

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afdelingsrapport**

Indlagte



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

**Børneafdelingen
Regionshospitalet Randers og Grenaa**

Revideret: 30/11-2009

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.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

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

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	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.....	85
	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:	137
Besvarelser fra afdelingens patienter:	68
Afdelingens svarprocent:	50%

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

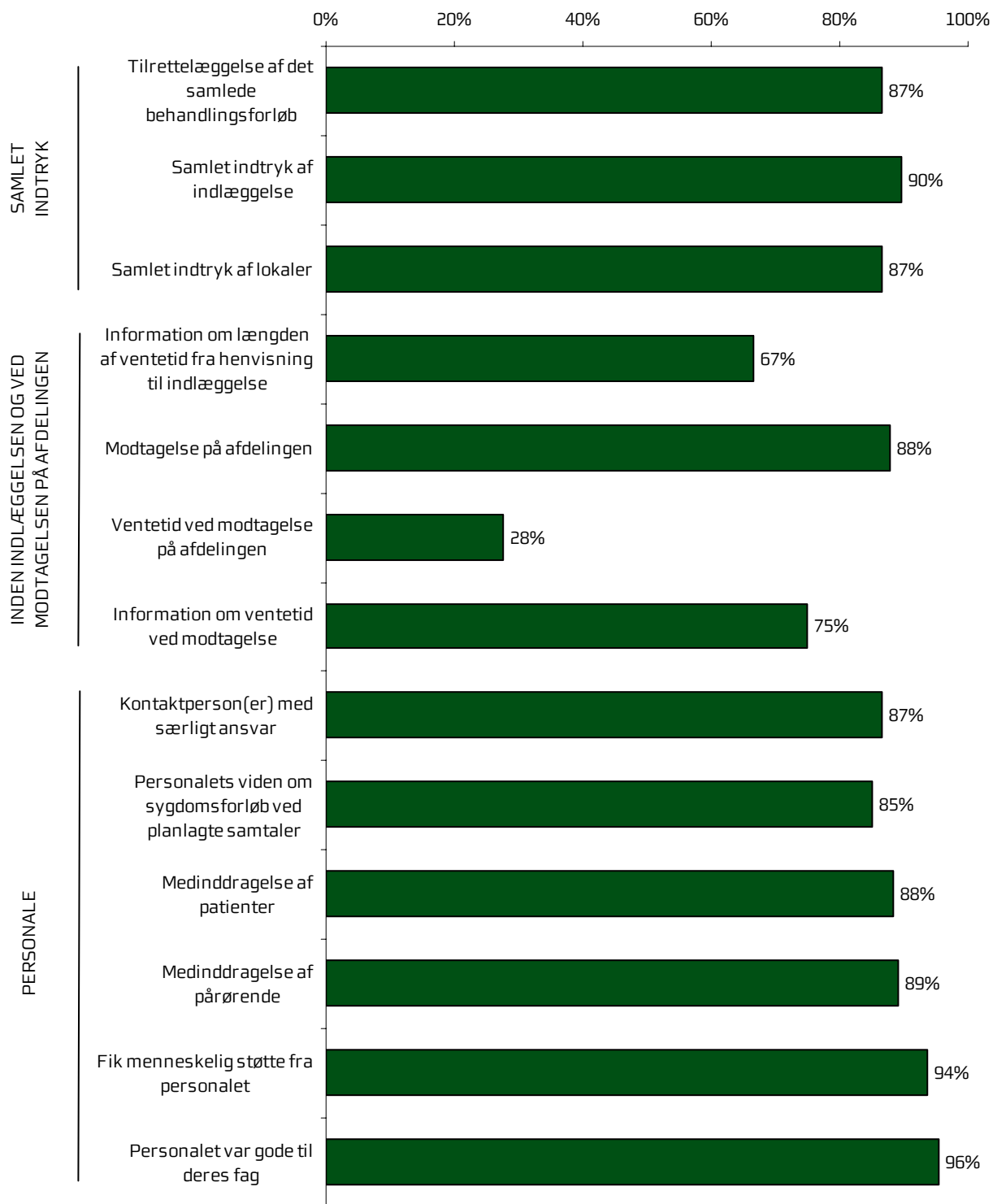
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres ophold på afdelingen. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

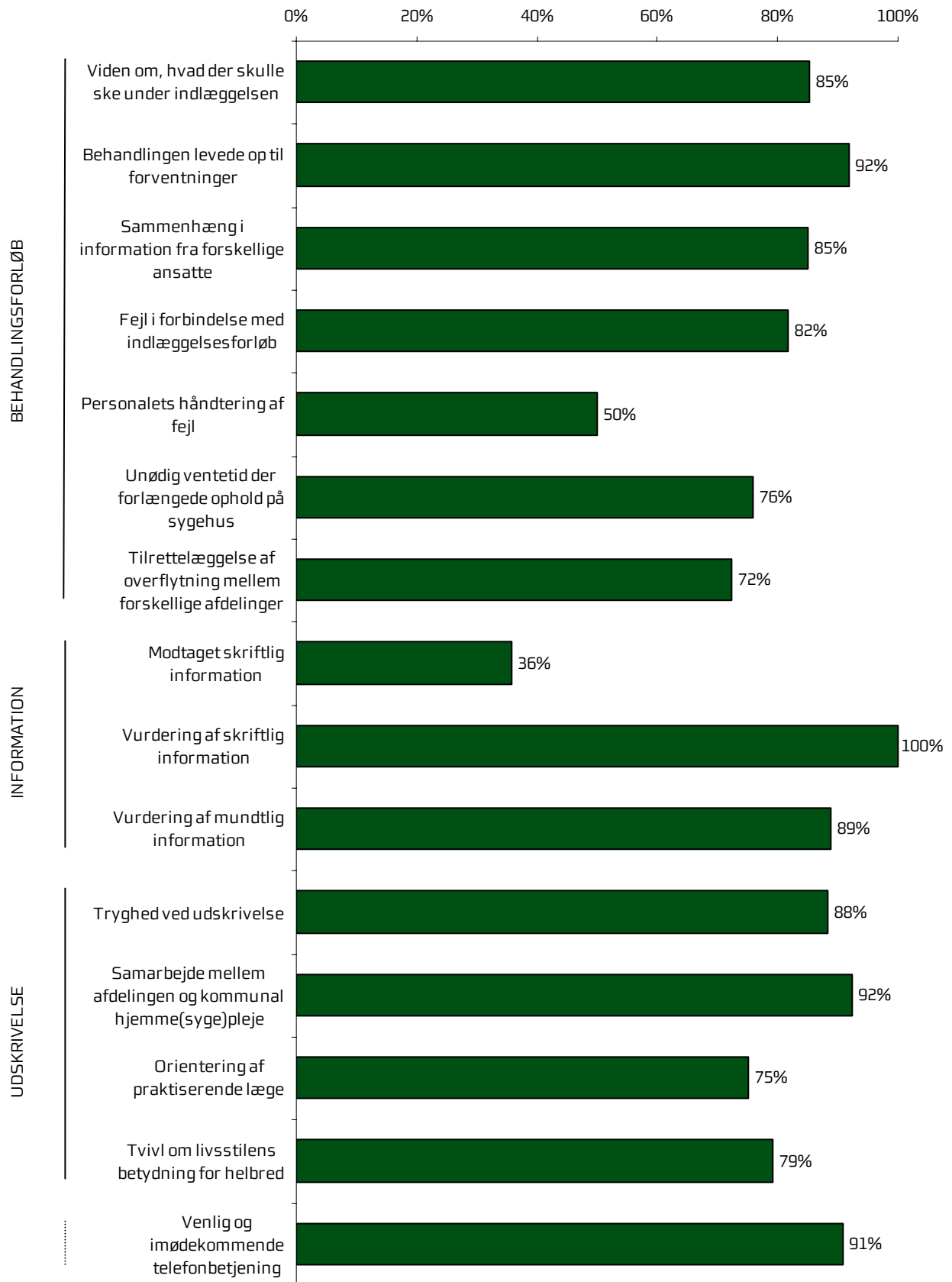
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

I figuren er spørgsmålene vist temavis 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.

