

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

**Børneafdeling A
Skejby Sygehus**



12-05-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Udskrivelse.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	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	70
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	96
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I oktober og december 2010 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden fra 23. august til 31. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens indlagte patienter i perioden 23. august-31. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	396
Besvarelser fra afdelingens patienter:	205
Afdelingens svarprocent:	52%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afdelingens resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

- Bilag 1: Spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt
- Bilag 2: En mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen
- Bilag 3: De statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten
- Bilag 4: Krydstabeller, der viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene
- Bilag 5: Patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form
- Bilag 6: En kort beskrivelse af forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering
- Bilag 7: Den nationale rapportering, der er vedhæftet denne rapport

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4.

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4 og kan ligeledes findes i bilag 1, hvor spørgeskemaet er indsat.

Husk kommentarsamlingen

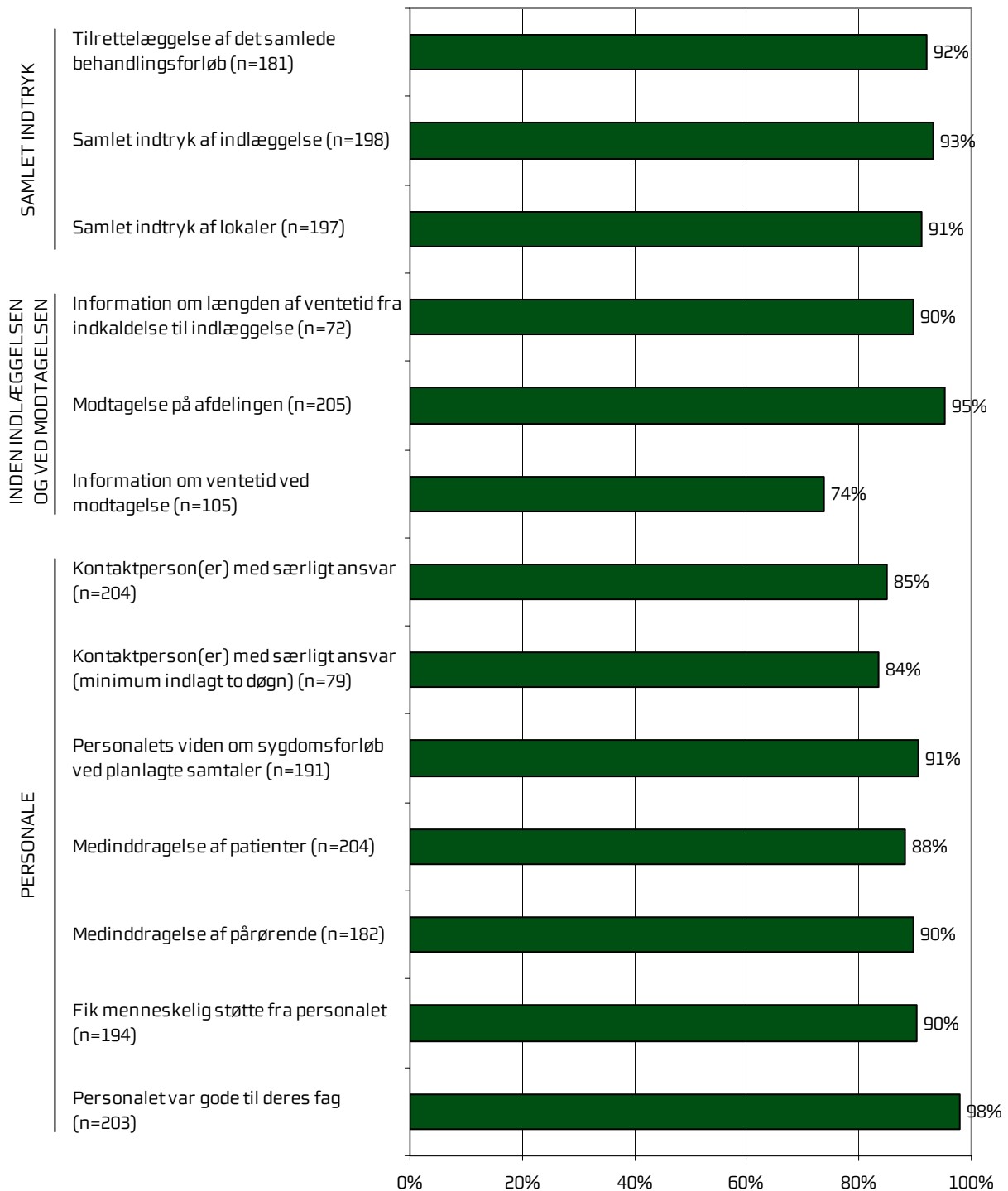
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

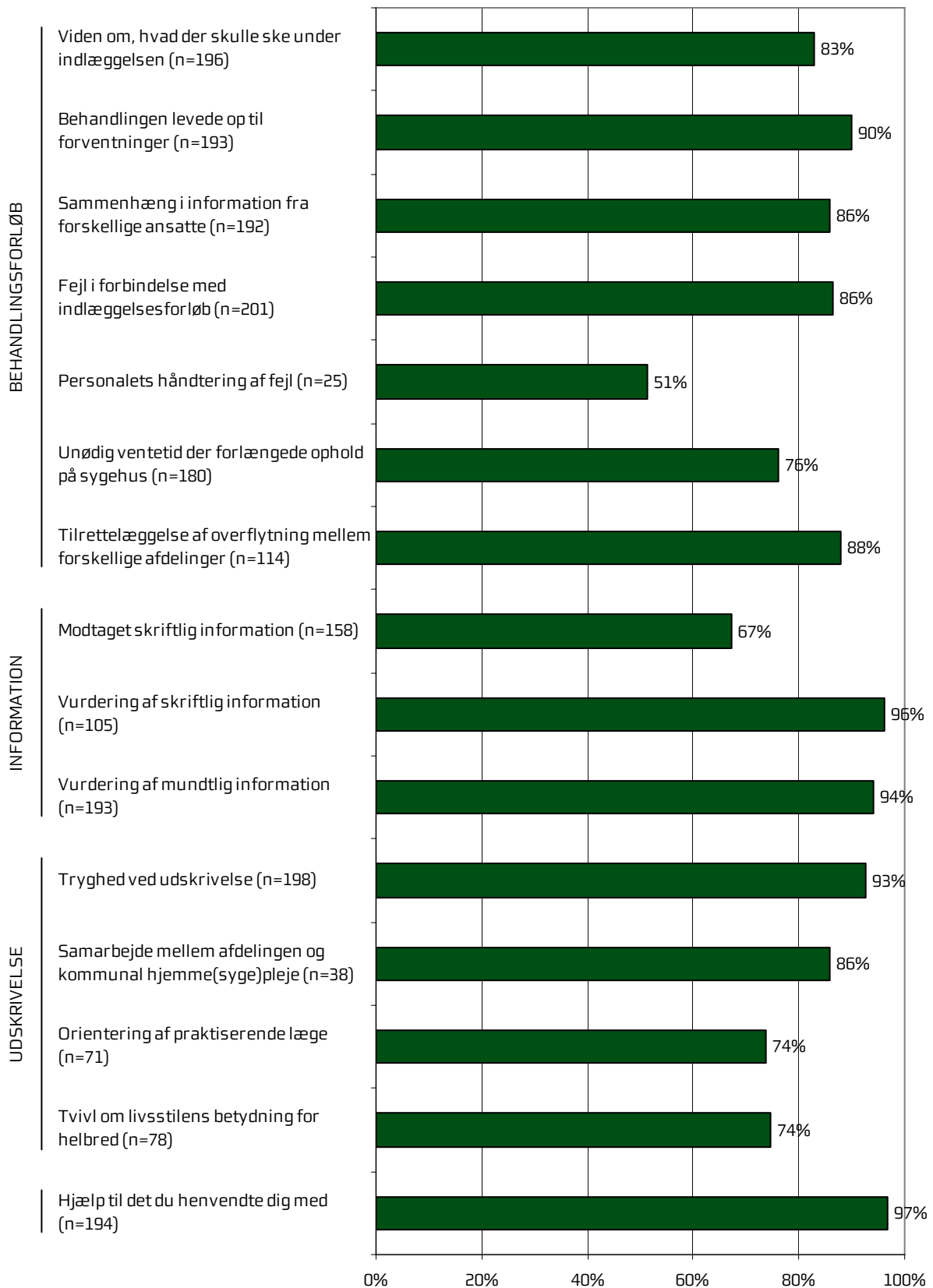
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen



4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2010.

I sammenligningen med afdelingens resultat i 2009 sammenlignes afdelingens resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 var indlagt på: Børneafdeling A

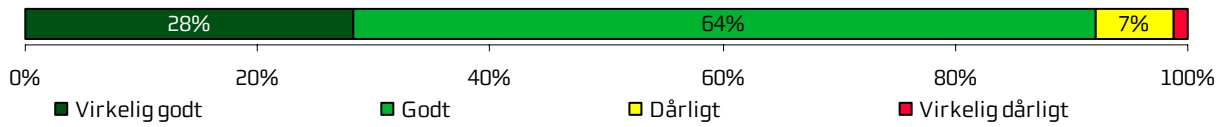
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

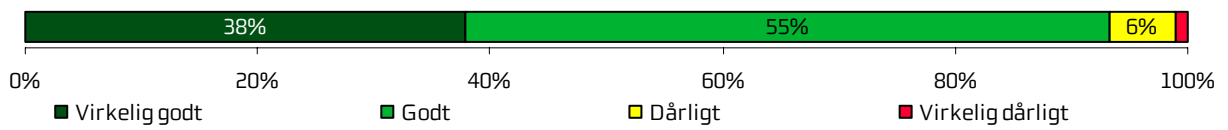
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

Samlet indtryk

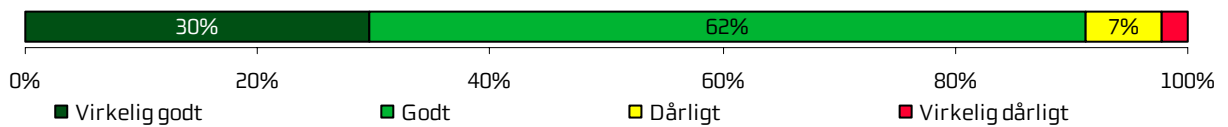
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=181)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=198)



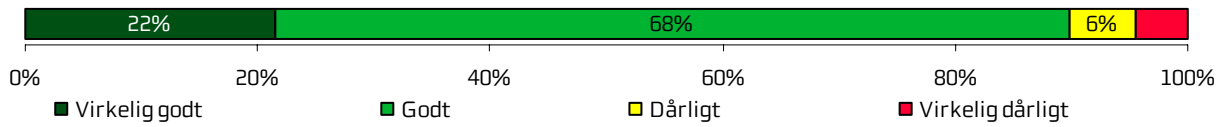
Samlet indtryk af lokaler (n=197)



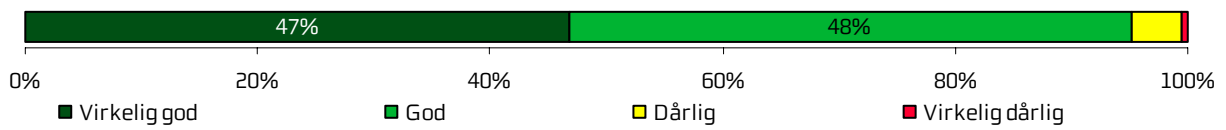
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		92 %	92 %	98 % *	92 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		93 %	95 %	98 % *	96 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		91 %	94 %	98 % *	94 %	96 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

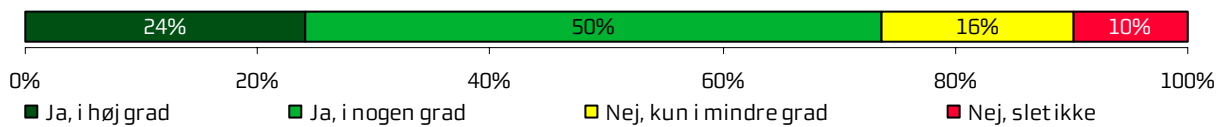
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=72)



Modtagelse på afdelingen (n=205)



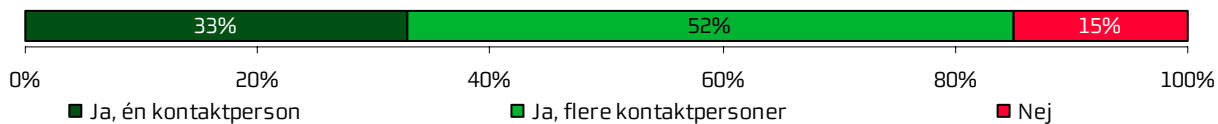
Information om ventetid ved modtagelse (n=105)



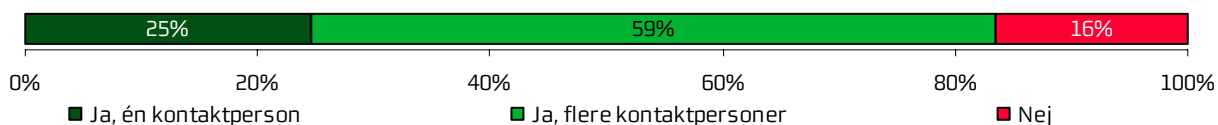
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		90 %	-	96 % *	91 %	94 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		95 %	95 %	99 %	97 %	98 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		74 %	68 %	84 % *	73 %	81 %

Personale

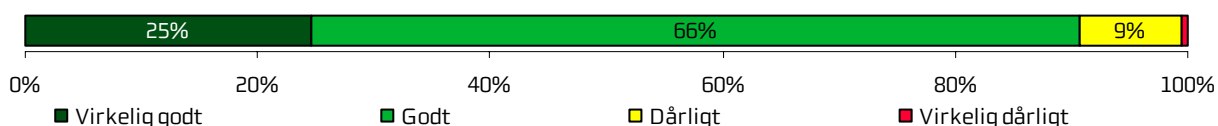
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=204)



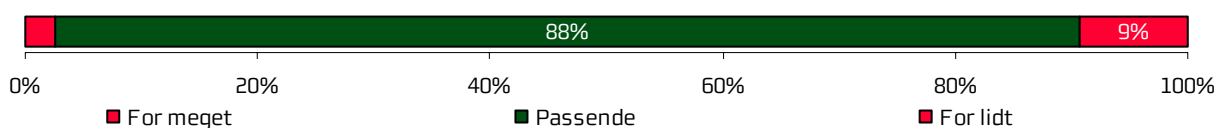
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=79)



