

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for indlagte patienter på

MS3

Medicinsk Overafdeling M

Regionshospitalet Randers

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
	Bilag 1: Kommentarsamling	25

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:	159
Besvarelser fra afsnittets patienter:	72
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

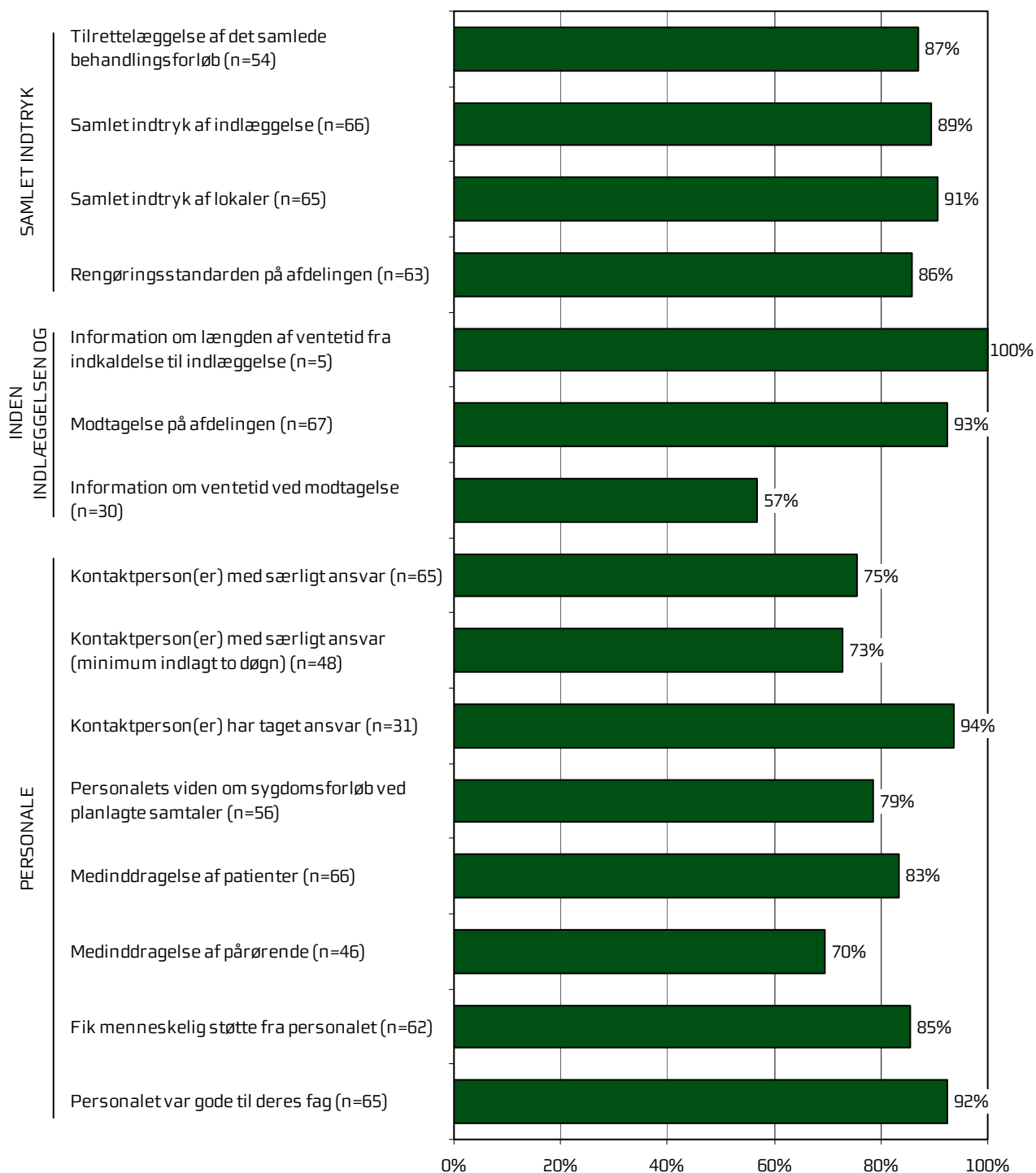
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