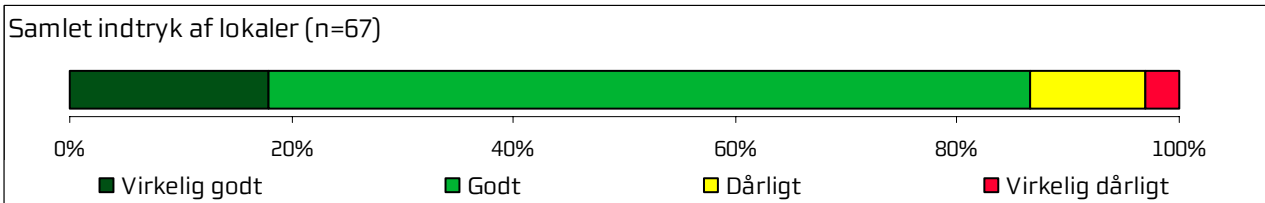
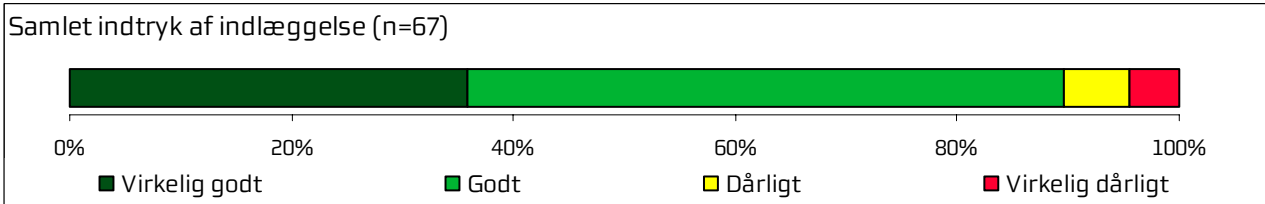
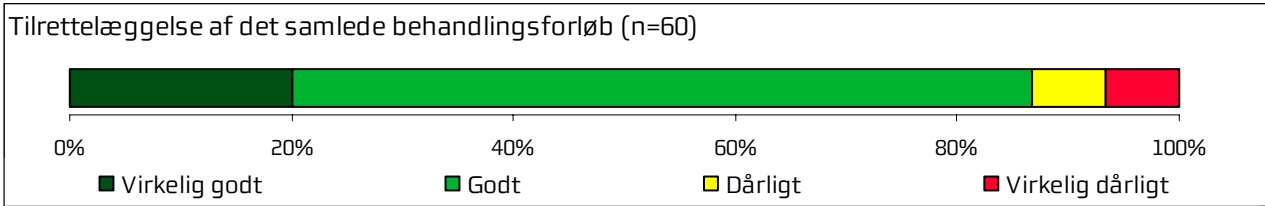
Tilfældige forskelle?

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.

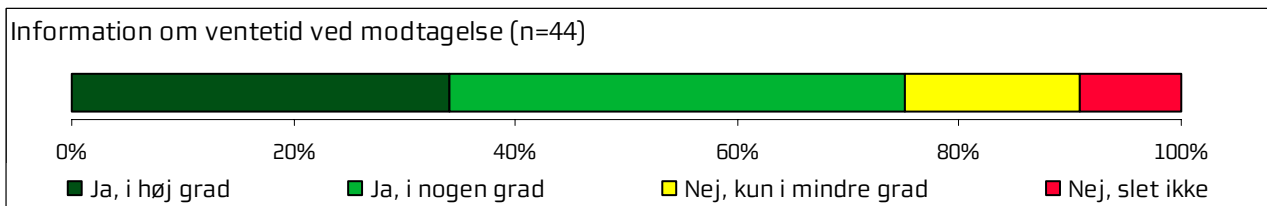
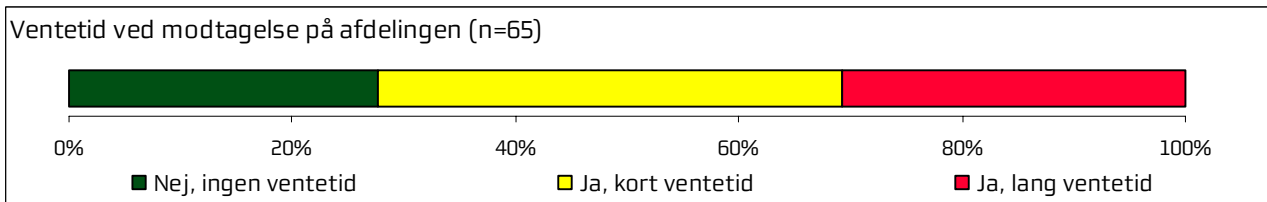
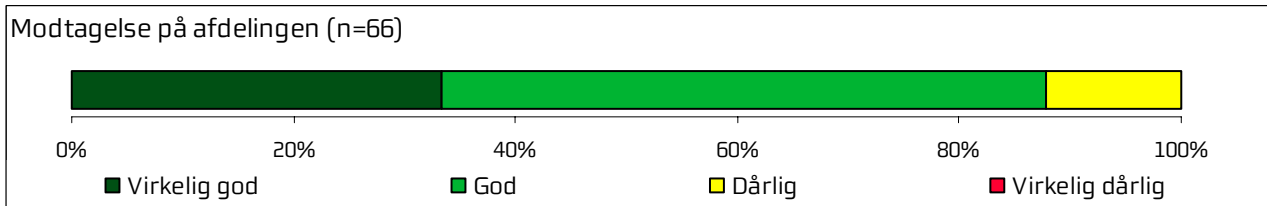
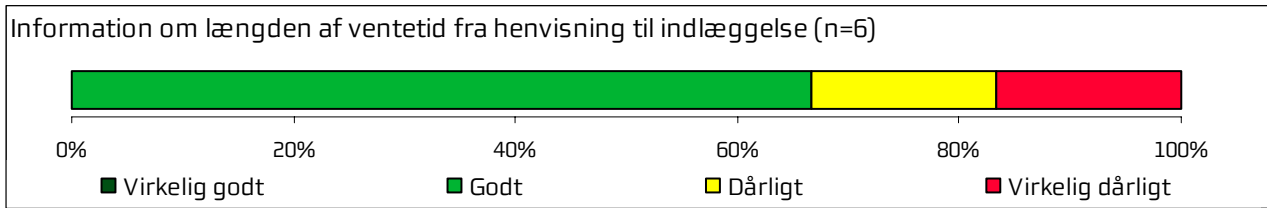
4.1 Samlet indtryk



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?	87%	-	-	100%*	89%	92%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	90%	-	-	100%*	91%	94%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	87%	-	-	95%	87%	91%

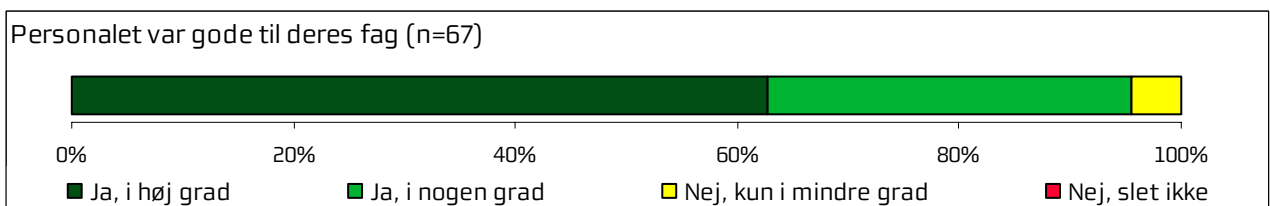
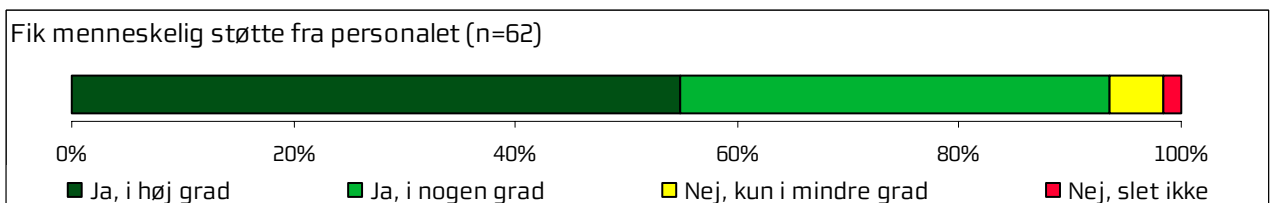
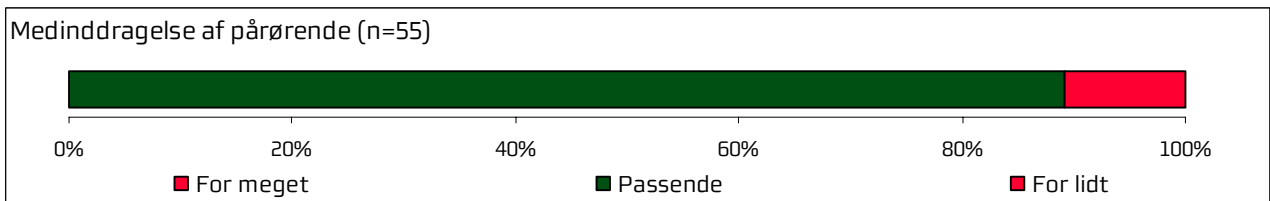
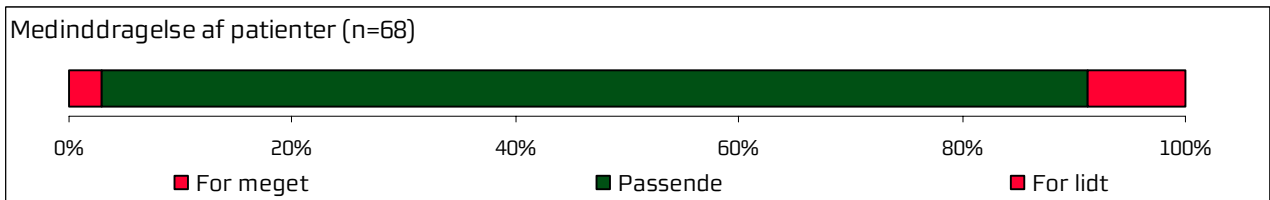
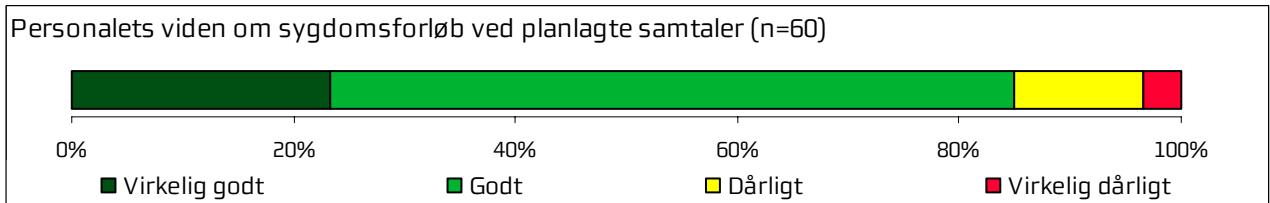
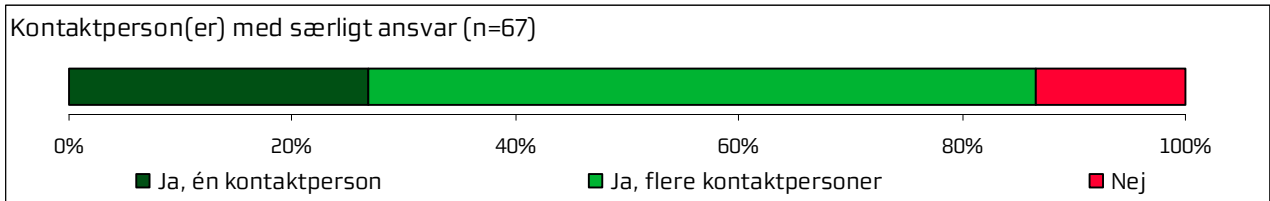
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



