

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

Børneafdelingen

Regionshospitalet Randers og Grenaa



12-05-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Udskrivelse.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	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	70
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	86
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I oktober og december 2010 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden fra 23. august til 31. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens indlagte patienter i perioden 23. august-31. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	303
Besvarelser fra afdelingens patienter:	133
Afdelingens svarprocent:	44%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afdelingens resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

- Bilag 1: Spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt
- 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: De statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten
- Bilag 4: Krydstabeller, der viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene
- Bilag 5: Patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form
- Bilag 6: En kort beskrivelse af forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering
- Bilag 7: Den nationale rapportering, der er vedhæftet denne rapport

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4.

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4 og kan ligeledes findes i bilag 1, hvor spørgeskemaet er indsat.

Husk kommentarsamlingen

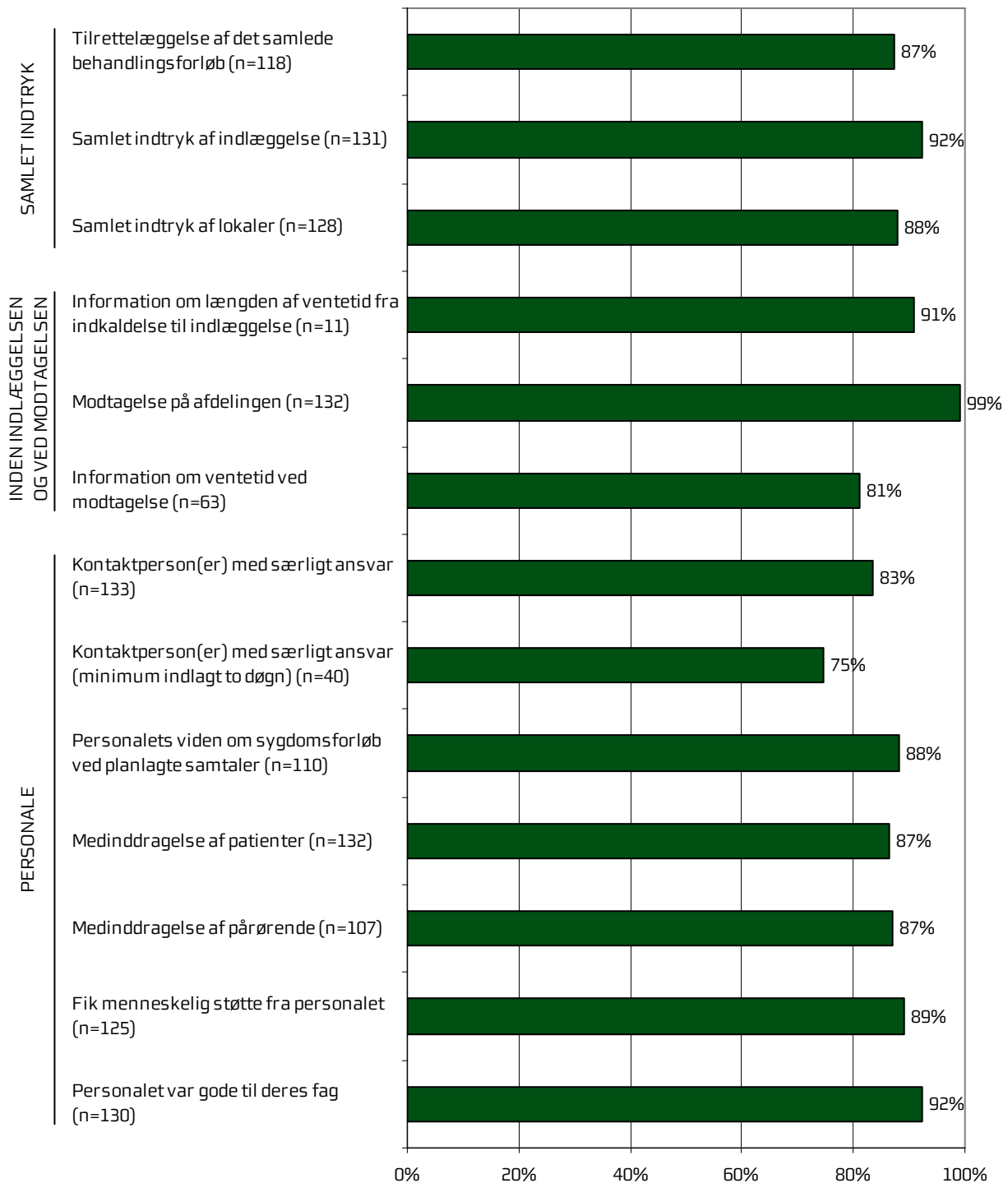
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

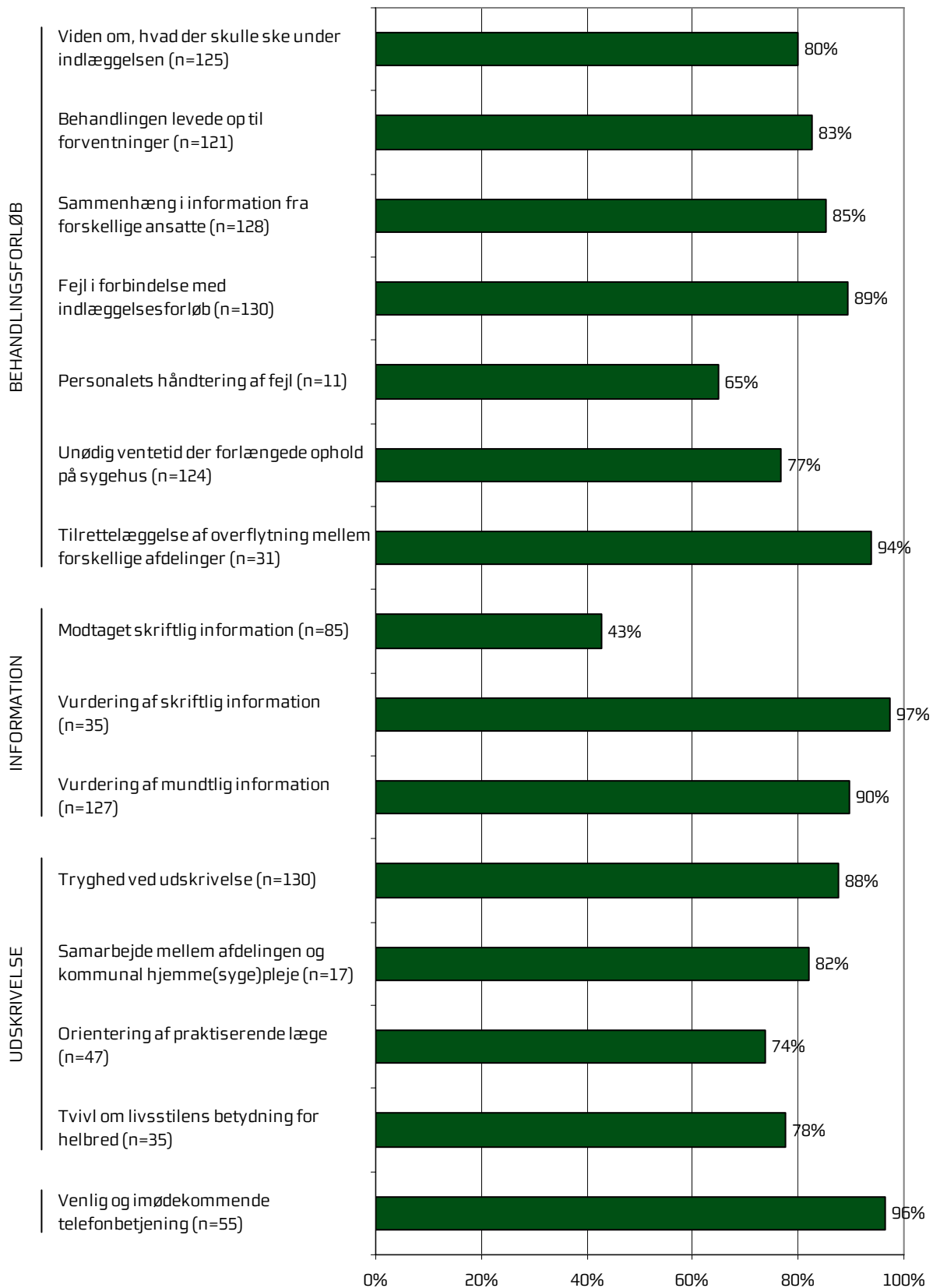
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

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

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010.

I sammenligningen med afdelingens resultat i 2009 sammenlignes afdelingens resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 var indlagt på: Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa

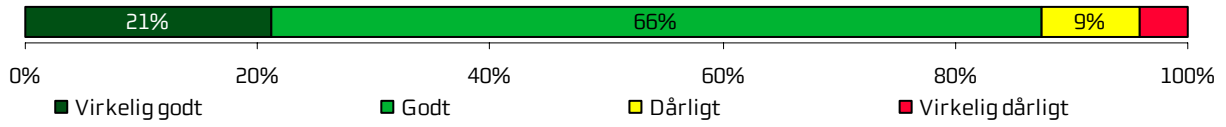
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

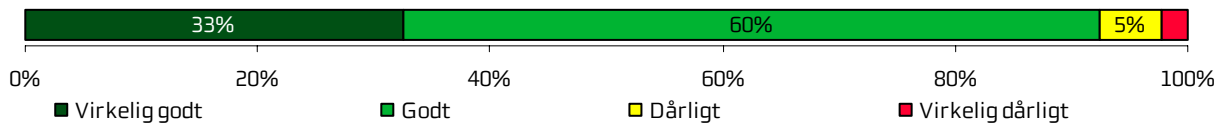
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

Samlet indtryk

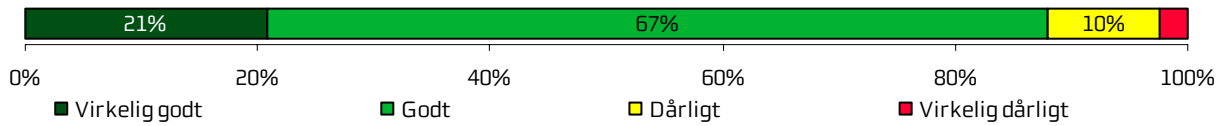
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=118)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=131)



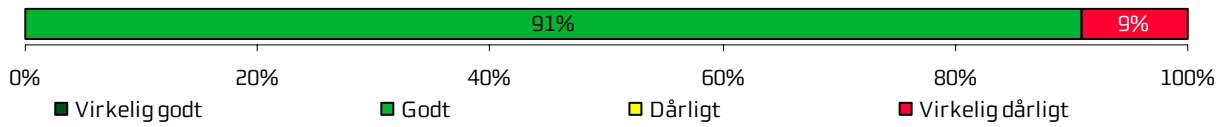
Samlet indtryk af lokaler (n=128)



