

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afdelingsrapport for indlagte patienter på**

**Børneafdeling A  
Aarhus Universitetshospital**



13-04-2012

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

## 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
	Personale (fortsat) .....	16
	Behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	33
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	37
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	41
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	75
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	97
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

Fra oktober til december 2011 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden 8. august-30. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og 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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med 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 8. august-30. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	393
Besvarelser fra afdelingens patienter:	205
Afdelingens svarprocent:	52%

### **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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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).



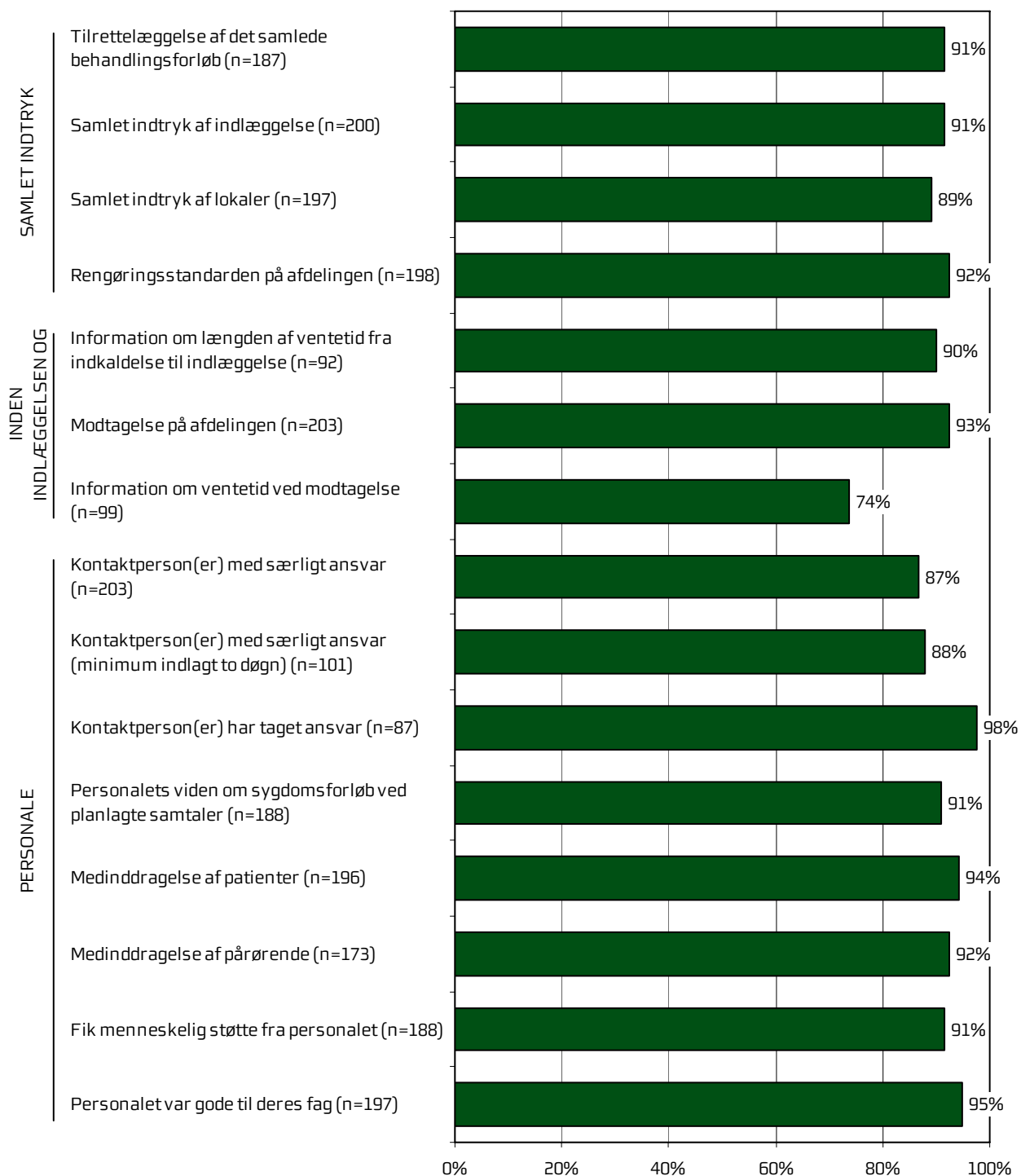


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

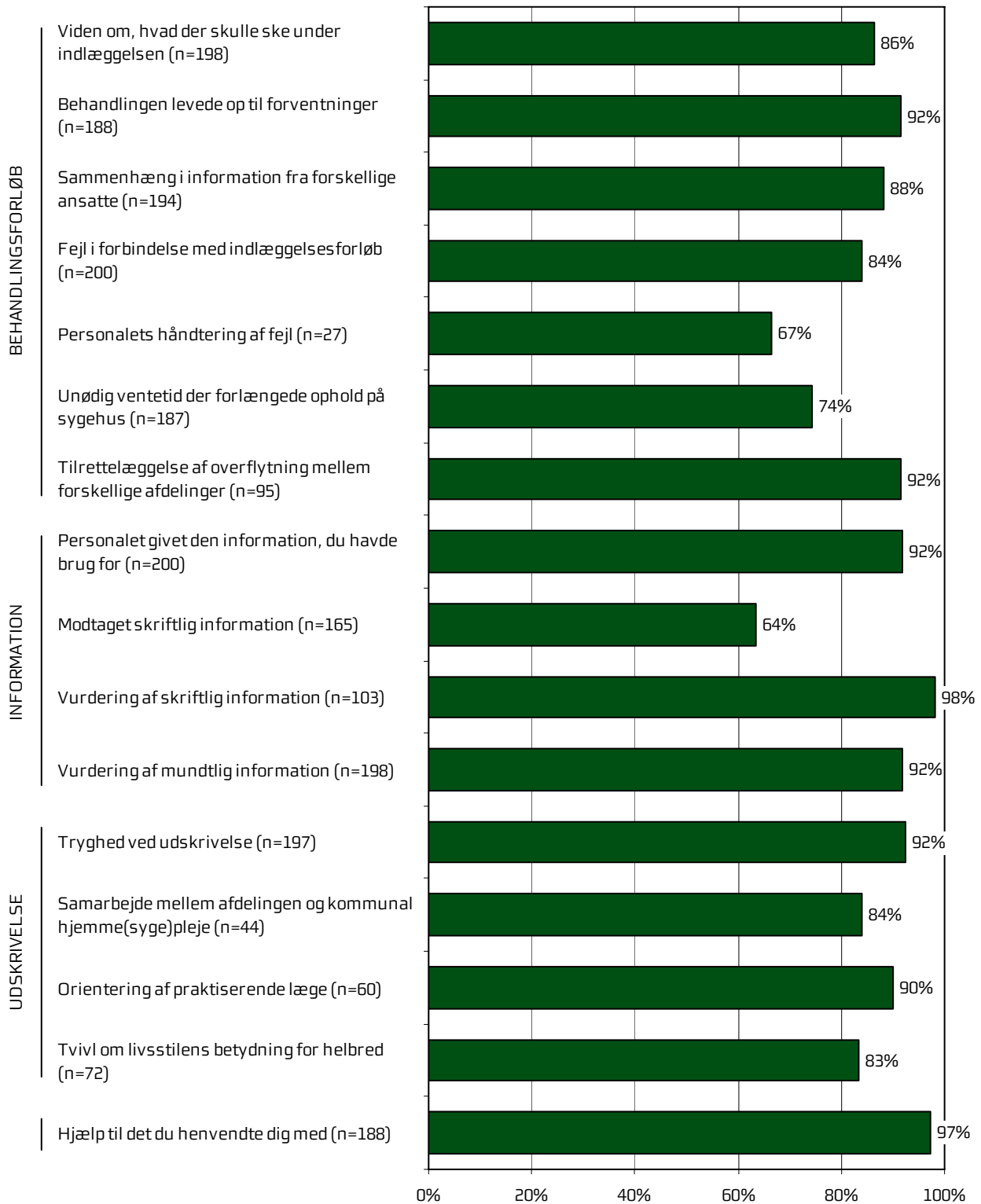
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2011.

2010-tallet er for: Børneafdeling A

2009-tallet er for: Børneafdeling A

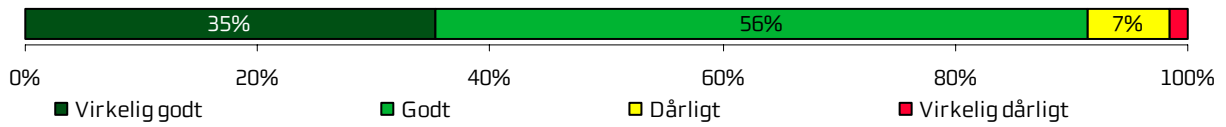
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

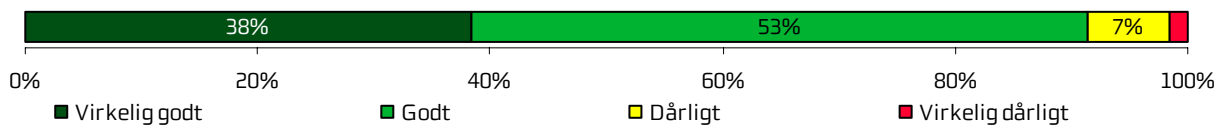
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

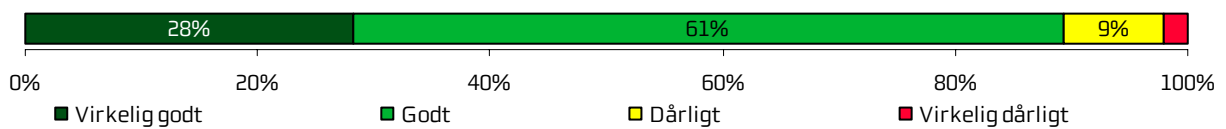
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=187)



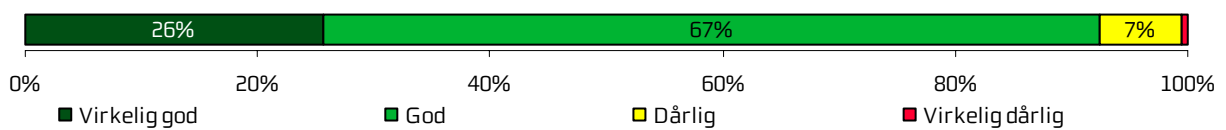
Samlet indtryk af indlæggelse (n=200)



Samlet indtryk af lokaler (n=197)



Rengøringsstandard på afdelingen (n=198)

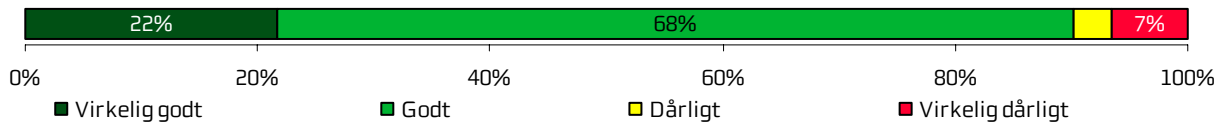


Sammenligning af afdelingens resultat

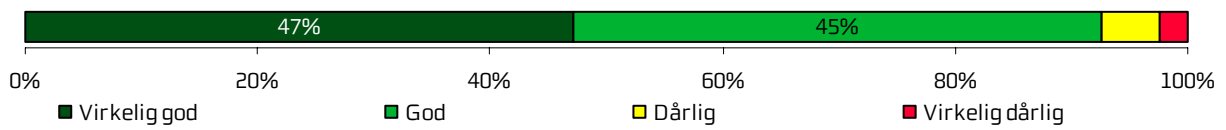
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	91 %	92 %	92 %	99 % *	91 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	91 %	93 %	95 %	100 % *	91 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	89 %	91 %	94 % *	98 % *	79 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	92 %	-	-	97 % *	86 % *	91 % *

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

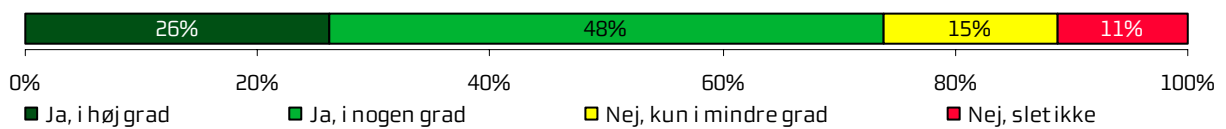
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=92)



Modtagelse på afdelingen (n=203)



Information om ventetid ved modtagelse (n=99)

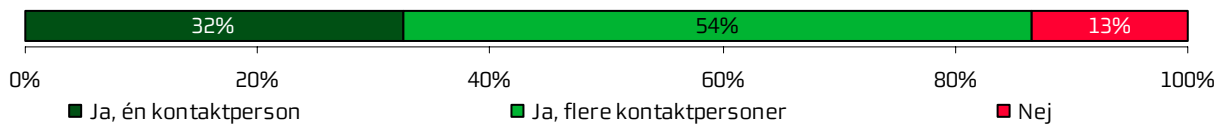




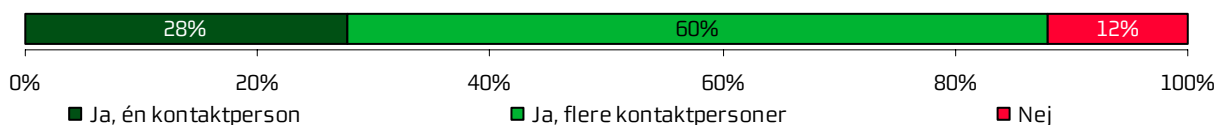
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	90 %	90 %	-	100 % *	85 %	94 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	93 %	95 %	95 %	100 % *	94 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	74 %	74 %	68 %	87 % *	61 % *	76 % *

## Personale

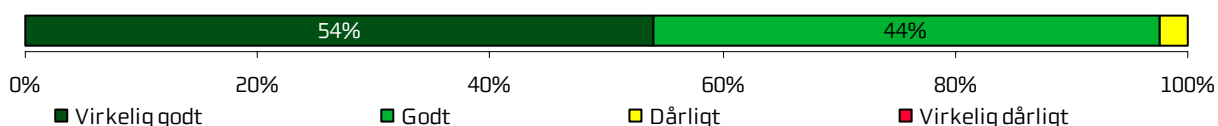
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=203)



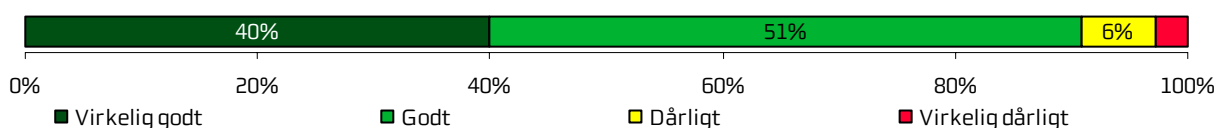
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=101)



