

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

L2

**Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L
Aarhus Universitetshospital**



13-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

Indholdsfortegnelse

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

1 Indledning

Fra oktober til december 2011 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 8. august-30. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 8. august-30. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

| | |
|--|-----|
| | |
| Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen: | 174 |
| Besvarelser fra afsnittets patienter: | 101 |
| Afsnittets svarprocent: | 58% |

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Kommentarsamlingen

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

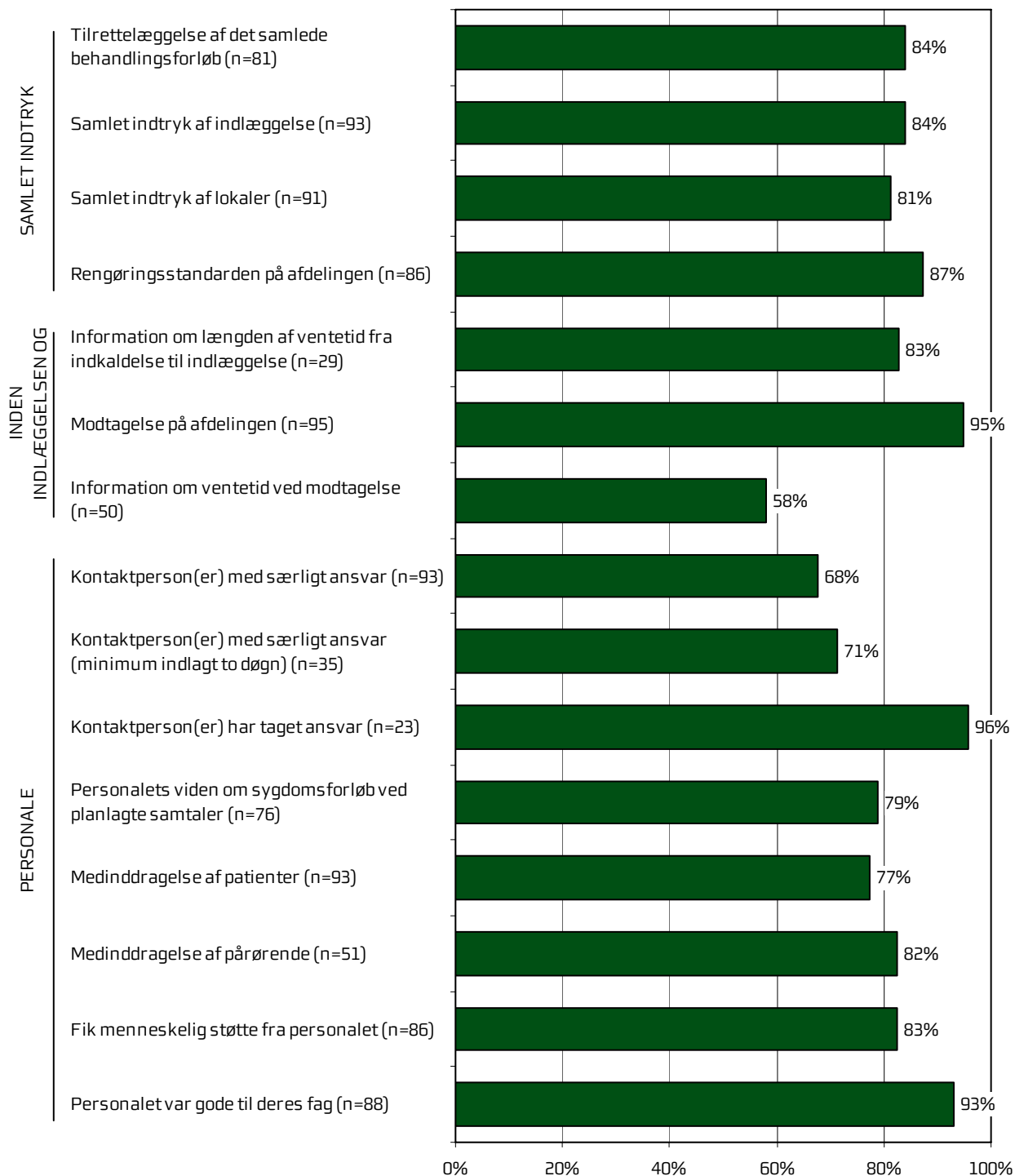
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

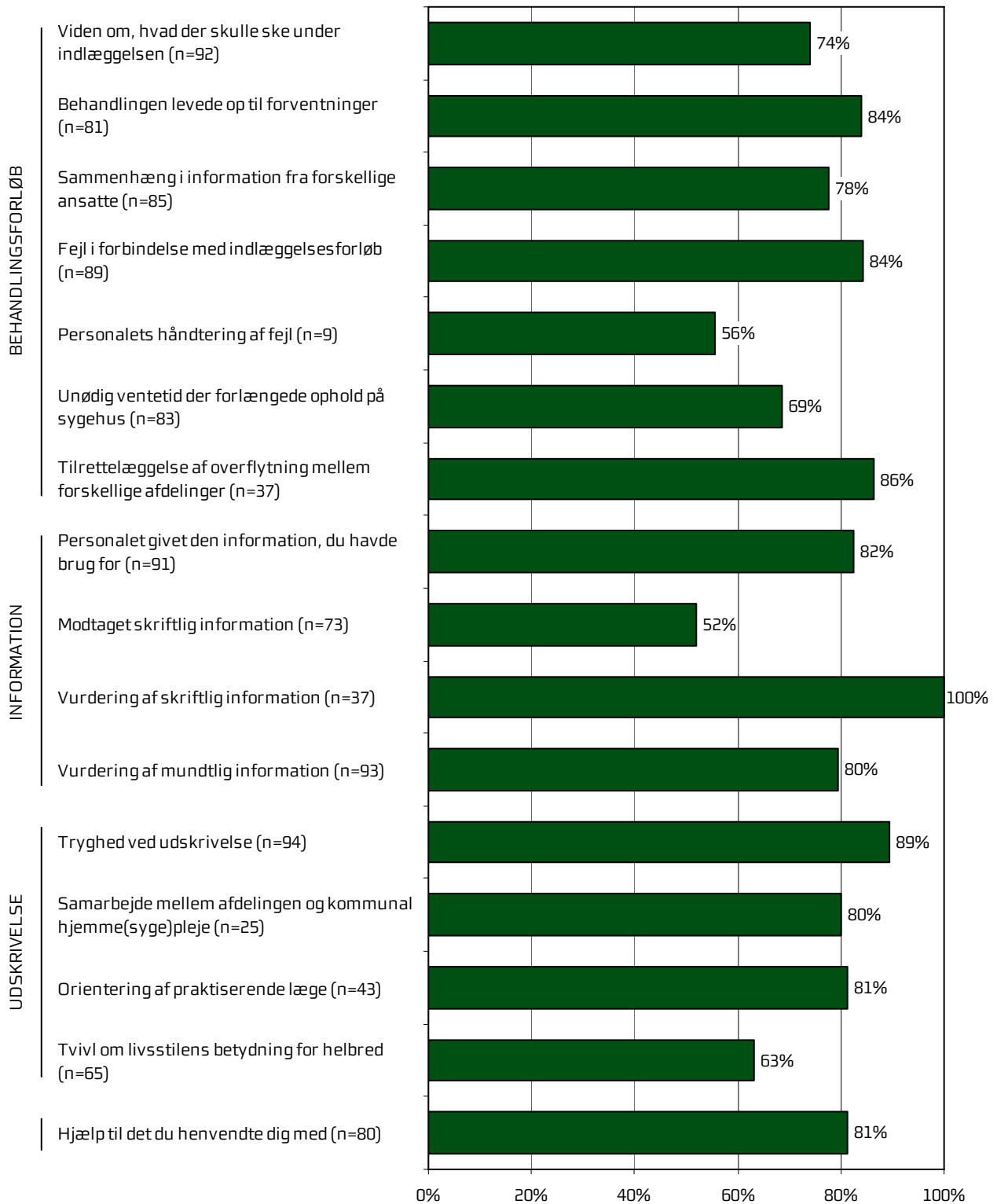
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

