

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afdelingsrapport for indlagte patienter på**

**Børneafdelingen  
Hospitalsenheden Vest**



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:	156
Besvarelser fra afdelingens patienter:	78
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).

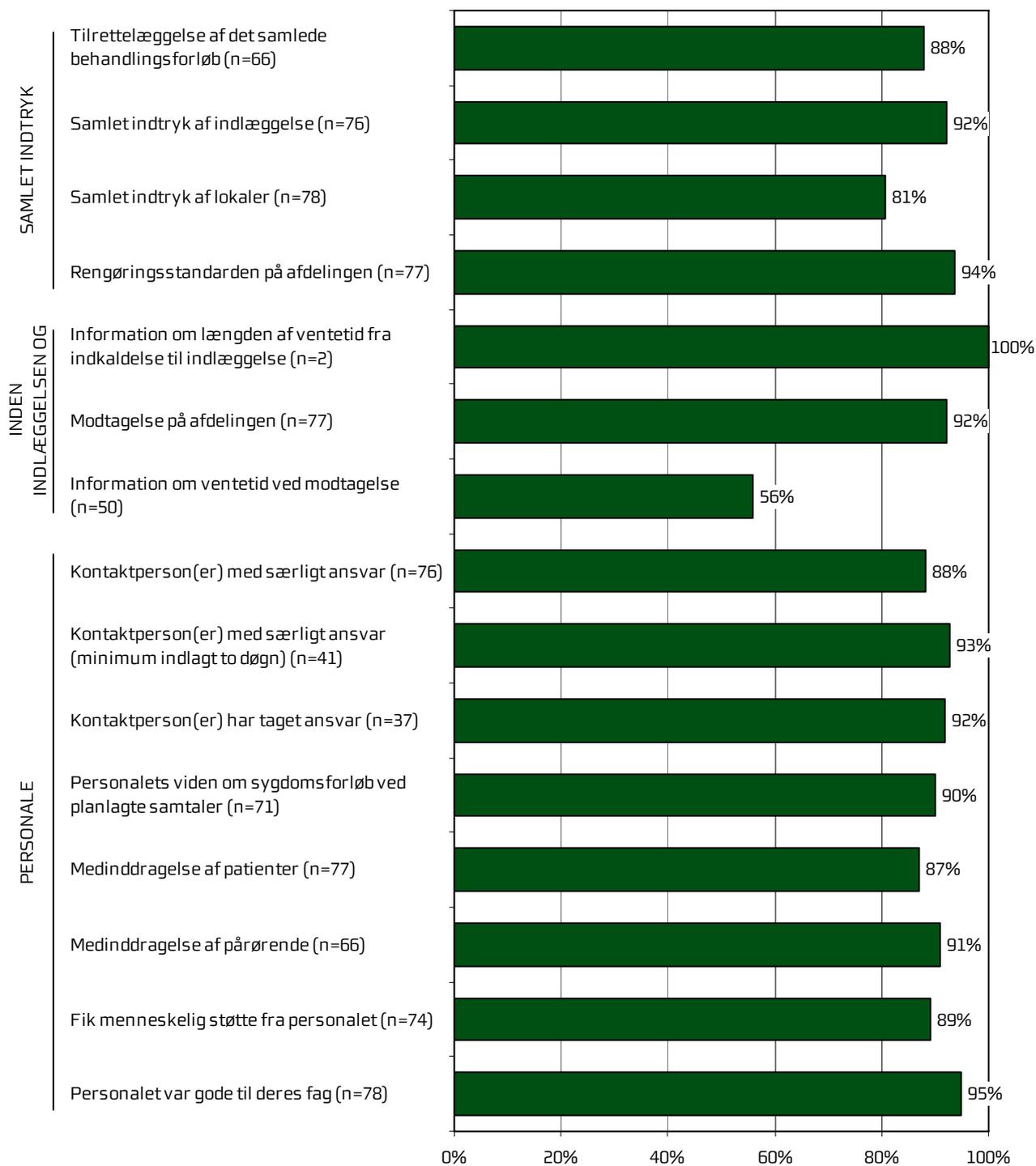


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

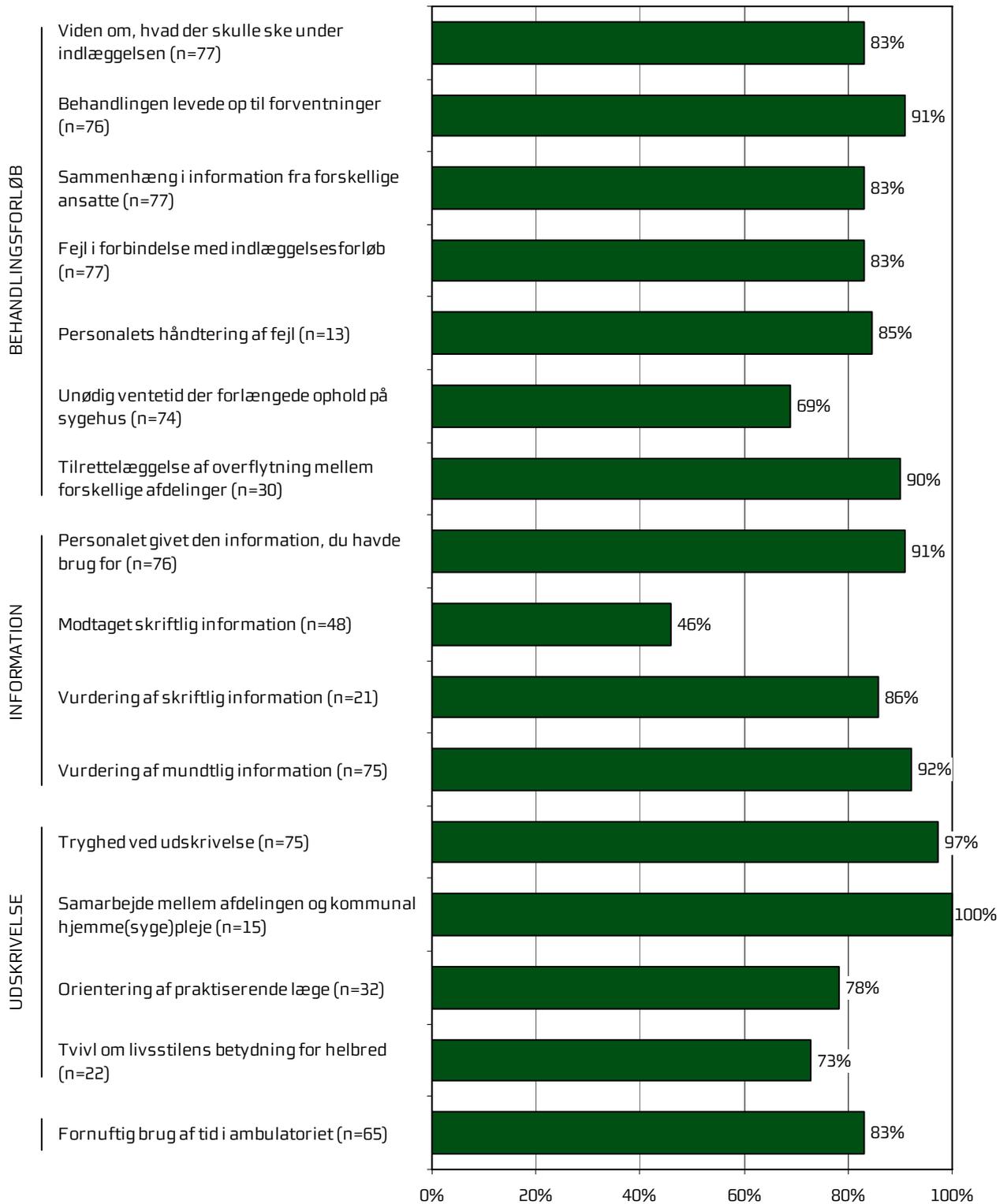
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2009-tallet er for: Børneafdelingen, Hospitalsenheden Vest

