

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for indlagte patienter på

Børneafdeling

Hospitalsenheden Vest

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

© 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:	158
Besvarelser fra afdelingens patienter:	85
Afdelingens svarprocent:	54%

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

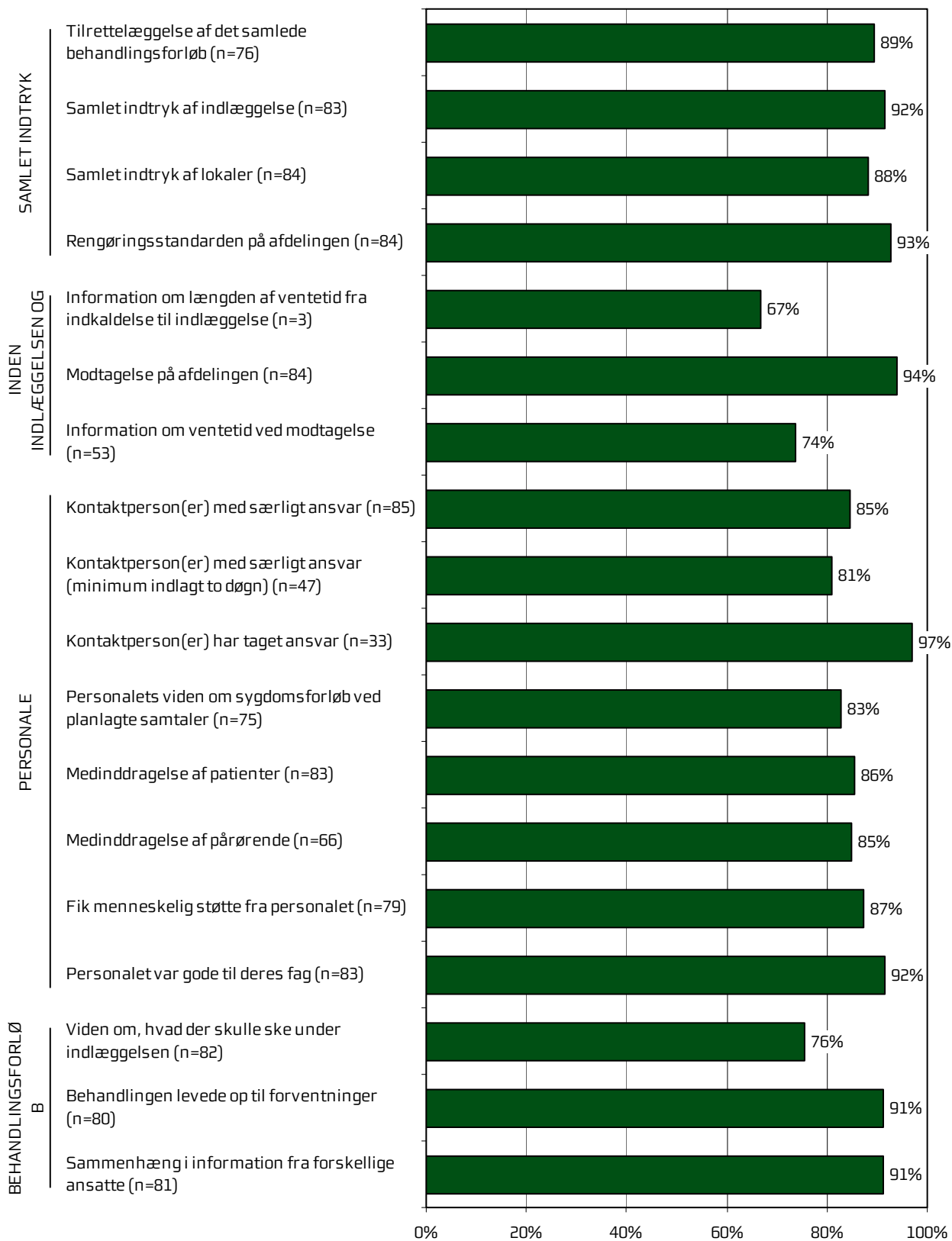
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

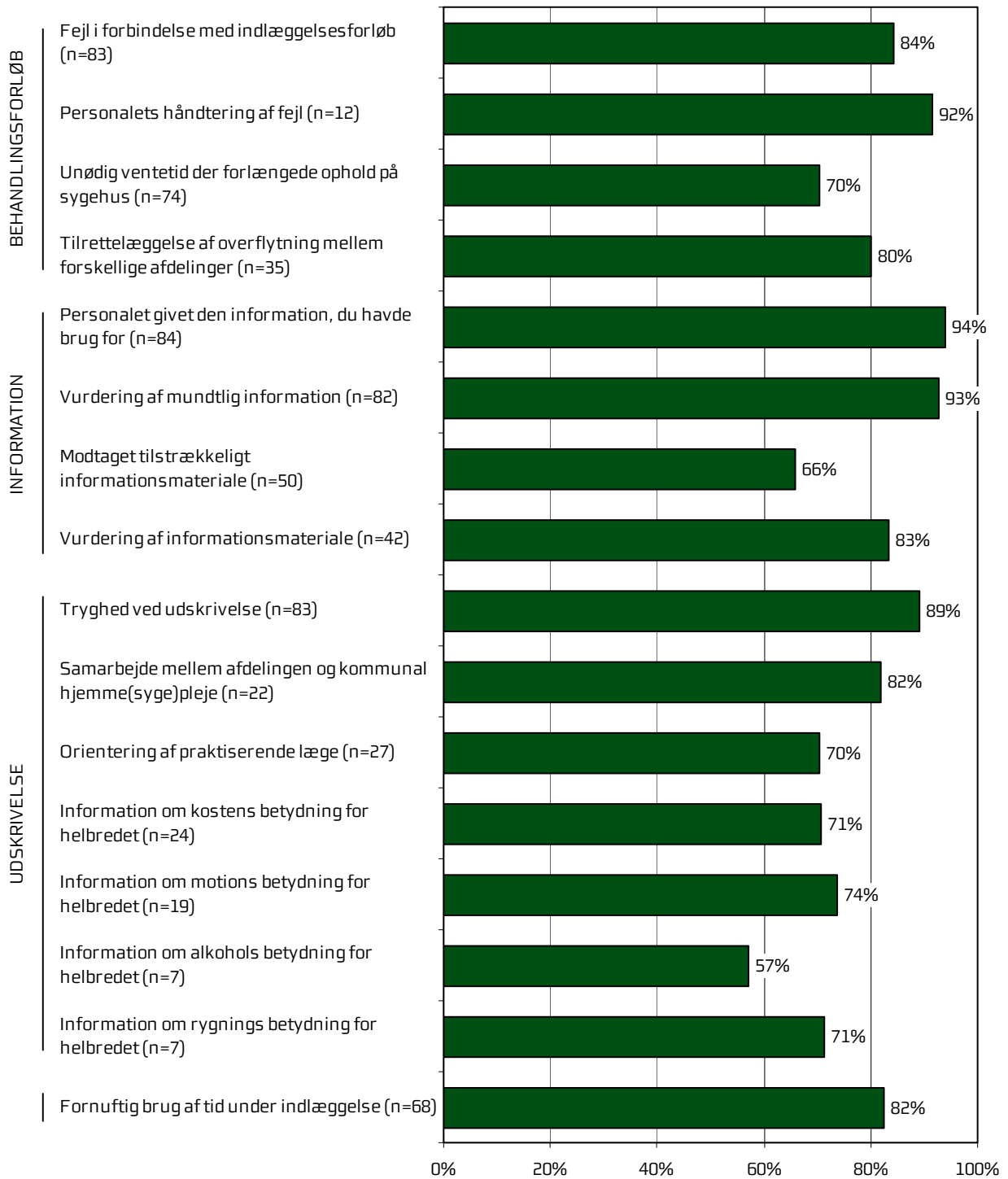
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Børneafdelingen

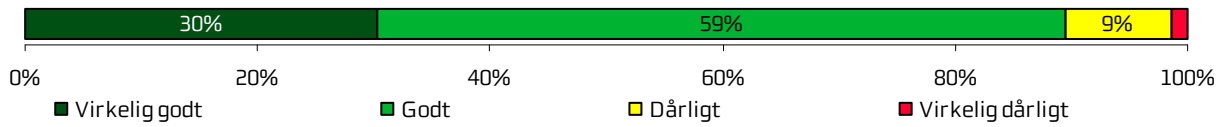
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

