

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

**Afdelingsrapport for indlagte patienter på**

**Børneafdelingen  
Hospitalsenheden Vest**



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](mailto: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.....	85
	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:	249
Besvarelser fra afdelingens patienter:	137
Afdelingens svarprocent:	55%

### **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).



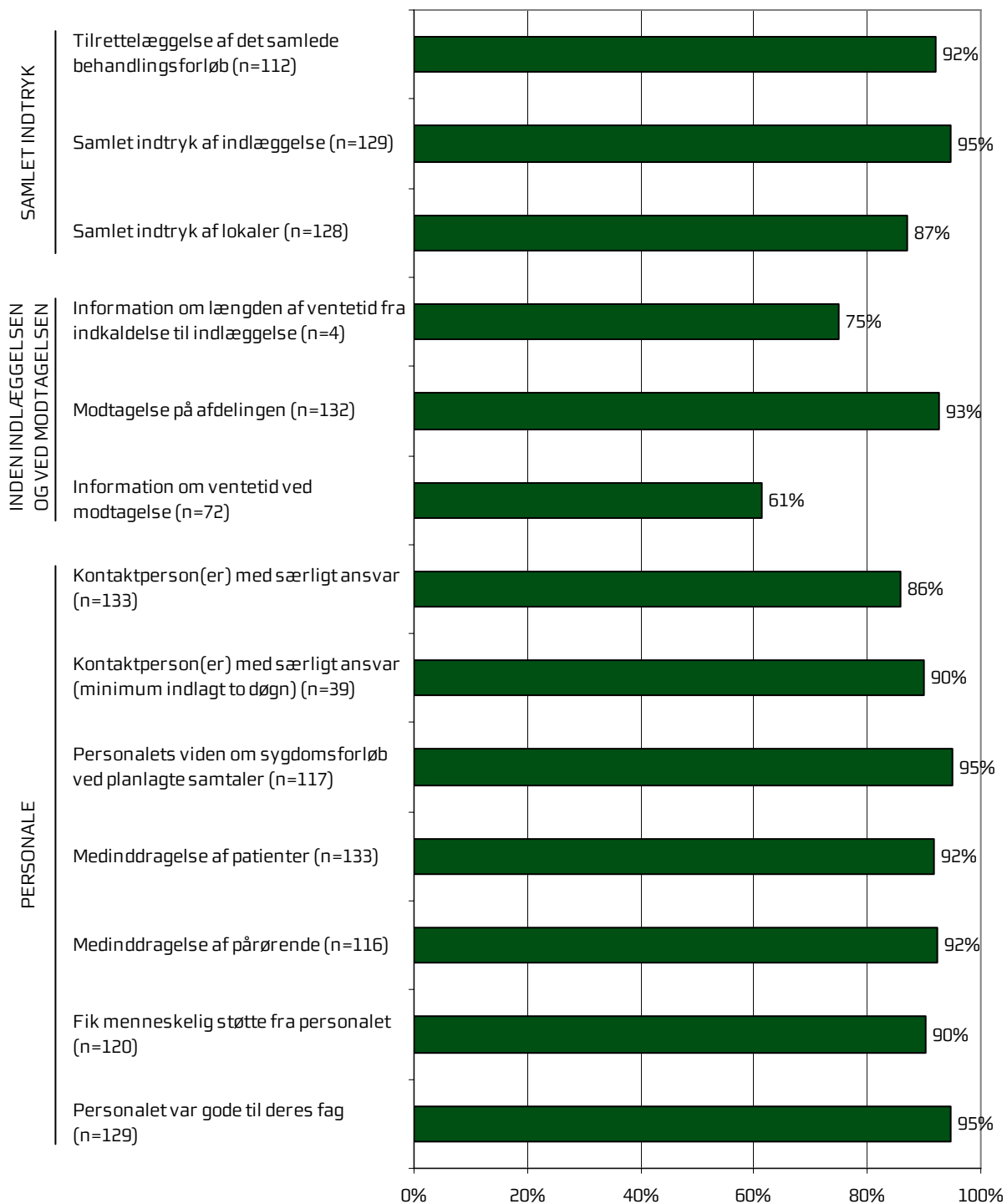


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

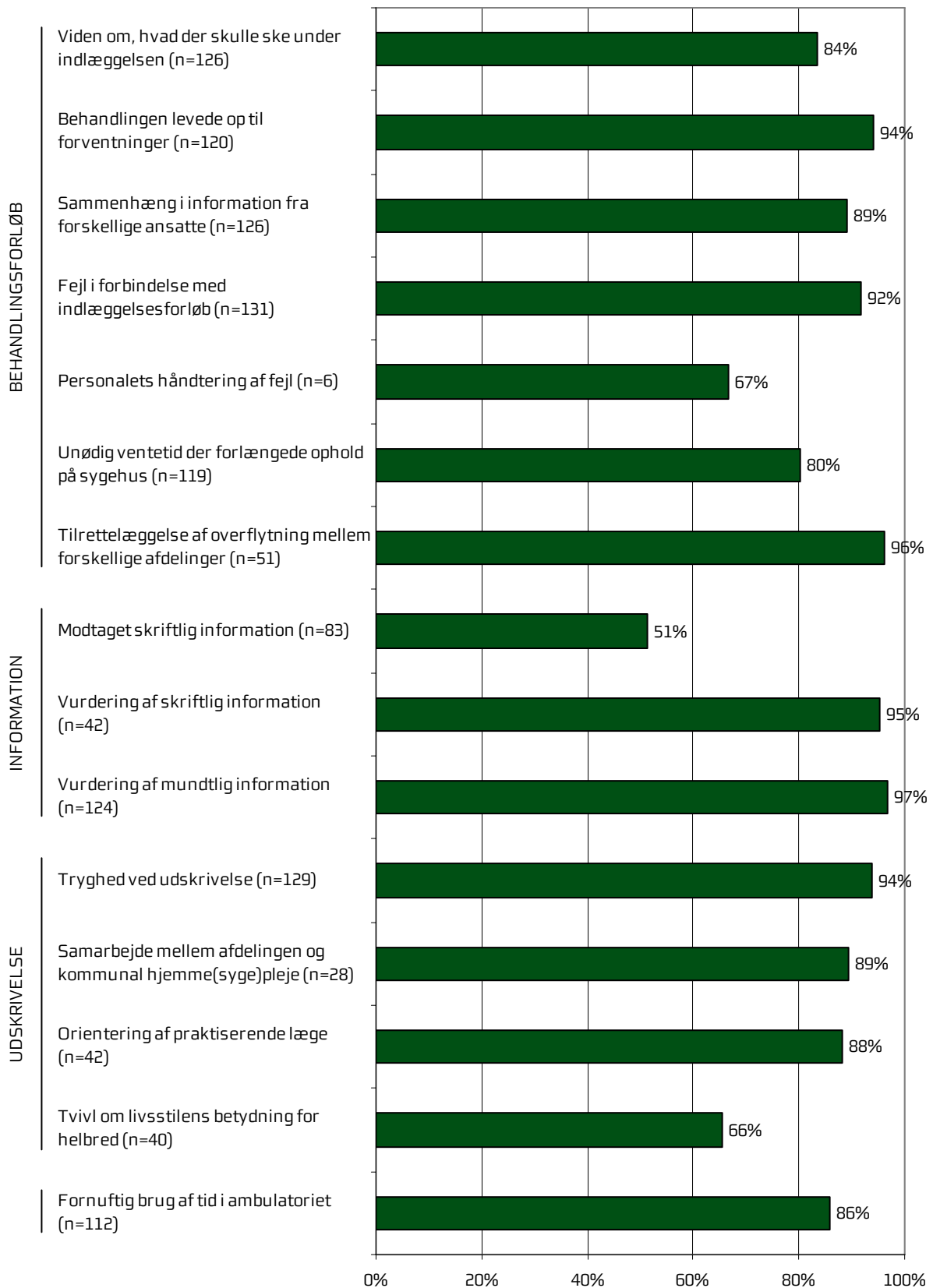
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

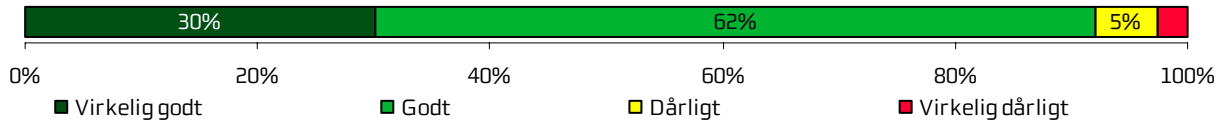
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

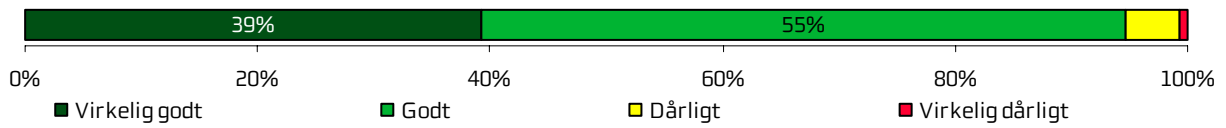
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

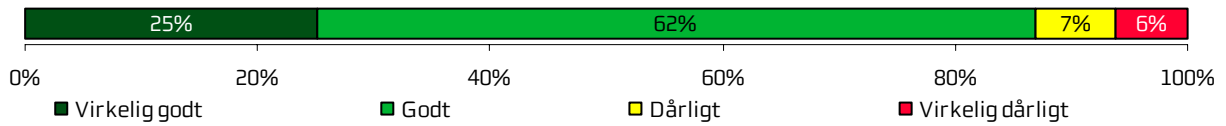
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=112)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=129)