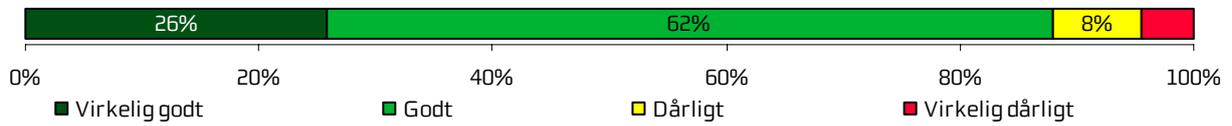
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

Forskellene mellem afdelingens resultat i 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

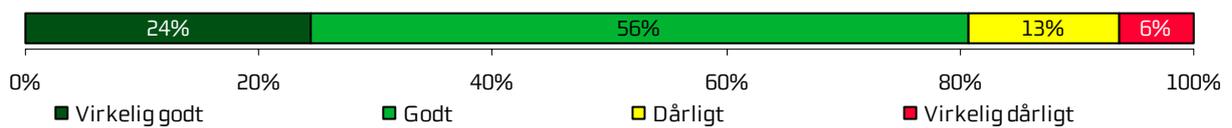
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=66)



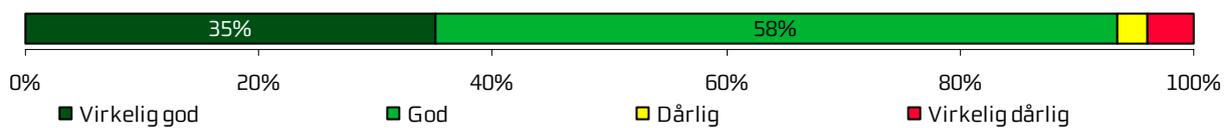
Samlet indtryk af indlæggelse (n=76)



Samlet indtryk af lokaler (n=78)



Rengøringsstandard på afdelingen (n=77)

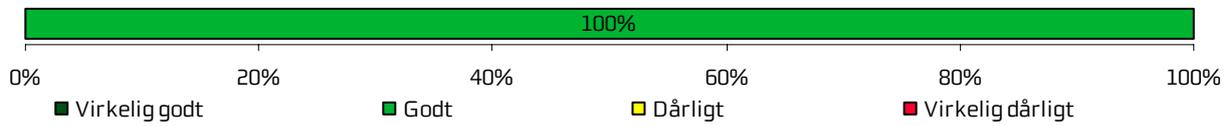


Sammenligning af afdelingens resultat

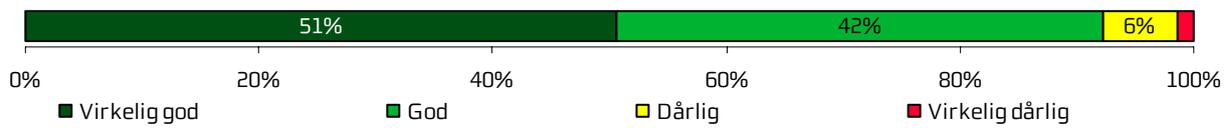
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	88 %	92 %	80 % *	99 % *	91 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	92 %	95 %	79 % *	99 % *	92 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	81 %	87 %	69 % *	98 % *	90 % *	92 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	94 %	-	-	98 %	90 %	93 %

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=2)



Modtagelse på afdelingen (n=77)



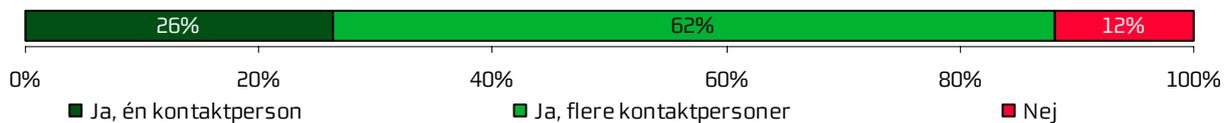
Information om ventetid ved modtagelse (n=50)



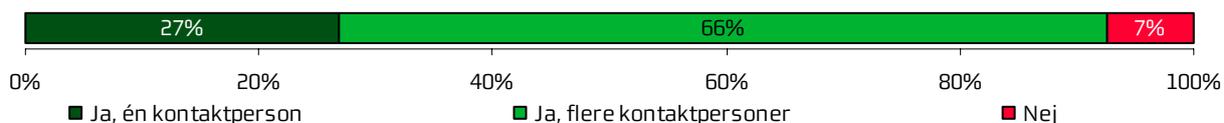
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	75 %	-	98 % *	93 %	96 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	92 %	93 %	91 %	100 % *	95 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	56 %	61 %	62 %	86 % *	64 %	73 %

## Personale

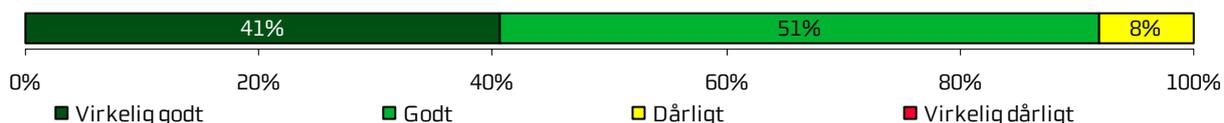
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=76)



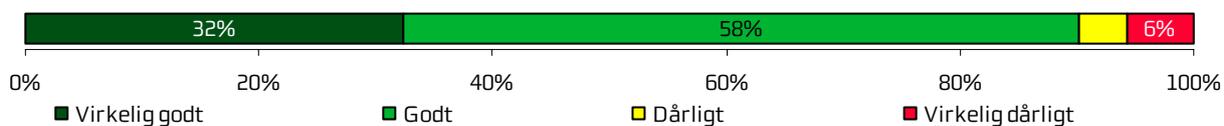
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=41)



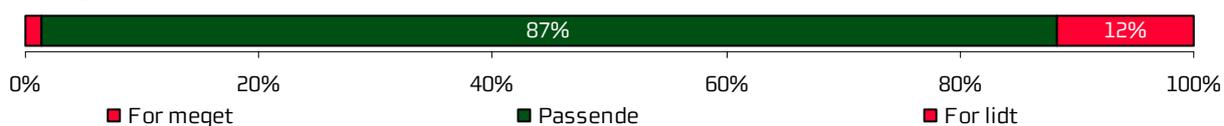
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=37)



