

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

Indlagte



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

**Børneafdeling A
Skejby Sygehus**

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.....	111
	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 kommentarfelder, 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:	356
Besvarelser fra afdelingens patienter:	194
Afdelingens svarprocent:	54%

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

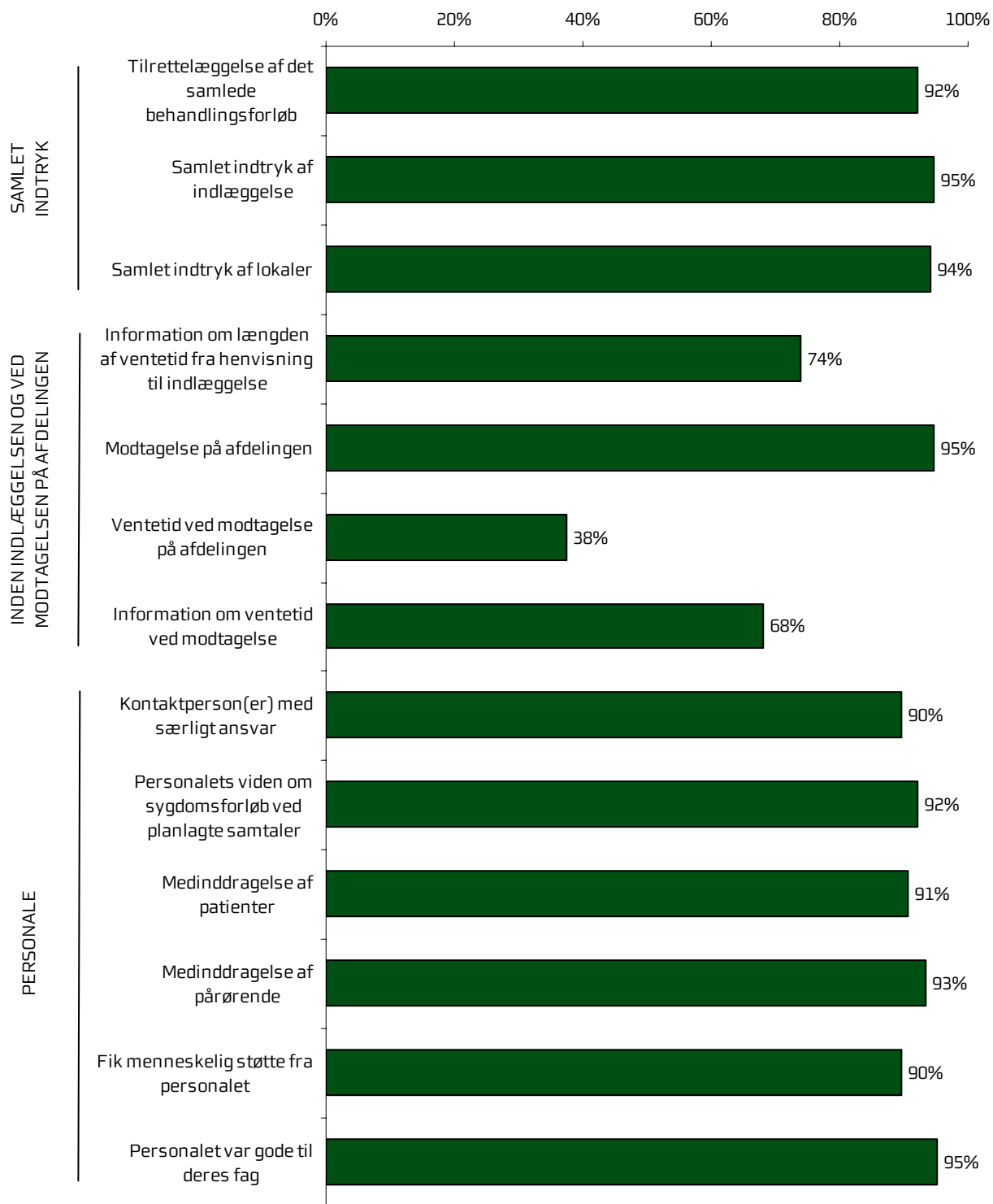
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres ophold på afdelingen. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

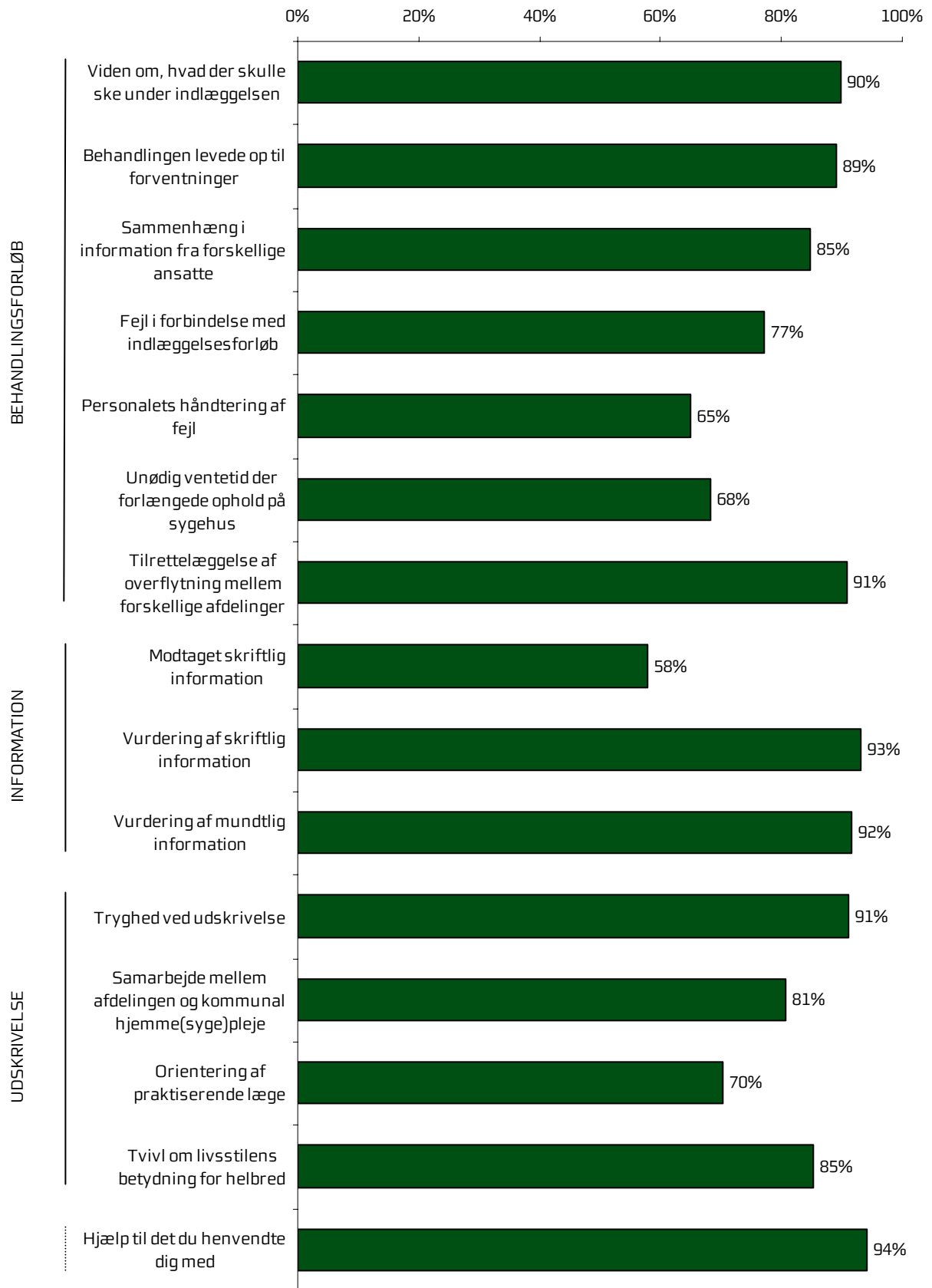
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

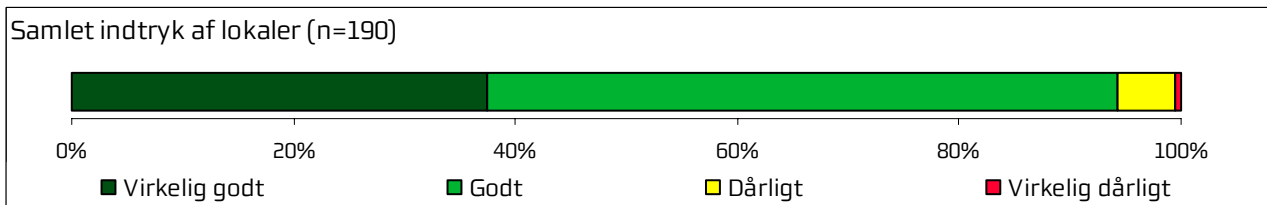
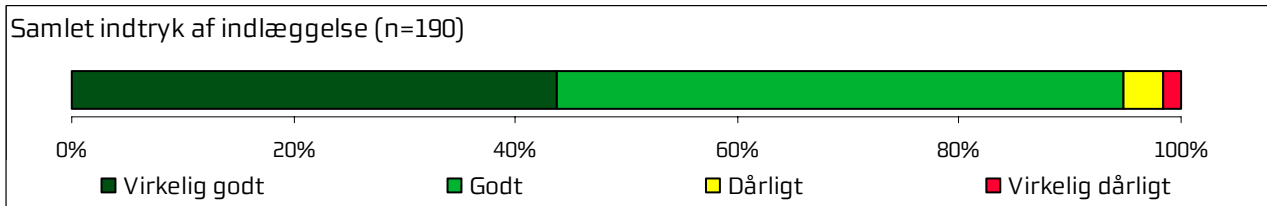
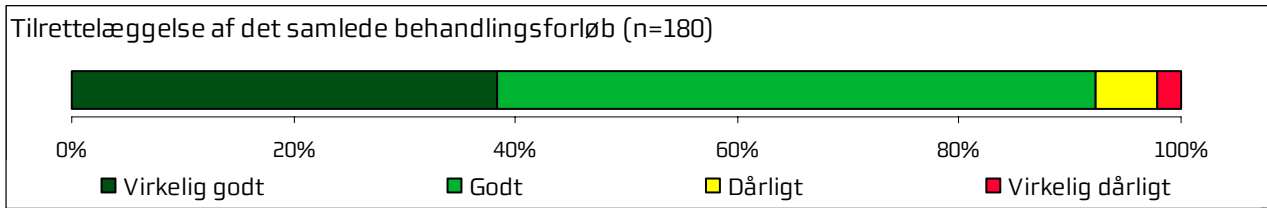
Tilfældige forskelle?

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.

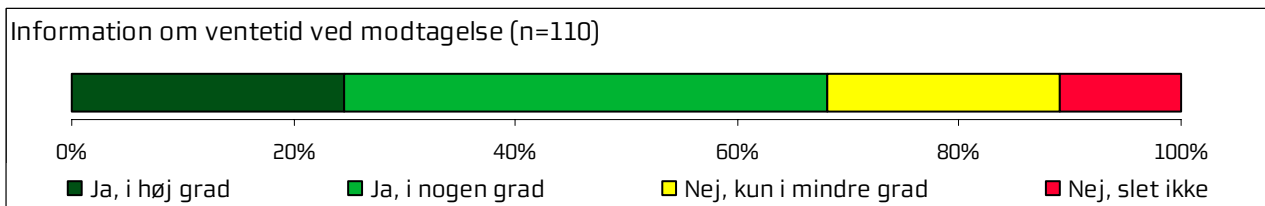
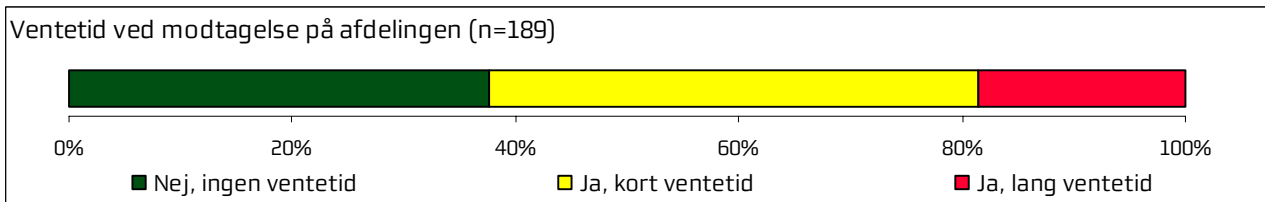
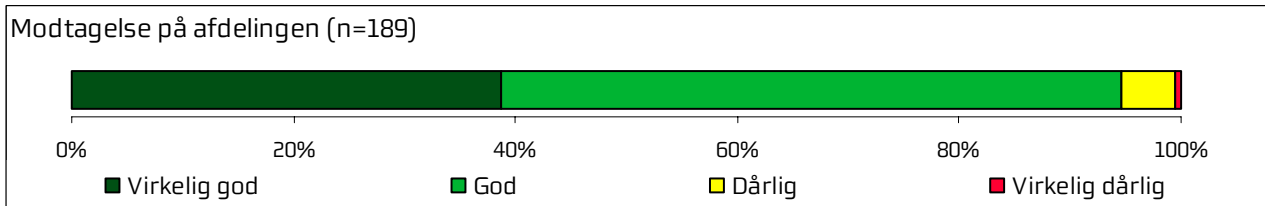
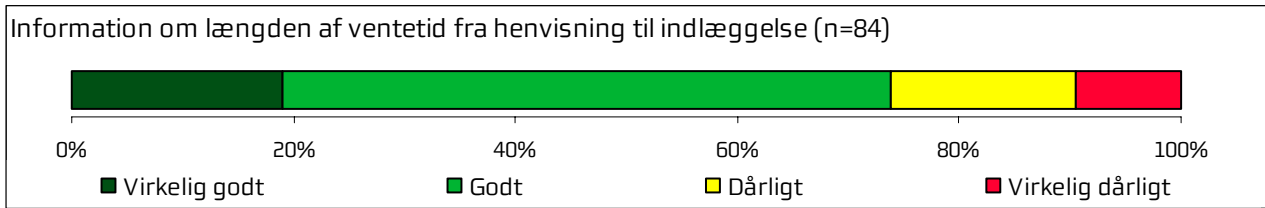
4.1 Samlet indtryk



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?	92%	-	-	97%*	93%	96%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	95%	-	-	97%	94%	96%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	94%	-	-	95%	93%	94%

