

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afdelingsrapport for indlagte patienter på**

**Børneafdeling B, Viborg  
Hospitalsenheden Midt**



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.....	85
	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:	162
Besvarelser fra afdelingens patienter:	81
Afdelingens svarprocent:	50%

### **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).



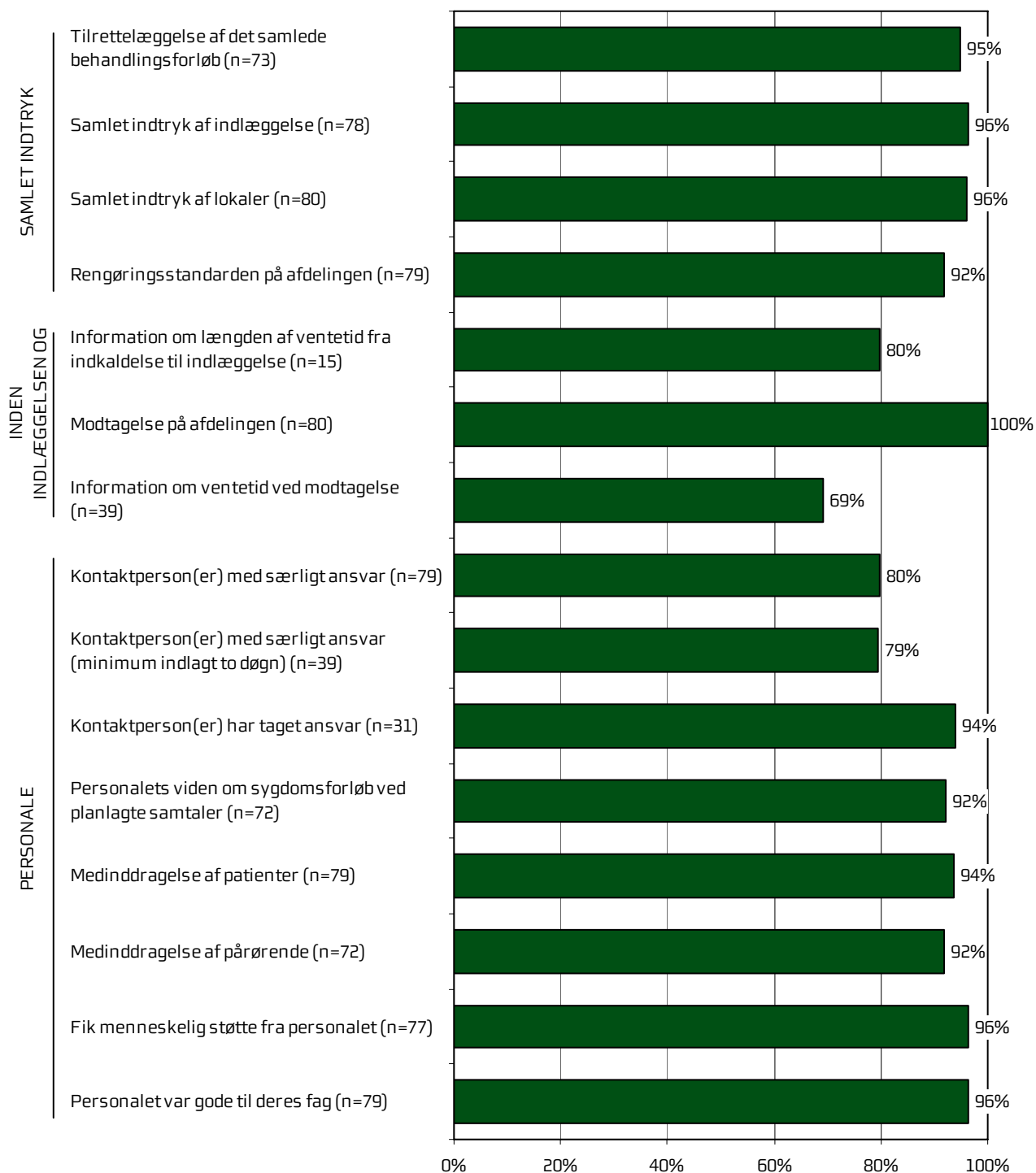


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

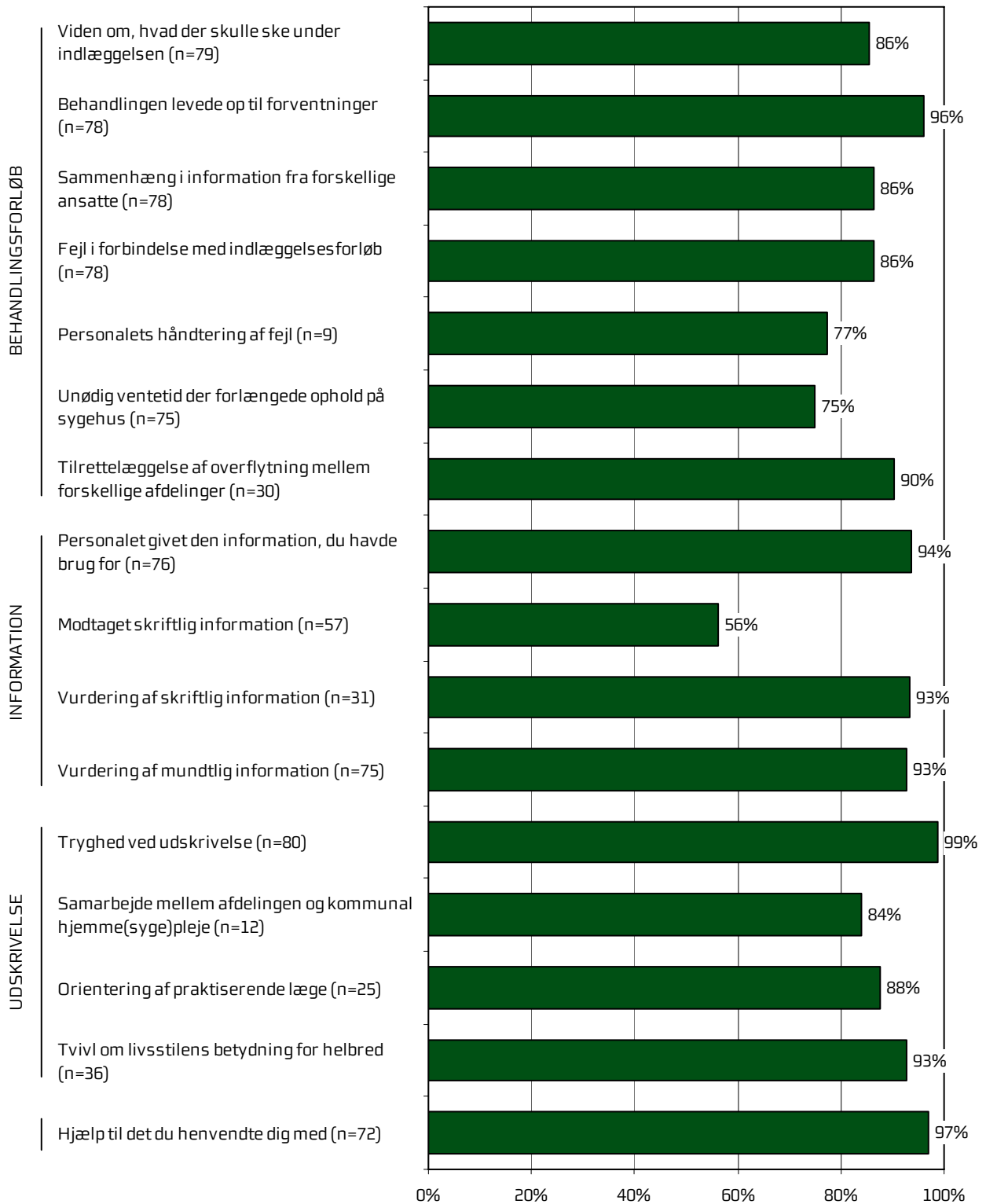
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen





## 4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 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 B

2009-tallet er for: Børneafdeling B

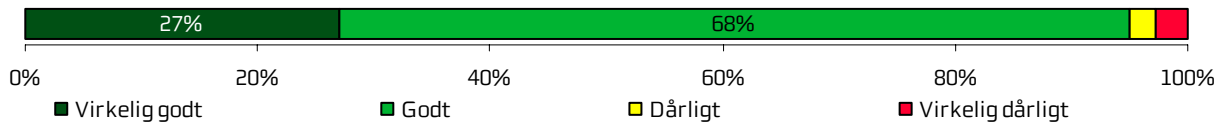
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

