

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2009

Indlagte



**Denne rapport er udarbejdet for
indlagte patienter på**

**Børneafdeling B
Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

med undtagelse af bilag 7, som er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser.

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.rm.dk/sundhed/organisation/center+for+kvalitetsudvikling> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet.....	9
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	31
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	35
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	39
	Bilag 5: Kommentarsamling	72
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	91
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

Afdelingens patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afdelingen. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau. Undersøgelsen indeholder både en national og en regional del og giver således regionerne mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, som der fokuseres særligt på i den pågældende region.

Region Midtjylland har i den regionale del valgt at bygge videre på erfaringerne fra de tidligere regionale undersøgelser, og den regionale del indeholder derfor allerede afprøvede spørgsmålsformuleringer og flere åbne kommentarfelter, hvor patienter kan uddybe deres svar. Herudover har regionens hospitaler haft mulighed for at få hospitalsspecifikke spørgsmål med i spørgeskemaet.

Organisering

Undersøgelsen gennemføres på vegne af regionerne. Projektledelsen af undersøgelsens nationale del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling.

Rapporteringen

Den nationale del af undersøgelsen erstatter de landsdækkende undersøgelser af patientoplevelser, som tidligere blev gennemført hvert andet år (2000 - 2006) for indlagte patienter på hospitalsniveau. Den nationale del rapporteres i en forholdsvis kortfattet standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen, hvor afdelingerne defineres på baggrund af deres geografiske placering og sammenlignes med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Region Midtjylland har valgt at vedhæfte den nationale rapportering som et selvstændigt bilag (bilag 7) i bilagsmaterialet til den mere omfattende regionale rapportering, der også omfatter de enkelte afsnit på afdelingerne, hvor patientgrundlaget giver mulighed for det.

I den regionale rapportering i Region Midtjylland rapporteres alle spørgsmål i spørgeskemaet på hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder frem

for de geografiske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehusafdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. For afdelinger og afsnit med færre end 15 svar udarbejdes der ingen regional rapport, og disse svar indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan patienter, der inden for perioden 5. januar – 27. marts 2009 var indlagt på afdelingen, oplevede deres ophold på afdelingen. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	169
Besvarelser fra afdelingens patienter:	78
Afdelingens svarprocent:	46%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) præsenteres afdelingens resultater i kapitel 3-4. Kapitel 3 giver et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed på spørgsmålene i spørgeskemaet, hvorefter kapitel 4 gennemgår patienternes svar mere detaljeret. I den forbindelse sammenlignes afdelingens resultat med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Præsentationen følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.²

Bilagssamlingen

Bilag 1 i rapportens bilagssamling indeholder en udgave af det spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt. Herefter giver 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 præsenterer de statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten. Frekvens- og krydstabellerne i bilag 4 viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene i spørgeskemaet. Herefter er alle patienternes kommentarer gengivet i bilag 5. Bilag 6 beskriver kort forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering, der er vedhæftet i bilag 7.

¹ Patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår ligeledes udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

² Uafhængigt af spørgsmålets placering i spørgeskemaet vises et eventuelt hospitalsspecifikt spørgsmål i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor 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 svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet 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 sammenlignes med resultatet på de øvrige afdelinger på hospitalet.

Tabel 4 i bilag 3 viser samtlige svarmuligheder, der karakteriseres som tilfredse og ikke-tilfredse.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er 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 disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarmulighederne, der karakteriseres som neutrale.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Spørgsmålenes oprindelige og uafkortede form kan ligeledes findes i bilag 1, hvor det udsendte spørgeskema er indsat.

Husk kommentarsamlingen

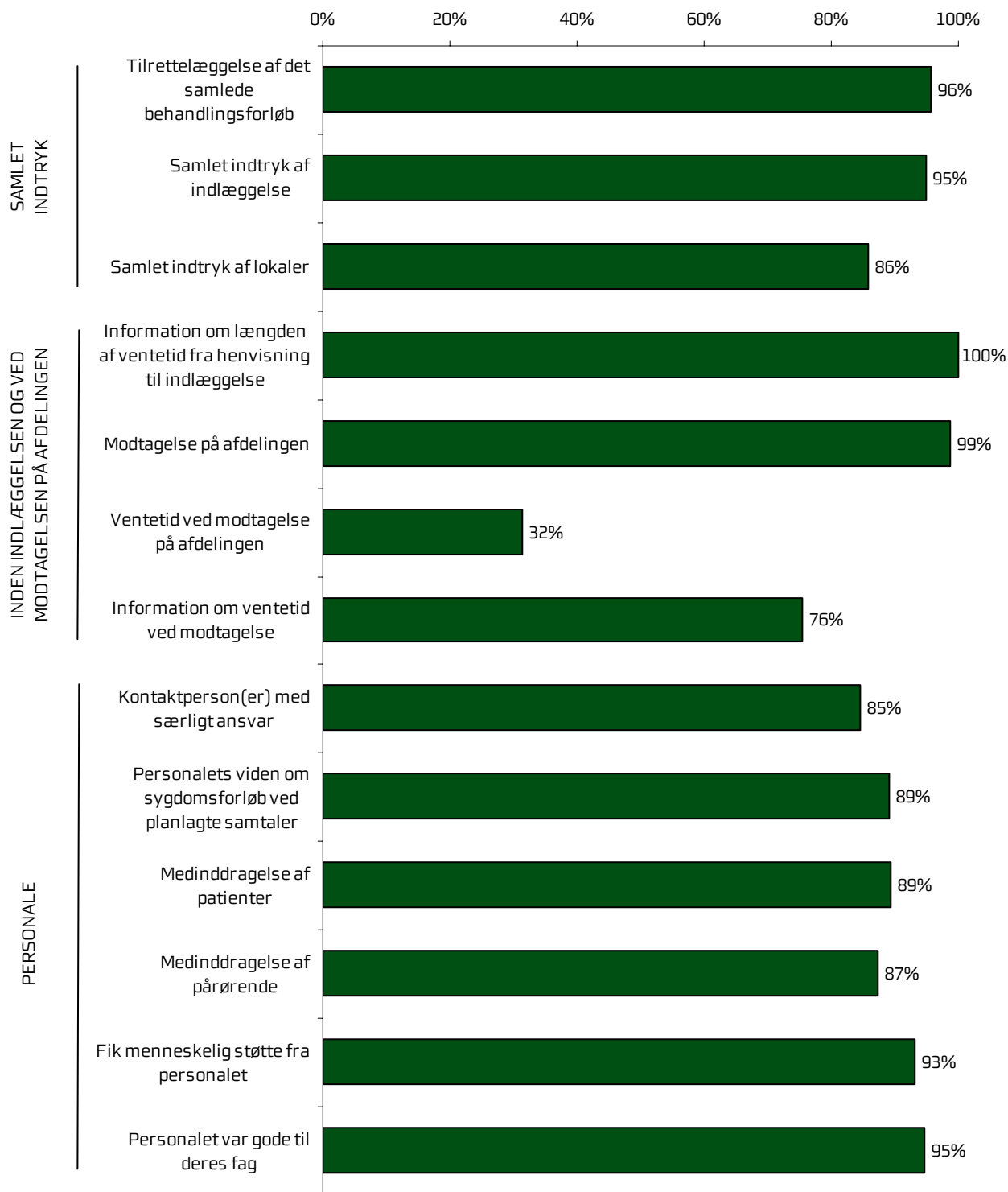
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres ophold på afdelingen. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultater – et hurtigt overblik

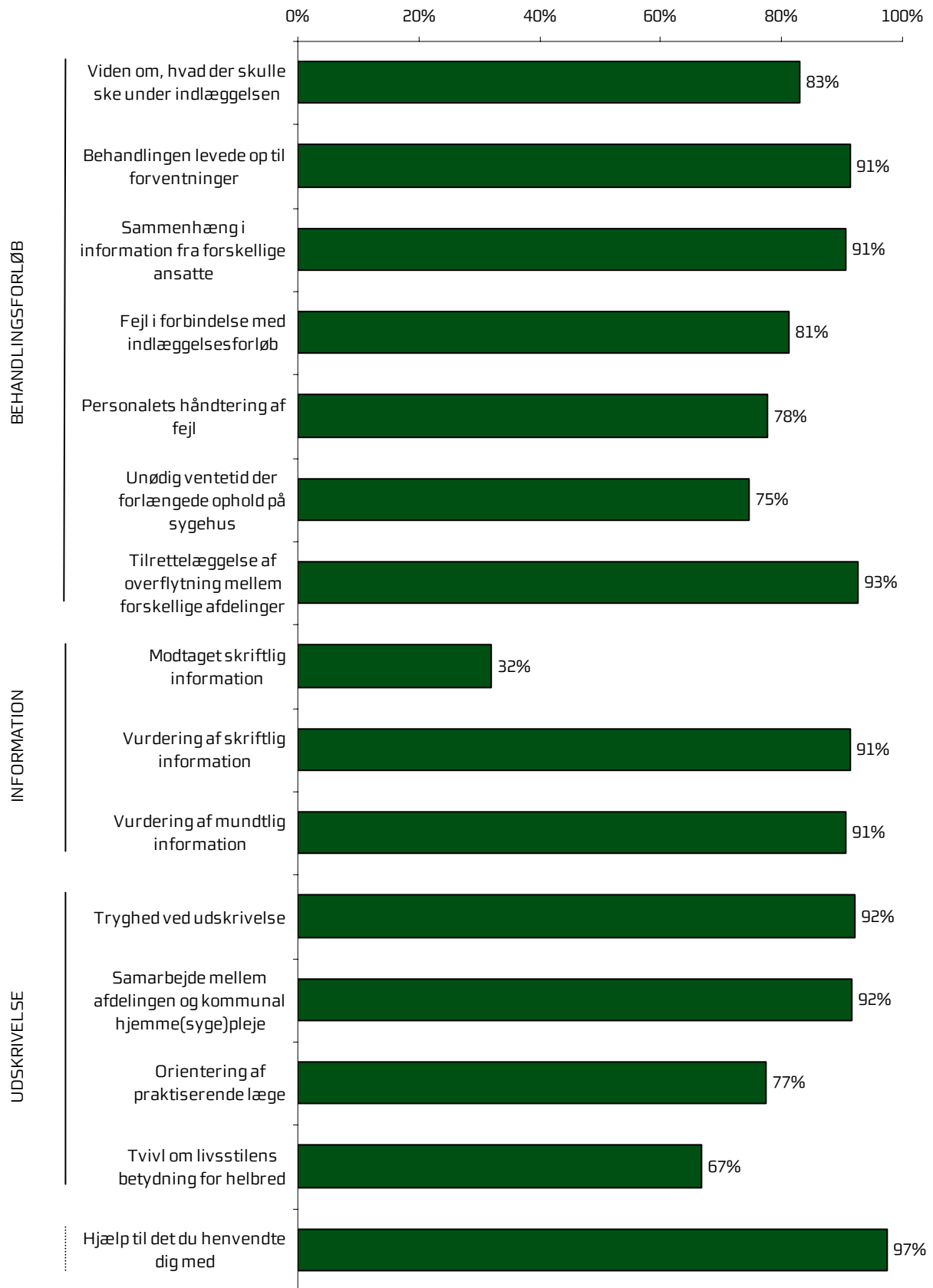
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen (fortsat)



4 Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

Hvordan ser afdelingens resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbeltopslag. I dobbeltopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afdelinger og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.³

Siderne i dobbeltopslagene

I dobbeltopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. 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.