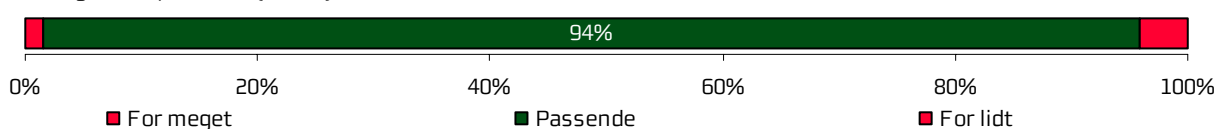
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=87)



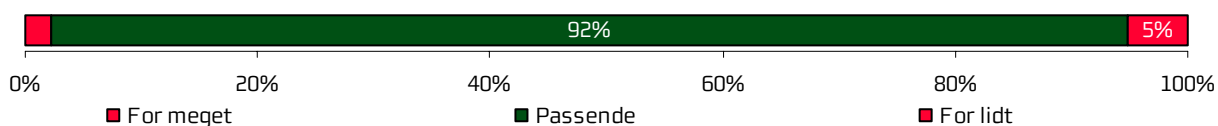
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=188)



Medinddragelse af patienter (n=196)



Medinddragelse af pårørende (n=173)



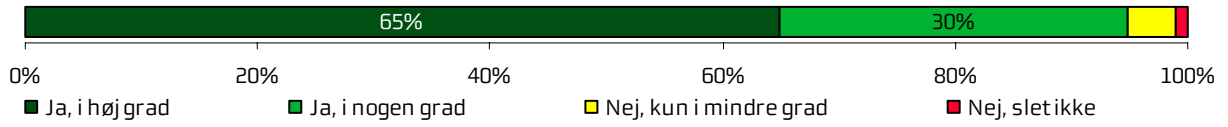
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=188)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	87 %	85 %	90 %	95 % *	70 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	88 %	84 %	-	95 % *	67 % *	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	98 %	-	-	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91 %	91 %	92 %	99 % *	86 %	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	94 %	88 % *	91 % *	98 %	85 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	92 %	90 %	93 %	96 %	83 % *	88 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	91 %	90 %	90 %	99 % *	89 %	94 %

## *Personale (fortsat)*

Personalet var gode til deres fag (n=197)



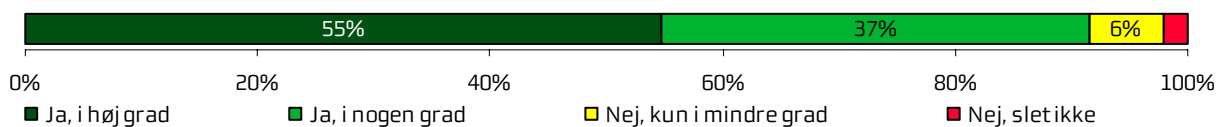
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	95 %	98 %	95 %	100 % *	95 %	98 %

## Behandlingsforløb

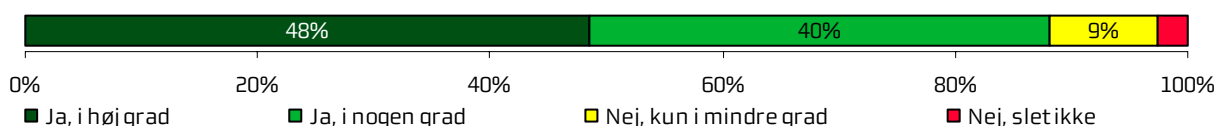
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=198)



Behandlingen levede op til forventninger (n=188)



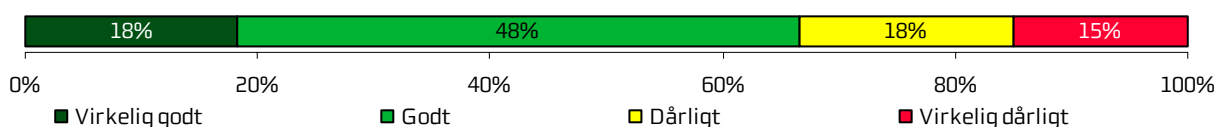
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=194)



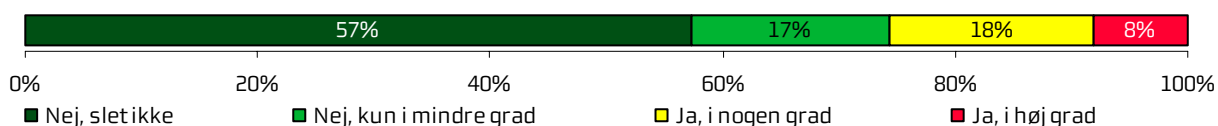
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=200)



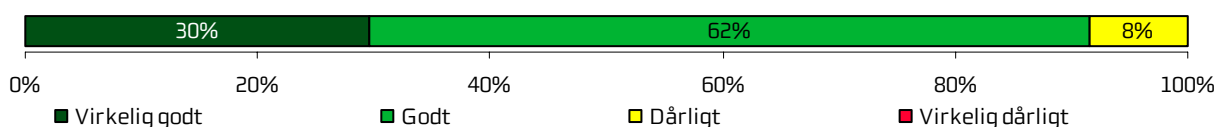
Personalets håndtering af fejl (n=27)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=187)



Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=95)



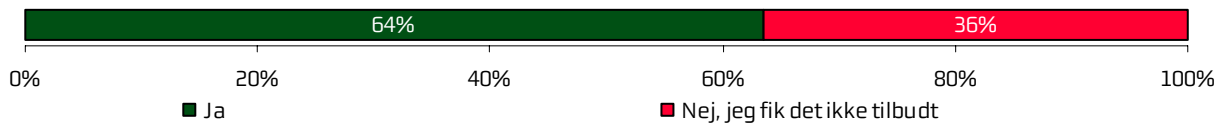
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	86 %	83 %	90 %	99 % *	79 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	90 %	89 %	99 % *	87 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	88 %	86 %	85 %	97 % *	81 % *	92 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	84 %	86 %	-	93 % *	81 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	51 %	-	83 %	57 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	74 %	76 %	68 %	95 % *	73 %	86 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	92 %	88 %	-	99 %	88 %	93 %

## Information

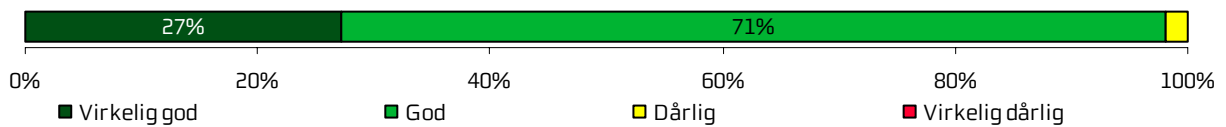
Personalet givet den information, du havde brug for (n=200)



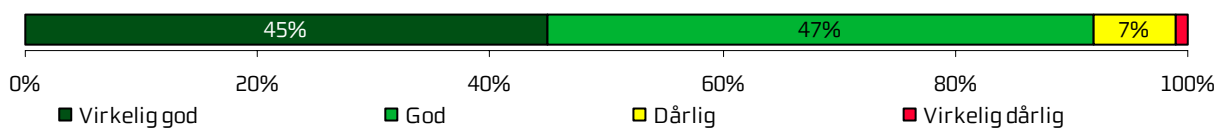
Modtaget skriftlig information (n=165)



Vurdering af skriftlig information (n=103)



Vurdering af mundtlig information (n=198)

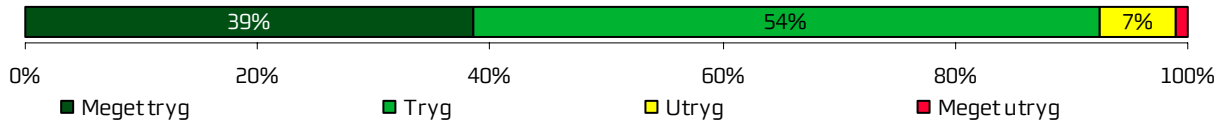




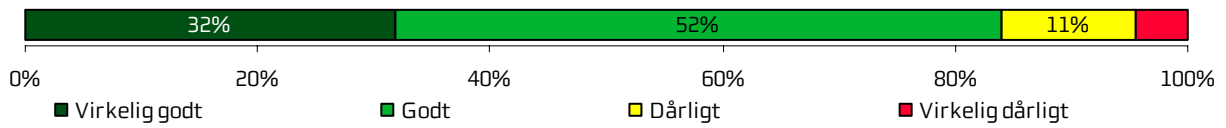
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	92 %	-	-	100 % *	88 %	93 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	64 %	67 %	-	88 % *	53 % *	74 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	98 %	96 %	93 % *	100 %	95 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	92 %	94 %	92 %	100 % *	88 %	95 %

## Udskrivelse

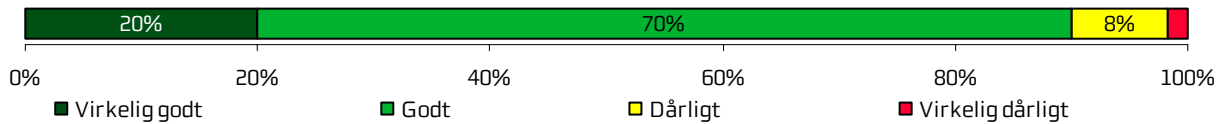
Tryghed ved udskrivelse (n=197)



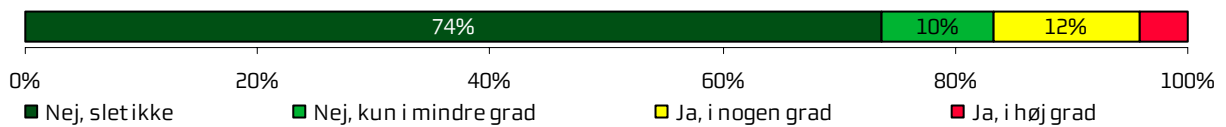
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=44)



Orientering af praktiserende læge (n=60)



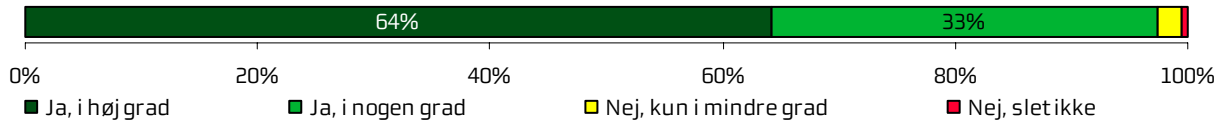
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=72)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	92 %	93 %	91 %	95 %	85 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	84 %	86 %	81 %	99 % *	79 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	90 %	74 % *	70 % *	95 %	78 % *	88 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	83 %	74 %	85 %	82 %	63 % *	70 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=188)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	97 %	97 %	94 % *	100 %	91 % *	96 % *



## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

24. oktober 2011

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 73

### Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>linje1<<  
>>linje2<<  
>>linje3<<?

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. 9. november 2011**.

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

>>ou15flet<<

#### 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 2011, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i maj 2012. 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.rup.rm.dk](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, 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**  
 <<Linje1>>  
 <<Linje2>>  
 <<Linje3>>

**INDEN INDLÆGGELEN 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	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<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	God	Dårlig	Virkelig dårlig		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>4. Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?</b>						
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke	
<b>5. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&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	Ja, flere kontaktpersoner	Nej		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 8	
<b>7. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?</b>	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>8. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?</b>	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>9. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?</b>		For meget	Passende	For lidt		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>10. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?</b>		For meget	Passende	For lidt	Ikke aktuelt for mig	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



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

**BEHANDLINGSFORLØB**

13. Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
14. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
15. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
16. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	
Gå til spørgsmål 19					
17. Hvilke(n) fejl oplevede du?					
18. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>
19. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
20. Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
					Jeg blev ikke overflyttet <input type="checkbox"/>

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

**INFORMATION**

<b>22. Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter din indlæggelse)?</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"/>	
<b>23. 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 25	Gå til spørgsmål 25
<b>24. 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>25. 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"/>	
<b>26. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?</b>					

**UDSKRIVELSE**

<b>27. 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>28. 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>29. 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>30. 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"/>	

31. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

**SAMLET INDTRYK**

32. Hvordan vurderer du, at dit <b>samlede</b> 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"/>
33. 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"/>	
34. Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
35. 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"/>	
36. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
37. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.					

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

18. november 2011

### Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>linje1<<  
>>linje2<<  
>>linje3<<?

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. 2. december 2011**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

>>ou15flet<<

#### 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.rup.rm.dk** eller **www.patientoplevelser.dk**. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Tre til fire 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 cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål 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 cirka halvdelen af spørgeskemaet i Region Midtjylland for de indlagte patienter af regionale spørgsmål og regionale kommentarfelter, samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange 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 2011.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på hospitaler, ambulatorier og sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 95 interview. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2011. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

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.

### **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 8. august-30. oktober 2011 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 af afdelingens specialer er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelin-

gerne 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 14.825 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 9.228 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 52 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 og 2010 hhv. 58 procent og 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 54 procent og 61 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som 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	52%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	55%	58%
Kvinde	45%	42%
<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 køn har en negativ effekt på tilfredsheden. Dette betyder at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige end de mandlige til at være tilfredse. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt i afsnittene omhandlende personalet, behandlingsforløbet og det samlede indtryk.

Generelt er de ældre patienter også mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Effekten af at være over 60 år, er særligt stor, men også blandt de yngre grupper er der en positiv effekt af alder. Der er dog enkelte undtagelser. På spørgsmålene omhandlende tryk efter udskrivelsen, samt livsstils betydning for helbredet har alder en negativ effekt. De ældre er således mindre trygge efter udskrivelsen, samt mere i tvivl om deres livsstilsbetydning for helbredet.

Patienter der har været igennem en planlagt indlæggelse synes ligeledes at være mere tilfredse end de øvrige patienter, hvilket er en generel tendens gennem hele spørgeskemaet.

Hvor køn, alder og indlæggelsesform har en effekt på resultatet, kan dette ligeledes have en betydning for det enkelte afdelings samlede resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.



## Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra 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 husker jeg ikke"

"Jeg blev ikke indkaldt"

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Ikke aktuelt for mig"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

"Jeg blev ikke overflyttet"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Jeg læste den ikke"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart 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 z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og 2010 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 2011. 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		205		100%
<b>Køn</b>				
Mand		113		55%
Kvinde		92		45%
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år		205		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		20		10%
Pårørende		174		90%
<b>Modersmål</b>				
Dansk		184		91%
Ikke dansk		18		9%
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut		97		47%
Planlagt		108		53%
<b>Afsnitsnavn</b>				
A Fælles		15		7%
A2		65		32%
A4		20		10%
A6		5		2%
A7		29		14%
A8		67		33%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		4		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	35	56	7	2	187	10
<b>Køn</b>						
Mand	36	57	6	1	102	5
Kvinde	34	55	8	2	85	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	35	56	7	2	187	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	31	63	5	0	19	1
Pårørende	35	56	7	2	161	9
<b>Modersmål</b>						
Dansk	35	56	8	2	170	10
Ikke dansk	41	59	0	0	17	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	38	55	6	1	85	8
Planlagt	33	57	8	2	102	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
A Fælles	33	60	7	0	15	0
A2	30	57	11	2	56	6
A4	58	42	0	0	19	0
A6	-	-	-	-	4	1
A7	41	52	7	0	29	0
A8	30	62	5	3	61	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	1

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	38	53	7	2	200
<b>Køn</b>					
Mand	40	54	5	2	110
Kvinde	37	52	10	1	90
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	38	53	7	2	200
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	30	65	5	0	20
Pårørende	39	52	8	2	173
<b>Modersmål</b>					
Dansk	37	54	8	2	183
Ikke dansk	53	47	0	0	17
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	40	51	8	2	93
Planlagt	37	55	7	1	107
<b>Afsnitsnavn</b>					
A Fælles	33	53	13	0	15
A2	30	54	14	2	63
A4	63	37	0	0	19
A6	80	20	0	0	5
A7	41	55	3	0	29
A8	37	58	2	3	65
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4



**Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	28	61	9	2	197
<b>Køn</b>					
Mand	30	61	8	2	107
Kvinde	26	61	10	2	90
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	28	61	9	2	197
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	32	63	5	0	19
Pårørende	27	61	9	2	170
<b>Modersmål</b>					
Dansk	27	62	8	2	179
Ikke dansk	39	50	11	0	18
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	31	58	9	2	93
Planlagt	26	64	9	2	104
<b>Afsnitsnavn</b>					
A Fælles	20	53	20	7	15
A2	23	64	11	2	61
A4	68	32	0	0	19
A6	60	40	0	0	5
A7	19	67	11	4	27
A8	27	65	6	2	66
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	26	67	7	1	198
<b>Køn</b>					
Mand	27	65	8	1	107
Kvinde	24	69	7	0	91
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	26	67	7	1	198
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	35	65	0	0	20
Pårørende	23	68	8	1	170
<b>Modersmål</b>					
Dansk	25	68	7	1	180
Ikke dansk	33	56	11	0	18
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	30	63	7	0	94
Planlagt	22	70	7	1	104
<b>Afsnitsnavn</b>					
A Fælles	40	53	7	0	15
A2	11	74	13	2	62
A4	50	50	0	0	20
A6	60	40	0	0	5
A7	41	52	7	0	27
A8	20	75	5	0	65
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4

**Tabel 11. 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	22	68	3	7	92	6	97
<b>Køn</b>							
Mand	20	74	2	4	54	4	48
Kvinde	24	60	5	11	38	2	49
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	22	68	3	7	92	6	97
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	0	14
Pårørende	21	69	2	7	81	4	80
<b>Modersmål</b>							
Dansk	21	69	4	7	86	6	83
Ikke dansk	33	67	0	0	6	0	12
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	-	-	-	-	0	0	97
Planlagt	22	68	3	7	92	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>							
A Fælles	-	-	-	-	2	0	13
A2	7	71	0	21	14	1	44
A4	33	67	0	0	6	0	13
A6	-	-	-	-	0	0	5
A7	31	54	8	8	26	1	0
A8	16	79	2	2	43	4	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	3

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	47	45	5	2	203
<b>Køn</b>					
Mand	45	51	4	1	112
Kvinde	50	39	7	4	91
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	47	45	5	2	203
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	25	70	0	5	20
Pårørende	49	43	6	2	174
<b>Modersmål</b>					
Dansk	46	46	5	3	184
Ikke dansk	61	39	0	0	18
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	50	42	5	3	96
Planlagt	45	49	5	2	107
<b>Afsnitsnavn</b>					
A Fælles	33	53	7	7	15
A2	39	53	3	5	64
A4	70	30	0	0	20
A6	100	0	0	0	5
A7	52	41	7	0	29
A8	47	45	8	0	66
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4

**Tabel 13. 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	26	48	15	11	99	10
<b>Køn</b>						
Mand	23	58	14	5	57	6
Kvinde	31	33	17	19	42	4
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	26	48	15	11	99	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	10	61	30	0	10	1
Pårørende	28	46	14	13	87	9
<b>Modersmål</b>						
Dansk	25	50	14	11	89	10
Ikke dansk	40	30	20	10	10	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	30	40	15	15	40	8
Planlagt	24	53	15	9	59	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
A Fælles	-	-	-	-	4	0
A2	15	48	15	22	27	7
A4	33	33	33	0	6	0
A6	-	-	-	-	2	1
A7	42	42	0	17	12	0
A8	28	50	15	7	46	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 14. 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	32	54	13	203
<b>Køn</b>				
Mand	35	45	20	112
Kvinde	30	65	6	91
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	32	54	13	203
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	25	65	10	20
Pårørende	33	53	14	174
<b>Modersmål</b>				
Dansk	32	54	14	184
Ikke dansk	44	56	0	18
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	22	58	20	96
Planlagt	42	51	8	107
<b>Afsnitsnavn</b>				
A Fælles	13	67	20	15
A2	30	47	23	64
A4	25	70	5	20
A6	40	60	0	5
A7	28	66	7	29
A8	42	50	8	66
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	4

**Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	28	60	12	101
<b>Køn</b>				
Mand	32	51	18	57
Kvinde	23	73	5	44
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	28	60	12	101
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	20	67	14	15
Pårørende	28	60	12	85
<b>Modersmål</b>				
Dansk	26	60	13	91
Ikke dansk	40	60	0	10
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	21	63	16	63
Planlagt	39	55	5	38
<b>Afsnitsnavn</b>				
A Fælles	13	67	20	15
A2	27	55	18	33
A4	18	82	0	11
A6	40	60	0	5
A7	33	56	11	9
A8	36	57	7	28
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	54	44	2	0	87	1
<b>Køn</b>						
Mand	55	42	2	0	47	0
Kvinde	52	45	3	0	40	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	54	44	2	0	87	1
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	39	61	0	0	13	0
Pårørende	56	41	3	0	73	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	53	44	3	0	77	1
Ikke dansk	60	40	0	0	10	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	57	41	2	0	51	1
Planlagt	50	47	3	0	36	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
A Fælles	50	42	8	0	12	0
A2	56	40	4	0	25	1
A4	64	36	0	0	11	0
A6	80	20	0	0	5	0
A7	38	63	0	0	8	0
A8	50	50	0	0	26	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0



**Tabel 17. 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	40	51	6	3	188	12
<b>Køn</b>						
Mand	42	52	5	1	105	7
Kvinde	37	49	8	5	83	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	40	51	6	3	188	12
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	28	61	11	0	18	2
Pårørende	40	52	6	3	161	10
<b>Modersmål</b>						
Dansk	40	50	7	3	169	12
Ikke dansk	33	67	0	0	18	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	40	49	6	5	85	9
Planlagt	40	52	7	1	103	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
A Fælles	55	36	9	0	11	3
A2	28	53	12	7	58	6
A4	55	45	0	0	20	0
A6	80	20	0	0	5	0
A7	52	48	0	0	27	1
A8	37	56	6	2	63	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

**Tabel 18. 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	2	94	4	196
<b>Køn</b>				
Mand	2	95	3	107
Kvinde	1	93	6	89
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	2	94	4	196
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	94	6	18
Pårørende	2	94	4	169
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	94	5	177
Ikke dansk	6	94	0	18
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	1	93	5	92
Planlagt	2	95	3	104
<b>Afsnitsnavn</b>				
A Fælles	0	100	0	12
A2	2	92	6	64
A4	0	100	0	20
A6	-	-	-	4
A7	4	93	4	28
A8	2	94	5	64
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	4

**Tabel 19. 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	2	92	5	173	27
<b>Køn</b>					
Mand	4	91	5	99	11
Kvinde	0	95	5	74	16
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	2	92	5	173	27
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	5	90	5	19	1
Pårørende	2	92	5	146	25
<b>Modersmål</b>					
Dansk	2	92	6	157	24
Ikke dansk	7	93	0	15	3
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	4	91	5	80	16
Planlagt	1	94	5	93	11
<b>Afsnitsnavn</b>					
A Fælles	0	100	0	13	2
A2	2	92	6	50	13
A4	5	95	0	19	1
A6	-	-	-	4	1
A7	0	91	9	23	4
A8	3	90	7	60	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	4	0

Tabel 20. 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	61	31	6	3	188	13
<b>Køn</b>						
Mand	62	30	6	2	106	6
Kvinde	59	32	6	4	82	7
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	61	31	6	3	188	13
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	39	11	0	18	2
Pårørende	60	31	6	3	161	11
<b>Modersmål</b>						
Dansk	59	33	6	3	169	13
Ikke dansk	78	17	5	0	18	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	62	30	3	4	90	5
Planlagt	59	32	8	1	98	8
<b>Afsnitsnavn</b>						
A Fælles	50	36	14	0	14	0
A2	54	34	5	7	59	5
A4	65	25	10	0	20	0
A6	100	0	0	0	5	0
A7	63	30	7	0	27	2
A8	63	32	3	2	60	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	1

**Tabel 21. 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	65	30	4	1	197	6
<b>Køn</b>						
Mand	68	27	5	0	110	2
Kvinde	61	33	3	2	87	4
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	65	30	4	1	197	6
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	74	26	0	0	19	1
Pårørende	62	32	5	1	169	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	63	32	4	1	179	5
Ikke dansk	88	12	0	0	17	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	63	30	4	2	95	1
Planlagt	67	29	4	0	102	5
<b>Afsnitsnavn</b>						
A Fælles	87	13	0	0	15	0
A2	52	38	8	2	61	3
A4	79	21	0	0	19	1
A6	100	0	0	0	5	0
A7	72	21	7	0	29	0
A8	61	36	2	2	64	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

Tabel 22. 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	45	41	9	5	198	4
<b>Køn</b>						
Mand	44	45	7	4	109	3
Kvinde	46	37	11	6	89	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	45	41	9	5	198	4
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	40	10	5	20	0
Pårørende	43	43	9	5	169	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	43	42	10	5	180	4
Ikke dansk	65	35	0	0	17	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	43	41	12	4	93	2
Planlagt	47	42	7	5	105	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
A Fælles	33	47	13	7	15	0
A2	30	48	10	13	61	2
A4	70	25	5	0	20	0
A6	-	-	-	-	4	1
A7	61	32	7	0	28	1
A8	48	45	6	0	66	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

**Tabel 23. 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	55	37	6	2	188	13
<b>Køn</b>						
Mand	55	39	5	2	104	6
Kvinde	55	35	8	2	84	7
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	55	37	6	2	188	13
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	39	55	6	0	18	2
Pårørende	56	35	7	2	161	11
<b>Modersmål</b>						
Dansk	53	38	7	2	170	12
Ikke dansk	71	29	0	0	17	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	59	34	6	1	88	7
Planlagt	51	39	7	3	100	6
<b>Afsnitsnavn</b>						
A Fælles	67	33	0	0	15	0
A2	36	50	12	2	58	6
A4	58	32	11	0	19	0
A6	-	-	-	-	4	1
A7	67	30	0	4	27	1
A8	60	33	3	3	63	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	2

Tabel 24. 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	48	40	9	3	194	7
<b>Køn</b>						
Mand	51	36	8	4	107	3
Kvinde	45	44	10	1	87	4
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	48	40	9	3	194	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	50	44	6	0	18	1
Pårørende	46	40	10	3	168	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	47	40	10	3	176	6
Ikke dansk	59	35	6	0	17	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	43	41	14	2	94	2
Planlagt	54	38	5	3	100	5
<b>Afsnitsnavn</b>						
A Fælles	60	27	13	0	15	0
A2	42	42	12	3	59	5
A4	47	42	11	0	19	1
A6	60	20	20	0	5	0
A7	54	43	4	0	28	0
A8	48	41	8	3	64	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0



**Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	84	16	200
<b>Køn</b>			
Mand	88	12	111
Kvinde	79	21	89
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	84	16	200
20-39 år	-	-	0
40-59 år	-	-	0
60-79 år	-	-	0
80- år	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	80	20	20
Pårørende	84	16	172
<b>Modersmål</b>			
Dansk	84	16	182
Ikke dansk	88	12	17
<b>Indlæggelsesform</b>			
Akut	84	16	95
Planlagt	84	16	105
<b>Afsnitsnavn</b>			
A Fælles	87	13	15
A2	89	11	64
A4	63	37	19
A6	100	0	5
A7	93	7	27
A8	79	21	66
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	4

Tabel 26. 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	18	48	18	15	27	2
<b>Køn</b>						
Mand	8	59	16	17	12	0
Kvinde	26	40	20	13	15	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	18	48	18	15	27	2
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	0
Pårørende	13	48	22	18	23	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	16	48	20	16	25	2
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	28	50	0	22	14	1
Planlagt	8	46	38	8	13	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
A Fælles	-	-	-	-	2	0
A2	20	20	20	40	5	2
A4	50	33	17	0	6	0
A6	-	-	-	-	0	0
A7	-	-	-	-	1	0
A8	0	62	23	15	13	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

**Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	57	17	18	8	187	12
<b>Køn</b>						
Mand	55	22	15	8	107	3
Kvinde	60	10	21	9	80	9
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	57	17	18	8	187	12
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	65	12	18	6	17	1
Pårørende	56	18	18	8	163	10
<b>Modersmål</b>						
Dansk	58	17	18	8	170	11
Ikke dansk	53	18	17	12	17	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	57	18	19	6	83	9
Planlagt	58	16	16	10	104	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
A Fælles	69	8	23	0	13	1
A2	46	20	23	11	56	6
A4	45	35	15	5	20	0
A6	80	0	0	20	5	0
A7	75	7	11	7	28	1
A8	58	18	16	8	62	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	1

Tabel 28. 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	30	62	8	0	95	6	95
<b>Køn</b>							
Mand	29	69	2	0	52	3	55
Kvinde	30	53	16	0	43	3	40
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	30	62	8	0	95	6	95
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	25	75	0	0	8	1	10
Pårørende	28	63	10	0	83	5	81
<b>Modersmål</b>							
Dansk	30	61	8	0	83	5	90
Ikke dansk	25	66	8	0	12	1	5
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	34	57	8	0	35	3	54
Planlagt	27	65	8	0	60	3	41
<b>Afsnitsnavn</b>							
A Fælles	33	67	0	0	9	1	4
A2	13	67	20	0	15	2	44
A4	25	63	13	0	8	1	11
A6	-	-	-	-	4	0	1
A7	50	38	13	0	16	1	10
A8	21	74	5	0	42	1	22
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	3

**Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	53	39	6	3	200
<b>Køn</b>					
Mand	56	36	6	3	109
Kvinde	49	43	6	2	91
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	53	39	6	3	200
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	45	55	0	0	20
Pårørende	53	38	6	3	171
<b>Modersmål</b>					
Dansk	50	41	6	3	181
Ikke dansk	83	17	0	0	18
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	52	38	6	4	96
Planlagt	54	40	5	1	104
<b>Afsnitsnavn</b>					
A Fælles	53	40	7	0	15
A2	48	35	13	5	63
A4	70	30	0	0	20
A6	60	40	0	0	5
A7	59	34	7	0	29
A8	52	45	0	3	64
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4

**Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?</b>						
	Ja, før indlæggelsen	Ja, mens jeg var indlagt	Ja til begge	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	%	%	n	n
Alle	28	28	8	36	165	33
<b>Køn</b>						
Mand	27	33	10	31	94	14
Kvinde	30	21	6	44	71	19
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	28	28	8	36	165	33
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	40	0	40	15	4
Pårørende	27	27	8	37	143	28
<b>Modersmål</b>						
Dansk	28	26	8	38	151	29
Ikke dansk	22	50	7	22	14	4
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	8	42	3	48	74	20
Planlagt	44	17	12	27	91	13
<b>Afsnitsnavn</b>						
A Fælles	10	30	0	60	10	4
A2	9	37	5	49	43	19
A4	24	47	12	18	17	3
A6	-	-	-	-	4	1
A7	48	16	12	24	25	2
A8	38	17	8	37	63	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	1

**Tabel 31. 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	27	71	2	0	103	1
<b>Køn</b>						
Mand	25	74	2	0	65	0
Kvinde	32	66	3	0	38	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	27	71	2	0	103	1
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	25	75	0	0	8	1
Pårørende	27	71	2	0	89	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	27	71	2	0	92	1
Ikke dansk	27	73	0	0	11	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	22	73	5	0	37	1
Planlagt	30	70	0	0	66	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
A Fælles	-	-	-	-	4	0
A2	18	77	5	0	22	0
A4	14	86	0	0	14	0
A6	-	-	-	-	3	0
A7	32	68	0	0	19	0
A8	35	63	3	0	40	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	1

Tabel 32. 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	45	47	7	1	198
<b>Køn</b>					
Mand	48	44	7	1	108
Kvinde	41	51	7	1	90
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	45	47	7	1	198
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	45	55	0	0	20
Pårørende	43	48	8	1	169
<b>Modersmål</b>					
Dansk	42	49	8	1	180
Ikke dansk	70	30	0	0	17
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	43	49	7	1	92
Planlagt	46	45	8	1	106
<b>Afsnitsnavn</b>					
A Fælles	57	43	0	0	14
A2	34	50	16	0	62
A4	60	40	0	0	20
A6	60	40	0	0	5
A7	55	45	0	0	29
A8	44	48	5	3	64
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4



**Tabel 33. 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	39	54	7	1	197
<b>Køn</b>					
Mand	32	59	9	0	110
Kvinde	47	47	3	2	87
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	39	54	7	1	197
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	42	48	5	5	19
Pårørende	36	56	7	1	169
<b>Modersmål</b>					
Dansk	39	53	7	1	178
Ikke dansk	28	61	6	5	18
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	38	52	8	2	91
Planlagt	39	56	6	0	106
<b>Afsnitsnavn</b>					
A Fælles	27	67	7	0	15
A2	34	54	11	0	61
A4	39	56	0	6	18
A6	60	40	0	0	5
A7	48	45	7	0	29
A8	37	57	5	2	65
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4

Tabel 34. 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	52	11	5	44	13	139
<b>Køn</b>							
Mand	26	56	13	4	23	7	79
Kvinde	38	48	9	5	21	6	60
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	32	52	11	5	44	13	139
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	25	50	25	0	8	1	11
Pårørende	34	54	6	6	35	11	122
<b>Modersmål</b>							
Dansk	30	53	12	6	34	12	132
Ikke dansk	40	50	10	0	10	1	7
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	35	45	15	5	20	8	64
Planlagt	29	58	8	4	24	5	75
<b>Afsnitsnavn</b>							
A Fælles	33	17	50	0	6	0	9
A2	11	78	0	11	9	7	45
A4	-	-	-	-	2	1	16
A6	-	-	-	-	3	0	2
A7	29	71	0	0	7	1	19
A8	35	53	6	6	17	2	46
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	2	2

**Tabel 35. 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	20	70	8	2	60	138
<b>Køn</b>						
Mand	14	74	9	3	35	76
Kvinde	28	64	8	0	25	62
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	20	70	8	2	60	138
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	14	86	0	0	7	13
Pårørende	19	70	9	2	47	122
<b>Modersmål</b>						
Dansk	19	71	8	2	52	127
Ikke dansk	28	57	14	0	7	11
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	17	72	10	0	29	63
Planlagt	22	68	6	3	31	75
<b>Afsnitsnavn</b>						
A Fælles	-	-	-	-	4	10
A2	14	71	14	0	14	49
A4	38	63	0	0	8	10
A6	-	-	-	-	3	2
A7	33	67	0	0	12	16
A8	6	78	11	6	18	48
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	3

Tabel 36. 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	74	10	12	4	72	122
<b>Køn</b>						
Mand	73	7	17	2	41	68
Kvinde	74	13	6	6	31	54
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	74	10	12	4	72	122
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	11
Pårørende	77	8	12	3	60	106
<b>Modersmål</b>						
Dansk	75	9	12	3	65	111
Ikke dansk	57	14	14	14	7	11
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	68	10	16	7	31	61
Planlagt	78	10	10	2	41	61
<b>Afsnitsnavn</b>						
A Fælles	-	-	-	-	4	11
A2	86	5	5	5	21	39
A4	60	0	40	0	5	14
A6	-	-	-	-	2	3
A7	62	23	15	0	13	14
A8	75	8	13	4	24	40
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	1

**Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?						
	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	64	33	2	1	188	0
<b>Køn</b>						
Mand	66	31	3	0	106	0
Kvinde	62	35	1	1	82	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	64	33	2	1	188	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	70	30	0	0	20	0
Pårørende	62	35	2	1	161	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	64	33	2	1	171	0
Ikke dansk	70	30	0	0	17	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	64	33	1	1	90	0
Planlagt	64	33	3	0	98	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
A Fælles	86	14	0	0	14	0
A2	53	42	5	0	59	0
A4	89	11	0	0	18	0
A6	80	20	0	0	5	0
A7	56	44	0	0	27	0
A8	66	33	0	2	61	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0



## Bilag 5: Kommentarsamling





















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

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




**Børneafdeling A****Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - A Fælles</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Meget engagerede og lyttende læger, som gjorde alt, hvad de kunne, for at få os indlagt så hurtigt som muligt.	Virkelig godt
2	Vi blev akut indlagt via egen læge.	Virkelig godt
3	Blev vist rundt inden fødslen, og så andre præmature []. Det var en god oplevelse som forbedrede mig på, hvad der ventede.	Godt
9	Vi ankom til Skejby om fredagen og troede, at vi skulle opereres hen over weekenden, fordi der ikke stod, at operationen ville ske den førstkommande HVERDAG.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - A2</b>	<b>Samlet indtryk</b>
8	Professionelt.	Godt
9	Kom ikke igennem på telefonen før efter 18 MINUTTER. Det er ikke så fedt, når man står med et sygt barn.	Godt
13	Der var meget byggerod.	Godt
21	Jeg blev indlagt samme dag som jeg besøgte min praktiserende læge, så der var ikke nogen ventetid.	Virkelig godt
22	Blev sendt direkte fra vagtlægen.	Dårligt
24	Jeg blev akut indlagt.	Virkelig godt
28	Indlagt akut.	Godt
30	De var rigtig søde alle sammen i afdelingen ;)	Virkelig godt
33	Var på skadestuen først [med særlig tilstand] og blev sendt direkte på hospitalet, hvor der blev taget imod med det samme.	Godt
36	Det er et godt system, vi har, der tager barnets symptomer alvorligt. Men planlægning og tidsrammer er helt hen i hegnet. Det må kunne gøres meget bedre.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - A4</b>	<b>Samlet indtryk</b>
3	Jeg oplevede, at afdelingen var meget professionel.	Virkelig godt
4	Fik at vide, at vi ikke behøvede en tid til tjek, og så gjorde vi alligevel.	Godt
7	I har alle været fantastiske i hele forløbet omkring NN. TAK.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - A7</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Blev udskudt en uge med én uges varsel.	Godt
2	Vi fik en rigtig god introduktion at A7 efter diagnosen blev stillet på ambulatoriet. Dette var tre måneder før operationen.	Godt
6	Der var ikke ventetid. Vi blev overført fra [anden afdeling].	Godt
7	Vi blev overflyttet fra andet sygehus, hvor ventetiden var lang, og vi følte os ringe informeret.	Virkelig godt
9	Det var rart, at man kunne ringe og spørge om alt.	Virkelig godt



	11	Vi er altid blevet taget godt imod på A7. Og vi er meget trygge ved, at vi altid kan ringe, hvis der er ændringer i vores datters tilstand, eller vi bliver bekymrede over noget i forbindelse med hendes sygdom.	Virkelig godt
	13	Der var styr på de forskellige undersøgelser.	Dårligt
	14	Det var hurtigt og professionelt.	Virkelig godt
	16	Jeg har været meget godt informeret om, hvad der skulle ske. Men jeg fik endnu mere at vide, da jeg blev indlagt.	Virkelig godt
	17	Jeg synes, det er meget dårligt at lade [et barn] vente så længe med at blive indlagt. Jeg ringer for at få tiden rykket, og hun lover at ringe tilbage, men vi hører aldrig fra hende. [Mit barn] har det skidt psykisk og har mareridt.	Virkelig godt
	18	Vi modtog et brev, hvori der stod, at lægerne havde vurderet, at vores datter skulle opereres, og at vi ville blive indkaldt senere. Ikke et ord om, hvorfor de havde vurderet, at en operation var en god idé, eller om en cirkatid for operationen. Men det var da ikke værre, end at jeg selv kunne ringe og tale med en venlig stemme om cirkatid.	Virkelig godt
	22	Vi modtog brevet, efter indlæggelsen var i gang. Åbenbart har hospitalet en meget lang intern arbejdsgang, før et brev kommer med posten.	Virkelig godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - A8</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1	Det skal bemærkes, at der var en læge syg den pågældende dag, og ventetiden derfor også skyldes, at der kun var én læge til rådighed på afdelingen.	Godt
	3	Meget imødekommende personale ved telefonisk kontakt.	Godt
	4	Dårlig kommunikation mellem to sygehuse. Henvisning længe undervejs. MANGE ugers venten i uvished.	Virkelig godt
	9	Nej, dog skulle jeg selv ringe og følge op på en tid, idet vi var "faldet" ud af systemet.	Godt
	16	Planlagt indlæggelse til kontrol.	Godt
	25	Vi mødte fastende [tidligt om morgenen], og operationen blev aflyst [om eftermiddagen]. Ikke tilfredsstillende. Heller ikke når man [er barn]! Spurgte [få timer inden aflysningen] om risiko for aflysning. Fik nej fra lægen!	Virkelig godt
	26	Ingen ventetid.	Virkelig godt
	29	Syner, det var for dårligt, at der gik lang tid fra forundersøgelsen til indlæggelsen, selvom jeg havde taget kontakt til sygehuset et par gange, fordi [barnets] problem blev værre.	Godt
	30	Patienten har været indlagt flere gange, både med og uden indkaldelse. En enkelt gang var informationen om ventetiden dårlig, da ventetiden var over dobbelt så lang, som vi var blevet informeret om af lægen, og det gav højere risiko for infektion.	Godt
	32	Syntes, man skulle prøve, om man kunne lave et fast tidspunkt, hvor man som forældre kan møde alle, man skal snakke med, på én gang eller på kort tid; sygeplejerske, første og anden læge NN, osv. Det vil korte ventetiden betydeligt og det må da vel også være i lægerne/sygeplejerskernes interesse at have et tidspunkt, hvor de ved, at de har "overstået" en familie, i stedet for hele dagen at skulle holde øje med uret og tiden om, at de nu skal huske at rende forbi og informere familien? Syntes fem timers ventetid er alt, alt for meget for en etårig, som plejer at sove såvel formiddagslur som middagslur.	Godt
	38	Indlagt akut med 112.	Virkelig dårligt
	39	Vi var til forundersøgelse [for nogle år siden], men pga. sygeplejerskestrejke kom vi bag i køen. Men blev positivt overrasket over at blive indkaldt et år før beregnet pga. nye operationsmetoder :-)	Virkelig godt
	40	Manglende information om, hvorvidt der er mulighed for eneværelse efter operation med barn.	Godt

## Bilag 5






















- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|  | 42 | Vi kunne godt have brugt mere info om selve operationen.   | Virkelig godt |
|  | 43 | Vurderingen af, hvor indlæggelsen skulle være, var meget misvisende i brevet, vi modtog, inden indlæggelsen. | Godt          |
|  | 44 | Afdelingen havde glemt at formidle kontakt til en anden afdeling, hvilket medførte længere ventetid dér.     | Godt          |

## Børneafdeling A

### Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - A Fælles	Modtagelsen
1	Effektiv proces.	Virkelig god
2	Vi kom til med det samme, og de var forberedt på, at vi kom.	Virkelig god
3	INGEN PLADS lig KAOS! Havde meget dårligt barn, og de fysiske rammer var med til at gøre oplevelsen helt forfærdelig. Det var stressende for personalet og for os, at der ikke var plads til alle de folk, vores barn krævede. Og vi følte vi var i vejen for der var bare ikke plads nok. Afd. A5 og A6.	Virkelig dårlig
9	Sygeplejersken havde ikke rigtig tid til os, da hun skulle udskrive nogle andre. I det hele taget virkede dagen forvirrende og uplanlagt. Vi kunne godt have brugt et tidspunkt og en plan for, hvad der skulle ske.	Dårlig
ID	Kommentarer - A2	Modtagelsen
1	Vi stod med [et lille barn], der havde meget svært ved at trække vejret, og alligevel skulle vi vente ti minutter på at blive modtaget.	Virkelig dårlig
2	Blev taget godt imod.	Virkelig god
3	Kaotisk. Mangel på personale.	Dårlig
6	Vi oplevede, at det gik i stå i weekenden. Der skete ikke noget fra fredag eftermiddag til mandag morgen.	Dårlig
9	Har været på A2 nogle gange med vores [] børn, og det har altid været god information og en rigtig god behandling, vi har fået.	Virkelig god
10	Der var travlt på afdelingen (og ombygning), men personalet var nærværende og meget søde.	Virkelig god
14	Vi får altid en god og venlig modtagelse, men sygeplejerskerne kender os jo også efterhånden.	God
18	Der gik lidt koks i det. Lægevagten kunne ikke få fat på afdelingen (nye telefonnumre. Han sagde systemet var brudt sammen), så han mailede derud. Da vi kom ud til modtagelsen var der som altid låst (det var midt om natten), så vi ringede på. Efter [ca. et kvarter] blev jeg enig med mig selv om, at der nok ikke kom nogen og åbnede, selvom jeg kunne se at klokken ringede indenfor. Vi måtte derfor hele vejen udenom og ind ad hovedindgangen. Derefter forsøge at finde modtagelsen, men det eneste jeg kunne se, da vi nærmede os, var skilte med "ingen gennemgang til børnemodtagelsen" (og så tænker man bare om det ikke var en god idé at skrive, hvordan man så kommer frem til modtagelsen!) Til sidst gik vi ind på A2, da jeg vidste, at det nok var der, [mit barn] skulle indlægges. De kunne fortælle at modtagelsen var lukket. Men dørklokken åbenbart ikke stillet ordentligt om. Der var desuden ingen (hverken sygeplejersker eller læge), der vidste, at vi kom, men på trods af dette, fik vi en rigtig god modtagelse, da vi endelig nåede frem! Men en temmelig frustrerende oplevelse, når det er midt om natten, koldt udenfor, og ens [lille barn] hænger grædende på ens arm mens han har svært ved at trække vejret :-)	God
19	Vi blev indlagt sent om aftenen, blev undersøgt af en meget venlig og forstående ung læge, der var meget god til løbende at informere og observere. Jeg blev ikke introduceret for/fulgt rundt i afdelingen, heller ikke i dagene efter.	God
20	Blev modtaget og undersøgt med det samme.	Virkelig god
22	Fra vi ankom, til vi kom ind på en stue til undersøgelse, var en dårlig oplevelse. Jeg blev næsten i tvivl om, om sygeplejersken var klar over, at vi var der. Jeg skulle spørge, om det var os, hun kom efter. Svært at forklare. Men derefter var det fint.	God
26	Ingen modtagelse, information.	Virkelig dårlig