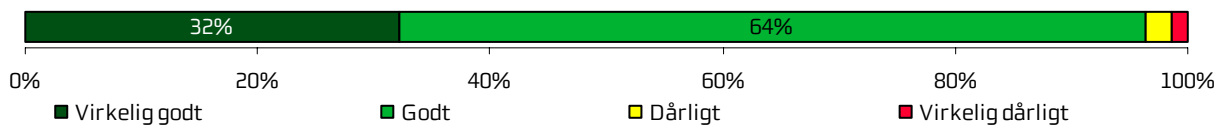
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

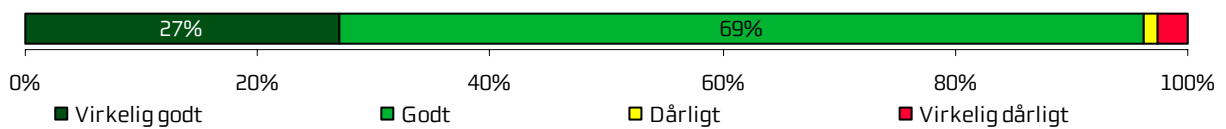
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=73)



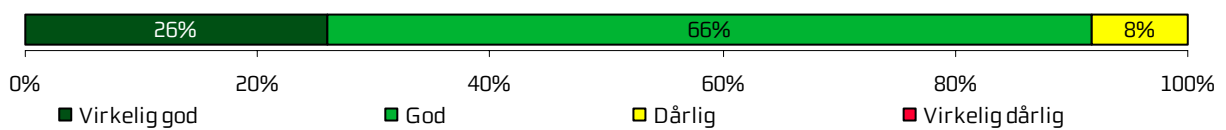
Samlet indtryk af indlæggelse (n=78)



Samlet indtryk af lokaler (n=80)



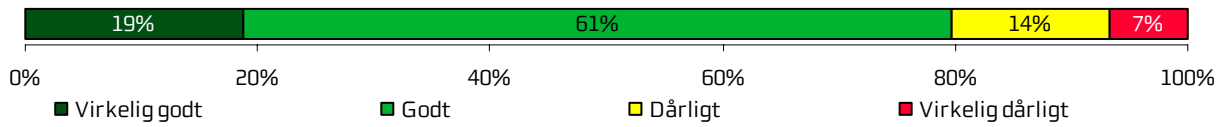
Rengøringsstandard på afdelingen (n=79)



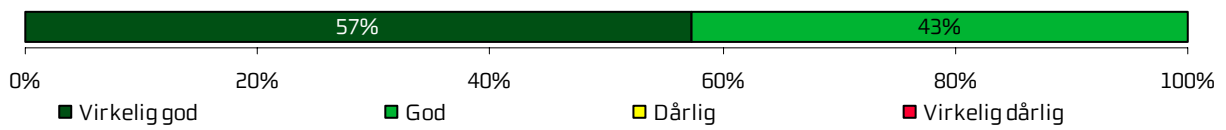
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	93 %	96 %	98 %	89 % *	94 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	96 %	94 %	95 %	98 %	90 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	96 %	91 %	86 % *	97 %	90 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	92 %	-	-	97 %	92 %	94 %

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

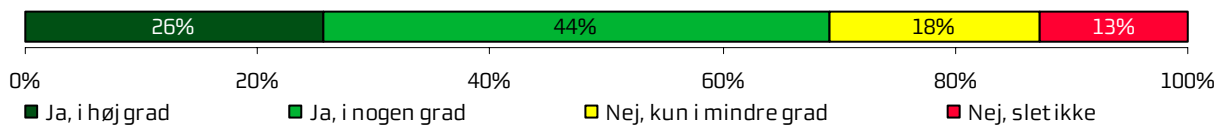
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=15)



Modtagelse på afdelingen (n=80)



Information om ventetid ved modtagelse (n=39)

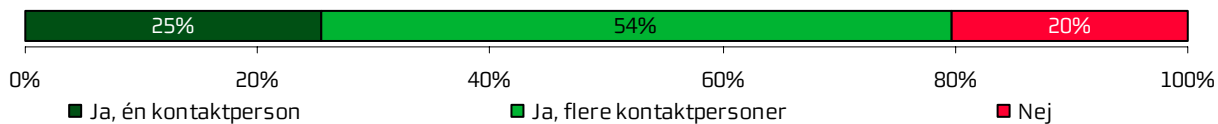




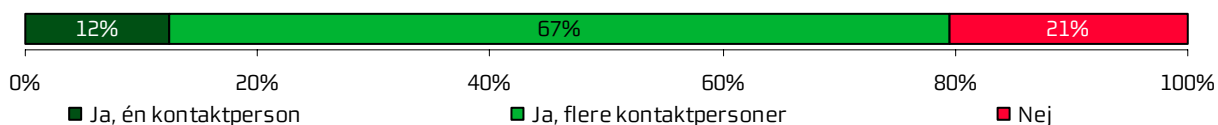
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	80 %	90 %	-	100 % *	90 %	97 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	100 %	97 % *	99 % *	99 % *	94 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	69 %	76 %	76 %	88 % *	68 %	73 %

## Personale

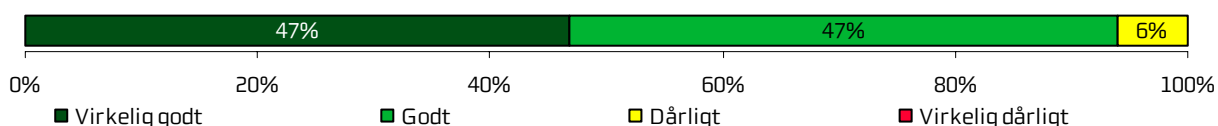
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=79)



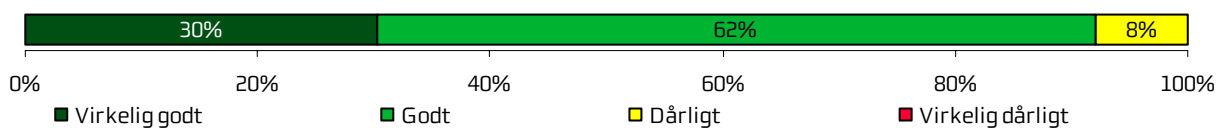
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=39)



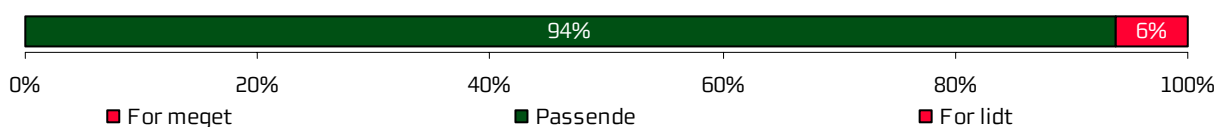
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=31)



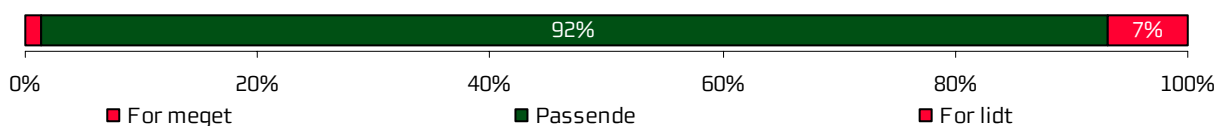
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=72)



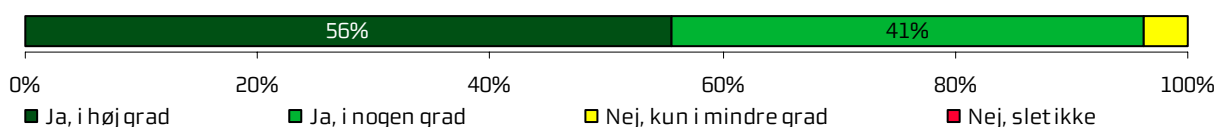
Medinddragelse af patienter (n=79)



Medinddragelse af pårørende (n=72)



