

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for indlagte patienter på

Børneafdeling

Hospitalsenheden Vest

18-04-2013

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

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.....	34
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	38
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	42
	Bilag 5: Kommentarsamling	76
	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 2012 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden 9. august-31. oktober 2012. 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 udarbejdet på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	156
Besvarelser fra afdelingens patienter:	80
Afdelingens svarprocent:	51%

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 tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning 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

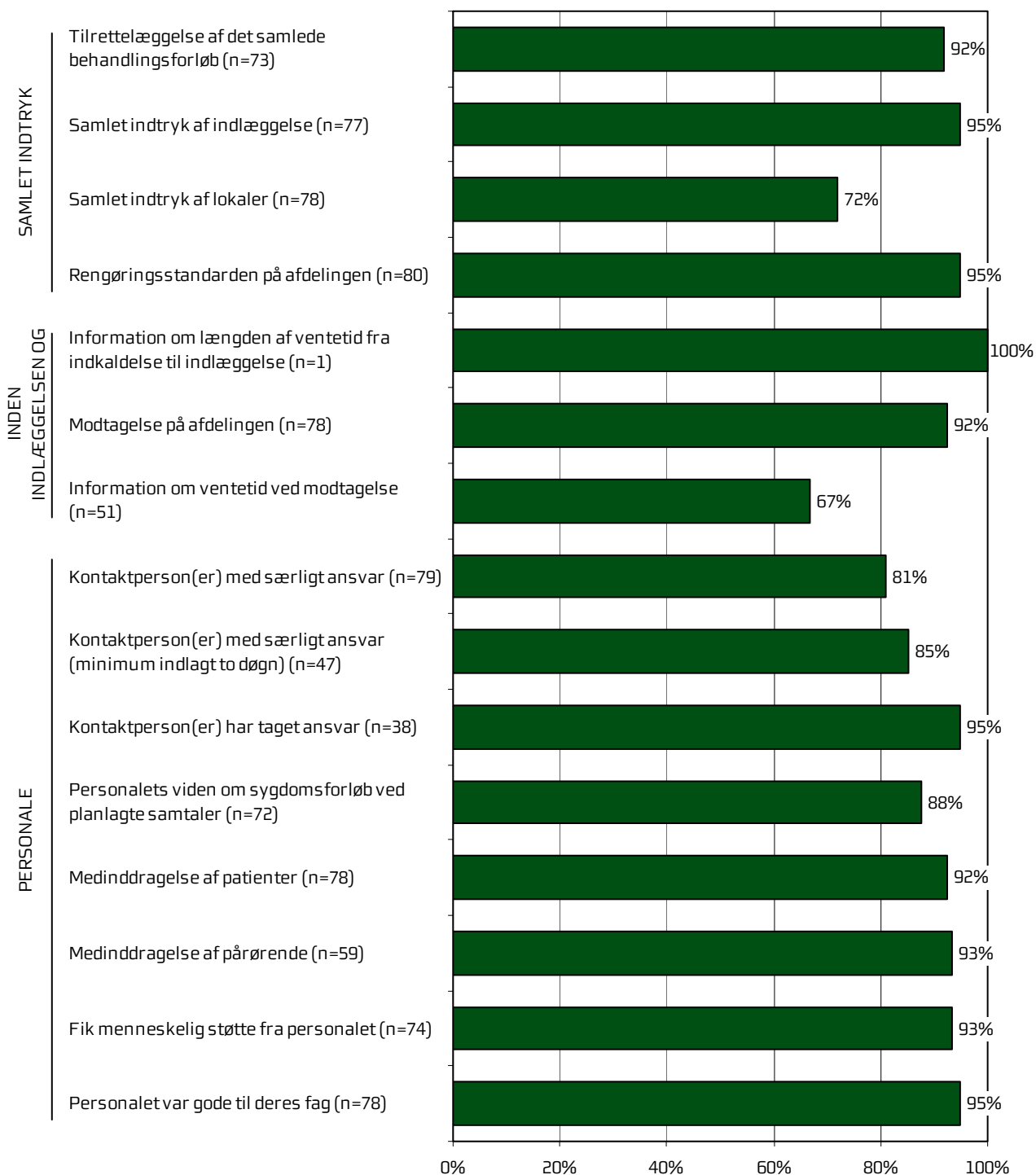
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 5).

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

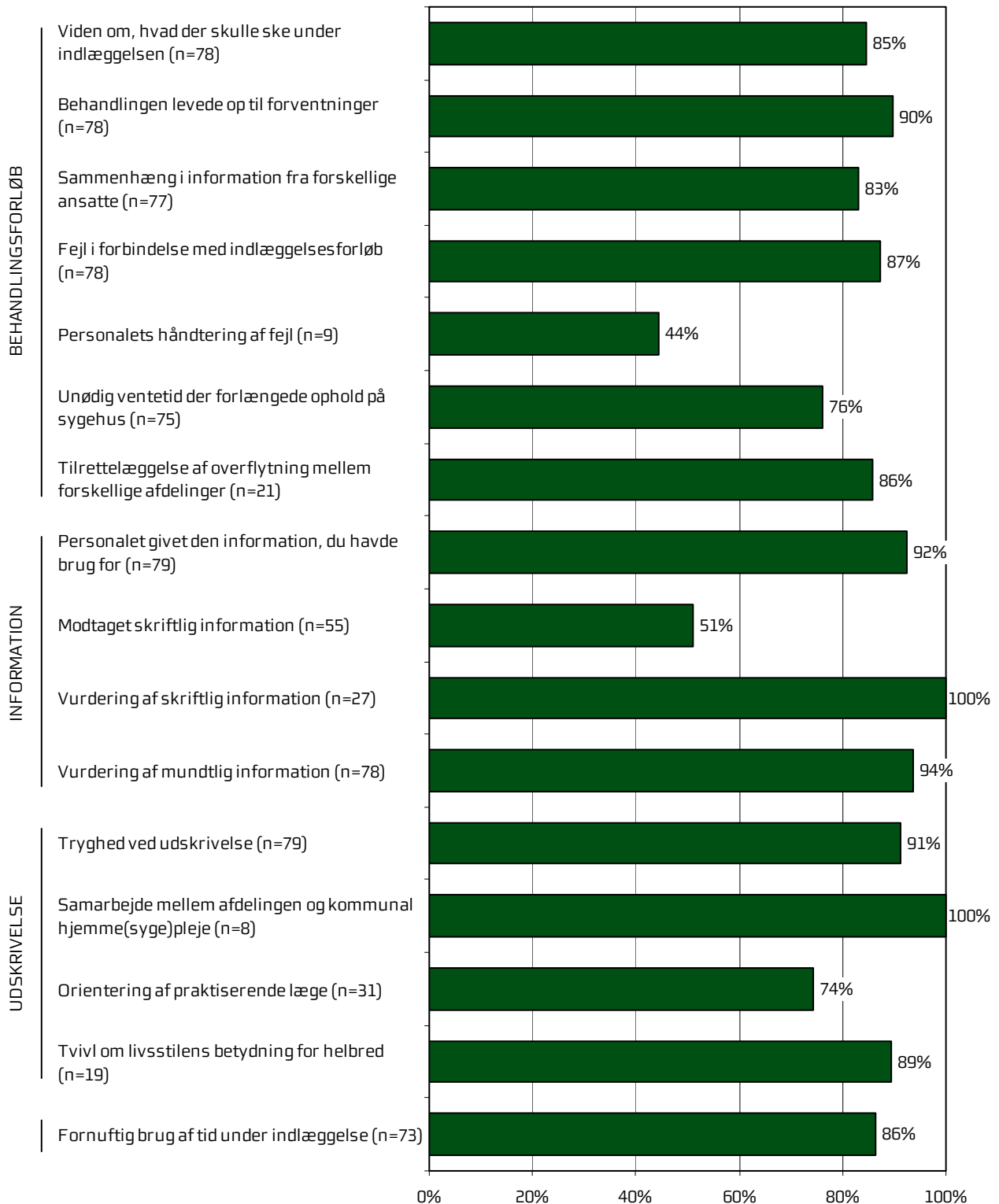
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012.