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?	67%	-	-	98%	84%	94%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	88%	-	-	100%*	96%*	97%*
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	28%	-	-	60%*	46%*	56%*
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	75%	-	-	88%	52%*	63%

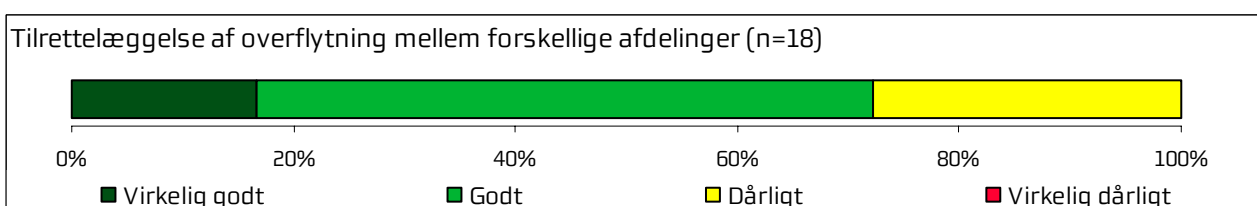
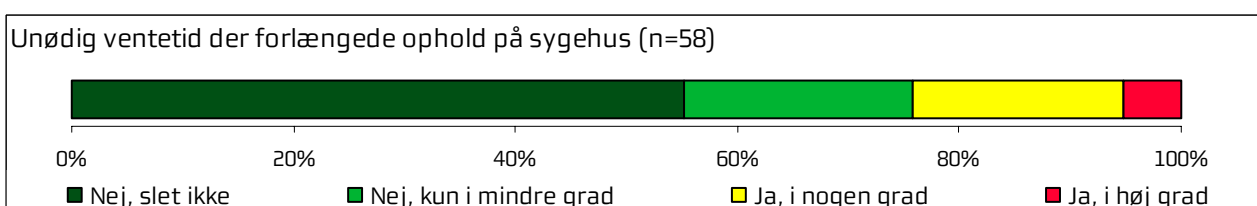
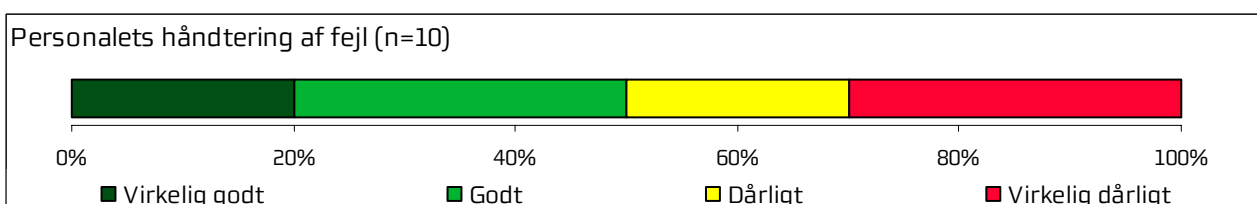
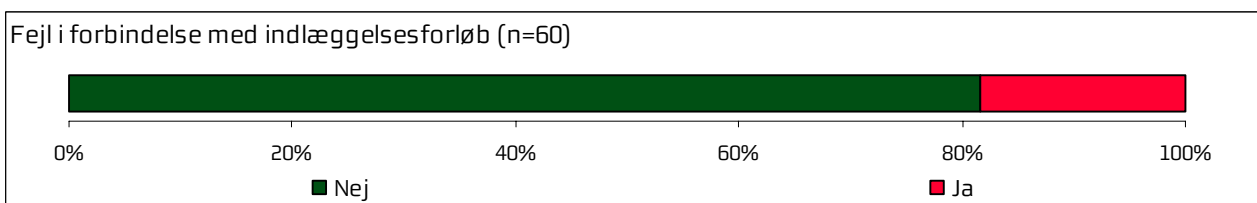
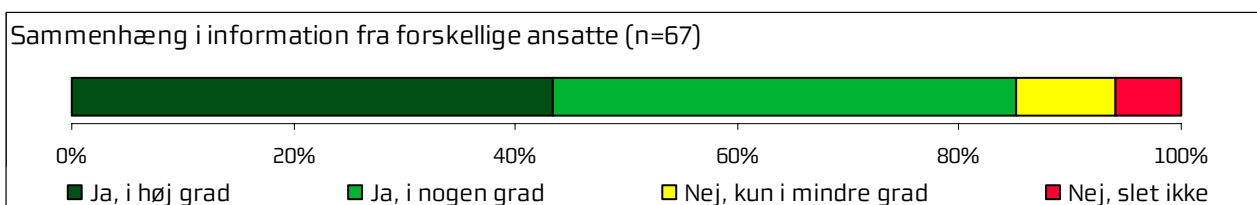
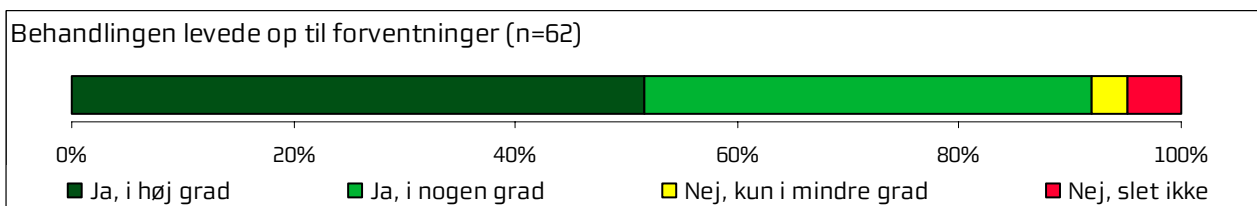
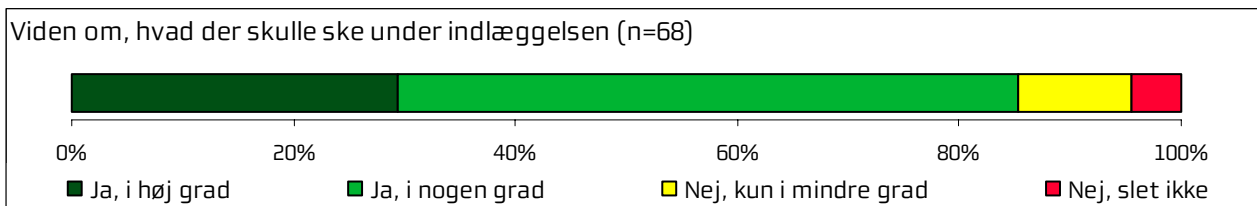
4.3 Personale