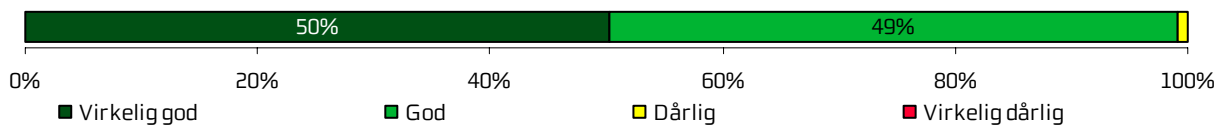
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		87 %	87 %	99 %	90 %	93 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		92 %	90 %	98 %	93 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		88 %	87 %	98 %	90 %	92 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

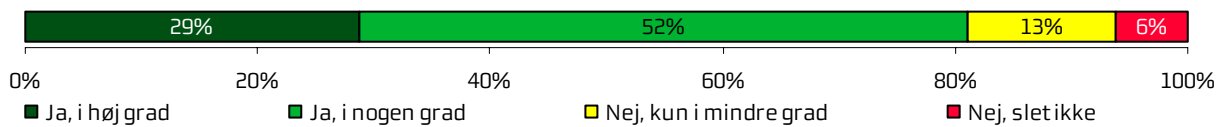
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=11)



Modtagelse på afdelingen (n=132)



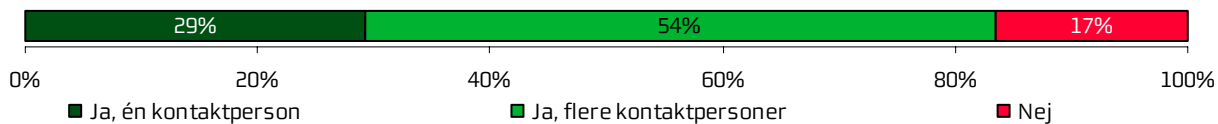
Information om ventetid ved modtagelse (n=63)



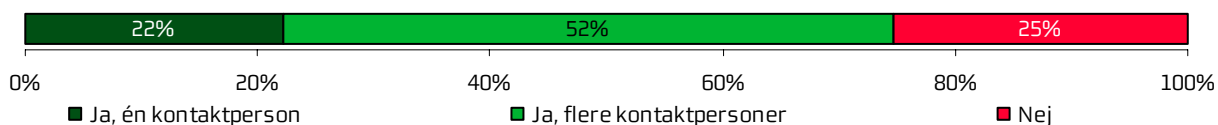
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		91 %	-	99 %	89 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		99 %	88 %	99 %	93 %	96 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		81 %	75 %	75 %	60 %	67 %

Personale

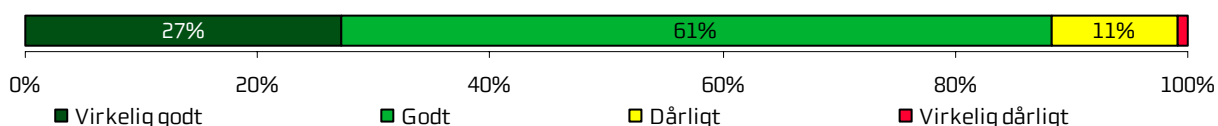
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=133)



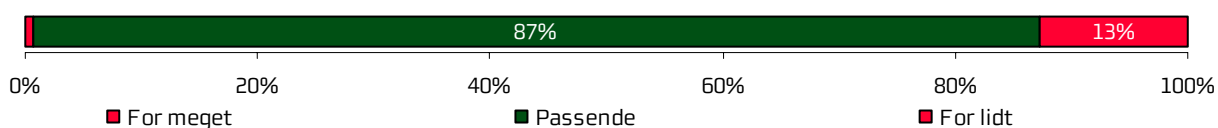
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=40)



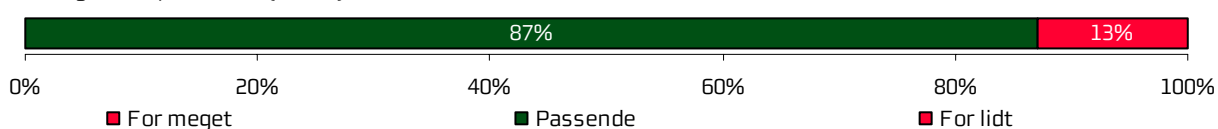
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=110)



Medinddragelse af patienter (n=132)



Medinddragelse af pårørende (n=107)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=125)



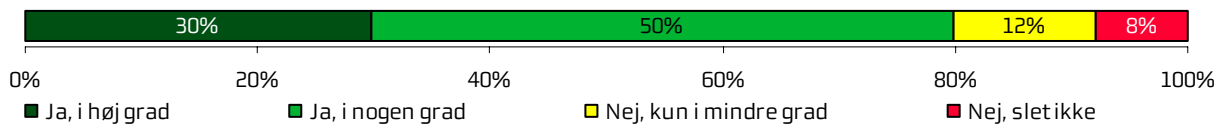
Personalet var gode til deres fag (n=130)



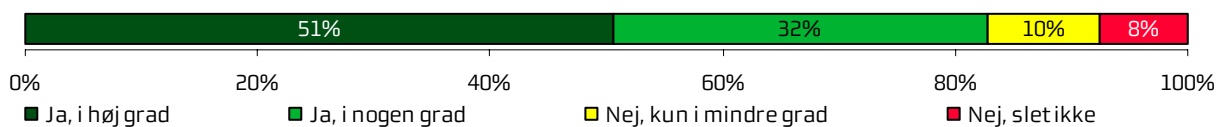
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		83 %	87 %	91 %	69 %	74 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		75 %	-	92 %	66 %	70 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		88 %	85 %	97 %	87 %	90 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		87 %	88 %	95 %	81 %	84 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		87 %	89 %	94 %	79 %	84 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		89 %	94 %	94 %	85 %	89 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		92 %	96 %	100 %	95 %	96 % *

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=125)



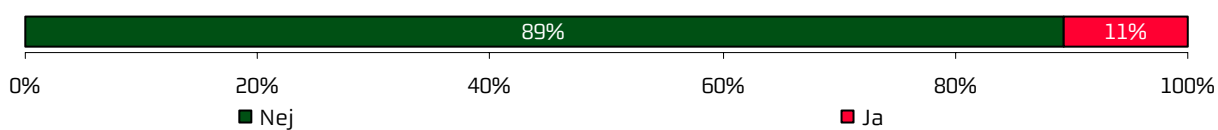
Behandlingen levede op til forventninger (n=121)



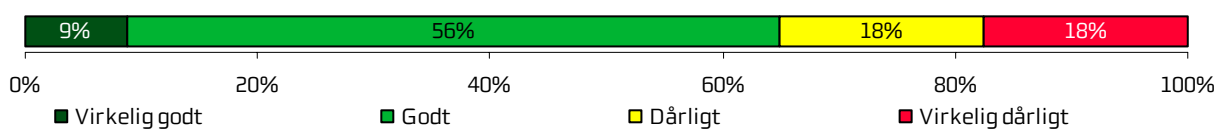
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=128)



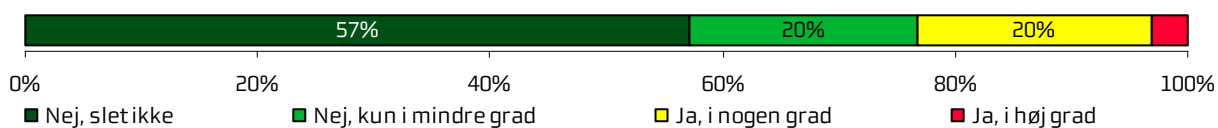
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=130)



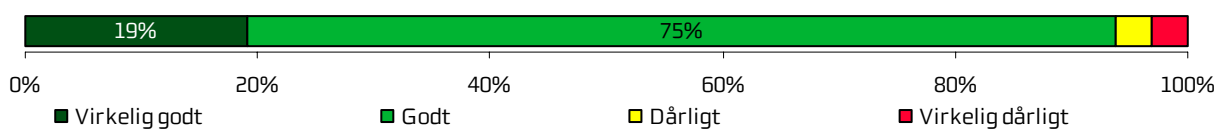
Personalets håndtering af fejl (n=11)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=124)



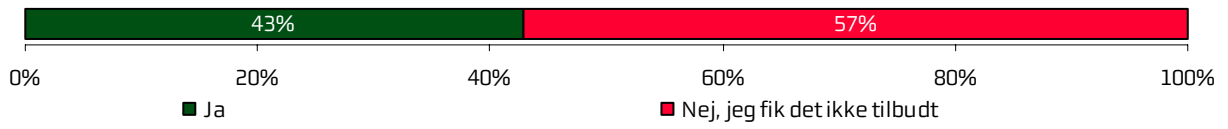
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=31)



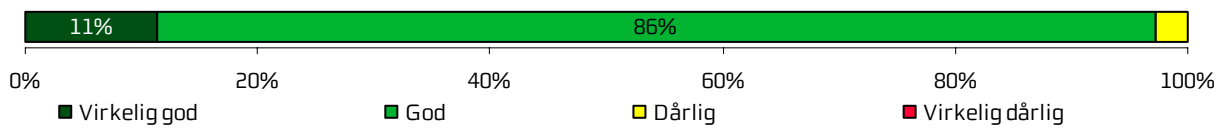
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		80 %	85 %	94 %	72 %	80 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		83 %	92 %	97 %	85 %	89 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		85 %	85 %	97 %	85 %	87 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		89 %	-	93 %	88 %	89 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		65 %	-	64 %	50 %	59 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		77 %	76 %	92 % *	77 %	83 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		94 %	-	100 %	87 %	91 %

Information

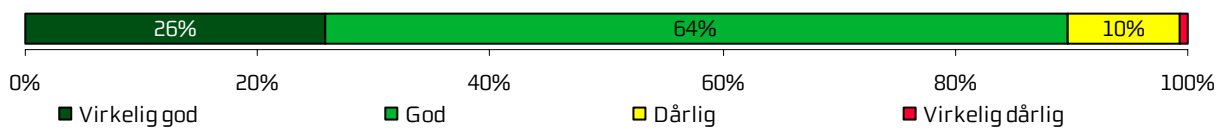
Modtaget skriftlig information (n=85)



Vurdering af skriftlig information (n=35)



