

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afdelingsrapport for indlagte patienter på**

**Børneafdeling A**

**Aarhus Universitetshospital**

**18-04-2013**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen .....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	34
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	38
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	42
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	76
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	97
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

Fra oktober til december 2012 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden 9. august-31. oktober 2012. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

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

## Formål

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

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

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

## Organisering

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

## Datagrundlag

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

Denne rapport er udarbejdet på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	211
Afdelingens svarprocent:	53%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

### **Bilagssamlingen**

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

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

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

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

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

### Husk kommentarsamlingen

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



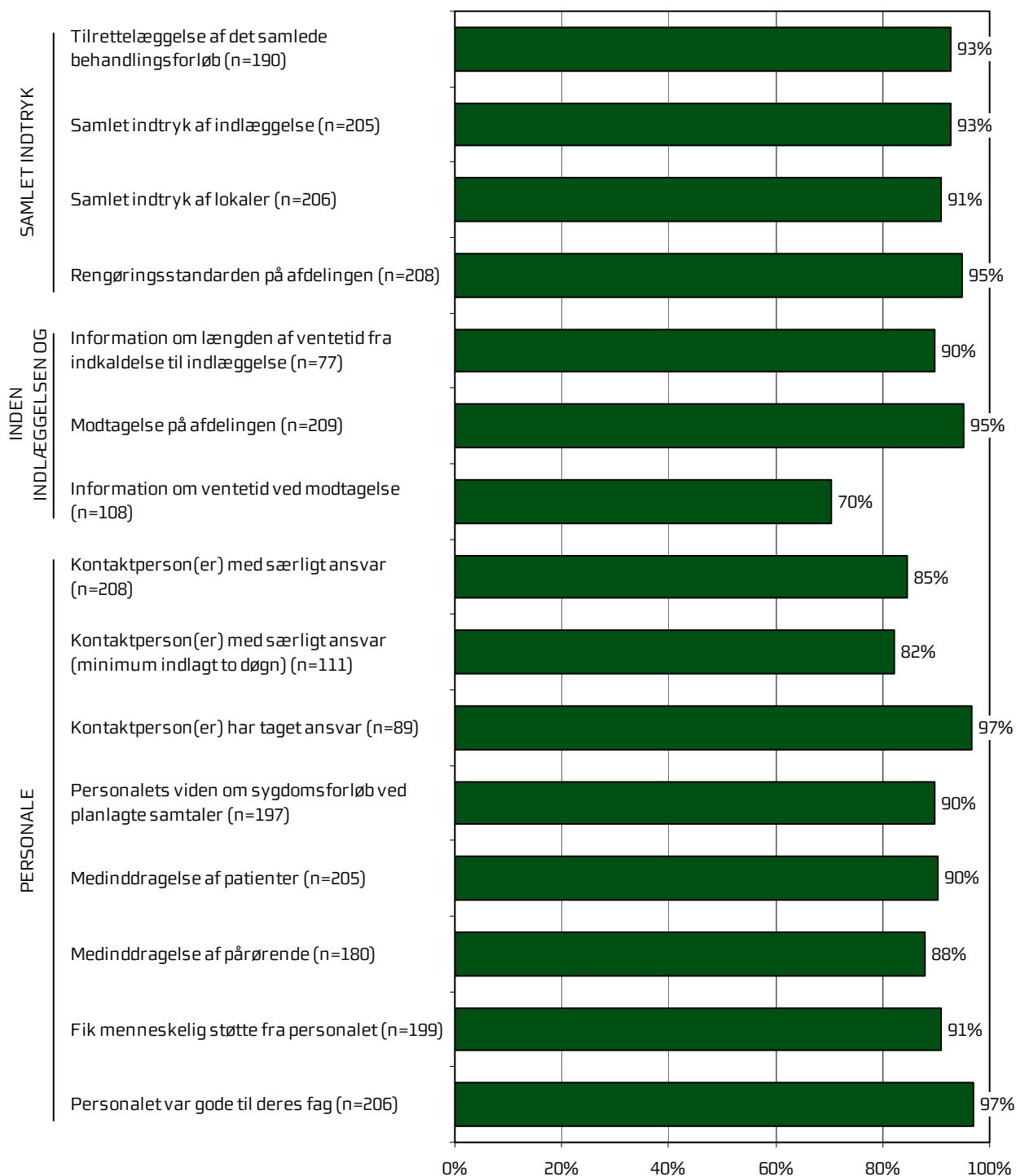


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

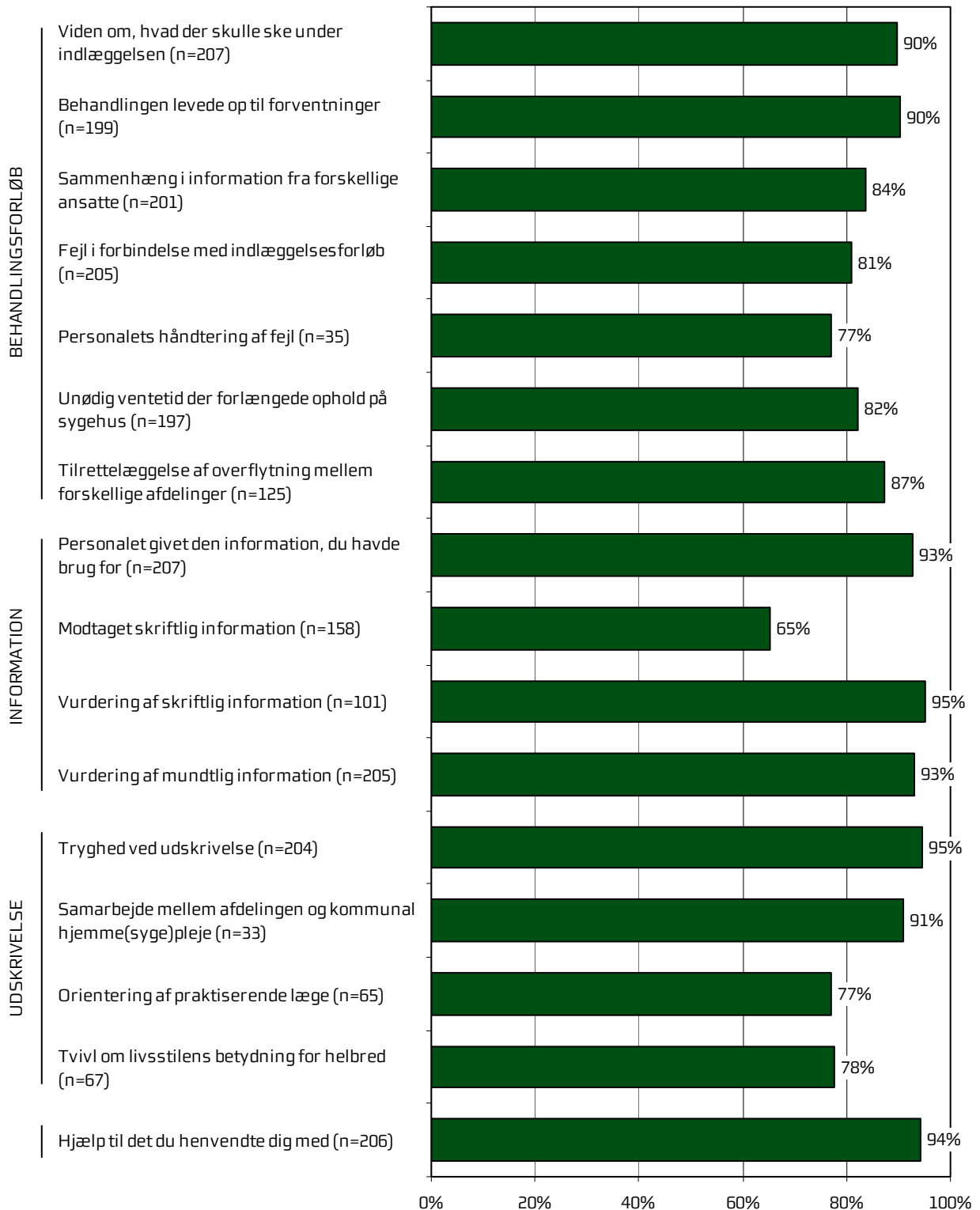
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen





## 4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2012.

2011-tallet er for: Børneafdeling A

2010-tallet er for: Børneafdeling A

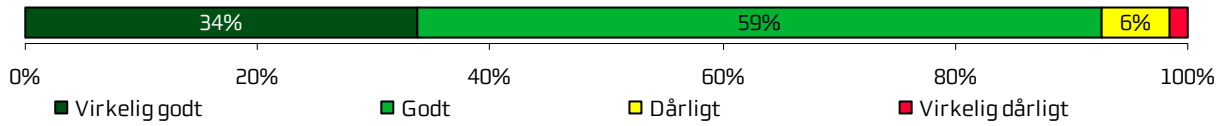
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

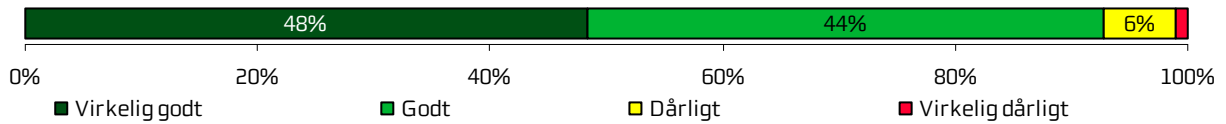
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

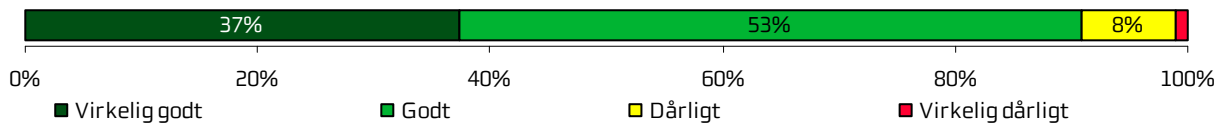
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=190)



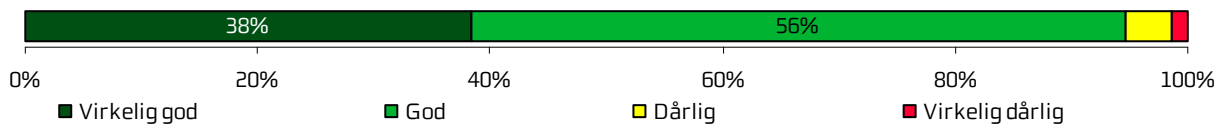
Samlet indtryk af indlæggelse (n=205)



Samlet indtryk af lokaler (n=206)



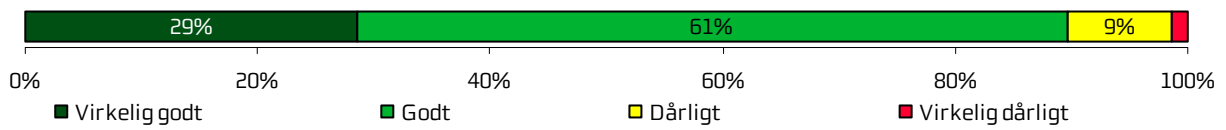
Rengøringsstandard på afdelingen (n=208)



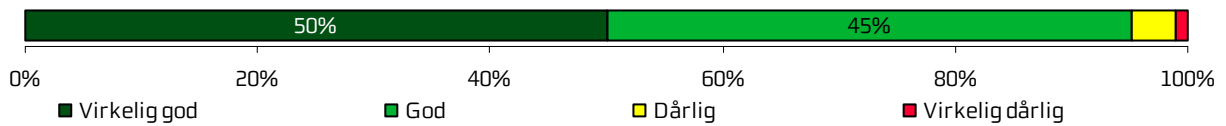
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	93 %	91 %	92 %	99 % *	88 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	93 %	91 %	93 %	99 % *	89 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	91 %	89 %	91 %	98 % *	76 % *	88 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	95 %	92 %	-	99 % *	87 % *	93 % *

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

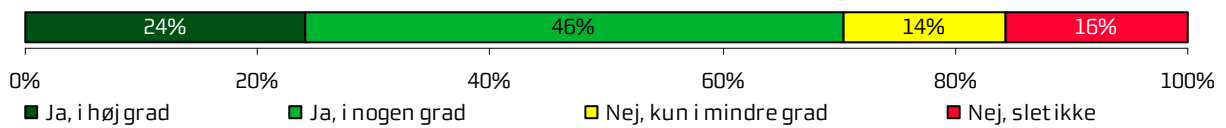
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=77)



Modtagelse på afdelingen (n=209)



Information om ventetid ved modtagelse (n=108)

