

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Indlagte



**Denne rapport er udarbejdet for
indlagte patienter på**

**Akutmodtageafsnit AB4
Medicinsk Afdeling M
Regionshospitalet Randers og Grenaa**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling		25

1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres ophold på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 5. januar – 27. marts 2009 var indlagt på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	168
Besvarelser fra afsnittets patienter:	78
Afsnittets svarprocent:	46%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

¹ Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

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

Yderligere information

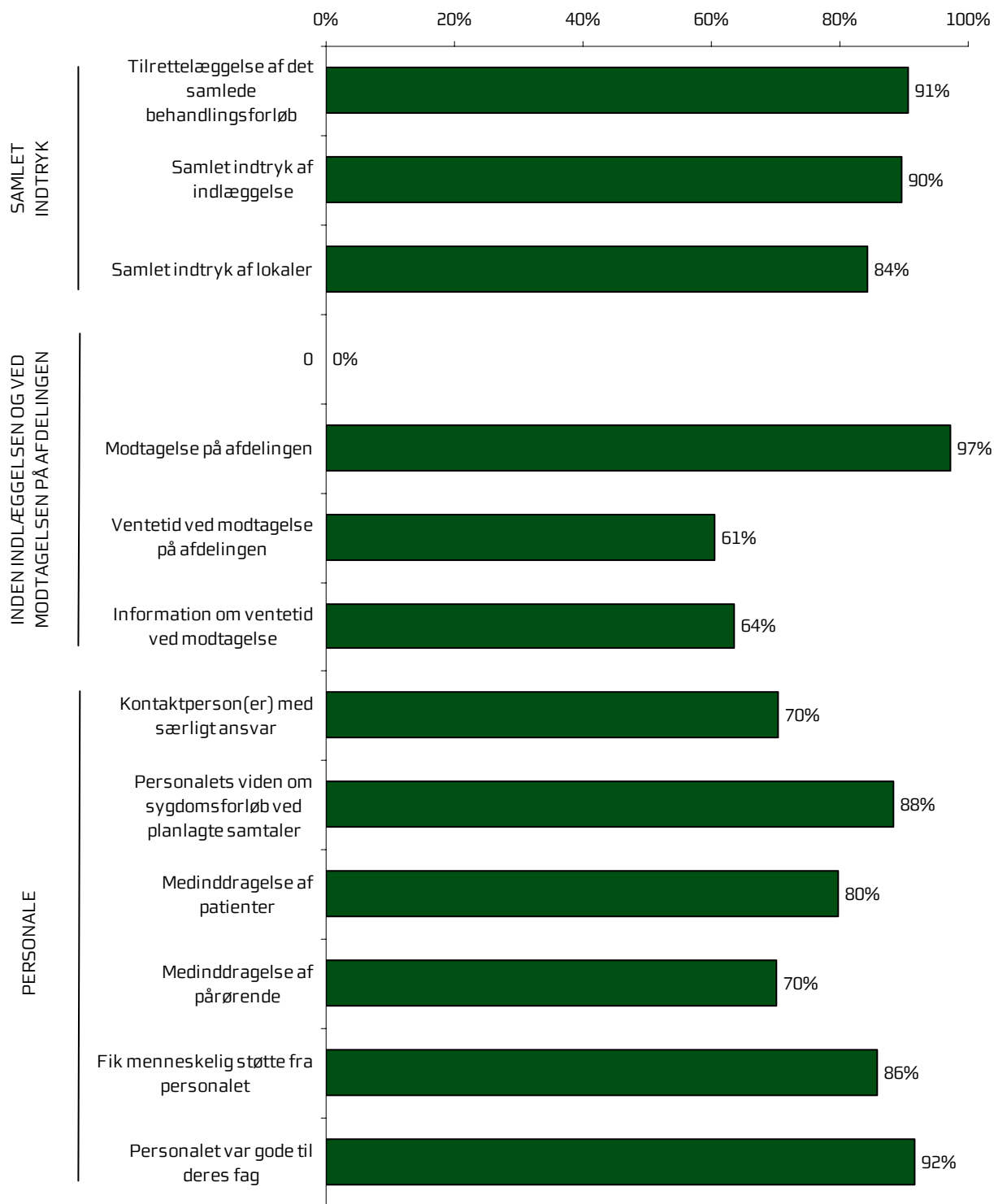
En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

