

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afdelingsrapport for indlagte patienter på

Børneafdeling B

Regionshospitalet Viborg, Skive



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.....	90
	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:	289
Besvarelser fra afdelingens patienter:	163
Afdelingens svarprocent:	56%

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

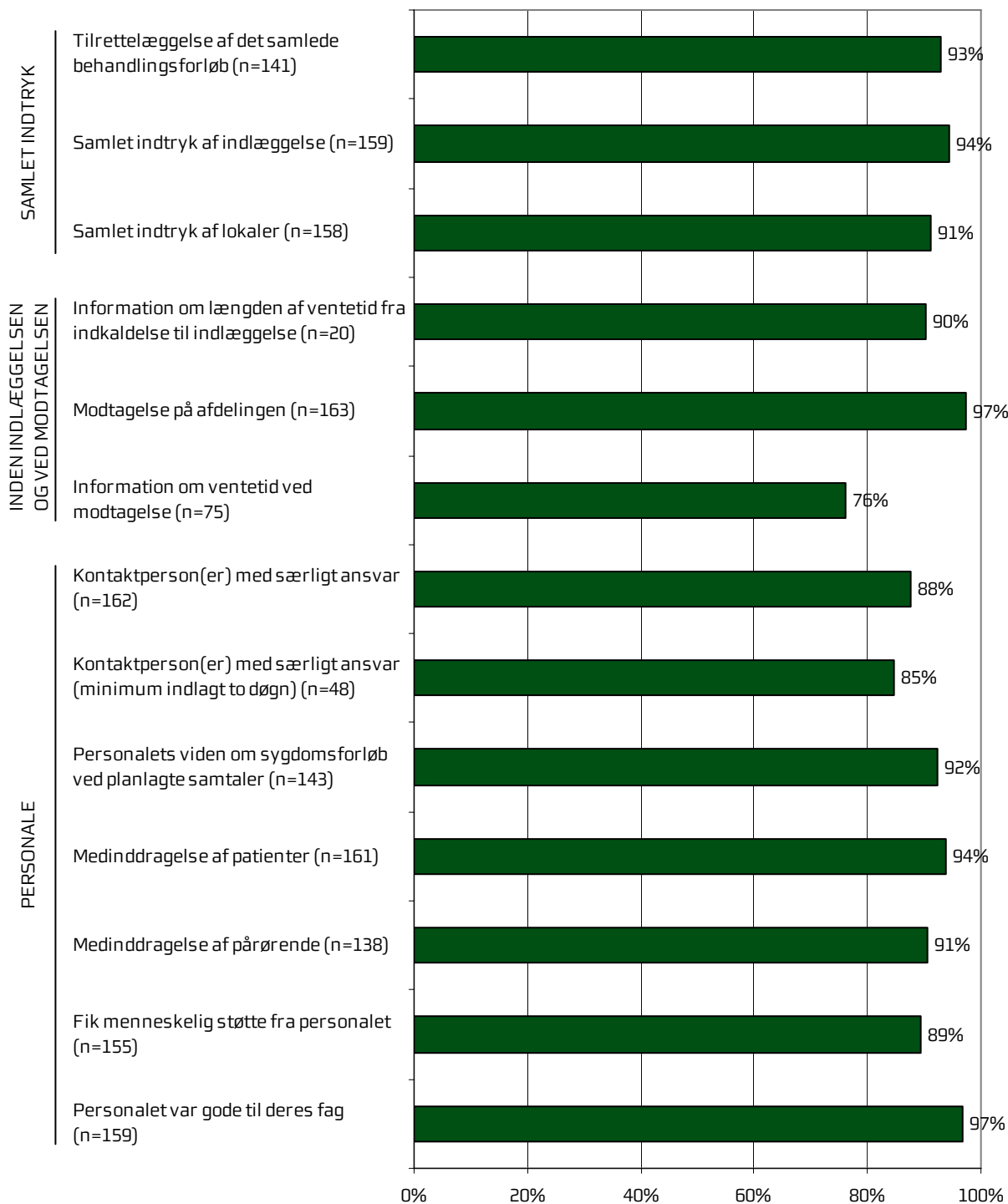
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

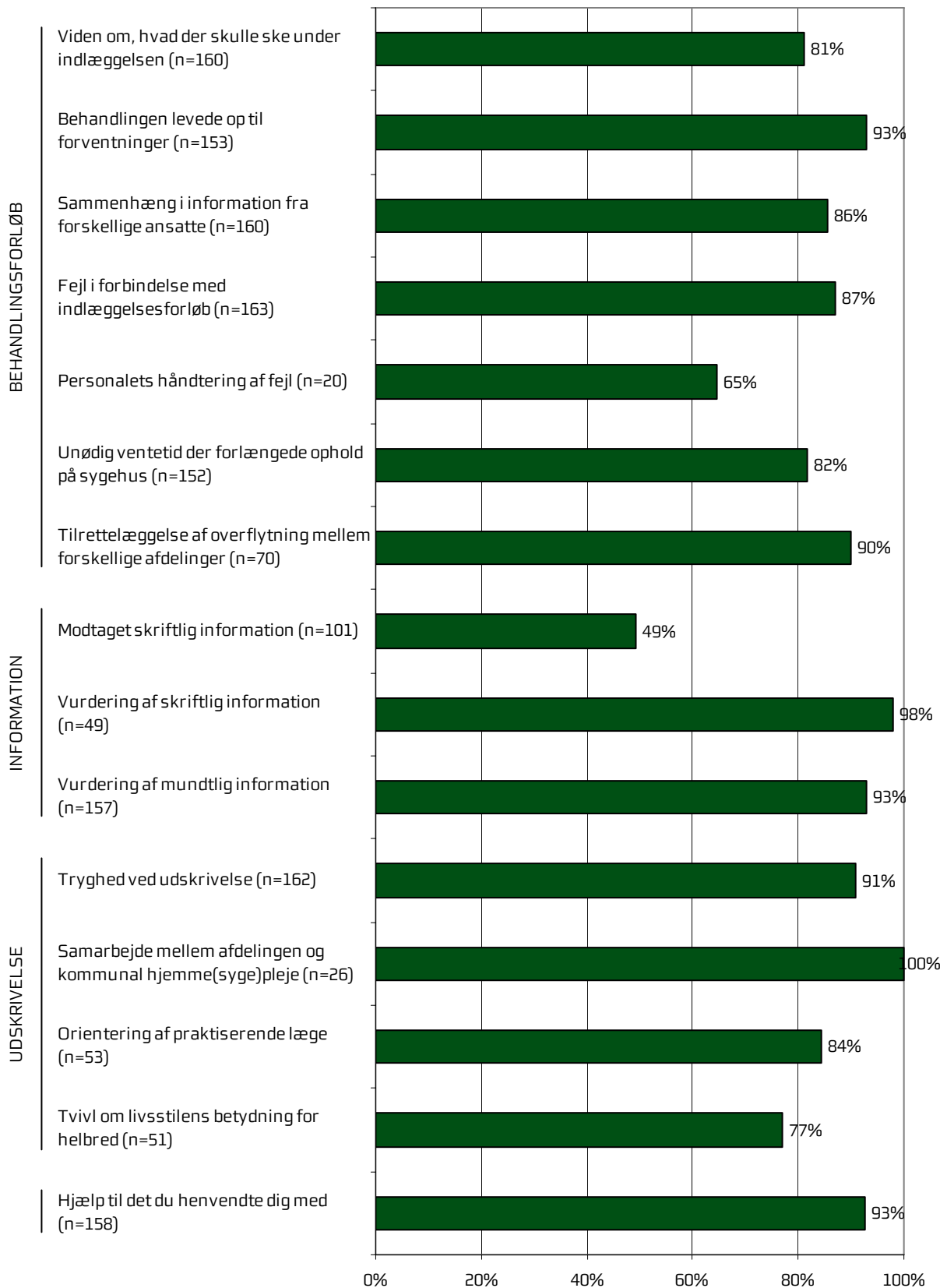
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

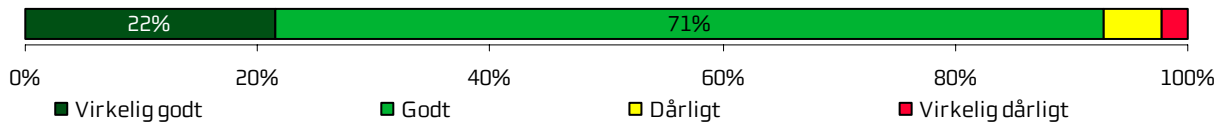
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

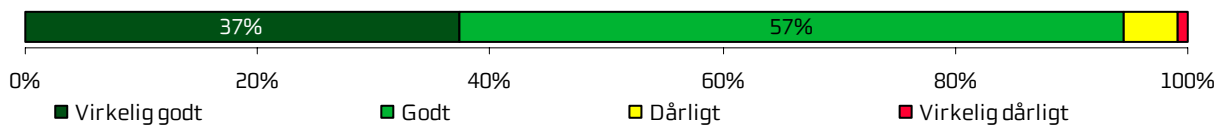
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2010 og henholdsvis afdelingens resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2010 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

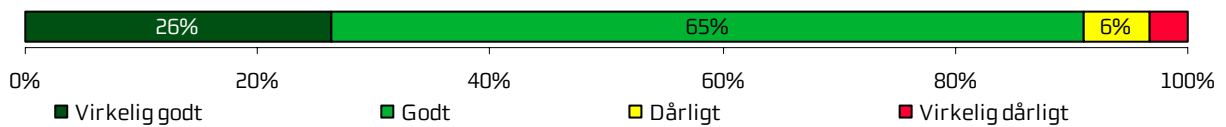
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=141)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=159)



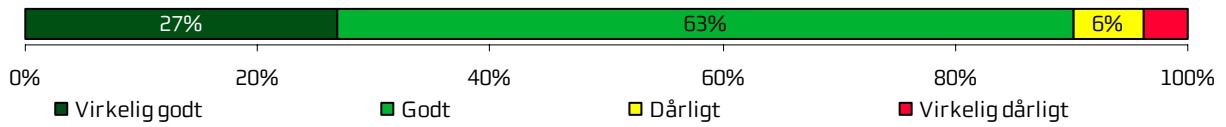
Samlet indtryk af lokaler (n=158)



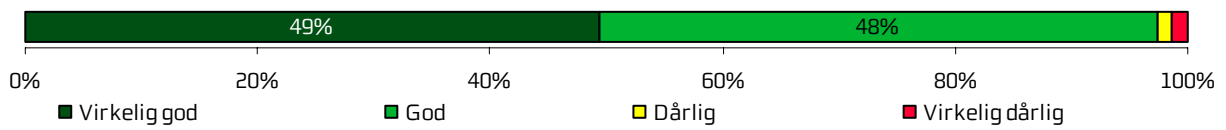
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		93 %	96 %	98 %	85 %	90 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		94 %	95 %	99 %	91 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		91 %	86 %	99 %	90 %	93 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

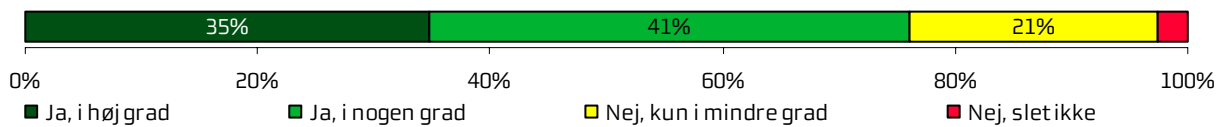
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=20)



Modtagelse på afdelingen (n=163)



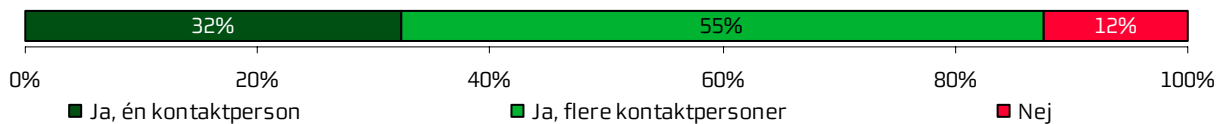
Information om ventetid ved modtagelse (n=75)