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?	87%	-	-	85%	71%*	76%*
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	85%	-	-	99%*	86%	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	88%	-	-	95%	84%	88%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	89%	-	-	94%	75%*	80%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	94%	-	-	96%	84%	89%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96%	-	-	99%	93%	95%

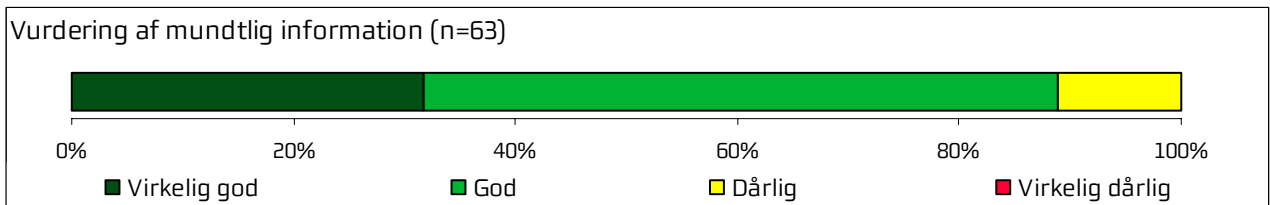
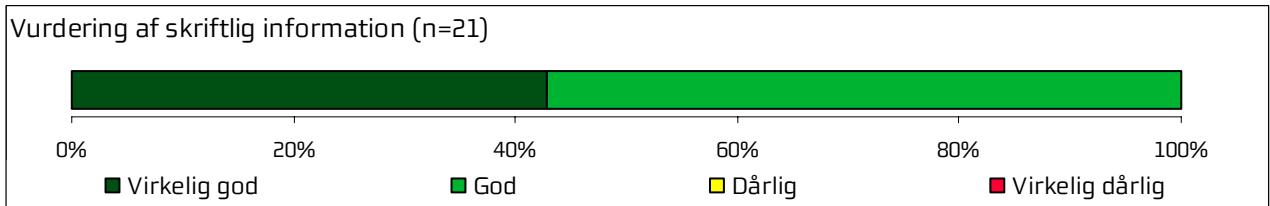
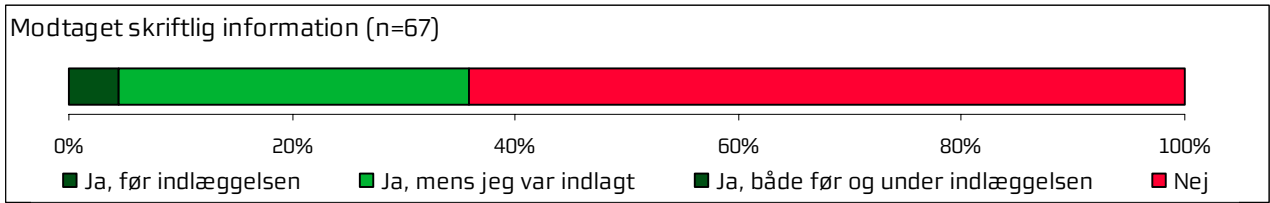
4.4 Behandlingsforløb



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?	85%	-	-	97%*	75%	83%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92%	-	-	90%	84%	87%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	85%	-	-	96%*	82%	86%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	82%	-	-	88%	77%	80%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	50%	-	-	100%*	55%	65%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	76%	-	-	87%	75%	80%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	72%	-	-	98%*	83%	88%

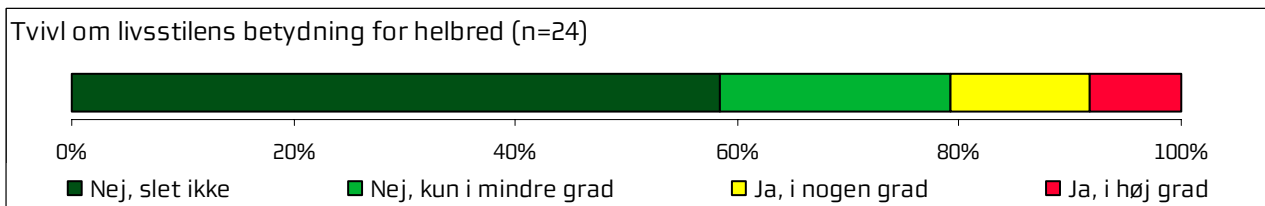
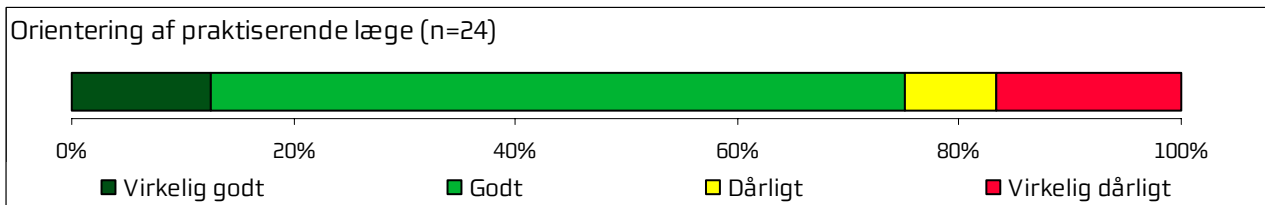
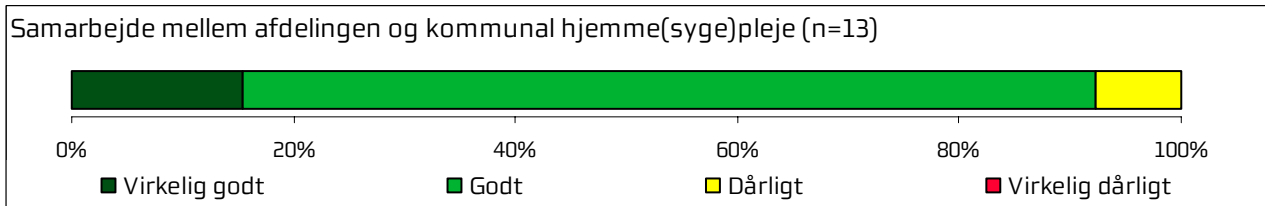
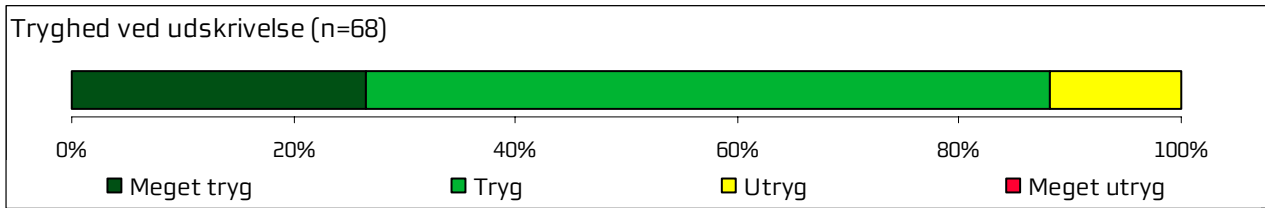
4.5 Information



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?	36%	-	-	73%*	37%	48%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100%	-	-	100%	96%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	89%	-	-	99%*	88%	91%

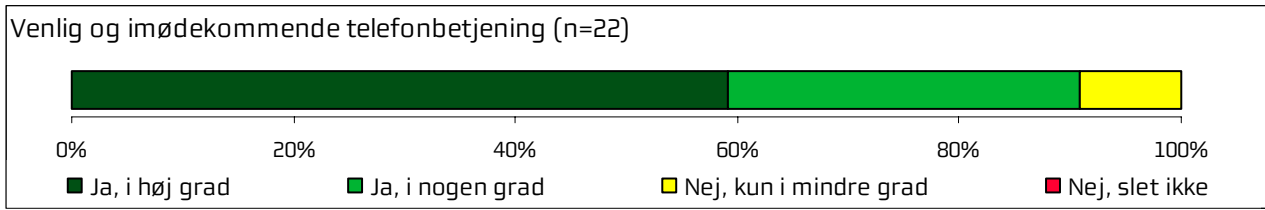
4.6 Udskrivelse



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?	88%	-	-	95%	81%	85%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	92%	-	-	90%	83%	88%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	75%	-	-	92%	82%	85%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	79%	-	-	89%	70%	73%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?	91%	-	-	100%	95%	96%

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: 2. Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	Virkelig godt Godt Dårligt Virkelig dårligt Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3. Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?	Ja, i høj grad Ja, i nogen grad Nej, kun i mindre grad Nej, slet ikke Jeg havde ikke telefonisk kontakt Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4. 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"/>
5. 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"/> <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 7 Gå til spørgsmål 7
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid: 6. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	Ja, i høj grad Ja, i nogen grad Nej, kun i mindre grad Nej, slet ikke Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
7. Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?	

