

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afdelingsrapport for indlagte patienter på

Børneafdeling

Regionshospitalet Randers

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:	106
Besvarelser fra afdelingens patienter:	49
Afdelingens svarprocent:	46%

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

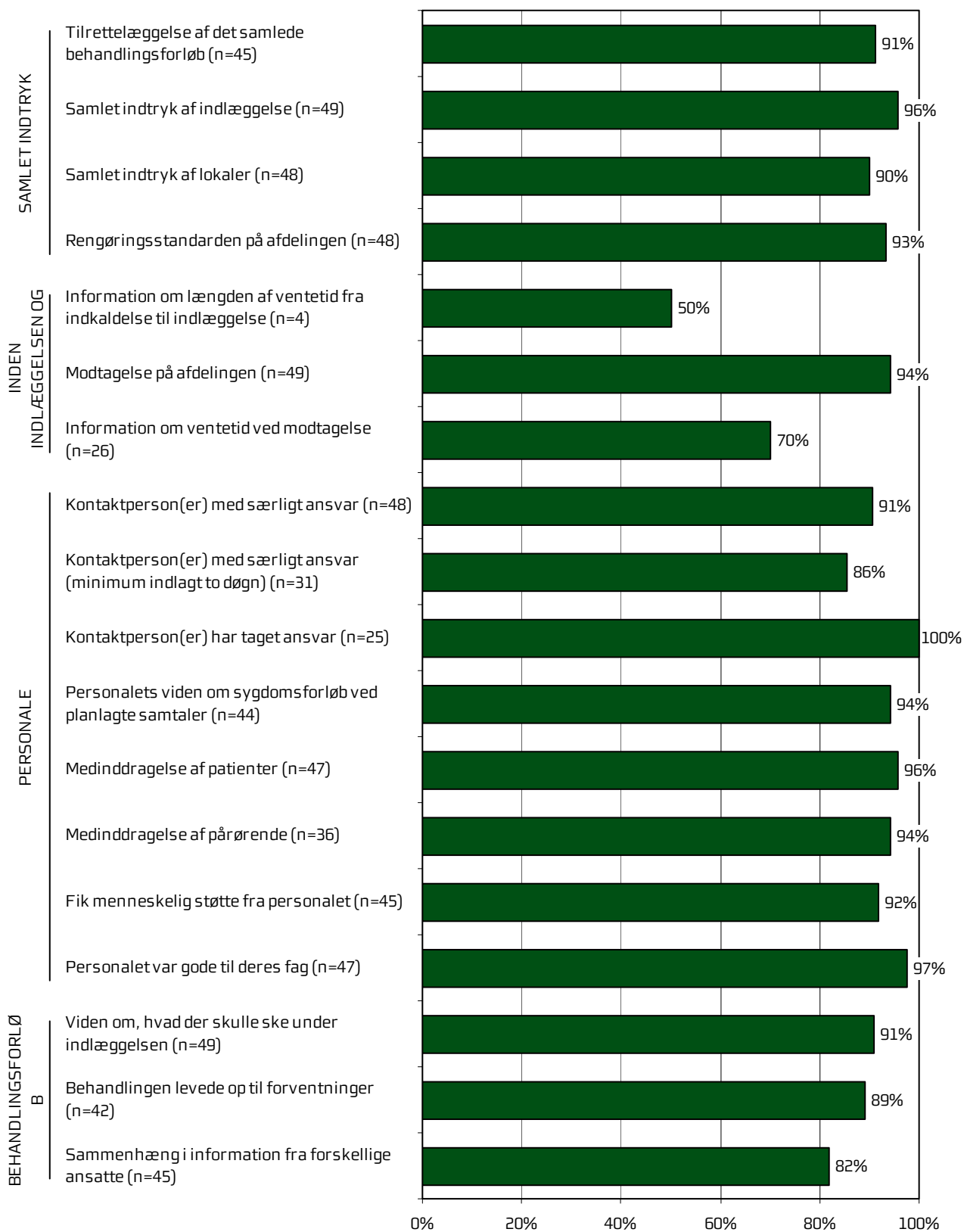
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

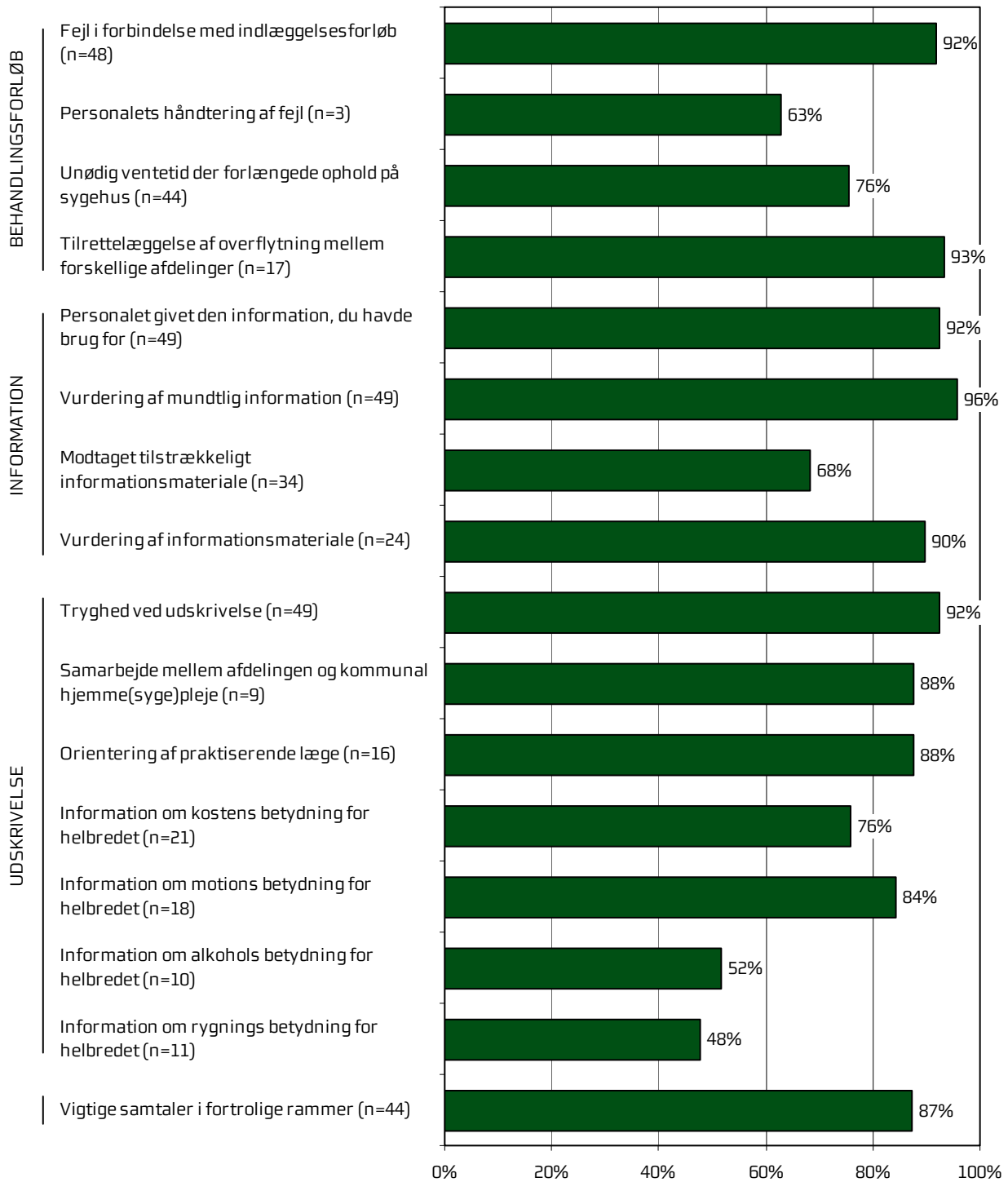
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