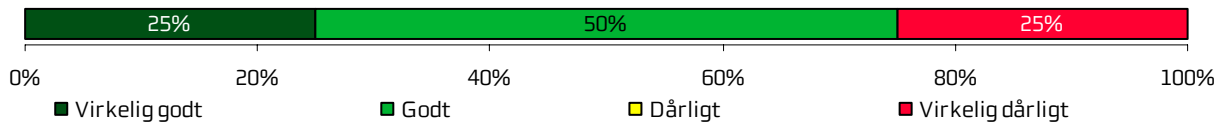
Samlet indtryk af lokaler (n=128)



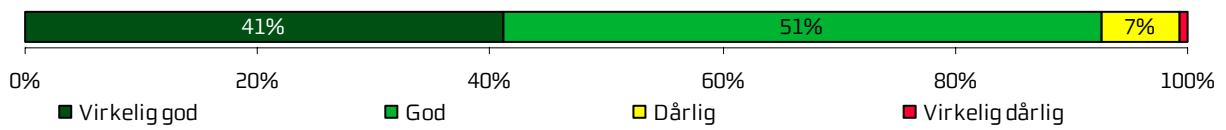
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		92 %	80 %	99 %	89 %	93 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		95 %	79 %	99 %	91 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		87 %	69 %	100 %	88 %	94 % *

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

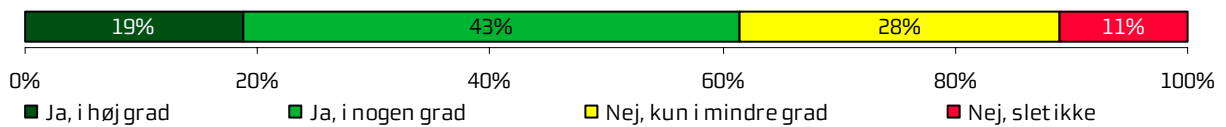
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=4)



Modtagelse på afdelingen (n=132)



Information om ventetid ved modtagelse (n=72)

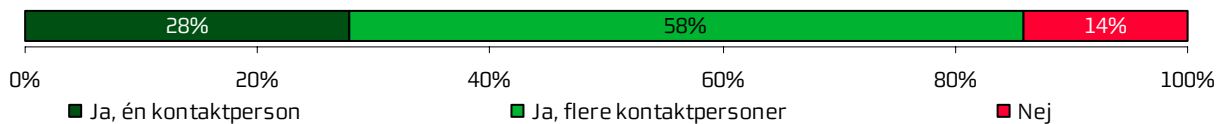




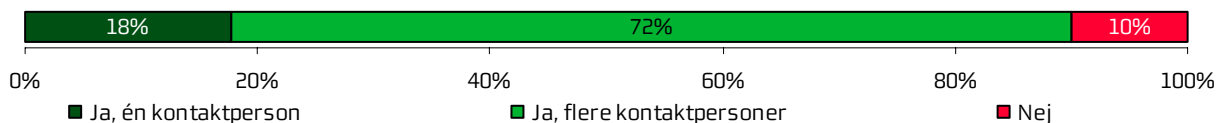
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		75 %	-	100 %	89 %	97 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		93 %	91 %	100 %	95 %	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		61 %	62 %	82 % *	66 %	75 % *

## Personale

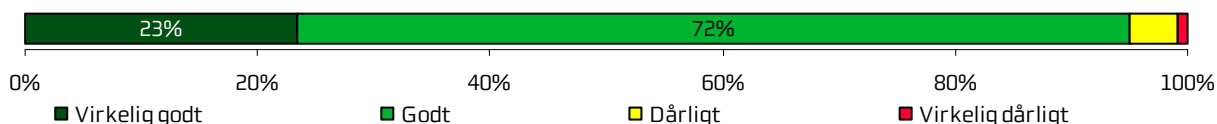
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=133)



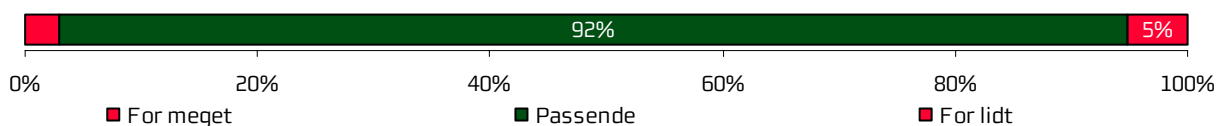
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=39)



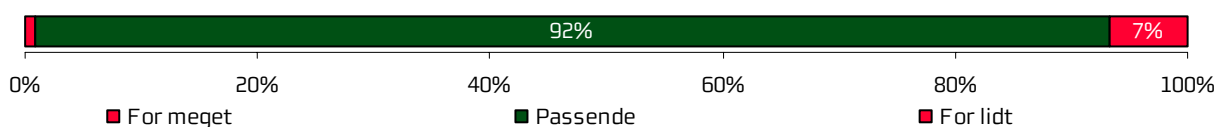
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=117)



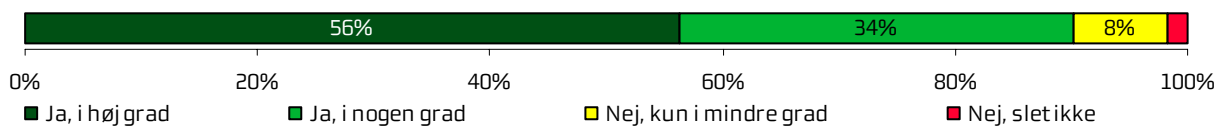
Medinddragelse af patienter (n=133)



Medinddragelse af pårørende (n=116)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=120)



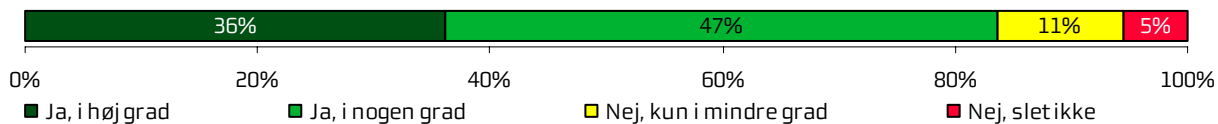
Personalet var gode til deres fag (n=129)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		86 %	78 %	92 %	80 %	83 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		90 %	-	88 %	76 %	81 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		95 %	81 %	97 %	86 %	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		92 %	88 %	96 %	85 %	89 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		92 %	88 %	95 %	80 %	85 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		90 %	92 %	97 % *	87 %	92 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		95 %	94 %	100 %	95 %	97 %

## Behandlingsforløb

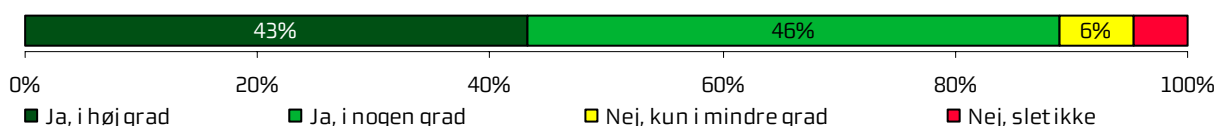
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=126)



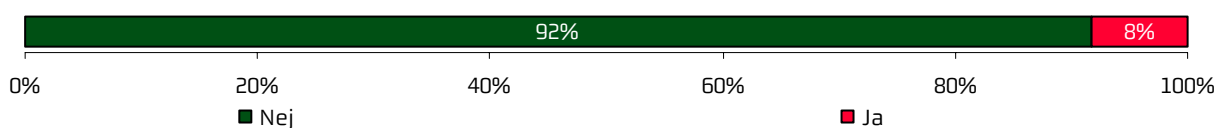
Behandlingen levede op til forventninger (n=120)



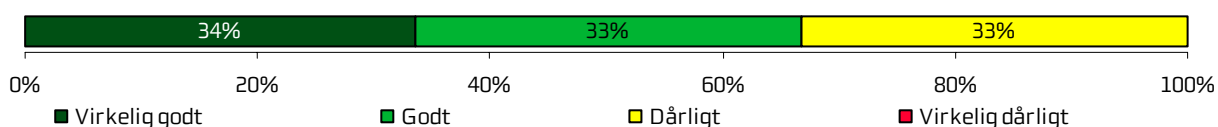
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=126)



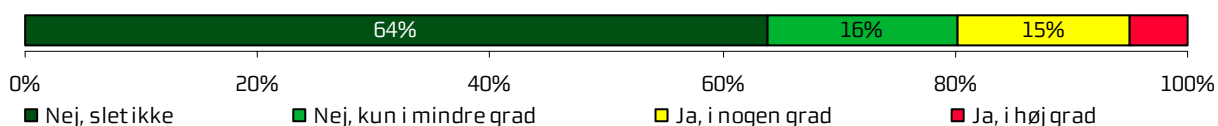
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=131)



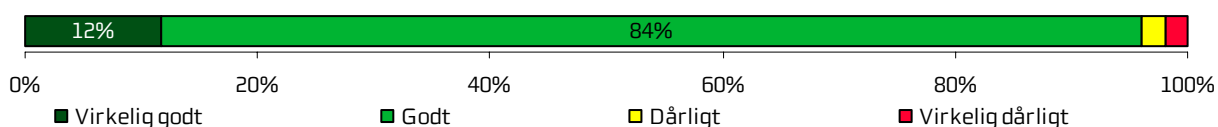
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=119)



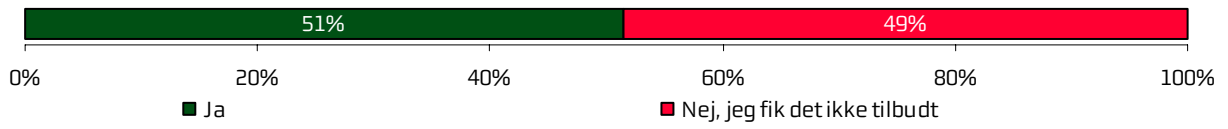
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=51)