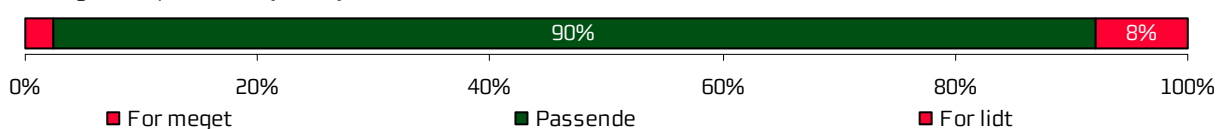
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=191)



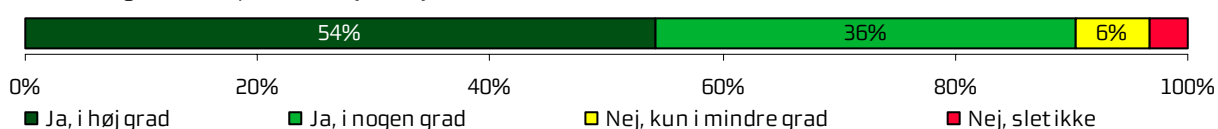
Medinddragelse af patienter (n=204)



Medinddragelse af pårørende (n=182)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=194)



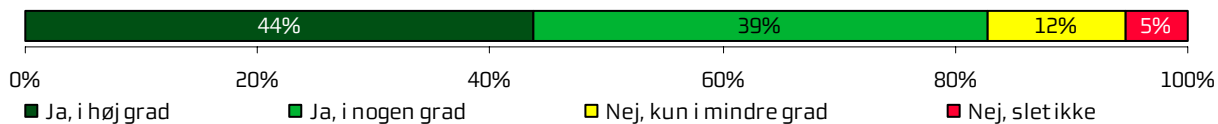
Personalet var gode til deres fag (n=203)



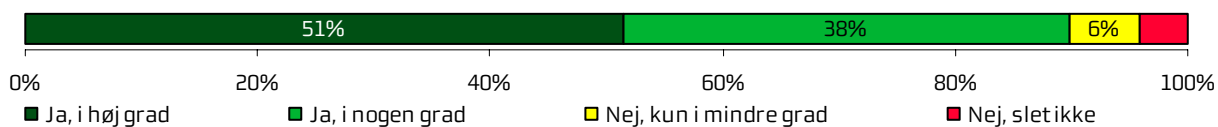
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		85 %	90 %	92 % *	84 %	89 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		84 %	-	91 %	84 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		91 %	92 %	98 % *	92 %	96 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		88 %	91 %	96 % *	92 %	95 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		90 %	93 %	95 %	88 %	92 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		90 %	90 %	96 % *	91 %	94 % *
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		98 %	95 %	100 %	96 %	99 %

Behandlingsforløb

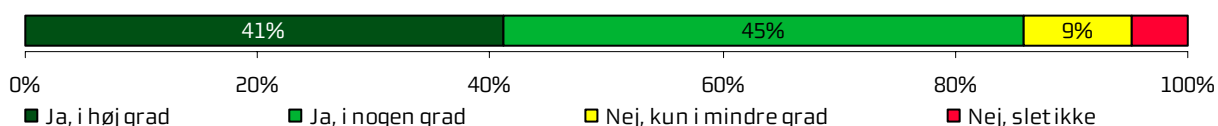
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=196)



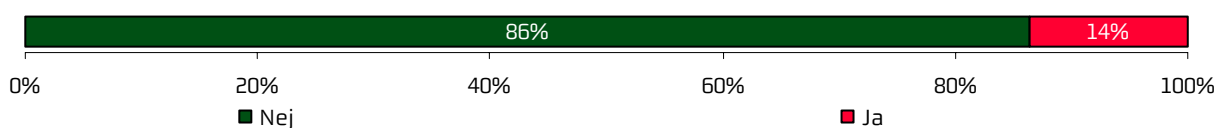
Behandlingen levede op til forventninger (n=193)



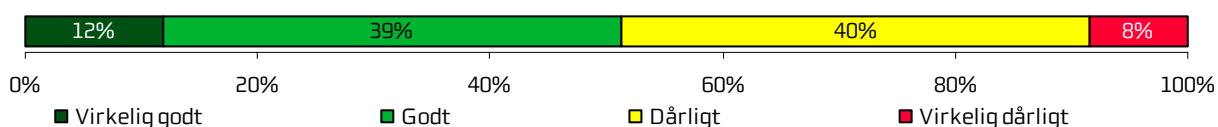
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=192)



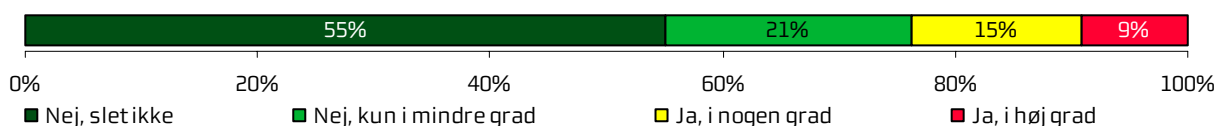
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=201)



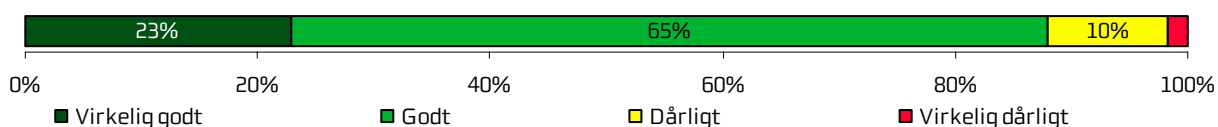
Personalets håndtering af fejl (n=25)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=180)



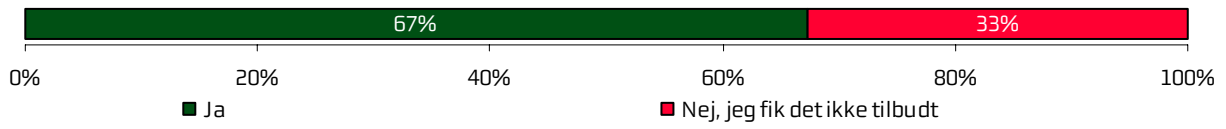
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=114)



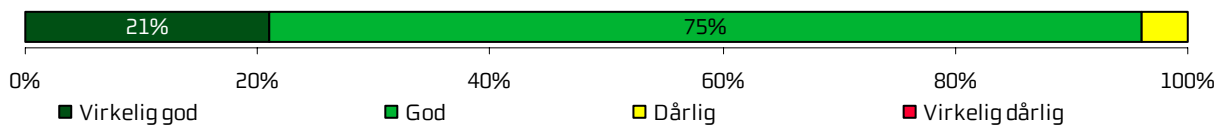
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		83 %	90 % *	96 % *	80 %	93 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		90 %	89 %	96 % *	91 %	94 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		86 %	85 %	96 % *	92 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		86 %	-	92 % *	83 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		51 %	-	82 % *	69 %	75 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		76 %	68 %	90 % *	82 %	88 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		88 %	-	99 %	94 %	96 % *

Information

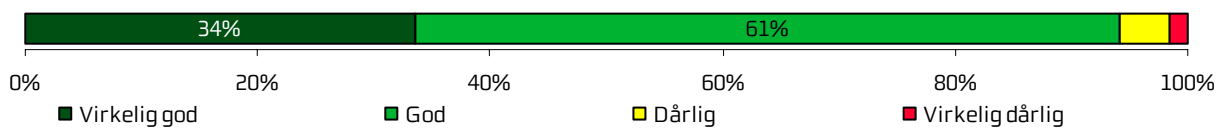
Modtaget skriftlig information (n=158)



Vurdering af skriftlig information (n=105)



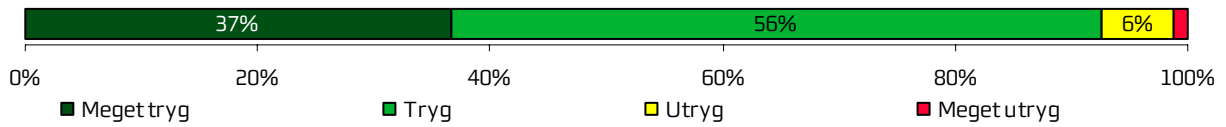
Vurdering af mundtlig information (n=193)



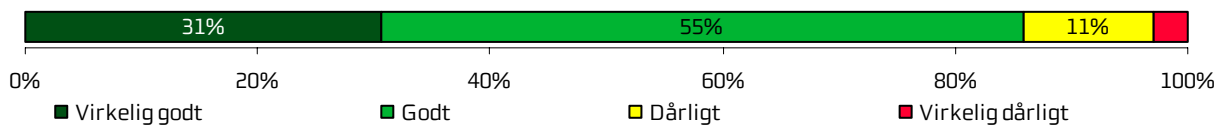
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		67 %	-	89 % *	51 %	82 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		96 %	93 %	99 %	95 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		94 %	92 %	97 %	93 %	96 %

Udskrivelse

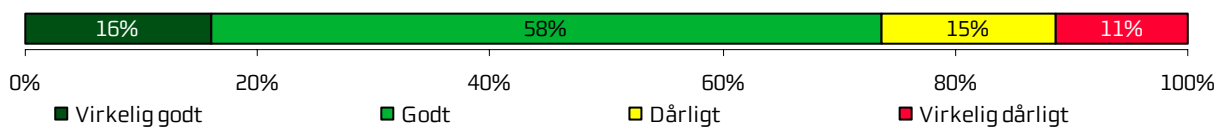
Tryghed ved udskrivelse (n=198)



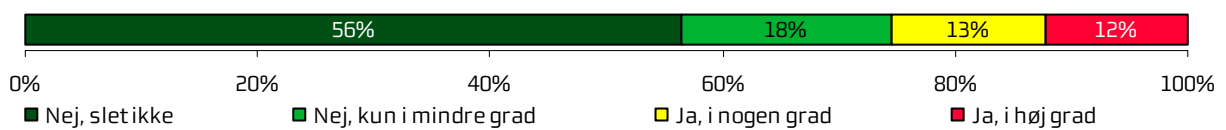
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=38)



Orientering af praktiserende læge (n=71)



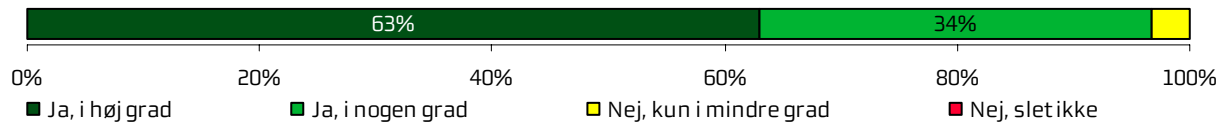
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=78)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		93 %	91 %	95 %	89 %	93 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		86 %	81 %	98 %	85 %	90 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		74 %	70 %	92 % *	83 %	88 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		74 %	85 %	80 %	74 %	76 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=194)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?		97 %	94 %	99 %	94 %	97 %

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbenummer<<

4. oktober 2010

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 74

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 18. oktober 2010**.

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

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen i anonymiseret form.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af indlæggelser i perioden august - oktober 2010, hvor du har været indlagt.

Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i juni 2011. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til din afdeling, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for afdelingens patienter.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

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

INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

6. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7. 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"/>
8. 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"/>	
9. 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"/>

10. 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"/>
11. 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

12. 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"/>	
13. 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"/>	
14. 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"/>	
15. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 18	
16. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
17. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
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"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Jeg blev ikke overflyttet <input type="checkbox"/>

20. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

UDSKRIVELSE

24. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
25. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
26. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
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 <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
28. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?						

SAMLET INDTRYK

29. Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
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.: >>løbenummer<<

14. december 2010

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 23. december 2010**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de nærmeste dage. Vi takker for besvarelsen og beder dig om at se bort fra dette brev.

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen i anonymiseret form.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka 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 afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilken indlæggelse det handlede om, hvis de havde flere indlæggelser på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de indlagte patienters vedkommende består spørgeskemaet af 22 nationale spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (14 ud af 22) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel.

Herudover indeholder de nationale spørgsmål blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl, og om de var trygge efter deres indlæggelse på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består spørgeskemaet i Region Midtjylland for de indlagte patienters vedkommende af otte regionale spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de ambulante patienter.

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

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

Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2010.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på 10 hospitaler og 20 afdelinger. I hver region blev der besøgt to forskellige hospitaler og fire afdelinger.

Der blev i alt gennemført 120 interview, der fordeler sig således:

- 48 interview med indlagte patienter
- 59 interview med ambulante patienter
- 13 webinterview

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. Hvert nationalt spørgsmål er i gennemsnit testet 33 gange, mens hvert regionalt spørgsmål i gennemsnit er testet 6-12 gange. I testen af webspørgeskemaet var der endvidere fokuseret på det grafiske udtryk, funktionaliteten og motivationen for at udfylde skemaet online.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer. I Region Midtjylland blev der ikke ændret i ordlyden på de regionale spørgsmål i spørgeskemaet.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 23. august-31. oktober 2010 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 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

I alt har 16.249 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 10.140 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 52 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for indlagte patienter i 2009 58 procent, mens svarprocenten på landsplan var 54 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 resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

Svarprocenten betyder som antydnet ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af afdelingens patienter. I tabel 2 sammenlignes køns- og aldersfordelingen for patienter, der besvarede spørgeskemaet derfor med køns- og aldersfordelingerne for hele den udtrukne stikprøve, som fik tilsendt spørgeskemaet.