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

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Afsnit L2

2009-tallet er for: Afsnit L2

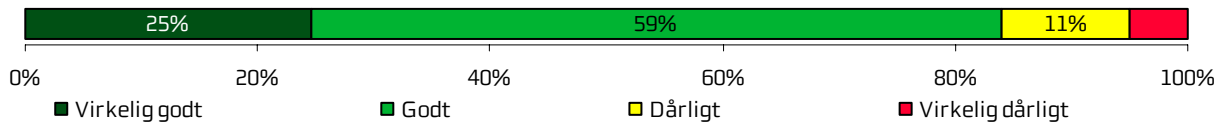
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

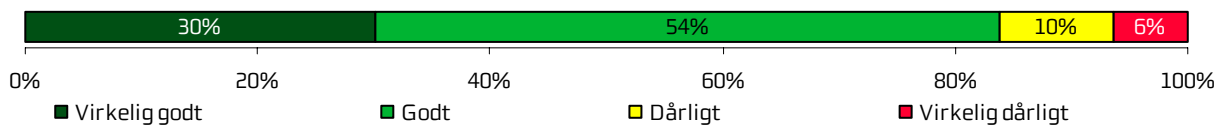
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

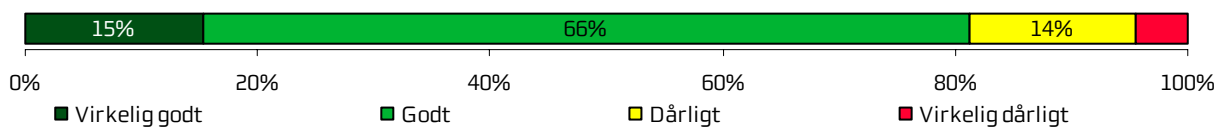
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=81)



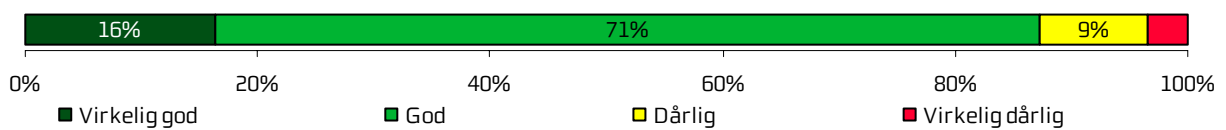
Samlet indtryk af indlæggelse (n=93)



Samlet indtryk af lokaler (n=91)



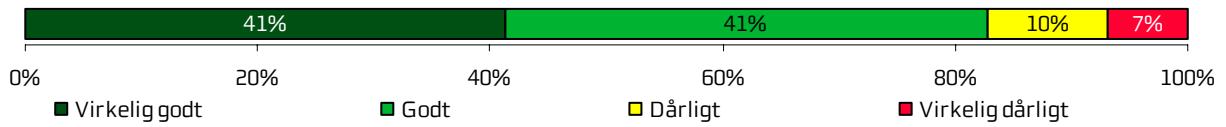
Rengøringsstandard på afdelingen (n=86)



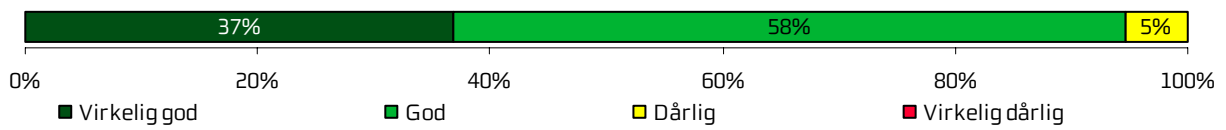
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|---|------|------|--------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt? | 84 % | 89 % | 68 % * | 100 % * | 87 % | 95 % |
| Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen? | 84 % | 90 % | 78 % | 100 % * | 85 % | 96 % |
| Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler? | 81 % | 83 % | 72 % * | 100 % * | 63 % * | 89 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen? | 87 % | - | - | 100 % * | 79 % | 91 % * |

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

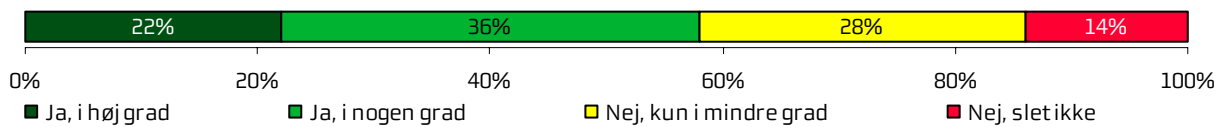
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=29)



Modtagelse på afdelingen (n=95)



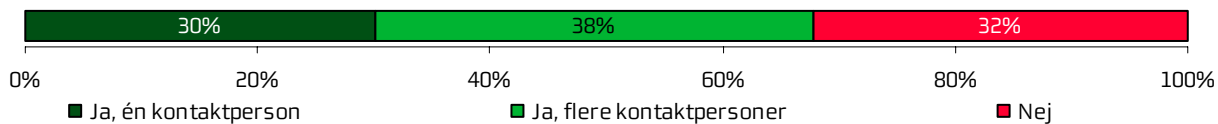
Information om ventetid ved modtagelse (n=50)



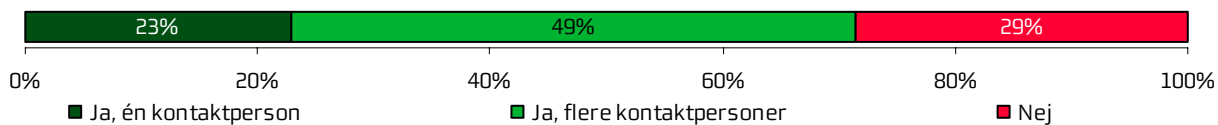
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|---|------|--------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt? | 83 % | 90 % | - | 100 % * | 79 % | 93 % |
| Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen? | 95 % | 92 % | 93 % | 100 % * | 91 % | 97 % |
| Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse? | 58 % | 78 % * | 63 % | 97 % * | 52 % | 76 % |

