

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

Indlagte



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

**Børneafdelingen
Hospitalsenheden Vest**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

med undtagelse af bilag 7, som er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser.

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.rm.dk/sundhed/organisation/center+for+kvalitetsudvikling> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet.....	9
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling	72
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	86
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

Afdelingens patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afdelingen. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau. Undersøgelsen indeholder både en national og en regional del og giver således regionerne mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, som der fokuseres særligt på i den pågældende region.

Region Midtjylland har i den regionale del valgt at bygge videre på erfaringerne fra de tidligere regionale undersøgelser, og den regionale del indeholder derfor allerede afprøvede spørgsmålsformuleringer og flere åbne kommentarfelter, hvor patienter kan uddybe deres svar. Herudover har regionens hospitaler haft mulighed for at få hospitalsspecifikke spørgsmål med i spørgeskemaet.

Organisering

Undersøgelsen gennemføres på vegne af regionerne. Projektledelsen af undersøgelsens nationale del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling.

Rapporteringen

Den nationale del af undersøgelsen erstatter de landsdækkende undersøgelser af patientoplevelser, som tidligere blev gennemført hvert andet år (2000 - 2006) for indlagte patienter på hospitalsniveau. Den nationale del rapporteres i en forholdsvis kortfattet standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen, hvor afdelingerne defineres på baggrund af deres geografiske placering og sammenlignes med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Region Midtjylland har valgt at vedhæfte den nationale rapportering som et selvstændigt bilag (bilag 7) i bilagsmaterialet til den mere omfattende regionale rapportering, der også omfatter de enkelte afsnit på afdelingerne, hvor patientgrundlaget giver mulighed for det.

I den regionale rapportering i Region Midtjylland rapporteres alle spørgsmål i spørgeskemaet på hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder frem

for de geografiske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehusafdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. For afdelinger og afsnit med færre end 15 svar udarbejdes der ingen regional rapport, og disse svar indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan patienter, der inden for perioden 5. januar – 27. marts 2009 var indlagt på afdelingen, oplevede deres ophold på afdelingen. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	129
Besvarelser fra afdelingens patienter:	68
Afdelingens svarprocent:	53%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) præsenteres afdelingens resultater i kapitel 3-4. Kapitel 3 giver et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed på spørgsmålene i spørgeskemaet, hvorefter kapitel 4 gennemgår patienternes svar mere detaljeret. I den forbindelse sammenlignes afdelingens resultat med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Præsentationen følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.²

Bilagssamlingen

Bilag 1 i rapportens bilagssamling indeholder en udgave af det spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt. Herefter giver bilag 2 en mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen. Bilag 3 præsenterer de statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten. Frekvens- og krydstabellerne i bilag 4 viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene i spørgeskemaet. Herefter er alle patienternes kommentarer gengivet i bilag 5. Bilag 6 beskriver kort forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering, der er vedhæftet i bilag 7.

¹ Patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår ligeledes udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

² Uafhængigt af spørgsmålets placering i spørgeskemaet vises et eventuelt hospitalsspecifikt spørgsmål i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afdelinger på hospitalet.

Tabel 4 i bilag 3 viser samtlige svarmuligheder, der karakteriseres som tilfredse og ikke-tilfredse.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarmulighederne, der karakteriseres som neutrale.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Spørgsmålenes oprindelige og uafkortede form kan ligeledes findes i bilag 1, hvor det udsendte spørgeskema er indsat.

Husk kommentarsamlingen

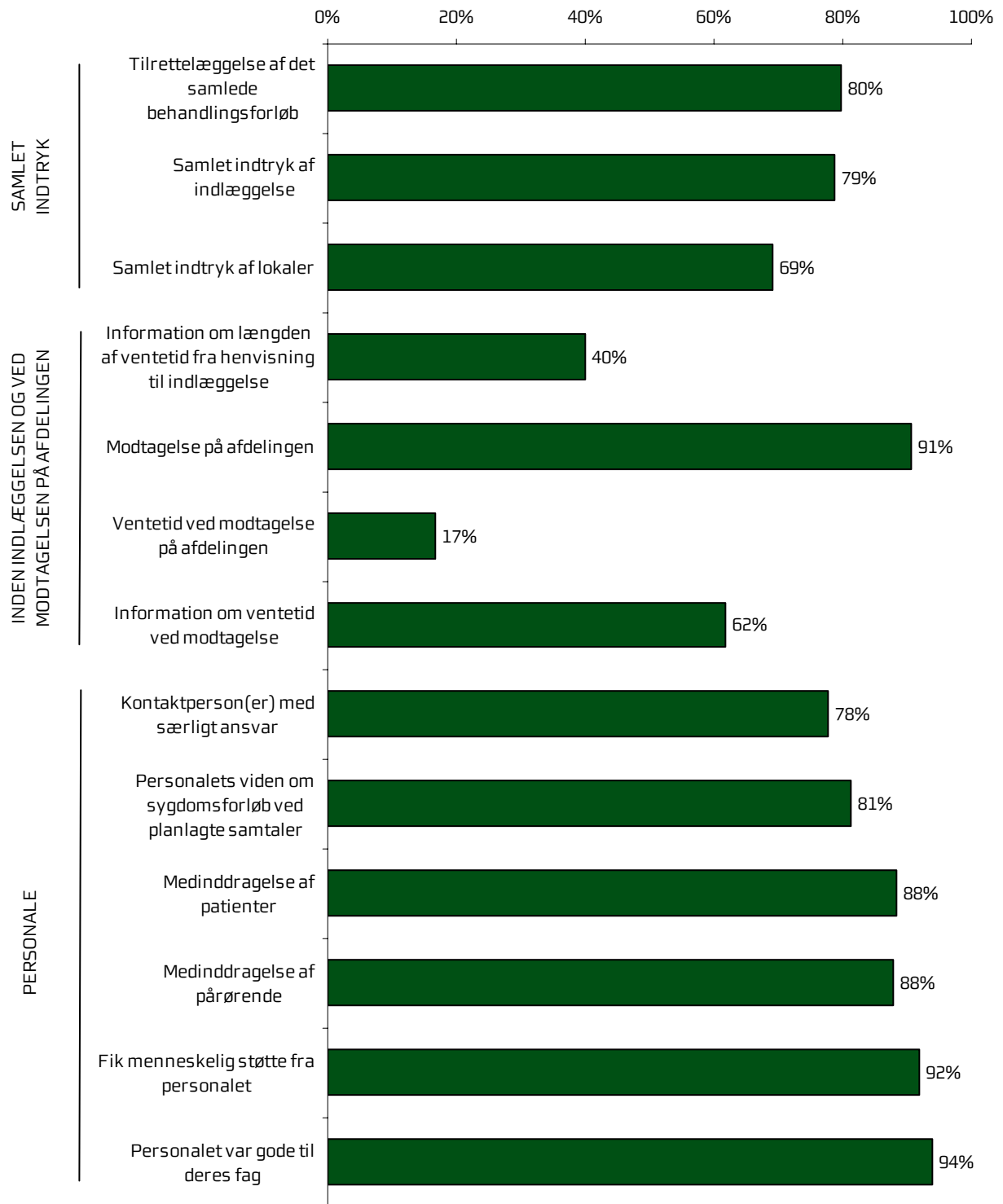
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres ophold på afdelingen. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 5).

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

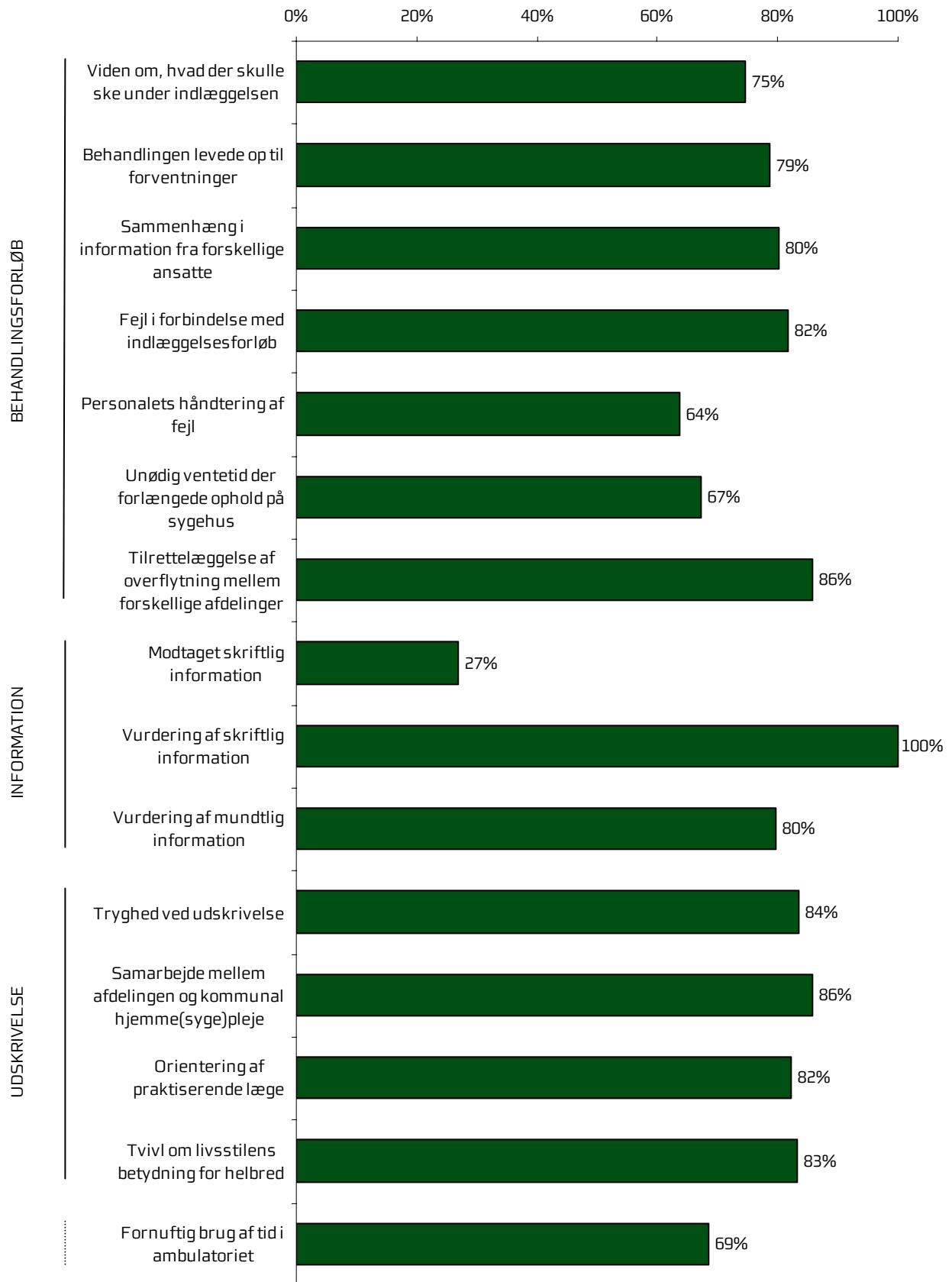
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen (fortsat)



4 Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

Hvordan ser afdelingens resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbeltopslag. I dobbeltopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afdelinger og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.³