Tabel 2. Køns- og aldersfordelingen for patienter, der har besvaret spørgeskemaet og alle patienter i stikprøven

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	52%	100%
Køn		
Mand	59%	61%
Kvinde	41%	39%
Aldersgruppe		
0-19 år	100%	100%
20-39 år	0%	0%
40-59 år	0%	0%
60-79 år	0%	0%
80- år	0%	0%

For indlagte patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at både patienternes køn og alder har en betydning for patienternes tilfredshed. På de fleste spørgsmål er tilfredsheden blandt kvinder således lavere end tilfredsheden blandt mænd. Er kvinder markant over- eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette stille afdelingen i et lidt dårligere lys, end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

Hvad angår alder, er der en tendens til, at tilfredsheden blandt de ældre patientgrupper, fra 60 år og derover, er større end tilfredshed blandt de yngre aldersgrupper. På de fleste spørgsmål er de 20-39-årige derimod den gruppe, der udviser den laveste tilfredshed. Dette kan have betydning for afdelingens resultat. Er patientgrupperne i den ældre ende af aldersspektret markant over- eller underrepræsenteret i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan dette 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. Samme effekt kan en over- eller underrepræsentation af patienter i aldersgruppen 20-39 år have.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det husker jeg ikke"

"Det ved jeg ikke"

"Jeg blev ikke indkaldt"

"Jeg blev ikke overflyttet"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2009 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2010. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

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

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

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

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

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

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	205		100%	
Køn				
Mand	121		59%	
Kvinde	84		41%	
Aldersgruppe				
0-19 år	205		100%	
20-39 år	0		0%	
40-59 år	0		0%	
60-79 år	0		0%	
80- år	0		0%	
Skema udfyldt af				
Patienten	16		8%	
Pårørende	174		92%	
Modersmål				
Dansk	184		92%	
Ikke dansk	16		8%	
Indlæggelsesform				
Akut	118		58%	
Planlagt	87		42%	
Afsnit				
Afsnit A1	17		8%	
Afsnit A2	57		28%	
Afsnit A4	28		14%	
Afsnit A6	11		5%	
Afsnit A7	22		11%	
Afsnit A8	58		28%	
Øvrige/ikke placeret på afsnit	12		6%	

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	28	64	7	1	181	18
Køn						
Mand	28	63	8	2	107	11
Kvinde	29	65	6	0	74	7
Aldersgruppe						
0-19 år	28	64	7	1	181	18
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	20	66	14	0	15	0
Pårørende	28	65	6	1	156	17
Modersmål						
Dansk	29	62	7	1	165	17
Ikke dansk	20	80	0	0	15	1
Indlæggelsesform						
Akut	23	68	7	1	99	16
Planlagt	34	59	6	1	82	2
Afsnit						
Afsnit A1	13	87	0	0	15	2
Afsnit A2	20	67	12	0	49	7
Afsnit A4	48	52	0	0	23	2
Afsnit A6	27	55	9	9	11	0
Afsnit A7	32	68	0	0	19	3
Afsnit A8	31	58	9	2	55	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	9	3

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	55	6	1	198
Køn					
Mand	34	58	6	2	117
Kvinde	44	51	5	0	81
Aldersgruppe					
0-19 år	38	55	6	1	198
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	47	53	0	0	16
Pårørende	35	58	6	1	171
Modersmål					
Dansk	39	54	6	1	182
Ikke dansk	19	81	0	0	15
Indlæggelsesform					
Akut	30	61	7	1	114
Planlagt	47	48	4	1	84
Afsnit					
Afsnit A1	29	71	0	0	17
Afsnit A2	20	67	13	0	55
Afsnit A4	65	35	0	0	26
Afsnit A6	55	27	9	9	11
Afsnit A7	45	50	5	0	22
Afsnit A8	38	56	4	2	55
Øvrige/ikke placeret på afsnit	50	50	0	0	12

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	30	62	7	2	197
Køn					
Mand	31	58	8	3	115
Kvinde	28	66	5	1	82
Aldersgruppe					
0-19 år	30	62	7	2	197
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	48	52	0	0	16
Pårørende	27	63	8	3	170
Modersmål					
Dansk	29	61	7	2	180
Ikke dansk	35	65	0	0	16
Indlæggelsesform					
Akut	26	66	6	2	113
Planlagt	34	55	8	3	84
Afsnit					
Afsnit A1	12	82	6	0	17
Afsnit A2	20	73	5	2	55
Afsnit A4	62	38	0	0	26
Afsnit A6	18	73	0	9	11
Afsnit A7	33	57	5	5	21
Afsnit A8	33	55	11	2	55
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	50	17	0	12

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	22	68	6	4	72	4	127
Køn							
Mand	17	69	8	6	51	1	68
Kvinde	33	67	0	0	21	3	59
Aldersgruppe							
0-19 år	22	68	6	4	72	4	127
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	19	63	0	18	6	0	10
Pårørende	19	72	5	3	60	3	109
Modersmål							
Dansk	22	68	5	5	69	3	110
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1	14
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	118
Planlagt	22	68	6	4	72	4	9
Afsnit							
Afsnit A1	-	-	-	-	3	0	14
Afsnit A2	-	-	-	-	4	2	51
Afsnit A4	44	56	0	0	9	0	19
Afsnit A6	-	-	-	-	0	0	11
Afsnit A7	36	57	0	7	14	1	7
Afsnit A8	13	73	10	5	40	1	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0	10

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	47	48	4	1	205
Køn					
Mand	46	49	5	1	121
Kvinde	49	48	4	0	84
Aldersgruppe					
0-19 år	47	48	4	1	205
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	45	48	7	0	16
Pårørende	46	49	4	1	174
Modersmål					
Dansk	48	47	4	1	184
Ikke dansk	37	63	0	0	16
Indlæggelsesform					
Akut	51	46	3	0	118
Planlagt	42	51	6	1	87
Afsnit					
Afsnit A1	35	65	0	0	17
Afsnit A2	42	56	2	0	57
Afsnit A4	61	39	0	0	28
Afsnit A6	55	27	18	0	11
Afsnit A7	59	32	9	0	22
Afsnit A8	41	52	5	2	58
Øvrige/ikke placeret på afsnit	58	42	0	0	12

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	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	24	50	16	10	105	14
Køn						
Mand	28	47	14	11	65	7
Kvinde	17	54	20	8	40	7
Aldersgruppe						
0-19 år	24	50	16	10	105	14
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	12	61	12	16	7	1
Pårørende	24	49	17	10	90	12
Modersmål						
Dansk	26	46	17	11	97	11
Ikke dansk	0	100	0	0	6	3
Indlæggelsesform						
Akut	10	61	18	10	50	5
Planlagt	36	39	15	9	55	9
Afsnit						
Afsnit A1	13	63	13	13	8	3
Afsnit A2	21	46	21	13	24	5
Afsnit A4	23	62	15	0	13	0
Afsnit A6	-	-	-	-	4	1
Afsnit A7	36	43	21	0	14	2
Afsnit A8	28	48	10	15	40	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	1

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	33	52	15	204
Køn				
Mand	32	50	18	121
Kvinde	34	56	10	83
Aldersgruppe				
0-19 år	33	52	15	204
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	35	60	5	16
Pårørende	31	53	16	173
Modersmål				
Dansk	32	52	15	184
Ikke dansk	32	53	15	15
Indlæggelsesform				
Akut	26	54	20	117
Planlagt	41	51	8	87
Afsnit				
Afsnit A1	29	65	6	17
Afsnit A2	25	56	19	57
Afsnit A4	50	46	4	28
Afsnit A6	9	64	27	11
Afsnit A7	23	59	18	22
Afsnit A8	42	44	14	57
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	42	17	12

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	25	59	16	79
Køn				
Mand	23	64	13	44
Kvinde	27	53	20	35
Aldersgruppe				
0-19 år	25	59	16	79
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	18	67	15	5
Pårørende	23	59	17	70
Modersmål				
Dansk	24	58	17	68
Ikke dansk	31	57	12	9
Indlæggelsesform				
Akut	26	59	16	52
Planlagt	23	59	18	27
Afsnit				
Afsnit A1	38	63	0	8
Afsnit A2	11	72	17	18
Afsnit A4	25	67	8	12
Afsnit A6	11	67	22	9
Afsnit A7	33	67	0	6
Afsnit A8	33	42	25	24
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	25	66	9	1	191	13
Køn						
Mand	24	65	9	1	113	7
Kvinde	25	67	8	0	78	6
Aldersgruppe						
0-19 år	25	66	9	1	191	13
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	24	62	13	0	16	0
Pårørende	23	68	8	1	160	13
Modersmål						
Dansk	26	64	9	1	170	13
Ikke dansk	14	80	6	0	16	0
Indlæggelsesform						
Akut	22	68	10	0	110	7
Planlagt	27	64	8	1	81	6
Afsnit						
Afsnit A1	38	56	6	0	16	1
Afsnit A2	11	78	11	0	54	2
Afsnit A4	37	63	0	0	27	1
Afsnit A6	22	44	33	0	9	2
Afsnit A7	43	52	0	5	21	1
Afsnit A8	21	68	11	0	53	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	27	73	0	0	11	1

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	3	88	9	204
Køn				
Mand	2	89	9	121
Kvinde	4	87	9	83
Aldersgruppe				
0-19 år	3	88	9	204
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	0	100	0	16
Pårørende	2	87	10	173
Modersmål				
Dansk	2	90	8	184
Ikke dansk	14	66	20	15
Indlæggelsesform				
Akut	3	87	10	117
Planlagt	2	89	8	87
Afsnit				
Afsnit A1	0	82	18	17
Afsnit A2	2	84	14	56
Afsnit A4	0	93	7	28
Afsnit A6	9	82	9	11
Afsnit A7	0	91	9	22
Afsnit A8	5	91	3	58
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	92	8	12

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	2	90	8	182	19
Køn					
Mand	1	91	8	108	12
Kvinde	4	88	8	74	7
Aldersgruppe					
0-19 år	2	90	8	182	19
20-39 år	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af					
Patienten	0	100	0	15	1
Pårørende	3	88	9	152	18
Modersmål					
Dansk	1	91	7	164	18
Ikke dansk	16	70	15	13	1
Indlæggelsesform					
Akut	2	89	9	100	14
Planlagt	3	90	7	82	5
Afsnit					
Afsnit A1	0	86	14	14	1
Afsnit A2	2	83	15	48	7
Afsnit A4	0	93	7	27	1
Afsnit A6	14	86	0	7	4
Afsnit A7	0	95	5	20	2
Afsnit A8	4	93	4	55	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	91	9	11	1

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	54	36	6	3	194	11
Køn						
Mand	52	37	7	5	116	5
Kvinde	58	35	5	1	78	6
Aldersgruppe						
0-19 år	54	36	6	3	194	11
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	60	33	7	0	15	1
Pårørende	52	38	6	4	165	9
Modersmål						
Dansk	53	36	7	4	176	8
Ikke dansk	68	32	0	0	13	3
Indlæggelsesform						
Akut	49	41	7	3	113	5
Planlagt	61	30	5	4	81	6
Afsnit						
Afsnit A1	47	40	13	0	15	2
Afsnit A2	48	41	7	4	54	3
Afsnit A4	56	41	4	0	27	1
Afsnit A6	55	27	9	9	11	0
Afsnit A7	62	33	0	5	21	1
Afsnit A8	57	32	7	4	56	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	60	40	0	0	10	2

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	64	33	1	1	203	2
Køn						
Mand	65	33	1	2	119	2
Kvinde	64	35	1	0	84	0
Aldersgruppe						
0-19 år	64	33	1	1	203	2
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	80	20	0	0	16	0
Pårørende	63	35	1	1	173	1
Modersmål						
Dansk	66	32	1	1	182	2
Ikke dansk	54	46	0	0	16	0
Indlæggelsesform						
Akut	61	37	1	1	116	2
Planlagt	68	29	1	1	87	0
Afsnit						
Afsnit A1	47	53	0	0	17	0
Afsnit A2	58	40	2	0	57	0
Afsnit A4	78	22	0	0	27	1
Afsnit A6	64	27	0	9	11	0
Afsnit A7	86	9	0	5	22	0
Afsnit A8	60	39	2	0	57	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	83	17	0	0	12	0

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	44	39	12	5	196	7
Køn						
Mand	46	36	11	7	114	6
Kvinde	40	43	13	4	82	1
Aldersgruppe						
0-19 år	44	39	12	5	196	7
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	39	46	0	15	15	1
Pårørende	43	40	12	5	167	5
Modersmål						
Dansk	44	38	12	6	177	6
Ikke dansk	36	57	8	0	14	1
Indlæggelsesform						
Akut	30	45	17	9	113	4
Planlagt	61	32	5	1	83	3
Afsnit						
Afsnit A1	35	47	12	6	17	0
Afsnit A2	25	49	16	9	55	1
Afsnit A4	54	36	4	7	28	0
Afsnit A6	30	40	20	10	10	1
Afsnit A7	65	30	0	5	20	2
Afsnit A8	53	33	15	0	55	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	45	36	9	9	11	1

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	51	38	6	4	193	11
Køn						
Mand	54	34	6	5	112	9
Kvinde	47	44	5	3	81	2
Aldersgruppe						
0-19 år	51	38	6	4	193	11
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	52	48	0	0	15	1
Pårørende	53	38	6	4	164	9
Modersmål						
Dansk	53	36	6	4	174	9
Ikke dansk	36	56	8	0	14	2
Indlæggelsesform						
Akut	42	47	8	3	110	7
Planlagt	62	28	4	6	83	4
Afsnit						
Afsnit A1	41	53	6	0	17	0
Afsnit A2	40	47	9	4	55	2
Afsnit A4	58	42	0	0	24	3
Afsnit A6	64	18	9	9	11	0
Afsnit A7	57	33	5	5	21	1
Afsnit A8	54	35	6	6	54	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	82	9	0	9	11	1

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	41	45	9	5	192	9
Køn						
Mand	39	45	10	6	112	7
Kvinde	44	44	8	4	80	2
Aldersgruppe						
0-19 år	41	45	9	5	192	9
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	58	35	7	0	14	1
Pårørende	38	46	10	6	166	6
Modersmål						
Dansk	42	43	10	5	175	6
Ikke dansk	30	62	0	8	13	3
Indlæggelsesform						
Akut	38	43	15	5	109	6
Planlagt	45	47	3	5	83	3
Afsnit						
Afsnit A1	29	59	6	6	17	0
Afsnit A2	33	41	18	8	51	3
Afsnit A4	50	46	4	0	26	2
Afsnit A6	55	9	27	9	11	0
Afsnit A7	52	38	5	5	21	1
Afsnit A8	38	55	4	4	55	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	64	27	9	0	11	1

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	86	14	201
Køn			
Mand	85	15	119
Kvinde	88	12	82
Aldersgruppe			
0-19 år	86	14	201
20-39 år	-	-	0
40-59 år	-	-	0
60-79 år	-	-	0
80- år	-	-	0
Skema udfyldt af			
Patienten	81	19	16
Pårørende	87	13	172
Modersmål			
Dansk	86	14	182
Ikke dansk	100	0	15
Indlæggelsesform			
Akut	82	18	116
Planlagt	92	8	85
Afsnit			
Afsnit A1	94	6	17
Afsnit A2	77	23	56
Afsnit A4	89	11	28
Afsnit A6	73	27	11
Afsnit A7	100	0	20
Afsnit A8	90	10	58
Øvrige/ikke placeret på afsnit	82	18	11

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	12	39	40	8	25	1
Køn						
Mand	17	41	36	6	17	0
Kvinde	0	36	49	15	8	1
Aldersgruppe						
0-19 år	12	39	40	8	25	1
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	3	0
Pårørende	11	38	41	10	20	1
Modersmål						
Dansk	9	42	39	9	23	1
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	9	51	29	11	20	0
Planlagt	21	0	79	0	5	1
Afsnit						
Afsnit A1	-	-	-	-	1	0
Afsnit A2	9	45	36	9	11	1
Afsnit A4	-	-	-	-	3	0
Afsnit A6	-	-	-	-	3	0
Afsnit A7	-	-	-	-	0	0
Afsnit A8	20	20	60	0	5	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	55	21	15	9	180	13
Køn						
Mand	53	25	11	10	105	8
Kvinde	58	15	19	8	75	5
Aldersgruppe						
0-19 år	55	21	15	9	180	13
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	57	0	21	22	15	1
Pårørende	53	24	15	8	153	11
Modersmål						
Dansk	56	21	12	10	163	11
Ikke dansk	39	15	46	0	13	2
Indlæggelsesform						
Akut	52	19	19	9	99	12
Planlagt	58	24	9	9	81	1
Afsnit						
Afsnit A1	46	23	23	8	13	3
Afsnit A2	52	18	18	12	50	3
Afsnit A4	48	20	28	4	25	3
Afsnit A6	64	9	9	18	11	0
Afsnit A7	63	16	16	5	19	1
Afsnit A8	56	27	8	10	52	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	70	30	0	0	10	2