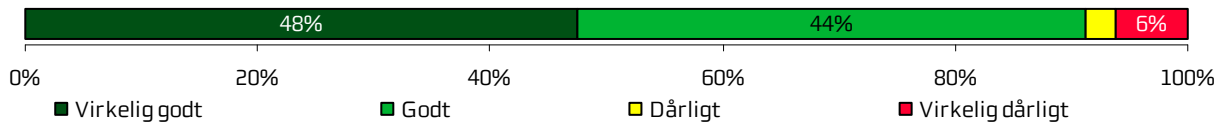
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

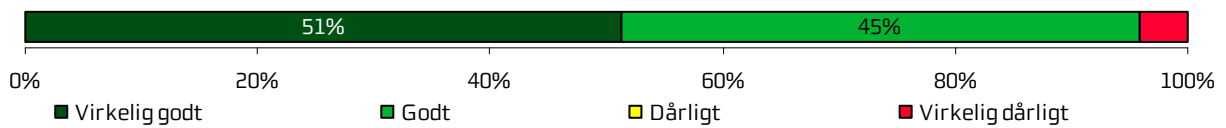
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

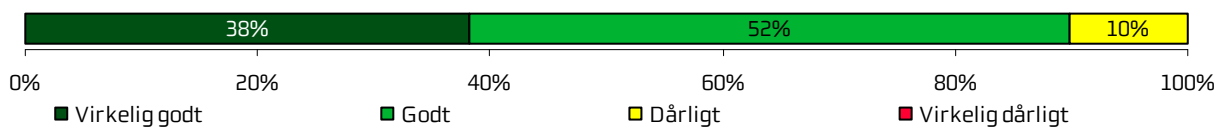
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=45)



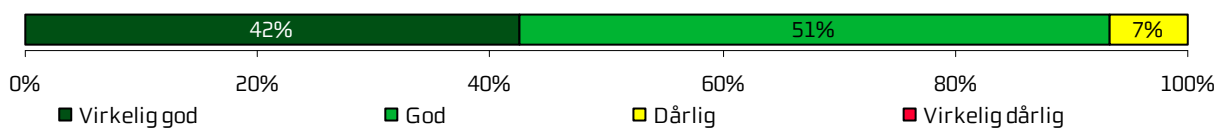
Samlet indtryk af indlæggelse (n=49)



Samlet indtryk af lokaler (n=48)



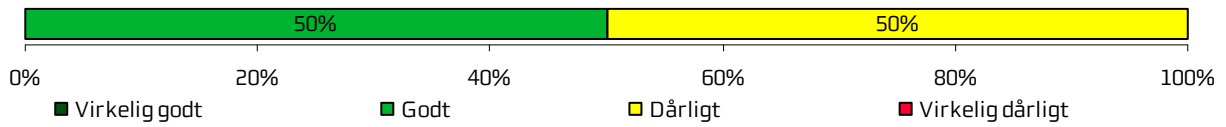
Rengøringsstandard på afdelingen (n=48)



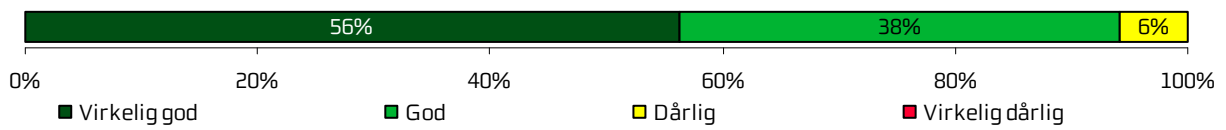
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	91 %	87 %	94 %	97 %	82 %	89 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	96 %	87 %	92 %	95 %	85 % *	89 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	90 %	93 %	92 %	94 %	88 %	91 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	93 %	93 %	96 %	97 %	88 %	90 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

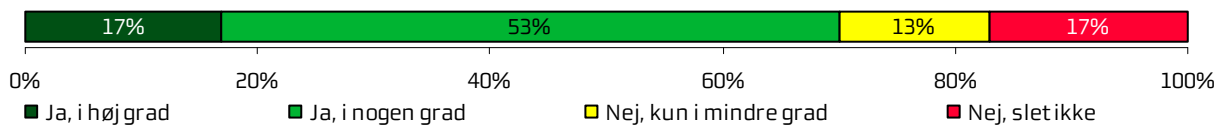
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=4)



Modtagelse på afdelingen (n=49)



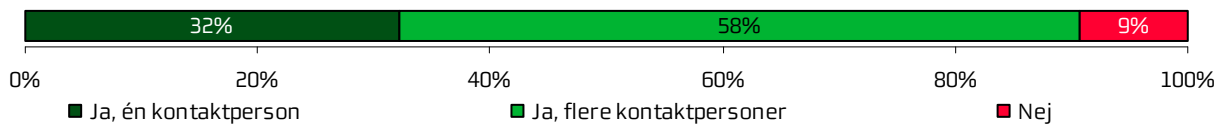
Information om ventetid ved modtagelse (n=26)



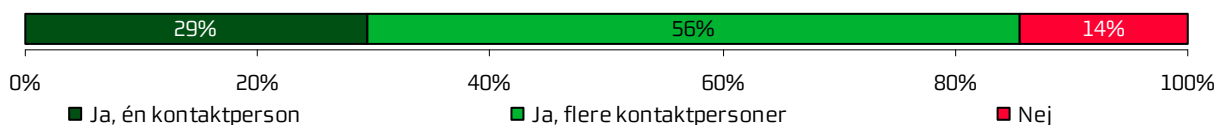
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	50 %	89 %	100 % *	99 % *	93 %	98 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	94 %	93 %	97 %	99 %	93 %	95 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	70 %	61 %	67 %	67 %	60 %	63 %

Personale

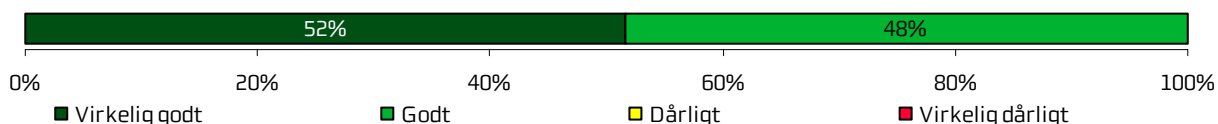
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=48)



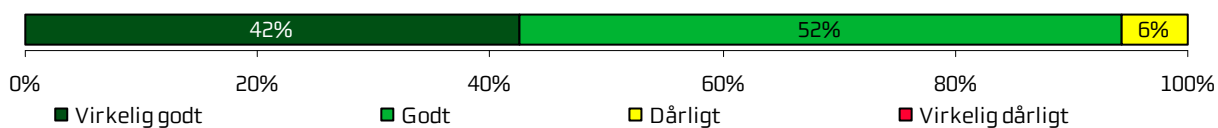
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=31)



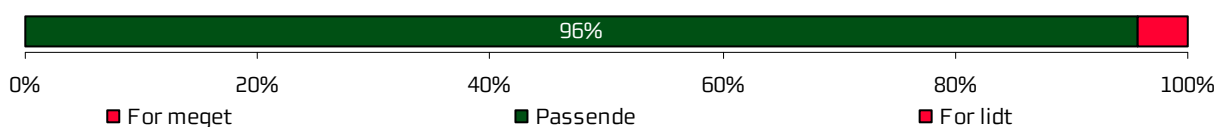
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=25)