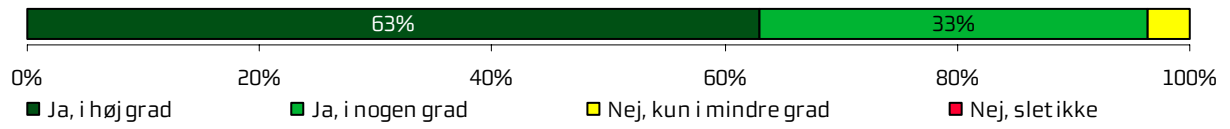
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=77)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	80 %	88 %	85 %	88 %	78 %	82 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	79 %	85 %	-	85 %	75 %	79 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	94 %	-	-	100 %	95 %	97 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92 %	92 %	89 %	97 %	87 %	91 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	94 %	94 %	89 %	94 %	85 % *	87 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	92 %	91 %	87 %	90 %	77 % *	82 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	96 %	89 % *	93 %	96 %	87 % *	92 % *

## *Personale (fortsat)*

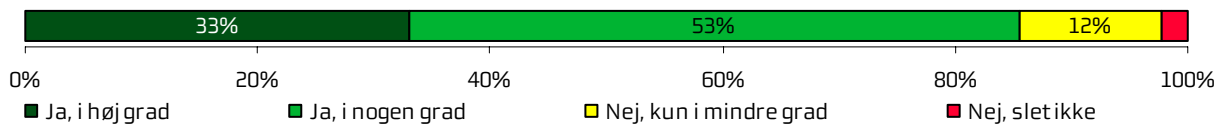
Personalet var gode til deres fag (n=79)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	97 %	95 %	99 %	94 %	97 %

## Behandlingsforløb

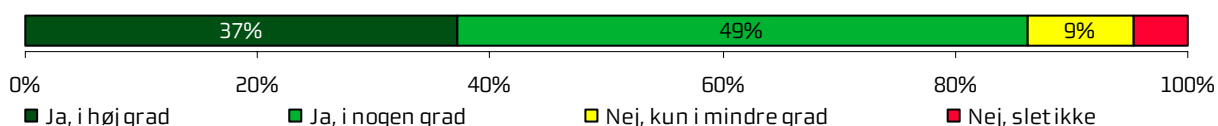
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=79)



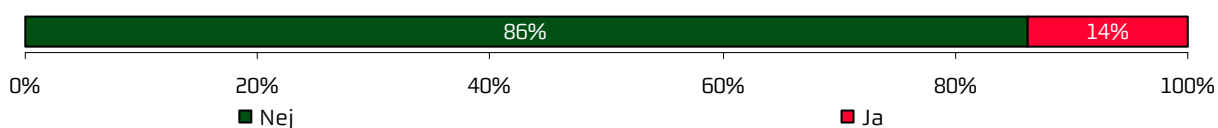
Behandlingen levede op til forventninger (n=78)



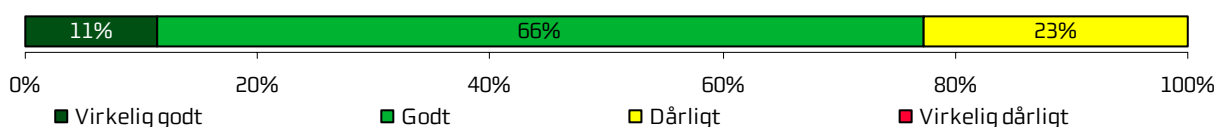
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=78)



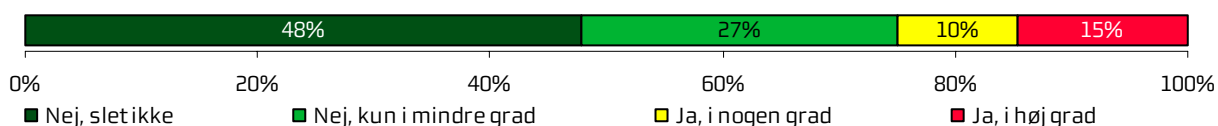
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=78)



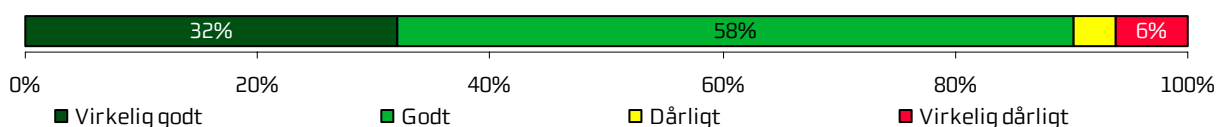
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=75)



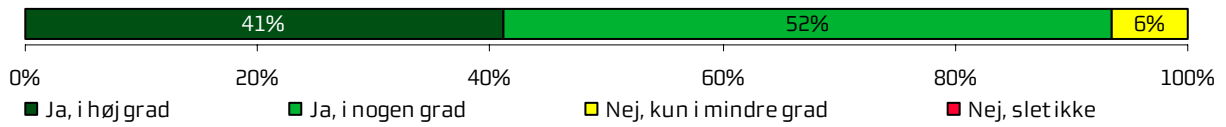
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=30)



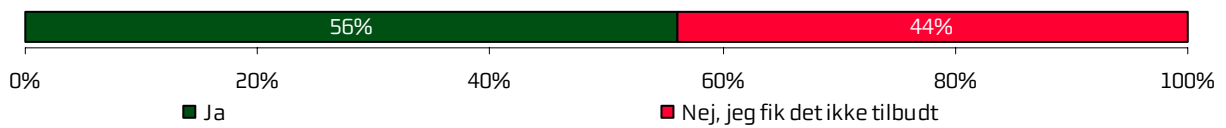
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	86 %	81 %	83 %	96 % *	76 % *	85 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	96 %	93 %	91 % *	95 %	85 % *	90 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	86 %	86 %	91 %	97 % *	86 %	89 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	86 %	87 %	-	90 %	84 %	87 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	77 %	65 %	-	82 %	48 %	70 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	75 %	82 %	75 %	94 % *	82 %	86 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	90 %	90 %	-	96 %	88 %	92 %

## Information

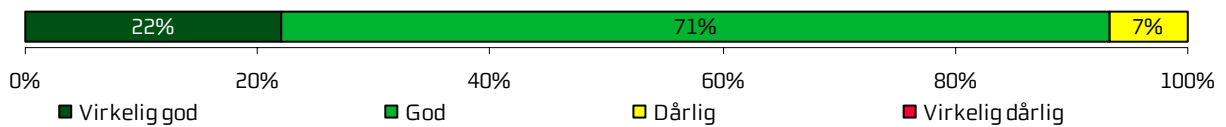
Personalet givet den information, du havde brug for (n=76)



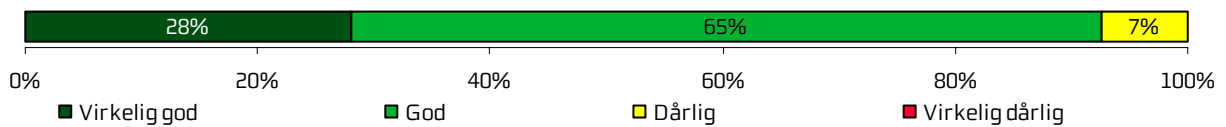
Modtaget skriftlig information (n=57)



Vurdering af skriftlig information (n=31)



Vurdering af mundtlig information (n=75)

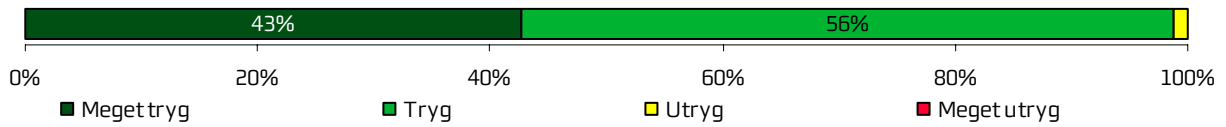




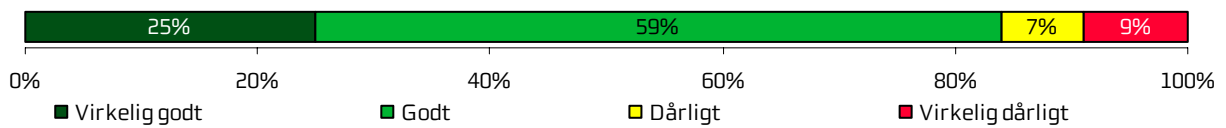
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	94 %	-	-	97 %	86 % *	90 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	56 %	49 %	-	92 % *	49 %	66 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	93 %	98 %	91 %	99 %	96 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	93 %	93 %	91 %	97 %	90 %	92 %

