

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for indlagte patienter på

MEA 1, NBG

MEA

Aarhus Universitetshospital

18-04-2013

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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, 2013

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 2012 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 9. august-31. oktober 2012. 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 udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	93
Besvarelser fra afsnittets patienter:	42
Afsnittets svarprocent:	45%

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 tests 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

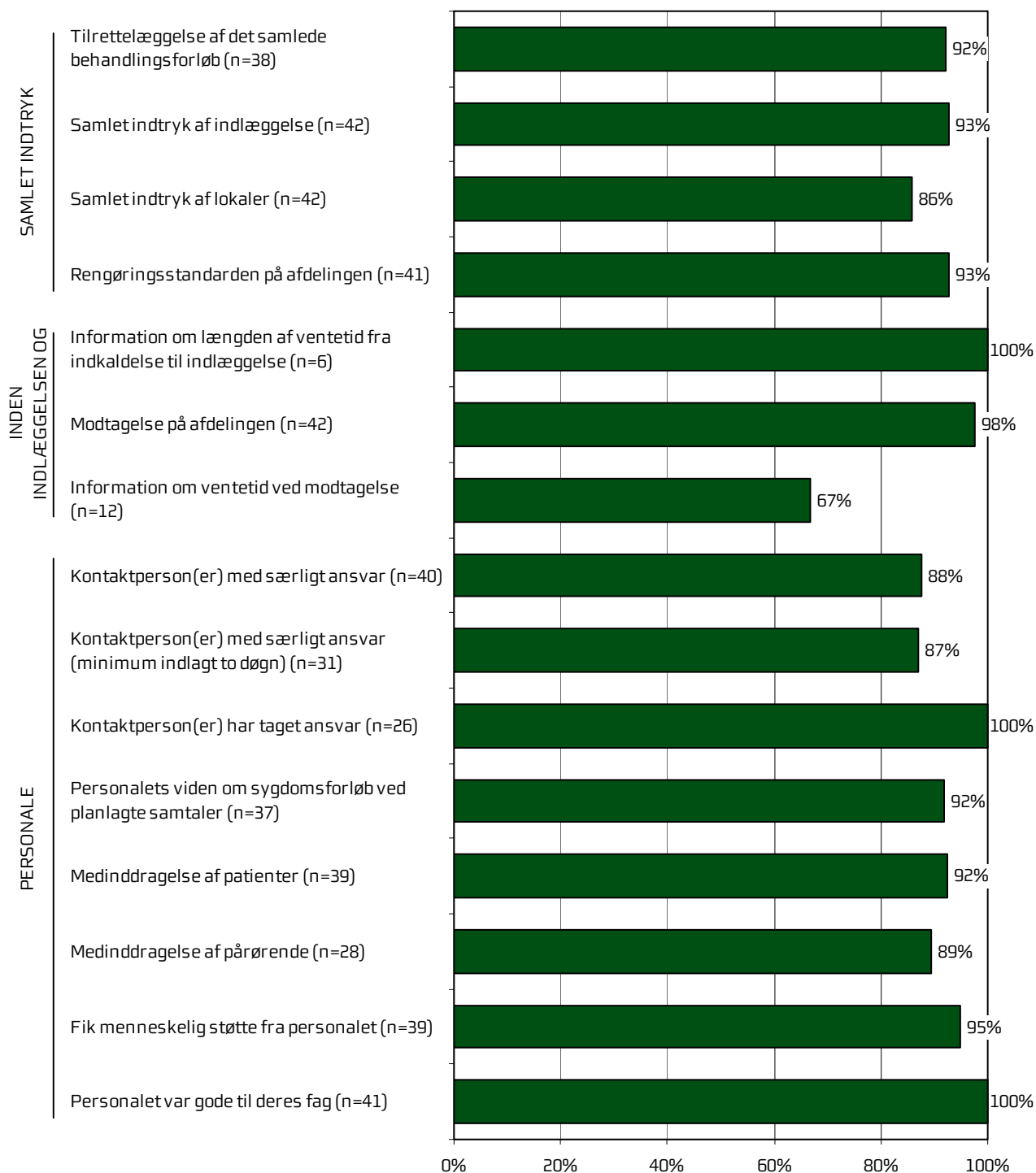
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