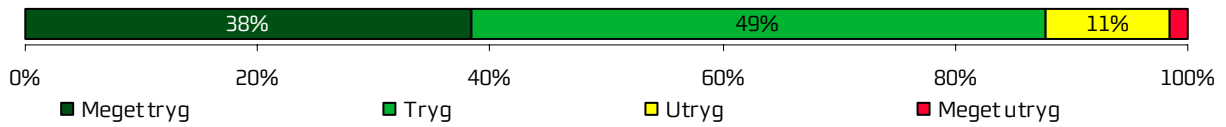
Vurdering af mundtlig information (n=127)



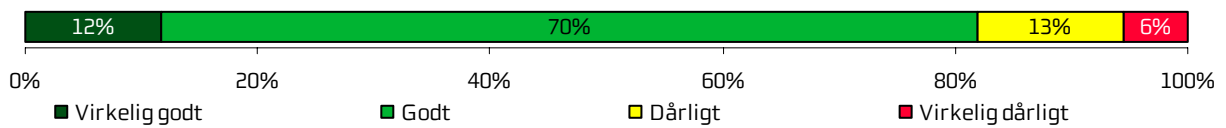
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		43 %	-	83 % *	42 %	58 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		97 %	100 %	99 %	95 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		90 %	89 %	96 %	90 %	92 %

Udskrivelse

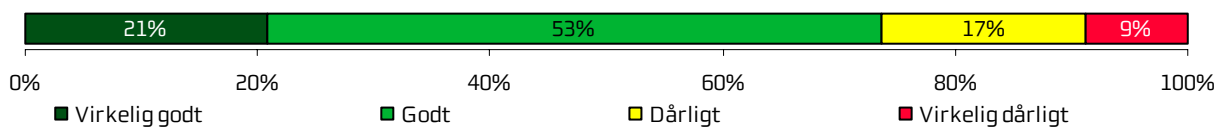
Tryghed ved udskrivelse (n=130)



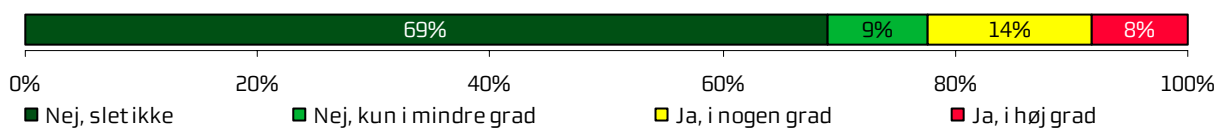
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=17)



Orientering af praktiserende læge (n=47)



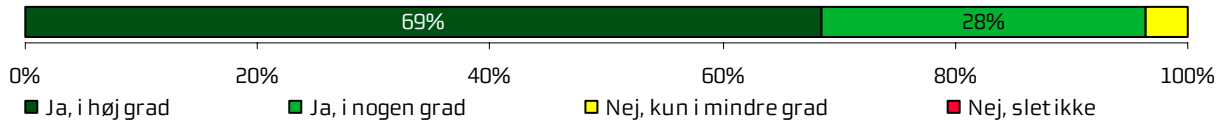
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=35)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		88 %	88 %	93 %	85 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		82 %	92 %	91 %	85 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		74 %	75 %	90 % *	87 % *	89 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		78 %	79 %	74 %	63 %	68 %

Hospitalets eget spørgsmål

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=55)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?		96 %	91 %	100 %	95 %	97 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbenummer<<

4. oktober 2010

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 74

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 18. oktober 2010**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på www.lupskema.dk, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen i anonymiseret form.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af indlæggelser i perioden august - oktober 2010, hvor du har været indlagt.

Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i juni 2011. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til din afdeling, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for afdelingens patienter.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

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

INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

7. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) 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 <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
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?	Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>			
17. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
18. Hvordan synes du, 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 kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
19. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
20. Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Jeg blev ikke overflyttet <input type="checkbox"/>

21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

UDSKRIVELSE

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

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>løbenummer<<

14. december 2010

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 23. december 2010**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på www.lupskema.dk, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de nærmeste dage. Vi takker for besvarelsen og beder dig om at se bort fra dette brev.

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen i anonymiseret form.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka 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 afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilken indlæggelse det handlede om, hvis de havde flere indlæggelser på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de indlagte patienters vedkommende består spørgeskemaet af 22 nationale spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (14 ud af 22) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel.

Herudover indeholder de nationale spørgsmål blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl, og om de var trygge efter deres indlæggelse på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består spørgeskemaet i Region Midtjylland for de indlagte patienters vedkommende af otte regionale spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller 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 på afdelingen
- Personale
- Behandlingsforløb
- Information
- Udskrivelse
- Samlet indtryk

Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2010.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på 10 hospitaler og 20 afdelinger. I hver region blev der besøgt to forskellige hospitaler og fire afdelinger.

Der blev i alt gennemført 120 interview, der fordeler sig således:

- 48 interview med indlagte patienter
- 59 interview med ambulante patienter
- 13 webinterview

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. Hvert nationalt spørgsmål er i gennemsnit testet 33 gange, mens hvert regionalt spørgsmål i gennemsnit er testet 6-12 gange. I testen af webspørgeskemaet var der endvidere fokuseret på det grafiske udtryk, funktionaliteten og motivationen for at udfylde skemaet online.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer. I Region Midtjylland blev der ikke ændret i ordlyden på de regionale spørgsmål i spørgeskemaet.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser inden for 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 patienternes oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

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

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 23. august-31. oktober 2010 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 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk 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 på obstetriske afdelinger såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 16.249 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 10.140 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 44 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. I Region Midtjylland var svarprocenten for indlagte patienter i 2009 58 procent, mens svarprocenten på landsplan var 54 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 resultatet 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 alle patienter i stikprøven

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	44%	100%
Køn		
Mand	56%	56%
Kvinde	44%	44%
Aldersgruppe		
0-19 år	100%	100%
20-39 år	0%	0%
40-59 år	0%	0%
60-79 år	0%	0%
80- år	0%	0%

For indlagte patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at både patienternes køn og alder har en betydning for patienternes tilfredshed. På de fleste spørgsmål er tilfredsheden blandt kvinder således lavere end tilfredsheden blandt mænd. Er kvinder markant over- eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et lidt dårligere lys, end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Hvad angår alder, er der en tendens til, at tilfredsheden blandt de ældre patientgrupper, fra 60 år og derover, er større end tilfredshed blandt de yngre aldersgrupper. På de fleste spørgsmål er de 20-39-årige derimod den gruppe, der udviser den laveste tilfredshed. Dette kan have betydning for afdelingens resultat. Er patientgrupperne i den ældre ende af aldersspektret markant over- eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette 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. Samme effekt kan en over- eller underrepræsentation af patienter i aldersgruppen 20-39 år have.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra afdelingens indlagte patienter. Patienter, som ikke har besvaret spørgsmålet eller har angivet flere modstridende svar, indgår således ikke i rapporteringen af det pågældende spørgsmål.

I præsentationen af afdelingens resultat i kapitel 3 og kapitel 4 er patienter, der har benyttet neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", ligeledes ekskluderet. I krydstabellerne i bilag 4 indgår de neutrale svarkategorier ikke i procentudregningen, men svarkategorierne vises i kolonnen længst til højre. Tabel 3 viser de neutrale svarkategorier i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det husker jeg ikke"

"Det ved jeg ikke"

"Jeg blev ikke indkaldt"

"Jeg blev ikke overflyttet"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart usammenlignelige 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 svarkategorier der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)
" Ja, i høj grad ", " Ja, i nogen grad ", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke" ¹
" Virkelig godt ", " Godt ", "Dårligt", "Virkelig dårligt"
" Virkelig god ", " God ", "Dårlig", "Virkelig dårlig"
"For meget", " Passende ", "For lidt"
" Ja, én kontaktperson ", " Ja, flere kontaktpersoner ", "Nej"
" Ja, før indlæggelsen ", " Ja, mens jeg var indlagt ", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"
" Meget tryk ", " Tryk ", "Utryk", "Meget utryk"
" Nej ", "Ja"

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget 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 resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2010. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

I sammenligningen af afdelingens resultat med resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet. Afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Antallet af afdelinger, der indgår i beregningerne af gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelsen og er bestemt i overensstemmelse med nedenstående tabel:

¹ 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 svarkategorier er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

Tabel 5. Sammenligningsgrundlag for bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mindre end tre afdelinger	Ingen sammenligning

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

Det supplerende patientudtræk betyder, at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregning af afdelingens resultat er patienternes svar i den regionale rapportering derfor vægtet på baggrund af den faktiske afsnitsstørrelse.

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 delvist 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 og inkludere andre variabler end afsnitsstørrelse i vægtningen af patienternes svar eller på anden måde at holde patientsammensætningen konstant på tværs af afdelingerne.

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således 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.

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.

Tabel 6. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		133		100%
Køn				
Mand		75		56%
Kvinde		58		44%
Aldersgruppe				
0-19 år		133		100%
20-39 år		0		0%
40-59 år		0		0%
60-79 år		0		0%
80- år		0		0%
Skema udfyldt af				
Patienten		7		6%
Pårørende		116		94%
Modersmål				
Dansk		127		97%
Ikke dansk		4		3%
Indlæggelsesform				
Akut		122		92%
Planlagt		11		8%
Afsnit				
Afdeling D4		64		48%
Akutaafsnit		66		50%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		3		2%

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	21	66	9	4	118	12
Køn						
Mand	21	68	8	3	65	8
Kvinde	21	64	9	5	53	4
Aldersgruppe						
0-19 år	21	66	9	4	118	12
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	28	28	31	14	7	0
Pårørende	21	71	6	3	102	12
Modersmål						
Dansk	20	67	9	4	115	10
Ikke dansk	-	-	-	-	2	2
Indlæggelsesform						
Akut	22	67	8	3	108	11
Planlagt	10	60	10	20	10	1
Afsnit						
Afdeling D4	20	59	12	8	59	4
Akutaafsnit	23	75	2	0	56	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	33	60	5	2	131
Køn					
Mand	36	58	4	1	74
Kvinde	28	61	7	3	57
Aldersgruppe					
0-19 år	33	60	5	2	131
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	28	41	17	14	7
Pårørende	34	61	4	1	115
Modersmål					
Dansk	33	59	6	2	127
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	34	60	4	2	120
Planlagt	18	55	18	9	11
Afsnit					
Afdeling D4	35	52	8	5	62
Akutaafsnit	32	68	0	0	66
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	21	67	10	2	128
Køn					
Mand	16	70	13	1	73
Kvinde	27	64	5	4	55
Aldersgruppe					
0-19 år	21	67	10	2	128
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	48	32	0	20	6
Pårørende	20	68	10	2	113
Modersmål					
Dansk	20	69	9	3	124
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	20	68	10	3	117
Planlagt	27	64	9	0	11
Afsnit					
Afdeling D4	27	63	8	2	60
Akutaafsnit	17	72	9	2	65
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	0	91	0	9	11	0	122
Køn							
Mand	0	100	0	0	5	0	70
Kvinde	0	83	0	17	6	0	52
Aldersgruppe							
0-19 år	0	91	0	9	11	0	122
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	-	-	-	-	1	0	6
Pårørende	0	89	0	11	9	0	107
Modersmål							
Dansk	0	91	0	9	11	0	116
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	4
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	122
Planlagt	0	91	0	9	11	0	0
Afsnit							
Afdeling D4	0	91	0	9	11	0	53
Akutaafsnit	-	-	-	-	0	0	66
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	3

