

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Indlagte



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

**Afsnit A220
Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A
Århus Sygehus**

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		23

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:	98
Besvarelser fra afsnittets patienter:	49
Afsnittets svarprocent:	50%

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

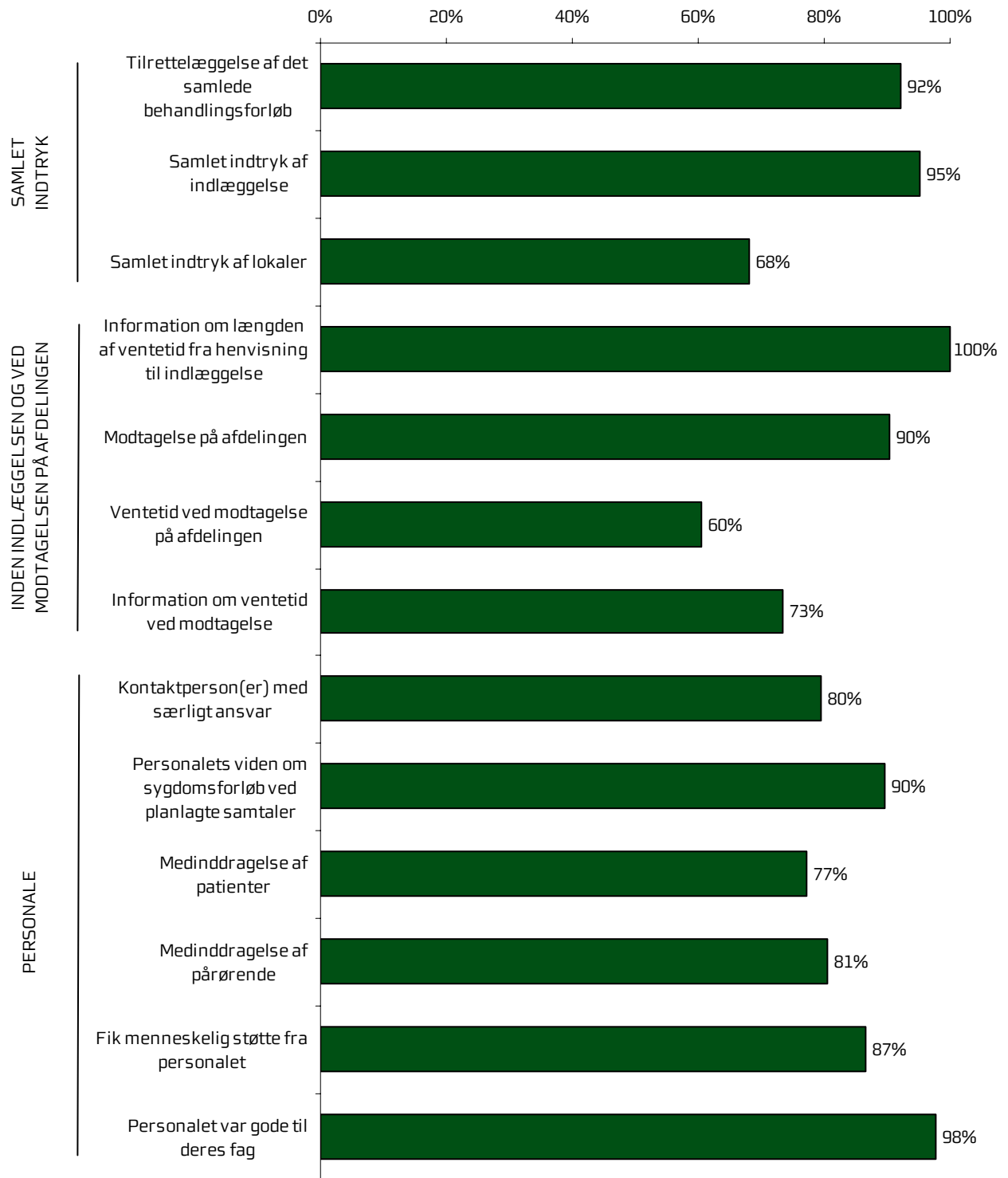
En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