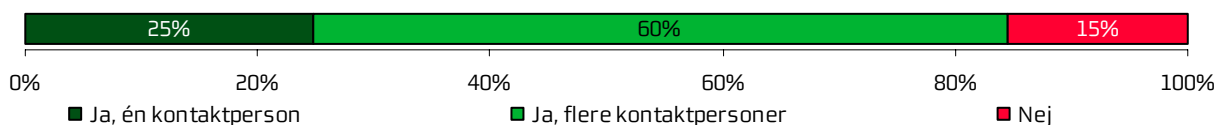
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		90 %	-	100 %	92 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		97 %	99 %	100 %	96 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		76 %	76 %	78 %	59 %	72 %

Personale

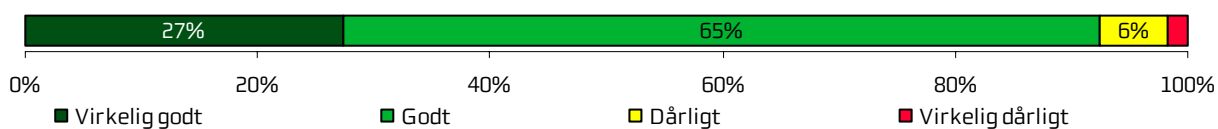
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=162)



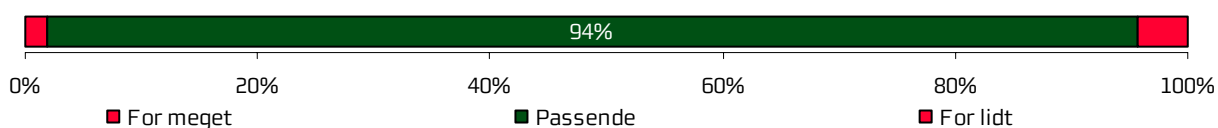
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=48)



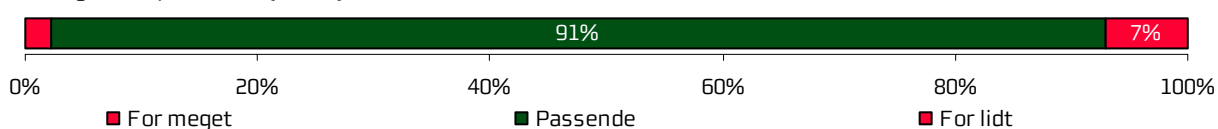
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=143)



Medinddragelse af patienter (n=161)



Medinddragelse af pårørende (n=138)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=155)



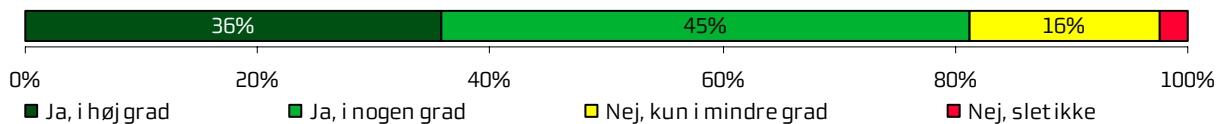
Personalet var gode til deres fag (n=159)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		88 %	85 %	92 %	74 %	79 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		85 %	-	87 %	74 %	76 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		92 %	89 %	97 %	86 %	90 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		94 %	89 %	97 %	83 %	87 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		91 %	87 %	91 %	79 %	83 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		89 %	93 %	98 %	88 %	92 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		97 %	95 %	99 %	94 %	96 %

Behandlingsforløb

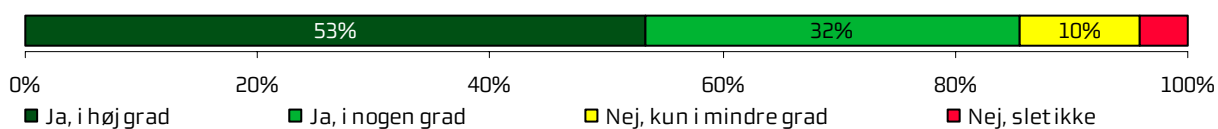
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=160)



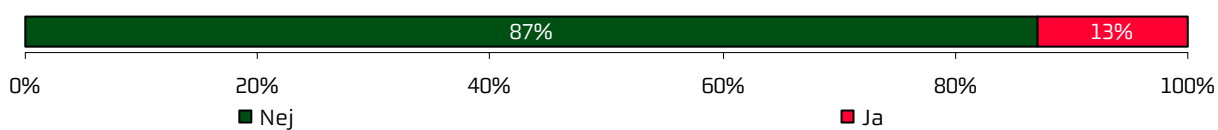
Behandlingen levede op til forventninger (n=153)



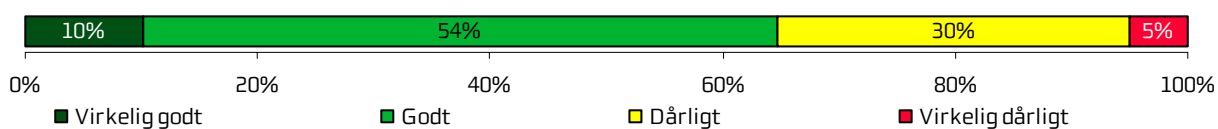
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=160)



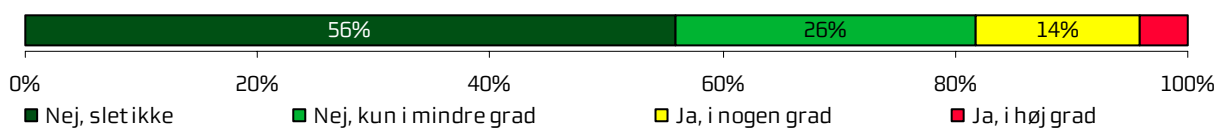
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=163)



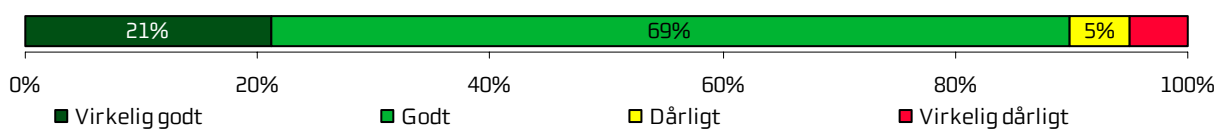
Personalets håndtering af fejl (n=20)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=152)



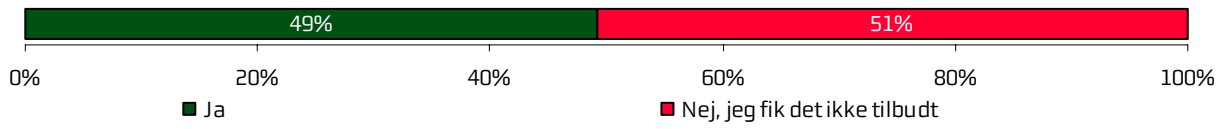
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=70)



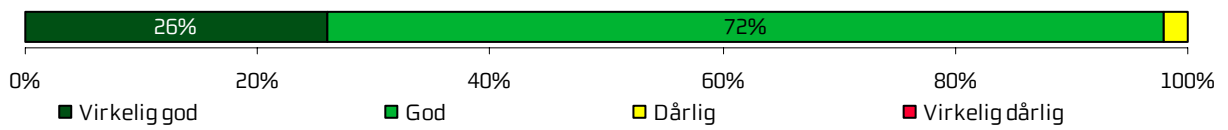
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		81 %	83 %	97 % *	76 %	84 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		93 %	91 %	95 %	84 %	88 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		86 %	91 %	97 % *	83 %	88 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		87 %	-	93 % *	84 %	87 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		65 %	-	79 %	55 %	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		82 %	75 %	92 % *	77 %	82 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		90 %	-	98 %	87 %	90 %

Information

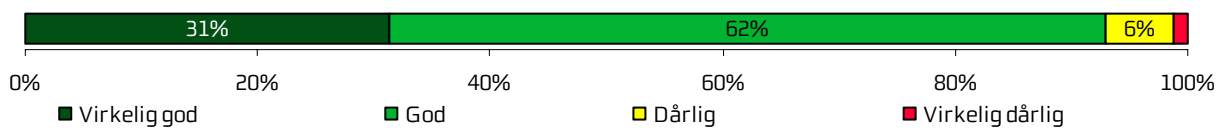
Modtaget skriftlig information (n=101)



Vurdering af skriftlig information (n=49)



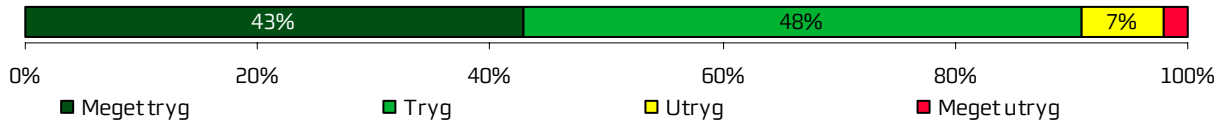
Vurdering af mundtlig information (n=157)



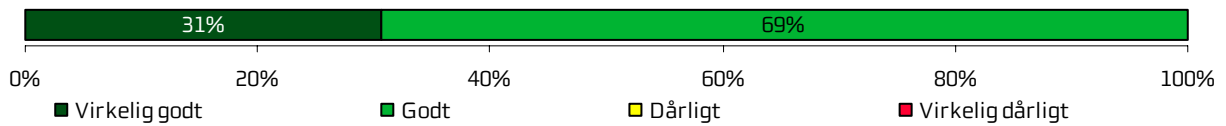
	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		49 %	-	85 % *	46 %	64 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		98 %	91 %	100 %	97 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		93 %	91 %	99 %	88 %	92 %

Udskrivelse

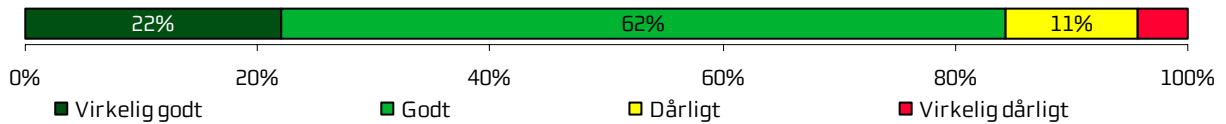
Tryghed ved udskrivelse (n=162)



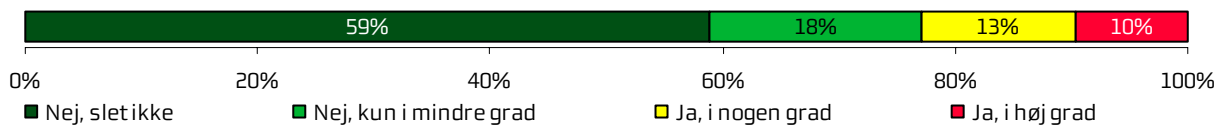
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=26)



Orientering af praktiserende læge (n=53)



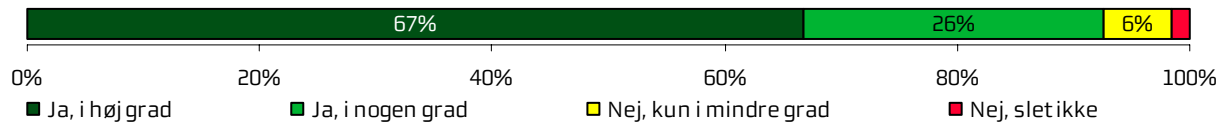
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=51)



	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		91 %	92 %	95 %	84 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		100 %	92 %	92 %	84 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		84 %	77 %	92 %	83 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		77 %	67 %	80 %	67 %	69 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=158)



Sammenligning af afdelingens resultat

	2011	2010	2009	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?		93 %	97 %	99 %	92 %	94 %