Den højre side i dobbeltopslaget viser andel tilfredse patienter på afdelingen, hospitalets øvrige afdelinger og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

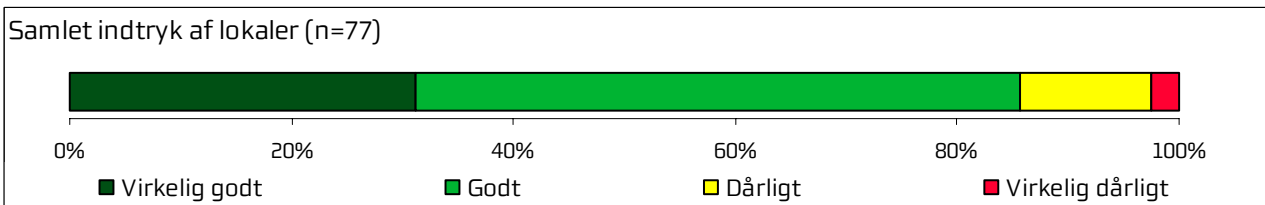
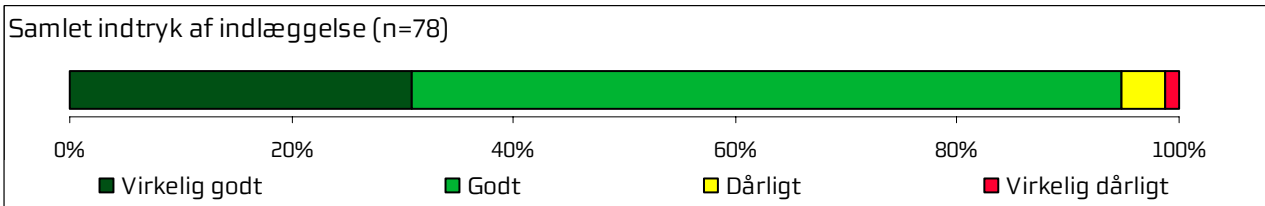
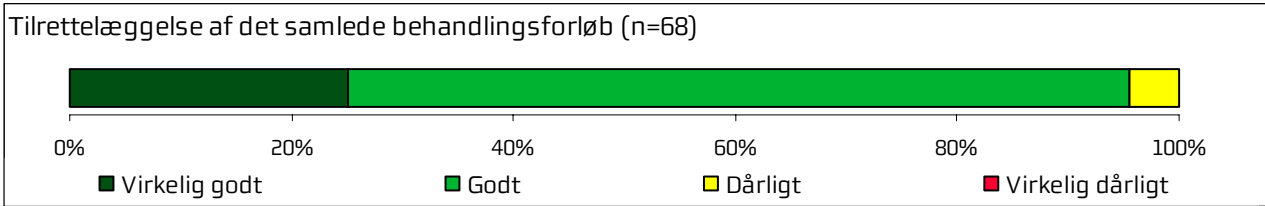
Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afdelingens patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

I bilag 3 er de statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikantstestene, beskrevet mere detaljeret.

³ Afdelingens resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger.

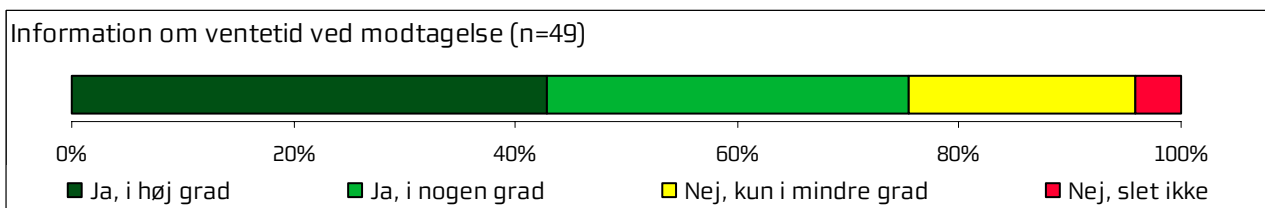
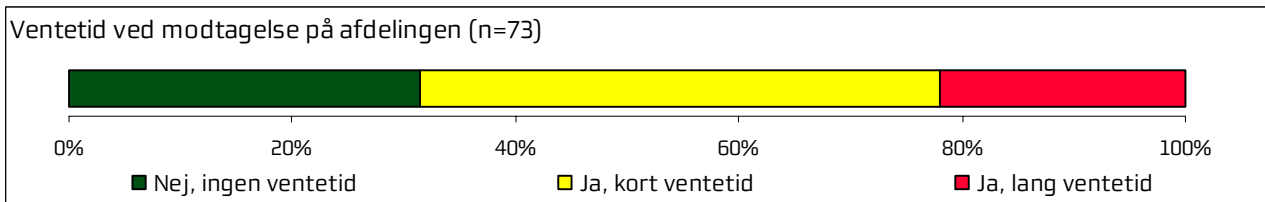
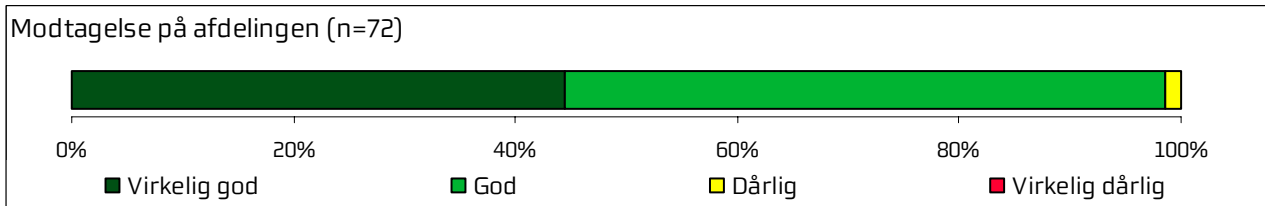
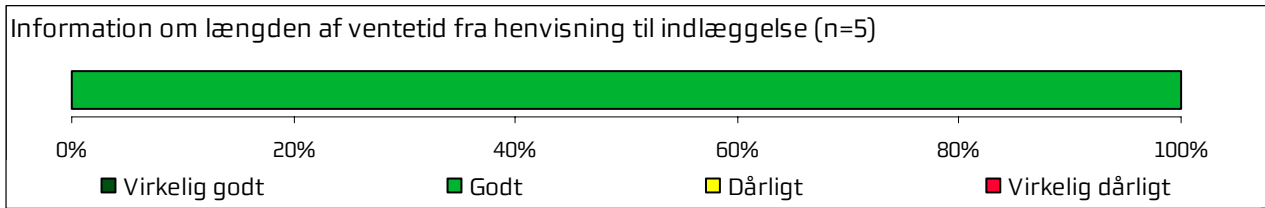
4.1 Samlet indtryk



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	96%	-	-	98%	86%*	92%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	95%	-	-	99%	88%	93%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	86%	-	-	94%	90%	92%

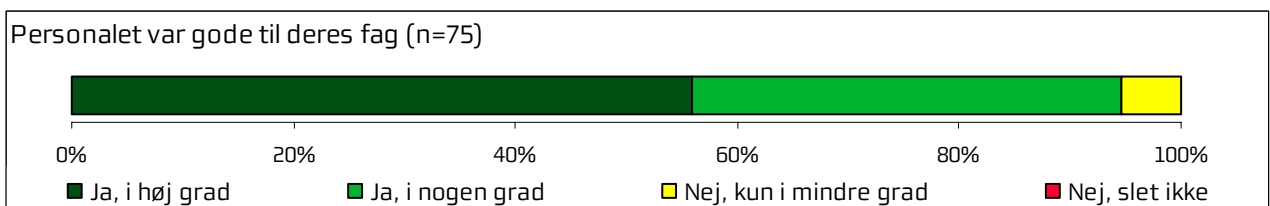
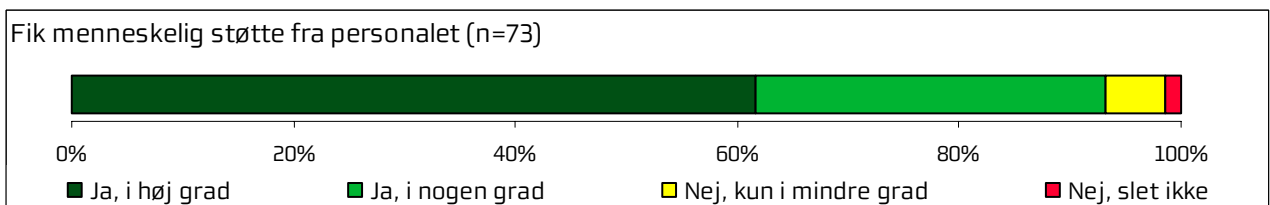
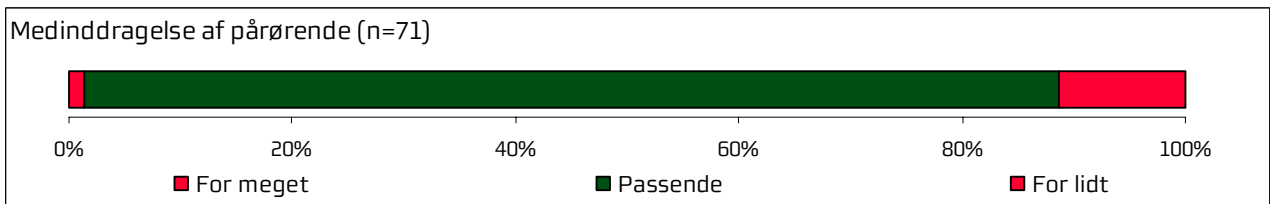
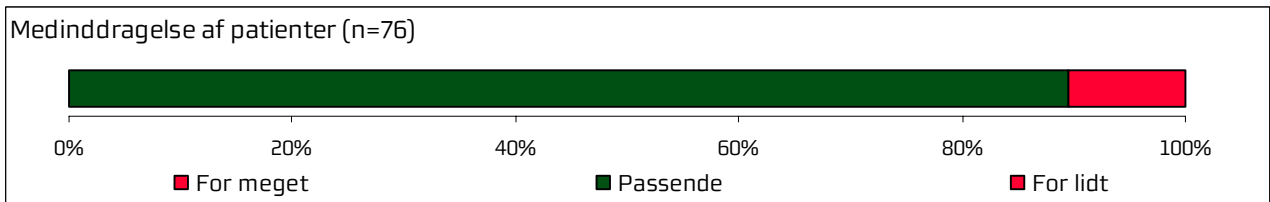
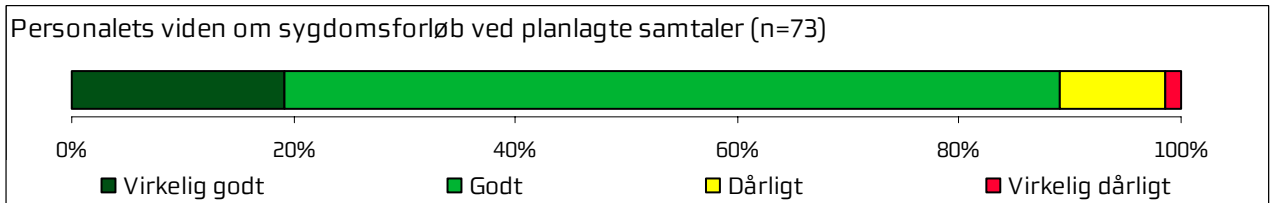
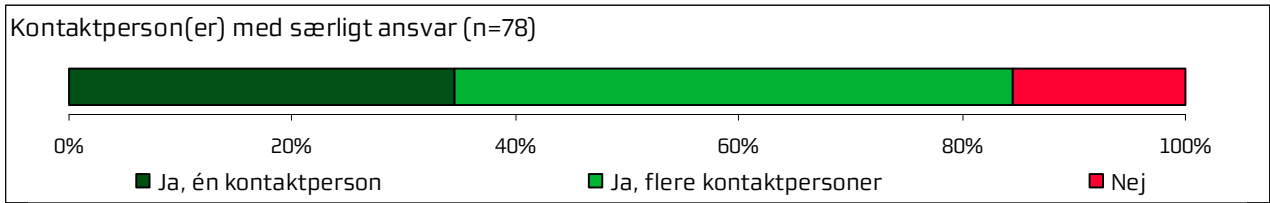
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	100%	-	-	100%	90%	94%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	99%	-	-	99%	94%	97%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	32%	-	-	67%*	36%	51%*
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	76%	-	-	83%	63%	69%

