

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afdelingsrapport for indlagte patienter på**

**Børneafdelingen**

**Regionshospitalet Randers og Grenaa**



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:	152
Besvarelser fra afdelingens patienter:	73
Afdelingens svarprocent:	48%

### **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).



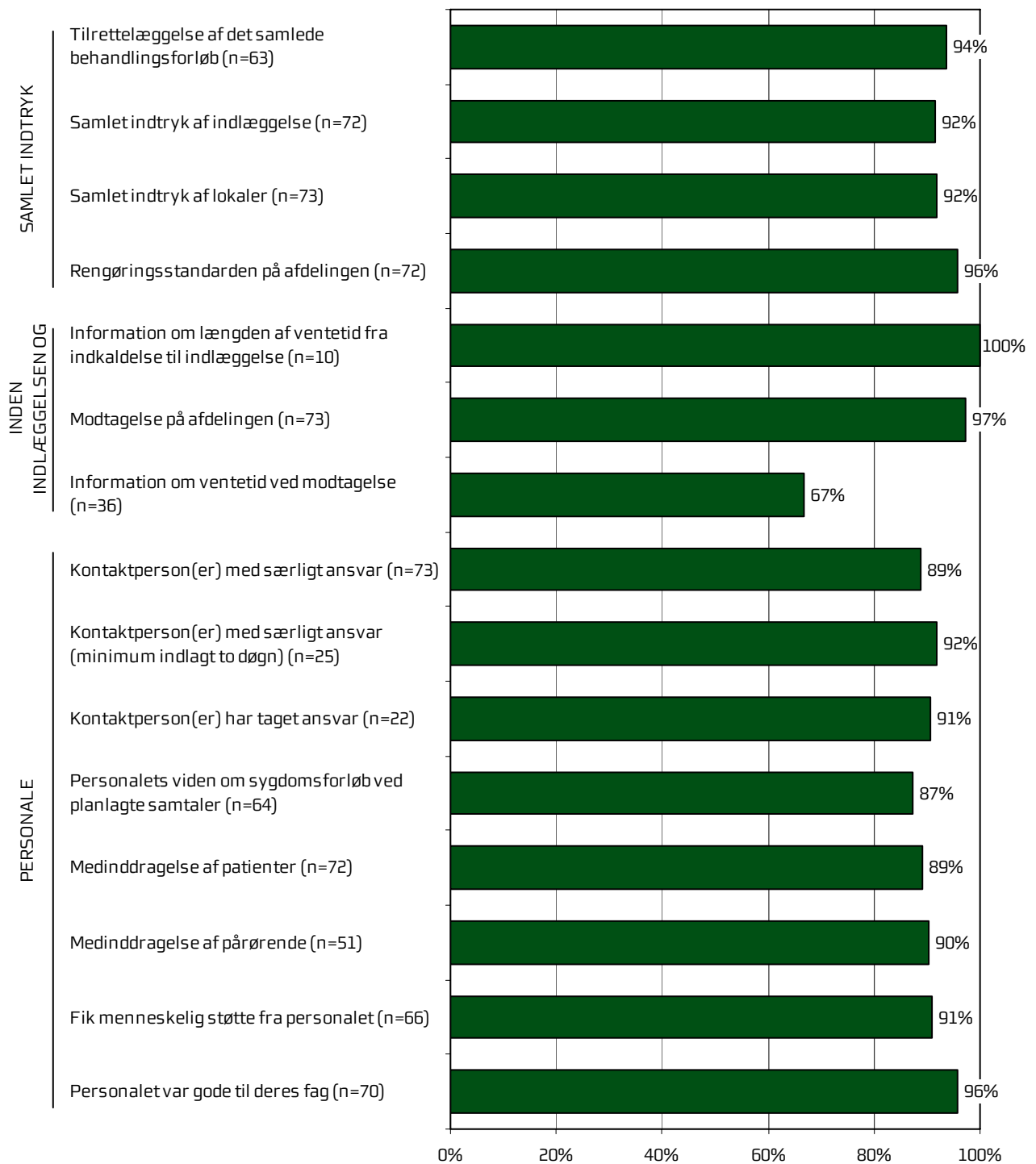


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

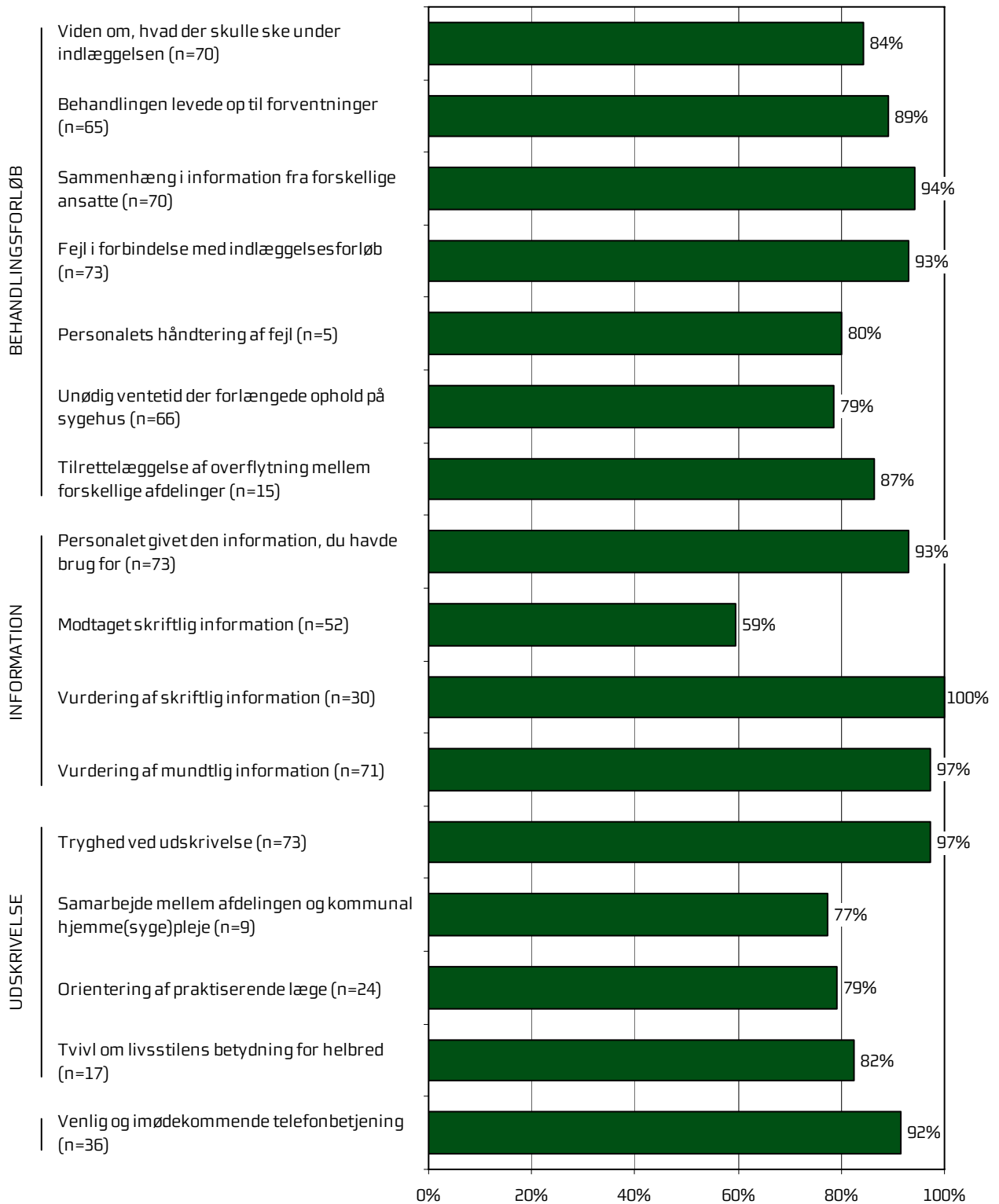
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

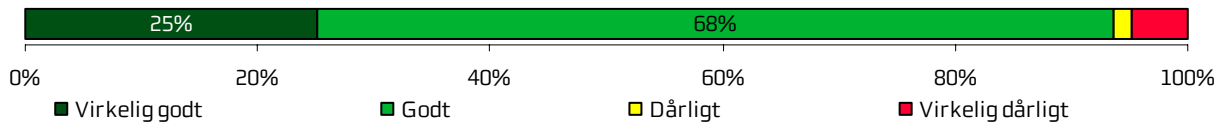
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