Personale

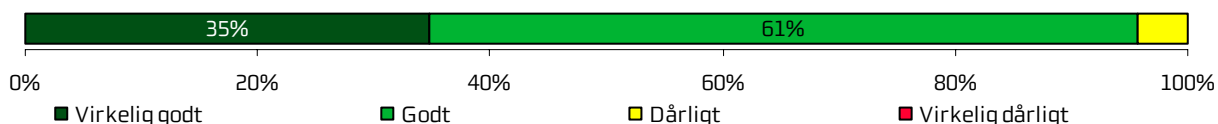
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=93)



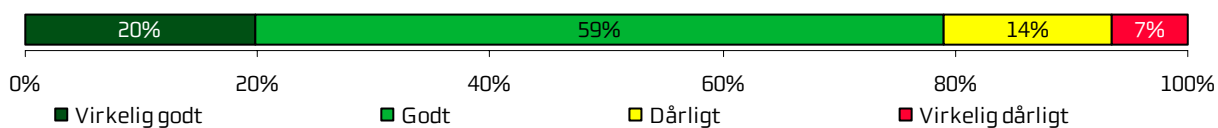
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=35)



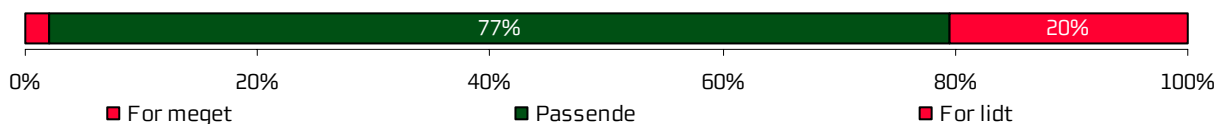
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=23)



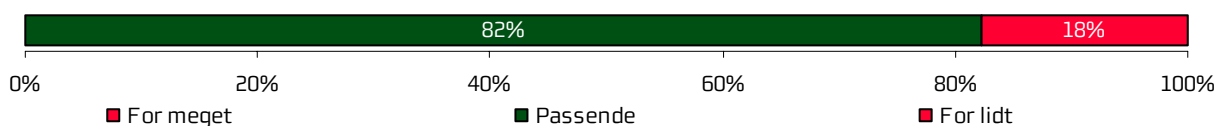
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=76)



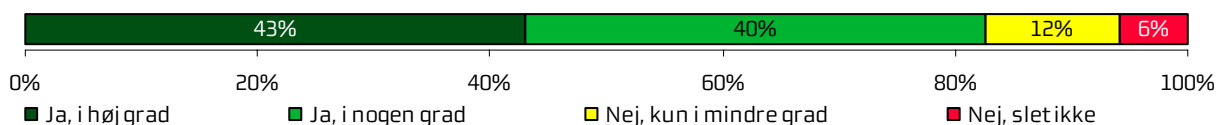
Medinddragelse af patienter (n=93)



Medinddragelse af pårørende (n=51)



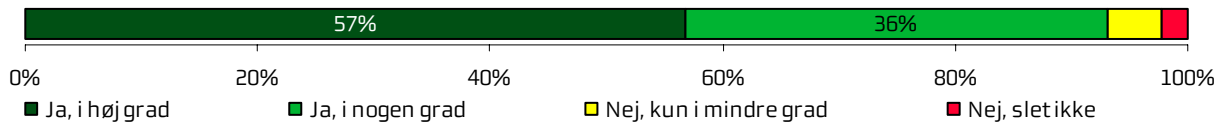
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=86)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|--------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? | 68 % | 79 % | 56 % * | 100 % * | 65 % | 85 % |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn) | 71 % | 83 % | - | 100 % * | 62 % | 83 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb? | 96 % | - | - | 100 % | 90 % | 98 % |
| Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | 79 % | 89 % | 75 % | 100 % * | 81 % | 94 % |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? | 77 % | 87 % | 78 % | 100 % * | 80 % | 92 % |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? | 82 % | 81 % | 75 % | 100 % * | 75 % | 89 % |
| Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt? | 83 % | 89 % | 69 % * | 100 % * | 81 % | 94 % |

Personale (fortsat)

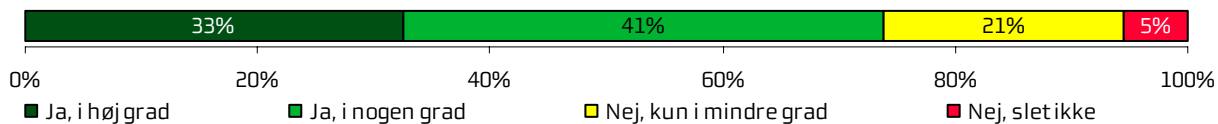
Personalet var gode til deres fag (n=88)



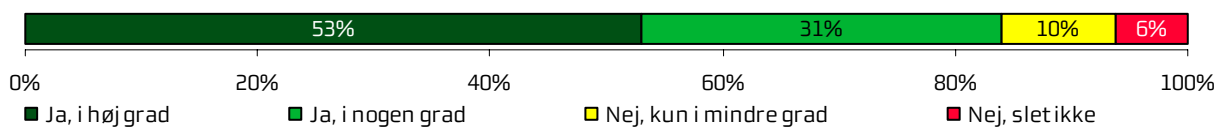
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|--------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 93 % | 94 % | 87 % * | 100 % * | 92 % | 98 % |

Behandlingsforløb

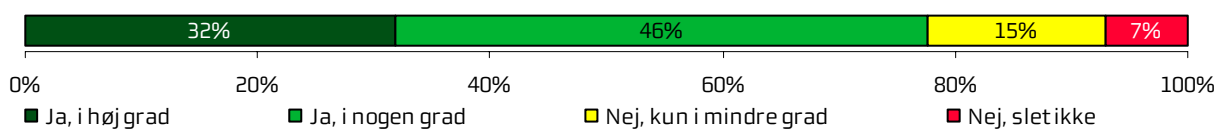
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=92)



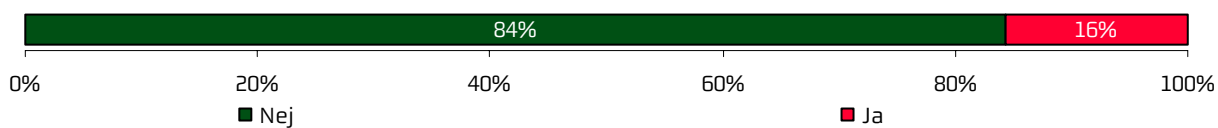
Behandlingen levede op til forventninger (n=81)



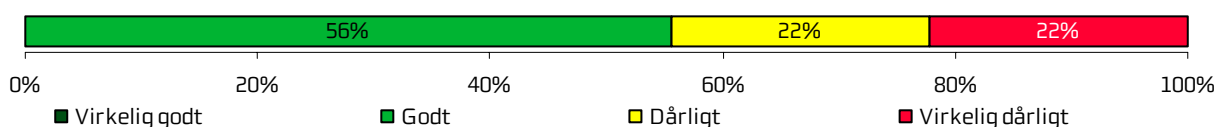
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=85)



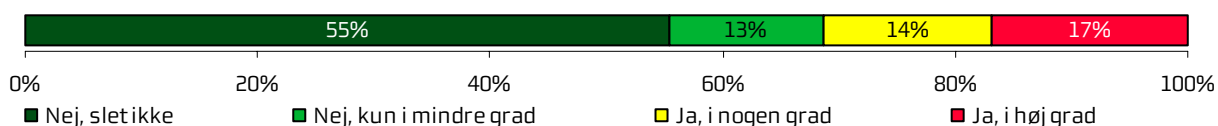
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=89)