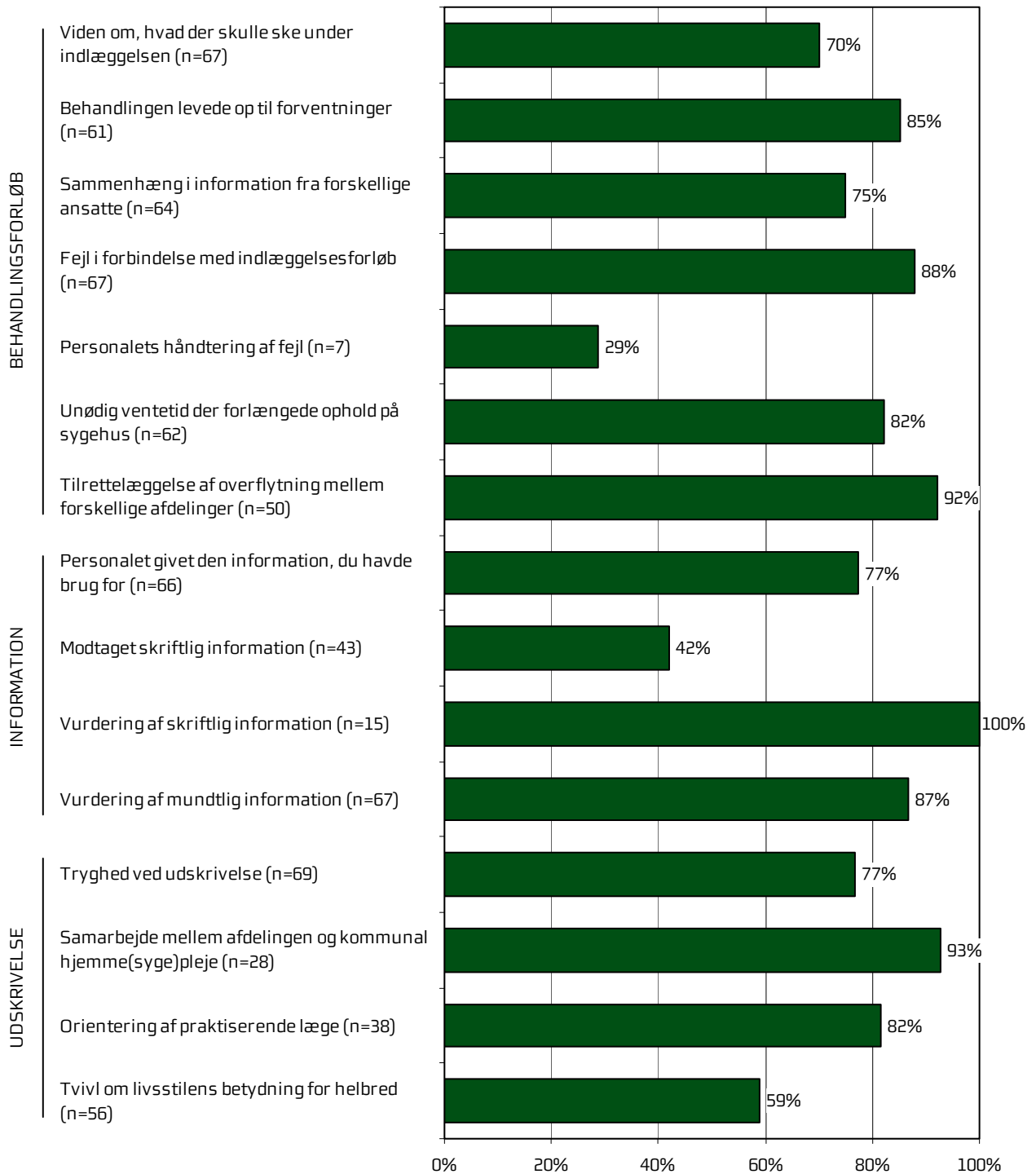
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

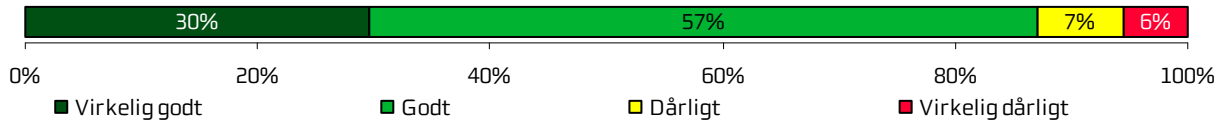
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

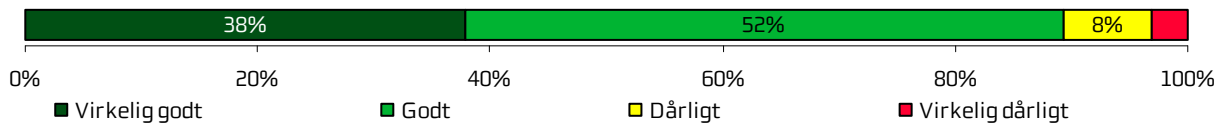
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

