Geriatrisk Afd. (G)

 *Min mand var min ledsager.*












Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder : 60-69 år                      Køn : Kvinde                      Afdelingskode : Hæmatologisk Afd. (R)

 *Havde kun brug for praktiske oplysninger, som personalet er meget behjælpelig med.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder : 40-59 år                      Køn : Kvinde                      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

**Var lokaleforholdene på patienthotellet tilfredsstillende? (værelset, bad, rengøring, restaurant etc)**


**Var lokaleforholdene på patienthotellet tilfredsstillende? (værelset, bad, rengøring, restaurant etc)**

-  *Værelsets møbler er ikke optimale for gangbesværede. For lavt sofabord.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)
-  *Manglede en eller anden form for lænestol. Af stole var der en skrivebordstol+seng+sovesofa.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)
-  *Alt ok, bortset fra sengelampen sidder højt, når man skal slukke lyset med en dårlig arm.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)
-  *Det ville være dejligt med en god hvilestol.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)
-  *En stor mangel på værelset er en god stol at hvile i.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder : 60-69 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Hæmatologisk Afd. (R)
-  *Måtte selv finde rene håndklæder etc.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)
-  *Svært at nå afbryder/tændeknap på sengelampe, når man er brystopereret.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)
-  *Meget fint.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder : 80 år eller mere      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)
-  *Meget bedre end på M.H.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder : 19-39 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Hudklinikken (D)
-  *Mangler en lænestol på værelset.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)
-  *Lugten på badeværelset var ikke god.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder : 70-79 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Medicinsk Afd. (C)


**Var lokaleforholdene på patienthotellet tilfredsstillende? (værelset, bad, rengøring, restaurant etc)**

 *Men hovedpuden var ikke så god.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 70-79 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Hudklinikken (D)

 *Det var i orden.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 70-79 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Hudklinikken (D)

 *Jeg havde et dejligt hjørneværelse med alt, og dejlig varme og bad.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 80 år eller mere      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Geriatrisk Afd. (G)

 *Det hele var virkelig i top.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Jeg var i tvivl om jeg selv skulle skifte sengetøj, så det gjorde jeg. Restauranten var altid pyntet, renholdt og hyggelig.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 60-69 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Hudklinikken (D)

 *Til brystopererede kvinder kunne der godt være flere puder til understøttelse af armen.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Flot, rent og pænt overalt. Skønt med eget værelse og bad.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Eminent dejligt.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Hudklinikken (D)

 *Fint og stilrent.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 19-39 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Hudklinikken (D)

 *Det var et rigtig dejligt og super værelse jeg overnattede i.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)

 *Det var skønt at sidde i restauranten, minus røg. Flotte lokaler for øjet og behovet.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

**Var lokaleforholdene på patienthotellet tilfredsstillende? (værelset, bad, rengøring, restaurant etc)**

 *Dejligt roligt og fint værelse.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)

 *Det hele var godt.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)

 *Det hele føler jeg var tip top.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Helt perfekt.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Der var pænt rent.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 70-79 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Helt i top.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Over middel.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Sengen var dårlig. Da jeg er svært overvægtig, er det et problem, at der kun er stole med armlæn i restauranten.*


Respondentens svar: Nej  
Alder : 40-59 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Medicinsk Afd. (C)

 *Der var ikke en eneste stol i opholdsstuen jeg måtte bruge som hoftepatient. De var alle for lave.*

Respondentens svar: Nej  
Alder : 19-39 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)

 *Der var rengøring, og rene håndklæder, som på et 1. classes hotel.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder : 80 år eller mere      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Geriatrisk Afd. (G)

 *Dårlig og slidt madras. Sengevarer var itu.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Medicinsk Afd. (C)

---


**Var der tilstrækkeligt med aktivitetsmuligheder på patienthotellet? (gerne konkrete forslag ved mangler)**

 *Der var kun det lille bibliotek og omgang og snak med andre patienter.*


Respondentens svar: Både og  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Der måtte gerne være nogle flere ting til børn.*


Respondentens svar: Både og  
Alder : 0-18 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Hudklinikken (D)

 *Jeg kunne godt ønske mig lidt mere for børn. Spil, film, tv-kanaler.*

Respondentens svar: Både og  
Alder : 0-18 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Hudklinikken (D)

 *Mangler lidt til børn.*


Respondentens svar: Både og  
Alder : 0-18 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Hudklinikken (D)