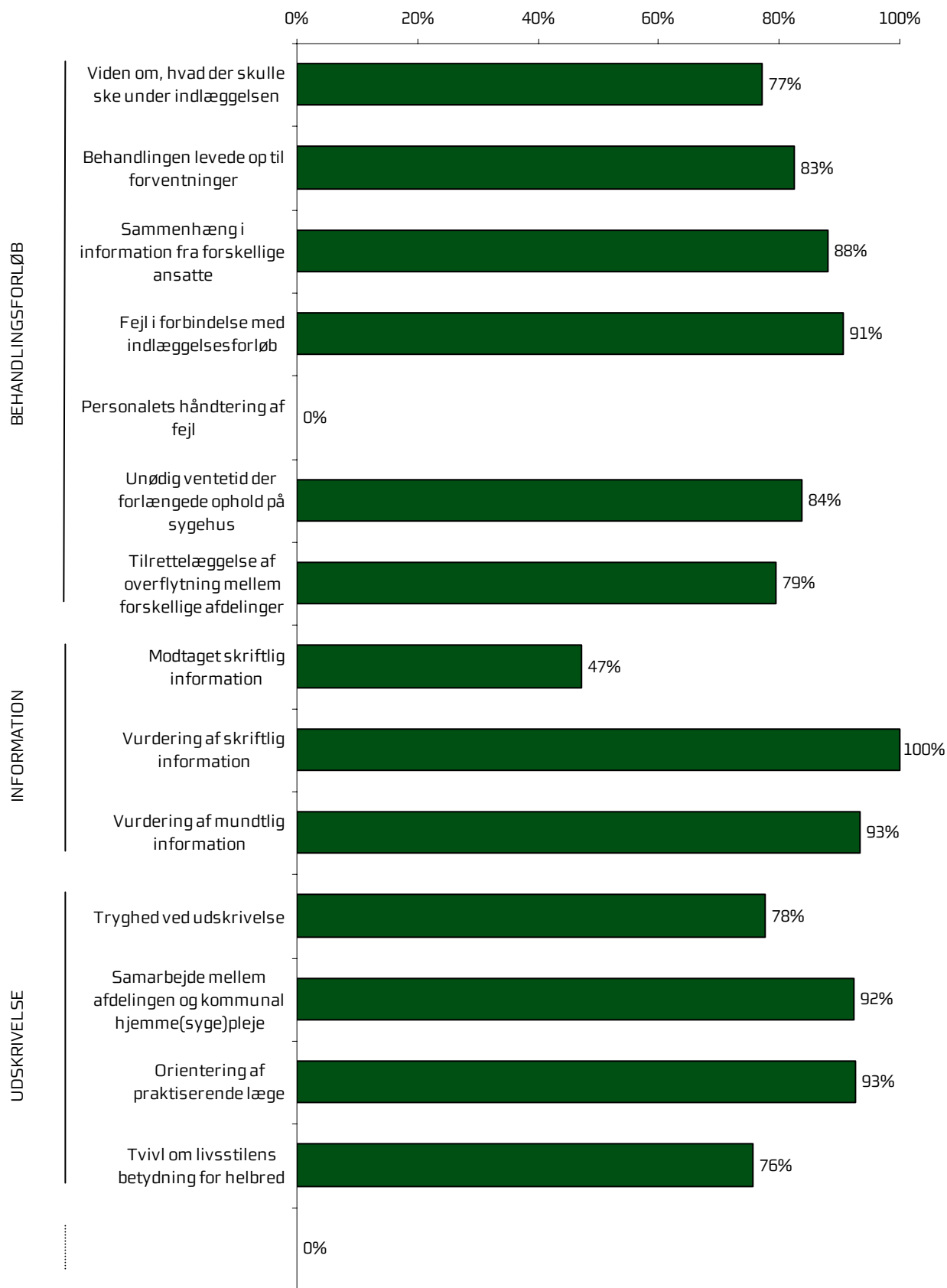
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

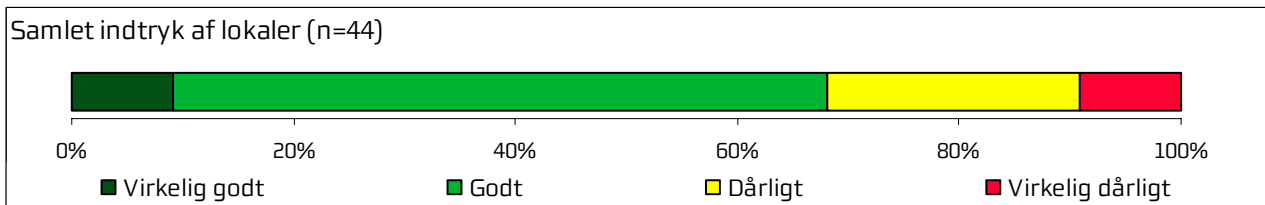
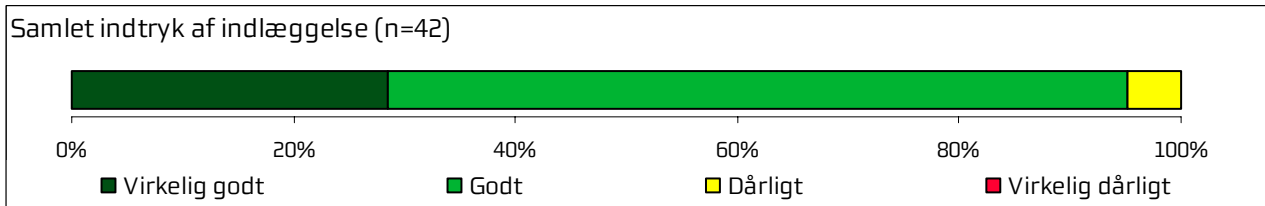
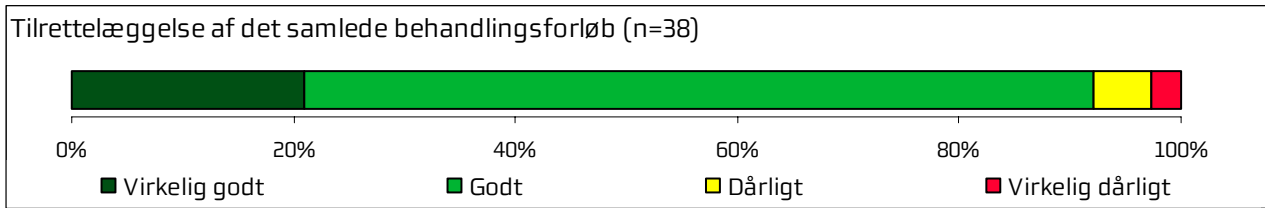
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, 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.