2011-tallet er for: Børneafdelingen

2010-tallet er for: Børneafdelingen

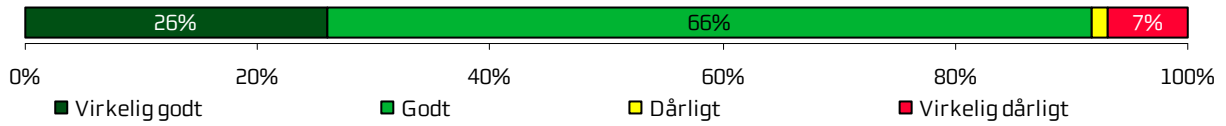
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

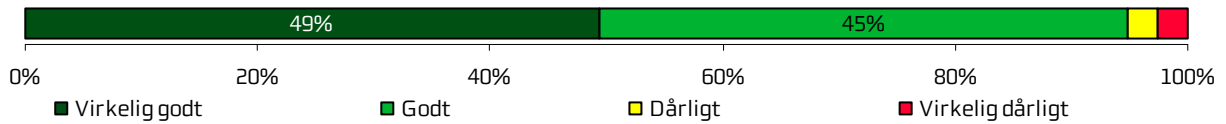
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

Samlet indtryk

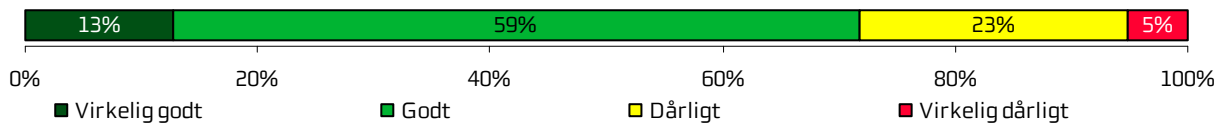
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=73)



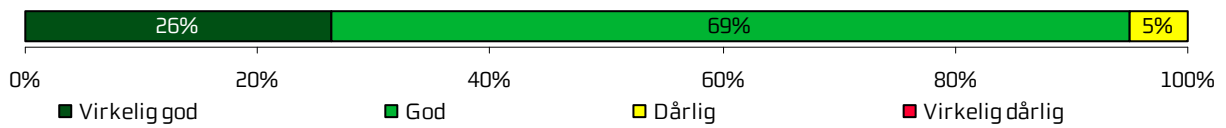
Samlet indtryk af indlæggelse (n=77)



Samlet indtryk af lokaler (n=78)



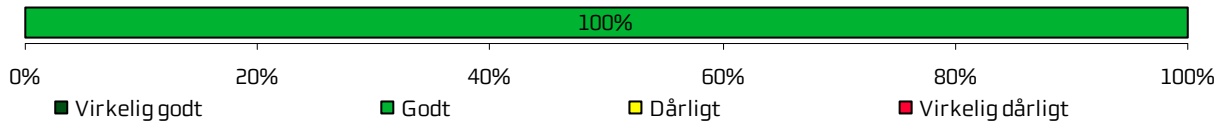
Rengøringsstandard på afdelingen (n=80)



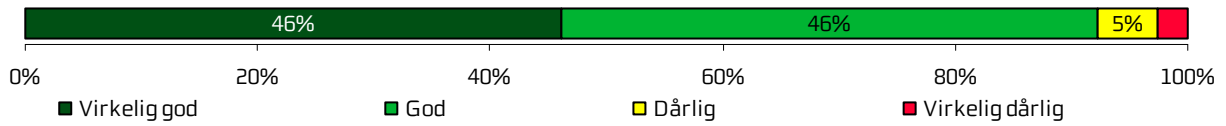
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	92 %	88 %	92 %	98 %	90 %	92 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	95 %	92 %	95 %	97 %	89 %	93 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	72 %	81 %	87 % *	96 % *	89 % *	92 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	95 %	94 %	-	98 %	93 %	95 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

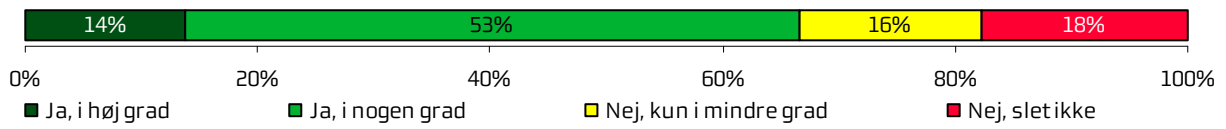
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=1)



Modtagelse på afdelingen (n=78)



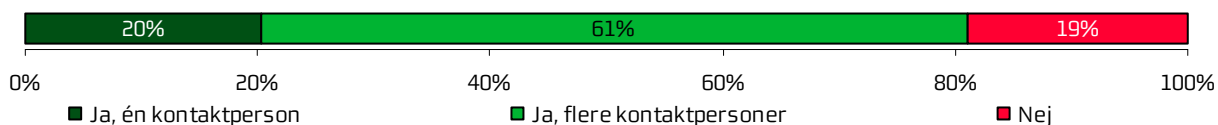
Information om ventetid ved modtagelse (n=51)



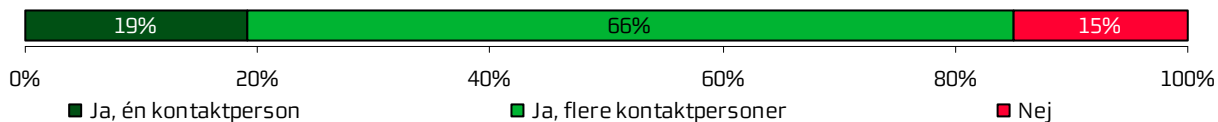
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	100 %	75 %	100 %	93 % *	97 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	92 %	92 %	93 %	99 % *	94 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	67 %	56 %	61 %	81 %	57 %	68 %

Personale

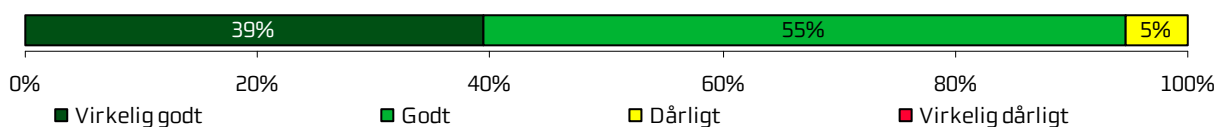
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=79)



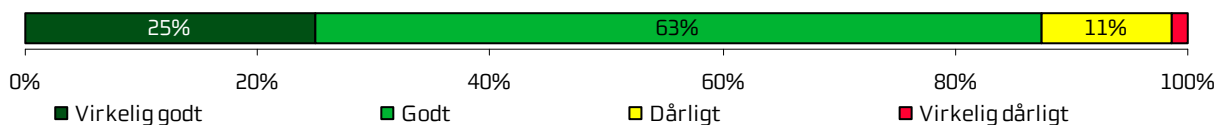
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=47)



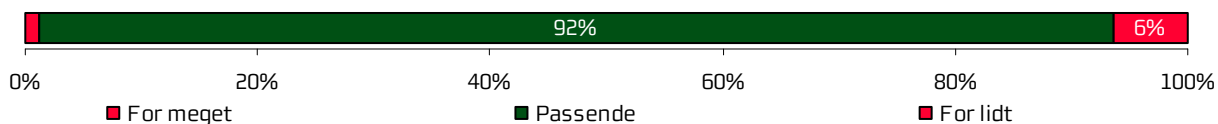
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=38)