 *Bogreolerne var desværre anbragt i rygeværelset, hvilket nødvendiggjorde en for hurtig udvælgelse af bøger.*


Respondentens svar: Både og  
Alder : 60-69 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Hudklinikken (D)

 *Et motionsrum kunne være dejligt.*


Respondentens svar: Både og  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Rum til børn.*


Respondentens svar: Både og  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Hudklinikken (D)

 *Der er ikke mange aktivitetsmuligheder, men jeg havde ikke behov for nogle.*


Respondentens svar: Både og  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Der er brug for fysisk udfoldelse for patienter, der kan klare sig selv. Gymnastik, bob eller lignende.*

Respondentens svar: Både og  
Alder : 60-69 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Hæmatologisk Afd. (R)

 *Man kunne fx lave opslag om hvem der spiller bridge, skak m.v?*

Respondentens svar: Både og  
Alder : 60-69 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Hudklinikken (D)

 *Det kunne være fint med mulighed for internetadgang.*

Respondentens svar: Både og  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

**Var der tilstrækkeligt med aktivitetsmuligheder på patienthotellet? (gerne konkrete forslag ved mangler)**



*TV, klaver, spil, sangbøger, blade, aviser, tidsskrifter, fagblade.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 19-39 år                      Køn : Mand                      Afdelingskode : Hudklinikken (D)



*Men der kunne godt have været et legehjørne til de helt små.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 19-39 år                      Køn : Kvinde                      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)



*Ja, dejligt og fredeligt.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år                      Køn : Kvinde                      Afdelingskode : Hudklinikken (D)



*Ja, hvis man er interesseret i det.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 19-39 år                      Køn : Kvinde                      Afdelingskode : Hudklinikken (D)



*Evt. internet.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år                      Køn : Kvinde                      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)



*Da folk på patienthotellet er mere eller mindre syge, eller berørt af sygdom, handler det om rolige omgivelser. Ok.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 60-69 år                      Køn : Mand                      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)



*Men der kunne godt være nogle flere spil inde ved rygerne.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 19-39 år                      Køn : Kvinde                      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)



*Ja, for mig, da jeg gik med krykker.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 60-69 år                      Køn : Kvinde                      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)



*Der mangler noget sjov. Noget der giver naturlig kontakt med måltider.*

Respondentens svar: Nej  
Alder : 40-59 år                      Køn : Kvinde                      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)



*Der trænger til nogle aktiviteter for børn (evt nye spil).*


Respondentens svar: Nej  
Alder : Uoplyst                      Køn : Uoplyst                      Afdelingskode : Hudklinikken (D)



*En lille legeafdeling med legetøj, skrivateikler til børn kunne være godt. Evt. video med bånd til voksne og børn. En kondicykel. Jeg fik årebetændelse.*

Respondentens svar: Nej  
Alder : 40-59 år                      Køn : Kvinde                      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)


**Var der tilstrækkeligt med aktivitetsmuligheder på patienthotellet? (gerne konkrete forslag ved mangler)**

 *Ingen aktiviteter, kun aviser, mad og drikkevarer.*


Respondentens svar: Nej  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Medicinsk Afd. (C)

 *Internetcafe.*


Respondentens svar: Nej  
Alder : 40-59 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Hudklinikken (D)

 *Internet manglede i høj grad.*

Respondentens svar: Nej  
Alder : 19-39 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Hudklinikken (D)

 *Der mangler flere spil. Der var kun 2 spil, og det er ikke meget, hvis man er indlagt i 2 uger f.eks.*


Respondentens svar: Nej  
Alder : 19-39 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Hudklinikken (D)

 *Jeg var der kun 1 aften, og en overnatning.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)

 *Havde ikke brug for det.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Jeg fik ro og fred efter et ophold på en 6-sengs stue.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)


 *Et hornorkester.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder : 80 år eller mere      Køn : Mand      Afdelingskode : Hudklinikken (D)

 *Det ville være rart med internetadgang.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)


**Var der en god atmosfære på patienthotellet? (omgangstone, stemning etc.)**

 *Alt for stille.*


Respondentens svar: Både og  
Alder : 19-39 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)




**Var der en god atmosfære på patienthotellet? (omgangstone, stemning etc.)**

 *Meget sygesnak fra andre patienter.*


Respondentens svar: Både og  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Store lokaler, få mennesker, virker lidt tomt.*


Respondentens svar: Både og  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *God stemning som på en fin restaurant.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 19-39 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Hudklinikken (D)