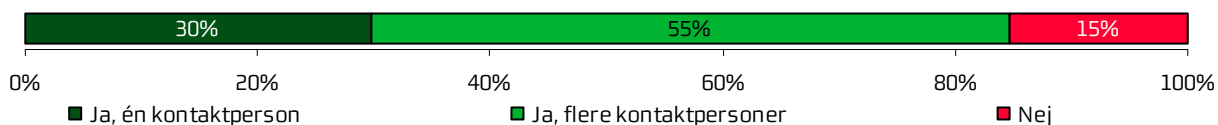




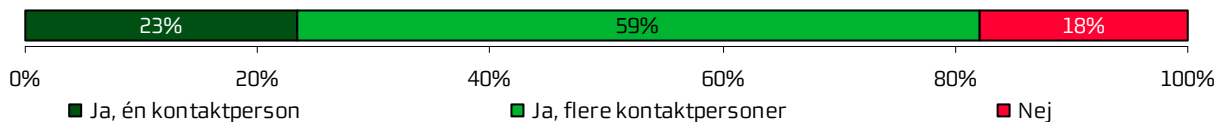
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	90 %	90 %	90 %	100 % *	84 %	94 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	95 %	93 %	95 %	100 % *	95 %	98 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	70 %	74 %	74 %	92 % *	65 %	78 %

## Personale

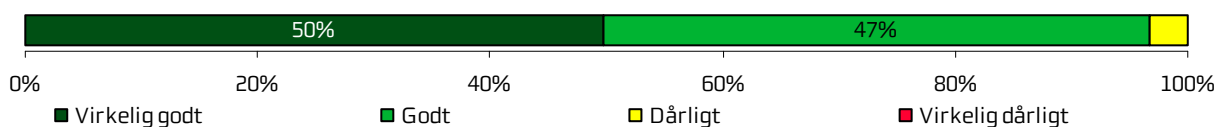
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=208)



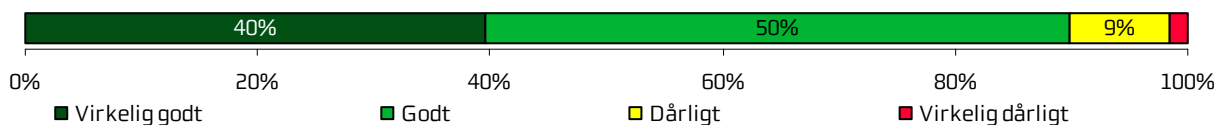
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=111)



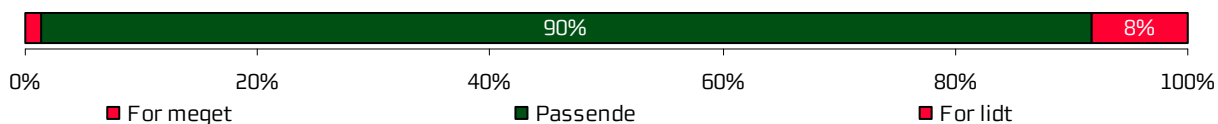
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=89)



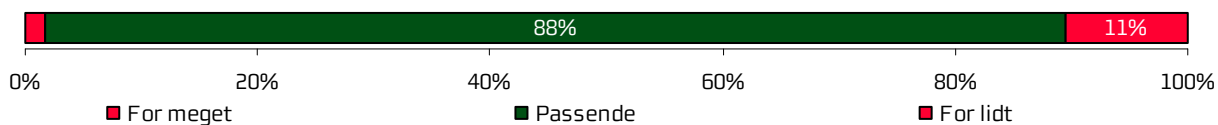
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=197)



Medinddragelse af patienter (n=205)



Medinddragelse af pårørende (n=180)



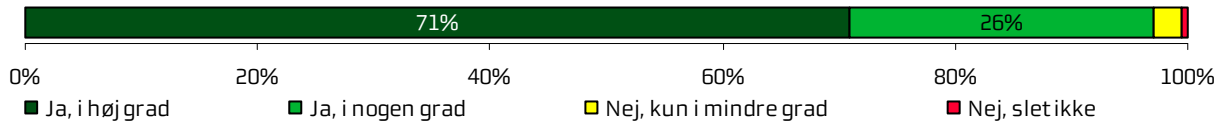
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=199)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	85 %	87 %	85 %	95 % *	76 % *	85 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	82 %	88 %	84 %	97 % *	76 %	85 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	98 %	-	100 %	94 %	98 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	90 %	91 %	91 %	99 % *	85 %	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	90 %	94 %	88 %	97 % *	85 %	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	88 %	93 %	90 %	95 % *	79 % *	87 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	91 %	91 %	90 %	98 % *	85 % *	93 % *

## Personale (fortsat)

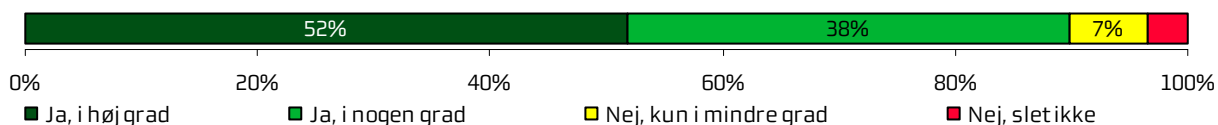
Personalet var gode til deres fag (n=206)



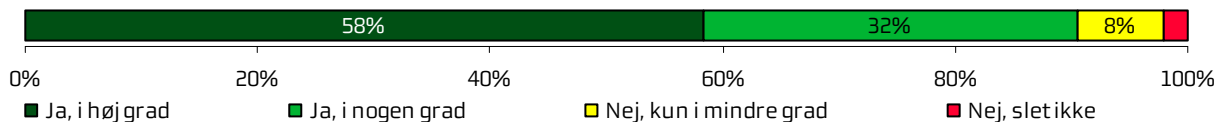
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	95 %	98 %	100 % *	93 % *	98 % *

## Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=207)



Behandlingen levede op til forventninger (n=199)



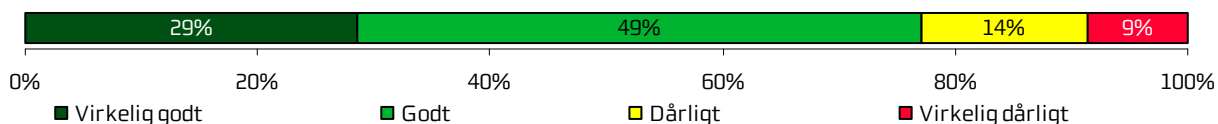
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=201)



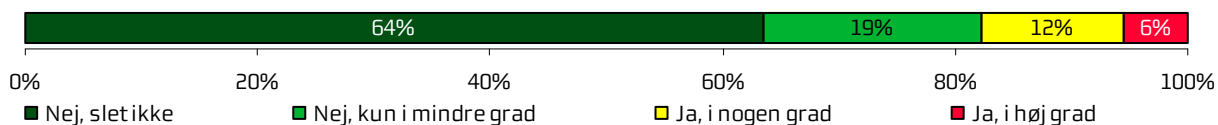
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=205)



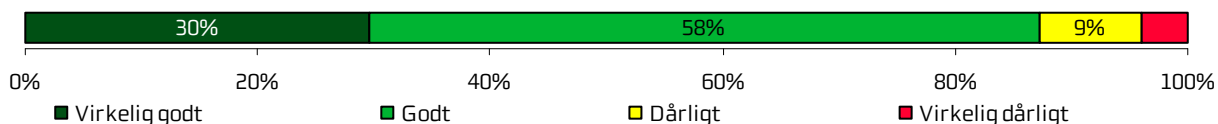
Personalets håndtering af fejl (n=35)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=197)



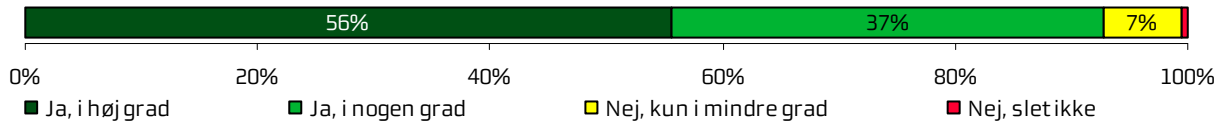
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=125)



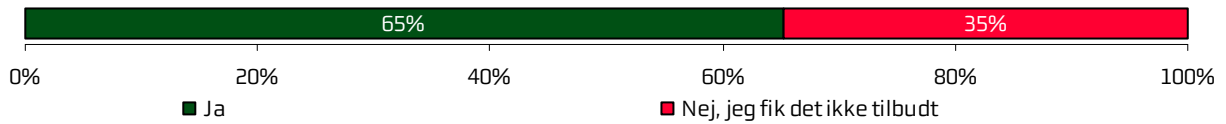
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	90 %	86 %	83 % *	98 % *	78 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	91 %	90 %	98 % *	85 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	84 %	88 %	86 %	97 % *	84 %	92 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	81 %	84 %	86 %	94 % *	80 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	77 %	67 %	51 % *	91 %	54 % *	66 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	82 %	74 %	76 %	93 % *	75 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	87 %	92 %	88 %	98 % *	84 %	93 %

## Information

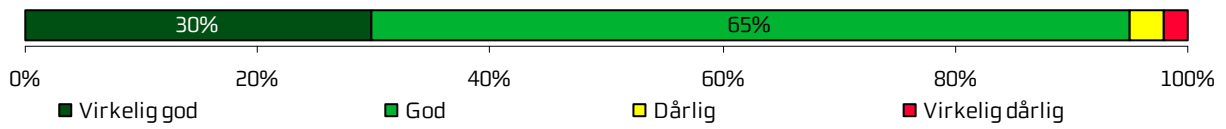
Personalet givet den information, du havde brug for (n=207)



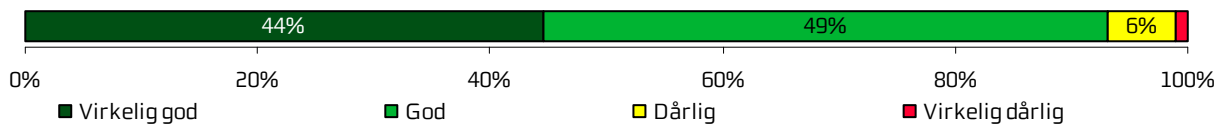
Modtaget skriftlig information (n=158)



Vurdering af skriftlig information (n=101)



Vurdering af mundtlig information (n=205)

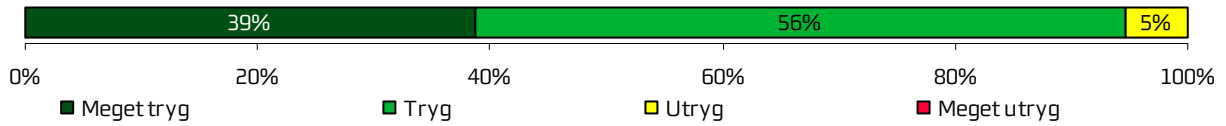




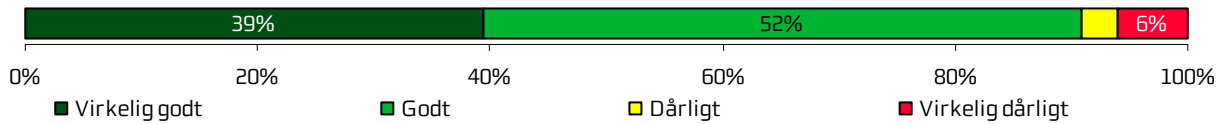
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	93 %	92 %	-	97 % *	85 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	65 %	64 %	67 %	87 % *	52 % *	72 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	95 %	98 %	96 %	100 % *	93 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	93 %	92 %	94 %	98 % *	87 % *	94 % *

## Udskrivelse

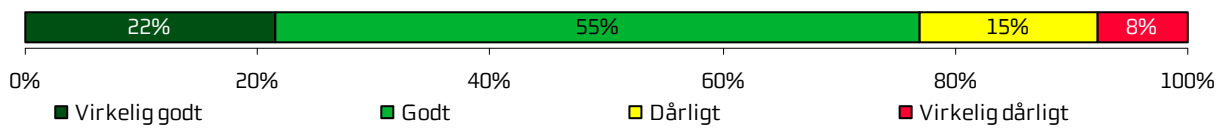
Tryghed ved udskrivelse (n=204)



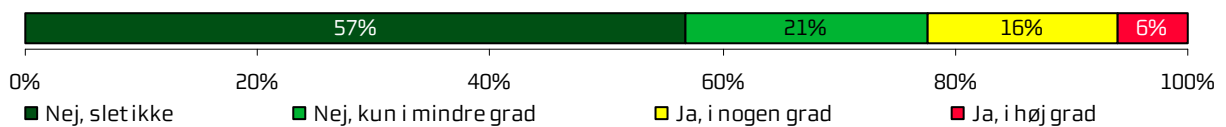
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=33)



Orientering af praktiserende læge (n=65)



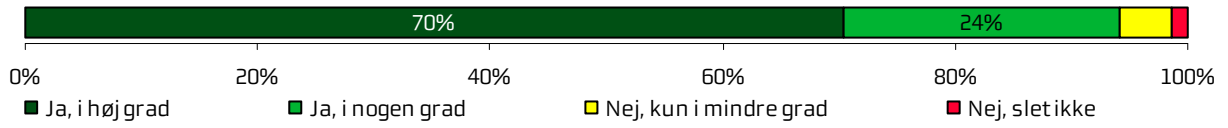
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=67)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	95 %	92 %	93 %	96 %	82 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	91 %	84 %	86 %	95 %	80 %	86 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	77 %	90 %	74 %	97 % *	78 %	87 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	78 %	83 %	74 %	82 %	59 % *	71 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=206)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	94 %	97 %	97 %	100 % *	90 %	96 % *



## **Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev**

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

Løbenr.: >>lobnr<<

23. oktober 2012

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 73

### Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>linje1<<  
>>linje2<<  
>>linje3<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 9. november 2012**.