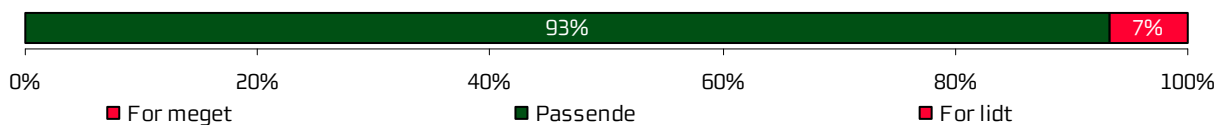
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=72)



Medinddragelse af patienter (n=78)



Medinddragelse af pårørende (n=59)



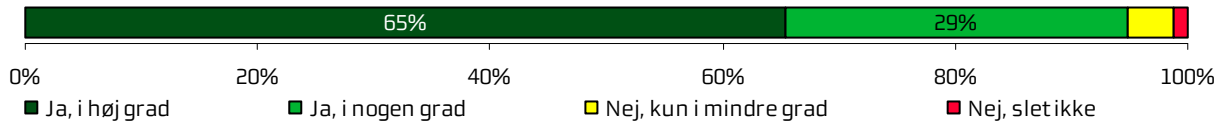
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=74)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	81 %	88 %	86 %	91 % *	75 %	80 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	85 %	93 %	90 %	94 %	77 %	81 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	95 %	92 %	-	100 %	94 %	97 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	88 %	90 %	95 %	96 % *	86 %	90 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	92 %	87 %	92 %	94 %	84 % *	87 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	93 %	91 %	92 %	90 %	74 % *	82 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	93 %	89 %	90 %	95 %	89 %	91 %

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=78)



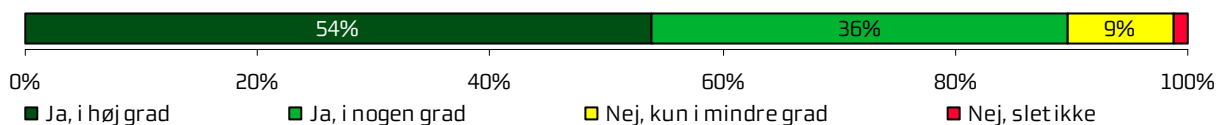
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	95 %	95 %	95 %	100 %	92 %	95 %

Behandlingsforløb

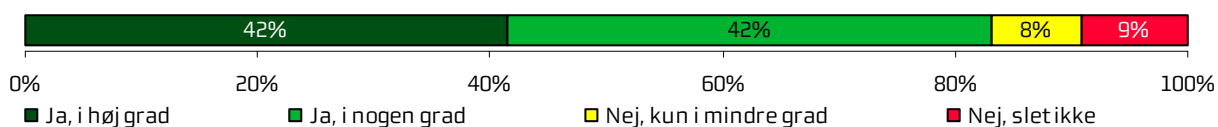
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=78)



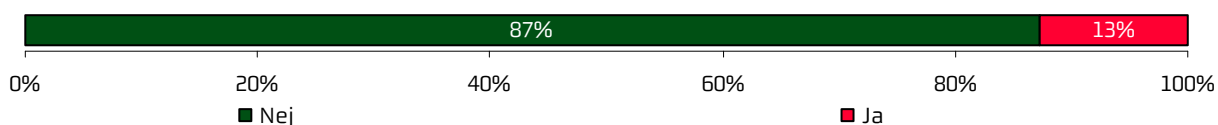
Behandlingen levede op til forventninger (n=78)



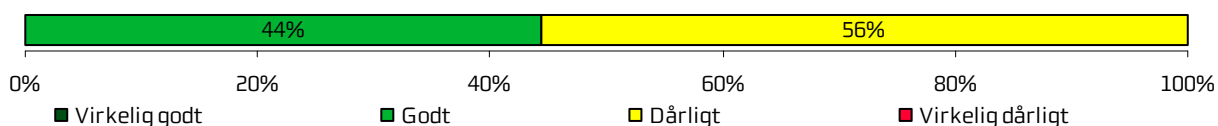
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=77)



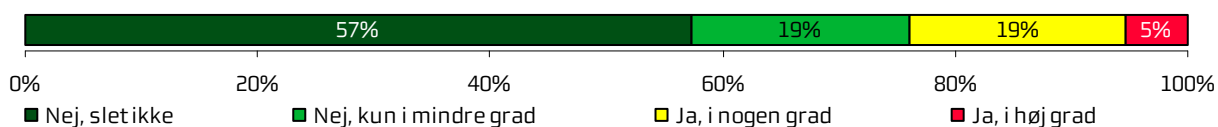
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=78)



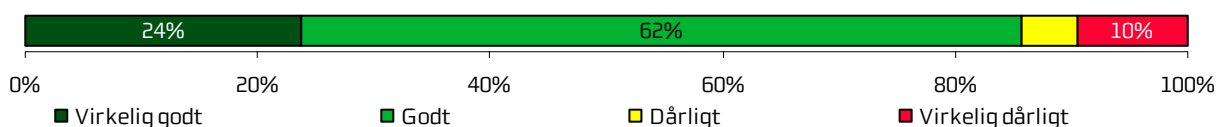
Personalets håndtering af fejl (n=9)



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



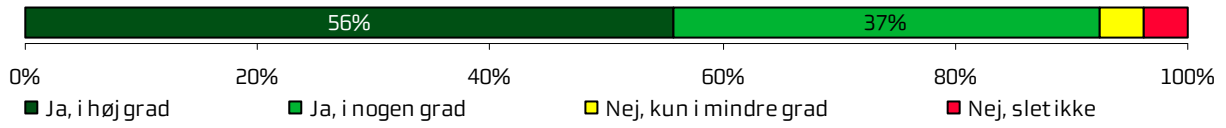
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=21)



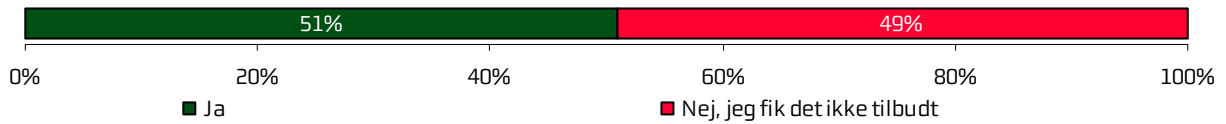
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	85 %	83 %	84 %	97 % *	75 % *	82 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	91 %	94 %	95 %	84 %	89 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	83 %	83 %	89 %	96 % *	85 %	89 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	87 %	83 %	92 %	91 %	81 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	44 %	85 % *	67 %	69 %	51 %	58 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	76 %	69 %	80 %	90 % *	72 %	84 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	86 %	90 %	96 %	96 %	91 %	93 %

Information

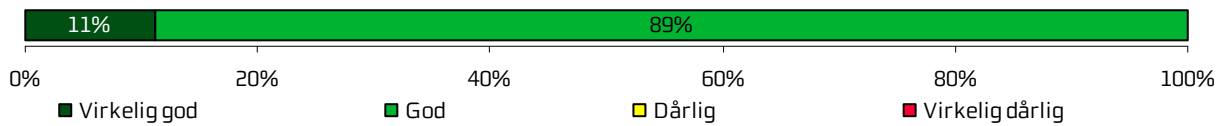
Personalet givet den information, du havde brug for (n=79)



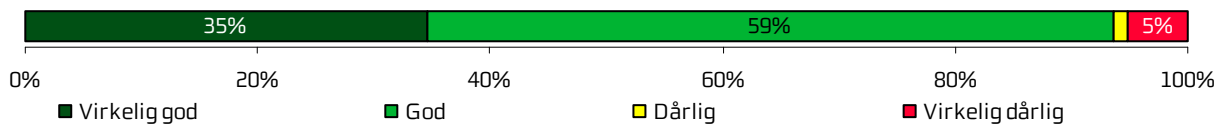
Modtaget skriftlig information (n=55)