## Bilag 5

	27	Søde og forstående.	God
	33	Der var ikke så travlt, så vi kom hurtigt til. Lægen kunne tage blodprøver og rygmarvsprøve samme aften.	God
	36	Mødet med personalet var godt, men der er al for lidt kommunikation/information fra dem.	God
	38	Skulle møde kl. 10 og først, da jeg 10.45 henvender mig, igen, igen til en, kan vi få lidt at vide om hvad vi skal. Totalt respektløst og dårlig behandling!!	Virkelig dårlig
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - A4</b>	<b>Modtagelsen</b>
	3	Afdelingen gjorde det godt og lod mig være på tidspunkter, hvor jeg havde brug for fred.	God
	6	Er indlagt [regelmæssigt] og bliver godt modtaget hver gang. Altid smilende personale.	Virkelig god
	7	Gode til børn, taler til dem og ikke forbi/henover. Inddrager dem. Sørger godt for informationer.	Virkelig god
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - A7</b>	<b>Modtagelsen</b>
	3	God information inden, samt når man ringer med spørgsmål inden indlæggelsen. De var gode til at tage imod ved indlæggelsen, gode til at forklare det, der skulle ske og hvorfor.	Virkelig god
	6	Der var ingen ledig stue, så vi kom ind på en stue, hvor en anden familie var på vej hjem. Kao-tisk og ikke så trygt, men forståeligt i en tid med mange nedskæringer! Afdelingen var i gang med en flytteproces, så alle stuer og opholdsrum var i færd med at blive gjort "flytteklar".	Dårlig
	7	Vi følte, at der blev taget hånd om [patienten] straks.	Virkelig god
	9	Der var rodet pga. ombygning. Forvirring omkring, hvor vi skulle møde. Vi blev modtaget af en elev, som var noget usikker. Derfor blev [patienten] meget ked af det og usamarbejdsvillig. Meget ventetid og forvirring omkring tildeling af stue. Alle var meget søde!	God
	10	Meget venlig modtagelse af sød sygeplejerske, der viste os godt til rette på stuen. Der var flyttekaos, men hun havde styr på det.	Virkelig god
	11	Vi bliver altid mødt af søde og meget hjælpsomme sygeplejersker. Yderst professionelle og giver sig god tid, trods en stressende hverdag.	Virkelig god
	13	Fik en rigtig god modtagelse.	Virkelig god
	14	Alle var søde og dygtige og tog godt imod os.	Virkelig god
	16	Det var bare super. Fik rigtig meget at vide om, hvor alt var henne på sygehuset.	Virkelig god
	19	Vi mødte ind til operation tidligt om morgenen. Sygeplejerskerne sad på kontoret og kiggede på os. Ingen kom ud og hilste på os. Vi ventede i [ca. en halv time]. På sådan en følsom dag havde det været rart, hvis der var nogen, der kom ud og sagde "hej".	Dårlig
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - A8</b>	<b>Modtagelsen</b>
	1	Der var ingen i receptionen. Jeg fandt selv venteværelset. Jeg havde et [lille barn med] med [høj feber]. Der var intet vand eller et sted, hun kunne hvile de mange timer i venteværelset.	Dårlig
	4	Personalet var imødekommende og klar til at modtage os. Informationsniveauet var meget højt, meget betryggende.	Virkelig god
	6	Følte, at vi blev glemt. Henvendte os ved skranken og blev placeret i venteværelset. Ventede i [et par] timer. Rigtig dårlig oplevelse. Måtte selv henvende os og gå i gang på stuen med klar-gøring til operationen.	Dårlig
	12	Jeg synes, at det er spild af tid at afsætte en hel dags indlæggelse til journaloptagelse og [tilsyn], når vi både bor tæt på hospitalet og er ret løbende i ambulatoriet. Der var tale om en i øvrigt helt rask [lille] dreng, som gennem flere år har [været syg], der var intet nyt sket.	Virkelig god

✎	13 Vi er kommet på afdelingen [i mange år], så der er en del, som kender os. Det er en god oplevelse.	Virkelig god
✎	18 Blev modtaget rigtig godt af natpersonalet! Men dagpersonalet var sløve! Kom ikke selv ind til os om morgenen, vi måtte opsøge dem selv, blev ikke vist rundt på afdelingen, fik ingen information om ca. stuegangstid osv. (Men natpersonalet var rigtig godt).	Dårlig
✎	21 Vi lærte efter lidt tid, at "ti til tyve minutters ventetid" på diverse i Skejby-tid svarer til to til tre timer i den tidsregning, som resten af verden bruger. Vær dog ærlige, så vi kan indrette os efter det og ikke skal sidde standby til en læge, som "aldrig" kommer.	God
✎	22 Jeg har manglet en tolk. Det har været svært at forstå de informationer.	God
✎	24 Det var lidt svært at finde den rigtige afdeling på grund af ombygning.	Virkelig god
✎	26 Glade og meget søde sygeplejersker.	Virkelig god
✎	27 Der blev sagt pænt goddag til patienten, der skulle til kontrol på A8. Der blev vist forståelse og tålmodighed i de situationer, hvor han var bange og genert.	Virkelig god
✎	30 Et blevet mødt med smil og stor varme. Vi manglede dog orientering om måltider samt rundvisning ved første indlæggelse.	God
✎	32 Den var fin, søde sygeplejersker. Men der herskede en del forvirring pga. ombygning.	God
✎	33 Sygeplejersken var rigtig sød, og meget engageret. Hun vidste besked om tidligere indlæggelser, og vi følte ikke, vi skulle til at fortælle hele patientens "hospitalshistorie", og om hans forskellige handicaps, det havde hun styr på. Det er meget rart for os, som pårørende, at vi ikke skal fortælle den lange historie om patientens sygdomme. Hun havde læst på, hver gang vi møder op til et nyt behandlingsforløb. Hun havde læst på "lektien"	Virkelig god
✎	35 God modtagelse. Den samme sygeplejerske fulgte os og gav god støtte.	Virkelig god
✎	38 Blev modtaget af en sygeplejerske, som var ok, men ventede alt for længe på lægen.	Dårlig
✎	41 Sygeplejersken, der tog i mod os, virkede forvirret og uerfaren.	Dårlig
✎	44 Ombygning af afdelingen.	God

**Børneafdeling A****Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - A Fælles	Fejlhåndtering
3	En psykolog skrev sit notat af vores samtale ind i barnets journal, hvor det var tilgængeligt for hele sundhedspersonalet samt barnet på sigt.	Godt
8	Der var ikke bestilt blodprøver.	Godt
ID	Kommentarer - A2	Fejlhåndtering
3	Der blev taget blodprøve [en] formiddag. Vi fik først svar på disse [over et døgn senere]. Vi har en idé/opfattelse af, at vores indlæggelse kunne have været afkortet, hvis der var handlet hurtigere på blodprøvesvar og været fokus på hurtig stuegang.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
4	Man mente, det var højst utænkeligt, at NN var [allergisk], og benægtede, at det kunne være grunden til NN's maveproblemer. Efter udskrivelsen har vi dog fundet ud af, i samarbejde med egen læge, at det netop er det, der er problemet.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
19	Divergerende information fra lægerne og fra sygeplejerskerne. Jeg blev ikke introduceret til afdelingen, hverken da vi blev indlagt eller i dagene derefter. Jeg fik aldrig nogen information vedr. (forholds-)regler i og omkring køkkenet i spise-/madsituationer. Det samme mht. lege-stuen. Kun min egen forventning om, at mit barn nok kunne smitte alle afdelingens øvrige børn med sin diarre gjorde, at jeg ikke tog ham med ud fra sin sengestue. Således tog jeg ikke mit barn med i hverken køkkenet eller i legestuen, men havde jeg ikke tænkt over det, kunne det da let have medført u hensigtsmæssige hændelser. Mit barn var meget, meget småtspisende. Da det endelig lykkedes at få lov til at få noget energitæt mad til mit barn (is), viste det sig, at isen var mere end en måned over sidste anvendelsesdato, og der forefandtes ikke andet.	Virkelig dårligt
26	Personalet informerede ikke hinanden om de aftaler, vi havde lavet.	Dårligt
32	Der blev taget prøver, som ikke blev sendt videre. Fik aldrig svar på dem, selvom vi ringede senere.	Virkelig dårligt
33	Sygeplejerske var ved at afslutte behandling før tid. Sygeplejerske var ved at give forkert dosis. Det skal siges, at afdelingerne var ved at blive flyttet rundt i huset, hvilket sikkert har været årsag til eventuelle misforståelser.	Godt
35	Først vil jeg sige, at jeg ikke kan differentiere mine svar mellem læger og sygeplejersker. Sygeplejerskerne var jeg meget, meget glad for, især NN. De to vagtlæger havde overset en [betændelse] på patienten, hvilket jeg naturligvis finder meget kritisabelt. Ved stuegang [nogle dage efter] havde lægen ikke taget røntgenbillede! Han vendte dog tilbage hurtigt og meddelte om den [betændelse], og hvordan det videre forløb var herfra. Meget tilfredsstillende.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - A4	Fejlhåndtering
1	En kemokur blev sat til at køre hurtigere ind, end den skulle. Blev dog opdaget undervejs og rettet til korrekt hastighed.	Virkelig godt
2	Fejldosering af medicin flere gange.	Godt
4	Vi var til tjek en måned før denne indlæggelse, da [patienten] havde ondt. Der blev kun scannet halvdelen af de steder, de plejer. Her en måned senere var det så slemt, og lægen sagde, at det skulle have været opdaget noget før, da det havde udviklet sig for meget.	Intet svar
8	Man kan stille spørgsmålstejn ved, hvorvidt det er forældres ansvar at sørge for, at ens barns blodsukker er ok, mens barnet er i fuld narkose, da man som forældre ikke må være med inde på stuen ved operationen. Det er en stor fejl. Det skal ligge hos lægerne, det ansvar.	Dårligt
10	Fejlmedicinering. Mangler i senge (tremmesenge) m.m.	Godt
12	"Mindre" fejl i tabletbehandling. IKKE fejl mht. kemobehandling.	Virkelig godt

ID	Kommentarer - A7	Fejlhåndtering
12	Vi var ikke ordentligt informeret om, at patienten skulle indlægges første gang, vi var dernede. Vi troede, at det var en samtale. Men dette er blevet rettet op på i forhold til deres indkaldelsesbreve. Det stod ikke tydeligt, hvad der skulle ske.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - A8	Fejlhåndtering
5	Urinprøve var usikker på grund af manglende information om, hvor længe vores datter måtte sidde på potten uden pause.	Virkelig dårligt
7	Forskellig information til os som forældre fra lægernes side. Ikke to forklaringer om videre forløb er ens.	Godt
14	Patienten fik et tryksår.	Godt
15	Papiret med underskrift angående cpr-nummer blev væk. Journalen blev efterladt på stuen. Et par gange blev patienten glemt i forbindelse med smertestillende, så vi måtte selv bede om det. Fejlbooket på patienthotellet.	Godt
19	Kateter lagt forkert.	Godt
22	Jeg er patientens far. Jeg har haft svært ved at forstå alle de informationer. Jeg havde et ønske om, at der kunne være en tolk. Jeg vil næste gang bede om, at der er en tolk tilstede. Da der var kikkertundersøgelse, havde personalet glemt vores tid, også selvom patienten havde været fastende i lang tid.	Godt
23	Det var et kaos med rum, læger og patienter. Der var ikke (som aftalt/planlagt) en læge til at snakke med os bagefter. Når et rum var ledigt, manglede der sygeplejersker. Når en sygeplejerske var ledig, manglede rummet.	Dårligt
29	Da min søn var på opvågning, spurgte jeg til, hvordan jeg måtte holde ham, jeg fik at vide, det var det samme, som jeg altid gjorde. Da jeg kom op på afdelingen A8, fik jeg noget helt andet at vide. Det var meget forvirrende!	Godt
34	Patienten fik drop, og da hun skulle have sprøjtet nogle forskellige "ting" ind, gjorde sygeplejersken det midt i droppet, i stedet for hvor det sad i foden. Det resulterede i, at hun kom til at stikke nålen igennem, og næste morgen havde vi en seng, der var våd pga. det der var i droppet. Eftersom vi var indlagt pga. at patienten havde [indtaget for meget medicin] var det lidt vigtigt, at hun fik behandlingen i 36 timer, og pga. af det uheld vidste vi jo ikke, hvor meget hun havde fået. Hendes tal havde hele tiden været fine, men derfor var det bestemt ikke rart at vide, at hun ikke havde fået det hun skulle have for en sikkerheds skyld. Håber, I forstår hvad der menes :-)	Godt
36	At lægen ikke var forberedt på, at det var et barn, hun skulle undersøge.	Dårligt
38	Ved ikke, om det er en fejl, men sygeplejersken siger noget og lægen noget andet.	Virkelig dårligt
43	Det blev sagt, at patienten skulle være smertedækket. Det gjorde man ved at sænke mængden af smertemedicin efter et skema, som lægen havde lagt, som måske var sådan, som det plejer at være. Det betød, at patienten i visse perioder ikke var smertedækket, og at man blev nødt til at skruer op for medicinen igen. Det var et problem om natten, hvor sygeplejerskerne så ikke havde den medicin til rådighed, som patienten hidtil havde fået. Patienter har [en sjælden sygdom] og sådan et specielt tilfælde, synes jeg ikke, at personale var godt nok informeret om. Det gav flere fejl i behandlingen, fordi man fulgte de procedurer, som man var vant til, men de kunne ikke bruges i patientens tilfælde, hvilket betød, at han oplevede flere smerter, end der var nødvendige.	Intet svar
44	Der var ændret i undersøgelsesrækkefølge, så EMLA-plaster hjemmefra blev overflødig. Blev kørt et forkert sted hen til undersøgelse, fordi kontaktperson gav forkert besked til portør. Fik kateter lagt en time for tidligt, så undersøgelse måtte opgives.	Dårligt