## Udskrivelse

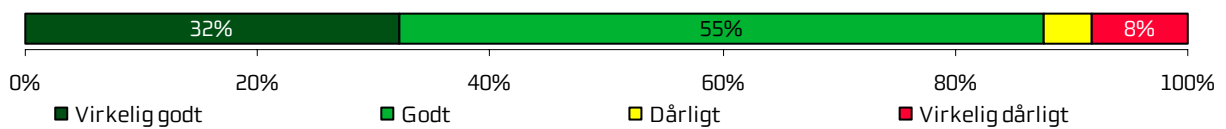
Tryghed ved udskrivelse (n=80)



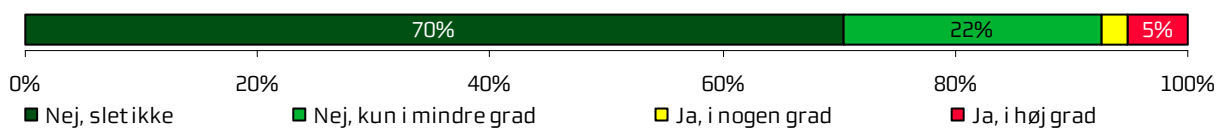
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=12)



Orientering af praktiserende læge (n=25)



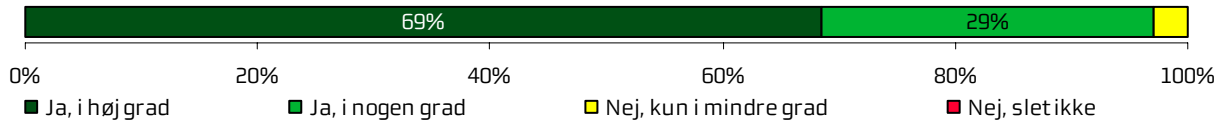
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=36)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	99 %	91 % *	92 % *	92 % *	84 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	84 %	100 %	92 %	97 %	80 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	88 %	84 %	77 %	92 %	80 %	87 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	93 %	77 % *	67 % *	77 % *	69 % *	72 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=72)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	97 %	93 %	97 %	98 %	92 % *	95 % *



## 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

&lt;&lt;Linje1&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje2&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje3&gt;&gt;

## INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

## PERSONALE

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



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? (Sæt eventuelt flere kryds)</b>		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. Portoen 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) 50 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. 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	50%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	67%	59%
Kvinde	33%	41%
<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		81		100%
<b>Køn</b>				
Mand		54		67%
Kvinde		27		33%
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år		81		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		7		9%
Pårørende		70		91%
<b>Modersmål</b>				
Dansk		73		91%
Ikke dansk		7		9%
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut		60		74%
Planlagt		21		26%
<b>Afsnitsnavn</b>				
Akut børnemodtagelse		52		64%
Børne sengeafsnit B16		17		21%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		12		15%

**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	27	68	2	3	73	4
<b>Køn</b>						
Mand	20	76	2	2	49	3
Kvinde	42	50	3	4	24	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	27	68	2	3	73	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	64	36	0	0	6	0
Pårørende	25	69	3	3	64	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	23	72	2	3	66	4
Ikke dansk	70	30	0	0	7	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	27	68	1	4	55	3
Planlagt	28	68	5	0	18	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Akut børnemodtagelse	26	72	0	2	47	3
Børne sengeafsnit B16	27	67	0	7	15	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	45	18	0	11	0

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	32	64	2	1	78
<b>Køn</b>					
Mand	21	79	0	0	52
Kvinde	54	34	7	4	26
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	32	64	2	1	78
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	42	58	0	0	7
Pårørende	31	65	3	2	68
<b>Modersmål</b>					
Dansk	30	68	3	0	71
Ikke dansk	58	27	0	15	7
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	36	62	2	0	59
Planlagt	21	70	4	5	19
<b>Afsnitsnavn</b>					
Akut børnemodtagelse	35	65	0	0	51
Børne sengeafsnit B16	25	63	6	6	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	64	9	0	11



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

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	27	69	1	3	80
<b>Køn</b>					
Mand	24	70	2	4	53
Kvinde	32	68	0	0	27
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	27	69	1	3	80
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	12	88	0	0	7
Pårørende	27	69	1	3	70
<b>Modersmål</b>					
Dansk	23	74	1	1	73
Ikke dansk	73	12	0	15	7
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	25	72	2	2	60
Planlagt	34	61	0	5	20
<b>Afsnitsnavn</b>					
Akut børnemodtagelse	25	73	0	2	52
Børne sengeafsnit B16	24	65	6	6	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	55	0	0	11

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	66	8	0	79
<b>Køn</b>					
Mand	24	67	9	0	52
Kvinde	29	63	8	0	27
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	26	66	8	0	79
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	27	61	12	0	7
Pårørende	27	66	7	0	69
<b>Modersmål</b>					
Dansk	23	70	7	0	72
Ikke dansk	58	15	27	0	7
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	18	73	9	0	60
Planlagt	52	42	5	0	19
<b>Afsnitsnavn</b>					
Akut børnemodtagelse	17	77	6	0	52
Børne sengeafsnit B16	44	50	6	0	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	27	27	0	11

**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	19	61	14	7	15	1	60
<b>Køn</b>							
Mand	10	70	20	0	10	1	39
Kvinde	37	42	0	21	5	0	21
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	19	61	14	7	15	1	60
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	16	63	21	0	5	0	2
Pårørende	20	60	10	10	10	1	55
<b>Modersmål</b>							
Dansk	15	69	15	0	13	1	55
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	5
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	-	-	-	-	0	0	60
Planlagt	19	61	14	7	15	1	0
<b>Afsnitsnavn</b>							
Akut børnemodtagelse	-	-	-	-	0	0	50
Børne sengeafsnit B16	14	64	14	7	14	1	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	8

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	57	43	0	0	80
<b>Køn</b>					
Mand	58	42	0	0	53
Kvinde	56	44	0	0	27
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	57	43	0	0	80
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	39	61	0	0	7
Pårørende	62	38	0	0	70
<b>Modersmål</b>					
Dansk	56	44	0	0	73
Ikke dansk	70	30	0	0	7
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	60	40	0	0	60
Planlagt	49	51	0	0	20
<b>Afsnitsnavn</b>					
Akut børnemodtagelse	62	38	0	0	52
Børne sengeafsnit B16	41	59	0	0	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	36	0	0	11

**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	44	18	13	39	2
<b>Køn</b>						
Mand	17	50	29	4	24	1
Kvinde	40	33	0	27	15	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	26	44	18	13	39	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	-	-	-	-	2	1
Pårørende	25	47	19	8	36	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	17	49	20	14	35	2
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	28	45	17	10	29	1
Planlagt	20	40	20	20	10	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Akut børnemodtagelse	29	46	18	7	28	1
Børne sengeafsnit B16	18	36	18	27	11	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	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	25	54	20	79
<b>Køn</b>				
Mand	29	47	24	53
Kvinde	19	69	12	26
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	25	54	20	79
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	48	35	17	6
Pårørende	25	54	21	70
<b>Modersmål</b>				
Dansk	26	55	19	73
Ikke dansk	17	48	35	6
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	23	53	23	60
Planlagt	32	57	11	19
<b>Afsnitsnavn</b>				
Akut børnemodtagelse	23	54	23	52
Børne sengeafsnit B16	35	53	12	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	60	20	10

**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	12	67	21	39
<b>Køn</b>				
Mand	13	57	30	23
Kvinde	12	82	7	16
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	12	67	21	39
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	-	-	-	2
Pårørende	9	68	24	34
<b>Modersmål</b>				
Dansk	13	67	19	36
Ikke dansk	-	-	-	3
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	11	65	23	34
Planlagt	22	78	0	5
<b>Afsnitsnavn</b>				
Akut børnemodtagelse	8	69	23	26
Børne sengeafsnit B16	-	-	-	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	60	20	10