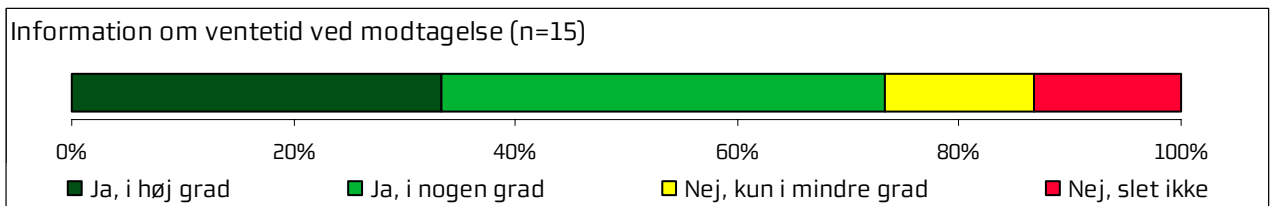
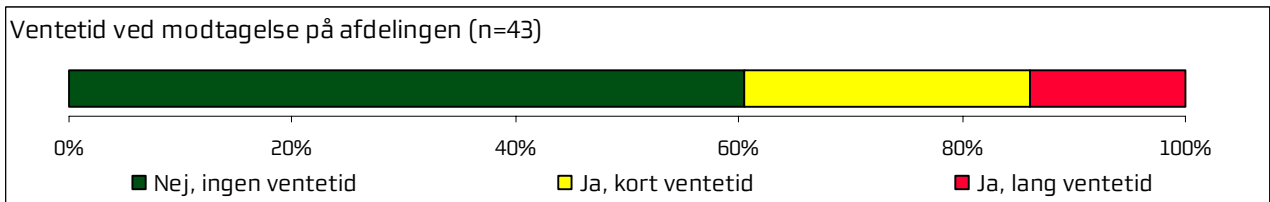
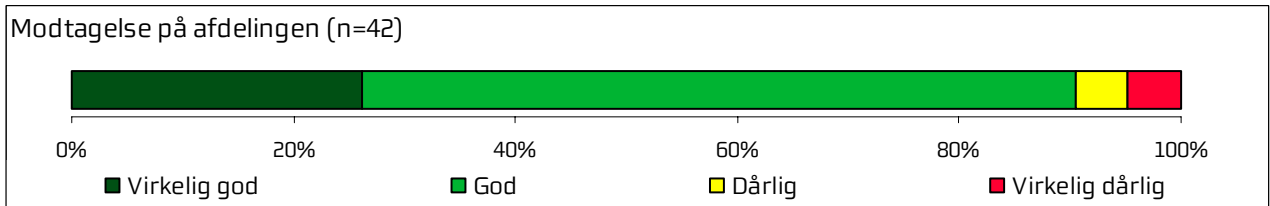
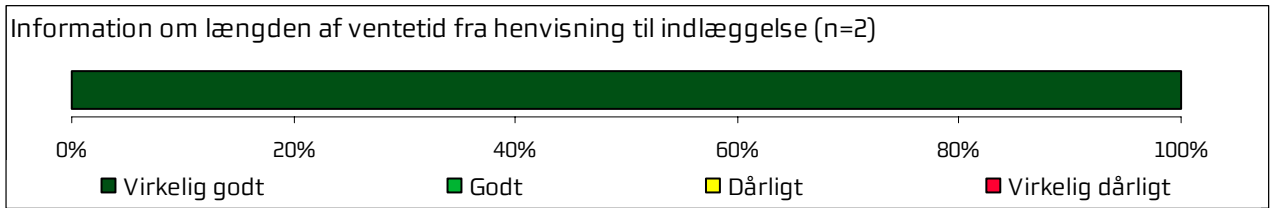
² Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

4.1 Samlet indtryk



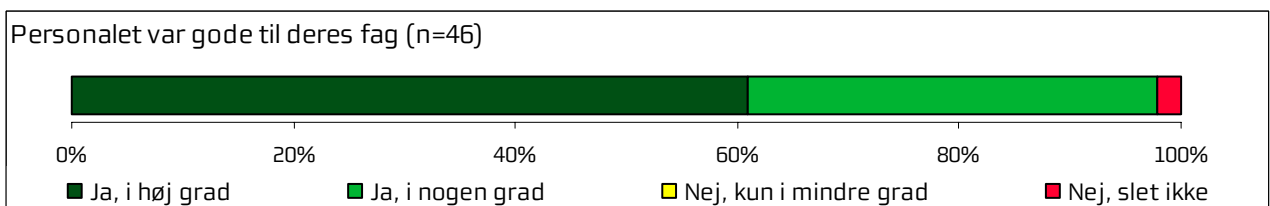
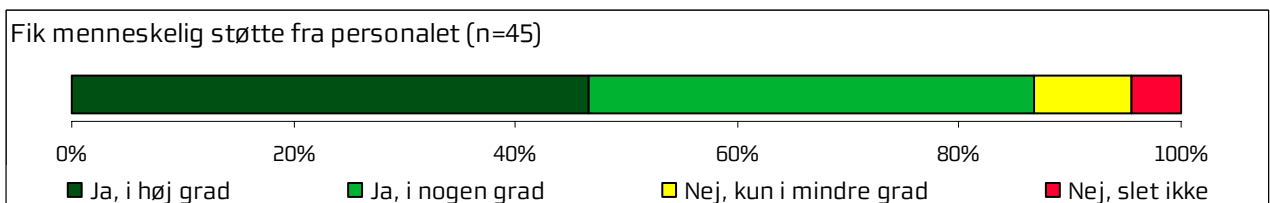
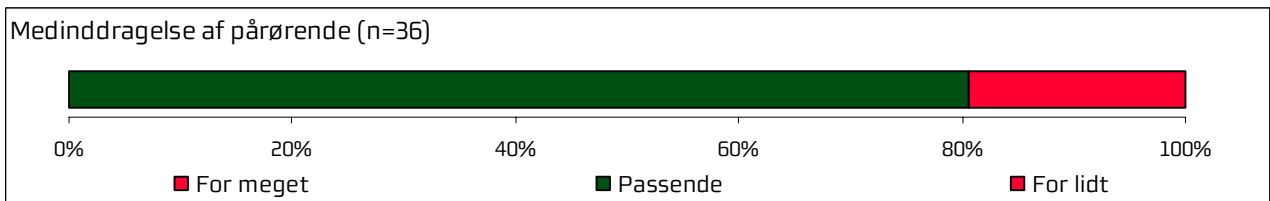
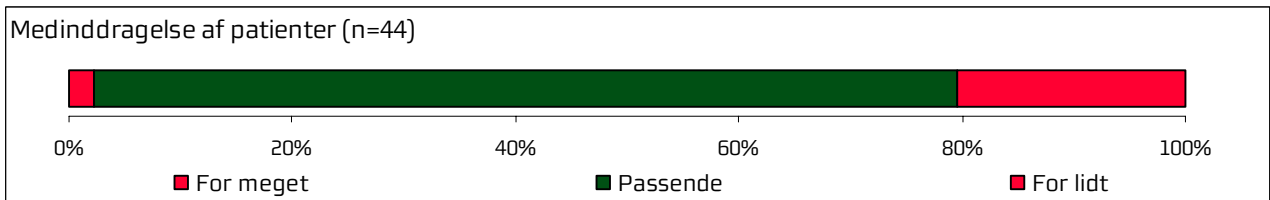
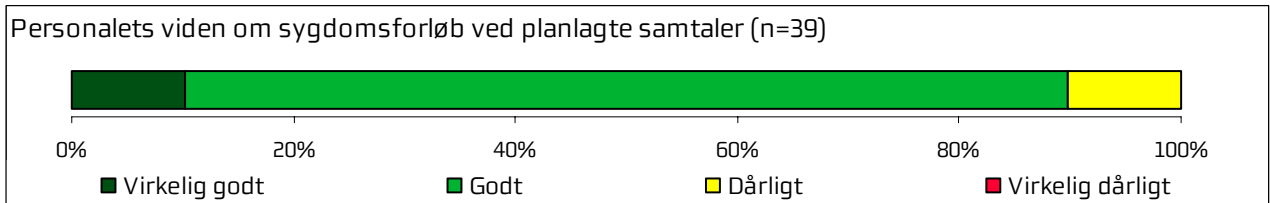
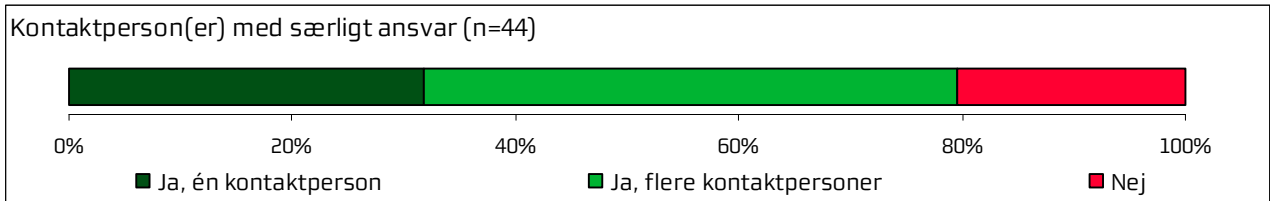
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	92%	-	-	100%	71%*	91%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	95%	-	-	100%	76%*	93%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	68%	-	-	97%*	54%	76%