Vurdering af skriftlig information (n=27)



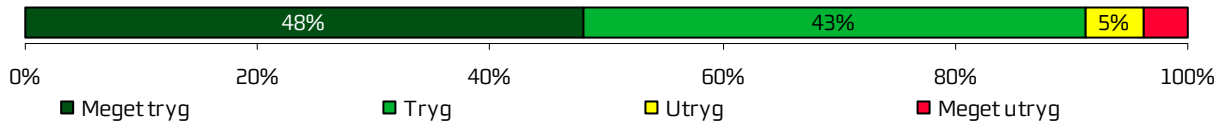
Vurdering af mundtlig information (n=78)



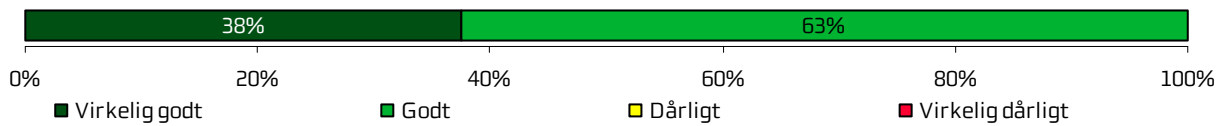
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	92 %	91 %	-	97 %	87 %	90 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	51 %	46 %	51 %	87 % *	51 %	62 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	86 %	95 %	100 %	96 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	94 %	92 %	97 %	96 %	88 %	91 %

Udskrivelse

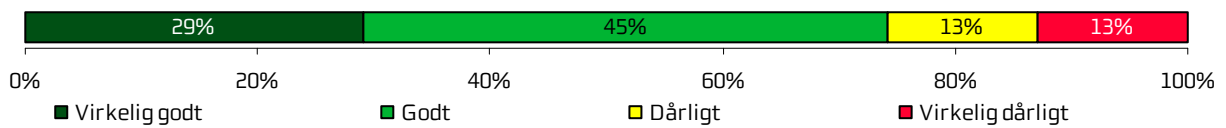
Tryghed ved udskrivelse (n=79)



Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=8)



Orientering af praktiserende læge (n=31)



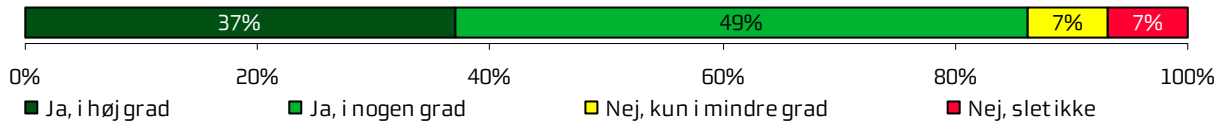
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=19)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	91 %	97 %	94 %	94 %	80 % *	84 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	100 %	100 %	89 %	97 %	88 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	74 %	78 %	88 %	95 % *	83 %	89 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	89 %	73 %	66 % *	76 %	65 % *	71 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid under indlæggelse (n=73)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	86 %	83 %	86 %	97 % *	86 %	90 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

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

Løbenr.: >>lobnr<<

23. oktober 2012

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 2012**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på **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 2012, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på **www.patientoplevelser.dk** i maj 2013. 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** 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: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.


Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

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

Løbnr.: >lobnr<

PERSONALE

6. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)	Ja, én kontaktperson <input type="checkbox"/>		Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 8	
7. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
8. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	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"/>	
9. 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"/>		
10. 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"/>	

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

BEHANDLINGSFORLØB

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

22. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

Løbenr.: >>lobnr<<

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.: >>løbnr<<

16. november 2012

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. 3. december 2012**. 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: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

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 inklusiv kommentarfelter, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de indlagte patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, 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 2012.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på syv hospitaler, seks ambulatorier og syv sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 61 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2012. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

De afholdte interviews 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 spørgsmål 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 patienter herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienters 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 9. august-31. oktober 2012 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 afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Patienterne indgår kun i stikprøven én gang. Har patienterne haft flere indlæggelser i inklusionsperioden, er det den seneste indlæggelse, der indgår i stikprøven. Patienter under et år er frasorteret på obstetriske afdelinger, såvel som patienter der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 14.233 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 8.440 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 51 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 2010 og 2011 begge år på 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 61 procent og 59 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	51%	100%
Køn		
Mand	46%	52%
Kvinde	54%	48%
Aldersgruppe		
Under 20 år	100%	100%
20-39 år	0%	0%
40-59 år	0%	0%
60-79 år	0%	0%
80 år eller derover	0%	0%

I Region Midtjylland gælder det for indlagte patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige. Endvidere er der en tendens til, at de ældre patienter, særligt dem over 60 år, er mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Disse tendenser er generelle, men dog særligt udtalt på spørgsmålene omhandlende personalet og det samlede indtryk.

På de spørgsmål, hvor køn og alder har en effekt på resultatet, kan dette have betydning for afdelingens resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan det således 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

Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)

"**Ja, i høj grad**", "**Ja, i nogen grad**", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke"¹

"**Virkelig godt**", "**Godt**", "Dårligt", "Virkelig dårligt"

"**Virkelig god**", "**God**", "Dårlig", "Virkelig dårlig"

"For meget", "**Passende**", "For lidt"

"**Ja, én kontaktperson**", "**Ja, flere kontaktpersoner**", "Nej"

"**Ja, før indlæggelsen**", "**Ja, mens jeg var indlagt**", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"

"**Meget tryk**", "**Tryk**", "Utryk", "Meget utryk"

"**Nej**", "Ja"

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 2010 og 2011 samt 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 2012. 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:

¹ 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 bedste og dårligste placerede afdeling
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		80		100%
Køn				
Mand		37		46%
Kvinde		43		54%
Aldersgruppe				
Under 20 år		80		100%
20-39 år		0		0%
40-59 år		0		0%
60-79 år		0		0%
80 år eller derover		0		0%
Skema udfyldt af				
Patienten		5		6%
Pårørende		72		94%
Modersmål				
Dansk		73		91%
Ikke dansk		7		9%
Indlæggelsesform				
Akut		78		98%
Planlagt		2		3%

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	66	1	7	73	5
Køn						
Mand	24	68	0	9	34	2
Kvinde	28	64	3	5	39	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	26	66	1	7	73	5
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	40	40	0	20	5	0
Pårørende	25	68	2	6	65	5
Modersmål						
Dansk	23	70	2	6	66	5
Ikke dansk	57	29	0	14	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	27	66	1	6	71	5
Planlagt	-	-	-	-	2	0

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	49	45	3	3	77
Køn					
Mand	43	51	0	6	35
Kvinde	55	40	5	0	42
Aldersgruppe					
Under 20 år	49	45	3	3	77
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	60	20	0	20	5
Pårørende	49	46	3	1	69
Modersmål					
Dansk	49	47	3	1	70
Ikke dansk	57	29	0	14	7
Indlæggelsesform					
Akut	51	44	3	3	75
Planlagt	-	-	-	-	2

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	13	59	23	5	78
Køn					
Mand	17	42	33	8	36
Kvinde	10	74	14	2	42
Aldersgruppe					
Under 20 år	13	59	23	5	78
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	40	40	0	20	5
Pårørende	11	59	26	4	70
Modersmål					
Dansk	8	61	25	6	71
Ikke dansk	57	43	0	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	13	59	22	5	76
Planlagt	-	-	-	-	2