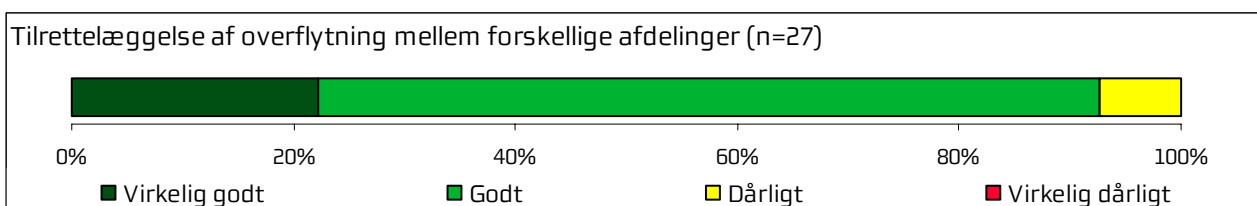
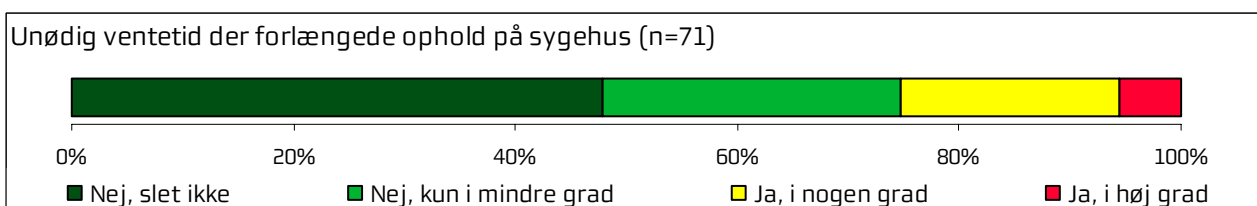
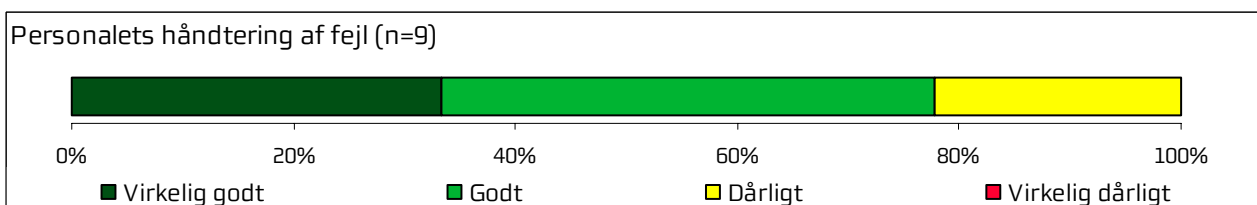
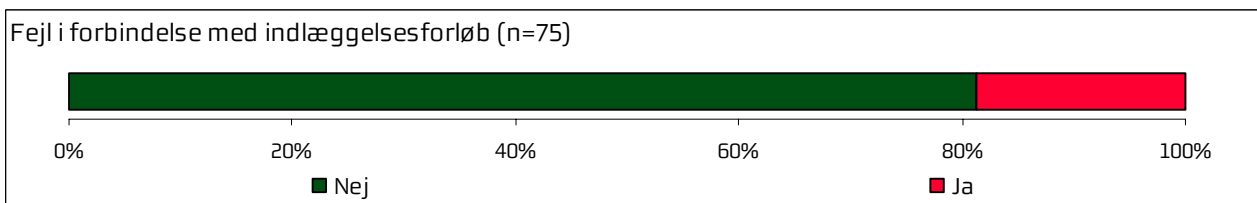
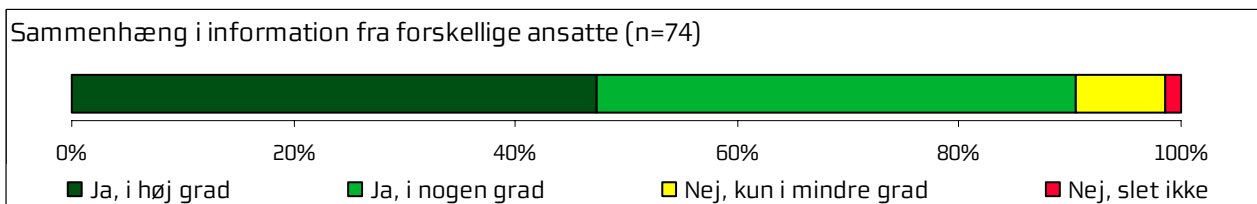
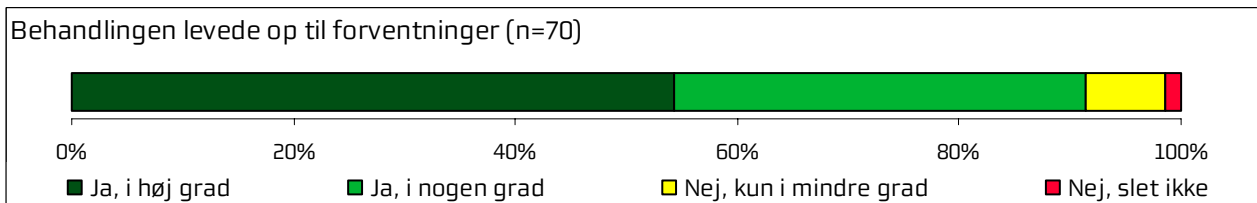
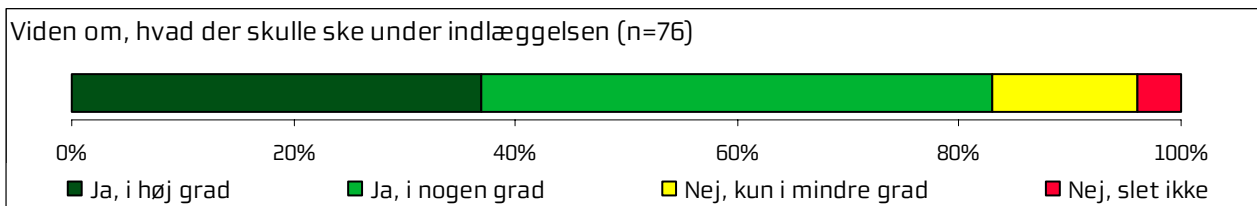
4.3 Personale



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	85%	-	-	89%	71%*	80%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	89%	-	-	99%*	86%	91%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	89%	-	-	96%	84%	87%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	87%	-	-	94%	76%	82%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	93%	-	-	98%	86%	91%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	95%	-	-	99%	93%	97%

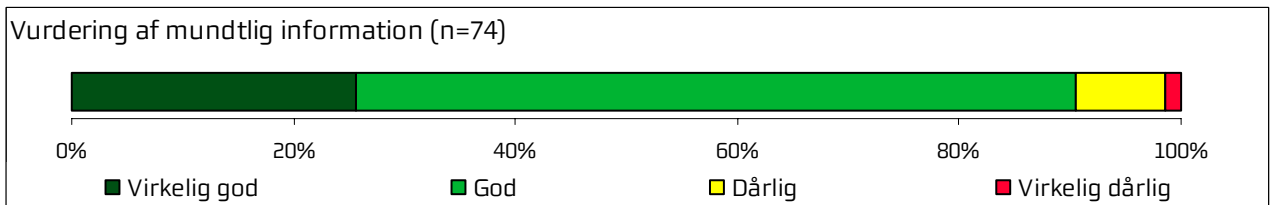
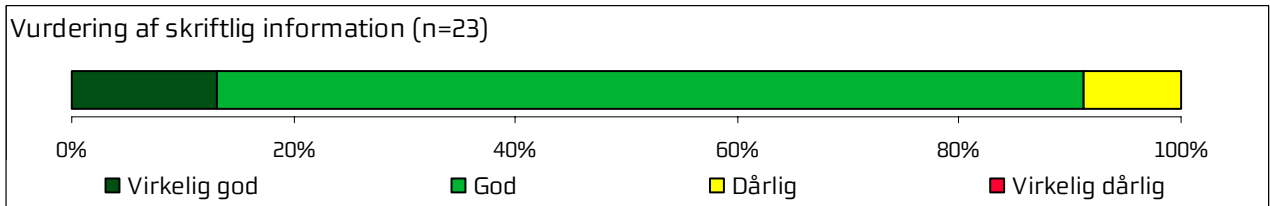
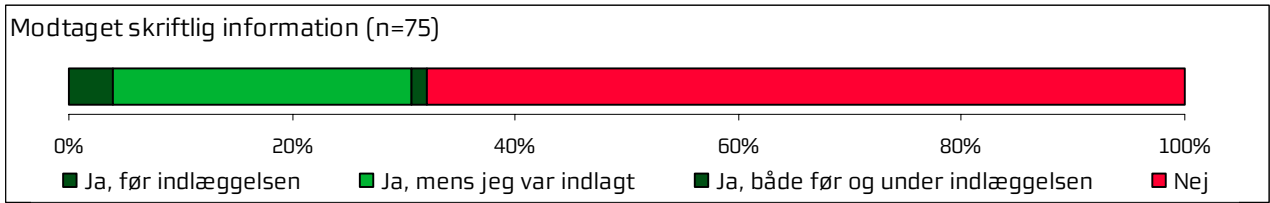
4.4 Behandlingsforløb



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	83%	-	-	97%*	74%	86%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91%	-	-	95%	84%	88%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	91%	-	-	97%	83%	88%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	81%	-	-	89%	79%	83%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	78%	-	-	82%	59%	64%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	75%	-	-	89%*	75%	83%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	93%	-	-	97%	87%	90%