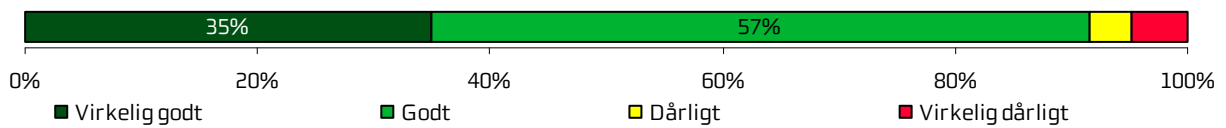
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

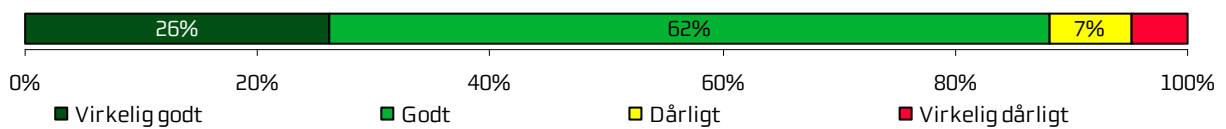
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=76)



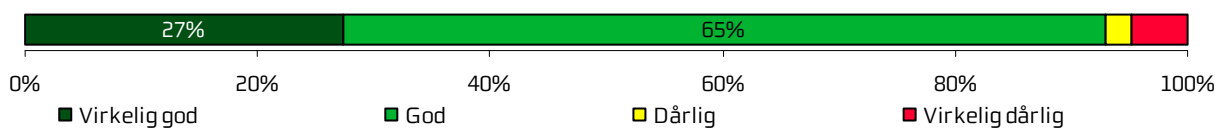
Samlet indtryk af indlæggelse (n=83)



Samlet indtryk af lokaler (n=84)



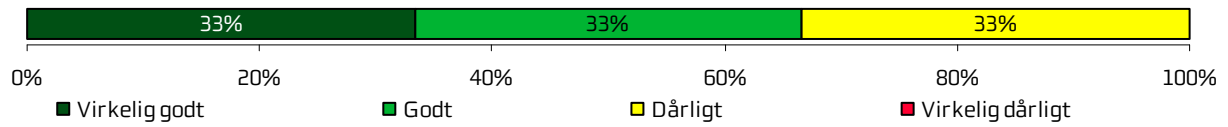
Rengøringsstandard på afdelingen (n=84)



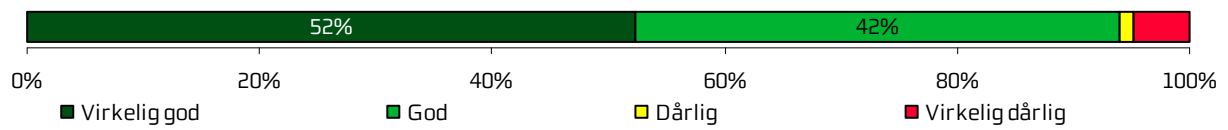
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	89 %	92 %	88 %	99 % *	90 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	92 %	95 %	92 %	98 % *	92 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	88 %	72 % *	81 %	98 % *	90 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	93 %	95 %	94 %	98 %	90 %	94 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

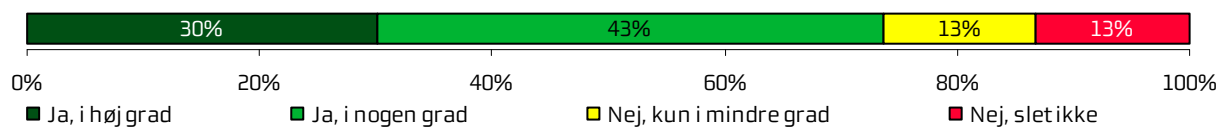
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=3)



Modtagelse på afdelingen (n=84)



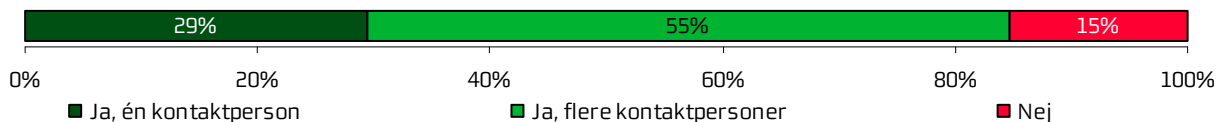
Information om ventetid ved modtagelse (n=53)



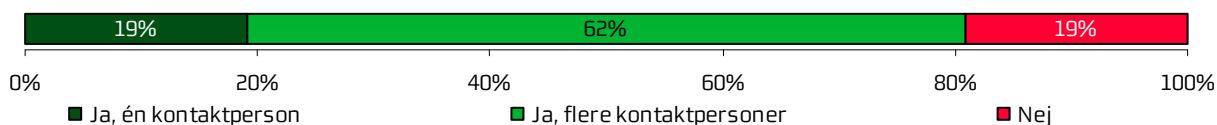
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	67 %	100 %	100 %	100 %	97 %	98 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	94 %	92 %	92 %	98 %	95 %	98 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	74 %	67 %	56 %	86 %	68 %	73 %

Personale

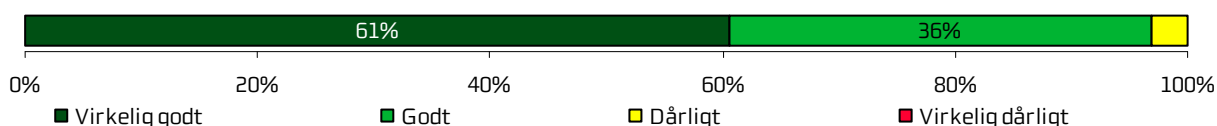
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=85)



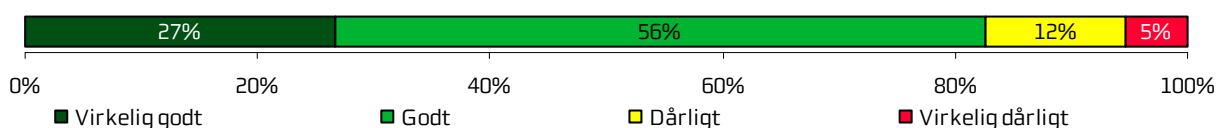
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=47)



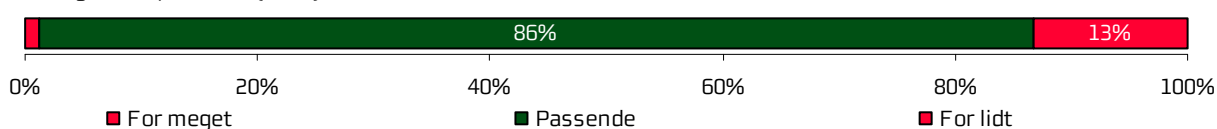
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=33)



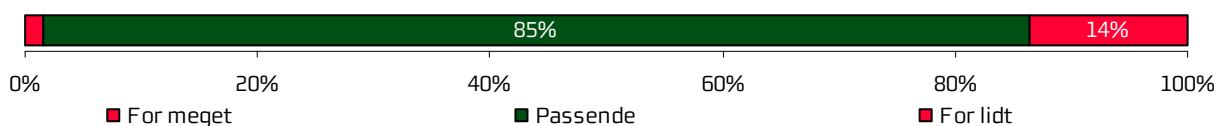
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=75)



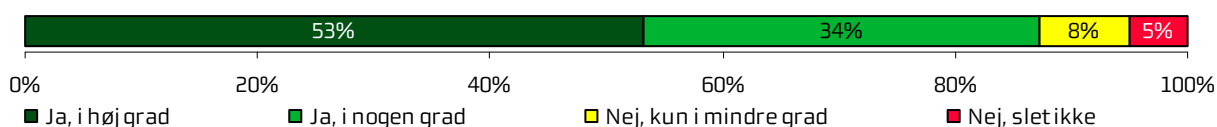
Medinddragelse af patienter (n=83)



Medinddragelse af pårørende (n=66)



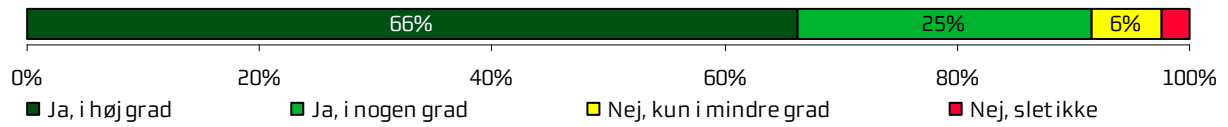
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=79)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	85 %	81 %	88 %	89 %	81 %	84 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	81 %	85 %	93 %	89 %	82 %	84 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	95 %	92 %	100 %	95 %	98 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	83 %	88 %	90 %	96 % *	89 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	86 %	92 %	87 %	94 % *	81 %	89 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	85 %	93 %	91 %	91 %	80 %	84 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	87 %	93 %	89 %	96 % *	89 %	93 %