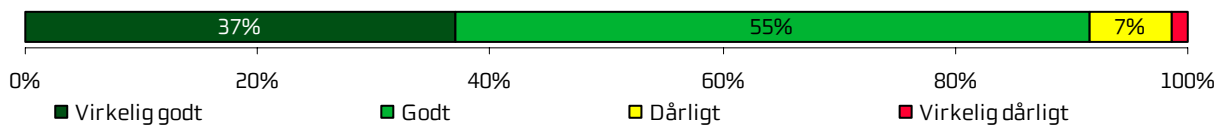
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2011 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

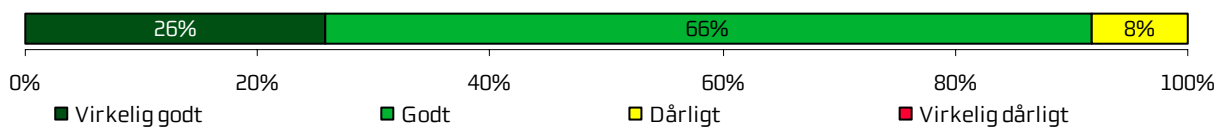
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=63)



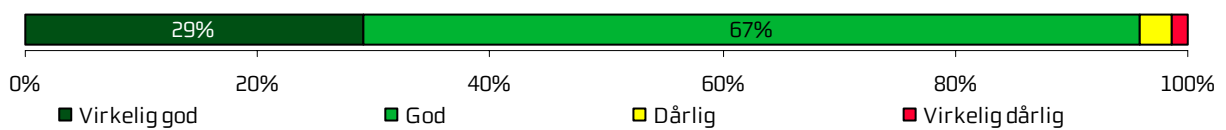
Samlet indtryk af indlæggelse (n=72)



Samlet indtryk af lokaler (n=73)



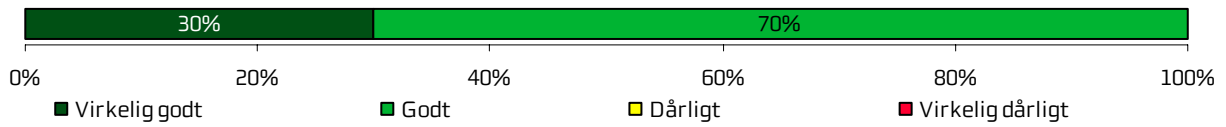
Rengøringsstandard på afdelingen (n=72)



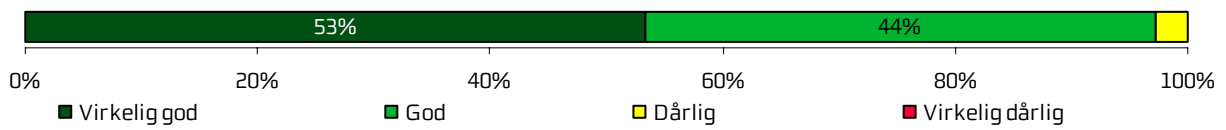
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	87 %	87 % *	95 %	84 % *	91 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	92 %	92 %	90 %	95 %	88 %	91 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	92 %	88 %	87 %	93 %	87 %	91 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	96 %	-	-	99 %	89 % *	91 % *

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

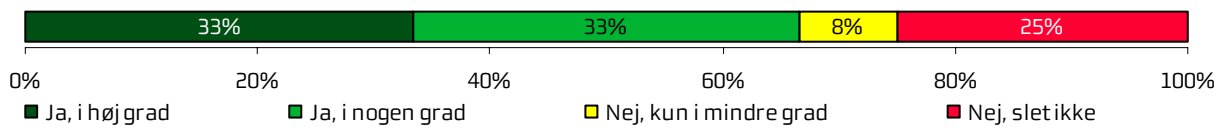
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=10)



Modtagelse på afdelingen (n=73)



Information om ventetid ved modtagelse (n=36)

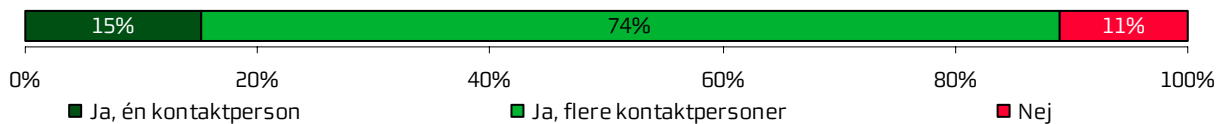




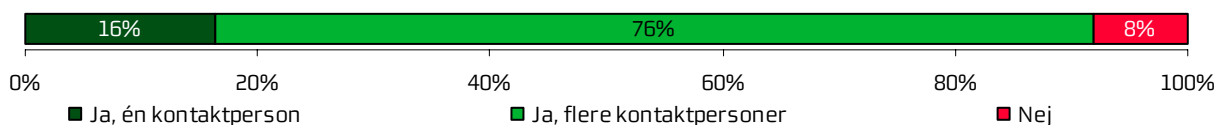
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	91 %	-	99 %	92 % *	96 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	97 %	99 %	88 % *	98 %	90 % *	95 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	67 %	81 %	75 %	74 %	59 %	69 %

## Personale

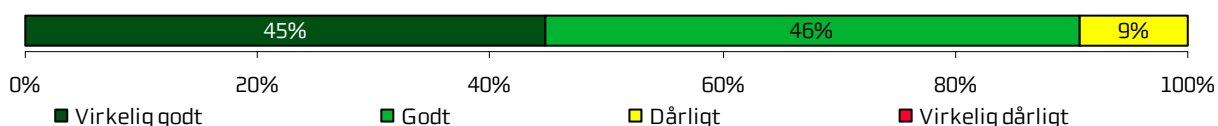
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=73)



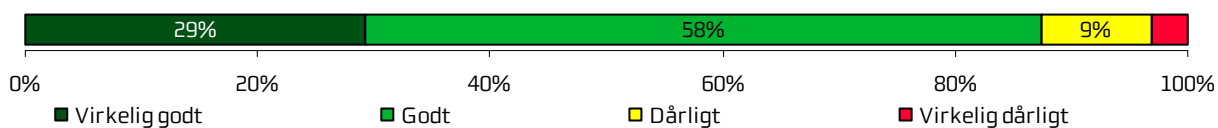
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=25)



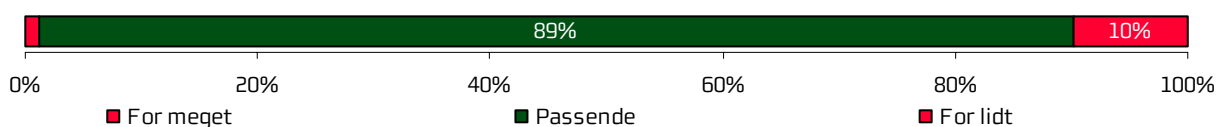
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=22)



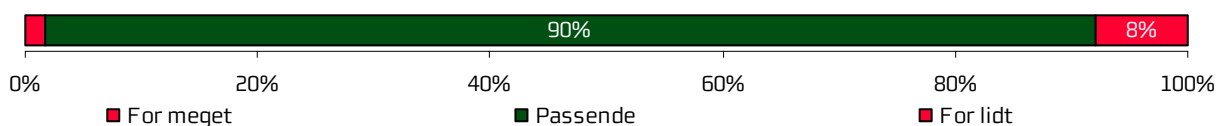
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=64)



Medinddragelse af patienter (n=72)



Medinddragelse af pårørende (n=51)



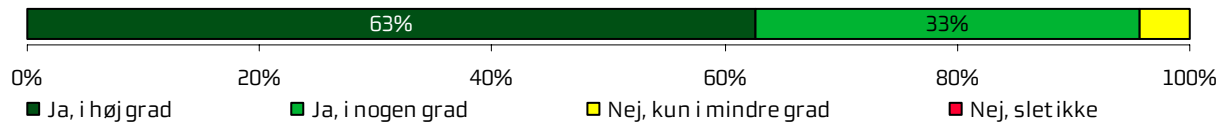
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=66)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	89 %	83 %	87 %	90 %	65 % *	74 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	92 %	75 %	-	77 % *	59 % *	72 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	91 %	-	-	100 %	94 %	96 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	87 %	88 %	85 %	94 %	84 %	88 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	89 %	87 %	88 %	89 %	82 %	84 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	90 %	87 %	89 %	88 %	75 % *	81 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	91 %	89 %	94 %	89 %	84 %	87 %

