

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afdelingsrapport for indlagte patienter på**

**Børneafdelingen**

**Hospitalsenhed Midt**

**13-04-2014**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

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

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

## 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.....	35
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	39
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	43
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	81
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	91
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

Fra oktober til december 2013 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden 9. august-31. oktober 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	148
Besvarelser fra afdelingens patienter:	66
Afdelingens svarprocent:	45%

### **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).



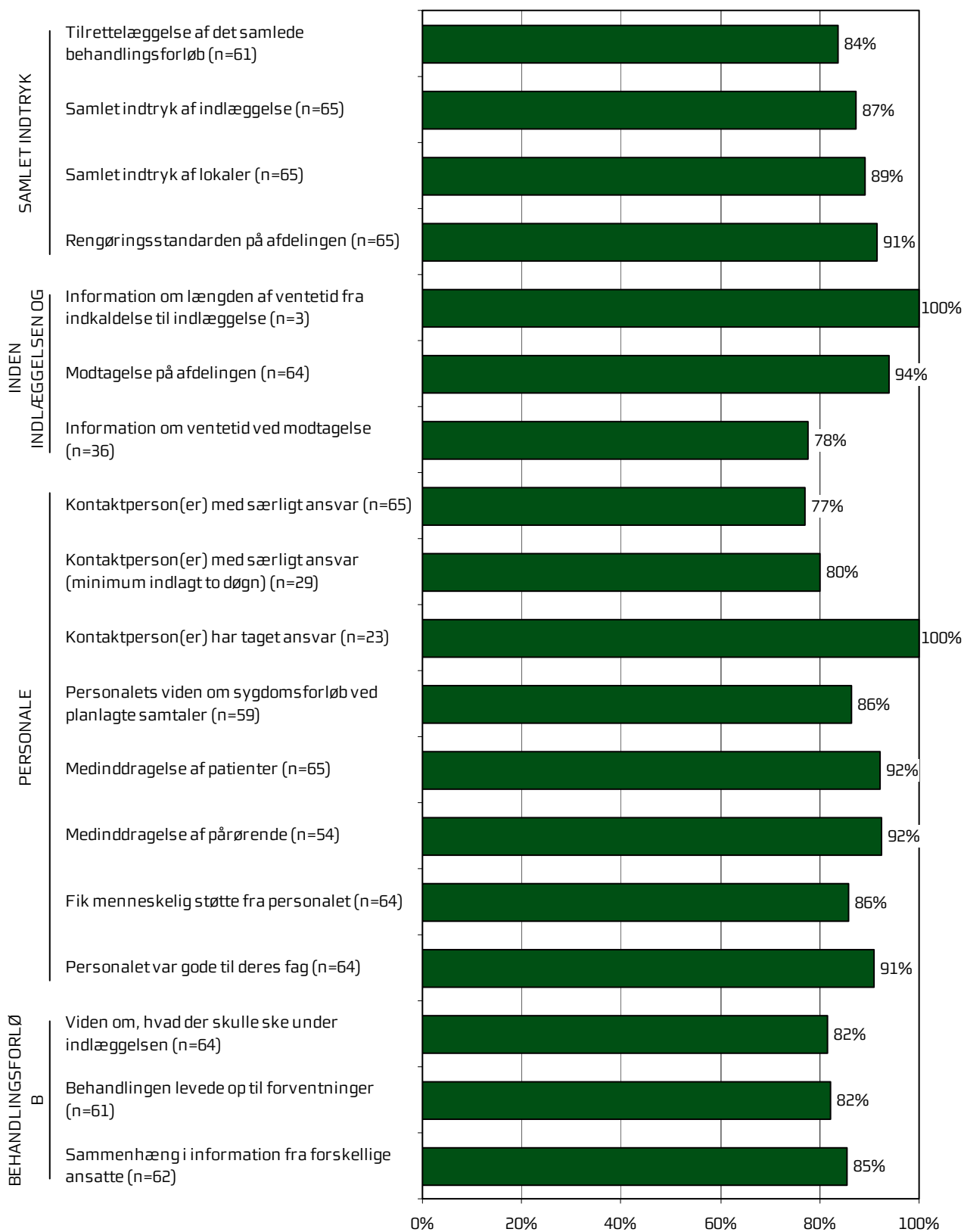


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

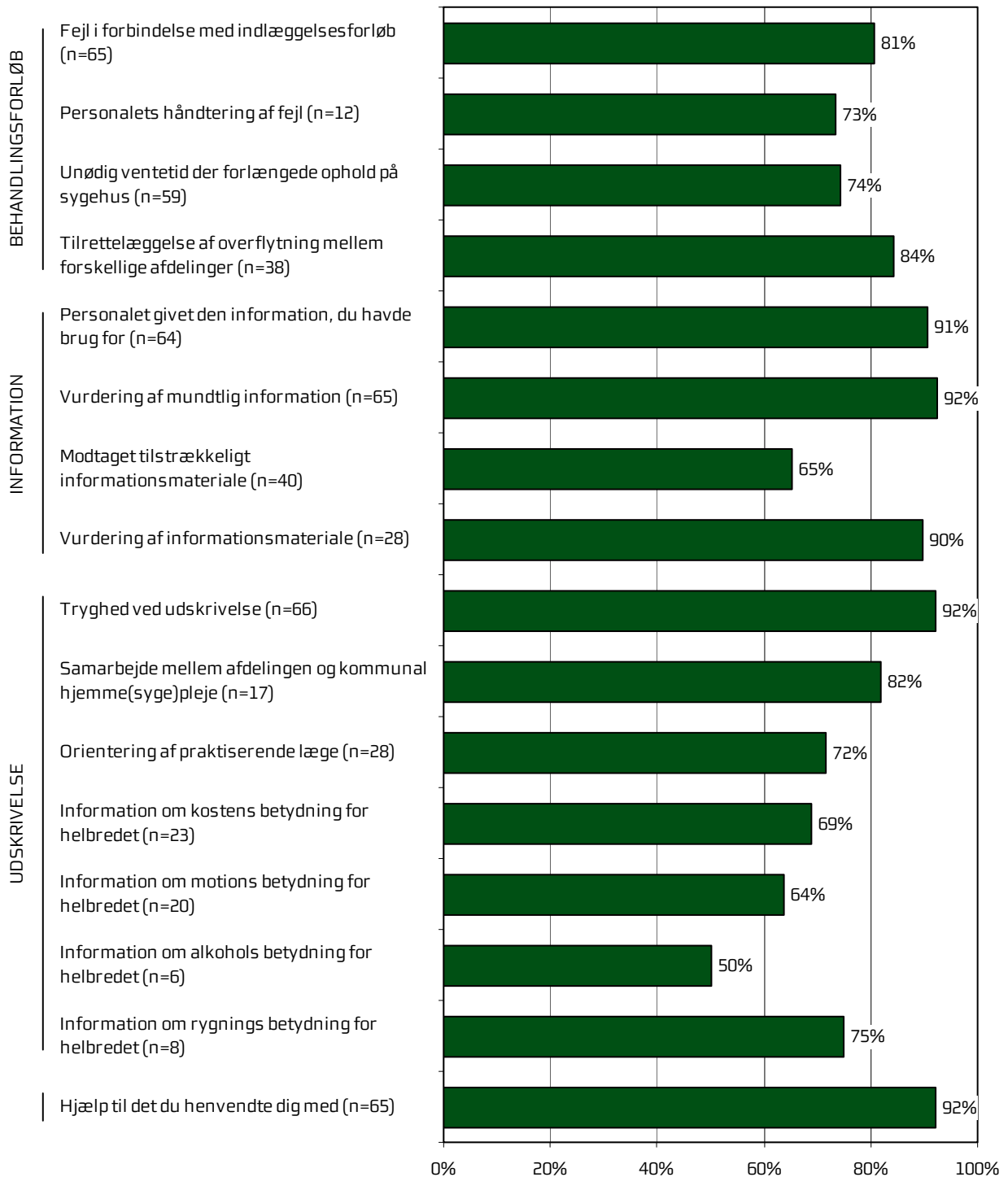
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013.

2012-tallet er for: Ingen sammenligning

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

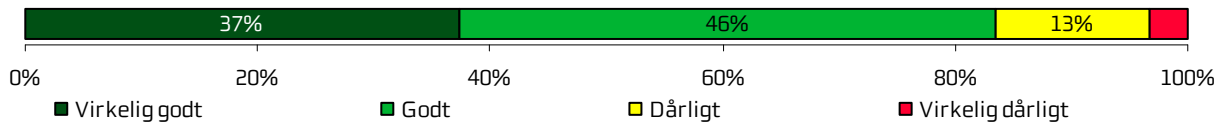
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

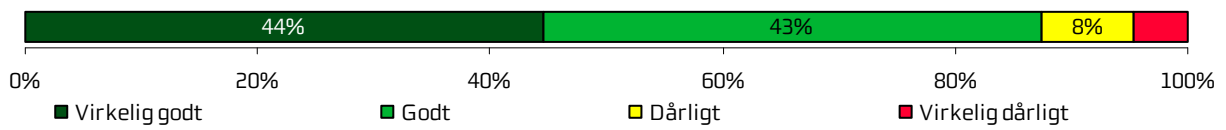
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

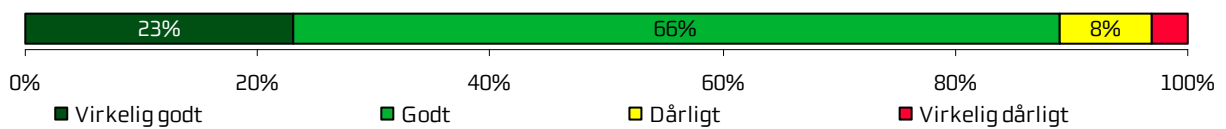
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=61)