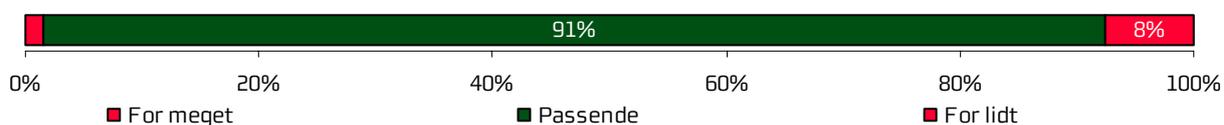
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=71)



Medinddragelse af patienter (n=77)



Medinddragelse af pårørende (n=66)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=74)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	88 %	86 %	78 % *	87 %	77 % *	80 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	93 %	90 %	-	87 %	75 % *	79 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	92 %	-	-	100 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	90 %	95 %	81 % *	97 %	88 %	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	87 %	92 %	88 %	95 %	83 %	87 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	91 %	92 %	88 %	96 %	79 % *	84 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	89 %	90 %	92 %	97 % *	90 %	93 %

## *Personale (fortsat)*

Personalet var gode til deres fag (n=78)



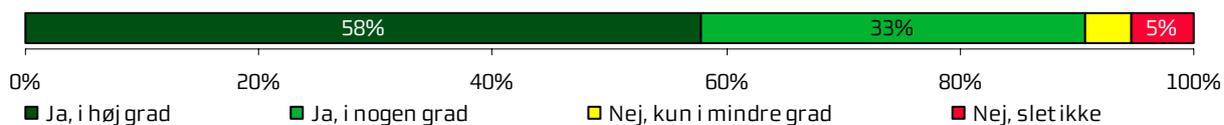
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	95 %	95 %	94 %	99 %	96 %	97 %

## Behandlingsforløb

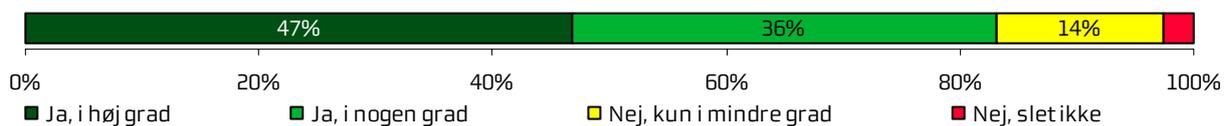
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=77)



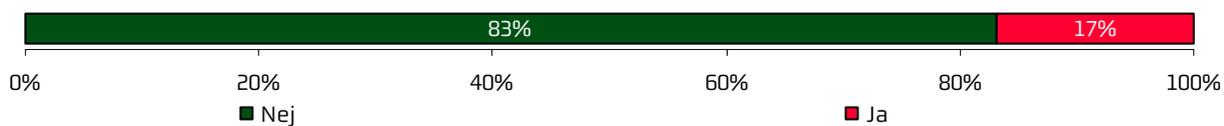
Behandlingen levede op til forventninger (n=76)



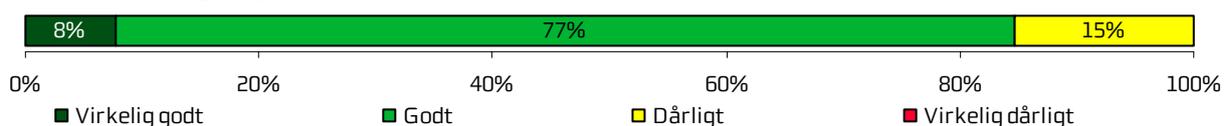
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=77)



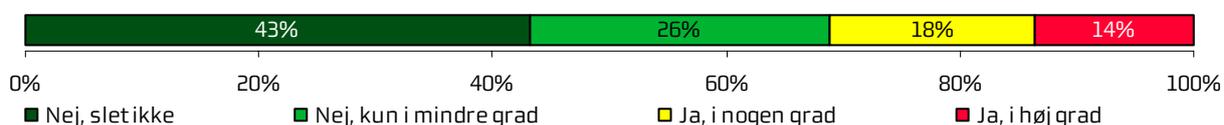
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=77)



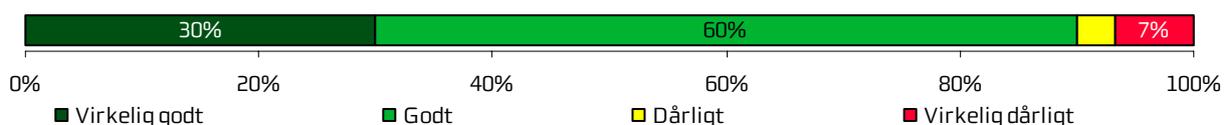
Personalets håndtering af fejl (n=13)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=74)



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?	83 %	84 %	75 % *	95 % *	78 %	83 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91 %	94 %	79 % *	97 %	85 %	91 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	83 %	89 %	80 %	97 % *	83 %	89 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	83 %	92 %	-	92 % *	88 %	89 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	85 %	67 %	-	78 %	61 %	65 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	69 %	80 %	67 %	93 % *	84 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	90 %	96 %	-	99 %	88 %	91 %

## Information

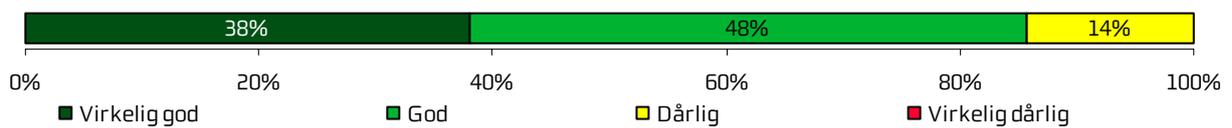
Personalet givet den information, du havde brug for (n=76)



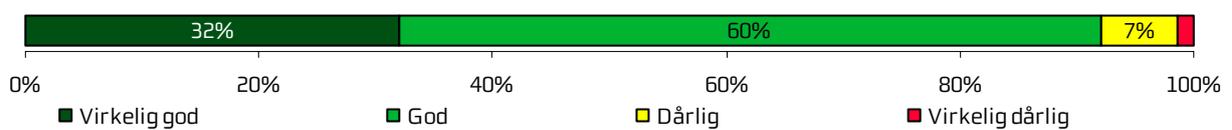
Modtaget skriftlig information (n=48)



Vurdering af skriftlig information (n=21)



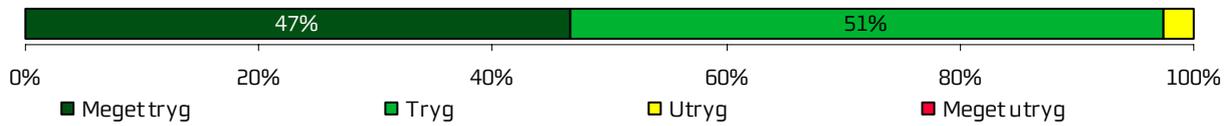
Vurdering af mundtlig information (n=75)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	91 %	-	-	95 %	85 %	90 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	46 %	51 %	-	86 % *	44 %	63 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	86 %	95 %	100 %	100 %	93 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	92 %	97 %	80 % *	96 %	88 %	92 %