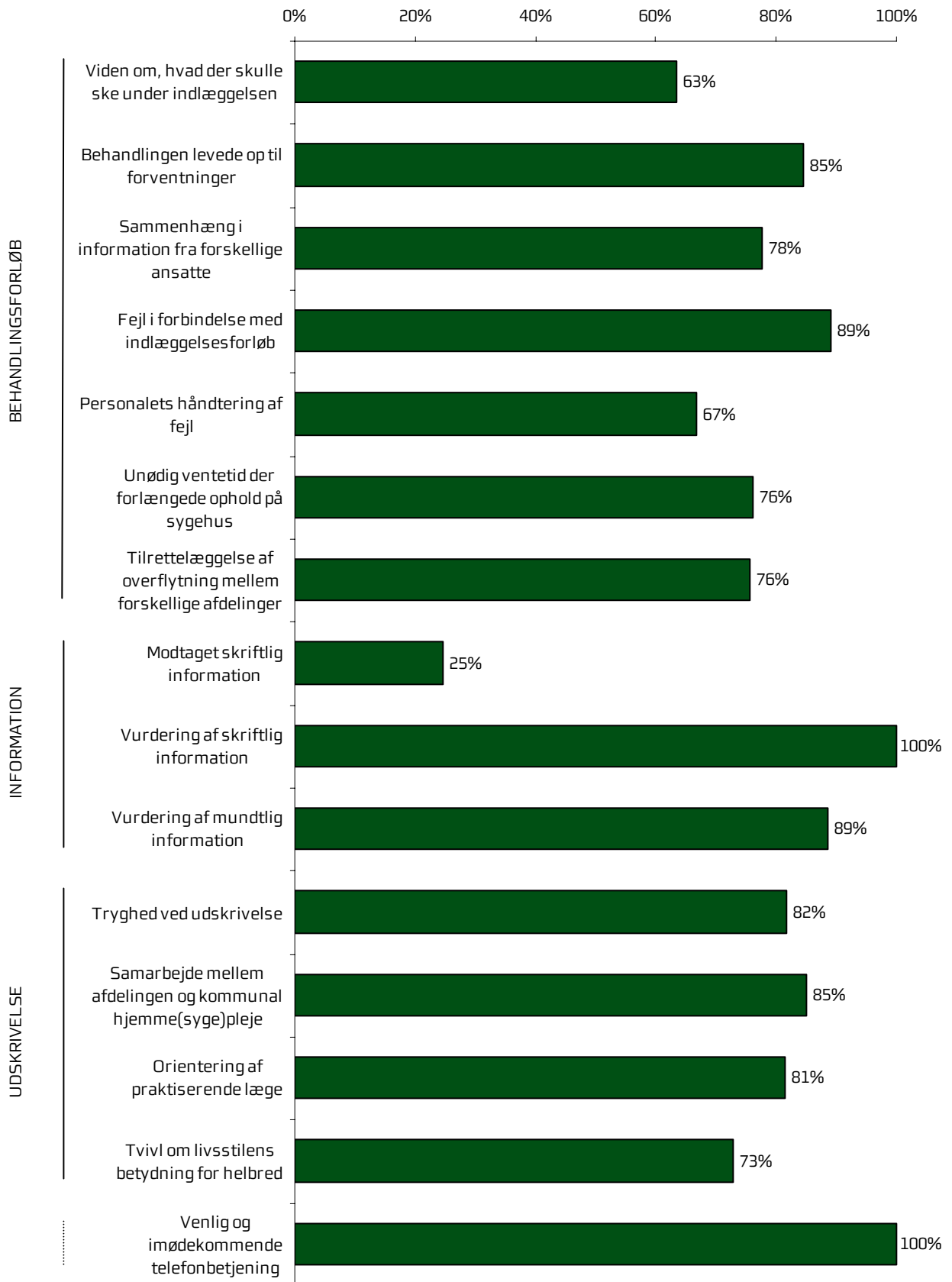
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)



4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.²

Siderne i dobbelttopslagene

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

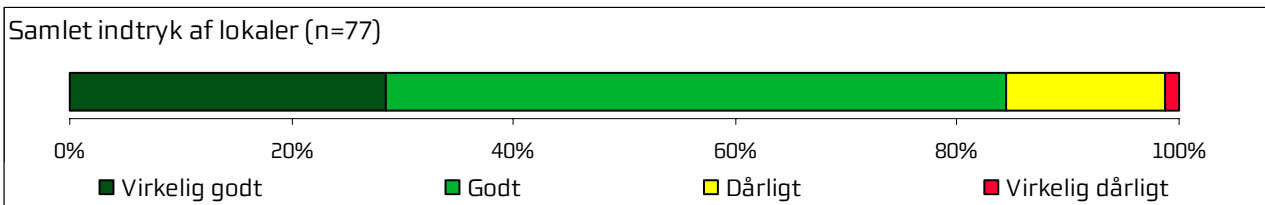
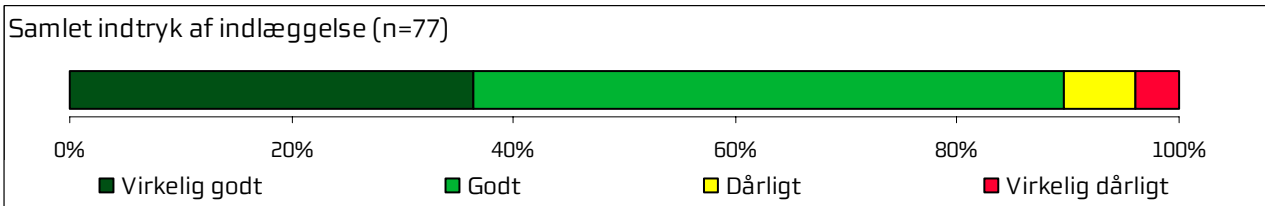
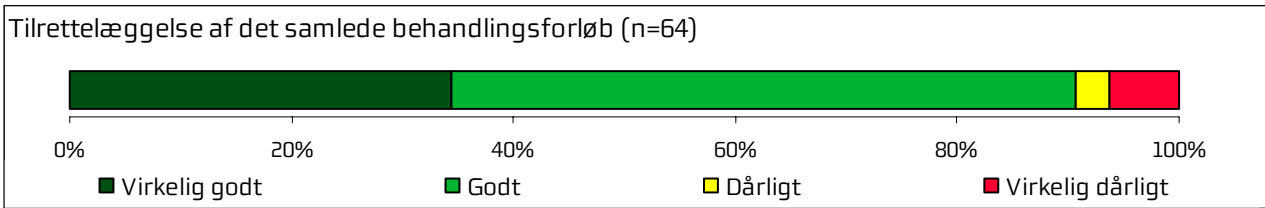
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikanstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