Personale (fortsat)

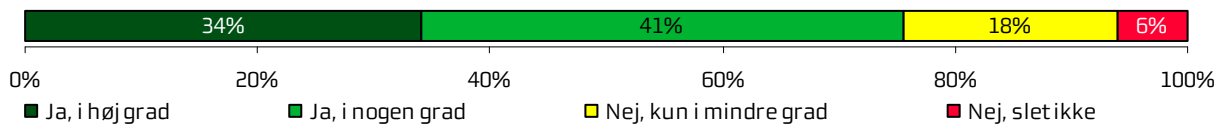
Personalet var gode til deres fag (n=83)



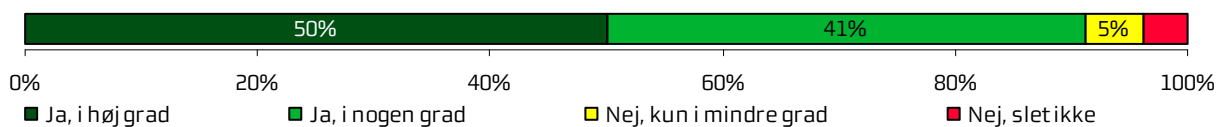
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	92 %	95 %	95 %	98 % *	94 %	98 %

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=82)



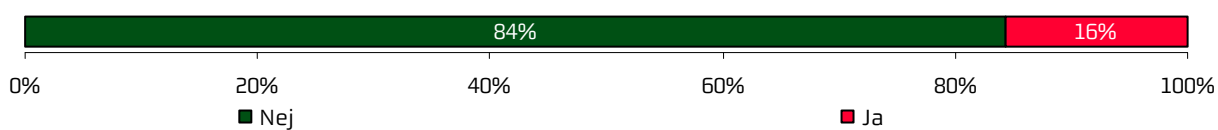
Behandlingen levede op til forventninger (n=80)



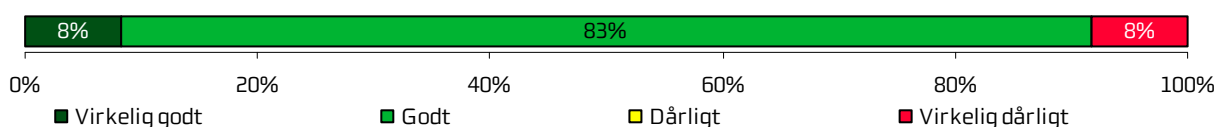
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=81)



Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=83)



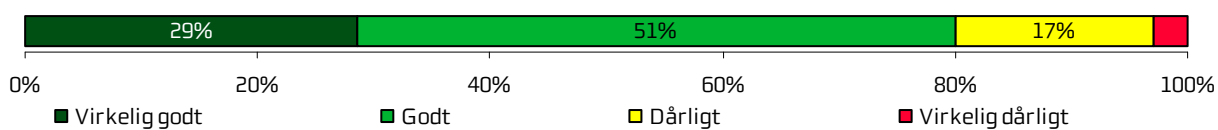
Personalets håndtering af fejl (n=12)



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



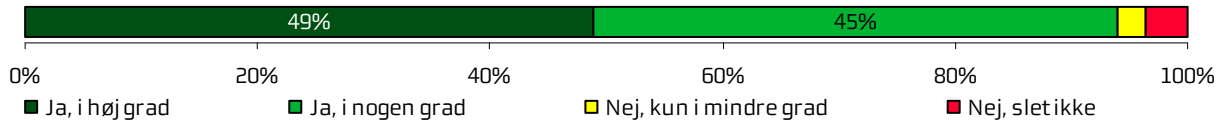
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=35)



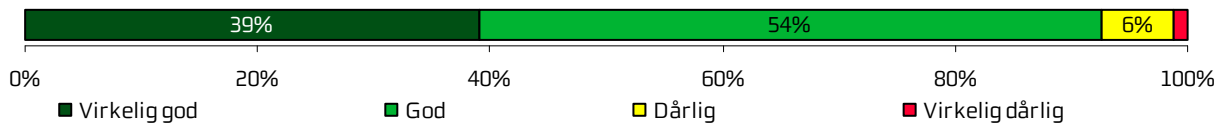
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	76 %	85 %	83 %	95 % *	78 %	85 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91 %	90 %	91 %	95 %	82 % *	90 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	91 %	83 %	83 %	95 %	84 %	90 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	84 %	87 %	83 %	92 %	83 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	92 %	44 % *	85 %	68 % *	54 % *	66 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	70 %	76 %	69 %	91 % *	75 %	85 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	80 %	86 %	90 %	99 % *	88 %	94 %

Information

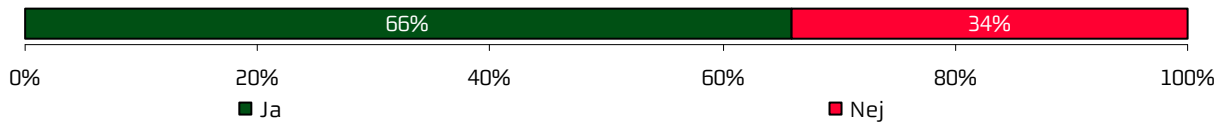
Personalet givet den information, du havde brug for (n=84)



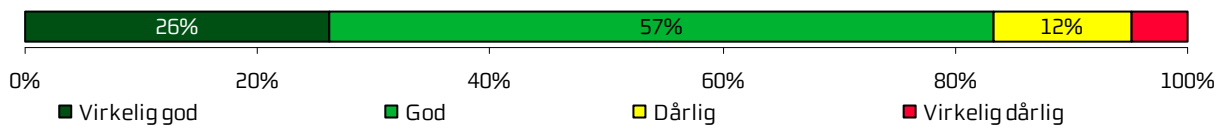
Vurdering af mundtlig information (n=82)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=50)



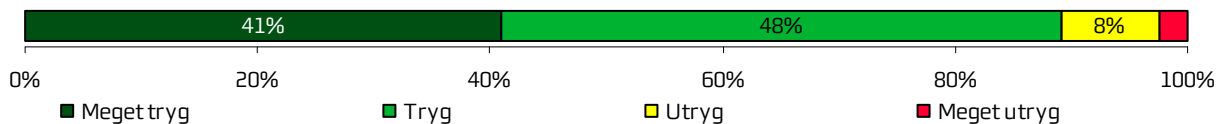
Vurdering af informationsmateriale (n=42)



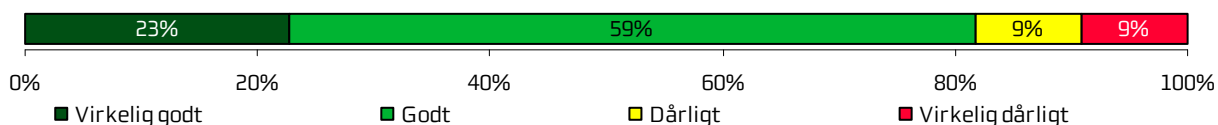
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	94 %	92 %	91 %	96 %	82 % *	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	93 %	94 %	92 %	97 %	91 %	95 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	66 %	-	-	89 % *	68 %	82 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	83 %	-	-	98 % *	89 %	94 %

Udskrivelse

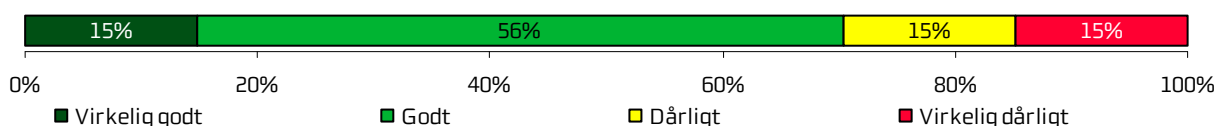
Tryghed ved udskrivelse (n=83)



Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=22)



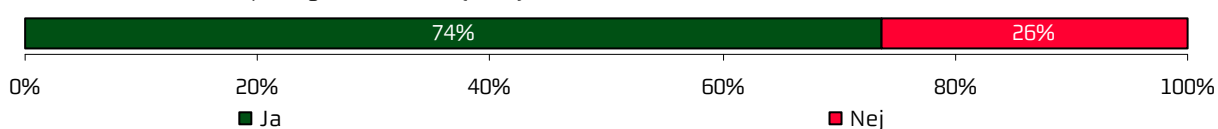
Orientering af praktiserende læge (n=27)