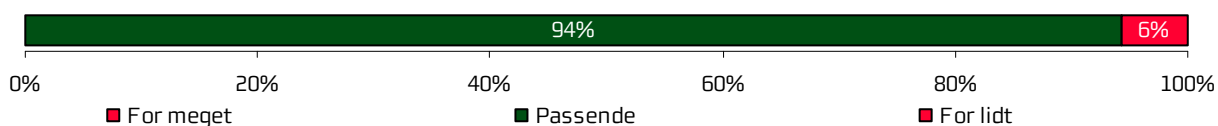
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=44)



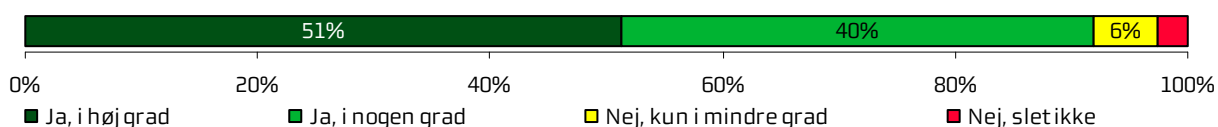
Medinddragelse af patienter (n=47)



Medinddragelse af pårørende (n=36)



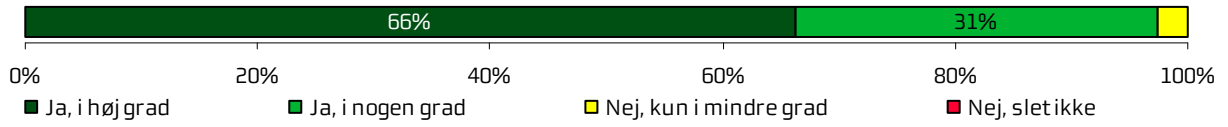
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=45)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	91 %	87 %	89 %	79 % *	74 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	86 %	82 %	92 %	75 %	59 % *	71 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	96 %	91 %	99 %	92 % *	96 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	87 %	87 %	100 %	84 % *	89 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	96 %	91 %	89 %	90 %	76 % *	82 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	94 %	93 %	90 %	92 %	70 % *	74 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	92 %	90 %	91 %	92 %	82 % *	87 % *

Personale (fortsat)

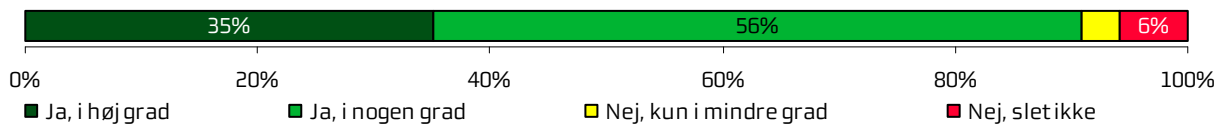
Personalet var gode til deres fag (n=47)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	95 %	96 %	100 %	92 %	95 % *

Behandlingsforløb

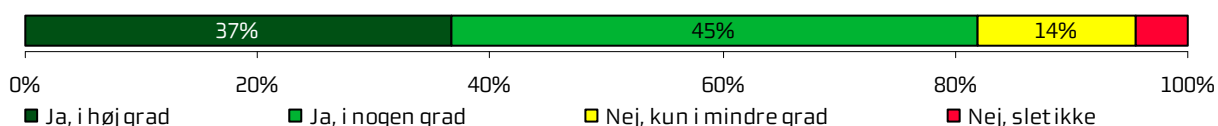
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=49)



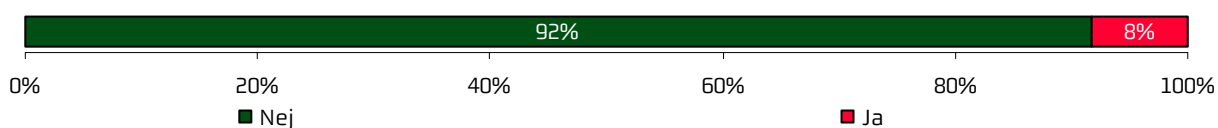
Behandlingen levede op til forventninger (n=42)



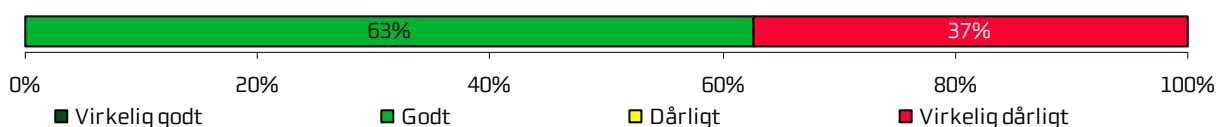
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=45)



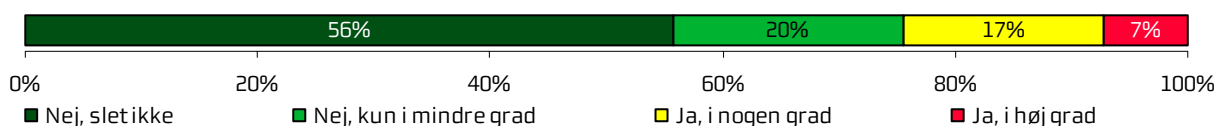
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=48)



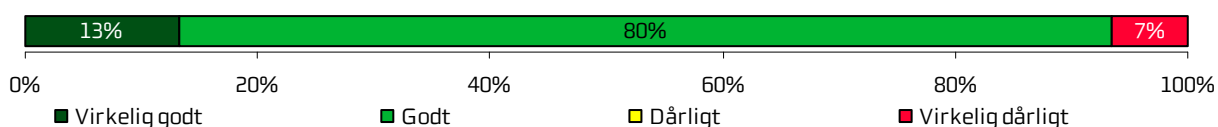
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=44)



Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=17)



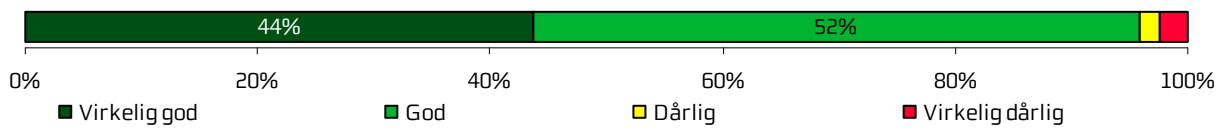
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	91 %	72 % *	84 %	95 %	71 % *	80 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	89 %	80 %	89 %	96 %	84 %	88 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	82 %	77 %	94 %	95 % *	80 %	85 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	92 %	83 %	93 %	88 %	81 % *	84 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	63 %	62 %	80 %	62 %	47 %	50 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	76 %	66 %	79 %	89 % *	68 %	79 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	93 %	81 %	87 %	96 %	89 %	94 %

Information

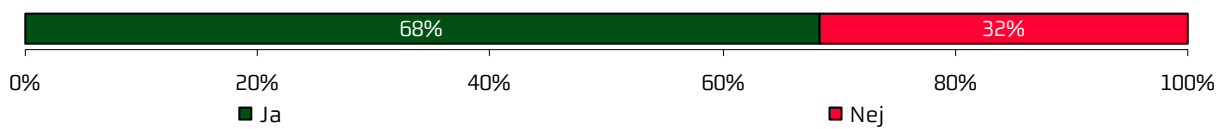
Personalet givet den information, du havde brug for (n=49)