 *Personalets venlighed og hjælpsomhed var stærkt medvirkende til en virkelig rar og god atmosfære.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 60-69 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)

 *En rigtig god atmosfære.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Hudklinikken (D)

 *Utroligt at man kunne have det så godt.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 70-79 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Hudklinikken (D)

 *Ja, et stort smil og hilsen, både morgen og aften.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 80 år eller mere      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Geriatriisk Afd. (G)

 *Personalet var gode til at tale/hygge om dem, der boede der.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Jeg var overvældet. Havde ikke forestillet mig, at det kunne være så rart at være indlagt.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 80 år eller mere      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Geriatriisk Afd. (G)


 *Ualmindelig god omgangstone, og stemning. Alt personale søde og flinke.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 70-79 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Hudklinikken (D)


 *Alle meget søde. Havde det meget hyggeligt i opholdsstue/spisestue, både med personale og medpatienter.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)


**Var der en god atmosfære på patienthotellet? (omgangstone, stemning etc.)**

 *Personalet var god til at tage hånd om os.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Hudklinikken (D)

 *Meget hyggelig og rar.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 19-39 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Hudklinikken (D)

 *Absolut.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)

 *Altid venlighed.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)

 *Jeg følte der var en god og meget omsorgsfuld atmosfære.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Personalet gjorde en stor aktiv indsats.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 60-69 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)

 *Ja, de var allesammen søde.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 70-79 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Personalet burde måske ikke nødvendigvis sidde sammen ved spising. Når der sidder enlige der virker kede af det.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Hyggeligt og dejligt roligt.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)


 *Venlighed og hjælpsomhed.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder : 80 år eller mere      Køn : Mand      Afdelingskode : Geriatrisk Afd. (G)


 *Der var for stille i spisesalen. Fx fælles eftermiddagskaffe som snakketilbud. Fx se en sjov film sammen.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)


**Passede maden på patienthotellet til dine ønsker? (udvalg, smag, udseende etc)**

 *Man spiser for tidligt.*


Respondentens svar: Både og  
Alder : 40-59 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Havde uendelig lidt appetit, men udbuddet på hotellet er bedre end på afdelingen.*


Respondentens svar: Både og  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)

 *Der kunne godt være kartoffelmos. Jeg kan ikke tåle alt mad. Fik mad en dag.*

Respondentens svar: Både og  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Medicinsk Afd. (C)

 *Til frokost er der alt for meget grønt, er man ikke så meget til det grønne, ville eksempelvis pålæg være godt.*


Respondentens svar: Både og  
Alder : 60-69 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Hæmatologisk Afd. (R)

 *Super. Buffet, frit valg og i store mængder.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 19-39 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Hudklinikken (D)

 *Rigtig lækker og dejlig mad.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Meget lækkert både at se på og spise.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Hudklinikken (D)

 *Perfekt.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 80 år eller mere      Køn : Mand      Afdelingskode : Geriatriisk Afd. (G)

 *Kunne bruge en let lun ret til aften, især når maden er tung stegemad. Har kun lille appetit.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 60-69 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Hæmatologisk Afd. (R)

 *Bestemt. Er altid god og varieret.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Hudklinikken (D)


 *Fint mad hver dag. Dug på bordet, og hyggeligt.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 70-79 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Hudklinikken (D)


**Passede maden på patienthotellet til dine ønsker? (udvalg, smag, udseende etc)**

 *Det smagte virkelig godt det hele.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år                      Køn : Mand                      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Maden var så dejlig, og der var nok at vælge imellem.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 80 år eller mere              Køn : Kvinde                      Afdelingskode : Geriatrisk Afd. (G)

 *Ja, en dejlig varieret og sund kost.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år                      Køn : Kvinde                      Afdelingskode : Hudklinikken (D)

 *Maden var rigtig god, og der var flere gode valgmuligheder.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år                      Køn : Kvinde                      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Altid rigelig, veltillavet og varieret.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 60-69 år                      Køn : Mand                      Afdelingskode : Hudklinikken (D)

 *Alt meget lækkert med meget lækker salat, og alt meget flot anrettet.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år                      Køn : Kvinde                      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Dejligt varierende.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år                      Køn : Kvinde                      Afdelingskode : Hudklinikken (D)

 *Udvalget fint, så man fik lyst til at spise, selvom jeg har ringe appetit.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 60-69 år                      Køn : Kvinde                      Afdelingskode : Medicinsk Afd. (C)

 *Meget fint, og hyggelig stue.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 60-69 år                      Køn : Kvinde                      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)