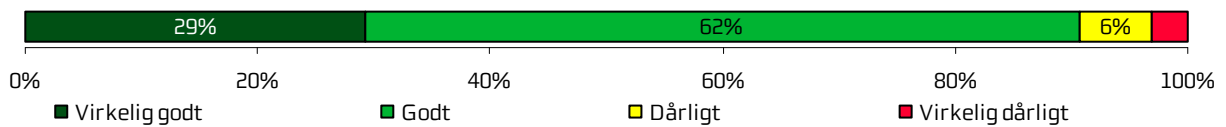
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=54)



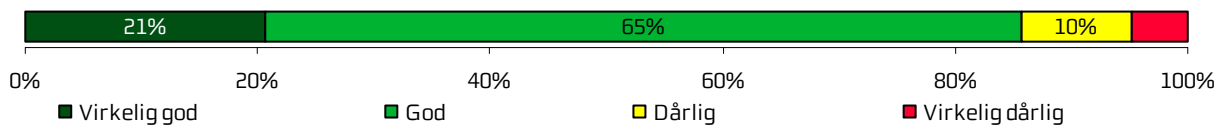
Samlet indtryk af indlæggelse (n=66)



Samlet indtryk af lokaler (n=65)



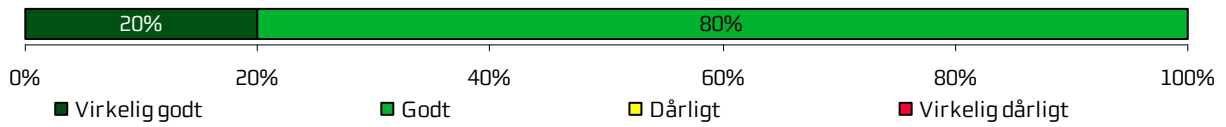
Rengøringsstandard på afdelingen (n=63)



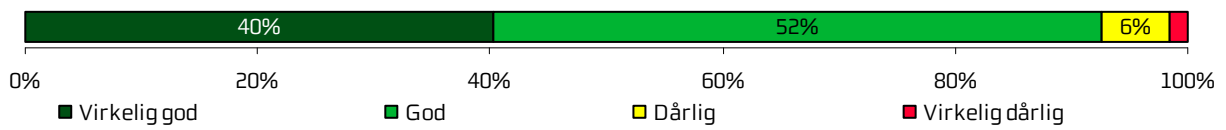
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	87 %	-	-	97 % *	83 %	90 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	89 %	-	-	96 %	85 %	90 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	91 %	-	-	96 %	85 %	90 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	86 %	-	-	98 % *	81 %	88 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

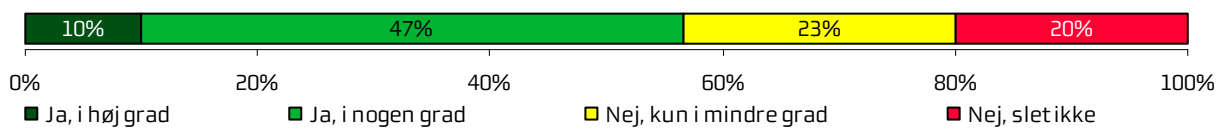
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=5)



Modtagelse på afdelingen (n=67)



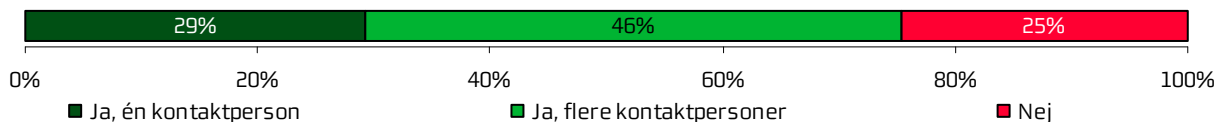
Information om ventetid ved modtagelse (n=30)



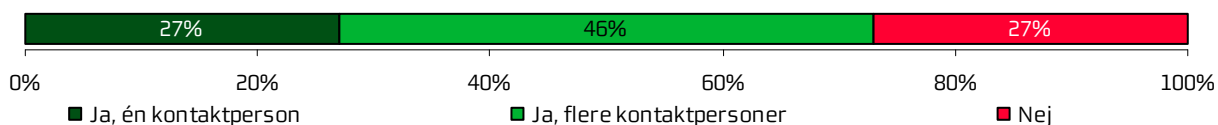
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	-	-	98 %	89 %	95 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	93 %	-	-	97 %	90 %	94 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	57 %	-	-	77 %	48 %	63 %

Personale

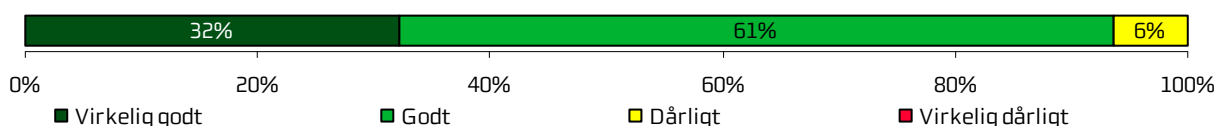
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=65)