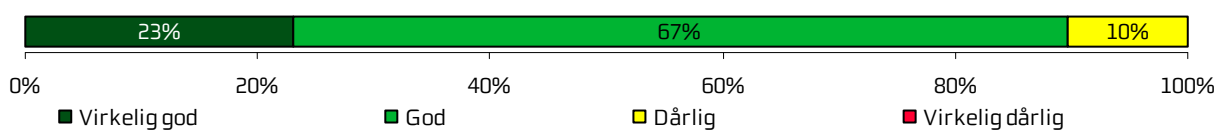
Vurdering af mundtlig information (n=49)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=34)



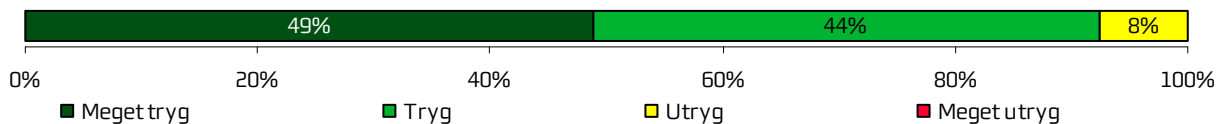
Vurdering af informationsmateriale (n=24)



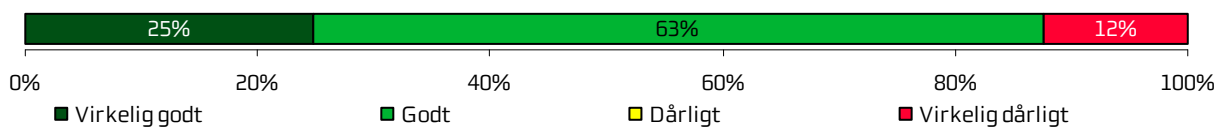
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	92 %	94 %	93 %	90 %	79 % *	85 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	96 %	95 %	97 %	95 %	83 % *	88 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	68 %	-	-	93 % *	66 %	75 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	90 %	-	-	95 %	89 %	91 %

Udskrivelse

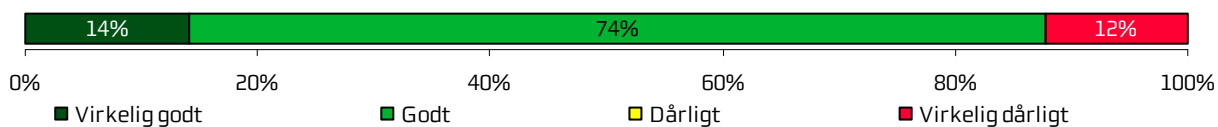
Tryghed ved udskrivelse (n=49)



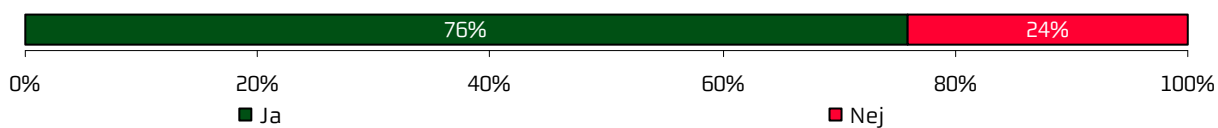
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=9)



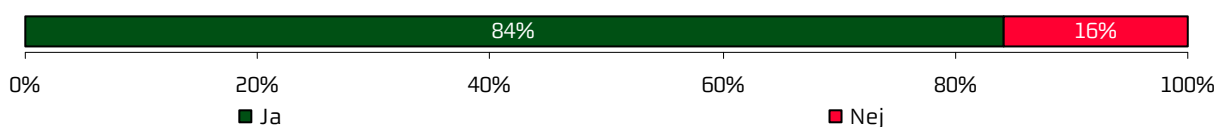
Orientering af praktiserende læge (n=16)



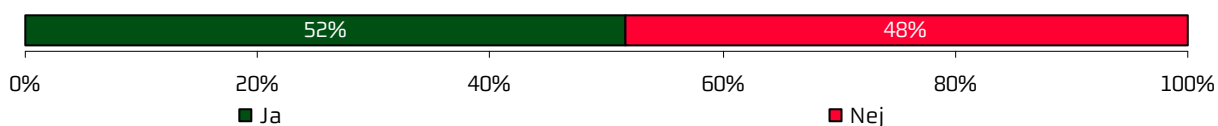
Information om kostens betydning for helbredet (n=21)



Information om motions betydning for helbredet (n=18)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=10)



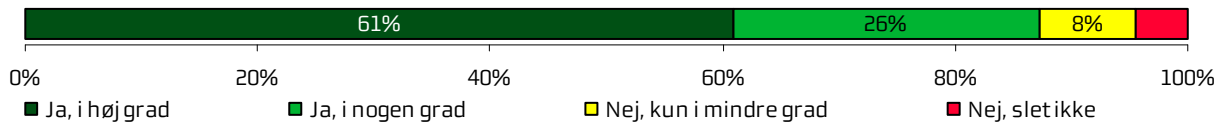
Information om rygningens betydning for helbredet (n=11)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	92 %	86 %	97 %	88 %	83 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	88 %	84 %	77 %	89 %	83 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	88 %	71 %	79 %	93 %	85 %	91 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	76 %	-	-	73 %	42 % *	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	84 %	-	-	82 %	50 % *	70 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	52 %	-	-	68 %	53 %	60 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	48 %	-	-	70 %	57 %	63 %

Hospitalets eget spørgsmål

Vigtige samtaler i fortrolige rammer (n=44)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer?	87 %	-	-	90 %	73 % *	76 % *

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

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

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

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 vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 20	
18. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
19. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
20. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
21. Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Jeg blev ikke overflyttet <input type="checkbox"/>
22. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?						

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.: >>lobnr<<

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 hjemmepjele/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
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 kommentarfelt, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de indlagte patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelt samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfeltene er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de ambulante patienter.

Spørgeskemaet er inddelt i følgende seks temaer, som erfaringerne fra litteraturen på området og fra tidligere undersøgelser blandt lignende patientgrupper har vist, at patienterne prioriterer højt:

- Ved modtagelsen på afdelingen
- Personale
- Behandlingsforløb
- Information
- Udskrivelse
- Samlet indtryk

Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2013.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på fem hospitaler, fem ambulatorier og fem sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 39 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2013. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

De afholdte interviews fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmål i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser inden for det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk forsvarlige i at lade patienter herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienters oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

Sekretariatet, den nationale faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi, diagnostisk radiologi, de parakliniske diagnostiske specialer samt patienter med besøg på mammograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 9. august-31. oktober 2013 var indlagte i minimum 24 timer (jf. klokkeslæt og dato) på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

I alt har 14.365 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 8.439 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 46 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	46%	100%
Køn		
Mand	63%	52%
Kvinde	37%	48%
Aldersgruppe		
Under 20 år	100%	100%
20-39 år	0%	0%
40-59 år	0%	0%
60-79 år	0%	0%
80 år eller derover	0%	0%

I Region Midtjylland gælder det for indlagte patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige. 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	49	100%
Køn		
Mand	31	63%
Kvinde	18	37%
Aldersgruppe		
Under 20 år	49	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	7	16%
Pårørende	38	84%
Modersmål		
Dansk	45	92%
Ikke dansk	4	8%
Indlæggelsesform		
Akut	43	88%
Planlagt	6	12%
Afsnitsnavn		
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	51%
D4A Børnemodtagelsen - RRA	6	12%
D4 Børneafsnit - RRA	18	37%