4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



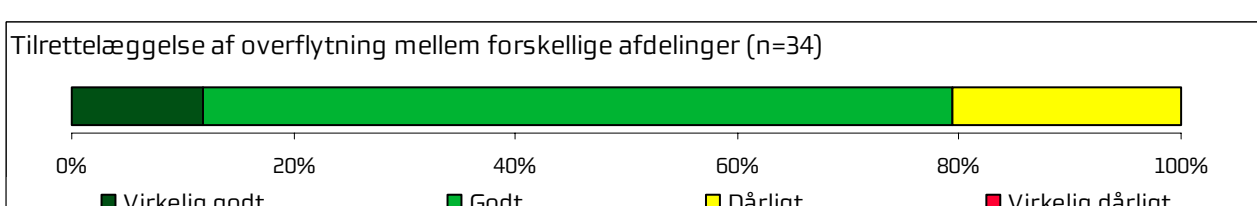
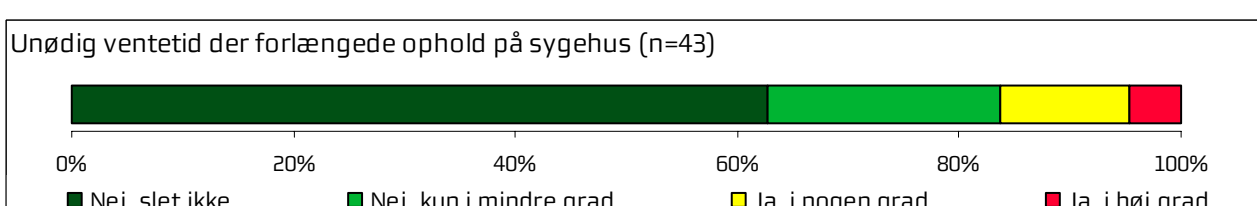
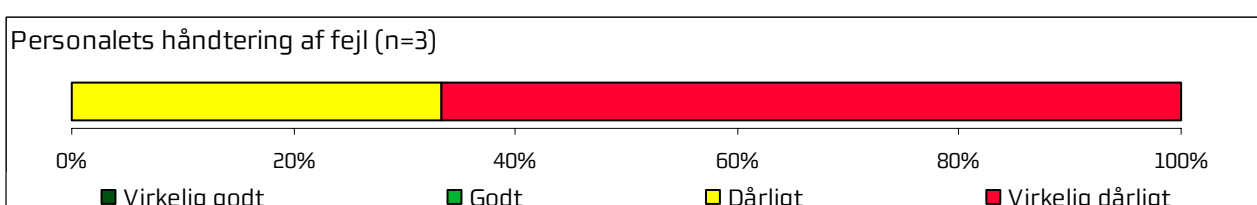
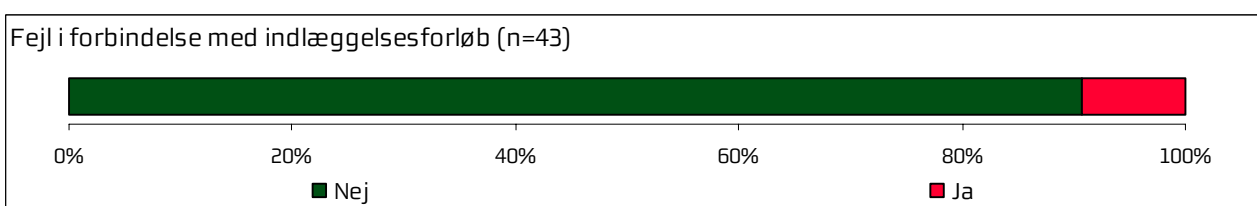
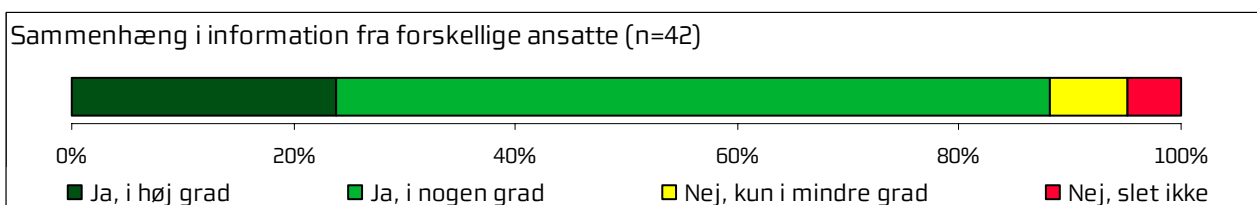
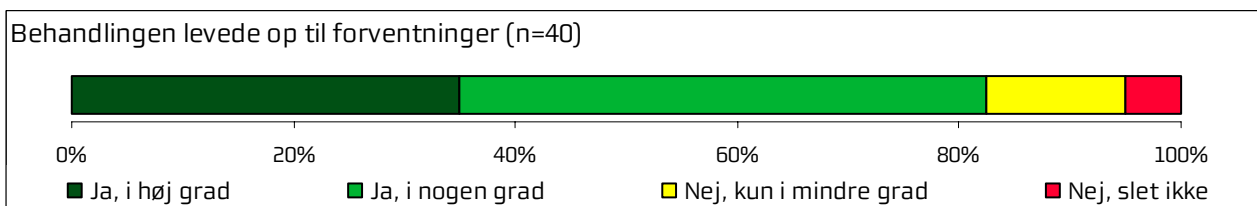
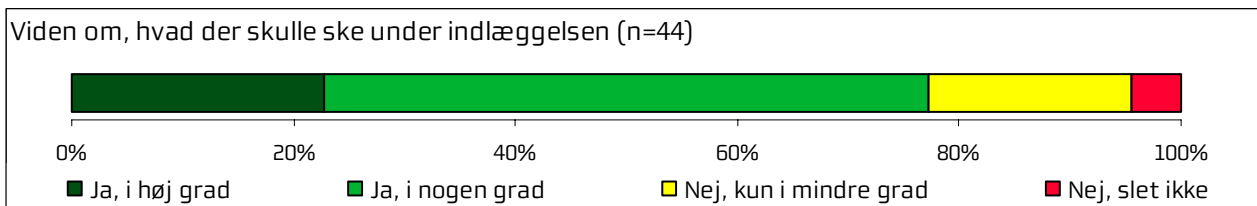
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	100%	-	-	100%	60%	88%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	90%	-	-	100%*	87%	95%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	60%	-	-	83%*	28%*	48%
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	73%	-	-	100%*	32%*	66%