## *Personale (fortsat)*

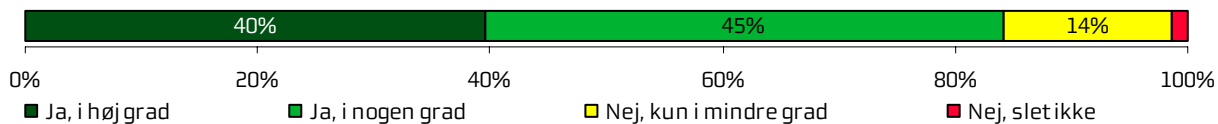
Personalet var gode til deres fag (n=70)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	92 %	96 %	98 %	93 %	94 %

## Behandlingsforløb

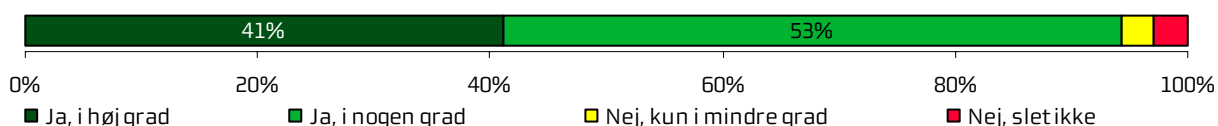
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=70)



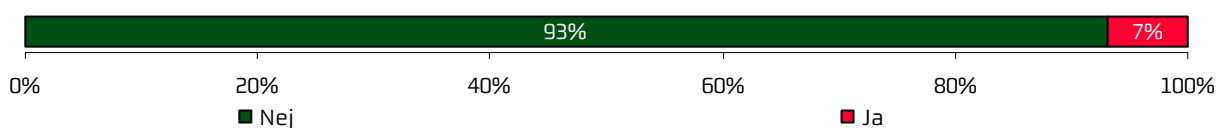
Behandlingen levede op til forventninger (n=65)



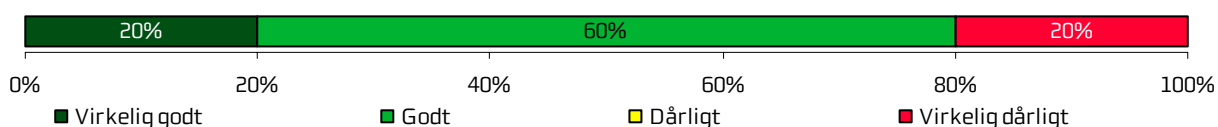
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=70)



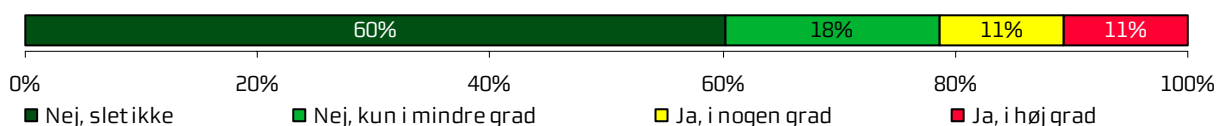
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=73)



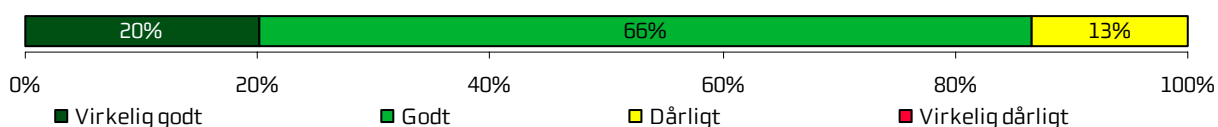
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=66)



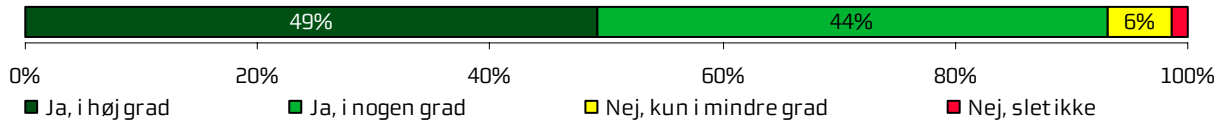
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=15)



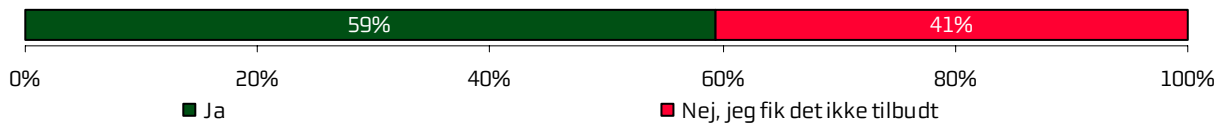
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	84 %	80 %	85 %	95 % *	72 % *	81 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	89 %	83 %	92 %	91 %	79 % *	86 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	94 %	85 % *	85 % *	90 %	82 % *	86 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	93 %	89 %	-	94 %	83 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	80 %	65 %	-	48 %	45 %	46 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	79 %	77 %	76 %	88 %	75 %	83 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	87 %	94 %	-	95 %	86 %	91 %

## Information

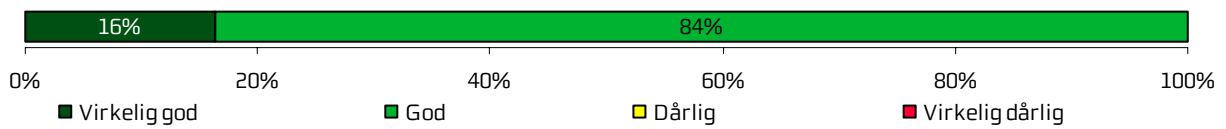
Personalet givet den information, du havde brug for (n=73)



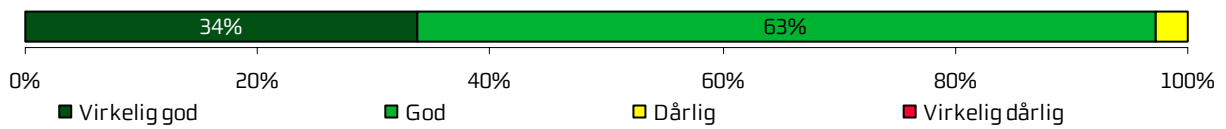
Modtaget skriftlig information (n=52)



Vurdering af skriftlig information (n=30)



Vurdering af mundtlig information (n=71)

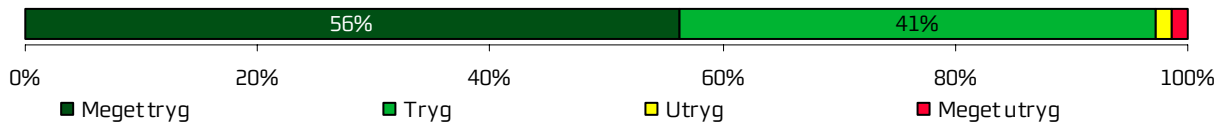




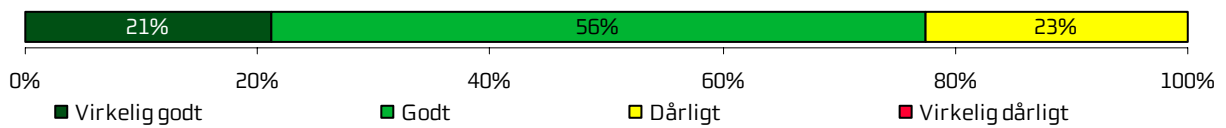
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	93 %	-	-	93 %	82 % *	85 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	59 %	43 %	-	85 % *	44 % *	53 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	97 %	100 %	100 %	97 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	97 %	90 % *	89 % *	93 %	86 % *	89 % *

## Udskrivelse

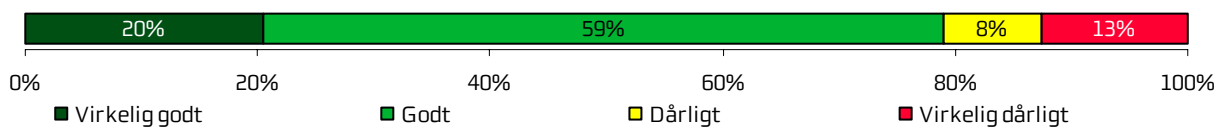
Tryghed ved udskrivelse (n=73)