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	48	44	3	6	45	4
Køn						
Mand	52	43	0	5	30	1
Kvinde	38	46	8	8	15	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	48	44	3	6	45	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	49	51	0	0	5	2
Pårørende	47	42	3	8	36	2
Modersmål						
Dansk	50	41	3	7	41	4
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	52	38	3	7	40	3
Planlagt	20	80	0	0	5	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	41	50	0	9	22	3
D4A Børnemodtagelsen - RRA	67	17	17	0	6	0
D4 Børneafsnit - RRA	47	47	0	6	17	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	51	45	0	4	49
Køn					
Mand	58	39	0	3	31
Kvinde	38	55	0	7	18
Aldersgruppe					
Under 20 år	51	45	0	4	49
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	49	51	0	0	7
Pårørende	49	46	0	5	38
Modersmål					
Dansk	54	42	0	4	45
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	54	41	0	5	43
Planlagt	33	67	0	0	6
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	60	0	4	25
D4A Børnemodtagelsen - RRA	67	33	0	0	6
D4 Børneafsnit - RRA	61	33	0	6	18

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	52	10	0	48
Køn					
Mand	32	55	13	0	31
Kvinde	51	44	5	0	17
Aldersgruppe					
Under 20 år	38	52	10	0	48
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	18	82	0	0	7
Pårørende	44	43	13	0	37
Modersmål					
Dansk	41	50	9	0	44
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	36	52	12	0	42
Planlagt	50	50	0	0	6
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	20	68	12	0	25
D4A Børnemodtagelsen - RRA	50	33	17	0	6
D4 Børneafsnit - RRA	53	41	6	0	17

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	42	51	7	0	48
Køn					
Mand	47	47	6	0	31
Kvinde	34	58	7	0	17
Aldersgruppe					
Under 20 år	42	51	7	0	48
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	36	64	0	0	7
Pårørende	44	48	8	0	38
Modersmål					
Dansk	46	47	7	0	44
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	41	51	8	0	42
Planlagt	50	50	0	0	6
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	8	88	4	0	24
D4A Børnemodtagelsen - RRA	67	33	0	0	6
D4 Børneafsnit - RRA	67	22	11	0	18

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	-	-	-	-	4	1	43
Køn							
Mand	-	-	-	-	4	1	26
Kvinde	-	-	-	-	0	0	17
Aldersgruppe							
Under 20 år	-	-	-	-	4	1	43
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	-	-	-	-	0	0	7
Pårørende	-	-	-	-	3	1	33
Modersmål							
Dansk	-	-	-	-	3	1	40
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0	3
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	43
Planlagt	-	-	-	-	4	1	0
Afsnitsnavn							
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	25
D4A Børnemodtagelsen - RRA	-	-	-	-	0	0	6
D4 Børneafsnit - RRA	-	-	-	-	4	1	12

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	56	38	6	0	49
Køn					
Mand	61	34	5	0	31
Kvinde	48	45	7	0	18
Aldersgruppe					
Under 20 år	56	38	6	0	49
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	49	51	0	0	7
Pårørende	57	35	7	0	38
Modersmål					
Dansk	59	35	6	0	45
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	63	30	7	0	43
Planlagt	17	83	0	0	6
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	44	8	0	25
D4A Børnmodtagelsen - RRA	67	33	0	0	6
D4 Børneafsnit - RRA	61	33	6	0	18

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	17	53	13	17	26	1
Køn						
Mand	20	57	8	15	21	0
Kvinde	0	37	37	26	5	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	17	53	13	17	26	1
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	42	29	29	0	6	0
Pårørende	10	60	8	22	20	0
Modersmål						
Dansk	18	53	10	18	24	1
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	20	51	15	14	23	1
Planlagt	-	-	-	-	3	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	7	57	29	7	14	1
D4A Børnemodtagelsen - RRA	-	-	-	-	3	0
D4 Børneafsnit - RRA	22	44	0	33	9	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	32	58	9	48
Køn				
Mand	34	57	9	31
Kvinde	28	62	10	17
Aldersgruppe				
Under 20 år	32	58	9	48
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	0	87	13	7
Pårørende	36	54	10	37
Modersmål				
Dansk	35	55	10	44
Ikke dansk	-	-	-	4
Indlæggelsesform				
Akut	32	60	8	42
Planlagt	33	50	17	6
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	58	17	24
D4A Børnemodtagelsen - RRA	67	33	0	6
D4 Børneafsnit - RRA	28	67	6	18

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	29	56	14	31
Køn				
Mand	27	60	14	20
Kvinde	35	49	16	11
Aldersgruppe				
Under 20 år	29	56	14	31
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	-	-	-	4
Pårørende	33	52	15	25
Modersmål				
Dansk	31	54	15	29
Ikke dansk	-	-	-	2
Indlæggelsesform				
Akut	30	57	12	27
Planlagt	-	-	-	4
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	47	27	15
D4A Børnemodtagelsen - RRA	-	-	-	1
D4 Børneafsnit - RRA	27	67	7	15

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	52	48	0	0	25	1
Køn						
Mand	64	36	0	0	16	1
Kvinde	28	72	0	0	9	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	52	48	0	0	25	1
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	3	0
Pårørende	49	51	0	0	20	1
Modersmål						
Dansk	55	45	0	0	23	1
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	55	45	0	0	22	1
Planlagt	-	-	-	-	3	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	55	45	0	0	11	0
D4A Børnemodtagelsen - RRA	-	-	-	-	1	0
D4 Børneafsnit - RRA	54	46	0	0	13	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	42	52	6	0	44	5
Køn						
Mand	46	48	5	0	30	1
Kvinde	34	60	6	0	14	4
Aldersgruppe						
Under 20 år	42	52	6	0	44	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	56	44	0	0	6	1
Pårørende	38	55	7	0	35	3
Modersmål						
Dansk	46	48	6	0	40	5
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	44	49	7	0	38	5
Planlagt	33	67	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	55	14	0	22	3
D4A Børnemodtagelsen - RRA	50	50	0	0	6	0
D4 Børneafsnit - RRA	50	50	0	0	16	2

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	0	96	4	47
Køn				
Mand	0	97	3	30
Kvinde	0	93	7	17
Aldersgruppe				
Under 20 år	0	96	4	47
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	0	100	0	7
Pårørende	0	94	6	36
Modersmål				
Dansk	0	95	5	43
Ikke dansk	-	-	-	4
Indlæggelsesform				
Akut	0	95	5	42
Planlagt	0	100	0	5
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	96	4	25
D4A Børnemodtagelsen - RRA	0	100	0	6
D4 Børneafsnit - RRA	0	94	6	16

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	94	6	36	12
Køn					
Mand	0	100	0	22	9
Kvinde	0	85	15	14	3
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	94	6	36	12
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	87	13	7	0
Pårørende	0	96	4	27	10
Modersmål					
Dansk	0	94	6	32	12
Ikke dansk	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform					
Akut	0	93	7	31	12
Planlagt	0	100	0	5	0
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	95	5	20	5
D4A Børnemodtagelsen - RRA	-	-	-	4	2
D4 Børneafsnit - RRA	0	92	8	12	5

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	51	40	6	3	45	1
Køn						
Mand	54	41	5	0	30	0
Kvinde	46	40	6	8	15	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	51	40	6	3	45	1
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	56	44	0	0	6	1
Pårørende	48	42	7	3	37	0
Modersmål						
Dansk	56	35	6	3	41	1
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	52	39	7	3	39	1
Planlagt	50	50	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	35	52	13	0	23	1
D4A Børnemodtagelsen - RRA	60	40	0	0	5	0
D4 Børneafsnit - RRA	65	29	0	6	17	0

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	66	31	3	0	47	0
Køn						
Mand	66	34	0	0	30	0
Kvinde	67	25	7	0	17	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	66	31	3	0	47	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	87	13	0	0	7	0
Pårørende	60	37	3	0	37	0
Modersmål						
Dansk	68	29	3	0	43	0
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	72	25	3	0	41	0
Planlagt	33	67	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	36	0	0	25	0
D4A Børnemodtagelsen - RRA	80	20	0	0	5	0
D4 Børneafsnit - RRA	65	29	6	0	17	0