## Udskrivelse

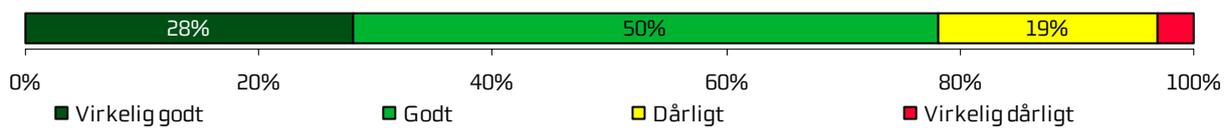
Tryghed ved udskrivelse (n=75)



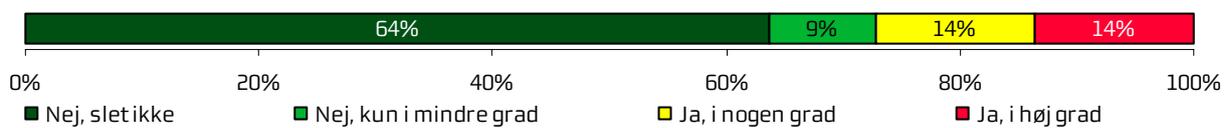
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=15)



Orientering af praktiserende læge (n=32)



Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=22)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	97 %	94 %	84 % *	93 %	84 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	100 %	89 %	86 % *	97 %	85 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	78 %	88 %	82 %	88 %	80 %	85 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	73 %	66 %	83 %	75 %	66 %	71 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=65)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	83 %	86 %	69 % *	98 % *	90 %	92 %



## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

24. oktober 2011

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

### Hvordan oplevede du din indlæggelse på

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

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 9. november 2011**.

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

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

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

#### Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af indlæggelser i perioden august - oktober 2011, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i maj 2012. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til din afdeling, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for afdelingens patienter.

#### Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på [www.rup.rm.dk](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: [center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

**Spørgeskema om indlæggelse på**  
 <<Linje1>>  
 <<Linje2>>  
 <<Linje3>>

**INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN**

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

Løbnr.: >lobnr<

**PERSONALE**

<b>6. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)</b>		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 8	
<b>7. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?</b>	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>8. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?</b>	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>9. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?</b>		For meget	Passende	For lidt		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>10. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?</b>		For meget	Passende	For lidt	Ikke aktuelt for mig	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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

**BEHANDLINGSFORLØB**

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

<b>22. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?</b>

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

**INFORMATION**

<b>23. 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>24. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?</b> (Sæt eventuelt flere kryds)		Ja, før indlæggelsen <input type="checkbox"/>	Ja, mens jeg var indlagt <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>
				Gå til spørgsmål 26	Gå til spørgsmål 26
<b>25. 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>26. 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>27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?</b>					

**UDSKRIVELSE**

<b>28. 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>29. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepæje/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>30. 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"/>	

31. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
32. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?					

**SAMLET INDTRYK**

33. Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
34. 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"/>	
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	42%	46%
Kvinde	58%	54%
<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		78		100%
<b>Køn</b>				
Mand		33		42%
Kvinde		45		58%
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år		78		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		8		11%
Pårørende		68		89%
<b>Modersmål</b>				
Dansk		70		91%
Ikke dansk		7		9%
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut		75		96%
Planlagt		3		4%

**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	26	62	8	5	66	10
<b>Køn</b>						
Mand	27	60	7	7	30	3
Kvinde	25	64	8	3	36	7
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	26	62	8	5	66	10
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	25	63	13	0	8	0
Pårørende	26	61	7	5	57	10
<b>Modersmål</b>						
Dansk	24	63	8	5	59	9
Ikke dansk	50	50	0	0	6	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	27	61	8	5	64	10
Planlagt	-	-	-	-	2	0

**Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	53	5	3	76
<b>Køn</b>					
Mand	48	39	9	3	33
Kvinde	33	63	2	2	43
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	39	53	5	3	76
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	25	63	13	0	8
Pårørende	41	52	5	3	66
<b>Modersmål</b>					
Dansk	35	56	6	3	68
Ikke dansk	86	14	0	0	7
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	40	52	5	3	73
Planlagt	-	-	-	-	3

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

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	24	56	13	6	78
<b>Køn</b>					
Mand	18	61	12	9	33
Kvinde	29	53	13	4	45
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	24	56	13	6	78
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	50	38	0	13	8
Pårørende	21	60	13	6	68
<b>Modersmål</b>					
Dansk	21	57	14	7	70
Ikke dansk	57	43	0	0	7
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	23	57	13	7	75
Planlagt	-	-	-	-	3

**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	35	58	3	4	77
<b>Køn</b>					
Mand	28	63	3	6	32
Kvinde	40	56	2	2	45
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	35	58	3	4	77
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	38	50	13	0	8
Pårørende	33	61	1	4	67
<b>Modersmål</b>					
Dansk	32	61	3	4	69
Ikke dansk	71	29	0	0	7
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	35	58	3	4	74
Planlagt	-	-	-	-	3

**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	-	-	-	-	2	0	75
<b>Køn</b>							
Mand	-	-	-	-	1	0	31
Kvinde	-	-	-	-	1	0	44
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	2	0	75
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	-	-	-	-	0	0	8
Pårørende	-	-	-	-	2	0	65
<b>Modersmål</b>							
Dansk	-	-	-	-	2	0	67
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	7
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	-	-	-	-	0	0	75
Planlagt	-	-	-	-	2	0	0

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	51	42	6	1	77
<b>Køn</b>					
Mand	52	33	12	3	33
Kvinde	50	48	2	0	44
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	51	42	6	1	77
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	29	57	14	0	7
Pårørende	53	40	6	1	68
<b>Modersmål</b>					
Dansk	48	43	7	1	69
Ikke dansk	71	29	0	0	7
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	51	41	7	1	74
Planlagt	-	-	-	-	3

**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	22	34	28	16	50	3
<b>Køn</b>						
Mand	26	30	22	22	23	1
Kvinde	19	37	33	11	27	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	22	34	28	16	50	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	29	43	0	29	7	1
Pårørende	21	33	33	12	42	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	20	32	32	16	44	3
Ikke dansk	40	40	0	20	5	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	22	33	29	16	49	3
Planlagt	-	-	-	-	1	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	26	62	12	76
<b>Køn</b>				
Mand	15	67	18	33
Kvinde	35	58	7	43
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	26	62	12	76
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	25	75	0	8
Pårørende	24	62	14	66
<b>Modersmål</b>				
Dansk	26	60	13	68
Ikke dansk	29	71	0	7
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	25	63	12	73
Planlagt	-	-	-	3

**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	27	66	7	41
<b>Køn</b>				
Mand	21	68	11	19
Kvinde	32	64	5	22
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	27	66	7	41
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	40	60	0	5
Pårørende	25	67	8	36
<b>Modersmål</b>				
Dansk	27	65	8	37
Ikke dansk	-	-	-	3
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	25	68	8	40
Planlagt	-	-	-	1