 *Ualmindelig god.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 60-69 år                      Køn : Kvinde                      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)

 *Maden er utrolig fin og velanrettet. Og meget afvekslende. Buffeten giver en mere appetit end hvis det var portionsanrettet.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år                      Køn : Kvinde                      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)



**Passede maden på patienthotellet til dine ønsker? (udvalg, smag, udseende etc)**

 *Maden var helt i top, velsmagende og lækker.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)


 *Jeg var fastende.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder : 19-39 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)


**Var patienthotellets personale tilstrækkeligt fagligt dygtige på det sundhedsmæssige område?**

 *Absolut lækre anretninger.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 80 år eller mere      Køn : Mand      Afdelingskode : Geriatrisk Afd. (G)

 *Jeg havde min rollator med, jeg går meget dårligt, men altid kom der hjælp.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 80 år eller mere      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Geriatrisk Afd. (G)

 *Det var så dejligt, jeg fik hjælp til alt det jeg ikke kunne. Tak.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)

 *Den hjælp jeg havde brug for, var jeg yderst tilfreds med.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Fint og alsidigt udvalg.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 60-69 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)

 *Omhyggelige med anvisninger.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 70-79 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)


 *Havde ikke brug for at finde ud af det.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)


 *Havde ikke brug for faglig hjælp.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)


**Har dine pårørende haft en positiv oplevelse med patienthotellet? (du bedes krydse "ved ikke", hvis dine pårørende ingen kontakt har haft til hotellet)**

 *For høje priser på mad og rødvin.*


Respondentens svar: Både og  
Alder : 60-69 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)

 *Vi hyggede os fint i dagligstuen.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 19-39 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Hudklinikken (D)

 *Det var dejligt, at min kone kunne købe mad, så vi under hendes besøg kunne spise sammen.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 60-69 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)

 *Min mand synes det var skønt, og blev godt modtaget.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Yderst tilfreds.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 80 år eller mere      Køn : Mand      Afdelingskode : Geriatrisk Afd. (G)

 *Rart at kunne invitere på kaffe i kønne, rolige omgivelser.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)

 *Mine børn synes det var luksus at besøge mig på hotel.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Ja, de synes, der var en rimelig god stemning og god betjening.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Gæster til middag, god idé.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)


 *Min mand var der en enkelt nat. Vi synes det var dejligt at kunne være sammen.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Hudklinikken (D)

 *Specielt godt med mulighed for kaffe/te i dagligstuen, hvor der var god plads og mulighed for at tale privat sammen.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Medicinsk Afd. (C)


**Har dine pårørende haft en positiv oplevelse med patienthotellet? (du bedes krydse "ved ikke", hvis dine pårørende ingen kontakt har haft til hotellet)**

 *Min mand var ked af, at opholdet kun blev til et døgn. Undersøgelse bevirkede, at opholdet blev så kort, skulle blive på hospitalet.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 70-79 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Det var skønt at kunne invitere gæster på kaffe og kage mod betaling i hyggelige omgivelser.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Det var dejligt roligt at have besøg, og de kunne komme lidt oftere på andre tider.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)

 *Tilfredshed med besøg i restauranten.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 70-79 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Synes bare konen skulle have haft det at vide dagen før.*


Respondentens svar: Ja  
Alder : 70-79 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Ja, mon ikke. Alle er enestående personer, hygger også om gæsterne.*

Respondentens svar: Ja  
Alder : 70-79 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Hudklinikken (D)


 *Måltiderne var for dyre.*

Respondentens svar: Nej  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Det er vidunderligt at kunne byde mine gæster på et måltid mad.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder : 80 år eller mere      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Geriatrisk Afd. (G)

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

 *Jeg fik en meget fin behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 80 år eller mere      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)

 *Jeg var umådelig tilfreds med opholdet på hotellet.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Hæmatologisk Afd. (R)