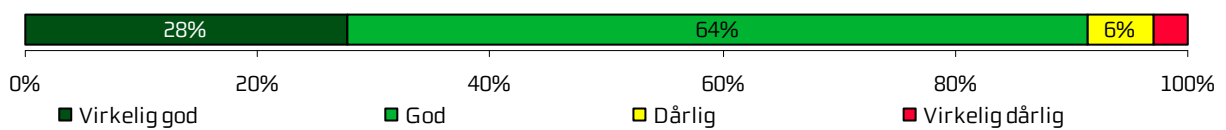
Samlet indtryk af indlæggelse (n=65)



Samlet indtryk af lokaler (n=65)



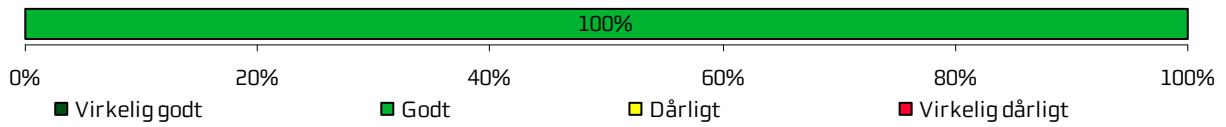
Rengøringsstandard på afdelingen (n=65)



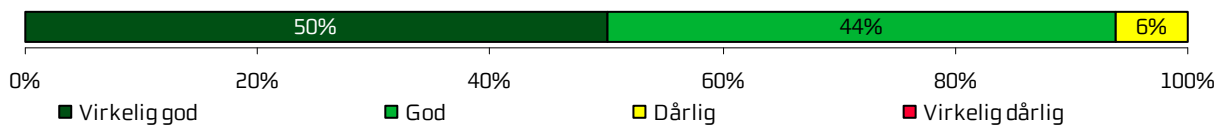
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	84 %	-	-	99 % *	89 %	93 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	87 %	-	-	98 % *	90 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	89 %	-	-	97 % *	88 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	91 %	-	-	97 %	89 %	92 %

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

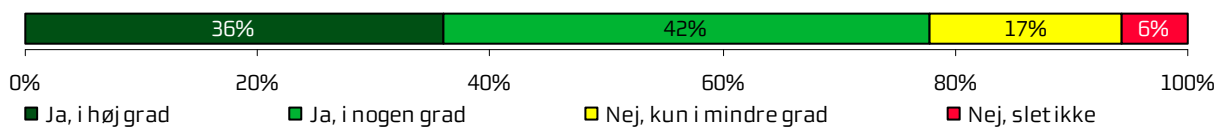
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=3)



Modtagelse på afdelingen (n=64)



Information om ventetid ved modtagelse (n=36)

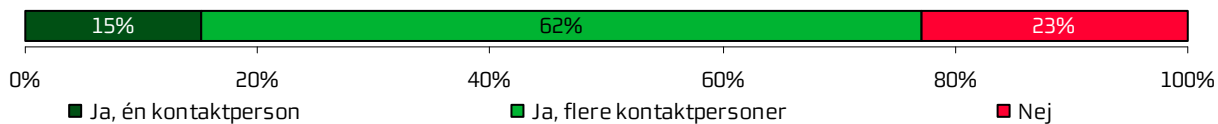




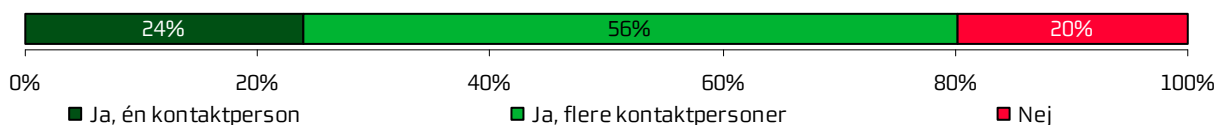
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	-	-	98 % *	88 % *	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	94 %	-	-	100 %	95 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	78 %	-	-	83 %	57 % *	71 % *

## Personale

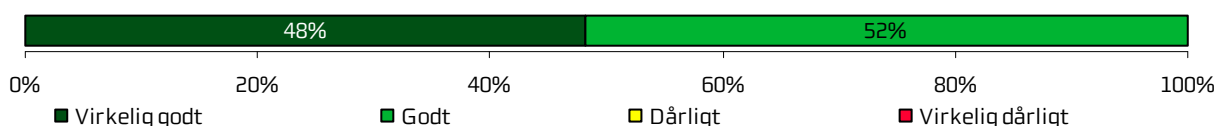
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=65)



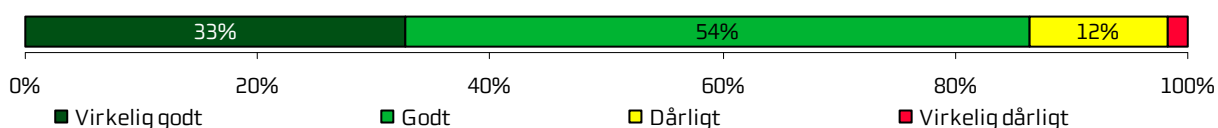
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=29)



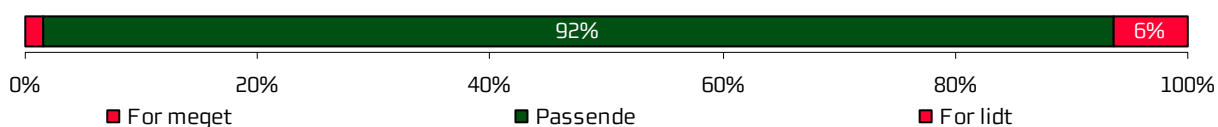
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=23)



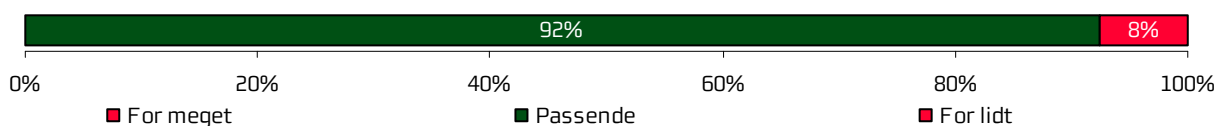
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=59)



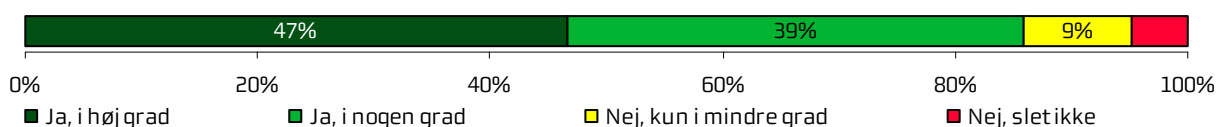
Medinddragelse af patienter (n=65)



Medinddragelse af pårørende (n=54)



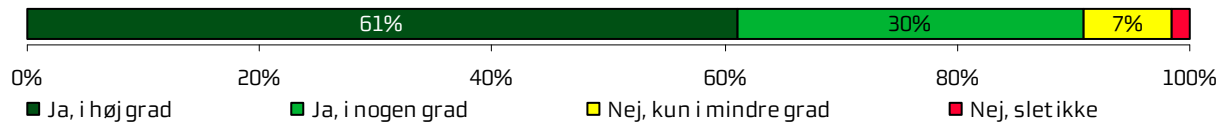
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=64)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	77 %	-	-	89 % *	79 %	83 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	80 %	-	-	88 %	77 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	99 %	96 % *	97 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	86 %	-	-	98 % *	87 %	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	92 %	-	-	96 %	83 % *	88 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	92 %	-	-	96 %	82 % *	86 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	86 %	-	-	98 % *	89 %	93 %

### *Personale (fortsat)*

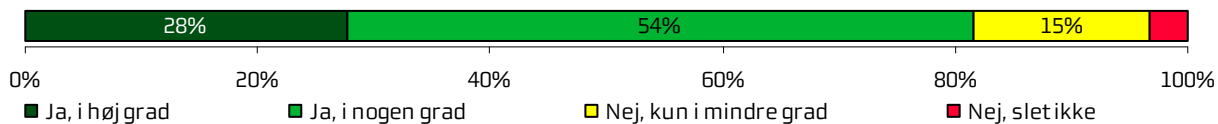
Personalet var gode til deres fag (n=64)



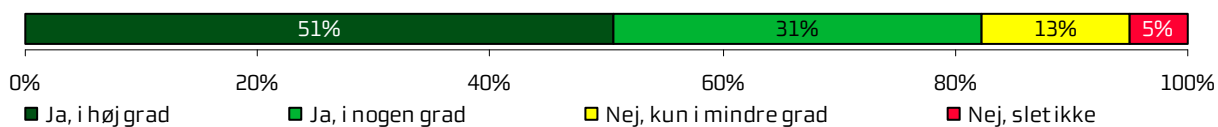
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	91 %	-	-	99 % *	95 %	97 %

## Behandlingsforløb

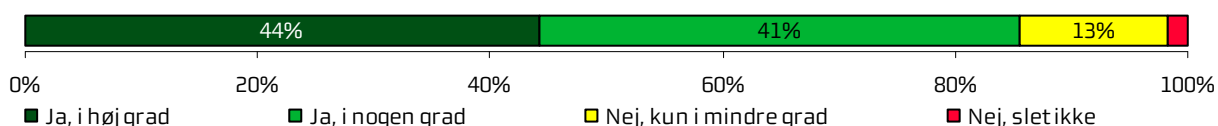
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=64)