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

<b>Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?</b>						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	41	51	8	0	37	0
<b>Køn</b>						
Mand	41	47	12	0	17	0
Kvinde	40	55	5	0	20	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	41	51	8	0	37	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	-	-	-	-	4	0
Pårørende	39	52	9	0	33	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	39	55	6	0	33	0
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	42	50	8	0	36	0
Planlagt	-	-	-	-	1	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	32	58	4	6	71	6
<b>Køn</b>						
Mand	26	61	6	6	31	2
Kvinde	38	55	3	5	40	4
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	32	58	4	6	71	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	29	71	0	0	7	0
Pårørende	32	57	5	6	63	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	32	57	5	6	63	6
Ikke dansk	43	57	0	0	7	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	32	57	4	6	68	6
Planlagt	-	-	-	-	3	0

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

<b>I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?</b>				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	87	12	77
<b>Køn</b>				
Mand	0	91	9	32
Kvinde	2	84	13	45
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	1	87	12	77
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	13	75	13	8
Pårørende	0	91	9	67
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	87	11	70
Ikke dansk	0	83	17	6
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	1	86	12	74
Planlagt	-	-	-	3

**Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	2	91	8	66	12
<b>Køn</b>					
Mand	0	96	4	28	5
Kvinde	3	87	11	38	7
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	2	91	8	66	12
20-39 år	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	13	75	13	8	0
Pårørende	0	95	5	56	12
<b>Modersmål</b>					
Dansk	2	90	8	59	11
Ikke dansk	0	100	0	6	1
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	2	90	8	63	12
Planlagt	-	-	-	3	0

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	58	31	8	3	74	4
<b>Køn</b>						
Mand	66	25	9	0	32	1
Kvinde	52	36	7	5	42	3
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	58	31	8	3	74	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	88	0	0	13	8	0
Pårørende	55	34	9	2	64	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	56	32	9	3	66	4
Ikke dansk	86	14	0	0	7	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	56	32	8	3	71	4
Planlagt	-	-	-	-	3	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	67	28	4	1	78	0
<b>Køn</b>						
Mand	70	24	6	0	33	0
Kvinde	64	31	2	2	45	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	67	28	4	1	78	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	88	0	0	13	8	0
Pårørende	65	31	4	0	68	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	66	29	4	1	70	0
Ikke dansk	86	14	0	0	7	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	65	29	4	1	75	0
Planlagt	-	-	-	-	3	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	34	49	16	1	77	1
<b>Køn</b>						
Mand	41	41	16	3	32	1
Kvinde	29	56	16	0	45	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	34	49	16	1	77	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	38	38	25	0	8	0
Pårørende	34	52	12	1	67	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	34	49	16	1	70	0
Ikke dansk	33	50	17	0	6	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	31	51	16	1	74	1
Planlagt	-	-	-	-	3	0

**Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	58	33	4	5	76	2
<b>Køn</b>						
Mand	69	22	3	6	32	1
Kvinde	50	41	5	5	44	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	58	33	4	5	76	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	50	25	13	13	8	0
Pårørende	61	32	3	5	66	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	57	32	4	6	68	2
Ikke dansk	71	29	0	0	7	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	56	34	4	5	73	2
Planlagt	-	-	-	-	3	0

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	47	36	14	3	77	1
<b>Køn</b>						
Mand	44	34	19	3	32	1
Kvinde	49	38	11	2	45	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	47	36	14	3	77	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	63	25	13	0	8	0
Pårørende	46	39	12	3	67	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	45	38	14	3	69	1
Ikke dansk	71	14	14	0	7	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	45	38	15	3	74	1
Planlagt	-	-	-	-	3	0

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

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	83	17	77
<b>Køn</b>			
Mand	85	15	33
Kvinde	82	18	44
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	83	17	77
20-39 år	-	-	0
40-59 år	-	-	0
60-79 år	-	-	0
80- år	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	86	14	7
Pårørende	84	16	68
<b>Modersmål</b>			
Dansk	81	19	69
Ikke dansk	100	0	7
<b>Indlæggelsesform</b>			
Akut	82	18	74
Planlagt	-	-	3

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	8	77	15	0	13	0
<b>Køn</b>						
Mand	0	80	20	0	5	0
Kvinde	13	75	13	0	8	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	8	77	15	0	13	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	-	-	-	-	1	0
Pårørende	0	82	18	0	11	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	8	77	15	0	13	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	8	77	15	0	13	0
Planlagt	-	-	-	-	0	0

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

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	43	26	18	14	74	2
<b>Køn</b>						
Mand	44	25	16	16	32	1
Kvinde	43	26	19	12	42	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	43	26	18	14	74	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	38	13	25	25	8	0
Pårørende	45	28	14	13	64	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	45	24	16	15	67	1
Ikke dansk	33	50	17	0	6	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	41	27	18	14	71	2
Planlagt	-	-	-	-	3	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	30	60	3	7	30	0	46
<b>Køn</b>							
Mand	33	58	0	8	12	0	21
Kvinde	28	61	6	6	18	0	25
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	30	60	3	7	30	0	46
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	40	60	0	0	5	0	2
Pårørende	29	58	4	8	24	0	43
<b>Modersmål</b>							
Dansk	32	56	4	8	25	0	43
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	3
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	31	59	3	7	29	0	44
Planlagt	-	-	-	-	1	0	2

**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	45	46	5	4	76
<b>Køn</b>					
Mand	56	28	13	3	32
Kvinde	36	59	0	5	44
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	45	46	5	4	76
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	38	50	0	13	8
Pårørende	47	44	6	3	66
<b>Modersmål</b>					
Dansk	46	44	6	4	68
Ikke dansk	43	57	0	0	7
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	44	47	5	4	73
Planlagt	-	-	-	-	3

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

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?						
	Ja, før indlæggelsen	Ja, mens jeg var indlagt	Ja til begge	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	%	%	n	n
Alle	8	38	0	54	48	28
<b>Køn</b>						
Mand	9	41	0	50	22	10
Kvinde	8	35	0	58	26	18
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	8	38	0	54	48	28
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	20	60	0	20	5	3
Pårørende	7	37	0	56	41	25
<b>Modersmål</b>						
Dansk	9	37	0	53	43	25
Ikke dansk	-	-	-	-	4	3
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	7	37	0	57	46	27
Planlagt	-	-	-	-	2	1

**Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	38	48	14	0	21	0
<b>Køn</b>						
Mand	40	50	10	0	10	0
Kvinde	36	45	18	0	11	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	38	48	14	0	21	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	-	-	-	-	4	0
Pårørende	35	47	18	0	17	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	42	42	16	0	19	0
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	40	45	15	0	20	0
Planlagt	-	-	-	-	1	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	32	60	7	1	75
<b>Køn</b>					
Mand	41	50	6	3	32
Kvinde	26	67	7	0	43
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	32	60	7	1	75
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	25	63	13	0	8
Pårørende	34	58	6	2	65
<b>Modersmål</b>					
Dansk	31	60	7	1	67
Ikke dansk	43	57	0	0	7
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	31	61	7	1	72
Planlagt	-	-	-	-	3