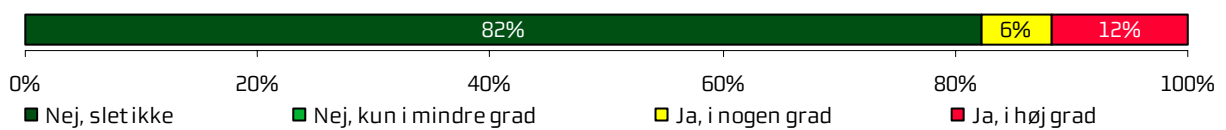
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=9)



Orientering af praktiserende læge (n=24)



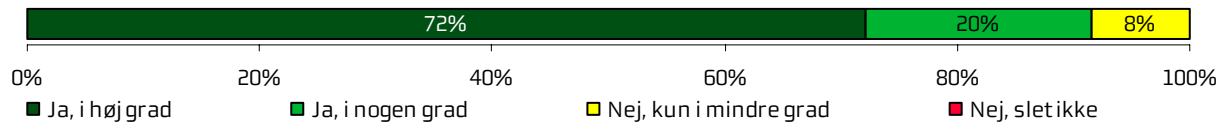
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=17)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	97 %	88 % *	88 % *	90 % *	83 % *	88 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	77 %	82 %	92 %	89 %	80 %	85 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	79 %	74 %	75 %	94 %	80 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	82 %	78 %	79 %	94 %	69 %	76 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=36)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?	92 %	96 %	91 %	100 % *	94 %	96 %



## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

24. oktober 2011

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

### Hvordan oplevede du din indlæggelse på

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

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

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

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

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

#### Om undersøgelsen

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

#### Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

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

**INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN**

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

Løbenr.: >>lobnr<<

**PERSONALE**

7. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 9	
8. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>		
11. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
12. 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"/>
13. 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**

14. 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"/>
15. 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"/>
16. 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"/>
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	
Gå til spørgsmål 20					
18. Hvilke(n) fejl oplevede du?					
19. 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"/>
20. 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"/>

21. 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"/>
22. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?						

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

## INFORMATION

23. Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter 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"/>	
24. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? (Sæt eventuelt flere kryds)		Ja, før indlæggelsen <input type="checkbox"/>	Ja, mens jeg var indlagt <input type="checkbox"/>	Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/>	Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/>
				Gå til spørgsmål 26	Gå til spørgsmål 26
25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?					

## UDSKRIVELSE

28. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
29. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
30. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	

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) 48 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	48%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	47%	49%
Kvinde	53%	51%
<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 udskrивelsen, samt livsstils betydning for helbredet har alder en negativ effekt. De ældre er således mindre trygge efter udskrивelsen, 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	73		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	34		47%	
Kvinde	39		53%	
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	73		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	5		7%	
Pårørende	68		93%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	70		96%	
Ikke dansk	3		4%	
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	62		85%	
Planlagt	11		15%	
<b>Afsnitsnavn</b>				
D4 Børneafsnit - RRA	53		73%	
D4A Børnemodtagelsen - RRA	16		22%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	4		5%	

**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	25	68	2	5	63	8
<b>Køn</b>						
Mand	36	57	0	7	30	3
Kvinde	15	79	3	3	33	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	25	68	2	5	63	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	-	-	-	-	4	1
Pårørende	27	68	2	3	59	7
<b>Modersmål</b>						
Dansk	23	70	2	5	60	8
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	27	67	0	6	52	8
Planlagt	18	73	9	0	11	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
D4 Børneafsnit - RRA	26	68	2	4	47	6
D4A Børnemodtagelsen - RRA	17	75	0	8	12	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	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	37	55	7	1	72
<b>Køn</b>					
Mand	39	55	6	0	33
Kvinde	35	54	8	3	39
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	37	55	7	1	72
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	60	0	40	0	5
Pårørende	35	59	5	2	67
<b>Modersmål</b>					
Dansk	36	55	7	1	69
Ikke dansk	-	-	-	-	3
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	40	51	7	2	61
Planlagt	18	73	9	0	11
<b>Afsnitsnavn</b>					
D4 Børneafsnit - RRA	40	51	8	2	53
D4A Børnemodtagelsen - RRA	13	80	7	0	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4



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

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	26	66	8	0	73
<b>Køn</b>					
Mand	27	65	9	0	34
Kvinde	25	67	8	0	39
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	26	66	8	0	73
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	40	60	0	0	5
Pårørende	25	66	9	0	68
<b>Modersmål</b>					
Dansk	24	67	9	0	70
Ikke dansk	-	-	-	-	3
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	26	65	10	0	62
Planlagt	27	73	0	0	11
<b>Afsnitsnavn</b>					
D4 Børneafsnit - RRA	26	68	6	0	53
D4A Børnemodtagelsen - RRA	19	63	19	0	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	29	67	3	1	72
<b>Køn</b>					
Mand	30	68	3	0	34
Kvinde	29	66	3	3	38
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	29	67	3	1	72
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	20	80	0	0	5
Pårørende	30	66	3	2	67
<b>Modersmål</b>					
Dansk	28	68	3	1	69
Ikke dansk	-	-	-	-	3
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	28	67	3	2	61
Planlagt	36	64	0	0	11
<b>Afsnitsnavn</b>					
D4 Børneafsnit - RRA	30	64	4	2	53
D4A Børnemodtagelsen - RRA	20	80	0	0	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4

**Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	30	70	0	0	10	0	62
<b>Køn</b>							
Mand	33	67	0	0	6	0	27
Kvinde	-	-	-	-	4	0	35
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	30	70	0	0	10	0	62
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	5
Pårørende	30	70	0	0	10	0	57
<b>Modersmål</b>							
Dansk	30	70	0	0	10	0	59
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	3
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	-	-	-	-	0	0	62
Planlagt	30	70	0	0	10	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>							
D4 Børneafsnit - RRA	30	70	0	0	10	0	42
D4A Børnemodtagelsen - RRA	-	-	-	-	0	0	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	4

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	53	44	3	0	73
<b>Køn</b>					
Mand	50	47	3	0	34
Kvinde	56	41	3	0	39
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	53	44	3	0	73
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	60	40	0	0	5
Pårørende	53	44	3	0	68
<b>Modersmål</b>					
Dansk	53	44	3	0	70
Ikke dansk	-	-	-	-	3
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	51	45	3	0	62
Planlagt	64	36	0	0	11
<b>Afsnitsnavn</b>					
D4 Børneafsnit - RRA	57	42	2	0	53
D4A Børnemodtagelsen - RRA	38	56	6	0	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4

**Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	33	33	8	25	36	5
<b>Køn</b>						
Mand	35	30	0	35	20	0
Kvinde	31	38	19	13	16	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	33	33	8	25	36	5
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	-	-	-	-	2	0
Pårørende	32	35	9	24	34	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	31	34	9	26	35	5
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	33	33	10	23	30	5
Planlagt	33	33	0	33	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
D4 Børneafsnit - RRA	33	33	13	21	24	3
D4A Børnemodtagelsen - RRA	33	33	0	33	12	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	1

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	15	74	11	73
<b>Køn</b>				
Mand	9	76	15	34
Kvinde	21	72	8	39
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	15	74	11	73
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	60	20	20	5
Pårørende	12	78	10	68
<b>Modersmål</b>				
Dansk	14	74	11	70
Ikke dansk	-	-	-	3
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	15	74	11	62
Planlagt	18	73	9	11
<b>Afsnitsnavn</b>				
D4 Børneafsnit - RRA	15	72	13	53
D4A Børnemodtagelsen - RRA	19	75	6	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	4

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

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	16	76	8	25
<b>Køn</b>				
Mand	0	91	9	11
Kvinde	29	63	7	14
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	16	76	8	25
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	-	-	-	3
Pårørende	14	81	5	22
<b>Modersmål</b>				
Dansk	14	77	9	22
Ikke dansk	-	-	-	3
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	18	73	9	23
Planlagt	-	-	-	2
<b>Afsnitsnavn</b>				
D4 Børneafsnit - RRA	19	71	10	21
D4A Børnemodtagelsen - RRA	-	-	-	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	4

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	45	46	9	0	22	1
<b>Køn</b>						
Mand	49	51	0	0	10	0
Kvinde	41	42	17	0	12	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	45	46	9	0	22	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	-	-	-	-	2	0
Pårørende	44	51	5	0	20	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	36	53	11	0	19	1
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	49	40	10	0	20	1
Planlagt	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
D4 Børneafsnit - RRA	39	50	11	0	18	1
D4A Børnemodtagelsen - RRA	-	-	-	-	0	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	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	29	58	9	3	64	8
<b>Køn</b>						
Mand	22	71	0	6	31	2
Kvinde	36	46	18	0	33	6
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	29	58	9	3	64	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	60	0	20	20	5	0
Pårørende	27	63	9	2	59	8
<b>Modersmål</b>						
Dansk	26	61	10	3	61	8
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	32	55	10	4	53	8
Planlagt	18	73	9	0	11	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
D4 Børneafsnit - RRA	32	55	11	2	44	8
D4A Børnemodtagelsen - RRA	13	75	6	6	16	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