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	50	49	1	0	132
Køn					
Mand	53	47	0	0	74
Kvinde	47	51	2	0	58
Aldersgruppe					
0-19 år	50	49	1	0	132
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	41	41	17	0	7
Pårørende	52	48	0	0	115
Modersmål					
Dansk	49	50	1	0	126
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	53	46	1	0	121
Planlagt	18	82	0	0	11
Afsnit					
Afdeling D4	44	56	0	0	64
Akutaafsnit	56	44	0	0	66
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2

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	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	29	52	13	6	63	3
Køn						
Mand	25	44	19	12	32	3
Kvinde	32	61	6	0	31	0
Aldersgruppe						
0-19 år	29	52	13	6	63	3
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	3	0
Pårørende	33	46	15	5	54	3
Modersmål						
Dansk	28	53	13	5	60	2
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
Indlæggelsesform						
Akut	26	52	15	7	54	3
Planlagt	44	56	0	0	9	0
Afsnit						
Afdeling D4	25	50	17	8	36	1
Akutaafsnit	35	58	4	4	26	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	29	54	17	133
Køn				
Mand	32	51	18	75
Kvinde	26	59	15	58
Aldersgruppe				
0-19 år	29	54	17	133
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	28	72	0	7
Pårørende	30	52	18	116
Modersmål				
Dansk	30	53	17	127
Ikke dansk	-	-	-	4
Indlæggelsesform				
Akut	30	53	17	122
Planlagt	18	73	9	11
Afsnit				
Afdeling D4	27	53	20	64
Akutaafsnit	33	56	11	66
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	3

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	22	52	25	40
Køn				
Mand	24	52	25	21
Kvinde	21	53	26	19
Aldersgruppe				
0-19 år	22	52	25	40
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	19	81	0	5
Pårørende	24	45	31	33
Modersmål				
Dansk	23	50	27	38
Ikke dansk	-	-	-	2
Indlæggelsesform				
Akut	24	49	28	33
Planlagt	14	71	14	7
Afsnit				
Afdeling D4	24	53	24	38
Akutaafsnit	-	-	-	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	27	61	11	1	110	20
Køn						
Mand	30	62	9	0	60	13
Kvinde	24	60	14	2	50	7
Aldersgruppe						
0-19 år	27	61	11	1	110	20
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	32	36	16	16	6	1
Pårørende	28	63	9	0	95	18
Modersmål						
Dansk	28	60	11	1	105	19
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Indlæggelsesform						
Akut	30	60	10	0	100	19
Planlagt	0	70	20	10	10	1
Afsnit						
Afdeling D4	26	58	13	2	53	9
Akutaafsnit	30	63	7	0	54	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	87	13	132
Køn				
Mand	1	88	11	74
Kvinde	0	85	15	58
Aldersgruppe				
0-19 år	1	87	13	132
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	14	55	31	7
Pårørende	0	90	10	115
Modersmål				
Dansk	1	88	12	126
Ikke dansk	-	-	-	4
Indlæggelsesform				
Akut	1	89	11	121
Planlagt	0	64	36	11
Afsnit				
Afdeling D4	2	77	22	64
Akutaafsnit	0	98	2	65
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	3

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	87	13	107	26
Køn					
Mand	0	89	11	57	18
Kvinde	0	85	15	50	8
Aldersgruppe					
0-19 år	0	87	13	107	26
20-39 år	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af					
Patienten	0	100	0	5	2
Pårørende	0	88	12	92	24
Modersmål					
Dansk	0	87	13	102	25
Ikke dansk	-	-	-	3	1
Indlæggelsesform					
Akut	0	89	11	101	21
Planlagt	0	50	50	6	5
Afsnit					
Afdeling D4	0	77	23	53	11
Akutaafsnit	0	98	2	53	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1	2

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	56	33	8	3	125	8
Køn						
Mand	59	35	5	0	71	4
Kvinde	52	29	11	8	54	4
Aldersgruppe						
0-19 år	56	33	8	3	125	8
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	55	14	0	31	7	0
Pårørende	58	34	7	1	109	7
Modersmål						
Dansk	56	33	7	3	120	7
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Indlæggelsesform						
Akut	60	31	7	3	114	8
Planlagt	18	55	18	9	11	0
Afsnit						
Afdeling D4	48	34	13	5	61	3
Akutaafsnit	66	31	3	0	61	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	63	29	6	2	130	3
Køn						
Mand	66	29	4	1	73	2
Kvinde	60	30	9	2	57	1
Aldersgruppe						
0-19 år	63	29	6	2	130	3
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	41	14	31	14	7	0
Pårørende	67	30	3	1	113	3
Modersmål						
Dansk	63	30	6	2	125	2
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Indlæggelsesform						
Akut	65	28	7	1	119	3
Planlagt	45	45	0	9	11	0
Afsnit						
Afdeling D4	58	29	11	2	62	2
Akutaafsnit	68	30	0	2	66	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	1

Tabel 20. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	30	50	12	8	125	7
Køn						
Mand	29	50	12	10	70	5
Kvinde	31	51	13	5	55	2
Aldersgruppe						
0-19 år	30	50	12	8	125	7
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	41	14	31	14	7	0
Pårørende	31	51	12	6	108	7
Modersmål						
Dansk	30	51	13	6	120	6
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Indlæggelsesform						
Akut	32	48	12	8	114	7
Planlagt	0	73	18	9	11	0
Afsnit						
Afdeling D4	23	53	12	12	60	4
Akutaafsnit	37	49	10	5	63	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	1

Tabel 21. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	51	32	10	8	121	12
Køn						
Mand	56	28	10	6	68	7
Kvinde	44	38	9	9	53	5
Aldersgruppe						
0-19 år	51	32	10	8	121	12
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	32	16	16	36	6	1
Pårørende	52	35	8	5	105	11
Modersmål						
Dansk	50	33	8	8	116	11
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Indlæggelsesform						
Akut	53	32	8	6	111	11
Planlagt	20	30	30	20	10	1
Afsnit						
Afdeling D4	43	32	14	11	56	8
Akutaafsnit	58	34	6	2	62	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

Tabel 22. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	42	43	9	6	128	5
Køn						
Mand	40	46	10	4	70	5
Kvinde	45	39	7	9	58	0
Aldersgruppe						
0-19 år	42	43	9	6	128	5
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	28	14	28	31	7	0
Pårørende	42	47	6	4	111	5
Modersmål						
Dansk	42	43	9	6	124	3
Ikke dansk	-	-	-	-	2	2
Indlæggelsesform						
Akut	45	43	8	4	117	5
Planlagt	9	45	18	27	11	0
Afsnit						
Afdeling D4	35	39	15	11	62	2
Akutaafsnit	51	49	0	0	63	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	89	11	130
Køn			
Mand	93	7	73
Kvinde	84	16	57
Aldersgruppe			
0-19 år	89	11	130
20-39 år	-	-	0
40-59 år	-	-	0
60-79 år	-	-	0
80- år	-	-	0
Skema udfyldt af			
Patienten	69	31	7
Pårørende	92	8	113
Modersmål			
Dansk	90	10	124
Ikke dansk	-	-	4
Indlæggelsesform			
Akut	92	8	119
Planlagt	64	36	11
Afsnit			
Afdeling D4	86	14	63
Akutaafsnit	94	6	64
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	3

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	9	56	18	18	11	3
Køn						
Mand	-	-	-	-	3	2
Kvinde	0	64	12	24	8	1
Aldersgruppe						
0-19 år	9	56	18	18	11	3
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	2	0
Pårørende	14	58	28	0	7	2
Modersmål						
Dansk	10	52	19	19	10	3
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	12	64	12	12	8	2
Planlagt	-	-	-	-	3	1
Afsnit						
Afdeling D4	13	38	25	25	8	1
Akutaafsnit	-	-	-	-	2	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	57	20	20	3	124	8
Køn						
Mand	65	15	17	3	69	5
Kvinde	47	26	24	3	55	3
Aldersgruppe						
0-19 år	57	20	20	3	124	8
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	50	17	33	0	6	1
Pårørende	57	19	21	3	108	7
Modersmål						
Dansk	56	20	21	3	119	7
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Indlæggelsesform						
Akut	59	21	18	3	113	8
Planlagt	36	9	45	9	11	0
Afsnit						
Afdeling D4	59	15	21	5	61	3
Akutaafsnit	56	23	19	2	62	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	2

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	19	75	3	3	31	4	96
Køn							
Mand	15	85	0	0	14	2	57
Kvinde	23	66	6	6	17	2	39
Aldersgruppe							
0-19 år	19	75	3	3	31	4	96
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	38	62	0	0	5	0	2
Pårørende	17	75	4	4	24	4	86
Modersmål							
Dansk	17	76	3	3	29	3	93
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1	2
Indlæggelsesform							
Akut	22	75	0	4	27	4	89
Planlagt	-	-	-	-	4	0	7
Afsnit							
Afdeling D4	21	68	5	5	19	0	43
Akutaafsnit	18	82	0	0	11	4	51
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	2

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?						
	Ja, før indlæggelsen	Ja, mens jeg var indlagt	Ja til begge	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	%	%	n	n
Alle	3	40	0	57	85	46
Køn						
Mand	4	39	0	57	49	25
Kvinde	3	40	0	58	36	21
Aldersgruppe						
0-19 år	3	40	0	57	85	46
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	0	43	0	57	5	2
Pårørende	4	38	0	58	75	40
Modersmål						
Dansk	2	41	0	57	82	44
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Indlæggelsesform						
Akut	2	43	0	54	77	43
Planlagt	13	0	0	88	8	3
Afsnit						
Afdeling D4	7	22	0	71	41	22
Akutaafsnit	0	55	0	45	42	23
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	1