## Børneafdeling A

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - A Fælles	Samlet indtryk
1	Særdeles positiv oplevelse med rig vidensdeling internt og eksternt. Vi blev som forældre taget meget seriøst, og var i høj grad med i beslutningsprocessen.	Virkelig godt
4	Jeg oplevede A7 som en stressende afdeling at være på, mest fordi mit barn vågnede [meget tidlig morgen]. Hele formiddagen var der et rend af mennesker ind og ud, som gjorde det meget svært at få hvil og få mit barn til at sove. Døren gik nærmest hvert femte minut, og det var faktisk mere, end jeg kunne overskue.	Dårligt
7	Jeg synes, personalet [] var super dygtige. En virkelig god oplevelse.	Godt
ID	Kommentarer - A2	Samlet indtryk
6	Mange forskellige læger var indover, og vi oplevede, at de havde forskellige opfattelser og kun snakkede lidt, eller ikke, sammen.	Dårligt
8	Vi skulle til en undersøgelse på andet sygehus ([]). Vi måtte vente [flere] timer i venteværelset, fordi I fra Skejby havde glemt at sende en fax.	Godt
12	[Mit lille barn] blev bl.a. testet for meningitis, og jeg fik at vide, at der ville gå en time før, der kom svar, og at jeg ville få svaret, lige så snart de havde det. Efter [nogle] timers venten rykkede jeg selv for svaret, og derefter gik der kun [få minutter], så kom en læge ind og fortalte, at alt var fint. Men man når da at blive lidt nervøs.	Virkelig godt
14	[] Generelt gør alle, hvad de kan med den tid, de har til rådighed. MEN det ville hjælpe lidt på sagen, hvis nogen kiggede på logistikken i behandlingsgangene. F.eks. hvis der skal laves en opfølgende undersøgelse (røntgen, blodprøver etc.), så ville det hjælpe på ventetiden, hvis man kunne få den slags formalia af vejen, mens man alligevel venter flere timer på en læge.	Godt
17	Føler, at vi blev behandlet godt, men ventetiden var lang. Og vi blev ikke informeret om, hvor lang tid det måske kunne vare, eller måske bare, at der kom nogen ind for at høre, hvordan vi havde det.	Godt
19	Idet mit barn havde vandtynd diarre og høj feber, kunne det kun meget begrænset komme ud fra sengestuen (jeg tog udelukkende mit barn ud fra sengestuen, når det skulle i bad). Mit barn var ikke indlagt på isolationsstue. Når man som patient og pårørende er så mange, mange timer i samme rum, er det meget utilfredsstillende, at der ikke er den mindste mulighed for adspredelse, hverken radio eller tv etc. Da mit barn var så mange timer på stuen, igennem flere døgn, er det klart, at den smule adspredelse, man kan få, primært sker ved input ved og omkring måltiderne. Jeg fandt det meget uforståeligt, at man på en børneafdeling serverer røget pebermakrel (med æggestand), salat med mange rå rødløg og store kidneybønner etc. Det er ikke noget, børn i en gennemsnitlig børnefamilie vil indtage, når de er syge. Hvad med at servere f.eks. små pandekager eller pasta med kødsovs, måske kunne det få ungerne til i det mindste at prøve på at spise noget. For lige at blive i situationerne omkring mad-/spisesituationerne på afdeling A2: Jeg finder at det er fuldstændig uacceptabelt, at der ikke forefindes skeer (teskeer) på en børneafdeling. Den vikarierende køkkenassistent brugte mange, mange minutter ved hvert måltid på at lede højt og lavt efter teskeer, hun gjorde virkelig en enorm indsats, men det lykkedes kun at finde FIRE teskeer. Da jeg så atter forespurgte endnu en sygeplejerske, om det ikke var muligt at fremskaffe flere teskeer var beskeden, at de pårørende stjal skeerne lige så hurtigt, som de kunne fremskaffes. Jamen så køb dog nogle engangsskeer! Det er ikke tilfredsstillende, at skulle nøde sit småtspisende barn med en stor suppeske, det virker uoverkommeligt for barnet! Jeg er meget forarget over, at mit barn ikke kunne få "eftermiddags- og aftenskaffe", for der forefindes ikke hverken eftermiddags- eller aftenskaffe på afdelingen (hverken for patienterne eller de pårørende) pga. besparelser; de tidspunkter på døgnet kunne det vel ellers være meget, meget relevant at et småtspisende barn kunne få en lille mængde energitæt mad i en portion, der svarer til et lille medicinglas. Det var der altså ikke længere ressourcer til. Jeg forstår ikke, at der ses så grundigt igennem fingre med, at der er så elendig håndhygiejne blandt de personer, der øser mad op til sig selv og sine børn. Dette gælder ved samtligt måltider. Set i lyset af, at mit barn (og selvfølgelig også samt-	Dårligt



lige andre unger på afdelingen) ikke kan få et lille supplement ved eftermiddags- og aftenkaf-fetid, bliver jeg virkelig harm, når en familie (etnicitet i denne sammenhæng irrelevant) på seks personer kan øse op til sig selv fra madvognen om aftenen. Umiddelbart herefter fortæller en sygeplejerske de seks personer, at de for det første ikke har betalt for maden, og desuden at det barn de er pårørende til, ikke befandt sig fysisk på afdelingen. Resultatet blev, at de seks fortsatte deres forehavende uændret og fuldstændig uanfægtet. Jeg forstår ikke, at man bevidst fravælger at have personale til at øse mad op til patienterne og de pårørende, angiveligt fordi den social- og sundhedsassistent der i så fald skulle gøre det, skulle være på tre afde-linger på samme tid. Kunne det ikke være relevant at få et indblik i, hvad den enkelte patient faktisk får at spise, for ikke at tale om at få udryddet en stor del af problematikken omkring den dårlige håndhygiejne i madsituationerne? HVORDAN SØREN KAN MAN SÅ FASTHOLDE, AT DER IKKE ER PERSONALE TIL AT ØSE MAD OP TIL PATIENTERNE/DE PÅRØRENDE, NÅR AF-TENVAGTPERSONALET SÅ HAR MASSER AF TID TIL SELV AT ØSE OP TIL SIG SELV, OG SPISE AF PATIENTERNES/DE PÅRØRENDES MAD, også selvom alle patienter endnu ikke har fået deres aftensmad? Det gør mig meget vred, at jeg sammen med alle andre skatteydere skal betale for personalets "madpakke". Det burde efter min mening helt og aldeles være noget, det enkelte personalemedlem selv finansierer og fremskaffer til brug i sin spisepause.

- |      |   |         |
|------|---|---------|
| ✎ 22 | Jeg fik ingen information, medmindre jeg selv kontaktede personalet. På anden dagen [gik der til over middag], inden jeg blev klar over, at der var personale tilknyttet os. Meget specielt.  | Dårligt |
| ✎ 38 | Skulle til kontrol klokken ti, så var ikke indlagt, men vidste intet om, hvad der skulle ske, og der stod absolut intet i brevet. Vi fik fat i personalet efter 45 minutter, der kunne fortælle, at vi kom til "i løbet af dagen...." Det er bare ikke godt nok, når vi har tid klokken ti, og der ikke står noget i brevet om dette eller ventetid m.m. Så må der sendes tider ud, når det er reali-stisk/sandsynligt, at der er tid til at tage sig af patienterne! | Dårligt |

**ID Kommentarer - A4**

**Samlet indtryk**

- |      |  |               |
|------|--|---------------|
| ✎ 2  | Nogle problemer i kommunikation med Kirurgisk Afdeling.  | Virkelig godt |
| ✎ 5  | Afdelingen, vi kom til, fik alt for lidt besked fra den afdeling, vi kom fra med hensyn til behand-ling og videre behandling.                                | Godt          |
| ✎ 8  | Alt i alt var alt rigtig godt, og A3 har styr på alt. På nær [børn med specifik sygdom]. Forældre har nok at tænke på, når ens barn har smerter og [sygdom]. | Virkelig godt |
| ✎ 10 | Er stadig i behandling. Skal have behandling [over længere tid], så vi har mange indlæggelser.   | Godt          |
| ✎ 12 | Yderst behageligt og professionelt personale.  | Virkelig godt |

**ID Kommentarer - A7**

**Samlet indtryk**

- |      |   |               |
|------|---|---------------|
| ✎ 3  | Vi vidste, hvad der skulle ske, og behandlingen blev etableret kort tid efter indlæggelsens start.  | Virkelig godt |
| ✎ 8  | Vi oplevede, at afdelingen satte sig ind i vores specielle situation med vores søn. Den "anderle-des" behandling af ham, var nødvendigt for et trygt forløb for NN. Den udfordring klarede de flot. Alle var engagerede og interesserede i at gøre det bedste for NN. | Virkelig godt |
| ✎ 9  | Den pågående ombygning påvirkede i høj grad de ansattes arbejde. De var dog meget gode til at forklare hvorfor og kompensere for det. Ellers meget flydende og godt forløb.   | Virkelig godt |
| ✎ 11 | Patienten lider af en meget sjælden sygdom med atypiske symptomer, men vi er i landets bedste hænder på A7. De gør alt for at hente erfaringer om sygdommen, også fra udlandet. Patienten får den bedste behandling, og intet bliver overladt til tilfældigheder.     | Virkelig godt |
| ✎ 15 | Lidt for mange mennesker at forholde sig til.   | Godt          |

**ID Kommentarer - A8**

**Samlet indtryk**

- |     |  |               |
|-----|--|---------------|
| ✎ 1 | Flere sygeplejersker virkede meget stressede, især i modtagelsen. På A8 havde jeg en ualmin-delig god sygeplejerske [].  | Godt          |
| ✎ 4 | Højt informationsniveau hele vejen igennem. God kommunikation mellem personale, men også med os forældre. Meget trygt at være informeret om eventuelle komplikationer og even- | Virkelig godt |

## Bilag 5


	tuel plan B, C og D på forhånd.	
7	HUSK at opdatere rapportsedlen fra vagt til vagt, så patienterne på patienthotel ikke bliver glemte. OBS!	Godt
14	Efterfølgende blev vi afvist, da vi kontaktede afdelingen angående tryksåret og dets udvikling, hvilket er beklageligt. Da det er en specialistopgave.	Godt
17	Det gik, som sygeplejerskerne sagde. Ventetiden var minimal, da vores søn skulle på operationsstuen og derefter opvågningen.	Godt
19	Generelt god og professionel behandling.	Virkelig godt
21	Vi fik hurtigt fornemmelsen at, at vi var de eneste, der kunne bevare kontinuiteten i vores datters behandlings- og udredningsforløb. Dem vi talte med var hele tiden dårligt informeret om, hvad andre tidligere havde spekuleret i og foreslået af fremtidige tiltag. Vi blev udskrevet uden afklaring, hvilket vi var forurologede over, men blev forsikret om, at ved tilbagevendende episoder kunne vi uden tøven vende tilbage uden at skulle igennem samme mølle ved praktiserende læge igen. Det viste sig ikke at være tilfældet.	Dårligt
23	Sygeplejersker var flinke, men der var alt for meget ventetid. Vi skulle have snakket med en læge bagefter, men det blev aflyst. Vi skulle så ringes op to til tre uger senere, men måtte selv ringe ind og få at vide, at papirerne var lagt til den forkerte læge. Vi blev lovet et brev, men sagde, at vi ville ringes op. Det er nu [flere] uger siden, patienten blev indlagt, og vi har hverken fået brev eller telefonopkald. Vi føler, at vores tid (de dage, vi var inde) ikke havde nogen betydning. Vi føler os rigtig dårligt behandlet, da vi ikke har fået svar på undersøgelsen. Det er ikke for sjov skyld, at patienten har været igennem undersøgelsen.	Virkelig dårligt
27	Et velplanlagt behandlingsforløb. Vi var der én dag, men alt foregik så hurtigt, det kunne.	Virkelig godt
28	Vi havde en særdeles god oplevelse A8 samt opholdet på patienthotel. Virkelig gode og rare sygeplejersker både i forhold til patient og bekymret mor.	Godt
34	Jeg synes, at sygeplejerskerne var både og. Da de var i tvivl, og derfor var det en beslutning, der gjorde en lidt utryk, da der blev sagt "nå men så har hun bare droppet i en ca. halvanden time mere, og så har hun nok ca. fået det, der er gået tabt...". Men på trods af det havde vi en utrolig dejlig og sød sygeplejerske samt læger på begge de afdelinger vi var. Så derfor skal alligevel lyde en kæmpe ros for deres smilende ansigter :-)	Virkelig godt
37	Vi havde ikke fået oplyst at læge NN ville tale med os efter vores barns operation, derfor var vi desværre ikke tilstede på stuen, da denne kom. Det betød, at vi ikke fik mulighed for at tale med læge NN efter operationen. Det ville have været rart at få at vide, hvordan operationen var gået.	Godt
38	Der bliver sat nogle ting i gang omkring de næste dage på afdelingen, og vupti kommer man hjem, og den plan er aldrig blevet fulgt.	Virkelig dårligt
43	På områder om ventetider, som foreksempel i ultralyd, synes jeg at tingene kører, uden større ventetider. Man kommer ind til tiden. Sygeplejerskerne på afdelingen var nye fik jeg at vide, men jeg syntes godt at man kunne have været mere klar til, at patientens tilfælde var så specielt at man kunne have taget en snak om, hvordan tingene skulle takles. Patienten havde f.eks. svært ved at komme af med afføringen pga. operationen. Derfor skulle der hjælp til, og der kunne man ikke bruge de sædvanlige metoder. De kunne være svært som forældre at forklare en ny sygeplejerske, så derfor håbede man altid på, at det var en af de lidt mere erfarne på afdelingen der dukkede op. Alle var rare og søde, men jeg følte indimellem, at man som forældre blev umyndiggjort, ved, at de ikke ville høre efter, hvordan tingene var bedst for patienten.	Godt
44	Det var ikke vores normale kontaktperson. Vores normale kontaktperson har fulgt mig i [mange år]. Fantastisk.	Godt

## Børneafdeling A

## Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?