**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	47	51	3	0	75
<b>Køn</b>					
Mand	48	48	3	0	31
Kvinde	45	52	2	0	44
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	47	51	3	0	75
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	50	50	0	0	8
Pårørende	48	49	3	0	65
<b>Modersmål</b>					
Dansk	45	52	3	0	67
Ikke dansk	71	29	0	0	7
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	46	51	3	0	72
Planlagt	-	-	-	-	3

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	33	67	0	0	15	4	58
<b>Køn</b>							
Mand	43	57	0	0	7	4	22
Kvinde	25	75	0	0	8	0	36
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	33	67	0	0	15	4	58
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	-	-	-	-	4	0	4
Pårørende	36	64	0	0	11	4	52
<b>Modersmål</b>							
Dansk	30	70	0	0	10	3	56
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1	2
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	36	64	0	0	14	4	56
Planlagt	-	-	-	-	1	0	2

**Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	28	50	19	3	32	45
<b>Køn</b>						
Mand	8	62	23	8	13	20
Kvinde	42	42	16	0	19	25
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	28	50	19	3	32	45
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	33	50	17	0	6	2
Pårørende	25	50	21	4	24	43
<b>Modersmål</b>						
Dansk	23	54	19	4	26	43
Ikke dansk	40	40	20	0	5	2
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	28	50	19	3	32	42
Planlagt	-	-	-	-	0	3

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	64	9	14	14	22	56
<b>Køn</b>						
Mand	50	13	25	13	8	25
Kvinde	71	7	7	14	14	31
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	64	9	14	14	22	56
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	40	20	20	20	5	3
Pårørende	69	6	13	13	16	52
<b>Modersmål</b>						
Dansk	69	6	19	6	16	54
Ikke dansk	60	20	0	20	5	2
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	64	9	14	14	22	53
Planlagt	-	-	-	-	0	3

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

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	45	38	11	6	65	8
<b>Køn</b>						
Mand	52	31	10	7	29	3
Kvinde	39	44	11	6	36	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	45	38	11	6	65	8
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	57	29	14	0	7	0
Pårørende	45	41	7	7	56	8
<b>Modersmål</b>						
Dansk	42	39	12	7	57	8
Ikke dansk	71	29	0	0	7	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	42	40	11	6	62	8
Planlagt	-	-	-	-	3	0



## Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

## Børneafdelingen

### Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Børne Senge Herning	Samlet indtryk
3	Vi besøgte vagtlæge, og kom derigennem til C2.	Godt
8	Det var akut indlæggelse.	Virkelig godt
10	Gik godt. Min egen læge ringede til Herning Sygehus og vi kørte af sted. Vi blev taget godt imod.	Virkelig godt
11	Lige fra vi kom til på afdelingen med min søn, fik vi at vide hele tiden, hvad der skulle ske med ham.	Virkelig godt
15	Vi kom op på Herning Sygehus, hvor vi ventede i LANG tid med [vores barn], der havde rigtig mange smerter. Vi kom hjem senere den aften, men så havde vi bare en åben indlæggelse, hvilket var rigtig dejligt. Det fik vi brug for dagen efter, og der var overhovedet ikke nogen ventetid. Det var rigtig dejligt.	Godt
17	Vi kom direkte fra en anden afdeling.	Virkelig godt
21	Det er for dårligt, at man sender et barn hjem med brækket [ ]knogle og beder hende komme til operation næste morgen. Hun burde være indlagt med det samme og have fået så meget smertestillende (evt. via drop), at hun kunne holdes nogenlunde smertefri. Ved en sådan ulykke hjælper nogle få Pamoler ikke nok.	Godt
24	Vi ærgrer os over, at vores egen læge samt vagtlægen ikke fandt, at hans symptomer lignede en blindtarmsbetændelse, inden at den sprang.	Dårligt
27	Lægen indlagde mig og min søn, og vi kunne bare komme derop med det samme.	Godt
28	Jeg synes, der gik for lang tid, fra patienten kom på akut, til hun blev indlagt, og for lidt information omkring ventetiden. Ingen hensyn til, at hun var træt og sulten.	Godt
29	Vi havde en planlagt indlæggelse, og sygeplejersken som tog imod os anede ikke, hvorfor vi skulle være der. Vi sad på en stue i [flere] tider, inden jeg (mor) forklarede, hvad der skulle ske.	Virkelig dårligt
31	Sygeplejerskerne i modtagelsen var rigtig søde, forstående og opmuntrende fra første minut, vi var der.	Virkelig godt
35	Der gik mange timer på modtagelsen inden vi fik information omkring kommende forløb. Ikke så sjovt, når det er en baby, man har med at gøre.	Godt
36	Det har været dejligt at få hjælp af et sødt og rart personale og læger.	Godt
41	Næsten akut indlæggelse. [Det ene sygehus] var "kun" behandler. [Det andet sygehus] var "ansvarligt".	Intet svar
42	Patienten har en åben indlæggelse pga. [særlig tilstand].	Virkelig godt
43	Man kunne godt mærke, at personalet havde meget travlt.	Godt
44	Patienten havde en "åben indlæggelse".	Godt

## Børneafdelingen

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

ID	Kommentarer - Børne Senge Herning	Modtagelsen
5	Synes, at personalet var dygtige til at signalere ro og overskud, selvom de var pressede!	Virkelig god
6	Stor forståelse fra sygeplejerskerne i forhold til problemstillingen.	Virkelig god
7	Vi blev modtaget af en frivillig fra Dansk Røde Kors. Hun var rigtig sød og god til at lege med patienten, imens vi ventede.	Virkelig god
10	Vi ventede maksimalt fem minutter, inden vi kom i observationsrummet.	Virkelig god
11	Der var en sygeplejerske hos os næsten hele tiden, og ret hurtig efter vi var kommet, kom lægen.	Virkelig god
13	Vi sad et godt stykke tid og ventede, inden nogen var klar til at tage imod os.	God
14	Der var meget ventetid! Det blev hele tiden udskudt!	Dårlig
20	Det var koldt i lokalet, og det larmede fra udsugningsanlæg. Lægen var hårdhændet.	Virkelig dårlig
27	Vi kom først på børneafdelingen, hvor alt gik MEGET langsomt, men så kom vi over på afdelingen, hvor de for tidlig fødte ligger, og der var der tjep på :)	Dårlig
32	Forskellige informationer, uenige læger, forvirret sygeplejerske.	Dårlig
35	Super sød sygeplejerske NN tog så godt imod os. Hun informerede os om det hele, hjalp med at finde mad og gjorde, at vi følte os meget trygge!	Virkelig god
37	Værelset var ikke klart.	God
38	Midt om natten, stille og rolig, på trods af fuld afdeling.	God
40	Anden gang, vi blev indlagt, var om natten. Vi synes ikke, sygeplejersken var særlig venlig. Fik ikke tilbudt en seng til vores [lille datter]. Sad to timer :( Spurgte pænt, om NN ikke skulle have tryllecreme på før blodprøver. Fik følgende svar: "Det var der ikke tid til om natten". Hvorefter sygeplejersken gik og talte op i skabene (samme rum, som vi sad og ventede). Alt i alt ikke venlig, imødekommende. Burde ikke arbejde på Børneafdelingen. []	Virkelig god
42	Vi kommer ofte på afdelingen i perioder, så alle kender os.	Virkelig god
46	Super modtagelse (NN, NN og NN). Stor ros til de tre.	Virkelig god