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) 56 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	56%	100%
Køn		
Mand	53%	54%
Kvinde	47%	46%
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		163		100%
Køn				
Mand		86		53%
Kvinde		77		47%
Aldersgruppe				
0-19 år		163		100%
20-39 år		0		0%
40-59 år		0		0%
60-79 år		0		0%
80- år		0		0%
Skema udfyldt af				
Patienten		7		5%
Pårørende		145		95%
Modersmål				
Dansk		151		94%
Ikke dansk		9		6%
Indlæggelsesform				
Akut		141		87%
Planlagt		22		13%
Afsnit				
Afsnit B06		20		12%
Afsnit B16		12		7%
Afsnit B56		9		6%
Akut Børnemodtagelse		113		69%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		9		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	22	71	5	2	141	17
Køn						
Mand	24	69	6	2	73	11
Kvinde	19	74	4	3	68	6
Aldersgruppe						
0-19 år	22	71	5	2	141	17
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	30	57	13	0	7	0
Pårørende	22	71	4	3	127	16
Modersmål						
Dansk	22	71	5	2	131	17
Ikke dansk	25	75	0	0	9	0
Indlæggelsesform						
Akut	19	75	3	3	119	17
Planlagt	35	48	16	0	22	0
Afsnit						
Afsnit B06	26	58	11	5	19	1
Afsnit B16	0	82	18	0	11	0
Afsnit B56	22	78	0	0	9	0
Akut Børnemodtagelse	21	74	2	2	94	15
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	50	13	0	8	1

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	57	5	1	159
Køn					
Mand	34	60	4	1	84
Kvinde	41	54	5	0	75
Aldersgruppe					
0-19 år	37	57	5	1	159
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	30	57	13	0	7
Pårørende	39	55	5	1	144
Modersmål					
Dansk	38	56	5	1	149
Ikke dansk	37	63	0	0	9
Indlæggelsesform					
Akut	36	59	5	0	137
Planlagt	44	45	6	6	22
Afsnit					
Afsnit B06	35	50	10	5	20
Afsnit B16	36	64	0	0	11
Afsnit B56	56	44	0	0	9
Akut Børnemodtagelse	36	59	5	0	110
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	56	0	0	9

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	26	65	6	3	158
Køn					
Mand	29	63	6	3	84
Kvinde	24	67	6	4	74
Aldersgruppe					
0-19 år	26	65	6	3	158
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	43	30	13	13	7
Pårørende	26	67	5	3	143
Modersmål					
Dansk	25	66	6	3	148
Ikke dansk	59	41	0	0	9
Indlæggelsesform					
Akut	24	66	6	4	136
Planlagt	40	55	6	0	22
Afsnit					
Afsnit B06	30	45	20	5	20
Afsnit B16	27	73	0	0	11
Afsnit B56	56	33	0	11	9
Akut Børnemodtagelse	24	70	4	3	110
Øvrige/ikke placeret på afsnit	25	75	0	0	8

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	27	63	6	4	20	1	142
Køn							
Mand	19	81	0	0	10	0	76
Kvinde	33	49	11	7	10	1	66
Aldersgruppe							
0-19 år	27	63	6	4	20	1	142
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	-	-	-	-	2	0	5
Pårørende	24	64	7	5	17	1	127
Modersmål							
Dansk	26	62	7	5	16	1	134
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	5
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	141
Planlagt	27	63	6	4	20	1	1
Afsnit							
Afsnit B06	33	56	11	0	9	0	11
Afsnit B16	-	-	-	-	4	0	8
Afsnit B56	-	-	-	-	2	0	7
Akut Børnemodtagelse	-	-	-	-	3	0	110
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	1	6

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	49	48	1	1	163
Køn					
Mand	56	41	1	3	86
Kvinde	43	56	1	0	77
Aldersgruppe					
0-19 år	49	48	1	1	163
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	27	73	0	0	7
Pårørende	49	48	1	2	145
Modersmål					
Dansk	48	49	1	1	151
Ikke dansk	68	32	0	0	9
Indlæggelsesform					
Akut	52	45	1	1	141
Planlagt	30	64	0	6	22
Afsnit					
Afsnit B06	20	75	0	5	20
Afsnit B16	50	50	0	0	12
Afsnit B56	44	56	0	0	9
Akut Børnemodtagelse	55	42	2	1	113
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	9

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	35	41	21	3	75	12
Køn						
Mand	38	38	22	3	37	7
Kvinde	32	45	21	3	38	5
Aldersgruppe						
0-19 år	35	41	21	3	75	12
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	4	1
Pårørende	34	42	21	3	67	11
Modersmål						
Dansk	34	41	22	3	71	11
Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Indlæggelsesform						
Akut	37	38	22	3	64	10
Planlagt	21	62	17	0	11	2
Afsnit						
Afsnit B06	30	50	20	0	10	3
Afsnit B16	-	-	-	-	2	1
Afsnit B56	-	-	-	-	0	3
Akut Børnemodtagelse	37	38	22	3	60	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0

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	32	55	12	162
Køn				
Mand	31	55	14	85
Kvinde	34	56	10	77
Aldersgruppe				
0-19 år	32	55	12	162
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	30	70	0	7
Pårørende	30	58	13	144
Modersmål				
Dansk	31	57	12	150
Ikke dansk	46	45	9	9
Indlæggelsesform				
Akut	28	59	13	140
Planlagt	58	33	9	22
Afsnit				
Afsnit B06	35	50	15	20
Afsnit B16	17	67	17	12
Afsnit B56	33	67	0	9
Akut Børnemodtagelse	32	56	12	112
Øvrige/ikke placeret på afsnit	44	33	22	9

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	60	15	48
Køn				
Mand	24	54	22	24
Kvinde	26	66	9	24
Aldersgruppe				
0-19 år	25	60	15	48
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	19	81	0	5
Pårørende	25	60	16	41
Modersmål				
Dansk	22	61	16	45
Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelsesform				
Akut	21	64	15	42
Planlagt	50	28	22	6
Afsnit				
Afsnit B06	-	-	-	4
Afsnit B16	-	-	-	3
Afsnit B56	33	67	0	6
Akut Børnemodtagelse	24	59	18	34
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1

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	27	65	6	2	143	19
Køn						
Mand	23	68	5	3	76	10
Kvinde	32	62	6	0	67	9
Aldersgruppe						
0-19 år	27	65	6	2	143	19
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	30	70	0	0	7	0
Pårørende	28	64	7	2	127	18
Modersmål						
Dansk	27	65	6	2	132	18
Ikke dansk	28	72	0	0	8	1
Indlæggelsesform						
Akut	27	67	6	0	121	19
Planlagt	30	56	4	11	22	0
Afsnit						
Afsnit B06	22	50	17	11	18	2
Afsnit B16	36	55	9	0	11	1
Afsnit B56	50	50	0	0	8	1
Akut Børnemodtagelse	26	71	3	0	98	14
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	50	13	0	8	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	2	94	4	161
Køn				
Mand	0	95	5	84
Kvinde	4	93	3	77
Aldersgruppe				
0-19 år	2	94	4	161
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80- år	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	13	73	13	7
Pårørende	1	95	3	143
Modersmål				
Dansk	1	94	5	149
Ikke dansk	11	89	0	9
Indlæggelsesform				
Akut	1	94	4	139
Planlagt	5	92	4	22
Afsnit				
Afsnit B06	0	90	10	20
Afsnit B16	0	92	8	12
Afsnit B56	0	89	11	9
Akut Børnemodtagelse	3	96	2	112
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	88	13	8

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	91	7	138	23
Køn					
Mand	2	91	7	68	17
Kvinde	3	90	7	70	6
Aldersgruppe					
0-19 år	2	91	7	138	23
20-39 år	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af					
Patienten	16	69	16	6	0
Pårørende	2	92	6	121	23
Modersmål					
Dansk	2	91	8	127	22
Ikke dansk	13	87	0	8	1
Indlæggelsesform					
Akut	2	93	6	118	21
Planlagt	5	79	16	20	2
Afsnit					
Afsnit B06	0	72	28	18	2
Afsnit B16	0	100	0	12	0
Afsnit B56	0	80	20	5	4
Akut Børnemodtagelse	3	95	2	94	17
Øvrige/ikke placeret på afsnit	0	89	11	9	0

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	64	25	9	1	155	6
Køn						
Mand	67	23	9	2	82	2
Kvinde	62	28	9	1	73	4
Aldersgruppe						
0-19 år	64	25	9	1	155	6
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	52	32	0	16	6	1
Pårørende	65	24	10	1	138	5
Modersmål						
Dansk	63	25	10	2	143	6
Ikke dansk	71	29	0	0	9	0
Indlæggelsesform						
Akut	62	27	10	1	133	6
Planlagt	77	12	6	6	22	0
Afsnit						
Afsnit B06	61	11	22	6	18	2
Afsnit B16	75	25	0	0	12	0
Afsnit B56	50	50	0	0	8	1
Akut Børnemodtagelse	64	27	8	1	108	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	78	22	0	0	9	0

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	62	35	2	1	159	4
Køn						
Mand	63	35	1	0	84	2
Kvinde	60	34	3	3	75	2
Aldersgruppe						
0-19 år	62	35	2	1	159	4
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	36	48	0	16	6	1
Pårørende	63	34	2	1	142	3
Modersmål						
Dansk	63	33	2	1	147	4
Ikke dansk	37	63	0	0	9	0
Indlæggelsesform						
Akut	62	36	1	1	137	4
Planlagt	61	30	9	0	22	0
Afsnit						
Afsnit B06	56	33	11	0	18	2
Afsnit B16	50	50	0	0	12	0
Afsnit B56	78	22	0	0	9	0
Akut Børnemodtagelse	61	37	0	2	111	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	89	0	11	0	9	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	36	45	16	2	160	3
Køn						
Mand	39	39	18	3	83	3
Kvinde	32	52	14	1	77	0
Aldersgruppe						
0-19 år	36	45	16	2	160	3
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	27	30	30	13	7	0
Pårørende	37	46	15	2	142	3
Modersmål						
Dansk	32	47	18	3	148	3
Ikke dansk	82	18	0	0	9	0
Indlæggelsesform						
Akut	35	47	15	3	138	3
Planlagt	42	35	23	0	22	0
Afsnit						
Afsnit B06	30	30	40	0	20	0
Afsnit B16	17	75	8	0	12	0
Afsnit B56	33	44	22	0	9	0
Akut Børnemodtagelse	39	47	12	3	111	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	38	38	13	13	8	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	58	35	4	3	153	10
Køn						
Mand	53	39	6	2	81	5
Kvinde	63	30	3	4	72	5
Aldersgruppe						
0-19 år	58	35	4	3	153	10
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	23	57	0	19	5	2
Pårørende	58	35	5	2	138	7
Modersmål						
Dansk	58	35	5	3	141	10
Ikke dansk	48	52	0	0	9	0
Indlæggelsesform						
Akut	58	35	4	3	132	9
Planlagt	58	33	8	0	21	1
Afsnit						
Afsnit B06	50	44	0	6	18	2
Afsnit B16	50	42	8	0	12	0
Afsnit B56	67	33	0	0	9	0
Akut Børnemodtagelse	59	33	5	3	108	5
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	17	17	0	6	3

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	53	32	10	4	160	3
Køn						
Mand	49	36	10	4	85	1
Kvinde	58	27	11	4	75	2
Aldersgruppe						
0-19 år	53	32	10	4	160	3
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	73	13	0	13	7	0
Pårørende	54	31	11	4	142	3
Modersmål						
Dansk	53	32	11	4	148	3
Ikke dansk	59	41	0	0	9	0
Indlæggelsesform						
Akut	54	33	9	4	138	3
Planlagt	49	27	18	6	22	0
Afsnit						
Afsnit B06	40	25	25	10	20	0
Afsnit B16	50	42	8	0	12	0
Afsnit B56	44	44	11	0	9	0
Akut Børnemodtagelse	56	33	7	4	110	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	22	11	0	9	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	87	13	163
Køn			
Mand	90	10	86
Kvinde	84	16	77
Aldersgruppe			
0-19 år	87	13	163
20-39 år	-	-	0
40-59 år	-	-	0
60-79 år	-	-	0
80- år	-	-	0
Skema udfyldt af			
Patienten	73	27	7
Pårørende	88	12	145
Modersmål			
Dansk	87	13	151
Ikke dansk	89	11	9
Indlæggelsesform			
Akut	90	10	141
Planlagt	69	31	22
Afsnit			
Afsnit B06	75	25	20
Afsnit B16	83	17	12
Afsnit B56	78	22	9
Akut Børnemodtagelse	91	9	113
Øvrige/ikke placeret på afsnit	78	22	9