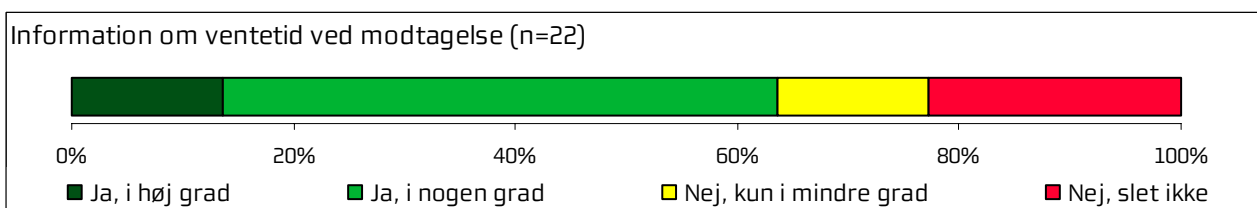
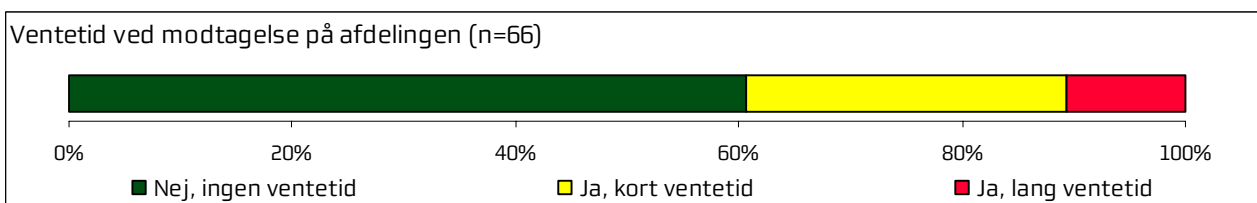
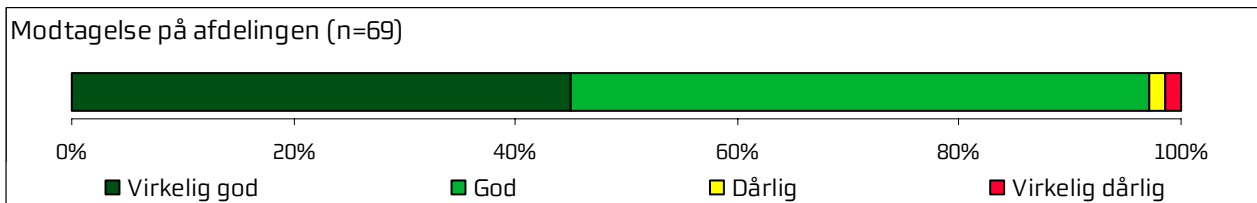
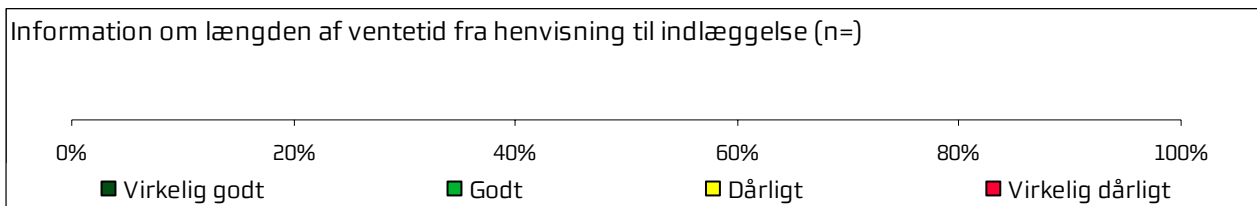
² Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

4.1 Samlet indtryk



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	91%	-	-	98%	84%	92%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	90%	-	-	100%*	86%	94%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	84%	-	-	95%*	85%	91%