Siderne i dobbeltopslagene

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

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

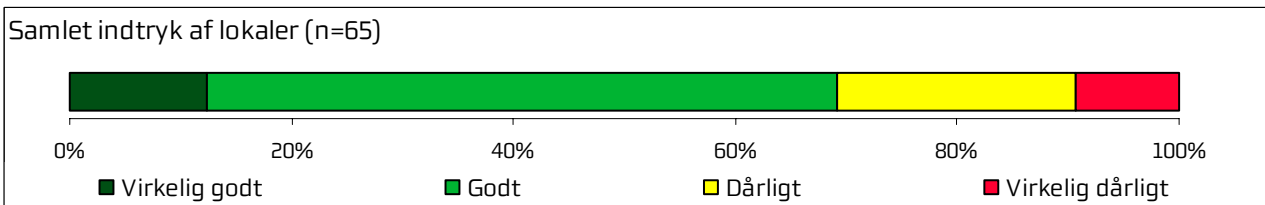
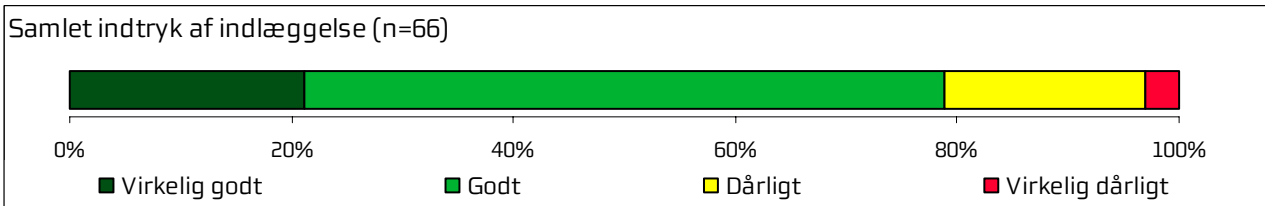
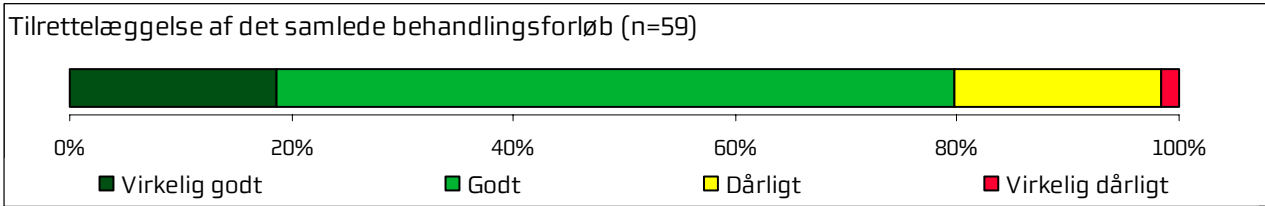
Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afdelingens patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

I bilag 3 er de statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikantstestene, beskrevet mere detaljeret.

³ Afdelingens resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger.

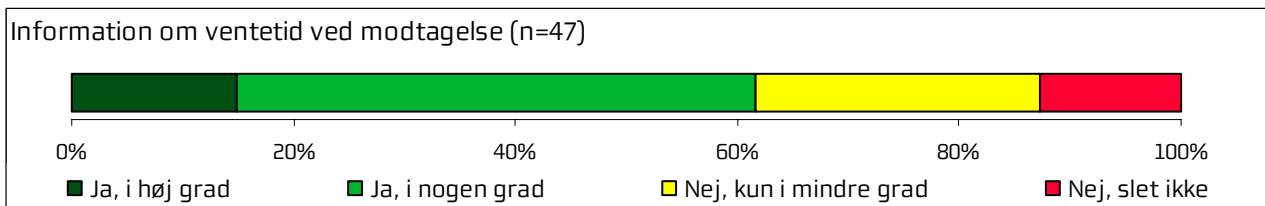
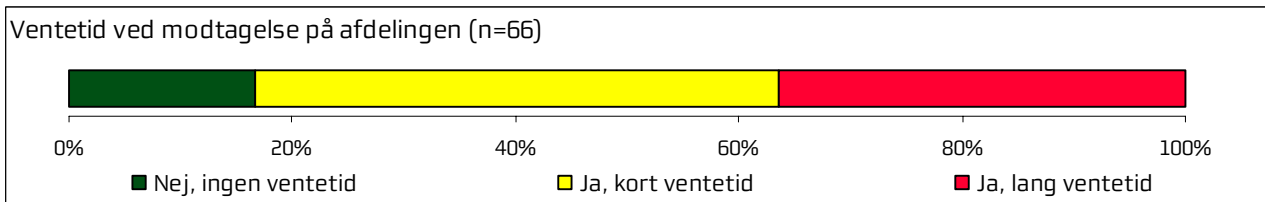
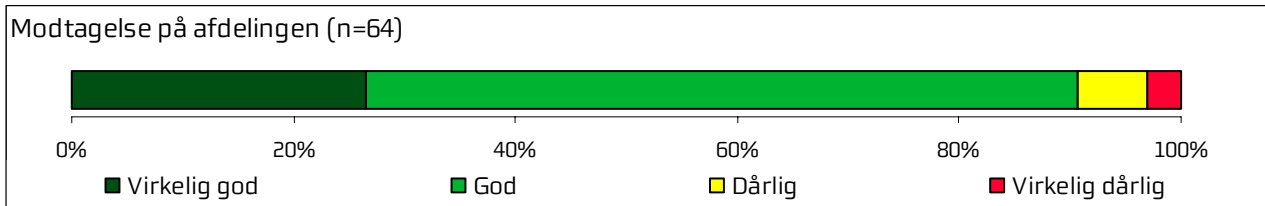
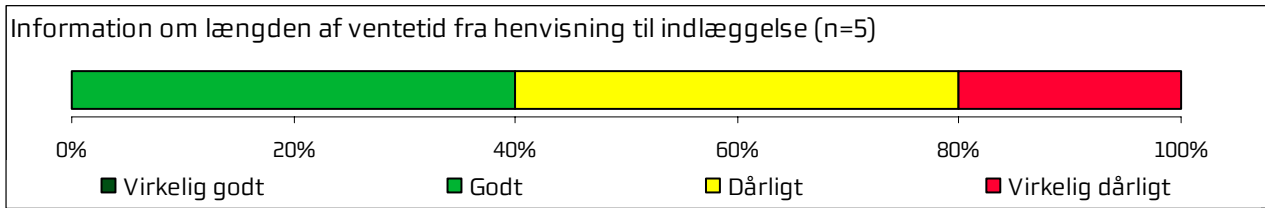
4.1 Samlet indtryk



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	80%	-	-	98%*	88%	93%*
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	79%	-	-	98%*	91%*	94%*
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	69%	-	-	97%*	85%*	91%*

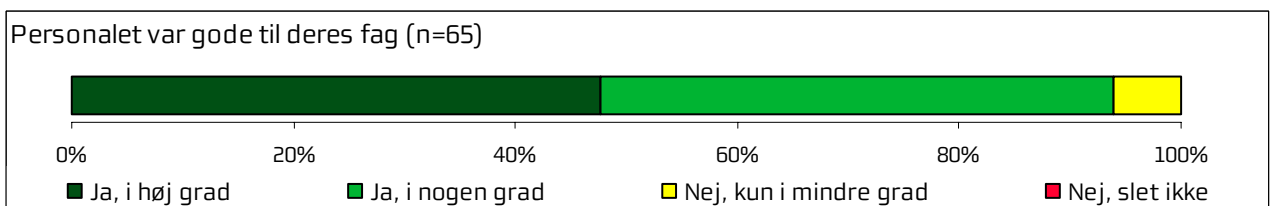
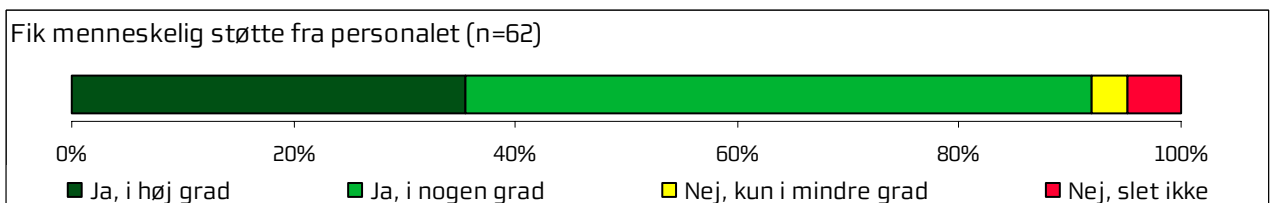
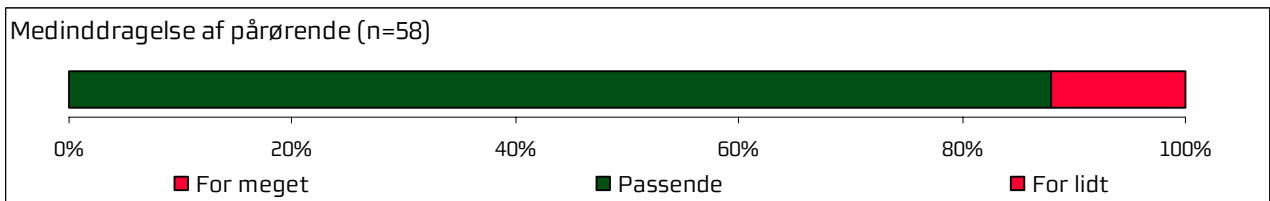
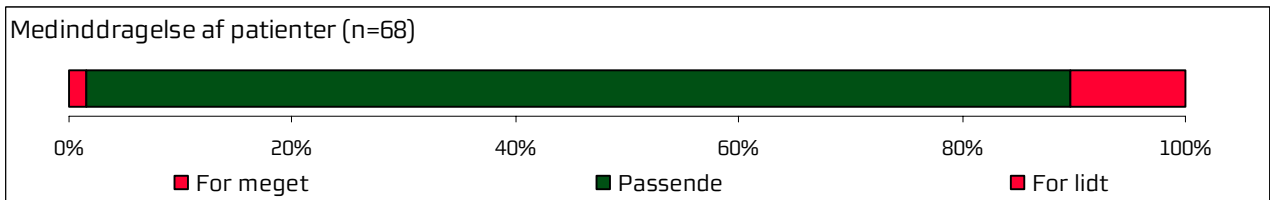
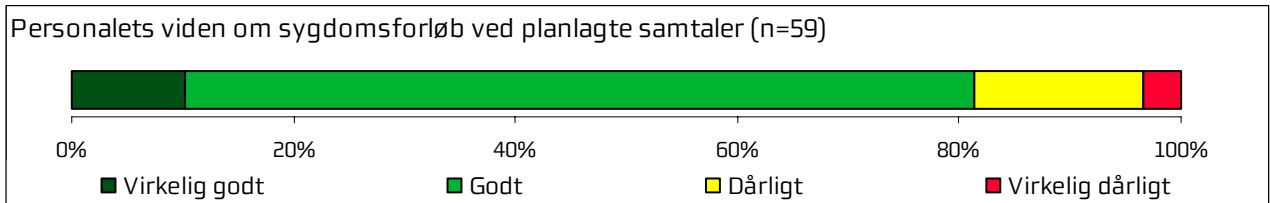
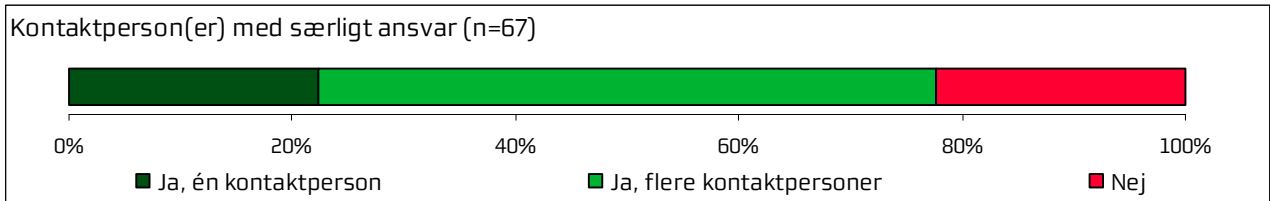
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	40%	-	-	95%	83%	92%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	91%	-	-	98%*	92%	97%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	17%	-	-	67%*	45%*	58%*
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	62%	-	-	77%	62%	69%