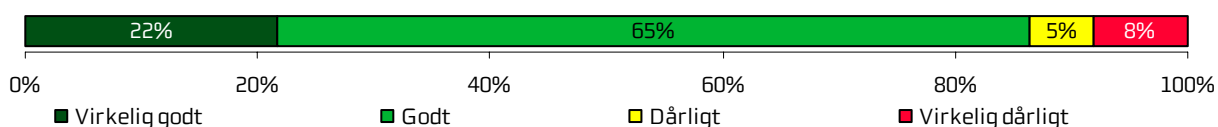
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=83)



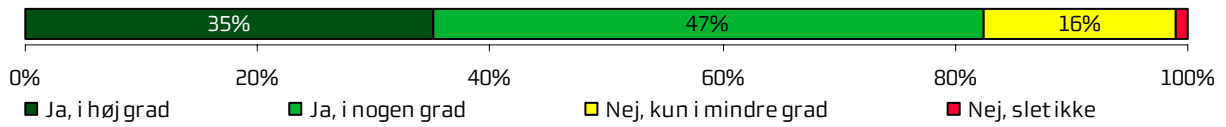
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=37)



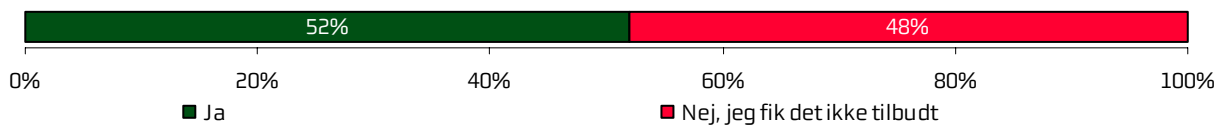
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|--------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt? | 74 % | 81 % | 79 % | 100 % * | 74 % | 90 % |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | 84 % | 87 % | 68 % * | 100 % * | 84 % | 93 % |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen? | 78 % | 87 % | 68 % * | 100 % * | 80 % | 92 % |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? | 84 % | 87 % | - | 100 % * | 74 % | 88 % * |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | 56 % | 50 % | - | 83 % | 56 % | 67 % |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset? | 69 % | 76 % | 58 % * | 99 % * | 67 % | 86 % |
| Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt? | 86 % | 93 % | - | 100 % * | 81 % | 94 % |

Information

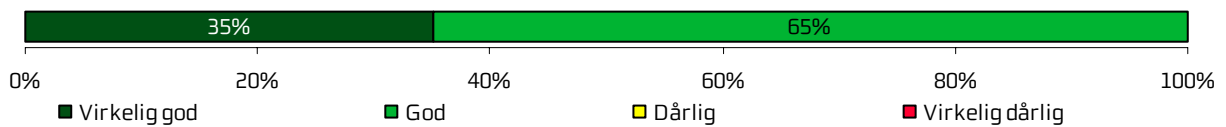
Personalet givet den information, du havde brug for (n=91)



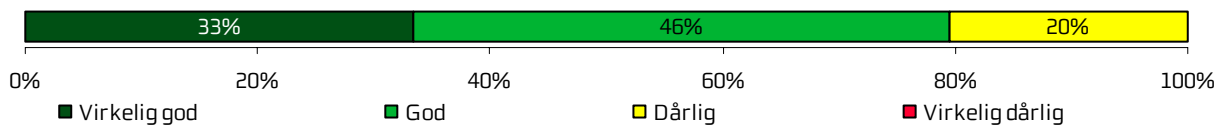
Modtaget skriftlig information (n=73)



Vurdering af skriftlig information (n=37)



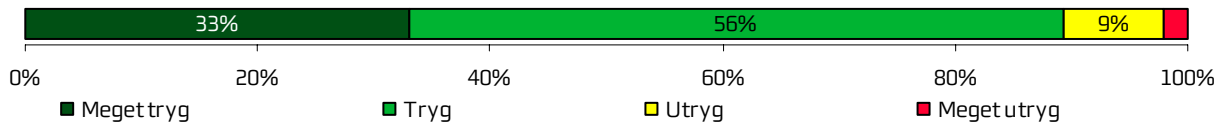
Vurdering af mundtlig information (n=93)



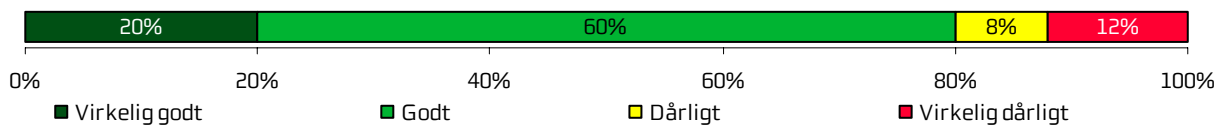
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|---|-------|-------|--------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for? | 82 % | - | - | 100 % * | 82 % | 93 % |
| Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? | 52 % | 54 % | - | 97 % * | 43 % | 73 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik? | 100 % | 100 % | 97 % * | 100 % | 93 % * | 98 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt? | 80 % | 89 % | 74 % | 100 % * | 86 % | 95 % |

Udskrivelse

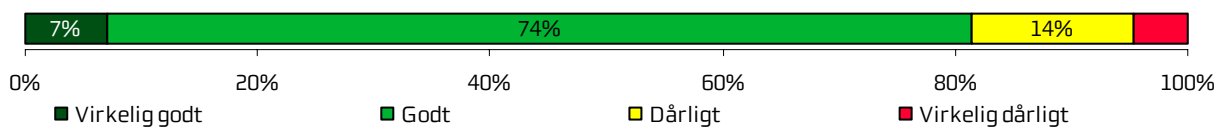
Tryghed ved udskrivelse (n=94)



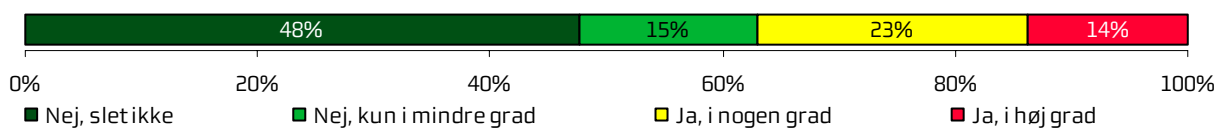
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=25)



Orientering af praktiserende læge (n=43)



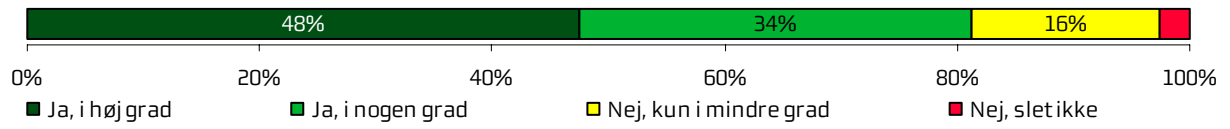
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=65)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|---|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen? | 89 % | 86 % | 84 % | 100 % * | 77 % * | 89 % * |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse? | 80 % | 75 % | 92 % | 100 % * | 66 % | 86 % |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb? | 81 % | 78 % | 83 % | 100 % * | 64 % | 88 % * |
| Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred? | 63 % | 57 % | 72 % | 88 % * | 56 % | 72 % |