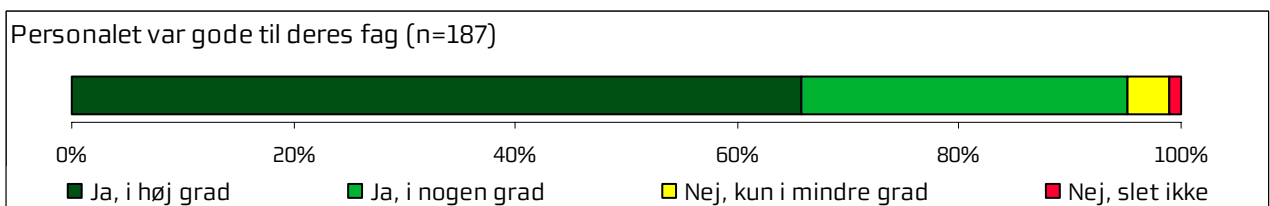
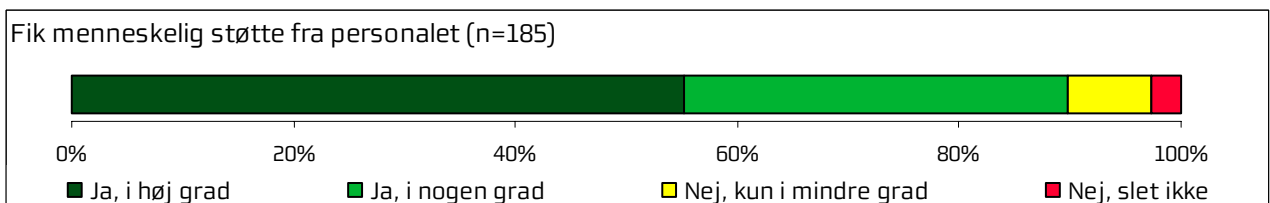
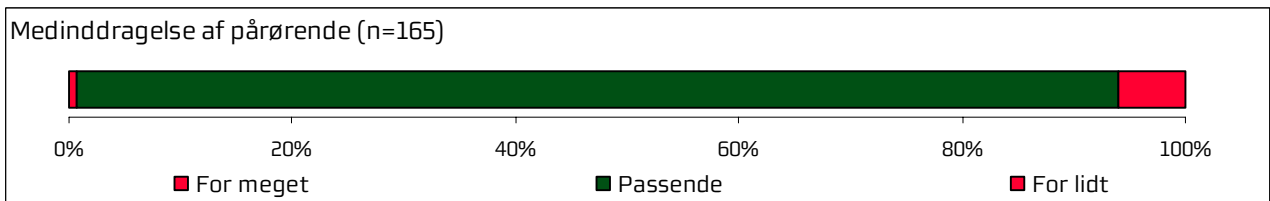
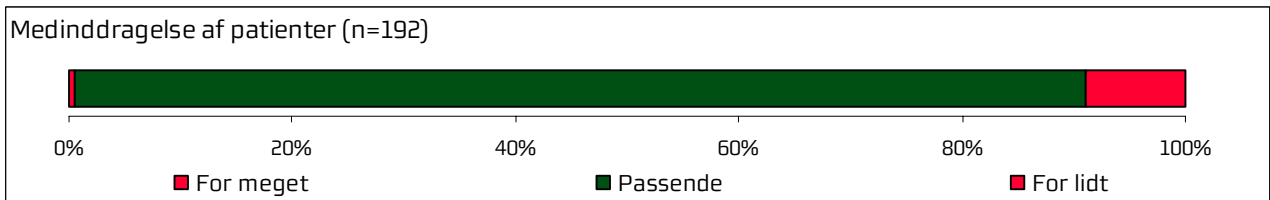
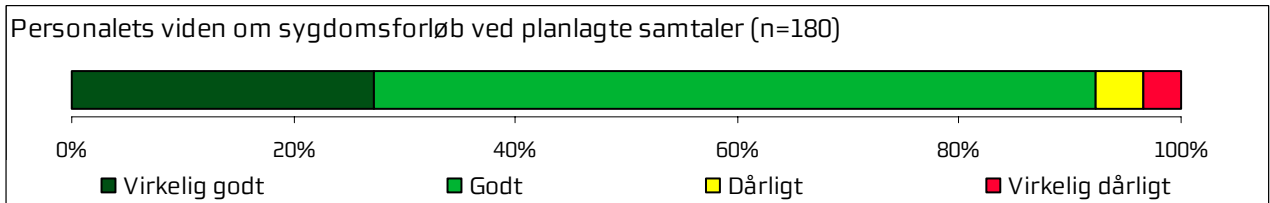
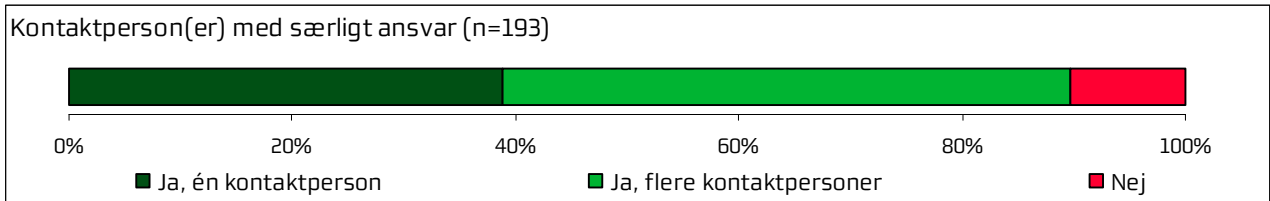
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



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?	74%	-	-	100%*	85%*	90%*
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	95%	-	-	98%	96%	97%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	38%	-	-	55%*	37%	47%*
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	68%	-	-	79%	68%	76%

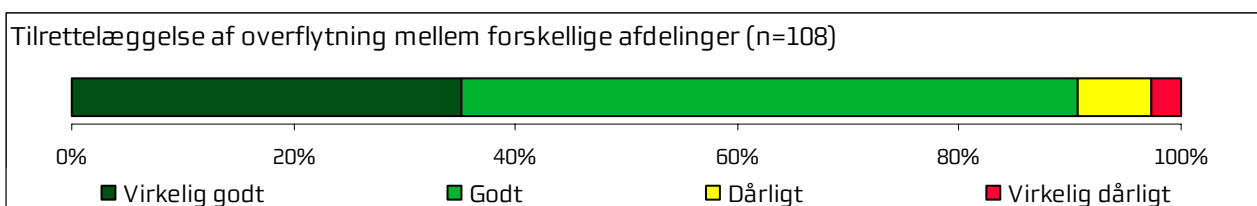
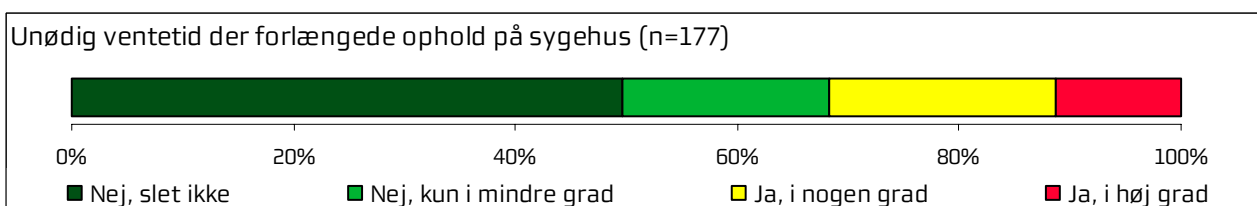
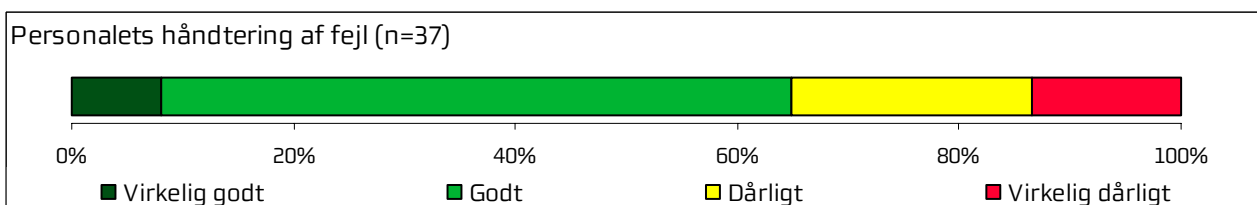
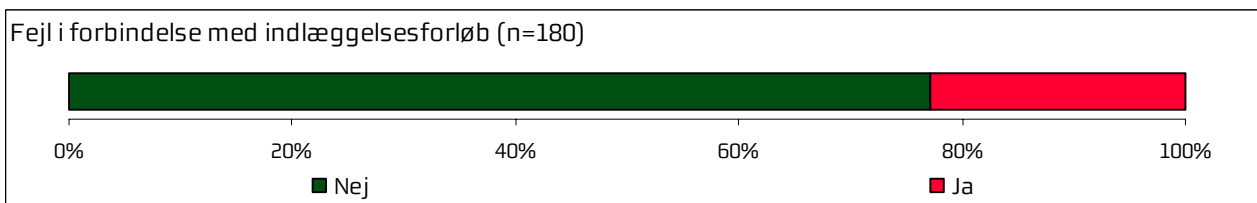
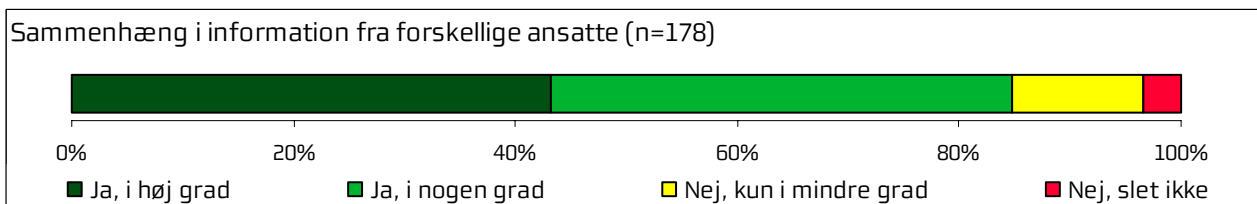
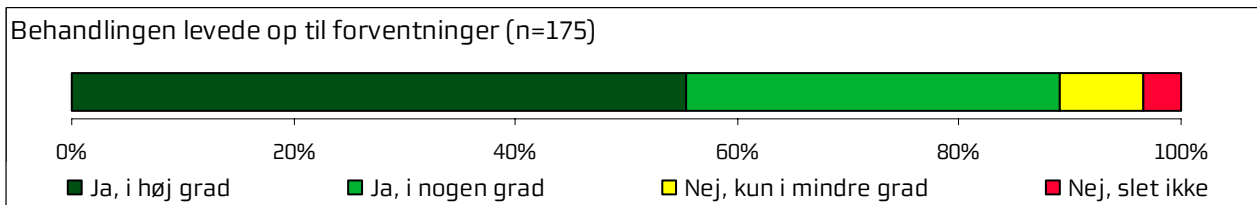
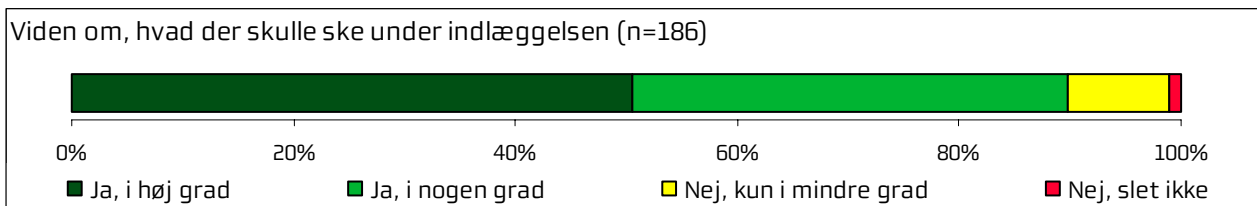
4.3 Personale



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?	90%	-	-	90%	78%*	87%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92%	-	-	97%*	92%	95%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	91%	-	-	94%	92%	93%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	93%	-	-	92%	88%	91%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	90%	-	-	96%*	88%	94%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	95%	-	-	99%*	95%	98%

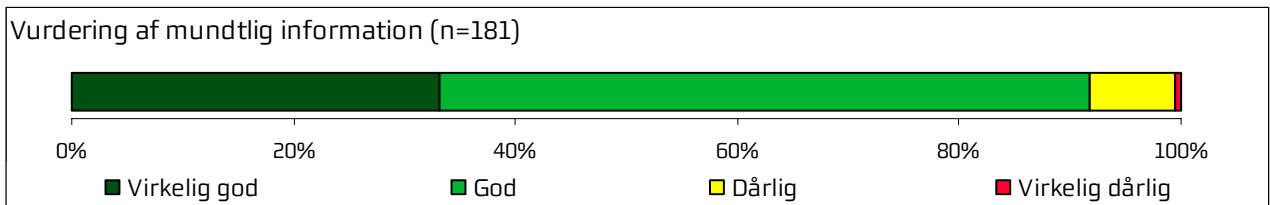
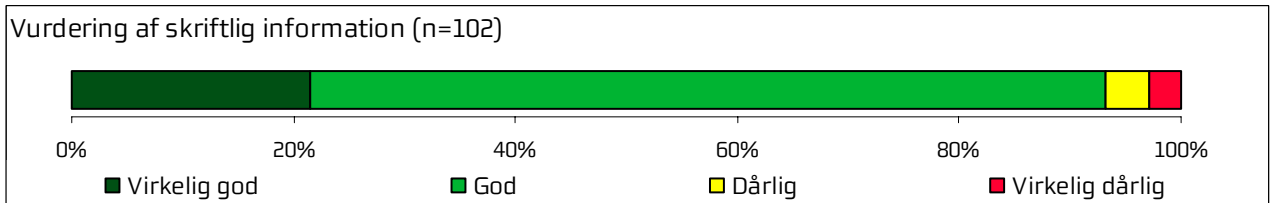
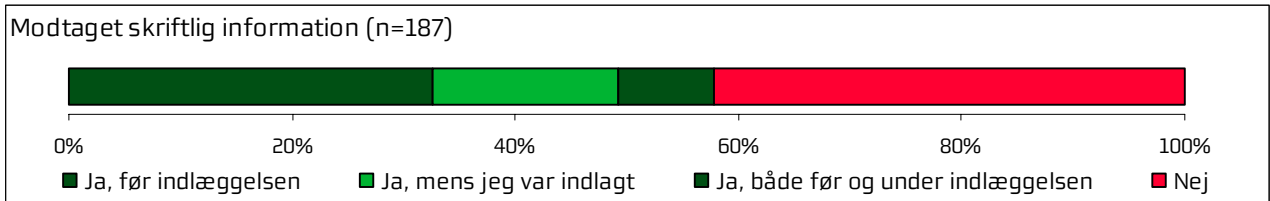
4.4 Behandlingsforløb



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?	90%	-	-	96%*	89%	94%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	89%	-	-	95%*	89%	92%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	85%	-	-	96%*	89%	94%*
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	77%	-	-	88%*	77%	83%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	65%	-	-	88%*	71%	80%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	68%	-	-	88%*	85%*	86%*
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	91%	-	-	95%	88%	92%