ID	Kommentarer - A Fælles	Samlet indtryk
1	Grundig og uddybende information. Vi vidste hele tiden, hvornår tilknyttede læger havde planlagt at komme på stuen og informere os om prøveresultater, videre forløb etc.	Virkelig godt
3	I vores forløb var mange uvisse faktorer og spørgsmål som ingen kunne besvare, hvilket kunne virke uoverskueligt.	Godt
4	Vi havde været indlagt [flere uger] på en anden afdeling, før vi kom til A7. På den anden afdeling oplevede jeg et meget højt informationsniveau og et meget tilfredsstillende samarbejde på alle niveauer.	Dårligt
9	Læge NN var meget informativ. Anden læge NN var meget fåmælt.	Godt
ID	Kommentarer - A2	Samlet indtryk
3	Personalet havde for travlt med mere krævende patienter.	Godt
5	[Angående] vores oplevelse under og efter, der er fint styr på tingene.	Virkelig godt
6	Der var forskellige opfattelser af, hvad sygdommen gik ud på. Vi oplevede, at man kun i ringe grad involverede eksperter i vurderingen og behandlingen af sygdommen. Vi skulle tit rykke for information.	Dårligt
10	Fik uddybet det, jeg ikke forstod. Fik også en tegning :)	Virkelig godt
17	Vi oplevede at komme hjem tre gange, hvor det stadig ikke var ovre. Det har været lidt frustrerende ikke at føle, at vores søn blev rask. Først sagde de, at det var [en særlig sygdom], men efter at hans vejtrækning ikke blev bedre [på nogle dage], tænkte de, at det måske var [en anden sygdom]. Men hans vejtrækning blev god [], men det er lang tid for sådan en lille størrelse. Så utroligt at medicinen ikke havde effekt på ham før.	Godt
19	Jeg fik først, helt klart ved et tilfælde, at vide, at man havde glemt at bede mig om at udfylde et ark med meget væsentlige informationer, bl.a. patientens aktuelle og tidligere sygdomshistorie, kontaktpersoner og kontaktelefonnumre, søskendes helbred, vaccinationer, medicin, allergier etc. Jeg fik denne information, da jeg spurgte om, hvordan jeg ville få svar på en afføringsprøve. Lægen sagde, at de plejede at ringe ved positive prøvesvar. Jeg måtte så forklare, at jeg på intet tidspunkt var blevet afkrævet så meget som et telefonnummer, og nå, ja, så kunne jeg vil lige se at udfylde den "blå side" der...	Dårligt
25	Der lå papirer på stuen (en diabetesmappe), som ingen forklarede, hvad var. Der gik flere dage, før vi selv spurgte til den. Vi vidste ikke, hvor vigtig den var. Selv der blev den aldrig gennemgået. Hvis papirerne er vigtige, må man sørge for, at de bliver læst og forstået. Hvis de ikke er vigtige, så lad være med at udlevere dem. Alt derimellem giver blot usikkerhed.	Godt
31	Vi er stadig indlagt.	Godt
38	Før: ingen, dvs. et brev med mødetid og forkert telefonnummer! Under: opsøgte selv og fik meget lidt information! Efter: ingen information. Overvejer at rykke for det, det er nu fem uger siden!	Dårligt
ID	Kommentarer - A4	Samlet indtryk
8	De skal gøre som nu. Der er god tid til forældrene og barnet. Og de sørger for en masse information og støtte.	Virkelig godt
11	Jeg, moderen, synes, det var en meget voldsom oplevelse at blive vist rundt på hele afdelingen. Der gik det op for mig, at [patienten] og jeg (måske) skulle tilbringe de næste måneder på A4, og specielt, når det nu heldigvis ikke blev til noget. Rundvisningen burde måske have ventet, til diagnosen VAR stillet.	Virkelig godt

ID	Kommentarer - A7	Samlet indtryk
6	Ved udskrivning og ved efterfølgende undersøgelser har vi savnet tid til en samtale om, hvad vi kan støde på af komplikationer efter operationen. En samtale om det postoperative forløb i nye omgivelser og med tid til spørgsmål.	Godt
8	Den information vi fik vedrørende sidste indlæggelse i [midten af efteråret] var kun halvt fyldestgørende. Hele operationen var ikke beskrevet. Kun delvist. Jeg manglede den sidste information.	Virkelig godt
9	Vi følte, at vi til hver en tid kunne ringe og spørge. Skriftlig information noget overvældende i mængde.	Virkelig godt
12	Den første læge, vi snakkede med, var vi bestemt IKKE tilfredse med, da han tydeligvis ikke havde sat sig ind i vores situation/ikke havde kendskab til [vores barns] problem. Dette gjorde os meget utrygge, indtil vi fik snakket med en anden læge.	Godt
15	Har manglet tolk!	Godt
16	Den var yderst professionel.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - A8	Samlet indtryk
1	I modtagelsen, hvor jeg havde ventet (på, at [mit barn kunne aflægge prøve]) i [flere dage], blev jeg henvist til en anden afdeling. Jeg ventede svar på en blodprøve. Der gik en hel dag, inden lægen kom med svaret. Kunne en sygeplejerske ikke have fortalt, at blodprøven var fin? Havde fået at vide, jeg skulle møde op [om morgenen] for at få svar - jeg fik svar [] om aftenen!	Godt
4	Mener at have fået den information, som var mulig under indlæggelsen. Ikke sjovt at tage hjem uden at være færdigbehandlet og vente på en ny indlæggelse. Men det kan ingen information ændre på.	Virkelig godt
7	NN på anden afdeling er fantastisk, hun hjalp til med manglende information.	Godt
23	God information inden. God information fra sygeplejerske imens. Totalt manglende information efter - simpelthen for dårligt.	Virkelig dårligt
27	Synes, det er tilpasset både barn og forældre.	Virkelig godt
28	Inden indlæggelse ringede jeg til afsnit A8 for at få uddybet nogle ting, og jeg blev mødt af et meget imødekomende personale, som fint kunne besvare mine spørgsmål vedrørende indlæggelsen.	Godt
29	Jeg manglede lidt information om, hvad jeg kunne gøre, da mit [barn] blev lagt i narkose (snakke, synge til [barnet]). Så manglede jeg også lidt information, da de gik en time over forventet tid til operationen.	Godt
30	Vi har været glade for at være på A8, men det, der absolut har fungeret dårligst, er informationen til os pårørende. Flere gange har vi oplevet tilfældigt at få noget at vide i en sidebemærkning, som vi ikke vidste. Vi har også fået mangelfulde svar på scanning fx, ligesom vi selv har måttet sørge for at få svar indimellem.	Godt
37	Vi havde ikke fået oplyst, at læge NN ville tale med os efter vores barns operation. Derfor var vi desværre ikke tilstede på stuen, da denne kom. Det betød, at vi ikke fik mulighed for at tale med læge NN efter operationen. Det ville have været rart at få at vide, hvordan operationen var gået.	Godt
38	Rent informativt er det uacceptabelt, at man ikke finder en årsag til indlæggelsen. Ikke undersøger patienten for årsagen. Ikke behandler patienten, men blot udskriver patienten i håb om, at det ikke sker igen :(	Virkelig dårligt
43	Kan godt være, at jeg skulle have været mere spørgende, men da patientens tilfælde var så specielt, var det indimellem svært at få svar, fordi ikke alle kunne svare på det. Derfor er det virkelig også vigtigt for patienterne, at der er en vis erfaring på afdelingerne, som kan give de svære tilfælde svar. Generelt må jeg dog sige, at personalet gjorde en stor indsats.	Godt

 44 Ikke alle undersøgelser var oplyst eller beskrevet inden indlæggelsen.

Godt

**Børneafdeling A****Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

ID	Kommentarer - A Fælles	Samlet indtryk
4	Jeg kommer sjældent i konflikt med andre, men jeg oplevede, at det var meget nemt at komme i konflikt med cirka den ene halvdel af personalet på A7. Det er en svær balancegang at dele ansvaret for et barn, der har det dårligt og har mange smerter, og jeg synes tit selv, at jeg havde en bedre fornemmelse af ham end personalet, der gik ind og ud. Det stiller store krav til personalets evne til at både lytte til mig og samtidig bevare deres egen autoritet. De skal være meget sikre selv. Jeg oplevede at gøre dem usikre uden at ville det.	Dårligt
5	Vores sundhedsplejerske var ikke blevet informeret om fødsel/udskrivelse.	Godt
7	Vi blev overflyttet til andet sygehus og var indlagt der i fem uger.	Godt
9	Vi oplevede igen, da vi skulle udskrives, at vi ventede og ventede på en sygeplejerske, som havde for mange patienter. Og som vi ikke kunne få et svar fra, og som ikke havde forberedt sig.	Godt
ID	Kommentarer - A2	Samlet indtryk
17	Vi fik en brochure om information om hans sygdom, og ellers at vi bare kunne ringe, hvis vi havde spørgsmål. Lidt utrygt, men alligevel rart at man havde en åben indlæggelse. Det var trygt.	Godt
25	Vi var hjemme på besøg en dag før den endelige udskrivelse. Flere sygeplejersker kommenterede på, om vi ikke havde lyst til at sove hjemme. Vi sagde klart nej. Vi ville gerne blive en nat mere. Derefter blev vi bedt om at rykke vores ting sammen "i tilfælde af, at der kom nogen, som skulle bruge rummet". Det er min klare overbevisning, at ingen ville kunne bruge stuen med vores ting stuvet sammen i den ene ende, men at beskeden om at flytte tingene sammen var et forsøg på at få os til at sove hjemme, fordi der var travlt på afdelingen. Jeg mener, det er respektløst ikke at have en åben og ærlig dialog. Hvis der ikke er plads, er der ikke plads. Enten er det vores valg, eller også er det ikke vores valg. Det nytter ikke noget at give os et valg for derefter at brokke sig over det valg, vi har truffet.	Godt
35	Super. Læge havde god tid til at orientere mig om det videre forløb.	Godt
37	Var ked af, at der ikke i højere grad blev undersøgt mht. allergi og astma.	Virkelig godt
38	Var der ambulans.	Dårligt
ID	Kommentarer - A4	Samlet indtryk
8	Et råd: Hvis A3 får et barn med [kronisk sygdom], synes vi som forældre, at der skal tilknyttes en læge under opholdet, som har forstand på dette. Vores barn havde lige fået det [få] uger, inden hans [anden lidelse] blev opdaget, så alt var nyt for os, og vi var ved at lære at styre barnets [lidelse].	Virkelig godt
ID	Kommentarer - A6	Samlet indtryk
1	Manglende information til egen læge.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - A7	Samlet indtryk
9	Vi følte os trygge ved beslutningen om at komme hjem, men utrygge ved selv at have ansvaret for [et nyopereret barn]. Selvom vi var godt informerede og kunne kontakte afdelingen ved behov, følte vi os usikre på situationen. Det er vist meget normalt. Det skal lige understreges, at vi GERNE ville hjem. Det var langt det bedste for både [patienten] og os.	Virkelig godt
13	Jeg synes, at der mangler opfølgning, da jeg stadig har et barn, der ikke spiser optimalt (almindelig kost).	Dårligt


















ID	Kommentarer - A8	Samlet indtryk
✎ 7	Ved ny henvendelse til afdelingen går der meget lang tid, før lægerne kontakter tilbage.	Godt
✎ 9	Fik aldrig at vide, hvornår [der var] efterkontrol ved egen læge!	Godt
✎ 23	Ikke den udskrivelse, vi havde forventet, da vi ikke kom til at snakke med lægen.	Virkelig dårligt
✎ 32	Mangler dokumentation for indlæggelse til brug til dagpengeafdelingen, og jeg mangler dokumentation for de efterfølgende uger, hvor min søn skulle holdes hjemme fra institution. Dette skal bruges til dagpengekontoret SNAREST muligt, og dette har jeg haft kontaktet afdelingen om. Uden respons.	Godt
✎ 34	Jeg kunne ikke markere flere, så jeg var tryk og utryk ved at skulle forlade Skejby, pga. at min datter ikke fik det, som hun fuldt ud skulle have af sit drop, eller måske alligevel fik?	Virkelig godt
✎ 37	Ifølge information fra hospitalet har vi ret til dagpenge i forbindelse med pasning af sygt barn. [Kommunen] har imidlertid afvist vores ansøgning om dagpenge.	Godt
✎ 38	Barnet bliver udskrevet, uden at man havde fundet årsag til indlæggelsen, uden undersøgelser af barnet og uden yderligere udredningsplan. Blev efter udskrivelse indlagt akut igen [nogle] timer senere. :-{	Virkelig dårligt
✎ 44	Vi blev udskrevet af vores "gamle" kontaktperson efter, hun faktisk skulle være gået hjem.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 1	Kun at det gik fint. De var meget søde, da jeg måtte tage hjem.	Godt

## Børneafdeling A

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


ID	Kommentarer - A Fælles	Samlet indtryk
1	Meget engagerede læger og sygeplejersker. Besværligt (og givet ressourcekrævende) at flytte samtlige patienter hver weekend fra en afdeling [] til en anden afdeling [] om fredagen og tilbage igen om mandagen.	Virkelig godt
2	Vi var så heldige at have enestue under hele indlæggelsen, da det var [i en ferie].	Virkelig godt
3	Elendige pladsforhold på A5 og A6. Mine kontaktpersoner var og er helt fantastiske! Kæmpe hjælp!	Godt
4	Jeg fik lov til at have enestue, og det er et must for en familie i den situation, vi var i. Hvis det var muligt at lave en bedre koordinering af behandling/rengøring/medicin/fysioterapi osv. i forhold til barnets/forældrenes behov for ro/søvn, ville det hjælpe. Jeg oplevede, at personalet syntes, jeg var en "besværlig" og "kriseramt" forælder. Sikkert rigtig nok, men det var lidt frustrerende at blive sat i den bås, hver gang jeg havde brug for selv at bestemme over et eller andet.	Dårligt
6	Personalet var fantastisk. Alle vi havde kontakt med var dybt engagerede og meget søde!	Virkelig godt
7	I var rigtig gode til at få en til at føle sig tryk, og vi blev inddraget i alle undersøgelser af [patienten]. Vi har kun roser til de sygeplejersker, som passede [patienten].	Godt
9	Jeg er overordentligt taknemmelig for læge NN's tid til at få talt om frygt og angst omkring vores søns indlæggelse med fuld narkose. Det hjalp mig meget som mor, at han forstod min angst.	Godt
ID	Kommentarer - A2	Samlet indtryk
1	Vi blev modtaget af en meget upassende sygeplejerske, der var meget grov og utiltalende! Hun var mildest talt under al kritik! Håber inderligt, at hun finder sig et andet arbejde, for sygepleje egner hun sig bestemt ikke til!	Virkelig dårligt
3	Langt mere information omkring hygiejne til de indlagte, da den i mange tilfælde ikke blev overholdt.	Godt
5	Man oplever fint samarbejde/dialog på tværs af forskellige faggrupper. Man fik de oplysninger, der var brug for.	Virkelig godt
6	Vigtigt at have en kontaktperson, der følger en hele vejen gennem forløbet. Dårligt, at der kommer en masse forskellige indover. Vigtigt at inddrage eksperter, hvis man er i tvivl. Vi fik i første omgang en forkert diagnose, som kunne være undgået, hvis man havde spurgt ekspertafdeling.	Dårligt
7	Alle er så søde og gode ved børn, at mit barn nærmest glæder sig til at komme på sygehuset.	Virkelig godt
10	Ikke rart med udsigten til at dele værelse, når man er indlagt med et spædbarn.	Virkelig godt
11	Jeg synes ikke, at maden var særlig god. Og når der var noget godt, så var der ofte ikke nok til alle.	Godt
12	Sad og ammede til middagstid, da [køkkenpersonale] på A2 kom og sagde, at der var mad. Hun spurgte, om hun skulle hente noget til mig. Virkelig fin service :-)) Smilende og venligt personale.	Virkelig godt
14	Problemet med overbelægning er stadig gældende. Jeg er nødt til at bede om en seng til min datter, da hun ikke kan holde til at sidde mange timer i sin kørestol. Og det skal man på Skejby ;o) Vi kommer altid ind til et barn, der er indlagt i en lidt længere periode [], og det må være dybt frustrerende at skulle trøste og underholde dette barn, og så kommer vi blæsende ind og ud. Det duer ikke for den familie, og derfor mener jeg, man skal indrette et rum med seng(e) til	Godt