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=80)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|---|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med? | 81 % | - | - | 100 % * | 88 % | 97 % |

Bilag 1: Kommentarsamling


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

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

L2

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

| ID | Kommentarer - L2 | Samlet indtryk |
|----|--|------------------|
| 3 | Det gik hurtigt fra vagtlæge til jeg blev indlagt, og vagtlægen sagde ikke, at jeg skulle indlægges, men bare, at jeg skulle tjekkes. Men info fra afdelingen var god, da jeg kom derop. | Godt |
| 10 | Jeg blev indlagt akut. | Godt |
| 12 | Ventetiden blev oplyst til ca. marts, så blev det april, senere maj. | Virkelig godt |
| 13 | Indlagt via lægen pr. telefon. | Intet svar |
| 14 | Indlæggelse akut! | Virkelig godt |
| 18 | Informationen var ikke dårlig, men ventetiden var irriterende. Jeg blev akut kaldt til afdelingen og sad i venteværelset med en masse smerter []. Endelig blev jeg indkaldt efter [mange] timers ventetid. | Godt |
| 21 | Over tre timers ventetid. | Virkelig dårligt |
| 25 | Akut []. | Virkelig godt |
| 27 | Kongelig modtagelse. Som om I har ventet på mig. | Virkelig godt |
| 28 | Efter knap to døgn med smerter henvendte jeg mig til vagtlægen. Jeg havde været øm i [siden] hele dagen, og var voldsomt smertepåvirket på trods af Panodil og [anden medicin]. Læge NN afviste mig. Sagde, at jeg havde så ondt, fordi jeg bildte mig ind, at jeg havde en appendicitis. Læge NN sagde, at det var mine [] muskler, der var spændte. Sagde, jeg skulle henvende mig til egen læge [næste dag] og få en blokade samt en henvisning til fysioterapi. Opfordrede mig desuden til at komme i gang med [motion]! Resultat: Perforeret appendiks. | Virkelig dårligt |
| 33 | Jeg kom ind med ambulance, havde fået morfin og husker ikke meget. | Intet svar |
| 38 | Kaotisk, ringe kommunikation mellem læger. Lange ventetider. | Virkelig dårligt |
| 41 | Fik forskellige svar på ventetiden, og da jeg så fik oplyst, jeg måske kunne komme til [i foråret] fik jeg det lavet sådan, at jeg kunne komme til [en måned senere], da jeg skulle på ferie []. Men da så indkaldelsen kom, skulle jeg først stille [sommer], og det var ikke, hvad der var aftalt, men ved en telefonopkald, kom jeg så alligevel til [i foråret], da der var afbud. Det synes jeg var for dårligt, at jeg lige pludselig skulle vente yderligere halvanden måned efter i forvejen at have ventet siden [vinteren] 2010. | Godt |
| 43 | Nej. (Indlagt umiddelbart efter blodprøver, nogle gange først på hotellet, og dagen efter på stuen). Fint. | Virkelig godt |
| 45 | Alt forløb efter allerbedste plan. Intet negativt at finde. | Virkelig godt |
| 46 | Der stod i papirerne, at det var en akut indlæggelse, men det tog seks timer, før jeg fik en seng og besked. Der kom dog en læge og snakkede og fik taget blodprøve, men det tog lang tid imellem, hver ting blev gjort. | Dårligt |
| 47 | Jeg blev indlagt til [observation]. | Godt |
| 53 | Sekretæren modtog min indkaldelse, blev henvist til venteværelset. Da der var gået godt en time, henvendte jeg mig til L2, de undskyldte ventetiden. Det var ikke godt nok. | Virkelig godt |
| 54 | Sygeplejerske på afdelingen henviste mig til vagtlæge, selv om jeg fra en anden afdeling havde fået at vide, at jeg skulle henvende mig til en tredje afdeling, hvis der opstod problemer [af særlig karakter] efter [særlig undersøgelse] inden for 24 timer. | Godt |
| 59 | Indlagt akut. | Virkelig godt |

 60 Meget lang ventetid!

Godt

L2

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?


| ID | Kommentarer - L2 | Modtagelsen |
|----|--|--------------|
| 1 | Den kvindelige læge tog fejl af mig og en mand. Hun sagde, at mit medicin var lavet noget om siden sidst, men det er det ikke. | God |
| 3 | Sød, imødekommende sygeplejerske. | Virkelig god |
| 7 | Pigerne er i absolut top. | Virkelig god |
| 10 | Meget forvirrende pga. vagtskifte fredag eftermiddag. | Dårlig |
| 13 | Lidt travlhed mellem otte og ti. | God |
| 20 | Var kun til undersøgelse. Fik en slange lagt med apparat på. Tog hjem og kom næste dag. Men det personale, jeg var hos, var helt i top :) | Virkelig god |
| 26 | Omgående kendskab til situationen - indlagt [få] dage før. | Virkelig god |
| 27 | Alle venlige og omsorgsfulde. | Virkelig god |
| 30 | Jeg blev undersøgt og skulle tage hjem. [] Skulle jeg møde på Skejby og ført tilbage til afdelingen, hvor jeg sad i en stol i [flere] timer. Sendt hjem [aftenen efter] uden hjælp. | Dårlig |
| 32 | Lidt mere info om, hvad der skulle ske i selve modtagelsesfasen. Der skete mange ting, og mange ting, som man ikke vidste skulle ske. | God |
| 34 | Jeg fik masser af smertestillende, men vidste overhovedet ikke, hvad der skulle ske, og hvilke undersøgelser der skulle foretages. | Dårlig |
| 35 | Kom lige til vagtskifte. | God |
| 39 | Afdelingen indkalder efter det oplyste samtlige patienter, der skal indlægges/behandles på en given dag, på samme tidspunkt, hvorfor mange vil opleve unødigt lang ventetid i forhold til, hvis man blev indkaldt individuelt. | God |
| 42 | Venligt og hjælpsomt personale. Ingen stress. | God |
| 43 | Havde meget madlede og blev ofte spurgt, om der var noget, jeg kunne tænke mig. [Jeg var] virkelig taknemmelig for deres måde at hjælpe mig på. | Virkelig god |
| 45 | Ingen ventetid. Alt i bedste og rigtig god tone. | Virkelig god |
| 46 | De var flinke til at fortælle, når det var vores tur, og at det var lægen, der tog ventetiden. | God |
| 49 | Virker forhastede. | God |
| 51 | Fik en god modtagelse af nogle søde mennesker. | Virkelig god |
| 60 | Ventede fem timer, fra ankomst på den konkrete afdeling, til jeg blev tilset af en læge. | God |

L2

Hvilke(n) fejl oplevede du?