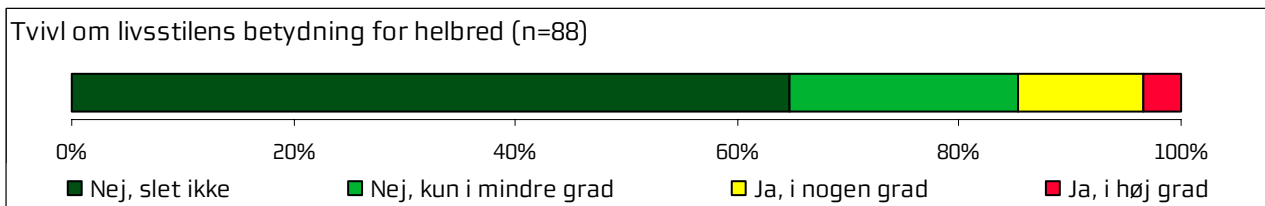
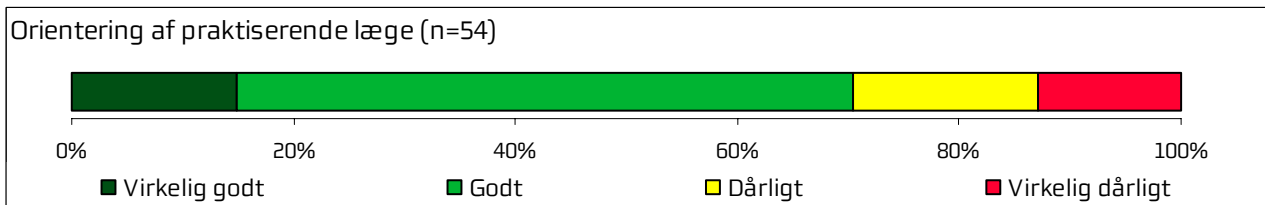
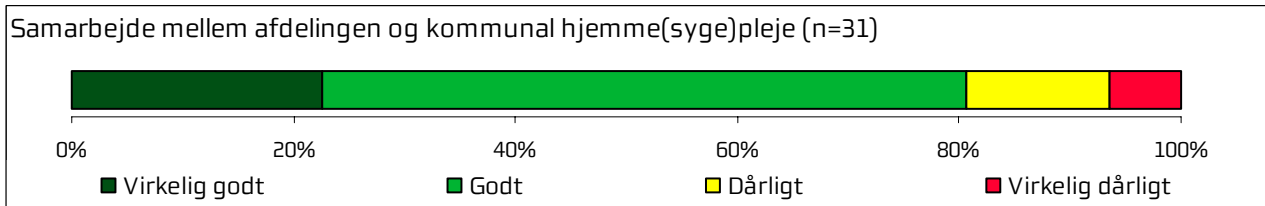
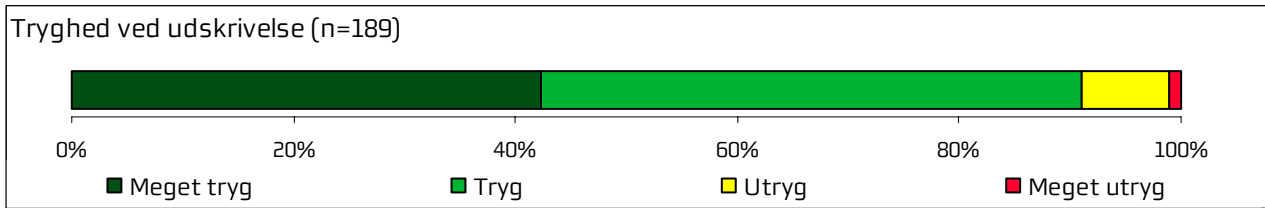
4.5 Information



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?	58%	-	-	79%*	30%*	69%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	93%	-	-	100%*	97%	99%*
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	92%	-	-	98%*	94%	96%

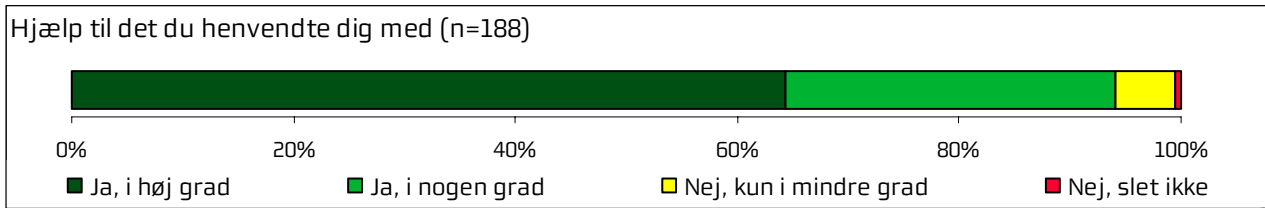
4.6 Udskrivelse



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?	91%	-	-	94%	85%	90%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	81%	-	-	91%	73%	84%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	70%	-	-	89%*	78%	84%*
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	85%	-	-	77%	71%*	73%*

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	94%	-	-	98%*	95%	97%

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. 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"/>
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"/> <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 6 Gå til spørgsmål 6
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid: 5. 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 ved jeg ikke <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.: >>lobnr<<

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 <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	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. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?						

INFORMATION

<p>21. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling? (Sæt eventuelt flere kryds)</p>	<p>Ja, før indlæggelsen</p> <input type="checkbox"/>	<p>Ja, mens jeg var indlagt</p> <input type="checkbox"/>	<p>Nej</p> <input type="checkbox"/>	<p style="text-align: right;">Gå til spørgsmål 23</p>	
<p>Besvar kun, hvis du modtog skriftlig information: 22. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik?</p>	<p>Virkelig god</p> <input type="checkbox"/>	<p>God</p> <input type="checkbox"/>	<p>Dårlig</p> <input type="checkbox"/>	<p>Virkelig dårlig</p> <input type="checkbox"/>	<p>Jeg læste den ikke</p> <input type="checkbox"/>
<p>23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?</p>	<p>Virkelig god</p> <input type="checkbox"/>	<p>God</p> <input type="checkbox"/>	<p>Dårlig</p> <input type="checkbox"/>	<p>Virkelig dårlig</p> <input type="checkbox"/>	

Løbnr.: >>lobnr.<<

UDSKRIVELSE

<p>24. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?</p>	<p>Meget tryk</p> <input type="checkbox"/>	<p>Tryk</p> <input type="checkbox"/>	<p>Utryk</p> <input type="checkbox"/>	<p>Meget utryk</p> <input type="checkbox"/>		
<p>25. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?</p>	<p>Virkelig godt</p> <input type="checkbox"/>	<p>Godt</p> <input type="checkbox"/>	<p>Dårligt</p> <input type="checkbox"/>	<p>Virkelig dårligt</p> <input type="checkbox"/>	<p>Det kan jeg ikke vurdere</p> <input type="checkbox"/>	<p>Ikke aktuelt for mig</p> <input type="checkbox"/>
<p>26. Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?</p>	<p>Virkelig godt</p> <input type="checkbox"/>	<p>Godt</p> <input type="checkbox"/>	<p>Dårligt</p> <input type="checkbox"/>	<p>Virkelig dårligt</p> <input type="checkbox"/>	<p>Det kan jeg ikke vurdere</p> <input type="checkbox"/>	
<p>27. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?</p>	<p>Ja, i høj grad</p> <input type="checkbox"/>	<p>Ja, i nogen grad</p> <input type="checkbox"/>	<p>Nej, kun i mindre grad</p> <input type="checkbox"/>	<p>Nej, slet ikke</p> <input type="checkbox"/>		<p>Ikke aktuelt for mig</p> <input type="checkbox"/>
<p>28. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?</p>						
<div style="border: 1px solid black; height: 140px;"></div>						

SAMLET INDTRYK

29. 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"/>
30. 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"/>	
31. Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	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"/>
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. Portoen 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) 54 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)		194	356
Køn	Mand	58%	59%
	Kvinde	42%	41%
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 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 oplyste 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		194	100
Alder	0-19	194	100%
	20-39	0	0%
	40-59	0	0%
	60-79	0	0%
	80-	0	0%
Køn	Mand	113	58%
	Kvinde	81	42%
Skema udfyldt af	Patienten	27	15%
	Pårørende	155	85%
Modersmål	Dansk	182	96%
	Ikke dansk	8	4%
Indlæggelses-type	Akut	66	35%
	Planlagt	124	65%
Afsnit	Afsnit A1	15	8%
	Afsnit A2	25	13%
	Afsnit A4	11	6%
	Afsnit A7	19	10%
	Afsnit A8	69	36%
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	28%

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		38	54	6	2	180	10
Alder	0-19	38	54	6	2	180	10
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	39	51	7	3	107	4
	Kvinde	37	58	4	1	73	6
Skema udfyldt af	Patienten	46	42	4	8	24	2
	Pårørende	36	56	6	1	147	8
Modersmål	Dansk	40	52	6	2	172	8
	Ikke dansk	0	100	0	0	6	2
Indlæggelses-type	Akut	40	48	7	5	58	7
	Planlagt	36	58	5	1	118	3
Afsnit	Afsnit A1	8	75	8	8	12	2
	Afsnit A2	33	52	14	0	21	4
	Afsnit A4	55	45	0	0	11	0
	Afsnit A7	58	42	0	0	19	0
	Afsnit A8	32	58	6	3	65	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	50	4	2	52	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		44	51	4	2	190
Alder	0-19	44	51	4	2	190
	20-39	-	-	-	-	0
	40-59	-	-	-	-	0
	60-79	-	-	-	-	0
	80-	-	-	-	-	0
Køn	Mand	43	50	5	3	110
	Kvinde	45	53	3	0	80
Skema udfyldt af	Patienten	44	48	4	4	27
	Pårørende	43	52	4	1	154
Modersmål	Dansk	45	49	4	2	180
	Ikke dansk	25	75	0	0	8
Indlæggelses-type	Akut	39	50	8	3	66
	Planlagt	45	53	2	1	120
Afsnit	Afsnit A1	7	86	0	7	14
	Afsnit A2	24	64	12	0	25
	Afsnit A4	55	36	9	0	11
	Afsnit A7	74	21	5	0	19
	Afsnit A8	41	55	3	2	66
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	45	0	2	55

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?				Antal patienter n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %	
Alle		37	57	5	1	190
Alder	0-19	37	57	5	1	190
	20-39	-	-	-	-	0
	40-59	-	-	-	-	0
	60-79	-	-	-	-	0
	80-	-	-	-	-	0
Køn	Mand	43	52	5	0	110
	Kvinde	30	64	5	1	80
Skema udfyldt af	Patienten	37	56	7	0	27
	Pårørende	38	56	5	1	153
Modersmål	Dansk	39	56	6	0	180
	Ikke dansk	13	75	0	13	8
Indlæggelses-type	Akut	42	52	6	0	66
	Planlagt	34	60	5	1	120
Afsnit	Afsnit A1	21	71	7	0	14
	Afsnit A2	20	68	12	0	25
	Afsnit A4	18	82	0	0	11
	Afsnit A7	53	47	0	0	19
	Afsnit A8	39	56	5	0	66
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	47	5	2	55

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		19	55	17	10	84	7	
Alder	0-19	19	55	17	10	84	7	
	20-39	-	-	-	-	0	0	
	40-59	-	-	-	-	0	0	
	60-79	-	-	-	-	0	0	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	20	55	18	7	55	7	
	Kvinde	17	55	14	14	29	0	
Skema udfyldt af	Patienten	29	43	29	0	7	2	
	Pårørende	18	55	16	11	76	3	
Modersmål	Dansk	20	55	15	10	80	5	
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	0	0	
	Planlagt	19	55	17	10	84	7	
Afsnit	Afsnit A1	-	-	-	-	2	1	
	Afsnit A2	-	-	-	-	2	0	
	Afsnit A4	40	60	0	0	5	0	
	Afsnit A7	23	46	15	15	13	2	
	Afsnit A8	17	52	21	10	52	3	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	10	70	10	10	10	1	

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		39	56	5	1	189	0
Alder	0-19	39	56	5	1	189	0
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	39	54	6	1	113	0
	Kvinde	38	59	3	0	76	0
Skema udfyldt af	Patienten	26	70	4	0	27	0
	Pårørende	41	54	5	1	150	0
Modersmål	Dansk	40	55	5	1	177	0
	Ikke dansk	25	63	13	0	8	0
Indlæggelses-type	Akut	42	55	3	0	62	0
	Planlagt	37	57	6	1	123	0
Afsnit	Afsnit A1	23	77	0	0	13	0
	Afsnit A2	44	52	4	0	25	0
	Afsnit A4	45	45	9	0	11	0
	Afsnit A7	42	53	5	0	19	0
	Afsnit A8	30	62	6	1	69	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	48	4	0	52	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		38	44	19	189	2
Alder	0-19	38	44	19	189	2
	20-39	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	39	42	19	112	1
	Kvinde	35	47	18	77	1
Skema udfyldt af	Patienten	33	52	15	27	0
	Pårørende	39	42	19	150	2
Modersmål	Dansk	39	44	18	177	2
	Ikke dansk	25	38	38	8	0
Indlæggelses-type	Akut	56	32	11	62	1
	Planlagt	28	49	23	123	1
Afsnit	Afsnit A1	36	50	14	14	0
	Afsnit A2	44	36	20	25	0
	Afsnit A4	18	36	45	11	0
	Afsnit A7	61	28	11	18	1
	Afsnit A8	26	46	28	69	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	46	50	4	52	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		25	44	21	11	110	7
Alder	0-19	25	44	21	11	110	7
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	24	48	17	11	63	4
	Kvinde	26	38	26	11	47	3
Skema udfyldt af	Patienten	50	14	21	14	14	4
	Pårørende	21	48	20	10	89	2
Modersmål	Dansk	25	41	23	11	100	7
	Ikke dansk	33	50	0	17	6	0
Indlæggelses-type	Akut	18	45	18	18	22	4
	Planlagt	26	44	21	9	85	3
Afsnit	Afsnit A1	25	63	0	13	8	1
	Afsnit A2	25	42	17	17	12	1
	Afsnit A4	22	44	22	11	9	0
	Afsnit A7	29	29	29	14	7	0
	Afsnit A8	22	41	27	10	49	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	28	48	16	8	25	3

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		39	51	10	193
Alder	0-19	39	51	10	193
	20-39	-	-	-	0
	40-59	-	-	-	0
	60-79	-	-	-	0
	80-	-	-	-	0
Køn	Mand	37	51	13	112
	Kvinde	42	51	7	81
Skema udfyldt af	Patienten	41	56	4	27
	Pårørende	39	49	12	154
Modersmål	Dansk	38	51	10	181
	Ikke dansk	50	38	13	8
Indlæggelses- type	Akut	23	63	14	65
	Planlagt	48	43	9	124
Afsnit	Afsnit A1	40	60	0	15
	Afsnit A2	20	60	20	25
	Afsnit A4	82	18	0	11
	Afsnit A7	26	68	5	19
	Afsnit A8	49	39	12	69
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	59	11	54