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	26	69	5	0	80
Køn					
Mand	24	70	5	0	37
Kvinde	28	67	5	0	43
Aldersgruppe					
Under 20 år	26	69	5	0	80
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	40	60	0	0	5
Pårørende	25	69	6	0	72
Modersmål					
Dansk	26	68	5	0	73
Ikke dansk	29	71	0	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	26	71	4	0	78
Planlagt	-	-	-	-	2

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	-	-	-	-	1	0	78
Køn							
Mand	-	-	-	-	1	0	35
Kvinde	-	-	-	-	0	0	43
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	1	0	78
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	-	-	-	-	0	0	5
Pårørende	-	-	-	-	1	0	71
Modersmål							
Dansk	-	-	-	-	1	0	71
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	7
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	78
Planlagt	-	-	-	-	1	0	0

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	46	46	5	3	78
Køn					
Mand	49	46	3	3	37
Kvinde	44	46	7	2	41
Aldersgruppe					
Under 20 år	46	46	5	3	78
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	80	0	0	20	5
Pårørende	46	47	6	1	70
Modersmål					
Dansk	45	48	4	3	71
Ikke dansk	57	29	14	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	46	46	5	3	76
Planlagt	-	-	-	-	2

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	14	53	16	18	51	2
Køn						
Mand	14	50	14	23	22	0
Kvinde	14	55	17	14	29	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	14	53	16	18	51	2
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	2	1
Pårørende	13	54	17	17	48	1
Modersmål						
Dansk	15	51	17	17	47	2
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	14	52	16	18	50	2
Planlagt	-	-	-	-	1	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	20	61	19	79
Køn				
Mand	22	53	25	36
Kvinde	19	67	14	43
Aldersgruppe				
Under 20 år	20	61	19	79
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	40	60	0	5
Pårørende	18	62	20	71
Modersmål				
Dansk	21	61	18	72
Ikke dansk	14	57	29	7
Indlæggelsesform				
Akut	21	61	18	77
Planlagt	-	-	-	2

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (Omfatter kun patienter, som har været indlagt mere end TO døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	19	66	15	47
Køn				
Mand	20	60	20	15
Kvinde	19	69	13	32
Aldersgruppe				
Under 20 år	19	66	15	47
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	-	-	-	3
Pårørende	17	68	15	41
Modersmål				
Dansk	19	65	16	43
Ikke dansk	-	-	-	4
Indlæggelsesform				
Akut	20	67	13	46
Planlagt	-	-	-	1

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	39	55	5	0	38	1
Køn						
Mand	36	64	0	0	11	1
Kvinde	41	52	7	0	27	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	39	55	5	0	38	1
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	3	0
Pårørende	36	58	6	0	33	1
Modersmål						
Dansk	41	53	6	0	34	1
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	39	55	5	0	38	1
Planlagt	-	-	-	-	0	0

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	25	63	11	1	72	6
Køn						
Mand	26	65	6	3	31	4
Kvinde	24	61	15	0	41	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	25	63	11	1	72	6
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	40	40	0	20	5	0
Pårørende	23	65	12	0	65	5
Modersmål						
Dansk	26	62	11	2	65	6
Ikke dansk	14	71	14	0	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	26	61	11	1	70	6
Planlagt	-	-	-	-	2	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	92	6	78
Køn				
Mand	0	92	8	36
Kvinde	2	93	5	42
Aldersgruppe				
Under 20 år	1	92	6	78
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	0	80	20	5
Pårørende	1	93	6	70
Modersmål				
Dansk	0	94	6	71
Ikke dansk	14	71	14	7
Indlæggelsesform				
Akut	1	92	7	76
Planlagt	-	-	-	2

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	0	93	7	59	20
Køn					
Mand	0	92	8	25	11
Kvinde	0	94	6	34	9
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	93	7	59	20
20-39 år	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af					
Patienten	-	-	-	4	1
Pårørende	0	92	8	52	19
Modersmål					
Dansk	0	93	7	54	18
Ikke dansk	0	100	0	5	2
Indlæggelsesform					
Akut	0	93	7	57	20
Planlagt	-	-	-	2	0

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	61	32	4	3	74	3
Køn						
Mand	51	43	3	3	35	0
Kvinde	69	23	5	3	39	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	61	32	4	3	74	3
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	4	0
Pårørende	61	33	4	1	67	3
Modersmål						
Dansk	60	36	1	3	67	3
Ikke dansk	71	0	29	0	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	63	31	4	3	72	3
Planlagt	-	-	-	-	2	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	65	29	4	1	78	0
Køn						
Mand	58	36	3	3	36	0
Kvinde	71	24	5	0	42	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	65	29	4	1	78	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	4	0
Pårørende	65	31	3	1	71	0
Modersmål						
Dansk	66	30	4	0	71	0
Ikke dansk	57	29	0	14	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	66	29	4	1	76	0
Planlagt	-	-	-	-	2	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	31	54	13	3	78	0
Køn						
Mand	31	51	17	0	35	0
Kvinde	30	56	9	5	43	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	31	54	13	3	78	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	20	60	20	0	5	0
Pårørende	30	56	11	3	70	0
Modersmål						
Dansk	28	55	14	3	71	0
Ikke dansk	57	43	0	0	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	30	54	13	3	76	0
Planlagt	-	-	-	-	2	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	54	36	9	1	78	1
Køn						
Mand	42	44	11	3	36	0
Kvinde	64	29	7	0	42	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	54	36	9	1	78	1
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	60	20	0	20	5	0
Pårørende	53	37	10	0	70	1
Modersmål						
Dansk	55	37	7	1	71	1
Ikke dansk	43	29	29	0	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	54	36	9	1	76	1
Planlagt	-	-	-	-	2	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	42	42	8	9	77	1
Køn						
Mand	31	49	9	11	35	1
Kvinde	50	36	7	7	42	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	42	42	8	9	77	1
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	60	0	20	20	5	0
Pårørende	39	45	7	9	69	1
Modersmål						
Dansk	43	43	7	7	70	1
Ikke dansk	29	29	14	29	7	0
Indlæggelsesform						
Akut	41	41	8	9	75	1
Planlagt	-	-	-	-	2	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	87	13	78
Køn			
Mand	89	11	35
Kvinde	86	14	43
Aldersgruppe			
Under 20 år	87	13	78
20-39 år	-	-	0
40-59 år	-	-	0
60-79 år	-	-	0
80 år eller derover	-	-	0
Skema udfyldt af			
Patienten	80	20	5
Pårørende	87	13	70
Modersmål			
Dansk	87	13	71
Ikke dansk	86	14	7
Indlæggelsesform			
Akut	87	13	76
Planlagt	-	-	2

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	0	44	56	0	9	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	3	1
Kvinde	0	67	33	0	6	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	0	44	56	0	9	1
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	1	0
Pårørende	0	50	50	0	8	1
Modersmål						
Dansk	0	50	50	0	8	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	0	44	56	0	9	1
Planlagt	-	-	-	-	0	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	57	19	19	5	75	4
Køn						
Mand	56	22	14	8	36	1
Kvinde	59	15	23	3	39	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	57	19	19	5	75	4
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	4	1
Pårørende	56	19	19	6	68	3
Modersmål						
Dansk	61	17	19	3	70	3
Ikke dansk	0	40	20	40	5	1
Indlæggelsesform						
Akut	58	18	19	5	73	4
Planlagt	-	-	-	-	2	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	24	62	5	10	21	2	55
Køn							
Mand	22	78	0	0	9	0	28
Kvinde	25	50	8	17	12	2	27
Aldersgruppe							
Under 20 år	24	62	5	10	21	2	55
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	-	-	-	-	1	0	4
Pårørende	16	68	5	11	19	2	49
Modersmål							
Dansk	24	62	5	10	21	2	49
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	6
Indlæggelsesform							
Akut	25	60	5	10	20	2	54
Planlagt	-	-	-	-	1	0	1