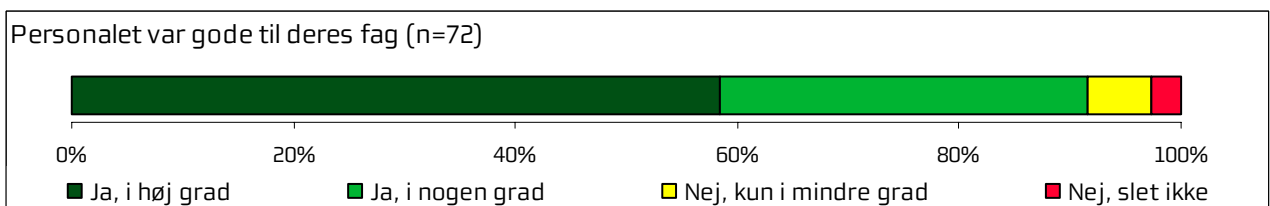
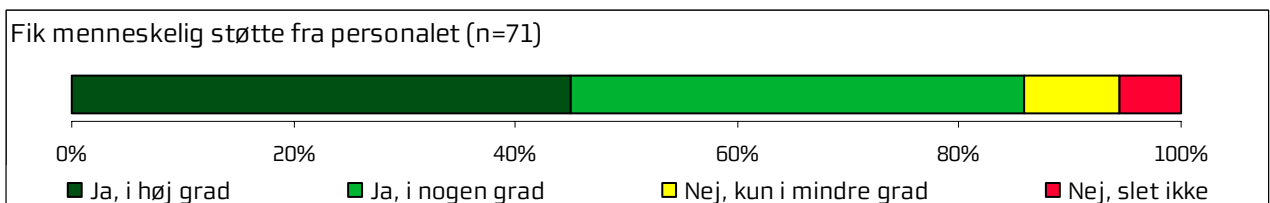
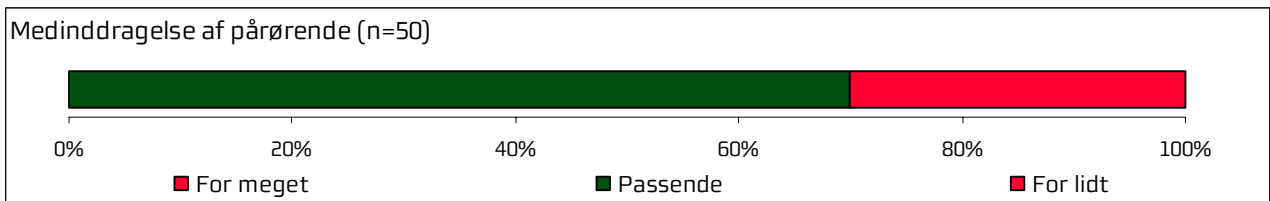
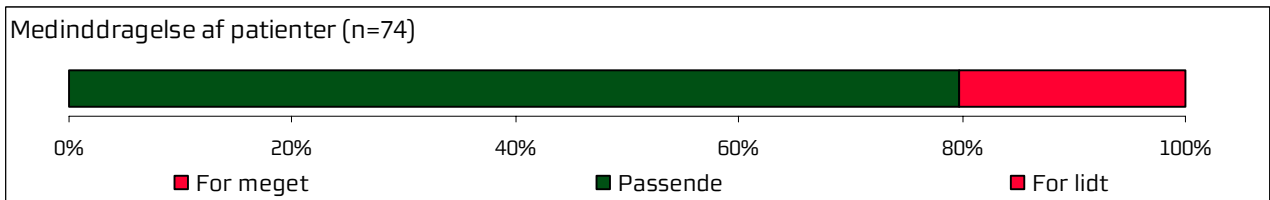
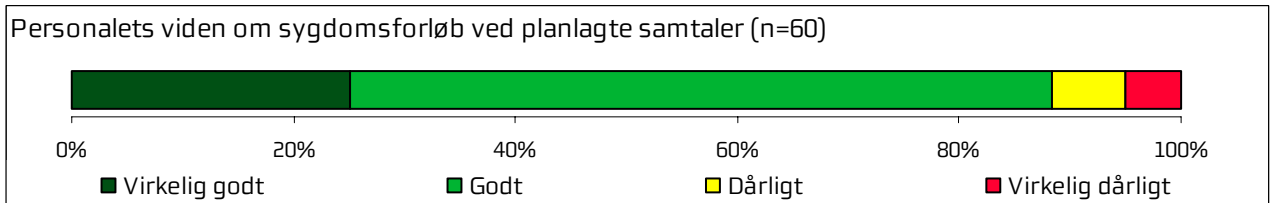
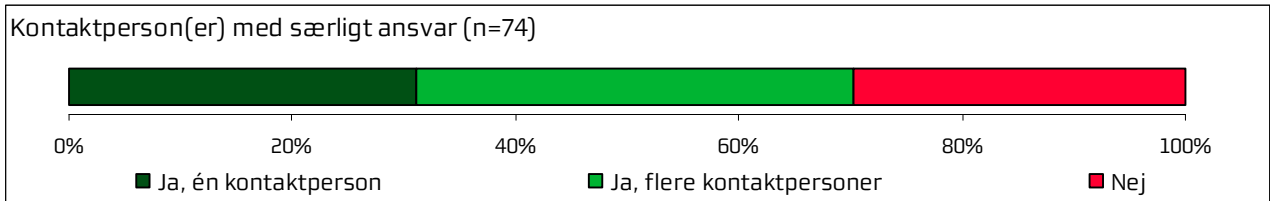
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