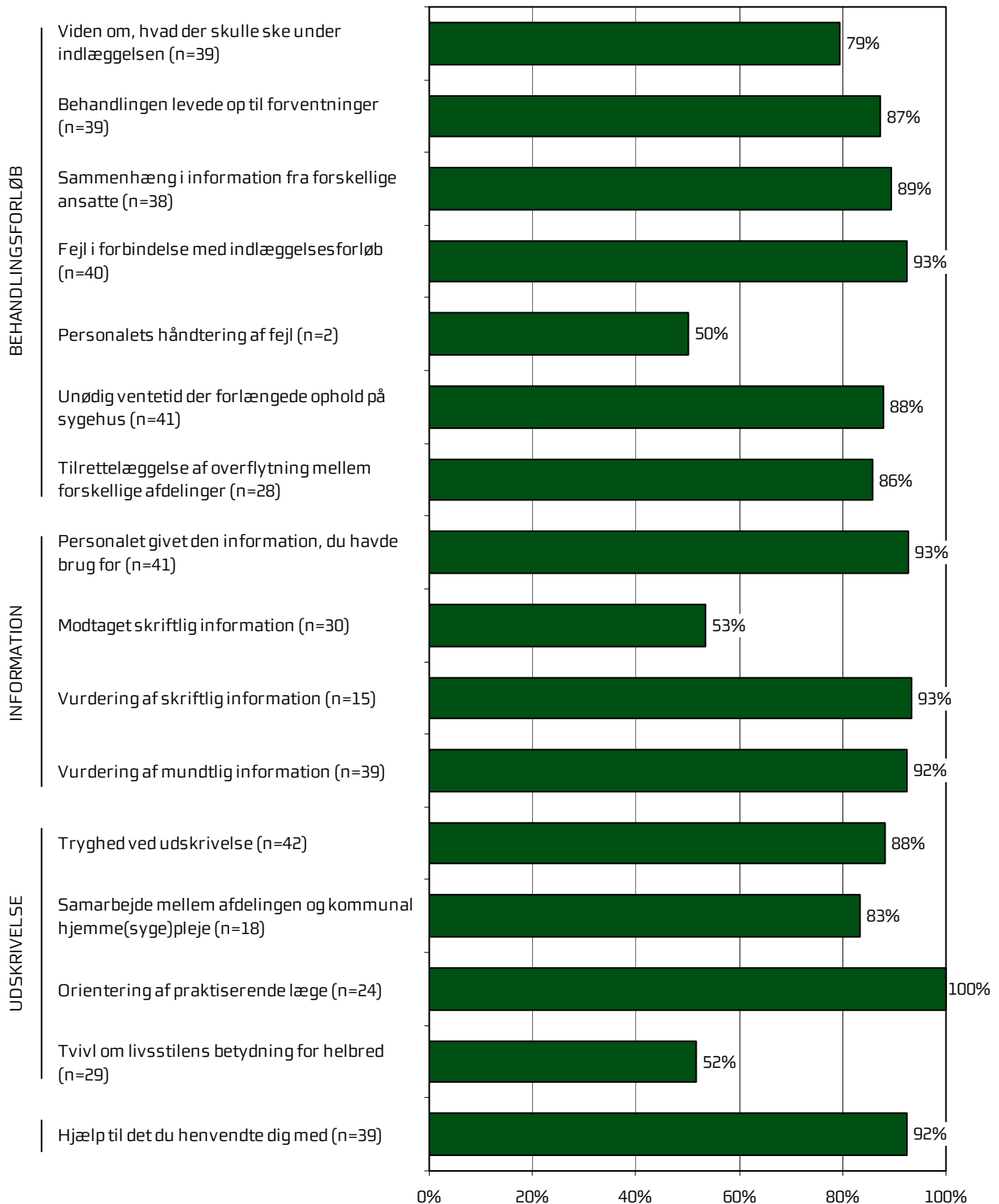
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: MEA sengeafsnit NBG

2010-tallet er for: Afsnit MEA

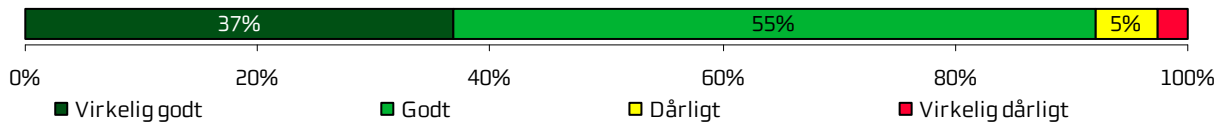
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

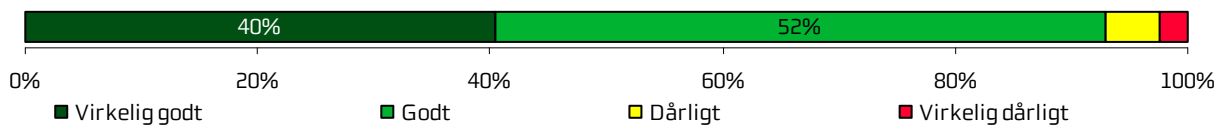
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