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

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

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

#### Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af indlæggelser i perioden august - oktober 2012, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på **www.patientoplevelser.dk** i maj 2013. 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.rup.rm.dk** eller **www.patientoplevelser.dk**. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

  
Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.



**Spørgeskema om indlæggelse på**  
 <<Linje1>>  
 <<Linje2>>  
 <<Linje3>>

**INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN**

<b>1. Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?</b>	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"/>
<b>2. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?</b>						
<b>3. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?</b>	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>4. Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?</b>						
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	
<b>5. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

**PERSONALE**

<b>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)</b>		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 8	
<b>7. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?</b>	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"/>	
<b>8. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?</b>	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"/>	
<b>9. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?</b>		For meget	Passende	For lidt		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>10. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?</b>		For meget	Passende	For lidt	Ikke aktuelt for mig	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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

**BEHANDLINGSFORLØB**

13. Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
14. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 19	
17. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
18. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
19. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
20. Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Jeg blev ikke overflyttet <input type="checkbox"/>

21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

**INFORMATION**

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

**UDSKRIVELSE**

27. 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"/>		
28. 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"/>
29. 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"/>	
30. 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"/>	

31. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

**SAMLET INDTRYK**

32. Hvordan vurderer du, at dit <b>samlede</b> 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"/>
33. 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"/>	
34. 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"/>
35. 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"/>	
36. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
37. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.					

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

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

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



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

Løbenr.: >>lbnr<<

16. november 2012

### Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>linje1<<  
>>linje2<<  
>>linje3<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 3. december 2012**. 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](http://www.lupskema.dk), hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

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

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

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

#### Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på [www.rup.rm.dk](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: [cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Tre til fire uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

Sammen med spørgeskemaet var der vedlagt en frankeret svarkuvert, hvori patienterne kunne returnere spørgeskemaet efter at have besvaret det. Patienterne havde desuden mulighed for at besvare spørgeskemaet på internettet. I følgebrevet blev patienterne informeret om denne mulighed, og hver patient fik tildelt en individuel kode med tilhørende brugernavn til at logge ind på en angivet hjemmeside.

Spørgeskemaet havde påtrykt afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilken indlæggelse det handlede om, hvis de havde flere indlæggelser på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

### Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de indlagte patienters vedkommende består cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål inklusiv kommentarfelt, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter.

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

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

- 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 2012.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på syv hospitaler, seks ambulatorier og syv sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 61 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2012. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

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

### **Specialer og diagnoser i undersøgelsen**

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

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

### **Patienter i undersøgelsen**

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 9. august-31. oktober 2012 var indlagte i minimum 24 timer (jf. klokkeslæt og dato) på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

I alt har 14.233 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 8.440 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 53 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 2010 og 2011 begge år på 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 61 procent og 59 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

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



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

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	53%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	55%	56%
Kvinde	45%	45%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	100%	100%
20-39 år	0%	0%
40-59 år	0%	0%
60-79 år	0%	0%
80 år eller derover	0%	0%

I Region Midtjylland gælder det for indlagte patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige. Endvidere er der en tendens til, at de ældre patienter, særligt dem over 60 år, er mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Disse tendenser er generelle, men dog særligt udtalt på spørgsmålene omhandlende personalet og det samlede indtryk.

På de spørgsmål, hvor køn og alder har en effekt på resultatet, kan dette have betydning for afdelingens resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til afdelingens faktiske patientsammensætning, kan det således stille afdelingen i et bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af afdelingens patienter.

## Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

**Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale**

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale
"Det husker jeg ikke"
"Jeg blev ikke indkaldt"
"Det kan jeg ikke vurdere"
"Ikke aktuelt for mig"
"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"
"Jeg blev ikke overflyttet"
"Nej, jeg havde ikke behov for det"
"Jeg læste den ikke"

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

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

**Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet**

**Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)**

**"Ja, i høj grad", "Ja, i nogen grad", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke"**<sup>1</sup>

**"Virkelig godt", "Godt", "Dårligt", "Virkelig dårligt"**

**"Virkelig god", "God", "Dårlig", "Virkelig dårlig"**

**"For meget", "Passende", "For lidt"**

**"Ja, én kontaktperson", "Ja, flere kontaktpersoner", "Nej"**

**"Ja, før indlæggelsen", "Ja, mens jeg var indlagt", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"**

**"Meget tryk", "Tryk", "Utryk", "Meget utryk"**

**"Nej", "Ja"**

### Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2010 og 2011 samt resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2012. 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:

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

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

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

**Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse**

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

**Kan resultaterne sammenlignes?**

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

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

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



## **Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika**

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		211		100%
<b>Køn</b>				
Mand		117		55%
Kvinde		94		45%
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år		211		100%
20-39 år		0		0%
40-59 år		0		0%
60-79 år		0		0%
80 år eller derover		0		0%
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten		20		10%
Pårørende		175		90%
<b>Modersmål</b>				
Dansk		189		91%
Ikke dansk		19		9%
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut		115		55%
Planlagt		96		45%
<b>Afsnitsnavn</b>				
Senge		210		100%
Øvrige/ikke placeret på afsnit		1		0%

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	34	59	6	2	190	13
<b>Køn</b>						
Mand	36	55	6	3	105	10
Kvinde	31	64	6	0	85	3
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	34	59	6	2	190	13
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	30	70	0	0	20	0
Pårørende	34	59	6	1	155	13
<b>Modersmål</b>						
Dansk	34	59	5	2	170	12
Ikke dansk	28	61	11	0	18	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	31	60	8	1	100	11
Planlagt	37	58	3	2	90	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Senge	34	59	6	2	190	12
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	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	48	44	6	1	205
<b>Køn</b>					
Mand	49	44	5	2	115
Kvinde	48	44	8	0	90
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	48	44	6	1	205
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	50	45	5	0	20
Pårørende	47	46	6	1	170
<b>Modersmål</b>					
Dansk	49	44	6	1	185
Ikke dansk	39	50	11	0	18
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	52	39	7	2	111
Planlagt	45	50	5	0	94
<b>Afsnitsnavn</b>					
Senge	48	45	6	1	204
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	53	8	1	206
<b>Køn</b>					
Mand	34	54	10	2	115
Kvinde	42	53	5	0	91
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	37	53	8	1	206
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	45	45	10	0	20
Pårørende	37	54	8	1	171
<b>Modersmål</b>					
Dansk	36	55	8	1	185
Ikke dansk	53	37	11	0	19
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	39	48	12	2	111
Planlagt	36	60	4	0	95
<b>Afsnitsnavn</b>					
Senge	38	53	8	1	205
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1

**Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	56	4	1	208
<b>Køn</b>					
Mand	40	57	2	2	115
Kvinde	37	56	6	1	93
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	38	56	4	1	208
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	65	35	0	0	20
Pårørende	36	59	4	2	174
<b>Modersmål</b>					
Dansk	37	58	4	1	188
Ikke dansk	50	44	0	6	18
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	38	55	6	2	114
Planlagt	39	59	1	1	94
<b>Afsnitsnavn</b>					
Senge	39	56	4	1	207
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	29	61	9	1	77	8	115
<b>Køn</b>							
Mand	27	60	12	2	52	4	54
Kvinde	32	64	4	0	25	4	61
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	29	61	9	1	77	8	115
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	-	-	-	-	4	1	15
Pårørende	27	62	9	2	66	7	92
<b>Modersmål</b>							
Dansk	30	60	9	1	70	8	100
Ikke dansk	17	67	17	0	6	0	13
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	-	-	-	-	0	0	115
Planlagt	29	61	9	1	77	8	0
<b>Afsnitsnavn</b>							
Senge	29	61	9	1	77	8	114
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	1

**Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	50	45	4	1	209
<b>Køn</b>					
Mand	53	43	3	1	117
Kvinde	47	48	4	1	92
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	50	45	4	1	209
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	60	40	0	0	20
Pårørende	48	48	3	1	174
<b>Modersmål</b>					
Dansk	50	46	3	1	188
Ikke dansk	53	37	11	0	19
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	49	46	4	1	113
Planlagt	51	44	4	1	96
<b>Afsnitsnavn</b>					
Senge	50	45	4	1	208
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	24	46	14	16	108	7
<b>Køn</b>						
Mand	26	39	16	19	69	4
Kvinde	21	59	10	10	39	3
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	24	46	14	16	108	7
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	17	67	0	17	12	0
Pårørende	25	46	14	14	91	7
<b>Modersmål</b>						
Dansk	24	47	14	15	95	5
Ikke dansk	23	38	15	23	13	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	14	47	16	22	49	6
Planlagt	32	46	12	10	59	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Senge	24	46	14	16	108	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

**Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	30	55	15	208
<b>Køn</b>				
Mand	27	57	16	117
Kvinde	33	53	14	91
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	30	55	15	208
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	32	53	16	19
Pårørende	29	56	15	174
<b>Modersmål</b>				
Dansk	29	57	14	187
Ikke dansk	42	32	26	19
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	24	55	21	112
Planlagt	36	55	8	96
<b>Afsnitsnavn</b>				
Senge	30	55	15	207
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (Omfatter kun patienter, som har været indlagt mere end TO døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	23	59	18	111
<b>Køn</b>				
Mand	20	63	17	59
Kvinde	27	54	19	52
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	23	59	18	111
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	21	57	21	14
Pårørende	22	60	18	89
<b>Modersmål</b>				
Dansk	22	61	16	98
Ikke dansk	33	33	33	12
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	22	58	21	82
Planlagt	28	62	10	29
<b>Afsnitsnavn</b>				
Senge	24	58	18	110
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1



**Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	50	47	3	0	89	2
<b>Køn</b>						
Mand	52	43	4	0	48	1
Kvinde	46	51	2	0	41	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	50	47	3	0	89	2
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	73	27	0	0	11	0
Pårørende	44	52	4	0	71	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	48	49	4	0	80	2
Ikke dansk	63	38	0	0	8	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	46	50	3	0	63	2
Planlagt	58	38	4	0	26	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Senge	49	48	3	0	88	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	40	50	9	2	197	9
<b>Køn</b>						
Mand	44	46	8	2	113	4
Kvinde	33	56	10	1	84	5
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	40	50	9	2	197	9
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	63	26	11	0	19	1
Pårørende	36	55	7	1	163	8
<b>Modersmål</b>						
Dansk	39	51	8	2	178	8
Ikke dansk	47	41	12	0	17	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	36	50	13	2	103	9
Planlagt	44	51	4	1	94	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Senge	40	50	9	2	196	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

**Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	90	8	205
<b>Køn</b>				
Mand	3	92	5	115
Kvinde	0	88	12	90
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	1	90	8	205
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	5	90	5	20
Pårørende	1	91	8	170
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	91	9	184
Ikke dansk	11	84	5	19
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	2	88	11	112
Planlagt	1	94	5	93
<b>Afsnitsnavn</b>				
Senge	1	90	8	204
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	2	88	11	180	27
<b>Køn</b>					
Mand	3	89	8	101	15
Kvinde	0	86	14	79	12
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	2	88	11	180	27
20-39 år	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	94	6	17	2
Pårørende	2	87	11	149	24
<b>Modersmål</b>					
Dansk	1	89	10	162	24
Ikke dansk	6	76	18	17	2
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	2	87	11	93	18
Planlagt	1	89	10	87	9
<b>Afsnitsnavn</b>					
Senge	2	88	11	179	27
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1	0

**Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	64	27	8	2	199	9
<b>Køn</b>						
Mand	70	21	7	2	111	5
Kvinde	57	34	8	1	88	4
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	64	27	8	2	199	9
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	72	22	6	0	18	2
Pårørende	64	28	7	1	166	7
<b>Modersmål</b>						
Dansk	64	27	7	2	178	9
Ikke dansk	63	21	16	0	19	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	62	29	8	1	105	7
Planlagt	67	23	7	2	94	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Senge	64	27	8	2	198	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	71	26	2	0	206	1
<b>Køn</b>						
Mand	75	22	3	0	114	0
Kvinde	66	32	1	1	92	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	71	26	2	0	206	1
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	70	30	0	0	20	0
Pårørende	72	26	2	1	172	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	71	26	3	0	185	1
Ikke dansk	63	32	0	5	19	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	71	24	4	1	111	1
Planlagt	71	28	1	0	95	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Senge	71	26	2	0	205	1
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

**Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	52	38	7	3	207	2
<b>Køn</b>						
Mand	58	35	3	4	115	1
Kvinde	45	42	11	2	92	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	52	38	7	3	207	2
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	55	35	5	5	20	0
Pårørende	51	39	7	2	173	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	52	38	7	3	186	2
Ikke dansk	53	37	5	5	19	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	39	43	12	5	112	2
Planlagt	66	33	0	1	95	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Senge	51	38	7	3	206	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	58	32	8	2	199	7
<b>Køn</b>						
Mand	63	30	6	2	107	6
Kvinde	53	35	10	2	92	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	58	32	8	2	199	7
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	53	26	21	0	19	1
Pårørende	61	30	7	2	168	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	60	31	7	2	179	6
Ikke dansk	44	39	17	0	18	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	59	30	7	4	109	3
Planlagt	58	34	8	0	90	4
<b>Afsnitsnavn</b>						
Senge	58	32	8	2	198	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0



**Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	44	39	11	5	201	7
<b>Køn</b>						
Mand	48	38	7	6	112	5
Kvinde	39	40	16	4	89	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	44	39	11	5	201	7
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	40	55	0	5	20	0
Pårørende	45	37	13	5	167	6
<b>Modersmål</b>						
Dansk	44	38	12	6	181	6
Ikke dansk	39	56	6	0	18	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	39	38	15	8	109	4
Planlagt	51	40	7	2	92	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Senge	44	40	11	6	200	7
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	81	19	205
<b>Køn</b>			
Mand	79	21	115
Kvinde	83	17	90
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	81	19	205
20-39 år	-	-	0
40-59 år	-	-	0
60-79 år	-	-	0
80 år eller derover	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	79	21	19
Pårørende	81	19	171
<b>Modersmål</b>			
Dansk	80	20	184
Ikke dansk	84	16	19
<b>Indlæggelsesform</b>			
Akut	77	23	110
Planlagt	85	15	95
<b>Afsnitsnavn</b>			
Senge	81	19	204
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	1

**Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	29	49	14	9	35	4
<b>Køn</b>						
Mand	24	48	19	10	21	3
Kvinde	36	50	7	7	14	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	29	49	14	9	35	4
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	-	-	-	-	4	0
Pårørende	28	48	17	7	29	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	31	44	16	9	32	4
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	32	45	14	9	22	3
Planlagt	23	54	15	8	13	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Senge	29	49	14	9	35	4
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	64	19	12	6	197	9
<b>Køn</b>						
Mand	58	19	16	7	108	5
Kvinde	71	18	8	3	89	4
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	64	19	12	6	197	9
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	71	29	0	0	17	3
Pårørende	61	19	14	6	165	6
<b>Modersmål</b>						
Dansk	64	18	13	5	179	6
Ikke dansk	63	19	6	13	16	3
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	64	15	15	6	104	8
Planlagt	63	23	9	5	93	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Senge	63	19	12	6	196	9
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0

**Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	30	58	9	4	125	7	73
<b>Køn</b>							
Mand	28	60	9	3	68	5	40
Kvinde	32	54	9	5	57	2	33
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	30	58	9	4	125	7	73
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	27	64	0	9	11	2	7
Pårørende	29	58	9	4	107	5	58
<b>Modersmål</b>							
Dansk	29	59	8	4	109	6	69
Ikke dansk	29	50	14	7	14	1	4
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	29	55	10	6	69	3	40
Planlagt	30	61	7	2	56	4	33
<b>Afsnitsnavn</b>							
Senge	30	58	9	4	125	7	72
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	1

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	56	37	7	0	207
<b>Køn</b>					
Mand	54	40	6	0	116
Kvinde	57	34	8	1	91
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	56	37	7	0	207
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	55	35	10	0	20
Pårørende	56	38	5	1	172
<b>Modersmål</b>					
Dansk	56	38	6	1	186
Ikke dansk	47	37	16	0	19
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	55	34	10	1	113
Planlagt	56	40	3	0	94
<b>Afsnitsnavn</b>					
Senge	55	37	7	0	206
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1

**Tabel 30. 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 (før/under)	Nej, fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	%	%	n	n
Alle	34	26	5	35	158	47
<b>Køn</b>						
Mand	38	24	8	30	91	22
Kvinde	28	28	1	42	67	25
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	34	26	5	35	158	47
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	25	38	0	38	16	4
Pårørende	34	26	6	34	131	40
<b>Modersmål</b>						
Dansk	35	25	5	35	142	42
Ikke dansk	29	29	7	36	14	5
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	8	36	1	55	80	33
Planlagt	62	15	9	14	78	14
<b>Afsnitsnavn</b>						
Senge	34	26	5	35	158	46
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	1

Tabel 31. 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	30	65	3	2	101	0
<b>Køn</b>						
Mand	31	65	3	2	62	0
Kvinde	28	67	3	3	39	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	30	65	3	2	101	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	40	60	0	0	10	0
Pårørende	28	66	4	2	85	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	30	65	3	2	91	0
Ikke dansk	38	63	0	0	8	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	28	69	0	3	36	0
Planlagt	31	63	5	2	65	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Senge	30	65	3	2	101	0
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0



**Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	44	49	6	1	205
<b>Køn</b>					
Mand	48	46	4	2	116
Kvinde	39	53	8	0	89
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	44	49	6	1	205
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	58	42	0	0	19
Pårørende	42	51	7	0	173
<b>Modersmål</b>					
Dansk	44	49	6	1	185
Ikke dansk	50	44	6	0	18
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	45	46	8	1	111
Planlagt	44	52	3	1	94
<b>Afsnitsnavn</b>					
Senge	44	49	6	1	204
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	56	5	0	204
<b>Køn</b>					
Mand	34	59	7	0	113
Kvinde	44	53	3	0	91
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	39	56	5	0	204
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	30	60	10	0	20
Pårørende	39	57	4	0	169
<b>Modersmål</b>					
Dansk	40	54	5	0	183
Ikke dansk	16	79	5	0	19
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	37	58	4	0	112
Planlagt	40	53	7	0	92
<b>Afsnitsnavn</b>					
Senge	39	56	5	0	203
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1

**Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	39	52	3	6	33	7	165
<b>Køn</b>							
Mand	44	39	6	11	18	4	93
Kvinde	33	67	0	0	15	3	72
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	39	52	3	6	33	7	165
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	71	29	0	0	7	1	12
Pårørende	33	54	4	8	24	6	143
<b>Modersmål</b>							
Dansk	39	48	4	9	23	6	156
Ikke dansk	40	60	0	0	10	1	7
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	39	61	0	0	18	3	93
Planlagt	40	40	7	13	15	4	72
<b>Afsnitsnavn</b>							
Senge	39	52	3	6	33	7	164
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	1

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	22	55	15	8	65	140
<b>Køn</b>						
Mand	19	58	16	6	31	83
Kvinde	24	53	15	9	34	57
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	22	55	15	8	65	140
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	80	20	0	0	5	15
Pårørende	17	57	17	9	58	113
<b>Modersmål</b>						
Dansk	16	56	18	9	55	129
Ikke dansk	44	56	0	0	9	10
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	25	50	17	8	36	77
Planlagt	17	62	14	7	29	63
<b>Afsnitsnavn</b>						
Senge	22	55	15	8	65	139
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	1

**Tabel 36. 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	57	21	16	6	67	139
<b>Køn</b>						
Mand	53	23	18	8	40	76
Kvinde	63	19	15	4	27	63
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	57	21	16	6	67	139
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	33	25	25	17	12	7
Pårørende	63	19	15	4	48	125
<b>Modersmål</b>						
Dansk	60	22	15	4	55	130
Ikke dansk	42	17	25	17	12	7
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	61	15	18	6	33	80
Planlagt	53	26	15	6	34	59
<b>Afsnitsnavn</b>						
Senge	57	21	16	6	67	138
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	1

Tabel 37. 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	70	24	4	1	206	2
<b>Køn</b>						
Mand	73	20	4	3	115	1
Kvinde	67	29	4	0	91	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	70	24	4	1	206	2
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	63	37	0	0	19	1
Pårørende	72	23	5	1	172	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	70	24	5	2	185	2
Ikke dansk	74	26	0	0	19	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	69	26	4	2	112	2
Planlagt	72	21	5	1	94	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Senge	70	24	4	1	205	2
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0



## Bilag 5: Kommentarsamling

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

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

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

**Tabel 37. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			17
Kommunikation og information			12
Kontaktperson			2
Kvalitet i behandling			16
Pleje			15
Relationer til personale			17
Ventetid			4



## Børneafdeling A

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

ID	Kommentarer - Senge	Samlet indtryk
7	Vagtlægen glemte at annoncere vores ankomst. Da min [lille] søn med [] ekstremt store vejrtrækningsproblemer og jeg ankom, blev vi mødt i døren af to sygeplejersker, som stillede en masse kritiske spørgsmål. Til sidste kom vi dog ind. Men objektivt stod jeg med en dreng, der krævede hjælp, så bør vi tages hånd om straks, selvom proceduren ikke er fulgt internt.	Dårligt
14	De sagde, der var lidt ventetid, men vi kom faktisk ind med det samme.	Virkelig godt
15	Overført direkte fra Aalborg Sygehus, hvor vi blev indlagt samme dag.	Virkelig godt
19	Det var akut indlæggelse, efter vi først havde været ved egen læge.	Virkelig godt
20	Vi røg akut på [anden afdeling] og derefter til A7. Fik derfor ingen information.	Godt
22	Generelt rigtig god information om, hvad der skulle ske.	Godt
24	Akut syg, [derfor kontakt til] vagtlæge.	Virkelig godt
25	Dårligt, fordi indkaldelsen indeholdt dato for indlæggelsen, som var [over to] måneder efter datoen, hvor vi fik at vide, at der ville komme besked om indlæggelse og operation, og at denne SKULLE finde sted inden for en til to måneder. Ingen begrundelse for forsinkelsen.	Godt
28	Jamen det var akut, så fik det at vide med det samme.	Godt
29	Henvist fra andet sygehus for videre behandling[]. Efterfølgende akutindlæggelser samt forskellige undersøgelser/behandlinger.	Dårligt
31	Det gik hurtigt fra diagnose til indkaldelse og behandling.	Godt
33	Nej.	Virkelig godt
35	Vi fik indkaldelsen sent. Måtte rykke to gange, før vi fik den tilsendt.	Virkelig godt
37	Vi blev henvist fra andet sygehus til [behandling] hos [yngre patient].	Virkelig godt
41	[Yngre barn], der blev diagnosticeret med leukæmi og behandling straks igangsat. Stadig i gang med behandlingen, der varer to et halvt år.	Virkelig godt
45	Intet at udsætte på forløbsstarten.	Godt
46	Information om ambulance af vagtlægen var yderst utilfredsstillende og mangelfuld på information om hvorfor.	Virkelig godt
47	Indkaldt mundtligt via telefon. Ventetid ok.	Godt
49	Vi blev akut indlagt.	Godt
50	Blev modtaget akut. Ingen ventetid.	Virkelig godt
51	Vi kontaktede Jer flere gange, før vi kunne få datoen for indlæggelsen.	Godt
52	Spørgeskema udfyldt på baggrund af seneste indlæggelse! Vi blev akut indlagt en søndag, og det er frustrerende, at der ikke kan ske nogen form for behandling på en søndag. Det har vi desværre oplevet alt for mange gange, endda ved ophobede anfald, hvor vi blot blev tilbudt at blive indlagt til observation og ikke behandling som ønsket (og anbefalet af [læger] fra andre sygehuse).	Virkelig dårligt
54	Blev akut indlagt.	Virkelig godt
57	Ventetiden var lidt for lang.	Virkelig godt