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	23	65	10	2	114	4	77
Køn							
Mand	23	68	10	0	65	2	46
Kvinde	23	61	11	4	49	2	31
Aldersgruppe							
0-19 år	23	65	10	2	114	4	77
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	25	56	19	0	12	0	4
Pårørende	21	67	10	2	95	3	68
Modersmål							
Dansk	23	65	10	2	102	2	71
Ikke dansk	30	58	11	0	10	1	5
Indlæggelsesform							
Akut	22	63	12	3	70	1	42
Planlagt	25	68	7	0	44	3	35
Afsnit							
Afsnit A1	0	100	0	0	10	1	6
Afsnit A2	32	56	8	4	25	1	28
Afsnit A4	25	75	0	0	16	0	11
Afsnit A6	20	30	40	10	10	0	1
Afsnit A7	14	71	14	0	14	0	7
Afsnit A8	30	61	9	0	33	1	19
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	100	0	0	6	1	5

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?						
	Ja, før indlæggelsen	Ja, mens jeg var indlagt	Ja til begge	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	%	%	n	n
Alle	19	37	11	33	158	40
Køn						
Mand	22	41	13	24	95	23
Kvinde	14	31	8	47	63	17
Aldersgruppe						
0-19 år	19	37	11	33	158	40
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	8	38	16	37	11	5
Pårørende	20	36	12	33	137	32
Modersmål						
Dansk	17	39	11	33	143	38
Ikke dansk	46	0	17	37	11	2
Indlæggelsesform						
Akut	6	53	3	37	90	22
Planlagt	35	17	21	27	68	18
Afsnit						
Afsnit A1	0	25	8	67	12	5
Afsnit A2	2	57	7	33	42	12
Afsnit A4	23	58	8	12	26	1
Afsnit A6	20	50	0	30	10	1
Afsnit A7	31	19	6	44	16	6
Afsnit A8	33	18	22	27	45	11
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	43	0	57	7	4

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	21	75	4	0	105	2
Køn						
Mand	24	70	6	0	72	1
Kvinde	15	85	0	0	33	1
Aldersgruppe						
0-19 år	21	75	4	0	105	2
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	32	68	0	0	6	1
Pårørende	19	76	4	0	92	1
Modersmål						
Dansk	20	76	4	0	96	1
Ikke dansk	32	68	0	0	6	1
Indlæggelsesform						
Akut	17	79	4	0	56	2
Planlagt	25	71	4	0	49	0
Afsnit						
Afsnit A1	-	-	-	-	4	0
Afsnit A2	15	78	7	0	27	1
Afsnit A4	27	73	0	0	22	1
Afsnit A6	29	71	0	0	7	0
Afsnit A7	33	67	0	0	9	0
Afsnit A8	21	73	6	0	33	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	34	61	4	2	193
Køn					
Mand	30	63	5	3	114
Kvinde	39	57	4	0	79
Aldersgruppe					
0-19 år	34	61	4	2	193
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	39	61	0	0	16
Pårørende	32	62	4	2	164
Modersmål					
Dansk	35	59	5	2	174
Ikke dansk	18	82	0	0	15
Indlæggelsesform					
Akut	26	68	5	2	111
Planlagt	43	52	4	1	82
Afsnit					
Afsnit A1	29	71	0	0	17
Afsnit A2	23	67	6	4	52
Afsnit A4	48	52	0	0	27
Afsnit A6	56	33	11	0	9
Afsnit A7	38	57	0	5	21
Afsnit A8	33	60	7	0	55
Øvrige/ikke placeret på afsnit	33	67	0	0	12

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	56	6	1	198
Køn					
Mand	37	53	9	1	118
Kvinde	35	61	3	1	80
Aldersgruppe					
0-19 år	37	56	6	1	198
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	43	49	8	0	15
Pårørende	34	58	6	1	169
Modersmål					
Dansk	39	53	6	1	180
Ikke dansk	15	78	8	0	14
Indlæggelsesform					
Akut	28	63	7	1	112
Planlagt	47	47	5	1	86
Afsnit					
Afsnit A1	38	50	13	0	16
Afsnit A2	25	66	9	0	53
Afsnit A4	52	48	0	0	27
Afsnit A6	45	45	0	9	11
Afsnit A7	36	59	0	5	22
Afsnit A8	39	53	9	0	57
Øvrige/ikke placeret på afsnit	42	58	0	0	12

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	31	55	11	3	38	3	158
Køn							
Mand	30	51	14	5	23	1	96
Kvinde	31	61	7	0	15	2	62
Aldersgruppe							
0-19 år	31	55	11	3	38	3	158
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	37	63	0	0	6	0	10
Pårørende	28	55	14	4	31	3	135
Modersmål							
Dansk	29	51	16	4	27	3	150
Ikke dansk	30	70	0	0	10	0	5
Indlæggelsesform							
Akut	32	60	8	0	25	1	88
Planlagt	29	47	16	8	13	2	70
Afsnit							
Afsnit A1	-	-	-	-	2	0	14
Afsnit A2	38	50	13	0	8	0	46
Afsnit A4	-	-	-	-	4	0	23
Afsnit A6	17	67	17	0	6	0	5
Afsnit A7	43	29	14	14	7	1	13
Afsnit A8	25	63	13	0	8	2	48
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0	9

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	16	58	15	11	71	131
Køn						
Mand	9	67	15	9	43	77
Kvinde	26	44	15	15	28	54
Aldersgruppe						
0-19 år	16	58	15	11	71	131
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	30	55	0	15	7	9
Pårørende	15	56	18	11	60	112
Modersmål						
Dansk	15	54	18	13	60	122
Ikke dansk	23	77	0	0	9	7
Indlæggelsesform						
Akut	12	57	13	18	41	74
Planlagt	21	59	17	3	30	57
Afsnit						
Afsnit A1	14	43	29	14	7	10
Afsnit A2	13	56	6	25	16	39
Afsnit A4	13	88	0	0	8	19
Afsnit A6	22	44	22	11	9	2
Afsnit A7	14	57	29	0	7	15
Afsnit A8	19	57	14	10	21	37
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	9

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	56	18	13	12	78	118
Køn						
Mand	59	18	13	10	42	77
Kvinde	54	18	13	15	36	41
Aldersgruppe						
0-19 år	56	18	13	12	78	118
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	42	16	19	22	10	6
Pårørende	60	19	13	8	60	106
Modersmål						
Dansk	57	20	12	11	70	110
Ikke dansk	56	0	15	29	7	5
Indlæggelsesform						
Akut	46	16	21	17	43	66
Planlagt	69	20	5	6	35	52
Afsnit						
Afsnit A1	50	0	33	17	6	10
Afsnit A2	63	11	11	16	19	34
Afsnit A4	64	29	7	0	14	12
Afsnit A6	50	33	0	17	6	5
Afsnit A7	70	10	10	10	10	12
Afsnit A8	47	26	11	16	19	37
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	8

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	63	34	3	0	194	3
Køn						
Mand	62	32	6	0	115	3
Kvinde	64	36	0	0	79	0
Aldersgruppe						
0-19 år	63	34	3	0	194	3
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	65	35	0	0	15	1
Pårørende	61	35	4	0	169	1
Modersmål						
Dansk	65	32	4	0	178	2
Ikke dansk	40	60	0	0	15	1
Indlæggelsesform						
Akut	59	39	2	0	109	3
Planlagt	68	27	5	0	85	0
Afsnit						
Afsnit A1	59	41	0	0	17	0
Afsnit A2	46	52	2	0	54	1
Afsnit A4	83	17	0	0	24	1
Afsnit A6	60	30	10	0	10	0
Afsnit A7	82	14	5	0	22	0
Afsnit A8	63	32	5	0	56	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	82	18	0	0	11	1












Bilag 5: Kommentarsamling

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

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












Børneafdeling A, Skejby Sygehus

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

ID	Kommentarer - Afsnit A1	Samlet indtryk
 1	Meget venligt og forstående personale. Høj faglighed og fornemmelse af "at være i gode hænder".	Det kan jeg ikke vurdere
 4	Vi var indlagt med [et lille barn], og både mand/far og jeg var der til at overnatte, fordi jeg var utryg ved situationen (feberkrampebarn). Det var fantastisk, vi fik mulighed for det. Tak.	Godt
ID	Kommentarer - Afsnit A2	Samlet indtryk
 1	Synes, sengene både til børn og voksne var dårlige. Især synes jeg, barnesengen var for høj og besværlig at bruge.	Godt
 2	Indtrykket er, at personalet gør alt, hvad de kan, men at der er meget travlt, så man er meget overladt til sig selv og til selv at presse på for handling, svar m.v. Ressourcer! Men som udgangspunkt virkede alle søde, imødekommende og fagligt dygtige.	Dårligt
 3	De fleste sygeplejersker var rigtigt gode til at snakke/lege med vores datter, når hun skulle have medicin direkte ind i armen. Lægerne skal måske tænke lidt mere over, hvad de aftaler med os forældre ved udskrivelsen. Vi blev lovet ny tid til flere undersøgelser inden for 14 dage-tre uger. Men her fire og en halv uge efter har vi stadig intet hørt :- (og har rykket for det [flere] gange.	Godt
 5	Legerummet kunne godt "opdateres" - mange spil og skriveredskaber kunne ikke benyttes. Fjernbetjeningen til tv i opholdsrum var meget slidt.	Virkelig godt
 7	Vi havde brug for ro på stuen, men blev hele tiden forstyrret (rengøring, madannoncering, vinduespudser, introduktion af plejepersonale vi aldrig så igen). Informationen omkring forløbet var meget mangelfuld og sporadisk.	Det kan jeg ikke vurdere
 9	A2 og A8 mangler i den grad en opgradering af alt deres legetøj samt kreativ leg til de indlagte børn. Deres legetøj er forældet og ødelagt og man fornemmer afdelingen bliver glemt til fordel for kræft afd. Personalet har altid behandlet os rigtig godt, når de var til stede og har altid gjort et godt arbejde, når vi føler os svigtet af lægerne.	Godt
 10	Vi var utroligt glade for at have vores barn indlagt. Sygeplejerskerne var så omsorgsfulde både for barn og forældre. Et virkelig godt forløb.	Godt
 11	Jeg synes ikke, at det er rimeligt, at man som forældre skal sove i de der forfærdelige weekendsenge. De er klemte flade i midten, og der er dømt dårlig søvn og ondt i ryggen. Ikke det, man har brug for, når man er indlagt i fem dage med et sygt barn.	Godt
 13	Vores barn er et barn med kronisk sygdom og mange indlæggelser bag sig. Generelt synes vi, at lægerne har svært ved at lytte og tage den erfaring, vi har, alvorligt. Vi har set indlæggelsesforløb mange gange og er gode til selv at vurdere, hvordan vores barn har det, og endda hvilke behand-	Dårligt

Bilag 5

lingsmåder, der nytter og ikke nytter. Sygeplejerskerne giver os ofte ret i observationer og forslag til handling, men til stuegang virker det, som om de ikke tør sige noget. Vi kunne ønske os større opbakning/støtte fra personalets side, da det er hårdt at skulle argumentere meget og samtidigt stå med et alvorlig sygt barn. RENT PRAKTISK: Da vores barn er meget svagt generelt og nemt får infektioner, kunne det være rart, hvis AL mad blev øst op af personalet for at undgå smittespredning.

-  15 Lægen var ikke helt sikker på, om [patienten] skulle udskrives den dag eller ej. Men han blev udskrevet alligevel. Vi er ret sikre på, at grunden til det var pladmangel, da der sad folk ude på gange og ventede på en ledig stue. Det var vi lidt utrygge ved. Men [patienten] fik det bedre og bedre, efter vi kom hjem. Så det var fint. Hilsen forældrene. Virkelig godt
-  16 Fortæl forældrene til stuegang, hvad planen er. Jeg var indlagt en uge gange to med min søn, men hver dag blev der lagt op til, at vi skulle hjem, men vi var der en uge hver gang. Jeg kunne godt ønske, at jeg havde fået klar besked og ikke vage udskrivelsesønsker, som ikke bliver til noget. Så føler man sig bare uvelkommen eller hysterisk. Sygeplejerskerne er meget svære at trænge igennem til. Søde og venlige, men virker overbelastede. Da vi havde været der nogle dage anden gang, var der én læge, som vi så flere gange. Det var rart, specielt fordi lægerne var meget uenige om behandlingen, så det gav noget ro. Det kan jeg ikke vurdere
-  18 Forfærdeligt, at der i legerummet ved siden af køkkenet sendes patienter hen, som man ikke ved, hvad fejler. [Ung patient] havde ligget hele dagen og havde det meget dårligt midt i legerummet. Det endte med, at han kastede op over det hele. Når man er indlagt med [sygt barn], har man ikke brug for, at de bliver smittet mere med anden infektion. Beder planlægning/information. Vi sad fx hele torsdag og ventede på stuegang, som aldrig kom, og der var lagt op til, at vi måske kunne komme hjem. Da klokken blev [sent om aftenen], måtte jeg ud og spørge, om de kunne finde på at sende os hjem så sent, hvis der kom stuegang. De sagde, at vi måtte da ikke komme hjem, for det er han slet ikke klar til endnu!!! Mangel på information/planlægning. De første sygeplejersker var glade, smilende og venlige, men, som sagt, mangler den røde tråd, ensartethed, så man ikke oplever hvert vagtskifte som frustrerende og utrygt, fordi man ikke ved, om det er en "seriøs" læge eller sygeplejerske. Dårligt
-  19 Det er naturligvis altid rarest med enkeltstue, om end det også er urealistisk. Godt
-  22 Det var dårligt, at der ikke var nogle børnekanaler på tv, når det var en børneafdeling. Maden var dårlig! Godt
-  23 Jeg var en [lille dreng], da jeg blev indlagt, så bare jeg var sammen med min mor, var jeg glad. Virkelig godt
-  24 Vores drømmeseng braste sammen midt om natten, så min datter faldt over i en radiator og slog sig. Uheldigt, men jo ikke noget som personalet, som sådan, har noget at gøre med. Det kan jeg ikke vurdere
-  25 A2-personalet. :) Fortsæt jeres kanon arbejde og samværet med børn og forældrene. Det varmer kanon meget, når man kommer udefra, og især når I er nogens andet hjem. Glædelig jul og godt nytår til jer alle. Godt
-  26 Søde folk på afdelingen. Godt
-  28 Maden: Vores barn kunne slet ikke lide noget at maden og det var ikke muligt at lave noget andet. Virkelig godt
-  29 Minus: Som forældre er det vigtigt, at man får den rette information om, hvad der skal ske med ens Dårligt

barn. Det fik vi ikke, og vi føler afdelingerne kommunikerer dårligt med hinanden. Plus: Sygeplejerskerne tog sig godt af os og prøvede at hjælpe os, når vi var forvirrede, i tvivl mm.