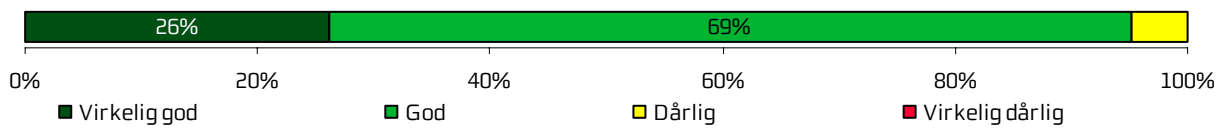
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		84 %	75 %	96 % *	75 %	84 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		94 %	79 %	96 %	87 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		89 %	80 %	95 % *	86 %	90 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		92 %	-	93 %	88 %	90 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		67 %	-	77 %	61 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		80 %	67 %	93 % *	74 %	84 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		96 %	-	96 %	87 %	91 %

## Information

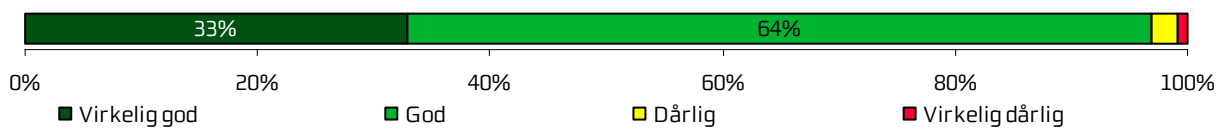
Modtaget skriftlig information (n=83)



Vurdering af skriftlig information (n=42)



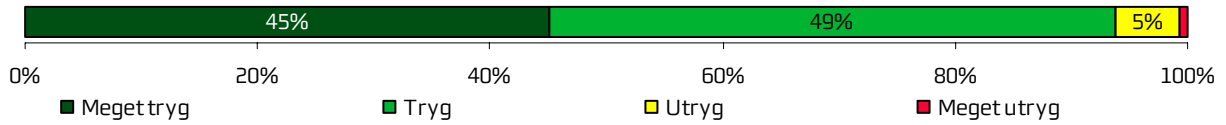
Vurdering af mundtlig information (n=124)



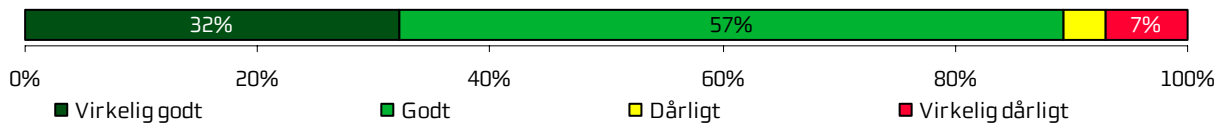
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		51 %	-	91 % *	48 %	62 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		95 %	100 %	99 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		97 %	80 %	98 %	86 %	92 %

## Udskrivelse

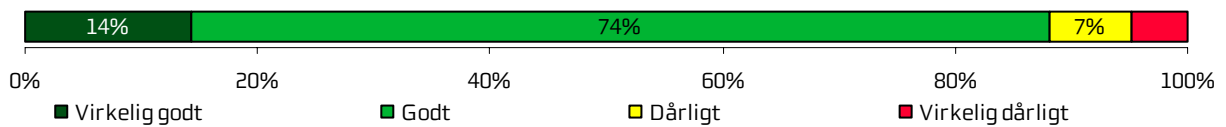
Tryghed ved udskrivelse (n=129)



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



Orientering af praktiserende læge (n=42)



Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=40)

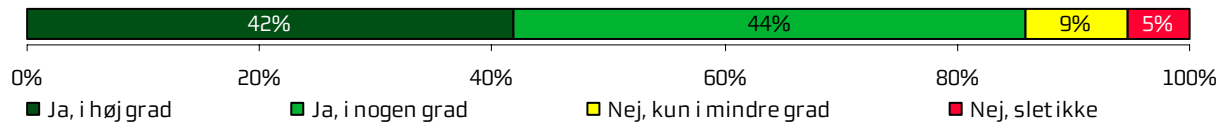




	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		94 %	84 %	94 %	85 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		89 %	86 %	96 %	89 %	92 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		88 %	82 %	97 %	81 %	87 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		66 %	83 %	79 %	67 %	73 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=112)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?		86 %	69 %	97 % *	87 %	91 %



## 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](http://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](http://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](http://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](mailto: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**

<b>1. Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?</b>	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>	Jeg blev ikke indkaldt <input type="checkbox"/>
<b>2. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?</b>						
<b>3. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>		
<b>4. Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?</b>						
<b>5. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?</b>	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 husker jeg ikke <input type="checkbox"/>	

Løbenr.: &gt;&gt;løbnr&lt;&lt;

**PERSONALE**

<b>6. 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)</b>	Ja, én kontaktperson <input type="checkbox"/>	Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>			
<b>7. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?</b>	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"/>	
<b>8. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?</b>	For meget <input type="checkbox"/>		Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>		
<b>9. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?</b>	For meget <input type="checkbox"/>		Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	

10. 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"/>
11. 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**

12. 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"/>	
13. 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"/>	
14. 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"/>	
15. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 18	
16. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
17. 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"/>	
18. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
19. Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Jeg blev ikke overflyttet <input type="checkbox"/>
20. Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	

<b>21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?</b>

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

**INFORMATION**

<b>22. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?</b> (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	
<b>23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik?</b>	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"/>
<b>24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

**UDSKRIVELSE**

<b>25. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?</b>	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
<b>26. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?</b>	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"/>
<b>27. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?</b>	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"/>	
<b>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)?</b>	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"/>	
<b>29. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?</b>						



## 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](http://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](http://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](mailto: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) 55 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	55%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	61%	56%
Kvinde	39%	44%
<b>Aldersgruppe</b>		
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**

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

### 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:

<sup>1</sup> 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	137		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	84		61%	
Kvinde	53		39%	
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	137		100%	
20-39 år	0		0%	
40-59 år	0		0%	
60-79 år	0		0%	
80- år	0		0%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	9		7%	
Pårørende	118		93%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	121		93%	
Ikke dansk	9		7%	
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	132		96%	
Planlagt	5		4%	
<b>Afsnit</b>				
Sengeafsnit C1 (neonatal), Herning	12		9%	
Sengeafsnit C2, Herning	122		89%	
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	30	62	5	3	112	18
<b>Køn</b>						
Mand	39	57	3	1	68	10
Kvinde	16	70	9	5	44	8
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	30	62	5	3	112	18
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	29	57	14	0	7	2
Pårørende	31	61	5	3	100	16
<b>Modersmål</b>						
Dansk	32	59	6	3	102	17
Ikke dansk	11	89	0	0	9	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	31	63	5	2	107	18
Planlagt	20	40	20	20	5	0
<b>Afsnit</b>						
Sengeafsnit C1 (neonatal), Herning	30	70	0	0	10	1
Sengeafsnit C2, Herning	28	63	6	3	99	17
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	39	55	5	1	129
<b>Køn</b>					
Mand	45	51	4	0	78
Kvinde	29	63	6	2	51
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	39	55	5	1	129
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	22	78	0	0	9
Pårørende	40	54	5	1	115
<b>Modersmål</b>					
Dansk	39	55	5	1	118
Ikke dansk	33	67	0	0	9
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	40	56	3	1	124
Planlagt	20	40	40	0	5
<b>Afsnit</b>					
Sengeafsnit C1 (neonatal), Herning	45	55	0	0	11
Sengeafsnit C2, Herning	37	57	5	1	115
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	25	62	7	6	128
<b>Køn</b>					
Mand	31	55	10	5	79
Kvinde	16	73	2	8	49
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	25	62	7	6	128
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	25	75	0	0	8
Pårørende	23	62	8	7	116
<b>Modersmål</b>					
Dansk	27	59	8	7	117
Ikke dansk	11	89	0	0	9
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	25	62	7	6	123
Planlagt	40	60	0	0	5
<b>Afsnit</b>					
Sengeafsnit C1 (neonatal), Herning	45	55	0	0	11
Sengeafsnit C2, Herning	23	62	8	7	114
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	-	-	-	-	4	0	133
<b>Køn</b>							
Mand	-	-	-	-	1	0	83
Kvinde	-	-	-	-	3	0	50
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	4	0	133
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	-	-	-	-	0	0	9
Pårørende	-	-	-	-	4	0	114
<b>Modersmål</b>							
Dansk	-	-	-	-	4	0	117
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	9
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	-	-	-	-	0	0	132
Planlagt	-	-	-	-	4	0	1
<b>Afsnit</b>							
Sengeafsnit C1 (neonatal), Herning	-	-	-	-	0	0	12
Sengeafsnit C2, Herning	-	-	-	-	4	0	118
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	41	51	7	1	132
<b>Køn</b>					
Mand	47	47	6	0	81
Kvinde	31	59	8	2	51
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	41	51	7	1	132
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	22	78	0	0	9
Pårørende	42	50	7	1	114
<b>Modersmål</b>					
Dansk	43	50	7	1	118
Ikke dansk	25	75	0	0	8
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	42	52	5	1	128
Planlagt	-	-	-	-	4
<b>Afsnit</b>					
Sengeafsnit C1 (neonatal), Herning	55	45	0	0	11
Sengeafsnit C2, Herning	37	54	8	1	118
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3