4.3 Personale



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	80%	-	-	94%*	58%*	81%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	90%	-	-	100%*	73%*	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	77%	-	-	99%*	71%	87%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	81%	-	-	100%*	62%*	83%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	87%	-	-	99%*	70%*	89%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98%	-	-	100%	88%*	96%

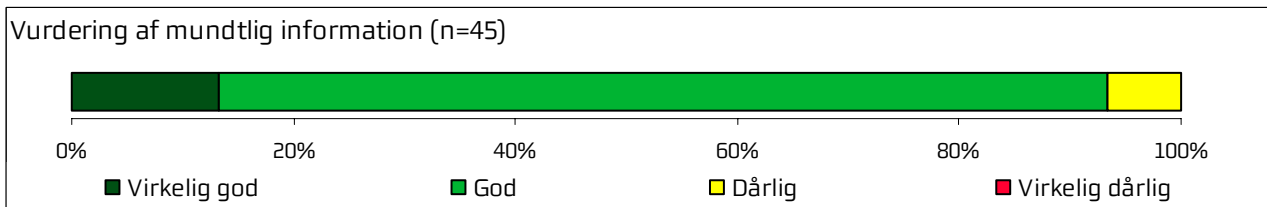
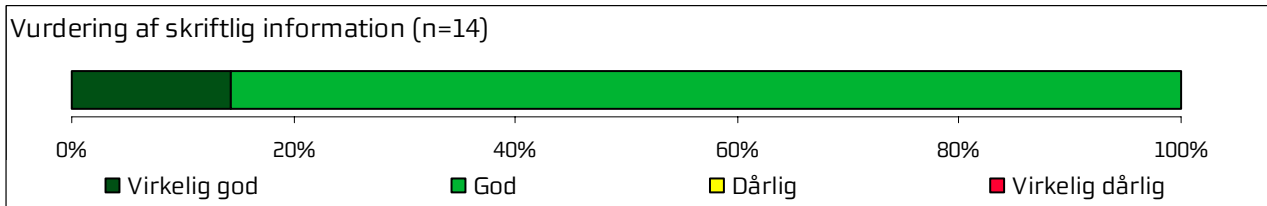
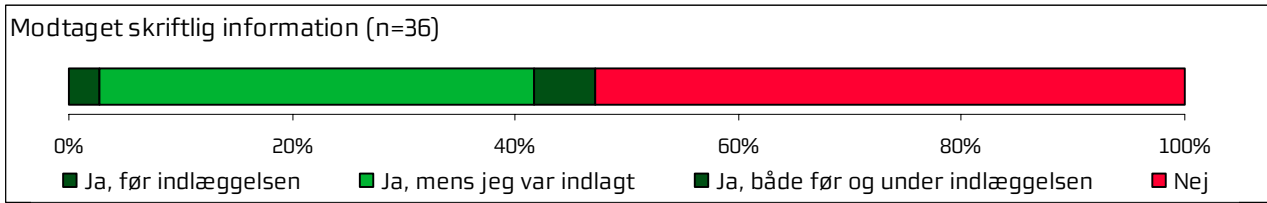
4.4 Behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