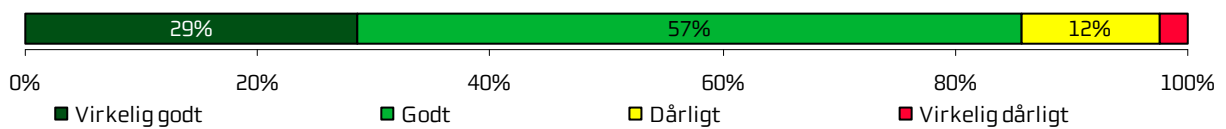
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=38)



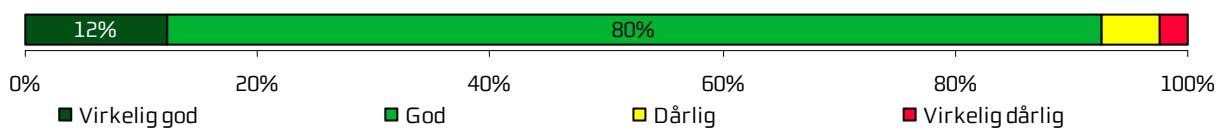
Samlet indtryk af indlæggelse (n=42)



Samlet indtryk af lokaler (n=42)



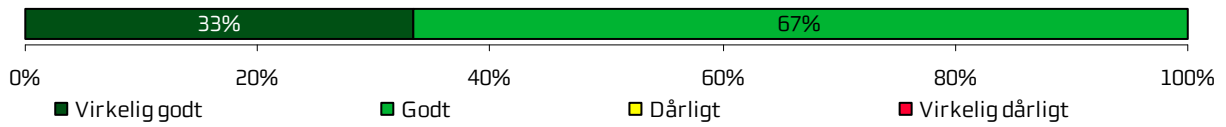
Rengøringsstandard på afdelingen (n=41)



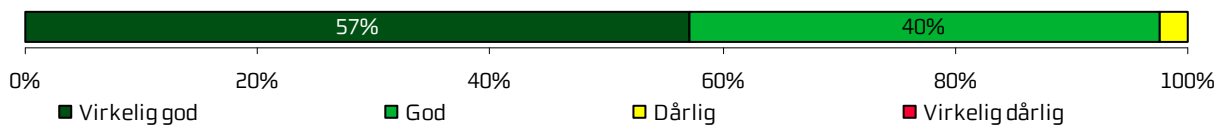
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	92 %	97 %	92 %	100 %	87 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	93 %	96 %	88 %	100 %	87 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	86 %	87 %	80 %	100 % *	69 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	93 %	88 %	-	100 %	84 %	94 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

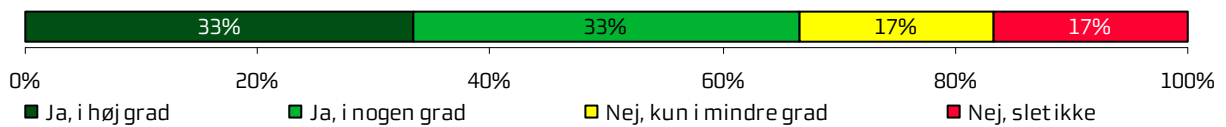
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=6)



Modtagelse på afdelingen (n=42)



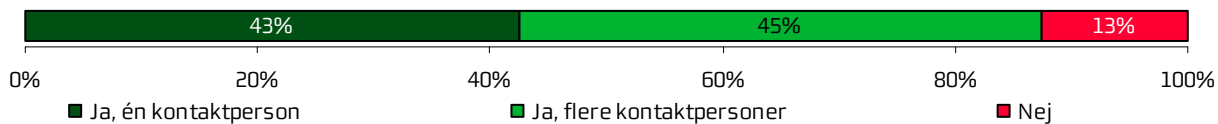
Information om ventetid ved modtagelse (n=12)



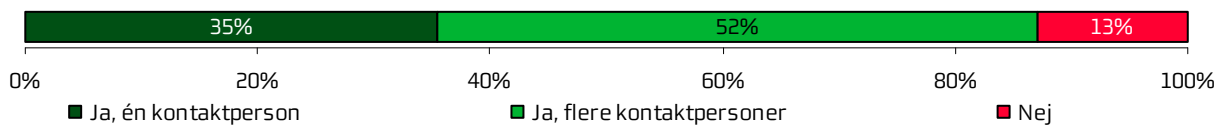
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	100 %	96 %	100 %	80 % *	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	98 %	97 %	94 %	100 %	92 %	98 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	67 %	75 %	67 %	99 % *	62 %	79 %