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	10	54	30	5	20	1
Køn						
Mand	23	51	14	11	8	0
Kvinde	0	57	43	0	12	1
Aldersgruppe						
0-19 år	10	54	30	5	20	1
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	1	1
Pårørende	5	53	36	6	17	0
Modersmål						
Dansk	11	52	32	5	19	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	16	46	31	8	13	1
Planlagt	0	71	29	0	7	0
Afsnit						
Afsnit B06	20	40	40	0	5	0
Afsnit B16	-	-	-	-	2	0
Afsnit B56	-	-	-	-	2	0
Akut Børnemodtagelse	0	67	22	11	9	1
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	56	26	14	4	152	7
Køn						
Mand	56	28	12	4	80	4
Kvinde	56	23	17	4	72	3
Aldersgruppe						
0-19 år	56	26	14	4	152	7
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	62	19	0	19	5	2
Pårørende	57	25	14	4	136	5
Modersmål						
Dansk	56	25	15	4	141	6
Ikke dansk	67	33	0	0	8	1
Indlæggelsesform						
Akut	55	26	15	5	133	4
Planlagt	62	27	11	0	19	3
Afsnit						
Afsnit B06	53	16	26	5	19	1
Afsnit B16	27	55	18	0	11	1
Afsnit B56	63	38	0	0	8	1
Akut Børnemodtagelse	58	26	11	5	106	3
Øvrige/ikke placeret på afsnit	75	0	25	0	8	1

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	21	69	5	5	70	3	85
Køn							
Mand	29	59	8	4	36	2	46
Kvinde	13	78	2	6	34	1	39
Aldersgruppe							
0-19 år	21	69	5	5	70	3	85
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	-	-	-	-	3	0	4
Pårørende	24	66	6	4	61	3	76
Modersmål							
Dansk	23	66	6	5	64	3	79
Ikke dansk	0	100	0	0	5	0	4
Indlæggelsesform							
Akut	19	70	5	6	56	2	78
Planlagt	31	63	6	0	14	1	7
Afsnit							
Afsnit B06	20	60	0	20	10	0	10
Afsnit B16	-	-	-	-	2	1	9
Afsnit B56	13	63	25	0	8	0	1
Akut Børnemodtagelse	20	74	4	2	46	2	60
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0	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	4	45	1	51	101	57
Køn						
Mand	5	42	0	53	50	32
Kvinde	2	47	2	49	51	25
Aldersgruppe						
0-19 år	4	45	1	51	101	57
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	4	3
Pårørende	3	45	1	51	89	51
Modersmål						
Dansk	4	46	1	49	92	55
Ikke dansk	0	26	0	74	8	0
Indlæggelsesform						
Akut	1	46	1	51	83	54
Planlagt	15	36	0	49	18	3
Afsnit						
Afsnit B06	8	25	0	67	12	7
Afsnit B16	11	33	0	56	9	2
Afsnit B56	0	40	20	40	5	4
Akut Børnemodtagelse	1	51	0	47	68	43
Øvrige/ikke placeret på afsnit	14	29	0	57	7	1

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	26	72	2	0	49	1
Køn						
Mand	26	74	0	0	23	1
Kvinde	26	70	4	0	26	0
Aldersgruppe						
0-19 år	26	72	2	0	49	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	1
Pårørende	29	71	0	0	44	0
Modersmål						
Dansk	27	71	2	0	47	0
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1
Indlæggelsesform						
Akut	30	67	3	0	40	1
Planlagt	9	91	0	0	9	0
Afsnit						
Afsnit B06	-	-	-	-	4	0
Afsnit B16	-	-	-	-	4	0
Afsnit B56	-	-	-	-	3	0
Akut Børnemodtagelse	29	69	3	0	35	1
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	31	62	6	1	157
Køn					
Mand	39	53	7	1	82
Kvinde	23	71	5	1	75
Aldersgruppe					
0-19 år	31	62	6	1	157
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	50	34	16	0	6
Pårørende	32	61	6	1	140
Modersmål					
Dansk	30	62	6	1	145
Ikke dansk	37	63	0	0	9
Indlæggelsesform					
Akut	31	62	6	1	135
Planlagt	32	62	6	0	22
Afsnit					
Afsnit B06	20	60	20	0	20
Afsnit B16	25	75	0	0	12
Afsnit B56	33	67	0	0	9
Akut Børnemodtagelse	33	62	4	2	107
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	44	0	0	9

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	43	48	7	2	162
Køn					
Mand	44	49	4	4	85
Kvinde	42	48	11	0	77
Aldersgruppe					
0-19 år	43	48	7	2	162
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80- år	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	60	27	13	0	7
Pårørende	41	51	7	2	145
Modersmål					
Dansk	43	48	8	1	150
Ikke dansk	34	66	0	0	9
Indlæggelsesform					
Akut	45	46	7	2	140
Planlagt	31	60	9	0	22
Afsnit					
Afsnit B06	37	47	11	5	19
Afsnit B16	50	50	0	0	12
Afsnit B56	44	44	11	0	9
Akut Børnemodtagelse	42	49	7	2	113
Øvrige/ikke placeret på afsnit	56	44	0	0	9

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	69	0	0	26	7	127
Køn							
Mand	22	78	0	0	13	7	65
Kvinde	38	62	0	0	13	0	62
Aldersgruppe							
0-19 år	31	69	0	0	26	7	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	-	-	-	-	1	1	5
Pårørende	31	69	0	0	22	6	114
Modersmål							
Dansk	33	67	0	0	21	5	123
Ikke dansk	-	-	-	-	4	2	2
Indlæggelsesform							
Akut	37	63	0	0	21	6	111
Planlagt	0	100	0	0	5	1	16
Afsnit							
Afsnit B06	-	-	-	-	2	1	17
Afsnit B16	-	-	-	-	2	1	9
Afsnit B56	-	-	-	-	3	0	6
Akut Børnemodtagelse	37	63	0	0	19	5	86
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	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	22	62	11	4	53	108
Køn						
Mand	31	51	13	5	25	60
Kvinde	14	72	10	4	28	48
Aldersgruppe						
0-19 år	22	62	11	4	53	108
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	0	7
Pårørende	21	63	12	4	51	92
Modersmål						
Dansk	22	61	12	5	49	100
Ikke dansk	-	-	-	-	2	7
Indlæggelsesform						
Akut	25	59	10	5	44	95
Planlagt	8	75	16	0	9	13
Afsnit						
Afsnit B06	0	89	0	11	9	11
Afsnit B16	20	20	60	0	5	7
Afsnit B56	-	-	-	-	3	6
Akut Børnemodtagelse	31	59	6	3	32	79
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	5

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	59	18	13	10	51	108
Køn						
Mand	62	13	15	11	27	57
Kvinde	55	25	11	8	24	51
Aldersgruppe						
0-19 år	59	18	13	10	51	108
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	43	38	19	0	5	1
Pårørende	62	16	12	10	39	104
Modersmål						
Dansk	61	20	10	9	46	102
Ikke dansk	-	-	-	-	4	5
Indlæggelsesform						
Akut	58	16	15	11	45	92
Planlagt	67	33	0	0	6	16
Afsnit						
Afsnit B06	57	43	0	0	7	13
Afsnit B16	-	-	-	-	2	10
Afsnit B56	-	-	-	-	2	7
Akut Børnemodtagelse	59	13	15	13	39	70
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	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	67	26	6	2	158	1
Køn						
Mand	62	29	6	3	83	1
Kvinde	72	23	5	0	75	0
Aldersgruppe						
0-19 år	67	26	6	2	158	1
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80- år	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	60	27	13	0	7	0
Pårørende	68	25	6	1	143	1
Modersmål						
Dansk	67	25	6	2	148	1
Ikke dansk	59	41	0	0	9	0
Indlæggelsesform						
Akut	68	25	5	1	136	1
Planlagt	58	27	9	6	22	0
Afsnit						
Afsnit B06	60	20	10	10	20	0
Afsnit B16	73	18	9	0	11	0
Afsnit B56	67	33	0	0	9	0
Akut Børnemodtagelse	68	27	6	0	109	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	67	33	0	0	9	0

Bilag 5: Kommentarsamling

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

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


Børneafdeling B, Regionshospitalet Viborg, Skive

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

ID	Kommentarer - Afsnit B06	Samlet indtryk
✎	2 Generelt er personalet flinke mennesker, men vi sidder som patient med følelsen af at "være i vejen". Gennem hele forløbet har vi som forældre måttet presse på for at få foretaget yderligere undersøgelser. Det har været en "kamp" at komme igennem og har samlet set givet et meget dårligt indtryk af behandlingsforløbet.	Virkelig dårligt
✎	3 De skulle tage og sætte sig mere ind i, hvilke patienter det er, der kommer, og hvad det er, de kommer for. Min søn [er handicappet]. Vi skulle møde dernede omkring middag, og han måtte ikke få noget mad, men på trods af det blev vi vist ind i opholdsstuen, hvor der sad andre børn og spiste. Dette var ikke ok, da min søn ikke kan forstå, at han ikke må få mad. Da han jo skulle være fastende, kunne jeg ikke sidde og spise foran ham, blev jeg ikke tilbudt at gå lidt, så de kunne se efter ham. Det måtte jeg selv bede om, men det havde de ikke tid til. Først om aftenen blev jeg tilbudt at gå i kiosken, men der var de ved at lukke, og der var ikke mere mad tilbage. Der var ingen, der tog sig af os eller hjalp os med noget som helst. Jeg skulle selv gøre min seng rent og redde både den og min søns seng op. Min søn kastede op og lavede stort i sengen, pga. han havde fået noget udrensende. Dette gjorde jeg også selv rent, de tre gange det skete. Badeværelset måtte jeg også selv gøre rent, efter jeg havde haft i bad, smurt ind i afføring. Ikke på noget tidspunkt har jeg følt, jeg var af sted som mor, snarere som ansat.	Godt
✎	4 Kæmpe positive ord om den afdeling. Både sygepersonale og pædagoger skal have stor ros for den menneskelige pleje og omsorg for hele familien.	Virkelig godt
✎	5 [Dele af personalet] manglede empati. Der var meget beskidt.	Godt
✎	6 Det kunne være rart, at min mor kunne spise med mig ved alle måltiderne. Jeg var ked af, at hun skulle ned og købe mad. Jeg tror, at jeg ville spise noget, hvis min mor fik det samme som mig, for jeg havde ikke lyst til at spise, når min mor ikke var der.	Virkelig godt
✎	7 Jeg har udfyldt skemaet på vegne af min datter som var indlagt i et par døgn. Vi var generelt godt tilfredse og mødte mange fagligt kompetente og søde mennesker. Jeg oplevede dog, det var lidt forvirrende at finde ud af, hvem man konkret skulle spørge, da jeg tror, hensigten er, at man har en primær kontaktperson. Dette kunne man godt synliggøre noget mere, evt. med et billede af vedkommende sat op med velcro på patientens værelse. Så ville det også være nemmere at finde rundt i, i de tilfælde, hvor der er flere forældre indlagt med barnet på skift.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	8 Virkelig søde og menneskeforstående personaler. Afdelingen er nedslidt og ikke tidssvarende. Forplejning og mad ville være anset til en pårørende.	Dårligt
✎	11 Alt for mange voksne og børn på stuen (i alt 8 personer) gav meget uro og medførte bl.a. manglende nattesøvn. Virkede som et rart og dygtigt personale. MEN tydeligt at personalet var MEGET stresset. Vi fik bl.a. ingen information om madordning, hvor man kunne spise, at man ikke selv må øse op, at selv medindlagte forældre ikke må spise af maden osv. Måtte vente en hel eftermiddag og aften, før vi endelig fik besked på, at vi skulle blive et døgn mere. Meget utilfredsstillende, at man skal forlade sit barn for at komme ned til kantinen på tredje sal for at få noget at spise. Perso-	Godt





Bilag 5

nalet havde desværre ikke tid til at sidde ved børnene. Vi observerede, at mange forældre ikke fik noget mad i løbet af en hel dag. Også mærkeligt for barnet at sidde og spise selv, og ens forælder må ikke få noget. Forslag: at medindlagte kan spise med sammen med sit barn. Evt. kan indføres afregning ved udskrivningstidspunkt.