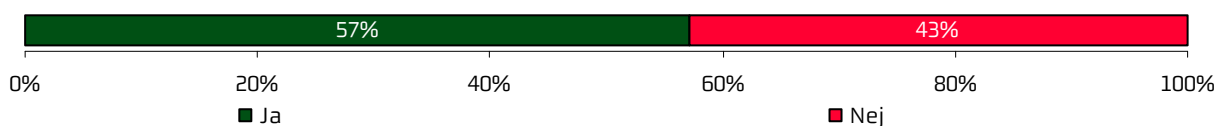
Information om kostens betydning for helbredet (n=24)



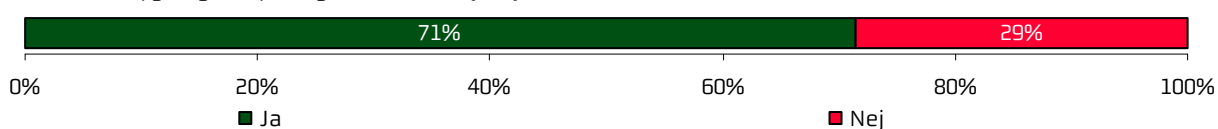
Information om motions betydning for helbredet (n=19)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=7)



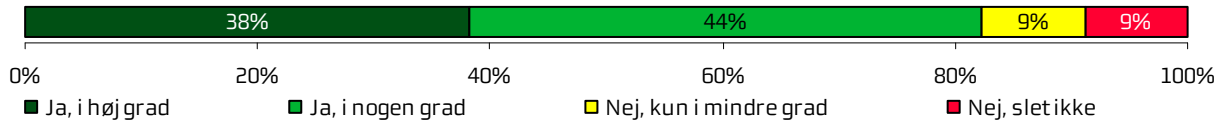
Information om rygningens betydning for helbredet (n=7)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	89 %	91 %	97 % *	95 %	84 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	82 %	100 % *	100 % *	100 % *	87 %	92 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	70 %	74 %	78 %	94 % *	86 %	89 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	71 %	-	-	78 %	55 %	70 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	74 %	-	-	89 %	61 %	76 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	57 %	-	-	69 %	51 %	64 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	71 %	-	-	72 %	51 %	67 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid under indlæggelse (n=68)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	82 %	86 %	83 %	99 % *	87 %	92 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

Spørgeskema om indlæggelse på

<<Linje1>>

<<Linje2>>

<<Linje3>>

INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

1. Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 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. Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
22. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?						

INFORMATION

23. Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter din indlæggelse)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
24. 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"/>	
25. 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 27
26. 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"/>
27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?					

LØBENR.:

UDSKRIVELSE

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

32. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

SAMLET INDTRYK

33. Hvordan vurderer du, at dit <u>samlede</u> behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?	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"/>
34. Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
35. Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler (sengestuen, opholdsrum, toilet m.v.)?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
36. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	Pårørende
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39. Hvad er dit modersmål?	Dansk	Ikke dansk
	<input type="checkbox"/>	<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, 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 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 eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
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, 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 eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
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 kommentarfelder, 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 kommentarfelder samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelderne 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) 54 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	54%	100%
Køn		
Mand	51%	50%
Kvinde	49%	50%
Aldersgruppe		
Under 20 år	100%	100%
20-39 år	0%	0%
40-59 år	0%	0%
60-79 år	0%	0%
80 år eller derover	0%	0%

I Region Midtjylland gælder det for indlagte patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige. 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

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

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 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:

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

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

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis bedste og dårligste placerede afdeling
Mindre end tre afdelinger	Ingen sammenligning

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

Det supplerende patientudtræk betyder, at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregning af afdelingens resultat er patienternes svar i den regionale rapportering derfor vægtet på baggrund af den faktiske afsnitsstørrelse.

Kan resultaterne sammenlignes?

Sammenligningen af patientoplevelser på tværs af afdelinger er ikke altid uproblematisk, da afdelingernes opgaver og vilkår og dermed patientgrupper er meget forskellige. Det kan således ikke udelukkes, at forskelle i patienternes oplevelser delvist skyldes forskelle i patientgruppens sammensætning med hensyn til eksempelvis køn, alder, uddannelsesniveau eller sygdomskarakter.

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige og inkludere andre variabler end afsnitsstørrelse i vægtningen af patienternes svar eller på anden måde at holde patientsammensætningen konstant på tværs af afdelingerne.

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

Den nedenstående frekvenstabel viser, hvordan patienterne, der har besvaret spørgeskemaet, er fordelt på baggrundskarakteristika som eksempelvis køn og alder.

På de efterfølgende sider krydses patienternes svar med patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.

Afsnit med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Har afdelingen indmeldt diagnosekoder, vises diagnoser med færre besvarelser end fem under "Øvrige" i diagnosekrydsene.

Tabel 6. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		85		100%
Køn				
Mand		43		51%
Kvinde		42		49%
Aldersgruppe				
Under 20 år		85		100%
20-39 år		0		0%
40-59 år		0		0%
60-79 år		0		0%
80 år eller derover		0		0%
Skema udfyldt af				
Patienten		9		12%
Pårørende		69		88%
Modersmål				
Dansk		68		82%
Ikke dansk		15		18%
Indlæggelsesform				
Akut		76		89%
Planlagt		9		11%

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	30	59	9	1	76	8
Køn						
Mand	36	58	6	0	36	7
Kvinde	25	60	13	3	40	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	30	59	9	1	76	8
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	38	63	0	0	8	1
Pårørende	31	58	11	0	62	7
Modersmål						
Dansk	32	54	12	2	59	8
Ikke dansk	20	80	0	0	15	0
Indlæggelsesform						
Akut	31	59	9	1	68	7
Planlagt	25	63	13	0	8	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	35	57	4	5	83
Køn					
Mand	40	52	2	5	42
Kvinde	29	61	5	5	41
Aldersgruppe					
Under 20 år	35	57	4	5	83
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	38	50	0	13	8
Pårørende	34	60	3	3	68
Modersmål					
Dansk	36	53	5	6	66
Ikke dansk	27	73	0	0	15
Indlæggelsesform					
Akut	35	57	4	4	75
Planlagt	38	50	0	13	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	26	62	7	5	84
Køn					
Mand	23	67	5	5	43
Kvinde	29	56	10	5	41
Aldersgruppe					
Under 20 år	26	62	7	5	84
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	67	22	0	11	9
Pårørende	24	65	9	3	68
Modersmål					
Dansk	25	60	9	6	67
Ikke dansk	33	67	0	0	15
Indlæggelsesform					
Akut	28	60	8	4	75
Planlagt	11	78	0	11	9

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	27	65	2	5	84
Køn					
Mand	29	60	5	7	42
Kvinde	26	71	0	2	42
Aldersgruppe					
Under 20 år	27	65	2	5	84
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	33	56	0	11	9
Pårørende	28	65	3	4	68
Modersmål					
Dansk	27	64	3	6	67
Ikke dansk	33	67	0	0	15
Indlæggelsesform					
Akut	28	66	3	4	76
Planlagt	25	63	0	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	1	76
Køn							
Mand	-	-	-	-	2	1	37
Kvinde	-	-	-	-	1	0	39
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	3	1	76
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	-	-	-	-	1	0	7
Pårørende	-	-	-	-	2	1	62
Modersmål							
Dansk	-	-	-	-	3	1	59
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	15
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	76
Planlagt	-	-	-	-	3	1	0

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	52	42	1	5	84
Køn					
Mand	53	37	2	7	43
Kvinde	51	46	0	2	41
Aldersgruppe					
Under 20 år	52	42	1	5	84
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	56	33	0	11	9
Pårørende	52	42	1	4	69
Modersmål					
Dansk	55	37	1	6	67
Ikke dansk	47	53	0	0	15
Indlæggelsesform					
Akut	55	40	1	4	75
Planlagt	33	56	0	11	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	30	43	13	13	53	5
Køn						
Mand	26	41	15	19	27	3
Kvinde	35	46	12	8	26	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	30	43	13	13	53	5
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	50	33	0	17	6	0
Pårørende	32	41	12	15	41	4
Modersmål						
Dansk	32	39	15	15	41	3
Ikke dansk	18	64	9	9	11	1
Indlæggelsesform						
Akut	27	46	15	13	48	4
Planlagt	60	20	0	20	5	1