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	47	47	6	0	31	0
<b>Køn</b>						
Mand	49	51	0	0	16	0
Kvinde	45	42	13	0	15	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	47	47	6	0	31	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	-	-	-	-	2	0
Pårørende	49	44	7	0	26	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	43	50	6	0	29	0
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	55	40	4	0	26	0
Planlagt	0	83	17	0	5	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Akut børnemodtagelse	45	55	0	0	20	0
Børne sengeafsnit B16	-	-	-	-	3	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	13	13	0	8	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	30	62	8	0	72	6
<b>Køn</b>						
Mand	20	72	8	0	49	2
Kvinde	52	40	8	0	23	4
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	30	62	8	0	72	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	37	63	0	0	5	1
Pårørende	30	62	9	0	64	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	26	66	9	0	66	5
Ikke dansk	82	18	0	0	6	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	34	59	7	0	53	5
Planlagt	21	70	10	0	19	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Akut børnemodtagelse	33	63	4	0	49	2
Børne sengeafsnit B16	19	69	13	0	16	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	29	29	0	7	3

**Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	94	6	79
<b>Køn</b>				
Mand	0	93	7	53
Kvinde	0	96	4	26
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	0	94	6	79
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	100	0	7
Pårørende	0	93	7	69
<b>Modersmål</b>				
Dansk	0	93	7	72
Ikke dansk	0	100	0	7
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	0	93	7	59
Planlagt	0	95	5	20
<b>Afsnitsnavn</b>				
Akut børnemodtagelse	0	96	4	51
Børne sengeafsnit B16	0	88	12	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	91	9	11

**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	1	92	7	72	7
<b>Køn</b>					
Mand	0	92	8	48	5
Kvinde	4	91	4	24	2
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	1	92	7	72	7
20-39 år	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	100	0	6	1
Pårørende	2	91	8	63	6
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	93	7	66	6
Ikke dansk	17	83	0	6	1
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	2	91	7	56	3
Planlagt	0	94	6	16	4
<b>Afsnitsnavn</b>					
Akut børnemodtagelse	2	94	4	47	4
Børne sengeafsnit B16	0	88	13	16	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	89	11	9	2

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	56	41	4	0	77	3
<b>Køn</b>						
Mand	49	47	4	0	51	2
Kvinde	69	28	3	0	26	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	56	41	4	0	77	3
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	64	36	0	0	6	1
Pårørende	54	41	4	0	68	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	51	45	4	0	70	3
Ikke dansk	100	0	0	0	7	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	60	37	4	0	58	2
Planlagt	42	53	4	0	19	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Akut børnemodtagelse	58	38	4	0	50	2
Børne sengeafsnit B16	44	56	0	0	16	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	27	9	0	11	0

**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	63	33	4	0	79	0
<b>Køn</b>						
Mand	57	41	2	0	52	0
Kvinde	74	19	7	0	27	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	63	33	4	0	79	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	7	0
Pårørende	64	32	4	0	69	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	61	35	4	0	72	0
Ikke dansk	85	15	0	0	7	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	65	32	3	0	60	0
Planlagt	58	38	4	0	19	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Akut børnemodtagelse	63	35	2	0	52	0
Børne sengeafsnit B16	56	38	6	0	16	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	73	18	9	0	11	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	33	53	12	2	79	1
<b>Køn</b>						
Mand	27	58	11	4	52	1
Kvinde	45	42	14	0	27	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	33	53	12	2	79	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	58	30	0	12	7	0
Pårørende	32	54	14	0	69	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	28	56	13	3	72	1
Ikke dansk	85	15	0	0	7	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	27	56	15	3	60	0
Planlagt	53	43	4	0	19	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Akut børnemodtagelse	29	58	12	2	52	0
Børne sengeafsnit B16	47	47	6	0	17	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	30	30	10	10	1

**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	56	40	4	0	78	2
<b>Køn</b>						
Mand	57	39	4	0	53	0
Kvinde	55	41	4	0	25	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	56	40	4	0	78	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	54	46	0	0	7	0
Pårørende	58	38	5	0	68	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	55	41	4	0	71	2
Ikke dansk	73	27	0	0	7	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	56	40	3	0	59	1
Planlagt	57	38	5	0	19	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Akut børnemodtagelse	57	39	4	0	51	1
Børne sengeafsnit B16	53	41	6	0	17	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	0	10	1

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	37	49	9	5	78	1
<b>Køn</b>						
Mand	29	57	10	4	51	1
Kvinde	52	33	8	7	27	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	37	49	9	5	78	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	54	46	0	0	7	0
Pårørende	37	47	10	5	68	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	34	51	10	5	71	1
Ikke dansk	73	27	0	0	7	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	34	52	9	5	58	1
Planlagt	45	41	9	4	20	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Akut børnemodtagelse	34	54	10	2	50	1
Børne sengeafsnit B16	47	41	6	6	17	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	36	9	18	11	0



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

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?</b>			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	86	14	78
<b>Køn</b>			
Mand	83	17	52
Kvinde	93	7	26
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	86	14	78
20-39 år	-	-	0
40-59 år	-	-	0
60-79 år	-	-	0
80- år	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	73	27	7
Pårørende	87	13	68
<b>Modersmål</b>			
Dansk	86	14	71
Ikke dansk	88	12	7
<b>Indlæggelsesform</b>			
Akut	87	13	58
Planlagt	86	14	20
<b>Afsnitsnavn</b>			
Akut børnemodtagelse	88	12	50
Børne sengeafsnit B16	88	12	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	73	27	11

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	11	66	23	0	9	2
<b>Køn</b>						
Mand	13	61	26	0	8	1
Kvinde	-	-	-	-	1	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	11	66	23	0	9	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	-	-	-	-	1	1
Pårørende	13	61	26	0	8	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	11	66	23	0	9	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	0	71	29	0	7	1
Planlagt	-	-	-	-	2	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Akut børnemodtagelse	0	67	33	0	6	0
Børne sengeafsnit B16	-	-	-	-	2	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	2

**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	48	27	10	15	75	1
<b>Køn</b>						
Mand	46	29	9	15	52	0
Kvinde	52	23	13	13	23	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	48	27	10	15	75	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	58	0	15	27	7	0
Pårørende	45	31	10	14	66	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	47	28	11	13	68	1
Ikke dansk	58	15	0	27	7	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	54	26	9	11	55	1
Planlagt	30	30	15	25	20	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Akut børnemodtagelse	53	32	6	9	47	1
Børne sengeafsnit B16	29	24	18	29	17	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	9	18	18	11	0

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	32	58	4	6	30	0	48
<b>Køn</b>							
Mand	32	63	5	0	21	0	32
Kvinde	33	45	0	21	9	0	16
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	32	58	4	6	30	0	48
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	46	54	0	0	6	0	1
Pårørende	29	59	4	8	24	0	45
<b>Modersmål</b>							
Dansk	25	64	4	7	27	0	44
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	4
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	39	52	0	9	20	0	38
Planlagt	19	71	10	0	10	0	10
<b>Afsnitsnavn</b>							
Akut børnemodtagelse	31	69	0	0	13	0	37
Børne sengeafsnit B16	20	60	10	10	10	0	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	57	29	0	14	7	0	4

**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	41	52	6	0	76
<b>Køn</b>					
Mand	38	54	8	0	50
Kvinde	47	50	3	0	26
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	41	52	6	0	76
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	48	35	17	0	6
Pårørende	41	53	6	0	67
<b>Modersmål</b>					
Dansk	38	55	7	0	69
Ikke dansk	73	27	0	0	7
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	45	49	6	0	56
Planlagt	30	61	9	0	20
<b>Afsnitsnavn</b>					
Akut børnemodtagelse	45	49	6	0	49
Børne sengeafsnit B16	35	59	6	0	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	30	60	10	0	10

**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	7	44	5	44	57	21
<b>Køn</b>						
Mand	10	48	5	36	39	12
Kvinde	0	34	5	61	18	9
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	7	44	5	44	57	21
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	2
Pårørende	8	45	2	45	51	18
<b>Modersmål</b>						
Dansk	8	42	4	46	52	19
Ikke dansk	0	61	17	22	5	2
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	0	56	0	44	41	18
Planlagt	26	13	18	44	16	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Akut børnemodtagelse	0	53	0	47	34	17
Børne sengeafsnit B16	29	21	14	36	14	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	44	11	44	9	2

**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	22	71	7	0	31	0
<b>Køn</b>						
Mand	20	75	4	0	24	0
Kvinde	27	58	15	0	7	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	22	71	7	0	31	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	-	-	-	-	3	0
Pårørende	19	73	8	0	27	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	22	70	8	0	27	0
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	17	74	9	0	23	0
Planlagt	36	64	0	0	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Akut børnemodtagelse	17	78	6	0	18	0
Børne sengeafsnit B16	25	63	13	0	8	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	0	0	5	0