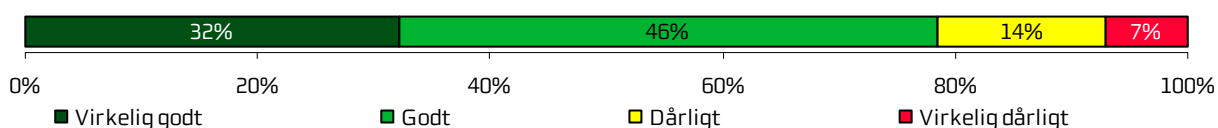
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=48)



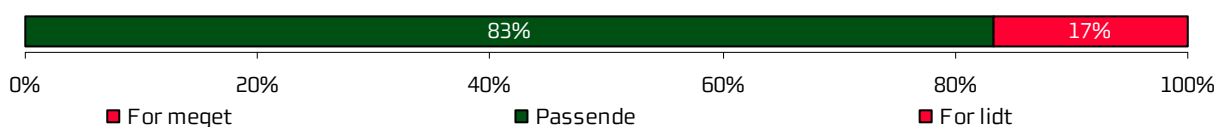
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=31)



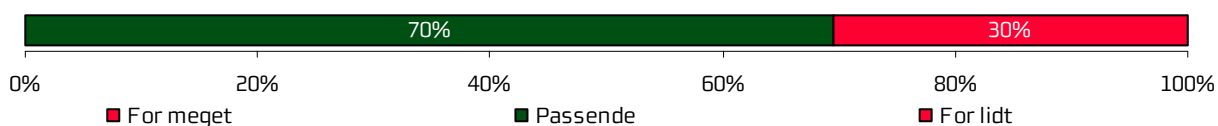
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=56)



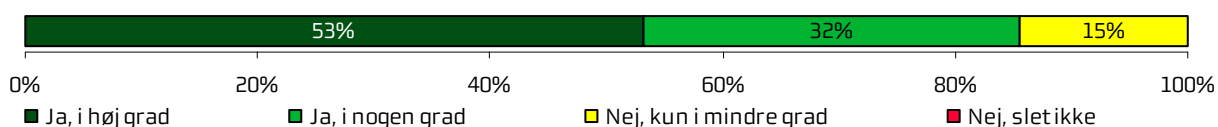
Medinddragelse af patienter (n=66)



Medinddragelse af pårørende (n=46)



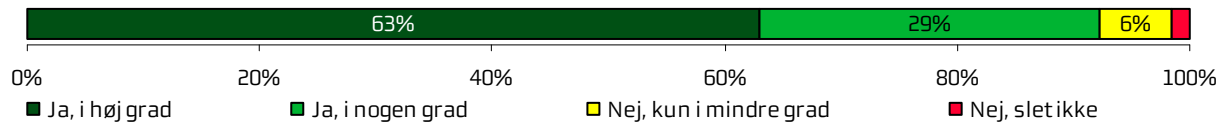
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=62)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	75 %	-	-	88 %	64 %	70 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	73 %	-	-	81 %	60 %	70 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	94 %	-	-	100 %	93 %	98 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	79 %	-	-	90 % *	78 %	85 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	83 %	-	-	92 %	77 %	85 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	70 %	-	-	93 % *	64 %	78 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	85 %	-	-	94 %	77 %	85 %

Personale (fortsat)

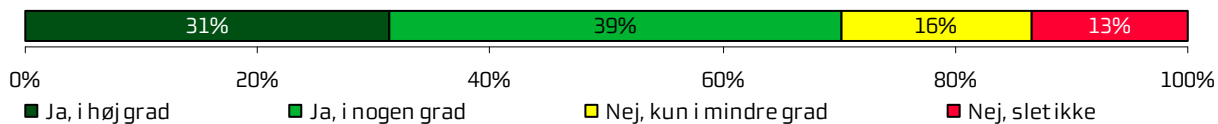
Personalet var gode til deres fag (n=65)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	92 %	-	-	98 %	92 %	95 %

Behandlingsforløb

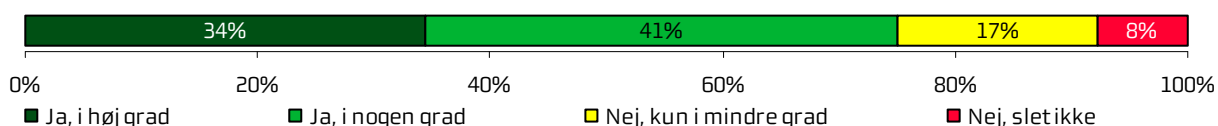
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=67)