PERSONALE

8. 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"/>
9. 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"/>

Løbenr.: >>løbnr<<

10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>		
11. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
12. 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"/>
13. 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

14. 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"/>
15. 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"/>
16. 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"/>
17. 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"/>	
c) Administrativ fejl (bortkommen journal, fejlregistrering m.v.)?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
d) Andet: _____		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Besvar kun, hvis du oplevede fejl: 18. 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"/>
19. 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"/>
20. 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"/>

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 <input type="checkbox"/>	Ja, mens jeg var indlagt <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>		
Gå til spørgsmål 24					
Besvar kun, hvis du modtog skriftlig information: 23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

UDSKRIVELSE

25. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
26. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	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"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
27. Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	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"/>	
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 <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
29. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?						

SAMLET INDTRYK

30. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede 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.: >>løbnr<<

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, hvilken 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 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) 50 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 indlagte 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	137
Køn	Mand	44%	43%
	Kvinde	56%	57%
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 været indlagt på 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 forholdsvist 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	30	44%
	Kvinde	38	56%
Skema udfyldt af	Patienten	9	14%
	Pårørende	56	86%
Modersmål	Dansk	63	94%
	Ikke dansk	4	6%
Indlæggelses-type	Akut	59	87%
	Planlagt	9	13%
Afsnit	Afdeling D4	52	78%
	Akutaafsnit	15	22%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?							
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		20	67	7	7	60	7
Alder	0-19	20	67	7	7	60	7
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	12	72	8	8	25	4
	Kvinde	26	63	6	6	35	3
Skema udfyldt af	Patienten	11	78	0	11	9	0
	Pårørende	23	65	6	6	48	7
Modersmål	Dansk	22	64	7	7	55	7
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelses-type	Akut	24	65	6	6	51	7
	Planlagt	0	78	11	11	9	0
Afsnit	Afdeling D4	20	65	7	9	46	5
	Akutaafsnit	15	77	8	0	13	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		36	54	6	4	67
Alder	0-19	36	54	6	4	67
	20-39	-	-	-	-	0
	40-59	-	-	-	-	0
	60-79	-	-	-	-	0
	80-	-	-	-	-	0
Køn	Mand	34	59	3	3	29
	Kvinde	37	50	8	5	38
Skema udfyldt af	Patienten	44	44	0	11	9
	Pårørende	35	56	5	4	55
Modersmål	Dansk	39	50	6	5	62
	Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelses-type	Akut	41	50	5	3	58
	Planlagt	0	78	11	11	9
Afsnit	Afdeling D4	39	49	6	6	51
	Akutaafsnit	20	73	7	0	15

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		18	69	10	3	67
Alder	0-19	18	69	10	3	67
	20-39	-	-	-	-	0
	40-59	-	-	-	-	0
	60-79	-	-	-	-	0
	80-	-	-	-	-	0
Køn	Mand	17	69	14	0	29
	Kvinde	18	68	8	5	38
Skema udfyldt af	Patienten	22	67	11	0	9
	Pårørende	16	71	11	2	55
Modersmål	Dansk	18	68	11	3	62
	Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelses-type	Akut	19	69	8	3	59
	Planlagt	13	63	25	0	8
Afsnit	Afdeling D4	18	67	12	4	51
	Akutaafsnit	20	73	7	0	15

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	67	17	17	6	0	
Alder	0-19	0	67	17	17	6	0	
	20-39	-	-	-	-	0	0	
	40-59	-	-	-	-	0	0	
	60-79	-	-	-	-	0	0	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	-	-	-	-	2	0	
	Kvinde	-	-	-	-	4	0	
Skema udfyldt af	Patienten	-	-	-	-	1	0	
	Pårørende	0	80	20	0	5	0	
Modersmål	Dansk	0	60	20	20	5	0	
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	0	0	
	Planlagt	0	67	17	17	6	0	
Afsnit	Afdeling D4	0	67	17	17	6	0	
	Akutaafsnit	-	-	-	-	0	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		33	55	12	0	66	0
Alder	0-19	33	55	12	0	66	0
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	29	61	11	0	28	0
	Kvinde	37	50	13	0	38	0
Skema udfyldt af	Patienten	33	56	11	0	9	0
	Pårørende	35	54	11	0	54	0
Modersmål	Dansk	34	52	13	0	61	0
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelses-type	Akut	33	56	11	0	57	0
	Planlagt	33	44	22	0	9	0
Afsnit	Afdeling D4	35	51	14	0	51	0
	Akutaafsnit	29	64	7	0	14	0

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		28	42	31	65	1
Alder	0-19	28	42	31	65	1
	20-39	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	33	30	37	27	1
	Kvinde	24	50	26	38	0
Skema udfyldt af	Patienten	50	25	25	8	1
	Pårørende	24	44	31	54	0
Modersmål	Dansk	28	40	32	60	1
	Ikke dansk	-	-	-	4	0
Indlæggelses-type	Akut	30	38	32	56	1
	Planlagt	11	67	22	9	0
Afsnit	Afdeling D4	26	44	30	50	1
	Akutaafsnit	29	36	36	14	0

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		34	41	16	9	44	2
Alder	0-19	34	41	16	9	44	2
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	25	56	6	13	16	1
	Kvinde	39	32	21	7	28	1
Skema udfyldt af	Patienten	-	-	-	-	3	1
	Pårørende	31	44	18	8	39	1
Modersmål	Dansk	34	39	17	10	41	1
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Indlæggelses-type	Akut	38	41	19	3	37	2
	Planlagt	14	43	0	43	7	0
Afsnit	Afdeling D4	32	44	12	12	34	2
	Akutaafsnit	40	30	30	0	10	0

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?					
		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		27	60	13	67
Alder	0-19	27	60	13	67
	20-39	-	-	-	0
	40-59	-	-	-	0
	60-79	-	-	-	0
	80-	-	-	-	0
Køn	Mand	31	59	10	29
	Kvinde	24	61	16	38
Skema udfyldt af	Patienten	11	89	0	9
	Pårørende	25	58	16	55
Modersmål	Dansk	26	60	15	62
	Ikke dansk	-	-	-	4
Indlæggelses- type	Akut	28	57	16	58
	Planlagt	22	78	0	9
Afsnit	Afdeling D4	29	59	12	51
	Akutaafsnit	20	60	20	15

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	
Alle		23	62	12	3	60	6	
Alder	0-19	23	62	12	3	60	6	
	20-39	-	-	-	-	0	0	
	40-59	-	-	-	-	0	0	
	60-79	-	-	-	-	0	0	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	20	68	8	4	25	3	
	Kvinde	26	57	14	3	35	3	
Skema udfyldt af	Patienten	25	63	0	13	8	1	
	Pårørende	22	62	14	2	50	4	
Modersmål	Dansk	23	63	13	2	56	5	
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	1	
Indlæggelses-type	Akut	23	63	12	2	52	5	
	Planlagt	25	50	13	13	8	1	
Afsnit	Afdeling D4	24	60	11	4	45	6	
	Akutaafsnit	21	64	14	0	14	0	

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?			
		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		3	88	9	68
Alder	0-19	3	88	9	68
	20-39	-	-	-	0
	40-59	-	-	-	0
	60-79	-	-	-	0
	80-	-	-	-	0
Køn	Mand	0	90	10	30
	Kvinde	5	87	8	38
Skema udfyldt af	Patienten	11	78	11	9
	Pårørende	2	89	9	56
Modersmål	Dansk	2	89	10	63
	Ikke dansk	-	-	-	4
Indlæggelses-type	Akut	3	90	7	59
	Planlagt	0	78	22	9
Afsnit	Afdeling D4	4	88	8	52
	Akutaafsnit	0	87	13	15

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	89	11	55	10
Alder	0-19	0	89	11	55	10
	20-39	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	0	88	13	24	5
	Kvinde	0	90	10	31	5
Skema udfyldt af	Patienten	0	89	11	9	0
	Pårørende	0	88	12	43	10
Modersmål	Dansk	0	88	12	50	10
	Ikke dansk	-	-	-	4	0
Indlæggelses-type	Akut	0	90	10	48	8
	Planlagt	0	86	14	7	2
Afsnit	Afdeling D4	0	89	11	44	7
	Akutaafsnit	0	90	10	10	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		55	39	5	2	62	3
Alder	0-19	55	39	5	2	62	3
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	50	46	0	4	28	0
	Kvinde	59	32	9	0	34	3
Skema udfyldt af	Patienten	67	22	11	0	9	0
	Pårørende	54	40	4	2	50	3
Modersmål	Dansk	58	37	4	2	57	3
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelses-type	Akut	62	32	6	0	53	3
	Planlagt	11	78	0	11	9	0
Afsnit	Afdeling D4	58	33	6	2	48	2
	Akutaafsnit	38	62	0	0	13	1