- | | | | |
|---|----|---|--------------------------|
| ✎ | 34 | Langt de fleste på afdelingen gør et virkelig godt stykke arbejde, især sygeplejerskerne. Det virker problematisk, at der kun er en læge på hele afdelingen om natten. Det kan ikke være gode arbejdsbetingelser. Det påvirkede ikke os, men det må da let kunne få følger for andre, hvis situationer udvikler sig parallelt. Vi oplevede en situation hvor vores [familiemedlem] pludselig blev dårlig. Den rare hyggestemning med dæmpet lys og mumlen, blev med et forvandlet til topprofessionel scene, hvor alle vidste, hvad de skulle og arbejdede sammen. Det var meget flot og dejligt at se, at vores system faktisk virker. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 35 | Give realistisk information om ventetider, både vedrørende læge og stuegang. | Godt |
| ✎ | 36 | Opholdsrummet/lejerummet på børneafdelingen er rigtig fint, og toiletterne er også rigtig fine. Sengestuerne er meget kedelige og "triste". De burde være malet i mange farver og med sjove dyr eller lignende. | Godt |

ID Kommentarer - Afsnit A4

Samlet indtryk







- | | | | |
|---|----|--|--------------------------|
| ✎ | 1 | Jeg kan ikke sætte en finger på afdelingens behandling. Alt er helt i top! | Virkelig godt |
| ✎ | 2 | De stuer, der er på afdelingen, er virkelig gode, men der er behov for flere stuer. Det er frustrerende, som patient at blive flyttet fra stue til stue i løbet af en kort indlæggelse p.g.a. pladsmangel. | Virkelig godt |
| ✎ | 3 | Man skal have rigtig godt styr på, hvad ens barn skal og ikke skal, ellers går der desværre mange tiltag tabt fra det ene personale til det andet. Virker ikke til, at personalet har tid nok til at sætte sig ind i hver enkelt patient og hvad, planen er for patienten. | Godt |
| ✎ | 5 | Alle ansatte på A4 var og er helt fantastiske. | Godt |
| ✎ | 6 | Vi har modtaget en utrolig forståelse og hjælp - en hjælp ud over det sædvanlige og forventelige - TAK! Ind i mellem mangler der tid til at informere/tale om behandling, medicin, forløb, det kan virke frustrerende og samtidig vil man gerne vise hensyn til personalets travlhed, fordi man ved, de gør, hvad de kan. Men jeg har flere gange taget hjem uden svar på næste forløb/spørgsmål. Det er DYBT frustrerende at skulle dele stue med andre. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 8 | Der kunne godt være nogle bedre/andre møbler i dagsafsnittet, eventuelt nogle tæpper eller puder. Sovesofaerne på stuerne bør udskiftes. De er meget varme at ligge på. Måske kunne det hjælpe, hvis der var en rigtig rullemadras at ligge under lagen. | Godt |
| ✎ | 10 | Afdelingen er et rigtig rart sted at være. Her er hyggeligt, godt fællesskab blandt personale/indlagte og indlagte/indlagte. Her er plads til alle slags følelser, både gode og dårlige, hvilket betyder meget. Og så er der rigtig gode muligheder for stadig at være barn/ung med masser af aktiviteter bl.a. film, wii, legestuen og de små indendørs cykler til de mindre. Det er en af de rigtig vigtige ting i den svære tid. Og børnebord om onsdagen er især blandt et af ugens højdepunkter. Faktisk er der ikke meget andet at sige end gode ting om afdelingen! | Virkelig godt |
| ✎ | 11 | Der skal være flere klovner på afdelingerne. Jeg synes, det er godt, de har mange film. Jeg synes, det er godt, man har skolestue på afdelingen, og det er også godt, at efter skolen er der en, man kan lave noget med, man har lyst til, fx et maleri/en julegave:-) | Godt |

Bilag 5

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 12 | De var fantastiske til at tale med børn. Bare fortsæt med det:) | Virkelig godt |
|  | 13 | I formår at gøre afdelingen til et hyggeligt sted at være på trods af de alvorlige omstændigheder. Jeres menneskelige indsigt er unik. | Virkelig godt |
|  | 14 | Vi havde altid, hvad vi skulle bruge, hvad enten vi havde toilet eller ej - kunne sagtens klare os med det på gangen. [] der var kun gode sygeplejersker. Men der var et par af jer, som udover forventning gik lige ind i vores hjerter... Og som gennem snak om alt lige fra sygdom til behandling til barsel og NN altid - trods travlhed - havde tid til at være der for os. Og til stadig vil være det. Tak for det! | Virkelig godt |



ID Kommentarerer - Afsnit A6

Samlet indtryk

- | | | | |
|---|---|--|------------------|
|  | 1 | Bedre information til pårørende, som er indlagt sammen med barnet. Information om praktiske forhold med overnatning, mad, spisetider og lignende. Det var træls, som pårørende at skulle flytte rundt 4 gange i løbet af to uger. | Virkelig godt |
|  | 4 | Alting var perfekt på hospitalet | Virkelig godt |
|  | 6 | Rigtig sødt og hjælpsomt personale. Vi var utrolige glade for de sygeplejersker, vi havde i den uge, vi var indlagt. Vi har kun rosende ord om dem. Vi synes virkelig, at I skal overveje prisen for at have faderen indlagt. Vi var indlagt i en uge efter et kejsersnit og infektion, hvor min kæreste var indlagt sammen med mig og baby. For en uge måtte vi betale små 2000kr, og det er virkelig mange penge. Selvfølgelig skal det ikke være gratis at have sin partner "indlagt", men som nybagt familie kunne vi godt have brugt de penge anderledes! Virkelig ringe seng, min kæreste sov i, bunden faldt ud utallige gange, og madrassen havde været brugt de sidste 20 år. | Virkelig godt |
|  | 7 | Virkelig en positiv oplevelse at have sit barn indlagt. Vi taler kun positivt om Skejby og har fået en fuldt ud perfekt behandling, og lægerne har styr på alt. Godt informationsniveau, både når det gik godt, men også når det gik mindre godt med vores indlagte barn. Vi har fået vores dejlige søn med hjem, og det er jeres behandling, som er årsag til det. Vi er jer evige taknemmelige. | Godt |
|  | 8 | Jeg synes, det var hårdt at være indlagt på Y2, mens mit barn låovre på en anden afdeling. Det er ikke afdelingens problem, måske mere selve Skejby. | Godt |
|  | 9 | Stuerne var proppede med seks børn og forældre, hvilket var alt for meget. Teknikken fungerede ikke optimalt, og der blev bippet på alle maskiner hele tiden, hvilket stressede både os som forældre og [vores barn]. Lægerne på afdelingen behandlede os, som var vi mindre begavede, de opførte sig som "guder". | Virkelig dårligt |

ID Kommentarerer - Afsnit A7

Samlet indtryk

- | | | | |
|---|---|--|---------------|
|  | 3 | Sødt, professionelt og dejligt personale. | Godt |
|  | 6 | Vi synes, sengestuen var lidt lille, da to børn og to voksne skulle overnatte i samme rum. Det var en stor pige (vores datter er 13 år) og en mindre dreng, der boede sammen, måske ikke det mest hensigtsmæssige. | Virkelig godt |

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 8 | Dårlige sengestuer ellers okay. Alt for lidt mad til medindlagte. | Godt |
| ✎ | 9 | Bedre plads, så barnet kan have begge forældre hos sig. Lyt noget mere til forældrene. | Virkelig godt |
| ✎ | 10 | Bedre info om indlæggelsen den ene dag. Hotellet er en super idé. | Godt |
| ✎ | 11 | Vi blev mødt med rummelighed og fleksibilitet, hvilket var med til at gøre et langt indlæggelsesforløb til at klare :-) Tak. | Godt |














ID Kommentarer - Afsnit A8

**Samlet
indtryk**

- | | | | |
|---|---|---|---------------|
| ✎ | 1 | Vi ventede i flere timer på at få en plads på patienthotellet []. Det var meget længe at være uden en base at høre til med et [lille barn]. Vi følte os "hjemløse" og kunne ikke rigtig slå os ned og falde til ro, hvilket jeg tænker har en indvirkning på barnets velbefindende. Det viste sig senere, at alt var optaget på patienthotellet. Det er selvfølgelig HELT OK!! :) Vi ville bare gerne have haft en afklaring noget før, så vi kunne "indrette" os. | Virkelig godt |
| ✎ | 2 | Sygeplejerskerne gør virkelig en fantastisk indsats for, at både børn og forældre føler sig trygge. God behandling! Lægerne var ikke altid helt enige, og vi finder det en anelse problematisk, at vi gennem [flere] uger (med kontrol og åben indlæggelse) meget få gange så den samme læge. Vi savner kontinuitet i den lægelige undersøgelse af vores barn. | Godt |
| ✎ | 3 | Jeg synes, vi fik en rigtig god behandling, men da det kun drejede sig om en dag, er det meget svært at vurdere afdelingen. Der er ikke ret megen plads til forældre, og det hele virker meget samlebåndstigt med den måde, man bliver flyttet rundt på. | Intet svar |
| ✎ | 4 | Det samlede behandlingsforløb var godt tilrettelagt før og under indlæggelse, men dårligt efter indlæggelsen. Men det var umuligt at svare således i ovenstående. Personalet på afdelingen var søde, når man henvendte sig, men det var hele tiden en ny, undtagen aftenvagten. I forhold til sidst vi var indlagt, for godt tre år siden, hvor vi var meget tilfredse, er meget ændret - også på en måde som ikke er godt for patienter og pårørende: 1. Børnene skal ikke længere holdes i ro i sengen og derfor ikke indlægges særlig længe. Godt for børnene og en stor forskel, som vi overhovedet ikke var informeret om på forhånd. Det gjorde forløbet frustrerende. 2. Vi skulle selv tage stilling til, om det ville være bedst at flytte på patienthotel, og hvordan det skulle foregå, hvilket var belastende. Vi savende i den grad fagpersoner, som utvetydigt anbefalede noget frem for noget andet. 3. Personalet holdt langt flere møder, så der i perioder af dagen var støvsuget for personale. Afdelingen manglede at informere om, hvad man forventedes at gøre, når der er møder og kunne måske overveje om mange og lange møder er nødvendige. 4. Vi fik ingen skriftlig information om, hvordan vi skulle forholde os efter operationen og hvad vi kunne forvente (f.eks. skulle forbindingen falde af sig selv efter syv dage, men da den ikke var faldet af efter ti dage, hvad så?). Vi burde have haft en skriftlig oversigt over, hvad vi måtte hvornår og hvad vi ikke måtte. 5. Sidst vi var indlagt havde vi en til to kontaktpersoner som vores søn kom til at kende. Denne gang var det en ny hver dag. Det ville have været godt med langt færre kontaktpersoner. 6. Ved udskrivning til patienthotellet fik vi at vide, at vi bare kunne kontakte afdelingen, hvis der var noget, og så fik vi hovedtelefonnummeret med, som man ikke kan ringe til, når det brænder på om aftenen og om natten. Man bør give det direkte nummer med, så man reelt kan få hjælp, når der er brug for det. | Godt |
| ✎ | 5 | Opholdsrum: Ikke egentlig for små børn, da de havde rig mulighed for at "stikke af", da det er gennemgang. Gav ikke et "pusterum" for forældre, da man hele tiden skulle "være over dem". Stuen: Kunne godt have brugt en hvile/lænestol (bedre end den der var) da man efter operationen sad en | Godt |

Bilag 5

del med barnet.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 6 | Min datter har i forbindelse med sin operation været indlagt [flere gange i løbet af året]. Og min kone, datter og jeg er meget tilfredse. Det har været en god oplevelse, med meget hjælpsomt personale. | Virkelig godt |
|  | 7 | Afdelingen var rigtig gode til at hjælpe med de problemer, der opstår, når man er indlagt med et lille barn, og var søde til at hjælpe. | Godt |
|  | 8 | Oplevede ikke at afdelingen havde mangler. Men håndteringen af vores konkrete tilfælde blev ikke prioriteret (måske da sygdomsforløb og symptomer ikke vurderedes som noget, der skulle indlægges for). Blev ekstra svært dagen efter udskrivelse, da symptomer opblussede, og vi trods indlæggelsen ikke var blevet "klogere" eller hjulpet. | Dårligt |
|  | 9 | Afdelingen har haft et højt informationsniveau - rigtig dejligt. Også forklaring til ventetider, hvilket bevirker, at der ingen frustrationer var, kun forståelse for længere ventetid. | Godt |
|  | 10 | Eventuelt en seng til forældre til at hvile i, mens man venter på afdelingen. Vi skulle tidligt op og køre langt, derfor godt trætte, da vi kom frem. Ellers meget god oplevelse under hele forløbet. | Virkelig godt |
|  | 12 | Vi blev [] genindlagt pga. []kramper. Der var meget tid til alle, og der blev "hygget" for børnene, som gjorde, det ikke var skidt at være på afdelingen. | Godt |
|  | 13 | Jeg synes, at de i modsætning til andre afdelinger er gode til at huske, at barnet er i centrum. | Virkelig godt |
|  | 14 | NN blev behandlet med en utrolig stor forståelse, der skal være meget ros til afdelingens sygeplejersker for deres store tålmodighed. | Virkelig godt |
|  | 17 | Jeg synes, at legerummet/ventesalen er placeret dumt, idet dørene går op, både ind til afdelingen og ud til gangen. Man skal passe meget på, at helt små børn ikke får dørene i hovedet. Kontaktpersonfunktionen kunne sagtens forbedres. Vi var kun indlagt [nogle] dage, og oplevede en ny sygeplejerske ved hver vagt, men vi lagde mærke til, at sygeplejersken fra dagen/aftenen før var på vagt igen, så det føltes ulogisk, at vi ikke havde den samme sygeplejerske igen. | Godt |
|  | 18 | Godt: venligt/imødekomende personale. Skidt: maden, der var flere dage lavet risengrød til tre-fire personer til en hel afdeling, så der var ikke nok til alle børn! Generelt var vi sultne, og der manglede mulighed for at få nogle mellemmåltider. Børn er ikke altid sultne til måltiderne og har brug for flere mindre måltider om dagen. | Godt |
|  | 19 | Jeg synes, det er en rigtig dejlig afdeling. Og de kunne huske os (min søn og jeg), selvom det er [flere] år siden sidst. De er virkelig gode til at snakke med os forældre om vores barn, der er blevet opereret. Ros til især de ældre på afdelingen. De yder simpelthen en fantastisk service, især om aftenen. Da er der mere tid til hver enkelt. | Virkelig godt |
|  | 20 | Det var svært at føle sig tilpas, ved ikke om det var pga. personalet, eller om det bare var fordi, man var på et hospital. | Godt |
|  | 21 | Der er for lang ventetid mellem indlæggelserne. Det giver en følelse af ikke at få taget sit problem alvorligt. Det er et STORT problem, at der kun sker noget i ens barns forløb, når man ringer og rykker for dette og hint. Jeg har ikke rykket for indlæggelsen lovet i [vinteren]. Er spændt på, om der kommer en indkaldelse, hvis ikke jeg rykker!!! Det tager ressourcer, fra både os og jer, hele | Dårligt |

tiden at skulle presse på!!!