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	19	43	28	11	72	7
<b>Køn</b>						
Mand	20	47	23	10	48	3
Kvinde	17	33	38	13	24	4
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	19	43	28	11	72	7
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	-	-	-	-	4	1
Pårørende	18	42	29	11	64	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	21	43	27	9	65	5
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	20	45	26	9	68	7
Planlagt	-	-	-	-	4	0
<b>Afsnit</b>						
Sengeafsnit C1 (neonatal), Herning	-	-	-	-	4	1
Sengeafsnit C2, Herning	18	42	28	12	67	6
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	28	58	14	133
<b>Køn</b>				
Mand	30	58	12	81
Kvinde	25	58	17	52
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	28	58	14	133
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	11	67	22	9
Pårørende	30	57	14	115
<b>Modersmål</b>				
Dansk	28	58	14	118
Ikke dansk	44	45	11	9
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	28	58	14	128
Planlagt	20	60	20	5
<b>Afsnit</b>				
Sengeafsnit C1 (neonatal), Herning	20	80	0	10
Sengeafsnit C2, Herning	28	56	16	120
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	3

**Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	18	72	10	39
<b>Køn</b>				
Mand	19	76	5	20
Kvinde	16	68	16	19
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	18	72	10	39
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	-	-	-	3
Pårørende	13	75	13	31
<b>Modersmål</b>				
Dansk	17	72	11	35
Ikke dansk	-	-	-	2
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	16	73	11	36
Planlagt	-	-	-	3
<b>Afsnit</b>				
Sengeafsnit C1 (neonatal), Herning	29	71	0	7
Sengeafsnit C2, Herning	16	71	13	31
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1

**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	23	72	4	1	117	15
<b>Køn</b>						
Mand	30	67	3	0	70	10
Kvinde	13	79	6	2	47	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	23	72	4	1	117	15
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	29	71	0	0	7	2
Pårørende	25	70	4	1	102	13
<b>Modersmål</b>						
Dansk	25	71	4	1	103	15
Ikke dansk	22	78	0	0	9	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	24	72	4	1	112	15
Planlagt	20	60	20	0	5	0
<b>Afsnit</b>						
Sengeafsnit C1 (neonatal), Herning	56	44	0	0	9	1
Sengeafsnit C2, Herning	20	75	5	1	106	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	1

**Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?</b>				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	3	92	5	133
<b>Køn</b>				
Mand	2	95	2	81
Kvinde	4	87	10	52
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	3	92	5	133
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	100	0	9
Pårørende	3	92	6	116
<b>Modersmål</b>				
Dansk	2	93	6	119
Ikke dansk	11	89	0	9
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	3	92	5	128
Planlagt	0	80	20	5
<b>Afsnit</b>				
Sengeafsnit C1 (neonatal), Herning	0	100	0	11
Sengeafsnit C2, Herning	3	91	6	119
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	1	92	7	116	18
<b>Køn</b>					
Mand	1	94	4	69	12
Kvinde	0	89	11	47	6
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	1	92	7	116	18
20-39 år	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	86	14	7	2
Pårørende	1	93	6	101	16
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	94	6	102	18
Ikke dansk	11	89	0	9	0
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	1	93	6	113	16
Planlagt	-	-	-	3	2
<b>Afsnit</b>					
Sengeafsnit C1 (neonatal), Herning	0	100	0	9	2
Sengeafsnit C2, Herning	1	91	8	104	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	3	0

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	34	8	2	120	8
<b>Køn</b>						
Mand	63	30	6	1	71	6
Kvinde	47	39	12	2	49	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	56	34	8	2	120	8
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	50	37	12	0	8	1
Pårørende	55	35	7	2	106	7
<b>Modersmål</b>						
Dansk	59	32	7	2	108	8
Ikke dansk	22	67	11	0	9	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	57	34	8	2	116	8
Planlagt	-	-	-	-	4	0
<b>Afsnit</b>						
Sengeafsnit C1 (neonatal), Herning	50	50	0	0	10	1
Sengeafsnit C2, Herning	56	33	9	2	108	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	1



**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	32	5	0	129	3
<b>Køn</b>						
Mand	70	27	4	0	79	1
Kvinde	52	40	8	0	50	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	63	32	5	0	129	3
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	67	22	11	0	9	0
Pårørende	62	34	4	0	114	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	65	31	4	0	117	3
Ikke dansk	33	56	11	0	9	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	63	32	5	0	124	3
Planlagt	60	20	20	0	5	0
<b>Afsnit</b>						
Sengeafsnit C1 (neonatal), Herning	80	20	0	0	10	1
Sengeafsnit C2, Herning	61	33	6	0	116	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

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	36	47	11	5	126	5
<b>Køn</b>						
Mand	40	48	8	5	77	3
Kvinde	31	47	16	6	49	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	36	47	11	5	126	5
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	45	33	22	0	9	0
Pårørende	36	49	11	4	111	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	35	50	10	5	114	5
Ikke dansk	67	22	11	0	9	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	38	46	11	5	121	5
Planlagt	0	80	0	20	5	0
<b>Afsnit</b>						
Sengeafsnit C1 (neonatal), Herning	60	40	0	0	10	1
Sengeafsnit C2, Herning	33	49	12	6	113	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

**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	47	47	3	2	120	11
<b>Køn</b>						
Mand	49	48	1	1	73	6
Kvinde	45	45	6	4	47	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	47	47	3	2	120	11
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	50	50	0	0	6	2
Pårørende	47	48	3	3	109	8
<b>Modersmål</b>						
Dansk	49	45	3	3	109	10
Ikke dansk	33	67	0	0	9	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	48	48	2	2	115	11
Planlagt	20	20	40	20	5	0
<b>Afsnit</b>						
Sengeafsnit C1 (neonatal), Herning	70	30	0	0	10	1
Sengeafsnit C2, Herning	44	50	4	3	108	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	1

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	43	46	6	5	126	5
<b>Køn</b>						
Mand	49	41	6	4	77	2
Kvinde	35	53	6	6	49	3
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	43	46	6	5	126	5
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	38	50	13	0	8	0
Pårørende	44	45	5	5	112	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	45	46	4	5	115	4
Ikke dansk	25	50	25	0	8	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	43	47	6	4	121	5
Planlagt	40	20	20	20	5	0
<b>Afsnit</b>						
Sengeafsnit C1 (neonatal), Herning	40	40	20	0	10	1
Sengeafsnit C2, Herning	42	47	5	5	113	4
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	92	8	131
<b>Køn</b>			
Mand	95	5	79
Kvinde	87	13	52
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	92	8	131
20-39 år	-	-	0
40-59 år	-	-	0
60-79 år	-	-	0
80- år	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	87	13	8
Pårørende	92	8	117
<b>Modersmål</b>			
Dansk	92	8	119
Ikke dansk	89	11	9
<b>Indlæggelsesform</b>			
Akut	93	7	126
Planlagt	60	40	5
<b>Afsnit</b>			
Sengeafsnit C1 (neonatal), Herning	91	9	11
Sengeafsnit C2, Herning	91	9	117
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	34	33	33	0	6	0
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	3	0
Kvinde	-	-	-	-	3	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	34	33	33	0	6	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	-	-	-	-	1	0
Pårørende	20	40	40	0	5	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	40	20	40	0	5	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	20	40	40	0	5	0
Planlagt	-	-	-	-	1	0
<b>Afsnit</b>						
Sengeafsnit C1 (neonatal), Herning	-	-	-	-	1	0
Sengeafsnit C2, Herning	20	40	40	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	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	64	16	15	5	119	10
<b>Køn</b>						
Mand	61	18	17	5	76	3
Kvinde	70	14	12	5	43	7
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	64	16	15	5	119	10
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	67	22	0	11	9	0
Pårørende	63	16	16	5	105	9
<b>Modersmål</b>						
Dansk	66	16	13	5	108	9
Ikke dansk	37	25	37	0	8	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	65	17	14	4	114	10
Planlagt	40	0	40	20	5	0
<b>Afsnit</b>						
Sengeafsnit C1 (neonatal), Herning	78	11	11	0	9	2
Sengeafsnit C2, Herning	63	16	16	6	107	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

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	12	84	2	2	51	1	79
<b>Køn</b>							
Mand	14	86	0	0	29	0	50
Kvinde	9	82	5	5	22	1	29
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	12	84	2	2	51	1	79
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	17	83	0	0	6	1	2
Pårørende	11	84	2	2	43	0	73
<b>Modersmål</b>							
Dansk	13	82	2	2	44	0	75
Ikke dansk	0	100	0	0	6	0	3
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	12	84	2	2	50	1	75
Planlagt	-	-	-	-	1	0	4
<b>Afsnit</b>							
Sengeafsnit C1 (neonatal), Herning	29	57	14	0	7	0	4
Sengeafsnit C2, Herning	9	88	0	2	43	1	73
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 indlæggelse n	Ja, mens jeg var indlagt %	Ja til begge %	Nej, jeg fik ikke tilbudt det %	Antal n	Nej, jeg havde ikke behov for det n
Alle	4	43	5	49	83	45
<b>Køn</b>						
Mand	4	47	8	41	50	29
Kvinde	3	36	0	61	33	16
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	4	43	5	49	83	45
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	20	20	0	60	5	3
Pårørende	3	44	4	49	76	39
<b>Modersmål</b>						
Dansk	4	42	4	50	74	43
Ikke dansk	0	63	12	25	8	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	4	44	5	47	81	43
Planlagt	-	-	-	-	2	2
<b>Afsnit</b>						
Sengeafsnit C1 (neonatal), Herning	-	-	-	-	4	6
Sengeafsnit C2, Herning	4	44	4	49	78	37
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	2