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	28	65	7	0	75
<b>Køn</b>					
Mand	21	70	10	0	49
Kvinde	42	54	3	0	26
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	28	65	7	0	75
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	64	36	0	0	6
Pårørende	25	67	8	0	66
<b>Modersmål</b>					
Dansk	26	66	8	0	69
Ikke dansk	50	50	0	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	32	61	7	0	57
Planlagt	16	75	9	0	18
<b>Afsnitsnavn</b>					
Akut børnemodtagelse	33	61	6	0	49
Børne sengeafsnit B16	13	87	0	0	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	45	27	0	11



**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	43	56	1	0	80
<b>Køn</b>					
Mand	36	64	0	0	53
Kvinde	56	40	4	0	27
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	43	56	1	0	80
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	85	15	0	0	7
Pårørende	38	62	0	0	70
<b>Modersmål</b>					
Dansk	38	60	1	0	73
Ikke dansk	88	12	0	0	7
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	40	58	2	0	60
Planlagt	51	49	0	0	20
<b>Afsnitsnavn</b>					
Akut børnemodtagelse	40	58	2	0	52
Børne sengeafsnit B16	53	47	0	0	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	64	0	0	11

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	25	59	7	9	12	1	65
<b>Køn</b>							
Mand	16	56	12	16	7	1	44
Kvinde	37	63	0	0	5	0	21
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	25	59	7	9	12	1	65
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	-	-	-	-	1	0	5
Pårørende	24	55	9	12	9	1	59
<b>Modersmål</b>							
Dansk	0	76	10	13	8	1	62
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	3
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	23	77	0	0	9	1	48
Planlagt	-	-	-	-	3	0	17
<b>Afsnitsnavn</b>							
Akut børnemodtagelse	25	63	0	13	8	1	42
Børne sengeafsnit B16	-	-	-	-	0	0	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0	6

**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	32	55	4	8	25	54
<b>Køn</b>						
Mand	26	61	6	6	16	36
Kvinde	44	44	0	12	9	18
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	32	55	4	8	25	54
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	-	-	-	-	2	4
Pårørende	28	58	5	9	22	48
<b>Modersmål</b>						
Dansk	20	64	5	10	20	52
Ikke dansk	83	17	0	0	5	2
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	30	52	6	12	17	42
Planlagt	38	62	0	0	8	12
<b>Afsnitsnavn</b>						
Akut børnemodtagelse	38	50	6	6	16	36
Børne sengeafsnit B16	20	60	0	20	5	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	6

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	70	22	2	5	36	43
<b>Køn</b>						
Mand	67	24	4	5	21	31
Kvinde	75	19	0	5	15	12
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	70	22	2	5	36	43
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	-	-	-	-	3	3
Pårørende	74	20	3	3	30	40
<b>Modersmål</b>						
Dansk	71	23	2	3	34	38
Ikke dansk	-	-	-	-	2	5
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	69	24	3	4	26	33
Planlagt	73	19	0	8	10	10
<b>Afsnitsnavn</b>						
Akut børnemodtagelse	64	32	0	5	22	30
Børne sengeafsnit B16	100	0	0	0	9	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	20	20	20	5	5

**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	69	29	3	0	72	1
<b>Køn</b>						
Mand	63	34	2	0	46	1
Kvinde	78	18	4	0	26	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	69	29	3	0	72	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	82	18	0	0	6	0
Pårørende	67	29	3	0	63	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	69	28	3	0	66	1
Ikke dansk	68	32	0	0	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	71	27	2	0	55	0
Planlagt	60	34	6	0	17	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Akut børnemodtagelse	72	26	2	0	47	0
Børne sengeafsnit B16	64	29	7	0	14	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	45	0	0	11	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 B, Viborg****Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - Akut børnemodtagelse	Samlet indtryk
2	Vi ringede selv, og fik grønt lys til at komme.	Godt
7	Vores læge havde ringet og indlagt os. Vi fik at vide, at vi kunne tage af sted med det samme. Ventetiden til undersøgelsen var dog meget, meget lang. Der var kun 1 foran os. Der kom ikke noget akut ind, og alligevel ventede vi i to til tre timer!	Virkelig godt
11	Synes der var meget dårlig information om, hvor lang ventetiden var. Tænker det må kunne vurderes hvor lang ventetiden ca. er.	Godt
14	Jeg ventede i børnemodtagelsen fra [fire timer]. Jeg blev informeret om, at der ville gå to timer, før blodprøvesvarene kom. Men jeg synes godt, man kunne informere bedre om, at ventetiden skyldtes, at lægen havde travlt. Vi var kun to i modtagelsen.	Godt
15	Vi var ved læge, der bad os tage direkte ned på børneafdelingen. Hun foretog telefonopringningen.	Godt
16	At en vagtlæge sendte os hjem dagen inden og sagde, at det ikke var alvorligt, men at vi kunne kontakte egen læge. Det var en [form for urinvejsbetændelse]. Men det har jo ikke noget med jer at gøre.	Virkelig godt
18	Vi blev akut indlagt.	Godt
21	Sad og ventede ret længe efter at have været hos vagtlæge og var blevet tjekket på afdelingen, før vi blev endeligt informeret om, at vi skulle være indlagt og fik stue.	Godt
30	Min datter kom til vagtlægen [andetsteds] og blev derefter kørt til Viborg Sygehus med Falck (min datter var [spædd]).	Intet svar
ID	Kommentarer - Børne sengeafsnit B16	Samlet indtryk
1	Blev indlagt via vagtlægen direkte.	Dårligt
2	Vi manglede VIRKELIG en PLAN for, hvordan lægerne ville finde diagnosen for vores lille søn.	Godt
3	NN informerede os om ventetiden, hvilket var fyldestgørende for os. Hans info passede med det konkrete forløb, og det var godt.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Blev indlagt et døgn efter fødslen grundet [komplikation]. Behandlingen på barselsgangen var dårlig, idet der ikke blev lyttet til os, da vi gentagende gange sagde, at der var noget galt. Først da vi stampe i gulvet og forlangte hjælp, skete der noget.	Godt




## Børneafdeling B, Viborg

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


ID	Kommentarer - Akut børnemodtagelse	Modtagelsen
2	De stod og ventede på os.	God
6	Man følte sig velkommen og i trygge hænder.	Virkelig god
7	Venligt personale.	God
8	Vi blev modtaget i akutmodtagelsen. Den læge, der skulle tilse os, blev afbrudt (af telefon) [flere] gange i løbet af undersøgelsen.	God
12	Jeg manglede information om praktiske ting (mad, puslebord, bleer, kantine, toilet osv.).	God
16	Sødt og imødekommende personale hele vejen igennem.	Virkelig god
20	Der var allerede en seng klar, det virkede imødekommende.	Virkelig god
25	Vi blev modtaget og behandlet rigtig godt. Patienten er blevet mindre nervøs omkring læger og sygeplejersker :-)	Virkelig god
28	God service med kaffe og mad til vores børn, der var trætte og urolige. Meget legetøj til at få ventetiden tiden til at gå med.	Virkelig god
30	Manglede information omkring, hvad der skulle ske.	God
ID	Kommentarer - Børne sengeafsnit B16	Modtagelsen
2	FANTASTISK læge NN som fik "ting til at ske", så vi følte, at vi blev taget hånd om.	Virkelig god
3	Sygeplejerskerne B16 Viborg Regionshospital er utrolig søde, venlige, imødekommende, kærlige og rigtig gode til deres job. De udviser omsorg og møder børnene på deres niveau. Ligeledes er det enormt dejligt, at der er tilknyttet pædagoger til afdelingen, som gør modtagelsen endnu bedre.	Virkelig god
6	Meget ventetid.	God
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
1	Var meget hjælpsomme og gav sig tid til at forklare, vise og fortælle om, hvad der skete og informere om det, barselsgangen havde forsømt.	Virkelig god
3	Meget professionel, men også samtidig menneskelig.	Virkelig god

**Børneafdeling B, Viborg****Hvilke(n) fejl oplevede du?****ID    Kommentarer - Akut børnemodtagelse**


 3    Man fortalte min søn, han måtte komme hjem, hvilket han ikke måtte alligevel.

**Fejlhåndtering**


Godt

 14    Grunden til, at vi blev indlagt [], er fejlinformation. Min søn var nyfødt og var indlagt [i nogle uger]. Vi blev aldrig informeret om, at han skulle have jerndråber, når han var for tidligt født. Derfor blev vi indlagt med lav blodprocent []. Det kunne være undgået.