## Hvorfor gav du det antal stjerner? (ris, ros eller gode ideer)

-  *Jeg fik den hjælp jeg havde brug for. Personalet var søde og venlige, og det var ok.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)
-  *Mine forventninger var blot at sove og spise ok, men her var virkelig rart og godt. Tak for det.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 19-39 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Hudklinikken (D)
-  *Min ros baseres på personalet, værelsets indretning, restauranten med den helt igennem fine mad, samt den hygge, der er skabt her.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 60-69 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)
-  *Jeg synes det var dejligt, det var en god betjening, og så i stedet for at bo på en afdeling. Der er for meget uro.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)
-  *Det var bare fantastisk.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 60-69 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Medicinsk Afd. (A)
-  *Jeg synes, at det var en meget positiv oplevelse. Der var altid en man kunne spørge og få hjælp af. Maden var fremragende, og varieret. Og man følte sig i gode hænder, næsten lige så godt, som at ligge på afdeling. De havde tjek på det hele. Fremragende.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 19-39 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)
-  *Opholdet på hotellet var så dejligt, at jeg skylder dem en stor tak. Der er absolut intet at kritisere.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 80 år eller mere      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Geriatrisk Afd. (G)
-  *Pga. venlig modtagelse, særdeles god mad, rent og pænt overalt.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Hudklinikken (D)
-  *Eget bad og værelse. Lækkert anrettet mad. Dejligt personale.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)
-  *Fordi det er godt. Både som idé og udførelse.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 40-59 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)


## Hvorfor gav du det antal stjerner? (ris, ros eller gode ideer)

 *God behandling.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 70-79 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Geriatrisk Afd. (G)

 *Fantastisk sødt personale.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)

 *Fordi hotellet ikke mindede det mindste om et hospital.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)

 *Dejlig modtagelse, smilende personale, dejlig kaffe og mad, samt rengøring til UG. Flotte borde samt pyntning til påske.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)

 *Fordi jeg synes, at servicen var helt i orden.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Venligt, indbydende. Ikke sygehusagtigt. Det har man brug for. Søde, hjælpsomme. God service. Central beliggenhed.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 60-69 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Hæmatologisk Afd. (R)

 *Jeg kan ikke finde noget negativt. Jeg glæder mig hver gang til at overnatte på patienthotellet.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Hudklinikken (D)

 *Jeg synes, at det var dejligt at have sit eget værelse.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 19-39 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *En at tale med.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 40-59 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Hæmatologisk Afd. (R)

 *For den søde og rare måde at være på. For at få lov til at bo alene i det pæne værelse. Tak.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 70-79 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Hudklinikken (D)

 *Man skulle tro, at man var på ferie, når jeg var der. Alt var i den skønneste orden.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 40-59 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

## Hvorfor gav du det antal stjerner? (ris, ros eller gode ideer)

-  *De var så venlige og hjælpsomme allesammen. Hvis jeg ikke selv kunne bære min mad, var der straks en der hjalp.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 80 år eller mere      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Geriatrisk Afd. (G)
-  *Fordi alt var tip top.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 70-79 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Geriatrisk Afd. (G)
-  *Fordi jeg følte mig fuldstændig tryk og godt behandlet.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 70-79 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)
-  *Fordi der intet er at klage over. Det var en dejlig oplevelse at bo på patienthotellet. Personalet var hjælpsomme, søde og imødekommende, og maden var rigtig god.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Hudklinikken (D)
-  *Fordi mit ophold har været dejligt. De er rigtig gode til at forkæle dig, og tegne op på kort, hvis du gerne ville ud for at se byen og omegnen.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)
-  *Fordi det er et pragtfuldt sted at være patient. Det virker hjemligt, men med en utrolig varm og hjælpsom personalestab.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : Uoplyst      Køn : Uoplyst      Afdelingskode : Hudklinikken (D)
-  *Fordi alt var perfekt i mine øjne, og med den dejlige atmosfære. Helt sikkert skyld i, at jeg kom så hurtigt på benene igen.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 60-69 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Medicinsk Afd. (A)
-  *Erkendelsen af og betydningen af, at en positiv atmosfære kan virke helbredende og opløftende har jeg lagt mig på sinde til efterfølgelse efter bedste evne. For mig var det også givende, at stuerne var veludstyret med spændende malerier på væggene.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 80 år eller mere      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Geriatrisk Afd. (G)
-  *Fordi jeg følte mig meget tryk under opholdet. Jeg blev altid mødt med venlighed og forståelse. Jeg havde eget værelse, hvor mine nærmeste også havde mulighed for at være. Maden var god og velanrettet.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)
-  *Fordi alt er ok. Der kan ikke klages.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 70-79 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Hudklinikken (D)