Personale

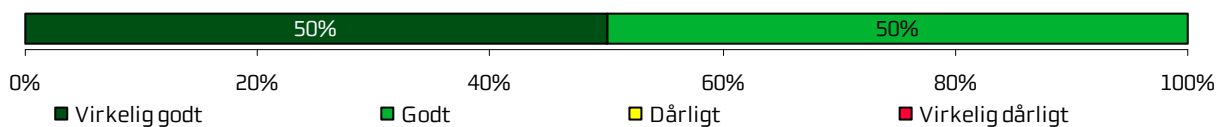
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=40)



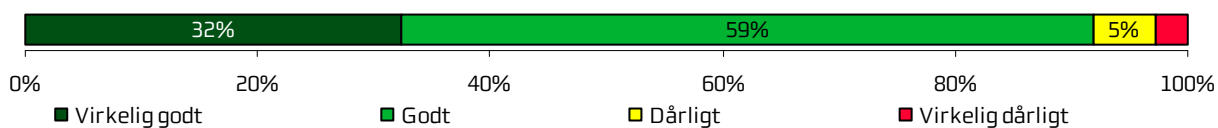
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=31)



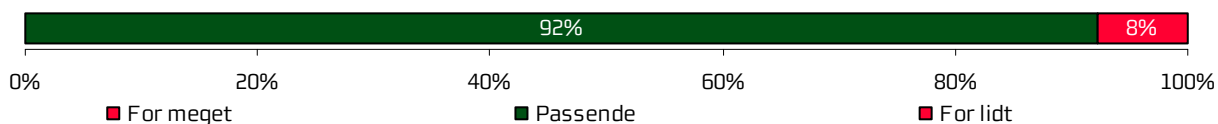
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=26)



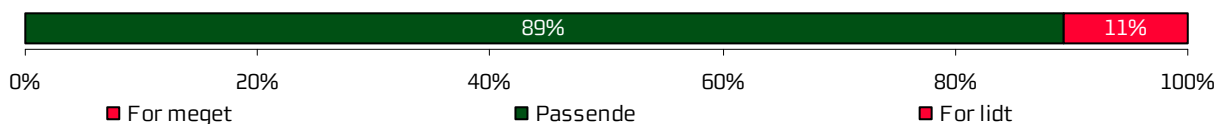
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=37)



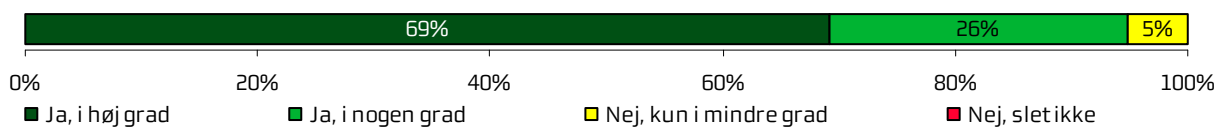
Medinddragelse af patienter (n=39)



Medinddragelse af pårørende (n=28)



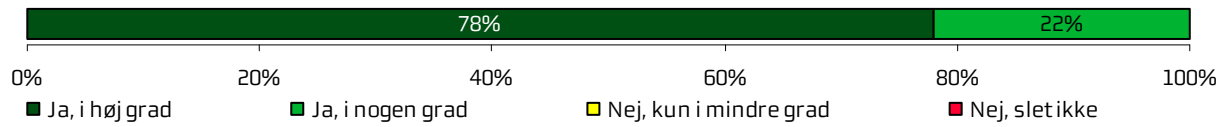
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=39)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	88 %	82 %	75 %	98 %	72 % *	86 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	87 %	83 %	78 %	97 %	68 % *	84 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	-	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92 %	92 %	88 %	100 %	83 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	92 %	90 %	89 %	100 %	80 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	89 %	92 %	79 %	98 %	70 % *	87 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	95 %	98 %	88 %	100 %	86 % *	94 % *

Personale (fortsat)

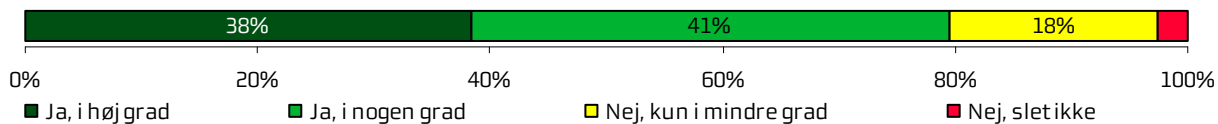
Personalet var gode til deres fag (n=41)