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	26	69	5	0	42	0
<b>Køn</b>						
Mand	28	72	0	0	29	0
Kvinde	23	62	15	0	13	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	26	69	5	0	42	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	-	-	-	-	2	0
Pårørende	24	71	5	0	38	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	25	69	6	0	36	0
Ikke dansk	33	67	0	0	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	26	69	5	0	42	0
Planlagt	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnit</b>						
Sengeafsnit C1 (neonatal), Herning	-	-	-	-	3	0
Sengeafsnit C2, Herning	26	69	5	0	39	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	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	33	64	2	1	124
<b>Køn</b>					
Mand	39	60	1	0	74
Kvinde	24	70	4	2	50
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	33	64	2	1	124
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	22	78	0	0	9
Pårørende	34	63	3	1	111
<b>Modersmål</b>					
Dansk	33	63	3	1	113
Ikke dansk	33	67	0	0	9
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	34	63	2	1	119
Planlagt	0	80	20	0	5
<b>Afsnit</b>					
Sengeafsnit C1 (neonatal), Herning	60	40	0	0	10
Sengeafsnit C2, Herning	29	68	3	1	111
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	45	49	5	1	129
<b>Køn</b>					
Mand	50	46	4	0	78
Kvinde	37	53	8	2	51
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	45	49	5	1	129
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	25	62	13	0	8
Pårørende	45	49	5	1	116
<b>Modersmål</b>					
Dansk	45	50	4	1	119
Ikke dansk	33	44	22	0	9
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	44	49	6	1	124
Planlagt	60	40	0	0	5
<b>Afsnit</b>					
Sengeafsnit C1 (neonatal), Herning	64	27	9	0	11
Sengeafsnit C2, Herning	41	53	5	1	115
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	32	57	4	7	28	3	96
<b>Køn</b>							
Mand	40	50	5	5	20	1	54
Kvinde	12	75	0	12	8	2	42
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	32	57	4	7	28	3	96
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	-	-	-	-	4	1	4
Pårørende	30	57	4	9	23	2	88
<b>Modersmål</b>							
Dansk	29	57	5	10	21	1	94
Ikke dansk	43	57	0	0	7	1	1
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	33	56	4	7	27	3	92
Planlagt	-	-	-	-	1	0	4
<b>Afsnit</b>							
Sengeafsnit C1 (neonatal), Herning	-	-	-	-	4	0	7
Sengeafsnit C2, Herning	29	58	4	8	24	3	86
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	3

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	14	74	7	5	42	86
<b>Køn</b>						
Mand	17	76	0	7	29	47
Kvinde	8	69	23	0	13	39
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	14	74	7	5	42	86
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	-	-	-	-	4	5
Pårørende	17	69	8	6	36	78
<b>Modersmål</b>						
Dansk	11	77	9	3	35	82
Ikke dansk	29	57	0	14	7	2
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	15	73	7	5	41	82
Planlagt	-	-	-	-	1	4
<b>Afsnit</b>						
Sengeafsnit C1 (neonatal), Herning	-	-	-	-	4	6
Sengeafsnit C2, Herning	13	74	8	5	38	77
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	3

**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	53	12	27	7	40	89
<b>Køn</b>						
Mand	51	11	26	11	26	52
Kvinde	57	14	29	0	14	37
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	53	12	27	7	40	89
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	-	-	-	-	4	4
Pårørende	54	12	29	6	34	82
<b>Modersmål</b>						
Dansk	57	15	24	3	32	86
Ikke dansk	37	0	37	25	8	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	53	13	26	8	38	86
Planlagt	-	-	-	-	2	3
<b>Afsnit</b>						
Sengeafsnit C1 (neonatal), Herning	60	0	20	20	5	6
Sengeafsnit C2, Herning	50	15	29	6	34	81
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	2

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	42	44	9	5	112	19
<b>Køn</b>						
Mand	43	41	10	6	69	10
Kvinde	40	49	7	5	43	9
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	42	44	9	5	112	19
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	33	67	0	0	6	3
Pårørende	41	44	9	6	101	15
<b>Modersmål</b>						
Dansk	42	44	8	6	100	19
Ikke dansk	33	56	11	0	9	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	43	44	8	5	107	19
Planlagt	20	40	20	20	5	0
<b>Afsnit</b>						
Sengeafsnit C1 (neonatal), Herning	56	44	0	0	9	2
Sengeafsnit C2, Herning	39	46	10	6	101	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	1















## **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, Hospitalsenheden Vest**

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












ID	Kommentarer - Sengeafsnit C1 (neonatal), Herning	Samlet indtryk
 1	Jeg er utrolig glad for, at vi har et system i Danmark, som gør, at man kan få hjælp, når man har brug for det. Vi tænker tilbage på indlæggelsen som en god ting.	Godt
ID	Kommentarer - Sengeafsnit C2, Herning	Samlet indtryk
 1	Sygeplejersken NN var virkelig god til sit arbejde, man følte virkelig, hun gik op i det :).	Virkelig dårligt
 3	Der er ikke mange toiletter. Der er ikke altid mad nok. Det er med at komme først.	Det kan jeg ikke vurdere
 4	Generelt blev vi behandlet rigtig godt, men da jeg var og er meget utryk ved situationen, når [min datter] har feber, ville jeg gerne måske blevet henvist til en, som kunne snakke mig til ro og ikke gå i panik hver gang hun bliver syg. Altså en der kan give mig nogle klare svar omkring feberkrampe, og hvor farligt det er eller kan komme til og være. Men alle var super søde og havde sat sig ind i vores situation, så man ikke bare følte sig som et nummer i køen!! :)	Godt
 6	Patienten var ikke indlagt, men var inde til et tjek, dagen efter at han var [kommet til skade] sammen med sin søster. Dog kan jeg sige, at de fik en tid [formiddag], men først blev tilset [eftermiddag] - lang ventetid for en [lille] dreng.	Intet svar
 7	Det kunne være dejligt at bo alene på værelse, hvis man er indlagt med et helt lille barn, som ikke forstår hvad der er sket/sker. Det har også passet for os, at vi har kunnet, fordi der ikke var så mange indlagt. Men det kommer jo ikke altid til at kunne lade sig gøre.	Godt
 8	Der var ikke det store at skrive hjem om vedrørende maden generelt i forhold til andre sygehuse - altså med henblik på børnene.	Godt
 9	Mit indtryk af afdelingen er, at de har meget, meget travlt. Og når man så ligger alene på stuen og har fået kejsersnit, som jeg fik, synes jeg, at det var frustrerende, at der kunne gå op til en halv time, inden at der kom nogen. Jeg oplevede det dagen efter, at jeg havde født og havde mange smerter. Mit lille barn havde slugt MEGET fostervand og lå og gylpede meget. Jeg måtte tvinge mig selv op og det gjorde afsindigt ondt i forvejen. En halv time gik der, inden at der kom en ind til hjælp, hvor jeg lå og græd. Sygeplejersken blev ved med at sige undskyld, undskyld. Men min baby lå og gylpede og havde problemer. Meget ubehagelig oplevelse.	Dårligt
 11	De kunne godt lave flere toiletter. Gøre dem mere rene. Lave nogle enkelte enestuer.	Det kan jeg ikke vurdere
 12	God kontakt til personalet. Mange forskellige læger, men de var dygtige og gode til at informere om diverse tiltag. De laboranter, der kom på afdelingen, var dygtige, men alle var ikke lige børnevenlige, og det er svært at se ens barn panisk for det, der skal ske.	Godt


## Bilag 5

-  14 Vi var rigtig glade for opholdet. Fik super behandling og blev informeret rigtig godt, og de tog [patientens] symptomer/sygdom meget alvorligt og [patienten] blev tjekket grundigt for en masse. Sødt personale - gode til at informere. Følte os rigtig trygge. Virkelig godt
-  15 Synes, det er synd, der er skåret så meget ned, især på rengøringen. Det er VIST, at det er sygdomsforbyggende, at der er rent... Så lad være med at spare mere på rengøringen, så får I også færre genindlæggelser. Virkelig godt
-  16 Der var rigtig mange søde sygeplejersker og læger med et smil på læben, som skal have stor ros for deres arbejde. De kan jo ikke gøre for, at vi var trætte af den læge NN, der udskrev os, og som ikke ville høre på os, selvom vi jo kender vores datter bedst og har set hende [mange] gange før med en lungebetændelse. Virkelig dårligt
-  17 Generelt var personalet rigtig gode til at hjælpe og var rigtig flinke. Dog manglede faderen at kunne overnatte på afdelingen. Dette både fordi moderen manglede støtte, både følelsesmæssigt, men også bare det at kunne gå ud og tisse uden at skulle tage et sygt [meget lille] barn med. Også at faren skulle bruge halvanden time på at køre frem og tilbage mellem hjem og sygehus hver dag, var hårdt. Dagens samfund har ligestilling på mange områder, men her følte faderen sig overset og ikke ønsket. Godt
-  18 Min datter var indlagt pga. VOLD SOM opkast og diarre. Hun var klinisk dehydreret ved indlæggelse. Vi blev fint modtaget af sygeplejersker og læge, og min datter blev taget godt om. Under de [] dage vi var indlagt, synes jeg, at det hovedsagligt var sygeplejersken, som vurderede min datter, og lægen så vi ikke meget til. Det kunne vi godt have tænkt os anderledes. Det kan jeg ikke vurdere
-  20 Det er gammelt, men ok. Tror personalet trækker det hele op. Et fantastisk personale. :) Virkelig godt
-  21 Ville meget gerne have vidst, at min datter skulle i fuld narkose. Havde i ambulans samtale specifikt spurgt ind til det, men fik at vide, hun blot ville få lidt at døse hen på. (Ved nærmere eftertanke, var det faktisk en læge der ringede og fortalte, der var bestilt en rektoskopi og hvordan det skulle forløbe!) det havde en meget stor betydning for os at vide det, da vi har tvillinger, som jeg stadig ammede. Vi stod derfor i en rigtig træls situation. Enten var vi nødt til at tage hjem og komme igen dagen efter (hvilket vi gjorde), eller også skulle min mand komme med de små, så vi kunne bytte. Dårligt
-  23 Jeg var indlagt i isolation. Jeg oplevede, at personalet var utrolig søde til at hjælpe. Alle sagde: Du skal endelig kalde, hvis du har brug for det. Dejligt, at man ikke fornemmede, at de havde travlt. Virkelig godt
-  24 Der er utrolig meget spildtid, især når man er en dreng på 12, der ikke plejer at ligge i sengen. Vi undrede os over, hvorfor der ikke var et motionsrum, hvor man kan få sig rørt lidt. Som diabetespatient er det jo vigtigt at få rørt sig, og det er der ikke mange muligheder for på et sygehus. Bare et par motionscykler eller løbebånd. Ellers er det dejligt at være på afdelingen. Meget søde sygeplejersker, som gjorde hvad de kunne for os. Godt
-  26 Ingen bemærkninger, var rigtig godt tilfreds og super personale! Virkelig godt
-  27 Positivt: Man kunne altid få svar på spørgsmål. Personalet smilende og imødekommende. Følte aldrig man var i vejen eller til besvær. Negativt: Læger har for mange patienter. Godt
-  28 At lægen i modtagelse skal lytte til patienter/påførende og ikke tale ned til folk, så man bliver gjort til grin. Jeg kan ikke huske navnet på lægen, men i kan se det i hendes journal. Godt

















