

Regional rapport



Kommentarsamling
T3 Sengeafsnit
Hjerte- Lunge- Karkirurgisk Afdeling T
Aarhus Universitetshospital

Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland Spørgeskemaundersøgelse blandt planlagt indlagte patienter, akut indlagte patienter og ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland DEFACTUMS Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk> eller ved at kontakte

DEFACTUM Olof Palmes Allé 15 8200 Århus N Telefon: 78 41 40 54 DEFACTUM@rm.dk

" DEFACTUM, 2017

Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- Identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- Give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- Kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerindvølgning, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens BI-portal i samarbejde med hospitalerne.

Fra september til december 2016 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2016.

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer DEFACTUM undersøgelsen med en oversigt med resultater på afsnitsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

Kommentarer

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

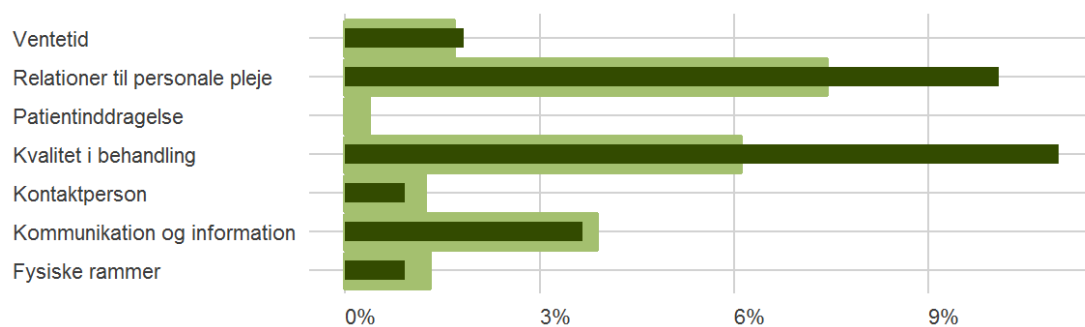
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit 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.

Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk" Kommentarerne under "Samlet indtryk" kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

**Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".
(Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)**



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

| Kommentar | Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet? |
|---|--|
| 32 Oplevede indlæggelsen som et teamwork personalet imellem! Kvalitet i behandling, | I meget høj grad |
| 6 Jeg var kun indlagt seks timer til operation for [et bestemt] problem. Det var en god oplevelse, og læge NN var enormt venlig. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 21 Afdelingen har gjort, hvad de kunne for at tømme væsken i min lunge, ved bare ikke hvor længe, det fortsætter med at komme igen. Kvalitet i behandling, | I høj grad |
| 26 Det er ikke en bestemt afdeling, der kunne gøre noget bedre. Jeg har været på seks forskellige afdelinger og alle steder har der været søde, imødekommende og kompetente folk. Men ALT for mange forskellige! Og ALT for lidt gennemgående viden om min tilstand. Jeg oplever, at jeg selv skal være vågen og tage ansvar for min behandling, fordi man på de forskellige afdelinger/specialer ikke ved nok om hinandens områder. F.eks. fik jeg pludselig forhøjet stofskifte og startede på endokrinologisk, hvor de sagde, at det helt sikkert skyldtes kontrastvæske fra CT-scanninger. På afdelingen, hvor jeg bliver CT-scannet, havde de aldrig hørt om denne sammenhæng og sagde, at det slet ikke kan lade sig gøre. Lige i dette tilfælde betyder det måske ikke så meget for mit stofskifte, det er jo, som det er, men det giver utryghed, når man som lægperson oplever, at lægerne indbyrdes er uenige. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, | I meget høj grad |
| 23 Oplevede at der var meget travlt og megen stress hos plejemedarbejderne. F.eks. skulle jeg vejes og have taget temperatur. Plejemedarbejderen vejede mig og forlod lokalet, mens jeg tog min temperatur med beskeden "er tilbage lige om lidt". Der gik mindst en time, inden hun kom igen. På det tidspunkt havde hun glemt resultatet af vejningen. Var også ude at lede efter en plejer men afdelingen var som støvsuget, der var ikke et øje. Fik meget ringe information undervejs i forløbet under selve indlæggelsen. Da jeg kom tilbage til stuen efter opvågningen blev jeg nærmest overfaldet af sygeplejerske og Sosu-medhjælper, hvor de skulle stikke i mig på samme tid uden først at have etableret ordentlig kontakt med mig og forklaret mig hvad de havde gang i. Jeg blev også hevet ud af sengen, inden jeg overhovedet havde op- | I nogen grad |