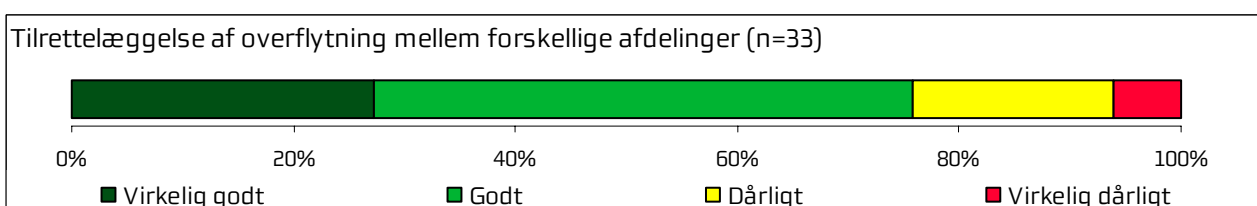
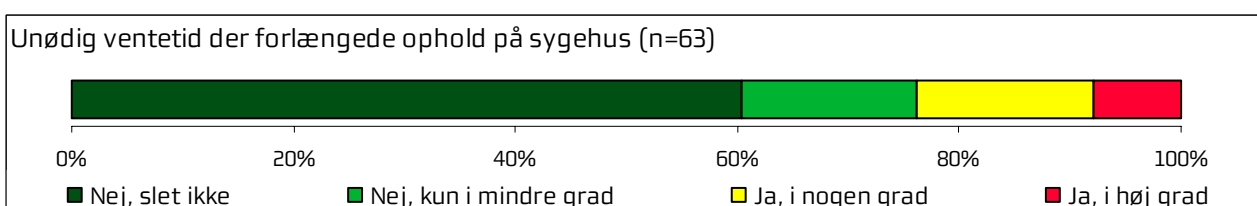
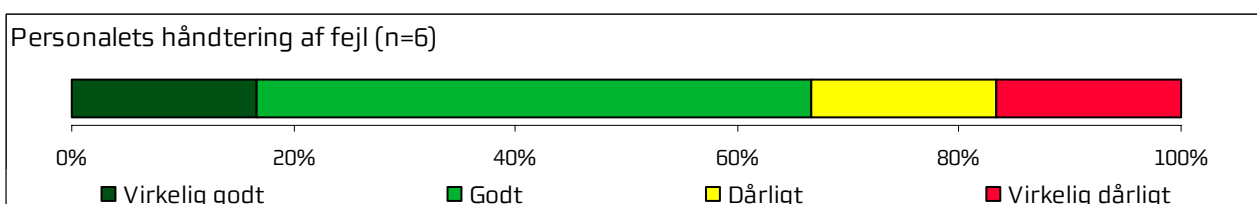
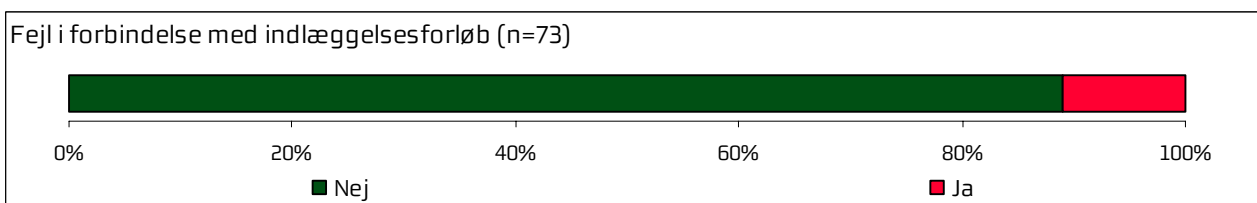
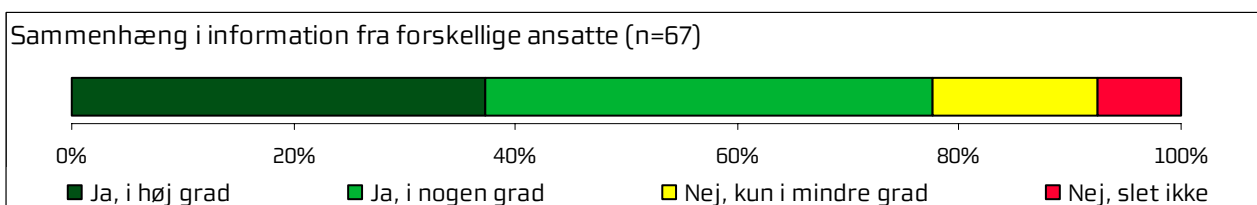
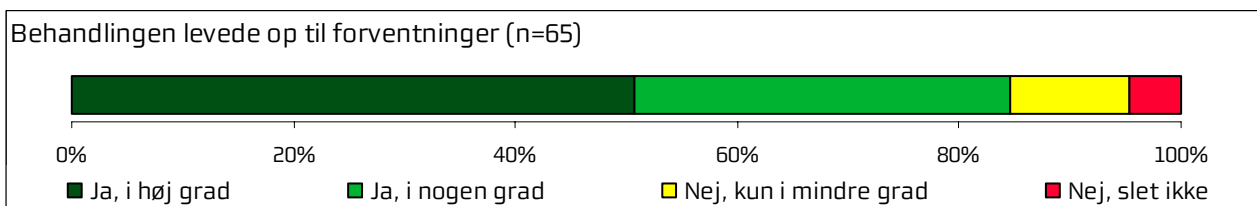
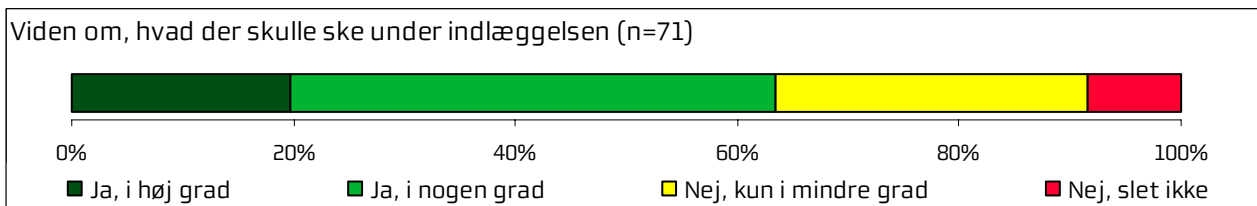
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	0%	-	-	98%	80%	93%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	97%	-	-	100%	89%*	96%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	61%	-	-	66%	34%*	53%
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	64%	-	-	84%*	36%	64%

4.3 Personale



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	70%	-	-	90%*	62%	77%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	88%	-	-	98%*	80%	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	80%	-	-	94%*	79%	88%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	70%	-	-	92%*	68%	82%*
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	86%	-	-	99%*	73%*	89%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	92%	-	-	99%*	92%	96%