-  29 Alle var søde og venlige, man følte sig godt tilpas under omstændighederne. Selvom der var lang ventetid ved stuegang, havde lægerne stadig tid og overskud til at svare og forklare [for] en bekymret mor. [Barnet] var indlagt pga. blod i afføringen! Godt
-  30 Synes I skulle få lavet barnevognene. Forældre sover på gulvet. Der er megen træk, og mange gange sover barnet jo ved forældrene, så det er ikke forsvarligt, at man ligger på en madras på gulvet. Godt
-  34 Ét fællestoilet ligger langt fra stuen og der var kun et koldt gulv at ligge min søn på, da han var med på toilettet (da jeg lige var alene med ham). Fin, stor sengestue, når jeg kun var der. Glad for, at der ikke blev andre indlagt på samme stue - ikke optimalt med grædende børn på flersengsstuer! Godt
-  36 Da vi efterhånden har tilbragt en del tid på C2, så er det jo næsten som at komme hjem. Engang spurte patienten om, hvornår han måtte komme derop og lege igen! Jeg synes, det siger alt. Desværre er afdelingen ramt af besparelser som alt andet inden for det offentlige, så det har desværre betydet, at der ikke mere er pædagoger ansat på afdelingen. En skam for de indlagte. Virkelig godt
-  37 Synes ALLE er utroligt søde ved både forældre og børn - men det er simpelthen for dårligt, at to forskellige afdelinger ikke har samme mening/holdning. Det gør os forældre utrygge. Intet svar
-  38 Toiletforholdene/bad kunne godt være bedre. Og kantinen bør være mere hyggelig. Plus maden serveres på en dårlig måde, og ofte var der ikke nok. Godt
-  39 Sødt og rart personale og hjælpsomt. Kunne godt bruge en samtale en gang om dagen, for hvordan det går, og hvad der evt. kan gøres anderledes. Godt
-  40 Ikke sikkert det er nemt, men lidt mere hygge omkring spisningen. Godt
-  42 Herning sygehus er et dejligt sted at komme, når man nu skulle!! Personalet var rigtig søde, venlige og hjælpsomme. De have utroligt overskud til os alle. Det skal de have MEGET ros for. Man er ikke bare en patient, som man nogle gang kan føle. Og den skønne hospitalsklavn vi lige nåede at se. Bare at se børnenes øjne var det hele værd. Pas godt på ham. Tusinde tak for et godt, men "heldigvis" kort ophold. Virkelig godt
-  44 Alle var rigtig søde, og NN] fik en super behandling. Godt
-  45 Bedre til at informere om evt. ventetid. Vi havde en super sød sygeplejerske om morgenen. Hun snakkede til vores søn i stedet for os. Det virkede rigtig godt på ham, og han var helt tryk ved alle de ting, der skulle ske. Dårligt
-  46 Personalet har MEGET travlt. De vil så gerne gøre alt godt og rigtigt. Personalet har meget forskellige vurderinger af f.eks. medicingivning til børn (På stuen? I madrummet? Skjult i mad?), og hvert personale giver udtryk for, at DERES vurdering er DEN ENESTE rigtige fremgangsmåde ... Jeg oplever, at det er nødvendigt at SPØRGE MEGET for at få en forståelse af sit barns forløb/sygdom/hvad som skal ske OG HVORNÅR??? Hvem som skal tage ansvar for hvad, og hvad som skal ske efter udskrivelse osv. osv. SÅ JEG SPØRGER, SPØRGER, SPØRGER, SPØRGER. Mine [børn] blev raske. Jeg har en hotline til ansvarlig læge i forhold til fremtidig medicin/forløb. Så godt udfald af alle indlæggelserne (og måske de kommende???) . Personalet er dygtige/medmenneskelige. Det kan jeg ikke vurdere
-  47 Fantastisk personale. :) Virkelig godt

## Bilag 5












-  48 Bedre sovemuligheder for pårørende på børneafdelingen. Især hvis man skal være der i længere tid. Godt
-  48 Mangler bedre forhold for forældre, som skal sove der. Godt
-  49 De fleste sengestuer er utætte. Det trækker ind fra vinduerne, hvilket ikke er særlig godt, når man gang på gang er indlagt med et barn, der har lungebetændelse og hvis immunforsvar er meget dårligt. Handikapbadeværelset har afdelingen besluttet skal bruges til at skifte børn med maveinfektion, hvilket er mig meget uforstående, da de børn der bliver indlagt med handicap ofte er yderst modtagelige for infektioner. Jeg forstår heller ikke, at en stor børneafdeling som C2 ikke har en gulvlift på afdelingen til vores store hjerneskadede børn. Jeg har et barn på 20 kilo, som jeg løfter fra seng til kørestol, fra kørestol til puslebord osv. C2 har et flot handicapbadeværelse med hæve/sænke puslebord, hæve/sænke badekar, men intet liftsystem. Jeg som mor til et så tungt hjerneskadede barn får ødelagt ryggen under hver eneste indlæggelse. Og ved der er mange andre i samme situation. Godt
-  51 Afdelingen har en dejlig legeafdeling. Der bliver taget godt hånd om forældrene. Det ville være rart, om man mundtligt blev gjort opmærksom på spisebilletter, hvor de kan bestilles og til hvem. Der hænger skilte med priser og praktiske ting, men det opdager man ofte først, når bestillingerne skulle være givet. Virkelig godt
-  53 Fik åben indlæggelse, som vi benyttede. Efterfølgende bad læge NN min mor om at kontakte ham de følgende to døgn for opfølgning. Var yderst betryggende. Nogle dage efter ringede sygeplejerske NN min mor op og hørte, om alt var ok, fordi de havde læst i vores papirer, at min far arbejdede langt væk. Hvor var det sødt gjort, det blev hun bare SÅ glad for. Virkelig godt
-  55 Der kunne godt være mere småbørnsvenligt mad på afdelingen. Godt
-  56 De kan gøre deres kultur angående modtagelse bedre. Give patienten gode informationer og vejledning. Lade være med at give en masse ventetid til patienten. Tag beslutninger med det samme. Ros: Jeg oplevede, at det var en god nok behandling af min søn, men det var en kort indlæggelse. Derfor er det lidt svært at besvare, men personalet var meget søde. Men der var nogle små ting, som jeg nævnte før, der kan rettes op. Pas på med at lave FEJL, det betyder meget for alle. Ellers har vi et godt sundhedsvæsen efter min mening. Tak for jeres hjælp :) Godt
-  58 Der kunne dog foretrækkes flere enkeltstuer for at opnå mere ro omkring patienterne! Godt
-  63 Manglede dog, at der var toilet til stuerne. Undrede mig, at vi ikke så den samme læge mere end en gang i løbet af fire dage. Personalet var gode til børn. Hurtige til at komme, når vi havde brug for hjælp. Eneste klage er den lange ventetid fra ankomst og til vi får en stue. Godt
-  64 Jeg synes, det var dejligt, at I prøvede på, at vi kunne være alene på værelset. For når man har været og er indlagt så meget, som vi er, vil man meget gerne have eneværelse. Hjælpsomme og lyttende. Alt i alt, selvom det var en hård tid pga. uvisheden, var det en god indlæggelse. Det kan jeg ikke vurdere
-  65 1. Det ville være ønskværdigt, hvis der var ens blodprøveseddel i hele Danmark. Det ville mindske ventetiden for os/patienten samt mindske "bøvlet" for de ansatte ved blodprøvetagningen. 2. Da vi kommer [fra udkants-Danmark], ville vi være rigtig kedde af at skulle køre LÆNGERE end til Herning, for at vores søn skal tilses af en læge NN! []. 3. [Patienten er opereret] i Odense og al kontrol foregår der. Ind i mellem er vi i Herning: Blodprøvesedlerne får vi fra Odense. Det kan jeg ikke vurdere

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	2 Børneafdelingen er meget kedelig. Der mangler farver. Lokalerne kunne godt være mere børnevenlige.	Virkelig godt