Behandlingen levede op til forventninger (n=61)



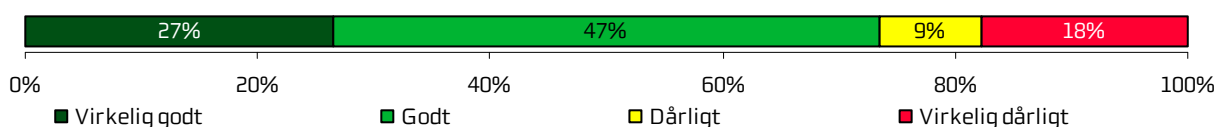
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=62)



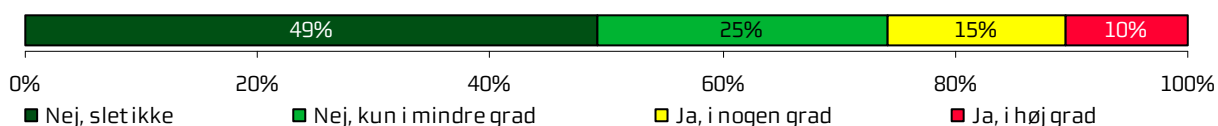
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=65)



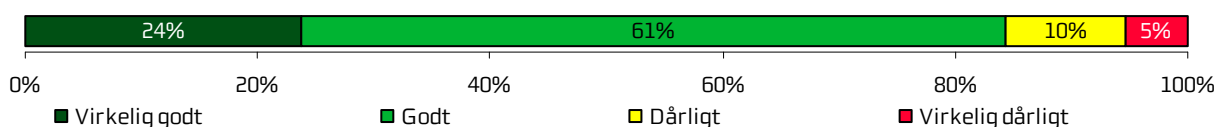
Personalets håndtering af fejl (n=12)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=59)



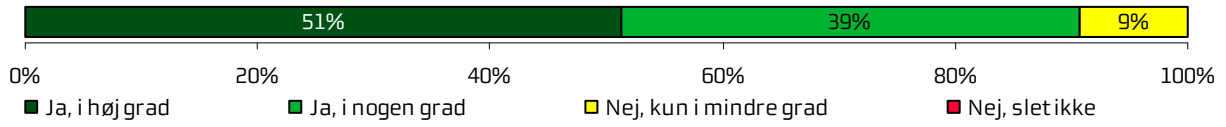
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=38)



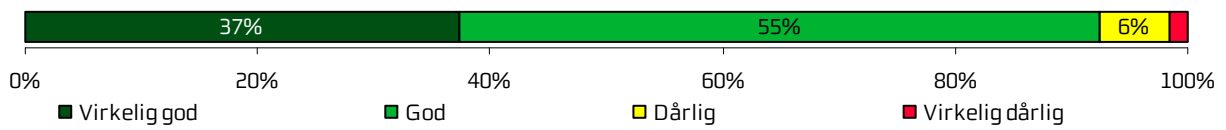
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	82 %	-	-	97 % *	78 %	87 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	82 %	-	-	96 % *	81 %	90 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	85 %	-	-	96 % *	82 %	89 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	81 %	-	-	91 % *	82 %	87 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	73 %	-	-	83 %	51 %	67 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	74 %	-	-	94 % *	76 %	84 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	84 %	-	-	95 %	86 %	90 %

## Information

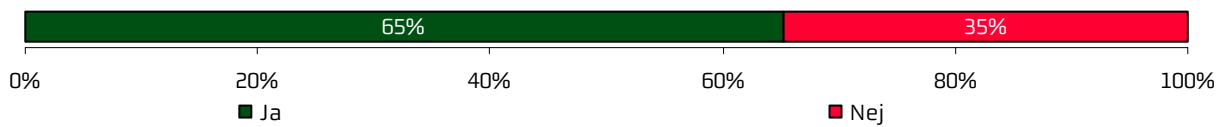
Personalet givet den information, du havde brug for (n=64)



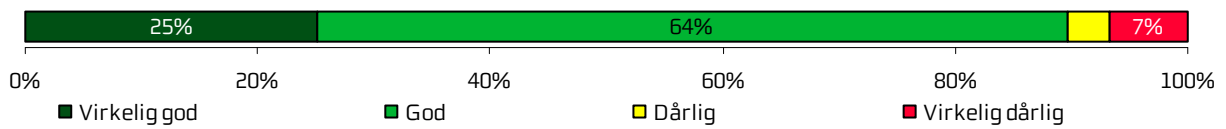
Vurdering af mundtlig information (n=65)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=40)



Vurdering af informationsmateriale (n=28)

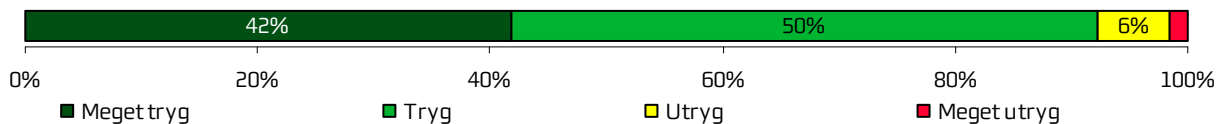




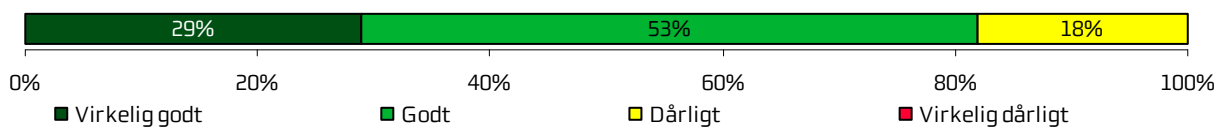
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	91 %	-	-	96 %	86 %	91 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	92 %	-	-	97 %	89 %	93 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	65 %	-	-	95 % *	67 %	79 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	90 %	-	-	99 %	87 %	92 %

## Udskrivelse

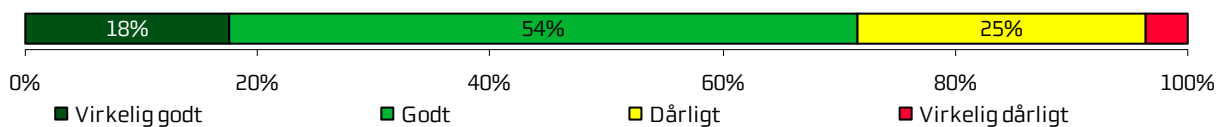
Tryghed ved udskrivelse (n=66)



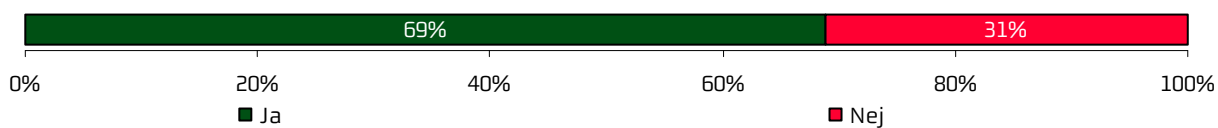
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=17)



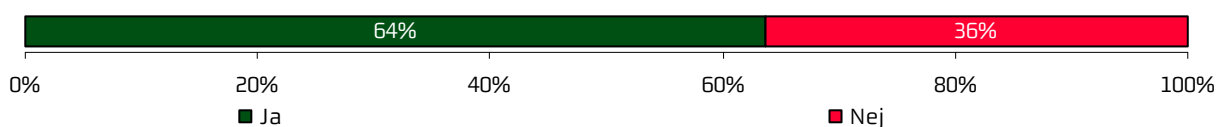
Orientering af praktiserende læge (n=28)



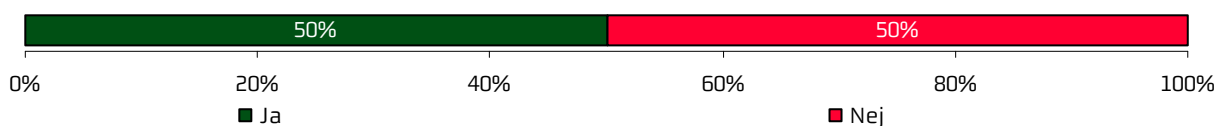
Information om kostens betydning for helbredet (n=23)



Information om motions betydning for helbredet (n=20)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=6)



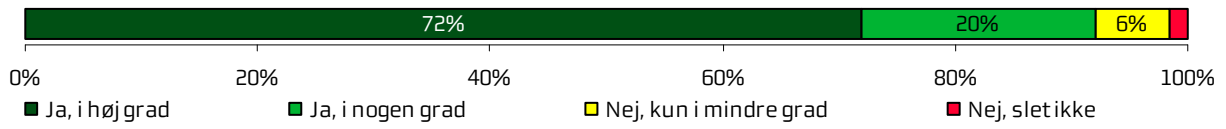
Information om rygningens betydning for helbredet (n=8)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	92 %	-	-	94 %	85 % *	88 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	82 %	-	-	93 %	83 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	72 %	-	-	93 % *	79 %	89 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	69 %	-	-	86 %	60 %	71 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	64 %	-	-	90 % *	66 %	77 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	50 %	-	-	87 %	52 %	68 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	75 %	-	-	89 %	57 %	73 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=65)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	92 %	-	-	98 %	91 %	95 %



## **Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev**

## Spørgeskema om indlæggelse på

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

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

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

## INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

LØBENR.: .....