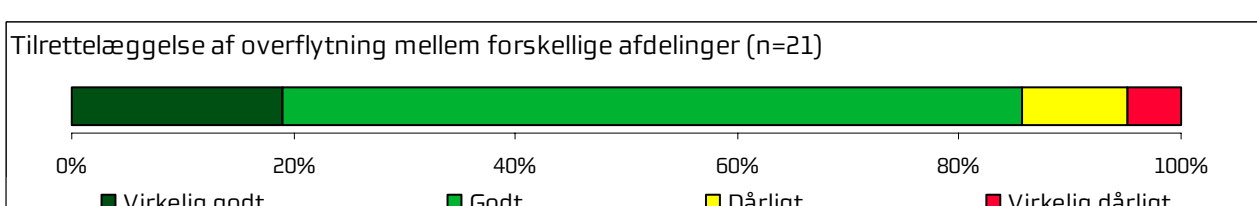
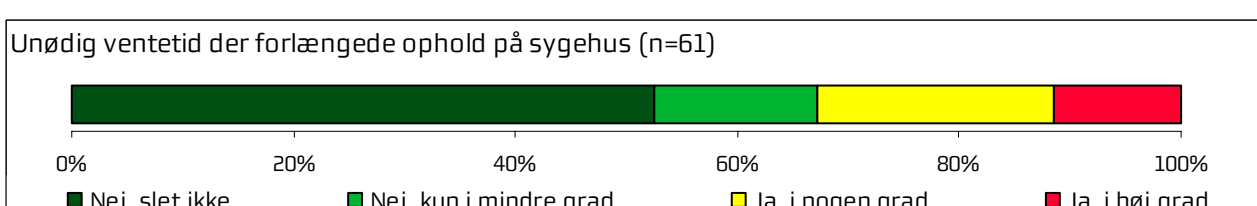
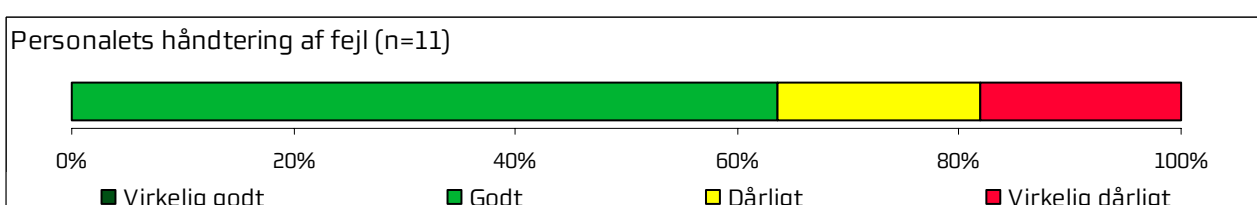
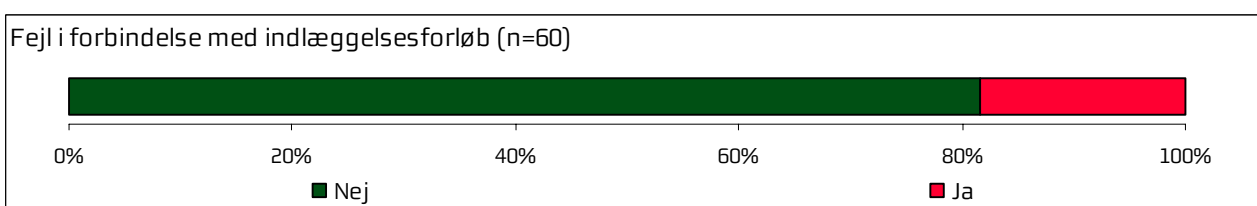
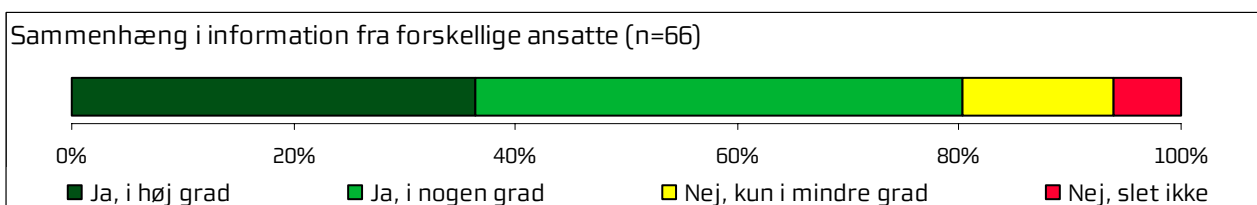
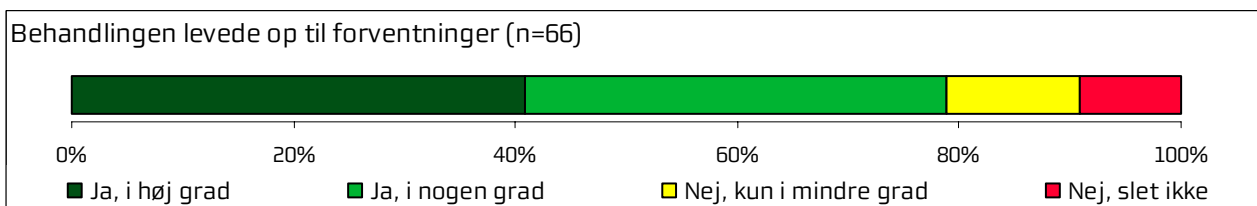
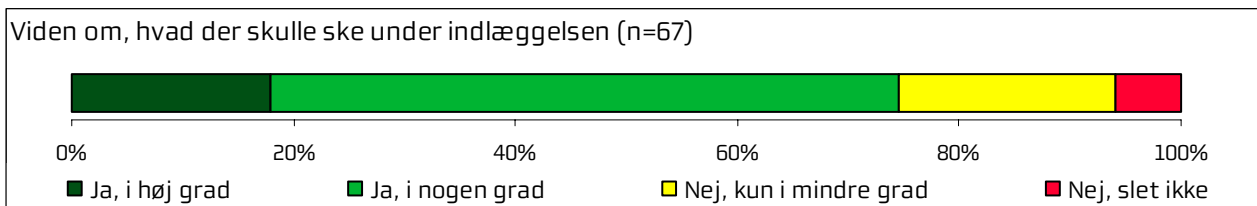
4.3 Personale



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	78%	-	-	93%*	74%	81%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	81%	-	-	99%*	86%	91%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	88%	-	-	95%	81%	87%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	88%	-	-	91%	77%	82%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	92%	-	-	97%	87%	91%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	94%	-	-	100%	94%	96%

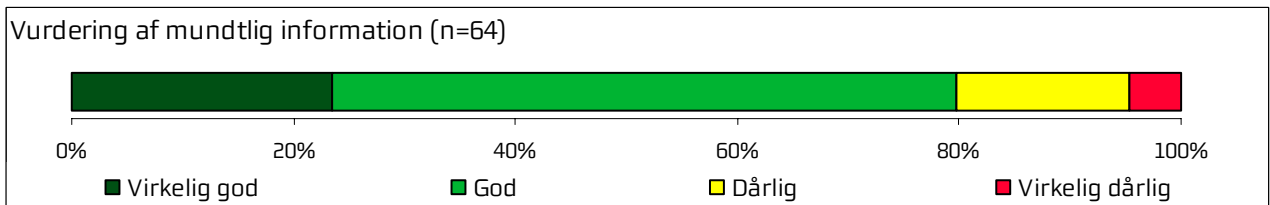
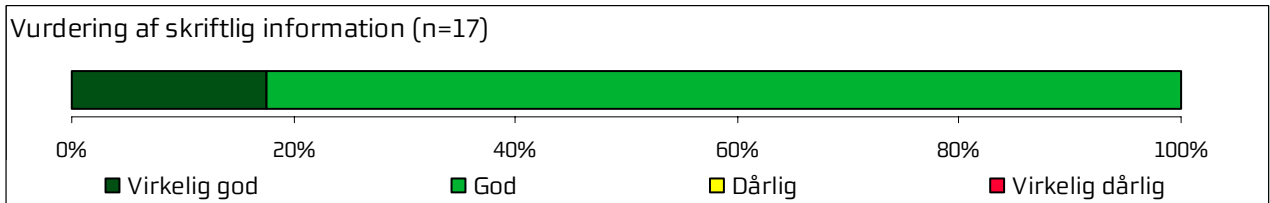
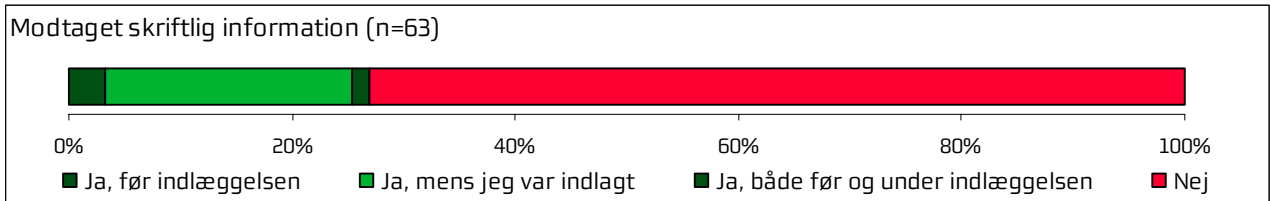
4.4 Behandlingsforløb



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	75%	-	-	96%*	74%	85%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	79%	-	-	98%*	86%	90%*
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	80%	-	-	97%*	86%	90%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	82%	-	-	91%	85%	88%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	64%	-	-	85%	56%	69%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	67%	-	-	91%*	80%*	85%*
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	86%	-	-	96%	83%	89%

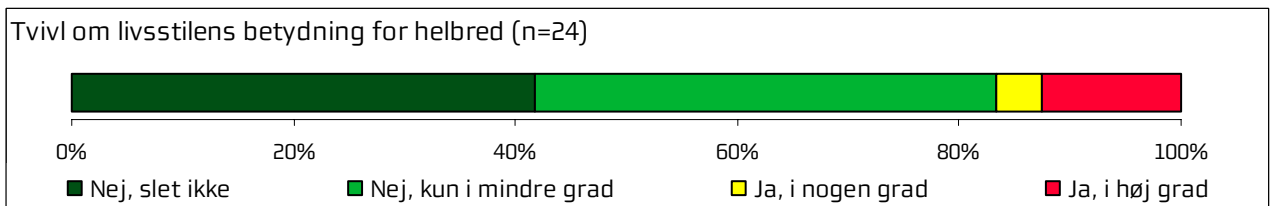
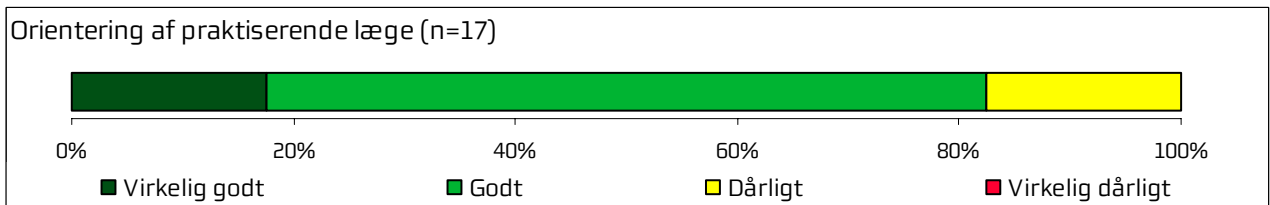
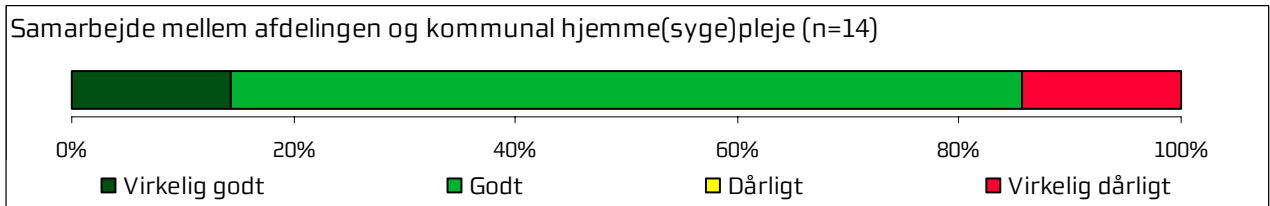
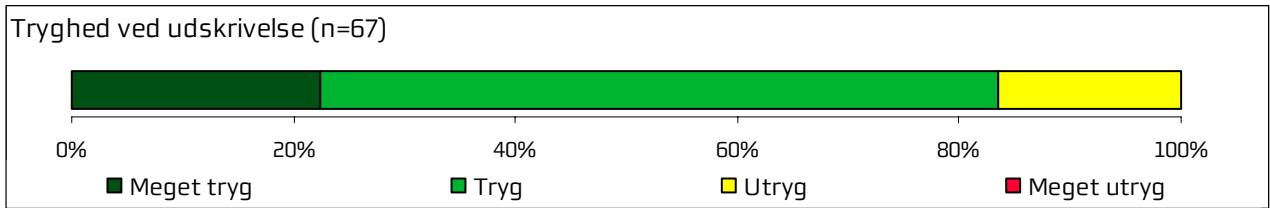
4.5 Information