fattet, hvad der skulle foregå. Fik et bæger med medicin med beskeden: "Tag dem klokken 22", hvorefter sygeplejersken hurtigt forlod lokalet. Havde lige kastet op efter at være blevet hevet ud af sengen, og pludselig fik medhjælperen en alarm, hvorefter han hurtigt forlod lokalet også, og lod mig ligge uden at putte ilt tilbage i min næse, eller tjekke om jeg lå ok. Næste dag var der temmelig kold luft overfor mig i sammenligning med behandlingen af min medpatient. Sikkert fordi min mand havde påtalt overfor Sosu-medhjælperen om aftenen, at det ikke var en ok behandling af folk, at overfalde dem på den måde og så efterlade dem uden ilt. Tænker at jeg nok blev kategoriseret som "en besværlig patient", uagtet at jeg intet havde gjort og så blev behandlet derefter. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,

- | | | |
|----|--|-----------------------|
| 13 | Afdelingen gjorde det rigtig godt. | I meget høj grad |
| 24 | Ja jeg kan kun sige, at sygeplejerske og læger var rigtig gode til at berolige mig. Ville gøre alting godt for mig. Relationer til personale/Pleje, | I nogen grad |
| 8 | De var rigtig søde og omsorgsfulde. Relationer til personale/Pleje, | I høj grad |
| 19 | Sygeplejerskerne SKAL informeres af lægerne efter operationerne, så de ikke fejlinformerer patienterne. Kommunikation og information, | I nogen grad |
| 9 | Der blev taget hånd om mig, fra jeg kom til udskrivning. Jeg har fået en venlig og god behandling. Tak for det. Relationer til personale/Pleje, | Ikke relevant for mig |
| 31 | Nærværende spørgeskema er udfyldt med henblik på at give udtryk for, min klage over måden jeg blev udskrevet på. Afdelingen tilbød ikke efterfølgende hjemmesygeplejerske/hjemmepleje til f.eks. at skifte forbindelse, rense sår osv. Jeg fik to plastre til tre sår. Min nabo måtte gøre det, da jeg ikke selv kunne. Jeg har aldrig i dette toårige forløb oplevet og følt mig så dårligt behandlet. Kvalitet i behandling, | Slet ikke |
| 18 | God oplevelse med dygtigt personale. Kvalitet i behandling, | I høj grad |
| 4 | Det kunne have været rigtig dejligt, at de samtaler man skulle til før operationen blev samlet. Jeg skulle til tre samtaler på en dag, men disse strakte sig fra [morgen til eftermiddag]. Det var derfor meget lang ventetid. Ventetid, | I høj grad |
| 17 | Synes afdeling gjorde et godt stykke arbejde. De tog sig tid til at snakke om, hvad der skulle ske. Kvalitet i behandling, | I høj grad |
| 29 | Fik godt nok operationsdato før end svar på om det var kræft. Det hele går jo så stærkt, når det har med kræft at gøre. Men det er jo kun godt nok. Kvalitet i behandling, | Ikke relevant for mig |
| 15 | God omsorg og behandling. Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 7 | Sygeplejersker/hjælpere burde lytte mere til patienten - og virke mere imødekommende. Relationer til personale/Pleje, | I nogen grad |
| 20 | Jeg var uheldig, at der var håndværkere over det hele i de dage. Min værelses kammerat havde sin mor på besøg i løbet af hele indlæggelsen. Det var virkelig irriterende, når man har brug for ro. Ellers intet at sætte en finger | I høj grad |