| ID | Kommentarer - L2 | Fejlhåndtering |
|----|---|--------------------------------------|
| 1 | At lægen, der modtog mig, tog forkert journal, og jeg fik en andens journal med. Det var ikke rart, det bliver man noget utryg af. | Godt |
| 5 | Arret vil ikke hele og væsker stadig [over en måned] efter operation. | Dårligt |
| 11 | Min operation gik ud på, at jeg skulle have lavet en "kunstig" lukkemuskel []. Efter operationen måtte jeg kun få flydende, men da jeg vågnede op af narkose, blev jeg tilbudt en yoghurt af sygeplejersken. Jeg spurgte, om jeg godt måtte få den, og det måtte jeg, så jeg spiste det hele. Efterfølgende fik jeg så at vide, at det ikke var smart, da jeg ikke måtte have fået den, og at de selvfølgelig ikke kunne sige, om det havde gjort min lukkemuskel svagere. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 15 | Fik feber. | Intet svar |
| 19 | Ved måling af mit blodtryk: Det blev højere og højere for hver måling. Det gjorde mig utryg. Min egen læge forklarede mig, at når jeg har [hjertelidelse] kan man kun måle korrekt med "kviksølvapparat". Dette viste efterfølgende et stabilt blodtryk. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 24 | Der kom ingen læge efter [undersøgelsen]. Der gik et døgn, før jeg talte med en læge. Han var kortfattet og nærmest uforskammet! Alle sygeplejersker knoklede og gav en god og varm behandling. | Intet svar |
| 31 | Tider blev skubbet og skubbet, og der var fem læger, der skulle starte "ved Adam og Eva", når de kom (fem læger på tre dage). Ingen tog ansvar. | Godt |
| 32 | Forkerte informationer omkring operation. Forkert medicin (fast medicin), samt ikke god nok kommunikation med hjemmepleje der skulle overtage sårpleje. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 34 | Ved indlæggelsen oplyste jeg tre gange, at jeg ikke havde fået mine sædvanlige piller med. Det blev skrevet ned (det stod også i papirerne fra andet sygehus). Men selvom det blev skrevet ned, var der ingen, der læste det, hvilket bevirkede, at jeg ikke fik min normale medicin. | Virkelig dårligt |
| 36 | Mit papir for indlæggelse blev væk, og nogle medarbejdere vidste ikke, hvad jeg fejler. | Godt |
| 38 | Jeg blev henvist til CT-skanning efter lang snak med en læge på afdelingen. Dagen efter startede hele dialogen forfra med den næste læge, spild af både min, lægens og hjælpepersonalets tid og meget uprofessionelt. Når der, som her, er "monopol" på en "ydelse", er man som patient på herrens mark. Det skaber desuden utryghed at opleve læger, som ikke har sat sig ind i patientens journal. Derefter blev jeg henvist til CT-skanning og fik at vide, den ville blive foretaget næste formiddag. Efter fem til seks timers ventetid dagen efter fik jeg på egen opfordring at vide, at læge NN havde ændret det til en ultralydsundersøgelse (som jeg havde fået foretaget ambulant på en anden afdeling for få måneder siden). Jeg fik gennemført en ultralydsundersøgelse med det argument, at afdelingen ikke havde adgang til skanninger (eller øvrigt journalmateriale) på andre afdelinger. Ultralydsundersøgelsen viste selvfølgelig intet nyt, og efter snak med læge NN samt anden læge NN blev det besluttet, at jeg skulle have en ny tid til CT-skanning. SPILD af penge og tid for mig og samfundet som helhed, dybt frustrerende. Jeg blev udskrevet, men hørte intet, og efter fire til fem uger ringede jeg for at høre, om der var nyt i sagen. Jeg fik at vide, at der ikke lå nogen henvisning ved afdelingen. Sekretæren fulgte op på sagen, og jeg fik en ny tid til CT-skanning [nogle] uger efter min opringning. Det er status for nu! | Virkelig dårligt |
| 39 | Under [flere] besøg/behandlinger/operationer skete der seriøse fejl under [hovedparten]. Fra decideret fejloperation til blodprøvetagning i en andens navn. Indkaldelse til operation på en dag, hvor der ikke var anæstesi til rådighed. Fik besked på, at mit dræn skulle skiftes [med nogle måneders mellemrum], men det varede [mange flere]. | Dårligt |
| 46 | Lægerne var ikke enige om, hvad de skulle. Jeg fik én ting at vide den ene dag, men det var lavet om den anden. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 57 | Skulle til undersøgelse to gange med kamera. | Godt |

Bilag 1

-  58 Blev opereret [vinter 2011]. Ingen efterfølgende kontrol som lovet efter [et par måneder]. Intet svar
Først efter klage til sygehusledelsen blev jeg indkaldt til ny undersøgelse/operation efter ni måneder. Har stadig IKKE efter snart [et helt år] efter operation [i vinter] talt med læge, der har set resultatet efter behandlingen. Jeg er oprindeligt bedt/spurgt om jeg ville være med i forsøg, derfor undrer det stadig, at jeg ikke fortjener et svar. [Før i tiden] fik man i det mindste et brev med resultat.

L2

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

| ID | Kommentarer - L2 | Samlet indtryk |
|----|--|------------------|
| 3 | Jeg blev holdt fastende af flere omgange, hvilket var utrolig belastende, da det var fordi, jeg ikke kom til som lovet. Da jeg skulle opereres, kom de og hentede mig hurtigt (og uventet), så jeg nåede ikke at få fat i mine pårørende, og det ville jeg gerne, da der jo altid er risici ved fuld narkose, om end minimal. Har en psykisk sygdom, der vedrører social angst. Jeg fik et angstanfald om aftenen efter operationen, og sygeplejersken forstod ikke, hvad det var, hun troede, at det betød, at jeg ikke ville være alene, men faktisk var det det, som jeg allerhelst ville, når en pårørende ikke var tilstede, da det jo var mennesker, som fremprovokerede anfaldet (kombineret med de uvante rammer). | Godt |
| 8 | Det var sikkert ikke unødigt ventetid, men for lidt personale til at lave undersøgelser. Blev bedt om at komme fastende [tidligt om morgenen] og blev først undersøgt [sent om aftenen]. | Godt |
| 10 | Jeg var fastende under hele behandlingsforløbet, og personalet havde meget travlt, derfor havde jeg kun lidt kontakt til personalet. Der var ventetid på undersøgelser, og svarene fra undersøgelserne skulle ligge til grund for næste skridt i behandlingen. | Godt |
| 24 | Blev dårligt informeret ved kontroltjek på endoskopiklinikken. Efter fire uger fik jeg den første grundige samtale med en læge. | Godt |
| 25 | Kom fra anden afdeling. | Virkelig godt |
| 26 | Indlagt [], opereret [to dage efter]. Ok efter omstændighederne. | Virkelig godt |
| 28 | Lægerne var godt til at informere, og tog mine bekymringer seriøst. | Virkelig dårligt |
| 34 | Jeg var næsten fastende hele tiden, da ingen vidste, [] hvornår jeg skulle undersøges. Da jeg endelig måtte spise, havde de ikke gemt noget mad til mig. Så det blev tre stykker tørre toastbrød med lidt ost. Straks derefter skulle jeg pludselig være fastende igen. | Virkelig dårligt |
| 40 | Det var lidt belastende at ligge på en stue hvor patienter kommer ind hele tiden/bliver flyttet, jeg tror det var en akutstue jeg lå på, så der var meget larm og uro, også om natten. | Godt |
| 42 | Patient stærkt psykisk handicappet []. Han var tryk hele tiden (to dage), om end han måtte faste otte timer på grund af forsinkelse. Mange operationsindgreb yderst vellykket. | Virkelig godt |
| 43 | Jeg, personligt, har haft det trygt og særdeles fint på L2. | Virkelig godt |
| 45 | Alt drejede sig om, at jeg havde det bedst muligt. | Virkelig godt |
| 48 | Jeg var kun indlagt i [få] dage. | Godt |
| 49 | Der mangler noget tid fra sygeplejersken til at høre, hvad patienten er i tvivl om, eller sagt på en anden måde; Patienten er nervøs for, at de bruger for meget tid på, at sygeplejerskerne ikke har tid til at lytte efter, hvad patienten gerne vil have uddybet nærmere. | Godt |
| 57 | Blev flyttet [sent om aftenen]. | Dårligt |
| 60 | Ventetid ved hver afdeling, blev ikke taget seriøst og skulle selv presse på for at få behandling. Heldigvis var det med godt udfald. | Godt |