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	n	n
		%	%	%	%		
Alle		63	33	4	0	67	1
Alder	0-19	63	33	4	0	67	1
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	53	40	7	0	30	0
	Kvinde	70	27	3	0	37	1
Skema udfyldt af	Patienten	67	33	0	0	9	0
	Pårørende	64	31	5	0	55	1
Modersmål	Dansk	66	29	5	0	62	1
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelses-type	Akut	67	29	3	0	58	1
	Planlagt	33	56	11	0	9	0
Afsnit	Afdeling D4	59	35	6	0	51	1
	Akutaafsnit	73	27	0	0	15	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		29	56	10	4	68	0
Alder	0-19	29	56	10	4	68	0
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	33	57	7	3	30	0
	Kvinde	26	55	13	5	38	0
Skema udfyldt af	Patienten	22	56	11	11	9	0
	Pårørende	29	59	11	2	56	0
Modersmål	Dansk	30	56	10	5	63	0
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelses-type	Akut	29	59	8	3	59	0
	Planlagt	33	33	22	11	9	0
Afsnit	Afdeling D4	35	46	13	6	52	0
	Akutaafsnit	13	87	0	0	15	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		52	40	3	5	62	6	
Alder	0-19	52	40	3	5	62	6	
	20-39	-	-	-	-	0	0	
	40-59	-	-	-	-	0	0	
	60-79	-	-	-	-	0	0	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	52	44	0	4	27	3	
	Kvinde	51	37	6	6	35	3	
Skema udfyldt af	Patienten	43	29	14	14	7	2	
	Pårørende	54	42	2	2	52	4	
Modersmål	Dansk	53	41	0	5	58	5	
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	1	
Indlæggelses-type	Akut	53	42	2	4	55	4	
	Planlagt	43	29	14	14	7	2	
Afsnit	Afdeling D4	51	38	4	6	47	5	
	Akutaafsnit	50	50	0	0	14	1	

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		43	42	9	6	67	1	
Alder	0-19	43	42	9	6	67	1	
	20-39	-	-	-	-	0	0	
	40-59	-	-	-	-	0	0	
	60-79	-	-	-	-	0	0	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	23	63	7	7	30	0	
	Kvinde	59	24	11	5	37	1	
Skema udfyldt af	Patienten	33	44	22	0	9	0	
	Pårørende	47	40	5	7	55	1	
Modersmål	Dansk	47	37	10	6	62	1	
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	
Indlæggelses-type	Akut	47	41	7	5	58	1	
	Planlagt	22	44	22	11	9	0	
Afsnit	Afdeling D4	40	42	10	8	52	0	
	Akutaafsnit	50	43	7	0	14	1	

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		96	4	50	9
Alder	0-19	96	4	50	9
	20-39	-	-	0	0
	40-59	-	-	0	0
	60-79	-	-	0	0
	80-	-	-	0	0
Køn	Mand	100	0	20	3
	Kvinde	93	7	30	6
Skema udfyldt af	Patienten	86	14	7	1
	Pårørende	98	3	40	8
Modersmål	Dansk	96	4	45	9
	Ikke dansk	-	-	4	0
Indlæggelses-type	Akut	98	2	43	8
	Planlagt	86	14	7	1
Afsnit	Afdeling D4	95	5	38	6
	Akutaafsnit	100	0	11	3

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		98	2	56
Alder	0-19	98	2	56
	20-39	-	-	0
	40-59	-	-	0
	60-79	-	-	0
	80-	-	-	0
Køn	Mand	95	5	21
	Kvinde	100	0	35
Skema udfyldt af	Patienten	100	0	7
	Pårørende	98	2	47
Modersmål	Dansk	98	2	52
	Ikke dansk	-	-	4
Indlæggelses-type	Akut	98	2	49
	Planlagt	100	0	7
Afsnit	Afdeling D4	98	2	41
	Akutafsnit	100	0	14

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		91	9	57
Alder	0-19	91	9	57
	20-39	-	-	0
	40-59	-	-	0
	60-79	-	-	0
	80-	-	-	0
Køn	Mand	91	9	22
	Kvinde	91	9	35
Skema udfyldt af	Patienten	100	0	7
	Pårørende	90	10	48
Modersmål	Dansk	91	9	53
	Ikke dansk	-	-	4
Indlæggelses-type	Akut	92	8	49
	Planlagt	88	13	8
Afsnit	Afdeling D4	93	7	42
	Akutafsnit	86	14	14

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		86	14	29
Alder	0-19	86	14	29
	20-39	-	-	0
	40-59	-	-	0
	60-79	-	-	0
	80-	-	-	0
Køn	Mand	80	20	10
	Kvinde	89	11	19
Skema udfyldt af	Patienten	-	-	4
	Pårørende	83	17	23
Modersmål	Dansk	84	16	25
	Ikke dansk	-	-	4
Indlæggelses-type	Akut	88	12	25
	Planlagt	-	-	4
Afsnit	Afdeling D4	89	11	19
	Akutafsnit	78	22	9

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	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e)
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt		
		%	%	%	%	n	n
Alle		20	30	20	30	10	0
Alder	0-19	20	30	20	30	10	0
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	-	-	-	-	4	0
	Kvinde	17	50	17	17	6	0
Skema udfyldt af	Patienten	-	-	-	-	1	0
	Pårørende	22	33	11	33	9	0
Modersmål	Dansk	20	30	20	30	10	0
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelses-type	Akut	29	29	14	29	7	0
	Planlagt	-	-	-	-	3	0
Afsnit	Afdeling D4	29	14	14	43	7	0
	Akutaafsnit	-	-	-	-	3	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		55	21	19	5	58	4
Alder	0-19	55	21	19	5	58	4
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	50	21	25	4	24	1
	Kvinde	59	21	15	6	34	3
Skema udfyldt af	Patienten	56	22	22	0	9	0
	Pårørende	54	21	19	6	48	3
Modersmål	Dansk	54	22	19	6	54	4
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelses-type	Akut	58	22	14	6	50	4
	Planlagt	38	13	50	0	8	0
Afsnit	Afdeling D4	51	23	19	7	43	4
	Akutaafsnit	64	14	21	0	14	0

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?				Antal patienter n	Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %		
Alle		17	56	28	0	18	45
Alder	0-19	17	56	28	0	18	45
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	22	44	33	0	9	17
	Kvinde	11	67	22	0	9	28
Skema udfyldt af	Patienten	33	67	0	0	3	6
	Pårørende	13	53	33	0	15	37
Modersmål	Dansk	20	47	33	0	15	44
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Indlæggelsestype	Akut	23	46	31	0	13	42
	Planlagt	0	80	20	0	5	3
Afsnit	Afdeling D4	13	53	33	0	15	33
	Akutaafsnit	33	67	0	0	3	11

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		4	31	0	64	67
Alder	0-19	4	31	0	64	67
	20-39	-	-	-	-	0
	40-59	-	-	-	-	0
	60-79	-	-	-	-	0
	80-	-	-	-	-	0
Køn	Mand	3	28	0	69	29
	Kvinde	5	34	0	61	38
Skema udfyldt af	Patienten	11	22	0	67	9
	Pårørende	4	34	0	63	56
Modersmål	Dansk	5	29	0	67	63
	Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelses- type	Akut	3	34	0	63	59
	Planlagt	13	13	0	75	8
Afsnit	Afdeling D4	4	31	0	65	51
	Akutfsnit	7	33	0	60	15

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?					Antal patienter	Jeg læste den ikke
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig			
		%	%	%	%	n	n	
Alle		43	57	0	0	21	0	
Alder	0-19	43	57	0	0	21	0	
	20-39	-	-	-	-	0	0	
	40-59	-	-	-	-	0	0	
	60-79	-	-	-	-	0	0	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	25	75	0	0	8	0	
	Kvinde	54	46	0	0	13	0	
Skema udfyldt af	Patienten	-	-	-	-	2	0	
	Pårørende	47	53	0	0	19	0	
Modersmål	Dansk	45	55	0	0	20	0	
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	
Indlæggelses-type	Akut	47	53	0	0	19	0	
	Planlagt	-	-	-	-	2	0	
Afsnit	Afdeling D4	33	67	0	0	15	0	
	Akutaafsnit	67	33	0	0	6	0	