- på. Fysiske rammer,
- 1 Lægerne er exceptionelt opmærksomme på at kommunikere, det var meget betryggende. Og jeg fik kun den information jeg bad om. Jeg hader, når de vil fortælle mig alt det, jeg ikke vil vide! Ved indlæggelse [i efteråret] virkede plejepersonalet noget irriterede over, at jeg ikke stod ud af sengen på egen hånd det første døgn, men jeg havde så meget kvalme og var svimmel og kunne ikke. Ved indlæggelsen [senere i efteråret] fik jeg forebyggende kvalmebehandling og mødte kun imødekommende plejepersonale. På opvågningen, helt fantastisk sygeplejerske. Jeg fik ikke så meget hvile, da jeg delte værelse med en patient, der havde TV tændt i døgndrift og vindue åbent, men jeg kunne bare have sagt noget. Plejepersonalet var fantastiske og en [personale] afledte med samtale, da jeg fik et tudeflip over ikke at kunne komme hjem. Og jeg så en [] sygeplejerske udføre helt exceptionel sygepleje, mens hun samtidig vejledte to elever. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,
- 16 Det ville være dejligt, hvis det var den samme læge, man snakkede med hver gang. Kontaktperson, I meget høj grad
- 12 Sikre sig at det er klart, hvor længe det forventes, at patienten skal være indlagt. At give sig god tid til at forklare medicinen og dens virkning, hvilken medicin skal tages og hvilken er måske overflødig/kan vælges fra pga. bivirkninger. Fik slet ikke brugt [præparat] da bivirkningerne var for store. Det var de allerede på sygehuset, men jeg var ikke klar over, at det var den, der gav så meget svimmelhed og kvalme. Fik at vide, at vi ville få et kort, hvorpå der står at [mit barn] har metal i kroppen, med henblik på at vi skal ud og flyve og for at undgå MR-scanneren, men det har jeg ikke fået og det glemte jeg i forvirringen. Jeg skulle også have snakket med sekretæren vedrørende befordringsgodtgørelse, men fik flere gange at vide, at det skulle jeg vente med, til vi skulle udskrives, men der var hun jo gået. Kommunikation og information, Kvalitet i behandling,
- 30 Jeg synes godt, at man ved forundersøgelserne kunne være mere opmærksomme på den måde, hvorpå ventetiden bliver for langt. Man bruger jo hele dagen på det. Der er flere ting, som godt kunne gøres i ét: Blodtryk, vægt, information omkring, hvad der skal ske. For eksempel kom vi [om morgenen], og der skete faktisk ikke meget i flere timer, og vi var færdige [om eftermiddagen]. Virker lidt som om, man ikke har styr på tingene. Ventetid, I nogen grad
- 2 Alle var rigtigt søde. Jeg fik god behandling efter der var [] vagtskifte. NN var virkelig en dårlig behandler. Jeg blev nedgjort, blev nægtet smertestillende, blev nægtet skiftning af forbindelse, blev nægtet ny behandler, blev benægtet at jeg havde reelle og svære smerter. Først ved vagtskifte, fik jeg god behandling og skiftet forbindelse. Relationer til personale/Pleje, Slet ikke
- 11 Overordnet kompetente og dygtige medarbejdere. Jeg følte stor tryghed. I høj grad

Rigtigt dygtige til drop, smertelindring og andre konkrete målbare handlinger. Jeg synes der mangler tid til pleje og omsorg, en der kom og spurgte om jeg manglede hjælp på badeværelset eller i det mindste fortalte, at man skulle spørge først for at få udleveret håndklæde og lignende. Da jeg selv arbejdede [i sundhedsvæsenet, som sundhedsfagligt uddannet] skrev vi Kardex med patienterne hver dag, og de få minutter vi brugte på det sikrede, at vi kom hele vejen rundt om patientens behov i forbindelse med indlæggelsen. Det var måske en ide? Mit samlede indtryk var positivt, men I må ikke glemme den grundlæggende pleje i bestræbelsen for at få patienterne hurtigt "gennem systemet". Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,

04. Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

| Kommentar | Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen? |
|---|---|
| 25 Blev informeret :-). | I høj grad |
| 32 Relativ kort ventetid som givetvis vil være vanskelig at undgå på så stort et behandlingscenter. | I meget høj grad |
| 10 Nød mit ophold, og alle var meget hjælpsomme og informative. | I meget høj grad |
| 13 Jeg blev godt modtaget, og synes det har været et fantastisk forløb. Læger og sygeplejersker skal have de bedste anbefalinger. | I meget høj grad |
| 8 Jeg havde fået fortalt dagen inden at jeg skulle have en beroligende pille. Men det var den sygeplejerske som modtog mig, ikke informeret om. | I høj grad |
| 9 Jeg blev taget meget pænt imod. Alle var så venlige over for mig. | I høj grad |
| 3 Jeg synes at alt gik planmæssigt og meget godt, da det var forventet, at der ville være ventetid. Jeg blev også modtaget af venligt personale, hvilket klart er en god oplevelse. | I meget høj grad |
| 18 Det var fint. | I meget høj grad |
| 4 Jeg skulle møde ind til kl. 07.30, men der var ingen personer i modtagelsen før kl. 08.00. Da sygeplejersken endelig kom, følte jeg dog der blev taget godt hånd om mig og så gik det herefter hurtigt med at komme ned og få foretaget operationen. | Slet ikke |
| 29 Jeg fik en rigtig god behandling, lige meget hvor jeg var henne på sygehuset. Alle er flinke og smilende, og behjælpelige og udviste en stor service. Tusinde tak for det. Overlægen, der opererede mig, var flink og god god til at forklare, hvad der skulle gøres, og blev gjort. | I høj grad |
| 28 Jeg er meget godt tilfreds med det. Alle er bare så søde og venlige. Har heller ingen forslag til forbedring. | I meget høj grad |
| 15 Det hele kørte bare på skinner. | I meget høj grad |
| 22 Modtagelsen var rigtig god. Personalet var hjælpsomt og venligt. | I meget høj grad |
| 20 Jeg var utrolig træt af, at min værelseskammerat havde gæster i to dage i træk både dag og nat. Lidt ro kunne man godt bruge. Ellers kan jeg ikke sætte en finger på min behandling. Jeg følte mig tryk, og det er klart det vigtigste. | I meget høj grad |
| 2 Jeg har indgivet en klage over NN. Hun nægtede at skifte forbindelse, nægtede smertestillende. Benægtede at jeg havde reelle smerter, og kaldte mig nedladende navne ved flere lejligheder. Hun nægtede, at en anden sygeplejerske kunne tage mine dræn ud. Som blev til en meget smertefuld og | I ringe grad |

traumatisk oplevelse.

11 Ventetiden var så kort at det ikke var et problem.

I meget høj grad

15. Beskriv den eller de fejl du oplevede

| Kommentar | Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? |
|--|---|
| 23 Henvendte mig til personalet ved over middag for at spørge, hvornår jeg skulle på operationsstuen, da jeg havde ventet i tre timer og var fastende. Jeg var meget sulten og tørstig. Efterfølgende kom sygeplejersken med et bæger med to panodiler og en stesolid. Havde imidlertid ikke brug for nogen stesolid, da mit problem udelukkende handlede om, at jeg var meget sulten og tørstig. | Ja |
| 33 Havde epidural i ryggen. Gjorde på et tidspunkt flere sygeplejersker opmærksom på at noget var galt. Min ryg var våd og mine smerter var forøget. Efter 48 timer blev det opdaget at mit epidural ikke sad ordenligt, og at jeg ikke havde været ordenligt smertedækket i denne periode. | Ja |
| 19 Jeg blev informeret om, at jeg ville blive åbent i gamle ar i både højre og venstre side ca. to cm. Da jeg vågnede på opvågning nævnte jeg, at jeg havde ondt under brysterne. Deres kommentar var at smerten kunne brede sig lidt. De anede ikke hvad der var sket under operationen. Jeg blev oplyst om at jeg kunne gå i bad dagen efter, og at jeg bare skulle bruge kroppen og løfte som jeg plejede. Da jeg skulle i bad dagen efter ser jeg, at jeg ikke er blevet åbent i siderne på overkroppen men i stedet ca. ti cm under hvert bryst (i alt ca. 20 cm). Jeg kontakter afdelingen men ingen kunne forklare, hvad der var sket. Først fem dage efter får jeg fat i lægen, som har opereret mig. Mellem linjerne kunne jeg forstå, at han ikke havde læst min journal. Det er under ingen omstændigheder ok. Under mine forsøg på at kontakte lægen var afdelingens personale yderst ubehagelige at tale med. Bare jeg nævnte mit navn, vidste de hvem jeg var og talte meget nedladende til mig. Jeg har alt i alt i løbet af de tre år været smerteramt, og kan stadig ikke fungere med en almindelig dagligdag pga. smerter. Efter denne oplevelse af fjernelsen af barre, er jeg nu startet på psykologhjælp. | Ja |
| 14 Faldet ud af systemet. | Ja |
| 27 1. Fik en kraftig infektion. 2. Barren væltede. 3. Forvirring omkring medicinen. Var indlagt tre gange. | Ja |
| 5 Fik afføringspiller, [selvom] jeg havde sagt nej. Blev syg i en weekend. | Ja |
| 4 I forbindelse med udredningen (kræftpakkeforløbet) blev der på andet sygehus foretaget en biopsi [] og i den forbindelse konstateret atypiske celler. Herefter skulle jeg til Aarhus og have foretaget en kikkertoperation. I den forbindelse havde jeg en samtale med læge NN, der skulle foretage operationen. Læge NN var så overbevist om, at de atypiske celler skyldes det talkum, man havde brugt til at "puste lungen op" [] og læge NN derfor [lod det | Ja |