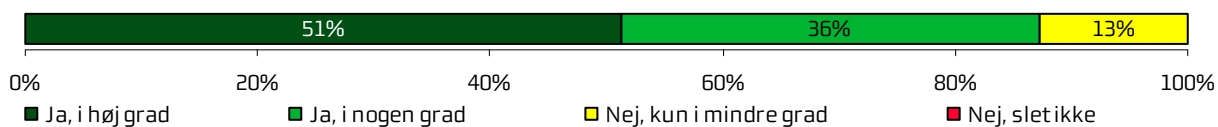
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	100 %	92 % *	100 %	92 % *	98 % *

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=39)



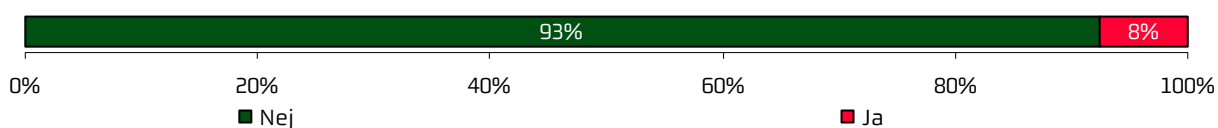
Behandlingen levede op til forventninger (n=39)



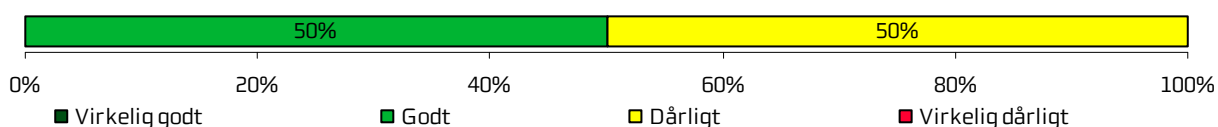
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=38)



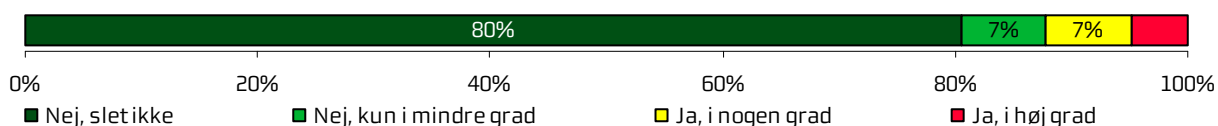
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=40)



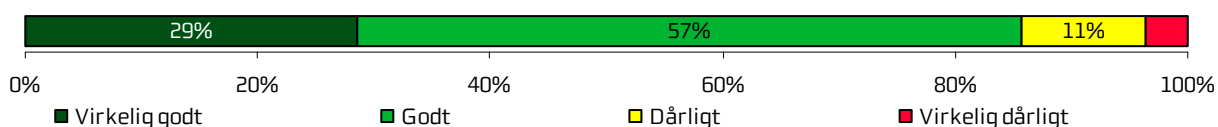
Personalets håndtering af fejl (n=2)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=41)



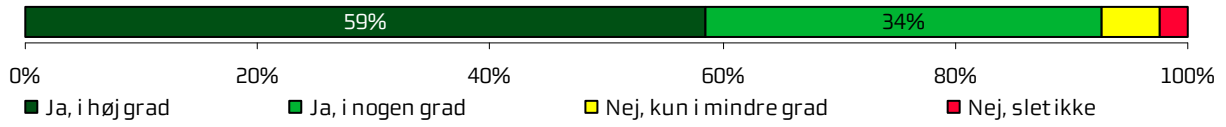
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=28)



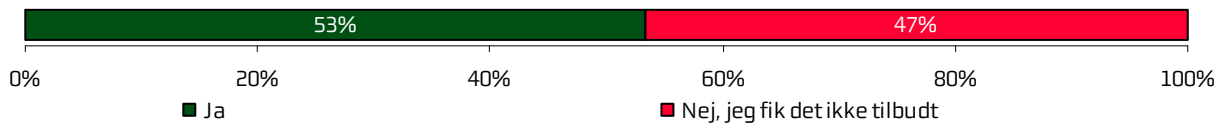
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	79 %	82 %	86 %	100 % *	75 %	91 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	87 %	93 %	90 %	100 % *	83 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	89 %	95 %	84 %	100 % *	80 %	92 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	92 %	97 %	90 %	100 %	74 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	50 %	100 %	60 %	77 %	59 %	67 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	88 %	93 %	94 %	98 %	68 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	86 %	95 %	93 %	100 % *	80 %	93 %