## PERSONALE

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



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

**BEHANDLINGSFORLØB**

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

## INFORMATION

22. 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"/>	
23. 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"/>	
24. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget <u>tilstrækkeligt informationsmateriale</u> om din sygdom og/eller behandling (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?		Ja <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 26	
25. Hvordan vurderer du det <u>informationsmateriale</u> , du fik (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
26. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?					

LØBENR.: \_\_\_\_\_

## UDSKRIVELSE

27. 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"/>		
28. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepjele/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"/>
29. 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"/>	
30. Har du fået <u>tilstrækkelig information</u> fra afdelingen om: (Sæt venligst ét kryds i hver linje)		Ja	Nej	Ikke aktuelt for mig		
a) <u>Kostens</u> betydning for dit helbred?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
b) <u>Motions</u> betydning for dit helbred?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
c) <u>Alkohols</u> betydning for dit helbred?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
d) <u>Rygnings</u> betydning for dit helbred?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

31. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

**SAMLET INDTRYK**

32. Hvordan vurderer du, at dit <u>samlede</u> behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
33. Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
34. Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
35. Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler (sengestuen, opholdsrum, toilet m.v.)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
36. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
37. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.					

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

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

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





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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>udsdato<<

**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. >>svardato<<**.

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

>>ou15flet<<

**Fortroligt**

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen i anonymiseret form. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

**Om undersøgelsen**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af indlæggelser i perioden august - oktober 2013, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i maj 2014. 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 til spørgeskemaet?**

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

På forhånd tak for hjælpen.

  
Ole Thomsen  
Koncerndirektør Sundhed  
Region Midtjylland



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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>uds2dato<<

### 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. >>svar2dato<<**. 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](http://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. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

#### Har du spørgsmål til spørgeskemaet til spørgeskemaet?

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

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen  
Koncerndirektør Sundhed  
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 kommentarfelt, 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 kommentarfelt samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfeltene 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:

- 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 2013.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på fem hospitaler, fem ambulatorier og fem sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 39 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2013. 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 2013 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 14.365 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 8.439 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 45 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 2011 62 procent og i 2012 59 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 59 procent og 57 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	45%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	52%	55%
Kvinde	48%	45%
<b>Aldersgruppe</b>		
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. Denne tendens er generel, men særlig udtalt på spørgsmålene i temaet "Udskrivelse". 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. Denne tendens er generel, men særlig udtalt på spørgsmålene i temaet "Information", og spørgsmålet omkring hvorvidt at afdelingen har orienteret patientens praktiserende læge omkring behandlingsforløbet under temaet "Udskrivelse".

## Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra afdelingens indlagte patienter. Patienter, som ikke har besvaret spørgsmålet eller har angivet flere modstridende svar, indgår således ikke i rapporteringen af det pågældende spørgsmål.

I præsentationen af afdelingens resultat i kapitel 3 og kapitel 4 er patienter, der har benyttet neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", ligeledes ekskluderet. I krydstabellerne i bilag 4 indgår de neutrale svarkategorier ikke i procentudregningen, men svarkategorierne vises i kolonnen længst til højre. Tabel 3 viser de neutrale svarkategorier i spørgeskemaet.

**Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale**

### Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det husker jeg ikke"

"Jeg blev ikke indkaldt"

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Ikke aktuelt for mig"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

"Jeg blev ikke overflyttet"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Jeg læste den ikke"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart usammenlignelige svarskalaer. Opdelingen i tilfredse og ikke-tilfredse patienter er derfor sket på baggrund af en konceptuel vurdering af de forskellige spørgsmålsformuleringer, hvor patienter, hvis svar må betegnes som værende udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, kodes som tilfredse.

Tabel 4 viser, hvilke svarkategorier der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

**Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet**

<b>Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)</b>
<b>"Ja, i høj grad", "Ja, i nogen grad", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke"</b> <sup>1</sup>
<b>"Virkelig godt", "Godt", "Dårligt", "Virkelig dårligt"</b>
<b>"Virkelig god", "God", "Dårlig", "Virkelig dårlig"</b>
<b>"For meget", "Passende", "For lidt"</b>
<b>"Ja, én kontaktperson", "Ja, flere kontaktpersoner", "Nej"</b>
<b>"Ja, før indlæggelsen", "Ja, mens jeg var indlagt", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"</b>
<b>"Meget tryk", "Tryk", "Utryk", "Meget utryk"</b>
<b>"Nej", "Ja"</b>

### Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2011 og 2012 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 2013. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

Antallet af afdelinger, der indgår i beregningerne af gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelsen og er bestemt i overensstemmelse med nedenstående tabel:

<sup>1</sup> På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarkategorier er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

**Tabel 5. Sammenligningsgrundlag for bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger**

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis 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		66		100%
<b>Køn</b>				
Mand		34		52%
Kvinde		32		48%
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år		66		100%
20-39 år		0		0%
40-59 år		0		0%
60-79 år		0		0%
80 år eller derover		0		0%
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten		8		13%
Pårørende		53		87%
<b>Modersmål</b>				
Dansk		59		91%
Ikke dansk		6		9%
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut		63		95%
Planlagt		3		5%
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit		57		86%
B16 Sengeafsnit for Børn		9		14%



**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	37	46	13	3	61	4
<b>Køn</b>						
Mand	48	39	10	3	31	2
Kvinde	26	54	16	3	30	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	37	46	13	3	61	4
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	23	77	0	0	8	0
Pårørende	40	40	16	4	50	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	36	46	15	4	55	4
Ikke dansk	48	52	0	0	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	36	47	13	3	60	3
Planlagt	-	-	-	-	1	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	48	13	4	54	3
B16 Sengeafsnit for Børn	57	29	14	0	7	1

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	44	43	8	5	65
<b>Køn</b>					
Mand	48	39	9	3	33
Kvinde	41	47	6	6	32
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	44	43	8	5	65
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	38	49	13	0	8
Pårørende	45	41	8	6	53
<b>Modersmål</b>					
Dansk	42	44	9	5	59
Ikke dansk	66	34	0	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	43	44	8	5	63
Planlagt	-	-	-	-	2
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	42	9	5	57
B16 Sengeafsnit for Børn	50	50	0	0	8

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

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	23	66	8	3	65
<b>Køn</b>					
Mand	28	60	6	6	33
Kvinde	18	72	9	0	32
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	23	66	8	3	65
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	26	62	0	13	8
Pårørende	21	68	10	2	53
<b>Modersmål</b>					
Dansk	22	66	9	3	59
Ikke dansk	31	69	0	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	22	66	8	3	63
Planlagt	-	-	-	-	2
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	23	65	9	4	57
B16 Sengeafsnit for Børn	25	75	0	0	8

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	28	64	6	3	65
<b>Køn</b>					
Mand	24	67	3	6	33
Kvinde	32	60	8	0	32
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	28	64	6	3	65
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	36	51	13	0	8
Pårørende	29	64	4	4	53
<b>Modersmål</b>					
Dansk	29	63	5	3	59
Ikke dansk	17	69	14	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	27	64	6	3	63
Planlagt	-	-	-	-	2
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	28	67	4	2	57
B16 Sengeafsnit for Børn	25	38	25	13	8

**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	-	-	-	-	3	0	63
<b>Køn</b>							
Mand	-	-	-	-	3	0	31
Kvinde	-	-	-	-	0	0	32
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	3	0	63
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
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	-	-	-	-	0	0	8
Pårørende	-	-	-	-	2	0	51
<b>Modersmål</b>							
Dansk	-	-	-	-	2	0	57
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	-	-	-	-	0	0	63
Planlagt	-	-	-	-	3	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>							
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	57
B16 Sengeafsnit for Børn	-	-	-	-	3	0	6

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	50	44	6	0	64
<b>Køn</b>					
Mand	46	46	9	0	33
Kvinde	55	42	3	0	31
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	50	44	6	0	64
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	38	62	0	0	8
Pårørende	50	42	8	0	52
<b>Modersmål</b>					
Dansk	49	44	7	0	57
Ikke dansk	66	34	0	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	49	44	6	0	61
Planlagt	-	-	-	-	3
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	51	44	5	0	55
B16 Sengeafsnit for Børn	44	44	11	0	9

**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	36	42	17	6	36	4
<b>Køn</b>						
Mand	44	33	12	12	18	0
Kvinde	28	50	21	0	18	4
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	36	42	17	6	36	4
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	-	-	-	-	3	1
Pårørende	36	39	19	7	31	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	36	40	18	6	33	4
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	35	41	17	6	34	4
Planlagt	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	42	16	6	31	4
B16 Sengeafsnit for Børn	40	40	20	0	5	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	15	62	23	65
<b>Køn</b>				
Mand	12	64	24	33
Kvinde	18	60	22	32
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	15	62	23	65
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	15	71	15	7
Pårørende	17	59	24	53
<b>Modersmål</b>				
Dansk	15	61	24	58
Ikke dansk	17	69	14	6
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	14	62	24	62
Planlagt	-	-	-	3
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	64	21	56
B16 Sengeafsnit for Børn	22	44	33	9



**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	24	56	20	29
<b>Køn</b>				
Mand	25	59	15	12
Kvinde	23	54	23	17
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	24	56	20	29
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	-	-	-	2
Pårørende	29	51	20	24
<b>Modersmål</b>				
Dansk	26	56	18	27
Ikke dansk	-	-	-	2
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	24	56	20	29
Planlagt	-	-	-	0
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	23	62	15	26
B16 Sengeafsnit for Børn	-	-	-	3

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	48	52	0	0	23	0
<b>Køn</b>						
Mand	50	50	0	0	10	0
Kvinde	47	53	0	0	13	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	48	52	0	0	23	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	-	-	-	-	2	0
Pårørende	58	42	0	0	19	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	50	50	0	0	22	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	48	52	0	0	23	0
Planlagt	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	22	0
B16 Sengeafsnit for Børn	-	-	-	-	1	0

**Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	33	54	12	2	59	7
<b>Køn</b>						
Mand	34	54	9	3	33	1
Kvinde	31	54	15	0	26	6
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	33	54	12	2	59	7
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	15	85	0	0	7	1
Pårørende	34	50	15	2	48	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	33	52	13	2	55	4
Ikke dansk	-	-	-	-	3	3
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	33	53	12	2	56	7
Planlagt	-	-	-	-	3	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	51	12	2	51	6
B16 Sengeafsnit for Børn	13	75	13	0	8	1

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	2	92	6	65
<b>Køn</b>				
Mand	3	91	6	33
Kvinde	0	94	6	32
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	2	92	6	65
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	87	13	8
Pårørende	2	92	6	52
<b>Modersmål</b>				
Dansk	2	91	7	58
Ikke dansk	0	100	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	2	92	7	62
Planlagt	-	-	-	3
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	2	91	7	56
B16 Sengeafsnit for Børn	0	100	0	9

**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	92	8	54	12
<b>Køn</b>					
Mand	0	96	4	26	8
Kvinde	0	89	11	28	4
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	0	92	8	54	12
20-39 år	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	100	0	8	0
Pårørende	0	90	10	41	12
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	92	8	49	10
Ikke dansk	-	-	-	4	2
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	0	92	8	52	11
Planlagt	-	-	-	2	1
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	92	8	48	9
B16 Sengeafsnit for Børn	0	100	0	6	3

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	47	39	9	5	64	2
<b>Køn</b>						
Mand	39	46	9	6	33	1
Kvinde	55	32	10	3	31	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	47	39	9	5	64	2
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	49	26	26	0	8	0
Pårørende	44	42	8	6	52	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	49	35	10	5	57	2
Ikke dansk	31	69	0	0	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	46	39	10	5	61	2
Planlagt	-	-	-	-	3	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	40	9	5	55	2
B16 Sengeafsnit for Børn	56	33	11	0	9	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	61	30	7	2	64	2
<b>Køn</b>						
Mand	58	31	8	3	33	1
Kvinde	65	29	7	0	31	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	61	30	7	2	64	2
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	62	38	0	0	8	0
Pårørende	59	31	8	2	51	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	60	32	7	2	57	2
Ikke dansk	83	17	0	0	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	61	31	6	2	61	2
Planlagt	-	-	-	-	3	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	62	31	5	2	55	2
B16 Sengeafsnit for Børn	56	22	22	0	9	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	28	54	15	3	64	1
<b>Køn</b>						
Mand	38	51	9	3	34	0
Kvinde	17	57	22	3	30	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	28	54	15	3	64	1
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	13	62	26	0	8	0
Pårørende	30	53	13	4	52	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	26	57	16	2	57	1
Ikke dansk	34	34	14	17	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	25	56	16	3	61	1
Planlagt	-	-	-	-	3	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	58	13	4	55	1
B16 Sengeafsnit for Børn	44	22	33	0	9	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	51	31	13	5	61	5
<b>Køn</b>						
Mand	59	25	9	6	32	2
Kvinde	42	38	17	3	29	3
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	51	31	13	5	61	5
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	41	44	15	0	7	1
Pårørende	51	30	13	6	51	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	51	31	12	6	55	4
Ikke dansk	40	40	20	0	5	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	49	32	13	5	59	4
Planlagt	-	-	-	-	2	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	33	11	6	54	3
B16 Sengeafsnit for Børn	57	14	29	0	7	2

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	44	41	13	2	62	4
<b>Køn</b>						
Mand	51	42	3	3	32	2
Kvinde	37	40	23	0	30	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	44	41	13	2	62	4
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	38	62	0	0	8	0
Pårørende	43	40	15	2	52	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	43	43	12	2	57	2
Ikke dansk	60	20	20	0	5	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	44	41	13	2	60	3
Planlagt	-	-	-	-	2	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	47	38	13	2	55	2
B16 Sengeafsnit for Børn	14	71	14	0	7	2

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

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	81	19	65
<b>Køn</b>			
Mand	80	20	33
Kvinde	81	19	32
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	81	19	65
20-39 år	-	-	0
40-59 år	-	-	0
60-79 år	-	-	0
80 år eller derover	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	88	12	7
Pårørende	80	20	53
<b>Modersmål</b>			
Dansk	82	18	58
Ikke dansk	83	17	6
<b>Indlæggelsesform</b>			
Akut	81	19	62
Planlagt	-	-	3
<b>Afsnitsnavn</b>			
Øvrige/ikke placeret på afsnit	84	16	56
B16 Sengeafsnit for Børn	56	44	9

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	27	47	9	18	12	1
<b>Køn</b>						
Mand	16	68	0	16	7	0
Kvinde	40	20	20	20	5	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	27	47	9	18	12	1
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	-	-	-	-	1	0
Pårørende	31	38	10	21	10	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	32	37	11	21	10	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	29	43	10	19	11	1
Planlagt	-	-	-	-	1	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	25	13	25	8	1
B16 Sengeafsnit for Børn	-	-	-	-	4	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	49	25	15	10	59	6
<b>Køn</b>						
Mand	47	36	10	7	30	3
Kvinde	52	14	20	14	29	3
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	49	25	15	10	59	6
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	27	29	29	15	7	1
Pårørende	51	26	12	11	48	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	45	28	15	12	52	6
Ikke dansk	83	0	17	0	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	50	23	16	11	56	6
Planlagt	-	-	-	-	3	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	22	16	12	50	6
B16 Sengeafsnit for Børn	44	44	11	0	9	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	61	10	5	38	1	25
<b>Køn</b>							
Mand	32	50	12	7	16	1	15
Kvinde	18	68	9	5	22	0	10
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	24	61	10	5	38	1	25
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
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	17	83	0	0	6	0	1
Pårørende	23	57	13	7	30	0	22
<b>Modersmål</b>							
Dansk	24	58	12	6	33	1	23
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	2
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	25	59	11	6	36	1	24
Planlagt	-	-	-	-	2	0	1
<b>Afsnitsnavn</b>							
Øvrige/ikke placeret på afsnit	24	61	9	6	33	1	21
B16 Sengeafsnit for Børn	20	60	20	0	5	0	4

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

Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	51	39	9	0	64
<b>Køn</b>					
Mand	60	33	6	0	33
Kvinde	42	46	12	0	31
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	51	39	9	0	64
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	38	49	13	0	8
Pårørende	52	39	9	0	52
<b>Modersmål</b>					
Dansk	49	40	10	0	57
Ikke dansk	66	34	0	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	49	41	10	0	61
Planlagt	-	-	-	-	3
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	41	9	0	56
B16 Sengeafsnit for Børn	63	25	13	0	8

Tabel 30. 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	37	55	6	2	65
<b>Køn</b>					
Mand	51	38	12	0	34
Kvinde	23	74	0	3	31
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	37	55	6	2	65
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	13	87	0	0	8
Pårørende	42	49	7	2	53
<b>Modersmål</b>					
Dansk	38	53	7	2	58
Ikke dansk	34	66	0	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	37	55	6	2	62
Planlagt	-	-	-	-	3
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	54	5	2	56
B16 Sengeafsnit for Børn	22	67	11	0	9



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

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	65	35	40	24
<b>Køn</b>				
Mand	74	26	23	11
Kvinde	54	46	17	13
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	65	35	40	24
20-39 år	-	-	0	0
40-59 år	-	-	0	0
60-79 år	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	38	62	5	3
Pårørende	70	30	32	21
<b>Modersmål</b>				
Dansk	63	37	35	23
Ikke dansk	-	-	4	1
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	64	36	38	23
Planlagt	-	-	2	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	33	23
B16 Sengeafsnit for Børn	57	43	7	1

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	25	64	4	7	28	8
<b>Køn</b>						
Mand	24	65	0	11	17	4
Kvinde	27	64	9	0	11	4
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	25	64	4	7	28	8
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	-	-	-	-	2	2
Pårørende	29	63	4	4	24	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	24	64	4	8	25	8
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	24	65	4	7	26	8
Planlagt	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	26	65	4	4	23	7
B16 Sengeafsnit for Børn	20	60	0	20	5	1

**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	42	50	6	2	66
<b>Køn</b>					
Mand	58	36	6	0	34
Kvinde	25	66	6	3	32
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	42	50	6	2	66
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	26	74	0	0	8
Pårørende	44	46	8	2	53
<b>Modersmål</b>					
Dansk	43	48	7	2	59
Ikke dansk	31	69	0	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	41	51	6	2	63
Planlagt	-	-	-	-	3
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	39	53	7	2	57
B16 Sengeafsnit for Børn	67	33	0	0	9

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
	%	%	%	%	n	n
Alle	29	53	18	0	17	3
<b>Køn</b>						
Mand	-	-	-	-	4	3
Kvinde	14	62	24	0	13	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	29	53	18	0	17	3
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	-	-	-	-	3	1
Pårørende	23	53	23	0	13	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	29	57	14	0	14	2
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	29	53	18	0	17	2
Planlagt	-	-	-	-	0	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	53	20	0	15	2
B16 Sengeafsnit for Børn	-	-	-	-	2	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	18	54	25	4	28	36
<b>Køn</b>						
Mand	25	58	17	0	12	21
Kvinde	12	51	31	6	16	15
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	18	54	25	4	28	36
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	0	100	0	0	5	3
Pårørende	18	46	31	5	22	30
<b>Modersmål</b>						
Dansk	16	56	24	4	25	34
Ikke dansk	-	-	-	-	3	2
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	18	54	25	4	28	34
Planlagt	-	-	-	-	0	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	16	56	24	4	25	31
B16 Sengeafsnit for Børn	-	-	-	-	3	5