L2

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

| ID | Kommentarer - L2 | Samlet indtryk |
|----|--|------------------|
| 3 | Der var langt imellem, at læger og sygeplejersker informerede mig, dvs. megen ventetid. Derudover kom meget info lige op til, at tingene skulle ske, så jeg nåede ikke at forberede mig mentalt. | Godt |
| 5 | Fik ikke nok at vide om, hvordan kroppen vil reagere på operationen, og hvordan det føles, når arret (såret) heler. | Godt |
| 6 | Der går lidt lang tid, fra I siger, man får svar, til man faktisk får det. Så endte med at faste i 12 timer unødigt. | Godt |
| 9 | Vi ventede over en måned på svar. Og vi fik først skriftligt svar, efter at vi havde rykket flere gange. Vores mundtlige aftale, hvor vi skulle have svar, blev aflyst. | Godt |
| 13 | Jeg blev flyttet til [andet sygehus], som sendte mig hjem dagen efter. De sagde, jeg havde fået de undersøgelser, de kunne give. | Intet svar |
| 23 | Jeg ville gerne have modtaget et skriftligt svar på undersøgelsen. | Virkelig godt |
| 29 | Jeg mødte en læge, der udtrykte sig klart, tydeligt og forståeligt. Det var dejligt. | Virkelig godt |
| 34 | Det var meget forvirrende, da jeg flere gange fik besked om, at nu skulle jeg have den og den undersøgelse, men når der kom en anden læge, skulle jeg pludselig ikke have den undersøgelse. | Virkelig dårligt |
| 41 | Ja, det er mærkeligt, at når man beder om kopi af sin journal, så ser de mærkeligt på en, men man har jo journalindsigt, og de henviser mange gange til e-journal. Men for det første er det ikke alle, der har adgang til internettet, og for det andet så går der lang tid, før man kan få den frem, da de er langt bagud, og jeg er en af de personer, der læser min journal og øvrige ting, så jeg ved, hvad jeg skal spørge om, når der er stuegang opfølgende samtaler m.v., men det er de i hvert fald ikke gode til at sende eller udlevere på Århus Kommunehospital. Jeg har selv måttet ringe ekstra for at få dem tilsendt. | Godt |
| 43 | Under: Spørg lægen! | Virkelig godt |
| 47 | Uenighed mellem lægerne. En læge sagde, at jeg skulle til en scanning, og den anden mente ikke, at det var nødvendigt. | Godt |
| 50 | Den var dårlig, da jeg ikke kunne bruge noget af det, der stod i det brev, jeg modtog, efter jeg var blevet udskrevet. | Godt |
| 51 | Rigtig god før og under, og efter var den super god. | Virkelig godt |
| 58 | Fik for anden gang i år tilsendt en hjemmejournal, jeg skulle udfylde, men ingen var interesseret i at se den, så den kom ulæst med hjem igen begge gange (spild af tid). | Dårligt |

L2

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

| ID | Kommentarer - L2 | Samlet indtryk |
|----|--|------------------|
| 1 | Jeg har været til to samtaler ved en læge efter udskrivelsen. | Godt |
| 3 | Jeg blev udskrevet som lovet. Dog undrede det mig, at der ingen blodprøver blev taget inden jeg blev udskrevet. Ja faktisk slet ikke efter operationen. | Godt |
| 4 | Det er for dårligt at blive udskrevet [sent om aftenen], efter en uges indlæggelse, og på udskrivningsdagen var der flere forskellige modstridende udtalelser angående min sygdom. | Dårligt |
| 7 | Min egen læge giver mig ingen oplysninger, dem har jeg fået af NN. | Virkelig godt |
| 19 | Jeg finder det frustrerende, at den læge, der udskriver mig, arrogant modsiger/ignorerer det, som jeg få timer forinden havde fået oplyst af andet personale i forbindelse med min [undersøgelse] om natten og behandlingen af resultatet. | Godt |
| 26 | Efterfølgende [organ]operation på andet sygehus. | Virkelig godt |
| 32 | At blive udskrevet med infektion i kroppen, der ikke er under kontrol, er nok ikke godt. | Godt |
| 34 | Da jeg blev udskrevet, havde jeg stærke smerter og forstod slet ikke, hvorfor jeg ikke blev undersøgt ordentligt. Da min læge efterfølgende læste papirerne fra afdelingen, sagde han: "jamen der står jo ingenting om, hvad de fandt ud af". Han henviste mig derfor til et andet sygehus. | Virkelig dårligt |
| 45 | Også her fandt jeg, at der blev taget hånd om mig fra alle personalegrupper. | Virkelig godt |
| 47 | Jeg mangler et udskrivningsbrev. | Godt |
| 55 | Jeg har stadig smerter. Når jeg spiser, bliver jeg skidt tilpas. | Godt |
| 56 | Blev henvist til [kikkertundersøgelse] []. Lægen gav mig det klare indtryk, at jeg ville få en tid i løbet af højst halvanden uge. Jeg fik en tid en måned efter udskrivningen. Jeg kontaktede lægen, men han ville ikke gøre noget for at fremskynde det. Jeg kontaktede egen læge, der hurtigt fik en tid [flere] dage tidligere. Hvis I ikke kender de reelle ventetider, så er det dét, I skal sige, i stedet for at give folk falske forhåbninger. I øvrigt blev det konstateret, at jeg har en kræftsvulst []! | Dårligt |
| 57 | Der blev sagt farvel. | Dårligt |
| 60 | I henhold til bevægelse. | Godt |