## Hvorfor gav du det antal stjerner? (ris, ros eller gode ideer)

-  *Jeg kan kun sige enestående. Jeg har aldrig før prøvet at bo på et patienthotel, så min personlige karakter til jer: 5 stjerner.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)
-  *Havde 1 overnatning, der var en god betjening, god atmosfære. God og lys opholdsstue, restaurant og værelser. Alt i alt en meget positiv oplevelse.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 19-39 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)
-  *Det var bare dejligt.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)
-  *Fordi jeg var utrolig glad for mit ophold på hotellet.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 80 år eller mere      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Medicinsk Afd. (A)
-  *Jeg kan ikke komme i tanke om noget, jeg kunne tænke mig anderledes.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)
-  *Jeg var forbavset over de smukke og hyggelige forhold. Kontakten til hospitalet gjorde mig tryk.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)
-  *Fordi jeg kun havde positive oplevelser. Et fantastisk velfungerende hotel. Et sted man kan slappe af og hurtigere blive rask.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)
-  *Gode værelser. Veluddannet personale. God mad. Håber, hvis jeg får brug for det, at komme hos jer.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Hudklinikken (D)
-  *Har haft et utroligt rart og positivt indtryk af mine mange ophold på hotellet.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 19-39 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Hudklinikken (D)
-  *Fordi det var så fint, både at få sovet ordentligt, og kunne slappe af for sig selv, og få lidt styrke tilbage ved at få dejlig mad.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Medicinsk Afd. (C)

## Hvorfor gav du det antal stjerner? (ris, ros eller gode ideer)

-  *Fordi det var et meget positivt ophold i forbindelse med min sygdom.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)
-  *Fordi vi befandt os virkelig godt, flinkt personale. Dejlig atmosfære og maden var enestående god.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 70-79 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)
-  *Det var bare en så dejlig oplevelse, alt var perfekt.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Medicinsk Afd. (C)
-  *Det følte som en oase at være på hotellet.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)
-  *Fin fin behandling.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 80 år eller mere      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)
-  *Pænt, og kun flinkt personale.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 60-69 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)
-  *Forholdene er gode. Personalet venligt og hjælpsomt. Maden afvekslende og præsentabel.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 60-69 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)
-  *Rolige og venlige omgivelser. Sødt personale. Ikke så meget sygehus over denne del af sygdomsforløbet.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)
-  *Patienthotellet er et dejligt sted at være, i forhold til afdelingerne på Marselisborg. Det var dejligt at sove et andet sted og ligesom kunne lukke døren til sit eget rum.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 19-39 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Hudklinikken (D)
-  *Jeg synes det er perfekt det hele, altså helt OK. Rigtig god mad hver dag.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)
-  *Det samlede indtryk, opholdet har efterladt et dejligt minde for mig og min familie i en svær tid.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

## Hvorfor gav du det antal stjerner? (ris, ros eller gode ideer)

-  *Fordi der er så dejligt et personale, der hjalp alle steder. En stor tak for en god oplevelse.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)
-  *Fordi jeg havde et utroligt godt ophold efter min brystoperation, og alle var meget omsorgsfulde.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)
-  *Alt er rosværdigt. Personalet var særdeles kompetent.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 70-79 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)
-  *Alt er bare i orden.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 19-39 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)
-  *Jeg og min kone har kun godt at sige om patienthotellet.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 60-69 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)
-  *En stor positiv oplevelse at komme væk fra sygehuset, og bo under hyggelige og trygge omgivelser. Den tætte kontakt til afdelingen var optimal. Besked om stuegang/medicin, fysioterapeut m.v.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 60-69 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)
-  *Spørgsmålene er svære at svare på, da jeg kun overnattede en nat.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 40-59 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Medicinsk Afd. (C)
-  *Fordi der var dejligt.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 80 år eller mere      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Geriatrisk Afd. (G)
-  *Fordi de aftalte tider blev overholdt til behandling. Man fik mad båret hen til bordet, når man var gående med 2 krykkestokke. Personalet er altid smilende og venlige.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)
-  *Fordi personalet var flinke til at hjælpe mig med at bære mad over til bordet.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 80 år eller mere      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Medicinsk Afd. (C)
-  *5 stjerner er givet på baggrund af opfyldelsen af mine behov (logi og forplejning).*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 60-69 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Hæmatologisk Afd. (R)