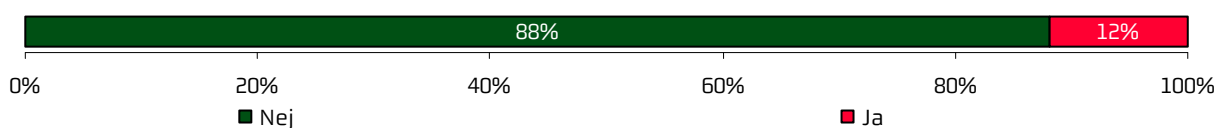
Behandlingen levede op til forventninger (n=61)



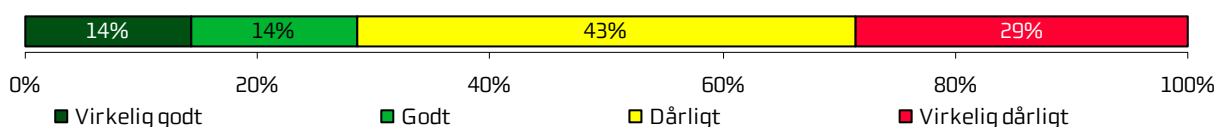
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=64)



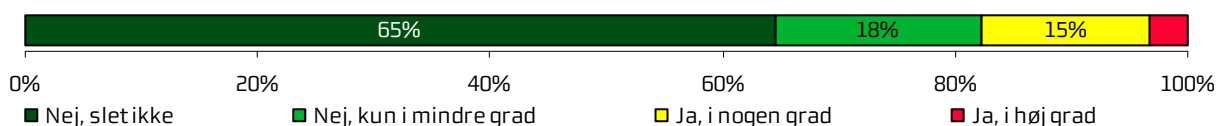
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=67)



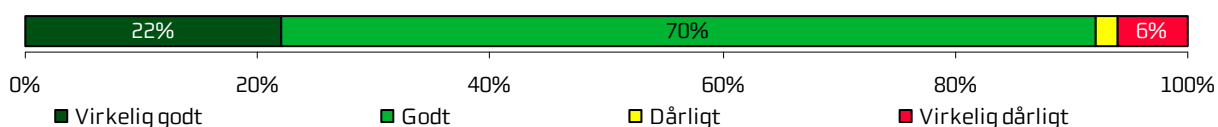
Personalets håndtering af fejl (n=7)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=62)



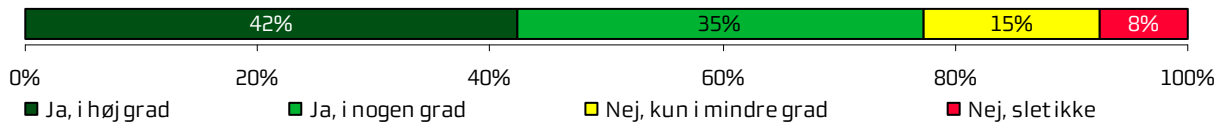
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=50)



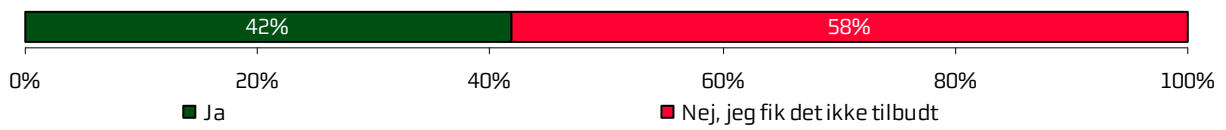
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	70 %	-	-	90 % *	62 %	79 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	85 %	-	-	94 %	80 %	87 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	75 %	-	-	89 % *	76 %	83 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	88 %	-	-	87 %	74 % *	82 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	29 %	-	-	67 %	40 %	56 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	82 %	-	-	93 %	68 % *	81 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	92 %	-	-	95 %	85 %	91 %

Information

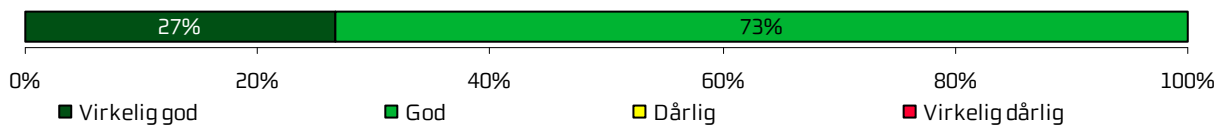
Personalet givet den information, du havde brug for (n=66)