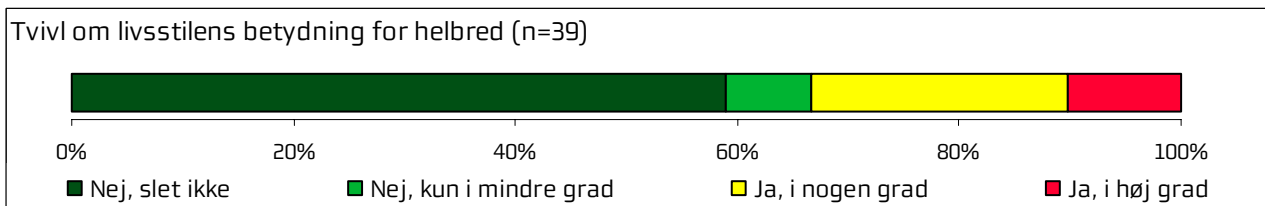
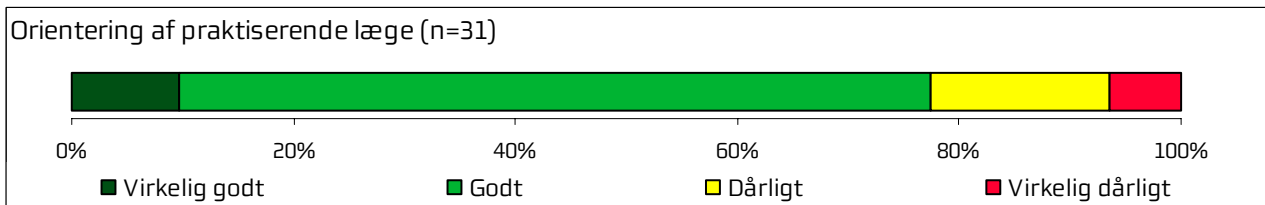
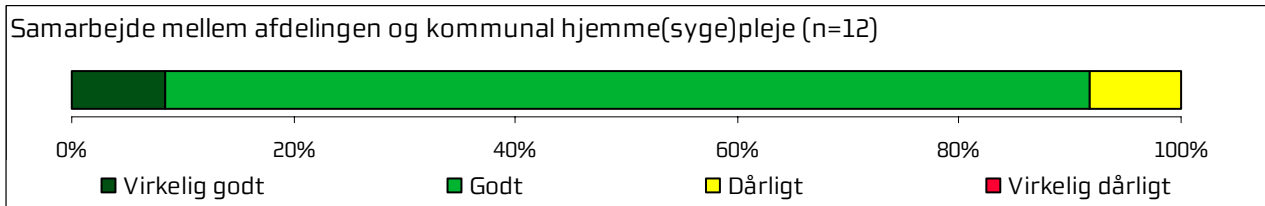
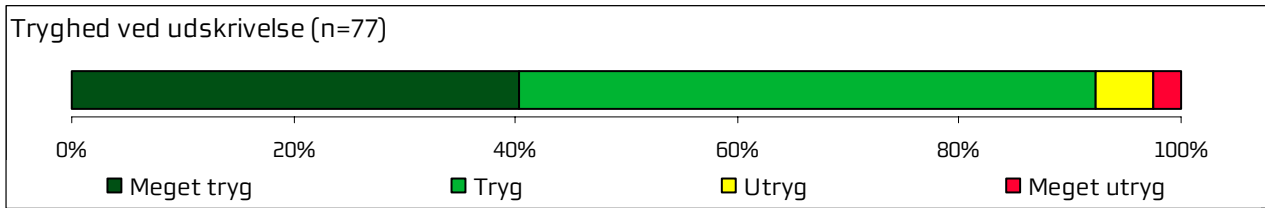
4.5 Information



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	32%	-	-	73%*	34%	52%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	91%	-	-	100%	96%	98%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	91%	-	-	98%*	85%	91%

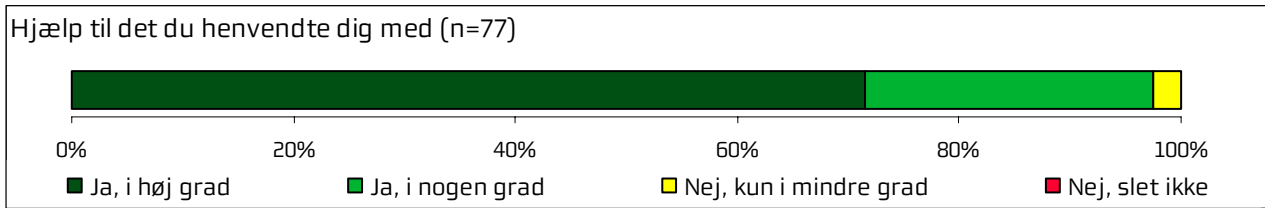
4.6 Udskrivelse



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	92%	-	-	94%	84%	87%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	92%	-	-	95%	86%	88%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	77%	-	-	95%*	79%	87%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	67%	-	-	80%	71%	74%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afdelingens resultater set i forhold til de øvrige afdelinger på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	97%	-	-	97%	91%	94%

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

27. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om indlæggelse på sygehus

Du opfordres hermed til at deltage i en spørgeskemaundersøgelse af patienters oplevelser under deres indlæggelse på landets sygehusafdelinger. Du har været indlagt på >>afdflet<< på >>sghflet<< inden for perioden januar til marts 2009. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men **dit bidrag er meget vigtigt**, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark. Resultaterne skal bruges til at **udvikle kvaliteten i behandlingen på landets sygehusafdelinger**.

Det er vigtigt, at flest muligt besvarer spørgeskemaet af hensyn til undersøgelsens kvalitet. Det spørgeskema, du har modtaget, er sendt ud til cirka 260.000 patienter i hele landet. Undersøgelsen er iværksat af de fem danske regioner.

I spørgeskemaet har du mulighed for at skrive, hvis du synes, den afdeling, du har været indlagt på, kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt. Skriv venligst inden for feltets ramme, da besvarelsen bliver aflæst af en maskine. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen.

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet står et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Vi vil bede dig om at udfylde spørgeskemaet og sende det retur i svarkuverten **senest den 12. juni 2009**. Porto er betalt. Du kan også udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<<**.

>>uo15flet<<

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af sygehusafdelingernes behandling, pleje og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Sygehusafdelingerne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelsene til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: marit.jensen@stab.rm.dk** eller **peder.lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen


Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Spørgeskema om indlæggelse på <<Afdeling>> på <<Sygehus>>

1. Hvordan blev du indlagt på sygehuset?	Akut Planlagt (indkaldt på forhånd) <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 3
--	--

INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

Besvar kun, hvis du blev planlagt indlagt: 2. Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	Virkelig godt Godt Dårligt Virkelig dårligt Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	Virkelig god God Dårlig Virkelig dårlig Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4. Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	Ja, lang ventetid Ja, kort ventetid Nej, ingen ventetid Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 6 Gå til spørgsmål 6
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid: 5. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	Ja, i høj grad Ja, i nogen grad Nej, kun i mindre grad Nej, slet ikke Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
6. Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?	

PERSONALE

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

Løbenr.: >>lobnr<<

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

BEHANDLINGSFORLØB

13. Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
14. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Sæt venligst ét kryds i hver række)				Ja <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	Jeg fik ikke udleveret medicin <input type="checkbox"/>
a) Udleveret forkert medicin?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Skade opstået under undersøgelse/operation?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Administrativ fejl (bortkommen journal, fejlregistrering m.v.)?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Andet: _____				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Besvar kun, hvis du oplevede fejl: 17. Hvordan synes du alt i alt, 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 havde intet kendskab til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
18. 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"/>	
19. 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"/>	Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger <input type="checkbox"/>	
20. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?						

INFORMATION					
21. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling? (Sæt eventuelt flere kryds)	Ja, før indlæggelsen		Ja, mens jeg var indlagt	Nej	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Gå til spørgsmål 23					
Besvar kun, hvis du modtog skriftlig information:					
22. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Jeg læste den ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Løbnr.: >>lobnr.<<

UDSKRIVELSE						
24. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
25. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	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"/>	
27. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Ikke aktuelt for mig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
28. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?						

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lbnr<<

15. juni 2009

Landsdækkende undersøgelse om indlæggelse på sygehus PÅMINDELSE

Du har tidligere modtaget et spørgeskema om dine oplevelser under din indlæggelse på et sygehus. Vi har modtaget en del besvarelser, men har endnu ikke registreret en besvarelse fra dig.

Hvis du **har besvaret spørgeskemaet**, skyldes dette brev, at vi ikke har nået at registrere din besvarelse. Din besvarelse vil blive registreret i løbet af de kommende dage. Vi vil gerne benytte lejligheden til at takke for din besvarelse, og du kan **se bort fra resten af dette brev**.

Hvis du **ikke har besvaret spørgeskemaet** endnu, vil vi endnu en gang opfordre dig til at svare. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men dit bidrag er meget vigtigt, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark.

Du bedes udfylde det tidligere fremsendte spørgeskema eller udfylde spørgeskemaet på internettet på www.udfyld-skema.dk ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<< senest den 23. juni 2009**.

>>uo15flet<<

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet er et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af sygehusafdelingernes behandling, pleje og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Sygehusafdelingerne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelserne til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: marit.jensen@stab.rm.dk** eller **peder.lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. To 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 afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket afdeling de skulle svare på baggrund af, hvis de var indlagt på flere afdelinger i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder en national og en regional del. For de indlagte patienters vedkommende bestod den nationale del af undersøgelsen af 21 spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (15 ud af 21) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Den nationale del af undersøgelsen indeholder således en fælles kerne af spørgsmål, der imødekommer Den Danske Kvalitetsmodels krav om evaluering af den patientoplevede kvalitet.

Herudover indeholder den nationale del blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl og var trygge efter deres ophold på afdelingen. Endelig indeholder den nationale del af undersøgelsen ét spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

I Region Midtjylland bestod den supplerende regionale del af undersøgelsen for de indlagte patienters vedkommende af otte spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de ambulante patienter.

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

- Inden indlæggelse og ved modtagelsen
- Personale
- Behandlingsforløb
- Information
- Udskrivelse
- Samlet indtryk

Flere af temaerne og spørgsmålene indgik tidligere i de tilfredshedsundersøgelser, som løbende har været gennemført i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. For at gøre spørgeskemaet overskueligt og lettilgængeligt for patienter har det imidlertid været nødvendigt at justere spørgsmålenes svarkategorier, så de i højere grad er overensstemmende med de øvrige spørgsmål i undersøgelsen. Resultaterne er derfor ikke direkte sammenlignelige med resultaterne fra de tidligere regionale undersøgelser, og man skal derfor være varsom med at drage konklusioner om udviklingen i patienternes oplevelser på baggrund af resultaterne fra tidligere regionale undersøgelser.

Den næste undersøgelsesrunde påbegyndes i august 2010, og herefter vil det være muligt at sammenligne udviklingen i patienternes oplevelser over tid.

Validering af spørgeskema

Inden udsendelsen af spørgeskemaet er der for at sikre, at patienternes forståelse af spørgsmålene stemmer overens med spørgsmålenes og undersøgelsens overordnede formål, foretaget en grundig validering af spørgsmålene i spørgeskemaet.

Valideringen er foretaget ved hjælp af interview med patienter på 12 hospitaler. I Region Midtjylland er der for at dække de hospitalsspecifikke spørgsmål gennemført interview på fire af regionens syv hospitaler, mens der i hver af de øvrige regioner er udvalgt to hospitaler til valideringen.

Der er i alt gennemført 144 interview, der fordeler sig på:

- 67 interviews med indlagte patienter: 43 kvinder og 24 mænd; 67 procent er 50 år og, derover og 33 procent er under 50 år
- 77 interviews med ambulante patienter: 44 kvinder og 33 mænd; 47 procent er 50 år og, derover og 53 procent er under 50 år

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

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregistret blandt patienter, som inden for perioden 5. januar – 27. marts 2009 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 afdeling 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 udskrivelser i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt risiko for statistisk usikkerhed i resultaterne ikke i undersøgelsen.⁴ Et supplerende patientudtræk sikrede 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 såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 15.431 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 8.893 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 58 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. Svarprocenten for indlagte patienter var i den sidste runde af de løbende tilfredshedsundersøgelser i Region Midtjylland 53 procent, mens svarprocenten i de tidligere landsdækkende undersøgelser af

⁴ Afdelingerne er i den forbindelse defineret ved deres geografiske placering, og patientudtrækket er derfor større for organisatoriske afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler.

patientoplevelser har ligget på mellem 53 og 58 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultaterne 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 for alle patienter i stikprøven

		Besvarede spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle (n)		78	169
Køn	Mand	49%	49%
	Kvinde	51%	51%
Alder	0-19 år	100%	100%
	20-39 år	0%	0%
	40-59 år	0%	0%
	60-79 år	0%	0%
	80 år eller derover	0%	0%

For indlagte patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn kun har marginal betydning for patienternes overordnede tilfredshed, mens alder har en svag positiv effekt på patienternes tilfredshed. Er patienter i enderne af aldersspekteret markant over- eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens patientsammensætning, kan dette således stille afdelingen i et lidt bedre eller dårligere lys end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra de udtrukne patienter, der har besøgt afdelingen. Patienter, som enten ikke har svaret på spørgsmålene, har angivet flere svar eller har benyttet en neutral svarkategori som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", er således ekskluderet. Tabel 3 viser de neutrale svarmuligheder i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger"

"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 ikke-sammenlignelige 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 svarmuligheder der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

Svarskala (svarmulighederne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)
" Virkelig godt ", " Godt ", "Dårligt" og "Virkelig dårligt"
" Ja, i høj grad ", " Ja, i nogen grad ", "Nej, kun i mindre grad" og "Nej, slet ikke" ⁵
"For meget", " Passende " og "For lidt"
"Ja, lang ventetid", "Ja, kort ventetid" og " Nej, ingen ventetid "
" Ja, én kontaktperson ", " Ja, flere kontaktpersoner " og "Nej"
" Ja, før indlæggelsen ", " Ja, mens jeg var indlagt " og "Nej"
" Meget tryk ", " Tryk ", "Utryk" og "Meget utryk"
"Ja" og " Nej " ⁶

Beregningsmetode

I kapitel 4 er der anvendt en t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingen afviger statistisk signifikant fra de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. I disse test er der taget højde for, hvorvidt der er variansheterogenitet eller varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes. De anvendte t-test tager desuden 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 andele, som er signifikant forskellige fra andel tilfredse blandt afdelingens patienter. 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 signifikanstestene sammenlignes afdelingens resultater med resultaterne for de øvrige afdelinger på hospitalet. Afdelingens resultater indgår derfor ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afdelinger. Antallet af afdelinger, hvis patienter indgår i beregningerne af andel tilfredse på de "Bedste" og "Dårligste" afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelse. For hospitaler med mere end 9 afdelinger i undersøgelsen indgår de tre bedste/dårligste afdelinger i beregningerne, mens det er den bedste/dårligste og de to bedste/dårligste afdelinger, der indgår i beregningerne for hospitaler med henholdsvis 3-5 og 6-9 afdelinger i undersøgelsen. For hospitaler med 2 afdelinger i undersøgelsen sammenlignes disse.