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	29	55	15	85
Køn				
Mand	30	53	16	43
Kvinde	29	57	14	42
Aldersgruppe				
Under 20 år	29	55	15	85
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	33	44	22	9
Pårørende	28	57	16	69
Modersmål				
Dansk	28	56	16	68
Ikke dansk	40	53	7	15
Indlæggelsesform				
Akut	26	58	16	76
Planlagt	56	33	11	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	19	62	19	47
Køn				
Mand	14	64	23	22
Kvinde	24	60	16	25
Aldersgruppe				
Under 20 år	19	62	19	47
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	29	43	29	7
Pårørende	14	66	20	35
Modersmål				
Dansk	14	63	23	35
Ikke dansk	36	55	9	11
Indlæggelsesform				
Akut	19	63	19	43
Planlagt	-	-	-	4

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	61	36	3	0	33	4
Køn						
Mand	67	33	0	0	15	1
Kvinde	56	39	6	0	18	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	61	36	3	0	33	4
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	80	20	0	0	5	0
Pårørende	57	43	0	0	23	4
Modersmål						
Dansk	55	41	5	0	22	4
Ikke dansk	70	30	0	0	10	0
Indlæggelsesform						
Akut	63	34	3	0	32	3
Planlagt	-	-	-	-	1	1

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	27	56	12	5	75	10
Køn						
Mand	29	59	7	5	41	2
Kvinde	24	53	18	6	34	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	27	56	12	5	75	10
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	50	38	0	13	8	1
Pårørende	22	60	13	5	60	9
Modersmål						
Dansk	24	56	14	7	59	9
Ikke dansk	36	64	0	0	14	1
Indlæggelsesform						
Akut	29	55	12	4	69	7
Planlagt	0	67	17	17	6	3

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	86	13	83
Køn				
Mand	2	88	10	42
Kvinde	0	83	17	41
Aldersgruppe				
Under 20 år	1	86	13	83
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	0	88	13	8
Pårørende	1	85	13	68
Modersmål				
Dansk	0	84	16	67
Ikke dansk	7	93	0	14
Indlæggelsesform				
Akut	1	88	11	74
Planlagt	0	67	33	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	2	85	14	66	17
Køn					
Mand	3	85	12	34	8
Kvinde	0	84	16	32	9
Aldersgruppe					
Under 20 år	2	85	14	66	17
20-39 år	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af					
Patienten	0	88	13	8	1
Pårørende	2	85	13	52	15
Modersmål					
Dansk	0	82	18	51	16
Ikke dansk	7	93	0	14	0
Indlæggelsesform					
Akut	2	89	10	61	13
Planlagt	0	40	60	5	4

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	53	34	8	5	79	5
Køn						
Mand	58	28	10	5	40	3
Kvinde	49	41	5	5	39	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	53	34	8	5	79	5
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	67	22	0	11	9	0
Pårørende	51	38	8	3	63	5
Modersmål						
Dansk	52	32	10	6	63	4
Ikke dansk	57	43	0	0	14	1
Indlæggelsesform						
Akut	56	34	6	4	71	4
Planlagt	25	38	25	13	8	1

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	66	25	6	2	83	2
Køn						
Mand	67	24	7	2	42	1
Kvinde	66	27	5	2	41	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	66	25	6	2	83	2
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	78	11	0	11	9	0
Pårørende	66	28	6	0	67	2
Modersmål						
Dansk	68	21	8	3	66	2
Ikke dansk	60	40	0	0	15	0
Indlæggelsesform						
Akut	69	23	7	1	75	1
Planlagt	38	50	0	13	8	1

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	34	41	18	6	82	3
Køn						
Mand	34	44	20	2	41	2
Kvinde	34	39	17	10	41	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	34	41	18	6	82	3
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	63	25	13	0	8	1
Pårørende	31	42	19	7	67	2
Modersmål						
Dansk	34	38	22	6	65	3
Ikke dansk	33	60	0	7	15	0
Indlæggelsesform						
Akut	36	42	15	7	74	2
Planlagt	13	38	50	0	8	1

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	50	41	5	4	80	5
Køn						
Mand	56	37	7	0	41	2
Kvinde	44	46	3	8	39	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	50	41	5	4	80	5
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	78	22	0	0	9	0
Pårørende	46	45	6	3	65	4
Modersmål						
Dansk	50	39	6	5	64	4
Ikke dansk	50	50	0	0	14	1
Indlæggelsesform						
Akut	52	41	3	4	71	5
Planlagt	33	44	22	0	9	0

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	40	52	5	4	81	4
Køn						
Mand	46	44	5	5	41	2
Kvinde	33	60	5	3	40	2
Aldersgruppe						
Under 20 år	40	52	5	4	81	4
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	33	56	0	11	9	0
Pårørende	40	52	5	3	65	4
Modersmål						
Dansk	39	50	6	5	64	4
Ikke dansk	47	53	0	0	15	0
Indlæggelsesform						
Akut	41	51	5	3	73	3
Planlagt	25	63	0	13	8	1

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	84	16	83
Køn			
Mand	91	9	43
Kvinde	78	23	40
Aldersgruppe			
Under 20 år	84	16	83
20-39 år	-	-	0
40-59 år	-	-	0
60-79 år	-	-	0
80 år eller derover	-	-	0
Skema udfyldt af			
Patienten	89	11	9
Pårørende	84	16	67
Modersmål			
Dansk	83	17	66
Ikke dansk	87	13	15
Indlæggelsesform			
Akut	84	16	74
Planlagt	89	11	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	8	83	0	8	12	0
Køn						
Mand	-	-	-	-	4	0
Kvinde	0	100	0	0	8	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	8	83	0	8	12	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	1	0
Pårørende	10	80	0	10	10	0
Modersmål						
Dansk	10	80	0	10	10	0
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	8	83	0	8	12	0
Planlagt	-	-	-	-	0	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	45	26	16	14	74	6
Køn						
Mand	41	23	21	15	39	3
Kvinde	49	29	11	11	35	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	45	26	16	14	74	6
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	57	29	0	14	7	1
Pårørende	48	21	18	13	61	4
Modersmål						
Dansk	47	22	16	16	58	6
Ikke dansk	36	36	21	7	14	0
Indlæggelsesform						
Akut	44	26	18	12	66	5
Planlagt	50	25	0	25	8	1

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	29	51	17	3	35	3	44
Køn							
Mand	26	53	16	5	19	2	21
Kvinde	31	50	19	0	16	1	23
Aldersgruppe							
Under 20 år	29	51	17	3	35	3	44
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	-	-	-	-	3	0	5
Pårørende	30	47	20	3	30	3	34
Modersmål							
Dansk	27	46	23	4	26	2	37
Ikke dansk	25	75	0	0	8	1	6
Indlæggelsesform							
Akut	30	47	20	3	30	3	40
Planlagt	20	80	0	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	49	45	2	4	84
Køn					
Mand	49	44	5	2	43
Kvinde	49	46	0	5	41
Aldersgruppe					
Under 20 år	49	45	2	4	84
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	67	22	0	11	9
Pårørende	48	46	3	3	69
Modersmål					
Dansk	49	43	3	4	67
Ikke dansk	53	47	0	0	15
Indlæggelsesform					
Akut	48	48	3	1	75
Planlagt	56	22	0	22	9

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	39	54	6	1	82
Køn					
Mand	46	44	7	2	41
Kvinde	32	63	5	0	41
Aldersgruppe					
Under 20 år	39	54	6	1	82
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	44	44	0	11	9
Pårørende	39	54	7	0	67
Modersmål					
Dansk	37	54	8	2	65
Ikke dansk	53	47	0	0	15
Indlæggelsesform					
Akut	41	53	7	0	74
Planlagt	25	63	0	13	8

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	66	34	50	33
Køn				
Mand	72	28	25	16
Kvinde	60	40	25	17
Aldersgruppe				
Under 20 år	66	34	50	33
20-39 år	-	-	0	0
40-59 år	-	-	0	0
60-79 år	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	0	0
Skema udfyldt af				
Patienten	60	40	5	4
Pårørende	69	31	42	25
Modersmål				
Dansk	68	32	38	28
Ikke dansk	64	36	11	4
Indlæggelsesform				
Akut	67	33	48	26
Planlagt	-	-	2	7

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	26	57	12	5	42	5
Køn						
Mand	22	57	17	4	23	1
Kvinde	32	58	5	5	19	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	26	57	12	5	42	5
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	4	1
Pårørende	19	64	14	3	36	3
Modersmål						
Dansk	25	56	13	6	32	3
Ikke dansk	33	56	11	0	9	2
Indlæggelsesform						
Akut	28	60	10	3	40	5
Planlagt	-	-	-	-	2	0