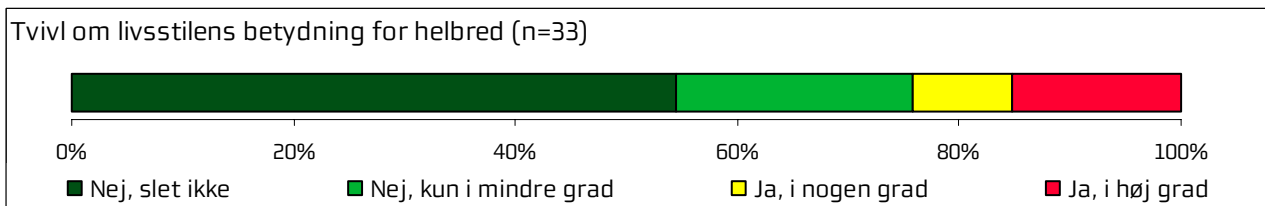
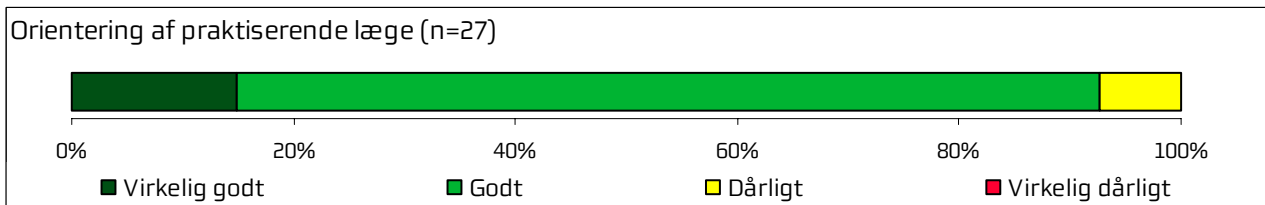
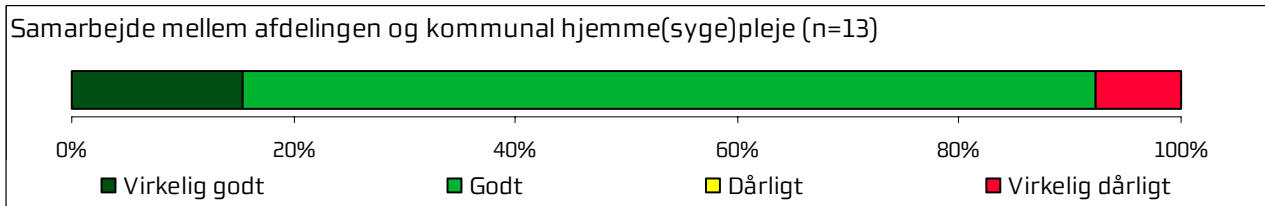
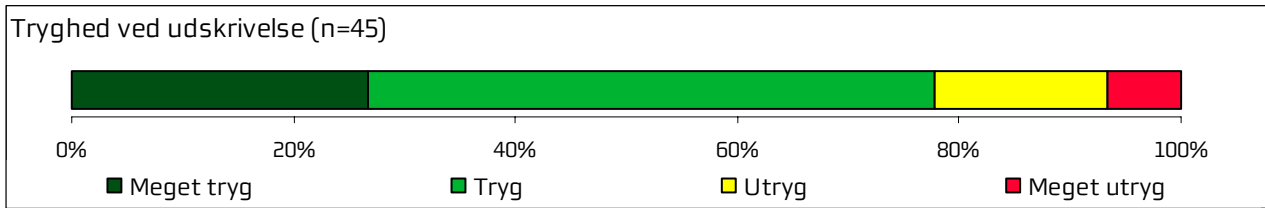
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	77%	-	-	100%*	70%	88%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	83%	-	-	98%*	74%	90%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	88%	-	-	100%*	72%*	88%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	91%	-	-	92%	63%*	81%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	0%	-	-	100%*	20%	67%*
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	84%	-	-	98%*	62%*	84%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	79%	-	-	100%*	70%	89%

4.5 Information



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	47%	-	-	84%*	23%*	55%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100%	-	-	100%	84%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	93%	-	-	100%	75%*	91%