	dagspatienter som os, så vi ikke forstyrrer de andre så meget.	
	15 Alle afdelinger burde have et tv på alle sengestuer, og de burde have nogle bedre weekend-senge.	Dårligt
	16 Super søde og omsorgsfulde sygeplejersker som involverede sig i mit barn og tog sig tid til mine spørgsmål og bekymringer. Stort engagement og ønske om at løse lige netop vores situation.	Virkelig godt
	17 Gøre det lidt mere hyggeligt for børn. Måske lidt farver på stuerne. Fint med et legerum, men der mangler legetøj på stuen. [Mit barn] kunne ikke lide tremmesengen, den mindede om et fængsel, så derfor sov vi [sammen].	Godt
	18 Det ville være lækkert hvis trip-trap-stolene fik en god rengøring. Der findes mange "lækre" indtørrede madrester derpå. Fantastisk at man kan få en enestue! Kunne slet ikke overskue at have både et sygt barn, og så også skulle dele stuen med andre. Dejlig mad, og fantastisk med det køkken, hvor man bare selv kan sørge for det, man nu vil have!	Godt
	22 Meget bedre information ville jeg foretrække.	Dårligt
	23 Vaske gulv hver dag på stuen, men allervigtigst i LEGERUMMET. Legerummet var altid beskidt, selvom små børn kravler på gulvet!	Virkelig godt
	24 Meget omsorgsfulde. Gode til at orientere mig om min sygdom.	Virkelig godt
	25 Helt grundlæggende var det meget mærkeligt, at afdelingen ikke var gearret til, at små børn har en rytme, der skal passes. Børn under to år spiser typisk frokost inden [middag], og sover til middag. Men frokosten blev først serveret kl. 12, hvilket vil sige at barnet kom sent til at sove, hvilket igen betød, at hele dagen rykkede, så han først blev puttet [senere på aftenen]. Det er en alt for dum rytme for et lille barn. Vi følte, at vi hele tiden skulle forsvare eller kæmpe for at få lov til at køre en normal rytme for vores barn. Jeg kan ikke se andet, end at det må være i alles interesse, at barnet trives på sygehuset også. I forhold til møder med de forskellige personaler, blev der slet ikke taget højde for, at vi havde et barn at tage os af?! Vi kan vel ikke være de første, der har et barn der skal sove til middag?!	Godt
	26 Informere bedre om forløbet. De forskellige faggrupper kunne informere hinanden bedre/samarbejde mere. Personalet kunne have større viden om patients sygdom og formålet med indlæggelsen.	Dårligt
	28 Vi oplevede stor forskel på personalet om natten. Nogle tog meget hensyn [] (var stille, tændte kun et minimum af lys m.m.), mens andre arbejdede som om, at det var dag! Højlydt snakken på gangen. Vi havde stue [tæt på vagtstuen], dvs., at der ikke kunne blive ordentligt mørkt. Ikke hensigtsmæssigt.	Godt
	29 Informere bedre om praktiske forhold (spisetider osv.).	Godt
	33 Det var i ophold/køkken, at der virkede beskidt, men flere børn (små) gik rundt med mad og spildte både i køkken og opholdsrum, så der kom hurtigt krummer etc. samt brugt service, som de (forældrene) ikke selv satte på plads.	Godt
	34 Jeg synes måske ikke, de gjorde det godt nok. Måske kunne I ikke finde noget, men det kan ikke passe der ikke er noget, når jeg besvimer [flere] gange, uden de kunne vække mig? Første gang kunne jeg ikke mærke min [legemsdel] og anden gang fik jeg krampes [].	Dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - A4</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	3 Jeg synes, at det er godt, at A4 har så mange enmandsværelser.	Virkelig godt
	6 Det er altid dejligt at komme på afdeling A4 Børneafsnit. Man bliver godt modtaget og får rigtig god behandling. Selvom man har flere forskellige læger og plejepersonale, så ved de, hvad der skal ske.	Virkelig godt
	8 Alle på afdelingen har altid smil på læberne. Har tid til at stoppe op og snakke ved det mindste spørgsmål. Godt og trygt sted at opholde sig. Og børnene har det rigtig godt.	Virkelig godt
	9 En god idé, hvis indlagte børn [] får lov til at ønske, hvad de vil have til aftensmad og til dessert,	Intet svar












## Bilag 5

eller hvis der kom mange flere børneretter i stedet for voksenretter til aftensmaden. Ellers er afdeling A4 et rigtig godt sted at være.

-  12 Udover super god behandling og pleje hersker der en god stemning på afdelingen. Dejligt for børnene, at der også bliver gjort en masse for, at de skal have det hyggeligt. Virkelig godt






### **ID Kommentarer - A7**



















### **Samlet indtryk**

-  2 Vores datter på [få] måneder var indlagt. Sengen var MEGET gammel og kunne ikke indstilles ordentligt. Sengen til den medindlagte forældre var meget dårlig, hvilket gjorde indlæggelsen unødigt hård/træls. Godt
-  4 Vores datter har været rigtig glad for at være indlagt på A7. Det har været en god oplevelse for hende. Og både læger og sygeplejersker har været fantastiske under indlæggelsen. Stuerne er dog meget små, når man skal dele stue med en anden indlagt. Virkelig godt
-  5 Vi fik en virkelig god behandling (både indlagte barn og pårørende). Virkelig godt
-  8 Vi oplevede et sødt, engageret, kompetent og empatisk personale på afdelingen. Et godt sted at være syg :) Virkelig godt
-  9 Angående [indtryk af afdelingens lokaler] kan det ikke vurderes pga. ombygning. Virkelig godt
-  11 Den nye afdeling er ikke nær så god som den gamle. Den virker mindre, legeforholdene er blevet forringet. Virkelig godt
-  13 For dårligt man deler sengestue, når det er små børn. Kom fra intensiv over på en stue med en anden, hvor der ikke var gjort rent. Dårligt
-  14 TAK for alt hvad I gjorde. Vi betaler med glæde vores skat! Virkelig godt
-  16 Vi har været yderst tilfredse. Alle var godt orienterede og meget hjælpsomme og søde. Så vi var helt trygge. Kunne helt klart mærke, at de havde styr på deres forskellige fag. Stor ros herfra :-)) Virkelig godt
-  19 Det kunne være rart med en-sengstuer. Man er meget stresset og træt under en sådan en indlæggelse, og det er meget forstyrrende at der kommer andre patienter ind og ud på stuen. Der er ikke rigtig den ro, som man har behov for. Godt
-  20 Enestuer. Dejligt, at sygeplejersken følger dig dagen igennem og kan svare på dine spørgsmål :-)) God atmosfære på Afdeling A7 :-)) Godt
-  21 Bedre information om ventetid. Måtte vente syv timer på at tale med narkosen, selvom læge NN havde tjekket alle de samme ting og stillet de samme spørgsmål. Godt

### **ID Kommentarer - A8**






### **Samlet indtryk**

-  1 Efter LANG ventetid bad jeg en nyansat receptionist gøre noget! Min datter havde 40 i feber. Meget hurtigt derefter blev vi indlagt. Det var flot. Vi har fået god behandling. Godt
-  2 Vi har været meget tilfredse, da vi her [i starten af efteråret] fik vores søn opereret. Vi følte os meget bedre taget imod, og sygeplejerskerne havde tid til at snakke og lytte. Dette betyder meget for vores lille familie. Så dette her ophold var det bedste, vi havde oplevet ud fra de andre gange, hvor vi har været indlagt på A8. Virkelig godt
-  4 Dybt professionelt personale, samtidigt empatiske og omsorgsfulde. Fornemmer et rigtig godt arbejdsmiljø på afdelingen, og det smitter af på patienterne. Positivt. Virkelig godt
-  5 Vi var så heldige at have besøg af hospitalsklovn, som i den grad højnede humøret under vores indlæggelse. Desværre kom en sygeplejerske, som bad klovn om at gå, og som sagde, at [mit barn] og jeg skulle følge med klovn. Der manglede stor accept og respekt over for klovnens arbejde, og vi bør have ret til at være på vores stue. Forhængen kunne jo trækkes for, hvis vi ikke skulle deltage i naboens forløb. Naboen vågnede i øvrigt først op, blev i godt humør og var samarbejdsvillig efter klovnens besøg. Hun var netop opereret. Godt
-  8 En meget omsorgsfuld personalegruppe, og vi følte, vores [barn] var i trygge hænder. Vi vil til Virkelig godt

- enhver tid benytte Skejby frem for andet hospital ved eventuel senere behandling/operation. Et meget højt informationsniveau.
-  10 Var indlagt under ombygningen, hvilket gav forskellige ændringer. Godt
-  11 Afdelingen var under ombygning. Dette gjorde arbejdsforholdene vanskelige for personalet. Vi oplevede, at de gjorde det strålende på trods af byggerod og for lidt plads! Virkelig godt
-  13 Afdelingen er til små børn. Der mangler et rum til de børn på 13-14 år. Aktivitetsting. Virkelig godt
-  17 Vi har fået en rigtig god behandling. Sygeplejerskerne var rigtig søde og havde stor empati. De var professionelle, og i de tider, som I oplever, med besparelser, gjorde de det super! Tak til de to afdelinger, hele personalet, ligeså i opvågningen! Vi har haft en (trods omstændighederne) god oplevelse på Skejby. Tak! Godt
-  18 Meget svingende niveau af sygeplejersker! Nogle var MEGET sløve, mens andre var helt fantastisk menneskelige og hjælpsomme. Al personale bør være instrueret i, at behandling på en børneafdeling ind i mellem også er en "behandling" af forældrene. Specielt, hvis de er utrygge og pressede. Ellers sker der nemt misforståelser og unødvendige dårlige situationer. Intet svar
-  20 Jeg synes, at opholdet har været rigtig godt. Jeg var indlagt med min lille søn, og fik alt den støtte, jeg havde brug for i de svære tider. Og fik hjælp, hvis jeg havde brug for det. Derfor vil jeg gerne sige tak for et godt ophold. Virkelig godt
-  21 Når børn er indlagt, så er det en gigantisk ressource for afdelingen, at forældrene er der. Måske skulle man sørge for, at det så var muligt. Ikke med forkromede forhold, men dog med en ordentlig seng, der ikke signalerer, at man er i vejen. Enestuer vil ikke være en overflødig luksus, for syge børn er urolige og græder og vækker dermed andre på stuen. Dårligt
-  23 Der mangler struktur. Der mangler handicapfaciliteter. Lægerne løber forvildet rundt efter patienter. Når patienterne var fundet, var der ingen lokaler. Hvis det havde været bedre struktureret/planlagt, så ville vi have været igennem første dag på en fjerdedel af tiden. Vores tid er også noget værd. Sygeplejerskerne var flinke. Virkelig dårligt
-  24 Vi har en åben indlæggelse, men det er besværligt at komme ind igen. Vi er usikre på, om alt er ok. Skal til egen læge [snart]. Er ikke helt sikre på, at der ikke findes en årsag til sygdommen? Godt
-  25 Spiserummet er alt for lille. Uoverskueligt. Krævede lidt vejledning. Dejligt med sygeplejersker, der er nærværende og "til stede" i situationen. Imødekommende personale. Virkelig godt
-  26 Det var dog hårdt at skulle dele værelse med en hel familie [i 10 timer] med et sygt og ulykkeligt barn. Men det er jo ikke afdelingens skyld. Virkelig godt
-  27 Super professionelt personale, der ved, hvordan man taler til børnene. STOR ros til dem. Virkelig godt
-  29 Jeg synes godt, de kunne lytte lidt mere til mig, da jeg ringede angående min søns helbred. Og have handlet hurtigere. Godt
-  30 Særligt godt: Sygeplejerskerne er utrolig søde og imødekommende. Man kan mærke, at de holder af deres arbejde. Hospitalsklovnene spreder glæde. Meget kompetente læger og læge NN. Kunne gøres bedre: Ville være godt, hvis hele familien kunne være medindlagt. Afdelingen skal informere pårørende grundigt om patientens sygdom. Husk at viderebringe, hvad der snakkes om internt blandt lægerne. Bedre koordinering af, hvem der informerer familien. Ville være godt med løbende "statusamtaler". Godt
-  31 Afdelingen var under ombygning, hvilket medførte megen støj og uro. Godt
-  32 Synes, de var flinke, og det var især rart, at man var husket af specielt to sygeplejersker, da vi kom [] en uge senere. Det virker mere "hjemligt" og ikke så overfladisk, som det måske kunne blive pga. mange ansatte og patienter. Godt
-  34 Deres måde at være på over for os som forældre og over for [mit barn], som var ved at være træt at de hvide kitler :-)
-  37 Det var dejligt, at en forælder kunne få lov at spise sammen med barnet på afdelingen og sove med barnet om natten. Det ville være endnu bedre, hvis det var muligt for begge forældre at spise og sove sammen med barnet. Det ville være helt ok, hvis den ekstra forælder selv skulle

## Bilag 5

betale for forplejning.

- |  |   |                  |
|--|---|------------------|
|  38 | Blev lovet, at en læge ville ringe tre dage efter udskrivelsen, men ringede først to uger efter vi havde klaget og ringet til afdelingen for et svar. Dårlig service :-{  | Virkelig dårligt |
|  40 | Enerum til forældre den første nat efter en operation. Bedre senge til forældrene. Der var slidte hovedpuder. En god lænestol på værelset til forældre med små børn/babyer. Lidt mere tid fra sygeplejerskens side. Der er meget stor forskel på, hvordan den enkelte sygeplejerske varetager de indlagte. Mulighed for at begge forældre kan overnatte sammen med et sygt barn.  | Godt             |
|  42 | Det er en super idé, at vi kan bo på patienthotellet hver gang. Det gør situationen "mindre farlig", når man [er barn].   | Virkelig godt    |
|  43 | Specielt synes jeg, at de, der stod ved maden til daglig, var specielt gode til at finde alternative muligheder for mad, hvis patienten ikke kunne spise. De kom hele tiden med forslag. Man fandt også hurtigt ud af, at hvis man gik til visse personer på afdelingen, blev tingene løst, og det blev taget op med læge og andet personale. Det bør bare nedskrives, så alle på afdelingen kan gå ind og se det aftalte. Det var ikke altid muligt at se det, jeg som pårørende havde aftalt enten med en læge eller sygeplejerske. | Godt             |
|  44 | Ombygningen var stressende, men alle tog det med et smil. At vores "gamle" kontaktperson tog den afsluttende snak var fantastisk. Hun gjorde en forskel. Det var så tryghedsskabende.   | 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 på regionsniveau. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling.<sup>2</sup> Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på resultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra regionens øvrige patienter. I beregningen af regionens 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, men ikke afsnitsstørrelse, hvilket kan bevirke, at der er forskel på regionens 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.