**Børneafdelingen, Hospitalsenheden Vest****Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Sengeafsnit C1 (neonatal), Herning</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1	De havde meget travlt, så vi ventede fem timer på at komme op på afdelingen. Men alle var meget søde.	Godt
	3	Blev overflyttet fra anden afdeling.	Det kan jeg ikke vurdere
	4	Skønt personale.	Virkelig godt
	5	Det var godt.	Godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Sengeafsnit C2, Herning</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1	Opdagede tilfældigt, at [patienten] skulle til indlæggelsen [ugedag] ved, at jeg ringede [få dage før] for at rykke for nogle svar på nogle prøver. Der fik vi så at vide, han skulle indlægges. Mere fik vi ikke at vide, og ingen vidste noget. Anede ikke, hvad der skulle ske.	Virkelig dårligt
	12	[Baby] indlægges akut i weekend, os meningitis.	Godt
	13	Vi ventede i fire timer med vores søn, der havde 41 i feber. Vi sad i modtagelsen.	Godt
	16	Synes vi sad længe og ventede, både før vi blev modtaget af en sygeplejerske, og derefter varede det igen lang tid, før der kom en læge og tilså os.	Virkelig dårligt
	22	Ikke om afdeling C2, de modtog os super godt! Kan kun irritere mig over lægerne NN, der ikke tager opkald alvorligt - og ikke hjælper patienterne!	Godt
	28	Jeg har kun stor ros og tak til læge NN på Børneafdelingen. Han er da virkelig en læge, som kan forstå forældres frustrationen og tager en alvorligt.	Godt
	30	Ventetiden er for lang fra vi kommer, og til vi kommer op på afdelingen.	Godt
	32	God modtagelse. Kom akut og personalet arbejdede hurtigt og effektivt.	Virkelig godt
	33	Jeg blev sendt direkte fra egen læge og på sygehuset.	Godt
	37	Synes der er ALT for lidt samtale mellem personalet. Vi har, i det år vores søn har været inde og ude, endnu ikke oplevet to læger have samme mening.	Intet svar
	39	God modtagelse og information. Ventetiden var ikke så lang, men vil jo gerne behandles med det samme :)	Godt
	40	vi kom ind om aftenen - måske derfor?	Godt



	41	Der var et barn som havde brug for akut hjælp. Lægen sagde senere at hele afdelingen havde været i gang med at hjælpe det ene barn. Vi ankom til afdelingen cirka [tidlig aften] og blev indlagt [midt om natten].	Godt
	42	[Patienten] havde drukket noget [giftigt], så det var akut!	Virkelig godt
	48	Akut.	Godt
	50	Vores søn blev indlagt efter besøg hos vagtlægen, hvor vi selv kørte til Herning med ham. Og det var fint på den måde.	Intet svar
	52	Personalet var venligt og tålmodigt, selvom jeg var kommet uden at give besked til hospitalet.	Intet svar
	59	Vi sad alene længe, inden der kom nogen og spurgte til os.	Godt
	60	Tilbragte fem timer i modtagelsen. Det var ikke behageligt.	Intet svar
	62	Det var frustrerende at blive sendt fra et hospital til et andet først, for derefter at blive sendt til et tredje hospital.	Godt
	63	Vi ankom til afdelingen [om formiddagen] og fik først en stue [om eftermiddagen]. Det er længe at vente med et [lille] barn.	Godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1	Akut indlæggelse via egen læge.	Virkelig godt
	2	Det var en akut situation.	Virkelig godt

**Børneafdelingen, Hospitalsenheden Vest****Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?**

		<b>Samlet indtryk</b>
<b>ID    Kommentarer - Sengeafsnit C1 (neonatal), Herning</b>		
	5    De var venlige.	Godt
	6    Super søde medarbejdere på C1 ligesom for fem år siden, hvor jeg var der i tre uger.	Godt
		<b>Samlet indtryk</b>
<b>ID    Kommentarer - Sengeafsnit C2, Herning</b>		
	1    Havde en tid, der kom en sygeplejerske, vi blev henvist til legerummet, der sad vi så i tre kvarter, stadig uvidende om, hvad der skulle ske.	Virkelig dårligt
	2    De personaler, vi havde [kontakt med], var virkelig gode til at have kontakt med vores søn først frem for os som forældre. Det gør, at vores søn var tryk ved at være indlagt.	Godt
	4    Alle var rigtig søde og behagelige og kunne godt fornemme på os, at vi var meget urolige og bekymrede, så det var de rigtig gode til at tyde.	Godt
	9    På det tidspunkt [i vinters] kunne vi sagtens mærke, at sygeplejerskerne havde meget travlt.	Dårligt
	10    Super venlige og imødekommende personale. Yderst professionelle og gode til at skabe trygge rammer for vores søn.	Godt
	12    Et stort team af fagfolk stod klar til at modtage mor og datter og var professionelle og meget fagligt dygtige. Var ligeledes meget beroligende for både mor og datter.	Godt
	13    Ingen information overhovedet, ej heller ingen der blot tog et overblik af situationen.	Godt
	16    Det varede, som sagt, længe inden, der kom nogen i modtagelsen, men derefter var alt fint med søde og rare sygeplejersker.	Virkelig dårligt
	19    Der var med det samme nogle, der tog imod os. Meget omsorgsfulde, både overfor vores barn og os forældre.	Virkelig godt
	21    Da vi kom, var der ikke rigtig nogen til at tage imod os. Vi havde fået at vide, at min datter skulle [undersøges], at det ville foregå i vågen tilstand, at det skulle være samme dag - og at vi ville komme hjem samme dag. Så fik vi, af en anden sygeplejerske, at vide, at vi da skulle blive, for min datter skulle i fuld narkose, og at [undersøgelsen] først var dagen efter. Men hun var da ikke sikker. Så ventede vi nok en time, inden det blev bekræftet.	Dårligt
	24    De er meget venlige og søde til at modtage børn. Det er super godt.	Godt
	27    Meget svært at finde afdelingen. Følte at vi kom ind ad bagdøren og måtte banke flere gange, før der blev åbnet. Sygeplejerskerne var meget imødekommende og hjælpsomme.	Godt












✎	28 Lægen, som tog imod os, var overlegen og sagde mellem linjerne, at de symptomer, vores datter havde, var helt normale. Vi følte os virkelig til grin ved at blive indlagt og blive taget imod af sådan en dum læge. Det der trøstede os var, at der var en anden patient på modtagelse, som fik samme behandling som os. Han burde ikke være børnelæge.	Godt
✎	36 De sygeplejersker som kender os kommer altid hen og skal lige sige hej. Dejligt at blive godt modtaget også efter [mange] gange.	Virkelig godt
✎	37 Altid søde og venlige. Dog ALT for lang ventetid.	Intet svar
✎	41 Der var stress på.	Godt
✎	42 Jeg kunne godt have brugt lidt mere hjælp i ventestuen, da han kastede op. Jeg vidste ikke, hvor jeg kunne finde papir eller noget! Brugte vådservietterne fra pusletasken.	Virkelig godt
✎	43 Vi blev hurtigt modtaget og blev sat i behandling.	Virkelig godt
✎	45 Blev henvist til venterummet og fik ellers ingen information.	Dårligt
✎	47 Der gik lidt for lang tid, før vi blev modtaget, så vi var i tvivl, om vi var ventet.	Virkelig godt
✎	54 Specielt én sygeplejerske gav udtryk for, at man ikke gav antibiotika rigtigt i Skejby... Vi blev lidt utrygge over det, da vi følte os godt og kompetent behandlet i Skejby. Der var lidt forvirring omkring denne antibiotikabehandling, men det løste sig.	Godt
✎	55 Der var nogen ventetid på læge, men vi blev modtaget af en flink og hjælpsom sygeplejerske.	Godt
✎	57 Vi blev ikke vist rundt, så vi var ikke klar over hvilke aktivitetsmuligheder osv. der var. Blev heller ikke introduceret til køkkenet.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	59 Der var ingen, da vi kom til afdelingen, og der gik længe, før der kom nogen.	Godt
✎	64 Havde meget travlt, og der gik lang tid inden jeg blev undersøgt. Der var også rigtig mange patienter, der skulle kigges på. Personalet var søde ved os og kiggede ind mange gange.	Det kan jeg ikke vurdere

**ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit**

**Samlet indtryk**

✎	1 Smilende sygeplejerske.	Virkelig godt
---	---------------------------	---------------

**Børneafdelingen, Hospitalsenheden Vest****Hvilke(n) fejl oplevede du?**












		<b>Håndtering af fejl</b>
	<b>ID    Kommentarer - Sengeafsnit C1 (neonatal), Herning</b>	
	2    At der ved en fejl blev givet for meget sondemad til min dreng, og at der ved en fejl var indtastet forkert på apparatur, så der blev givet [en forkert behandling].	Virkelig godt
	<b>ID    Kommentarer - Sengeafsnit C2, Herning</b>	<b>Håndtering af fejl</b>
	5    Blev ikke kørt til operation den dag, det var planlagt.	Virkelig godt
	21    Ingen information om indlæggelse til dagen efter. Manglende eller utilstrækkelig information om selve planen, hvad der skulle ske hvornår og hvorfor. F.eks. selve "udrensningen", hvad hun måtte spise, drikke osv.	Intet svar
	31    At et drop, som var lagt i halsen blev fjernet uden accept fra læge NN, og måtte lægges igen.	Intet svar
	35    Fejl i prøveresultater. Prøver der ikke blev taget.	Dårligt
	37    I er ikke enige = forvirring for os. [Det ene ambulatorium] siger noget - [afdelingen siger det er sludder, og at vi ikke bør give [medicin]. [Den ene afdeling siger herefter]: "Ambulatoriet og vi på [afdelingen] har ikke samme mening om tingene"????	Intet svar
	40    Min datter skulle have en slange ned i lungerne for at tage en slimprøve. Dette oplevede jeg som et overgreb, da jeg blev bedt om at holde hende. Det var efterfølgende en grim oplevelse, ikke mindst for min datter.	Intet svar
	46    Medicinfejl. Fejl? Når læger er uenige med personalet om, hvordan medicin (her maske) gives, eller hvordan den sammensættes for at virke (det der skal gives i masken). Er det så en fejl???	Intet svar
	49    Fejlmedicinering. Som mor til mit [handicappede] barn medicinerer jeg nu selv mit barn, når vi er indlagt, da der op til flere gange er sket fejl mht. medicineringen.	Dårligt
	51    Der blev byttet rundt på højre og venstre i journalen.	Godt
	56    Da personalet skulle give sonde via næse, valgte de det forkerte instrument. Da jeg selv var [ansat på sundhedsområdet], så fandt jeg ud af, at de skulle skifte til andet, for at det kunne løbe nemt og hurtigt via sonde.	Godt