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	35	56	3	6	49	0
Køn						
Mand	45	50	3	3	31	0
Kvinde	17	67	5	12	18	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	35	56	3	6	49	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	62	26	13	0	7	0
Pårørende	32	58	2	7	38	0
Modersmål						
Dansk	36	56	2	6	45	0
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	38	51	4	7	43	0
Planlagt	17	83	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	32	52	8	8	25	0
D4A Børnemodtagelsen - RRA	33	67	0	0	6	0
D4 Børneafsnit - RRA	39	56	0	6	18	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	61	28	8	3	42	6
Køn						
Mand	71	20	9	0	28	3
Kvinde	40	45	6	9	14	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	61	28	8	3	42	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	56	44	0	0	6	1
Pårørende	59	27	10	4	34	3
Modersmål						
Dansk	63	28	6	3	39	5
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Indlæggelsesform						
Akut	65	23	9	3	37	5
Planlagt	40	60	0	0	5	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	32	18	0	22	3
D4A Børnemodtagelsen - RRA	83	17	0	0	6	0
D4 Børneafsnit - RRA	64	29	0	7	14	3

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	37	45	14	5	45	3
Køn						
Mand	41	43	16	0	31	0
Kvinde	26	51	7	16	14	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	37	45	14	5	45	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	49	51	0	0	7	0
Pårørende	32	45	17	6	35	3
Modersmål						
Dansk	40	45	10	5	41	3
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	39	43	13	5	40	2
Planlagt	20	60	20	0	5	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	29	54	13	4	24	0
D4A Børnemodtagelsen - RRA	80	20	0	0	5	1
D4 Børneafsnit - RRA	31	44	19	6	16	2

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	92	8	48
Køn			
Mand	97	3	31
Kvinde	80	20	17
Aldersgruppe			
Under 20 år	92	8	48
20-39 år	-	-	0
40-59 år	-	-	0
60-79 år	-	-	0
80 år eller derover	-	-	0
Skema udfyldt af			
Patienten	87	13	7
Pårørende	92	8	38
Modersmål			
Dansk	91	9	44
Ikke dansk	-	-	4
Indlæggelsesform			
Akut	90	10	42
Planlagt	100	0	6
Afsnitsnavn			
Øvrige/ikke placeret på afsnit	92	8	24
D4A Børnemodtagelsen - RRA	83	17	6
D4 Børneafsnit - RRA	94	6	18

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	-	-	-	-	3	1
Køn						
Mand	-	-	-	-	0	1
Kvinde	-	-	-	-	3	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	-	-	-	-	3	1
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	1	0
Pårørende	-	-	-	-	2	1
Modersmål						
Dansk	-	-	-	-	3	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	3	1
Planlagt	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	1
D4A Børnemodtagelsen - RRA	-	-	-	-	1	0
D4 Børneafsnit - RRA	-	-	-	-	1	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	56	20	17	7	44	2
Køn						
Mand	50	23	16	11	28	1
Kvinde	68	13	19	0	16	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	56	20	17	7	44	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	41	0	34	24	5	0
Pårørende	54	24	16	6	36	2
Modersmål						
Dansk	59	20	17	5	40	2
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
Indlæggelsesform						
Akut	55	20	20	5	39	1
Planlagt	60	20	0	20	5	1
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	24	24	5	21	1
D4A Børnemodtagelsen - RRA	50	17	33	0	6	0
D4 Børneafsnit - RRA	65	18	6	12	17	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	13	80	0	7	17	2	28
Køn							
Mand	19	81	0	0	12	1	17
Kvinde	0	77	0	23	5	1	11
Aldersgruppe							
Under 20 år	13	80	0	7	17	2	28
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	49	51	0	0	5	0	1
Pårørende	0	90	0	10	11	2	25
Modersmål							
Dansk	15	78	0	7	15	2	26
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	2
Indlæggelsesform							
Akut	14	79	0	7	16	2	23
Planlagt	-	-	-	-	1	0	5
Afsnitsnavn							
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	0	6	1	16
D4A Børnemodtagelsen - RRA	-	-	-	-	2	1	3
D4 Børneafsnit - RRA	22	67	0	11	9	0	9

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	52	41	5	2	49
Køn					
Mand	52	40	8	0	31
Kvinde	50	43	0	7	18
Aldersgruppe					
Under 20 år	52	41	5	2	49
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	74	26	0	0	7
Pårørende	51	40	6	3	38
Modersmål					
Dansk	54	38	6	3	45
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	57	34	6	3	43
Planlagt	17	83	0	0	6
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	40	12	0	25
D4A Børnemodtagelsen - RRA	67	33	0	0	6
D4 Børneafsnit - RRA	50	44	0	6	18

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	44	52	2	2	49
Køn					
Mand	53	44	3	0	31
Kvinde	26	67	0	7	18
Aldersgruppe					
Under 20 år	44	52	2	2	49
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	49	51	0	0	7
Pårørende	41	53	2	3	38
Modersmål					
Dansk	45	50	2	3	45
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	45	50	2	3	43
Planlagt	33	67	0	0	6
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	24	72	4	0	25
D4A Børnemodtagelsen - RRA	67	33	0	0	6
D4 Børneafsnit - RRA	56	39	0	6	18

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	68	32	34	14
Køn				
Mand	73	27	22	9
Kvinde	58	42	12	5
Aldersgruppe				
Under 20 år	68	32	34	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	76	24	5	2
Pårørende	63	37	26	11
Modersmål				
Dansk	69	31	31	13
Ikke dansk	-	-	3	1
Indlæggelsesform				
Akut	69	31	31	12
Planlagt	-	-	3	2
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	63	38	16	9
D4A Børnemodtagelsen - RRA	-	-	4	2
D4 Børneafsnit - RRA	64	36	14	3

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	23	67	10	0	24	7
Køn						
Mand	32	64	5	0	17	2
Kvinde	0	74	26	0	7	5
Aldersgruppe						
Under 20 år	23	67	10	0	24	7
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	49	51	0	0	5	0
Pårørende	12	73	15	0	17	6
Modersmål						
Dansk	26	62	12	0	21	7
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	21	67	12	0	21	7
Planlagt	-	-	-	-	3	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	8	67	25	0	12	3
D4A Børnemodtagelsen - RRA	-	-	-	-	2	2
D4 Børneafsnit - RRA	40	60	0	0	10	2

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	49	44	8	0	49
Køn					
Mand	56	41	3	0	31
Kvinde	35	48	17	0	18
Aldersgruppe					
Under 20 år	49	44	8	0	49
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	44	56	0	0	7
Pårørende	50	41	10	0	38
Modersmål					
Dansk	53	39	8	0	45
Ikke dansk	-	-	-	-	4
Indlæggelsesform					
Akut	46	48	6	0	43
Planlagt	67	17	17	0	6
Afsnitsnavn					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	52	12	0	25
D4A Børnemodtagelsen - RRA	50	50	0	0	6
D4 Børneafsnit - RRA	61	33	6	0	18