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	27%	-	-	72%*	33%	48%*
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?	80%	-	-	98%*	85%	91%*

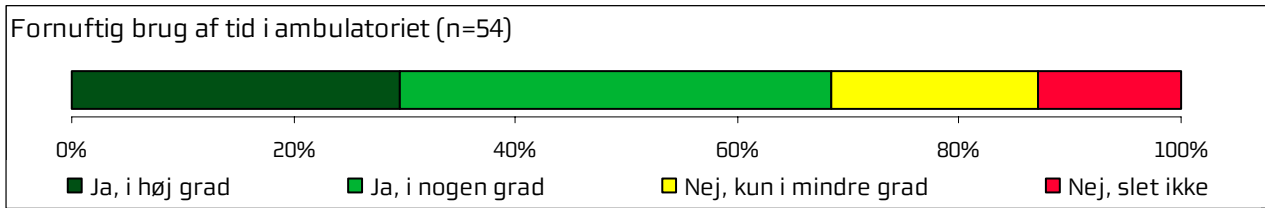
4.6 Udskrivelse



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	84%	-	-	94%*	82%	85%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	86%	-	-	94%	82%	86%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	82%	-	-	88%	72%	81%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	83%	-	-	79%	67%	71%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	69%	-	-	98%*	86%*	91%*

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



>>navn<< >>conavn<<
>>adresse<<
>>postnummer<< >>by<<

Løbenr.: >>lobnr<<

27. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om indlæggelse på sygehus

Du opfordres hermed til at deltage i en spørgeskemaundersøgelse af patienters oplevelser under deres indlæggelse på landets sygehusafdelinger. Du har været indlagt på >>afdflet<< på >>sghflet<< inden for perioden januar til marts 2009. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men **dit bidrag er meget vigtigt**, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark. Resultaterne skal bruges til at **udvikle kvaliteten i behandlingen på landets sygehusafdelinger**.

Det er vigtigt, at flest muligt besvarer spørgeskemaet af hensyn til undersøgelsens kvalitet. Det spørgeskema, du har modtaget, er sendt ud til cirka 260.000 patienter i hele landet. Undersøgelsen er iværksat af de fem danske regioner.

I spørgeskemaet har du mulighed for at skrive, hvis du synes, den afdeling, du har været indlagt på, kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt. Skriv venligst inden for feltets ramme, da besvarelsen bliver aflæst af en maskine. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen.

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet står et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Vi vil bede dig om at udfylde spørgeskemaet og sende det retur i svarkuverten **senest den 12. juni 2009**. Porto er betalt. Du kan også udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<<**.

>>uo15flet<<

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af sygehusafdelingernes behandling, pleje og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Sygehusafdelingerne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelsene til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: marit.jensen@stab.rm.dk** eller **peder.lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen


Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Spørgeskema om indlæggelse på <<Afdeling>> på <<Sygehus>>

1. Hvordan blev du indlagt på sygehuset?	Akut	Planlagt (indkaldt på forhånd)
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gå til spørgsmål 3		

INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

Besvar kun, hvis du blev planlagt indlagt	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke
2. Hvordan vurderer du, at du blev <u>informeret</u> om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det ved jeg ikke
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?		Ja, lang ventetid	Ja, kort ventetid	Nej, ingen ventetid	Det husker jeg ikke
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				Gå til spørgsmål 6	Gå til spørgsmål 6
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke
5. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?					

PERSONALE

7. Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
8. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget	Passende	For lidt		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
10. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget	Passende	For lidt	Ikke aktuelt for mig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Løbenr.: >>løbnr<<

11. Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
12. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

BEHANDLINGSFORLØB

13. Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
14. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
15. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
16. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Sæt venligst ét kryds i hver række)		Ja		Nej	Jeg fik ikke udleveret medicin
a) Udleveret forkert medicin?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Skade opstået under undersøgelse/operation?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Administrativ fejl (bortkommen journal, fejlregistrering m.v.)?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Andet: _____		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Besvar kun, hvis du oplevede fejl: 17. Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet havde intet kendskab til fejlen(e) <input type="checkbox"/>
18. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
19. Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger <input type="checkbox"/>
20. Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

INFORMATION

22. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling? (Sæt eventuelt flere kryds)	Ja, før indlæggelsen	Ja, mens jeg var indlagt	Nej		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Gå til spørgsmål 24				
Besvar kun, hvis du modtog skriftlig information:	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Jeg læste den ikke
23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

UDSKRIVELSE

25. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
26. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
28. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Ikke aktuelt for mig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
29. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?						

SAMLET INDTRYK

30. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit <u>samlede</u> behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
31. Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
32. Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler (sengestuen, opholdsrum, toilet m.v.)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
33. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

34. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
35. Hvad er dit modersmål?	Dansk <input type="checkbox"/>	Ikke dansk <input type="checkbox"/>

Returnér venligst skemaet i vedlagte svarkuvert. Porto er betalt.
Tak for din medvirken!

>>navn<< >>conavn<<
>>adresse<<
>>postnummer<< >>by<<

Løbenr.: >>lbnr<<

15. juni 2009

Landsdækkende undersøgelse om indlæggelse på sygehus PÅMINDELSE

Du har tidligere modtaget et spørgeskema om dine oplevelser under din indlæggelse på et sygehus. Vi har modtaget en del besvarelser, men har endnu ikke registreret en besvarelse fra dig.

Hvis du **har besvaret spørgeskemaet**, skyldes dette brev, at vi ikke har nået at registrere din besvarelse. Din besvarelse vil blive registreret i løbet af de kommende dage. Vi vil gerne benytte lejligheden til at takke for din besvarelse, og du kan **se bort fra resten af dette brev**.

Hvis du **ikke har besvaret spørgeskemaet** endnu, vil vi endnu en gang opfordre dig til at svare. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men dit bidrag er meget vigtigt, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark.

Du bedes udfylde det tidligere fremsendte spørgeskema eller udfylde spørgeskemaet på internettet på www.udfyld-skema.dk ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<< senest den 23. juni 2009**.

>>uo15flet<<

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet er et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af sygehusafdelingernes behandling, pleje og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Sygehusafdelingerne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelserne til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: marit.jensen@stab.rm.dk** eller **peder.lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. To uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

Sammen med spørgeskemaet var der vedlagt en frankeret svarkuvert, hvori patienterne kunne returnere spørgeskemaet efter at have besvaret det. Patienterne havde desuden mulighed for at besvare spørgeskemaet på internettet. I følgebrevet blev patienterne informeret om denne mulighed, og hver patient fik tildelt en individuel kode med tilhørende brugernavn til at logge ind på en angivet hjemmeside.

Spørgeskemaet havde påtrykt afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket afdeling de skulle svare på baggrund af, hvis de var indlagt på flere afdelinger i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder en national og en regional del. For de indlagte patienters vedkommende bestod den nationale del af undersøgelsen af 21 spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (15 ud af 21) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Den nationale del af undersøgelsen indeholder således en fælles kerne af spørgsmål, der imødekommer Den Danske Kvalitetsmodels krav om evaluering af den patientoplevede kvalitet.

Herudover indeholder den nationale del blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl og var trygge efter deres ophold på afdelingen. Endelig indeholder den nationale del af undersøgelsen ét spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

I Region Midtjylland bestod den supplerende regionale del af undersøgelsen for de indlagte patienters vedkommende af otte spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de ambulante patienter.

Spørgeskemaet er inddelt i følgende seks temaer, som erfaringerne fra litteraturen på området og fra tidligere undersøgelser blandt lignende patientgrupper har vist, at patienterne prioriterer højt:

- Inden indlæggelse og ved modtagelsen
- Personale
- Behandlingsforløb
- Information
- Udskrivelse
- Samlet indtryk

Flere af temaerne og spørgsmålene indgik tidligere i de tilfredshedsundersøgelser, som løbende har været gennemført i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. For at gøre spørgeskemaet overskueligt og lettilgængeligt for patienter har det imidlertid været nødvendigt at justere spørgsmålenes svarkategorier, så de i højere grad er overensstemmende med de øvrige spørgsmål i undersøgelsen. Resultaterne er derfor ikke direkte sammenlignelige med resultaterne fra de tidligere regionale undersøgelser, og man skal derfor være varsom med at drage konklusioner om udviklingen i patienternes oplevelser på baggrund af resultaterne fra tidligere regionale undersøgelser.

Den næste undersøgelsesrunde påbegyndes i august 2010, og herefter vil det være muligt at sammenligne udviklingen i patienternes oplevelser over tid.

Validering af spørgeskema

Inden udsendelsen af spørgeskemaet er der for at sikre, at patienternes forståelse af spørgsmålene stemmer overens med spørgsmålenes og undersøgelsens overordnede formål, foretaget en grundig validering af spørgsmålene i spørgeskemaet.

Valideringen er foretaget ved hjælp af interview med patienter på 12 hospitaler. I Region Midtjylland er der for at dække de hospitalsspecifikke spørgsmål gennemført interview på fire af regionens syv hospitaler, mens der i hver af de øvrige regioner er udvalgt to hospitaler til valideringen.

Der er i alt gennemført 144 interview, der fordeler sig på:

- 67 interviews med indlagte patienter: 43 kvinder og 24 mænd; 67 procent er 50 år og, derover og 33 procent er under 50 år
- 77 interviews med ambulante patienter: 44 kvinder og 33 mænd; 47 procent er 50 år og, derover og 53 procent er under 50 år

Interviewene fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmålene i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser indenfor det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk forsvarlige i at lade patienten herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienters oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

Sekretariatet, den faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi og diagnostisk radiologi samt patienter med besøg på mamograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregistret blandt patienter, som inden for perioden 5. januar – 27. marts 2009 var indlagte i minimum 24 timer (jf. klokkeslæt og dato) på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver afdeling er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 udskrivelser i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt risiko for statistisk usikkerhed i resultaterne ikke i undersøgelsen.⁴ Et supplerende patientudtræk sikrede af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Patienterne indgår kun i stikprøven én gang. Har patienterne haft flere indlæggelser i inklusionsperioden, er det den seneste indlæggelse, der indgår i stikprøven. Patienter under et år er frasorteret såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 15.431 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 8.893 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 58 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 53 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. Svarprocenten for indlagte patienter var i den sidste runde af de løbende tilfredshedsundersøgelser i Region Midtjylland 53 procent, mens svarprocenten i de tidligere landsdækkende undersøgelser af

⁴ Afdelingerne er i den forbindelse defineret ved deres geografiske placering, og patientudtrækket er derfor større for organisatoriske afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler.

patientoplevelser har ligget på mellem 53 og 58 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultaterne skal tolkes med stor forsigtighed.

Svarprocenten betyder som antydnet ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af afdelingens patienter. I tabel 2 sammenlignes køns- og aldersfordelingen for patienter, der besvarede spørgeskemaet derfor med køns- og aldersfordelingerne for hele den udtrukne stikprøve, som fik tilsendt spørgeskemaet.