L2

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

| ID | Kommentarer - L2 | Samlet indtryk |
|----|--|------------------|
| 2 | Rengøring er ikke, hvad den har været. | Godt |
| 3 | Jeg ved, at personalet må løbe rigtig stærkt for at nå det hele, men der var en episode, hvor jeg havde brug for mere smertestillende, hvor der gik [flere] timer, før de kom med det. Jeg kunne godt have haft brug for, at folk var informerede om min sygdomshistorik udover det akutte problem, da jeg var ekstremt presset psykisk under indlæggelsen og var ked af det samt havde angstanfald. Det sidste, man har brug for, er selv at skulle informere om det, og jeg fandt det ubehageligt, at andre patienter skulle lægge øre til det. I det hele taget følte jeg mig ikke tilpas på en tremandsstue. | Godt |
| 4 | Synes bestemt, at der skal være en bedre kommunikation imellem personalet/afdelingerne og patienten. | Dårligt |
| 6 | Når de sprøjter smertestillende og lignende ind i ens hånd via drop, så ikke trykke så hårdt. Der var én sygeplejerske, som gjorde det så hårdt, mens alle de andre godt kunne gøre det nænsomt, så det ikke gjorde ondt. | Godt |
| 8 | De var flinke, men samtidig kede af at komme hver anden time og fortælle, at undersøgelsen igen var udsat. | Godt |
| 14 | Utrolig hjælpsomt og venligt personale. | Virkelig godt |
| 16 | Stor ros til personalet. De gør virkelig et godt arbejde. | Godt |
| 17 | De burde informere noget mere om, hvor længe man skulle vente på sin operation. Jeg ventede [mange timer] og fik noget at vide én gang! | Godt |
| 19 | Jeg synes, at udskrivningslægen bør respektere det, den læge der har udført undersøgelser, har oplyst om. For mit vedkommende to ting: Jeg fik at vide, at undersøgelsen viste et brok, samt at jeg i starten kun måtte få "gennemsigtig", flydende kost. Udskrivningslægen oplyste, at jeg bare kunne spise, hvad jeg ville, og hvis det var et brok, kunne jeg få lov at beholde det! | Godt |
| 22 | [] Jeg blev akut indlagt. Var på afdelingen i [cirka fem timer] og blev tilbudt scanning næste dag med mødetid [om morgenen]. Blev dog først kørt til scanning [om eftermiddagen]. Denne ventetid, synes jeg, var MEGET lang og ubehagelig, da jeg mødte fastende. | Intet svar |
| 24 | Vel ikke afdelingens fejl, men der er for dårlig og for sparsom kontakt til læger. Selv sygeplejerskerne virker afventende og frustrerede. | Godt |
| 26 | Skulle måske ikke have været sendt hjem efter første indlæggelse, men have haft galdeblære og galdegangen tømt for "sten og grus". | Virkelig godt |
| 27 | Tak for et rigtig godt ophold. Jeg fortsatte [flere] dage på andet sted. Det var lige så godt. Kosten var af gourmetniveau. | Virkelig godt |
| 28 | Jeg skulle have antibiotika [flere gange med specifikt timeinterval]. Jeg fik det af nattevagten [tidligt om morgenen] og af aftenvagten [to gange om aftenen]. Bagvagterne ordnede det aldrig. Jeg fandt aldrig ud af, hvem der havde ansvar for mig. Jeg kom på afdelingen sent om aftenen. Næste dags morgen blev jeg udstyret med et dropstativ, der ikke kunne køre og blev bedt om at hente min morgenmad i den modsatte ende af gangen. Så måtte en anden hente et, der kunne køre. Hvorfor gør man ikke tingene ordentligt fra starten? En meget sur sygeplejerske skældte mig grundigt ud, da jeg en enkelt gang formastede mig til at trække i ringsnoeren for at høre, om de havde glemt min antibiotika, da det var [for mange] timer siden, det sidst var givet. Samme sure sygeplejerske så stort på, at der var [for meget] luft i slangen, inden hun satte væsken op. Ikke noget med at sprøjte tilbage. En bunke rent tøj blev smidt i fodenden. Vældig svimmel første morgen bevægede jeg mig på badeværelse. Tabte efter badet både trusser og strømpe på det våde gulv, men der var ingen ekstra tøj på badeværelset, og man måtte kun ringe, hvis det var livsnødvendigt. Min seng blev ikke redt i de fire dage, jeg var der. Der var ingen faglig stolthed. | Virkelig dårligt |

- ✎ 29 Jeg mødte udelukkende søde og hjælpsomme personaler. Virkelig godt
- ✎ 32 En generel opfriskning af afdelingens inventar og maling ville gøre underværker, det bærer præg af, at det er gamle bygninger. Men ellers har det jo sin charme. Godt
- ✎ 34 Det er for dårligt, når man tre gange siger, hvilken medicin, jeg skal have, og at alle så glemmer det. Da jeg blev udskrevet, fik jeg en recept på medicin for mavesyre, hvortil jeg sagde: "Det er den medicin jeg har fået dagligt i flere år, og som jeg har efterlyst i tre dage!!!" Man burde sendes til den anden afdeling, når man ikke kan finde årsagen til smerterne, i stedet for at udskrive en. Virkelig dårligt
- ✎ 35 Det var godt, for de fandt ud af, hvad jeg fejlede, og jeg har det fint. Tak. Virkelig godt
- ✎ 37 Noget af personalet ved ikke nok om patientpleje, det er i hvert fald ikke noget, de bruger. Vi var der jo ikke for at genere personalet. Dårligt
- ✎ 39 Tilrettelægge behandlingen så unødigt ventetid, tilbragt på en "pindestol" på gangen, undgå. Virkelig dårligt
- ✎ 41 Det de gjorde særlig godt, var at sørge for, jeg kunne få det at spise af flydende kost, som jeg måtte og var villige til at hente det, og der var aldrig sure miner, hvis de skulle ekstra efter maden. Godt
- ✎ 43 [Gøres] bedre: kunne være bedre i NOGLE tilfælde til at indsætte kanyler! Også på anden afdeling! [Særligt godt]: frit OPSYN med os alle sammen. Virkelig godt
- ✎ 44 Godt modtaget, men... Lang ventetid, inden jeg skulle behandles på afdelingen. Godt
- ✎ 45 Alt hvad afdelingen gjorde, drejede sig om, at jeg befandt mig godt og blev rask (maden fremragende). ALLE var venlige og positive. Virkelig godt
- ✎ 49 Blod kunne ligge ved ens seng i [flere] dage. De fleste sygeplejersker og SOSU'er er smilende, hvilket betyder meget for os patienter. Nogle virker snerpede og viser ikke et smil, som om jeg er i vejen for dem. Ergo et varmt "ægte" smil kan føles lige så godt, som hvad et par piller kan udrette. Godt
- ✎ 52 Narkose- og Operationsafsnittet var en dejlig oplevelse. Patienten blev mødt på sit niveau og med en forståelse af, at vi, personalet og jeg, sammen skulle hjælpe patienten så skånsomt som muligt. På en afdeling var der ikke helt samme forståelse, og jeg fandt aldrig ud af, hvem jeg på patientens vegne kunne kontakte. Intet svar
- ✎ 55 Fik en god seng med løft pga. min ryg. Godt
- ✎ 58 Søde og rare mennesker, men på en umulig opgave. Ingen seng da jeg kom. Omklædning på et kontor, og mit tøj med mere opbevaret på et andet kontor. Derefter seks senge på en firemandsstue. Kritiske arbejdsforhold. Dårligt
- ✎ 59 På stuen var der indlagt en meget urolig og syg patient, der medførte en masse uro og højlydt [adfærd]. Hun burde ligge på enestue. Virkelig godt
- ✎ 60 Bevidsthed om hvorledes personer placeres på stuerne, så meget larmende personer måske placeres sammen, så stille ikke skal ligge søvnløse! Godt