**Børneafdelingen, Hospitalsenheden Vest****Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - Sengeafsnit C1 (neonatal), Herning	Samlet indtryk
4	Personalet var helt igennem fantastiske!	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Sengeafsnit C2, Herning	Samlet indtryk
1	Der var kun en sygeplejerske, der virkelig gik op i det og tog det alvorligt. Vi var meget overladt til os selv.	Virkelig dårligt
4	Nu var det min [lille] datter, der var indlagt, men vi vidste, vi var i gode hænder, og vi blev taget seriøst, selvom det "kun" var med feber, krampes og opkast, hun var indlagt med, og vi følte os trygge.	Godt
8	Hvad kan man sige. Der var travlt den weekend, så det var nok derfor, at der ikke kom en læge inden for stuegang med information, men først fem timer senere. Derfor er dette ikke ment som direkte kritik, men det ville have været rart, hvis man vidste, hvor man var i forløbet.	Godt
12	Positivt at opleve, at der ingen chancer bliver taget, trods det at diagnose ikke er klarlagt.	Godt
16	Jeg er meget utilfreds med de to forskellige meninger, som vi fik af to forskellige læger. Hende der tog imod os ville tage blodprøver og give medicin mod en lungebetændelse, hun kunne høre på den ene lunge. Men næste dag kom der en overlæge som ikke mente, der var en lungebetændelse, hvormed vi ikke skulle have taget blodprøver og heller ikke have medicin. Og vi blev derfor udskrevet. Men fire dage efter ringer der en tredje læge fra C2 som fortæller, at der er svar på et sug de tog i modtagelsen, og der var en [infektion] som skulle behandles med medicin. Det er simpelthen for dårligt at gå fire dage med [et sygt barn], fordi ingen gider hører på én.	Virkelig dårligt
19	Vi var på C2 med vores [barn]. Utrolig venligt personale og læge NN. Kærlige og opmærksomme på vores [barn] og også på os som forældre. Vi mærkede IKKE, hvis der var travlt. Utrolig fin behandling.	Virkelig godt
20	Personalet var meget ærlige omkring hvem af dem, der vidste noget om vores barns sygdom. Det personalets faglighed kom os til gode.	Virkelig godt
27	Ventetiden blev forlænget ved, at lægen havde flere afdelinger at se til.	Godt
28	TAK til læge NN samt søde sygeplejersker som passede os. De lyttede virkelig til én. Det skal de have stor ros for.	Godt
30	Syntes, det er så godt at forældre får mad sammen med deres børn, der er indlagt.	Godt
32	Dygtigt og empatisk personale. Gode samtaler. De udviste tid og overskud.	Virkelig godt
36	Selvom vi har en åben indlæggelse og er bekendte med arbejdsgangen på C2, så oplever vi stadig-	Virkelig godt

## Bilag 5

væk en del ventetid, fra vi kommer ind, og der bliver taget blodprøver, til der bliver anlagt drop og givet første gang intravenøs. Dette er typisk ved nye læger, som ikke kender NN eller os som familie. Sidste gang ankom vi lidt før middag og kunne først tage hjem klokken 18-19. Dette er ikke særlig sjovt, når "det eneste" som skal foregå er en blodprøve, anlæg af drop og give første gang intravenøs.


- |   |    |  |                          |
|---|----|--|--------------------------|
|    | 37 | Nej. I er alle meget søde og vi er jer taknemmelige for, at i har reddet vores [barn] og nu prøver Jeres bedste for at hjælpe med diagnose på vores [andet barn]. DET ER BARE VIGTIGT, AT I BLIVER BEDRE TIL AT VIDEREGIVE INFORMATION.  | Intet svar               |
|    | 39 | Der var en enkelt personale den ene nat, der ikke havde læst, hvad vi var indlagt for. Lidt træls, når man gerne vil have lidt søvn, og ikke fik helt den hjælp, vi ønskede. Alle andre OK.  | Godt                     |
|    | 42 | Kunne godt have brugt lidt mere viden, om at han ikke måtte få mælkeprodukter, hvis han begyndte at kaste op igen. Det fandt min egen læge ud af, da han var blevet ved, efter vi kom hjem (han ville kun drikke saft på sygehuset).   | Virkelig godt            |
|    | 43 | Vi blev behandlet virkelig professionelt.  | Virkelig godt            |
|    | 45 | Vi skulle vente på lægen, hvilket vi har fuld forståelse for. Det var bare irriterende, at vi selv skulle gøre personalet opmærksomme på, at vi havde ventet i næsten to timer, uden information omkring, hvornår der ville komme en læge. Personalet kunne så fortælle, at der var opstået noget akut - det ville have været vældig rart, hvis de var kommet af sig selv, og havde sagt det. Vi følte os overladt til os selv med et sygt barn. | Dårligt                  |
|  | 46 | En god stol/seng at vente i, med sit lille (under 2-årige) barn. En mor bliver meget, meget træt med et sygt barn.   | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 47 | Vi var indlagt på [patientens] fødselsdag. Hun fik en fødselsdagsgave og blev sunget for, og det betød VIRKELIG meget for os []. Det var ikke noget vi havde forventet at skulle fejre på et sygehus.  | Virkelig godt            |
|  | 56 | Behandlingsforløb - var tilfreds, selvom der var små fejl.   | Godt                     |
|  | 58 | Patienten var [meget lille], så det var selvfølgelig kun mor og far, der blev inddraget i beslutninger!  | Godt                     |
|  | 61 | Sygeplejerske NN var sød :).   | Virkelig godt            |
|  | 64 | Behandlingsforløbet var meget godt, for da der var mistanke om [lidelse] blev jeg CT-scannet og videresendt til et andet sygehus, hvor de på det tidspunkt fandt det normalt. Jeg er ked af, at der så skulle gå yderligere [nogle] uger, inden sygehuset skiftede drænet pga. tryk, men ugerne imellem blev der undersøgt for alverdens ting. Der blev virkelig tænkt og undersøgt meget, og I havde ret i jeres mistanke fra starten.          | Det kan jeg ikke vurdere |

## Børneafdelingen, Hospitalsenheden Vest

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit C1 (neonatal), Herning	Samlet indtryk
5	Det var godt.	Godt
ID	Kommentarer - Sengeafsnit C2, Herning	Samlet indtryk
1	Synes det er lang tid for en på to år, der ikke er i trivsel, at der er gået et år, og der stadig ikke er kommet noget svar på hvorfor?	Virkelig dårligt
16	Vi var slet ikke tilfredse.	Virkelig dårligt
21	Jeg skulle selv sørge for at spørge ind til, hvad der nu skulle ske. Altså min datter får [medicin], og skulle jeg fortsætte med det? Hvor længe? Ikke rigtig information om blodprøvesvar heller, altså om der var andre ting at bekymre sig om, og hvorfor alle de blodprøver?	Dårligt
25	Praktiserende læge havde ikke modtaget oplysninger om behandling af sår flere uger efter udskrivelsen. Der blev ikke omtalt mulighed for hjælpemidler i hjemmet, f.eks. taburet til bruseren. Senere genoptræning/varige mén blev ikke omtalt.	Godt
26	Min egen læge har kontaktet mig vedrørende nogle udskrivningspapirer, hun har modtaget, som hun ikke helt kunne tyde eller forstå. Men jeg har ikke haft nogle mangler på den front. Blev også ringet op af en afdeling og fik svar på prøverne, og hvordan det videre forløb/medicinering skulle være. TAK :)	Virkelig godt
28	Det var en god fornemmelse at gå fra sygehuset og vide, at man skal videre i systemet, da lægen fra børneafdelingen tog vores sygdomssituation meget alvorligt.	Godt
32	Fin udskrivelse. Blev efterfølgende kontaktet af sundhedsplejerske.	Virkelig godt
36	Tja svært at beskrive, da vi har åben indlæggelse, men det er mit indtryk, at kommunikationen via brev til egen læge fungerer fint.	Virkelig godt
46	Børneafdelingen ligger, så det er vanskeligt at komme ud med et lille barn og oppakning uden hjælp (baby). Personalet tilbyder IKKE at se efter barnet, mens man bærer alt ud i bilen. En af gangene spurgte jeg, om de ville se efter hende, hvortil det var vanskeligt (der var ro på afdelingen), og en anden gang ville de gerne. Synes at personalet SKAL tilbyde deres hjælp de fem til ti minutter det tager at bære ting i bilen.	Det kan jeg ikke vurdere
64	Blev udskrevet til Kommunehospitalet i Århus og I var meget bekymrede, for der var stadigvæk ingen diagnose.	Det kan jeg ikke vurdere
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk

## Bilag 5

 1 Effektiv efter samtale/undersøgelse af lægen.

Virkelig godt



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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der 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.<sup>2</sup> 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.

---

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