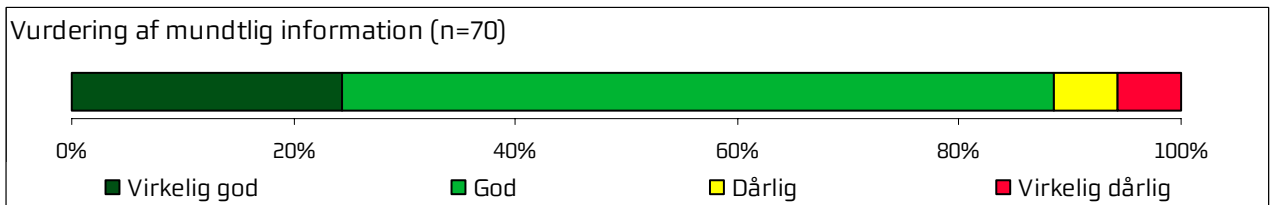
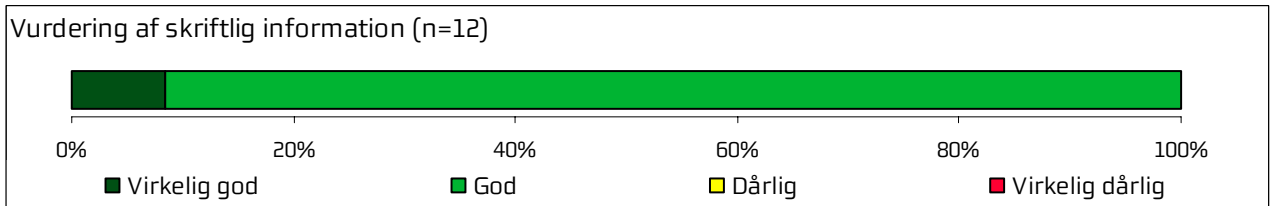
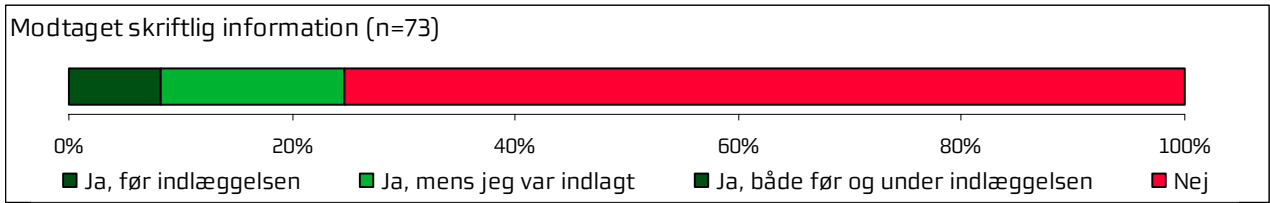
4.4 Behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

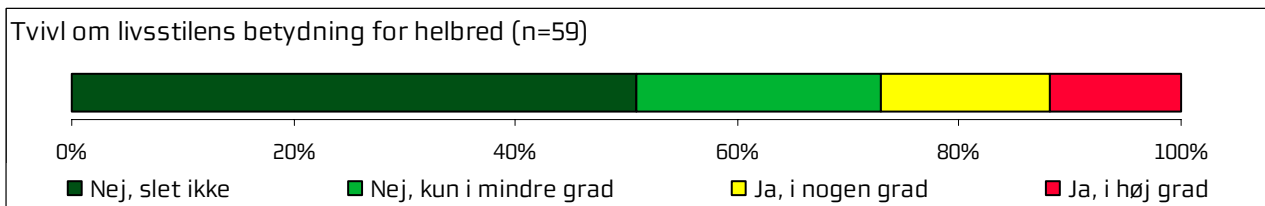
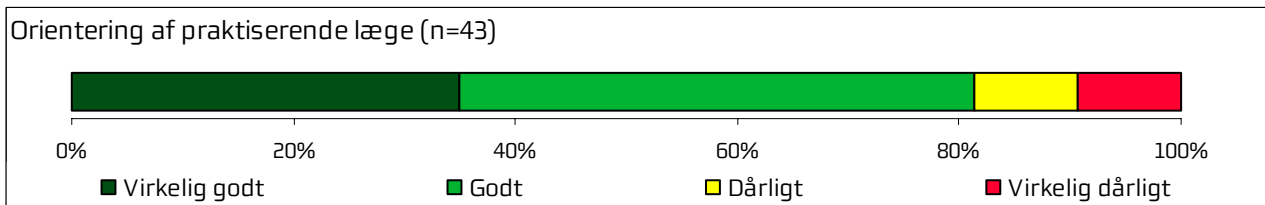
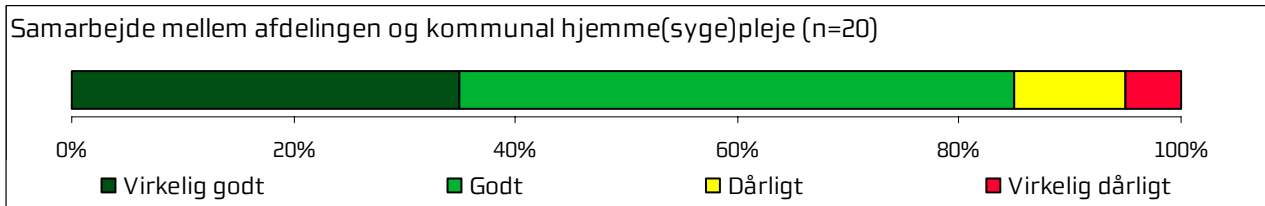
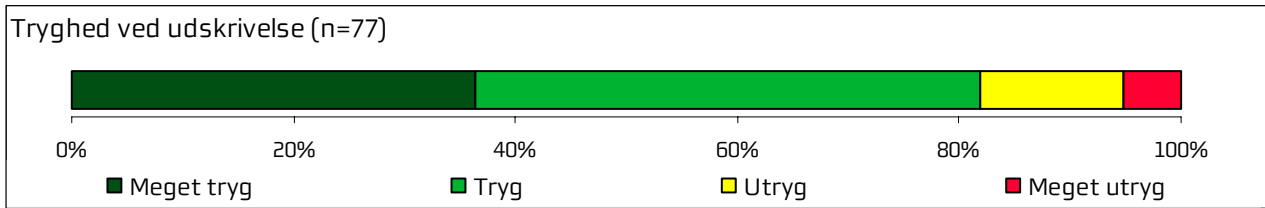
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	63%	-	-	97%*	63%	85%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	85%	-	-	96%*	78%	88%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	78%	-	-	96%*	73%	86%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	89%	-	-	88%	74%*	80%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67%	-	-	100%	38%	64%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	76%	-	-	88%*	72%	80%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	76%	-	-	98%*	70%	87%