✎ 60	Ved første indlæggelse modtog vi brev med detaljeret information angående indlæggelsesforløbet og proceduren. Ved anden indlæggelse modtog vi kun dato på indlæggelsen, hvor vi godt kunne have brugt en opsummering om kommende forløb.	Godt
✎ 62	Havde det virkelig dårligt med at blive indlagt, da en sygeplejerske "skældte mig ud, over, jeg havde mine børn med (blev akut indlagt).	Godt
✎ 63	Vi var dårligt informeret omkring tiden og hvor/hvorledes. Kontaktpersonen i modtagelsen virkede uinteresseret og ikke lydhør for vores/barnets historie. Først til sidst fulgte hun op på lægens egen opfordring.	Virkelig godt
✎ 67	Henvist direkte fra vagtlæge.	Virkelig godt
✎ 74	Informationen var rigtig fin. Dog var vi så uheldige, at vi fik vores operation udskudt [mange] gange (hvoraf de to gange, så vidt vi kunne forstå, var af administrative grunde/på grund af fejl).	Virkelig godt
✎ 76	Ja, jeg tog til vagtlægen med NN og blev sendt hjem igen uden orientering om, hvordan hun måtte sove osv. Hun havde hukommelsessvigt. Sygeplejersken ved modtagelsen opfordrede mig til at reagere, så snart noget igen var unormalt. Da jeg igen henvendte mig pr. telefon, fik jeg en meget fin behandling. Vi blev sendt direkte til børneafdelingen.	Virkelig godt
✎ 80	Havde telefonkontakt med afdelingen tre gange, inden vi blev indlagt på akutmodtagelsen. Beskeden var hver gang, at vi skulle vente og se tiden an. Det var ikke særlig fedt eller betryggende. Det var som om, der ikke var tiltro til det, jeg (mor) sagde.	Godt
✎ 81	Fik ikke information om, hvad undersøgelsen gik ud på, før vi selv ringede til afdelingen.	Godt
✎ 83	Kommunikation mellem andet sygehus og Skejby Sygehus er ikke optimal. Hos hvem fejlen ligger, ved jeg ikke, [men tror ikke, det er hos Skejby].	Virkelig godt
✎ 87	Et andet sygehus lod os ligge i fire til fem timer, før de sendte os videre til jer. Folk var godt sure, da sygehuset havde lovet lægeundersøgelse med det samme, så skulle have været direkte hos jer. Fejl fra det andet sygehus, men super service af jer.	Virkelig godt
✎ 93	Der var ingen ventetid.	Virkelig godt
✎ 95	Vi ankom til afdelingen i ambulance fra lægen.	Godt
✎ 99	Søde mennesker. Kun de bedste oplevelser. Føler sig tryk deroppe, ligesom hjemme.	Virkelig godt
✎ 100	Det var akut.	Virkelig godt
✎ 103	Akut indlæggelse fra anden afdeling.	Dårligt

## Børneafdeling A

### Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Senge	Modtagelsen
4	Mangler, at man skal melde sin ankomst.	God
7	Da vi først var kommet ind, var den ene sygeplejerske langt mere pragmatisk end den anden, og fokuserede mere på min søn end den manglende melding fra vagtlægen.	God
8	Nej, ikke rigtigt.	God
9	Blev indlagt akut på grund af mistanke om [sygdom] hos min, dengang [få uger gamle], søn. Fin modtagelse på Skejby.	Virkelig god
14	Rigtig sød modtagelse. Fik oven i købet en ordentlig seng, hvor jeg kunne made mit barn i, selvom det er uden for normen.	Virkelig god
15	Omsorgsfuldt og kompetent personale. Dejligt at have få gennemgående "personaler" i de første sårbare uger.	Virkelig god
16	Meget venlig og imødekommende modtagelse, følte os trygge fra første øjeblik.	God
17	Indlæggelsesdag tog [mange] timer: Narkose, blodprøver, lægesamtale, hvoraf effektiv tid var 30 min. resten var ventetid. Savnede en egentlig indlæggelsessamtale fra sygeplejerske med informationer om pleje postoperativt og så videre. Fik en opfattelse af uerfarenhed inden for specialet.	God
20	Hjælpsomt og forstående personale.	God
24	Modtaget i børneafdelingens modtagelse. Meget professionelt, særligt plejepersonalet. Alle MEGET erfarne.	Virkelig god
25	God modtagelse. Tildeling af kontaktsygeplejerske og læge. Plan for ugens undersøgelsesprogram.	Virkelig god
27	Ikke sjovt, men sygeplejerskerne var søde ved mig.	Dårlig
28	Jamen var meget forvirret, da vi kom ind, men personalet var meget søde og imødekommende.	God
29	Mangelfuld information fra både sygeplejersker og læge NN! Følte ikke, at de overhovedet havde læst vores søns journal! Rigtig dårlig modtagelse og ringe information om, hvad der skulle ske.	Dårlig
33	De klarede det godt. Så godt, at jeg ikke følte, jeg var indlagt.	Virkelig god
36	Personalet er meget professionelt og tog sig godt af os ved ankomst.	Virkelig god
37	Nærværende. Engageret.	Virkelig god
41	Fin, men vi var i chok, derfor svært at huske.	God
43	Kom om aftenen med [et meget træt barn]. Lidt upræcise informationer vedrørende "prøver" tidspunkt.	God
46	Vi var de eneste indlagte, da vi ankom, og vi blev virkelig vartet op og "nusset" om. :-)	Virkelig god
50	Dygtigt personale og overskud!	Virkelig god
52	Vi blev indlagt på en stue. Mandag overflyttet til en anden stue og torsdag til en tredje stue. Stressende med en to måneder gammel baby.	Dårlig
55	Meget venlig, pædagogisk og åben modtagelse.	Virkelig god

✎ 58	Det var en god modtagelse, og man blev godt passet på.	Virkelig god
✎ 60	Der er altid ventetid på 30 - 60 min. Og man bliver ofte flyttet fra en stue til en anden.	God
✎ 61	Vi blev vist ind på et værelse i modtagelsen, og så gik der en halv time, før vi så noget personale.	Dårlig
✎ 63	God modtagelse med information og nærvær. Ro og overblik, faglig stolthed og ansvar. Kontaktpersonerne her [gør det] virkelig godt.	Virkelig god
✎ 65	[Ved] indlæggelse [] efter operationen til [fjernelse af kateter] var der en del ventetid.	Virkelig god
✎ 68	Alle var søde og meget opmærksomme både på barnet og os voksne.	Virkelig god
✎ 69	Sekretæren var sur, da vi kom lige op til hendes middagspause, og skulle skrives ind. [].	God
✎ 75	Venligt, imødekommende og rumligt personale.	Virkelig god
✎ 78	Dog var der forvirring om, hvor vi skulle være. Blev kørt til den forkerte afdeling.	God
✎ 80	Da vi endelig blev indlagt, blev vi godt modtaget, og moren blev bekræftet i, at barnet virkelig var sygt.	God
✎ 84	De tog godt imod mig, og jeg skulle kun vente ti minutter.	Virkelig god
✎ 87	Super godt personale, der også var gode til at berolige mig (mor).	Virkelig god
✎ 90	PERFEKT MODTAGELSE. Stod klar, lige så snart vi ankom, svarede på spørgsmål og var så fantastiske.	Virkelig god
✎ 94	Fantastisk søde og hjælpsomme sygeplejersker. Interesserede og omsorgsfulde.	Virkelig god
✎ 97	Stille og rolig. Der sker jo ikke for meget.	God

## Børneafdeling A

## Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Senge	Fejlhåndtering
1	Fejlmedicinering flere gange. Svigt. Lægefejl. Mistillid.	Virkelig dårligt
3	Opstod betændelse [] efter [operationen]. Blev indlagt dagen efter operationen pga. feber, men blev sendt hjem [nogle dage] senere, fordi alt så fint ud. Blev henvist til vagtlægen [] med [høje] infektionstal, men blev sendt hjem igen, fordi alt så fint ud til trods for en meget febersyg [patient] med tydelige smerter. Blev indlagt natten [efter], og han blev opereret igen [om dagen]. Seks dage efter første operation.	Godt
6	Stor variation i personalegruppens praksis/faglighed.	Uoplyst
7	Min søn skulle udskrives af læge NN. Hun var informeret af anden læge NN, men alt for dårligt. Min søn græd, da hun lyttede på lungerne. Hun siger "ja, han græder, så jeg kan ikke rigtig høre noget, men hvis jeg ikke kunne høre piben, måtte I godt komme hjem". Herefter informerer hun os om en overdosering af anfaldsmedicin. Da jeg har været på afdelingen før, stiller jeg spørgsmål til det, og hun fastholder, men lover, at hun da godt kan spørge. Efter lang tid, kommer hun igen og berigtiger til det niveau af dosis, som jeg kender. Her ville jeg gerne have set lægen, så vi kunne tjekke om resten af udskrivningen var ok. Men han sendte hende, og jeg ville også gerne hjem, så jeg gjorde ikke mere. Han burde være mand nok til selv, at komme og berigtige fejlen.	Virkelig dårligt
11	Der blev aftalt, at sygeplejersken skulle ringe hjem til os [tre dage om ugen]. [Den første dag] ringede en. Men [den næste dag] var der ingen, der ringede. [Dagen efter] ringede jeg så der-til, og der blev svaret, at en ville ringe tilbage. Men ingen ringede før [dagen efter], hvor det i forvejen var aftalt. Vi havde ingen problemer, og jeg blev heller ikke utryg ved situationen.	Godt
13	På grund af en teknisk og/eller menneskelig fejl opstod der en voldsom dropskade []. Dette medførte yderligere indlæggelse og flere efterbehandlinger. Denne fejl burde have været opdaget meget tidligere.	Godt
14	En fejl der ikke kan undgås. NN skulle stikkes i blæren, og der var to læger, der ramte forkert, men stoppede efter dette, så det var ok :)	Virkelig godt
24	Udregning af behandlingslængden med [medicin i] tre døgn. Tre døgn fuld behandling blev til to døgn og en gang [medicin]. Gjorde selv opmærksom på der manglede to doser i deres udregning. (Er selv [inden for sundhedsvæsnet] og kender problematikken).	Virkelig godt
25	Min søns ene flowmåling blev kasseret af en sygeplejerske med besked om, "den kan ikke bruges til noget", da hun havde set på den. Jeg fortalte, at min søn har en atypisk flowkurve og denne gang ikke havde givet sig helt tid til at tisse færdig, hvilket også var "hverdag" ind imellem. Det virkede som om, hun blev irriteret. Krøllede den sammen og forlod stuen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
28	Både ja og nej, for ved ikke, om jeg vil kalde det fejl. Der skulle tages nogle røntgenbilleder, og der skulle tages mange ekstra, da de ikke var "gode" nok. Jeg syntes, det var forfærdeligt, da NN var meget ked af det, og kunne se, at hun bestemt ikke brød sig om det.	Uoplyst
29	Mange små fejl pga. dårlig kommunikation blandt personalet (vores opfattelse). Sygeplejerske blandede vores søns medicin med forkert væske inden infusion.	Godt
30	Jeg fik at vide før min operation, at jeg ikke ville kunne [bevæge lemmer], og at [der højst sandsynligt ville være store konsekvenser af indgrebet], men der er ikke sket nogen af delene. På et tidspunkt var der en af sygeplejerskerne, som næsten gav mig en hel morfin selvom jeg kun skulle have en halv, men så gjorde min [forælder] hende opmærksom på det.	Godt
34	Det initiale udredningsprogram var ustruktureret og langsommeligt. Dette resulterede i, at behandlingen blev sat i gang meget sent, på trods af at vores datters tilstand blev dårligere.	Godt
47	Forkert dosering af medicin på udleveret recept fra læge. Sygeplejerske fik det rettet på min ([pårørendes]) foranledning.	Virkelig godt