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		27	65	4	3	180	8	
Alder	0-19	27	65	4	3	180	8	
	20-39	-	-	-	-	0	0	
	40-59	-	-	-	-	0	0	
	60-79	-	-	-	-	0	0	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	25	64	6	5	104	6	
	Kvinde	30	66	3	1	76	2	
Skema udfyldt af	Patienten	38	50	4	8	26	0	
	Pårørende	24	70	4	3	142	8	
Modersmål	Dansk	27	65	5	4	170	8	
	Ikke dansk	17	83	0	0	6	0	
Indlæggelses-type	Akut	27	57	9	7	56	6	
	Planlagt	28	68	3	2	120	2	
Afsnit	Afsnit A1	0	92	0	8	13	1	
	Afsnit A2	14	62	14	10	21	3	
	Afsnit A4	30	60	10	0	10	0	
	Afsnit A7	26	74	0	0	19	0	
	Afsnit A8	23	73	3	2	66	1	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	47	4	4	51	3	

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		1	91	9	192
Alder	0-19	1	91	9	192
	20-39	-	-	-	0
	40-59	-	-	-	0
	60-79	-	-	-	0
	80-	-	-	-	0
Køn	Mand	0	91	9	111
	Kvinde	1	90	9	81
Skema udfyldt af	Patienten	4	89	7	27
	Pårørende	0	90	10	153
Modersmål	Dansk	0	92	8	181
	Ikke dansk	14	57	29	7
Indlæggelses-type	Akut	2	83	16	64
	Planlagt	0	94	6	124
Afsnit	Afsnit A1	0	87	13	15
	Afsnit A2	4	71	25	24
	Afsnit A4	0	73	27	11
	Afsnit A7	0	100	0	19
	Afsnit A8	0	97	3	69
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	93	7	54

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		1	93	6	165	27
Alder	0-19	1	93	6	165	27
	20-39	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	0	92	8	96	15
	Kvinde	1	96	3	69	12
Skema udfyldt af	Patienten	4	91	4	23	4
	Pårørende	0	93	7	131	22
Modersmål	Dansk	1	94	6	156	25
	Ikke dansk	0	80	20	5	2
Indlæggelses-type	Akut	2	84	14	51	13
	Planlagt	0	97	3	111	13
Afsnit	Afsnit A1	8	85	8	13	2
	Afsnit A2	0	83	17	18	5
	Afsnit A4	0	90	10	10	1
	Afsnit A7	0	100	0	18	1
	Afsnit A8	0	97	3	58	11
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	94	6	48	7

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?				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		55	35	8	3	185	5
Alder	0-19	55	35	8	3	185	5
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	58	34	6	3	109	2
	Kvinde	51	36	11	3	76	3
Skema udfyldt af	Patienten	63	26	7	4	27	0
	Pårørende	54	35	8	3	147	4
Modersmål	Dansk	57	33	7	3	174	4
	Ikke dansk	29	43	29	0	7	1
Indlæggelses-type	Akut	49	33	15	3	61	2
	Planlagt	57	37	4	3	120	3
Afsnit	Afsnit A1	46	31	15	8	13	1
	Afsnit A2	40	40	16	4	25	0
	Afsnit A4	64	27	9	0	11	0
	Afsnit A7	44	44	6	6	18	0
	Afsnit A8	57	40	3	0	67	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	65	24	8	4	51	2

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke			
		%	%	%	%			
Alle		66	29	4	1	187	6	
Alder	0-19	66	29	4	1	187	6	
	20-39	-	-	-	-	0	0	
	40-59	-	-	-	-	0	0	
	60-79	-	-	-	-	0	0	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	66	28	4	2	110	2	
	Kvinde	65	31	4	0	77	4	
Skema udfyldt af	Patienten	69	23	4	4	26	1	
	Pårørende	64	31	4	1	150	4	
Modersmål	Dansk	67	29	3	1	175	6	
	Ikke dansk	38	50	13	0	8	0	
Indlæggelses-type	Akut	58	34	5	3	62	3	
	Planlagt	69	27	3	0	121	3	
Afsnit	Afsnit A1	67	27	0	7	15	0	
	Afsnit A2	48	40	12	0	25	0	
	Afsnit A4	80	20	0	0	10	1	
	Afsnit A7	78	17	6	0	18	1	
	Afsnit A8	69	30	1	0	67	2	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	31	4	2	52	2	

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		51	39	9	1	186	6
Alder	0-19	51	39	9	1	186	6
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	50	38	10	2	108	3
	Kvinde	51	41	8	0	78	3
Skema udfyldt af	Patienten	64	28	8	0	25	2
	Pårørende	50	39	10	1	149	4
Modersmål	Dansk	52	38	9	1	176	4
	Ikke dansk	33	50	17	0	6	2
Indlæggelses-type	Akut	32	48	18	2	60	5
	Planlagt	59	35	5	1	122	1
Afsnit	Afsnit A1	29	57	14	0	14	1
	Afsnit A2	29	43	24	5	21	3
	Afsnit A4	64	36	0	0	11	0
	Afsnit A7	68	32	0	0	19	0
	Afsnit A8	53	40	6	1	68	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	53	36	11	0	53	2

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		55	34	7	3	175	17	
Alder	0-19	55	34	7	3	175	17	
	20-39	-	-	-	-	0	0	
	40-59	-	-	-	-	0	0	
	60-79	-	-	-	-	0	0	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	56	31	10	3	105	7	
	Kvinde	54	37	4	4	70	10	
Skema udfyldt af	Patienten	48	29	10	14	21	5	
	Pårørende	57	34	6	2	145	9	
Modersmål	Dansk	59	32	7	3	164	16	
	Ikke dansk	0	71	14	14	7	1	
Indlæggelses-type	Akut	50	37	6	7	54	11	
	Planlagt	58	32	8	2	117	6	
Afsnit	Afsnit A1	29	57	7	7	14	0	
	Afsnit A2	38	48	10	5	21	4	
	Afsnit A4	60	20	10	10	10	1	
	Afsnit A7	79	16	0	5	19	0	
	Afsnit A8	59	30	11	0	66	2	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	36	4	4	45	10	

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	12	3	178	14	
Alder	0-19	43	42	12	3	178	14	
	20-39	-	-	-	-	0	0	
	40-59	-	-	-	-	0	0	
	60-79	-	-	-	-	0	0	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	39	39	17	5	103	9	
	Kvinde	49	45	4	1	75	5	
Skema udfyldt af	Patienten	46	38	13	4	24	3	
	Pårørende	43	42	12	3	144	9	
Modersmål	Dansk	44	41	11	4	169	12	
	Ikke dansk	33	33	33	0	6	1	
Indlæggelses-type	Akut	38	41	18	3	61	5	
	Planlagt	46	41	9	4	114	8	
Afsnit	Afsnit A1	40	40	13	7	15	0	
	Afsnit A2	38	33	29	0	21	4	
	Afsnit A4	56	33	0	11	9	2	
	Afsnit A7	35	59	6	0	17	2	
	Afsnit A8	48	38	11	3	63	4	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	45	9	4	53	2	

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		93	7	154	26
Alder	0-19	93	7	154	26
	20-39	-	-	0	0
	40-59	-	-	0	0
	60-79	-	-	0	0
	80-	-	-	0	0
Køn	Mand	93	7	86	18
	Kvinde	93	7	68	8
Skema udfyldt af	Patienten	90	10	21	5
	Pårørende	93	7	125	20
Modersmål	Dansk	93	7	143	26
	Ikke dansk	86	14	7	0
Indlæggelses-type	Akut	91	9	54	6
	Planlagt	94	6	96	20
Afsnit	Afsnit A1	100	0	10	4
	Afsnit A2	89	11	19	4
	Afsnit A4	100	0	10	1
	Afsnit A7	94	6	16	2
	Afsnit A8	96	4	51	14
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	88	13	48	1

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	175
Alder	0-19	97	3	175
	20-39	-	-	0
	40-59	-	-	0
	60-79	-	-	0
	80-	-	-	0
Køn	Mand	98	2	98
	Kvinde	96	4	77
Skema udfyldt af	Patienten	96	4	25
	Pårørende	97	3	141
Modersmål	Dansk	98	2	163
	Ikke dansk	88	13	8
Indlæggelses-type	Akut	100	0	55
	Planlagt	96	4	116
Afsnit	Afsnit A1	100	0	13
	Afsnit A2	100	0	22
	Afsnit A4	91	9	11
	Afsnit A7	94	6	18
	Afsnit A8	97	3	64
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	98	2	47

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		92	8	175
Alder	0-19	92	8	175
	20-39	-	-	0
	40-59	-	-	0
	60-79	-	-	0
	80-	-	-	0
Køn	Mand	92	8	98
	Kvinde	92	8	77
Skema udfyldt af	Patienten	96	4	25
	Pårørende	91	9	141
Modersmål	Dansk	92	8	163
	Ikke dansk	88	13	8
Indlæggelses-type	Akut	89	11	57
	Planlagt	93	7	114
Afsnit	Afsnit A1	100	0	13
	Afsnit A2	95	5	22
	Afsnit A4	90	10	10
	Afsnit A7	89	11	18
	Afsnit A8	90	10	63
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	92	8	49

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	103
Alder	0-19	80	20	103
	20-39	-	-	0
	40-59	-	-	0
	60-79	-	-	0
	80-	-	-	0
Køn	Mand	77	23	57
	Kvinde	83	17	46
Skema udfyldt af	Patienten	89	11	18
	Pårørende	77	23	79
Modersmål	Dansk	79	21	98
	Ikke dansk	-	-	3
Indlæggelses-type	Akut	75	25	36
	Planlagt	82	18	66
Afsnit	Afsnit A1	100	0	5
	Afsnit A2	80	20	15
	Afsnit A4	80	20	5
	Afsnit A7	67	33	9
	Afsnit A8	82	18	44
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	76	24	25

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		8	57	22	14	37	1
Alder	0-19	8	57	22	14	37	1
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	8	58	17	17	24	0
	Kvinde	8	54	31	8	13	1
Skema udfyldt af	Patienten	20	80	0	0	5	0
	Pårørende	3	53	27	17	30	1
Modersmål	Dansk	9	54	23	14	35	1
	Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelses-type	Akut	12	47	29	12	17	0
	Planlagt	5	65	15	15	20	1
Afsnit	Afsnit A1	-	-	-	-	0	0
	Afsnit A2	17	50	17	17	6	0
	Afsnit A4	-	-	-	-	1	0
	Afsnit A7	-	-	-	-	3	0
	Afsnit A8	7	71	7	14	14	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	8	54	31	8	13	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		50	19	20	11	177	10
Alder	0-19	50	19	20	11	177	10
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	52	18	16	14	103	5
	Kvinde	46	19	27	8	74	5
Skema udfyldt af	Patienten	46	19	27	8	26	1
	Pårørende	51	18	20	11	140	8
Modersmål	Dansk	50	18	20	12	169	10
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelses-type	Akut	44	23	23	11	57	6
	Planlagt	53	16	19	11	116	4
Afsnit	Afsnit A1	36	18	36	9	11	2
	Afsnit A2	50	15	25	10	20	3
	Afsnit A4	50	10	20	20	10	1
	Afsnit A7	68	21	5	5	19	0
	Afsnit A8	53	14	18	15	66	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	41	27	24	8	51	3

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		35	56	6	3	108	79
Alder	0-19	35	56	6	3	108	79
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	35	50	10	5	60	48
	Kvinde	35	63	2	0	48	31
Skema udfyldt af	Patienten	41	47	12	0	17	10
	Pårørende	33	58	6	4	85	63
Modersmål	Dansk	35	55	7	3	103	76
	Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsestype	Akut	28	58	8	8	40	23
	Planlagt	40	54	6	0	65	55
Afsnit	Afsnit A1	25	75	0	0	4	9
	Afsnit A2	40	53	7	0	15	8
	Afsnit A4	50	17	33	0	6	5
	Afsnit A7	50	50	0	0	14	5
	Afsnit A8	31	57	11	0	35	32
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	62	0	9	34	20

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		33	17	9	42	187
Alder	0-19	33	17	9	42	187
	20-39	-	-	-	-	0
	40-59	-	-	-	-	0
	60-79	-	-	-	-	0
	80-	-	-	-	-	0
Køn	Mand	30	18	12	39	109
	Kvinde	36	14	4	46	78
Skema udfyldt af	Patienten	40	16	12	32	25
	Pårørende	33	15	9	43	151
Modersmål	Dansk	32	18	9	41	176
	Ikke dansk	57	0	0	43	7
Indlæggelses-type	Akut	6	32	2	60	62
	Planlagt	46	8	12	33	121
Afsnit	Afsnit A1	23	8	0	69	13
	Afsnit A2	17	21	4	58	24
	Afsnit A4	27	27	9	36	11
	Afsnit A7	63	0	11	26	19
	Afsnit A8	41	8	12	39	66
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	31	7	39	54

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		22	72	4	3	102	2
Alder	0-19	22	72	4	3	102	2
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	21	71	3	5	62	2
	Kvinde	23	73	5	0	40	0
Skema udfyldt af	Patienten	33	60	7	0	15	2
	Pårørende	21	73	4	2	82	0
Modersmål	Dansk	21	71	4	3	98	2
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelses-type	Akut	17	67	4	13	24	0
	Planlagt	22	74	4	0	76	2
Afsnit	Afsnit A1	-	-	-	-	4	0
	Afsnit A2	33	56	0	11	9	0
	Afsnit A4	40	60	0	0	5	1
	Afsnit A7	31	54	15	0	13	0
	Afsnit A8	23	77	0	0	39	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	75	6	6	32	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		33	59	8	1	181
Alder	0-19	33	59	8	1	181
	20-39	-	-	-	-	0
	40-59	-	-	-	-	0
	60-79	-	-	-	-	0
	80-	-	-	-	-	0
Køn	Mand	30	61	9	0	102
	Kvinde	37	56	6	1	79
Skema udfyldt af	Patienten	36	60	0	4	25
	Pårørende	32	59	10	0	145
Modersmål	Dansk	34	59	6	1	170
	Ikke dansk	25	38	38	0	8
Indlæggelses-type	Akut	33	52	13	2	61
	Planlagt	33	62	5	0	116
Afsnit	Afsnit A1	8	75	17	0	12
	Afsnit A2	22	52	26	0	23
	Afsnit A4	10	90	0	0	10
	Afsnit A7	53	47	0	0	19
	Afsnit A8	30	63	5	2	63
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	50	6	0	54