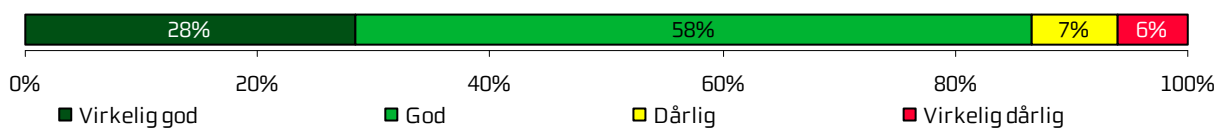
Modtaget skriftlig information (n=43)



Vurdering af skriftlig information (n=15)



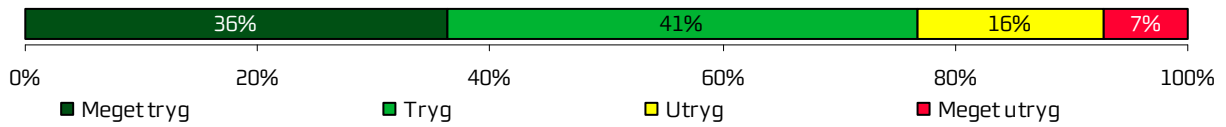
Vurdering af mundtlig information (n=67)



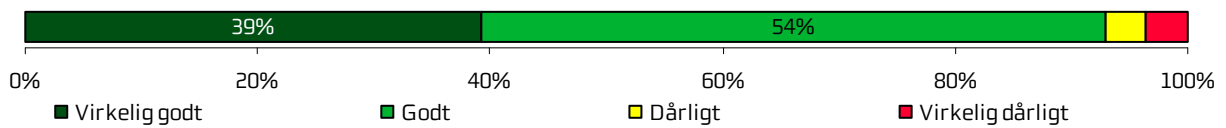
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	77 %	-	-	93 % *	78 %	85 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	42 %	-	-	82 % *	36 %	60 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	-	-	100 %	95 %	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	87 %	-	-	97 % *	82 %	89 %

Udskrivelse

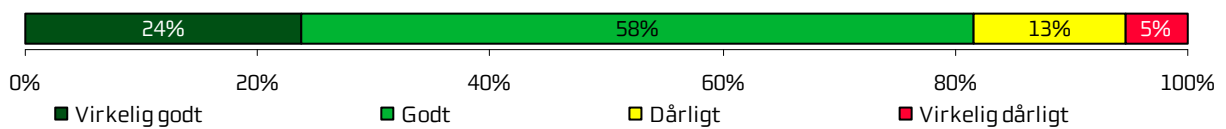
Tryghed ved udskrivelse (n=69)



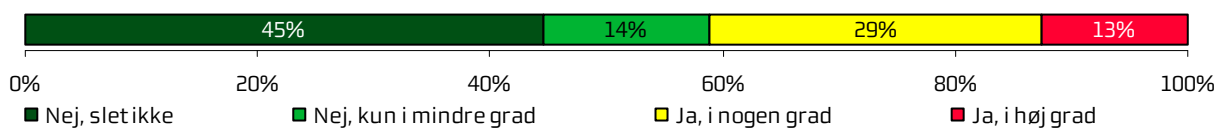
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=28)



Orientering af praktiserende læge (n=38)



Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=56)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	77 %	-	-	93 % *	81 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	93 %	-	-	92 %	87 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	82 %	-	-	92 %	88 %	89 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	59 %	-	-	73 %	57 %	69 %

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	4
Kommunikation og information	0
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	5
Pleje	7
Relationer til personale	0
Ventetid	0

MS3

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

ID	Kommentarer - MS3	Samlet indtryk
3	Det var tre timer, før lægen kom [for at] undersøge mit ben.	Godt
4	Søgte vagtlæge grundet dårlig vejrtrækning. Men blev af venlig kontaktperson henvist til anden afdeling og straks i behandling med ilt.	Godt
5	Min kone var på indlæggelsestidspunktet ramt af flere blodpropper i hjerne, samtidig med, at hun led af [anden sygdom] i middel/svær grad og var ude af stand til at opfatte nogen som helst form for information. [].	Uoplyst
6	Lang ventetid på akutafdeling (ca. otte timer).	Virkelig godt
9	Akut.	Virkelig godt
10	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
12	Utroligt venligt og imødekommende personale trods travlhed.	Virkelig godt
13	Lang ventetid på akutmodtagelsen.	Godt
15	Vi kan takke den pågældende vagtlæge for god behandling.	Dårligt
16	Var indlagt på en anden afdeling og overflyttet til Medicinsk afdeling M.	Virkelig godt
17	Virkelig god information.	Virkelig godt
24	Jeg ringede til vagtlægen [om eftermiddagen i weekenden]. Havde det meget dårligt og var alene. Så vagtlægen burde have indlagt mig, men henviste mig til egen læge [næste dag om] morgenen. [Herefter] blev jeg straks indlagt. Jeg havde en frygtelig nat.	Virkelig godt
25	Indlagt akut.	Godt
29	Vi fik at vide, efter jeg blev undersøgt, at jeg kunne udskrives om aftenen. Mit blodtryk var [højt], og min hustru nægtede. Hun ville ikke selv stå med det ansvar. Udskrevet dagen efter med rimelig blodtryk. Fik at vide, at hvis et sådant anfald kom igen, så skulle vi ringe 112, så de muligvis kunne tage en CT-skanning []. Dagen efter ringede jeg på anden afdeling, fordi jeg skulle aflevere en urinprøve til dem (aftalte med en sygeplejerske aftenen før, at den godt kunne vente til næste formiddag). Jeg kunne i det samme mærke, at der kom et anfald igen. Hustruen fik en kæmpe skideballe over ikke at få afleveret.	Dårligt
30	Indlagt akut med ambulance.	Virkelig godt