Tabel 2. Køns- og aldersfordelingen for patienter, der har besvaret spørgeskemaet og for alle patienter i stikprøven

		Besvarede spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle (n)		68	129
Køn	Mand	56%	55%
	Kvinde	44%	45%
Alder	0-19 år	100%	100%
	20-39 år	0%	0%
	40-59 år	0%	0%
	60-79 år	0%	0%
	80 år eller derover	0%	0%

For indlagte patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn kun har marginal betydning for patienternes overordnede tilfredshed, mens alder har en svag positiv effekt på patienternes tilfredshed. Er patienter i enderne af aldersspekteret markant over- eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens patientsammensætning, kan dette således stille afdelingen i et lidt bedre eller dårligere lys end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra de udtrukne patienter, der har besøgt afdelingen. Patienter, som enten ikke har svaret på spørgsmålene, har angivet flere svar eller har benyttet en neutral svarkategori som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", er således ekskluderet. Tabel 3 viser de neutrale svarmuligheder i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger"

"Jeg læste den ikke"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart ikke-sammenlignelige svarskalaer. Opdelingen i tilfredse og ikke-tilfredse patienter er derfor sket på baggrund af en konceptuel vurdering af de forskellige spørgsmålsformuleringer, hvor patienter, hvis svar må betegnes som værende udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, kodes som tilfredse.

Tabel 4 viser, hvilke svarmuligheder der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

Svarskala (svarmulighederne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)
" Virkelig godt ", " Godt ", "Dårligt" og "Virkelig dårligt"
" Ja, i høj grad ", " Ja, i nogen grad ", "Nej, kun i mindre grad" og "Nej, slet ikke" ⁵
"For meget", " Passende " og "For lidt"
"Ja, lang ventetid", "Ja, kort ventetid" og " Nej, ingen ventetid "
" Ja, én kontaktperson ", " Ja, flere kontaktpersoner " og "Nej"
" Ja, før indlæggelsen ", " Ja, mens jeg var indlagt " og "Nej"
" Meget tryk ", " Tryk ", "Utryk" og "Meget utryk"
"Ja" og " Nej " ⁶

Beregningsmetode

I kapitel 4 er der anvendt en t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingen afviger statistisk signifikant fra de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. I disse test er der taget højde for, hvorvidt der er variansheterogenitet eller varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes. De anvendte t-test tager desuden højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05 niveau, er markeret med en stjerne bag de andele, som er signifikant forskellige fra andel tilfredse blandt afdelingens patienter. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større jo færre patienter, der indgår i beregningerne.

I signifikanstestene sammenlignes afdelingens resultater med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Afdelingens resultater indgår derfor ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger. Antallet af afdelinger, hvis patienter indgår i beregningerne af andel tilfredse på de "Bedste" og "Dårligste" afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelse. For hospitaler med mere end 9 afdelinger i undersøgelsen indgår de tre bedste/dårligste afdelinger i beregningerne, mens det er den bedste/dårligste og de to bedste/dårligste afdelinger, der indgår i beregningerne for hospitaler med henholdsvis 3-5 og 6-9 afdelinger i undersøgelsen. For hospitaler med 2 afdelinger i undersøgelsen sammenlignes disse.

⁵ På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarmuligheder er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

⁶ På spørgsmålet vedrørende fejl er det patienter, som har svaret "Nej" til alle de oplistede fejltyper, der karakteriseres som tilfredse. Patienternes fordeling på de forskellige fejltyper fremgår af tabel 22 - 25 i bilag 4.

Kan resultaterne sammenlignes?

Sammenligningen af patientoplevelser på tværs af afdelinger er ikke altid uproblematisk, da afdelingernes opgaver og vilkår og dermed patientgrupper er meget forskellige. Det kan således ikke udelukkes, at forskelle i patienternes oplevelser delvis skyldes forskelle i patientgruppens sammensætning med hensyn til eksempelvis køn, alder, uddannelsesniveau eller sygdomskarakter.

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige ved at holde patientsammensætningen konstant ved hjælp af statistiske vægtningsteknikker eller kontrol for tredje variable i analyserne. Dette er i rapporten undladt, da man må holde fast i, at den målte tilfredshed viser den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

Den nedenstående frekvenstabel viser, hvordan patienterne, der har besvaret spørgeskemaet, er fordelt på baggrundskarakteristika som eksempelvis køn og alder.

På de efterfølgende sider krydses patienternes svar med patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.⁷

⁷ Afsnit med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Har afdelingen indmeldt diagnosekoder, vises diagnoser med færre besvarelser end fem under "Øvrige" i diagnosekrydsene.

Table 5. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

		Antal patienter	Procent
		n	%
Alle		68	100
Alder	0-19	68	100%
	20-39	0	0%
	40-59	0	0%
	60-79	0	0%
	80-	0	0%
Køn	Mand	38	56%
	Kvinde	30	44%
Skema udfyldt af	Patienten	4	6%
	Pårørende	61	94%
Modersmål	Dansk	62	94%
	Ikke dansk	4	6%
Indlæggelses-type	Akut	62	93%
	Planlagt	5	7%
Afsnit	Børneafdelingen, Herning	36	53%
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	47%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?					Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	n		
		%	%	%	%	n	n	
Alle		19	61	19	2	59	6	
Alder	0-19	19	61	19	2	59	6	
	20-39	-	-	-	-	0	0	
	40-59	-	-	-	-	0	0	
	60-79	-	-	-	-	0	0	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	27	58	15	0	33	3	
	Kvinde	8	65	23	4	26	3	
Skema udfyldt af	Patienten	-	-	-	-	4	0	
	Pårørende	17	62	19	2	53	6	
Modersmål	Dansk	20	57	20	2	54	6	
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	
Indlæggelses-type	Akut	21	62	17	0	53	6	
	Planlagt	0	40	40	20	5	0	
Afsnit	Børneafdelingen, Herning	28	59	13	0	32	4	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	7	63	26	4	27	2	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		21	58	18	3	66
Alder	0-19	21	58	18	3	66
	20-39	-	-	-	-	0
	40-59	-	-	-	-	0
	60-79	-	-	-	-	0
	80-	-	-	-	-	0
Køn	Mand	24	54	19	3	37
	Kvinde	17	62	17	3	29
Skema udfyldt af	Patienten	-	-	-	-	4
	Pårørende	20	57	20	3	60
Modersmål	Dansk	23	56	18	3	61
	Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelses-type	Akut	23	58	15	3	60
	Planlagt	0	40	60	0	5
Afsnit	Børneafdelingen, Herning	28	58	11	3	36
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	57	27	3	30

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		12	57	22	9	65
Alder	0-19	12	57	22	9	65
	20-39	-	-	-	-	0
	40-59	-	-	-	-	0
	60-79	-	-	-	-	0
	80-	-	-	-	-	0
Køn	Mand	9	60	23	9	35
	Kvinde	17	53	20	10	30
Skema udfyldt af	Patienten	-	-	-	-	4
	Pårørende	12	54	24	10	59
Modersmål	Dansk	10	57	23	10	60
	Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelses-type	Akut	12	59	20	8	59
	Planlagt	20	20	40	20	5
Afsnit	Børneafdelingen, Herning	17	60	17	6	35
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	7	53	27	13	30

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?					Antal patienter n	Det husker jeg ikke n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		0	40	40	20	5	0	
Alder	0-19	0	40	40	20	5	0	
	20-39	-	-	-	-	0	0	
	40-59	-	-	-	-	0	0	
	60-79	-	-	-	-	0	0	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	-	-	-	-	3	0	
	Kvinde	-	-	-	-	2	0	
Skema udfyldt af	Patienten	-	-	-	-	0	0	
	Pårørende	0	40	40	20	5	0	
Modersmål	Dansk	0	40	40	20	5	0	
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	0	0	
	Planlagt	0	40	40	20	5	0	
Afsnit	Børneafdelingen, Herning	-	-	-	-	2	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0	

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det ved jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		27	64	6	3	64	1
Alder	0-19	27	64	6	3	64	1
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	31	51	11	6	35	1
	Kvinde	21	79	0	0	29	0
Skema udfyldt af	Patienten	-	-	-	-	4	0
	Pårørende	23	67	7	4	57	1
Modersmål	Dansk	24	67	5	3	58	1
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelses-type	Akut	29	64	5	2	59	1
	Planlagt	0	60	20	20	5	0
Afsnit	Børneafdelingen, Herning	31	66	0	3	35	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	21	62	14	3	29	1

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?						
		Nej, ingen ventetid	Ja, kort ventetid	Ja, lang ventetid	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	n	n
Alle		17	47	36	66	1
Alder	0-19	17	47	36	66	1
	20-39	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	21	42	37	38	0
	Kvinde	11	54	36	28	1
Skema udfyldt af	Patienten	-	-	-	4	0
	Pårørende	17	44	39	59	1
Modersmål	Dansk	16	49	34	61	1
	Ikke dansk	-	-	-	4	0
Indlæggelses-type	Akut	17	48	35	60	1
	Planlagt	20	20	60	5	0
Afsnit	Børneafdelingen, Herning	17	54	29	35	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	16	39	45	31	1

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det ved jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		15	47	26	13	47	2
Alder	0-19	15	47	26	13	47	2
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	12	48	28	12	25	1
	Kvinde	18	45	23	14	22	1
Skema udfyldt af	Patienten	-	-	-	-	3	1
	Pårørende	10	48	29	14	42	1
Modersmål	Dansk	14	48	25	14	44	2
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelses-type	Akut	17	50	21	12	42	2
	Planlagt	-	-	-	-	4	0
Afsnit	Børneafdelingen, Herning	17	48	26	9	23	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	46	25	17	24	0

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?			Antal patienter
		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	
		%	%	%	n
Alle		22	55	22	67
Alder	0-19	22	55	22	67
	20-39	-	-	-	0
	40-59	-	-	-	0
	60-79	-	-	-	0
	80-	-	-	-	0
Køn	Mand	21	61	18	38
	Kvinde	24	48	28	29
Skema udfyldt af	Patienten	-	-	-	4
	Pårørende	18	58	23	60
Modersmål	Dansk	21	56	23	61
	Ikke dansk	-	-	-	4
Indlæggelses-type	Akut	21	57	21	61
	Planlagt	40	20	40	5
Afsnit	Børneafdelingen, Herning	31	56	14	36
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	55	32	31

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?					Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	n		
		%	%	%	%	n	n	
Alle		10	71	15	3	59	9	
Alder	0-19	10	71	15	3	59	9	
	20-39	-	-	-	-	0	0	
	40-59	-	-	-	-	0	0	
	60-79	-	-	-	-	0	0	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	15	71	15	0	34	4	
	Kvinde	4	72	16	8	25	5	
Skema udfyldt af	Patienten	-	-	-	-	3	1	
	Pårørende	9	70	17	4	53	8	
Modersmål	Dansk	11	68	17	4	53	9	
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	
Indlæggelses-type	Akut	11	74	11	4	53	9	
	Planlagt	0	40	60	0	5	0	
Afsnit	Børneafdelingen, Herning	16	71	10	3	31	5	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	4	71	21	4	28	4	

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		1	88	10	68
Alder	0-19	1	88	10	68
	20-39	-	-	-	0
	40-59	-	-	-	0
	60-79	-	-	-	0
	80-	-	-	-	0
Køn	Mand	3	92	5	38
	Kvinde	0	83	17	30
Skema udfyldt af	Patienten	-	-	-	4
	Pårørende	2	87	11	61
Modersmål	Dansk	2	89	10	62
	Ikke dansk	-	-	-	4
Indlæggelses-type	Akut	0	89	11	62
	Planlagt	20	80	0	5
Afsnit	Børneafdelingen, Herning	0	92	8	36
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	3	84	13	32

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?			Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		For meget %	Passende %	For lidt %		
Alle		0	88	12	58	10
Alder	0-19	0	88	12	58	10
	20-39	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	0	94	6	31	7
	Kvinde	0	81	19	27	3
Skema udfyldt af	Patienten	-	-	-	4	0
	Pårørende	0	86	14	51	10
Modersmål	Dansk	0	88	12	52	10
	Ikke dansk	-	-	-	4	0
Indlæggelses-type	Akut	0	87	13	55	7
	Planlagt	0	100	0	2	3
Afsnit	Børneafdelingen, Herning	0	90	10	29	7
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	86	14	29	3