-  12 Dette har egentlig ikke noget med selve afdelingen at gøre, men med sygehusets kostpolitik: Maden er så kedelig (læs: alt det varme mad smager stort set ens!) og det gør det ikke nemmere at få et barn i gang med at spise igen. Vi gjorde det, at vi begyndte at tage mad med hjemmefra og varme op i mikroovn. Maden er simpelthen nødt til at være mere smagfuld, når ens appetit er nedsat!!! Gør noget ved det!!!





**Samlet
indtryk**

ID Kommentarer - Afsnit B16

-  1 Ved henvisning fra lægevagten kunne det have været rart at vide, hvilke ting man selv skulle medbringe. Var i vores tilfælde ikke forberedt på, at turen endte på et sygehus. Men ikke et stort problem :-)
-  4 At tænke over, at når der ligger et [lille barn], er det ikke det bedste, at man så skal dele med en, [der er noget ældre], da den person ikke får så meget ro, som der er brug for.
-  5 Ét toilet er ikke godt nok, specielt ikke når det lukkes af. Jeg var indlagt med [lille] min søn på der fik [medicin] IV og derfor skulle vi "slæbe" rundt på et stativ der ikke kunne være på gæstetoiletterne. Jeg synes også, det er mærkeligt at forældre/pårørende der er indlagt med barnet ikke er omfattet af madordningen. Det er ikke nemt at skaffe mad, når man er nødt til at blive på sygehuset. Vi bor formentligt i det fjerneste hjørne af sygehusets dækningsområde [] og har et mindre barn, så det var begrænset, hvor meget min kone kunne hjælpe med mad.
-  9 At lægen ringer tilbage med svar på prøver! Orientering omkring følgesygdomme.

**Samlet
indtryk**

ID Kommentarer - Afsnit B56













-  1 Det var dejligt med den hjemlige hygge, der var på afdelingen. Bare det, at der var stearinlys, gjorde en forskel.
-  2 Virkelig sødt og imødekommende personale som havde tjek på tingene. Her var fred og ro, og personalet havde virkelig god tid til én på trods af mange indlagte! I høj grad professionel behandling!
-  3 Vi vil give den hjerteligste tak til de ansatte på Neo. Vi blev behandlet virkelig godt. En særlig tak til [bestemte personer i personalet].
-  5 Det er dybt kritisabelt, at der kun findes syv familierum på afdelingen. Der opstår en slags konkurrence mellem forældrene om, hvem der får et værelse på afdelingen først, og det giver snak i krogene, hvis en familie får en værelse før en anden, der har været længere på patienthotellet. Vi følte os sat fuldstændig ud på et sidespor. Vi kunne kun være sammen med vores datter på afdelingen. Intet privatliv. Mor måtte malke ud foran andre forældre. Ingen afskærmning. Kamp om malkemaskinerne på afdelingen og på patienthotellet. Økonomiske bekymringer om betaling af overnatning og kost for far på hotellet. Ingen mulighed for spisning på afdelingen hvis man ikke er har et værelse. Belastning oveni alt det andet, at skulle have vekselpenge/lige penge til alle måltider til betalingsautomaten. Frem og tilbage med "pølsevognen". Ikke tid til efterfødselsgymnastik, hvile, be-

søg. Stress stress stress. Kun 1 toilet til benyttelse af alle os med børn på afdelingen, men med "bopæl" på patienthotellet. Datter fik anden mors mælk. Vi fik ikke pjecen "Mælkevejen" før en uge efter fødslen. Vi blev pga. overbelægning et par dage koblet på en sygeplejerske fra børneafdelingen, som ikke havde forstand på for tidligt fødte børn.

	6 Dejligt at blive modtaget med stor åbenhed og forståelse. Det er rart, at der er så stor fleksibilitet i forhold til, hvornår man kan komme på afdelingen som forældre.	Godt
ID Kommentarer - Akut Børnemodtagelse		Samlet indtryk
	1 ikke fordi det har med behandlingsforløb at gøre, men morgenmaden serveredes meget fint i forhold til, når de fleste børn er sultne.	Godt
	2 Havde fået at vide, at nogle tal skulle være fine, før vi kunne udskrives. Men pludselig måtte vi bare tage hjem. Måske fordi der manglede plads og det gik jo også godt! Men noget forvirrende for et barn, og ikke mindst for os forældre.	Godt
	3 Personalet på B06 er altid meget imødekommende, hjælpsomme, fagligt dygtige og gode til at støtte både barn og forældre.	Virkelig godt
	4 1. Bad for forældre. Det var der ikke mulighed for, da personalet hele tiden havde travlt, så de ikke kunne se til barnet imens. 2. At man som forældre skal købe mad andetsteds. Ikke nemt, når man er indlagt med et barn, som ikke måtte forlade afdelingen og ikke var gammel nok til at kunne forlades. 3. At tre sygeplejersker ser forskelligt på patientens pleje, og at de ser forskelligt på, hvor alvorlig sygdommen er.	Det kan jeg ikke vurdere
	7 Mangelfuld rengøring - der var snavset på gulvet.	Virkelig godt
	8 Super behandling. De tog den tid, der skulle til. De havde løsninger til problemstillinger. NN var ked af at få masken på, så de fandt en anden og mindre maske, så han var mindre bange. Og når der skulle tages blodprøver, så fandt de på ting og sager at underholde ham med. Selvom det gjorde ondt, og han var meget ked af det, så betyder det meget for mig som mor, at de virkelig prøver at få min dreng til at få det så rart som muligt. Super piger på børneafdelingen på Viborg sygehus.	Godt
	9 For store sengestuer. Svært at sove og blive rask, når man deler stue med et lille barn, som græder hele natten. Super godt opholdsrum med mange forskellige legemuligheder for i hvert fald de mindre børn.	Godt
	12 Vores søn var indlagt på børneafdelingen og vi fik al den støtte og hjælp, vi havde brug for, samt svar på de spørgsmål vi havde. På en 13-skala vil vi give 11.	Virkelig godt
	13 Det ville være rart med færre læger inde over behandlingsforløbet af min søn. Sygeplejerskerne/SOSUerne var meget hjælpsomme og meget kompetente i deres gerning. Der kunne ikke mærkes på NOGET tidspunkt, at afdelingen var underlagt sygdom!	Godt
	14 Der kunne godt laves noget kønt at kigge ud på i stedet for en væg.	Virkelig godt
	16 Jeg synes, vi blev behandlet rigtig godt. Der var nogle søde og velvidende sygeplejersker. Jeg fik den information, jeg og min familie havde brug for. Vi spurgte om alt det, vi har brug for at vide mere om. Vi følte ikke på noget tidspunkt, at sygeplejerskerne skyndte på os, fordi de selv havde travlt. Vi	Godt

Bilag 5

blev rigtig godt behandlet og kan kun fortælle positivt videre. Også dejlige pædagoger, som er super med børnene (patienten). Fantastiske klovnene :).












- | | | | |
|---|----|---|--------------------------|
|  | 17 | Roligt og dygtigt personale. Da vi kun var på afdelingen [12 timer], er det lidt svært at besvare spørgsmål. | Godt |
|  | 18 | Børneafdelingen er et utrolig dejligt sted at være, når man har et sygt barn og har været der en del gange. Glad og imødekommende personale, og man har lov til at være sig selv :) | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 21 | Det er ikke godt at være på stue med små børn, når man er [teenager]. Der bliver kun taget hensyn til de små og ikke til at vi unge mennesker altså også er syge med for eksempel hovedpine. Det ville også være rart, hvis der var et opholdsrum kun for vi unge. Fik også at vide, at på afdelingen var det de små der bestemte, så måtte for eksempel ikke se tv. Så ville gerne have lagt på enestue, hvor jeg kunne have hørt musik, set tv, have venner på besøg og så videre. | Dårligt |
|  | 22 | Lyt til forældrene. Det er trods alt dem, der kender deres børn. Undlad at nedgøre deres bekymringer og vær MEGET opmærksomme på, hvad der skrives i journalen og kardex. | Virkelig dårligt |
|  | 25 | Synes det er for dårligt, at når man som mor til en et-årig dreng er indlagt med ham, så skal man selv hente mad i kiosk/kantine. Ved godt, at det er sparetider, men det er for usselt! Synes, vi fik fantastisk behandling og modtagelse. Følte virkelig, at vores bekymring blev taget alvorligt!! Tak :). | Virkelig godt |
|  | 27 | Det er godt med pædagoger til at være sammen med børnene ved længere tids indlæggelse. Klovnene er sjove! | Godt |
|  | 28 | De var rare, og spurgte altid om mit helbred. Og så var de der, da jeg havde brug for dem. | Virkelig godt |
|  | 29 | Når man kommer langvejs fra, er det rart at vide, om man må blive på hospitalet med sit barn. Da vi havde været der [et stykke tid] ringede vi, da han [blev dårlig]. Vi blev bedt om at komme ind med ham med det samme. I modtagelsen tog de hans temperatur og bad så enten mig eller min mand om at køre tilbage []! Jeg havde ikke den bedste mening om Viborg sygehus den nat. Det nemmeste er heller ikke at få [en baby] til at falde til ro i et lokale med 12 andre mennesker. | Godt |
|  | 34 | Igen - det eneste jeg var træt af var den lange ventetid. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 35 | Sygeplejerskerne var i nogen grad undskyldt, da de manglede information fra lægen. Men man skal lære lægen NN at være mindre selvisk og selvglad. | Virkelig dårligt |
|  | 37 | Personalet på afdelingen var super søde og imødekommende. De havde stor forståelse og tålmodighed overfor min datter, der var ved at være træt af hele tiden at skulle "pilles" ved med f.eks. temperaturmålinger og blodprøvetagninger. Dog var den sidste nat rent ud sagt frygtelig! Vi havde en forhåbning om at skulle hjem dagen efter denne nat, og heldigvis kom vi det, for vi ville ikke kunne have klaret en nat mere på den stue! Vi kom på stue med et astmabarn, der skulle have medicin en gang i timen med dertil stor tumult, da barnet selvfølgelig ikke kunne lide at få den maske på. Det var rigtig rigtig hårdt at blive forstyrret natten igennem, når man selv havde en lille pige, der efterhånden reagerede meget negativt på alt uro! Synes ikke, det var helt hensigtsmæssig at sammensætte så forskellige patienter. Dette gør desværre, at det samlede indtryk bliver "godt" i stedet for "virkelig godt" - for personalet er altså virkelig godt!! | Virkelig godt |
|  | 38 | I disse sparetider synes jeg ikke, spørgeskemaer er relevante. Pengene kunne bruges på andre | Godt |

måder.