MS3








Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - MS3	Modtagelsen
1	Alle var venlige.	God
5	Formodentlig udmærket ([væрге]). Jeg var på anden afdeling i samme tidsrum [] og kom først på besøg senere.	Uoplyst
7	Patienten kan ikke huske modtagelsen.	Uoplyst
9	Prima.	Virkelig god
11	Da NN ikke kan huske, han har været indlagt, han mener højst, han har været der i et par dage, er det svært at udfylde denne.	Uoplyst
12	Det er svært at møde fastende og have yderligere tre timers ventetid. Endelig måtte jeg spise.	Virkelig god
19	Var ikke helt ved bevidsthed.	Uoplyst
20	Husker ikke.	Uoplyst
23	Meget venlige, omsorgsfulde, gode til at informere.	Virkelig god
24	Det var perfekt hele vejen til alle afdelinger.	Virkelig god
29	Kun at det eneste, vi fik svar på, var, at CT- og MR-scanningen var ok. Sendes derefter på den anden afdeling. Plejepersonalet var ok. Blev kaldt på [anden afdeling], fordi der var et afbud. Sad i tre timer og ventede og blev derefter sendt på afdelingen igen, fordi nu var de jo gået hjem!!! Så ikke noget til lægerne på afdelingen. Efter fire dage måtte vi meget BESTEMT forlange at tale med en. Kom endelig, men havde travlt, for hun havde faktisk fri. Mødte læge NN ved udskrivelsen. Ingen konkrete svar og blev udskrevet.	God
30	Først én afdeling, så en anden.	Virkelig god

MS3**Hvilke(n) fejl oplevede du?**






ID	Kommentarer - MS3	Fejlhåndtering
5	Man burde have gjort de pårørende tydeligere opmærksom på nødvendigheden af, at få en sonde ind i billedet. Man kan jo ikke kalde det en fejl, men de pårørende stoler jo fuldt og fast på hospitalets dømmekraft.	Uoplyst
15	Han fik ikke god behandling. Måske fordi NNS sygdom er [et misbrug].	Dårligt
19	Der blev ikke undersøgt for lungebetændelse, da jeg blev indlagt, hvad den første læge havde bedt om. Det blev først undersøgt [mange] dage efter, og det forlængede mit ophold. Samtidig gav det en infektion [] senere på ugen. Den kunne måske være undgået.	Virkelig godt
21	Jeg fik ikke mine piller, men måtte flere gange selv spørge efter dem.	Dårligt
22	Jeg oplevede, at de behandlede en [handicappet patient], som om han ikke var et menneske. Han blev lagt ind til en [meget støjende patient]. Han bad om at få et andet sted at sove [en af nätterne], og det fik han. Men [senere] blev han flyttet ned på en stue, hvor der var blod på gulvet. Der nægtede han at være, så han måtte sidde [] hele natten i opholdsstuen.	Uoplyst
24	Ingen, alt var perfekt.	Uoplyst
28	Der blev ikke observeret mig, som de skulle.	Dårligt
29	Tog lidt fejl af patienten i nabosengen, da han også havde samme efternavn, men vi havde forskellige mellemnavne. Fik flere gange målt for sukkersyge, men de fandt så ud af, at det var ham ved siden af, der havde sukkersyge.	Uoplyst