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?						
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		32	57	11	0	63
Alder	0-19	32	57	11	0	63
	20-39	-	-	-	-	0
	40-59	-	-	-	-	0
	60-79	-	-	-	-	0
	80-	-	-	-	-	0
Køn	Mand	25	64	11	0	28
	Kvinde	37	51	11	0	35
Skema udfyldt af	Patienten	33	56	11	0	9
	Pårørende	31	59	10	0	51
Modersmål	Dansk	34	53	12	0	58
	Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelses-type	Akut	35	56	9	0	55
	Planlagt	13	63	25	0	8
Afsnit	Afdeling D4	31	57	12	0	49
	Akutaafsnit	38	54	8	0	13

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		26	62	12	0	68
Alder	0-19	26	62	12	0	68
	20-39	-	-	-	-	0
	40-59	-	-	-	-	0
	60-79	-	-	-	-	0
	80-	-	-	-	-	0
Køn	Mand	17	63	20	0	30
	Kvinde	34	61	5	0	38
Skema udfyldt af	Patienten	11	67	22	0	9
	Pårørende	29	61	11	0	56
Modersmål	Dansk	29	59	13	0	63
	Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelses-type	Akut	25	64	10	0	59
	Planlagt	33	44	22	0	9
Afsnit	Afdeling D4	29	60	12	0	52
	Akutaafsnit	13	73	13	0	15

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		15	77	8	0	13	0	53
Alder	0-19	15	77	8	0	13	0	53
	20-39	-	-	-	-	0	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0	0
Køn	Mand	0	100	0	0	4	0	24
	Kvinde	22	67	11	0	9	0	29
Skema udfyldt af	Patienten	0	100	0	0	2	0	7
	Pårørende	20	70	10	0	10	0	44
Modersmål	Dansk	25	63	13	0	8	0	53
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	0
Indlæggelses-type	Akut	20	70	10	0	10	0	48
	Planlagt	0	100	0	0	3	0	5
Afsnit	Afdeling D4	0	91	9	0	11	0	40
	Akutaafsnit	100	0	0	0	1	0	13

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		13	63	8	17	24	43	
Alder	0-19	13	63	8	17	24	43	
	20-39	-	-	-	-	0	0	
	40-59	-	-	-	-	0	0	
	60-79	-	-	-	-	0	0	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	0	57	14	29	7	22	
	Kvinde	18	65	6	12	17	21	
Skema udfyldt af	Patienten	0	100	0	0	3	6	
	Pårørende	15	55	10	20	20	35	
Modersmål	Dansk	16	53	11	21	19	43	
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	
Indlæggelses-type	Akut	15	60	10	15	20	38	
	Planlagt	0	75	0	25	4	5	
Afsnit	Afdeling D4	6	67	6	22	18	34	
	Akutaafsnit	20	60	20	0	5	9	

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?				Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		58	21	13	8	24	42
Alder	0-19	58	21	13	8	24	42
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	64	18	9	9	11	17
	Kvinde	54	23	15	8	13	25
Skema udfyldt af	Patienten	29	43	14	14	7	2
	Pårørende	71	12	12	6	17	38
Modersmål	Dansk	70	15	5	10	20	42
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelses-type	Akut	59	23	9	9	22	36
	Planlagt	50	0	50	0	2	6
Afsnit	Afdeling D4	55	20	15	10	20	31
	Akutaafsnit	75	25	0	0	4	10

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommande?								
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Ved ikke
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		59	32	9	0	22	37	5
Alder	0-19	59	32	9	0	22	37	5
	20-39	-	-	-	-	0	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0	0
Køn	Mand	60	30	10	0	10	16	1
	Kvinde	58	33	8	0	12	21	4
Skema udfyldt af	Patienten	100	0	0	0	4	5	0
	Pårørende	53	35	12	0	17	31	4
Modersmål	Dansk	67	22	11	0	18	36	5
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	1	0
Indlæggelsestype	Akut	60	33	7	0	15	35	5
	Planlagt	57	29	14	0	7	2	0
Afsnit	Afdeling D4	58	32	11	0	19	25	5
	Akutaafsnit	50	50	0	0	2	12	0

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.









Afdeling D4

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	Med penge kan der gøres meget. Personalet er super til at udnytte de fysiske rammer, men fire på en stue er for meget.	Virkelig godt
2	Jeg er meget positivt overrasket over udvalget samt kvaliteten af maden. Den kan selv få meget syge uden appetit til at spise. Personalet var utrolig søde og meget hjælpsomme.	Virkelig godt
3	Sygeplejerskerne var UTROLIGT søde til at tage sig til patienten. Desværre havde vi en oplevelse, hvor der skulle tages blodprøver, men man ville ikke give patienten trylleplaster på, først pga. tidsmangel. Han er stadig bange for nogensinde at skulle have blodprøver igen.	Godt
4	En dejlig afdeling, god service, god stemning! :-)	Godt
5	Dejligt med positivt personale, der hjælper med et smil og godt humør.	Virkelig godt
6	Jeg kunne godt have tænkt mig, de havde informeret mig om noget før, at der var Playstation 3 og Wii, for der var ikke meget at lave til nogen på min alder.	Virkelig godt
7	Med et meget dårligt ben er det træls først at skulle ligge et døgn i "forafsnittet" til børneafdelingen med al den uro.	Godt
8	Dejlig smilende og imødekommende sygeplejersker/assistenter, hvilket betyder rigtig meget, når man er/kan være sårbare.	Virkelig godt
9	Løbende informationer omkring indlæggelsen. Samarbejde omkring hvad der skulle ske, inddrages meget mere på lige fod med personalet omkring forløbet. Følte, at man havde øjne i nakken hele tiden. Ingen privatliv.	Virkelig dårligt
11	NN var virkelig sød, både ved os og vores barn. Det skal hun have en stor tak for.	Godt
12	Mere praktisk information ved indlæggelsen. Dejligt at læger ringer tilbage, og tager sig tid til at svare på spørgsmål. Meget hjælpsomme.	Godt
13	Maden var værre end SU-mad, og bestemt heller ej sund. Jeg forventer, at sygehuse er først til at tage initiativ til sund mad. Så må man spare på andre områder end mad.	Virkelig dårligt
14	Nogle bestemte sygeplejersker var HELT fantastiske; søde, imødekommende, kompetente og med stor indlevelsesevne.	Virkelig godt
15	Min lille søn og jeg kom på en stue med nogle ikke danske patienter. Denne patient var en pige, der nærmest havde hele familien boende. De kom om morgenen og gik ikke før om aftenen. Når vi havde stuegang, blev vi bedt om at gå et andet sted hen, for det var jo ikke nødvendigt at skulle forstyrre alle de andre - så det var os, der måtte gå, hvem skal tage hensyn til hvem? De bragte mad	Godt

Bilag 5

med hjemmefra og sad på gulvet og spiste det, så hele sengestuen lugtede som et helt køkken. Denne oplevelse gjorde, at den sidste del af indlæggelsen var med en meget trykket og betuttet dreng, vi havde indlagt, der ikke selv turde gå ind på stuen. De andre på stuen tog heller ikke hensyn til, at en lille dreng bliver puttet ved 19.30-tiden.

- | | | | |
|---|----|---|------------------|
|  | 16 | Vi synes, det var en positiv oplevelse, forstået på den måde, at der var styr på tingene, og personalet var utroligt omsorgsfuldt. | Virkelig godt |
|  | 17 | Med en akutindlæggelse med et lille barn og 75 km. fra hjemmet og tur til vagtlægen 20 km. den modsatte vej, havde det været rart, at der var plads til begge forældre for natten. | Virkelig dårligt |
|  | 18 | Pladsmangel og mangel på personale, men ellers venligt personale. | Dårligt |
|  | 19 | Lille barn indlagt med smitsom infektion og skulle derfor være isoleret. Det var ok, indtil vi blev flyttet til en stue uden badeværelse. | Godt |
|  | 20 | Synes måske godt, man kunne sætte mere farve på vægge og gardiner, nu hvor det var børneafdelingen, måske noget underholdende til større børn! Men skal lige siges, at har man små børn som mig, er det meget, meget tilfredsstillende. Alt i alt mange +++ herfra! | Virkelig godt |
|  | 22 | Vi var for mange på en stue. | Godt |
|  | 25 | Vi vil gerne ROSE personalet på børneafdelingen i Randers for deres venlige og behagelige måde at være på over for barn/forældre. Vi mener også, at jeres skattekasse er en god idé. | Virkelig godt |
|  | 26 | Dårlig behandling fra praktiserende læge og vagtlæge. Man føler sig som en kasterbold mellem disse. Patienten (min søn) vred sig i smerte og INGEN ville gøre noget ved det. | Virkelig godt |