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	56	37	4	4	79
Køn					
Mand	56	36	6	3	36
Kvinde	56	37	2	5	43
Aldersgruppe					
Under 20 år	56	37	4	4	79
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	80	20	0	0	5
Pårørende	54	38	4	4	71
Modersmål					
Dansk	56	38	3	4	72
Ikke dansk	57	29	14	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	56	38	4	3	77
Planlagt	-	-	-	-	2

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 (før/under)	Nej, fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	%	%	n	n
Alle	5	42	4	49	55	23
Køn						
Mand	8	50	4	38	26	9
Kvinde	3	34	3	59	29	14
Aldersgruppe						
Under 20 år	5	42	4	49	55	23
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	4	1
Pårørende	4	41	4	51	49	21
Modersmål						
Dansk	2	43	4	51	49	22
Ikke dansk	33	33	0	33	6	1
Indlæggelsesform						
Akut	6	41	4	50	54	23
Planlagt	-	-	-	-	1	0

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	11	89	0	0	27	1
Køn						
Mand	7	93	0	0	15	1
Kvinde	17	83	0	0	12	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	11	89	0	0	27	1
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	3	0
Pårørende	4	96	0	0	23	1
Modersmål						
Dansk	4	96	0	0	24	0
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Indlæggelsesform						
Akut	12	88	0	0	26	1
Planlagt	-	-	-	-	1	0

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	35	59	1	5	78
Køn					
Mand	34	60	3	3	35
Kvinde	35	58	0	7	43
Aldersgruppe					
Under 20 år	35	59	1	5	78
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	80	0	20	0	5
Pårørende	30	64	0	6	70
Modersmål					
Dansk	34	59	1	6	71
Ikke dansk	43	57	0	0	7
Indlæggelsesform					
Akut	34	61	1	4	76
Planlagt	-	-	-	-	2

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	48	43	5	4	79
Køn					
Mand	42	47	6	6	36
Kvinde	53	40	5	2	43
Aldersgruppe					
Under 20 år	48	43	5	4	79
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	40	60	0	0	5
Pårørende	48	42	6	4	71
Modersmål					
Dansk	50	43	6	1	72
Ikke dansk	29	43	0	29	7
Indlæggelsesform					
Akut	48	43	5	4	77
Planlagt	-	-	-	-	2

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	38	63	0	0	8	2	67
Køn							
Mand	-	-	-	-	4	1	30
Kvinde	-	-	-	-	4	1	37
Aldersgruppe							
Under 20 år	38	63	0	0	8	2	67
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	-	-	-	-	2	0	3
Pårørende	33	67	0	0	6	2	61
Modersmål							
Dansk	17	83	0	0	6	2	62
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	5
Indlæggelsesform							
Akut	38	63	0	0	8	2	66
Planlagt	-	-	-	-	0	0	1

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	29	45	13	13	31	49
Køn						
Mand	36	43	14	7	14	23
Kvinde	24	47	12	18	17	26
Aldersgruppe						
Under 20 år	29	45	13	13	31	49
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	4	1
Pårørende	30	41	15	15	27	45
Modersmål						
Dansk	25	46	14	14	28	45
Ikke dansk	-	-	-	-	3	4
Indlæggelsesform						
Akut	30	47	10	13	30	48
Planlagt	-	-	-	-	1	1

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	47	42	5	5	19	59
Køn						
Mand	45	45	0	9	11	26
Kvinde	50	38	13	0	8	33
Aldersgruppe						
Under 20 år	47	42	5	5	19	59
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	3	2
Pårørende	47	47	7	0	15	55
Modersmål						
Dansk	47	47	6	0	17	55
Ikke dansk	-	-	-	-	2	4
Indlæggelsesform						
Akut	47	42	5	5	19	57
Planlagt	-	-	-	-	0	2

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	37	49	7	7	73	6
Køn						
Mand	38	50	3	9	32	4
Kvinde	37	49	10	5	41	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	37	49	7	7	73	6
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	40	40	0	20	5	0
Pårørende	35	52	8	6	66	5
Modersmål						
Dansk	36	52	6	6	67	5
Ikke dansk	50	17	17	17	6	1
Indlæggelsesform						
Akut	37	49	7	7	71	6
Planlagt	-	-	-	-	2	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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 37. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			14
Kommunikation og information			3
Kontaktperson			2
Kvalitet i behandling			9
Pleje			3
Relationer til personale			3
Ventetid			1

Børneafdeling

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

ID	Kommentarer - Børne Senge Herning	Samlet indtryk
4	Jeg var indlagt med et []barn med astmatisk bronkitis. Modtagelsen på afdelingen og behandlingen med forstøver gik virkelig godt, men derefter var der lang ventetid uden information. Så efter fem timer vidste jeg ikke, om vi skulle indlægges eller hjem, og [det var sent om aftenen]. Sengen, som der var på stuen, som vi var på, var til et større barn. Så han kunne ikke finde ro i den. Og først da jeg spurgte om vi skulle blive eller køre hjem og komme tilbage næste dag (for nu mente jeg snart, at han skulle have ro og søvn), så blev vi indlagt, og fik en seng, der passede til hans størrelse.	Godt
10	Min søn blev henvist til afdelingen gennem lægevagten.	Virkelig godt
17	Synes, at sygeplejerskerne var gode til hele tiden at fortælle, hvornår der skulle ske noget, og hvor lang ventetid der var.	Virkelig godt
18	Vi blev indlagt gennem vagtlægen [].	Virkelig godt
19	Der er tydeligvis mange flaskehalse i systemet og set udefra, virker det ufatteligt, så ineffektivt systemet er indrettet. Vi kom ind med en banal sygdom, som de erfarne sygeplejersker har 100 procent styr på. Derfor virker det helt ubegribeligt, at vi venter [til sent om aftenen], før [lægen] kan beslutte, hvad der må gøres. Skal det fungere sådan??	Virkelig godt
26	Der gik tre til fire timer, fra vi var ankommet til afdelingen, til vi fik at vide, om de rent faktisk ville indlægge os eller ej. Den første time var ren ventetid, inden vi talte med den første person.	Godt
28	Var indlagt på et meget lille værelse med madras på gulvet. Det var svært, fordi jeg har dårlig ryg.	Godt
29	Vi blev indlagt med vores datter efter at have været hos egen læge med feber osv.	Virkelig godt
32	Vi har ikke oplevet ventetid.	Godt
33	Blev indlagt med ambulance.	Virkelig godt
35	Henvist ved konsultation ved lægevagt.	Godt
36	Kort ventetid!	Godt
38	Meget lang ventetid. Den ene dag fik vi at vide, der var ventetid pga. akutte patienter. Næste dag, vi kom, fik vi ingen information. Ventede henholdsvis fem og fire timer i børnemodtagelsen og ikke på en stue men i venteværelset.	Godt
39	Imødekommende og "handlingsparat" personale!	Virkelig godt