**Børneafdelingen****Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - Børne Senge Herning	Fejlhåndtering
2	Medicinfejl.	Godt
12	Dreng med dårlig mave, som har opkast/diarre! Fik mælk de første [mange] timer, hvorefter lægen fortæller, at det må man ikke få ved ovenstående. Ellers rigtig god behandling.	Godt
14	Der gik for lang tid, inden vores [barn] fik noget at spise. Han var totalt slap og havde vægttab. NN bad om at få lagt en sonde. Der blev lagt en for STOR slange, hvorefter [vores barn] skreg. "Nå, vi har da for resten også en, der er mindre". Det var sgu synd. Meget forvirret sygeplejerske.	Godt
19	Jeg skulle hjem på besøg og havde en aftale om, at jeg godt måtte blive hjemme om natten, hvis tilstanden tillod det. Det gjorde den ikke, og jeg kom derfor ind om aftenen, og så var min stue ryddet! Jeg følte mig ikke velkommen, men jeg fik en forklaring og en ny stue. Der var vist sket en misforståelse, hvorvidt jeg var på besøg, hjemme eller havde åben indlæggelse, men det betyder meget, hvordan man bliver modtaget, at man er velkommen.	Godt
24	Læger og sygeplejersker læste ikke patientens journal igennem inden stuegang fra dag til dag. Venflon blev ikke skiftet rettidigt (skete to gange). Operationsåret blev ikke tilset af læge før fem dage efter operationen, og kun fordi vi forlangte det. Såret var ikke begyndt at hele indefra. Der sad et stykke [hinde] oppe i operationsåret. Måtte genopereres efter en uge.	Godt
25	Vagtskifte (ingen informationsudveksling mellem de to hold).	Godt
29	Personalet vidste ikke, hvorfor vi kom, selvom det var en planlagt indlæggelse.	Godt
34	Sygeplejerske ikke informeret om, at vi skulle blive. Det var meget frustrerende, da vores [barn] blev vækket på en meget voldsom måde med henblik på en EKG. Det kunne naturligvis ikke gennemføres med tvang, og der kom alligevel ikke noget ud af. Udover [et lille barn], der nu er meget afvisende/bange for læger m.m.	Dårligt
45	Fejldiagnose.	Godt

## Børneafdelingen

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Børne Senge Herning	Samlet indtryk
11	Vi oplevede, dét at være indlagt med min søn, som en god oplevelse.	Virkelig godt
20	Manglende observation af patientens anfald.	Godt
21	Det var unødigt at bruge en dag på at vente på et blodprøvesvar. De dage kunne vi godt have brugt hjemme, og så have talt med personalet, da de havde svaret, og efterfølgende have aftalt behandlingen.	Godt
23	Der er alt for lidt personale. Kan godt mærke, at personalet er presset. Synes ikke, at sygeplejerskerne skal være dem, der finder maden frem. Det tager af deres vigtige tid/pleje til børnene/forældrene. Aftensmaden bliver et par gange forsinket. Spisetiderne ligger i øvrigt for sent. Mange af de små børn spiser tidligt.	Godt
24	Sygeplejerne havde meget travlt, og afdelingen bar præg af nedskæringer. Alle arbejdede under et stort tidspres. Oplevelsen af lægerne var, at de ikke havde læst journalen og kommunikeret tilstrækkeligt under vagtskifte. Vi måtte ofte informere lægerne om, hvilket tiltag der var forsøgt over for [vores barn].	Dårligt
35	Ved urinprøve efter flere forsøg vælger lægen at tage en prøve direkte ned i blæren, men blæren er tom. Den lille pige kan jo ikke tisse konstant!	Godt
37	Har kun set lægen ved modtagelsen og aldrig efter. Kun set sygeplejerske efter.	Godt
38	Akut indlæggelse, der gik [nogle] dage inden vi fandt ud af, hvad vores dreng fejlede, men der blev gjort alt for at finde ud af det.	Godt
39	Der var ventetid på prøver, og det kan personalet jo ikke gøre for.	Virkelig godt
40	Jeg synes, det var forvirrende som forældre, at der inden udskrivningen blev informeret om forskellige holdninger/behandlingsforløb for ens barn. Først fik vi at vide, at patienten skulle starte ny medicin op, da hun ikke kunne tåle den første. En anden læge vurderede det unødvendigt. Jeg sad [mange] timer ekstra den dag, jeg/vi blev udskrevet. Lægen troede, vi var taget hjem. Hmm, hvor er kommunikationen henne?!	Intet svar
41	Når vi i hjemmebehandlingsforløbet ringer til afdelingen, bliver vi altid hørt og taget alvorlig. Det betyder MEGET.	Intet svar
42	Vi bliver altid som forældre inddraget i patientens behandling, da vi selv giver medicin derhjemme. En meget god og dejlig ordening for os som familie. Når vi ringer og siger, vi kommer ind med patienten, fortæller vagthavende sygeplejerske altid til os, hvis der er ventetid, så vi ikke behøver at sidde på afdelingen mere end højst nødvendigt.	Virkelig godt

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

ID	Kommentarer - Børne Senge Herning	Samlet indtryk
✎ 2	Jeg oplevede ofte, at læger/sygeplejersker ikke gav samme information, hvilket var afgørende for behandling, f.eks. dosis og behandlingens længde. Specielt lægerne sagde alt for ofte forskellige ting.	Godt
✎ 9	Manglede information omkring, hvad der skal ske i det videre forløb.	Virkelig godt
✎ 11	Vi fik hele tiden at vide, hvad der skulle ske.	Virkelig godt
✎ 13	Vi var i hænderne på meget kompetente mennesker.	Virkelig godt
✎ 14	Ingen, slet ingen, information vedrørende tid til scanning kun tyve minutter før. Det medførte uvidenhed, stress og utålmodighed. Kunne have været gjort [før weekenden], men kom først for [næste uge], da vi var blevet glemt.	Godt
✎ 22	Modtog intet på skrift.	Godt
✎ 24	Sygeplejerskerne gjorde, hvad de kunne for at informere os, men vi følte ikke, at de fik nok fra lægerne, så de kunne videregive information til os. Vi blev, som forældre, selv en stor del af plejen for vores [barn]. (Igen på grund af tidspress).	Dårligt
✎ 35	Stor ros til sygeplejerske NN, som tog sig kærligt af os og var virkelig god til at informere og rådgive.	Godt
✎ 37	Alle informationer kom fra sygeplejerske ikke fra lægen, kunne ikke stille spørgsmål. Sygeplejerske skulle spørge lægen og komme tilbage med et svar.	Godt
✎ 41	Kun information om medicinen, der skulle gives.	Intet svar