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	69	31	23	41
<b>Køn</b>				
Mand	66	34	12	21
Kvinde	72	28	11	20
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	69	31	23	41
20-39 år	-	-	0	0
40-59 år	-	-	0	0
60-79 år	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	-	-	4	4
Pårørende	64	36	17	35
<b>Modersmål</b>				
Dansk	69	31	20	39
Ikke dansk	-	-	3	2
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	68	32	22	40
Planlagt	-	-	1	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	65	35	20	36
B16 Sengeafsnit for Børn	-	-	3	5

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

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	64	36	20	43
<b>Køn</b>				
Mand	53	47	9	23
Kvinde	72	28	11	20
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	64	36	20	43
20-39 år	-	-	0	0
40-59 år	-	-	0	0
60-79 år	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	-	-	4	4
Pårørende	56	44	14	37
<b>Modersmål</b>				
Dansk	64	36	17	42
Ikke dansk	-	-	3	1
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	62	38	19	42
Planlagt	-	-	1	1
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	44	16	39
B16 Sengeafsnit for Børn	-	-	4	4

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	50	50	6	57
<b>Køn</b>				
Mand	-	-	2	30
Kvinde	-	-	4	27
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	50	50	6	57
20-39 år	-	-	0	0
40-59 år	-	-	0	0
60-79 år	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	-	-	1	7
Pårørende	60	40	5	46
<b>Modersmål</b>				
Dansk	60	40	5	54
Ikke dansk	-	-	1	3
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	50	50	6	55
Planlagt	-	-	0	2
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	6	49
B16 Sengeafsnit for Børn	-	-	0	8



**Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	75	25	8	55
<b>Køn</b>				
Mand	-	-	4	28
Kvinde	-	-	4	27
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	75	25	8	55
20-39 år	-	-	0	0
40-59 år	-	-	0	0
60-79 år	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	-	-	1	7
Pårørende	86	14	7	44
<b>Modersmål</b>				
Dansk	86	14	7	52
Ikke dansk	-	-	1	3
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	75	25	8	53
Planlagt	-	-	0	2
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	25	8	47
B16 Sengeafsnit for Børn	-	-	0	8

Tabel 40. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	72	20	6	2	65	0
<b>Køn</b>						
Mand	79	12	6	3	33	0
Kvinde	65	28	6	0	32	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	72	20	6	2	65	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	62	38	0	0	8	0
Pårørende	71	19	8	2	53	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	71	20	7	2	59	0
Ikke dansk	83	17	0	0	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	71	21	6	2	63	0
Planlagt	-	-	-	-	2	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	70	21	7	2	57	0
B16 Sengeafsnit for Børn	88	13	0	0	8	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 41. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer		6	
Kommunikation og information		3	
Kontaktperson		0	
Kvalitet i behandling		10	
Pleje		3	
Relationer til personale		8	
Ventetid		0	

## Børneafdelingen

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Vi mødte op med akut []astma.	Virkelig godt
6	Det er frustrerende at skulle igennem diverse vagtlæger, egen læge, primærhospital (hvor min søn i første omgang blev opereret), vagtlæge på et andet sygehus og så til sidst åben indlæggelse.	Godt
9	Ambulancepersonalet var hurtigt fremme og var utrolig gode til at berolige os.	Virkelig dårligt
17	Vi tog til vagtlægen i Silkeborg. Ventede tre timer en [] aften. Fik efter fem minutters undersøgelse at vide, at vi skulle videre til Viborg []. Meget overraskende. Forslag til forbedring: Måske kunne man overveje en sms-service, som man har mange andre steder, så man fik besked en halv time, før man skal møde op, i stedet for at sidde og vente i et ventelokale sammen med andre (smitte) syge mennesker. Måske kunne det også overlades til en kyndig sygeplejerske at konstatere, at der her var tale om et barn...	Godt
18	Ingen ventetid. Akut [indlæggelse].	Virkelig godt
20	Blev indlagt via 112.	Godt
21	Der var ca. en halv times ventetid, så super fint:-)	Virkelig godt
23	Lange ventetid, [næsten seks timer], men vi blev orienteret undervejs. Fik dog jævnlige information om, at nu gik der ikke så lang tid. Men det gjorde der alligevel, selvfølgelig pga. andre mere akutte opgaver.	Virkelig godt
24	Vi havde åben indlæggelse, så ingen ventetid.	Virkelig godt
31	Vi ventede på chancen. Vi ventede længe. To dage på en scanning. En dag helt spildt.	Godt
<b>ID    Kommentarer - B16 Sengeafsnit for Børn</b>		<b>Samlet indtryk</b>
1	Meget fint forløb og forklaring inden.	Virkelig godt
5	For lidt besked om forløbet. Personalet holder beskeder for sig selv. For dårligt!	Godt
6	Ja.	Uoplyst

## Børneafdelingen

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
1	Ingen ventetid. Kompetent.	Virkelig god
6	Ved godt at det engang imellem ikke kun er pga. NN's primær indlæggelsesårsag: Lungeproblemer, som [] indlæggelse går på. Men som forældre til en dreng der er ekstremt tidligt født [], er vi ofte indlagt med alt muligt!	Virkelig god
7	Vi ventede [fem timer], inden vi blev mødt af sygeplejersken.	Dårlig
9	Lægen der tog i mod os virkede meget kynisk, hvilket desværre var meget generelt for lægepersonalet på afdelingen.	Dårlig
13	Vi kom ind, og med det samme stod der en sygeplejerske til at tage imod os. Dejligt med god service fra start.	Virkelig god
15	Modtagelsen skete af flere omgange, og der gik timer før, at jeg blev vist rundt.	God
16	Vi blev taget godt imod, og personalet oplyste os, så snart der var ny information vedrørende sygdommen.	Virkelig god
17	Meget søde og kompetente medarbejdere.	Virkelig god
18	Super søde folk med mange forskellige læger med hvert sit speciale.	Virkelig god
19	Selvom det er en trist anledning, er det rart at se kendte ansigter ved vores søns indlæggelser.	Virkelig god
21	Søde, rare sygeplejersker.	Virkelig god
24	Bar præg af travlhed.	God
25	God information om videre forløb. Varm interesse for min [] baby.	God
26	[], En super skøn afdeling at komme ind på. Dejligt personale, som altid står til rådighed!	Virkelig god
28	Varm og velkommende.	Virkelig god
ID	Kommentarer - B16 Sengeafsnit for Børn	Modtagelsen
1	Sødt og smilende personale.	Virkelig god
4	Havde oplevelsen af at være til besvær. Information var misinformation.	Dårlig
5	Det gik hurtigt, men for meget ventetid.	God
7	De var alle sammen virkelig søde ved mig.	Virkelig god

## Børneafdelingen

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
8	Manglende gennemlæsning af journaler, manglende registreringer fra tidligere besøg.	Virkelig godt
9	En sygeplejerske kom ind på stuen og det første, hun gjorde, var at spørge, hvad vores søn fejlede. Dette var ikke i starten af vores indlæggelse men efter nogle dage, hvorfor det virker meget underligt, at man er så dårligt informeret. Derudover glemte folk ofte de ting, vi spurgte efter til os selv og vores barn, hvilket var utrolig frustrerende, da vi lå [] ofte ikke selv kunne hente de ting, vi skulle bruge. Og sidst men ikke mindst, så tog det ofte meget lang tid før vores "kald" blev besvaret, hvilket vi dog til dels har forståelse for, da vi fik at vide under hele forløbet, at det kneb med antallet af personale.	Virkelig dårligt
16	En lille kommunikationsfejl blandt personalet. Vi fik først at vide, at NN måtte komme ned på legestuen og gå rundt på foden uden drop. Det måtte hun egentligt, sagde den efterfølgende sygeplejerske.	Virkelig godt
20	Fik en masse diagnoser (4), som [man] skiftede imellem. Endte med udskrivelse uden nogen egentlig forklaring på min datters dårlighed.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
22	Vi blev ikke taget alvorligt.	Virkelig dårligt
30	Anlagt drop blev forsøgt anvendt flere gange selvom mit [barn] protesterede kraftigt og græd, når det blev forsøgt anvendt.	Godt
ID	Kommentarer - B16 Sengeafsnit for Børn	Fejlhåndtering
2	Blev sendt hjem, inden I havde fundet problemet/årsagen, og blev derfor hasteindlagt dagen efter. (Først herefter blev en mere dybdegående undersøgelse sat i gang).	Godt
3	En læge NN var uenig med en anden læge NNs indtryk af [røntgenfoto af patientens hjerte]. Erklærede røntgen for normalt. Den anden læge NN havde ret. Det viste sig senere, at der var [hjerte- og lungeproblemer].	Godt
4	Den største fejl var at være indlagt ved lægerne NN og ikke de andre læger NN, så forløbet blev uhensigtsmæssigt langt. Havde der været erfarent plejepersonale fra start, som havde set, hvad det handlede om, kunne det også have afhjulpet.	Godt
6	Sygeplejersken har sagt, at vi kan køre hjem efter bedøvelse og operation, men det var en fejl.	Godt