⁵ 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 svarmuligheder er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

⁶ På spørgsmålet vedrørende fejl er det patienter, som har svaret "Nej" til alle de oplistede fejltyper, der karakteriseres som tilfredse. Patienternes fordeling på de forskellige fejltyper fremgår af tabel 22 - 25 i bilag 4.

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 delvis 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 ved at holde patientsammensætningen konstant ved hjælp af statistiske vægtningsteknikker eller kontrol for tredje variable i analyserne. Dette er i rapporten undladt, da man må holde fast i, at den målte tilfredshed viser 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.⁷

⁷ 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.

Table 5. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet

		Antal patienter	Procent
		n	%
Alle		78	100
Alder	0-19	78	100%
	20-39	0	0%
	40-59	0	0%
	60-79	0	0%
	80-	0	0%
Køn	Mand	38	49%
	Kvinde	40	51%
Skema udfyldt af	Patienten	13	17%
	Pårørende	64	83%
Modersmål	Dansk	73	94%
	Ikke dansk	5	6%
Indlæggelses-type	Akut	66	88%
	Planlagt	9	12%
Afsnit	Afsnit B06	8	10%
	Afsnit B16	5	6%
	Akut Børnemodtagelse	53	68%
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	12	15%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?					Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	n		
		%	%	%	%	n	n	
Alle		25	71	4	0	68	9	
Alder	0-19	25	71	4	0	68	9	
	20-39	-	-	-	-	0	0	
	40-59	-	-	-	-	0	0	
	60-79	-	-	-	-	0	0	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	26	71	3	0	35	3	
	Kvinde	24	70	6	0	33	6	
Skema udfyldt af	Patienten	20	70	10	0	10	3	
	Pårørende	26	70	4	0	57	6	
Modersmål	Dansk	24	71	5	0	63	9	
	Ikke dansk	40	60	0	0	5	0	
Indlæggelses-type	Akut	26	69	5	0	58	8	
	Planlagt	29	71	0	0	7	1	
Afsnit	Afsnit B06	33	67	0	0	6	1	
	Afsnit B16	60	40	0	0	5	0	
	Akut Børnemodtagelse	22	74	4	0	46	7	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	18	73	9	0	11	1	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		31	64	4	1	78
Alder	0-19	31	64	4	1	78
	20-39	-	-	-	-	0
	40-59	-	-	-	-	0
	60-79	-	-	-	-	0
	80-	-	-	-	-	0
Køn	Mand	32	66	3	0	38
	Kvinde	30	63	5	3	40
Skema udfyldt af	Patienten	31	62	8	0	13
	Pårørende	30	66	3	2	64
Modersmål	Dansk	33	62	4	1	73
	Ikke dansk	0	100	0	0	5
Indlæggelses-type	Akut	32	62	5	2	66
	Planlagt	33	67	0	0	9
Afsnit	Afsnit B06	38	63	0	0	8
	Afsnit B16	20	80	0	0	5
	Akut Børnemodtagelse	30	62	6	2	53
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	12

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?				Antal patienter n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %	
Alle		31	55	12	3	77
Alder	0-19	31	55	12	3	77
	20-39	-	-	-	-	0
	40-59	-	-	-	-	0
	60-79	-	-	-	-	0
	80-	-	-	-	-	0
Køn	Mand	35	54	11	0	37
	Kvinde	28	55	13	5	40
Skema udfyldt af	Patienten	38	54	8	0	13
	Pårørende	30	54	13	3	63
Modersmål	Dansk	29	56	13	3	72
	Ikke dansk	60	40	0	0	5
Indlæggelses-type	Akut	29	54	14	3	65
	Planlagt	44	56	0	0	9
Afsnit	Afsnit B06	63	38	0	0	8
	Afsnit B16	60	40	0	0	5
	Akut Børnemodtagelse	29	56	12	4	52
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	8	67	25	0	12

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?					Antal patienter n	Det husker jeg ikke n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		0	100	0	0	5	0	
Alder	0-19	0	100	0	0	5	0	
	20-39	-	-	-	-	0	0	
	40-59	-	-	-	-	0	0	
	60-79	-	-	-	-	0	0	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	-	-	-	-	2	0	
	Kvinde	-	-	-	-	3	0	
Skema udfyldt af	Patienten	-	-	-	-	1	0	
	Pårørende	-	-	-	-	4	0	
Modersmål	Dansk	0	100	0	0	5	0	
	Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	0	0	
	Planlagt	0	100	0	0	5	0	
Afsnit	Afsnit B06	-	-	-	-	4	0	
	Afsnit B16	-	-	-	-	0	0	
	Akut Børnemodtagelse	-	-	-	-	0	0	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0	

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det ved jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		44	54	1	0	72	2
Alder	0-19	44	54	1	0	72	2
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	47	50	3	0	36	0
	Kvinde	42	58	0	0	36	2
Skema udfyldt af	Patienten	27	73	0	0	11	1
	Pårørende	48	51	2	0	61	0
Modersmål	Dansk	46	52	1	0	67	2
	Ikke dansk	20	80	0	0	5	0
Indlæggelses-type	Akut	45	53	2	0	60	2
	Planlagt	22	78	0	0	9	0
Afsnit	Afsnit B06	13	88	0	0	8	0
	Afsnit B16	100	0	0	0	5	0
	Akut Børnemodtagelse	44	54	2	0	50	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	56	0	0	9	1

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?						
		Nej, ingen ventetid	Ja, kort ventetid	Ja, lang ventetid	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	n	n
Alle		32	47	22	73	1
Alder	0-19	32	47	22	73	1
	20-39	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	25	61	14	36	0
	Kvinde	38	32	30	37	1
Skema udfyldt af	Patienten	36	27	36	11	1
	Pårørende	30	51	20	61	0
Modersmål	Dansk	32	47	21	68	1
	Ikke dansk	20	40	40	5	0
Indlæggelses-type	Akut	33	48	20	61	1
	Planlagt	22	44	33	9	0
Afsnit	Afsnit B06	50	38	13	8	0
	Afsnit B16	60	20	20	5	0
	Akut Børnemodtagelse	27	53	20	51	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	22	33	44	9	1

Tabel 12. 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 patienter	Det ved jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		43	33	20	4	49	1
Alder	0-19	43	33	20	4	49	1
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	62	19	15	4	26	1
	Kvinde	22	48	26	4	23	0
Skema udfyldt af	Patienten	29	57	14	0	7	0
	Pårørende	45	29	21	5	42	1
Modersmål	Dansk	43	33	20	4	46	0
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Indlæggelses-type	Akut	48	25	23	5	40	1
	Planlagt	29	57	14	0	7	0
Afsnit	Afsnit B06	-	-	-	-	3	1
	Afsnit B16	-	-	-	-	2	0
	Akut Børnemodtagelse	41	32	22	5	37	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	43	43	14	0	7	0

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?			
		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		35	50	15	78
Alder	0-19	35	50	15	78
	20-39	-	-	-	0
	40-59	-	-	-	0
	60-79	-	-	-	0
	80-	-	-	-	0
Køn	Mand	42	47	11	38
	Kvinde	28	53	20	40
Skema udfyldt af	Patienten	31	54	15	13
	Pårørende	34	50	16	64
Modersmål	Dansk	36	48	16	73
	Ikke dansk	20	80	0	5
Indlæggelses-type	Akut	33	48	18	66
	Planlagt	33	67	0	9
Afsnit	Afsnit B06	25	75	0	8
	Afsnit B16	60	40	0	5
	Akut Børnemodtagelse	38	42	21	53
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	75	8	12

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?					Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt			
		%	%	%	%	n	n	
Alle		19	70	10	1	73	4	
Alder	0-19	19	70	10	1	73	4	
	20-39	-	-	-	-	0	0	
	40-59	-	-	-	-	0	0	
	60-79	-	-	-	-	0	0	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	28	64	8	0	36	1	
	Kvinde	11	76	11	3	37	3	
Skema udfyldt af	Patienten	23	69	0	8	13	0	
	Pårørende	18	70	12	0	60	3	
Modersmål	Dansk	17	71	10	1	69	3	
	Ikke dansk	50	50	0	0	4	1	
Indlæggelses-type	Akut	21	69	8	2	61	4	
	Planlagt	11	67	22	0	9	0	
Afsnit	Afsnit B06	0	71	29	0	7	1	
	Afsnit B16	40	60	0	0	5	0	
	Akut Børnemodtagelse	18	69	10	2	49	3	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	75	0	0	12	0	

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		0	89	11	76
Alder	0-19	0	89	11	76
	20-39	-	-	-	0
	40-59	-	-	-	0
	60-79	-	-	-	0
	80-	-	-	-	0
Køn	Mand	0	86	14	37
	Kvinde	0	92	8	39
Skema udfyldt af	Patienten	0	85	15	13
	Pårørende	0	90	10	62
Modersmål	Dansk	0	90	10	71
	Ikke dansk	0	80	20	5
Indlæggelses-type	Akut	0	89	11	64
	Planlagt	0	89	11	9
Afsnit	Afsnit B06	0	63	38	8
	Afsnit B16	0	100	0	5
	Akut Børnemodtagelse	0	92	8	51
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	92	8	12

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?			Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		For meget %	Passende %	For lidt %		
Alle		1	87	11	71	6
Alder	0-19	1	87	11	71	6
	20-39	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	0	91	9	34	4
	Kvinde	3	84	14	37	2
Skema udfyldt af	Patienten	8	77	15	13	0
	Pårørende	0	91	9	57	6
Modersmål	Dansk	2	89	9	66	6
	Ikke dansk	0	60	40	5	0
Indlæggelses-type	Akut	2	85	13	60	5
	Planlagt	0	100	0	8	1
Afsnit	Afsnit B06	0	86	14	7	1
	Afsnit B16	0	100	0	4	1
	Akut Børnemodtagelse	2	88	10	49	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	82	18	11	1