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?					
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		35	56	3	5	62	6
Alder	0-19	35	56	3	5	62	6
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	38	56	3	3	34	4
	Kvinde	32	57	4	7	28	2
Skema udfyldt af	Patienten	-	-	-	-	4	0
	Pårørende	35	56	4	5	55	6
Modersmål	Dansk	32	59	4	5	56	6
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelses-type	Akut	38	53	3	5	58	4
	Planlagt	0	100	0	0	3	2
Afsnit	Børneafdelingen, Herning	33	58	3	6	33	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	55	3	3	29	3

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		48	46	6	0	65	2	
Alder	0-19	48	46	6	0	65	2	
	20-39	-	-	-	-	0	0	
	40-59	-	-	-	-	0	0	
	60-79	-	-	-	-	0	0	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	47	50	3	0	36	2	
	Kvinde	48	41	10	0	29	0	
Skema udfyldt af	Patienten	-	-	-	-	4	0	
	Pårørende	45	48	7	0	58	2	
Modersmål	Dansk	47	46	7	0	59	2	
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	
Indlæggelses-type	Akut	53	42	5	0	59	2	
	Planlagt	0	80	20	0	5	0	
Afsnit	Børneafdelingen, Herning	50	41	9	0	34	2	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	52	3	0	31	0	

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		18	57	19	6	67	0
Alder	0-19	18	57	19	6	67	0
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	30	54	14	3	37	0
	Kvinde	3	60	27	10	30	0
Skema udfyldt af	Patienten	-	-	-	-	4	0
	Pårørende	18	55	20	7	60	0
Modersmål	Dansk	18	56	21	5	61	0
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelses-type	Akut	20	54	21	5	61	0
	Planlagt	0	80	0	20	5	0
Afsnit	Børneafdelingen, Herning	20	54	20	6	35	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	16	59	19	6	32	0

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Levede behandlingen op til dine forventninger?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		41	38	12	9	66	1	
Alder	0-19	41	38	12	9	66	1	
	20-39	-	-	-	-	0	0	
	40-59	-	-	-	-	0	0	
	60-79	-	-	-	-	0	0	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	54	27	14	5	37	0	
	Kvinde	24	52	10	14	29	1	
Skema udfyldt af	Patienten	-	-	-	-	4	0	
	Pårørende	41	37	12	10	59	1	
Modersmål	Dansk	42	37	13	8	60	1	
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	
Indlæggelses-type	Akut	43	38	12	7	60	1	
	Planlagt	20	20	20	40	5	0	
Afsnit	Børneafdelingen, Herning	47	32	12	9	34	1	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	34	44	13	9	32	0	

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		36	44	14	6	66	1	
Alder	0-19	36	44	14	6	66	1	
	20-39	-	-	-	-	0	0	
	40-59	-	-	-	-	0	0	
	60-79	-	-	-	-	0	0	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	42	45	13	0	38	0	
	Kvinde	29	43	14	14	28	1	
Skema udfyldt af	Patienten	-	-	-	-	4	0	
	Pårørende	34	44	15	7	59	1	
Modersmål	Dansk	36	43	15	7	61	0	
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	1	
Indlæggelses-type	Akut	40	43	10	7	60	1	
	Planlagt	0	40	60	0	5	0	
Afsnit	Børneafdelingen, Herning	40	46	9	6	35	1	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	42	19	6	31	0	

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? a) Udskrevet forkert medicin?					
		Nej	Ja	Antal patienter	Jeg fik ikke udskrevet medicin
		%	%	n	n
Alle		91	9	53	8
Alder	0-19	91	9	53	8
	20-39	-	-	0	0
	40-59	-	-	0	0
	60-79	-	-	0	0
	80-	-	-	0	0
Køn	Mand	89	11	28	7
	Kvinde	92	8	25	1
Skema udfyldt af	Patienten	-	-	3	1
	Pårørende	89	11	47	7
Modersmål	Dansk	90	10	48	8
	Ikke dansk	-	-	4	0
Indlæggelses-type	Akut	90	10	51	4
	Planlagt	100	0	1	4
Afsnit	Børneafdelingen, Herning	89	11	27	4
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	92	8	26	4

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? b) Skade opstået underundersøgelse/operation?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		97	3	59
Alder	0-19	97	3	59
	20-39	-	-	0
	40-59	-	-	0
	60-79	-	-	0
	80-	-	-	0
Køn	Mand	100	0	34
	Kvinde	92	8	25
Skema udfyldt af	Patienten	-	-	4
	Pårørende	96	4	52
Modersmål	Dansk	96	4	54
	Ikke dansk	-	-	4
Indlæggelses-type	Akut	96	4	54
	Planlagt	-	-	4
Afsnit	Børneafdelingen, Herning	100	0	30
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	93	7	29

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? c) Administrativ fejl?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		93	7	59
Alder	0-19	93	7	59
	20-39	-	-	0
	40-59	-	-	0
	60-79	-	-	0
	80-	-	-	0
Køn	Mand	97	3	34
	Kvinde	88	12	25
Skema udfyldt af	Patienten	-	-	4
	Pårørende	92	8	52
Modersmål	Dansk	93	7	54
	Ikke dansk	-	-	4
Indlæggelses-type	Akut	93	7	54
	Planlagt	-	-	4
Afsnit	Børneafdelingen, Herning	97	3	30
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	90	10	29

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? d) Andet?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		80	20	30
Alder	0-19	80	20	30
	20-39	-	-	0
	40-59	-	-	0
	60-79	-	-	0
	80-	-	-	0
Køn	Mand	81	19	16
	Kvinde	79	21	14
Skema udfyldt af	Patienten	-	-	1
	Pårørende	79	21	28
Modersmål	Dansk	79	21	29
	Ikke dansk	-	-	1
Indlæggelses-type	Akut	81	19	27
	Planlagt	-	-	3
Afsnit	Børneafdelingen, Herning	87	13	15
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	73	27	15

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?					Antal patienter n	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e) n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		0	64	18	18	11	0	
Alder	0-19	0	64	18	18	11	0	
	20-39	-	-	-	-	0	0	
	40-59	-	-	-	-	0	0	
	60-79	-	-	-	-	0	0	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	0	60	40	0	5	0	
	Kvinde	0	67	0	33	6	0	
Skema udfyldt af	Patienten	-	-	-	-	0	0	
	Pårørende	0	64	18	18	11	0	
Modersmål	Dansk	0	64	18	18	11	0	
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	
Indlæggelses- type	Akut	0	70	10	20	10	0	
	Planlagt	-	-	-	-	1	0	
Afsnit	Børneafdelingen, Herning	-	-	-	-	4	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	71	14	14	7	0	

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		52	15	21	11	61	4
Alder	0-19	52	15	21	11	61	4
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	53	21	15	12	34	2
	Kvinde	52	7	30	11	27	2
Skema udfyldt af	Patienten	-	-	-	-	4	0
	Pårørende	49	16	22	13	55	3
Modersmål	Dansk	52	16	21	11	56	3
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Indlæggelses-type	Akut	56	15	18	11	55	4
	Planlagt	20	20	40	20	5	0
Afsnit	Børneafdelingen, Herning	58	9	21	12	33	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	21	21	11	28	4

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?				Antal patienter	Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt		
		%	%	%	%	n	n
Alle		19	67	10	5	21	45
Alder	0-19	19	67	10	5	21	45
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	27	64	0	9	11	26
	Kvinde	10	70	20	0	10	19
Skema udfyldt af	Patienten	-	-	-	-	1	3
	Pårørende	20	65	10	5	20	39
Modersmål	Dansk	15	70	10	5	20	40
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	4
Indlæggelsestype	Akut	22	61	11	6	18	42
	Planlagt	0	100	0	0	2	3
Afsnit	Børneafdelingen, Herning	29	64	7	0	14	20
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	71	14	14	7	25

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?						
		Ja, før indlæggelsen	Ja, mens jeg var indlagt	Ja, både før og under indlæggelsen	Nej	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		3	22	2	73	63
Alder	0-19	3	22	2	73	63
	20-39	-	-	-	-	0
	40-59	-	-	-	-	0
	60-79	-	-	-	-	0
	80-	-	-	-	-	0
Køn	Mand	3	26	3	69	35
	Kvinde	4	18	0	79	28
Skema udfyldt af	Patienten	-	-	-	-	4
	Pårørende	3	22	2	72	58
Modersmål	Dansk	2	24	2	73	59
	Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelses-type	Akut	2	23	0	75	57
	Planlagt	20	0	20	60	5
Afsnit	Børneafdelingen, Herning	3	24	3	71	34
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	3	21	0	76	29

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?							
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Jeg læste den ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		18	82	0	0	17	0
Alder	0-19	18	82	0	0	17	0
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	27	73	0	0	11	0
	Kvinde	0	100	0	0	6	0
Skema udfyldt af	Patienten	-	-	-	-	1	0
	Pårørende	19	81	0	0	16	0
Modersmål	Dansk	19	81	0	0	16	0
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelses-type	Akut	14	86	0	0	14	0
	Planlagt	-	-	-	-	2	0
Afsnit	Børneafdelingen, Herning	10	90	0	0	10	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	71	0	0	7	0

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?				Antal patienter n
		Virkelig god %	God %	Dårlig %	Virkelig dårlig %	
Alle		23	56	16	5	64
Alder	0-19	23	56	16	5	64
	20-39	-	-	-	-	0
	40-59	-	-	-	-	0
	60-79	-	-	-	-	0
	80-	-	-	-	-	0
Køn	Mand	22	61	14	3	36
	Kvinde	25	50	18	7	28
Skema udfyldt af	Patienten	-	-	-	-	4
	Pårørende	25	53	18	5	57
Modersmål	Dansk	24	55	17	3	58
	Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelses-type	Akut	26	57	12	5	58
	Planlagt	0	40	60	0	5
Afsnit	Børneafdelingen, Herning	29	54	11	6	35
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	59	21	3	29

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?						
		Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		22	61	16	0	67
Alder	0-19	22	61	16	0	67
	20-39	-	-	-	-	0
	40-59	-	-	-	-	0
	60-79	-	-	-	-	0
	80-	-	-	-	-	0
Køn	Mand	22	68	11	0	37
	Kvinde	23	53	23	0	30
Skema udfyldt af	Patienten	-	-	-	-	4
	Pårørende	22	63	15	0	60
Modersmål	Dansk	23	62	15	0	61
	Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelses-type	Akut	23	61	16	0	61
	Planlagt	20	60	20	0	5
Afsnit	Børneafdelingen, Herning	29	57	14	0	35
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	16	66	19	0	32

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		14	71	0	14	14	6	46
Alder	0-19	14	71	0	14	14	6	46
	20-39	-	-	-	-	0	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0	0
Køn	Mand	13	88	0	0	8	1	28
	Kvinde	17	50	0	33	6	5	18
Skema udfyldt af	Patienten	-	-	-	-	1	2	1
	Pårørende	17	67	0	17	12	4	43
Modersmål	Dansk	17	75	0	8	12	6	43
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	2
Indlæggelses-type	Akut	15	69	0	15	13	6	41
	Planlagt	0	100	0	0	1	0	4
Afsnit	Børneafdelingen, Herning	10	80	0	10	10	4	20
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	50	0	25	4	2	26

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?					Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	n		
		%	%	%	%	n	n	
Alle		18	65	18	0	17	50	
Alder	0-19	18	65	18	0	17	50	
	20-39	-	-	-	-	0	0	
	40-59	-	-	-	-	0	0	
	60-79	-	-	-	-	0	0	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	30	70	0	0	10	28	
	Kvinde	0	57	43	0	7	22	
Skema udfyldt af	Patienten	-	-	-	-	1	3	
	Pårørende	20	60	20	0	15	45	
Modersmål	Dansk	21	64	14	0	14	48	
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	1	
Indlæggelses-type	Akut	19	63	19	0	16	45	
	Planlagt	0	100	0	0	1	4	
Afsnit	Børneafdelingen, Herning	22	56	22	0	9	26	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	75	13	0	8	24	

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?					
		Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n
Alle		42	42	4	13	24	43
Alder	0-19	42	42	4	13	24	43
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	47	47	0	7	15	23
	Kvinde	33	33	11	22	9	20
Skema udfyldt af	Patienten	-	-	-	-	4	0
	Pårørende	50	39	6	6	18	42
Modersmål	Dansk	41	41	5	14	22	40
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	3
Indlæggelses-type	Akut	43	39	4	13	23	38
	Planlagt	0	100	0	0	1	4
Afsnit	Børneafdelingen, Herning	39	39	6	17	18	17
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	6	26

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		30	39	19	13	54	11	
Alder	0-19	30	39	19	13	54	11	
	20-39	-	-	-	-	0	0	
	40-59	-	-	-	-	0	0	
	60-79	-	-	-	-	0	0	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	34	38	21	7	29	7	
	Kvinde	24	40	16	20	25	4	
Skema udfyldt af	Patienten	-	-	-	-	2	2	
	Pårørende	27	43	16	14	49	9	
Modersmål	Dansk	27	40	21	13	48	11	
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	
Indlæggelses-type	Akut	33	40	17	10	48	11	
	Planlagt	0	20	40	40	5	0	
Afsnit	Børneafdelingen, Herning	24	41	21	14	29	4	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	36	16	12	25	7	

Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere anonymiseret, og kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening.