- | | | | |
|---|----|--|------------------|
| ✎ | 23 | Personalet skal huske patienten og de aftaler, der opstår i den forbindelse. Orientering om konsekvenser ved at overnatte hjemme. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 28 | Det er nok ikke afdelingen, men den mad der serveres på børneafdelingen er ikke nødvendigvis lige børnemad. Det kunne man nok godt gøre bedre, og det der så var, var i meget begrænset mængder. | Virkelig godt |
| ✎ | 29 | Der kom ikke samme information fra de forskellige sygeplejersker. Vi fik én ting at vide og vidste, at andre havde fået andet at vide om nøjagtig samme ting. | Godt |
| ✎ | 30 | Det ville være hensigtsmæssigt, at mere end én person kan booke tider, og man kan komme i kontakt med denne oftere. Problematisk ved sygdom, ferie, mv. Det er vigtigt, at man bliver lyttet til, når man ringer angående tider. Det er i orden at undersøge tingene nærmere og vende tilbage med svar frem for at afvise patienter hårdt og kontant. Det efterlader patienter med stor afmagt. Fejl kunne have været undgået. Det er vigtigt, at forældre får lov at blive ved deres barn helt indtil det "sover" i narkosen. | Dårligt |
| ✎ | 32 | Vi er positive. Eneste, vi kan sige, er, at man selvfølgelig kan mærke forskel på de sygeplejersker, der selv har børn eller har været i faget længe kontra de yngre, som i vores tilfælde havde lidt svært ved at læse nogle enkelte, men på ingen måde alvorlige situationer. Fem stjerner til Skejby. | Virkelig godt |
| ✎ | 33 | De var rigtig omsorgsfulde. Mere forskellig mad at vælge imellem igennem hele dagen. | Godt |
| ✎ | 34 | Der er relativt få behandlingsrum, og man bliver hele tiden forstyrret, når man endelig har fundet et rum, der er ledigt. til de patienter der ikke tager plads på en sengestue, som kommer tre gange dagligt for at få behandling, virker det meget uprofessionelt og ikke særligt velkomment, at man ikke har gjort klar til, at man kommer, og at der ikke er plads nogle steder til, at man kan få sin behandling. Man kunne jo eksempelvis lave en liste med tider uden for døren til de rum, der bruges, så sygeplejersken kunne booke rummet til patienter, der kommer til faste behandlingsdage i forvejen. Træls, at man selv skal tjekke, om undersøgelser er bestilt eller glemt, når man er udskrevet. Kunne man ikke have en klinisk retningslinje/procedure for udskrivelse af patienter, hvor man sikrede sig, at patienten havde fået de oplysninger m.m., der skal til for en god udskrivelse. Eksempelvis ansøgning om tilskud til medicin, recepter, pjecer om de undersøgelser, der skal foretages efter udskrivelsen, få booket undersøgelserne, så sekretæren eller lægen ikke glemmer det osv. Om aftenen når der var faldet ro på, var det en fantastisk afdeling at være indlagt på med personale, der tog sig tid til at snakke med en, og man følte sig velkommen, for der var ikke de kaotiske tilstande som om dagen med at finde et sted, hvor man kunne få behandling. Dejligt at opleve en kompetent og udadvendt sygeplejerske med indblik i ens behandlingsforløb. Alt i alt en god oplevelse at være indlagt på A8. | Godt |
| ✎ | 36 | Mor til [lille] dreng: Meget professionelt forløb. Fin behandling. Dejligt, at jeg blev så fint underrettet i forløbet. Glad for at bo i DK med så fine muligheder for behandling! Godt gået Skejby! | Virkelig godt |
| ✎ | 38 | Bedre legerum og fornøjelse for både patienten og pårørende. Det er meget kedeligt. | Godt |
| ✎ | 41 | Min dreng fik desværre falsk strubehoste under indlæggelsen, og allerede inden, at det blev "slem", henvendte de sig selv til mig på gangen, da de kunne høre, at han lød "forkert", når han hostede. Det var en dejlig positiv oplevelse. Enkelte af personalet virkede ikke, som om de brød sig særligt om deres job, men til gengæld var størstedelen af plejepersonalet smilende og søde, selv- | Godt |


Bilag 5


om de havde travlt. De virkede glade for at arbejde med børn som patienter.


 42 Kosten er ikke specielt optimal. Mangel på grove/fiberrige produkter. Mangel på frugt og grønt. Virkelig godt


ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

 1 Samme dag, hvor vores søn var blevet opereret, og de første timer efter gik godt. Men vores kontaktperson skulle hjem, men sagde, at hendes kollegaer var orienterede om os. Men vi blev lidt glemt, der kom ikke nogen ind på stuen. Så da vi endelig havde brug for hjælp, og vores søn havde ondt - da bedøvelsen var væk - kom der en del panik, fordi der egentlig ikke rigtig var nogen, som "kendte" til os. Godt

 3 Jeg synes, at det skulle kunne være muligt at få en stue, hvor både mor og far kan være, når barnet er så lille. Der burde være styr på, hvor man har stue inden overflytning. Bedre orientering om ventetid. Godt

 3 Jeg synes, I har nogle enormt dygtige læger, og [det er] mest sygeplejerskerne, det halter med. Meget forskel på, hvor søde de er. Oplevede en meget sur en, som tilmed var meget fremmedfjendsk over for den [familie], jeg delte stue med. Samtidig er det enormt svært at få ro til et lille barn, der er sygt, når man bor fem på en stue! Godt

 4 Vores indlæggelse var ikke planlagt. Der var ikke rum nok til alle. Vi var heldige at sove i opholdsstuen, som var meget hyggeligere og uden at genere nogen hele natten med natteroderi fra barnet. Det ville være mere optimalt med énsengsstuer til alle og så måske nogle lidt mere hyggelige rum, da nogle af børnene ikke er så akutte. Ellers super godt med legerum til de mindste. Og godt personale, alle sammen så søde og hjælpsomme. Men jeg fandt dog aldrig ud af, at der var nogen specielt knyttet til os. Det kan jeg ikke vurdere
















 5 Personalets opmærksomhed - både læger og sygeplejersker - samt menneskelige egenskaber var helt i top! Virkelig godt

















Børneafdeling A, Skejby Sygehus

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



ID	Kommentarer - Afsnit A1	Samlet indtryk
1	Indlagt akut [] på grund af epilepsi.	Det kan jeg ikke vurdere
2	Der gik lang tid fra henvisning, til indkaldelsen kom. Jeg rykkede efter den	Godt
3	Det var aftalt tid fra sidste indlæg.	Godt
5	Der var ingen ventetid. Jeg kom ind med det samme.	Virkelig godt
6	Det var et langt, sejt træk. Fra en henvisning af en speciallæge på et andet sygehus [i foråret] til indlæggelse [i efteråret]. Meget dårlig koordinering mellem to afdelinger. Rykkede den ene afdeling rigtig mange gange for at få en tid. Fik så pludselig, med meget kort varsel, en tid, hvor vi ikke havde mulighed pga. ferie. Meget dårligt forløb.	Godt
ID	Kommentarer - Afsnit A2	Samlet indtryk
2	[Patienten] blev syg med feber om formiddagen, kom til egen læge, derefter modtagelsen, og derfra indlagt på A2.	Dårligt
4	Akut indlæggelse.	Godt
6	Vi blev sendt til afdelingen via egen læge.	Godt
9	Det var svært at finde personalet, da de oftest befandt sig i deres frokoststue uden for deres normale pauser.	Godt
10	Blev indlagt akut.	Godt
14	Sød sygeplejerske.	Godt
20	Vi blev indlagt akut fra egen læge.	Godt
21	[Personalet] fortalte ikke om, hvor lang tid der gik, til vi skulle over på afdelingen.	Godt
23	Han fik feberkrampe og kom med ambulancen.	Virkelig godt
24	Indlæggelsen skete akut.	Det kan jeg ikke vurdere
27	Der var ingen ventetid. Blev med det samme mødt af sygeplejersken.	Godt
32	Blev indlagt for at få [specifik behandling]. Fik datoen at vide to måneder før per telefon. Helt ok.	Virkelig godt

Bilag 5

	34	Jeg havde lavet en udførlig logbog om min datters sygdomsforløb over de foregående 14 dage. Men ingen bad om at læse den. Jeg nævnte det flere gange, og havde de læst den, havde de haft et bedre vurderingsgrundlag.	Det kan jeg ikke vurdere
	35	Meget længere ventetid end oplyst. Ca. 40 minutter pga. vagtskifte.	Godt
	36	[Lidelse] som udviklede sig, så der var behov for en akut indlæggelse.	Godt
ID	Kommentarer - Afsnit A4		Samlet indtryk
	2	Troede i [foråret], at vi skulle være tilknyttet en anden afdeling, men inden dagen var omme, stod vi på den anden side af døren og blev rigtig godt modtaget af en sygeplejerske, vi kendte [fra tidligere].	Virkelig godt
	3	Har hørt til afdelingen længe, så mange procedurer er kendte.	Godt
	4	Vi ringer, når der er [komplikationer], og bliver så indlagt. Men det kunne være rart at få at vide, om de er klar til at modtage en, eller om man måske kunne tage det mere roligt.	Intet svar
	5	Var indlagt i Herning og blev overflyttet til andet sygehus.	Godt
	9	De fortalte, at jeg var en af de ældste, så jeg ville blive den sidste.	Intet svar
	14	Allerede første dag - selv uden diagnose - fik vi en plan (foreløbig godt nok - og vist kun over de ventede undersøgelser) over de kommende dage. Så blev tingene ligesom sat i skema. Vi skulle ikke længere styre slagets gang. Vi vidste, hvem vi skulle rette spørgsmålene imod, og vi skulle bare koncentrere os om at være forældre for vores baby og give ham så fredelig og normal en start som muligt.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Afsnit A7		Samlet indtryk
	1	Da jeg blev kørt fra [by] for at få at vide, om jeg skulle til Skejby eller ej, der var ventetiden lang.	Godt
ID	Kommentarer - Afsnit A8		Samlet indtryk
	1	Informationen omkring sygedagpenge og tabt arbejdsfortjeneste, som vi fik på første møde på sygehuset, stemte ikke overens med den information, vores egen kommune havde. Dette medførte en del forvirring, og tiden gik med at finde ud af en masse uafklarede spørgsmål.	Virkelig godt
	4	Meget godt at blive opereret tæt på en efterårsferie, så vi selv kunne passe bagefter.	Godt
	8	Alt forløb som det var blevet forklaret.	Dårligt
	12	Ingen information om ændret forbindelse, så vi vidste ikke, at vi blev udskrevet dagen efter operationen.	Godt
	14	[Patienten] blev indlagt af vagtlægen med [mavelidelse]. (Indlagt akut.)	Virkelig godt

-  17 Blev henvist fra andet sygehus, men der gik længe, inden jeg hørte noget fra Skejby. Ringede selv til Skejby og så fik jeg hurtigt en tid. Det virkede som om de først skulle finde henvisningen. Godt
-  18 Efter besøg i ambulatoriet måtte vi ringe [flere] gange, før vi kom på venteliste. Ved [sidste] op-ringning blev vi indkaldt [] med meget kort varsel på [få] uger. Fik besked om, at lægen ikke havde udfyldt alle nødvendige papirer. Godt
-  20 Har været indlagt flere gange, og det har varieret meget, hvor god eller dårlig den generelle behandling har været. Men behandlingen, som jeg fik sidst, var meget god. Godt
-  21 Jeg føler, man skal holde sygehuset op på aftaler. Har en fornemmelse af at blive glemt, lagt i en bunke. Har flere gange ringet for at få dato for indlæggelse, og jeg er alle gange blevet lovet, at nu skulle de nok se på sagen, og... der skete ingenting, før sidste gang jeg ringede... Undersøgelsesresultater blev ikke sendt fra et sygehus til [et andet]. Dårligt
-  23 Vi var usikre på fastetiden, ringede til afdelingen og fik det præciseret. Virkelig dårligt
-  25 Fra at lægen vurderede behov for indlæggelse, til at selve indkaldelsen kom, var [ventetiden] utrolig lang (ca. to og en halv måneder). Herefter var der ca. tre måneders ventetid til selve indlæggelsen. Efter fem opringninger til sekretæren kom vi ind på et afbud i løbet af meget kort tid. Så det, der startede skidt med lang ventetid, endte rigtig godt. Intet svar
-  26 Der var lang ventetid. Godt
-  28 Fik en tid aflyst kort tid inden planlagt dato. Kom så på venteliste og fik en tid før den ellers fremsendte nye tid. Virkelig godt
-  29 Vi fik rigtig god og fin information af meget sødt og venligt personale. Godt
-  30 Efter første operation fik vi at vide, at vi blev indkaldt til kontrol efter tre måneder. Dette skete ikke, og vi måtte selv rykke for en tid. Denne tid blev ændret med meget kort varsel. Ved kontrollen fik vi at vide, at vi ville få en ny tid til operation inden længe. Ellers kunne vi ringe efter 14 dage. Da vi kontaktede sygehuset efter tre uger fik vi at vide, at kirurgen ville se ham. Der gik en måned inden vi kunne få en tid. Dårligt
-  31 [] Vi kom fra intensiv. Virkelig godt
-  32 Patienten skulle have foretaget undersøgelse af læge fra [udlandet]. Der var stor uvished om, hvornår han ville ankomme til Skejby. Men NN har været yderst informativ og meget hjælpsom. Virkelig godt
-  33 Skuffet over at egen læge ikke kunne finde ud af, hvad jeg fejlede. Godt
-  37 Til forundersøgelse blev jeg informeret om forløbet af indlæggelsen. Dette var imidlertid lavet om til et accelereret forløb og derfor helt anderledes end ventet, da vi først blev indlagt. Havde ønsket informationen om ændringen tidligere end indlæggelsesdagen. Godt
-  39 Vi kom fra andet sygehus. Godt
-  40 Der gik tre måneder fra første møde, til vi fik indkaldelsen til operation. Det synes vi, var for lang tid. Godt

Bilag 5






ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	2 Vi aftaler fra gang til gang, hvornår det passer os bedst og det er sjældent, at A1 laver om!	Godt
	4 Jeg vidste ikke, at jeg skulle indlægges med min søn, da vi blev indkaldt. Jeg troede bare, det var en almindelig undersøgelse i forbindelse med hans længerevarende sygdomsforløb.	Det kan jeg ikke vurdere

Børneafdeling A, Skejby Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?