4.5 Information



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	25%	-	-	67%*	24%	49%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100%	-	-	100%	93%	98%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	89%	-	-	99%*	81%	92%

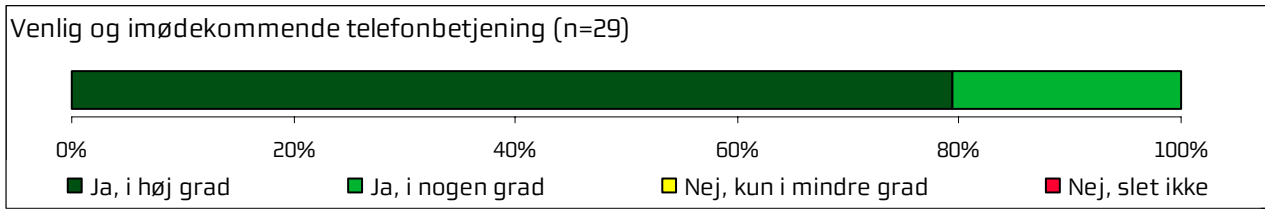
4.6 Udskrivelse



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	82%	-	-	95%*	76%	85%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	85%	-	-	100%	78%	87%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	81%	-	-	100%*	76%	85%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	73%	-	-	91%*	63%	73%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?	100%	-	-	100%	91%	96%

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere anonymiseret, og kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening.

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

Akutmodtageafsnit AB4











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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Det var tydeligt, at de alle havde meget travlt, men sygeplejerskerne var alligevel gode til at være personlige. Man var ikke bare et nummer. Det er trist, at man er tvunget til at ligge på gangen, personalet virker også til at være trætte af det. Der var ofte lang ventetid på lægerne.	Godt
2	Meget venligt og hjælpsomt personale.	Virkelig godt
5	Stor forskel på de forskellige afdelingers personale. Mindre travlhed ville gøre en stor forskel for patienterne. Både fysisk og psykisk.	Dårligt
6	Ingen opholdsrum.	Virkelig godt
8	Med de fysiske forhold, der var på afdelingen, ville det sikkert være næsten umuligt at gøre tingene bedre og anderledes.	Godt
10	Der var pænt, rent, og sygeplejerskerne var søde.	Virkelig dårligt
13	Jeg har i den største del af tiden været på patienthotellet. Selve afdeling var ganske simpelt virkelig dårlig med mange patienter på stuen, uro, forstyrrelser osv.	Virkelig godt
14	Hvis du selv er positiv, bliver man også positivt behandlet.	Godt
15	Bedre mulighed for samtale med læger.	Godt
16	Flere små stuer, der var blandede køn indlagt, "politisk" beslutning. De var dygtige og lod sig ikke bemærke med, de havde travlt. Også venlige og imødekommende.	Virkelig godt
18	God og venlig omgangstone, især vedrørende nabosengenes uro om natten, var nattevagten meget omsorgsfuld. Angående personale var NN ualmindelig flink også overfor lidt utaknemmelige patienter i nabosengene.	Godt
21	Vi kan kun være tilfredse. Fik kærlig omsorg og pleje, og min kone var der hele tiden, både nat og dag.	Virkelig godt
22	Sødt og hjælpsomt personale, men er tit længe om at reagere, når man ringer. Der gik mange gange fra ti minutter til et kvarter. Mange af jeres udenlandske læger har svært ved at gøre sig forståelige om ens sygdomsforløb.	Virkelig godt
24	Alle, der arbejdede på afdelingen, var rigtig gode og søde. Har kun gode ting at sige. TAK.	Virkelig godt
28	På trods af meget stor overbelægning var alle meget venlige og hjælpsomme. Jeg fik den hjælp, jeg havde brug for. Noget jeg gerne vil fremhæve er deres store opmærksomhed med hensyn til, hvad	Godt

den enkelte patient ernæringsmæssigt havde brug for og var bedst for den enkelte.





- | | | |
|---|--|------------------|
| ✎ | 30 Jeg synes, at alt er virkelig godt. | Virkelig godt |
| ✎ | 32 Afkort ventetiden. | Godt |
| ✎ | 35 Som pårørende ser man hurtigt, hvor forvirrende det er for en noget dement person at blive indlagt. Vi forstår, det er vanskeligt, men en ting er sikker; informationer, der kun gives til patienter, og ikke til den pårørende, de siver ud i det blå. Det kan give en del "kludder". Men personalets omsorg er alligevel en beroligende faktor, som patienten har nydt godt af. | Intet svar |
| ✎ | 36 Personalet har ikke taget mig alvorligt. Da jeg rykkede i snoren, tog det for lang tid, før en sygeplejerske/sundhedsassistent kom og hjalp. De havde slet ikke interesse i at hjælpe mig fx på toilettet. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 37 Alt i alt GODT! | Virkelig godt |
| ✎ | 38 Ris/ros: Fint med lidt mere opfølgning/kiggen ind på stuen i løbet af dagen. Mere info omkring den daglige medicin. Søde og venlige plejepersonaler/sygeplejersker på afdelingen. Fjernsynet bør sænkes. Sidder alt for højt - kunne ikke benyttes. | Godt |
| ✎ | 39 Behandlingen er god. Personalet er upåklageligt, venligt og behjælpeligt i alle tilfælde. Det var læger, sygeplejersker og øvrigt personale. Man kan blot spørge, og man får et godt og fyldestgørende svar. | Virkelig godt |
| ✎ | 41 Jeg lå på en stue, hvor der ikke var et toilet. Det var ikke let, når man går med rollator eller kørestol. | Godt |