MS3**Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**






ID	Kommentarer - MS3	Samlet indtryk
 3	Det tog tre dage, inden de gik i gang med behandlingen.	Godt
 17	Virkelig søde [andre medarbejdere].	Virkelig godt
 19	Husker det ikke.	Dårligt
 24	Nattevagter skal have en stor ros. De skiftede sengetøj flere gange, med godt humør. Men hele personalet skal have en stor tak for en rigtig god behandling. Tak.	Virkelig godt
 25	Blev en gang flyttet midt om natten...	Godt
 27	Nej.	Virkelig godt
 29	For mange forskellige meninger. Anden gang [] kom der endelig en læge, der tog hånd om min sygdom og VILLE finde ud af, hvad der var galt. Men NEJ, han var der kun i denne ene vagt. HVORFOR følger lægen ikke patienten?	Dårligt

MS3

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

ID	Kommentarer - MS3	Samlet indtryk
 2	Dårlig lægeinformation sammenlignet med, hvad jeg oplever på andre sygehuse.	Godt
 5	Der er sikkert givet den information, der skulle til. Min hustru var ude af stand til at forstå informationerne.	Uoplyst
 7	Patienten kan ikke huske forløbet under indlæggelsen.	Uoplyst
 16	Indlagt af egen læge [].	Virkelig godt
 19	Var så dårlig, så det kunne jeg ikke læse.	Dårligt

MS3**Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

	ID	Kommentarer - MS3	Samlet indtryk
	4	Rygestop.	Godt
	5	I et tilfælde fik min kone lov til at blive en ekstra dag, fordi der var tale om at flytte fra en aflastningsplads på et plejehjem til en permanent plads på et andet plejehjem, og derved undgå en ekstra flytning. Personalet har plejet min hustru særdeles udmærket.	Uoplyst
	10	Nogen læger har sagt til mig, at jeg skulle motionere. Andre har sagt, at jeg skal tage den med ro, så [] ikke flytter sig rundt i hele kroppen.	Virkelig godt
	11	Ankom først til korttidsplads på andet sygehus [om aftenen].	Uoplyst
	24	Helt ok.	Virkelig godt

MS3

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

ID	Kommentarer - MS3	Samlet indtryk
5	Efter []operationen burde man have givet sig mere tid til at finde den rette type []mad. Min [pårørende] har i lang tid haft [kraftige komplikationer], og plejehjemspersonalet eksperimenterer stadig med at finde den rigtige [kost]. Der skulle også have været bedre instruktioner om, at en liggende, hjælpeløs patient skal vendes hver fjerde time. Og endelig burde informationen have været mere direkte mellem hospital og plejehjem og ikke blot et brev. Og desuden vedtog hospitalet, at der ikke skulle være nogen form for optræning []. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Uoplyst
6	Har været indlagt igen på samme afdeling, men på en anden stue. Der kunne [jeg] mærke en forskel.	Virkelig godt
7	Som pårørende oplevede vi, at patienten lå på toiletgulvet og råbte om hjælp, da vi kom. Patienten kunne ikke selv forlade sengen, så han må være placeret på toilettet uden opsyn. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
8	På afdeling, niende sal: Baderum var hundekoldt. Det trak ud under dørene og ud på gangen. [Fysiske rammer]	Godt
9	Beundrer personalet.	Virkelig godt
12	Jeg ville gerne have haft hjælp til at få min seng redt. En lille ting. [Pleje]	Virkelig godt
14	Giv personalet lidt mere tid. Det ville være godt. [Pleje]	Godt
18	Min vurdering og mine oplevelser i afdelingen, under min indlæggelse i [efteråret], er positiv, og bekræftes forhåbentlig af mine besvarelser. Generelt har jeg stor respekt for den indsats, som vores sundhedsvæsen dagligt yder på alle niveauer. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
19	Der var meget uro på stuen. Der var ikke [] ro. Man kunne ønske, at personalet havde lidt mere øje for, hvor dårlig patienten er. For man vil gerne have, at man bliver taget alvorlig, når man ikke selv kan. [Pleje]	Dårligt
24	Et ønske: Kørestolene i forhallen forbedres. Desuden kunne der godt være nogle flere, chaufføren må tit ud at lede efter dem. Jeg var på en tosengsstue med en kedelig nabo. Sagde ikke [noget], men så tv fra [morgen til aften], hvor jeg bad personalet slukke. Så var han ikke helt tilfreds. Maden var over al forventning. Så godt lever vi ikke hjemme. [Fysiske rammer, Pleje]	Virkelig godt
25	Jeg var indlagt af to omgange, da jeg måtte genindlægges, fordi jeg var for tidligt udskrevet. [Kvalitet i behandling]	Godt
26	Meget koldt på sengestue og toilet. Meget larm fra gangen om natten. En varmere dyne ville have været dejlig. Men ellers fin betjening og rigtig lækker mad. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
29	Lad ENKELTE læger følge patienten. For mange dage, hvor der slet ikke sker noget, er spild af ressourcer. Lægerne skal være mere synlige i det daglige. Ok plejepersonale. Ok rengøring. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Pleje]	Dårligt