- 39 Jeg er super tilfreds med dem i Viborg. Det eneste, jeg synes, er forkert, er, at vi voksne, der er indlagt med vores børn, selv skal betale vores mad, når vi selv passer vores børn. Det er ikke alle, der kan gå fra deres barn. Jeg kan i hvert fald ikke gå fra min datter []. Det er ikke sjovt for en mor at skulle gå fra sit barn, så jeg fik ikke meget mad, kun rester fra det, min pige ikke kunne spise (for dårligt). Virkelig godt
- 40 Dejligt personale for det meste. Personalet er gode til at informere. Jeg sad i FLERE DAGE og skulle have en [prøve] fra mit lille barn. Havde her problemer med at blive afløst til at hente mad/spise mad/få drikkevarer/komme på toilettet. Fik at vide, om ikke min mand kunne afløse mig!? Meget ødelæggende for hele indlæggelsen, at man ikke kan købe mad på afdelingen. Er I opmærksomme på, at kantinen er lukket til aftensmaden i weekenderne? Godt
- 41 Jeg synes, der var lidt forvirring omkring de mange forskellige læger og sygeplejersker, men jeg var meget glad for deres hjælp og støtte. Jeg synes især, det var dejligt, at jeg blev tilbudt af en sygeplejerske, at hun ville tage med os til andet sygehus, hvis det blev nødvendigt at reoperere. Dejligt, at hun ikke gik op i, hvornår hun havde fri, men gik op i at støtte mig, så jeg ikke skulle stå alene et fremmed sted, imens min lille baby blev opereret for anden gang. Synes også, det har været dejligt, at personalet har været så søde ved hans søster, når hun var på besøg, selvom det ikke er deres job. Godt
- 42 Der var rigtig gode aktiviteter, børnene kunne lave. Der blev virkelig gjort noget for at "glemme" sygdom. Der blev også gjort meget for, at vi forældre, der også er indlagt, kom i snak med hinanden. Fantastiske klovn!!! Kæmpe ros til dem. Super personale, de kunne bare godt bruge noget mere tid. De løber så stærkt, de kan. Godt
- 43 Vi var på en stue med fire. Det var mange, når man er 10 måneder. Virkelig godt
- 44 Afdelingen kan: Sætte sig i forældrenes sted og ikke gå ud fra, at vi bare kan give noget medicin, "fordi det er let". Især når det så er en ubrugelig løsning, og man stadig får at vide, at "det er let". Det er urimeligt, at forældre skal påtage sig det sundhedsfaglige ansvar, når man prøver at råbe "hjælp". Ellers god omsorg for os! Godt
- 46 Jeg synes godt, at man kunne tænke på, at de små børn (under to år) ikke skal vente tre timer på en lægeundersøgelse for [sygdomssymptomer]. Også at man skal ind på en anden stue [sent om aftenen] og vække en anden lille familie. Synes det var lidt æv. Godt
- 47 Jeg vil gerne rose dem for altid at være smilende og positive, lige meget hvor mange gange man har kaldt dem, og for at gøre et besøg for min store datter (ikke hende, der var indlagt) til noget hyggeligt. Virkelig godt
- 49 Jeg synes, det var godt, at de informerede mig om, hvor farligt det var og/eller kunne blive. Godt
- 50 De var generelt utroligt menneskelige med et stort overskud. Der var plads til tvivl og spørgsmål, og hele vores familie har fået en utrolig god behandling, og hele forløbet har været en super oplevelse - i betragtning af et indlagt barn! Virkelig godt
- 52 Det at en sygeplejerske lige kommer ind og siger, hvis der er lang ventetid på evt. stuegang eller den undersøgelse vi skulle til næst. Vi følte os overset med et lille og meget sygt barn... Vi måtte flere gange banke meget hårdt i bordet før, at der skete noget. De kunne ikke finde ud af, hvad han Dårligt













Bilag 5




















fejlede, og hvorfor hans temperatur var så høj. Men så "helt ærligt", kom dog ind og sig det til os, som det er. Vær ærlig, det er fandme vigtigt, især når det har med vores børn at gøre, for vi følte os jo hjælpeløse.

-  53 Jeg synes, legerummet var fantastisk, og pædagogen gjorde et rigtig godt stykke arbejde. At bage boller med pædagogen var også en god mulighed for forældrene til at få kontakt til de andre forældre.
-  54 Overordnet et meget godt personale, der tog sig tid til os. Dog oplevede vi en sygeplejerske, der vækkede mig for at fortælle, vi evt. skulle tage [prøve] dagen efter. Dette var så slet ikke aktuelt alligevel, så det gav lidt unødvendig bekymring til nat.
-  55 Forældre, der er indlagt sammen med børn, burde kunne købe sig til at spise det samme mad som børnene. Det giver megen utilfredshed og sortering i hvilken kategori, man er i (ammende, diabetes eller ikke på kost). Ved at opkræve betaling gør man ikke forskel på forældre, og jeg, der er forælder til et diabetesbarn, ville egentlig ikke have noget imod at betale for min mad. Men det er vigtigt for børnene, at vi spiser sammen med dem - uanset hvorfor de er indlagt.
-  58 Jeg synes, at det er beklageligt, at maden til forældre er sparet væk. Hvis man er indlagt alene med et lille barn, som græder så snart man går, er det ret problematisk. Det må være muligt at finde en anden løsning. Eventuelt betaling per voksen på afdelingen.
-  59 Når man ringer efterfølgende og skal bestille medicin, er det slet ikke i orden! Bestemt ikke op til en weekend. Der var ikke styr på det! Blev lovet om fredagen at medicinen er bestilt, men bliver ringet op af en anden mandag middag, som først skal have info, for at hun først kunne bestille det.
-  60 Det var rigtig godt, at der var sat plakater op og lavet glaskasser med forskellige madvarer, der viste hvor meget sukker og fedt, der var i madvarerne.
-  61 Jeg og mit barn var meget godt tilfredse med det hele. Alle de personer, vi havde med at gøre, var alle utroligt søde.
-  63 Vi var indlagt på børneafdelingen, og jeg synes, at pædagogen var meget sød, hjælpsom og imødekommende. Der var rigtig meget børnene kunne lave. Siden vi var indlagt, har min søn ønsket at komme tilbage. (Hver gang han er syg, så vil han på sygehuset). Det viser, at han følte sig tryk og glad under indlæggelsen.
-  64 Nøgleordene må være mere information og oplysning om behandling, undersøgelser, ventetider og afdelingens indretning og døgnrytme. Personalet var empatiske, søde og fagligt dygtige, når de var tilstede, og vi var trygge under indlæggelsen, da vi først var blevet indlagt.
-  66 I forbindelse med min søns indlæggelse kunne jeg godt ønske, at der var nogle, der så efter min sovende søn, så jeg f.eks. kunne komme ned og købe noget mad, da man jo ikke kan få mad på afdelingen. Klokket var 14, da jeg fik mit første måltid.
-  67 Var indlagt i ca. et døgn, hvoraf en del af timerne var i isolation. Det skulle være muligt for forældre at købe mad på afdelingen, således man ikke skal forlade sit syge barn (hvilket er yderligt svært, når en af forældrene ikke kan/må være til stede/overnatte). Der burde være overnatningsmuligheder for begge forældre, især når der er tale om akut indlæggelse af et mindreårigt barn om aftenen. Overnatning på patienthotel er med nuværende priser alt for dyrt. Mindre udgift ville være ok.









✎	68 Børneafdelingen kunne i den grad trænge til flere og forbedrede toilet-/badeforhold for forældrene. Det kunne også være meget ideelt med flere enestuer, især når man har behov for ro med barnet. Det er meget forstyrrende med fleresengsstuer. Det er RIGTIG, RIGTIG rart med en kontaktpersonsordning, og børneafdelingen er GODE til ved flere indlæggelser at det er kendt personale, som møder familien og barnet. Det giver en tillid for forældrene og en tryghed for barnet, at der midt i kaos er noget kendt.	Intet svar
✎	70 Jeg var indlagt med min lille datter, som havde en []infektion og lå i isolation. Da var der en ting angående rengøringen, som, jeg synes, virker meget mærkeligt, og der blev startet på wc med at blive gjort rent, og så fra wc videre ind i værelset. Synes, det virkede forkert angående smitte.	Godt
✎	71 En læge var måske ikke specielt indstillet på/god til at kommunikere med et lille barn. Det var til gengæld alle andre, vi var i kontakt med.	Godt
✎	72 Kan tydeligt mærke at denne undersøgelse er i gang, da personalet virkelig prøvede at informere m.v. Var der oppe for ca. to måneder siden, hvor vi sad og ventede i mere end fem timer, hvor vi ikke blev informeret om, hvad der skulle ske. Det er lang tid at sidde i modtagelsen med et [spædbarn]. Synes ikke rigtig, vi fik at vide, hvorfor vi blev indlagt, udover det var til observation, men synes ikke rigtig, vi blev observeret. Kunne lige så godt have ført skema m.v. der hjemme og så komme til kontrol hver dag. Synes det var lidt spild af tid. Fik også at vide af den første sygeplejerske, at jeg skulle betale for maden, da jeg ikke ammede. Hvor følte jeg mig trådt på og mindre værd, igen. Da det har taget tid at acceptere, at jeg ikke ammer.	Godt
✎	74 Jeg kunne ikke lide at være på børneafdelingen, for der var små børn, der græd om natten. Men ellers var det rigtig godt.	Godt
ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Samlet indtryk	
✎	1 Jeg synes personalet var rigtig DYGTIGE og FLINKE, men man kan godt mærke, at der skal spares på sygehusområdet. Jeg havde sammen med mit barn en god oplevelse af indlæggelsen. :)	Virkelig godt
✎	3 Vi skulle have modtaget en skriftlig forklaring på, hvad der skulle ske (narkosen) og hvor lang tid, vi skulle regne med at være indlagt begge dage. Effektivt var vi i kontakt med læge - læge NN - sygeplejerske cirka halvanden time. Til det opholdte vi os i fem timer på hospitalet.	Dårligt
✎	4 Har kun ros til personalet på Viborg børneafdeling. De har været meget søde og hjælpsomme, da vi har været indlagt med vores lille søn flere gange hans første leveår. Kun ros også til NN.	Godt
✎	5 Vi fik en stue med udsigt til en væg gennem vinduet! Det var ikke specielt opmuntrende at kigge på i tre dage. Når man har et spædbarn indlagt, gør man jo ikke brug af de forskellige legerum, der er, men har brug for, at patientstuen er tiltalende. Desuden var der temmelig koldt på stuen, og man kunne ikke skrue varmen op.	Godt

Børneafdeling B, Regionshospitalet Viborg, Skive**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

		Samlet indtryk
	ID Kommentarer - Afsnit B06	
	2 Indlagt akut.	Virkelig dårligt
	4 Personalet i modtagelsen var gode til at informere om, hvad der skulle ske osv.	Virkelig godt
	8 Jeg blev indlagt direkte efter besøg hos min egen læge.	Dårligt
	9 Jeg har taget udgangspunkt fra indlæggelsen efter operationen.	Godt
	11 Akut indlæggelse efter besøg af vagtlæge.	Godt
	14 Alarmopkald (112), besøg af ambulance, undersøgelse på afdelingen. Derefter indlæggelse.	Godt
	ID Kommentarer - Afsnit B16	Samlet indtryk
	1 Der var stort set ingen ventetid, fra vi forlod lægevagten, til vi kom ind og patienten blev undersøgt. Dejligt når det er et lille barn.	Godt
	2 Blev indlagt via vagtlægen midt om natten.	Godt
	3 Ja, fire forskellige vurderinger fra fire forskellige læger og kom ind på forkert afdeling, ind til man selv "banker" i bordet. Men selve indlæggelsen på B16 var god.	Dårligt
	5 Vagtlægen i Silkeborg havde urimeligt lang ventetid, ca. tre timer.	Godt
	ID Kommentarer - Afsnit B56	Samlet indtryk
	2 Var efter fødslen indlagt på barselsafsnit, men pga. [komplikationer] blev vi flyttet til en anden afdeling.	Virkelig godt
	4 Nej - blev indlagt umiddelbart efter fødslen. Eftersom fødslen kom som en overraskelse, så var der ikke så meget tid forud for indlæggelsen.	Godt
	5 Vi fik en fin rundvisning og information om afdelingen et par dage før fødslen.	Godt
	6 Blev indlagt direkte efter fødsel (kejsersnit) til observation.	Godt
	ID Kommentarer - Akut Børnemodtagelse	Samlet indtryk
	3 Min søn har været indlagt adskillige gange på B06, næsten altid akut via Børnemodtagelsen.	Virkelig godt
