✎	<p>48 A) At det, der blev sat i gang i én vagt, ikke blev fulgt op på i næste.</p> <p>B) At personalet fejlinformerede os om, hvordan vi selv skulle tage nogle prøver.</p> <p>Oplevede generelt stor travlhed og oplevede, det var det, der var grund til fejlene.</p>	Dårligt
✎	<p>50 Regnefejl i medicin. Personalet informerede os selv om fejlen.</p>	Virkelig godt
✎	<p>52 1) Behandling med <input type="checkbox"/>diæt: Vi fik at vide, at denne IKKE kunne laves med det allergivenlige [præparat]. Det kan den godt! [En pårørende] har allergi, så vi synes, det var forkert, at vi fik forkert information, når vi direkte spurgte til det.</p> <p>2) Medicin blandet forkert og givet i forkerte doser.</p> <p>3) Accept af ALT for mange skadende anfald!</p> <p>4) Ventede en time på overflytning til anden afdeling, da patient var i status!</p> <p>5) Medicin glemt! (Håndteret acceptabelt af personale, da sygeplejerske selv ringede, da fejlen blev opdaget og selv sagde undskyld dagen efter).</p>	Dårligt
✎	<p>60 A7 sendte os på operationsstuen en time før planlagt, hvilket resulterede i, at vi skulle retur til A7 og vente en time mere. Det var stressende og psykisk hårdt, da det i forvejen er en træls oplevelse at gå turen ned til operationsstuen.</p>	Godt
✎	<p>62 Der var for mange læger og for mange sygeplejersker med for mange meninger.</p>	Godt
✎	<p>63 I modtagelsen måtte vi insistere på at få taget en blodprøve, og først derefter læste lægen papirgangen igennem og så vores læge NNs udsagn og tog handling!! Den afsluttende kontaktperson havde ikke læst journalen ordentligt igennem og antog, at udposningen på kranspulsåren blot var en medfødt anormalitet, hvilket ikke er tilfældet, men en følgeskade af sygdomsforløbet.</p>	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎	<p>64 De indberetter én uden grund i stedet for at gå til personen, og man kan ikke observere én på under en uge og så sige en masse, når barnet er sygt. Jeg blev behandlet rigtigt dårligt <input type="checkbox"/>, og jeg vil ikke på Skejby igen. Jeg vil på et andet [sygehus].</p>	Virkelig dårligt
✎	<p>69 Vores søn fik ikke den penicillin, han skulle have, da weekendvagten glemte det ene stof. Så vores ophold blev forlænget med [et par] dage, og som forældre kunne vi ikke have opdaget det, da læge NN ikke havde tid til stuegang [på dagen], hvor penicillinen blev ordineret.</p>	Dårligt
✎	<p>72 <input type="checkbox"/> Efter min mening overså man noget ved en undersøgelse, hvorefter [mit barn] skulle igen gennem samme undersøgelse [kort tid efter]. Og her fandt man det, man egentlig ledte efter første gang.</p>	Uoplyst
✎	<p>83 Jeg synes det er en fejl, når man får oplyst, at ens barn skal være smertedækket døgnet rundt, og det er vigtigt, barnet ikke oplever ikke at være dækket ind. Så vælger natsygeplejersken at lade barnet sove, fordi hun synes, det er synd at vække ham. Da jeg, flere timer efter at medicineringen skulle være sket, henvender mig til hende, kommer hun så med det. Næste morgen da "dag-holdet" starter, kommer de med medicin. I journalen står oplyst, at han fik medicin til "normal" tid, og først da jeg fortæller, hvornår han fik det, kan de få det rettet til.</p>	Virkelig godt
✎	<p>88 Der var ikke altid overensstemmelse med, hvad personalet fortalte ud fra journalen. Og en gang troede de, at vi skulle til en anden undersøgelse, altså med anden fremgangsmåde.</p>	Godt
✎	<p>94 En sygeplejerske gav penicillin, trods allergi. Der viste sig ingen allergi. Sygeplejersker og læge tog det yderst alvorligt, og vi følte os i trykke hænder.</p>	Virkelig godt
✎	<p>98 Intet.</p>	Uoplyst
✎	<p>101 De valgte at give vores barn medicin (morfin), uden vi blev spurgt. Vi fik det at vide [flere] timer senere, da vi kom op på afdelingen om morgenen.</p>	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎	<p>102 De overså min datters sygdom og mente, at hun var sund og rask, og at jeg så spørgsmål/var overbekymret. Der gik derfor lang tid, før min datter kunne få den rette behandling. (Efter udskrivelsen).</p>	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

Brud på tavshedspligt!!

## Børneafdeling A


### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Senge	Samlet indtryk
14	Følte mig i trygge hænder. Var kun godt.	Virkelig godt
15	Det er ikke afsluttet. Mangelfuld koordinering mellem Skejby og andet hospital. Desuden oplever vi selv at skulle gøre opmærksom på isolation og må ofte vente på gangen, hvor der indimellem er "livlig trafik" ved undersøgelse på andre afdelinger.	Virkelig godt
18	Vi oplevede at vente en hel eftermiddag på, at lægen kom for at sige, at operationen var gået fint. Vi ville have foretrukket at kunne tage hjem med det samme, og blive informeret telefonisk.	Godt
20	Lå som sagt først på [ ]intensiv og blev derefter overflyttet til A7. Det var noget af en omvæltning. Fra at blive overvåget 24 timer i døgnet til få gange i døgnet.	Godt
21	Jeg ville meget gerne have haft mulighed for at have min mor ved mig, de første par dage, hele tiden, hvilket ikke var muligt, fordi mor havde brug for en seng det meste af tiden (kejsersnit).	Godt
24	Skejby's børneafdeling har en god stemning. Særligt de erfarne sygeplejersker får en til at føle sig tryk.	Virkelig godt
25	Den første dag fik min søn lagt en venflon i den ene hånd før undersøgelse. Da han skulle til [behandling] næste dag, spurgte jeg ind, om venflonen ikke kunne lægges i albuebøjningen med det samme, så den kunne bruges begge dage. Det kunne den ikke. Så ny anlæggelse næste dag. Da dagen var omme, ville sygeplejersken seponere venflonen. Jeg spurgte, om han ikke kunne beholde den, da han skulle bedøves næste dag i forbindelse med at få lagt topkater. Men nej, den skulle ud. Næste dag, ny venflon. En rigtig hård indlæggelse for en [lille] dreng, hvor selv de "små" dele gør en stor forskel omsorgsmæssigt.	Godt
29	Virkeligt dårligt. Ville ønske at vi kunne fortsætte vores søns behandling og kontroller på andet sygehus hos NN. Skejby har virkeligt noget at lære af børneafdelingen i anden by.	Dårligt
32	Min datter nåde at blive MEGET angst for narkosen, da vi ventede i mange timer. Manglede måske en sygeplejerske til at berolige!	Godt
34	Tiden fra indlæggelsen til opstart af behandling er svært utilfredsstillende.	Dårligt
38	Man hører så tit om dårlige forløb på landets sygehuse. Men det var det ikke i vores situation. Alt personale på afdelingerne var vildt søde og hjælpsomme, og gode til at forklare. Følte lidt at personalet stod uden for døren og ventede på, at vi skulle have hjælp, for de kom med det samme. TAK.	Virkelig godt
40	Jeg oplevede stor variation i, hvad de forskellige læger mente var afdelingens standard i forhold til behandling og undersøgelser i forhold til sygdommen, på trods af, at afdelingen HAVDE en nedskreven procedure på netop denne type sygdom.	Godt
41	De fleste spørgsmål er besvaret, som om forældrene var den indlagte (og vi er jo også medindlagt), da det ikke giver mening at besvare for en seksårig.	Virkelig godt
45	Ja, det er urimeligt, at man ikke kan få en fast tid, så man kan komme til. Specielt når I tjener på p-vagterne, som er EMSIGE. Og hvorfor skal vi vente [flere] timer på en scanning, og så bliver den aflyst. Næste gang blev den lavet om.	Godt
46	Jeg, mor til [patienten], følte en ekstrem tryghed i, at flere læger/sygeplejersker var inde over, da de på den måde kunne finde noget, en anden kunne have overset. Personalet omkring os var dybt engageret i [mit barn] og gav mig den tryghed og vished, jeg havde brug for!!	Virkelig godt
52	Overflyttet fra en afdeling til en anden [om formiddagen]. Overflyttet fra denne til en tredje afdeling [om eftermiddagen]. Patient vækket [senere på eftermiddagen] grundet blodprøve. Flyttet stue [om aftenen] på afdelingen. Overflyttet fra den tredje tilbage til den første afdeling [om natten] grundet status!	Virkelig dårligt



56	Patienthotellet havde slet ikke booket os ind, trods der var bestilt plads [flere] måneder i forvejen. Så vi måtte tilbage på afdelingen og igen overflyttes til hotellet.	Virkelig godt
58	De har virkelig gjort et godt stykke arbejde.	Virkelig godt
59	Vi blev flyttet flere gange. Eller dvs. [pårørende] blev flyttet rundt, da hun skulle blive hos mig. Det ville have været lettere at kunne have haft en mere fast base.	Virkelig godt
60	Sygeplejerskerne skal ikke love at se til patienten og angive en tid på 10 til 20 minutter, og så først komme efter 45 til 70 minutter senere.	Godt
62	Sygeplejerskerne virkede meget forvirrede.	Godt
63	Da sygdommen først blev opklaret, var behandlingen virkelig god/effektiv.	Virkelig godt
65	Da NN (et år) ankom til opvågning efter operationen, ringede de først efter os, da der var gået 15-20 minutter grundet travlhed, så NN var HELT vågen. Vi ville gerne have været der.	Virkelig godt
68	Alle har været søde, hjælpsomme og professionelle. Men jeg synes, at det er lang tid, at NN [(barn)] skal have mavesmerter, være bleg og ikke gro uden, at man starter en form for behandling. Hun har haft ondt i maven i [flere år] og været til undersøgelser i over et år på jeres hospital, men uden nogen form for behandling.	Virkelig godt
69	Nogle gange ventede vi op til en time med vores baby, inden der blev givet penicillin pga. travlhed.	Dårligt
70	Kunne ikke udskrives, før vi havde talt med lægen. De havde travlt, så derfor var der ventetid.	Godt
74	Vi ventede to timer på at blive flyttet fra intensiv til A7 (på grund af sidstnævnte). Intensiv gjorde det dog rigtig hyggeligt.	Virkelig godt
76	Jeg er meget glad for den grundige undersøgelse af NN. Og det var meget trygt!! TAK for det.	Virkelig godt
77	Som mor til indlagt dreng synes jeg, at det er et problem at tildele os en kontaktsygeplejerske, som KUN var på vagt en af de tre PLANLAGTE indlæggelsesdage []. Man burde sikre sig, at kontaktsygeplejersken var på vagt alle tre dage.	Godt
80	Der var dårlig omtale mellem [to afdelinger]. Det havde jeg som patient ikke brug for at opleve.	Godt
81	Behandlingen blev forlænget med en overnatning. NN havde meget ondt og kunne ikke lade vandet.	Godt
83	Når Skejby beder et andet sygehus om at udføre opgaver/undersøgelser for dem, skal det Skejby blive bedre til at være 100 procent sikre på, at det andet sygehus nøjagtigt ved, hvad de skal gøre. To gange har jeg som mor måttet stå og overlevere, hvad jeg mente, der skulle gøres. Det er et stort ansvar at stå med som ufaglært på det område. Og utrygt.	Virkelig godt
84	Jeg blev behandlet godt. De kom, når jeg havde brug for dem.	Godt
85	Frustrerende, at man møder en ny læge, hver gang man er til undersøgelser eller er indlagt. Det skaber utryghed hos både børn og forældre. Ofte får man ikke lov til at tale med den læge, der er ansvarlig for den samlede behandling.	Godt
86	Vi værdsætter de undersøgelser, der er foretaget. Vi mangler dog stadig en udredning i forhold til [patientens] []problemer (afklaring).	Godt
90	Vi er ovenud tilfredse med vores behandling. Verdens bedste personale arbejder på A4 Skejby.	Virkelig godt
96	Mener nok, at personale så vel som læger bør være mere lydhør for, at der er patienter, der er særligt sensitive. Det ville lette behandlingsforløbet en hel del.	Godt
97	Når der kommer en [anden] læge, finder vedkommende på noget nyt, som skal afprøves. Måske skulle de tale sammen og sige det samme til os.	Dårligt
102	Min datter [blev specifikt ernæret], men den var ikke tilpasset hendes alder. Hun spiste på det tidspunkt mest grød og mos, hvilket hun ikke fik. Jeg kunne dog selv koge havregrød i afdelin-	Dårligt

gens køkken, men det blev MEGET ensformigt mad, hun fik.