## Børneafdelingen

## Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
7	Min søn blev indlagt fra børneambulatoriet og her var man omhyggeligt med samtale. Ved indlæggelsen blev min søn knap undersøgt inden han blev sendt hjem igen, for at blive genindlagt dagen efter. Stadig ingen undersøgelse eller samtale med læge.	Dårligt
9	Første gang vi var indlagt, blev vi overført til en isolationsstue, der tydeligvis var utæt, da det trak forfærdelig meget. Vi slog det hen med at, 'det er nok sådan udluftningssystemet fungerer i isolation', men fandt senere ud af, da vi blev indlagt på en anden isolationsstue, at der tydeligvis var noget galt på den første isolationsstue, vi var på. Vi blev (anden gang vi blev indlagt) indlogeret på en isolationsstue der var møgbeskidt. Toilettet var beskidt, der lå papir og skidt på gulvet, der var store fedt og vandpletter på bordene, der var ingen sengeinventar, og det var i det hele taget ret tydeligt, at der ikke var gjort rent, efter de sidste der havde været indlagt på denne isolationsstue. Fejlen blev ikke rettet under vores besøg. Rummet var ikke gjort DÅRLIGT rent. Det var slet ikke gjort rent overhovedet! Sygeplejersken, der indlogerede os på rummet, kommenterede det selv, og fjernede de synlige papirrester og kørte en våd klud over bordet, og undskyldte det med, at der var ved at blive indkørt en ny rengøring i afdelingen. Der blev overhovedet ikke gjort rent, i den tid vi var der, med undtagelse af en lampe som fik tørret støv af, hvorefter rengøringspersonen forlod stuen igen. En sygeplejerske kom ind på stuen, og det første hun gjorde var at spørge, hvad vores søn fejlede. Dette var ikke i starten af vores indlæggelse, men efter nogle dage, hvorfor det virker meget underligt at man er så dårligt informeret. Derudover glemte folk ofte de ting, vi spurgte efter til os selv og vores barn, hvilket var utrolig frustrerende, da vi lå i isolation, og ofte ikke selv kunne hente de ting, vi skulle bruge. Folk tog ikke isolationsdelen særlig seriøs, og det var KUN, når der var en læge med, at sygeplejepersonalet tog de gule dragter på og vaskede/sprittede hænderne. Og sidst men ikke mindst, så tog det ofte meget lang tid før vores kald blev besvaret, hvilket vi dog til dels har forståelse for, da vi fik at vide under hele forløbet fik at vide, at det kneb med antallet af personale.	Virkelig dårligt
10	Jeg føler ikke, vi blev lyttet til i forbindelse med min søns indlæggelse. Vi er blevet behandlet som nogle hysteriske forældre. Der er blevet kigget mere på vores forældrrolle end vores søns natlige skrigeture. Efter han har fået dræn, er skrigeturene stoppet. Aldrig er der blevet vurderet noget med ørerne på	Dårligt
15	Der skulle indsamles afføringsprøver fra spædbarns bleer, og det var vigtigt, at jeg afleverede bleerne med det samme. Jeg erfarede dog, at bleerne lå flere timer, inden afføringen blev forsøgt indsamlet. En noget nær umulig opgave. Indsamlingsmål kunne jeg selv have foretaget. Efter aftale med læge kunne min dreng udskrives, når der var produceret en ble med afføring mere. Efter [flere] timer uden afføring blev der spurgt på mikrobiologisk, om der var indsamlet nok, og det var der, og så kunne vi tage hjem.	Dårligt
17	Vi var til opfølgende undersøgelser tre gange. Alle gange var med en ny læge, som skulle have fortalt sygdomshistorien forfra. Alle tre gange konkluderede lægen, at det var nødvendigt med en scanning [], da de jo ikke kan se igennem hende med det blotte øje. Dette kunne man sandsynligvis have tænkt på allerede anden gang, vi mødte op, men alligevel var der ikke booket en tid til scanning. Den tredje gang, vi skulle til undersøgelse, ringede jeg og sendte en mail en uge før og spurgte, om de ikke kunne bestille en tid til scanning med det samme. Det kunne sekretæren ikke afgøre (selvfølgelig), men kunne åbenbart efter anmodning heller ikke finde ud af, hvilken læge der skulle undersøge min datter og spørge denne. Det betød, at vi mødte op, blev undersøgt, konkluderede, at hun skulle scannes (ingen overraskelse, da heller ikke denne læge havde røntgensyn), og bad os komme igen en anden dag til scanning. Det er bare ikke godt nok. At jeg skal bruge flere dage væk fra mit arbejde på en undersøgelse, der tager 20-30 minutter, er mangel på respekt. Min tid er mindst lige så kostbar som lægernes, og en lille smule planlægning ville gøre stor forskel. Jeg vil dog meget gerne tilføje, at vi altid er blevet mødt af søde, dygtige medarbejdere, uanset om der er tale om sygeplejersker, læger eller andet personale. Det er således ikke fagligheden, jeg er utilfreds med, men i høj grad planlægningen og et meget tungt administrativt system.	Godt
19	Vi føler os trygge som forældre, ved at vores søn har anden børneafdeling som stamafdeling.	Virkelig godt
24	Ved indlæggelsen, eller rettere modtagelsen, blev vi "parkeret" i modtagelsen. Medicinen blev	Virkelig godt


ikke givet til tiden! Det var som om, vi ikke blev taget alvorligt. Blev først reelt indlagt efter seks til otte timer. Det skulle have været før!!


 25 Manglende forståelse for min mands situation og behov for ikke at være hos mig [] om natten. Han var der i dagstimerne. Vi havde en slem fødsel, som har været hård mod min mand. Han sover derfor dårligt. Personalet gentog flere gange, at det var første gang, de oplevede en []mor [i min situation] være alene indlagt. Kunne godt have brugt mere hjælp [] om natten og håndtering af rengøring af flasker. Godt


 31 Den simple scanning tog ikke lang tid, og den skulle være overstået hurtigere. Godt

**ID Kommentarer - B16 Sengeafsnit for Børn**

**Samlet indtryk**

 3 Ankom til børnemodtagelsen på et sygehus, blev sendt til andet sygehus (valgte at køre selv) til tilsyn ved Øre-/Næse-/Halsspecialisterne. De fandt intet, og vi kørte tilbage til det første sygehus. Da min søns hjertefejl blev opdaget, var der stor uvished om, hvor stor operation han skulle have. Skulle vente [tre dage], hvor ambulatorietid i Skejby var aftalt. I mellemtiden blev der påsat monitorer. Stressfuldt at alarmerne bimlede [], uden der blev handlet herpå. Personalet virkede ikke rustet til situationen. Der blev dog efter pres fra pårørende Godt

 5 Kom med informationen, når I ved besked. Vi er IKKE tankelæsere, og vi har krav på sandheden. Godt

 8 Vi kunne godt have brugt en tidshorisont i forhold til medicin og blodtryksmålinger, da det var en lille [baby], som var indlagt og vant til sovetimer (faste sovetider). Virkelig godt

## Børneafdelingen

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
4	Jeg manglede kun lidt praktisk information om placering af toiletter og madvogn. I mit tilfælde var det okay, men måske uoverskueligt for andre?	Virkelig godt
7	Jeg havde en klar fornemmelse af, at personalets eneste interesse var at udskrive min søn. Jeg oplevede dårlig kontakt til sygeplejersken. Han var nærmest mistroisk i forhold til min søns sygdomshistorie.	Dårligt
9	Før: Ambulancepersonalet var helt suverænt til at forklare os, hvad der skulle ske i forbindelse med indlæggelsen. Under: Jeg har aldrig oplevet, at jeg har været så meget på glatis uden at få den information, som man kunne tænke sig i den givne situation. Sygeplejerskerne var rare og venlige, men det virkede, som om der ikke rigtigt var nogen, der ledede og fordelte arbejdet imellem dem (ledelsesproblem). Lægerne virkede kyniske og ligeglade med, hvorvidt vi som forældre forstod, hvad der foregik, med undtagelse af en enkelt læge NN, som vi dog først mødte anden gang, vi blev indlagt. Hans måde at håndtere situationen på var, som om han var fra en anden planet. Efter: Efter at vi havde ringet tre gange, fik vi endelig svar på vores prøver...	Virkelig dårligt
14	Endnu ingen afklaring på, om jeg har sukkersyge.	Godt
15	Blev ved udskrivelsen informeret om, at vi ville få svar på prøver skriftligt (forventeligt inden for to dage), og at vi ville få indkaldelse til ambulatoriet [efter nogle dage]. Da brevet kommer [] har vi først tid den efterfølgende [uge]. Jeg kontakter lægesekretær, der bekræfter, at vi rettelig har en subakut tid. Ikke så betryggende, da vores barn stadig var syg, og vi ikke vidste, hvad der var i vejen. Endvidere gik der halvanden uge, inden vi fik svar på prøverne. Ubehageligt når vi vidste, at svarene havde forelagt i mindst en uge, og vi var blevet lovet svar, når svar forelå. I brevet stod der, at vi var indlagt på grund af mange tynde afføringer, og det var der, men, værre for os, var der blod i afføringerne, og det blev der ikke kommenteret på, hvilket fik os til at føle os overset/hasteekspederet.	Dårligt
16	Personalet skal have ros for at følge op på eventuelle spørgsmål og generel information, så snart den forelå fra lægerne.	Virkelig godt
25	Vi har ikke modtaget skriftligt materiale.	Godt
27	Ja, var for lille til at forstå det.	Godt
<b>ID Kommentarer - B16 Sengeafsnit for Børn</b>		<b>Samlet indtryk</b>
3	Fik ikke udleveret informationsmateriale under indlæggelsen på B16. [] Havde egentlig et ok forløb informationsmæssigt, indtil min søn fik diagnosen. Derefter stod det lidt i stampe, da der ikke var nogen konkrete udmeldinger at få, før vi kom til børnekardiologerne i Skejby. Dette præger desværre oplevelsen lidt.	Godt
4	Det er en børneafdelingen. Jeg manglede, at nogen fortalt min søn, hvad han fejlede og gav ham noget skriftligt materiale.	Godt