Godt

 26    Der var ikke taget de korrekte prøver, da patienten blev indlagt (urinprøve).

Dårligt


 27    Et andet barn fik min modermælk, som jeg havde pumpet ud (skete kun én gang).

Godt


 28    Resultater af prøver blev ikke givet videre. Der måtte jeg selv informere personalet om, at de prøver, de skulle til at foretage på patienten, allerede var foretaget dagen før. Forkerte oplysninger i forhold til tidspunkter på stuegang og forskellige informationer om brugen af inhaler.

Godt

**ID    Kommentarer - Børne sengeafsnit B16****Fejlhåndtering**


 2    Ved indlæggelsen blev der ikke [foretaget målinger]. Det var [en pårørende], der gjorde opmærksom på, om dette ikke skulle tjekkes.

Virkelig godt


 4    Når patienten skulle have taget blodprøve, var hun stresset, for mange havde ikke kunnet finde hendes blodåre, så hun var meget ked af det. Det havde ikke været en god oplevelse for hende eller familien.

Intet svar

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

 2    At vigtige blodprøver ikke var blevet taget og videresendt [].

Godt

 4    Et apparat viste lav iltniveau, mens et andet viste middel iltniveau.

Personalet kendte ikke til fejlen(e)

## Børneafdeling B, Viborg

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Akut børnemodtagelse	Samlet indtryk
1	Lægen kom senere end forventet.	Virkelig godt
4	Min søn var indlagt pga., at han sov dårligt om natten. De troede det var [psykisk lidelse], hvilket jeg ikke troede, og den læge han blev fulgt af i ambulatoriet heller ikke troede på. Men det var det, de var blevet enige om, så sådan var det. Derfor blev der hverken taget blodprøver eller andet, mens han var indlagt i [flere] dage. Det synes jeg er dårligt, da vi så ikke fik noget ud af at være indlagt. Herefter vi er kommet hjem, er vi så i gang med at få taget blodprøver, afføringsprøver osv. for at se om de kan finde en forklaring!	Godt
7	Med hensyn til overflytning så fik vi ved udskrivelsen at vide, at vi ville blive indkaldt pr. brev til samtale/opfølgning i ambulatoriet [et par uger] senere, men vi hørte aldrig noget. Derfor ringede vi selv [efter nogle uger] og fik en tid.	Virkelig godt
16	Kun, at der var meget forskellige meninger om "trylleplasteret", inden [patienten] skulle stikkes i. Jeg havde det jo bedst med, at hun havde det på. Det glippede de første gange, men nogle sagde også, at det heller ingen virkning har, kun psykisk.	Virkelig godt
19	Ville være rart, hvis man havde fået information om sådan ca., hvornår stuegang i løbet af formiddagen ville finde sted, da man følte sig "låst" uden mulighed for at gå nogen steder.	Godt
22	Vi har været indlagt med vores søn, hvor vi oplevede at tale med syv forskellige læger i vores forløb, før vi blev tilknyttet en fast læge. Dette var meget frustrerende, da ingen tog ansvaret og styringen for forløbet.	Godt
23	MEGET kort, og det lod til, at lægen ikke havde henvist os.	Godt
25	Er yderst tilfreds med forløbet!	Godt
ID	Kommentarer - Børne sengeafsnit B16	Samlet indtryk
1	Mange forskellige personer skulle have fortalt det samme sygdomsforløb uden hensyntagen til, hvad vi op til flere gange allerede havde oplyst om.	Dårligt
2	FRUSTRATION fyldte meget, da lægerne ikke vidste, hvad [vores lille barn] fejlede. Igen manglede vi en PLAN for det videre forløb. Desuden var nogle af undersøgelserne afhængige af en enkelt læge, og det forlængede indlæggelsen betydeligt og frustrationen voksede. Desuden kunne en PLAN måske have forkortet indlæggelsen, idet man så (forhåbentlig!) kunne f.eks. se optagelserne af [vores barns] udfald i plenum, så alle vidste, hvad man talte om, og jeg [] ikke skulle gentage mig selv over for SÅ mange forskellige læger, og dermed ville være mindre frustreret.	Godt
3	Der var megen ventetid til forundersøgelsen, hvilket overraskede os lidt. Men på selve dagen for biopsien gik det, som det skulle. Det kunne være godt at effektivisere forundersøgelsen. Vi kom [nogle] timer for tidligt til at møde lægen, blot for at [patienten] kunne blive vejet af sygeplejerskerne. Måske kunne det gøres samtidigt. Det er lidt dumt at indkalde folk ved stuegangstid.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
3	Behandlingen af barnet var fin. Der var nogle problemer med kommunikationen mellem mig og personalet. Jeg har særlige behov for klare specifikke aftaler og instruktioner på grund af handicap, og det lod personalet nogle dage til at forstå, at det var en nødvendighed med skrevne aftaler.	Godt
7	På trods af at [barnet] var meget syg, havde hun en god oplevelse af at være indlagt. Dygtige læger og sygeplejersker gjorde, at det blev en god oplevelse. Hospitalskloven NN var en stor succes.	Virkelig godt

## Bilag 5

-  8 Stor ros til størstedelen af personalet. Stor professionalisme med fokus på pårørendeinddragelse. Virkelig godt

## Børneafdeling B, Viborg

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

ID	Kommentarer - Akut børnemodtagelse	Samlet indtryk
2	Vi var i gang med astmaudredning på ambulatoriet. Derfor havde vi den viden, vi skulle have og havde fået de papirer angående astma. Derfor fik vi intet, da vi var indlagt.	Godt
3	Nogle er selvfølgelig bedre til at informere end andre. Den sidste læge, vi snakkede med, var bedre end alle de andre.	Godt
5	Alt i alt en god oplevelse, men den læge, som snakkede med os om, at vi skulle blive natten over, præsenterede sig ikke, hvilket alle andre havde gjort ved første møde. Derfor havde vi opfattet snakken med ham som "hyggesnak". Et stykke tid efter stod der så en fra modtagelsen, for at sige farvel sammen med en fra afdelingen, som skulle tage sig af os i det videre forløb. Hvis sygeplejersken ikke havde nævnt for os, at det måske kunne blive nødvendigt med en overnatning, var det nok kommet som en meget stor overraskelse for os, da vi skulle flyttes fra modtagelsen til afdelingen.	Godt
10	Vi har været indlagt med feberkrampe [flere] gange. Og det er først ved sidste indlæggelse, vi finder ud af, hvor feberen har stammet fra (trods jeg har ringet til afdelingen også).	Godt
15	Jeg synes, jeg manglede information mellem undersøgelse og indlæggelse, altså i det lokale, hvor vi var fem-seks på en gang. Sent gik det op for mig, om vi var indlagt eller ej (og det var ej) endnu.	Godt
24	Vi som familie har kun oplevet en positiv oplevelse under indlæggelsen. Det eneste, som er glippet efter indlæggelsen, er mødet i Børneambulatoriet, hvor vi ikke var forberedt på det, som sygeplejerskerne havde regnet med.	Virkelig godt
28	Ustruktureret og udetaileret. Synes jeg skulle spørge utrolig meget, for at få nok information.	Godt
30	Jeg manglede mere information om, hvad der skulle ske. Uvisheden var det sværeste.	Intet svar
<b>ID Kommentarer - Børne sengeafsnit B16</b>		<b>Samlet indtryk</b>
2	Selvom lægerne aldrig fandt en diagnose på [vores barn] [], BURDE der sgu være nogle læger, som TØR sige: "Vi ved ikke pt., hvad [jeres barn] fejler, men vi vil gøre ALT for at finde ud af det". Igen FRUSTRERENDE, at INGEN siger det, men "går om den varme grød". Ærlighed kommer man langt med, og at man ikke ved, hvad der er galt, er ingen skam, men SÅ SIG DET DOG!	Godt
3	På indkaldelsen er det ikke tydeligt, om den oplyste dato og tidspunktet er til forundersøgelsen eller til selve indgrebet. Det var for os ret forvirrende og måtte opklares med telefonopkald. Det kan undgås ved at være mere tydelig i indkaldelsesbrevet.	Virkelig godt
6	Synes ikke, der var meget tid til patienten. Ventede en hel dag på stuegang, men lægen nåede ikke forbi.	Godt
<b>ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Samlet indtryk</b>
3	Den mundtlige information var et problem, men igen var det, fordi jeg har særlige behov i forhold til kommunikation.	Godt
6	Manglende information ved de enkelte tilfælde.	Dårligt