Tabel 17. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		62	32	5	1	73	2
Alder	0-19	62	32	5	1	73	2
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	57	35	5	3	37	0
	Kvinde	67	28	6	0	36	2
Skema udfyldt af	Patienten	62	31	8	0	13	0
	Pårørende	61	32	5	2	59	2
Modersmål	Dansk	60	34	4	1	68	2
	Ikke dansk	80	0	20	0	5	0
Indlæggelses-type	Akut	61	31	7	2	61	2
	Planlagt	67	33	0	0	9	0
Afsnit	Afsnit B06	50	38	13	0	8	0
	Afsnit B16	75	25	0	0	4	1
	Akut Børnemodtagelse	59	33	6	2	49	1
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	25	0	0	12	0

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	n	n
		%	%	%	%		
Alle		56	39	5	0	75	2
Alder	0-19	56	39	5	0	75	2
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	57	35	8	0	37	1
	Kvinde	55	42	3	0	38	1
Skema udfyldt af	Patienten	54	38	8	0	13	0
	Pårørende	57	38	5	0	61	2
Modersmål	Dansk	56	40	4	0	70	2
	Ikke dansk	60	20	20	0	5	0
Indlæggelses-type	Akut	57	37	6	0	63	2
	Planlagt	44	56	0	0	9	0
Afsnit	Afsnit B06	25	63	13	0	8	0
	Afsnit B16	60	40	0	0	5	0
	Akut Børnemodtagelse	58	36	6	0	50	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	12	0

Tabel 19. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		37	46	13	4	76	2
Alder	0-19	37	46	13	4	76	2
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	39	44	17	0	36	2
	Kvinde	35	48	10	8	40	0
Skema udfyldt af	Patienten	46	23	31	0	13	0
	Pårørende	34	52	10	5	62	2
Modersmål	Dansk	38	46	13	3	71	2
	Ikke dansk	20	40	20	20	5	0
Indlæggelses-type	Akut	33	50	14	3	64	2
	Planlagt	67	22	11	0	9	0
Afsnit	Afsnit B06	50	38	13	0	8	0
	Afsnit B16	80	0	0	20	5	0
	Akut Børnemodtagelse	31	49	18	2	51	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	58	0	8	12	0

Tabel 20. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		54	37	7	1	70	7	
Alder	0-19	54	37	7	1	70	7	
	20-39	-	-	-	-	0	0	
	40-59	-	-	-	-	0	0	
	60-79	-	-	-	-	0	0	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	54	34	9	3	35	3	
	Kvinde	54	40	6	0	35	4	
Skema udfyldt af	Patienten	30	50	10	10	10	2	
	Pårørende	58	36	7	0	59	5	
Modersmål	Dansk	55	37	6	2	65	7	
	Ikke dansk	40	40	20	0	5	0	
Indlæggelses-type	Akut	56	34	8	2	59	6	
	Planlagt	44	56	0	0	9	0	
Afsnit	Afsnit B06	50	38	0	13	8	0	
	Afsnit B16	40	60	0	0	5	0	
	Akut Børnemodtagelse	61	33	7	0	46	6	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	36	45	18	0	11	1	

Tabel 21. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		47	43	8	1	74	2	
Alder	0-19	47	43	8	1	74	2	
	20-39	-	-	-	-	0	0	
	40-59	-	-	-	-	0	0	
	60-79	-	-	-	-	0	0	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	60	31	6	3	35	2	
	Kvinde	36	54	10	0	39	0	
Skema udfyldt af	Patienten	25	58	17	0	12	0	
	Pårørende	51	41	7	2	61	2	
Modersmål	Dansk	48	42	9	1	69	2	
	Ikke dansk	40	60	0	0	5	0	
Indlæggelses-type	Akut	48	42	8	2	62	2	
	Planlagt	33	56	11	0	9	0	
Afsnit	Afsnit B06	38	50	13	0	8	0	
	Afsnit B16	80	20	0	0	5	0	
	Akut Børnemodtagelse	49	41	8	2	49	2	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	58	8	0	12	0	

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? a) Udskrevet forkert medicin?		Antal patienter n	Jeg fik ikke udskrevet medicin n
		Nej %	Ja %		
Alle		95	5	61	11
Alder	0-19	95	5	61	11
	20-39	-	-	0	0
	40-59	-	-	0	0
	60-79	-	-	0	0
	80-	-	-	0	0
Køn	Mand	94	6	33	2
	Kvinde	96	4	28	9
Skema udfyldt af	Patienten	100	0	8	3
	Pårørende	94	6	52	8
Modersmål	Dansk	96	4	57	10
	Ikke dansk	75	25	4	1
Indlæggelses-type	Akut	95	5	56	5
	Planlagt	100	0	2	6
Afsnit	Afsnit B06	100	0	4	4
	Afsnit B16	80	20	5	0
	Akut Børnemodtagelse	95	5	42	5
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	10	2

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? b) Skade opstået underundersøgelse/operation?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		96	4	71
Alder	0-19	96	4	71
	20-39	-	-	0
	40-59	-	-	0
	60-79	-	-	0
	80-	-	-	0
Køn	Mand	94	6	36
	Kvinde	97	3	35
Skema udfyldt af	Patienten	91	9	11
	Pårørende	97	3	59
Modersmål	Dansk	97	3	67
	Ikke dansk	-	-	4
Indlæggelses-type	Akut	95	5	61
	Planlagt	100	0	7
Afsnit	Afsnit B06	86	14	7
	Afsnit B16	-	-	4
	Akut Børnemodtagelse	96	4	48
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	100	0	12

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? c) Administrativ fejl?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		97	3	72
Alder	0-19	97	3	72
	20-39	-	-	0
	40-59	-	-	0
	60-79	-	-	0
	80-	-	-	0
Køn	Mand	100	0	36
	Kvinde	94	6	36
Skema udfyldt af	Patienten	91	9	11
	Pårørende	98	2	60
Modersmål	Dansk	97	3	68
	Ikke dansk	-	-	4
Indlæggelses-type	Akut	98	2	61
	Planlagt	88	13	8
Afsnit	Afsnit B06	88	13	8
	Afsnit B16	-	-	4
	Akut Børnemodtagelse	100	0	48
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	92	8	12

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? d) Andet?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		74	26	31
Alder	0-19	74	26	31
	20-39	-	-	0
	40-59	-	-	0
	60-79	-	-	0
	80-	-	-	0
Køn	Mand	76	24	17
	Kvinde	71	29	14
Skema udfyldt af	Patienten	-	-	3
	Pårørende	78	22	27
Modersmål	Dansk	76	24	29
	Ikke dansk	-	-	2
Indlæggelses-type	Akut	75	25	28
	Planlagt	-	-	3
Afsnit	Afsnit B06	-	-	3
	Afsnit B16	-	-	0
	Akut Børnemodtagelse	78	22	27
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	1

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?				Antal patienter	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e)
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt		
		%	%	%	%	n	n
Alle		33	44	22	0	9	3
Alder	0-19	33	44	22	0	9	3
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	40	40	20	0	5	1
	Kvinde	25	50	25	0	4	2
Skema udfyldt af	Patienten	-	-	-	-	0	1
	Pårørende	25	50	25	0	8	2
Modersmål	Dansk	38	38	25	0	8	2
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
Indlæggelses-type	Akut	38	38	25	0	8	2
	Planlagt	-	-	-	-	1	1
Afsnit	Afsnit B06	-	-	-	-	1	1
	Afsnit B16	-	-	-	-	1	0
	Akut Børnemodtagelse	50	33	17	0	6	2
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	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?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		48	27	20	6	71	3
Alder	0-19	48	27	20	6	71	3
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	53	28	14	6	36	1
	Kvinde	43	26	26	6	35	2
Skema udfyldt af	Patienten	27	27	45	0	11	0
	Pårørende	53	25	15	7	59	3
Modersmål	Dansk	50	27	17	6	66	3
	Ikke dansk	20	20	60	0	5	0
Indlæggelses-type	Akut	50	27	20	3	60	3
	Planlagt	38	38	0	25	8	0
Afsnit	Afsnit B06	29	43	14	14	7	0
	Afsnit B16	-	-	-	-	4	0
	Akut Børnemodtagelse	48	29	17	6	48	3
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	17	33	0	12	0

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?				Antal patienter n	Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %		
Alle		22	70	7	0	27	45
Alder	0-19	22	70	7	0	27	45
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	25	67	8	0	12	24
	Kvinde	20	73	7	0	15	21
Skema udfyldt af	Patienten	25	50	25	0	4	7
	Pårørende	18	77	5	0	22	38
Modersmål	Dansk	24	68	8	0	25	42
	Ikke dansk	0	100	0	0	2	3
Indlæggelsestype	Akut	25	70	5	0	20	41
	Planlagt	0	80	20	0	5	3
Afsnit	Afsnit B06	0	100	0	0	4	3
	Afsnit B16	-	-	-	-	1	3
	Akut Børnemodtagelse	29	57	14	0	14	35
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	13	88	0	0	8	4

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?						
		Ja, før indlæggelsen	Ja, mens jeg var indlagt	Ja, både før og under indlæggelsen	Nej	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		4	27	1	68	75
Alder	0-19	4	27	1	68	75
	20-39	-	-	-	-	0
	40-59	-	-	-	-	0
	60-79	-	-	-	-	0
	80-	-	-	-	-	0
Køn	Mand	3	26	3	69	35
	Kvinde	5	28	0	68	40
Skema udfyldt af	Patienten	0	8	0	92	12
	Pårørende	5	31	2	63	62
Modersmål	Dansk	4	27	1	67	70
	Ikke dansk	0	20	0	80	5
Indlæggelses-type	Akut	0	32	2	67	63
	Planlagt	22	0	0	78	9
Afsnit	Afsnit B06	29	14	0	57	7
	Afsnit B16	20	0	0	80	5
	Akut Børnemodtagelse	0	33	2	65	51
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	17	0	83	12

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?					
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Jeg læste den ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		13	78	9	0	23	0
Alder	0-19	13	78	9	0	23	0
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	9	91	0	0	11	0
	Kvinde	17	67	17	0	12	0
Skema udfyldt af	Patienten	-	-	-	-	1	0
	Pårørende	14	77	9	0	22	0
Modersmål	Dansk	14	77	9	0	22	0
	Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelses-type	Akut	15	75	10	0	20	0
	Planlagt	-	-	-	-	2	0
Afsnit	Afsnit B06	-	-	-	-	3	0
	Afsnit B16	-	-	-	-	1	0
	Akut Børnemodtagelse	17	78	6	0	18	0
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?				Antal patienter n
		Virkelig god %	God %	Dårlig %	Virkelig dårlig %	
Alle		26	65	8	1	74
Alder	0-19	26	65	8	1	74
	20-39	-	-	-	-	0
	40-59	-	-	-	-	0
	60-79	-	-	-	-	0
	80-	-	-	-	-	0
Køn	Mand	26	63	11	0	35
	Kvinde	26	67	5	3	39
Skema udfyldt af	Patienten	8	85	0	8	13
	Pårørende	28	62	10	0	60
Modersmål	Dansk	26	64	9	1	69
	Ikke dansk	20	80	0	0	5
Indlæggelses-type	Akut	27	61	10	2	62
	Planlagt	22	78	0	0	9
Afsnit	Afsnit B06	25	75	0	0	8
	Afsnit B16	0	80	20	0	5
	Akut Børnemodtagelse	28	60	10	2	50
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	73	0	0	11

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?						
		Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		40	52	5	3	77
Alder	0-19	40	52	5	3	77
	20-39	-	-	-	-	0
	40-59	-	-	-	-	0
	60-79	-	-	-	-	0
	80-	-	-	-	-	0
Køn	Mand	38	57	3	3	37
	Kvinde	43	48	8	3	40
Skema udfyldt af	Patienten	46	38	8	8	13
	Pårørende	38	56	5	2	63
Modersmål	Dansk	40	53	4	3	72
	Ikke dansk	40	40	20	0	5
Indlæggelses-type	Akut	38	52	6	3	65
	Planlagt	56	44	0	0	9
Afsnit	Afsnit B06	75	25	0	0	8
	Afsnit B16	80	20	0	0	5
	Akut Børnemodtagelse	37	56	6	2	52
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	17	67	8	8	12