ID	Kommentarer - Afsnit A1	Samlet indtryk
7	Lidt rutinepræget modtagelse, som [patienten] ikke kunne følge med til. Der blev ikke fornemmet, hvad hun kan være med til, så det blev "hen over hovedet".	Godt
8	Vi har været der over 30 gange, så vi bliver ikke direkte modtaget.	Godt
ID	Kommentarer - Afsnit A2	Samlet indtryk
1	De havde ikke helt styr over, hvilken medicin min søn skulle fortsætte med []. Følte mig lidt utryg - manglede et klart svar.	Godt
6	De var velinformerede og meget søde.	Godt
10	Efter en lang ventetid kom der endelig en læge og forklarede, hvad der skulle ske.	Godt
12	De var meget imødekommende, og det var rigtig dejligt.	Virkelig godt
24	Blev overført fra akutmodtagelsen af en sygeplejerske og skulle så vente på en sygeplejerske på afdelingen, der skulle modtage os.	Det kan jeg ikke vurdere
26	Barn indlagt med [infektion]. Fik ikke at vide at vi skulle isoleres før sent.	Godt
30	Min toårige søn er kronisk syg, så vi har været indlagt rigtig mange gange, så vi kender personalet på "vores" afdeling. Men husker tilbage til første gang vi blev indlagt og husker ikke, at modtagelsen indeholdt så mange informationer, som jeg kunne ønske.	Det kan jeg ikke vurdere
34	Alle var søde, rare og imødekommende. Professionelle sygeplejersker, gode læger osv. Kun én person var tarvelig, men det farver jo forløbet.	Det kan jeg ikke vurdere
36	Super professionelt og meget effektivt.	Godt
ID	Kommentarer - Afsnit A4	Samlet indtryk
2	Utrolig kompetent personale, som forstår at skabe tryghed for patienter og pårørende.	Virkelig godt
3	Af stor betydning at blive modtaget af en sygeplejerske med nogle år på "bagen".	Godt
4	For det meste er modtagelsen god og effektiv. Men det hænder, at der går lang tid fra indlæggelse, til der sker noget.	Intet svar
5	Det var helt tydeligt, at man vidste, jeg skulle ind på afdelingen, så man var klar med en god velkomst, da jeg ankom.	Godt

Bilag 5

	6	Fantastisk støttende, forstående og imødekomende personale (alle faggrupper).	Det kan jeg ikke vurdere
	8	Det ville være en god ide, at man den første gang, man var til undersøgelse/info, at det var i et samtalerum.	Godt
	9	Jeg var en af de sidste, så det var lang tid ikke at måtte spise noget.	Intet svar
	13	Dejlig modtagelse af sygeplejerske NN. Stor menneskelig indsigt og empati.	Virkelig godt
	14	Det er meget grænseoverskridende at sætte sig i bilen med en [] baby for at indlægge ham på en kræftafdeling. Men så snart vi trådte ind på A4 vidste vi, at vi var kommet det rette sted hen. Ingen undvigende blikke, ingen læger eller sygeplejersker med spørgsmålstejn i ansigtet. Det var befriende og beroligende.	Virkelig godt





ID Kommentarer - Afsnit A6

Samlet indtryk

	2	Stor travlhed på afdelingen. Gav ringe information og længere venten.	Godt
	6	Vi blev indlagt midt om natten, så vi fik ikke ret meget information omkring afdelingen. Det ville vi godt have haft.	Virkelig godt
	9	Man fik nærmest bidt hovedet af. Vores søn blev tiltalt [andet navn]. Ingen spurgte til vores navne.	Virkelig dårligt



ID Kommentarer - Afsnit A7

Samlet indtryk

	1	En god modtagelse på Skejby.	Godt
	5	"Alt" personale stod klar, da vi kom.	Det kan jeg ikke vurdere
	9	Ville være bedre, hvis man ikke indkaldte patienter til en tid, hvor man har morgenmøde.	Virkelig godt
	11	Da vi kom, var det ikke meningen, vi skulle indlægges. Det blev først klart efter lægeundersøgelsen, så den sygeplejerske, der tog imod mig, viste sikkert ikke rundt på afdelingen, som om vi skulle indlægges.	Godt

ID Kommentarer - Afsnit A8

Samlet indtryk

	1	Ventetiden var lang, inden der kom en kontaktsygeplejerske. Vores barn er [lille] og havde brug for sin middagslur. Det gav en lidt dårlig start. Da det blev vores tur, fornemmede vi, at der blev taget god tid til os.	Virkelig godt
	2	De er meget søde i børnemodtagelsen til at informere om, hvad der skal ske og til at drage omsorg for barnet.	Godt


✎	4	Sekretæren kom straks hen og hilste på vores søn som den første. Det var meget tillidsvækkende. Kontaktpersonen viste os stuen og informerede fint om ventetid. Men det var ærgerligt, at vi var kørt hjemmefra [tidligt om morgenen], når vi først kom til ved frokosttid. Og upraktisk, at vi skulle tale med to læger netop i den halve time, der var frokost.	Godt
✎	6	Det var en god oplevelse for min datter og jeg.	Virkelig godt
✎	8	"Måden vi blev ført hen til stuen".	Dårligt
✎	12	Det er ærgerligt, at det ikke er samme sygeplejerske, der følger barnet fra modtagelse til operation.	Godt
✎	15	Der gik tre timer, inden der kom nogen og tog imod os.	Godt
✎	18	[En afdeling] var lagt sammen med [en anden afdeling], fandt vi ud af ved ankomst.	Godt
✎	19	De er nogle virkelig søde mennesker.	Virkelig godt
✎	20	Nogle gange lidt hektisk, da der har været mange patienter at tilse, men ellers ok.	Godt
✎	22	Kunne godt virke forvirrende.	Godt
✎	23	Da vi melder vores ankomst til receptionen på afdelingen, glemmer personen at videregive informationen, således at vi sad i langt over en time i vente/opholdsrummet. Vi blev først henvist til vores stue, da vi selv tog fat i personalet igen og ventede derfra yderligere tyve minutter. Meget frustrerende med et [børnehavebarn], [en far], som skulle tilbage på arbejde, når vi var blevet indkvarteret, samt [et spædbarn].	Virkelig dårligt
✎	24	Man følte sig velkommen og godt tilpas med det samme.	Virkelig godt
✎	25	Rigtig dejligt at have en kontaktperson fra dag et.	Intet svar
✎	28	Søde sygeplejersker tog godt imod vores dreng, og han var tryk ved dem.	Virkelig godt
✎	29	Igen, vi blev mødt af venligt og informerende personale.	Godt
✎	32	Patienten følte sig godt modtaget, det samme gjorde vi som forældre.	Virkelig godt
✎	35	Sygeplejerskerne er utrolig søde, og derfor er vurderingen god. Til gengæld er informationsniveauet omkring, hvad der skal ske, hvordan forløbet bliver, hvad jeg skulle forvente, og hvor jeg kunne/skulle opholde mig mangelfuld og tilfældig... Ikke ond vilje, men måske mangel på standardiserede informationer ved indlæggelse.	Godt

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit

Samlet indtryk

✎	2	Der er altid gensynsglæde.	Godt
✎	3	Der var ikke styr på at vi kom, og vi fik ikke tildelt en stue. Lidt svært, når man står med et lille barn, der er skidt tilpas, og det var sengetid. Vi måtte henvende os flere gange, og slog os ned i opholdsstuen.	Godt

Bilag 5

 4 Utrolig søde sygeplejersker:-)


Det kan jeg
ikke vurdere

Børneafdeling A, Skejby Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Afsnit A2	Håndtering af fejl
7	Drop blev stoppet for tidligt.	Godt
9	For mange læger og sygeplejersker var inde over vores forløb, og det ender som regel altid med fejkommunikation og diagnoser, andre sygehuse, som vi har været knyttet til, fraråder kraftigt. Der har sågar været læger, der har afvist en anden læges vurdering og sendt os hjem, for at vi kunne blive akut indlagt med vores alvorligt kronisk syge barn. Det har kostet blodtransfusioner og unødvendige små operative indgreb. Vi kunne blive ved med alle de negative erfaringer, vi har, men det er møntet på lægerne..	Godt
11	Jeg mener, det er en fejl, når jeg får at vide, at min datter (på knap tre) skal have medicin med [nogle] timers mellemrum - ifølge læge. Det ændrede sygeplejerskerne så, fordi de vurderede, at hun ikke har det behov (det var om natten).	Dårligt
13	Læger fra en anden afdeling skulle tilkaldes, men der kom ingen. Dette resulterede i, at barnet blevet meget dårligt.	Dårligt
16	Sygeplejersken er ikke med til stuegang og misforstår efterfølgende lægens anvisning, hvilket medfører, at min søn får saltvandsinhalationer hver anden gang, i stedet for de ventoline inhalatorer han har brug for (altså medicinen blev halveret dagen efter indlæggelse.). Ved henvendelse til sygeplejersken fik jeg bare besked på, at det var, hvad lægen havde sagt. Om aftenen bliver min søn tilset af en læge, og behandlingen bliver igen intensiveret, men om natten får han brug for ilt. Fejlen med medicineringen bliver efterfølgende ikke nævnt i journalen, trods jeg informerede lægen om det.	Virkelig dårligt
17	Misforståelse omkring medicin - han fik [et lægemiddel], han ikke skulle have haft.	Godt
18	Læger, sygeplejersker modsiger/modarbejder hinanden. F.eks. fået at vide, at medicin gives hver anden time. Men den sygeplejerske, som fik vagten, syntes, det skulle være, når hun syntes, der var behov og havde tid. Samme sygeplejerske kom aldrig på afdelingen, uden man havde kaldt eller hjælp med medicingivningen, ligesom de andre tjekkede puls, åndedræt før og efter medicingivning. Ingen information, sammenhæng.	Intet svar
22	Der var en sygeplejerske, der "glemte" at komme med masken om aftenen.	Godt
25	Da vores søn skulle have lagt et nyt drop, var den læge så hurtig, at jeg som mor blev sat helt af sporet, virkede totalt sat af.	Virkelig godt
26	"Forkert" antibiotisk behandling. Opstartet []behandling, dagen efter skift til bedre præparat.	Godt
29	[Patienten] var indkaldt til operation med indlæggelse i minimum fem dage, og i stedet lavede de kun en kikkertundersøgelse med en dags indlæggelse. MEGET DÅRLIG INFORMATION!!	Dårligt
33	Lægen kom ikke, da jeg havde anfald.	Dårligt




Bilag 5

-  34 Læge NN på børneafdelingen sendte os hjem med en kommentar om, at "hun virkelig ikke kunne forstå vi var kommet, men at fejlen jo nok lå hos den praktiserende". På det tidspunkt havde min datter [en sygdom]! Det var meget nedladende og uprofessionelt.

Personalet kendte ikke til fejlen(e)

ID Kommentarer - Afsnit A4

Håndtering af fejl

-  2 Fejldosis af piller.
-  4 Fejlmedicinering. Manglede evne til at forstå og diagnosticere.
-  7 Der var ingen fejl. Jeg kunne dog opleve ventetid.




Godt

Dårligt

Intet svar

ID Kommentarer - Afsnit A6

Håndtering af fejl

-  3 Der forsvandt en prøve (podning af [organ]).
-  7 Manglede CTG-scanner ved vestimulerende drop.
-  9 At min lille søn fik lov til at ligge uden mad fra [om formiddagen] til [sidst på eftermiddagen]. Lægen sagde, det ikke gjorde noget, da sønnike havde drop, men lægen glemte, at det var taget ud om morgenen. Og da man ikke kunne finde årsagen til besvimelsen i hovedet eller hjerte, søgte man i blinde.






Virkelig dårligt

Godt

Dårligt

ID Kommentarer - Afsnit A8

Håndtering af fejl

-  21 Ikke fejl i selve indlæggelsen, men skulle genindlægges til endagsundersøgelse i [efteråret]. Har INTET hørt, og har ikke rykket denne gang. - Nu ser vi om jeg bliver glemt eller fundet frem igen??
-  23 Vi blev glemt flere gange. Der skulle tages blodprøver før [biopsi]. Glemte, og vi måtte selv rykke personalet. Barnet skulle også faste, men vi havde ikke fået konkret besked på fra hvornår, hvilket resulterede i, at biopsien skulle rykkes et par timer. Personalet var heller ikke orienteret om "liggetid" efter biopsien, og var derfor på vej til at sende os hjem før tid. Kun fordi vi gjorde opmærksom på vores bekymring herom, blev sagen undersøgt nærmere. Da vi overnattede hjemme første nat, var vi heller ikke forberedt på at miste vores værelse, selvom vi skulle overnatte næste nat på hospitalet.
-  27 Der opstod problemer under operationen. Heldigvis opdagede lægen det og fik rettet op på det. Han informerede grundigt herom og har efter hjemkomst sendt papirer og information om patientklagenævnet. Meget professionelt.
-  33 Narkosen måtte lægges i armen i stedet for i hånden, det bliver kaldt studentetrøst.
-  35 Min søn fik lagt drop ved operationen, som efterfølgende blev pakket ind i en stor gazehandske. Han var meget ulykkelig hele døgnet efter operationen. Da han [] fik handsken af, var der to dybe sår efter [droppet]. Den fejl blev indrapporteret. Efter anden operation havde man glemte at give børnepanodil på operationsstuen, og da han vågnede op, havde han mere ondt end normalt.