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		42	49	8	1	189
Alder	0-19	42	49	8	1	189
	20-39	-	-	-	-	0
	40-59	-	-	-	-	0
	60-79	-	-	-	-	0
	80-	-	-	-	-	0
Køn	Mand	41	51	6	2	110
	Kvinde	44	46	10	0	79
Skema udfyldt af	Patienten	50	38	12	0	26
	Pårørende	41	51	7	1	152
Modersmål	Dansk	44	48	7	1	177
	Ikke dansk	13	50	38	0	8
Indlæggelses-type	Akut	32	52	14	2	63
	Planlagt	48	48	4	1	122
Afsnit	Afsnit A1	21	57	21	0	14
	Afsnit A2	32	56	12	0	25
	Afsnit A4	73	18	9	0	11
	Afsnit A7	53	37	11	0	19
	Afsnit A8	43	51	4	1	67
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	51	6	2	53

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		23	58	13	6	31	7	152
Alder	0-19	23	58	13	6	31	7	152
	20-39	-	-	-	-	0	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0	0
Køn	Mand	22	56	11	11	18	6	87
	Kvinde	23	62	15	0	13	1	65
Skema udfyldt af	Patienten	29	71	0	0	7	0	19
	Pårørende	22	57	13	9	23	5	124
Modersmål	Dansk	21	67	4	8	24	5	149
	Ikke dansk	29	29	43	0	7	1	0
Indlæggelses-type	Akut	21	57	7	14	14	5	44
	Planlagt	24	59	18	0	17	2	104
Afsnit	Afsnit A1	0	50	50	0	4	1	9
	Afsnit A2	20	80	0	0	5	1	17
	Afsnit A4	50	0	0	50	2	0	9
	Afsnit A7	0	100	0	0	1	0	18
	Afsnit A8	25	63	13	0	8	2	58
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	55	9	9	11	3	41

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %		
Alle		15	56	17	13	54	134
Alder	0-19	15	56	17	13	54	134
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	7	59	19	15	27	81
	Kvinde	22	52	15	11	27	53
Skema udfyldt af	Patienten	22	78	0	0	9	16
	Pårørende	14	50	20	16	44	107
Modersmål	Dansk	17	51	17	15	47	129
	Ikke dansk	0	86	14	0	7	1
Indlæggelses-type	Akut	14	57	14	14	21	43
	Planlagt	13	55	19	13	31	89
Afsnit	Afsnit A1	20	80	0	0	5	9
	Afsnit A2	20	60	10	10	10	15
	Afsnit A4	20	20	40	20	5	6
	Afsnit A7	0	67	0	33	3	15
	Afsnit A8	13	53	27	7	15	52
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	56	13	19	16	37

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		65	20	11	3	88	101
Alder	0-19	65	20	11	3	88	101
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	69	17	10	4	48	61
	Kvinde	60	25	13	3	40	40
Skema udfyldt af	Patienten	75	19	6	0	16	10
	Pårørende	62	22	14	3	65	86
Modersmål	Dansk	67	18	11	4	82	96
	Ikke dansk	20	60	20	0	5	2
Indlæggelses-type	Akut	46	29	17	9	35	29
	Planlagt	76	16	8	0	51	70
Afsnit	Afsnit A1	80	20	0	0	5	9
	Afsnit A2	43	14	29	14	14	10
	Afsnit A4	50	33	17	0	6	5
	Afsnit A7	67	25	8	0	12	7
	Afsnit A8	85	10	0	5	20	47
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	61	26	13	0	31	23

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?				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		64	30	5	1	188	4
Alder	0-19	64	30	5	1	188	4
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	64	28	7	1	109	2
	Kvinde	65	33	3	0	79	2
Skema udfyldt af	Patienten	78	17	4	0	23	4
	Pårørende	61	32	6	1	155	0
Modersmål	Dansk	66	28	5	1	178	4
	Ikke dansk	25	63	13	0	8	0
Indlæggelses-type	Akut	67	23	9	2	66	0
	Planlagt	63	34	3	0	118	4
Afsnit	Afsnit A1	50	43	7	0	14	0
	Afsnit A2	52	32	16	0	25	0
	Afsnit A4	80	10	10	0	10	1
	Afsnit A7	79	21	0	0	19	0
	Afsnit A8	64	33	3	0	67	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	66	28	4	2	53	2



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.


Afsnit A1

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 var meget uheldigt, at dele stue med et andet barn, der hostede og var voldsomt urolig HELE natten, når man selv har så voldsom hovedpine, at man næsten ikke kan være nogle steder og derudover har brug for hvile, da man ikke har sovet i flere dage inden indlæggelsen.	Godt
	2	Synes sygehjælper/sygeplejersken NN som var på min afdeling var sød, rar og hjælpsom. Hun fik mig til at føle mig tryk og kunne godt lide, at hun gerne ville snakke med mig, så jeg ikke skulle være alene.	Godt


Afsnit A1

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Vi blev placeret i venteværelse, og efter 1½ time spurgte vi selv til, om der snart ville ske noget.	Godt

Afsnit A1

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Følte mig utryg, fordi jeg frygtede at falde ind i mine gamle vaner.	Godt

Afsnit A2

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
2	De er gode til at lytte, hvis man har det svært og er gode til at håndtere seksuelt misbrugte børn. De er der altid, når man skal bruge dem.	Virkelig godt
4	Bedre information om hvad afdelingen forventer af én - især når man kommer fra intensiv, hvor der hele tiden er personale hos én. Det vil give en god oplevelse, at man ikke skal fortælle hele sygdomsforløbet igen og igen til alle læger der tilser ens barn.	Godt
5	Søde sygeplejersker, hvis man kunne få fat i dem, søde og imødekommende receptionister og kompetente læger.	Godt
7	Synes personalet kunne blive bedre til at tale med patienterne. Følte ofte vi blev talt ned til. Derudover kunne de også blive bedre til at tage sig af de indlagte patienter.	Godt
8	Afdeling har gjort alt, der skulle gøres. Derfor har jeg ikke flere eller mere at sige.	Virkelig godt
10	Gøres bedre: Rengøringen, maden, nogle få aftaler. Var godt: Behandlingen.	Virkelig godt
11	Meget smilende og behageligt personale.	Godt
12	De var gode til at bruge simple ting som sæbebobler og tale om min søns legetøj/bamser for at gøre ham tryk.	Godt
13	Personalet var meget hjælpsomme.	Godt
14	Det trak meget fra vinduerne, blev forkølet af at ligge op af vinduerne. Legerum var meget rodet. Det var ikke til at finde legetøj, der hørte sammen - f. eks stabelklodser!	Virkelig godt
15	Særligt godt var det overskud I havde til grædende børn (sæbebobler mm.), men også det, at I ikke "overtog" det syge barn. Som forældre måtte man gennemleve hele forløbet med barnet. Kunne det gøres bedre, når der skal tages blodprøver? Oplevelsen af laboranter var dårlig, kunne man ikke lave et specielt korps til børn, bare nogen med lidt hjerte. Maden var overraskende god og velsmagende. Bliv ved med det. Sidste iøjnefaldende ting. Sundhedsvæsenet!! Sikke mange overvægtige på hele sygehuset.	Virkelig godt
16	Vi var meget tilfredse med indlæggelse på afdelingen og intensiv. AfdelingNN1 var der ikke den samme faglighed og medmenneskelighed. Maden var utrolig dårlig til syge børn. Da vi ved hvordan maden er på AfdelingNN1 og hygiejne i køkken afdelingNN2 dårlig. Det kan ikke passe, at folk selv skal sørge for mad, hvis man ikke synes toastbrød er dejligt at få i flere uger og dårlig frokost og aftensmad til børn.	Dårligt
17	Sygeplejersken var god til at informere om afdelingens faciliteter, men der opstod forvirring omkring måltiderne. Vi bad om mælkefri kost til vores barn, men det kunne ikke honoreres.	Dårligt




Afsnit A2

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Ventetid på læge, men ikke på sygeplejerske.	Godt
2	De er gode til at fortælle, hvad der skal ske.	Virkelig godt
3	Jeg synes ikke, at det var godt med vagtlæger.	Godt
4	Dårlig kommunikation hos vagtlægen. Ved modtagelsen bliver vi mødt af en sygeplejerske, som starter med at give standard information, trods dette var en særlig situation. Dårlig kommunikation, indtil lægen ankom.	Godt
5	Blev afvist to gange af vagtlægerne, som sendte os hjem, da de troede det var virus - da vi akut blev indlagt af egen læge, var det med mistanke om sepsis og/eller lungebetændelse. Vores datter havde en svær lungebetændelse, hvilket krævede intravenøs penicillinbehandling og efterfølgende ti dages pillekur. Så det var et meget utilfredsstillende forløb forud for indlæggelsen.	Godt
9	Enmandsstuer ville være at foretrække.	Godt
10	Jeg synes, at modtagelsen var fin, og der blev taget godt af mig. Jeg var rigtig glad for at være der, fordi jeg følte, at lægerne havde det, der skulle til for, at jeg følte mig tryk. Det eneste, jeg synes, var dårligt var noget af maden, også rengøringen.	Virkelig godt
14	Havde en dårlig oplevelse med egen læge, der ikke ville indlægge min søn. Kørte så hen på aftenen til vagtlæge, der indlagde akut.	Virkelig godt
15	Havde med det samme følelsen af at være i rigtige hænder.	Virkelig godt
17	Vi kom med et sygt barn sent om eftermiddagen og ventede i fire timer på at blive tilset af en læge. Vi vidste ikke, om vi kunne lægge barnet til at sove, eller om vi måtte køre hjem igen og komme igen dagen efter, da sygeplejersken tilsyneladende heller ikke kunne få svar på, hvornår vi ville blive tilset. Det var MEGET frustrerende og vores barn blev mere og mere irriteret og træt. Da der endelig kom en læge, følte vi ikke, at hun hørte ordentligt efter, hvad vi sagde!	Dårligt








Afsnit A2

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	5	Meget ventetid.	Godt
	9	Vi blev sendt hjem med forkert medicin fordi han ikke blev testet for RS-virus - som han havde. [?].	Godt
	10	De kunne ikke bestemme sig for, hvilken apparat jeg skulle måles med. Lidt skidt.	Virkelig godt





Afsnit A2

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Ventede nogle timer på at komme hjem, da vi blev overset i stuegangen.	Godt
	3	Det var godt med behandlingsforløb.	Godt
	5	Behandlingsforløbet gik godt, men der var utrolig lang ventetid på sygeplejersker, der skulle give vores datter medicin - nogle gange ventede vi 1½ time.	Godt
	7	Jeg blev ikke flyttet rundt mellem afdelinger, men rundt på stuerne på afdelingen, hvilket var temmelig irriterende.	Godt
	10	Jeg var glad for at være der og især glad for lægerne/sygeplejerskernes venlighed.	Virkelig godt
	13	Dårlig til at lægge drop på små børn.	Godt
	15	Havde oplevelsen af, at personalet gjorde, hvad det stod i deres magt.	Virkelig godt







Afsnit A2

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	6	Sygeplejerske var MEGET dygtige og venlige. Lægernes stuegang var ikke tilstrækkelige, og - bortset fra en enkelt - virkede ikke til at kende hverken min datters journal eller forklare/give vejledning omkring hvad der skulle gøres.	Godt
	8	Alt gik som planlagt ved udskrivelsen.	Virkelig godt
	10	Det kom rimelig hurtigt, og jeg var ikke forberedt ret meget.	Virkelig godt
	14	Blev udskrevet med åben indlæggelse i tre dage, så forældrene kunne ringe eller komme ind ved behov.	Virkelig godt




Afsnit A4

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	Jeg synes, at alt i alt hele "turen" har været en fornøjelse.	Virkelig godt
 2	Afdelingen er hurtig til at sætte behandlingen i gang, og mht. alt der sker på afdelingen, oplever jeg sjældent meget ventetid, max. 30 min. Der er ofte ventetid på narkose i op til flere timer efter aftalte tidspunkt.	Virkelig godt
 3	Efter opvågning af narkose var der kun yoghurt at tilbyde min datter at spise. Det er bare ikke godt nok efter lang tids faste. Vi er begyndt selv at medbringe madpakke, så jeg sikrer, hun får en ordentlig kost til den tomme mave.	Godt
 4	Det kan virke lidt rodet at ankomme på afdelingen. Man bliver ikke modtaget, men henvist til "køkkenet" pga. travlhed. Alligevel kan man høre, at personalet har tid til at pjatte og snakke. Det virker ikke til, at personalet har sat sig ind i de andre patienter, f.eks. hvem der faster. Men i det store hele en god afdeling. Især sygeplejerske NN er et fantastisk menneske at blive mødt af.	Godt
 5	Lægerne skal være over 100 % sikre, før de åbner deres munde og tænke over, hvad de siger og ordforråd.	Dårligt
 6	Godt: Det er dejligt at møde personer, som interesserer sig for børn og at de er så gode til at omgås børnene. Der bliver straks en god kontakt mellem børn og voksne. Bliv ved med det.	Virkelig godt

Afsnit A4

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Topkarakter! Virkelig søde og venlige mennesker. Jeg følte mig i gode hænder.	Virkelig godt
	2	Der er ofte ventetid på narkose. Kan være ubehageligt.	Virkelig godt
	8	Forløbet inden var ok, men synes ikke, det er godt med forskellige læger, da vi så skulle til at forklare forfra igen.	Virkelig godt



Afsnit A4

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	5	Kommunikation.	Dårligt
	7	Fejl i journal.	Godt


Afsnit A4

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Virkelig godt planlagt og det, der skulle foregå, blev forklaret godt.	Virkelig godt
	5	Bedre kommunikation imellem sygehusene!	Dårligt

Afsnit A4

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	5	Den kunne ikke være bedre, end den var, fordi min sygdom er er særligt kendt.	Dårligt






Afsnit A7

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 største savn var, at ikke begge forældre måtte overnatte sammen med barnet på afdelingen, det var svært og hårdt, at vi ikke fik lov at være sammen i en så belastende situation, som en hjer-teoperation på et barn er.	Godt
4	Være lidt mere opsøgende, omsorgsfulde, da det jo tit er familier i krise.-) Oplevede stor omsorg, indlevelsessevne på den lægelige side.	Godt
5	Det eneste jeg kan pointere som negativt, er den lille træreol med diverse tuscher, tape, blyanter osv. Den trænger MEGET til at blive kigget igennem og fyldt op (i legestuen)!	Virkelig godt
6	Alle ansatte virker kompetente og er meget imødekommende.	Virkelig godt
8	Udskrivende læge talte med pårørende om hvilke særlige forhold der er væsentlige når man, som i vores tilfælde, har kronisk tilbagevendende problemer, som kræver 3-4 indlæggelser årligt. Stort ønske om at forældrene kan få/købe mad på afdelingen og spise der. Mulighed for at reservere/sikre overnatningsmuligheder for 2 forældre, hvis det ønskes.	Virkelig godt
9	Bortset fra natsygeplejersken var alle søde og rare. Det var et dejligt sted at opholde sig - når det nu skulle være:-)	Virkelig godt
10	Vores datter var indlagt til operation i hjertet. Natten før operationen overnattede barn og mor på patienthotellet. Til den dårligste mad overhovedet, uden mulighed for at få noget andet til vores lille pige. Hun skulle jo egentlig have haft noget næringsrigt mad forud for en vigtig operation. Om morgenen før operationen vender vi tilbage til afdelingen og stuen, som nu er invaderet af en stor familie. Det var en udenlandsk familie med et evt. sygt barn. Alle deres børn LARMEDE og løb rundt på stuen. Personalet ville ikke gøre noget ved problemet i forhold til, at vi havde brug for ro sammen med vores datter. Vi var jo selvsagt meget nervøse og bange. Personalet sagde direkte: "De fatter jo ingenting, det gør den slags mennesker ikke!".	Dårligt
11	A7 Skejby er en afdeling, som har barnet og familien i høj fokus, og man føler ALDRIG, at man er til besvær eller hysterisk. Det er et fantastisk personale.	Virkelig godt
14	De var bare professionelle og dygtige.	Virkelig godt