## Hvorfor gav du det antal stjerner? (ris, ros eller gode ideer)


-  *Gode forhold. God mad. God service. Følte mig godt tilpas under opholdet.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)
-  *Det var en dejlig oplevelse, når man nu var syg.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 70-79 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)
-  *Det var perfekt, alt.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 70-79 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)
-  *Jeg var rigtig godt tilfreds med at være på patienthotellet, både mad, værelse og personale, det var i top.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)
-  *Fantastisk behandling, meget fleksible, god idé med posen til dræn. Godt at man kunne få familie og venner til at spise med. Gode værelser.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 40-59 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)
-  *Meget tilfreds.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Hudklinikken (D)
-  *Havde der været 100 stjerner havde jeg sat min kryds der, alle er utroligt søde og hjælpsomme.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 70-79 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Hudklinikken (D)
-  *Kan ikke kritisere forholdene overhovedet.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 70-79 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Geriatrisk Afd. (G)
-  *Fordi jeg har haft det utroligt godt der, hele personalet står på pinde for os. Jeg kan ikke rose dem nok.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 70-79 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Hudklinikken (D)
-  *Det er et meget godt alternativ til et sygehusophold. Hjemlige forhold. Godt psykisk og fysisk for en patient. I kan være meget stolte af hotellet.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

## Hvorfor gav du det antal stjerner? (ris, ros eller gode ideer)


-  *Fordi alting bare var i orden, især maden. Men også det at jeg kunne være alene, og hvile, uden alle de forstyrrelser, der er på en 6-sengsstue. Samt et meget venligt og fagligt dygtigt personale.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 40-59 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)
-  *Jeg synes, at 'Lægens Bord's månedens buket skulle gå til Århus Amts Patienthotel. Jeg var meget tilfreds.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)
-  *Personalet var altid venligt og smilende. Renligheden var i top. Maden meget god og serveret på en meget tiltalende måde.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 70-79 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)
-  *God måde at komme sig på inden man slipper systemet, man er mere tryk, når man kommer hjem, når man har været i sikre hænder på hotellet, samtidigt med at man klarer sig selv.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)
-  *Jamen det var jo ren luksus hele vejen igennem. Dygtigt og omsorgsfuldt personale. Alt ok!!*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)
-  *Fordi det ikke er patienthotellets skyld at jeg finder det helt urimeligt at flytte kvinder med brystkræft.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder : 19-39 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)
-  *Det kunne være enestående, hvis man kunne finde på nogle aktiviteter, det kunne være nogle lette sportsaktiviteter.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)
-  *Jeg har boet på hotellet flere gange, og har altid følt mig godt tilpas, og har fået den hjælp jeg har haft brug for.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)
-  *Det var min oplevelse.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder : 40-59 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)
-  *Alt i alt fordi jeg var stort set godt tilfreds.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder : 70-79 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)




## Hvorfor gav du det antal stjerner? (ris, ros eller gode ideer)

 *Jeg er rigtig godt tilfreds.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder : 70-79 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Hudklinikken (D)

 *Dygtigt personale.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder : Uoplyst      Køn : Uoplyst      Afdelingskode : Hudklinikken (D)

 *Pænt, ordentligt, god atmosfære, alt fungerer.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder : 60-69 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)

 *Der manglede ting til børn, derfor kun 4 stjerner.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder : 0-18 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Hudklinikken (D)

 *Det var godt.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder : 60-69 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Hudklinikken (D)

 *Helhedsindtrykket var absolut tilfredsstillende.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder : 70-79 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Geriatrisk Afd. (G)

 *Det er et rigtig godt supplement til indlæggelse på afdeling. Hvis man ikke bliver presset til at flytte, inden man er klar. Det var jeg udsat for i August 2003.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)

 *Dejligt værelse, sødt personale.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder : 70-79 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)

 *Fordi der ingenting er at klage over, der er det som skal være på et godt patienthotel.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder : 40-59 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)











 *Jeg nød hvilen og freden på værelset. Et godt sted at puste ud inden hverdagens krav i hjemmet møder en.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)











 *Jeg mangler lidt aktiviteter for børn. Spil, film, evt. tv-kanaler som Cartoon-network og andre børnekanaler. Stor ros til personale, altid tid til snak og man føler sig velkommen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder : 0-18 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Hudklinikken (D)