Kommentarsamlingen er opdelt efter afdelingens afsnit. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Børneafdelingen, Herning

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




ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	De skal have den ros på C2, at de "læste" patienten rigtigt. De tilbød ham og mig et eneværelse, og det var rigtig pænt af dem. Han ville ikke kunne have klaret at ligge med andre. Sygeplejersken, som havde "ansvar" for ham, var rigtig sød og god til ham. Hun ringede faktisk en uge efter udskrivningen og hørte til ham.	Godt
5	Børneafdelingens brug af en hospitalsklovn er meget givende for børnene.	Godt
7	Vores barn var kun "indlagt" i dagtimerne. Vi var henvist til at opholde os i venteværelset eller på gangen sammen med en masse andre børn med infektioner, det var ikke optimalt. Det var svært at skabe ro om sit eget barn (vi fik ydermere alle maveinfluenza få dage efter).	Godt
9	Der er utrolig forskel på de ansatte - vi kunne sige åh nej, nu er der vagtskifte igen. Hvis man har rigtig dårlig kemi med nogen, ville det være dejligt at kunne gå til en anden. Vi brugte mere tid på/kræfter på at kæmpe med få af de ansatte. Mødte bestemt også både kompetente og søde. Godt legerum. Super at få en firesengsstue for sig selv - det var betænksomt. Det er fanden gale mig ikke i orden at glemme at kalde lægen, så man kan stå at kigge på sit syge barn i 4 timer, og der intet sker. Det er vist kun i det offentlige man behandler folk sådan.[...].	Dårligt
10	Jeg synes, det var rigtig godt, at der altid var et kendt ansigt enten fra dagholdet eller natholdet og ligeledes, at der var nogle sygeplejersker på afdelingen, som også var med den dag vores søn blev indlagt og under hans krampeanfald. Der var altid en, jeg kunne snakke med og de vidste lige alt om hans forløb.	Virkelig godt
11	Afdelingens to pædagoger var fantastiske. Alt for mange gjorde en dyd ud af at se fortravlet ud. Det har de vel sagtens også haft, men de kunne godt give et lille smil, et anerkendende nik. Du er hårdt ramt, når noget af det mest dyrebare vi har, nemlig vore børn, er syge :-{	Dårligt
13	Det var rigtig godt med klovn, som kunne en masse tricks, men savnede information omkring det med underholdning og aktiviteter for børn. Manglede, at der kom en og fortalte om det.	Godt

Børneafdelingen, Herning**Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?**










ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
✎	1 Det var vores søn, som er handicappet, som blev indlagt. Noget af hans handicap er bl.a., at han vil have tjek på og styr på alt. Så udover, at han kastede op og havde det elendigt, så var det ikke rart, at vi ventede i lang tid. Et plus var dog, at vi var på et eneværelse. Det var godt for vores søn.	Godt
✎	6 NN har været indlagt akut på C2 mange gange. Vi bliver altid modtaget med et smil. Graden af ventetid er forskellig.	Godt
✎	9 Det var en fredag formiddag! Altså en helt almindelig hverdag. Man går ind på gangen og ved ikke, hvor man skal vente - dette er ikke synligt! Der var ikke personale i nærheden, og ingen var opmærksomme på, at der indimellem træder forældre ind på gangen med syge børn i armene og er utrygge og nervøse. Oplevede adskillige forældrepar som os. Når man så møder nogen, er de jo smaddersøde.	Dårligt
✎	10 Der blev virkelig taget hånd om det, da patienten havde feberkrampe. Vi følte, de gjorde alt, hvad de kunne og handlede hurtigt. TAK.	Virkelig godt
✎	11 Det virkede forvirrende! Jeg havde endvidere en klar fornemmelse af, at lægen IKKE kunne lide mig (mimik, tale, gestus, m.m.). Som professionel omsorgsmedarbejder skal man kunne abstrahere fra det faktum, at ikke alle mennesker påvirker én i udelukkende positiv retning!	Dårligt

Børneafdelingen, Herning

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






	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Har altid problemer med, at personalet ikke kan finde patientens journal. Ligger som regel på ambulatoriet.	Virkelig godt
	9	Fejldosering.	Dårligt
	11	Ingen blodprøver på trods af svær dehydrering.	Dårligt

Børneafdelingen, Herning**Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**

		Patientens samlede indtryk
	ID 1 Kommentar Jeg var hos min søn hele tiden. Min søn skal i forvejen mandsopdækkes pga. sit handicap, så jeg var der hele tiden. Jeg følte, at vi blev noget overladt til os selv. De kom med nye bakker, når min søn havde kastet op. De valgte at se tiden an. Der blev ikke "gjort noget". Så vi ved stadig ikke, hvorfor vores søn kastede voldsomt op mange gange.	Godt
	3 Modtog i indkaldelsesbrevet uklar information om undersøgelser. Det blev oplevet, at personalet vidste meget lidt om den pågældende sygdom og de foretagne undersøgelser.	Godt
	4 Blev behandlet for akut astmaanfald. Var meget bange, men personalet var gode til at tage hånd om dette og skabe tryghed, så medicinen kunne gøre sin virkning.	Virkelig godt
	5 Koordination og kontakt mellem personaler samt personale og patient er meget vigtigt både under indlæggelse og opfølgning på indlæggelse. Det var mangelfuldt.	Godt
	8 Har flere gange været indlagt på afdelingen og administrerer selv medicinen nu, da der gang på gang, er blevet givet forkert medicin (endda livstruende).	Virkelig dårligt
	9 Man beder om at tale med en læge om eftermiddagen, hvor man kommer tilbage fra en åben indlæggelse, fordi man er bange og utryg og barnet er dårligt. Lægen kommer fire timer senere, fordi vi bliver vrede!! Det er IKKE i orden. Vi mener ikke, at patientens indlæggelse blev forlænget, der blev tilset og vurderet af flere forskellige læger flere gange, dette i sig selv forlænger. Måtte kraftigt opfordre til handling, da der i fire dage kun var sket en forværring. Måtte til sidst spørge, hvor dårligt patienten skulle blive, før der blev gjort noget.	Dårligt
	10 Sygehuset har ikke sluppet NN, før de vidste om det var feberkrampe eller anden årsag til krampe.	Virkelig godt
	11 Mangelfuldt: Pædagogisk, menneskeligt. Bør absolut ikke bruge ord som "overgreb", når det drejer sig om IV-behandling. Jeg så stort set ikke andet end børn med venflons, og de så ikke ud til at lide; tværtimod.	Dårligt
	13 Jeg er lidt utilfreds med, at der ikke var bedre information fra de pædagoger, som er ansat på børneafdelingen. Jeg, som er mor til min datter, kunne godt have brugt at vide, hvilke muligheder, der var til at underholde med, når min datter skulle være sengeliggende. Jeg følte, jeg skulle undersøge mulighederne selv.	Godt

Børneafdelingen, Herning

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1 Vi fik en åben indlæggelse og tog hjem. De gjorde jo alligevel ikke noget, og jeg har et barn mere derhjemme, så jeg valgte selv at komme hjem. Hvis NN kastede op igen, skulle vi komme direkte. Det gjorde han heldigvis ikke. Så på den måde var jeg tryk nok. Men jeg forstår stadig ikke, hvad der forårsagede opkastningerne. Vi andre i familien fejlede ikke noget.	Godt
	2 Kunne godt tænke mig, at der blev sendt kopi af journalen efter endt indlæggelse.	Virkelig godt
	4 Er blevet klar over, hvor vigtigt daglig motion er for mine luftveje samt at sige fra over for røg og dårligt indeklima.	Virkelig godt
	5 Opfølgning på indlæggelsen var aftalt, men det er endnu ikke sket.	Godt
	12 Der er ikke kommet en journal til egen læge endnu, selvom det var i januar vi var indlagt. Har rykket for den et par gange uden resultat.	Virkelig godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Det er vel bl.a. derfor, at der er så meget snak om at bygge et nyt sygehus, men tre - fire børn og lige så mange forældre på madrasser på gulvet er ikke ligefrem fremmende for den psykiske og fysiske tilstand. Vi mødte meget sødt og betænksomt sundhedspersonale og er lidt kede af at være så kritiske. Men opholdet bar altså præg af travlhed og pres på personalet og derfor på os.	Intet svar
2	Ærgerligt at der ligger flere børn med voksne på samme stue, giver meget uro om natten.	Godt
3	Der kunne godt være flere "enestuer", hvor et forældrepar kun har deres eget barn. Det er ikke hensigtsmæssigt med tre - fire børn på samme stue. Nattesøvnen bliver påvirket meget. Hvis der er noget, børn har brug for, når de er syge, så er det jo en god nattesøvn. Hvis der er flere børn på en stue med forældre, og et mindre barn skal have en maske med inhalation, kunne det være smart, at det ikke blev foretaget i samme rum, når et barn skrider ved at få maske på.	Dårligt
4	Mange gode læger og personale indimellem, som gav os det vi havde brug for. Gode lokaler.	Godt
5	Jeg synes børneafdelingen er meget "trist" og kedelig. Der kunne godt bruges evt. nogle tegninger af børnetegneseriefigurer på væggene. Vi var der kun to døgn, og jeg har ondt af de forældre, der skal være der i lang tid pga. de FYSISKE omgivelser!	Virkelig godt
6	Meget vigtigt at få kontakt på hurtigt i forløb. For vores vedkommende (grundet kompliceret problemstilling) gerne en af afdelingens fastansatte læger.	Godt
8	Afdelingen trænger i den grad til at blive fornyet, alt ser gammelt og slidt ud, legetøj der er gået i stykker osv.	Virkelig dårligt
10	Ser gerne mere personale. De løber alt for stærkt på børneafdelingen. Det er vildt, hvad nedskæringerne gør for personalet, de får jo stress. Selv om de løber stærkt, gør de alt for, at opholdet bliver godt.	Godt
11	Dårlig skiltning, virvar om hvor man skulle være.	Dårligt
12	DEJLIGT PERSONALE! Var indlagt flere gange. Manglede en sammenhæng i forløbet og en opfølgning. Når der ikke er sammenhæng, føler man sig ofte overladt til sig selv.	Godt
13	Jeg har, efter flere indlæggelser med min søn på afdelingen, bemærket, at nogle af de personer, jeg har oplevet i spisestuen med anden etnisk oprindelse end dansk ofte går uden om ALLE kødretter og så kun spiser salat og brød. Tænker at det nok skyldes, at man som fx. muslim ikke vil risikere at spise svinekød, og da det ikke nogen steder tydeligt fremgår, hvad der er i maden, undgår man så konsekvent alt der ligner kød. Synes, at det kunne være fint med tydelig skiltning, og at de etniske danskere, som personalet kan se fx har svært ved sproget, får lidt hjælp, når de skal hente mad.	Dårligt
14	Min datter havde feberkrampe og blev akut indlagt. Jeg syntes godt, at de kunne have givet hende	Godt

stesolid med det samme, at vi kom, men der gik noget tid, inden hun fik den. Jeg syntes, at da lægerne kom, handlede de hurtigt for at hjælpe hende.