## Børneafdelingen

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
7	Min søn var sulten og har selv udtalt, at det værste ved indlæggelsen var maden. Han tåler ikke konserveringsmidler og farvestoffer. Han fik en kasse med gammelt, tørt rugbrød og to skiver figenpålæg m.m. [ ]assistenten stod højlydt og brokkede sig over, at han var umulig at finde mad til. Min søn tabte sig over de tre dage, indlæggelsen varede.	Dårligt
9	Da vi blev udskrevet fik vi en åben indlæggelse, som blev forlænget, da vi fik fortalt, at vores barns [lidelse] var gået i blodet. Vi var dog LYKKELIGE for at blive udskrevet, da vi overhovedet ikke følte os trygge på Børneafdelingen, grundet de mange og, for os set uforklarlige, problemer og mangler der var.	Virkelig dårligt
15	Dejligt at vi måtte kontakte afdelingen direkte, hvis vores barn tilstand forværres i dagene efter udskrivningen.	Dårligt
23	Meget engageret og kompetent personale. Ventetiden er sygehusvæsenets største udfordring. Den kan bare ikke undgås.	Virkelig godt
29	Alt forløb godt, men synes den dag, vi skulle udskrives følte lidt som en "flad fornemmelse". Er godt klar over, at personalet har travlt, men synes ikke rigtig, man fik sagt ordentlig farvel osv. Havde bare en underlig følelse, ligesom "nå, var det bare det?"-agtigt.	Virkelig godt
32	Føler ikke, at [det], at jeg var indlagt med min datter, blev taget alvorligt. Som om, at det var lidt pjattet, at jeg var der. Manglede mere hjælp til, hvad jeg skulle/kunne gøre, når jeg kom hjem.	Godt
ID	Kommentarer - B16 Sengeafsnit for Børn	Samlet indtryk
1	Vi var trygge og glade og følte os klar til at blive udskrevet.	Virkelig godt
3	Blev ikke udskrevet, men overflyttet til Skejby!	Godt
4	Perfekt forløb, lidt træls, det er en ny læge hver gang, når vi nu følges ugentligt. Men de er altid velforberejede.	Godt

## Børneafdelingen

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
2	<p>En enkelt gang måtte jeg selv (mor) henvende mig til sygeplejerske om IV-medicin til [patienten], da der var gået en time mere end aftalt. Gerne hyppigere tømning af skraldespande på stuen. Søde/glade/børnevenlige personaler. :-)</p> <p>[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]</p>	Virkelig godt
3	<p>Jeg synes, at der var mangel på personale og information fra personalet. Man skulle lede efter personalet, og så kunne der gå lang tid, inden man fik svar på sine spørgsmål. Flere timer, og måtte henvende mig flere gange. Følte, vi lige så godt kunne have været hjemme og have været i kontakt med vagtlægen. Manglede også at sygeplejerskerne viste sig ved vagtskifte og sagde, at nu var det dem, som vi skulle henvende os til. Følte os ret overladt til os selv.</p> <p>[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Pleje]</p>	Virkelig dårligt
5	<p>Familierummene kunne godt gøres mere hyggelige, når man tænker på, hvor længe folk er indlagt. F.eks. tekøkken, bedre tv-afsnit og/eller mere på væggene.</p> <p>[Fysiske rammer]</p>	Virkelig godt
7	<p>Lad sygeplejersken have specialer. Ansæt empatiske medarbejdere. Hospitalsklovnene er et særligt hit.</p> <p>[Relationer til personale]</p>	Dårligt
9	<p>Ting der SKAL gøres bedre: At man kan glemme at gøre rent på en ISOLATIONS-stue på et hospital er mig en gåde. At man som sygeplejerske kan registrere, at der ikke er gjort rent, for derefter blot at fjerne et par stykker papir fra gulvet, og ikke sørge for at der bliver sat rengøring i gang i rummet, må takseres som mangel på forståelse for, at man har med syge mennesker at gøre. Kort sagt, en sygeplejerske der handler ekstremt uprofessionelt. En slagter/bager/restaurant var blevet lukket på det grundlag. Jeres mængder af mad til en ammende kvinde er virkelig ringe. En bøf, en halv bagt kartoffel og en lille håndfuld salat kan på ingen måde udgøre et måltid for en kvinde, som er tvunget til at amme sit barn som er sygt og indlagt. Når man så på samme tid er i isolation, og ikke selv kan hente noget mere mad ude i byen, så er situationen helt håbløs. Jeres mangel på viden om ernæring på afdelingen er håbløs, og I gør en træls situation (en indlæggelse) endnu værre ved at sulte patientens mor. Madens kvalitet er et andet problem, som I selvfølgelig ikke skal ligges til last for. At have et utæt rum som isolationsstue er klar mangel på vedligeholdelse, og hjælper jo ikke ligefrem et sygt barn med at komme sig. Når en sygeplejerske kommer ind og det første hun gør er at spørge, hvorfor barnet er indlagt, så bliver man mildest talt rystet over manglen på kompetence fra den pågældende medarbejder.</p> <p>Ting der kan gøres bedre: Jeres information til os som forældre til et indlagt barn, var mildest talt mangelfuld. Jeres læger virkede som om, at de blot tjekkede et stykke kød, for blot at gå igen når de havde de informationer, som de selv havde brug for. Vi som forældre fik INTET at vide, med mindre vi selv spurgte direkte ind til specifikke problemstillinger vi havde, hvilket var meget foruroligende, da vi var indlagt uden at vide, hvad vores barn fejlede. Vi fik ingen information om, hvad det muligvis kunne være, før end at resultatet fra en afføringsprøve forelå. Det tog meget lang tid før vores "kald" blev besvaret, hvilket er meget frustrerende, når man er i isolation. Sygeplejerskerne bør nok tage isolation lidt mere seriøst, end de gør. Det er meget lidt betryggende at vide, at sygeplejerskerne ikke tager de forholdsregler, som man/sygehuset selv har sat op. Dette skete ikke en, to eller tre gange. Det skete konsekvent ni ud af ti gange.</p> <p>Ting der var særlig godt: Det ærgrer mig, at jeg ikke kan huske lægens navn, men jeg mener han var læge NN []. Han var fremragende til at fortælle os, hvad der skulle ske, hvor lang tid vi formentlig skulle være der, og hvordan det hele kom til at foregå. Fantastisk læge, som resten af de læger som vi mødte, kunne lære en masse af. Sygeplejerskerne var utroligt venlige og tog sig rigtig godt af os, når de havde tiden til det. Desværre virker det som om, at der ikke er nogen som helst til at lede dem, og de virker til at handle meget på egen hånd uden nogen som helst opbakning [].</p> <p>[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]</p>	Virkelig dårligt
10	<p>Lyt til forældrene!! Undersøg barnet uden at være forudindtaget. Vi har selv været nødt til at</p>	Dårligt

	være meget opsøgende med speciallæge. Det bør læger NN være opmærksomme på efter flere [omgange med sygdom]. At dræn kunne have hjulpet. [Kvalitet i behandling]	
✎ 11	Meget ventetid.	Godt
✎ 12	Skifte sengetøj lidt oftere! [Fysiske rammer]	Godt
✎ 16	Personalet, der havde med [patientens] indlæggelse at gøre, gjorde en stor indsats for at gøre opholdet så behageligt som muligt. Både for hende og mig (moren), som var indlagt sammen med hende. Ekstra stor ros skal lyde til sygeplejerske NN (som havde dagvagt den uge), som [patienten] syntes, var helt fantastisk. Vi håber, at det stadig går godt for NN og ønsker hende alt godt i fremtiden. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 17	Særlig godt: Meget imødekommende overfor min datter. God service i forhold til, at vise os til rette, servere mad og drikke osv. Særlig dårligt: planlægning. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
✎ 18	Toiletter på gang blev fire dage i træk ikke fyldt op med håndsæbe og wc-papir. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 23	Meget engageret og kompetent personale. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 24	Jeg har, hver gang vi har været indlagt, været så glad og taknemmelig for den behandling og støtte, der er givet! Top professionelt! Men modtagelsen denne gang gav skår i glæden! [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 28	Det var meget varmt på stuen, men ingen vidste, hvordan man kunne skrue ned for varmen.  Meget venligt personale. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
✎ 29	Et personale, der ved, hvad de gør. Man føler sig virkelig i trygge hænder. Faglighed er højt prioriteret. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 32	Klæde patienterne godt på til at tage hjem. [Kvalitet i behandling]	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - B16 Sengeafsnit for Børn</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 3	Kæmpe ros til den læge NN, der ikke accepterede, at man ikke fandt en diagnose til min søn, selvom intet tydede på [en bestemt lidelse] (husker desværre ikke hans navn). [Relationer til personale]	Godt
✎ 4	Oplevelsen bliver meget personafhængig. Men der kunne i stor grad bruges piktogrammer til børnene, bedre forberedelse på undersøgelser og prøvetagning og meget bedre information om diagnosen også/eller specielt til barnet. [Kommunikation og information]	Godt
✎ 5	- Rengøring kunne være bedre. Altså: hver dag over det hele.  - Var gode til at spørge, om vi manglede mad, bleer osv. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
✎ 8	Super personale og service. Meget hjælpsomme. Jeg kunne godt have brugt en tidsplan i forhold til, hvornår der skulle gives medicin og tages blodtryk, grundet at vi måtte vække min søn, fordi han skulle have medicin eller målt blodtryk (flere gange). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	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 afdelingsniveau. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

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

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

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. 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.

---

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