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		8	83	8	0	12	3	61
Alder	0-19	8	83	8	0	12	3	61
	20-39	-	-	-	-	0	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0	0
Køn	Mand	0	100	0	0	5	0	33
	Kvinde	14	71	14	0	7	3	28
Skema udfyldt af	Patienten	0	80	20	0	5	1	7
	Pårørende	14	86	0	0	7	2	53
Modersmål	Dansk	13	75	13	0	8	3	60
	Ikke dansk	0	100	0	0	4	0	1
Indlæggelses-type	Akut	9	82	9	0	11	2	52
	Planlagt	0	100	0	0	1	0	8
Afsnit	Afsnit B06	0	100	0	0	2	0	6
	Afsnit B16	-	-	-	-	0	0	4
	Akut Børnemodtagelse	0	88	13	0	8	1	43
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	2	2	8

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?					Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	n		
		%	%	%	%	n	n	
Alle		10	68	16	6	31	46	
Alder	0-19	10	68	16	6	31	46	
	20-39	-	-	-	-	0	0	
	40-59	-	-	-	-	0	0	
	60-79	-	-	-	-	0	0	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	9	82	0	9	11	27	
	Kvinde	10	60	25	5	20	19	
Skema udfyldt af	Patienten	0	57	43	0	7	6	
	Pårørende	13	71	8	8	24	39	
Modersmål	Dansk	11	63	19	7	27	45	
	Ikke dansk	0	100	0	0	4	1	
Indlæggelses-type	Akut	9	70	13	9	23	42	
	Planlagt	17	50	33	0	6	3	
Afsnit	Afsnit B06	0	80	20	0	5	3	
	Afsnit B16	0	100	0	0	3	2	
	Akut Børnemodtagelse	6	67	17	11	18	34	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	40	40	20	0	5	7	

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n
Alle		59	8	23	10	39	39
Alder	0-19	59	8	23	10	39	39
	20-39	-	-	-	-	0	0
	40-59	-	-	-	-	0	0
	60-79	-	-	-	-	0	0
	80-	-	-	-	-	0	0
Køn	Mand	59	12	24	6	17	21
	Kvinde	59	5	23	14	22	18
Skema udfyldt af	Patienten	22	11	33	33	9	4
	Pårørende	69	7	21	3	29	35
Modersmål	Dansk	61	8	19	11	36	37
	Ikke dansk	33	0	67	0	3	2
Indlæggelses-type	Akut	57	9	23	11	35	31
	Planlagt	67	0	33	0	3	6
Afsnit	Afsnit B06	50	25	0	25	4	4
	Afsnit B16	75	0	25	0	4	1
	Akut Børnemodtagelse	60	4	28	8	25	28
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	17	17	17	6	6

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		71	26	3	0	77	1	
Alder	0-19	71	26	3	0	77	1	
	20-39	-	-	-	-	0	0	
	40-59	-	-	-	-	0	0	
	60-79	-	-	-	-	0	0	
	80-	-	-	-	-	0	0	
Køn	Mand	82	16	3	0	38	0	
	Kvinde	62	36	3	0	39	1	
Skema udfyldt af	Patienten	62	38	0	0	13	0	
	Pårørende	73	24	3	0	63	1	
Modersmål	Dansk	69	28	3	0	72	1	
	Ikke dansk	100	0	0	0	5	0	
Indlæggelses-type	Akut	77	20	3	0	65	1	
	Planlagt	44	56	0	0	9	0	
Afsnit	Afsnit B06	63	38	0	0	8	0	
	Afsnit B16	100	0	0	0	5	0	
	Akut Børnemodtagelse	75	21	4	0	52	1	
	Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	12	0	


Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere 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.

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.



Afsnit B06

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Jeg synes, der er meget gode forhold på afdelingen.	Godt



Afsnit B06

Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Jeg blev jo indlagt akut, men fik hurtigt et værelse, så det var jo dejligt.	Godt
	3	Der var kuk i det hele - vidste ikke helt, hvad der skulle gøres ved min datter. De troede hun skulle til forundersøgelse - fik flere misvisende breve angående, hvad der skulle foregå/ske.	Godt


Afsnit B16

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	Når man ikke er på en stue med eget toilet, er det ret så besværligt at gå langt med et barn, der skal bæres og skal holde sig i ro. For få toiletter. Super flot den dag vi oplevede klovnene - de må ikke spares væk :-). Sødt personale og imødekommende.	Virkelig godt
	4	De gjorde ALT for at støtte en på bedste vis:-)	Godt



Afsnit B16

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Fik en antibiotika, bakterierne var resistente overfor.	Godt

Afsnit B16

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Har kun gode erfaringer med B.16. De er utrolig hjælpsomme og venlige.	Godt
	3	Sygdommen blev fint beskrevet mundtligt. Men svært at blive henvist til at gå hjem og slå sygdommen op på nettet. Der var flere skrækhistorier end lærerige historier.	Virkelig godt

Akut Børnemodtagelse

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Personalet var rigtig søde og venlige mod mig.	Godt
2	Det er under AL kritik, at medindlagte forældre ikke får kost, men skal FORLADE stuen og selv købe mad i cafeteriet! Personalet fortjener stor ros for hele deres virkemåde overfor såvel indlagt barn som forældre.	Godt
3	Jeg oplevede som indlagt forælder til et mindre barn med akut sygdomsproblematik, at sygeplejerskerne generelt var dygtige fagligt og menneskeligt og følte mig i trygge hænder. Jeg fandt det meget uhensigtsmæssigt, at man som forælder ikke kan spise sine måltider på afdelingen sammen med sit barn. Det var vanskeligt mellem stuegang, behandlinger, mit barns middagsøvn, mit barns måltider m.m. selv at nå at få noget at spise, hvilket var særligt ubehageligt, da jeg under indlæggelsen var gravid og derfor havde særligt brug for regelmæssige måltider.	Godt
6	Personale der i den grad mangler menneskekendskab/forståelse og pædagogisk sans i børneafdelingen. Ineffektivitet. Manglende overblik. Alt for lang ventetid.	Dårligt
8	Synes, at det er meget dårligt, at når man er indlagt med et lille barn og ikke kan tage nogen steder, og alt stort set er lukket på sygehuset, IKKE kan få noget at spise på afdelingen. Kunne købe en varm ret til mikroovn, ikke sjov morgenmad. TOTALT DÅRLIGT.	Godt
10	Selvom personalet har travlt, kunne jeg godt have ønsket at pædagogen på afdelingen var kommet ind til mit barn, for det er hårdt at være på isolationsstue, når man er tre år.	Godt
12	Pårørende følte at: dejligt, at man ikke bliver sendt hjem, før man er tryk. Ringe forståelse fra personalets side mht., hvor svært det er at stå som mor i den gældende situation. Manglende empati.	Godt
13	Vi har været indlagt med 14 dages mellemrum. Den første gang fik vi ikke rigtig noget at vide. Så anden gang var jeg så utryk ved situationen, at de virkelig gav information omkring "sygdommen" (det skulle være sket den første gang, men personen, der havde med os at gøre, gjorde det til gengæld til UG+ den anden gang).	Godt
14	Bedre og søde sygeplejersker findes ikke. Så søde. Jeg synes, at der bør tilbydes mad til forældre, der er indlagt med børn - evt. med brugerbetaling.	Godt
16	Man indlægges sammen med sit barn, som skal isoleres og ikke er ret gammel. Sygehuset skal spare, så forældre (medindlagt) kan ikke få mad (en overordnet beslutning ikke afdelingens skyld). Far (bopæl) er 45 km. væk - kan altså ikke lige komme med mad. Så er der pizza-manden!!! Hvad er det for et tilbud at give indlagte i disse sundhedsfremmende tider!!	Virkelig dårligt
18	Bedre kommunikation ved udskrivelse. Fantastisk afdeling. De er bare gode til børn...	Virkelig godt
19	Vores søn var indlagt med trombocytopen, og ved indlæggelsen fik vi at vide, at han skulle beskyt-	Virkelig godt

tes meget. Ved udskrivelsen var meldingen stik modsat og det syntes vi, var svært at forholde sig til. Men der er åbenbart mange retningslinjer i forbindelse med netop den sygdom pga. uvidenhed om lidelsen.

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 21 Generelt er kommunikation svær, og det kan være svært at stille den korrekte diagnose, hvilket betyder, at de pårørende eller patienten skal spørge ind til det, der bliver sagt, for at sikre at alle parter er enig. | Godt |
| ✎ | 22 Rigtig søde sygeplejersker. | Virkelig godt |
| ✎ | 25 De kunne godt hjælpe mere til ved måltider, også til den pårørende, idet vi var i isolation og ikke selv kunne gøre så meget. Lægen, som tog imod os, var fantastisk god til både barn og mor, især om natten, da det blev kritisk, så tog han total over, og jeg følte, min datter var tryk i hans varetægt. I det hele taget var personalet smilende, glade, venlige og sang meget - dejligt! | Godt |
| ✎ | 26 De var så gode til at tage imod os og tale med os :-) | Virkelig godt |
| ✎ | 28 Jeg synes, de skulle lade en forælder spise med til måltider. Det er meget forstyrrende at skulle forlade afdelingen for at spise og det må da også være mest pædagogisk rigtigt at spise med sit barn - det gør vi i hvert fald hjemme! Hvis alle forældre arbejdede som jeg, så må vi da også spare sygehuset for nogle sygeplejersker - og de kunne da i det mindste give os noget mad! Jeg synes også, vi var for mange på en stue, fire patienter og fire forældre! Og min søn skulle have et præparat på hver time i flere døgn og holdt stuen vågen hver gang! | Godt |
| ✎ | 29 Min mor skulle selv hente hendes mad, så vi spiste tit ikke sammen og hun kunne heller ikke få det samme som mig. Det ville have givet mig større spiselyst, hvis vi kunne gøre det sammen. | Godt |
| ✎ | 30 Afdelingen var meget gode/søde til at spørge ind til, om der var noget de kunne hjælpe med. Rigtig sødt personale, som behandler forældre som mennesker og giver alt, hvad de kan for at gøre vores ophold behageligt. | Virkelig godt |
| ✎ | 31 Synes, det er dårligt, at forældre på børneafdelingen ikke har mulighed for at købe mad på afdelingen! Det er meget svært at gå fra sit syge barn for at gå ned i kantinen efter mad tre gange dagligt. Det kunne gøres meget bedre ved evt. madbilletter eller bestilles dagen før???? | Godt |
| ✎ | 32 Når man er indlagt med sit barn, er det skønt at være "kun os to" på sengestuen, da det forstyrrer meget at være indlagt på flersengsstuer med gråd osv. både dag og nat. | Godt |
| ✎ | 33 De gjorde ALT for at støtte en på bedste vis. :-) | Godt |
| ✎ | 34 Det var godt med klovne, mange legeting og wii. Der var mange aktiviteter. Maden var god. Sygeplejerne var søde. En eller to faste personer, der følger mig. Lægen skal lytte til mig. Lov ikke, der kun skal tages en prøve, når ikke det passer. Hvis ikke der skal ske noget, så send mig hjem. | Dårligt |