- | | | |
|---|---|---------------|
| ✎ | 15 Vi ytrede flere gange ønske om, at afdelingen tog kontakt til et andet hospital og konfererede vores søns situation og symptomer med henblik på rette behandling/undersøgelse eller eventuel overflytning. Dette oplevede vi i høj grad blev accepteret og lægerne havde flere gange kontakt til speciallægerne på det andet hospital. | Godt |
| ✎ | 16 Alt for få toiletter til de mange indlagte og de pårørende. To toiletter i alt. Da der var børn med RS-virus eller maveproblemer, blev det ene toilet skærmet af til dette, og der var så kun et toilet tilbage til alle de resterende patienter. | Godt |
| ✎ | 17 Børneafdelingen i Herning har en atmosfære af ro selv på en travl tid. Roen indvirkede positivt på vores oplevelse i forbindelse med indlæggelsen. | Virkelig godt |
| ✎ | 18 Enestuer. | Virkelig godt |
| ✎ | 19 Jeg var indlagt i isolation med min lille søn. Jeg kan ikke forstå, at det kan være rigtigt, at jeg fik en madras om natten, men den blev taget fra mig kl. 08.00 hver morgen; så havde jeg kun en stol, som var i stykker til kl. 21.00. Vi blev flere gange "glemt" til stuegang. | Dårligt |
| ✎ | 21 Personalet kan godt være mere imødekommende og positive. De kan blive bedre til at få patienter og pårørende til at føle sig velkomne og hørt. Det samme gælder lægerne. | Godt |
| ✎ | 22 Frustrerende at flytte stuer under opholdet pga. pladsmangel. | Godt |

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Vi havde på forhånd fået at vide, at der ville være lang ventetid. Vi var ligeledes blevet anbefalet at blive hjemme af samme årsag! Det turde og ville vi dog ikke. Og det er jeg meget glad for vi ikke gjorde!	Intet svar
3	Kan ikke helt forstå, at der skal gå så lang tid, før der bliver foretaget et røntgen af thorax, når man er blevet henvist fra egen læge.	Dårligt
4	Kunne godt have brugt lidt mere information angående min datters tilstand. Var meget bange og utryk, da hun var alvorligt syg. Ellers rigtig god modtagelse.	Godt
6	Tale om længerevarende sygdomsforløb med flere indlæggelser. Efter første indlæggelse var barnet særdeles velkendt i afdelingen, og der var tale om en alvorlig diagnose. Anden indlæggelse indebar 3-4 timers ventetid med meget sygt barn og personale, der startede helt forfra. En arrogant og negligerende sygeplejerske og en læge, der ikke var alt for godt orienteret i sygdomsforløbet. Efterfølgende indlæggelser forløb godt.	Godt
9	Vi kom akut med vores meget dårlige datter. Hun blev hurtigt undersøgt og behandling opstartet. Vi blev mødt af rigtig mange forskellige læger og sygeplejersker. Næsten en ny læge hver dag til stuegang. Hver nye læge havde en ny holdning til vores datters behandling og tilstand. Til tider meget frustrerende, både for vores lille datter, som var meget utryk ved de mange forskellige mennesker. Men også frustrerende for os forældre, da de som sagt havde mange forskellige meninger om vores datters tilstand og behandling.	Dårligt
12	Personalet informerede så godt, de kunne med forbehold for akutte patienter.	Godt
15	Modtaget med det samme. Vores søn var dårlig, havde meget ondt.	Godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit


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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Ikke direkte fejl, men jeg undrede mig over, at det var så svært at finde ud af, hvad min datter fejlede.	Intet svar
6	Et prøvesvar (dyrkning), der ikke blev reageret på, men som tilfældigt blev opdaget.	Godt
13	Sygeplejersken, som stod for kontakten ved vores søns indlæggelse, vidste ikke ret meget om det indgreb, vores søn skulle have foretaget eller de ting, vi skulle have med derfra. Vi skulle selv fortælle hende, at den folder hun ville give os med hjem, var til en anden type lidelse, end den vores søn havde. Vi gjorde hende opmærksom på, at det ikke var den rigtige folder, men det var den eneste vi kunne få med, da de ikke havde den rigtige folder på afdelingen. Sygeplejersken kunne heller ikke svare på de mest simple spørgsmål, vi havde, og hvordan vi skulle håndtere lidelsen, når vi kom hjem. Vi fandt desuden ud af, da vi kom hjem, at det telefonnummer, vi havde fået til det firma, vi skulle bestille udstyr osv. fra, var forkert, og at den recept/bevilling hospitalet havde sent af sted, så vi kunne få tingene, var sendt til det (forkerte) firma. Heldigvis havde vi en bevilling i forvejen, som står for det rigtige udstyr. Råd og vejledning i brug af og hygiejne af udstyret fik vi af personalet i vores søns daginstitution og en bekendt, hvis datter har den samme lidelse. Ikke så imponerende vel?	Dårligt
17	Venflon på fod gav sår, idet "studsens" ikke blev dækket.	Virkelig godt
20	Ikke medicin til tiden.	Godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Det undrer os meget, at en mellemørebetændelse og kraftig halsbetændelse ikke kan ses på en børneafdeling. Vi følte faktisk, at vi måtte insistere på at komme til en specialist.	Intet svar
2	Dejligt som sygeplejerskerne evner at koncentrere sig om den enkelte patient uanset, hvor travlt de har, eller hvor mange gange bipperen ringer i lommen. Virker ikke stresset, men meget beroligende for den enkelte og pårørende - takker :-)	Godt
3	Nåede at være indlagt to gange inden for meget kort tid. Den ene gang blev jeg indlagt en aften med mit barn, og den anden gang blev jeg indlagt en middag med mit barn. Jeg synes, at ventetiden var utrolig lang til at mit barn kom til undersøgelse, blodprøver og i behandling begge gange og til at snakke med en læge.	Dårligt
4	Vi følte os ofte alene og frygtede, at vores barns tilstand ville forværres igen, og da vi efter længere ventetid blev tilset af læge, følte det upersonligt og "hastet igennem". Vi fik ikke meget information og ofte modstridende/forkert information.	Godt
6	Langvarigt behandlingsforløb. Fik først kontaktperson sent i forløb. Oplevede, at der gik for lang tid inden speciallægen tog ansvar for forløbet. Efterfølgende oplevede vi, at der blev taget godt hånd om os. Vi følte os trygge.	Godt
7	Kan tilføje, at vi altid føler os taget seriøst og får en god modtagelse af alle på afdelingen.	Virkelig godt
9	Vores datter startede med at være indlagt på intensiv afdeling. Da hun kom til bevidsthed, blev hun flyttet til børneafdelingen. Tidspunktet til flytningen var ikke godt planlagt. Vi var som forældre stadig oprørte over vores datters situation, hun havde været bevidstløs hele natten og vi var selvfølgelig meget bekymrede. Men et par timer efter hun kom til bevidsthed igen, fik vi at vide, at hun skulle flyttes ned på børneafdelingen. Da vi kom til børneafdelingen, var der ingen sygeplejerske til at modtage os. Så sygeplejersken fra intensiv viste os ind på den stue, hvor vi skulle være. Så måtte vi vente på, at en sygeplejerske fra børneafdelingen fik tid til os. Ikke en rar situation, når vi lige havde oplevet den værste nat i vores liv med en dødssyg datter på intensiv... Endelig kom der en sygeplejerske ind til os, men hun var meget stresset og tog sig ikke tid til os. Hun virkede nærmest sur og irriteret over, at vores datter ikke samarbejdede. Jeg ved ikke, hvad hun forventede. En lille pige, som er alvorligt syg, og så måtte hun ikke græde og være utryk ved situationen. Det var ikke en særlig professionel sygeplejerske.	Dårligt
12	Flinkt og imødekommende personale. Sygdomsforløbet skulle genfortælles mange gange. Oplevede, at personalet absolut ikke arbejder ud fra den samme "bog". Det giver forvirring. Selv med medicindoser var der uenighed personalet imellem. Det er utrygt.	Godt
17	Vi som forældre blev taget seriøst i vores bekymring for vores barn, og vi blev orienteret relevant undervejs.	Virkelig godt

-  20 Selvom der var to læger, der undersøgte min søn, skulle jeg selv til at sige, at jeg var overbevist om, at han havde lungebetændelse. Derefter var det sygeplejersken, som satte det hele i gang. Så min søn kunne få rette behandling. Det skulle jo have været lægerne. Godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Det var meget tydeligt at der var travlt, og at der faktisk var for lidt plads til patienter. Vi følte at vi måtte presse på for at få lov til at blive, til trods for at vores datter havde 41 i feber og feberkrampe on-and-off i tre kvarter. Vi ville ligesom gerne have en forklaring, før vi tog hjem!	Intet svar
4	Lægen som udskrev vores lille barn kendte tydeligvis ikke hele situationen/forløbet/journalen! Blev hastet igennem på trods af, hun havde tabt to kilo under indlæggelsen og led af voldsom opkast/diarre endnu. Vi fik en ringe og helt ny "tænkelig" grund til, at hun var bevidstløs i optil et døgn og ingen diagnose!	Godt
9	Ved udskrivelsen var det den samme sure og stressede sygeplejerske, som var der. Vi havde en masse spørgsmål angående udskrivelsen og følte slet ikke, vi var trygge ved at få vores datter hjem. Dagen før fortalte lægen ved stuegang om en del prøver, der skulle foregå de følgende dage, og dagen efter (den dag hun blev udskrevet) sagde en anden læge til stuegang, at de prøver, der var bestemt til de følgende dage, var unødvendige, og at hun skulle udskrives. Når vi som forældre har været igennem et sådant forløb, med en meget syg datter, så gør det os meget utrygge, når lægerne på den måde modsiger hinanden. Vi var meget utrygge ved, at vores datter blev udskrevet, netop fordi lægen dagen før overhovedet ikke snakkede om udskrivelse, men om flere undersøgelser. Hvilken læge havde ret? Det kunne vi jo ikke vurdere. Men efter et sådant forløb var vi meget følsomme og bekymrede, og kunne ikke lige overskue de modsigende læger. Rigtig dårlig afslutning på et indlæggelsesforløb med en meget syg datter.	Dårligt
12	Det er betryggende med en åben indlæggelse et døgn, efter man er kommet hjem.	Godt

Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapportering er vedhæftet i bilag 7.

Den regionale rapportering sker i Region Midtjylland ud fra afdelingernes organisering, mens den nationale rapportering sker på baggrund af afdelingernes geografiske placering.

Det betyder, at resultaterne for afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler, bliver opdelt i flere nationale afdelingsrapporter. Det er derfor ikke nødvendigvis de samme afdelinger, der udgør rapportgrundlaget for henholdsvis den regionale og nationale rapportering.

Herudover kan forskelle mellem resultaterne i nærværende rapport og i de nationale rapporter skyldes, at førstnævnte bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk. Den nationale standardrapportering bygger således udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per geografisk afdeling.⁸ Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau derimod også på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultaterne i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter.

I den nationale rapportering sammenlignes de geografiske afdelingers resultater på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som de pågældende afdelinger tilhører. Det er andel positive svar, der sammenlignes, og patienternes svar er i den forbindelse kode på samme måde som i den regionale afrapportering (jf. bilag 3).

Den nationale rapportering består for hver geografisk afdeling af en figurdel og en tabeldel. I figurdelen er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabeldelen består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttede de forskellige svarkategorier. Herudover er der i bilag 7 vedhæftet en uddybende læsevejledning til figur- og tabelmaterialet samt en oversigt over, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel som de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

⁸ For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en nationale rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.