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

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	89	10	72
<b>Køn</b>				
Mand	0	91	9	33
Kvinde	2	87	10	39
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	1	89	10	72
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	60	40	5
Pårørende	1	91	8	67
<b>Modersmål</b>				
Dansk	0	91	9	69
Ikke dansk	-	-	-	3
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	1	89	10	61
Planlagt	0	91	9	11
<b>Afsnitsnavn</b>				
D4 Børneafsnit - RRA	0	87	13	52
D4A Børnemodtagelsen - RRA	0	100	0	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	4

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

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	2	90	8	51	21
<b>Køn</b>					
Mand	0	92	8	25	9
Kvinde	3	89	8	26	12
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	2	90	8	51	21
20-39 år	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	60	40	5	0
Pårørende	2	94	4	46	21
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	92	8	48	21
Ikke dansk	-	-	-	3	0
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	2	89	9	43	18
Planlagt	0	100	0	8	3
<b>Afsnitsnavn</b>					
D4 Børneafsnit - RRA	0	90	10	40	13
D4A Børnemodtagelsen - RRA	0	100	0	8	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	3	1

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	60	31	6	3	66	6
<b>Køn</b>						
Mand	61	32	3	3	31	3
Kvinde	60	29	9	3	35	3
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	60	31	6	3	66	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	40	20	20	20	5	0
Pårørende	62	31	5	2	61	6
<b>Modersmål</b>						
Dansk	58	32	6	3	63	6
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	60	29	7	4	56	5
Planlagt	60	40	0	0	10	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
D4 Børneafsnit - RRA	62	26	9	4	47	6
D4A Børnemodtagelsen - RRA	47	53	0	0	15	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

**Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	63	33	4	0	70	2
<b>Køn</b>						
Mand	62	35	3	0	34	0
Kvinde	64	31	6	0	36	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	63	33	4	0	70	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	60	20	20	0	5	0
Pårørende	63	34	3	0	65	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	62	33	5	0	67	2
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	62	34	3	0	59	2
Planlagt	64	27	9	0	11	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
D4 Børneafsnit - RRA	59	35	6	0	51	2
D4A Børnemodtagelsen - RRA	67	33	0	0	15	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	40	45	14	1	70	1
<b>Køn</b>						
Mand	50	38	9	3	32	1
Kvinde	31	50	19	0	38	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	40	45	14	1	70	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	40	40	0	20	5	0
Pårørende	40	45	16	0	65	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	38	47	14	2	67	1
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	40	46	12	2	61	1
Planlagt	33	33	33	0	9	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
D4 Børneafsnit - RRA	38	42	18	2	50	1
D4A Børnemodtagelsen - RRA	31	63	6	0	16	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0

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

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	57	33	8	3	65	7
<b>Køn</b>						
Mand	61	29	6	3	31	2
Kvinde	52	36	9	3	34	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	57	33	8	3	65	7
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	-	-	-	-	3	2
Pårørende	56	34	8	2	62	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	55	34	8	3	63	6
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	61	28	9	2	55	7
Planlagt	30	60	0	10	10	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
D4 Børneafsnit - RRA	57	30	9	4	47	5
D4A Børnemodtagelsen - RRA	43	50	7	0	14	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	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	41	53	3	3	70	2
<b>Køn</b>						
Mand	44	53	0	3	34	0
Kvinde	39	53	6	3	36	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	41	53	3	3	70	2
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	-	-	-	-	4	1
Pårørende	41	56	2	2	66	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	40	54	3	3	67	2
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	42	51	3	3	59	2
Planlagt	36	64	0	0	11	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
D4 Børneafsnit - RRA	37	55	4	4	51	2
D4A Børnemodtagelsen - RRA	47	53	0	0	15	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0



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

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	93	7	73
<b>Køn</b>			
Mand	94	6	34
Kvinde	92	8	39
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	93	7	73
20-39 år	-	-	0
40-59 år	-	-	0
60-79 år	-	-	0
80- år	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	80	20	5
Pårørende	94	6	68
<b>Modersmål</b>			
Dansk	93	7	70
Ikke dansk	-	-	3
<b>Indlæggelsesform</b>			
Akut	95	5	62
Planlagt	82	18	11
<b>Afsnitsnavn</b>			
D4 Børneafsnit - RRA	91	9	53
D4A Børnemodtagelsen - RRA	100	0	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	4

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	20	60	0	20	5	0
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	2	0
Kvinde	-	-	-	-	3	0
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	20	60	0	20	5	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	-	-	-	-	4	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	20	60	0	20	5	0
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	-	-	-	-	3	0
Planlagt	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
D4 Børneafsnit - RRA	20	60	0	20	5	0
D4A Børnemodtagelsen - RRA	-	-	-	-	0	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

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

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	60	18	11	11	66	6
<b>Køn</b>						
Mand	59	19	13	9	32	2
Kvinde	61	18	9	12	34	4
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	60	18	11	11	66	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	-	-	-	-	4	1
Pårørende	59	20	11	10	62	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	60	18	11	11	63	6
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	62	18	7	13	56	5
Planlagt	50	20	30	0	10	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
D4 Børneafsnit - RRA	68	19	6	6	47	5
D4A Børnemodtagelsen - RRA	27	20	27	27	15	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	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	20	66	13	0	15	1	52
<b>Køn</b>							
Mand	38	63	0	0	8	1	25
Kvinde	0	71	29	0	7	0	27
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	20	66	13	0	15	1	52
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	-	-	-	-	1	0	4
Pårørende	22	64	14	0	14	1	48
<b>Modersmål</b>							
Dansk	21	64	14	0	14	1	50
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	2
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	23	61	16	0	13	1	45
Planlagt	-	-	-	-	2	0	7
<b>Afsnitsnavn</b>							
D4 Børneafsnit - RRA	13	88	0	0	8	0	41
D4A Børnemodtagelsen - RRA	33	33	33	0	6	1	8
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	3

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

Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	49	44	6	1	73
<b>Køn</b>					
Mand	56	38	6	0	34
Kvinde	44	49	5	3	39
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	49	44	6	1	73
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	60	20	20	0	5
Pårørende	49	46	4	1	68
<b>Modersmål</b>					
Dansk	48	44	6	1	70
Ikke dansk	-	-	-	-	3
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	53	40	5	2	62
Planlagt	27	64	9	0	11
<b>Afsnitsnavn</b>					
D4 Børneafsnit - RRA	57	38	4	2	53
D4A Børnemodtagelsen - RRA	25	63	13	0	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4

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	2	56	2	41	52	20
<b>Køn</b>						
Mand	4	54	0	42	24	10
Kvinde	0	57	3	40	28	10
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	2	56	2	41	52	20
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	0	60	0	40	5	0
Pårørende	2	55	2	41	47	20
<b>Modersmål</b>						
Dansk	2	57	2	39	51	19
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	0	59	2	39	41	20
Planlagt	9	45	0	45	11	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
D4 Børneafsnit - RRA	3	55	0	43	40	12
D4A Børnemodtagelsen - RRA	0	60	0	40	10	6
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	2

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

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	16	84	0	0	30	1
<b>Køn</b>						
Mand	14	86	0	0	14	0
Kvinde	18	82	0	0	16	1
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	16	84	0	0	30	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	-	-	-	-	2	1
Pårørende	14	86	0	0	28	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	16	84	0	0	30	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	16	84	0	0	24	1
Planlagt	17	83	0	0	6	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
D4 Børneafsnit - RRA	18	82	0	0	22	1
D4A Børnemodtagelsen - RRA	0	100	0	0	6	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	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	34	63	3	0	71
<b>Køn</b>					
Mand	39	58	3	0	33
Kvinde	29	68	3	0	38
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	34	63	3	0	71
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	60	20	20	0	5
Pårørende	32	67	2	0	66
<b>Modersmål</b>					
Dansk	32	65	3	0	68
Ikke dansk	-	-	-	-	3
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	38	59	3	0	61
Planlagt	10	90	0	0	10
<b>Afsnitsnavn</b>					
D4 Børneafsnit - RRA	37	59	4	0	51
D4A Børnemodtagelsen - RRA	19	81	0	0	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4



**Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	56	41	1	1	73
<b>Køn</b>					
Mand	73	27	0	0	34
Kvinde	41	54	3	3	39
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	56	41	1	1	73
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	40	40	0	20	5
Pårørende	57	41	1	0	68
<b>Modersmål</b>					
Dansk	57	40	1	1	70
Ikke dansk	-	-	-	-	3
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	52	45	2	2	62
Planlagt	82	18	0	0	11
<b>Afsnitsnavn</b>					
D4 Børneafsnit - RRA	58	38	2	2	53
D4A Børnemodtagelsen - RRA	50	50	0	0	16
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4

**Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?</b>							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	21	56	23	0	9	3	60
<b>Køn</b>							
Mand	17	67	17	0	6	0	28
Kvinde	-	-	-	-	3	3	32
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	21	56	23	0	9	3	60
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	-	-	-	-	0	0	5
Pårørende	21	56	23	0	9	3	55
<b>Modersmål</b>							
Dansk	14	57	29	0	7	3	59
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	1
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	24	63	13	0	8	3	51
Planlagt	-	-	-	-	1	0	9
<b>Afsnitsnavn</b>							
D4 Børneafsnit - RRA	17	50	33	0	6	2	44
D4A Børnemodtagelsen - RRA	-	-	-	-	2	1	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	3

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

Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	20	59	8	13	24	48
<b>Køn</b>						
Mand	25	58	0	17	12	22
Kvinde	16	59	17	8	12	26
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	20	59	8	13	24	48
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	4
Pårørende	21	57	9	13	23	44
<b>Modersmål</b>						
Dansk	14	62	10	14	21	48
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	19	60	5	15	20	42
Planlagt	-	-	-	-	4	6
<b>Afsnitsnavn</b>						
D4 Børneafsnit - RRA	15	65	10	10	20	32
D4A Børnemodtagelsen - RRA	-	-	-	-	3	13
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	3

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	82	0	6	12	17	55
<b>Køn</b>						
Mand	75	0	0	25	8	25
Kvinde	89	0	11	0	9	30
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	82	0	6	12	17	55
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	-	-	-	-	4	1
Pårørende	92	0	0	8	13	54
<b>Modersmål</b>						
Dansk	81	0	6	13	16	53
Ikke dansk	-	-	-	-	1	2
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	79	0	7	14	14	47
Planlagt	-	-	-	-	3	8
<b>Afsnitsnavn</b>						
D4 Børneafsnit - RRA	86	0	7	7	14	39
D4A Børnemodtagelsen - RRA	-	-	-	-	3	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	4

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

Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?							
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	72	20	8	0	36	27	9
<b>Køn</b>							
Mand	75	13	13	0	16	13	4
Kvinde	70	25	5	0	20	14	5
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	72	20	8	0	36	27	9
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	-	-	-	-	2	3	0
Pårørende	73	21	6	0	34	24	9
<b>Modersmål</b>							
Dansk	71	21	9	0	34	27	8
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	1
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	70	22	7	0	27	25	9
Planlagt	78	11	11	0	9	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>							
D4 Børneafsnit - RRA	69	21	10	0	29	17	7
D4A Børnemodtagelsen - RRA	83	17	0	0	6	7	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	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?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - D4 Børneafsnit - RRA</b>	<b>Samlet indtryk</b>
5	Rigtig god service. Jeg følte, at vi var i gode hænder, hvor personalet hele tiden forklarede, hvad de gjorde og hvorfor.	Virkelig godt
8	Vores læge havde telefonkontakt.	Godt
9	Blev kørt med ambulance derind. [Lille barn] med feberkrampe.	Virkelig godt
10	Der blev aldrig givet konkrete tidspunkter på, hvornår der ville komme en læge. Vi følte en form for at blive "opbevaret", til de havde tid! Når vi skulle i kontakt med læge NN, og de skulle ringe tilbage med besked, blev der ikke ringet.	Godt
12	De var meget søde til at forstå, at min mand ikke kunne tage [vores andet barn], så de gjorde alt for, at vi fik det hele til at gå op, når [patienten] skulle indlægges.	Godt
13	Synes, at der gik lang tid fra vi blev indlagt, til vi talte med en læge. Vi kom om formiddagen den ene dag, og talte først med en læge et par dage efter. Der var undersøgelser og blodprøver i mit barns middagslur. Vi var henvist med henblik på at tale med jeres diætist. Men denne havde ikke tid, lød beskeden :(	Dårligt
15	Har åben indlæggelse. Ringer blot og informerer om, at vi kommer.	Godt
15	Har åben indlæggelse, så der er ingen ventetid.	Godt
16	Jeg synes ikke, man kan sige, man bare kan ringe, hvis problemet opstår igen, når man så bliver afvist.	Godt
19	Ventetiden var cirka otte timer, hvilket vi gerne ville have været informeret om.	Godt
22	Jeg blev videresendt fra egen læge og fik en super modtagelse og hurtig ekspedition hele vejen igennem.	Virkelig godt
26	Det var ikke en planlagt indlæggelse, så derfor var der ingen ventetid.	Virkelig godt
28	Det kan forekomme lidt underligt, at der kun sker en ting om dagen, så man er indlagt lang tid, i stedet for at der sker noget hurtigt. Så der ikke spildes unødige ressourcer. Personalet skal ikke tale ned til den indlagte og dennes familie.	Dårligt
<b>ID    Kommentarer - D4A Børnemodtagelsen - RRA</b>		<b>Samlet indtryk</b>
5	Alle stuer var optaget, da vi kom meget tidligt om morgenen (sidst vi var indlagt), så vi sov i venterummet i en time. (Patienten var min søn på [nogle måneder]).	Virkelig godt
<b>ID    Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Samlet indtryk</b>
3	Indlæggelsen var ret akut. Vi fik besked fra vores egen læge om, at afdelingen kunne modtage os.	Virkelig godt




## Børneafdelingen

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

ID	Kommentarer - D4 Børneafsnit - RRA	Modtagelsen
1	Altid hurtig behandling ved ankomst.	Virkelig god
2	Smilende og imødekommende personale.	Virkelig god
3	Meget imødekommende.	Virkelig god
4	Vi kunne nøjes med at være sendt til Aarhus fra vagtlægen [], da det videre forløb med ekspertisen på området jo ligger i Skejby [].	Virkelig god
6	Efter vi var blevet modtaget af én sygeplejerske, kom der endnu en, som ville lave de samme ting. Det virkede som om, de ikke havde helt styr på tingene.	God
9	Søde, rare og fagligt dygtige.	Virkelig god
13	Søde piger.	Virkelig god
14	Både sygeplejerske og læge havde utrolig god kontakt med vores datter.	Virkelig god
16	Jeg synes, at lægerne skal lytte lidt mere til, hvad vi har at sige, inden de udtaler sig.	Virkelig god
17	Stresset, dårlig information angående forløb. Ingen gennemgang af afdelingens daglige rutiner, regler og muligheder.	Dårlig
22	Super modtagelse.	Virkelig god
23	Personalet var meget professionelle, imødekommende og venlige. De var gode til at informere om forløbet af undersøgelserne, og hvad der så skulle ske.	Virkelig god
24	De var professionelle, selvom de havde travlt, og de måske var lidt underbemandede, men vi mærkede det ikke på dem.	Virkelig god
25	Meget fint forklaring af forløbet.	Virkelig god
26	Der blev både talt til mor og [barn], og især at barnet får forklaret, hvad der skal ske, er rigtig godt. Det beroliger.	Virkelig god
27	Rigtig venlige og imødekommende sygeplejersker.	God
29	Det tog forholdsvis lang tid, fra vi ankom, til vi blev tilset og fik et værelse.	God
	<b>ID    Kommentarer - D4A Børnemodtagelsen - RRA</b>	<b>Modtagelsen</b>
5	Vi har været indlagt flere gange i år, og alle læger, sygeplejersker og assistenter har været utroligt imødekommende, smilende og kompetente. Det har altid være trygt at komme på afdelingen.	Virkelig god
7	Var indlagt to gange. Første gang var vi i kontakt med en sygeplejerske som gav udtryk for, at problemet var, at mit barn var træt. Føler ikke, hun tog det alvorligt, at vi var kommet derind. Resten af personalet var flinke.	God
9	Ventede halvanden time på modtagelse af en sygeplejerske, og blev først herefter gjort opmærksom på, at den lange ventetid skyldtes mange akutte indlæggelser.	Dårlig
	<b>ID    Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Modtagelsen</b>
1	Vi blev modtaget med åbne arme af et glad og smilende personale.	Virkelig god
2	Blev endnu engang modtaget af NN, og hun har bare en fantastisk evne til at få os til at føle os	Virkelig god

## Bilag 5





trygge og MEGET velkomne!