Børneafdeling

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Børne Senge Herning	Modtagelsen
3	Det virkede som om, de havde glemt os! Vi fik anvist en sofa og sad så og ventede en time, indtil vi selv henvendte os igen!	Virkelig dårlig
8	Sad i venteværelset i fire timer med et spædbarn, og ingen kunne løbende fortælle os, hvor længe vi skulle vente. Vi måtte bare være tålmodige, fik vi at vide. Størstedelen af tiden var der kun os i venteværelset, så det tydede ikke på, at der var voldsomt travlt. Ingen henvendte sig til os i de fire timer.	Virkelig dårlig
15	Personalet var søde og rare. NN (min søn) kastede meget op, så sygeplejerskerne fandt hurtigt en seng til ham, så vi ikke skulle sidde på gangen med hovedet i en brækspand, og det var rart!	God
17	Jeg manglede noget information omkring spisetider.	God
19	Blev godt modtaget af en sygeplejerske, som hurtigt satte en behandling i gang, som klart forbedrede NNs tilstand. Men mere ansvar end det havde hun desværre ikke.	Virkelig god
23	"Sæt jer lige ind i venteværelset, så finder vi ud af det." Vi var i forvejen blevet oplyst om, at der skulle tages blodprøver klokken 13.15, fordi laboranterne kom til afdelingen klokken 13. Disse oplysninger kendte personalet i modtagelsen intet til. Ej heller, at tryllecreme var påført hjemmefra og aftalt fjernet klokken 13. Venligt, men virkelig dårligt forberedt.	Dårlig
27	Man kunne dog godt gøre det tydeligere, hvor man skal henvende sig. Det er ikke så nemt at gennemskue.	God
29	En sød sygeplejerske og en grundig og lydhør læge, der tilmed var frisk og lige mødt på arbejde.	Virkelig god
30	Meget imødekommende. Gav mig (mor) lov til at gå ud og sætte skilt i bilen, imens en holdte øje med min søn. Super flot.	Virkelig god
32	Første gang vi var indlagt, manglede vi den første nat en forstående medarbejder, som vidste, at begge parter havde brug for at være der om natten. Det skete først anden nat, hvor vi fik at vide, at der var et andet rum, en af os kunne sove i.	God
34	I yder en god service.	Virkelig god
36	Behagelig modtagelse!	God
37	Rigtig søde sygeplejersker og læger. Hurtige til at opstarte behandling.	Virkelig god
39	Åbenhed og fleksible.	Virkelig god

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

ID	Kommentarer - Børne Senge Herning	Fejlhåndtering
✎ 2	Første gang blev personalet sure over, at begge forældre ville sove på gulvet. Vi var helt nye og anede intet. Vi ville selvfølgelig køre hjem senere på natten, hvis der kom flere indlæggelser. Vi fik ikke meget at vide om bronkitis, og derfor endte vi med at blive indlagt igen ugen efter. Dårlig information.	Uoplyst
✎ 5	En læge ordinerede en slags medicin. En anden læge ordinerede en anden slags medicin.	Dårligt
✎ 8	Personalet havde ikke styr på mit barns navn, og jeg oplevede flere gange, at de skemaer, vi skulle udfylde, var med forkert navn. Så begyndte efterhånden at spekulere på, om de overhovedet havde styr på, hvem der var hvem.	Dårligt
✎ 19	Min søn skulle have maske [flere gange om dagen]. Han skulle have [tidligt om morgenen], og det fik han kun, fordi jeg selv stod op og gav ham. Det er som om, det nogle gange går galt i "vagtskiftetiden".	Dårligt
✎ 20	Forskellige svar og beslutninger fra læger og personale. Først anden læge fandt ud af, at det var lungebetændelse. Først der et røntgen.	Godt
✎ 23	Logistikfejl, der ikke havde betydning for patienten. Der var jo trods alt kun tale om en blodprøve.	Dårligt
✎ 24	Drop i hånden fungerede ikke.	Godt
✎ 29	Den sidste dag skulle min datter have taget en blodprøve i fingeren. Det var meget svært at få blodet ud og det viste sig, at den lille beholder var for gammel og ikke ville trække blodet, som den skulle. Det var i hvert fald det, som jeg fik at vide. Det endte med en blodprøve i armen uden mulighed for tryllecreme. Øv.	Dårligt
✎ 36	Meget forvirring omkring stuegang.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

Børneafdeling

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?







ID	Kommentarer - Børne Senge Herning	Samlet indtryk
1	Generelt har der under hele patientens sygeforløb, [fra den ene afdeling til den anden], været meget ventetid og utrolig dårlig information. Det har været et rent mareridt.	Godt
3	Alt i alt var det rigtig godt! Det trækker dog ned, at man kan finde på at vække [et barn om natten] uden at vække barnets mor, som vågnede ved, at barnet græd, fordi personalet var ved at sætte slange til drop!	Virkelig godt
5	Lægen gav moderen skylden.	Virkelig dårligt
7	Den sidste nat vi var på sygehuset, blev vi flyttet til en anden stue for at være sikre på, vi forblev alene, da min [pårørende] ikke sov godt. Det var en meget lille stue. Men vi blev vækket [] om natten, da der skulle [andre] ind på den lille stue. Mit problem er ikke, at det skete, men at personalet lovede mig, vi fik stuen alene. De skulle have været ærlige og sagt, at det kan ske, der kommer andre ind på stuen.	Godt
8	Hele vejen igennem fik personalet mig til at føle mig som en virkelig dårlig mor, hvilket jeg synes var helt urimeligt, da jeg bare kom for at få mit barn undersøgt ordentligt efter råd fra egen læge. Barnet, det drejer sig om, er mit andet barn. Både min mand og jeg har gode jobs og eget hus osv. osv. Men trods de, blev vi behandlet som sociale tilfælde. Jeg var dybt rystet! Er meget, meget skuffet over vores sygehushæsen og overvejer kraftigt at klage til patientklagerådet.	Virkelig dårligt
11	Det har været fantastisk, som forældre, at være indlagt, når man er blandt så dygtigt et personale, som både formår at være der for børnene og for forældre i et meget hårdt forløb. Deres smil smitter :) De viser en oprigtig interesse og gør alt for, at alt skal være godt.	Virkelig godt
14	Var indlagt med sygt barn, der sov dårligt og havde sovet dårligt [flere] uger forinden. Ville have ønsket, vi kunne få en enestue, så vi ikke holdt de andre på stuen vågne hele natten og kunne sove om dagen, når vi trængte.	Godt
20	Der er meget forskel på personalets empati.	Godt
21	Personalet tog sig godt af os som forældre :-)	Virkelig godt
23	Én sygeplejerske oplyser, at blodprøven skal analyseres hen over natten. En anden beder os om at sætte os ind i venteværelset og vente på svar vedrørende den pågældende blodprøve. Det var [om eftermiddagen]. Der kunne vi så have siddet hele natten. Vi spurgte en anden sygeplejerske, og hun sagde, at vi bare kunne gå hjem. Hun fulgte op med: "Så må vi lige se, hvordan vi kan få fat på jer." Hvorfor ikke aftale det med os, når vi nu har oplyst alle kontaktinformationer? Virkelig dårlig kommunikation!	Dårligt
24	For mange forskellige sygeplejersker. Skulle selv forklare behandlingsforløbet.	Godt
26	Det var lidt som om, vi blev puttet i en "kasse" og så blev alt andet lagt til side. Senere begyndte de så at undersøge for andre ting, som forlængende opholdet. Det kunne have været startet med det samme.	Godt
29	Det var så rart at have en fast kontaktperson i dagtimerne. Vi havde en sød sygeplejerske NN, og vi følte, at han nærmest var der hele weekenden. Det var trygt både for min datter og for os forældre. Også en fin modtagelse af både læge og sygeplejerske. Grundig undersøgelse. Lydhør overfor symptomer, bekymringer osv.	Virkelig godt
33	Synes, at alle tog virkelig godt imod mig.	Virkelig godt
38	Var indlagt, fordi vi afventede svar på dyrkning.	Godt

Børneafdeling

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

ID	Kommentarer - Børne Senge Herning	Samlet indtryk
8	Jeg skulle selv finde ud af, hvordan jeg fandt mad til min baby. Der var ingen, der gav en "rundvisning" for at hjælpe godt i gang.	Virkelig dårligt
16	Modtog intet skriftligt.	Virkelig godt
20	Afhang meget af, hvilket personale der var på job.	Godt
29	På et tidspunkt var der stuegang med [en læge], og det var ikke nemt at forstå ham. For det første [var det svært at forstå ham], og for det andet var det latinske betegnelser. Efter sådan en stuegang står man noget forvirret tilbage.	Virkelig godt
34	Det er dårligt, at vi først efter [flere] indlæggelser får at vide, at man kan få mundsvamp af medicinen, hvis man ikke skyller munden.	Godt