	5	For lang ventetid (der kommer lige en...).	Godt
	7	Havde været igennem det før. Astma.	Virkelig godt
	10	Nu har vi efterhånden været indlagt [flere] gange, og vi har altid fået en god behandling af sygeplejerskerne i modtagelsen - også selvom der har været travlt. Vi synes heller ikke, at vi har ventet urimelig lang tid på at blive tilset af lægen, så vi kunne komme i gang med behandling.	Virkelig godt
	11	Sidst vi var indlagt var akut med vores datter, som er [] handicappet. Vi har altid fået en rigtig god behandling på Børnemodtagelsen.	Godt
	16	Selvfølgelig kan jeg godt synes, at ventetiden bliver lang, men jeg bliver løbende informeret. Jeg er jo ikke den eneste patient.	Godt
	19	Der var meget ventetid og vi vidste ikke rigtig, hvad der skulle ske.	Godt
	20	Blev sendt med en et år gammel dreng til lægevagten i Silkeborg, som blot kunne konstatere, at de intet kunne gøre for børn dér. Vi måtte så køre videre til Viborg, selvom drengen havde store problemer med vejrtrækningen. Dette var lægevagtens beslutning. Hvorfor ikke sende os direkte videre til Viborg, når der ikke er børneafdeling i Silkeborg?	Det kan jeg ikke vurdere
	23	Vi kom ind akut og fik en rigtig god modtagelse i akutmodtagelse.	Det kan jeg ikke vurdere
	25	Kom via vagtlæge til skadestue til børneambulatoriet. Hurtigt og kvalificeret.	Virkelig godt
	26	Jeg var indlagt med [mit spædbarn]. Hun havde falskstrubehoste.	Intet svar
	29	Der var utrolig meget ventetid. Vi fik et mødetidspunkt, men ventede stadigvæk i knapt fire timer. Scanningen var ikke nem at udføre, idet et [lille] barn efter så lang tid er utålmodigt og pylret.	Godt
	30	Vores barn havde rigtig høj feber, derfor blev vi modtaget med det samme.	Godt
	33	Der går lang tid før lægen kommer og vurderer om man skal indlægges.	Det kan jeg ikke vurdere
	34	Udover den lange ventetid så synes jeg, at det er forkert, at en elev skal øve sig på og tage blodprøver på så lille et barn.	Det kan jeg ikke vurdere
	35	Blev indkaldt til undersøgelse. som man alligevel ikke kunne klare til om aftenen. Derfor meget frustreret over denne oplevelse.	Virkelig dårligt
	41	Blev sendt derned ret pludseligt, så på den måde ingen ventetid.	Godt
	48	Personalet var meget kompetente og seriøse samt venlige.	Virkelig godt
	49	Kom ind fra [anden afdeling].	Godt
	50	Er blevet rigtig godt modtaget. Personalet var meget imødekommende og utroligt venlige. Dejligt, når man er lidt presset pga. sygt barn...	Virkelig godt

Bilag 5















	51	Jeg kom til med det samme, da jeg kom derind, men der var ingen information om ventetid anden end den, der forefindes på gangen.	Det kan jeg ikke vurdere
	53	Alle var meget søde og venlige, både overfor patienten og mor. Bioanalytikerne kunne dog med fordel have mere tid inden blodprøvetagningen og måske trænes i børnetække, så prøvetagningen ikke i samme grad føles som et overgreb.	Godt
	56	Nej, for min søn på fem år blev indlagt akut med ambulance.	Det kan jeg ikke vurdere
	58	Ingen ventetid ved vagtlægen og ingen ventetid på afdelingen.	Godt
	63	Vi blev akut indlagt, så det gik ret hurtigt, der var ingen ventetid.	Godt
	64	Havde været i kontakt med lægevagten og egen læge flere gange forud for indlæggelsen, hvilket skaber unødvendig usikkerhed og frustration hos forældrene om deres dømmekraft.	Godt
	71	Vi ankom og blev efter kort tid indlagt.	Godt
	73	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
	74	Akut indlæggelse - overført fra andet hospital.	Godt
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit		Samlet indtryk
	1	De havde travlt, så der var noget ventetid. Men det er jo ikke personalets skyld, at der nok kunne være brugt 1-2 mand mere på lægedelen.	Virkelig godt
	4	Min søn blev indlagt med det samme, efter vi havde været forbi børnemodtagelsen.	Godt



Børneafdeling B, Regionshospitalet Viborg, Skive

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Afsnit B06	Samlet indtryk
 3	De var ikke klar over, hvorfor vi kom. Havde ikke sat sig ind i det.	Godt
 7	Vi blev indlagt med ambulance om natten, og i forvirringen blev vi faktisk aldrig informeret om, hvor vi egentlig var.	Det kan jeg ikke vurdere
 8	Det var godt. Det var nogle søde personer, der tog imod mig.	Dårligt
 10	Der var lidt ventetid, men det var ikke slemt.	Virkelig godt
 14	Der var lidt ventetid, hvor vi måtte trækkes med en syg og pylret søn.	Godt
ID	Kommentarer - Afsnit B16	Samlet indtryk
 1	De var søde og nærværende.	Godt
 2	Blev indlagt om natten, så naturligvis blev vi ikke vist rundt!	Godt
 5	Hurtig og god ekspedition.	Godt
 7	Venlig og imødekommende.	Intet svar
 8	Personalet stod klar til at modtage os til den aftalte tid.	Dårligt
ID	Kommentarer - Afsnit B56	Samlet indtryk
 2	Virkelig sødt og imødekommende personale! Dog måtte faderen ikke komme med, men jeg insisterede, og de gik med til det.	Virkelig godt
 4	Alle var virkelige søde, men jeg savnede, at én satte sig ned med mig og forklarede det forestående forløb grundigt. Samtidig tror jeg, at jeg ville være blevet mere beroliget. Der gik faktisk næsten en uge, førend jeg forstod, at vores lille datter ikke var i livsfare.	Godt
 5	Vores barn blev godt modtaget på afdelingen.	Godt
 6	Blev klart og tydeligt informeret om, hvad der skulle ske og hvorfor.	Godt
ID	Kommentarer - Akut Børnemodtagelse	Samlet indtryk
 3	Sygeplejerskerne i børnemodtagelsen tager altid godt i mod os. Lægerne er dog ofte studerende eller nyuddannede, hvilket til tider kan give en dårlig oplevelse.	Virkelig godt












Bilag 5

	8	Personalet på afdelingen var hurtigt i gang med at hjælpe. Da vi kom, kunne de se, at [patienten] havde svært ved at trække vejret, så de kom os i møde og hjalp med det samme.	Godt
	9	Sidst på aftenen.	Godt
	10	Altid godt modtaget.	Virkelig godt
	16	Det er nogle meget flinke pædagoger og sygeplejersker, som tager godt vare på mig.	Godt
	20	Behageligt. Man blev tryk.	Det kan jeg ikke vurdere
	22	Meget rodet. Ingen vidste, hvilken stue vi skulle være på, eller hvornår vi kunne komme til at se en læge.	Virkelig dårligt
	23	Vi blev flyttet over på afdelingen [sent om aftenen] og fik der at vide, at forældre ikke [må] spise med i afdelingen. Men var fastende. Jeg var på det tidspunkt [] gravid og havde ikke spist siden [tidligt om morgenen]. Og fik at vide at der, hvor man kunne købe noget mad, havde lukket.	Det kan jeg ikke vurdere
	25	Super, der var plads til os. Vi fik endda eget værelse.	Virkelig godt
	28	Jeg var tryk ved indlæggelsen.	Virkelig godt
	31	Der går for lang tid fra man kommer ind, til der sker noget. Vi har åben indlæggelse, og der kan gå flere timer, til behandlingen starter.	Godt
	32	Læge havde ikke sat sig ind i vores sag, som var en planlagt indlæggelse.	Godt
	36	Personalet er virkelig gode til at tage sig af hele familien og gode til at informere om, hvad der skal ske.	Virkelig godt
	37	Personalet var meget, meget søde! Meget tålmodige med [mit barn], der skulle have [lavet et indgreb], hvor man måtte forsøge flere gange [] før det lykkedes. Personalet var meget omsorgsfulde - også overfor mig, der nok var lidt mærket af situationen.	Virkelig godt
	45	Meget nærværende modtagelse. Fik en bamse...	Godt
	50	Positivt, positivt, positivt.	Virkelig godt
	52	Virkeligt sødt og professionelt personale.	Dårligt
	56	De to sygeplejersker som tog imod sent [en aften i efteråret] var enormt professionelle og tog sig først og fremmest af NN, men også af mig. De var varme, venlige og imødekommende.	Det kan jeg ikke vurdere
	58	Meget søde og imødekommende sygeplejersker.	Godt
	64	Det kunne være rart at få flere informationer om, hvad der skal ske og også om eventuelle ventetider på undersøgelser m.v. Man ved godt, og har forståelse for, at ventetid opstår når der er mere akutte tilfælde. Alligevel ville det være rart at vide, hvordan tingene forholder sig og løbende blive opdateret.	Godt

-  65 Man er jo nervøs som forældre, så en god og rolig modtagelse er vigtig. Og det fik vi. Godt
-  67 Der gik for længe fra blodprøver m.m. var lavet, til vi fik svar. Lægen på afdelingen havde først tid til at komme med resultaterne [] om natten, hvilket gav stor utryghed. Godt

Børneafdeling B, Regionshospitalet Viborg, Skive

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Afsnit B06	Håndtering af fejl
 2	Der blev taget for få blodprøver i første omgang. Derfor måtte vores [lille] søn gennem flere gange med blodprøver. Alt kunne have været klaret første gang.	Dårligt
 3	Da en SSA skulle fortælle om, hvad min søn skulle igennem, var det en forkert undersøgelse, hun fortalte om. Hun fortalte om forløbet for en røntgen af colon, og det var en koloskopi han skulle igennem. Godt jeg selv er uddannet både SSA og lægesekretær, så jeg opdagede det.	Godt
 4	Desværre en læge, der ikke handlede hurtigt nok i forbindelse med [] anfald, og han ville ikke stå ved det. Min datter havnede på intensiv, men han mener stadig den dag i dag, hun ikke var i status anfald. Men hvorfor så give hende medicin efter det.	Dårligt
 8	Hjertemåleren virkede ikke fra børneafdelingen. Hjerterafdelingen var fyldt op - ingen plads. Barnet kom på [en anden afdeling] og skulle overnatte.	Virkelig godt
 13	Min søns personnummer kunne ikke findes!!	Godt
ID	Kommentarer - Afsnit B16	Håndtering af fejl
 3	[] Fejlvurderinger og forkert afdeling inden man fik os overført til speciallægen på sygehuset, så gik det fremad.	Dårligt
 9	Alle prøver blev ikke taget fra, så der skulle tages nye.	Godt
ID	Kommentarer - Afsnit B56	Håndtering af fejl
 3	En enkelt sygeplejerske havde ikke sat sig ind i vores indlæggelse. Hun ville skille [mit barn] og jeg fra hinanden om natten, hvilket ikke var planen. Vi skændtes med sygeplejerske NN. En anden sygeplejerske tog heldigvis over, og vi havde ikke mere med hende at gøre.	Virkelig godt
 5	Vores datter fik forkert mælk. Hun skulle have mælk fra en godkendt donor, men fik mælk fra en mor, hvis barn var indlagt på afdelingen.	Dårligt
ID	Kommentarer - Akut Børnemodtagelse	Håndtering af fejl
 4	Der blev taget blodprøve af bioanalytikere, som ikke kunne finde ud af det!	Virkelig dårligt
 6	En slimprøve skulle efter nogle dage afsløre, om medicineringen var korrekt. Vi fik flere gange oplyst, at vi ville blive kontaktet, hvis der var behov for at ændre medicineringen. Da symptomerne ikke aftog, som ventet, kontaktede vi afdelingen og spurgte til prøven. Resultatet blev fundet frem,	Godt

og det blev konstateret, at vi skulle have haft besked tidligere. Det kostede os to sygedage ekstra, at medicineringen ikke blev ændret tidligere