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	11	86	3	0	35	0
Køn						
Mand	15	85	0	0	21	0
Kvinde	7	87	7	0	14	0
Aldersgruppe						
0-19 år	11	86	3	0	35	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	2	0
Pårørende	10	90	0	0	30	0
Modersmål						
Dansk	11	86	3	0	35	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	12	85	3	0	34	0
Planlagt	-	-	-	-	1	0
Afsnit						
Afdeling D4	9	82	9	0	11	0
Akutaafsnit	13	87	0	0	23	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 29. 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
	%	%	%	%	n
Alle	26	64	10	1	127
Køn					
Mand	28	64	8	0	72
Kvinde	24	64	11	2	55
Aldersgruppe					
0-19 år	26	64	10	1	127
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	28	28	45	0	7
Pårørende	26	67	7	0	111
Modersmål					
Dansk	26	64	9	1	123
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	28	61	10	1	116
Planlagt	0	91	9	0	11
Afsnit					
Afdeling D4	26	61	11	2	61
Akutaafsnit	27	68	5	0	63
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	49	11	1	130
Køn					
Mand	34	51	14	1	73
Kvinde	44	47	7	2	57
Aldersgruppe					
0-19 år	38	49	11	1	130
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	28	45	28	0	7
Pårørende	39	50	10	1	115
Modersmål					
Dansk	39	49	10	2	127
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	37	50	12	2	119
Planlagt	55	45	0	0	11
Afsnit					
Afdeling D4	38	48	11	3	61
Akutaafsnit	41	50	9	0	66
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	12	70	13	6	17	3	109
Køn							
Mand	13	61	26	0	8	1	64
Kvinde	11	79	0	11	9	2	45
Aldersgruppe							
0-19 år	12	70	13	6	17	3	109
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	-	-	-	-	3	0	4
Pårørende	14	71	8	7	14	3	97
Modersmål							
Dansk	6	74	13	6	16	2	106
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1	2
Indlæggelsesform							
Akut	12	74	13	0	16	3	100
Planlagt	-	-	-	-	1	0	9
Afsnit							
Afdeling D4	13	63	13	13	8	2	51
Akutaafsnit	13	88	0	0	8	1	56
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	2

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	21	53	17	9	47	84
Køn						
Mand	24	50	18	8	24	50
Kvinde	17	56	17	9	23	34
Aldersgruppe						
0-19 år	21	53	17	9	47	84
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	16	64	0	20	6	1
Pårørende	23	51	18	8	39	76
Modersmål						
Dansk	20	53	18	9	45	81
Ikke dansk	-	-	-	-	2	2
Indlæggelsesform						
Akut	22	52	19	7	44	76
Planlagt	-	-	-	-	3	8
Afsnit						
Afdeling D4	28	52	12	8	25	38
Akutaafsnit	15	60	20	5	20	45
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	1

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	69	9	14	8	35	96
Køn						
Mand	61	7	31	0	13	62
Kvinde	73	9	4	13	22	34
Aldersgruppe						
0-19 år	69	9	14	8	35	96
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	62	0	19	19	5	2
Pårørende	68	12	16	4	25	90
Modersmål						
Dansk	70	9	12	9	33	93
Ikke dansk	-	-	-	-	2	2
Indlæggelsesform						
Akut	70	7	13	10	30	90
Planlagt	60	20	20	0	5	6
Afsnit						
Afdeling D4	63	5	16	16	19	44
Akutaafsnit	73	13	13	0	15	50
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	2

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekomende?							
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	69	28	4	0	55	58	16
Køn							
Mand	77	23	0	0	27	36	11
Kvinde	61	32	7	0	28	22	5
Aldersgruppe							
0-19 år	69	28	4	0	55	58	16
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	-	-	-	-	4	3	0
Pårørende	65	30	4	0	47	50	15
Modersmål							
Dansk	69	27	4	0	53	56	14
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1	2
Indlæggelsesform							
Akut	66	29	4	0	45	57	16
Planlagt	80	20	0	0	10	1	0
Afsnit							
Afdeling D4	77	19	3	0	31	27	5
Akutaafsnit	61	35	4	0	23	29	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	2	0

Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

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












Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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

ID	Kommentarer - Afdeling D4	Samlet indtryk
1	Ikke optimalt med flere børn på en stue.	Virkelig godt
2	Der mangler flere enestuer, da det kan være hårdt at være indlagt og forholde sig til andre på stuen, både nat og dag. Søde personaler, der er ansat.	Godt
3	Jeg synes, at alt er godt. Det er de samme sygeplejersker, der har været der i mange år. Vi har haft tilknytning til afdelingen [i flere år]. Det tager absolut hensyn til vores søn, som er [handicappet] og har nogle særlige "krav" ved indlæggelse. Dejligt at man føler dig velkommen.	Virkelig godt
4	De kunne lære om SI-børn. Andre sygehuse er godt i gang.	Virkelig dårligt
6	De var virkelig gode til at sende det samme personale ind på vores stue under hele forløbet, så vi ikke skulle forholde os til mange forskellige personer.	Godt
7	Når man har med små syge børn at gøre og skal være indlagt i længere tid, synes jeg det er uacceptabelt, at man skal dele værelse, da det resulterer i, at de SYGE børn vækker hinanden gennem aften og nat, og det kan ikke være fremmede for ens helbredelse! Vi er ovenud tilfredse med plejepersonalet, og de gør desværre deres bedste, men synes generelt, at der burde være mere fokus på at man som forældre, patienter m.m. får tildelt en eller to kontaktpersoner (og ikke som i vores tilfælde mange forskellige), for det skaber utryghed og er forvirrende. Generelt synes jeg, at plejepersonalet gjorde det rigtig godt, men de havde ekstremt travlt og syntes godt man kunne mærke, at de var pressede. Man burde overveje, om der skal blive ved med at blive sparet på dette fagområde, for jeg syntes rent faktisk, at det kan mærkes som patient!	Godt
9	Dvd-afspilleren virkede ikke på stuen.	Godt
10	At man kun skal have en kontaktperson og ikke syv forskellige. Det er meget forvirrende med alle de forskellige ting, der bliver sagt. Og at ens problemstillinger bliver taget alvorligt, så man ikke er en "hysterisk" pårørende og en "anorektisk" patient.	Dårligt
11	Meget venligt personale, gode til at tale med.	Dårligt
12	Vagtlægen på et sygehus sendte min datter og mig med taxi til et andet sygehus. Vagtlægen sagde udtrykkeligt, at vi ville blive hentet af en taxi, når indlæggelsen sluttede. Taxikørselen frem og tilbage var på det offentlige regning. Denne information var meget uhensigtsmæssig, når det ikke, ifølge en sygeplejerske på [afdelingen], var muligt at få taxihjemkørselen betalt. Vasken på toilettet var stoppet under hele indlæggelsen.	Godt
15	Tydelighed og åbenhed. Større forståelse for den psykiske dimension ved at være indlagt. Mere menneskelighed. Være MEGET mere tydelige omkring hvilken rolle afdelingens "pædagog" har helt fra starten af. (meget ubehageligt, at hun observerer hele familien i det skjulte). Oplevede at vente mange dage mellem stuegang. -Det skal være klart, hvornår man kan forvente et møde med en	Virkelig dårligt

Bilag 5

læge. Tydelighed omkring HVORFOR man er indlagt, når der ikke foretages undersøgelser. Var indlagt fem dage uden undersøgelser, og blev holdt hen med, at jeg måske ville blive kaldt ind med kort varsel til en anden undersøgelse, som jeg pludselig fik at vide, først skulle foretages flere uger senere. De følte som om, at der blev løjet bevidst for at lave skjult observation.

- | | | | |
|---|----|--|--------------------------|
|  | 17 | Jeres læger skulle tage at tale sammen, for man får tusind forskellige ting at vide, og når man tror, at der er en diagnose, så kommer der en fjerde læge og fejer det af bordet. Det var fuldstændig unødvendigt! | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 17 | Socialpædagogen på børneafdelingen blandede sig for meget og fik min familie til at føle sig uvelkomne. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 18 | Manglende informationer om de praktiske ting - hvor finder man f.eks. mad uden for spisetiderne, er der besøgstider, hvilke toiletter skal/må vi bruge etc. | Godt |
|  | 19 | Alt personale var meget flinke og tog sig god tid til at hjælpe. Meget professionelle. Man følte, at man var i gode hænder, og at de gerne ville hjælpe. Som nævnt tidligere var det dog lidt forvirrende, at man kunne få lidt varierende svar at vide, fordi man netop var i kontakt med flere forskellige. Men ellers har vi kun ros tilovers for hele personalet! | Godt |
|  | 20 | Personalet har hele vejen igennem forløbet, fra indlæggelsens start til den overståede operation, været meget forstående for vores nervøsitet, og været meget nærværende overfor hele familien. | Godt |
|  | 22 | Noget kaotisk forløb. Vi fik brev om nogle blodprøveresultater to måneder efter udskrivelse. Havde været til kontrol to gange på det tidspunkt. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 25 | Måltidernes tidspunkt passede meget dårligt for en børneafdeling. Morgenmaden kom for sent (to timer efter vi stod op.) Frokosten var også for sent i forhold til almindelig middagslur for mindre børn. Desuden havde køkkenpersonalet og det øvrige personale forskellige meninger om graden af selvbetjening i køkkenet. Det ville være rart med entydig skriftlig information om dette. Maden var rigtig god! | Godt |
|  | 26 | Lave, så begge forældre kan være indlagt med de helt små børn. Behandle alle ens, og ikke favorisere folk, fordi de har været der før. Få styr på, hvornår taxa kommer og henter folk, hvis de f.eks. skal til Aarhus, og huske, at der skal bestilles med barnestol, når det er til små børn. Lær personalet at tænke: Man kan ikke på ti minutter få et [lille barn] skiftet, i tøj og madet, fordi man skal med taxa [lang tid] før man skal være på et andet sygehus til undersøgelse. | Dårligt |
|  | 27 | Alt i alt synes jeg som mor, at det har været rigtig godt. Dog er det ikke alle sygeplejersker, som har lige meget empati, og det, synes jeg, er en vigtig del at have med sig. Specielt når man har med børn at gøre. | Virkelig godt |
|  | 28 | Det ville være godt, hvis de tænkte over, hvem man skal dele rum med. Det er ikke sjovt for en [lille] pige, der ligger og vrider sig af smerter at få at vide af sygeplejersken "ja, der er desværre ikke noget, vi kan gøre. Vi må håbe, at det snart går over". Hvorpå hun vender sig over mod den [jævnaldrende] pige overfor, der har fået fjernet mandlerne og siger: "Du skal bare sige til, så får du alt det smertestillende, du vil have, for det må ikke gøre ondt". | Dårligt |
|  | 29 | Fortæl eller lav en folder om de forskellige spisetider og lav et større udvalg (det er syge børn). Vi vidste ikke hvor og hvornår og fik derfor sørgelige rester. Ringe, at det koster penge for kaffe/te, andre steder er der opsat automater med stort udvalg af drikke GRATIS. Der var alt for mange | Dårligt |

forskellige læger, som skulle have samme historie. Læs dog journalen!