være] op til mig selv at tage beslutningen om, hvorvidt jeg ville have kikkert-operationen. Læge NN fandt det faktisk ikke nødvendigt, for læge NN var helt overbevist om, at der ikke var noget alvorligt. Heldigvis tog jeg imod tilbuddet om at få foretaget operationen, idet denne desværre så viste, at der var tale om [kræft]. Med dette vil jeg sige, at når en patient er henvist til en kræftpakke, er det uacceptabelt, at en læge NN overlader det til patienten selv at bestemme. Man skal selvfølgelig få foretaget den fulde kræftpakke, når der under udredningen viser sig atypiske celler eller andet unormalt. Det er også uacceptabelt, at læge NN på forhånd udtaler sig om, hvad læge NN tror og dermed giver falsk håb.

- 7 Personalet glemte at give mig depotmorfin, så da de ville tage smertekateteret ud af ryggen, kom der heldigvis en og stoppede hende, da de opdagede fejlen. Ja
- 20 Min ene lunge fik det dårligt. Ja

32. *Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse*

| Kommentar | Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet? |
|---|--|
| 25 Ikke noget der falder mig ind i hvert fald :-). | Uoplyst |
| 26 Jeg ville gerne have haft at vide, at jeg ville kunne opleve gener i lungerne i lang tid efter operationen. Mange uger. Det fandt jeg ud af, fordi jeg efterfølgende kontaktede afdelingen og herpå egen læge med spørgsmål om mine symptomer. Jeg fik at vide af en anden læge fra onkologisk, hvor jeg har min gang for tiden, at jeg har mulighed for at få hjælp af en "lungefysioterapeut". Det ville jeg gerne have vidst, for det kunne spare mig for noget bekymring. | I meget høj grad |
| 13 Ingen manglende information. | I meget høj grad |
| 24 Manglede en, jeg kunne ringe til. Uden at føle sig til ulejlighed. | I nogen grad |
| 8 Manglende information omkring hvordan jeg kunne få mine ar til at hele bedst med hensyn til plaster osv. | I høj grad |
| 9 Jeg synes at jeg blev godt informeret under indlæggelse og om hvad der kunne komme efter udskrivelsen. | Ikke relevant for mig |
| 28 Jeg manglede ingen information. | I meget høj grad |
| 16 Jeg manglede information om, hvor ondt jeg egentlig skulle have. | I meget høj grad |
| 12 Savnede info vedrørende hvornår min [teenagesøn] skulle udskrives. Havde fået den forståelse ved den første forundersøgelse, at han ville være indlagt i ca. en uge. Vi mødte ind til forberedelse af operation, han blev opereret [dagen efter], og [to dage senere] fandt jeg ud af, at han efter al sandsynlighed ville blive udskrevet [i weekenden]. Fredag morgen blev [bedøvelsen] fjernet, og han skulle smertestilles med piller, hvilket ikke startede optimalt, da han fik mange smerter. Det betød at han ikke kunne komme ud og gå eller komme på toilettet før sent på eftermiddagen. [Om eftermiddagen] var jeg stadig ikke blevet instrueret i hvilken medicin han skulle have, og i hvilken mængde når vi kom hjem. Havde følelsen af at vi blev smidt ud, så [om aftenen] tog vi hjem, og jeg skulle køre i mere end to timer med en dreng, der havde mange smerter og kvalme. Noget af min frustration ville ikke have været der, hvis jeg havde forstået fra starten eller som minimum om tirsdagen, at han ville blive hurtigt udskrevet. Hvis jeg ikke havde haft en sundhedsfaglig uddannelse (ergoterapeut), ville jeg ikke have turdet at tage hjem med en dreng, der i den grad havde smerter. | I nogen grad |
| 2 Hvor kan man henvende sig efter udskrivelse, hvis man har spørgsmål. | Slet ikke |

- 11 Hvis jeg har manglet information skyldes det også min evne til at forstå det. Indlæggelsestiden er så kort, at samtaler med personalet har foregået før jeg var helt kvik. Der dukkede mange spørgsmål op, efter jeg blev udskrevet. I høj grad