Information

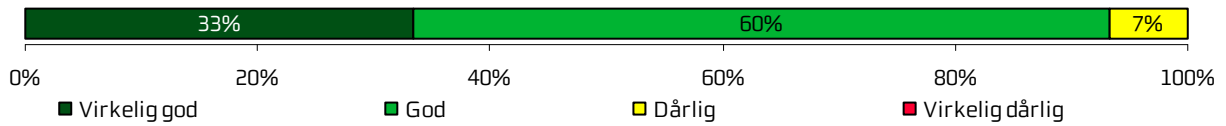
Personalet givet den information, du havde brug for (n=41)



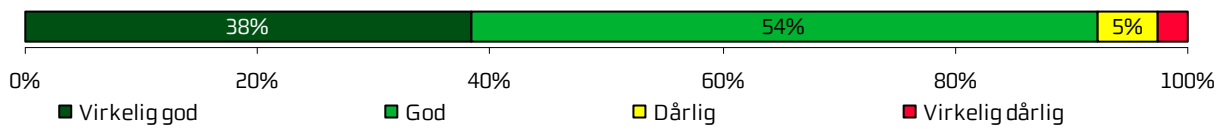
Modtaget skriftlig information (n=30)



Vurdering af skriftlig information (n=15)



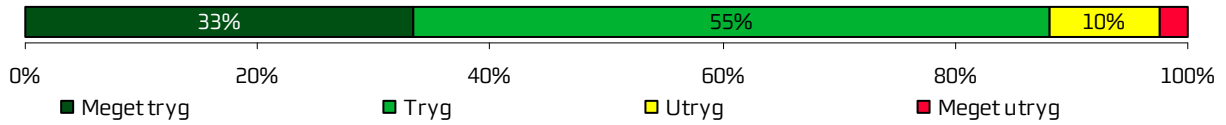
Vurdering af mundtlig information (n=39)



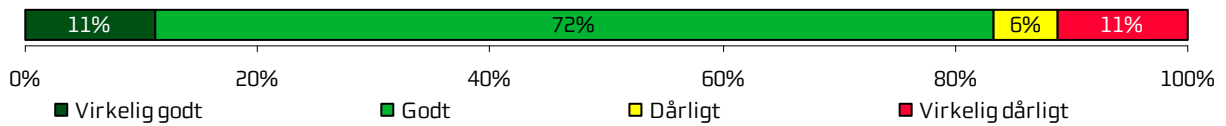
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	93 %	92 %	-	100 %	85 %	93 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	53 %	56 %	65 %	96 % *	48 %	73 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	93 %	100 %	100 %	100 %	89 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	92 %	97 %	91 %	100 %	87 %	95 %

Udskrivelse

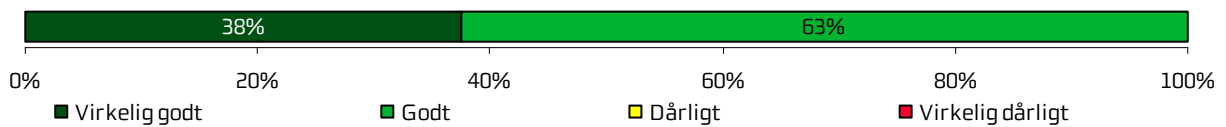
Tryghed ved udskrivelse (n=42)



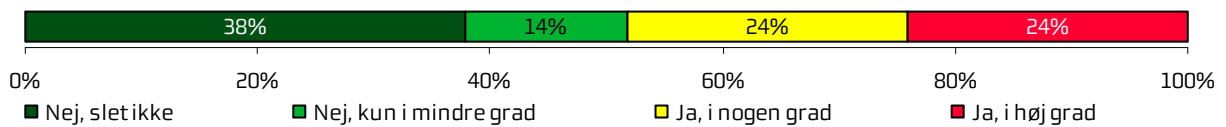
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=18)



Orientering af praktiserende læge (n=24)



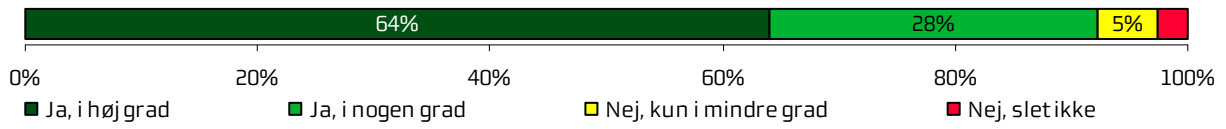
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=29)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	88 %	82 %	90 %	99 % *	78 %	91 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	83 %	76 %	77 %	100 %	70 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	100 %	84 % *	91 %	100 %	72 % *	87 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	52 %	65 %	67 %	90 % *	58 %	72 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=39)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	92 %	98 %	-	100 %	89 %	96 %

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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.







Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	2
Kommunikation og information	1
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	2
Pleje	4
Relationer til personale	3
Ventetid	0

MEA 1, NBG**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**





ID	Kommentarer - MEA 1, NBG	Samlet indtryk
 2	Jeg blev ikke indkaldt, men indlagt akut. Jeg har en såkaldt "åben indlæggelse".	Virkelig godt
 3	Jeg blev indlagt via en anden afdeling. Oplevelsen var super.	Virkelig godt
 4	Blev indlagt med ambulance 112.	Godt
 6	Jeg blev akut indlagt.	Godt
 7	Jeg var faldet derhjemme og blev indlagt af vagtlæge.	Godt
 11	Jeg blev indlagt igen [om efteråret], kom hjem [ca. to uger senere]. God behandling. Tak.	Godt
 12	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
 13	Blev akut indlagt.	Virkelig godt
 15	Det var min egen læge, der indlagde mig.	Virkelig godt
 17	Bandagistcenter, hvor jeg kom til tilpasning af nye skoindtag, mente, der var noget galt med min venstre fod. De sendte mig til den diabetiske [], som var helt enige. De fik min fod røntgen-fotograferet, som intet viste, men de var ikke i tvivl om, at der var noget galt, så de fik mig indlagt på MEA. Ingen ventetid. Jeg blev godt modtaget.	Virkelig godt
 18	Overført fra anden afdeling.	Godt
 20	Jeg mødte selv op og blev stadig indlagt.	Virkelig godt

MEA 1, NBG**Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - MEA 1, NBG	Modtagelsen
 2	Straks jeg ankom, blev jeg vist til "mit" værelse. Og min medicin var klar og blev givet, inden der var gået en halv time.	Virkelig god
 5	Som under [forudgående] indlæggelser, vidste jeg ikke, hvor jeg var henne.	Virkelig god
 6	Lidt ventetid, men ellers godt.	God
 13	Al personale i afdelingen kom og hilste på, og så følte man, at her hører jeg til.	Virkelig god
 14	Det er første gang nogensinde, vi har oplevet NN være så glad for at ligge i en hospitalsseng samt at være indlagt. Super.	Virkelig god
 17	Jeg blev modtaget af aftensygeplejerske, som hele aften var opmærksom på, hvordan jeg måtte have det. Nemlig akutindlagt uden at vide hvorfor.	Virkelig god

MEA 1, NBG

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - MEA 1, NBG	Fejlhåndtering
 10	Lægen havde en klar aftale med mig angående smertelindring. Tre sygeplejersker uafhængigt af hinanden påstod, at det, jeg sagde, ikke var rigtigt. Det resulterede i en klar undskyldning senere fra den ene og en beklagelse fra den anden, medens den tredje sygeplejerske ikke sagde et ord. Man talte en del om, at en vigtig sidegevinst ved min indlæggelse var, at jeg meget gerne skulle tage et par kilo på, da jeg er [] underernæret. Resultatet efter [indlæggelse] er følgende: Ved udskrivning [havde jeg tabt et par kilo]!	Uoplyst
 16	Jeg var ikke orienteret om en henvisning til afdelingen.	Godt
 19	Ingen.	Uoplyst
 21	Lidt misforståelse imellem de forskellige afdelinger.	Uoplyst






MEA 1, NBG

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - MEA 1, NBG	Samlet indtryk
2	Meget positivt og professionelt, og samtidig menneskeligt og rart. Et rart og trygt sted at være indlagt. Og det bedste forløb NOGENSINDE i alle mine [mange år] som [] patient. Første indlæggelse i Aarhus/MEA. Tidligere indlæggelser var på andre sygehuse.	Virkelig godt
4	Mine pårørende spurgte, om jeg skulle kobles fra ilten for at se, om jeg kunne klare mig uden. Personalet fik ikke talt sammen, og mente frem til dagen før udskrivning, at jeg ikke skulle have ilt i hjemmet, hvilket jeg nu får.	Godt
5	Fik en virkelig god behandling. Tak.	Virkelig godt
6	Jeg blev nærmest ikke orienteret. Den anden læge, der udskrev mig, gav mig en hel anden information, end den læge og røntgenbillederne sagde ved indlæggelsen på [anden afdeling]. Dernede var alt perfekt og en skøn omgangstone.	Godt
9	Jeg blev indlagt på medicinsk, selvom det var noget kirurgisk [].	Virkelig dårligt
13	Plejepersonalet er noget helt anderledes, end jeg tidligere har mødt. De er kompetente på den plads, de er i nu. Jeg tænker her på elever. Det er et pragtfuldt sted med dygtigt og kærligt personale.	Virkelig godt
17	Fysioterapeuten var ikke bekendt med min lidelse [], så de øvelser, jeg fik [(de almene)], kunne jeg ikke bruge til noget, og han fulgte heller ikke op på det. NN og anden NN satte sig ind i mit behov, og de øvelser, de gav mig, har virkelig givet resultat.	Virkelig godt
19	Nej.	Godt
20	Ja, den var perfekt.	Virkelig godt