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	41	48	8	2	83
Køn					
Mand	50	40	10	0	42
Kvinde	32	56	7	5	41
Aldersgruppe					
Under 20 år	41	48	8	2	83
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	22	67	0	11	9
Pårørende	43	47	9	1	68
Modersmål					
Dansk	39	53	5	3	66
Ikke dansk	53	33	13	0	15
Indlæggelsesform					
Akut	43	47	8	1	74
Planlagt	22	56	11	11	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	23	59	9	9	22	6
Køn						
Mand	19	56	13	13	16	1
Kvinde	33	67	0	0	6	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	23	59	9	9	22	6
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	2	2
Pårørende	20	65	10	5	20	3
Modersmål						
Dansk	8	58	17	17	12	4
Ikke dansk	40	60	0	0	10	2
Indlæggelsesform						
Akut	25	65	5	5	20	6
Planlagt	-	-	-	-	2	0

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	15	56	15	15	27	58
Køn						
Mand	17	50	11	22	18	25
Kvinde	11	67	22	0	9	33
Aldersgruppe						
Under 20 år	15	56	15	15	27	58
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	2	7
Pårørende	13	57	17	13	23	46
Modersmål						
Dansk	5	55	20	20	20	48
Ikke dansk	43	57	0	0	7	8
Indlæggelsesform						
Akut	13	63	13	13	24	52
Planlagt	-	-	-	-	3	6

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	71	29	24	61
Køn				
Mand	60	40	10	33
Kvinde	79	21	14	28
Aldersgruppe				
Under 20 år	71	29	24	61
20-39 år	-	-	0	0
40-59 år	-	-	0	0
60-79 år	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	0	0
Skema udfyldt af				
Patienten	100	0	5	4
Pårørende	65	35	17	52
Modersmål				
Dansk	75	25	16	52
Ikke dansk	57	43	7	8
Indlæggelsesform				
Akut	68	32	22	54
Planlagt	-	-	2	7

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	74	26	19	66
Køn				
Mand	67	33	9	34
Kvinde	80	20	10	32
Aldersgruppe				
Under 20 år	74	26	19	66
20-39 år	-	-	0	0
40-59 år	-	-	0	0
60-79 år	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	0	0
Skema udfyldt af				
Patienten	100	0	6	3
Pårørende	58	42	12	57
Modersmål				
Dansk	79	21	14	54
Ikke dansk	60	40	5	10
Indlæggelsesform				
Akut	71	29	17	59
Planlagt	-	-	2	7

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	57	43	7	77
Køn				
Mand	60	40	5	38
Kvinde	-	-	2	39
Aldersgruppe				
Under 20 år	57	43	7	77
20-39 år	-	-	0	0
40-59 år	-	-	0	0
60-79 år	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	0	0
Skema udfyldt af				
Patienten	-	-	1	7
Pårørende	60	40	5	64
Modersmål				
Dansk	-	-	3	65
Ikke dansk	-	-	4	10
Indlæggelsesform				
Akut	57	43	7	68
Planlagt	-	-	0	9

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	71	29	7	77
Køn				
Mand	83	17	6	37
Kvinde	-	-	1	40
Aldersgruppe				
Under 20 år	71	29	7	77
20-39 år	-	-	0	0
40-59 år	-	-	0	0
60-79 år	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	0	0
Skema udfyldt af				
Patienten	-	-	0	8
Pårørende	67	33	6	63
Modersmål				
Dansk	-	-	3	65
Ikke dansk	-	-	4	10
Indlæggelsesform				
Akut	71	29	7	68
Planlagt	-	-	0	9

Tabel 40. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	38	44	9	9	68	14
Køn						
Mand	45	39	9	6	33	9
Kvinde	31	49	9	11	35	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	38	44	9	9	68	14
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	50	25	0	25	8	0
Pårørende	39	44	11	6	54	13
Modersmål						
Dansk	42	36	11	11	55	10
Ikke dansk	27	73	0	0	11	4
Indlæggelsesform						
Akut	38	47	8	7	60	13
Planlagt	38	25	13	25	8	1

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			9
Kommunikation og information			3
Kontaktperson			0
Kvalitet i behandling			7
Pleje			3
Relationer til personale			13
Ventetid			1

Børneafdeling

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

ID	Kommentarer - Børneafdelingen	Samlet indtryk
4	Det gik meget stærkt. Fra det ene øjeblik, hvor vi ankom til det næste øjeblik, hvor vi blev indlagt.	Godt
10	Virkelig god.	Virkelig godt
11	Vi blev overflyttet fra sygehus NN.	Dårligt
13	De var rigtig gode til at informere os hele tiden, så vi vidste, at vi ikke var glemt.	Virkelig godt
17	Vores datter skulle undersøges om formiddagen, og vi kom først til næsten otte timer senere!	Dårligt
18	Personalet meget imødekommende og hjælpsomme.	Godt
21	Vi kom akut ind med ambulance. Så der er ikke tale om en planlagt indlæggelse.	Virkelig godt
22	Personalet var søde og hjælpsomme og meget opmærksomme på vores datter.	Godt
34	Rigtig stor ros til egen læge for at handle som han har gjort hele tiden.	Virkelig dårligt
35	De sagde, at der ville gå et stykke tid (hvilket jo er relativt). Vi ventede mellem en og to timer en fredag aften! Men sygeplejersken var meget sød og gjorde sit bedste.	Godt
36	Min mor gik i fødsel [før termin] og så kom jeg til verden. Det var jo før forventet, så derfor blev jeg kørt op på neonatalafdelingen. (Det er lidt noget nonsens at bede et spædbarn udfylde et spørgeskema ud fra, hvordan spædbarnet har oplevet indlæggelsen, og hvis det ikke kan gøre det selv, så skal det bede en af sine forældre om at hjælpe sig, hvilket det af gode grunde heller ikke kan. Man må vel kunne regne ud at når man skriver til patienter, der har været indlagt på neonatalafdelingen C1, så skal man skrive til forældrene, og ikke fx spørge barnet, om det blev passende involveret i sin egen behandling og hvordan det oplevede modtagelsen på afdelingen. Mvh. MOR).	Godt
37	Nej.	Godt
40	Nej!	Godt
41	Vi var allerede på hospitalet.	Godt
44	Vi kom til med det samme.	Godt
45	Akut henvisning via egen læge.	Virkelig godt

Børneafdeling**Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - Børneafdelingen	Modtagelsen
1	Ustruktureret. Ingen hjælp, selvom jeg stod med et barn, der knap nok kunne trække vejret.	Virkelig dårlig
4	De var rigtig søde og gode til at håndtere situationen.	Virkelig god
7	Lægerne NN burde søge overflyttelse til en anden afdeling, da de ikke burde omgås børn. Magen til arrogant og overlegen opførsel har jeg aldrig oplevet før.	Dårlig
10	SØDE OG FORSTÅENDE.	Virkelig god
11	Vi kom til at vente, og den sygeplejerske, der skulle tage imod os, havde slet ikke sat sig ind i min søns sygdom, eller hvad der skulle ske.	Virkelig dårlig
12	Sygeplejerskerne var virkelig søde og meget børnevenlige!	Virkelig god
15	Folk virkede meget venlige og imødekommende.	God
17	Meget stresset personale. Der var dårligt tid til at tage imod.	Virkelig dårlig
21	De var utrolig søde, flinke, dejlige og rolige. De viste os rundt på afdelingen, så vi vidste, hvor det hele var, og hvordan tingene fungerede.	Virkelig god
22	Personalet var søde, hjælpsomme og gode til at tale i børnehøjde :-).	Virkelig god
23	God modtagelse.	Virkelig god
26	Personalet var søde, men vi fik ikke meget at vide og måtte hele tiden selv spørge...	God
30	Der var styr på alt. Alle var søde og venlige.	Virkelig god
31	Dog manglende information om ventetid og generelt hvad der skulle ske.	God
34	De første par gange fik vi en rigtig god modtagelse. Tredje gang (nu her) fik vi en rigtig dårlig modtagelse af sygeplejersken.	Uoplyst
36	☐ Modtagelse var ok.	God
37	Nej.	God
41	Men meget hektisk. Jeg ville have ønsket, at man havde været mere opmærksom/handlende i forhold til NN. Man så tiden FOR meget an, før der skete noget, og så da man havde ventet og ventet, så gik det pludselig meget stærkt. Lidt forhastet information.	God
45	Der har været lang ventetid på afdelingen, inden vi fik kontakt til læge/kom på værelse.	God