Afsnit A7

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
 7	Vi var ikke klar over, at hele første dag var ren ventetid - det ville have været godt, hvis det var blevet mere tydeliggjort, og det ville være godt at få nogle ca. tider på næste undersøgelse, så vi kunne have disponeret bedre over ventetiden og gjort den til noget positivt i stedet.	Virkelig godt
 8	Har jævnligt behov for indlæggelse. Får givet besked til kontaktlæge, som finder tid til indlæggelse indenfor cirka 3 uger.	Virkelig godt
 9	Sygeplejersken var meget sur og kort for hovedet. Det er ikke lige det, man har brug for, når man bliver indlagt akut med sin lille søn!	Virkelig godt
 13	Vi var henvist fra Aalborg til Århus, men det viste sig, at der var ret dårlig kommunikation mellem de to sygehuse. Vi ventede en time, da vi ankom og måtte sidde i frokoststuen, med en meget træt pige.	Virkelig godt
 15	Modtagelsen af patient var meget professionel.	Virkelig godt







Afsnit A7

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4	Manglende smertedækning.	Godt
	10	Apparatur til hjerteovervågning duede ikke efter hjerteoperation.	Dårligt
	13	Ikke patienthotel til rådighed, selvom det var lovet i brev, og jeg havde dobbeltchecket via telefon. Måtte ud i mange diskussioner for at få lov at få en overnatning. End ikke brevet hvor det tydeligt stod var nok.	Virkelig godt




Afsnit A7

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Imponeret over hvor "nemt" ting lader sig gøre - samtaler/undersøgelser kan nemt arrangeres efter vores ønsker...	Godt
	2	Dagen før operation er lang for et lille barn - hele dagen går med undersøgelse, samtale og masser af ventetid.	Godt
	4	Manglende smertedækning efter overflyt fra børneintensiv morfin sep. kl. 8.00. Man ønsker at få tildelingen af det smertestillende ind i afdelingens "døgnrytme", og der går derfor alt for lang tid mellem det smertestillende, som skulle have været givet kl.12.00. Derfor voldsomme smerter!	Godt
	5	Efter at have haft mange oplevelser med indlæggelser og operationer rundt om i DK med NN, var det rigtig dejligt endelig at opleve en indlæggelse, der KUN var én lang positiv oplevelse!	Virkelig godt
	8	God samtale med udskrivende læge om både personlige og generelle forhold.	Virkelig godt
	13	Ud over fejlen med patienthotel, var det yderst dygtigt personale på Skejby. Enormt dygtige læger. Især ved forklaring om operation og efterforløb, var det virkelig godt.	Virkelig godt

Afsnit A7
















Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3 I indkaldelsen til behandlingen på Skejby stod der, at vores datter ville blive indkaldt til ambulans kontrol 1-3 måneder efter behandlingen enten hos egen læge eller evt. hjemstedssygehus (Syd-vestjysk Sygehus, Esbjerg). Vi er endnu ikke blevet indkaldt til kontrol her knap tre måneder efter. Det er måske meget kendetegnende for vores oplevelse af samarbejdet Skejby og Esbjerg imellem, mens vores datter var syg og ofte var indlagt eller til kontrol i Esbjerg. Vi følte ofte, at vi var landet ned midt mellem to stole, og at vi selv skulle være bindeled mellem de to sygehuse. Der skal slet ingen tvivl være om, at det først var da vores datter startede med at gå til kontrol hos NN, Skejby, at vi følte os i gode hænder/trygge.	Virkelig godt
	11 NN kom måske for tidligt hjem, da han får høj feber og bliver akut indlagt af vagtlægen et par dage efter udskrivelse.	Virkelig godt
	12 Skulle indkaldes til kontrol efter tre måneder, men efter 3½ måneder er hun endnu ikke indkaldt. Er hun glemt?	Virkelig godt







Afsnit A8

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	Trods travlhed forstod afdelingens personale altid at udvise ro og varme overfor både børn og voksne. Vi følte os lyttet til hver gang, vi henvendte os. Dog havde vi en uheldig oplevelse med en vikar, som intet vidste om patientens pleje og det fandt vi både utrygt og frustrerende.	Virkelig godt
2	Jeg har været på en del hospitaler, men jeg kan helt klart sige, at lægerne og personalet fra Århus (universitetshospitalet i Skejby) var det bedste.	Virkelig godt
3	Vi var indlagt med vores lille barn. Han fik den bedste pleje og omsorg. Det var et stort hit med film og playstation på stuen. Han har kun gode oplevelser ved indlæggelsen.	Virkelig godt
4	Pga. den lange ventetid, for lang faste for en treårig.	Dårligt
5	Når man er indlagt med et nyopereret barn, er det vigtigt, at der er noget lækkert mad, man har lyst til. Jeg måtte købe mad andre steder på sygehuset, for at få bare lidt i ham.	Godt
7	Bedre pårørende-senge - sengen var defekt.	Godt
8	Der mangler madordning, så den anden pårørende kan spise det samme som indlagte på afdelingen, når man kommer langt væk fra, og begge forældre bliver, og så er det dyre priser for den ikke indlagte forældre at overnatte.	Virkelig godt
9	Alt for dårlig information før indlæggelsen om hvornår vores barn skulle indlægges. For lang ventetid fra den planlagte operation/indlæggelse til den aktuelle dato.	Godt
11	Det var ofte på toiletterne med pusleplads, der ikke var ryddet op efter patienternes bleskift. Lidt øv, når man selv skal til at skifte og man skal bruge tid på oprydning og rengøring først.	Virkelig godt
12	Epikriser til egen læge, henvisninger til andre afdelinger etc. SKAL prioriteres op, for at man bliver tryk ved information og formidling, som bliver lig med behandling.	Godt
14	Jeg synes godt, man kan blive bedre til hygiejnen omkring måltiderne. Der er for mange forældre, der ikke tager det alvorligt. Måske en anden fremgangsmåde kunne hjælpe.	Godt
15	Jeg var bare som far og medindlagt generelt meget tilfreds. Det var den primære patient, min søn, også. Der var en god tone på afdelingen, vi følte os vældig godt behandlet. Første indlæggelse (planlagt indlæggelse for kikkertundersøgelse) blev afbrudt grundet en akut opstået situation, men sådan er det jo. Til gengæld blev vi sat på som de første til næste indkaldelse og fik en god oplevelse ud af det også.	Virkelig godt
18	Super godt med en pædagog ansat samt besøg af klovn. Atter engang ros til sygehjælperne/plejepersonalet for deres engagement i mit barn samt deres erfaring.	Virkelig godt

-  20 Det vil være dejligt, hvis man ikke skal skifte stue mange gange, fordi man sover i et undersøgelsesrum! Jeg var indlagt sammen med et barn, da barnet skulle opereres. Godt
-  21 De tog sig også god tid til os som forældre, så vi følte os trygge. Det gav ro, som smittede af på barnet. Mener at det kunne være rart med enestue, så barnet kunne have fået mere ro til søvn mm. Virkelig godt
-  22 Jeg er meget imponeret over det fine stykke arbejde, der er lavet. Min dreng er blevet opereret. På det område er I virkelig eksperter. :-) Godt
-  23 Personalet, der er omkring børnene, virker meget professionelle, og jeg er imponeret over hvor meget, de er i nuet sammen med børnene, når de kommer for at hjælpe, også selvom de har virkelig travlt :-). Det skal de have stor ros for. Virkelig godt
-  24 Vores søn er en dreng med specielle behov. Vi fik en enestue og masser af børne-dvdfilm. Det var en stor hjælp. Virkelig godt
-  25 Tog hensyn til at min søn skulle være indlagt otte dage, så selvom vi var på to-personersstuer blev vi altid alene til natten. Det var rart. Godt
-  27 Det kunne godt samle noget mere papir og farveblyanter mm. Så dem, der vil tegne kunne det og skaf en blyantspidser også. Godt
-  28 Syntes godt der kunne være en bedre opholdsstue, da det er to-sengsstuer, der er ikke rigtig nogle steder, at være hvis den anden vil hvile. Virkelig godt
-  29 Information før indlæggelse skal være meget bedre. Men kan som forældre slet ikke forberede sit barn på noget. Super personale. Lige fra kirurg til rengøring. ALLE, inklusiv klovn, var bare fantastiske. Virkelig godt
-  31 Stor tak til A8 for en god behandling og professionalisme. Det er tydeligt, at A8 er bygget og drives, så der er plads til både indlagte og pårørende. Virkelig godt
-  32 KOMMUNIKATION og INFORMATION bør ikke foregå på gangen eller i spisestuen, hvor alle de andre er tilstede. BEDRE HYGIEJNE - fx i forbindelse med uddeling af mad, hvor alle kan hente mad selv - mener ikke, det er efter forskrifterne. Mere opmærksom på undervisning i hygiejne/håndvask og de pårørende. Intet svar
-  37 Vi har ikke været så heldige i vores forløb, da lægerne overså en betændelsestilstand, hvilket resulterede i mange smerter for min søn. Men heldigvis har jeg to gode forløb på Skejby at tænke tilbage på, hvor alt gik perfekt på hospitalet. Virkelig dårligt
-  41 Vi oplevede et positivt og dygtigt personale, der havde tid til os. Vi har været indlagt i alt elleve gange, og min søn "glæder" sig næsten til hver gang, så helt skidt kan det ikke være. Godt
-  42 Det eneste jeg indimellem manglede, var et lidt bedre udbud af mad, da der ofte ikke var noget mit barn brød sig om at spise. Og det er vigtigt, at han får noget at spise. Godt
-  44 Meget imødekommende og hjælpsomt personale. Husk dog at informere om afdelingens muligheder (lånemulighed af barnevogn m.m.), og at man selv bare går i køleskabene og tager mad m.m. til børnene (indlagt på børneafdelingen). Godt

Bilag 5













-  45 Synes man i indkaldelsen skal skrive præcis, hvad der skal udføres/ske. Sørge for at man har relevante papirer og ikke først skal til at lede efter disse, når man kommer. Forstår ikke, at man ikke har elektroniske journaler imellem de forskellige sygehuse, så lægerne hele tiden kan få information vedrørende undersøgelser og så videre, som foregår på andre sygehuse. Godt
-  47 Var glad for, at vi måtte være på patienthotellet og møde op på afdelingen til de planlagte undersøgelser. Utilfredsstillende at holde min søn fastende hele dagen, når han godt kunne have fået morgenmad og vi kunne have mødt senere, når vi blev udsat til den sidste operation, og det kun var afdelingen, der vidste det. Godt
-  48 Jeg synes, der var en hel unik stemning. Alle var glade, imødekomende og gav sig tid, selvom tiden til tider var knap. Dejligt at få enestue om natten/weekend. Pædagogisk dygtigt personale, der aldrig gjorde noget ved NN uden først at genkalde sig tilliden. Tak alle! Virkelig godt
-  49 Personalet er meget imødekomende og dygtige. Der kan være meget pres på og meget udskiftning blandt personalet. Især NN og NN, som har været ansat der i mange år, er bemærkelsesværdigt dygtige. Men der er også mange dygtige "nye" sygeplejersker. Godt
-  51 Jeg synes, personalet gjorde det godt og prøvede at redde situationen. Men der burde være bedre kommunikation mellem dem og operationsgangen. Intet svar
-  53 De kunne ikke være bedre, end de var, og de er særligt gode til at få en til at føle sig tryk. Virkelig godt

Afsnit A8

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











ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Der var en god og imødekommende stemning på afdelingen.	Virkelig godt
4	Fik at vide aftenen inden, at jeg skulle til næste morgen, men kom først til over middag. Unødigt lang fastetid for et lille barn.	Dårligt
6	Vi meldte vores ankomst ved skranken, hvorefter vi straks blev vist ind på den stue, vi skulle være på.	Virkelig godt
10	Alle planlagte indkaldelser den dag var ankommet samme tid. Så dem der ikke blev taget først måtte vente lidt længe, fordi børn + forældre skulle have den store rundvisning på afdelingen. Men der er jo heldigvis legerummet.	Godt
12	Det var glemt, at vi skulle indlægges. Personalet vidste ikke, at vi kom, derfor ikke forberedt. Man vidste ikke hvem, der skulle være operatør.	Godt
13	LANG ventetid pga. konflikten. Har en formodning om, at "vi gik tabt i ventelisten", for da vi ringede og forhørte os, kunne de ikke umiddelbart finde os. Derefter gik det hurtigt og forløbet endte godt!	Virkelig godt
16	Efter en kontrol i vinter, blev vi lovet at kunne blive indlagt efter en-to uger, da det var lidt akut. Efter tre uger ringede jeg og fik at vide, at vi var blevet glemt, så der gik en måned, inden vi blev indlagt med vores søn. Undskyldningen var travlhed.	Intet svar
17	Ventetiden er lang, man må ikke forlade sygehuset, fordi man skal snakke med lægerne på forskellige tidspunkter og de kommer også senere, end de skal. Når man har et lille barn er det ikke så nemt. Blev afbrudt i hans middagslur.	Godt
20	Jeg synes, det er meget frustrerende, når man skal indlægges, at man sent aftenen forinden blev ringet op, da de ikke havde plads til os. Jeg protesterede en del, da vi jo havde planlagt det hele herhjemme! Fik at vide, de ville ringe dagen efter inden kl. 12, hvis de fandt en seng til os!	Godt
21	Virkelig godt og kompetent personale - der informerede og guidede os igennem forløbet.	Virkelig godt
24	Det skal være tydeligere med skiltning, hvor man skal henvende sig, når man skal indlægges på børneafdeling A.	Virkelig godt
28	Syntes, der var for lang ventetid på to læger, da vi skulle snakke med dem!	Virkelig godt
29	Havde overhovedet ingen information fået før indlæggelsen med hensyn til: operationens længde, ting der var gode at have med. Almindelig praktisk information. Måtte selv ringe i forvejen og forhøre mig. Fik ikke svar på ret meget.	Virkelig godt
32	Personalet var dårligt informeret om, at vi kom, og de nødvendige papirer var ikke til stede.	Intet svar