Intet svar

Dårligt

Virkelig godt














Godt

Dårligt

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Håndtering af fejl
	3 Meget delte og forskellige meninger om dosering af smertestillende til [baby]. Forvirrende at han får 250 mg af én, og den næste siger, at det er ALT for højt.	Dårligt
	5 At en sygeplejerske ikke var opmærksom på at indstille medicinpumperne korrekt i forhold til forskellige engangs-sprøjtetyper, med risiko for fejlmedicinering.	Godt













Børneafdeling A, Skejby Sygehus**Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - Afsnit A2	Samlet indtryk
1	Jeg synes ikke, at der var helt styr på det.	Godt
2	Oplevede meget travlt personale med kun lidt kommunikation personalet imellem og i forhold til mig. For lidt inddragelse af og kommunikation til mig som forælder. Svært at få klare svar.	Dårligt
9	Jeg oplevede mangel på struktur og samarbejdsvilje læger og sygeplejersker imellem. Men sygeplejerskerne var virkelig nærværende og gjorde alt for, at helheden skulle blive så god som mulig.	Godt
14	Synes vi oplevede rigtig mange forskellige sygeplejersker på den korte tid, vi var indlagt.	Godt
16	Lægerne informerer dårligt, når de går stuegang. Hvis de fortalte forældrene, hvad planen var, ville man være sikker på, at de også fik den behandling, som var meningen. Meget forvirrende mht. behandling af små børn med [bestemt sygdom] og blandt sygeplejerskerne forvirring omkring hvilke masker, som passer til [apparat], man får med hjem (vi brugte den forkerte maske i fire måneder).	Det kan jeg ikke vurdere
18	Der mangler helt klart en rød tråd/retningslinjer og ensartethed. Det drejer sig om astma, som alle burde kende til og læger og sygeplejersker skal ikke køre sit eget show og føre sig frem som konger, og som sagt gå imod tidligere plan. For hvert vagtskifte frustrerende og forvirrende.	Dårligt
25	At man skal tage sig tid til de små børn og deres forældre, ikke bare flyve af sted.	Godt
26	Godt at kunne komme hurtigt hjem med mulighed for at komme til behandling tre gange dagligt.	Godt
28	Det var svært, at der var et andet barn på samme stue som vores. Vi blev meget urolige, da [personalet] ikke vidste, hvad et andet barn fejlede. Vi var meget bange for, at vores barn ville blive smittet.	Virkelig godt
29	Vi kom hjem med en følelse af, at [de forskellige læger] slet ikke havde snakket sammen om forløbet, og vi var meget frustrerede.	Dårligt
31	Det var godt.	Godt
ID	Kommentarer - Afsnit A4	Samlet indtryk
3	Synes generelt, at der sker for lidt i behandlingsforløbet, når afdelingens egne læger ikke er til stede. Sygeplejerskerne er ved at løbe livet af sig. Jeg er glad for, jeg ikke er ny på afdelingen.	Godt
7	Jeg er ikke færdig med mit hospitalsforløb, så jeg mener ikke, jeg er den bedste til at kommentere det.	Godt
11	Nej, ikke så meget. Jeg har det godt, når jeg er indlagt.	Godt

			Samlet indtryk
	ID	Kommentarer - Afsnit A6	
	2	Det var en stor fordel, at begge forældre havde mulighed for ophold nær afsnittet. Til trods for at kun en af os var medindlagt sammen med vores nyfødte datter.	Godt
	3	Der var for mange forskellige holdninger og måder at gøre tingene på blandt personalet. Dette gjorde det meget besværligt for os at forholde os til det, der blev sagt.	Dårligt
	5	Det var hårdt at være på afdeling y2, mens mit barn var på [anden afdeling]. Også selvom der var mulighed for ofte at være sammen med hende. Måske ville det være en ide at tilrettelægge flere perioder i løbet af dagen i stil med "stilletid", hvor man i ro og fred kan få flere timer med barnet i træk uden at skulle stille til eksempelvis stuegang på [egen afdeling].	Godt
	7	Manglende overnatningsmulighed nær vores indlagte barn. Desuden var det dyrt at betale for overnatning på patienthotellet.	Godt
	9	Der er krænkende notat i journalen, at vi har speciel brug for vejledning til sønnen. Vi har fået tvillinger, og der har aldrig været problemer, egen læge roser os.	Virkelig dårligt
	ID	Kommentarer - Afsnit A7	Samlet indtryk
	1	Nogle gode læger, som underretter en, og de var søde og venlige.	Godt
	2	Jeg ville gerne have været informeret om, at mit barn og jeg skulle være indlagt et døgn, idet han skulle [forberedes] ved opstart i forbindelse med medicinsk behandling af [et sygdom].	Godt
	7	Vi bad selv om journal og fik den også, men vi fik den ikke gennemgået.	Virkelig godt
	9	Man skal lære at lytte lidt mere til mor og far, da de er dem, som kender barnet bedst.	Virkelig godt
	ID	Kommentarer - Afsnit A8	Samlet indtryk
	1	Min søn på et år var fastende fra [om aftenen], da han faldt i søvn. Han skulle opereres [om morgenen], men der var komplikationer med patienten før ham - hvilket betød, at han først blev opereret [ved middagstid]. Det var MEGET, MEGET HÅRDT at faste så længe. Kunne det have været undgået? En faste på [mere end et halvt døgn] er længe for en 1-årig.	Virkelig godt
	2	Medicin er tydeligvis ikke en eksakt videnskab. Forskellige læger vurderede sygdom/behandling forskelligt. Dog ikke i så svær grad, at det var problematisk.	Godt
	3	Det var træls at sidde som forældre og vente, og ikke få nogle informationer under operationen. Vi havde fået at vide, at den ville tage en lille time, men tog tre, da der var komplikationer. Det ville have været rart, at der var en, der havde kontakt til operationsgangen og kunne underrette os. For da vi havde ventet næsten to timer, og vi spurgte, hvad der sker, gik der yderligere tre kvarter, før vi fik svar. Det er for længe!	Intet svar
	4	Før og frem til operationen havde vi én fin kontaktperson. Efter operationen havde vi hele tiden	Godt












Bilag 5

forskellige. Det kom bag på os, at indlæggelsen ikke var fire dage, men helst kun en. Det var meget utrygt helt selv at skulle tage stilling til, om vi skulle på patienthotel eller hjem. Det var utrygt at bo ene voksen med et barn på patienthotellet og en seng, der hverken var egnet til børn eller kateter, at skulle give stikpiller om natten og selv vurdere om alle smerterne bare var normalt. Personalet på hotellet var søde.











	9	Generelt har vi haft et godt behandlingsforløb. Vi har dog manglet information om forventede følger postoperativt efter udskrivelse.	Godt
	10	Vi synes, at alle var gode til det, der skulle ske. Dog rigtig dårligt at få at vide, at vi skulle vente [flere] timer i venteværelset. Da vi sagde, det var for dårligt, fik vi dog en stue, hvilket er positivt.	Virkelig godt
	11	Ingen kommentar.	Dårligt
	12	Idet vi bor i Ringsted, var der forvirring om, hvor længe vi skulle indlægges.	Godt
	15	Der var urimelig lang ventetid både ved modtagelse af sygeplejerske, venten på journalskrivende læge og venten på narkoselæge.	Godt
	16	Ja, hvorfor skulle jeg vente så lang tid på, at jeg blev indlagt.	Dårligt
	17	Det er meget rart, at det er den samme []læge man er til efterkontrol hos, som også stod for operationen.	Godt
	21	Medindlagte mødre skal selvfølgelig hjælpe til - Der er jeg helt enig. Jeg følte dog stort ansvar i forhold til undersøgelsen, da jeg var overflyttet til patienthotellet, mens undersøgelsen stod på. Skulle lave mange registreringer, aflæse måleudstyr mv. Undersøgelsesresultatet var direkte afhængig af den kvalitet, jeg leverede - stort ansvar, synes jeg.	Dårligt
	23	Der opstod megen spildtid og ventetid, da vi skulle have taget blodprøver og overføres til operationsgangen, da personalet glemte at bestille laborant, portører m.v. Meget frustrerende.	Virkelig dårligt
	29	Vi talte med andre, som var indlagt samtidig med os. De skulle have lavet samme operation. De fik helt andre informationer end os mht. indlæggelsestid/forløb. De fik al medicin - jeg gik på apoteket og måtte købe vores. De fik generelt helt anden information end os vedrørende helt samme ting.	Godt
	32	Må blot konstatere at afdeling A8 på Skejby er meget velfungerende. Vi har andet sygehus at sammenligne med. Her møder man kaos og uoplagt personale. Ville ønske, at alle børneafdelinger kunne fungere som i Skejby.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	2	Det går ofte rigtig godt, og personalet er lette at tale med i forbindelse med medicinforløbet og andre ting.	Godt


Børneafdeling A, Skejby Sygehus

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Afsnit A1	Samlet indtryk
 3	Mangler bedre system for svar på blodprøver ved afsluttet behandling, mere end mangelfuld. De glemmer at ringe, og jeg er også blevet misinformeret.	Godt
ID Kommentarer - Afsnit A2		Samlet indtryk
 2	Ved at sundhedsplejersken har fået besked, men der var ikke tale om, at en læge skulle have besked.	Dårligt
 8	Blev overflyttet til et andet sygehus.	Godt
 24	Havde et par uger efter udskrivelse behov for at tale forløbet igennem. Troede, jeg kunne gøre det hos min praktiserende læge, men han havde desværre ikke oplysninger om forløbet.	Det kan jeg ikke vurdere
 26	Spurgte to-tre gange om kopi af journal før den blev sendt.	Godt
 34	Jeg kunne godt have brugt mere information om evt. eftervirkninger: "Hvad der kan ske, når man kommer hjem"-folderen. Og hvis den ikke findes, hvis man intet ved, hvis der er tvivlsomt stof om emnet, så ville det også have været ok. Man skal jo bare have valens oplyst. Vi kunne have sparet vores datter for en svær periode med mange nedture, hvis vi havde været mere opmærksomme på mulige eftervirkninger fra sygdommen. Det er først sidenhed ved egen research og erfaring, at vi nu kan skåne hende, hvor det er nødvendigt.	Det kan jeg ikke vurdere
ID Kommentarer - Afsnit A4		Samlet indtryk
 2	Ikke færdigbehandlet endnu.	Virkelig godt
 4	Har været tilknyttet afdeling A4 i et intensivt forløb over [mere end 1½ år] og er fortsat i intensiv behandling. Derfor er skemaet svært at udfylde /forholde sig til.	Intet svar
 14	Fra indlæggelsesdatoen og til vi kom tilbage fra [] var der absolut ingen slinger i valsen, og vi var faktisk aldrig usikre på næste skridt. Efter [andet sygehus], ved kontroller og i forbindelse med CUK, var der af og til lidt forvirring. Jeg tænker lidt, at det kun kunne lade sig gøre, fordi patienten var rask - og tænker pyt! Vi har været glade for ALLE, der har passet på os. - så tak for det!	Virkelig godt
ID Kommentarer - Afsnit A6		Samlet indtryk
 6	Det var rigtig dejligt og betryggende, at en af vores "faste" sygeplejersker kom ind til os og havde en afsluttende samtale med os omkring det hele, og at hvis der var noget, så skulle vi endelig ringe.	Virkelig godt
 7	Det var en rigtig positiv oplevelse, da vi startede med en åben indlæggelse, og vi følte os trygge ved	Godt

situationen. Perfekt oplevelse med en god dialog.

ID		Kommentarer - Afsnit A7	Samlet indtryk
	4	I forbindelse med udskrivelsen fik vi ny medicin med til tre dage. Da det i følge apoteket hjemme skulle bestilles i særlig dosis (ikke lagervarer), ville der gå en lille uge, før apoteket kunne skaffe medicin. En sygeplejerske på [afdelingen på det første sygehus] aftalte med en sygeplejerske på [andet sygehus], at vi kunne hente noget medicin der, så vores medicin ikke slap op, indtil apoteket kunne levere. Da vi kom hjem med medicinen fra [sygehuset], var det den forkerte medicin. Vi forstod på en sygeplejerske på [afdelingen på det første sygehus], at det ville have været farligt for vores barn, hvis han havde fået det. Det havde egentlig været aftalen mellem [de to afdelinger], at de skulle trække medicinen op i doseringsprøjter til os, men det havde de heldigvis ikke gjort. Så havde vi jo ikke opdaget fejlen, inden vores barn havde fået den farlige medicin. Vi er overbevist om, at fejlen ligger hos [det andet sygehus], men vi var meget rystede.	Godt
	10	Jeg mangler en afsluttende samtale med lægen oppe på afdelingen efter undersøgelsen. Den foregik nede på operationsstuen, og jeg ville gerne have haft en anden pårørende med til at høre. Det gik for hurtigt efter undersøgelsen.	Godt
ID		Kommentarer - Afsnit A8	Samlet indtryk
	4	Vi var usikre på mange praktiske ting efter udskrivelsen, fordi vi intet havde fået på skrift. Det handlede fx om badning, forbindingen, aktiviteter etc. Det var svært at huske alle de informationer, vi havde fået på sygehuset.	Godt
	8	Både NN og jeg efterlyste diæt/ernærings-retningslinjer i forbindelse med hans sygdom. Disse blev ikke givet. Endvidere blev der henvist til Panodil, som ingen effekt havde på NN's symptomer.	Dårligt
	9	Vi ved, vores læge har modtaget flere udskrivningsepikriser, men vi kender ikke omfanget.	Godt
	21	Indlæggelse og udskrivning OK. Men INGEN opfølgning/indkaldelse efterfølgende.	Dårligt
	23	Vi følte, at det var en lettelse for personalet at slippe af med os. Vi var også bekymrede for, om der var vigtige informationer, som personalet havde glemt at give os, fordi der var glemt så mange andre ting og uvidende om biopsiforløb.	Virkelig dårligt
	34	Blev udskrevet med [speciel medicin], hvilket er ret dyrt, og der er ingen tilskud fra regionen. Der blev ikke søgt tilskud via Lægemiddelstyrelsen, så vi måtte selv ringe tilbage til afdelingen for at få ansøgt om tilskud. Hvorfor har I ikke en standard procedure i forbindelse med udskrivelse af patient, hvor dette indgår? Så slipper man for unødige telefonkontakt efterfølgende og får glade patienter.	Godt
	37	Min søn blev opereret. Havde ønsket en telefonopringning efter få ugers rehabilitering i hjemmet, altså inden start på job/vuggestue igen.	Godt
	41	Vi blev udskrevet i en [kort periode] og skulle så komme tilbage og [afslutte behandlingen]. Det var meningen, at afdelingen skulle ringe flere gange for at høre, hvordan det gik, men det glippede, og vi måtte selv ringe op to gange. Det var ikke tilfredsstillende.	Godt

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk
	2 Generelt vil det være fint at få ernæringen lidt mere frem i lyset - betydningen deraf osv. Er der noget som en [lille] pige helst skal undgå, når hun har [kronisk sygdom] osv.?	Godt

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

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

Den nationale standardrapportering bygger udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per afdeling.² Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herudover på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder, at der kan være forskel på afdelingens resultat i den regionale rapport og i den nationale rapport, da resultatet i den regionale rapport bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk.

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

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

Den nationale rapportering består af en rapport, hvor resultaterne er vist i figurer og tabeller. I figurerne er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabellerne består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier. Herudover er der for hvert tema oplyst, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.

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