 103 Dårlig informationsniveau mellem to afdelinger.

Dårligt

## Børneafdeling A

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

ID	Kommentarer - Senge	Samlet indtryk
2	Generelt alt for svært at komme i kontakt med læge NN, som står for operationen. MEGET utilfredsstillende.	Godt
4	Vi fik ikke at vide, at [medikament] ikke virkede/udgjorde det for [andet medikament] med det samme.	Godt
20	Vi vidste ikke, [patienten] havde en [alvorlig fysisk fejl] og var derfor meget chokerede. Men personalet gav sig tid til os og fortalte det, så vi kunne følge med.	Godt
25	Kravet, om at patienter skal have en kontaktsygeplejerske og læge ved indlæggelsen, oplever jeg kun, er "af navn og ikke af gavn". Fem dages indlæggelse med fem forskellige sygeplejersker (en ny hver dagvagte). Det betød, at kontinuiteten blev dårlig. Den konkrete mundtlige information i forhold til den daglige undersøgelse var god.	Godt
27	Mangel på efterbehandlingstjek hos egen læge.	Virkelig godt
28	Det var godt med information. Jeg ville dog have ønsket at få noget mere (og hurtigere), da det var forfærdeligt at være uvidende.	Godt
29	Under hele forløbet på Skejby har vi følt, at lægerne NN ikke helt har været enige om behandlingsgangen af vores søn. F.eks. bliver vi over telefon informeret om, at vores søn skal [opereres]! [Få] timer efter får vi et nyt opkald af læge NN, som først vil have en ny [undersøgelse]. Og den viste, at der ikke var behov for operation. Efter [flere] uger viser MR, at [alt er som det skal være]!!!	Dårligt
32	Manglede information efter at have faxet et blodprøvesvar til afdelingen. Har ikke fået noget tilbagemelding. Har ikke hørt fra NN.	Godt
36	Der er af og til forskel i de vurderinger og forklaringer, lægerne giver os på samme emne/spørgsmål.	Godt
37	Meget åbent personale.	Virkelig godt
38	Er meget positivt overrasket.	Virkelig godt
39	Skal vi komme med forslag til forbedringer, er der to ting:  1) I skal ringe tilbage som aftalt. Blev lovet opfølgning [i efteråret]. Vi fik først svar 14 dage efter på baggrund af egen opfølgning. Specielt når nu svaret var en indkaldelse til operation.  2) I forbindelse med indkaldelsen til undersøgelse oplever vi, at vi skal møde [om formiddagen], men taler først med nogen, når stuegangen er slut [to timer senere]. Det er lang ventetid på noget, der bør kunne styres bedre!	Virkelig godt
40	Jeg fik udleveret den forkerte skriftlige information om en kommende undersøgelse (altså på en anden undersøgelse end den planlagte). Jeg fik senere den rigtige skriftlige information :)	Godt
42	Forskellig rådgivning fra personale til personale. Lidt for mange kokke.	Uoplyst
43	Uklarhed omkring tidspunkter. Der kom ikke altid en i forbindelse med stuegang.	Uoplyst
45	Blodprøvetallene skal man selv bede om og selv spørge ind til. Fx "tallene er fine, og hun er klar til kur". Intet om hvad så, og hvad viser tallene!	Godt
46	Al personale omkring os var virkeligt gode til hele tiden at informere mig (mor) om, hvad der skulle ske og hvorfor!!:-) Det giver megen trykthed!!:-)	Virkelig godt
52	Vi fik helt forkert diagnose af patienten fra start. Det har givet os urealistiske forventninger til forløbet! Fik bl.a. at vide, at patienten IKKE skulle opereres [], men blot [nogle] måneder sene-	Virkelig dårligt




	re blev han akut opereret på andet sygehus og skal opereres igen [].	
✎ 58	At de forklarer tingene rigtig godt.	Virkelig godt
✎ 60	[Nogle af lægerne] på A7 er meget menneskelige og professionelle, mens nogle af sygeplejerskerne burde holde sig til plejen af den indlagte og overlade information af undersøgelser til lægerne. Det forvirrer kun.	Godt
✎ 61	Min datter havde ikke brug for information fra personalet, men fra hendes forældre. Det er svært at give, når forældrene ikke bliver informeret. Man skal hele tiden selv være opsøgende.	Dårligt
✎ 63	Før: dårlig. Under: virkelig god. Efter: god.	Virkelig godt
✎ 70	Informationen, som lægen gav, var ikke fyldestgørende. Hun var vist ikke helt fast tilknyttet og var i tvivl om, hvor meget der skulle fortælles. Hun spurgte sygeplejersken, hvilket jeg hørte.	Godt
✎ 71	Mangler information efter udskrivelse. Har ringet til afdelingen flere gange, men har ikke fået tilbagemelding.	Godt
✎ 73	Den mundtlige information har under hele forløbet været rigtig god. Selv her efter udskrivelse har vi mulighed for nemt at komme i kontakt med den tilknyttede læge og få svar på tvivlsspørgsmål.	Virkelig godt
✎ 75	Patienthospital var ikke afstemt med afdelingen i information. Begge var dog fremragende.	Virkelig godt
✎ 80	Manglede information om prøveresultater og skulle selv spørge ind til dem. Havde behov for en højere detaljegråd end det, der blev givet.	Godt
✎ 82	Skriftligt materiale var med fejl. Var fra andre regioner, hvor man behandler anderledes. Var gamle og ikke længere aktuelle.	Godt
✎ 84	Jeg fik den information jeg behøvede :-)	Godt
✎ 90	Ikke udskrevet endnu.	Virkelig godt
✎ 94	Stuegange, meget forskellige udtalelser fra læger. Som om man skulle minde dem om historien/forløbet. Sygeplejersker virkede undrende over for lægen.	Virkelig godt
✎ 97	Det ville være rart, hvis personalet ikke opdigtede journalen eller kun skrev sandheden. Flere steder står der ting, som hverken vi eller vores søn har sagt. Hvordan kan det dog ske? Det er jo nok det nemmeste.	Dårligt
✎ 100	Der fandtes ikke skriftlig info vedrørende kølebehandling (spædbørn) udover det, vi fik, fordi vi sagde ja til at deltage i et projekt med vores barn.	Virkelig godt
✎ 103	Forvirrende, modsatrettet, manglende overensstemmelse mellem det, der blev sagt og det, der blev gjort. Manglende enighed blandt personalet.	Dårligt

## Børneafdeling A

## Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Senge	Samlet indtryk
2	Fik at vide, at efterforløbet kunne vare mellem [få til flere uger]. Forsøgte at kontakte læge, for at få svar på, om indlagte kunne agere fysisk. Kunne på ingen måde få fat i læge NN, og sekretær insisterede på, at vi skulle kontakte egen læge. Hvad sker der!!! En praktiserende læge kan da ikke vurdere en speciallæges gøren!!!	Godt
7	Sygeplejerskerne er super. Lægerne virker fortravlede, ukoordinerede og meget hierarkiske. Hvorfor prøver læger ikke at tage de patienter, som de arbejdstidsmæssigt kan følge et par dage ligesom sygeplejerskerne. Et menneske er ikke en SAG. Sådan føler man, at lægen ser på det. Et Lean-gennemsyn for lægerne er tiltrængt.	Dårligt
15	Vi er i princippet stadig indlagt (vores søn).	Virkelig godt
22	Generelt dårlig kommunikation mellem sygehus, de forskellige afdelinger og egen læge.	Godt
24	Imponerende, hvor søde de har været, da jeg var i tvivl om min datter havde endnu en [infektion]. Jeg kunne ringe og fik lov til at komme ud med en [prøve], og fik nye prøvesæt med hjem.	Virkelig godt
25	Var lovet lægesamtale inden udskrivelsen efter [nogle] dage. Fik at vide, at lægen var taget hjem pga. sygdom og at der ikke var en anden, der kunne tage over! Ikke rart, at tage hjem med spørgsmål efter [flere] dage uden lægesamtale.	Godt
35	Utrygheden bestod i [flere] timers kørsel hjem. Lang vej hjem når man dagen i forvejen var blevet opereret. Angående motion og velvære i det hele taget kunne der godt oplyses, hvilke bivirkninger, der kunne være og ikke kun en generalisering.	Virkelig godt
43	Fik ikke præcis nok information omkring indsendelse af urinprøve efter endt behandling. (Evt. sket en misforståelse vedrørende kommunikationen).	Uoplyst
45	Hjælp jer selv! Husk, vi er som indlagte ikke fagidioter, så alle de latinske udtryk, glem dem og TAL dansk. Vi er i Danmark. Fx blodplader i stedet for ... Sytter.	Godt
46	Efter samtale med lægen, som udskrev NN, var jeg helt tryk ved at blive udskrevet med [mit barn]. Har under hele forløbet følt, at alle omkring os har haft 100 procent styr på, hvad de gjorde og hvorfor.	Virkelig godt
53	Det var rart med en "åben indlæggelse", og muligheden for at kunne ringe ind.	Godt
58	Der var god information, inden jeg blev udskrevet.	Virkelig godt
60	"Udskrivelse" fra børneintensiv til modtagelse på [anden afdeling] kunne godt have været forklaret lidt bedre. Vi var ikke forberedte på den store forskel i pleje og opmærksomhed fra de to afdelinger, eller manglen derpå. Udskrivelse fra [afdelingen] har nogle gange været lidt jaget.	Godt
63	Tvetydig information fra lægen, der stod for udskrivelsen. Lægen havde ikke læst det hele ordentligt igennem og antog blot, at alt var gået godt. Det virkede som om, at udskrivelsesancen var en formalitet (upersonligt og hurtigt).	Virkelig godt
69	Vi blev sendt hjem, [men grundet problemer] måtte vi følges op på i tre dage på børneafdelingen på andet sygehus. [].	Dårligt
70	Vi fik ordineret medicin, som vi kunne hente på apoteket. Vi måtte ringe ad [flere] omgange for at få lægen til at sende det til apoteket. Det er ikke i orden, at vi udskrives og så glemmes på den måde.	Godt
79	Der var aftalt tre telefonkonsultationer på specifikke dage efter udskrivelsen pga. [specifik operation]. Opringning nummer et skete aldrig, så jeg måtte kontakte afdelingen.	Godt
80	Skulle til gentagne tjek hos praktiserende læge, og de havde ikke fået information fra Skejby.	Godt

Skulle selv forklare igen og igen, og skulle selv fortælle hvilke prøver, lægen skulle foretage.  
Hvad hvis jeg havde glemt nogle?

- |  |  |               |
|--|--|---------------|
|  84 | Jeg har dyrket meget mere motion.  | Godt          |
|  90 | Vi er ikke udskrevet endnu, da vi stadig mangler [nogle behandlinger].   | Virkelig godt |
|  97 | Vi var så gale og kede af den sidste samtale, da en sygehjælper ødelagde det hele med den måde, hun behandlede os på. Sygehjælper NN: virkelig dårlig til sit job. | Dårligt       |

## Børneafdeling A

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

ID	Kommentarer - Senge	Samlet indtryk
2	Især kontakten efter operationen var meget utilfredsstillende. Det er åbenbart forskelligt, hvor meget de forskellige læger ønsker at bidrage efter operation. Da vi fra en tidligere operation har oplevet god kommunikation. I bund og grund er vi meget utilfredse med specielt efterbehandlingen på Skejby. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
5	Patienthotellet var rigtig godt. MEN, fra kl. 21 - 00 var der utrolig meget støj på den øverste etage! Og det var begge dage, men især den sidste aften. Det var støjende børn.	Godt
6	Mere/større kontinuitet af personale. Vi oplevede stor rotation, selvom både personalet og vi selv ønskede at minimere rotationen. Vi lærte nok cirka 80 procent af afdelingens 50 sygeplejersker at "kende", selvom vi kunne have nøjedes med en mindre gruppe af personale, der kendte os og vores problemstillinger.	Virkelig godt
7	Senge og dyner til småbørn og forældre er elendige. Min søn kan ikke ligge i en metaltræmme-seng, da han bevæger sig rundt om natten og vil slå hovedet. Han lå derfor i en barnevogn. Har I selv prøvet pårørendesengen? Ens ryg er ødelagt flere dage efter. Mange ting er gode. Sygeplejerskerne bl.a. Så jeg er delvist tilfreds, men der er også en del tilfældighed omkring afdelingen, som man bare ikke kan acceptere, når ens barn er meget sygt. [Fysiske rammer]	Dårligt
9	Maden kunne være bedre! Rigtig søde sygeplejersker! :) [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
10	I er super hver især, og det I kan. Men en rettelse i jeres adresse vedrørende diverse indgange. EN lille detalje, ellers ikke noget. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
12	Ekstremt god information og støtte fra alle ansatte på afdelingen. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Virkelig godt
14	Hvis man tænker på, at det er en børneafdeling med mange syge, burde der ikke være fedtede børnefingre på glasset/ruden på stuen. Der hang spindelvæv i alle hjørner, og der var spildt væske på gulvet. Men toilet var pænt. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
15	Det kan indimellem synes lidt ukoordineret, fordi så mange forskellige sygeplejersker er inde over. Vi ved, vi har en kontaktlæge, men ikke, at vi er tilknyttet nogen særlig sygeplejerske og ej heller deres inddeling i grupper. [Kontaktperson]	Virkelig godt
16	Vores barn ([omkring et år] ved indlæggelsen) fik selvfølgelig sin tremmeseng at skulle sove i, og mor skulle have en "klap ud"-seng/briks. Men da mor fortalte sygeplejersken, at vores barn næppe ville sove i tremmesengen alene, fik mor lov til at sove i en rigtig seng, så vi kunne sove trygt sammen. Det skal de have tak for :) [Pleje]	Godt
22	Generelt fantastiske sygeplejersker. Jeg har været indlagt gennem mange måneder med min baby, på forskellige børneafdelinger, og finder det fantastisk stressende med konstant skiftende, syge børn/babyer som stuekammerater. Jeg ved, at det er et økonomisk spørgsmål, men hårdt for en [] mor ikke at sove pga. andre børn i [flere] måneder. [Relationer til personale]	Godt
23	Jeg synes, at afdelingen kunne gøre det bedre, ved at lave nogle flere stuer, da patienter kommer med forskellige sygdomme og bliver indlagt på samme stue. Og jeg synes, det dårlige ved det var, at vi flyttede mellem fire-fem forskellige stuer på to døgn. [Fysiske rammer]	Godt
24	Afdelingens læger kan deres kram, og man kan mærke, at der er gode retningslinjer for be-	Virkelig godt