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

ID	Kommentarer - Børneafdelingen	Fejlhåndtering
4	Kommunikationen. Fra vagtskifte til vagtskifte var der flere gange, hvor de "glemte" vores aftaler, og de ikke blev videregivet til næste hold. Specielt lægerne fik ikke formidlet videre og fik slet ikke kommunikeret til Holstebro Sygehus, som var meget vigtigt for vores forløb.	Godt
5	Moder skulle være informeret om smertestillende i forbindelse med kejsersnit.	Godt
8	Medicinering, ville fortsat give et præparat, selvom behandling med dette var afsluttet.	Godt
11	1. Der var fejl i måden, min søn fik blandet sin intravenøs AB. 2. Min søns sygdom gjorde, at det var andet sygehus, der skulle lægge planerne for ham. Dette var svært for nogle af lægerne på C2 at acceptere. 3. Nogle af sygeplejerskerne på C2 havde ikke sat sig ind i min søns situation/sygdom, og jeg var nødt til at rette dem og deres behandling af ham.	Virkelig dårligt
15	Min datter var resistent over for en af de to slags antibiotika, som hun fik, men man skal overholde nogle procedurer, også selvom infektionstillene ikke faldt. Resultatet blev urosepsis. Så er det en fejl, at en procedure overholdes? Nej, men uhensigtsmæssigt.	Godt
16	Fejl i medicineringen. Stoppede []behandling for tidligt. Gav morfin for tidligt i forhold til sidste dosis. Gav mikstur i munden, som skulle have været i sonde.	Godt
22	Indlæggelse forløb fint. Under den åbne indlæggelse manglede vi kontakt og information. Følte vi blev tabt i systemet mellem to sygehuse og måtte selv holde styr på medicin m.m. inden afsluttende samtale!!! Fik telefonisk at vide, at	Uoplyst
25	Nogle gange glemte de at give vitamindråber eller mælk.	Godt
31	Mit [barn] blev stukket [mange gange], fordi der blev insisteret på blodprøver, som ikke tages! Dette var et overgreb, også i NN lægens øjne!	Godt
33	Vi fik de forkerte labels og papirer med til narkosetilsyn.	Godt
41	NN skulle være flyttet MEGET hurtigere. Han var blå to timer efter fødsel og frem til indlæggelse, trods flere læger havde tilset ham, manglende handling. Det var bekymrende.	Virkelig godt

Børneafdeling

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Børneafdelingen	Samlet indtryk
1	Jeg oplevede sygeplejersker komme ind for at hjælpe uden at kende til min søns forløb på afdelingen.	Godt
4	Fordi vores behandling foregik på to sygehuse, oplevede vi flere gang, at der ikke blev kommunikeret mellem afdelingerne. På Holstebro sygehus blev vi mødt af en sygeplejerske den første dag på ører-, næse- og halssengeafsnittet, som mildt sagt kritiserede behandlingen og metoderne i Herning. Vedkommende blev i vores øjne en rigtig kedelig oplevelse, da vi forinden og i øvrigt også efterfølgende følte, vi fik en udmærket behandling i Herning. Men det er tankevækkende at samme enhed ikke bakker op om hinanden. Hvis hun var uenig i behandlingen fra Herning, burde det bestemt ikke være patienten, der bliver informeret om det.	Godt
8	Evt. åben indlæggelse, så man kunne være væk om dagen og så overnatte.	Godt
11	Vi var skuffede over den behandling, vi fik. Nogle læger og sygeplejersker gjorde det fint, men mange virkede uforberedte og uinteresserede.	Dårligt
14	De havde ikke så meget tid til at observere måltider og putning, som var nødvendigt.	Uoplyst
16	Vi oplevede kontakt med alt for mange sygeplejersker under indlæggelsen. Det er frustrerende hver dag at skulle sætte en ny sygeplejerske ind i den aktuelle situation.	Godt
18	Lang tid indtil beslutning om behandling samt iværksættelse af behandling.	Godt
20	Unødig ventetid fra overflyttelse til Herning. Var indlagt i Holstebro. Fik at vide, at det var vigtigt at overholde tiden, hvornår han skulle have medicin, men den blev udskudt flere gange pga. travlhed.	Godt
21	Jeg fornemmede, at der var meget travlt på afdelingen, og at der var nogen, der havde brug for meget hjælp i forhold til os. Men vi kunne jo til hver en tid kalde på hjælp, hvis det blev nødvendigt.	Virkelig godt
22	Vi synes, det har været dybt frustrerende, at vi under den åbne indlæggelse blev tabt og telefonisk selv måtte søge information på afdelingen. Og i dag, fem uger efter, stadig ikke har set en læge i ambulatoriet og er meget utrygge over hele forløbet. Har ikke på noget []	Godt
24	Syntes ikke, at det var helt i orden, at en [lille] pige skulle vente i otte timer på en scanning, som jeg selv sagde stop til, da hun stadig ikke var kommet til, da klokken blev ni om aftenen.	Godt
28	Jeg tror, at vægten, da min datter blev vejlet, var dårligt kalibreret, da to dage efter var hun over [flere] gram sin vægt.	Godt
31	Når behandlingen af et barn på få måneder er akut, bør det ses af en læge indenfor en time og ikke fem. Derudover skal det være en erfaren og ikke kæphøj læge som udfører behandlingen.	Godt
33	I har mange opslag om information og inddragelse af forældre. Det levede I desværre ikke op til.	Dårligt
34	Det eneste vi fik til opgave var at skrive dagbog! Så om man ikke har nok viden om refluks-børn på Herning? Vi burde have været et sted, hvor de tog vores problem mere seriøst.	Virkelig dårligt
38	Der var ikke helt overensstemmelse mellem det forskellige personale vedrørende hvornår og hvor mange blodprøver, der skulle tages.	Virkelig godt
42	Der var meget ventetid på skadestuen. Lang ventetid på svar fra scanning, da læger fra andet sygehus skulle vurdere. Fem til seks timer var lang tid med en syg [lille] pige og skulle dele stue med en meget snaksalig beruset mand, hvor der kun var et forhæng imellem.	Godt
44	Rart personale.	Godt

Børneafdeling

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

ID	Kommentarer - Børneafdelingen	Samlet indtryk
1	Jeg havde ingen anelse og fik ingen information om, hvor længe man forventede, vi skulle blive.	Godt
3	Kort, præcist og informativt!	Virkelig godt
11	- Det eneste materiale vi fik, var om C2 og det var ok. - Jeg følte ofte, at vi var nødt til at trække information ud af personalet.	Dårligt
18	F.eks. ingen information omkring brug af specialsæbe.	Godt
22	Manglede en samtale læge og forældre imellem, uden vores datter, så vi kunne spørge lidt mere ind til det hele, uden vores datter skulle høre det hele. Der er ting, man ikke spørger om / drøfter med et barn til stede, så barnet ikke bliver bange!!	Godt
28	Jeg fik intet materiale.	Godt
30	Personalet var meget venlige, kom med folder og andet materiale omkring indlæggelsen!	Virkelig godt
32	Vi ville gerne have mere information omkring medicin: Medicinskema, virkning og bivirkninger.	Godt
33	Vi fik ingen informationsmateriale. Medicinskema var blot en håndskrevet lap med CPR nr. på.	Dårligt
34	Vi tror stadig på, at der er en årsag til, at vores datter på [under et år] skriger meget! Om det skyldes manglende viden? Eller? Men intet har de gjort ved os denne gang, udover at veje og måle hende... Det kan jeg jo selv klare! Dette behøver man jo ingen læge til! Synes virkelig, man må sende folk videre, hvis man ikke har forstand på det!	Virkelig dårligt
37	Vi er udlændinge, så mundtlig kommunikation var lidt problematisk. Det var selvfølgelig vores skyld. Men skriftlig materiale hjalp virkelig godt.	Godt
39	Vi fik INGEN skriftlig informationsmateriale. Vores viden fik vi fra internettet selv.	Virkelig godt
44	Lidt forskellig information om medicinbrug efter udskrivelse fra en sygeplejerske til en anden. Det var forvirrende. Men sagde det til personalet og fik styr på inden udskrivelsen, at informationen ikke havde været ens.	Godt