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	25	63	0	12	9	1
Køn						
Mand	30	55	0	15	7	1
Kvinde	-	-	-	-	2	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	25	63	0	12	9	1
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	2	0
Pårørende	16	67	0	16	7	1
Modersmål						
Dansk	25	63	0	12	9	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	25	63	0	12	9	1
Planlagt	-	-	-	-	0	0
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	1
D4A Børnemodtagelsen - RRA	-	-	-	-	1	0
D4 Børneafsnit - RRA	40	40	0	20	5	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	14	74	0	12	16	32
Køn						
Mand	10	82	0	7	11	19
Kvinde	22	55	0	23	5	13
Aldersgruppe						
Under 20 år	14	74	0	12	16	32
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	3
Pårørende	19	65	0	16	12	25
Modersmål						
Dansk	16	71	0	14	14	30
Ikke dansk	-	-	-	-	2	2
Indlæggelsesform						
Akut	14	74	0	12	16	26
Planlagt	-	-	-	-	0	6
Afsnitsnavn						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	86	0	14	7	17
D4A Børnemodtagelsen - RRA	-	-	-	-	2	4
D4 Børneafsnit - RRA	0	86	0	14	7	11

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	76	24	21	28
Køn				
Mand	75	25	15	16
Kvinde	79	21	6	12
Aldersgruppe				
Under 20 år	76	24	21	28
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	1
Pårørende	65	35	14	24
Modersmål				
Dansk	75	25	20	25
Ikke dansk	-	-	1	3
Indlæggelsesform				
Akut	71	29	18	25
Planlagt	-	-	3	3
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	78	22	9	16
D4A Børnemodtagelsen - RRA	-	-	3	3
D4 Børneafsnit - RRA	67	33	9	9

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	84	16	18	31
Køn				
Mand	78	22	13	18
Kvinde	100	0	5	13
Aldersgruppe				
Under 20 år	84	16	18	31
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	1
Pårørende	75	25	11	27
Modersmål				
Dansk	83	17	17	28
Ikke dansk	-	-	1	3
Indlæggelsesform				
Akut	83	17	17	26
Planlagt	-	-	1	5
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	78	22	9	16
D4A Børnemodtagelsen - RRA	-	-	3	3
D4 Børneafsnit - RRA	83	17	6	12

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	52	48	10	39
Køn				
Mand	47	53	9	22
Kvinde	-	-	1	17
Aldersgruppe				
Under 20 år	52	48	10	39
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	83	17	5	2
Pårørende	22	78	5	33
Modersmål				
Dansk	47	53	9	36
Ikke dansk	-	-	1	3
Indlæggelsesform				
Akut	52	48	10	33
Planlagt	-	-	0	6
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	60	5	20
D4A Børnemodtagelsen - RRA	-	-	1	5
D4 Børneafsnit - RRA	-	-	4	14

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	48	52	11	38
Køn				
Mand	47	53	9	22
Kvinde	-	-	2	16
Aldersgruppe				
Under 20 år	48	52	11	38
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	66	34	5	2
Pårørende	33	67	6	32
Modersmål				
Dansk	43	57	10	35
Ikke dansk	-	-	1	3
Indlæggelsesform				
Akut	48	52	11	32
Planlagt	-	-	0	6
Afsnitsnavn				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	6	19
D4A Børnemodtagelsen - RRA	-	-	1	5
D4 Børneafsnit - RRA	-	-	4	14

Tabel 40. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer?							
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	61	26	8	5	44	4	0
Køn							
Mand	66	25	6	3	30	1	0
Kvinde	49	30	12	9	14	3	0
Aldersgruppe							
Under 20 år	61	26	8	5	44	4	0
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	85	15	0	0	6	1	0
Pårørende	59	28	7	6	35	3	0
Modersmål							
Dansk	60	26	9	5	41	3	0
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1	0
Indlæggelsesform							
Akut	57	28	10	5	38	4	0
Planlagt	83	17	0	0	6	0	0
Afsnitsnavn							
Øvrige/ikke placeret på afsnit	48	33	14	5	21	3	0
D4A Børnemodtagelsen - RRA	50	33	17	0	6	0	0
D4 Børneafsnit - RRA	76	18	0	6	17	1	0

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

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

Tabel 41. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			6
Kommunikation og information			2
Kontaktperson			0
Kvalitet i behandling			8
Pleje			4
Relationer til personale			9
Ventetid			0

Børneafdeling

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





ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
11	Praktiserende læge undersøger NN og vurderer hende ok. Jeg går grædende derfra. Praktiserende læge ringer mig op og tilbyder samtale med børnelæge. Jeg tager straks på hospitalet, hvor jeg endelig bliver taget seriøst.	Virkelig godt
14	Der var sendt en henvisning fra egen læge, men vi hørte ikke noget, og i mellemtiden blev vi indlagt akut.	Godt
15	Man ønsker mere konkret uddybet information ved opringning fra sygeplejerske.	Godt
ID	Kommentarer - D4A Børnemodtagelsen - RRA	Samlet indtryk
1	Fin behandling og service.	Virkelig godt
4	Vi blev sendt direkte til afdelingen [] uden ventetid.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - D4 Børneafsnit - RRA	Samlet indtryk
1	De lyder, som om vi skal indlægges på hospitalet, men det ikke nødvendigt, vi kørte faktisk hjem. Det behøver ikke tage to dage for en lille operation som den.	Godt
3	Var indlagt akut.	Virkelig godt
5	Positivt, at der var hurtig indlæggelse, efter NN havde været ved læge.	Godt
6	Vores [barn] er tilknyttet neurologisk afdeling [] og blev informeret af dem om endnu en indlæggelse. Da vi kom ind på afdelingen, til der kom en og talte med os, gik der næsten en time.	Virkelig dårligt
7	Så snart det blev konstateret, at vores lille dreng havde tabt sig over det tilladte, blev vi tilkoblet C4, og der blev taget rigtigt godt hånd om os.	Virkelig godt
11	Indlagt pga. for tidligt fødte tvillinger. Født på et andet sygehus [om sommeren], overflyttet til Randers [nogle dage efter].	Virkelig godt

Børneafdeling

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Modtagelsen
2	Man blev ikke informeret ordentligt om ventetid etc. Desuden sad vi længe og ventede med vores søn, som have stærke smerter. Dvs. personalet så ham ikke i den tilstand, og vi fik ingen smertestillende til ham i ordentlig tid!	Dårlig
3	Personalet/sygeplejerskerne var virkelig venlige og forstående.	Virkelig god
7	Jeg oplever hver eneste gang sure og bedrevidende sygeplejersker, der får mig til at fremstå som en pylret mor! Der er ingen smil eller høflige toner!	Dårlig
8	Vi føler os meget hjemme på afdelingen.	Virkelig god
11	Hurtig kontrol/undersøgelse af sygeplejersken. Fantastisk personale som tager moderen seriøst.	Virkelig god
17	Alle var meget søde.	Virkelig god
ID	Kommentarer - D4 Børneafsnit - RRA	Modtagelsen
5	Havde tid [om formiddagen], men måtte vente i over en time, før vi reelt kom til.	God
6	Vi fik ingen former for information, og de var flere timer om at finde ud af, at vi begge kunne være ved vores datter.	Dårlig
7	Ikke andet end at vi var yderst tilfredse med den måde, vi blev modtaget på.	Virkelig god
8	De var søde og imødekommende.	Virkelig god
11	Meget imødekommende personale, følte os velkomne med det samme. Der blev taget hånd om både børn og forældre i en meget presset situation.	Virkelig god

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

	ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Fejlhåndtering
6	Havde ikke været nødvendigt at blive akut indlagt, da jeg ikke var dårlig på nogen måde.	Godt
	15 Procedure i forhold til afspritning af IV-adgang ikke overholdt ved tilkobling af medicin. Fejlen blev bemærket, men ikke kommenteret.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	ID Kommentarer - D4A Børnemodtagelsen - RRA	Fejlhåndtering
	5 Manglende samarbejde [lægerne imellem]. Lægerne trak det for længe, før de fik NN undersøgt ordentligt, da de stoler alt for meget på det moderne udstyr og ved for lidt, hvis man afviger fra de her viste resultater. Hendes operation skulle have været foretaget mindst et døgn før!	Godt
	ID Kommentarer - D4 Børneafsnit - RRA	Fejlhåndtering
	6 Vi manglede informationer!	Virkelig dårligt