## Hvorfor gav du det antal stjerner? (ris, ros eller gode ideer)

-  *Jeg er altid glad for at bo på patienthotellet. Dejligt personale og god mad.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Hudklinikken (D)
-  *Patienthotellet er et fantastisk alternativ til stamafdelingen. Jeg er meget glad for det på trods af enkelte småproblemer, bl.a. de manglende regler for gæsters adfærd på værelserne.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Medicinsk Afd. (C)
-  *Alt i alt en god oplevelse.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder : 0-18 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Hudklinikken (D)
-  *Jeg kendte intet til patienthoteller, men har siden erfaret, at de findes flere steder. Jeg er blevet meget positivt overrasket.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder : 60-69 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Hudklinikken (D)
-  *God atmosfære, behandling og maden var pyntet pænt. Ro og orden.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder : 40-59 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Medicinsk Afd. (C)
-  *Jeg har været meget tilfreds. Følte mig velkommen, genkendt, dejligt med personalets gode humør. Dejligt at blive anerkendt ved at få et knus. Selv fra køkkenpersonalet. Dejlig adfærd.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)
-  *Det fungerede fint.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder : 60-69 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)
-  *God behandling/lidt for stift. Mangler noget til børn, dejlig mad.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Hudklinikken (D)
-  *God service, god mad, lidt for fin til børn.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder : 0-18 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Hudklinikken (D)
-  *Mit ophold var så kort, at jeg må nøjes med 4 stjerner, men jeg følte mig tryk, så snart jeg var kommet inden for døren. Det var mit første hospitalsophold nogensinde.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)


## Hvorfor gav du det antal stjerner? (ris, ros eller gode ideer)

-  *Jeg synes alt var i orden, nok manglede jeg lige at føle hjælpen (var en mangel i informationen).*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)
-  *Det mindede mig om et hospitalværelse i Tyrkiet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Medicinsk Afd. (C)
-  *En overnatning perfekt. Men ej muligt at bedømme til flere.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)
-  *Fordi forholdene er gode, men der mangler atmosfære.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)
-  *Patienthotellet var en rigtig god oplevelse. En udslusning til hverdagen. Larmen fra gården var træls, der burde være ro, f.eks. fra kl. 12:30-14:30. Anbefaling: Gå en tur i den gamle by morgen eller aften. Der er det gratis, og en dejlig opmuntring.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)
-  *Receptionen ydede en overordentlig fin hjælp ved sikker opbevaring af glemt effekt m.v. til senere afhentning.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder : 70-79 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)
-  *Der var hyggeligt rent og personalet var søde og hjælpsomme. Hvis man ikke huskede for godt, var hjælpen helt i top.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder : 70-79 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)
-  *Jeg kunne give 4 stjerner med pil op.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder : 60-69 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Hæmatologisk Afd. (R)
-  *I alt et glimrende ophold, god service og mad.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder : 19-39 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)
-  *En fejl ved fjernbetjening/telefon. Man kan ikke dæmpe lyden på TV, når der er telefonopkald. Har prøvet flere.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Hæmatologisk Afd. (R)


## Hvorfor gav du det antal stjerner? (ris, ros eller gode ideer)

 *Jeg har givet 4 stjerner, fordi det var godt nede hos jer, men der manglede lige det med stolene.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder : 19-39 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)

 *Fordi de var berettigede.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder : 80 år eller mere      Køn : Mand      Afdelingskode : Geriatriisk Afd. (G)

 *Fordi jeg var meget tilfreds.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder : 60-69 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Hudklinikken (D)

 *Gode værelser, fine toiletforhold, plads til gæster. Jeg var der så kort, at jeg ikke havde tid til at fornemme hverken mere eller mindre.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Fordi det ikke er så kedeligt som folk går og siger.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder : 40-59 år      Køn : Mand      Afdelingskode : Hudklinikken (D)

 *Venligt personale. Pæne værelser. God mad. Man har frihed til at leve efter ens almindelige døgnrytme, men ved der er hjælp i nærheden, hvis det skulle være aktuelt.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *God tryk udslusningsmetode, og patienthotellet er appetitligt og smagfuldt indrettet, og med fin kunst.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Det er rart at være på hotellet, man føler sig mindre syg, og det hjælper til hurtigt at komme ovenpå. Mere fred og ro end på afdelingen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)


 *Fordi jeg havde ikke det store behov.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)


 *Det hele var godt, bortset fra at det var en stor mangel, at man ikke kunne koble en bærbar til internet.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder : 19-39 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Hudklinikken (D)


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

 *Anonym atmosfære.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder : 40-59 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)

 *Et rart sted at være efter veloverstået operation, og samtidigt være i gode hænder.*

Respondentens svar: Ved ikke  
Alder : 60-69 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Kirurgisk Afd. (L)

 *Med en overnatning er mit grundlag for en vurdering for spinkel.*

Respondentens svar: Ved ikke  
Alder : 70-79 år      Køn : Kvinde      Afdelingskode : Ortopædkirurgisk Afd. (E)