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

ID	Kommentarer - Børne Senge Herning	Samlet indtryk
 2	Sygeplejerske og vagtlæge snakkede om priktest. Patienten er for ung, finder vi ud af efter besøg ved ørelæge. Vi venter og ser hans behov.	Uoplyst
 8	Jeg bad selv om, at min baby og jeg blev udskrevet efter ca. et døgn, da jeg ikke kunne se nogen grund til at blive. Jeg fik ikke hjælp af personalet, så jeg kunne lige så godt være hjemme.	Virkelig dårligt
 18	Jeg var indlagt med min datter weekenden over ([fem dage]), og til at starte med havde vi stuen for os selv, men det sidste døgn lå der andre på stuen. Jeg VED, at det ikke er noget, afdelingen kan gøre noget ved, men det betyder meget for os indlagte (både mor og barn), at der er ro til at komme ovenpå igen. Det er der ikke på samme måde, når børn og maskineri (IV maskine) "skriger" på skift.	Virkelig godt
 29	Vi blev udskrevet sidst på eftermiddagen og får at vide, at vi skal henvende os på et apotek og få noget bestemt penicillin. Det gør vi, og apotekeren siger, at det pågældende penicillin er der ikke mange apoteker, der har på lager. De er søde og ringer til afdelingen, men jeg må vente, til en læge ringer tilbage til apoteket. Vi får at vide i telefonen, at det er sket flere gange den dag. Det er ikke smart at blive udskrevet til ingenting så tæt på lukketid.	Virkelig godt
 35	God information om det der skal ske efterfølgende.	Godt
 39	Blev ved udskrivning informeret om, at vi ville blive indkaldt til ambulatorieforløb. Nu to en halv måned senere har vi fortsat intet hørt derfra.	Virkelig godt

Børneafdeling

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

ID	Kommentarer - Børne Senge Herning	Samlet indtryk
1	Vi boede til sidst på et meget koldt værelse, som var utroligt snavset. Ikke så godt, når man har et meget sygt barn med vejrtrækningsproblemer. [Fysiske rammer]	Godt
2	Informationer gives videre ved vagtskifte. Tildeling af en sygeplejerske: OK i hendes arbejdstid, men derefter forvirring. STOR ros til super sød sygeplejerske NN. Flere informationer ved første indlæggelse, tak. Det kunne havde sparet os for anden omgang? [Kommunikation og information, Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
3	Vi var heldige med at få "hjørnestuen" med kun to indlagte og god plads til en seng til forældreovernatning. Nogle stuer virkede overfyldte med børn.	Virkelig godt
4	Der er ikke meget plads med to syge børn og to forældre på en stue. Uvished om indlæggelse eller hjemsendelse. Ellers var alt rigtig godt. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
6	At de gør rent ret tit, er særligt godt :-). Selvom de har travlt, er de altid imødekomende. Stor ros til personalet. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
7	Når man har små børn, kan det godt være et problem, at badeværelset er i den anden ende af afdelingen. Når man kun er to, hvem bliver så ved barnet? [Fysiske rammer]	Godt
8	Da vi blev indlagt, fik vi en stue med en seng til min baby, men ingen til mig. Jeg måtte tage en madras og ligge på gulvet, fik jeg besked på. Jeg havde brug for en seng, da jeg ammer min baby liggende om natten, og fik da også overtalt personalet til at få en. Der var ikke særligt gode pusleforhold på afdelingen. På stuen måtte jeg pusle i barnesengen. Der var ingen steder, hvor jeg kunne gå på toilet og i bad "sammen med" barnevognen, hvilket betød, at jeg ikke havde noget sted at gøre af mit barn så længe. [Fysiske rammer]	Virkelig dårligt
9	Vores datter var indlagt med [infektion] og væskemangel. Vi manglede information omkring, hvad der skulle ske, og hvornår der skulle ske noget. Hendes betændelsestilstand blev først opdaget efter [flere] dages indlæggelse, hvilket ikke var tilfredsstillende. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
10	Jeg vil gerne takke alle dygtige sygeplejersker, der passede [patienten] under indlæggelsen. Især en sød sygeplejerske, der flyttede os til en privat stue [af hensyn til], at [patienten] ikke ville spise eller drikke, når der var folk på stuen. Hun flyttede os med det samme. Stor tak. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
11	Når man ligger på et fire personers værelse, ville det være rart med et forhæng i loftet at trække for ved sovetid. Så er det nemmere for barnet at finde ro :-)	Virkelig godt
12	Det var et rigtig dejligt sted at opholde sig sammen med sit barn, når det nu skulle være! Personalet er meget professionelle og ved, hvad de har med at gøre. De er utroligt gode til at gøre børnene trygge ved situationen, hvilket er alfa og omega, når det handler om små børn. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
13	Ingen seng til forældre. Forældrene skulle ligge på madras. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
14	Ville dog virkelig, virkelig gerne have haft ensengsstue. Det var første gang, at jeg som mor [] har været indlagt med et sygt barn. Personalet var engageret og meget søde. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
14	Indlagt med et sygt barn på en flersengsstue er ikke behageligt. Barnet og forældrene er trætte, bliver vækket hver fjerde time for medicin, blodprøver m.m., og så bliver man, når man	Godt

	endelig falder i søvn, vækket af de andre syge børn, forældre, telefoner m.m. Enkeltværelse med syge småbørn ville være ønskeligt. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	
✎ 18	Super godt legerum! Det kunne være rart, hvis der var toilet på stuen, da det kan være svært at nå på wc med [et lille barn], der har diarre, når man skal tværs gennem afdelingen med IV-stativ. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 22	Det virker ikke særligt passende, at børn, der er syge, ligger på stue med andre, så de forstyrrer hinanden. Men ved godt, der var nogen, det var værre for.	Godt
✎ 23	De var rigtig søde, men dårligt forberedt. Og virkede aldeles uvidende om den aktuelle sygdom []. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
✎ 25	Det eneste, jeg synes, der kunne gøres bedre, var toilettet og badet. Der var ikke særligt gode forhold. Gammelt, slidt og for få muligheder. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 29	Det var meget trygt at have den samme kontaktperson, næsten indtil vi blev udskrevet, og vi fik en fin og grundig modtagelse. Min datter har []allergi, og det var synd for hende, at der kun var brød til eftermiddagskaffe og ikke kage, som de andre børn fik. Hun havde heller ikke så mange valgmuligheder til middagsmad, som de andre børn. Der var kun en bestemt tallerken til hende. [Kontaktperson, Pleje]	Virkelig godt
✎ 31	- Det kan være meget generende, at urolige og syge børn skal dele stue netop på et tidspunkt, hvor de har brug for ro. - Der bør være en rigtig mor/far-seng på alle stuer i stedet for madrasser. Haft en seng ved en af vores indlæggelser. SKØNT! [Fysiske rammer]	Godt
✎ 33	Jeg havde det rigtig godt og følte, at de gjorde alt for at hjælpe mig! [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 34	Der kan godt være noget mere varieret baby-/børnemad i stedet for det samme hver dag. Det er godt, at der er Røde Kors-damer og klovne på afdelingen. Legerummet er rigtig godt. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
✎ 36	Sengeforhold for pårørende var MEGET dårlige. Puderne er flade som pandekager! [Fysiske rammer]	Godt
✎ 37	Utætte vinduer på stuerne, det trækker. Ikke så smart til syge børn. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 38	Forkorte ventetiden. Rigtig dygtige sygeplejersker, som var godt inde i forløbet. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
✎ 39	Der kunne gøres meget mere ud af forholdene i legestuen. Mangel på alderssvarende legetøj! Mangler i høj grad pædagoger! [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	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 afdeling². 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. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

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