Afdeling D4

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Vi blev modtaget af en meget imødekommende læge og sygeplejerske. Det var dejligt!	Virkelig godt
4	Min søn var meget dårlig af astmatisk bronkitis, der var hurtig professionel assistance.	Godt
9	Lang ventetid.	Virkelig dårligt
10	Jeg var inde med min søn på to år. Dagen inden indlæggelsen var han inde og blive undersøgt. Alt hvad der var blevet gjort, måtte de gøre igen på indlæggelsesdagen, fordi de havde fået smidt papirerne væk! EN DRENG PÅ TO ÅR!	Godt
16	Synes vi fik en rigtig rar modtagelse. Personalet var imødekommende og utrolig søde.	Virkelig godt
17	Vores datter måtte vente syv timer fra besøg hos vagtlægen til hun endelig kunne få en iltmaske efter flere timers venten på sygehuset. Dette til trods for at hun tydeligt ikke kunne få vejret og det forlængede forløbet, hvor hun fik intensiv medicin i maske efterfølgende.	Virkelig dårligt
18	Vi fik lov til at vente i opholdsstuen længe, inden der kom en læge, og der foregik også selve undersøgelsen.	Dårligt
20	Synes, personalet var smilende og imødekommende.	Virkelig godt
21	Modtagelsen på afdelingen var ikke god for NN, da hun ikke vidste, hun skulle indlægges.	Dårligt
23	Rigtig god og venlig modtagelse.	Virkelig godt











Afdeling D4

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	5	Fik ikke respons på en henvendelse til personalet.	Virkelig godt
	9	Ikke den rigtige information omkring patienten.	Virkelig dårligt
	17	Sammenblanding af journaler.	Virkelig dårligt
	20	Dårlig information afdelingerne imellem.	Virkelig godt









Afdeling D4

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Vi ventede på en undersøgelse i fire dage, det var spild af sengeplads, synes jeg.	Virkelig godt
	2	Ja, mangler diagnose. Blev sendt hjem uden nogen forklaring eller årsag til sygdom.	Virkelig godt
	4	Der var 14 indlæggelser og stor travlhed uden påvirkning af tid til os!	Godt
	6	Hvis personalet havde lyttet til forældrene ved indlæggelsen, var der blevet taget blodprøve og urinprøve den første dag. Så havde man opdaget sygdommen der.	Virkelig godt
	7	Barnet var indlagt med faderen, så de ville meget gerne hjem og sove. Det fik de lov til, men det burde de ikke have haft. Natten efter gik den heller ikke.	Godt
	9	Du følte dig overvåget - for hvert skridt du foretog dig.	Virkelig dårligt
	10	Der var ingen hensyn til, at vi som forældre var bange og nervøse over vores lille søn skulle opereres. Det var et lille rutineindgreb for DEM! Det er ALTID svært for forældrene. Man er da bange!	Godt
	12	De forskellige sygehuse virker ikke til at have kontakt indbyrdes. Det er en langsommelige affære, hvis man, som vi skulle, skal til undersøgelse på andet hospital!	Godt
	17	Forskellige meldinger om diagnose fra forskellige læger. Sygeplejerske, der konstant gik ind i mit barns seng, mens det sov og havde meget dårligt overblik over situationen.	Virkelig dårligt
	18	Forskellige læger hver dag og det ville nok hjælpe, hvis de læste journalen igennem inden samtalen.	Dårligt

Afdeling D4

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?






ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
 3	Vi fik den ene dag at vide, at vi skulle påregne flere dages indlæggelse, da det var en ret alvorlig lungebetændelse. NÆSTE DAG blev NN udskrevet pga. pladsmangel!	Godt
 4	Det ville have været rart med noget skriftligt information. Vi har siden været indlagt på Viborg sygehus med samme problem og jeg tror det kunne være undgået???	Godt
 9	Fik at vide jeg skulle til samtale tirsdagen efter, hvor jeg ville få uddybende information.	Virkelig dårligt
 11	Ventede halvanden til to timer på, at lægen kom for at sige farvel unødvendigt, det kunne sygeplejersken lige så godt have gjort. Ellers kunne lægen have udskrevet os, før han gik ind for at holde en halv times pause. Ret irriterende at se på, når man så skulle vente igen, fordi der i mellemtiden kom nogle akutte ind!	Godt
 12	For lidt information den sidste gang på grund af manglende registrering.	Godt
 17	Det var stressende at være på børneafdelingen pga. personalets manglende koordinering af indsats. Meget forvirring omkring udskrivning generelt.	Virkelig dårligt
 21	Stadig ingen svar på sygdommen eller hvorfor den er der.	Dårligt
 24	Vi mangler at få information om jeg er rask. Det har vi ikke hørt noget om, så vi er derhjemme blevet enige om, at jeg er rask.	Virkelig godt

Akutafsnit

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	Hospitalsklovn var "skide skæg". Personalet kunne måske tjekke op på, at patienternes forældre fjerner snavset opvask fra stuerne. Vi lå desværre på stue sammen med en, hvor jeg fjernede men masse engangskopper, kaffekopper, diverse service, gammel mad/frugt og snavsetøj og bleer fra badeværelset (babymos). Vedkommende brugte alle stole samt borde/natborde på stuen, så vi havde kun sengene og en ledig stol.	Godt
4	Mere lys - det var meget mørkt. Mindre ventetid på undersøgelser og lægesamtaler.	Godt
5	Stor ros til personalet for omsorg og god pleje. Vores barn skulle være i isolation, og personalet sørgede rigtig godt for os og stak jævnlige hovedet ind til os for at høre, om vi manglede noget.	Virkelig godt
6	Personalet var super hjertelige og varme mennesker. Der blev vist hensyn, samarbejde og omsorg for både mig og min datter. Super super dejligt.	Virkelig godt
7	Alt i alt så var det hele perfekt for os, og vi er meget nervøse forældre, og vi var fuldt ud tilfredse. Vi syntes, de gjorde alt godt for vores datter. Så alt var perfekt.	Virkelig godt
8	Det kunne være skønt, hvis det var muligt at rette henvendelse direkte til afdelingen/kontaktpersonen tre-fem dage efter udskrivelse i tilfælde af tilbagefald eller spørgsmål vedrørende sygdommen. Hvor man desværre nu her, endnu en gang, skal igennem møllen med læge/vagtlæge, som ikke kender til sygdomsforløbet.	Godt
9	Afdelingerne var gode nok, men jeg synes, at patienthotellet kunne yde en bedre service. Da man som nybagt mor til en for tidligt født har meget brug for at være en familie, så faderen til barnet bør også kunne være der, så man ikke er helt revet væk fra sin familie. Man betaler jo også husleje derhjemme, selvom man ikke er der. Det er fair nok, man selv skal sørge for maden, men den ene part bliver sat til side, da man ikke kan være fælles om det på samme måde.	Godt

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Meget flinkt personale, imødekommende.	Godt
	2	Det er på børneafdelingen, den er tip top.	Godt
	4	Ikke noget særligt - det var fint.	Godt
	7	Jeg kan kun sige, at det var en god oplevelse. Har før været indlagt på børneafdelingen og det var også en god oplevelse.	Virkelig godt
	10	Vi var blevet afvist ved vagtlægen flere gange i de foregående dage, men stødte så endelig på en vagtlæge, som tog en test, hvilken var høj. Derefter blev vores søn indlagt. Da hans sygdom da havde nået at sætte sig yderligere, skal vores søn nu undersøges for, om nogle bestemte organer har taget skade. Det er simpelthen for dårligt, at vagtlægerne blot afviser spædbørn under henvisning til, at deres almentilstand er god. Vores søn virker altid forholdsvis frisk, når han kommer til vagtlæge grundet dels turen dertil samt de nye omgivelser, så det er mit håb, at vagtlægerne vil have det in mente fremover.	Dårligt





Akutafsnit

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Fik at vide, vi kunne tage hjem.	Godt
	10	Urinprøven blev væk og kunne ikke gentages, da vores søn da var påbegyndt antibiotikabehandling. Derfor ved vi ikke med sikkerhed, hvor infektionen stammede fra.	Dårligt



Akutafsnit

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Vores søn har en alvorlig kronisk lidelse, og vi får altid (hvis det er muligt) eneværelse. Så vi har kun positivt at sige om det.	Godt
	3	For lang ventetid før behandlingen startede. Ventede hele natten, før der om morgenen blev gjort noget aktivt.	Godt
	4	Jeg var lidt i tvivl om min plads på stuen, for jeg var dagspatient og havde ikke egen fast seng fra dag til dag.	Godt
	9	Næ, det har været et fint forløb, når det nu ikke kunne være anderledes. Der er dog nogle af sygeplejerskerne, der burde lære lidt om venlighed og håndtering af patienter, som er frustrerede.	Godt

Akutafsnit

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Vi fik at vide, at vi kunne tage hjem, når patienten havde drukket to glas væske og nålen er taget ud af hånden. Så det gør vi. Senere, da vi er kommet hjem, ringer I for at fortælle, at lægen skulle have tilset hende.	Godt
	9	Personalet giver fint information.	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.