Akutmodtageafsnit AB4**Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?**

		Patientens samlede indtryk
ID	Kommentar	
 4	Jeg var tryk, da jeg havde min datter med. Vi ventede i fem timer på gangen, inden min mor blev tilset af en læge - der var meget travlt.	Virkelig godt
 7	Det tog lang tid, når man ventede på at blive tilset af en læge, fordi det er en akut afdeling.	Godt
 9	Mht. prostata har jeg måttet vente brev i mere end to måneder på en indkaldelse. Det skuffer mig meget, at jeg ikke har hørt en lyd.	Godt
 11	Jeg var kun indlagt i et døgn og var i stand til at klare mig selv.	Godt
 18	Jeg fik en virkelig venlig og god modtagelse og en god forklaring på, hvad der ville foregå efterfølgende.	Godt
 20	Meget uro på afdelingen.	Virkelig godt
 21	Min mand og jeg har kun ros. Vi er blevet behandlet helt fantastisk. Rigtig sød personale.	Virkelig godt
 27	Jeg har været meget glad og tilfreds med personale, sted og behandling.	Virkelig godt
 29	Skadestuen god orientering samt forløb m.v. :-)	Virkelig godt
 35	Vi nåede ikke at komme til Randers, før hun (vores familiemedlem) blev sendt til Grenå.	Intet svar
 36	Modtagelse på afdelingen (medicinsk) var slet ikke venlig. Jeg blev endnu mere syg, da jeg var på sygehuset - jeg mener psykisk. Hvordan kan sådan en praktiserende læge få tilladelse til at tage imod patienter på sygehuset?	Virkelig dårligt

Akutmodtageafsnit AB4

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	10	De var uvidende om, hvad det var, jeg fejlede.	Virkelig dårligt
	25	Fik ikke besked om ventetiden om at komme til.	Dårligt
	34	Der blev ikke sendt besked til Skejby som lovet.	Godt
	36	Personalet var ligeglad med mig.	Virkelig dårligt

Akutmodtageafsnit AB4

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Det personale, der kommer om morgenen for at tage temperatur osv., var lidt påtrængende. Selvfølgelig er der travlt, men man bliver vækket tidligt uden ret meget søvn pga. uro, så man kunne godt bruge ti sekunder til at vågne, inden de nærmest stikker termometer op i en.	Godt
3	Det problem jeg har, er endnu ikke løst. Det uendeligt langsomme antal undersøgelser har haft meget negativ indflydelse på mit arbejdsliv. Et væsentligt hurtigere forløb mellem undersøgelser ville være en enorm hjælp.	Godt
5	Personalet var gennemgående velmenende, men stærkt fortravlede.	Dårligt
10	Læge NN ville ikke sende mig andre steder hen, da han var for ærekær.	Virkelig dårligt
12	Kunne godt have haft nogle flere informationer om behandling og hvad det kom af.	Godt
17	Jeg blev indlagt direkte fra lægehus akut i Randers med tydelige symptomer. Med det forløb ville jeg forvente som minimum at skulle scannes. Optimalt set ville jeg forvente en bestemt undersøgelse. Røntgen ville nok også have været en god idé. Ingen af disse ting blev foretaget, og der blev ikke talt om et videre forløb bortset fra et arbejdsekg.	Godt
18	Måske lidt orientering om - hvad der skal gøres ved senere sygdomsforløb.	Godt
23	For mange læger med forskellig mening.	Godt
25	Fik at vide, at jeg skulle scannes samme dag, da jeg kom ind, men det blev dagen efter uden besked. Desuden fik jeg heller ikke en ordentlig forklaring inden jeg blev sendt hjem igen.	Dårligt
32	For lang ventetid.	Godt
35	Der var modsatrettede meldinger om overflytning til Grenå.	Intet svar
36	Jeg havde slet ikke forventet, at en læge på sygehuset havde sådan en nedgående og dårlig adfærd.	Virkelig dårligt
38	Behandling/udskrivelse/fysioterapeut: Fint, hvis der havde været instruks for styrkelse af muskler. Diætist: Fint, hvis der havde været samtale med henblik på ernæring/kost/kalorier i dagligdagen.	Godt

Akutmodtageafsnit AB4

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
5	Helt utilfredsstillende, delvist misvisende, information i forbindelse med udskrivningen.	Dårligt
8	Generelt et godt og smidigt forløb fra indlæggelse til indskrivning.	Godt
10	Jeg blev sendt hjem med alvorlig lidelse. Jeg måtte selv ringe til egen læge, som fik Århus Sygehus til at kigge på det.	Virkelig dårligt
16	Jeg var kun indlagt to dage, men følte mig tryk og godt behandlet. Det var de samme personer, der var tilknyttet mig. Det gav en stor tryghed ikke at skulle fortælle mange forskellige om mig og mine symptomer. Sendte mig til videre behandling i systemet.	Virkelig godt
19	Jeg måtte flere gange rykke for en lægelig vurdering af en undersøgelse og har nu modtaget brev om at skulle komme til konsultation.	Godt
21	Har stadig åben indlæggelse.	Virkelig godt
26	Var meget svært af få besked om røntgeninformation omkring min lungebetændelse.	Godt
31	Meget, meget lang ventetid inden jeg blev udskrevet kl. 15.00. Lægen virkede som om hun havde meget travlt med at komme hjem. Det sagde hun direkte. Lå på gangen inden middag og vidste ikke hvorfor.	Godt
32	For lang ventetid på udskrivelse.	Godt
33	Overført til Spentrup Ældrecenter.	Virkelig godt
36	Der var obligatorisk udskrivelse. Lægen råbte højt og smed mig ud. Da jeg bad lægen, om at snakke med lægen NN, nægtede hun og tog mig ikke alvorligt.	Virkelig dårligt
40	Efterfølgende fået støtte fra plejecenter NN.	Godt