Børneafdeling

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
3	De sørgede for så vidt muligt, at vi havde kontakt til så få læger, altså helst de samme hver gang []. Det var dejligt at lægen kendte mig og vores forløb.	Virkelig godt
5	Vores ophold på modtagelsesafsnittet var klart bedst.	Godt
ID	Kommentarer - D4A Børnemodtagelsen - RRA	Samlet indtryk
3	Super godt forløb, og blev sendt hjem med "åben indlæggelse" weekenden over, hvilket var en stor tryghed.	Virkelig godt
4	Vi har haft en fast sygeplejerske som kontaktperson, men har desuden oplevet en meget engageret og synlig ansvarlig, velforberedt læge NN, der virkelig har haft hold på trådene fra de forskellige andre speciallæger, vi har mødt. Virkelig godt.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - D4 Børneafsnit - RRA	Samlet indtryk
4	Vi er glade for at komme på Randers sygehus. Før var vi på andet sygehus. Vi foretrækker Randers, da kommunikationen er meget bedre mellem os og til tredje sygehus.	Godt
6	Elendig.	Virkelig dårligt
7	Vi har været super tilfredse med forløbet og har været rigtig glade for den behandling, som vi fik, mens vi var indlagt. Vi kunne ikke have ønsket os mere eller sødere personale.	Virkelig godt
10	Nogle fantastisk søde og kompetente sygeplejersker :-). Har været meget tilfreds med hele forløbet, vi havde hos jer :-).	Virkelig godt
11	Overflytning i Randers fra et andet afsnit til et andet afsnit forløb fint. Overflytning fra et andet sygehus til Randers var under al kritik. Ingen information fra det andet sygehus. Ingen hensyn til forældrene, så det var rart og en lettelse at komme til Randers.	Virkelig godt

Børneafdeling

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

	ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Fik ikke noget.	Godt
	ID Kommentarer - D4 Børneafsnit - RRA	Samlet indtryk
	6 Vi fik ikke så mange informationer.	Virkelig dårligt

Børneafdeling

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - D4 Børneafsnit - RRA	Samlet indtryk
7	Vi blev først udskrevet, da alt var på plads, og vi var helt sikre på, at vi var klar.	Virkelig godt
8	Det var et barn på to år. :)	Virkelig godt

Børneafdeling

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
1	Imødekommende personale! De fysiske rammer (stuerne) kunne være bedre. Det er ikke optimalt for syge børn, at ligge flere på samme stue, når de har brug for ro og søvn. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
2	Bedre information, skabe bedre strukturelle forløb, og være bedre til at imødekomme patienter og pårørendes behov. Samt være på forkant med, hvad der evt. kan opstå af problemer og tænke på, hvordan man bedst strukturerer sygeplejen og planlægger undersøgelser, især om aftenen, og når undersøgelsen har med trætte og smertepåvirkede børn at gøre. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig dårligt
4	Jeg har været indlagt med min søn på en separat afdeling, fordi han har [en smitsom sygdom]. Men jeg syntes, at det var lidt dårligt, at der ikke var bad med bruser i badeværelset. Ellers var det helt fint :-). [Fysiske rammer]	Virkelig godt
7	Der skal helt klart gøres noget ved sygeplejerskernes humør!! [Relationer til personale]	Godt
9	Virkelig en god behandling/ophold på Børneafdelingen, hvor der blev taget hånd om alle aspekter fra behandling til det psykiske pres, når ens barn bliver alvorligt syg. Der var altid tid og ro til os fra sygeplejerskernes side og meget professionelle læger. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
10	Min datter nød at være på sygehuset. Hun havde [en infektion] og var [under ti år gammel]. Hun er ikke blevet skræmt, for hende var det et spændende forløb. Men hun havde jo heller ikke smerter. Det eneste, der gjorde ondt, var [en prøve], og da hun skulle have forbindingen af og "nålen" ud igen. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
12	Vi synes, at personalet på Børneafdelingen, Randers Centralsygehus, var utroligt dygtige og fantastisk rare at være i hænderne på. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
13	At lægen læser om forløb, inden de kommer på stuegang. [Kvalitet i behandling]	Godt
16	Der kunne godt være et håndklæde, til hvis man skal i bad, og en hylde i brusekabinen til sæbe og shampoo. Man har lidt på fornemmelsen, at der kunne være blod eller lignende på gulvet derinde og vil helst ikke sætte de dele på gulvet, mens man er derinde. [Fysiske rammer]	Godt
17	Vi synes, at alle på Børneafdelingen var meget søde og imødekommende. De var meget smilende og kunne godt takle, at vi som forældre var ked af det til tider. Der var dog en laborant (ved blodprøvetagning), som ikke var god til børn. Hende blev min datter ked af at møde. Men hun glemte det heldigvis hurtigt igen. [Relationer til personale]	Virkelig godt
ID Kommentarer - D4A Børnemodtagelsen - RRA		Samlet indtryk
2	Der kunne med stor fordel være flere enestuer. Man skal virkelig være ved godt mod (eller helbred), når man skal bo på stue med andre (små) børn, der vågner, græder, skal vækkes, have medicin, som de ikke vil have etc. Så hvis søvn også har betydning ud over almen trivsel, kunne det være et oplagt indsatsområde. [Fysiske rammer]	Godt
4	Vi har været meget positivt overraskede over den skriftlige kommunikation fra læge NN i det ambulante forløb, som vi nu er i gang med. Det rækker langt ud over, hvad vi havde forventet. [Kommunikation og information]	Virkelig godt

ID	Kommentarer - D4 Børneafsnit - RRA	Samlet indtryk
1	Lugten af mad og medicin er der altid.	Godt
2	Jeg savnede noget frisk frugt/grønt, som jeg og mit barn kunne få. Der stod en skål fremme med æblebåde i vand, men de var virkelige ulækre som om, de havde ligget der hele dagen. [Pleje]	Godt
4	- Sygehuset er god til at lytte til, hvad vi har at sige som forældre. - Er gode til at kommunikere med et andet sygehus, som skal vurdere. - Sygeplejerskerne må gerne blive bedre til, at bruge port-a-cath (være steril). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
5	Der var en rigtig god stemning på Børneafdelingen, og personalet var rigtig rare. Gode faciliteter til børn og voksne, lækker mad, god service. [Fysiske rammer, Pleje, Relationer til personale]	Godt
6	Der er meget, som de kan gøre anderledes. Vi er utrolig kedede af vores oplevelse. []	Virkelig dårligt
7	Det var både knægten og jeg som var indlagt []. Men vores samlede indtryk var super godt! Vi har været yderst tilfredse hele vejen igennem, og vi er super glade for, at vi valgte at føde i Randers. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
8	Varmen på stuen var enten fuld skrue eller sluk. Ikke godt, at man ikke kan justere. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
9	Børneafdelingen på Regionshospitalet Randers havde en fantastisk evne til at tilgodese både mor og far under indlæggelse med vores barn[]. Vi var i sygdomsperioden indlagt på andre børneafdelinger, hvor der langt fra var den samme forståelse omkring, at der både skal være plads til mor og far. Afdelingen har en helt fantastisk "stemning og varme"! [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
11	Alt i alt er vi meget tilfredse med forløbet. Varme, medmenneskelighed, fokus, åbenhed, ro og tid til patienter og pårørende er kendetegnende for vores ophold på [afdelingen]. En stor tak til personalet for at hjælpe os videre i en svær situation. [Relationer til personale]	Virkelig godt

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

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

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en 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.