## Børneafdelingen

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Børne Senge Herning	Samlet indtryk
5	Lægen var ikke blevet informeret om indlæggelsen ved [undersøgelsen].	Virkelig godt
16	Fik at vide, at vi skulle til undersøgelse igen, men er ikke blevet indkaldt. Har kontaktet egen læge og sagt, at vi skulle komme en uge efter indlæggelse, og at de ikke har indkaldt os.	Godt
24	Vi har op til et halvt år efter forløbet været bekymret for hans tarmsystem, da han oftere har maveproblemer nu end før operationen.	Dårligt
35	Var meget tryk og fik nummeret til afdelingen, som jeg kunne ringe til, hvis der var det mindste!	Godt
40	Jeg følte mig ikke 100 procent tryk. Tvivlede på de informationer, jeg fik, omkring medicinen. Vi vidste ikke 100 procent, om [patienten] var blevet helt rask.	Intet svar
42	Afdelingen skriver altid ved en udskrivelse til egen læge, så de kan følge lidt med i, hvad der sker. Dette behøver vi ikke mere at spørge om, da det kører automatisk.	Virkelig godt

## Børneafdelingen

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

ID	Kommentarer - Børne Senge Herning	Samlet indtryk
1	Jeg kunne ønske mig, at det var muligt, at mor og barn kunne have tættere kontakt. Mit for tidligt fødte barn og jeg kunne først dele stue efter cirka syv uger. Det er lang tid, men forstår problemerne i forhold til kuvøse mm. Men mener nu stadig, at det kunne være ønskeligt i forhold til dét at knytte bånd.	Virkelig godt
2	Bruge SÆBE ved rengøring. Bakterier på gulv samt udstyr bliver ikke rent med vand! Oplevede at få en "rengjort" stue ved ankomst, men gulvet var møgbeskidt, måske var det opkast! Virkelig ulækkert.	Godt
4	Hospitalsklovnene er enestående og uvurderlige! TAK!	Godt
5	Jeg synes, at det var dejligt, at det var de samme ansigter, man mødte gennem forløbet, og at der altid kom én ind og sagde, hvem der var kontaktperson denne dag. Blev denne person optaget et andet sted, kom der altid én ind og fortalte det! Synes det var en positiv oplevelse at være indlagt (trods alt) på C2! Højt fagligt niveau og kompetence samt medmenneskelig omsorg og empati beskriver C2 kort og godt!	Virkelig godt
8	Stor tak til sygeplejersker på afdelingen for kærlig pleje.	Virkelig godt
9	Der mangler toiletter på afdelingen.	Virkelig godt
10	Patienten ville ikke spise eller drikke pga. [skade på munden]. Personalet var så rolige og forstående over for patienten, og de pressede hende ikke. Vi var meget trygge.	Virkelig godt
17	Personalet er altid kærlige over for børnene, og de er der for forældrene.	Virkelig godt
18	Vi var indlagt en uge i isolation med vores [lille] datter. Hun blev kun tilset af en læge en gang, og det var, da hun blev indlagt. Ellers var det kun sygeplejerskerne, der kom. Vi savnede, at lægen kom regelmæssigt. Ellers var alle rigtig søde og gode til at komme ind for at høre, hvordan vi havde det.	Godt
19	Der, hvor personalet så mit barns behov og havde tid til at møde os/hjælpe/lytte sig ind. Det gav fornyet energi og kræfter i sygdomsperioden.	Godt
20	For dårligt at forældrene skal sove på gulvet. Vi blev alle syge efter indlæggelsen pga. træk.	Godt
21	Grunden til, at der [tidligere] svares "virkeligt dårligt" er, at der findes ALT for få toiletter på børneafdelingen. Afdelingen er meget forældet og trænger til en reovering.	Godt
22	Bedre tv på stuerne, et pr. barn på stuen. Senge til forældrene. Flere toiletter og bad. Ansæt pædagogerne igen, de SAVNES. Legestuen er død, der sker intet nu, og der roder oftest. Inspirerer IKKE til leg.	Godt
24	Grunden til, at vores samlede indtryk af afdelingen er dårligt, er, at der er alt for lidt personale. Vi følte tit og ofte, at vi både skulle være behandlere, plejere og forældre på samme tid. Al omsorg for patienten og pårørende var skåret væk, og det er enormt tankevækkende. Specielt på en børneafdeling.	Dårligt
25	Informér patienterne om, hvad der sker, og hvor lang tid det forventes at tage.	Dårligt
26	Sidste indlæggelse af patienten gik rigtig fint med rigtig god behandling. Men inden da var vi ude i, at lægerne ikke rigtig ville forstå, at patienten er meget svær at stikke til blodprøve. Der skulle man have lyttet mere til os.	Godt
27	Jeg synes, de gjorde det super godt.	Godt
28	Det er muligt der ikke kan gøres noget, men jeg synes som mor til patienten [som er et barn] indlagt med lungebetændelse, at det var ubehageligt at skulle bo på en slags dobbeltstue med andre voksne.	Godt

- |   |   |                  |
|---|---|------------------|
| ✎ | 29 Som mor til et hjerneskadet barn forstår jeg ikke, at børneafdelingen ikke har gulvlift/loftlift. Der kommer mange børn som mit, og vi slæber rundt på store, tunge børn, og for mit vedkommende tager jeg altid fra (to med ondt i ryggen).   | Virkelig dårligt |
| ✎ | 30 Skabene ved legerummet (de kreative). Der var ikke rigtigt noget for en toårig. Noget med at pædagogerne var sparet væk.   | Godt             |
| ✎ | 32 HYGIEJNEN, især i opholdsstuen og madopstillingen. Man mistede appetitten, når man var den eneste, der vaskede/sprittede hænder inden berøring... Totalt frustrerende. Det bryder i hvert fald ikke smittekæden, tværtimod. Forfærdeligt at tænke på, når der er små børn på afdelingen.   | Dårligt          |
| ✎ | 33 Alenestuer. Det er meget stressende at skulle forholde sig til andre børn/forældre/besøgende end KUN ens eget barn.  | Godt             |
| ✎ | 35 Når man får værelse på patienthotellet, er det vigtigt, at alarmen går til C1 og ikke patienthotellet, som vi oplevede det om natten.  | Godt             |
| ✎ | 38 Det virkede som om, der var godt samarbejde mellem de forskellige faggrupper, f.eks. at lægerne lyttede til sygeplejerskerne og omvendt. Det giver stor tryghed, at der er konsensus under længere indlæggelse.  | Godt             |
| ✎ | 39 Personalet var sødt og imødekommende og havde tid til spørgsmål.   | Virkelig godt    |
| ✎ | 41 Der mangler toilet og bad ved stuerne.   | Intet svar       |
| ✎ | 42 Det er nogle gamle lokaler, og nogle af vinduerne er ikke rigtig tætte. Heldigvis bliver der byttet til nyt sygehus i nærmeste fremtid. Afdelingen er ellers hyggelig, og der er sjæl i stedet. Kan godt lide, at det er servicepersonale, som gør rent på afdelingen og ikke et professionelt selskab som f.eks. ISS. Servicepersonalet har, synes jeg, en ansvarsfølelse for, at det bliver gjort ordentligt, samtidig med at de også hilser på, da vi før har set og snakket med dem. Det personlige forsvinder ved et professionelt selskab. | Virkelig godt    |
| ✎ | 43 Synes altid man skal have sin egen stue, når man er indlagt med sit barn. Jeg var indlagt på en firesengs stue med [mit lille barn]. Det var ikke optimalt.  | 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.