MEA 1, NBG

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

ID	Kommentarer - MEA 1, NBG	Samlet indtryk
 4	Meget og god information til mine pårørende som så informerede mig.	Godt
 6	Jeg kan ikke forstå, at jeg skulle have en støtteperson, for hun udfyldte kun indlægningspapirerne, og i øvrigt underrettede hun ikke om noget som helst.	Godt
 10	Lidt mere dansk.	Dårligt
 13	Havde jeg yderligere spørgsmål, blev de besvaret.	Virkelig godt
 17	Den bedste information omkring min lidelse fik jeg, da jeg sagde ja til at deltage i et undervisningsforløb for lægestuderende, som er færdige nu her til [vinter]. Den undervisende læge fortalte de studerende om min [tilstand]. Det var lærerigt. Jeg stiller gerne op igen.	Virkelig godt

MEA 1, NBG

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - MEA 1, NBG	Samlet indtryk
2	Da jeg ikke var 100 procent rask, blev jeg udskrevet (efter eget ønske) med den aftale, at jeg skulle ringe næste dag og fortælle, hvordan jeg havde det, og medicin for de næste dage blev da aftalt.	Virkelig godt
5	Tak for god og nærværende behandling.	Virkelig godt
6	Ja, lægen sagde nogle helt andre ting end lægen på [den anden] afdeling og røntgenbillederne. Det er irriterende at gå hjem med en utilfreds besked.	Godt
8	Stadig ondt i venstre fodsål.	Virkelig godt
10	Jeg havde det bedre, da jeg blev indlagt, end da jeg blev hjemsendt.	Dårligt
17	Min sygeplejerske NN, trænede med mig hver dag, så jeg kunne klare mig så godt som muligt i mit eget hjem. Jeg må ikke støtte på min fod. Jeg er dybt taknemmelig over, at hun blev ved, og jeg i dag kan klare mig med minimum af hjælp. NN er et unikum.	Virkelig godt

MEA 1, NBG

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

ID	Kommentarer - MEA 1, NBG	Samlet indtryk
1	Jeg bad om at blive flyttet, da jeg lå sammen med en dame, der skulle eller ville have vinduerne åbne, og det resulterede i, at jeg fik [lungebetændelse] og måtte have dræn i, hvilket kunne være undgået, hvis en af os var blevet flyttet.	Godt
2	Et engageret og rart personale, som følger en under hele indlæggelsen. Og man har SAMME læge (undtagen i weekenden) og ikke en masse forskellige. Og FANTASTISK at være indlagt et sted, hvor de virkelig kender til ens sygdom. MEGET trygt. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
3	Jeg havde ikke forventet, at personalet havde så god tid til hver patient. Det gælder både læger, sygeplejersker og portører. Ja, alle. En stor tak. [Pleje]	Virkelig godt
4	De har meget travlt, men de var søde! [Relationer til personale]	Godt
6	Der var to sygeplejersker, der godt kunne hygge lidt, selvom de havde travlt. Ellers var det noget ensomt. Jeg kan heller ikke forstå, at med alle de prøver, som jeg fik foretaget, at jeg aldrig nogen sinde fik besked på, hvad de viste og betød for mig. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Godt
10	Det er kritisabelt, når man kalder på hjælp ved ryk i rød snor, kan der i bedste fald gå ti minutter, i værste fald en halv time. Jeg sov dybt, da min gode ven, NN, døde. Håber ikke, han har ventet på hjælp. POSITIVT. Meget dygtige, behagelige læger. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Dårligt
13	Tænk, hvis afdelingen havde flere badeværelser og toiletter. Personalet løber rundt efter tomme pladser. Det er da vist ressourcspild, men det er det dejligste sted på Kommunehospitalet. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
16	Jeg ville ønske, at undersøgelsesstuen var mere hyggelig. [Fysiske rammer]	Godt
17	Mens jeg var indlagt, blev [en pårørende] indlagt []. Afdelingen stillede en servicemedarbejder til rådighed, så jeg kunne besøge ham en gang om dagen på [hans afdeling] (jeg sad i kørestol). Det er jeg dybt taknemmelig over. [Pleje]	Virkelig godt
20	Jeg fik en meget fin behandling hele vejen, så jeg er meget fint tilfreds. Mange tak.	Virkelig godt