4.6 Udskrivelse

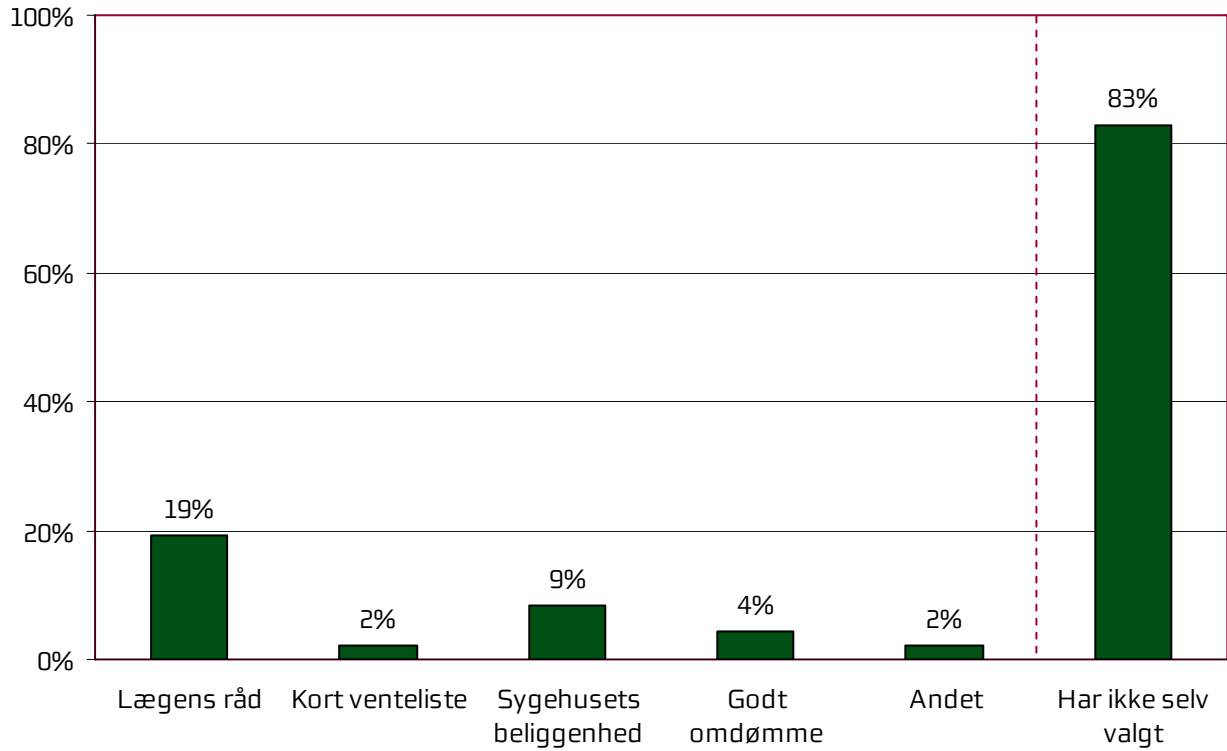


Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	78%	-	-	100%*	71%	86%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	92%	-	-	100%	64%*	85%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	93%	-	-	100%	63%*	84%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	76%	-	-	86%	55%*	72%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



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.

Afsnit A220

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	Kun afdeling 220 har jeg kritik af.	Intet svar
3	Det er et gammelt hospital med meget dårlige senge- og badeforhold og 3-4-sengsstuer osv.	Virkelig godt
5	Indlæggelse og ophold på en 6-7-personersstue er en betydelig belastende og fremmer ikke behandlingen.	Godt
7	For meget spildtid, hvor jeg venter på lægen. Hygiejne: Meget uhensigtsmæssigt på toiletter - snavset og nusset overalt. Støv/skidt på lamper - ikke rent!	Intet svar
9	Jeg mødte både suveræne, søde, kompetente sygeplejersker - og nogle få skrappe. Det svære var at få modstridende oplysninger. Det kan godt forvirre, så hvis personalet havde bedre tid til at kunne koordinere, så de oplysninger, der gives, er samstemmende. Stuegang er temmelig kort!	Godt
11	Afdelingen forfærdelig beskidt.	Godt
12	De kunne have nogle fjernsyn, der virker. At personalet altid præsenterer sig, når de kommer.	Godt
13	Hjemsendelse fra afdeling 202. Jeg skulle være klar hertil ved middagstid. Falck kom halvanden time senere. Ifølge hans oplysninger var Falck blevet rekvireret en time efter middagstid. Med bare fødder i sutsko, pyjamas og en tynd morgenkåbe kom jeg på rundtur i Århus city, derefter Viby inden turen gik til mit hjem. Afdeling 200 havde lovet mig en tryk hjemsendelse, da jeg jo kom direkte fra sengen til hospitalet.	Intet svar
14	Jeg oplevede, at man ikke passificerede urolige patienter. Jeg kunne ikke sove i ca. 30 timer og måtte "tigge" om en sovetablet. Den fik jeg aldrig.	Dårligt
17	Jeg synes, den læge, der tilså mig ved indlæggelsen, var lidt emsig. Jeg henviste hende flere gange til min journal!	Virkelig godt
18	De kunne tage ældre mennesker og deres sygdom alvorligt. Tiltalemåden var under al kritik hos visse fagpersoner, så som (lille ven) osv. Indtil patienten fik at vide, hvad diagnosen var, blev patienten behandlet dårligt. Efter diagnose og terminalerklæret sendt hjem samme dag, godt gået. Det var jo helligdage.	Dårligt
19	Afdelingen god, god mad.	Virkelig godt
20	Sygepleje upåklagelig. Vedrørende rengøring: jeg var indlagt ti dage. I den periode blev gulvet ikke vasket. Der var urin, afføring og opkast på gulvet. Urinen tørrede væk af sig selv. Det andet blev tørret op med papir. Jeg henvendte mig til afdelingens ledelse om sagen.	Godt