Akut Børnemodtagelse

Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Fire timers ventetid i modtagelsen før henvisning til børneafdeling er klart i overkanten!	Godt
4	Selvom der var ventetid, var stemningen positiv.	Godt
10	Det var lidt skræmmende som mor at blive modtaget og fulgt ind på stuen i isolation uden rigtigt at få noget at vide.	Godt
11	Det blev sagt, at der var to før os, men ikke HVOR længe (i øvrigt blev der ringet efter ambulance tre gange fra lægepraksis).	Godt
13	Den anden gang vi blev indlagt, synes jeg næsten, lægerne forventede, at jeg skulle sige, hvad min søn fejlede - om han var syg nok til at blive indlagt!! :-{	Godt
14	Fantastiske ambulancefolk.	Godt
17	Vi kom til afdelingen, hvor vi satte os på gangen, da vi var usikre på, hvor vi kunne henvende os. Min søn begyndte at skrike af smerte, og vi blev hentet hurtigt ind på en stue.	Godt
24	Dårlig behandling inden indlæggelse. Forløb på flere dage inden der var en vagtlæge, der i allerhøjeste grad syntes, at NN skulle indlægges.	Virkelig godt
25	Der var enorm ventetid ved vagtlægen den aften. Vi ventede over to timer med et meget afkræftet og sygt barn på 15 måneder. Da vi så kom ind til vagtlægen, gik der tre minutter. Det ville han ikke tage ansvar for, sagde han og sendte os direkte op på børneafdelingen. Og fra deraf gik det ret stærkt.	Godt
28	Min søn kravlede rundt på gulvet, og det var meget beskidt! Støvet!	Godt
32	Dejligt, at der stod en seng klar med min søns navn på, da vi ankom. Det synes jeg gjorde, at de havde styr på, vi kom (efter aftale med vores praktiserende læge) og at der rimeligt hurtigt kunne iværksættes en behandling.	Godt
34	Fik ikke at vide, jeg var indlagt. Lægen troede en anden havde sagt det. Fik at vide, der skulle tages en prøve i armen. Da denne skulle tages: ja, vi snupper lige en i øret også. Jeg blev bange og utryg, fordi jeg ikke var forberedt. Blev så lovet, at nu skulle der ikke tages flere af denne slags prøver. Dagen efter blev der taget en igen. Dumt. Lad være at sige noget, der ikke passer.	Dårligt

Akut Børnemodtagelse


Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	7	Manglende kendskab til insulinpumpe.	Virkelig godt
	9		Virkelig godt
	11	Smittet med bakterie på afdelingen.	Godt
	17	En læge stillede en forkert diagnose og ville sende os hjem.	Godt
	21	Tvivl/fejl i vurdering af behandling.	Godt
	23	Der blev næsten givet medicin på hver side af vagtskifte.	Godt
	28	Der blev glemt at måle morgentemperatur!	Godt

Akut Børnemodtagelse

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Personalet var meget venlige (på nær en dame).	Godt
3	Det var mit indtryk generelt, at sygeplejerskerne havde mere faglighed i forhold til mit barns sygdomsproblematik end de læger, der tilså barnet. Der var generelt også større sammenhæng imellem den pleje, sygeplejerskerne gav end de forskellige læger, der så barnet. Jeg oplevede i nogen grad, at lægerne "startede forfra", hver gang de skulle se mit barn.	Godt
7	Min mor måtte gentagne gange gøre opmærksom på, at insulinpumpen skulle på, inden lægen kontaktede den diabetesansvarlige på sygehuset, og fik at vide at den skulle på.	Virkelig godt
11	Afdelingen pålægger forældre for stort fagligt ansvar.	Godt
19	MEGET, MEGET SØDE OG OMSORGSFULDE SYGEPLEJERSKER. Det er rart, når man er indlagt med et lille barn.	Virkelig godt
20	Manglede tilbagemeldinger fra personalet ved spørgsmål, der umiddelbart ikke var svar på. Måtte spørge flere gange og ofte i de forskellige vagter. Manglede information om "jeg vender tilbage", eller "det skal jeg finde ud af".	Godt
21	Der var tvivl, om hvilken behandling der skulle igangsættes, hvilket betød at vi som forældre blev særdeles bange/usikre på vores børns vegne. Ved samtale/spørgsmål til læge blev tvivl mindre og behandling anderledes udlagt. Diagnose/behandling blev senere ændret, som var positivt for barn/forældre.	Godt
25	De tog sig vældig godt af min pige, men glemte måske ind i mellem, at der sad en presset og meget bekymret mor.	Godt
27	Jeg nød nærmest at være der. Personalet snakkede med mig og hyggede om mig. Synes, det er dejligt, at personalet sætter sig ind i min situation. Men synes, der var nogen, der bare ikke kunne klare at være der.	Virkelig godt
28	Jeg fik en følelse af, at der var rigtig meget travlhed på afdelingen, og personalet ikke organiserede det ret godt! Desuden var min søn så skidt på et tidspunkt, at jeg ikke fik hverken morgenmad eller frokost, da jeg passede ham og følte ikke, han var i stand til at tage med i kantinen, og personalet havde ikke tid til at passe ham! Jeg synes måske, jeg skulle have været tilbudt noget mad fra afdelingen. Mange gange synes jeg, at jeg gav min søn mere akut pleje og måtte spørge, om jeg ikke kunne få medicin til ham, måle hans temperatur. Det var mig, der styrede forløbet - selvom jeg var den med lidt overskud, og man fik ikke på nogen måde tak eller respekt for dette!	Godt
32	Vi ventede lidt på hjemskrivningsdagen på stuegang - så lægen kunne give os grønt lys til at tage hjem. Men ok, at læger skal tage akutte patienter først.	Godt

-  34 Der var alt for mange nye mennesker. Der var en ny læge hver dag. Jeg tror, jeg fortalte det samme til 5-6 læger og nogen havde ikke læst, hvad der var skrevet. En talte i mobil, mens han talte med mig. Jeg synes ikke, de lyttede til mig. De talte om mange ting, jeg kunne fejle. Jeg synes, jeg blev mere syg af at være der. Dårligt




Akut Børnemodtagelse

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
5	Blev ringet op af en læge efter hjemkomsten, da de havde fundet en blodprøve vi skulle være opmærksomme på, hvis vores søn fik tilbagefald. Rart at han ringede til os og ikke bare orienterede vores læge.	Godt
11	Indlagt akut. Udskrevet dagen efter. Indlagt akut igen samme dag. Hjem tre dage efter og så dårlig igen søndag med vagtlæge. Derefter gik det fremad. Så mht. tryk ved at tage hjem: Jo, vi troede på, det gik, når afdelingen sagde det.	Godt
15	Planen, som praktiserende læge skulle følge op på, blev ikke givet ved udskrivelse. Jeg måtte lade NN tage hånd om videre forløb!	Godt
17	Min søn er i kontrolforløb på Skejby Sygehus. På Viborg sagde de udtrykkeligt, at det var vigtigt, at de blev informeret på Skejby, og at de ville sende papirer derud. Men de modtog ikke noget i Skejby.	Godt
18	De vigtige scanninger, vi skulle til efter udskrivelse, troede den ene læge, at den anden læge havde gjort. Så er man jo slået tilbage til start igen.	Virkelig godt
25	Jeg fik en god forklaring i, hvordan man skulle bruge den medicin, vi fik med hjem. Jeg manglede derefter en opfølgning fra egen læge, da det var en længerevarende behandling - og gik voldsomt udover hendes immunsystemet, og derfor har hun konstant været syg jævnlige, siden indlæggelsen fandt sted.	Godt
26	Hvis vi skal skrive noget, som giver et minus, så er det den lange ventetid på stuegang, når vi godt vidste, at vi fik lov at tage hjem.	Virkelig godt
34	Jeg var meget ked at være der og ville hjem. Fik at vide, der skulle observeres, men så ingen personale, kun når der skulle spises. Mor bad om, at jeg kom hjem, det var godt. Skulle så ind om dagen. Jeg (mor) følte, at forløbet var uholdbart, at det ikke var til barnets bedste. Kontaktede en sygeplejerske, der orienterede lægen. Endelig mødte barnet en læge, der havde læst journalen, satte sig i barnets sted og lyttede. Lovede, at der fremover var en fast kontaktperson.	Dårligt


Øvrige/Ikke placeret på afsnit

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1 Stort set samtlige ansatte var imødekommende og havde empati for os som patienter. Stor ros til Viborg Sygehus, børneafdelingen.	Godt
	2 Har været indlagt flere gange, har skiftet mellem afdelinger, nyt personale osv. Virkede utrygt. Fint at afdelinger sender os over på patienthotellet, giver ro. At forældrene til den indlagte ikke kan spise med, vi passer jo vores børn og er til hjælp for personalet. Virker helt forkert, at barnet først spiser, og man bagefter skal gå ned og købe noget.	Virkelig godt
	4 Kabel-tv godt.	Godt


Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
 3	Vi har en åben indlæggelse til vores barn, og de første par gange vi var indlagt, havde flere læger svært ved at se alvoren i, at vi kom under behandling med det samme. Men det er der heldigvis blevet rettet meget op på, efter flere indlæggelser i løbet af kort tid. Men det er meget frustrerende at stå med et barn, som man ved vil gå "kold", hvis der ikke bliver taget hånd om problemet med det samme. Fra at vente ca. fem timer første gang vi kom ind, står de nærmest klar, når vi kommer derind nu.	Godt



Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3 Flere læger havde ikke læst journalen, når de kom til stuegang og kunne finde på at ændre behandlingen, hvis jeg ikke modsatte mig på det kraftigste...	Godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

		Patientens samlede indtryk
	ID Kommentar	
3	De første gange vi var indlagt, var det under al kritik. Hvis lægerne havde behandlet mit barn med det samme, vi kom ind i stedet for at lade os vente flere timer, havde det sparet os et par dages indlæggelse og en knap så syg og medtaget et barn. Men man bliver klog af skade, og det er der heldigvis blevet rettet ret kraftigt op på! Jeg har på fornemmelsen, at de prøver på at lade så få læger tilse mit barn som muligt, når vi er indlagt. Så er der ikke så mange, der skal sættes ind i sygdoms - og behandlingsforløbet.	Godt
	5 Det var dårligt, at man lå side om side med andre børn med RS-virus, når det skulle forestille, at de var isoleret. En fejl fra personalets side.	Virkelig godt

Øvrige/Ikke placeret på afsnit

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
✎ 2	Har ringet for at få en udskrift af journalen, har aldrig fået den..	Virkelig godt
✎ 3	Vi kom hjem på orlov et par dage eller flere og skulle bare komme ind, hvis der var noget, vi var utrygge ved. Efter et par dage skulle vi komme ind til kontrol for at se, om det gik fint, og så blev vi udskrevet, hvis vi selv var klar til det. Det, synes jeg, fungerer helt fint, især hvis lægerne ikke kan gøre mere, end man selv kan derhjemme. Er man utryg, ringer vi bare og kører ind igen.	Godt
✎ 5	Dejligt, at man kunne ringe til børneafdelingen, hvis man havde tvivlsspørgsmål. Gode og venlige tilbagemeldinger.	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 udarbejdet en national standardrapport til alle afdelinger i undersøgelsen. Denne nationale standardrapportering er vedhæftet i bilag 7.

Den regionale rapportering sker i Region Midtjylland ud fra afdelingernes organisering, mens den nationale rapportering sker på baggrund af afdelingernes geografiske placering.

Det betyder, at resultaterne for afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler, bliver opdelt i flere nationale afdelingsrapporter. Det er derfor ikke nødvendigvis de samme afdelinger, der udgør rapportgrundlaget for henholdsvis den regionale og nationale rapportering.

Herudover kan forskelle mellem resultaterne i nærværende rapport og i de nationale rapporter skyldes, at førstnævnte bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk. Den nationale standardrapportering bygger således udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per geografisk afdeling.⁸ Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau derimod også på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultaterne i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter.

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

Den nationale rapportering består for hver geografisk afdeling af en figurdel og en tabeldel. I figurdelen er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabeldelen består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttede de forskellige svarkategorier. Herudover er der i bilag 7 vedhæftet en uddybende læsevejledning til figur- og tabelmaterialet samt en oversigt over, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel som de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

⁸ For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en nationale rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.