- | | | | |
|---|----|--|--------------------------------------|
| ✎ | 15 | Vi blev først udskrevet i samarbejde med sygeplejersken og en læge, hvor der derefter kom en anden læge ind og sagde, det var uforvarsligt, at vi ville hjem, meget sårende og forvirrende. Nummer to læge var læge NN, og han var meget ubehagelig i hans tone. | Godt |
| ✎ | 21 | At de ikke fortalte mig det samme. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| ✎ | 22 | Vi har været indlagt gentagende gange over sommeren med den samme problemstilling []. Vi har igen og igen fremført, [hvilke symptomer vores datter havde og udviklede] [], endda mens vi var indlagt []. Personalet vurderede, at hun bare skulle have mere og spise i sonde samt behandles for [infektion]. Først efter 14 dages indlæggelse var der en læge, der foreslog []behandling, hvilket bevirkede, at [problemerne] stoppede med det samme. Barnet havde [været syg] i tre måneder, uden der var nogen, der lyttede til os forældre. Hun er i dag i behandling med [medicin] dagligt. Omkring den manglende kontakt blev vi først taget alvorligt, da vi bad om second opinion på andet sygehus. Hun er i dag under udredning []. Noget, der kunne være opdaget langt før og derfor handlet på! Endvidere var hun under indlæggelsen i behandling med [to slags smertestillende medicin], dvs. hun burde være smertedækket. Desværre havde sygeplejerskerne udregnet [medicin]dosis efter en vægt fra en tidligere indlæggelse, så dosis var for lille, og derfor var hun ikke sufficient smertedækket. Vi blev heller ikke tildelt en kontaktsygeplejerske. | Dårligt |
| ✎ | 29 | Hans blodtryk skulle tages, men det var hele tiden meget højt. Da de skiftede maskine, viste den pludselig et helt normalt blodtryk. | Godt |
| ✎ | 35 | Man snakkede ikke altid sammen. Læge NN var meget dårlig til at træffe beslutninger og herefter viderekommunikere det, hvilket resulterede i frustreret personale. | Dårligt |
| ✎ | 42 | Vi fik ikke at vide, at vores datter skulle indlægges før [aften]. Vi havde været i modtagelsen siden [eftermiddag]. Vi var blevet sendt dertil fra ambulatoriet. Der var ikke helt styr på, hvem der skulle have sagt det til os. | Godt |
| ✎ | 57 | Gik til voksenafdeling, hvor jeg rigtigt skulle have været i børneafdeling! | Godt |
| ✎ | 59 | At de glemte at komme ind med en seng til mor (mig). Først meget sent da jeg spurgte igen. | Godt |

ID Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit














Håndtering af fejl

- | | | | |
|---|---|--|------|
| ✎ | 2 | Fejl i udskrivningsjournalen. | Godt |
| ✎ | 3 | Vi var informeret gennem telefonisk samtale, at der ikke skulle narkoseforløb til. Det fik vi så at vide under samtale. Barnet blev informeret direkte og var ikke forberedt. Det viste sig også, at der ikke var bestilt tid til narkosen. Vi ventede i tre timer på besked om mødetid til næste dag. Tog hjem og ringede ind [om aftenen] og fik besked. | Godt |












Børneafdeling B, Regionshospitalet Viborg, Skive**Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**







ID	Kommentarer - Afsnit B06	Samlet indtryk
 1	Som pårørende fandt jeg det uprofessionelt, at personalet fortæller, de synes, det er synd for de børn, der er der, f.eks. når de skal stikkes, have medicin osv.	Dårligt
 2	Efter første udskrivning var der urimelig ventetid på at komme ind/ blive indskrevet igen. KUN pga. pres fra forældre lykkedes det. Urimeligt, at man som forældre skal "slås" med "systemet" (praktiserende læge, vagtlæger osv.) for at komme ind igen.	Virkelig dårligt
ID	Kommentarer - Afsnit B16	Samlet indtryk
 5	Meget dygtige og kompetente sygeplejersker. Så kun læge ved indlæggelse og udskrivelse, stuegang aflyst to dage.	Godt
 7	Meget seriøst og behageligt personale. Kun rosede ord.	Intet svar
ID	Kommentarer - Afsnit B56	Samlet indtryk
 2	Efter behandling på [afdelingen] skulle vi overflyttes til [en anden afdeling] igen, men her oplevede vi en stor kommunikationsbrist, da afdelingerne ikke havde styr på, hvordan og hvorledes, hvor og hvornår det skulle foregå!	Virkelig godt
 4	Kommunikationen mellem afdelingerne var ikke helt optimal. Blev spurgt om de samme ting på hver afdeling. Men det var bagateller.	Godt
 5	For dårlig information til os forældre de første vigtige dage. Kontaktperson var ikke til stede. Der var overbelægning på afdelingen, og man blev glemt i mængden.	Godt
ID	Kommentarer - Akut Børnemodtagelse	Samlet indtryk
 8	Personalet på børneafdelingen på Viborg Sygehus skal have et skulderklap. De var så søde, og fortalte alt, hvad der skulle ske. Super behandling.	Godt
 9	Egentlig ikke et egentligt forløb. Blev indlagt sidst på aftenen og udskrevet næste formiddag. Mødte ingen behandling. Fik taget blodprøver midt nat og fik svar næste formiddag, hvorefter vi tog hjem.	Godt
 14	Der blev taget rigtig hurtigt fat i problemerne med det samme.	Virkelig godt
 24	Fantastisk klinisk personale og forhold i det hele taget.	Virkelig godt
 25	Eneste negative oplevelse var, at jeg ikke direkte fik at vide, at vi skulle indlægges, før de kom med	Virkelig godt

armbånd [].

- | | | | |
|---|----|---|--------------------------|
|  | 26 | Det var kun én overnatning, vi havde, så det var ikke noget længerevarende forløb. | Intet svar |
|  | 31 | Vores behandlingsforløb er meget simpelt. Drop i to døgn, så vi passer nærmest os selv... | Godt |
|  | 34 | Der var al, al for lang ventetid hele tiden, men alle var søde, når man spurgte om noget. Men kunne ikke svare på, hvornår lægen kom m.m. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 35 | Kommunikation, kommunikation. Lær det nu! Ved efterfølgende genindlæggelse var det et bedre forløb end det første. | Virkelig dårligt |
|  | 50 | Fantastisk at være forælder på en afdeling, hvor tingene bare kører. Utrolig god til at håndtere både børn og deres forældre samt det at lytte og fortælle rigtige og brugbare oplysninger på en forståelig måde. | Virkelig godt |
|  | 53 | Eneste anke, jeg har omkring behandlingen, var, at der var et blodprøvesvar, der manglede, da vi blev udskrevet, og jeg fik ikke at vide, hvordan jeg skulle få dette svar. Da jeg efterfølgende ringede til afdelingen, fik jeg svaret, men på en "tys tys" måde, da jeg åbenbart burde have henvendt mig til egen læge, men det er en petitesse! | Godt |
|  | 56 | Det eneste vi måtte vente på var stuegang dagen efter, inden vi blev udskrevet. Men vi blev godt passet på og vartet op i mellemtiden. Og pædagogen på afdelingen gjorde ventetiden kort og fantastisk for min søn, idet hun aktiverede børnene med leg og nærvær m.m. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 60 | Ærgerligt at der ikke er mad under indlæggelsen til en voksen, ofte spiser børnene ingenting, så der er nok mad, og det er ikke altid optimalt, at man skal i kantine/kiosk for at købe mad, når børnene har brug for, at man er der. | Godt |
|  | 64 | Der var en udtalt forventning om, at forældrene deltog i at tage prøver. Det er naturligt, at man vil gøre alt for sit barn og gerne vil hjælpe med behandling og pleje, men der kunne godt tages et lille hensyn til konteksten, hvis man føler, man står med ansvaret i timevis, og man end ikke bliver kontaktet af personalet og ikke kan forlade sit barn. | Godt |
|  | 67 | Ventede meget længe på stuegang. Kunne være udskrevet længe før. | Godt |
|  | 69 | Fantastisk søde sygeplejersker plus læger :) En stor hilsen til NN! | Intet svar |
|  | 71 | Det var ingen ventetid på [afdelingen]. | Godt |
|  | 74 | De kan ikke stikke rigtigt. | Godt |

Børneafdeling B, Regionshospitalet Viborg, Skive**Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

		Samlet indtryk
	ID Kommentarer - Afsnit B06	
	2 Ved udskrivelse følte vi meget tydeligt, at personalet ville have os sendt hjem. Pres fra personalet for at få os ud!	Virkelig dårligt
	3 Jeg udskrev mig selv og min søn, da der ikke var nogen der tog sig af os, efter vi var kommet tilbage til afdelingen, efter min søn havde været i narkose.	Godt
	8 Udskrevet uden afklaring af sygdommen. Vil få tilsendt tid for ambulans lungefunktionsundersøgelse - ikke hørt fra dem endnu.	Dårligt
	ID Kommentarer - Afsnit B16	Samlet indtryk
	1 Kunne måske have været rart med en hotline at kunne stille spørgsmål til efterfølgende. Men der er selvfølgelig egen læge. Men dem med ekspertisen ved jo nok mere. Men en meget god oplevelse, trods sygdom.	Godt
	6 Tror ikke, at praktiserende læge er informeret.	Godt
	ID Kommentarer - Afsnit B56	Samlet indtryk
	2 Vi var utrygge ved overflyttelsen til [andet] afsnit, fordi der stadig var hurtig vejtrækning, men lægen sagde dog, at alt var fint.	Virkelig godt
	5 Vi fik en fin pjece om udskrivelsen, hvori vi kunne se, hvornår de forskellige vitaminer skulle gives og hvor længe. Sundhedsplejersken blev kontaktet og informeret om vores forløb.	Godt
	ID Kommentarer - Akut Børnemodtagelse	Samlet indtryk
	7 Fik ved udskrivelse at vide, at NN er overfølsom [], som vi ikke havde fået besked på før. Men proceduren er ændret nu, så det sker ikke igen.	Virkelig godt
	30 Vi har kun været på hospitalet i et døgn i forbindelse med [sygdom]. Derfor har vi ikke særlig mange kommentarer i forhold til indlæggelsen og udskrivningen.	Godt
	35 Glad for at komme hjem.	Virkelig dårligt
	40 Som indlagte forældre til et meget sygt barn, er det totalt ødelæggende for hele indlæggelsen, at man ikke kan købe mad på afdelingen. Man kan ikke forlade sit syge barn, så man sultet, bliver sur [og] har ingen tålmodighed overfor travlt personale. Spørger man om hjælp er det typiske svar: "Kan du ikke få din mand til at hjælpe dig?". Han passer så resten af børneflokket!!!!	Godt

-  44 Vi fik slanger og medicin med hjem uden at få nogen som helst instruktion i brugen af det. Det gav STORE FRUSTRATIONER. Manglende faglighed hos jer. Godt
-  62 Det her er et BARN på SYV ÅR, måske skulle der laves skemaer til BØRN. Dette virker for dumt at svare på: Rygning etc.!! Godt
-  64 Desværre lang ventetid ved udskrivelsen. Man står og tripper, fordi man er klar til at komme hjem og ved, at andre nu har brug for pladsen, og så venter man bare. Godt
-  65 Vi har ændret en del. Især vedrørende tobak. Godt
-  69 Fik desværre intet skriftligt materiale med hjem, som kunne uddybe information vedrørende sygdommen - måtte selv gå på nettet. Fik modsatrettede retningslinjer af to forskellige læger. Patienten kunne på udskrivningstidspunktet ikke selv gå (hvilket varede [flere uger]). Dette resulterede i, patienten ikke kunne komme i skole de første [uger] - først da vi selv fik held med at låne en kørestol, blev skolegangen mulig. (Hvad pokker gør andre, der ikke har råd til at låne en kørestol?!?!).
-  71 Vi fik en god og professionel behandling til vores barn. Dog var vores barn lidt utryk ved at være i kontakt med mange læger og sygeplejersker i løbet af en kort periode. Om det kan være anderledes, kan vi ikke vurdere. Søde og opmærksomme sygeplejersker var et stort plus. 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.