Afsnit A220

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Falckredderne MEGET DYGTIGE. Tog sig af min hustru under hele forløbet. Vagtlægen yderst behagelig og rar. Modtagelsen på afdelingen var god. Læge fulgte med til Skejby Hospital - en venlig læge, der fortalte min hustru om Skejby Hospitals udtalelser.	Intet svar
2	Jeg var meget tilfreds med den behandling, Falck gav mig inden indlæggelsen.	Godt
4	Der var en rolig og behagelig atmosfære fra begyndelsen af. Da jeg fik et anfald og faldt om dagen efter, stod alle straks klar til at hjælpe mig.	Godt
6	Jeg blev indlagt på en dag, hvor der var usædvanlig travlt (ifølge personalet). Det "vrimlede" ind med nye patienter. Jeg er fuld af beundring for personalet i alle faggrupper! Stor ekspertise i alle led!	Godt
7	Ingen ventetid. Venligt personale, der dog ikke viste særlig interesse for mig, da jeg var oppegående og klarede mig selv.	Intet svar
9	Jeg blev indlagt af vagtlægen - det var godt. Modtagelsen var svær - trak ud og trak ud (andre opgaver "kaldte" på både læge og sygeplejerske), mens jeg lå og frøs. Fik først tøj og sokker timer efter, jeg havde bedt om det. Havde svært ved at forstå lægen - fordi jeg var angst, og lægen talte med accent.	Godt
10	Falck-folkene var kompetente ved indlæggelse.	Godt
12	De havde rigtig travlt, men sygeplejersken var sød nok.	Godt
13	Efter flere døgn med høj feber og smerter, lægebesøg, ambulance rekvireret, direkte fra sengen på bære til hospitalet, afdeling 200. Fin modtagelse, dygtigt og venligt personale. Undersøgelser fra morgen til aften, bl.a. besøg på forskellige røntgenafdelinger. Fik informationer desangående mundtligt og skriftligt. Mod slutningen overført til afdeling 202. Personalet her var inkompetent, arrogant og arbejdssky. Bl.a. problemer, der trods mine bemærkninger blev forværrede. Jeg er oppe i årerne, klarer det meste selv, men ikke dette skema. Hjemsendelsen fra 202 var under al kritik.	Intet svar
14	Ventetiden med at få en seng var ulidelig. Og en af dem jeg sad med havde ventet i 11 timer?	Dårligt
15	Dejligt, venligt personale, der ikke virkede travle, men gav udtryk for at have tid til at besvare og forklare alle spørgsmål.	Virkelig godt
16	Indlagt akut på Skejby Q1. Efter ferie var jeg bange for, der var infektion med hjem. Vi var ved vagtlægen Kommunehospitalet om formiddagen og blev indlagt nogle timer senere. Efter lidt tid flyttet til B1, B2 Skejby. Da havde NN haft et tilfælde og blev efter undersøgelse sendt til amtssygehuset til videre behandling. Sendt hjem ca. en uge senere om formiddagen og indlagt igen på samme	Godt

Bilag 1



aften af vagtlægen på grund af anden sygdom.

 20 Kompetente lægevagter og falckpersonale.

Godt

Afsnit A220

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	7	Efterfølgende har det vist sig, at jeg ikke tåler medicinen.	Intet svar
	9	Overså anden lidelse, da andet speciale.	Godt







Afsnit A220

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Blev efter lidt over en uge overflyttet til afdeling 220. Dårlig oplevelse. Ingen kontakt med personale for de pårørende. Fejlbesked efter forespørgsel vedrørende min tilstand. Fik ydermere infektion. Blev flyttet rundt flere gange i løbet af ca. to uger til forskellige stuer. Frustrerende for mig og mine.	Intet svar
2	Jeg var ude for decideret fejlbehandling fra to af de ansatte. Jeg klagede uden virkning. Jeg blev tvunget til at gå uden ilt til trods for, at jeg skulle køres med ilt.	Godt
4	Da jeg var indlagt i anden omgang, var der utrolig meget flytning fra stue til stue. Dette var meget forstyrrende, og gjorde mig mere urolig end godt var.	Godt
7	Ville gerne have hørt om alternativer til den medicinske behandling, jeg fik. Manglende information vedrørende bivirkninger og forholdsregler.	Intet svar
9	Som jeg oplevede det, er specialiseringen både godt og skidt. Godt fordi man kan være ret tryk, når det er den "passende" lidelse. Og utryk, meget, når der bare henvises til egen læge, når man ligger der med "begge" eller alle lidelserne, helhedssyn er vist en by i Rusland.	Godt
12	På den anden afdeling var der ikke nær så god omsorg og information.	Godt
14	Ja! Jeg bad om at blive sendt hjem!!	Dårligt
15	Fik af en læge at vide, at jeg skulle regne med at være indlagt, til der var plads på Skejby. Næste morgen fik jeg besked på, at jeg godt kunne tage hjem.	Virkelig godt
20	Man får den behandling, man selv lægger op til.	Godt

Afsnit A220

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1 Har efter udskrivning modtaget indkaldelse til samtale vedrørende medicin med mere - meget flot og betryggende. Er meget, meget glad for denne efterbehandling. Har fået bevilliget efterbehandling hos fysioterapi og træningscenter. Det har hjulpet mig meget, så jeg nu ikke har brug for rollator mere.	Intet svar
	2 Jeg blev udskrevet til plejehjem.	Godt
	4 Ja, jeg føler hospitalet følger mig omhyggeligt, også gennem min egen læge, så jeg føler mig tryk efter hjemsendelse.	Godt
	7 Var selv meget opsøgende for at orientere mig vedrørende forholdsreglerne. Ok med kontaktsygeplejersken.	Intet svar
	8 Om aftenen kom der en sygeplejerske, det var ikke en, jeg havde set før. Hun sagde, jeg skulle hen i spisestuen og spise, det ville jeg ikke, jeg vil have min mad på stuen. Det sagde hun, nu skulle hun nok hjælpe mig. Jeg spiste maden og gik så hen på egen stue, selvom jeg var dårlig gående. Næste dag så jeg at der manglede penge i min pung.	Intet svar
	9 Jeg var meget bange for at komme hjem, fordi min bolig er i mere end en etage. En sygeplejerske nærmest skældte mig ud, fordi jeg ikke har sørget for at bo i et plan. Både hun og andet plejepersonale sagde flere gange, at jeg jo har en lungesygdom, hvilket jeg aldrig havde fået at vide!! Og i øvrigt ikke har ifølge lungeklinikken. Det skal siges, at jeg tidligere har været indlagt flere gange - og jeg har ikke tidligere haft grund til at klage - først nu, desværre.	Godt
	18 Udskrivelserne var de mest menneskelige ting, der skete. Ergoterapeuterne gjorde deres arbejde godt.	Dårligt