- | | | | |
|---|----|---|------------------|
| ✎ | 33 | Lytte noget mere til personer samt familierne. De var søde ved mig, mens jeg var der. Ønskede mere information; jeg vidste aldrig, hvad der skulle ske. Et virkelig godt sted for folk med syge børn. | Godt |
| ✎ | 34 | Jeg er en muslimsk pige, og mine børn og jeg spiser ikke noget af afdelingens mad, når jeg bliver indlagt. Hvis der kunne findes en halalslugter til kylling og oksekød. Tak. | Godt |
| ✎ | 35 | Synes vi fik en kanon behandling hele vejen igennem. Personalet gjorde ens hverdag deroppe nemmere med deres smil og gode humør :-) | Godt |
| ✎ | 36 | Personligt fik vi tilbudt at blive indlagt med vores søn, men da det kun var den ene af os der kunne blive indlagt, valgte vi at tage hjem. Som forælder har jeg brug for at have min mand ved mig, så jeg synes, at det bør være muligt at blive indlagt med sit barn sammen. Man kunne evt. tage imod betaling for den ene forælder. Da jeg lige havde født, blev jeg indlagt på barselsafdelingen. Jeg blev hele tiden gjort opmærksom på, at min mand til hver en tid kunne risikere at blive flyttet væk fra mig og vores søn, som lige var kommet til verden. Det gjorde indlæggelsen ubehagelig, og jeg følte mig ikke tryk ved situationen, da jeg havde brug for at have min mand ved mig - også om natten - sammen med vores nyfødte søn. | Godt |
| ✎ | 37 | Kommunikation mellem afdeling, og praktiserende læge forud, var ikke til stede. På afdelingen var man uenige om, hvorvidt undersøgelser lavet tidligere hos lægen var nogle, man ønskede indsigt i og benytte sig af. | Godt |
| ✎ | 38 | Ikke dele stue med store drenge og deres forældre. Helst dele med "personer med samme problem". | Godt |
| ✎ | 39 | Det var en meget, meget dårlig oplevelse for vores datter. Vi blev i den grad misforstået, fejlvalderet som forældre. Jeg ønsker ikke at opleve noget lignende, det var meget ubehageligt. Det var en oplevelse, hvor man blev snakket hen over, og blev dårligt behandlet. | Virkelig dårligt |















ID Kommentarer - Akutafsnit


Samlet indtryk


- | | | | |
|---|----|--|------|
| ✎ | 3 | Fast telefon på isolationsstue! Tak til meget dygtigt personale. Sygeplejersker, læger, laborant (kom alle super hurtigt!) | Godt |
| ✎ | 6 | Modtagelsen var rigtig god. Jeg følte dog efter indlæggelsen, at jeg manglede information omkring mad osv. Stod lige pludselig og ikke vidste, hvordan og hvorledes med mad til min søn, og jeg kunne ikke finde hjælp. Jeg vidste faktisk under hele indlæggelsen ikke, hvor jeg skulle kontakte en sygeplejerske for hjælp, udover at rykke i akutsnoeren. | Godt |
| ✎ | 10 | Personalet på børneafdelingen var rigtig gode til at fortælle, forklare og informere, hvilket i høj grad gjorde, at jeg var tryk ved situationen! Det var en meget grim oplevelse med feberkrampe. Jeg, som mor, var bange og ked af det, hvilket der var stor empati for. Jeg kan kun sige gode ting om vores ophold. | Godt |
| ✎ | 12 | VI FIK ABSOLUT EN FIN MODTAGELSE OG OPLEVEDE EN GRUNDIG UNDERSØGELSE AF VORT BARN. DOG SYNES VI AT MÆRKE STOR FORSKEL PÅ PERSONALETS STØTTE OG OMSORG FRA DAGVAGTEN TIL AFTEN-/NATTEVAGT. MÅSKE ER NORMERINGEN VARIERENDE, ELLER SKYLDES DET PERSONLIG INDSTILLING? VI OPFORDRER TIL, AT MAN BORTSKAFFER BEFORDRINGEN TIL DE | Godt |

Bilag 5

KØRENDE FORÆLDRE OG I STEDET YDER AFDELINGEN ØKONOMISK STØTTE, DA SENGE, STUER M.V. ER NEDSLIDTE OG FORFALDNE. ENDVIDERE STILLE EN MADRAS TIL RÅDIGHED TIL FORÆLDRE, DA MAN SELV STÅR FOR VARETAGELSE AF BARNET UNDER INDLÆGGELSE, OG DET KAN TIL TIDER KRÆVE BEGGE FORÆLDRES STØTTE OG OMSORG.


-  13 Meget søde og imødekommende sygeplejersker. Specielt stor ros til NN og NN for stor forståelse og venlighed. Godt
-  14 Vi har været indlagt to gange akut på børneafdelingen på Randers Sygehus med vores datter i 2010 pga. [lidelse]. Begge gange har vi følt os fuldstændig i trygge hænder og ved første indlæggelse fik vi lavet en medicineringsplan, som var rigtig god at støtte sig til i det videre forløb. Virkelig godt
-  15 Jeg lå med mit [lille barn] på en 2-mandsstue. [Om natten] byttede de rundt på sengene på stuen. [Om morgenen] byttede de sengene tilbage, stadig uden patient. Der er meget lydt på afdelingen, det meste af natten lå jeg (moderen) vågen, fordi der var et spædbarn, som græd hele natten. Meget lydt... Godt
-  16 De var alle rigtig søde ved mig. Virkelig godt
-  17 Udtryk helt præcist hvad patienten fejler, så man ikke er usikker, når man kommer hjem. Gøre værelserne mere hyggelige (glade). Virkelig godt
-  18 En afdeling som jeg til en hver tid vil være tryk ved. Godt
-  21 Synes personalet var flinke til at informere om ventetid, og hvad der ville ske osv.!!! Følte på intet tidspunkt at vi var overladt til os selv!!! Så vi har kun positivt at sige om børneafdelingen på Regionshospitalet Randers. Virkelig godt
-  24 Husk at informere om stedets faciliteter og om hvilke muligheder der er, så man ikke spilder en masse ressourcer unødigt. Fortæl hvad I gør, vil gøre og hvorfor! Godt
-  25 Vi havde én uheldig oplevelse i forbindelse med blodprøvetagning. Bioanalytiker/sygeplejersken var VÆLDIG KORT FOR HOVEDET, hvilket var meget ubehageligt for os som forældre til en lille syg datter. Vi er godt klar over, at forældre stiller mange spørgsmål, men vi gør det, fordi vi er bange og bekymrede, og har derfor absolut ikke behov for en SUR person, som ydermere skal til at stikke i vores barn! Godt
-  27 Jeg synes, at de gjorde det godt med at være imødekommende, det var dejligt :-). Hvis der var noget der "kunne" laves om: er det, at ens kæreste også må spise! - at det ikke kun er en af os! Ellers mange roser til personalet. Tak for behagelig behandling. Godt
-  28 Min datter er kun [en lille pige], så jeg har udfyldt skemaet. Jeg synes, det er træls, at de har sendt en check til min datter for kørsel. Som sagt er hun [en lille pige]. Hvordan skal den hæves? Godt
-  29 Var i børnemodtagelsen og generelt var faciliteterne gode. Men sengene var MEGET gamle, hvilket gjorde at nattesøvnen ikke blev så god. Det kan jeg ikke vurdere
-  31 Jeg har ikke rigtig noget at kommentere. Jeg syntes, at det var en god afdeling med mange aktiviteter til børnene. Godt
-  32 Hospitalskloven er et virkelig godt tiltag for de små! Virkelig godt

 33 Legerum og familierum var rigtig fine. Sødt og venligt personale. Senge temmelig dårlige, og lidt træls at skulle ligge på 2-sengsstue med børn, der græder og vækker hinanden. Virkelig god atmosfære. Dygtigt personale. Virkelig godt

 34 Vi oplevede, at det varede længe, inden vi blev konsulteret af en læge omkring, hvad de arbejdede på at undersøge og udrede på vores datter. Det var en smule utrygt efter den oplevelse, vi havde haft i hjemmet med det pludselige [anfald], og det lange stykke tid der gik, inden hun kom til bevidsthed igen. Vi blev udskrevet uden en egentlig diagnose, men derfor er vi da sikre på, at lægerne har gjort deres arbejde og derfor svarer vi også positivt på [spørgsmålene]. Godt



















ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk












 1 Mere ensartet information fra personale, samt mere oplyste medarbejdere. Manglede især viden om amning, almindelig viden om babyer. Rystende at personalet selv belærer forældrene i deres NICAP metode, som bl.a. består i ingen brug af parfume, lavt støjniveau, påpasselighed af sygdom; når personalet slet ikke selv formår at overholde dette, de bruger parfume og hårlak i stor stil, spritter fingre og stikker dem derefter omgående i kuvøsen til barnet i stedet for lige at lade spritten dampe af først, oplevede dagligt meget larmende personale på afdelingen, samt at personale er mødt hostende og halvsyge på arbejde, ikke acceptabelt! Overholdelsen af reglerne, som afdelingen selv har lavet på besøgsforløb overholdes til stor beklagelighed IKKE. Har desuden måtte hente personale i pausekøkkenet, da en alarm gik ved et andet barns kuvøse, dette hørte personalet ikke, da de alle var gået til pause på samme tid så ingen overvågede afdeling imens! - skræmmende! Dårligt











Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - Afdeling D4	Samlet indtryk
3	Nej. Har en åben indlæggelse til [mit barn]. Har været tilknyttet afdelingen [i nogle år].	Virkelig godt
5	Kan kun sige, at det er professionelle mennesker, som er super til børn og deres forældre :-)	Virkelig godt
8	Alt vel. Det var en indlæggelse gennem vagtlægen.	Virkelig godt
13	En læge sagde, at man skulle ringe, en anden blev lettere sur over, at man ringede. Man fik næsten at vide, at man løj.	Dårligt
14	Blev indlagt akut.	Det kan jeg ikke vurdere
15	Blev indlagt akut.	Virkelig dårligt
17	Meget lang ventetid, hvilket resulterede i en aftalt akut indlæggelse.	Det kan jeg ikke vurdere
17	Vi fik en tid, der lå for langt ude i fremtiden, så det endte med, at en vagtlæge indlagde os.	Det kan jeg ikke vurdere
19	Min datter blev indkaldt direkte fra lægen, derfor havde vi ingen kontakt inden.	Godt
23	Jeg synes, at læge NN kunne have informeret bedre om, hvad der skulle ske under indlæggelsen, ved den undersøgelse, vi var til på ambulatoriet. Observering af spisevaner inden indlæggelse, plus at skrive ned inden, kunne have sparet os for et par dages indlæggelse.	Godt
24	Var til vagtlæge, som ringede til Randers, hvor vi fik at vide, at vi skulle komme med det samme.	Godt
26	Får at vide, at lægen bare skal tjekke barnet, og inden man får set sig om, er man indlagt, uden at have snakket med lægen.	Dårligt
30	Vi blev modtaget godt, men savnede information om, hvilke tiltag de ville tage under indlæggelsen.	Virkelig dårligt
32	Vagtlægen var for langsom til at tage stilling til en indlæggelse.	Godt
33	Jeg troede, jeg modtog nogle papirer om, hvad jeg skulle medbringe m.m., samt hvor jeg skulle møde.	Godt
39	Det var en meget, meget dårlig oplevelse for vores datter. Det, vores egen læge havde sendt os af sted for, blev overhovedet ikke efterlevet.	Virkelig dårligt