Børneafdeling

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Børneafdelingen	Samlet indtryk
1	Jeg måtte selv ringe og forklare min læge, at jeg på afdelingen havde fået at vide, at vores søn fremover skulle have forebyggende medicin.	Godt
6	Det blev der ikke talt om.	Godt
14	Kommunikationen efterfølgende med læge på sygehuset var DÅRLIG. Ringede og skulle ringes op igen, blev jeg aldrig.	Uoplyst
16	Vi er ikke informeret om, hvorvidt vores egen læge er informeret om indlæggelsesforløbet. Dejligt med en "udslusnings"-udskrivelse efter et meget langt indlæggelsesforløb.	Godt
19	Min datter blev indlagt med []betændelse. Vi blev informeret om mulighed for forebyggelse, og der bliver fulgt tæt op fra sygehusets side.	Virkelig godt
22	Var ganske tryk, da vi tog hjem med den åbne indlæggelse. Men blev dybt frustreret og bekymret, da vi telefonisk fik af vide, at vi var overgået til ambulatoriet. Herefter har vi måtte vente fem uger på en samtale med en læge... Manglede en udskrivningssamtale!!	Godt
28	Min datter var [ikke ret] gammel.	Godt
32	Dejligt med åben indlæggelse i to døgn efter udskrivelsen.	Godt
33	Havde en åben indlæggelse [nogle] dage efter, hvor vi gentagne gange var i kontakt med afdelingen pga. voldsom hovedpine og de første dage kvalme/opkastning efter [behandling]. Fik blot at vide, at det var omgangssyge! Det var det ABSOLUT ikke. Det var eftervirkning. Følte ikke, at personalet HØRTE på os.	Dårligt
34	Vi synes ikke, det er holdbart at blive sendt hjem med beskeden om, at det bare er, fordi hun er en lille bestemt pige. Skrigeturene fortsætter stadig her! Ingen søvn. Vi mener stadig, der er noget, som irriterer hende, og at vi skal videre til et andet sygehus, hvor de tager Refluks seriøst.	Virkelig dårligt
39	Vi fik besked på, at vi ville modtage brev med tid til ambulans kontrol. Dette er aldrig kommet. Heldigvis er vores [barn] fortsat rask.	Virkelig godt
44	Vigtigt at sygehuset er helt enig om fremtidig medicinsk behandling før patient og pårørende informeres.	Godt

Børneafdeling

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

ID	Kommentarer - Børneafdelingen	Samlet indtryk
1	Modtagelsen var dårlig og ustruktureret, og vi blev af en sygeplejerske anklaget for at ryge (det gør vi ikke!), så vores astmatiske søn havde fået anfald. Sygeplejersken retter fejlen, men begynder derefter og rette sine beskyldninger mod min mor, som ryger (aldrig i nærheden af vores søn, hendes barnebarn). Yderst uprofessionelt!!! [Relationer til personale]	Godt
2	Jeg var indlagt på Børneafdeling C2 i Herning med min datter. Vi oplevede et sødt, smilende, omsorgsfuldt og meget kompetent personale. Kan kun sige, at vi var meget tilfredse med forløbet. [Relationer til personale]	Virkelig godt
3	Da det drejer sig om Børneafdelingen, så var det ærgerligt, at der ikke var dvd-afspillere på alle stuer. Og dem der var i opholdsrum duede ikke. Med en film går tiden godt, og det er en afveksling, når man som seksårig er indlagt. Alle ansatte var søde og rare. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
4	Der var ekstremt lang ventetid ved stuegang. Lægerne fik ikke snakket sammen indbyrdes. Det virkede som om, vi var i venteposition hele vejen igennem forløbet. Vi skulle bare afvente at se, og der blev ikke taget handling. Frustrerende med et barn på ni måneder, som ikke kan fortælle, hvad der er galt, og de ikke kan finde ud af, hvad det er. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
8	MAD: Det kan undre, at der er selvbetjening af alt mad set i forhold til smitte. På andre sygehuse i regionen er der absolut INGEN selvbetjening [.]. Især på en afdeling med børn, må der da være stor smitterisiko ved selvbetjening. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
9	Alle var enormt søde og menneskelige, selv om man måske kun talte sammen en enkelt gang eller to. [Relationer til personale]	Virkelig godt
11	1. De skulle sætte sig bedre ind i det enkelte barns sygdom. 2. Det var rart, hvis vi havde mødt de samme læger []. 3. Give mere information om det enkelte barns sygdom. 4. Være bedre til at arbejde sammen med et andet sygehus. 5. Det var træls at blive kontaktet irrelevant, fordi de ikke har dokumenteret vores aftaler. 6. Jeg synes, at jeg som mor blev koordinator i min barns sygdom. Det er ikke alle forældre, der har ressourcer til det. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Pleje]	Dårligt
15	Der er fantastiske sygeplejersker, som udviser empati og indlevelse, og som magter opgaven at få mig som forældre til at føle mig tryk. Gode faciliteter med legerum. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
16	Vi fandt flere gange propper og små låg i vores datters seng! De kan kommes i munden og sætte sig fast i lufttrøret! Frustrerende med sygeplejersker, som tydeligvis ikke har sat sig ind i ens forløb. Vi mistede tilliden til de sygeplejersker. Frustrerende, at der flere gange snakkes udskrivelse længe inden, at det er relevant. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
19	En rigtig positiv oplevelse for mig og min datter. Hun følte sig tryk på sygehuset og ville slet ikke hjem. Som forældre følte vi os tryk ved den faglige behandling og satte stor pris på, at personalet gjorde så meget for, at vores datter skulle få en god oplevelse og føle sig tryk. Super rammer og fantastisk personale. Endnu en god oplevelse på Herning Sygehus.	Virkelig godt

	[Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	
✎ 21	Jeg har kun stor ROS til personalet og vil gerne takke for den søde og venlige hjælp, vi fik i forbindelse med indlæggelsen. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 22	Sygeplejersker var fantastiske. Dygtige og søde mod vores datter. NN er helt særlig. Vores datter havde en efter omstændighederne god oplevelse, og har ikke opfattet de ting, vi voksne var utrygge ved. [Relationer til personale]	Godt
✎ 23	Deres fjernsyn inde på stuerne er ikke lige de bedste. På den stue, mit barn var indlagt på, kunne dvd-afspilleren ikke virke. Og tv-kanalerne var heller ikke lige børnevenlige. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 24	Hvis man er indlagt med små børn, vil det være rart med et TV med lidt flere kanaler eller en DVD, der virker. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 27	Jeg synes, at det var rart, at sygeplejerskerne tog sig tid til at lytte til mig. [Relationer til personale]	Uoplyst
✎ 29	Oplevede at komme forbi vagtstuen, hvor de snakkede om patienterne for åben dør. Uheldigvis handlede samtalen om mig, og der blev ikke snakket pænt. Blandt andet at jeg bare var en pylret [] mor, som nok bare var lidt hysterisk omkring min datter! Meget ubehageligt, og sådan samtaler mellem læger burde være for lukkede døre!!! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig dårligt
✎ 31	Den læge, som lavede et drop i min datters fod, som ikke holdt i mere end 24 timer, skrev ingenting i hendes journal. Hun kunne tydeligvis ikke stå inde for den behandling, som vi fik af hende, hvilket er forståeligt, da det var under al kritik :- (Majoriteten af jeres sygeplejersker var rigtig behagelige! :-) [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 32	Det kunne være rart, hvis man lige vurderede, hvilken information man giver på hvilket tidspunkt på døgnet. Selvom personalet arbejder om natten, er det ikke altid den bedste tid at informere forældre. [Kommunikation og information]	Godt
✎ 39	Sygeplejersken var super god til at kommunikere på barnets niveau. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
✎ 40	Det lugter ind på afdelingen. Det kunne der måske gøres noget ved? :-) Det er ikke ment på en negativ måde! :-). [Fysiske rammer]	Godt
✎ 41	Helt utilfredsstillende, at vi det første halvandet døgn var placeret i et observationsrum med vores syge søn, hvor alle rendte ind og ud af dørene (andre patienter m.v.). Fair nok, at der var mangel på sengepladser, men utilfredsstillende at vi blev placeret på en stol (jeg havde født NN dagen før). Man kunne måske have kørt en seng ind til mig. Jeg kunne under ingen omstændigheder ligge på en anden afdeling end mit barn, som havde brug for mig. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 42	NN syntes, at sygeplejerskerne var søde og venlige, på nær når de skulle stikke med nåle. Maden var god, og buffeten var varierende. [Pleje, Relationer til personale]	Godt
✎ 43	Min mand kunne ikke få information om datters sygdom.	Godt
✎ 44	God service og forståelse for situationen, når man f.eks. ikke havde sovet døgnet ingen indlæggelsen. Dejligt at få vist omsorg, både barn og mor. Flinkt personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
✎ 45	Ok, men det kan mærkes, at der bliver bygget nyt sygehus med hensyn til vedligeholdelse af faciliteter. [Fysiske rammer]	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 afdeling². Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

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

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

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