**Børneafdeling B, Viborg****Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**












<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Akut børnemodtagelse</b>	<b>Samlet indtryk</b>
14	Fint med kontrol af blodprocent i en periode efter udskrivelsen via børneambulatoriet.	Godt
19	Har nu [over en måned] efter udskrivning endnu ikke modtaget tid til videre udredning, som vi fik besked om, ville blive sendt.	Godt
28	Synes ofte, vi famler lidt i blinde. Kunne godt bruge lidt opfølgning, eller muligheden for mere vidensdeling om mit barns sygdom: Astmatisk bronkitis.	Godt
31	Sundhedssygeplejersken får meget sjældent besked vedrørende indlæggelse/udskrivelse/nye tiltag/ændringer i forhold til almen helbredstilstand, selv om det er aftalt med afdelingen.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Børne sengeafsnit B16</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Egen praktiserende læge har stillet spørgsmålstegn ved mængden af den medicin, som er blevet anvist fra sygehusets side. I forbindelse med, at der skulle ske en fornyelse af recepten pga. aflysning af et opfølgende møde på hospitalet, blev vi smidt rundt mellem apotek, egen læge og sygehus uden at der var nogen, som ville tage ansvar for en ny recept.	Dårligt
2	Igen var det den FANTASTISKE læge NN, som udskrev os, og han forstår virkelig at sætte sig i vores sted - er menneskelig og ÆRLIG og han var DEN ENESTE, som sagde lige ud, at der ikke var en diagnose på vores lille søn, da de ikke vidste, hvad vores søn fejlede. Tak for det!	Godt

**Børneafdeling B, Viborg**

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

ID	Kommentarer - Akut børnemodtagelse	Samlet indtryk
4	Jeg synes, lægerne skal høre mere på patienten (eller pårørende) og ikke bare hænge sig fast i f.eks. en ting, som de tror, det er, og så ikke gå videre!	Godt
7	Venligt, smilende og hjælpsomt personale på Børneafdelingen. Vi er virkelig taknemmelige og positivt overraskede over hjælpsomheden. Eneste minus var ventetiden for undersøgelsen, inden man kunne komme på en stue.	Virkelig godt
9	Jeg synes, man skulle dele afdelingen op. Små børn sammen osv., da det var svært at få sovet, da jeg lå ved siden af et lille barn, der skreg næsten hele tiden. Og det apparat jeg var koblet til var meget træls, da det bippede hver gang, jeg lagde mig på siden, så man fik ikke sovet meget. Men personalet var super dygtige og venlige over for mig og min mor.	Virkelig godt
11	Når man er indlagt med små børn, synes jeg, det er ok, hvis man får tilbudt mad.	Godt
12	Det ville gøre opholdet meget nemmere, hvis medindlagte forældre kan få lov at betale for at spise med af den mad, som barnet får.	Godt
13	Jeg var indlagt med min søn [] og kunne ikke forlade ham. Her er reglen omkring mad helt hen i vejret. Jeg kan jo ikke forlade en syg dreng og gå fra 6. sal og ned i stuen for at hente mad flere gange om dagen, så det synes jeg virkelig, er det forkerte sted at spare.	Godt
14	Prøve at bruge samme læge NN i løbet af en uge. Skiftende vagter forhindrer af og til dette, men jeg vil tilråde samme læge, hvis han/hun har vagt, for det er træls at forklare hele sygdomsforløbet til en ny hver dag.	Godt
16	I betragtning af, at [mit lille barn] var indlagt med [en urinvejsinfektion], og at man i forvejen var nervøs for, at det var noget endnu mere alvorligt, synes jeg, at personalet var meget professionelle, beroligende og imødekommende. Stort 12-tal :)	Virkelig godt
17	Maden kunne godt være bedre/sundere. At servere friturestegte forårsruller for syge mennesker er ikke det klogeste, hvis man spørger mig.	Godt
20	Kold stue, ikke nem at varme op.	Virkelig godt
22	Børneafdelingen var virkelig gode til børn. Personalet er kompetente og gode til at tackle børn. Vi oplevede hospitalsklovne, der var fantastisk gode.	Godt
28	Jeg synes, det var godt, at afdelingen fokuserede så meget på børnene. Det var svært at være forældre til en lille baby og så skulle helt ned i kantinen efter mad. Jeg betalte gerne for den mad, der ellers blev tilbudt børnene, så jeg som mor var fri for at skulle rende frem og tilbage hele tiden.	Godt
29	Mad til den medindlagte forælder.	Godt
32	Jeg var indlagt med vores lille datter, og hun vågner allerede [tidligt] om morgenen. Men der er først morgenmad kl. [senere]. Det er længe at vente, når man har med små børn at gøre. Morgenmad burde serveres fra kl. 6.30. Ikke nødvendigvis varm grød, men rart med mulighed for lidt brød eller lignende.	Virkelig godt
<b>ID Kommentarer - Børne sengeafsnit B16</b>		<b>Samlet indtryk</b>
1	Brug den information som man en gang har fået af patienten, så man ikke starter ud med en ny teori, hver gang der kommer en ny person på opgaven. Derudover oplevede vi, at en læge, som vi havde talt med tidligere, og som var på vagt, ikke var den, som kom ind til os, (fik oplyst, at vedkommende var i bagvagt). Set ud fra et patientsynspunkt er det underordnet, idet det opleves som forfra, når der ikke tages udgangspunkt i allerede givet information fra patient-side, men i stedet starter forfra med sygdomsforløb og mulige nye teorier.	Dårligt

## Bilag 5

	2	Sygeplejerskerne, Social- og sundhedshjælpere og -assistenter var enormt søde og meget hjælpsomme. De gjorde alt for, at vi skulle få et godt ophold, og de prøvede virkelig "at råbe lægerne op", når de havde hørt på vores frustration igen igen... TAK FOR DET.	Godt
	3	Legerummet kunne evt. udvides. Der er meget lækkert og godt legetøj i rummet, men det er svært for et barn i kørestol at komme omkring selvstændigt.	Virkelig godt
	5	Jeg synes, personalet gør et godt stykke arbejde indenfor de rammer, de har. Desværre er det tydeligt, at de løber meget stærkt, og det har jo konsekvenser for patienterne. Det er ikke ok.	Godt
<b>ID</b>		<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1	Trods manglende bemanning og overbookede (indlagte børn), havde de ansatte fuld tid til at tage sig af os. Vi bemærkede aldrig travlheden.	Godt
	2	Bedre til at få sat en fast kontaktperson på under forløbet. (Både for lægen og sygeplejersken).	Godt
	3	Maden: B56 er en afdeling, man ofte bruger lang tid på, og man har ud over det ofte døgn, der vender omvendt. Vi oplevede ofte, at maden enten var væk eller kold når vi var færdige med at give mad til baby. Og der var ikke mulighed for at få mad ud over måltiderne. Godt nok kunne man have mad i fælleskøleskabet, men der var overhovedet ikke plads til alle de familier, der var der. Ud over det var jeg på særlig diæt pga. [problemer i forbindelse med] graviditeten, [] og det var ikke muligt at få mad, der kunne spises uden problemer. Jeg synes, at familierummene var RIGTIG gode, de giver en slags hjem, selvom man er indlagt. Lige en note til en anden afdeling, hvor vi også var indlagt en del gange. Der oplevede vi, at vigtige aftaler, vi lavede med et personale, ikke blev givet videre, så tingene ikke var i orden, når det var tid.	Godt
	4	Få ensrettet arbejdsgangende/erfaringsudveksling mellem lægerne.	Godt
	5	For få familieværelser til de mange indlagte. Manglen på et familieværelse, mener jeg, forlængede vores indlæggelse.	Godt
	6	Blive bedre til at snakke sammen og blive bedre til at vurdere de prøver, der bliver taget. Måtte selv spørge om alt, og også flere gange var der flere læger og sygeplejersker, der modsagde hinanden, så der var meget tvivl.	Dårligt
	7	Evt. en folder til forældrene over retningslinjer på afdeling (fx hvornår der helst ikke skulle ringes efter sygeplejersker, info om kantinens åbningstider for de pårørende mv.).	Virkelig godt
	8	Stor professionalisme kendetegnende for det samlede forløb.	Virkelig godt



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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport 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.