	40	Efter [mere end to ugers] forstoppelse fik vi at vide fra vores læge, at vi ville blive indkaldt til børnelæge. Dette var dog ikke tilfredsstillende for os, da vi synes, at [så lang tid] uden afføring for et lille barn er meget foruroligende. Derfor ville vi ikke udskyde noget og valgte selv at ringe direkte til børneafdelingen på Randers Sygehus.	Intet svar
	ID	Kommentarer - Akutafsnit	Samlet indtryk
	1	For lang ventetid.	Godt
	3	En rigtig god oplevelse! Med en syg dreng, styr på det.	Godt
	7	Ambulanceindlæggelse, akut. Lille barn med feberkræmper første gang.	Godt
	9	[Patienten] blev akut indlagt, så der var ingen ventetid.	Godt
	10	Vi blev hentet af ambulance, så der var ingen ventetid eller telefonkontakt til børneafdelingen inden indlæggelsen.	Godt
	11	Ventetiden i modtagelsen virkede meget lang inden indlæggelse. Fra [sen formiddag til eftermiddag] hvor patienten skulle ligge på en ukomfortabel briks.	Godt
	14	Vi blev indlagt akut, derfor var der ikke noget forløb op til indlæggelsen.	Virkelig godt
	17	Vi følte ikke, at vi rigtig besked om, hvad der var i vejen, så da vi kom hjem. Var vi i tvivl om, hvad vores datter egentligt fejlede.	Virkelig godt
	19	Jeg blev mødt af personale med det samme og blev oplyst om ventetid. Meget imødekomende og venlige.	Virkelig godt
	20	Patient NN blev indlagt via vagtlægen, akut indlagt. Da vi kom til afdelingen, blev vi ikke informeret om ventetid, men patienten blev hurtigt set på af en sygeplejerske og herefter en læge.	Godt
	22	Vi blev henvist akut via lægevagten, det var rigtig rart, at ens bekymringer blev taget alvorligt over hele linien.	Godt
	23	Vi fik først en seng [om aftenen], og det er lidt sent, da jeg kun er [barn]. Vi måtte selv spørge ind til, om vi skulle blive der, inden der blev taget initiativ til at finde en seng!	Godt
	26	Akut indlæggelse.	Godt
	28	Blev ringet op, om vi kunne komme med det samme, og det gjorde vi så.	Godt
	31	Nej, det var som det skulle være.	Godt
	31	Vi sad og ventede i 1-1½ time, inden en læge kom og så på vores datter, som havde vejrtrækningsproblemer på grund af [sygdom].	Godt
	35	Blev afhentet med ambulance, tilkaldt af vagtlæge. Hurtig respons, og god modtagelse/information.	Intet svar




Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa**Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?**

	ID	Kommentarer - Afdeling D4	Samlet indtryk
	2	Bedre information vedrørende ventetid fra man kommer, til barnet kan blive undersøgt. Lang ventetid.	Godt
	3	De har altid rum klar til [patienten], som er autist. Ofte det samme, og det giver en god trykthed.	Virkelig godt
	8	Alt ok.	Virkelig godt
	14	Fint at far, mor, søster og bror kunne være hos mig.	Det kan jeg ikke vurdere
	19	Meget professionel modtagelse. Smil, godt humør, men man blev stadig taget alvorligt. Gav en tryk fornemmelse.	Godt
	23	Søde og imødekommende, alle sammen. Godt, at det var samme sygeplejerske i de første to dage og samme hver aften.	Godt
	26	Manglede, at man ikke enten fik en stue eller blev vist til venteværelset med det samme. Personalet er gode til straks at finde mad til barn og forældre.	Dårligt
	30	Vi blev modtaget godt, og der var god tid til at forklare vores problemer.	Virkelig dårligt
	33	Vidste ikke, hvor jeg skulle henvende mig, og så blev jeg henvist til et legeområde. Synes godt man kunne være lidt mere imødekommende.	Godt
	34	Det tager lang tid at vente på, at lægen kommer.	Godt
	38	Lang ventetid på at få en stue, sad i opholdsrummet, og det var for koldt.	Godt
	ID	Kommentarer - Akutafsnit	Samlet indtryk
	2	Meget venlige og imødekommende. Tog os seriøst. DEJLIGT.	Godt
	3	En meget hurtig og professionel [modtagelse]. Tak for det, også selvom det var en [] "sen" aften.	Godt
	4	Meget sød, grundig, rolig læge. Super til børn og meget sympati og forståelse (tak til lægen NN).	Godt
	6	Blev mødt af en sød og smilende samt ikke mindst beroligende sygeplejerske, der tog sig god tid til at tage godt imod os og informere os om det videre forløb.	Godt
	10	Min søn og jeg blev modtaget af en vældig flink og forstående sygeplejerske. Hun havde overblik og tid til at forklare om feberkræmper, og på den måde få beroliget mig. Superfint.	Godt

	11	De var meget søde og imødekommende.	Godt
	12	Informativt, undersøgende og venligt personale.	Godt
	15	Meget kompetent sygeplejerske som modtog os.	Godt
	17	Glad og meget imødekommende. Dejligt, når man kommer sådan et sted hen.	Virkelig godt
	18	Der var travlt, men personalet udviste overskud.	Godt
	21	Synes, vi blev taget godt imod, de vidste hvem vi var, og vi blev sat ind i tingene ret hurtigt! Vi ventede en del, men vores tilfælde var heller ikke akut.	Virkelig godt
	24	Kunne ønske bedre information om, hvad der skulle ske og hvorfor.	Godt
	27	Søde mennesker alle sammen. Man følte sig velkommen, både som person, men også med spørgsmål.	Godt
	33	Vi blev straks taget imod af venligt personale, der straks handlede.	Virkelig godt
	35	God ro og hurtig information.	Intet svar


ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

	1	Fik ikke nogen information angående indlæggelsen - kontaktsygeplejerske - hvad vi kunne forvente under indlæggelsen, gensidige forventninger - hvad forventes af os som forældre og hvad har vi af ønsker og forventninger til personalet osv. Det var utrolig kritisabelt og mangelfuldt!	Dårligt
	2	Personalet var altid smilende, og man følte sig velkommen under de omstændigheder, barnet var indlagt.	Godt
	3	Personalet var venlige og imødekommende, og der var ingen ventetid, men vi følte ikke, at der blev lyttet til vores problemstilling angående vores barn.	Dårligt


Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - Afdeling D4	Håndtering af fejl
2	At der ikke blev givet den medicin, der skulle gives. Mor måtte selv minde personale på det.	Virkelig godt
4	Diagnosen var, at der intet var galt med vores barn. Dette var ikke korrekt, men selvom vi bad specifikt om henvisning til andet sygehus, og på dette tidspunkt selv havde en stærk formodning om, hvad barnet fejlede (som de der var eksperter i), så blev dette totalt afvist. I stedet var "behandlingen", at barnet skulle presses til at spise, dels ved afledning, dels med vedholdende at presse på, samt ved at sulte mellem måltiderne, hvilket er den direkte vej mod at skabe en spiseforstyrrelse - eller forstærke sådanne problemer.	Dårligt
10	En læge sagde én ting. En anden noget andet. En tredje noget helt tredje. Meget forvirrende.	Personalet kendte ikke fejlen(e)
15	At jeg ikke blev udredt/ fik afklaring på, hvorfor jeg har bestemte symptomer.	Virkelig dårligt
19	Der skete en kommunikationsfejl mellem nogle ansatte på afdelingen, hvilket gjorde, at vi en af dagene ventede seks timer på en læge NN. Det var lang tid!	Godt
21	At min prøve ikke blev behandlet korrekt.	Godt
23	Vi fik at vide, at første døgn var ren observation, og derefter skulle der laves en actionplan. Det endte med to døgn observation, hvorefter at vi rykkede for action på det videre forløb.	Godt
33	Jeg kom med en datter, der var syg, og så ender de med at beholde MIG og give mig medicin. Det synes jeg er forkert.	Dårligt
39	Vi blev misforstået. Det, vi var indlagt for, blev der ikke taget hånd om.	Virkelig dårligt
ID	Kommentarer - Akutafsnit	Håndtering af fejl
5	De kunne ikke finde ud af, hvad der var galt og sendte os hjem med besked om, at det var en virus. To dage efter gik jeg til min egen læge og fandt ud af, at blodprocenten var [meget høj]!!!	Personalet kendte ikke fejlen(e)
13	Under første indlæggelse (indlagt nogle gange i forløbet) blev vores søns behandling afbrudt. Ved næste indlæggelse fandt lægerne ud af, at dette IKKE skulle være sket, og vores søn måtte begynde behandling med høj dosis. Der blev først taget blodprøver (ved egen læge).	Personalet kendte ikke fejlen(e)
30	Der blev taget en forkert beslutning, første gang vi var indlagt, hvilket blev lavet om anden gang, og som viste sig var rigtig.	Godt

-  31 Lægen sagde, at vi kunne blive ved vores datter natten over, men da sygeplejersken kom, sagde hun, at det kun var den ene forælder, der måtte blive. Intet svar

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Håndtering af fejl

-  1 Gav medicin på forkert tidspunkt. Glemte at give medicin. Gav vejledning i øst og vest uden at kende til den konkrete sag/forløb. Godt













Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Afdeling D4	Samlet indtryk
3	Jeg har som forælder besvaret for [patienten], som er autist.	Virkelig godt
4	Afdelingen burde sætte sig ind i sensitive børn/SI-børn (børn med sanseintegrationsproblemer). Dette er meget udbredt, så det er helt uforståeligt, at læger og sygeplejersker ikke kunne genkende de meget tydelige tegn, vores søn udviste på dette. Vi måtte gå videre privat for at finde ud af, hvad hans problemer skyldtes.	Virkelig dårligt
8	Vi har gennem de sidste ca. 17 måneder kun haft positive oplevelser med afdeling D4. Vores søn fik meningitis da han var meget lille. Så vi besøger afdelingen temmelig tit.	Virkelig godt
10	Føler ikke man bliver taget alvorligt.	Dårligt
16	Var kun indlagt én dag.	Godt
19	Vi var i kontakt med flere forskellige, hvilket gjorde, at man også engang imellem fik lidt forskellige svar. Det kunne godt gøre det hele lidt forvirrende.	Godt
25	Min datter og jeg var indlagt for at finde ud af, hvorfor hun over en meget lang periode sov meget dårligt om natten. Hun havde desværre mellemløbetændelse på det tidspunkt, så der kom ikke en løsning ud af opholdet, men det var meget rart, at vores problem blev taget seriøst.	Godt
26	Generelt for lidt info om, hvad der skulle ske. Personalet hørte ikke efter, hvad der blev sagt. De dannede deres mening, og det var så den, der var gældende, selvom den ikke stemte overens med de egentlige fakta.	Dårligt
28	Hvis man ikke kan samarbejde/være enige med den læge som man har kontakt til først, kan man ikke få en anden! Lægen var dårlig til at forklare, hvad der blev gjort. Lægen virkede streng og urokkelig og troede ikke på os.	Dårligt
30	Det var min søn, som var indlagt. Han fik rent ud sagt ingen behandling, og det var meget utilfredsstillende, at de ikke lyttede til mig og de problemer, vi har haft gennem flere år. Jeg bad direkte om at få taget en blodprøve for nærmere undersøgelser. Til dette fik jeg at vide, at: "vi stikker ikke børn unødigt". Jeg ved, hvad det ville have betydet for ham af ubehag og dårlig oplevelse at få taget blodprøve, men jeg fandt det på ingen måde "unødigt" i forhold til at vide mere om hans helbreds-tilstand. Jeg vil sige, at vi spildte fire dage af vores tid og systemets ressourcer på den indlæggelse.	Virkelig dårligt
31	Min søn og jeg var indlagt, fordi han ikke ville/kunne spise nok. Jeg ville meget gerne amme, og det støttede afdelingen mig i. De var bare ikke enige i, hvordan det skulle gribes an. Vi har tidligere været indlagt på en anden afdeling med det samme. De var bedre til ammevejledning.	Godt
33	Jeg følte mig overvåget, og at jeg og min familie ikke blev hørt, og når jeg spurgte om noget, var der ingen, der vidste noget om mit forløb.	Godt

✎	36 På et tidspunkt ventede vi i halvanden time på besked om, hvornår vi skulle møde op igen, så vi kunne komme hjem og ikke optage en stue. Da vi henvendte os til personalet, virkede det som om, de havde glemt det i farten. Vi blev på et tidspunkt bedt om at aflevere tre afføringsprøver. Vi får af vide, at vi blot skal aflevere dem, så snart vi har tre, uden at ringe i forvejen. Vi kører til sygehuset, og da vi aflevere prøverne bliver vi mødt meget uforstående. Det var lidt ubehageligt, da vi havde brug for at have tillid til sygeplejerskerne, som i øvrigt ikke bemærkede os, før vi bankede højt på døren, fordi de sad og snakkede og læste reklamer. Vi havde ønsket, at personalet havde orienteret hinanden lidt bedre, så vi havde følt os mere velkomne da vi afleverede prøverne.	Godt
✎	38 For meget fokus på brystpumpe. Tre personer fra personalet gav en lang forklaring, hvilket var unødvendigt, da jeg (patientens mor) godt kender konsekvensen ved brug af brystpumpe, og jeg bruger den kun i absolut nødstilfælde, dvs. meget sjældent.	Godt
ID	Kommentarer - Akutafsnit	Samlet indtryk
✎	5 Synes, de skulle have taget en blodprøve.	Dårligt
✎	8 Tålmodigt personale, der ikke virkede til at have travlt :-)	Godt
✎	11 [Patienten] blev sendt hjem fra kirurgisk afdeling efter mistanke om blindtarmsbetændelse. Da dette blev afvist, aflystes de planlagte blodprøver. Disse blodprøver kunne måske have diagnosticeret [patienten] og reduceret forløbet.	Godt
✎	14 Behandlingen vedrørte min datter, som var indlagt med [sygdom].	Virkelig godt
✎	17 Var en ok oplevelse.	Virkelig godt
✎	31 Behandlingsforløbet var fint nok, men vi kunne være kommet tidligere hjem, hvis vi ikke skulle have ventet på lægen, som skulle se på patienten, for sygeplejersken sagde, at hun havde det fint nok til at tage hjem, men vi sad i fire timer og ventede på lægen, inden vi måtte tage hjem.	Godt
✎	33 Der blev handlet adækvat og professionelt hele tiden og med stor menneskelig indlevelse.	Virkelig godt
✎	35 Vi har været indlagt under et døgn og fik en fin behandling, fra vi kom, til vi blev udskrevet.	Intet svar
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
✎	1 Manglede empati, forståelse og anerkendelse af vores følelser i situationen under indlæggelsen fra personalet. Personalet var enorm dygtige til at sige en masse flotte pædagogiske begreber om egen indsats/arbejdsmetoder såsom anerkendende, lyttende, forstående, overbærende, tålmodige, rummende etc. men dette var i virkeligheden blot begreber og ikke virkelighed!	Dårligt
✎	3 Der var ikke fokus på den problemstilling, vi havde, men mere opmærksom på andet problem, som de mente eksisterede. Selvom vi som forældre ikke delte den oplevelse.	Dårligt

Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa**Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

	ID	Kommentarer - Afdeling D4	Samlet indtryk
	4	Vi lod os udskrive for at slippe væk fra afdelingen, da de ikke formåede at hjælpe.	Virkelig dårligt
	11	At viderebehandling er sat i værk inden udskrivelsen.	Dårligt
	14	Det kunne have været rart, at få en skriftlig redegørelse over undersøgelser/behandlinger med hjem, så vores [] bedstemor kunne have læst, hvad der var sket.	Det kan jeg ikke vurdere
	15	Meget utrygt, at blive udskrevet til uvidenhed med fortsatte symptomer.	Virkelig dårligt
	17	Den læge, der udskrev vores datter, valgte at rydde læge NNs, fysioterapeuters og os forældres udtalelser til side. Det var dybt uprofessionelt, og helt hen i vejret. Hun anede overhovedet ikke, hvad hun talte om. Under al kritik!!!	Det kan jeg ikke vurdere
	17	Læger, fysioterapeuter og sygeplejersker var enige, men den læge, der udskrev os, fejede alt af bordet og mente, de tog fejl, og at vi skulle tage hjem. Hun var meget ubehagelig.	Det kan jeg ikke vurdere
	19	Dejligt, at de gjorde meget ud af at oplyse, at man var mere end velkommen til at kontakte afdelingen, hvis der blev problemer, eller man havde spørgsmål. At man vidste, man havde mulighed for at komme tilbage.	Godt
	23	Mangler stadig svar på prøver, der blev taget under indlæggelsen. Har de glemt at sende dem eller uduelige prøver? Håber at næste undersøgelse kan give os det svar.	Godt
	29	I fandt aldrig ud af, hvad vores datter fejlede. Derfor har hun været syg siden, og er først lige blevet rask efter ophold og operation på andet sygehus.	Dårligt
	30	Vi blev udskrevet med et telefonnummer i hånden - intet andet! Da jeg dagen efter gentagne gange forsøgte at kontakte personalet på dette nummer, var der ingen der svarede. Vi fik dog også en telefontid til børneambulatoriet 14 dage efter udskrivelsen. Her skulle jeg bl.a. henvende mig omkring regulering af medicin, hvilket jeg selv måtte klare inden, da 14 dage var alt for lang tid at vente. På børneambulatoriet har de været meget behjælpelige og forstående. De undrede sig meget over, at vi ikke havde en tid til opfølgning! De har ligeledes lyttet og givet mig ret i mine bekymringer og vigtigst af alt; handlet herpå.	Virkelig dårligt
	33	Både min familie og jeg var trygge ved, at jeg skulle hjem, men det var sygehuset ikke. Min egen læge blev heller ikke informeret om tingene.	Godt
	ID	Kommentarer - Akutafsnit	Samlet indtryk
	4	Fik en god, venlig opfølgning på børneambulatoriet i Horsens med 2 gange urinprøver.	Godt

✎	11	NN var ikke helbredt ved udskrivelse, og der kom ingen klar diagnose. Efterfølgende måtte NN til egen læge for yderligere blodprøver og endvidere en tur til anden afdeling.	Godt
✎	21	Fik en god samtale med lægen inden udskrivelsen af vores datter!!! Og betryggende at vide, at man altid kunne ringe til dem indenfor de første 24 timer.	Virkelig godt
✎	23	Forstået på den måde, at der var nogle prøver, der skulle tages igen ca. to måneder efter, og det var lægen ikke oplyst om. Som [barn] og som forælder kan det være svært at beskrive nøjagtigt, hvilke prøver der skal tages!	Godt
✎	29	Vi havde spørgsmål til vores søns smertestillende behandling efter udskrivelsen, men syntes ikke, den information, vi fik telefonisk bagefter, stemte overens med den, vi fik under indlæggelsen. Havde ikke indtryk af, at det personale, vi talte med, slog vores søn op og kiggede i journalen, mens vi snakkede med hende.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	34	Vi ville gerne have haft den EEG inden udskrivelse og anden relevant scanning af hendes hjerne, idet hun var så lang tid uden bevidsthed.	Godt
	ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
✎	3	Vores søns papirer skulle sendes til et andet sygehus for videre behandling, men opdagede efter tre uger, at de endnu ikke var blevet sendt.	Dårligt

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 på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per afdeling.² Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herudover på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder, at der kan være forskel på afdelingens resultat i den regionale rapport og i den nationale rapport, da resultatet i den regionale rapport bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregningen af afdelingens resultat er der i den regionale rapportering taget højde for dette ved at vægte patienternes svar på baggrund af afsnitsstørrelse. Afsnitsstørrelse er det eneste forhold som patienternes svar vægtes i forhold til i den regionale rapportering. I den nationale rapportering vægtes patienternes svar i forhold til blandt andet køn og alder, hvilket ligeledes kan bevirke, at der er forskel på afdelingens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

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

Den nationale rapportering består af en rapport, hvor resultaterne er vist i figurer og tabeller. I figurerne er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabellerne består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier. Herudover er der for hvert tema oplyst, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

² For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en national rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.