Bilag 5

-  33 Manglede information om selve længden af indlæggelsen. Viden om, hvad der skulle ske. Godt
-  34 Der har været rigtig lang ventetid på indlæggelsen. Det har virkelig taget sin tid, og vi har her med et barn at gøre, og jeg synes, at det har været rigtig træls. De har simpelthen for travlt på afdelingen. Man fornemmer lidt nogen gange, at man blive lidt glemt. Men sygeplejerskerne gør alt, hvad de kan, det er der ingen tvivl om. Men de bliver simpelthen bare kørt alt for hårdt. Godt
-  36 De ringede samme morgen og ville aflyse vores tid pga. mange akutte tilfælde. En time før vi skulle være der! Vi havde begge taget fri og vores datters tilstand var ret dårlig. Heldigvis fik jeg mulighed for at forklare, at det var meget vigtigt, at vi kom til med det samme. Så vi fik en tid om eftermiddagen. Hvis ikke vi havde fået det, ville jeg have været meget utilfreds. Godt
-  39 Personalet var flinkt. Jeg kunne vænne mig til det at være på hospitalet. Godt
-  42 Havde mange problemer med at få pasningsorlov i tiden op til indlæggelsen. Kunne godt have brugt lidt mere hjælp eller information ift. snak med kommunen. Det kunne undersøges nærmere. Godt
-  43 Vi har vidst i over et år, at min datter skulle have foretaget denne operation, men havde slet ikke hørt fra afdelingen. Da vi så er i børneambulatoriet i et andet regi, spørger jeg til denne operation, og så får vi i løbet af et par uger en indkaldelse til operation! Virkelig godt
-  45 Vi har både haft ventetid ved modtagelsen, og især fra vi bliver modtaget, til vi får information omkring, hvad der skal ske. Derefter kan der gå mange timer, før der sker noget. Man kan bruge en hel dag på afdelingen på noget der sammenlagt tager 30 minutter. Da vi har flere sygehuse involveret, har vi oplevet, at journaler ikke har været fremme eller blevet væk, eller at lægerne mangler informationer, som de først skal til at finde, når vi kommer. Godt
-  46 Vores indlæggelse kom efter ca. 1½ år - fordi vi begyndte at ringe til Skejby. Vi var formentlig fortsat i venteposition, hvis vi ikke havde gjort det. Virkelig godt
-  47 Ved selve indgrebet fik vi tid til at møde fastende om morgenen og blev først taget som den sidste om eftermiddagen. Vi fik at vide, vi ville blive en af de første, og da det blev ændret, kunne vi godt være informeret om at møde lidt senere, og min søn kunne have fået morgenmad. Vi kom langt væk fra. Godt
-  48 Trygheden etableret ved forbesøg. Meget god information og venlig/kompetent konsultation. Virkelig godt
-  49 Jeg fik en god og grundig modtagelse og fik også et kort med kontaktsygeplejerskens navn. Personalet er helt fantastiske til ikke at lade sig mærke med, at de har alt for meget at se til. Godt
-  52 Vi er godt tilfreds med forløbet, men vi ventede en time efter, vi var kommet, fordi det ikke var kommet videre, at vi var kommet Godt

Afsnit A8

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	9	Svært at få den korrekte medicinske behandling.	Godt
	13	Lang ventetid fra henvisning til indlæggelse.	Virkelig godt
	18	Alarmklokke på stuen der ikke virkede, ventede 40 minutter.	Virkelig godt
	24	Forsvundet personlig bog.	Virkelig godt
	30	Spise - aflyst operation.	Godt
	33	Manglede information om, hvad der skulle ske efter operationen. Fik ikke oplyst, at han var blevet syet.	Godt
	34	Operationen blev aflyst, efter at vi havde ventet fra tidlig morgen og til over middag, hvor det hele blev aflyst, efter jeg havde spurgt en del gange om, ikke nu, hvor klokken var blevet så mange, at den måske blev aflyst.	Godt
	36	Træls, men ikke alvorligt. Misforståelser mellem læge og sygeplejerske.	Godt
	48	Frataget smertestillende.	Virkelig godt
	51	20 timers faste, sendt hjem.	Intet svar

Afsnit A8

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Vi er generelt meget tilfredse med måden, vores lille barn (som var den indlagte) blev behandlet på. Vi følte stor varme og interesse for både vores søn og for vores bekymringer som forældre. Stor ros til både læger og sygeplejersker.	Virkelig godt
5	Ingen information om, at vi skulle på en anden afdeling. Om aftenen fik min søn at vide, hvad de ville gøre næste dag. Der kom en anden sygeplejerske, som ville gøre det anderledes. Det har stor betydning, når barnet har brug for forudsigelighed.	Godt
9	Der var desværre uenighed mellem læge og sygeplejerspersonale omkring medicin. Det var også svært at komme til at tale med en læge om det pågældende problem. Sygeplejersken sagde blot, at lægen ikke havde tid til at tale med os. Men da vi endelig kom i kontakt med lægen, havde denne god tid og hjalp os til den rette behandling.	Godt
12	Operatør BØR komme til patienten uopfordret postoperativt, og bør have tid til en samtale samt bør komme i forbindelse med udskrivelsen.	Godt
13	Meget hjælpsomt og opmærksomt personale! Store smil! Gode til børn!	Virkelig godt
15	Generelt set - meget tilfredsstillende!	Virkelig godt
18	Afdelingen var præget af MANGE uerfarne sygeplejersker samt vikarer. Jeg var virkelig glad for, at vi fik tilknyttet en sygehjælper med megen erfaring frem for en mindre erfaren sygeplejerske.	Virkelig godt
20	Kl. cirka 14.00 kom de og sagde patienten gerne måtte få noget at spise. De blev nødt til at aflyse operation! Så startede vi på at faste fra midnat igen!	Godt
23	Lægerne måtte gerne være bedre til at informere sygeplejerskerne, når de er færdige med en operation, så de har mulighed for at sende næste patient af sted uden for meget stress på. Man er i forvejen påvirket, når man skal have sit barn opereret, og så virker det utrygt, når man pludselig bliver smidt på en seng og af sted ud.	Virkelig godt
27	Vi blev flyttet over til patienthotellet, men det var ikke megen luksus. Maden var meget ringe, og til kaffen var der ikke saftevand til børn, som var det, vi havde indlagt. Det på børneafdelingen var bare godt til alt.	Godt
29	90% af personalet var super godt og behagelig og imødekommende. Super pædagog, der vidste præcis hvornår, det var tid til ny adspredelse.	Virkelig godt
32	Der var problemer i kommunikationen de forskellige afsnit imellem - manglede papirer mv.	Intet svar
33	Manglede information, om hvad der skulle ske efter operationen. Der var ikke mange oplysninger fra den kirurg, der havde opereret og man glemte at fortælle mig, at han var blevet syet et bestemt	Godt

sted, så da plasteret skulle af hev jeg næsten stingene ud. Fik heller ikke at vide, at stingene var selvopløselige. Fik det først oplyst efter jeg selv kontaktede sygehuset.

- | | | | |
|---|----|--|------------------|
| ✎ | 34 | Der skal mere personale til. Mindre tid til administration. Ansæt nogle flere lægesekretærer til jobbet. Giv den rigtige tid til sygeplejerskerne. De vil gerne, men har simpelthen ikke tid. Og derved bliver man lidt glemt, og det er ikke en rar følelse. | Godt |
| ✎ | 35 | Ved forundersøgelsen ventede vi i fire timer på lægen med små børn. | Godt |
| ✎ | 37 | Er utrolig skuffet over mit barns forløb. Han røg ind og ud af Skejby, da de ikke opdagede, at der var betændelse/en byld i operationssåret. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 40 | Da vi skulle udskrives fik vi to forskellige meldinger om pleje derhjemme. Det gjorde os meget frustrerede og usikre. | Godt |
| ✎ | 45 | Da NN har haft flere sygdomme, har vi oplevet at blive kaldt ind i tro om, at det var en behandling, men fandt ved et tilfælde ud af (efter vi var blevet indlagt), at det var noget andet. Synes man skal skrive i indkaldelsen, hvad man skal have lavet. | Godt |
| ✎ | 48 | Efter et par dage mente en fra plejepersonalet at noget af det smertestillende kunne tages væk. Vedkommende oplyste om alle bivirkninger, der i stedet kunne være, og der opstod tvivl hos mig! Det blev taget væk en aften, men næste morgen givet igen, da en sygeplejerske måtte lægge øre til mine tvivl/ bekymring. | Virkelig godt |
| ✎ | 49 | Ultralydafdeling tager ikke så godt imod en, og der er meget ventetid. | Godt |
| ✎ | 51 | Første indlæggelse fastede patienten 20 timer og blev virkelig dårlig. Da vi kontaktede personalet flere gange, blev der ikke gjort så meget. Til sidst blev vi sendt hjem, pga. kirurgerne var gået hjem for den dag. Og vi kunne ikke garanteres, at det ikke skete igen næste gang. Så vi måtte gå til egen læge, som kontaktede sygehuset. | Intet svar |
| ✎ | 53 | Det var dejligt at være der, fordi man følte sig tryk. | Virkelig godt |

Afsnit A8

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Den støtte og hjælp, jeg fik fra lægen/personalet, var virkelig godt. Jeg er vældig meget tilfreds og takker endnu engang. Ha' det godt :-)	Virkelig godt
9	Hjælpsomt personale, gode til at bakke op om vores barn.	Godt
11	Vi har været meget tilfredse med jeres behandling på Skejby, og selvom vi bor langt væk, vil vi slet ikke betvivle at komme tilbage, hvis det skulle blive aktuelt (det håber vi ikke).	Virkelig godt
12	Det er simpelthen utilstedeligt, at der skal rykke for epikris flere gange. Vi skulle henvises til kontrol i ambulatoriet på andet sygehus. Henvisning blev IKKE sendt som aftalt pga. sløvt sekretærarbejde.	Godt
19	Desværre går der rigtig lang tid, før vores egen læge får besked på, hvilke undersøgelser vi har været til & resultaterne af disse.	Godt
21	Vi var ved vagtlægen efter indlæggelse - der besvarede afdelingens spørgsmål for denne og sparede os for endnu en indlæggelse. Det var dejligt, at de tog sig tiden.	Virkelig godt
23	Alt i alt en god indlæggelse og ok udskrivelse.	Virkelig godt
26	Vi har ikke fået svar fra sygehuset.	Godt
27	Den var god, og blev sagt formelt på en god måde for et barn.	Godt
32	Oplevede en del spildtid, og at det hele kunne have været forkortet med 1-2 dage.	Intet svar
38	Da jeg havde været hjemme om natten og kom igen morgenen efter, vidste ingen jeg skulle komme. Og jeg kunne ingen seng eller værelse få. Så jeg måtte vente næsten fire timer på at få min medicin.	Dårligt
45	Syntes selv man skal følge for meget op på om den næst aftalte indlæggelse overholdes. Vi ringer tit til sygehuset og gør opmærksom på at der i journalen står at der skal følges op indenfor en periode, og så sker der først noget. Syntes heller ikke kommunikationen mellem de forskellige sygehuse helt fungerer. Er rystet over at der ikke er elektroniske journaler mellem de danske sygehuse. Der er tider hvor vi, som forældre, skal videregive oplysninger om noget vi ikke selv ved så meget om.	Godt
48		Virkelig godt
50	Var skuffet over, det ikke var en rutineret sygeplejerske, der fjernede kateteret fra min søn. Det tog lang tid, da hun rent faktisk ikke turde, da han lå meget urolig og ikke havde prøvet det før.	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
2	At det så vidt muligt er den samme læge, som beslutter, at man skal indlægges, som man også møder under indlæggelsen, og som beslutter det efterfølgende forløb, fx medicin. Så barnet også kan regne lidt med, hvad der bliver sagt.	Godt
4	NEGATIVT: Vær mere service - og omsorgsminded, fx. sig til patienten/den pårørende: "Kald hvis jeg kan hjælpe dig/jer". Det er nemmere at bede om hjælp, når den bliver tilbudt. Det er generelt svært at bede om hjælp, da man automatisk er under pres, når man er indlagt. Vi har én sygeplejerske, som altid siger det til os. Det betyder ikke, at vi kalder oftere, men vi føler, at hun drager omsorg for os. De yngre sygeplejersker mangler desværre det gen. Vær opmærksom på, at der er forskel på at være indlagt med små og store børn. Ved isolering har den medindlagte forælder brug for at snakke med andre forældre, det giver overskud til det indlagte barn, det andet er psykisk terror. Men små børn skal ikke ligge alene, så her kunne man sagtens bruge lidt ansigt til ansigt tid. Jeg tænker tit, at personalet skulle prøve at være i vores sko. Madvognens indhold kan næsten gøre en indlæggelse mere deprimerende end den er. Det ville se bedre ud, at man gav den overskydende mad til de pårørende, som kommer for at besøge sine kære. Det er værdifulde minutter og timer for den indlagte, når de kommer forbi. Og det må jo siges, at det ikke er alle som bor lige tæt på Skejby og får lige meget besøg. Sygeplejerskerne, som har aftenvagten, kan både tage mad med hjemmefra samt smøre en madpakke, så det ser frygtelig dumt ud, at de tager af aftensmaden, når en ekstra far eller mor ikke må. Jeg kan i hvert fald se, hvor behovet er størst. Vær parat med nogle handlingsplaner ved fx. Smitte af børnesygdomme, så alle sygeplejersker ved, hvordan de skal forholde sig og evt. informere forældrene. I den sammenhæng savnede vi en klar udmelding. I dagafsnittet følte det som om, at sygeplejerskerne har en frygtelig masse tid, men alligevel venter man ufattelig mange hele og halve timer på at komme til. Kunne det ikke planlægges bedre, om ikke andet så for børnenes skyld? Igen er det forskelligt, hvor langt folk må køre for at komme til behandling. Men ventetiden er opslidende. Lad sygeplejerskerne tage blodprøver i armen, for der er alt for megen ventetid på en laborant både for patient og sygeplejerske. En forsinket laborant ødelægger hele dagsplanen for en sygeplejerske, hvis der er en plan. POSITIVT: Gode til at planlægge at det så vidt muligt er de samme sygeplejersker, som står for plejen, når man er indlagt. Det giver ro, men det skulle også give overskud mht. journallæsning, så de ved, hvorfor patienten er indlagt. Gode til at arrangere happenings, så dagene ikke ligner hinanden alt for meget. Årets mærkedage for patienten bliver husket, godt. Gode til at møde patient og de pårørende med et godt humør. Pædagoger og lærere, I gør det rigtig godt. Generelt kan der siges meget godt, men der er nogle ting, som kunne gøre hverdagen og livet nemmere for en patient og dennes familie. Men mon ikke det ville smitte af på afdelingen?	Godt
5	Personalet på afdelingen ved rigtig meget om børnegigt, hvilket gør, at jeg får den behandling, som er bedst for mig. Så jeg har mindre ondt og et mere aktivt liv. Jeg har tidligere været tilknyttet børneafdelingen i Viborg, hvor der ikke var den samme viden og erfaring om børnegigt, hvilket medførte, at jeg dengang ikke fik den rette behandling, så jeg led unødvendigt.	Virkelig godt
6	Der er for stor forskel på kompetencerne på afdelingen. Mange sygeplejersker har meget stor ekspertise, men enkelte var rigtig uduelige og kvajede sig med både medicin, katetre og almindelig	Virkelig godt

Bilag 5

omsorg. Da vores behandling forløb nogenlunde succesfuldt og vi er en overskudsfamilie oplevede vi, at de mest udelige altid blev vagtsat til vores barn. Og det er ikke rimeligt, at vi skal risikere forkert medicinering, blot fordi vi bedre kan tackle den vanskelige situation som familie. Opdatere informationsmappe, så det er aktuelle navne, korrekte telefonnumre, rigtige fakta (eks. om spisning og besøgstider). Undgå at lade afdelingen omdannes til et medfølelses-cirkus ved juletid, hvor firmaer, tv-stationer, storcentre, butikker osv. vil give gaver til de stakkels børn - med kamera på!!!



- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 7 | NN på A1 eller 2 gør det SÅ godt. Tak. | Godt |
|  | 8 | Der mangler et toilet i dagsafsnittet. | Godt |
|  | 10 | Da vi blev indlagt om natten og ikke troede, vi skulle indlægges, men blot til vagtlægen, var vi kommet af sted uden bamse. Det var fantastisk, at der med det samme blev fundet en bamse til vores datter. | Godt |
|  | 11 | Min datter blev fantastisk behandlet på børneafdelingen. Tak for det! | Virkelig godt |
|  | 12 | De kunne godt sørge for speciel kost, når der står i journalen, at NN har NNallergi. De glemmer at bestille mad til hende, så jeg er nødt til at købe mad til hende i hospitalets cafeteria, og de penge får man jo ikke refunderet igen. | Godt |
|  | 13 | Fantastisk gode til at håndtere børn herunder fysisk såvel som psykisk. | Virkelig godt |
|  | 14 | Godt: God hygiejne, rent. Imødekommen af vores behov og ønsker. Dårligt: Maden, kedelig og uninspirerende, især fordi min søn har sukkersyge og mad var vigtigt. | Virkelig godt |
|  | 17 | Godt, at der er "special-sygeplejersker", man kan kontakte - også efterfølgende på telefon (f.eks. spørgsmål til selvhjælpsgrupper mm.). Oplever et ensidigt fokus på medicinsk behandling - ikke meget fokus på trivsel, kost, familiens trivsel etc. | Godt |
|  | 18 | Lidt dårligt indeklima. Det var tør luft. | Virkelig godt |
|  | 19 | Jeg blev pga. pladsmangel placeret i opholdsstuen flere gange. Det var ikke særlig rart, at ligge der (offentligt sted, intet toilet, ingen håndvask, ikke særligt fremmede for mit velvære!). | Virkelig godt |
|  | 20 | Vi er på en børneafdeling. Jeg synes godt, at der må være mere underholdning for børnene. Desuden synes jeg også godt, at der kunne være flere spændende legesager og udvalg af film. Derudover må kosten godt være mere børnevenlig. Til sidst synes jeg godt, at afdelingen kan få nogle nye dråbetællere, da det er svært at være indlagt med et barn, som får drop og hver gang droppet er ude af stikkontakten bipper det for manglende strøm. Det gør det meget svært for et barn at lege, når det hele tiden skal være tæt på en stikkontakt og der ingen forlængerledning er. Så afdelingen kan godt trænge til noget bedre udstyr. | Godt |
|  | 22 | Ønsker toilet på stuerne. Mere legetøj til drenge. | Godt |
|  | 23 | Maden var for saltet. Der var meget lidt af de varme retter. | Virkelig godt |
|  | 24 | Har haft mange bivirkninger og smerter, læger har virkelig forsøgt at hjælpe, og har inddraget/hentet hjælp udenfor afdelingen, hvilket har været særdeles betryggende at vide. At man ikke har været "lukket" omkring egne begrænsninger, har været meget positivt. | Virkelig godt |

-  25 Først og fremmest sygeplejerskerne skal være til stede, når patient har behov for det. Godt
-  27 Større mængder mad. Godt
-  28 Helt fantastiske mennesker på afdelingen. Har gjort min søns første indlæggelse til en ikke-grim oplevelse. Stor respekt for personalets kompetencer. Virkelig godt
-  29 Trods det at det er cancerbørn, der arbejdes med, udstråler alle stor glæde og livskraft. Børnene omtales som "vores børn" - det varmer meget og smitter af på indstillingen forældre i mellem. Det er fysisk en meget veludstyret afdeling. Køkkenpersonalet er uundværligt, her har børnene fred og får talt frit om alt. Virkelig godt
-  31 Vi føler os altid meget velkomne, også når vi ringer og stiller spørgsmål. Virkelig godt
-  32 Jeg synes, der er en god stemning på afdelingen, og man føler, at de har rimelig tid til hver enkelt patient, og det virker til, de har godt overblik over situationen. Det vil dog være rart med noget nutidigt "underholdning", bl.a. DVD på hver stue, da ventetiden ellers er meget lang. Godt
-  33 Vi var indlagt på en børneafdeling. Efter vi kom ned fra intensiv og på børneafdelingen, havde de lavet om på, at der kun måtte overnatte en voksen og ikke begge forældre som tidligere. Også selvom der var plads på stuen til begge forældre. Når man er indlagt i næsten to måneder, er det vigtigt, at man prøver at få en hverdag til at være så almindelig, som den plejer at være. Derfor skal de komme tilbage til den gamle regel om, at såfremt der er plads må begge forældre overnatte. Godt
-  35 Der burde være mulighed for aftentider på afdelingen. Godt
-  36 Opslag med navn og billede af alt personale kunne gøre det bedre. Det er svært at huske navnet på den læge, der f.eks. gik stuegang. Super søde og imødekommende personale - lige fra rengøring til læge. Virkelig godt
-  37 Vi har haft stor glæde af NN! Plus pædagogerne NN og NN. De tre gjorde livet for min søn "sjovere" i en svær tid! 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	Blev henvist fra et andet hospital.	Virkelig godt
2	Har været indlagt mange gange. Tit været lang ventetid inden hun kom i narkose. Meget svært at komme igennem til afdelingen telefonisk inden indlæggelse (det har været nemmere, det er blevet dårligere).	Godt
3	Vi blev modtaget meget venligt og yderst professionelt, og der var tid til os. Der var tid til at tale med sygeplejersken, der modtog os, og vi følte os fra første møde med A4 meget trygge på afdelingen.	Virkelig godt
4	Vi blev godt modtaget på afdelingen. Vi fik tilknytning til tre sygeplejersker den første uge, som virkelig forstod at sætte sig ind i at have et livstruende sygt barn. Derefter oplevede vi desværre at blive set ned til, og hvad det vil sige, når en sygeplejerske ikke er i stand til at forstå den sorg, krise og akutte chok det er, når ens barn bliver syg. Men på den anden side så kan vi godt forstå, at det er svært at sætte sig ind i. Men lige når det står på, så er det en form for psykisk terror, som er ganske unødvendig. Lægerne var dygtige og gode til at kommunikere med os.	Godt
5	Da jeg hyppigt bliver indlagt, er det meget vigtigt for mig, at der er gjort parat til mig på sengestuen, så jeg ikke bare skal sidde på gangen og vente/kede mig, indtil personalet har tid til at tage imod mig.	Virkelig godt
6	Øre-næse-hals afdelingen på Århus Kommunehospital var en måned om at stille diagnosen på vores barn. Det er ikke rimeligt og ikke i tråd med folketingsbeslutning. I den måned mødte vi konstant forskellige læger og blev betragtet som hysteriske, når vi ringede med vores bekymringer over, at vores barn blev dårligere og dårligere. Og vi blev afvist i telefonomstilling og læger undlod at ringe tilbage. Der blev fejlet og symptomer blev negligeret. Havde dette tidsforløb haft nogen betydning for behandlingsforløbet eller hvor fremskreden sygdommen var, havde vi kørt klagesag. Men det orker vi ikke nu.	Virkelig godt
16	Fra undersøgelse og til vi fik tid til operationen, gik der to år!	Godt
17	Vi blev godt modtaget på A8, men oplevede en lang ventetid i børnemodtagelsen (Der gik 2 1/2 time, før vi var på A8. Diagnosen var kendt, og min datter havde høj feber).	Godt
21	Vi har hele vejen igennem fået den bedste behandling! Stor ros til afdeling A1 og A5 og NN!	Virkelig godt
28	Utrolig søde alle sammen. Meget professionelle.	Virkelig godt
29	Vi kan selv læse på en tavle, hvilken stue vi skal være på - melder vores ankomst og går straks ind og indretter os.	Virkelig godt
31	Vi ringer i forvejen, så afdelingen ved, vi kommer pga. feber over 38,5 grader.	Virkelig godt

-  36 En sygeplejerske tog imod os og forklarede os om baggrunden for indlæggelsen. Pga. vagtskifte varede det lidt, før vi blev vist rundt på afdelingen. Virkelig godt
-  37 A4 havde god tid til at sætte os godt ind i afdelingen. Søde sygeplejersker. 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
	3	Skulle til tider selv være meget opmærksom på, hvilken medicin og hvor meget medicin der skulle gives for at undgå fejl.	Virkelig godt
	4	Man glemmer at give min søn sin medicin under indlæggelse mere end en gang. Man glemmer at skrive, hvad man giver ham, så han får for meget.	Godt
	6	Nåle lagt forkert i kateter. Elendig kommunikation mellem afdeling og operation, som gav op til seks timers ventetid i faste på operation.	Virkelig godt
	7	Nej, men det har jeg før oplevet.	Godt
	9	Bortkommen urinprøve.	Godt
	12	Manglende kost.	Godt
	14	Medicin blev glemt.	Virkelig godt
	15	Fejlvurdering af personalet.	Virkelig dårligt
	24	Manglende opsyn førte til kritisk tilstand.	Virkelig godt
	30	Ingen hjælp ved tilbagefald.	Godt
	34	Fejl læsning af journal.	Godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?






ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Vi har fået en rigtig god behandling på A4. Såvel sygeplejersker som lægerne har været yderst professionelle og har behandlet os godt. Vi har følt os vigtige, og vi har fået den hjælp, vi har ønsket. Vi har mødt forståelse for den vanskelige situation, vi er kommet i. Vi har nogle gange haft mange forskellige sygeplejersker tilknyttet, og når man er i gang med et langt og sejt forløb, er det meget at foretrække, at sygeplejerskerne er de samme, så vidt det er muligt. Således at barnet og forældrene kender og er trygge ved dem, der behandler.	Virkelig godt
4	Jo længere tid man er i systemet, des mere ubetydelig bliver den enkelte. Fx. glemmer man at indkalde patienten til sin behandling. Derudover sætter den passende sygeplejerske sig ikke ind i journalen, så vedkommende ved om, der er givet medicin eller ikke givet medicin, og hvorfor patienten er isoleret. Husker derfor heller at tage foranstaltninger mht. isolering. Det virker ikke særlig professionelt, nærmere sjusket.	Godt
5	Da jeg pga. min sygdom har meget fravær fra skolen, er det vigtigt, at der ved planlægning af indlæggelsesdage tages hensyn til, hvornår jeg bedst kan tage fri fra skole.	Virkelig godt
6	Urimelige ventetider, når man møder ind med et fastende og sygt barn om morgenen og må vente til efter middag før operationen er klar. Lavt blodsukker og i sygdomsforløb er den ventetid umenneskelig.	Virkelig godt
7	Mange af de ansatte er super søde og dygtige og nogle er meget kontrastfyldte, det er ret hårdt.	Godt
14	Afdelingens eget informationsmateriale var ikke opdateret, så der var fejl og divergens mellem det sagte og skrevne. Alle var gode til at tage udgangspunkt i min søns oplevelse.	Virkelig godt
15	Hver gang der var vagtskifte, blev der taget nye beslutninger. Trods aftaler med lægen blev de lavet om af andet personale. Man lyttede slet ikke til os som forældre, det var nærmest som om, alle gerne lige ville ind med deres egen mening. Men de var vist også flove, da vi kom til tjek senere.	Virkelig dårligt
21	Medicinen virker ikke på vores datter, så det i sig selv er jo frustrerende, men jo svært at give nogen skylden!	Virkelig godt
25	Det tog lang tid med behandlingen. Lægerne kunne ikke svare præcist, hvad ender.	Godt
26	Mht. kontaktperson er det uheldigt, at man får en, som man overhovedet ikke "svinger" sammen med. Hun må også have kunnet mærke det.	Godt
29	Det er samme behandling, som vi har fået flere gange, så det er rutine.	Virkelig godt
32	Jeg synes, at det forskellige personale bad om de samme informationer igen og igen. Derfor var der mange gentagelser.	Godt

Bilag 5

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 35 | Svært at få ny tid til næste behandling. Ingen muligheder for aftentid. | Godt |
|  | 36 | Jeg var indlagt med sygt barn. Flytning frem og tilbage til Aalborg sygehus Nord virkede lidt tilfældig i forhold til planlægning. | Virkelig godt |

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
 2	Jeg tror ikke, praktiserende læge får besked på noget.	Godt
 7	Det ville være en kæmpe hjælp med en "velkommen til" folder med info om lidt af hvert, TV, telefon, måltider, brug af senge, stuegang etc. Man vil nødigt forstyrre med sådanne spørgsmål til travlt personale. Det er mega hårdt når ansatte ikke lytter, men møder en med: At de ved bedst og de oplevelser og erfaringer man har fået ved tidligere indlæggelser negligeres! Det ville være dejligt med åbne sind og åbne spørgsmål i stedet for: "Det kan jeg ikke forstå, sådan gør vi aldrig".	Godt
 15	Efter så mange fejl og fejlvurderinger fra personalets side var det en lettelse at komme hjem igen. Det skal siges, vi før har været indlagt på en anden afdeling på Skejby og været virkelig trygge. Faktisk blev vi helt afslappede, da vi blev indlagt, men det gik hurtigt over. Det var en utroligt dårlig oplevelse, men vi havde desværre ikke overskud til at klage.	Virkelig dårligt
 24		Virkelig godt
 26	Blev ikke udskrevet fra afdelingen, men overflyttet til en anden, da børneafdelingen ikke var tryk ved at skulle tage ansvaret for det videre forløb. Og det er flot at sige, at der er andre, der har mere forstand på det videre forløb, end at gøre noget hvor man er på usikker grund.	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.