	handlingen. [Kvalitet i behandling]	
25	Alt i alt er mit samlede indtryk godt, fordi der er sammenhæng mellem beslutning om indlæggelse, indlæggelse med undersøgelser, ny indlæggelse med operation og øvrig plan. Der manglede mere kontinuitet under indlæggelsesforløbet []. Samtale inden udskrivelse. Længe at vente [et par uger] på telefonisk svar efter udskrivelse. Forespørgsel om kopi af journal har jeg ventet på i [flere måneder] nu. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
26	Jeg synes personligt, at personalet informerede mig utrolig godt om det, som min datter var indlagt for. Da hun fik sit andet anfald, fik vi lov til at blive en dag mere. Virkelig dejligt at vide, at der bliver passet godt på ens barn, og at forældre kan tage hjem trygge. Der kunne godt være bedre sove- og toiletforhold, så man ikke efterlader sit syge barn. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
28	Sørge for, man får information så hurtigt som muligt. Der findes ikke noget værre end at være uvidende, og slet ikke i den situation. [Kommunikation og information]	Godt
29	Jeg ved simpelthen ikke, hvor jeg skulle begynde? Alt i alt dybt frustrerende oplevelse at komme og være tilknyttet Afdeling A8 og det personale, der har speciale i tarmsygdomme! Ville ønske, vi kunne komme tilbage til andet sygehus.	Dårligt
30	Det ville være rart, hvis vi kunne få nogle flere børnekanaler, f.eks. Disney-kanalerne, og nogle nyere film. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
32	Der er meget lidt plads i køkkenet til at bese alle børn på A8. God mad og sødt personale. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
34	Følge gældende instrukser, hvilket IKKE blev gjort. Oplevede desuden adskillige gange om natten (da der blev foretaget monitorering af saturation), at plejepersonalet ikke slukkede lyset på stuen eller lukkede døren efter sig.	Dårligt
35	Alt i alt en meget positiv oplevelse, som er den lange køretur værd. Meget professionelt og kompetent personale. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
37	- God legestue.  - Godt, man kan komme udenfor.  - Meget hyggeligt. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
38	Vi var lykkelige for, at vi lå på enestue. De andre var ret trætte af at dele soverum med andre.	Virkelig godt
40	Nogle gange gik der lang tid fra jeg henvendte mig om hjælp, til at hjælpen blev iværksat. F.eks. gik der næsten halvanden time fra jeg bad om et håndklæde, til jeg fik håndklædet. Årsagen til ventetiderne blev ikke uddybet. [Ventetid]	Godt
41	De fleste stuer, men der er beskidt på stuerne.	Virkelig godt
43	Vi synes, det er alt for længe, at [et lille barn] skal faste helt til [om eftermiddagen]. Har forståelse for ventetid/mange patienter, men han var dybt ulykkelig over ikke at måtte få noget at spise eller drikke. Vi oplevede rigtig lang, unødigt ventetid og lidt manglende information. Venligt personale :-) [Ventetid]	Uoplyst
44	Det var så skøn en oplevelse at være på børneafdelingen for hjertebørn og fedt patienthospital.	Virkelig godt
45	Det er træls, at de ikke taler rent ud af posen. Eksempelvis når der er en, der er gået bort. Så ville de undgå "ammestuehistorier". På den ene afdeling i Skejby er alt i orden, men taber man en stue under den anden stue, er de nogle svin. Der er ikke rengjort, og det er der, aktivitets-	Godt



- rummet er! Den ene afdeling: toppen. Den anden afdeling: bunden.  
[Fysiske rammer, Kommunikation og information]
- 46 Den eneste lille kritik af afdelingen er deres frokost og aftensmåltider. Det var meget sparsomt med et meget lille udvalg. Men derudover en fantastisk afdeling, og derfor stor ros og til respekt til ALLE ansatte :-)  
[Pleje] Virkelig godt
- 47 Der gik kuk i indkaldelsen, som vi skulle have modtaget skriftligt. Havde vi ikke henvendt os til afdelingen, ville vores mundtlige aftale med lægen have været gået i vasken. Jeg tror/mener, at det høje arbejdspress, som er på afdelingen, er skyld i forglemmelsen vedrørende indkaldelse. Der burde tilføres langt flere ressourcer! Alt for mange patienter i forhold til personale! Vores mange positive svar skyldes personale, som virkelig knokler!  
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] Godt
- 48 Jeg manglede generel information om, hvor vi kunne finde mad, tøj, hvornår der var mad, hvad vores rolle var i forhold til de observationer, sygeplejersker skulle foretage mm.  
[Kommunikation og information] Godt
- 49 Jeg synes, at hjælpen efter indlæggelsen har været dårlig. Vi har været et langt forløb igennem ( et år), som har sat sine spor. Jeg har svært ved at forstå, at man ikke har tilknyttet psykologer eller andet, der tager sig af de psykiske ting.  
[Kvalitet i behandling] Godt
- 50 Bedre fysiske rammer til både personale, pårørende og indlagte.  
[Fysiske rammer] Virkelig godt
- 52 Sommerlukning gav ALT for mange nye spørgsmål. Nyt personale, som ikke kendte patient, og ALT for mange nye fejl. Ros til sygeplejerske NN for håndtering af glemt medicin, samt hvordan hun hjalp med afklaring/opskrivning af håndtering af høje ketoner. Aflysning af [] tid i [sommeren] grundet sygdom blev ikke fulgt op på, således at vi ikke fik en ny tid inden omflytning.  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Virkelig dårligt
- 53 Vi var alene på stuen, heldigvis. Alt andet ville have været stressende og umuligt!  
[Fysiske rammer] Godt
- 55 [] Afdeling A8 tog sig godt af vores søn og lille familie under indlæggelsen.  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Virkelig godt
- 56 Utrolig venligt og dygtigt personale. Prøver virkelig at gøre vores indlæggelser så hjemlige som muligt. Vi er meget glade for den afdeling og personalet.  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Virkelig godt
- 57 Jeres personale er meget omsorgsfulde.  
[Relationer til personale] Virkelig godt
- 59 Alle var utroligt flinke og hjælpsomme, og det hjalp yll at gøre indlæggelsen mindre skræmmende. Den eneste ting, jeg ville ændre, ville være støjniveauet fra maskiner og så videre. Der var ofte mange høje bilyde, som virkede stressende.  
[Relationer til personale] Virkelig godt
- 60 Det er godt, at afdelingen prøver at gøre det mere børnevenligt med vægmalerier på begge afdelinger. Der mangler mere børnemad på menuen, såsom pizza, kød- og fiskefrikadeller med pita, spaghetti med kødsovs, svensk pølsesteg og oksesuppe med kød og melboller. Mere risengrød, da de tit løber tør. Mange af [] sygeplejerskerne er rigtig søde og forstående. En psykolog på vagtruten var måske en god ide?  
[Fysiske rammer, Pleje, Relationer til personale] Godt
- 61 Informer! Man kan aldrig få for meget at vide! Husk, forældrene er i KRISE. Det smitter af på barnet.  
[Kommunikation og information] Dårligt
- 62 Gode læger. Virkelig god socialrådgiver.  
[Relationer til personale] Godt
- 63 Plus: nærheden og kontakten. Minus: informationsoverlevering mellem de skiftende kontakt- Virkelig godt

	personer (læger). Plus: behandlingen og det gode "håndværk". Vi følte os i gode hænder under indlæggelsen. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	
✎ 64	Måske male figur på hver stue, så det ikke er så kedeligt for ungerne at være på stuen. Regnslag og fluenet til barnevogne fra fonden, hvor bl.a. Babysam giver til. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Relationer til personale]	Virkelig dårligt
✎ 65	Mere spændende morgenmad. [Pleje]	Virkelig godt
✎ 66	Det var godt, at have få sygeplejersker tilknyttet den enkelte patient. Det gav en god trykthed, SOM ER VIGTIG, særligt for børn. Den dag vi blev indlagt på afdelingen, ventede vi for længe på at blive modtaget. [Pleje, Ventetid]	Virkelig godt
✎ 67	Meget dedikeret personale. Også efter indlæggelsen (behandling og kontrol). [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 69	Ved lange indlæggelsesforløb med en baby, så ville det være godt, hvis der bare var en time, hvor sygeplejerskerne kunne kigge efter. Vi rejste langt, og min mand skulle arbejde, så jeg var helt kørt ned i indlæggelsen, da jeg ikke kunne få bare en smule aflastning. [Pleje]	Dårligt
✎ 70	Det var rigtig rart at have enestue. Få afsluttet sagerne, således at patienten ikke må ringe og spørge til recepten, som apotekerne burde have fået. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 72	Nu hvor det var en børneafdeling, vi var indlagt på, synes jeg godt, at maden kunne være lidt mere henvendt til børnene. Synes også, der kunne være flere tilbud om mellemmåltider til børnene. Det er trods alt dem, det drejer sig om! [Pleje]	Godt
✎ 74	Det trak helt vanvilligt ind af vinduerne på stuen. Sengen var rigtig dårlig (den til pårørende). [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 75	Der manglede opfølgning bagefter. Alt kørte på skinner under indlæggelse. Det tog seks til otte uger at få svar. Det kan ikke passe. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 76	Der var en dejlig ro på afdelingen, og vi havde god mulighed for at komme i kontakt med personalet! [Pleje]	Virkelig godt
✎ 77	Fantastisk hospitalsklovn!	Godt
✎ 78	Jeg fik en elevationsseng, hvilket ikke er normen, men ikke super at amme fra en drømmeseng. Så tak til den sygeplejerske. [Pleje, Relationer til personale]	Godt
✎ 80	Rigtig godt med sæbebobler. Dårligt med madserveringen til frokost. Man følte sig overvåget. Ved aftensmaden var der mere tiltro. Hvorfor denne forskel? [Pleje]	Godt
✎ 82	Tidspunkter for måltider passer dårligt med små børn og diabetes. Skal servere maden tidligere! [Pleje]	Godt
✎ 85	Vores erfaring er, at sygeplejerskerne er virkelig søde, og forsøger at gøre indlæggelser og undersøgelser så "behagelige" som muligt. Lidt bedre informationer fra lægerne ville være at ønske. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Godt
✎ 89	Alle på afdelingen var super søde og professionelle. Vi fik virkelig god hjælp og svar på alle de spørgsmål, vi måtte have. Vores værelse var meget støvet, da vi modtog det. Man burde have fjernet jord m.m. fra gulvet, inden nye folk overtog værelset. Rengøringspersonalet var super søde og fik, efter at vi nævnte det hurtigt, styr på det hele.	Virkelig godt

[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]

- ✎ 91 Stor ros til ALLE på A7. Virkelig godt
- ✎ 92 Efter indlæggelsen kontaktes vi telefonisk af en læge, som fint informerer om de undersøgelser, vores søn har været til. Og vi aftaler at aflyse en kommende undersøgelse. Denne information når desværre ikke til afdelingen, som ringer til os flere gange, fordi vi ikke er mødt op. [Kommunikation og information] Godt
- ✎ 94 Gæstesenge af meget ringe kvalitet. Godt, at jeg (pårørende) fik en anden seng pga. fysiske problemer. [Fysiske rammer] Virkelig godt
- ✎ 95 Kravlesengen var klodset og ubekvem. Vi måtte bruge en voksendyne som sengerand, så hun ikke slog hovedet ind i tremmerne. Siderne var svære at få op og ned. [Fysiske rammer] Godt
- ✎ 97 Vi blev hånet og nærmest råbt op i ansigtet af en sygehjælper, da vi ikke mente, at vores søn havde [en sygdom], men det mente hun. Det var til en udskrivelsessamtale. Det viste sig senere, at han overhovedet IKKE havde [sygdommen]. Måske skulle personalet lytte bare lidt til forældrene og de indlagte børn. Vi havde en mega dårlig oplevelse med NN på afdeling A1. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Dårligt
- ✎ 102 Det ville have været rart med en (eller flere) kontaktpersoner, så man ikke hele tiden skulle starte forfra med at fortælle om problematikken. Jeg ville sætte stor pris på, at tavshedspligten var blevet overholdt! [Kontaktperson, Kvalitet i behandling] Dårligt



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

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

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling<sup>2</sup>. Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

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

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

---

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