-  3 Modtagelsen af vores søn var helt fantastisk, idet, der blev taget sig så hurtigt af ham. Kort forinden fik vi nogle generelle informationer []. Men da det var akut indlæggelse, kunne vi egentlig ikke overskue de praktiske informationer på det tidspunkt.

God

## Børneafdelingen

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - D4 Børneafsnit - RRA</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
	13	At vi skulle tale med jeres diætist, og denne havde slet ikke tid på denne side af nytår.	Godt
	16	Jeg føler, at nogle af lægerne havde mere travlt med at fortælle mig, hvor dejlig [et barn] jeg havde, end at høre om [dennes] problemer.	Godt
	28	Fejl med blodprøver og rygmarsprøve. Først negativ, så positiv, så negativ.	Virkelig dårligt
	32	Forkert medicin - pga. fejlinformation fra tidligere sygehus.	Godt

**Børneafdelingen****Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - D4 Børneafsnit - RRA	Samlet indtryk
8	Der var kun ventetid ved vagtskifte.	Godt
22	Jeg har kun oplevet en meget positiv og god behandling.	Virkelig godt
27	Ventetiden var svær at forberede sig på, selvom personalet informerede om den potentielle ventetid. Jeg vidste, på trods af informationerne, ikke rigtigt, hvordan ventetiden ville være. Jeg syntes, at det var svært at være standby længe! Personalet og især sygeplejerskerne skal have rigtig stor ros. Langt de fleste er fantastiske til børnene og fulgte sagen tæt. Lægerne var meget imødekommende, men virkede ved hver stuegang, som om de startede helt forfra.	Virkelig godt
28	Meget langsommelig gennemgang af forløbet. Dårlig kommunikation mellem personalet og den indlagte, da man får meget forskellige svar.	Dårligt
29	Jeg har en søn, der vågner on/off fra [sen aften] til [tidlig morgen] hver nat. Alligevel måtte jeg bede om ikke at skulle sove på værelse med en anden og blev deraf flyttet [flere] gange ([flere] værelser under ophold på [få] dage). Først på andendagen (sidst på dagen) havde jeg første møde med en læge. Ellers kun plejepersonale og lægestuderende. Ville gerne have haft kontakt til læge for at høre, hvad "planen" var, og hvad tanker de havde gjort.	Godt
30	Patienten og jeg skulle selv rykke for at få besked om tidspunkt for scanning. Personalet lyttede ikke til, at jeg var utryk ved at skulle hjem. Lægen sagde, at hun forstod det og synes at det var ok, at jeg kunne blive til dagen efter, men ændrede mening, da sygeplejersken kom ind og deltog i samtalen. Virkede nærmest som om, lægen ikke turde sige sygeplejersken imod.	Dårligt
ID	Kommentarer - D4A Børnemodtagelsen - RRA	Samlet indtryk
1	Der er utrolig meget ventetid, hvilket må kunne gøres bedre. For at få lavet en simpel undersøgelse kræver det tre dage på sygehuset. Der mangler respekt for, at vi som forældre også har en hverdag, der skal fungere. Så tingene bør kunne koordineres bedre.	Dårligt
4	Jeg synes, alle var rigtig gode til at komme i kontakt med mit [barn] og vise, hvordan jeg kunne gøre de ting, jeg skulle i forbindelse med hendes behandling, uden at fastholde hende. Det betyder også meget, at de gav mig fornemmelsen af at have jordens dejligste barn (hvilket jeg jo godt selv ved :)	Godt
5	Jeg har kun ros hele vejen igennem.	Virkelig godt
6	Alt for lang ventetid for enten stuegang eller ved svar fra undersøgelser, fx røntgen.	Godt
8	Først er vi på en afdeling, som sender os til en anden afdeling. Så ringer den første afdeling og siger, at vi skal til undersøgelse x, og den anden afdeling siger, at vi skal til undersøgelse y. Vi kommer til y, som heldigvis overflødiggør x indtil videre. Inden vi kommer til kontrol på den anden afdeling, aflyser den første afdeling og vil tage over... Men det er den anden afdeling, som ringer med resultatet og vil have os til kontrol. Vi var nogen gange i tvivl om, om de snakkede nok sammen?	Godt
10	Der var meget lang ventetid den første dag, min datter var indlagt. Jeg skulle selv spørge til, hvornår der ville komme en læge og ingen kunne give mig besked. Jeg har fuld forståelse for, at der er ventetid, at lægerne har travlt, og at der kan opstå uforudsete ting, men kommunikationen bør være bedre omkring det. Det er ekstremt frustrerende at vente, når man ikke ved, hvad der skal ske, hvornår.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Takker for en professionel og god behandling af vores lille datter.	Virkelig godt

## Børneafdelingen

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

ID	Kommentarer - D4 Børneafsnit - RRA	Samlet indtryk
3	Den overlæge, der udskrev os, blandede to børn sammen og var meget lidt lyttende og manglede empati, så vi følte os trykke ved at skulle hjem. Sygeplejersken kunne dog svare på vores spørgsmål og gav sig god tid.	Godt
6	Min datter skulle overflyttes til Kommunehospitalet dagen efter indlæggelsen til en bronkoskopi. Det virker meget, som om personalet ikke havde stort kendskab til denne undersøgelse. Jeg manglede noget skriftlig information!	Dårligt
8	Kunne godt have ønsket en mere grundig forklaring på, hvad min søn fejlede []. Fandt en god forklaring på nettet på [sygdommens karakter].	Godt
11	Ville gerne have været informeret om, hvad lægerne kiggede efter under undersøgelsen af [mit barn]. I stedet kunne jeg få det oplyst hos min egen læge, hvilket gjorde, at jeg søgte på internettet og blev MEGET bekymret for [mit barn]. Dette kunne have været undgået ved at informere bedre under indlæggelsen.	Godt
13	Vi gik egentlig og passede os selv, og jeg måtte selv høre flere gange, hvornår der evt. var stuegang osv.	Dårligt
17	Modstridende oplysninger. Ingen rød tråd i behandlingen. Megen uenighed blandt personalet angående behandlingsforløbet. Dårlig kommunikation mellem personalet.	Virkelig dårligt
24	Kunne godt have brugt en opfølgning efter en måneds tid, især fordi de ikke fandt nogen egentlig årsag til [mit barns] vægttab og utilpashed. Man kunne ringe det første døgn, men eventuelle tilbagefald og spørgsmål kom efter det, og så skulle vores egen læge sættes ind i det hele, og det var ikke helt nemt, når man ikke kunne huske alt.	Virkelig godt
27	Opsamlingen på undersøgelserne modtog vi først pr. brev over en måned efter udskrivning. Ellers har det overordnet været godt.	Virkelig godt
	<b>ID    Kommentarer - D4A Børnemodtagelsen - RRA</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Der gik for lang tid med at fremsende brev med information om resultat af undersøgelse. Vi ringede og rykkede, og så kom det.	Dårligt
5	Fik noget medicin, men fik ikke fortalt (men glemte også at spørge), hvor længe den skulle fortsætte.	Virkelig godt
8	Jeg kunne godt have tænkt mig at vide mere om de formodninger, de havde, mens de undersøgte. Og om resultatet ville jeg gerne have vidst noget mere. Det er meget sparsommeligt/videnskabeligt, hvad jeg har fundet på nettet.	Godt
10	Informationen omkring sygdomsforløbet var god og klar. Men som tidligere nævnt, var kommunikationen omkring ventetid meget dårlig.	Godt

## Børneafdelingen

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - D4 Børneafsnit - RRA	Samlet indtryk
2	Hvis I skulle få andre, der bliver indlagt med kighoste, så ville det være en god ide at lave anmeldelsen af kighosten på sygehuset. Da det er spild af tid at skulle have en tid ved lægen for kun at fortælle ham, hvornår man blev udskrevet. De andre informationer havde han.	Virkelig godt
14	Det eneste (lille bitte) minus var, at vi efter sidste blodprøvetagning (vores [barn] er utroligt ulykkelig over blodprøver) fik at vide, at den sidste var unødvendig ifølge en ekspert. Det var lidt øv!	Virkelig godt
19	Praktiserende læge er slet ikke blevet informeret om ophold på børneafdelingen.	Godt
25	Ved ikke om den praktiserende læge er blevet orienteret.	Virkelig godt
30	Følte nærmest, at jeg blev smidt ud, selvom jeg var meget utryg. Det var ikke fordi, der var overbelægning på afdelingen. Faktisk havde aften og nat sygeplejersken fortalt, at de havde ualmindelig få patienter... Der var kun meget få indlagte på afdelingen.	Dårligt
<b>ID Kommentarer - D4A Børnemodtagelsen - RRA</b>		<b>Samlet indtryk</b>
2	Det var dejligt med en åben 24-timers indlæggelse efter [mit barns] indlæggelse. Det gav en tryghed at kunne springe over en eventuel vagtlæge.	Godt
5	Igen kun ros. Fik fortalt jeg altid kunne ringe til afdelingen, hvis der var behov.	Virkelig godt
<b>ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>		<b>Samlet indtryk</b>
1	Jeg følte, vi blev udskrevet med en god ballast i ryggen, takket være de søde sygeplejersker og læger på Neonatalafdelingen.	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 - D4 Børneafsnit - RRA	Samlet indtryk
1	Vi har fået en åben indlæggelse, hvilket gør, at vi får den korrekte behandling hurtigt. Det har betydet rigtig meget for os. Har kun ros til personalet på børneafdelingen på Randers Sygehus.	Virkelig godt
2	Synes, personalet er skønt. Har nu været indlagt en del gange ved jer [], og personalet er virkelig nogle søde, rare og imødekommende mennesker.	Virkelig godt
3	Vi manglede lidt information om spisetider.	Godt
6	Min største frustration ved vores indlæggelse på D4 var, at der ikke blev udleveret de ting, som skulle bruges til [et lille barn], bl.a. bleer, klude, tøj osv. Måtte selv finde det! Blev ikke vist rundt i afdelingen, hvilket jeg [ville have sat] pris på. Så ved man, hvor tingene er, bl.a. toilettet. Synes også, det er forkert, at man sættes i "bås", fordi man selv [har en sundhedsfaglig uddannelse]. Bl.a. at diverse undersøgelser ikke skulle forklares, fordi jeg [har den baggrund, jeg har].	Dårligt
7	Vi fik en dejlig bamse, som luede :)	Virkelig godt
8	Ville som nævnt gerne have haft mere information om [min sygdom]. Men personalet har generelt været meget søde og hjælpsomme.	Godt
13	Synes alt i alt, at det var lidt spild af tid, at vi skulle komme, når vi i bund og grund kunne passe os selv. Når det er sagt, synes jeg, at afdelingen har yderst venligt, sødt og forstående personale. Men det virker lidt som om, at den ene hånd ikke ved, hvad den anden laver.	Dårligt
17	Rengøringen er under alt kritik. Efter [flere] indlæggelser på D4 lægger man mærke til den mangelfulde grundighed inden for sengestuen og borde i opholdsrummet.	Virkelig dårligt
18	Jeg synes, at håndsprit og sæbe skal sidde placeret ens alle steder. Fx håndsprit altid til venstre.	Godt
20	En bestemt fra personalet på Børneafdelingen skal have et ekstra skulderklap. Var rigtig god til vores [barn] (og [pårørende]) og tog sig tid til os begge. Man kunne se, at hun var glad for/god til sit arbejde.	Godt
21	Fantastisk positivt personale.	Virkelig godt
22	Igen kun udelukkende god behandling, alle gjorde deres yderste for god behandling.	Virkelig godt
24	De var venlige og gav sig tid, så man tog opholdet mere afslappet. Vi fik den bedste behandling og følte os taget alvorligt. Håber aldrig det skulle blive nødvendigt at skulle tilbage dertil, men hvis vi skal en dag, ved vi, at vi er i trygge hænder. De har vores bedste anbefalinger.	Virkelig godt
25	Blive ved med at informere pårørende løbende. Meget fint. Vi følte, at der blev taget hånd om vores datter, hvilket gav noget ro og tryghed. Alt i alt et godt stykke arbejde.	Virkelig godt
26	Personalet, og det gælder både sygeplejersker, læger og sosu, var fantastiske til børn og samtidig super professionelle.	Virkelig godt
27	Faciliteterne var rigtig gode for mig og min datter. Personalet var virkelig gode, især sygeplejerskerne var fantastiske. Dog var vores første døgn med indlæggelse på akutafdelingen meget urolig med meget larm og mange forstyrrelser.	Virkelig godt
28	Rengøring i fællesrum skal være lidt bedre. Mere at lave for de større børn.	Dårligt
30	Hør på hvad den indlagte siger! Vær enige som personale, inden man går ind til patienten. Vær bedre til at informere patient om diverse undersøgelser, det kan ikke være meningen, at man selv skal rykke for information, slet ikke når der er meget stille på afdelingen. SKEMA UDFYLDT AF PATIENT MED HJÆLP FRA PÅRØRENDE SOM VAR MEDINDLAGT. MEN PATIENTENS	Dårligt


## Bilag 5

INDTRYK. Vær bedre til at informere om, hvor man skal hen for at få foretaget undersøgelser.


-  31 Når man deler stue med andre og er heldig, at der er toilet på stuen, kunne det være rart med et "optaget" skilt på toiletdøren. Godt

### **ID Kommentarer - D4A Børnemodtagelsen - RRA**


### **Samlet indtryk**


-  2 Lidt triste rammer for børn og voksne at færdes i. Især for børn, der i forvejen er bange og skræmte ved at skulle være i anderledes rammer. Godt


-  3 Fantastisk personale på afdelingen i Randers. Godt


-  4 Jeg kunne godt have set, at stuerne/lokalerne er mere farverige og mere "børneværelses"-agtige. Godt


-  5 Hvis en pære sprang, blev den udskiftet med det samme. Virkelig godt

-  6 Mere alsidigt legetøj. Mere drengelegetøj til treårsalderen. For eksempel traktorer og andre bondegårdsredskaber. Godt

-  7 Ekstremt dårlige forhold mht. persienner på afdelingen. Var på to stuer, og på ingen af stuerne virkede persienerne, andet end at man skulle stå og fumle med en Ole Opfinder-løsning. Fjernbetjeningen kunne godt have virket, meget upraktisk, at sådan noget ikke virker, når der ikke er andet at lave sådan et sted, mens mit barn var sygt. Og selvom jeg påpegede, den ikke virkede, var der ikke noget med, at jeg fik nogle batterier, jeg lige kunne sætte i. Skulle man virkelig selv købe nogen i hospitalskiosken? Derudover var jeg godt tilfreds med behandlingen. Det var de fysiske forhold, der var lidt for ringe. Forventer ikke luksus. Bare, at tingene virker. Godt


-  8 En enkelt læge ville jeg gerne sende på "Patientpsykologikursus" eller lignende. Da jeg søgte trøst og sagde, at jeg frygtede det værste, sagde hun, at ikke alle kræftformer viser sig i blodprøver (som havde været negative), og så ikke noget om at "men det er usandsynligt" eller "det er det nok ikke". Hun sendte mig hjem med en endnu større frygt, end jeg havde, før jeg talte med hende! Godt


-  10 Alle var søde og imødekomende. De skal dog være bedre til at kommunikere, også når der ikke er noget nyt at sige! Ma tidspunkterne er problematiske, når man er indlagt med et [lille barn], de kommer generelt for sent i forhold til mange små børns rytme. Der var mulighed for at lave grød på afdelingen, men det bliver lidt ensidig kost i længden med én slags grød. Godt

-  11 Maden var ikke god. Jeg har ellers tidligere læst, at køkkenet på Regionshospitalet Randers var noget særligt, men det er måske sparet væk? Når man tager i betragtning, at vi var på en børneafdeling, var maden heller ikke særlig børnevenlig. Godt

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

### **Samlet indtryk**

-  1 Nogle gange kunne man godt savne lidt privatliv på [ ]afdelingen. Andre gange var det rart med den intime atmosfære, der var på afdelingen. Virkelig godt

-  2 Børneafdelingen i Randers er i vores øjne et helt fantastisk sted. Såvel læger som sygeplejersker/sosu'er virker kompetente og har en unik evne til at få os til at føle os trygge og i gode hænder. Personalet yder en STOR indsats for at gøre opholdet til en god oplevelse. Vi er meget kede af, at vi ikke længere hører under Randers! Virkelig godt



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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport på regionsniveau. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

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

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

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

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

---

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