

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afdelingsrapport for indlagte patienter på

Børneafdeling

Regionshospitalet Randers

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

© 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
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	25
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	32
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	36
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	40
	Bilag 5: Kommentarsamling	73
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	83
	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:	131
Besvarelser fra afdelingens patienter:	56
Afdelingens svarprocent:	43%

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

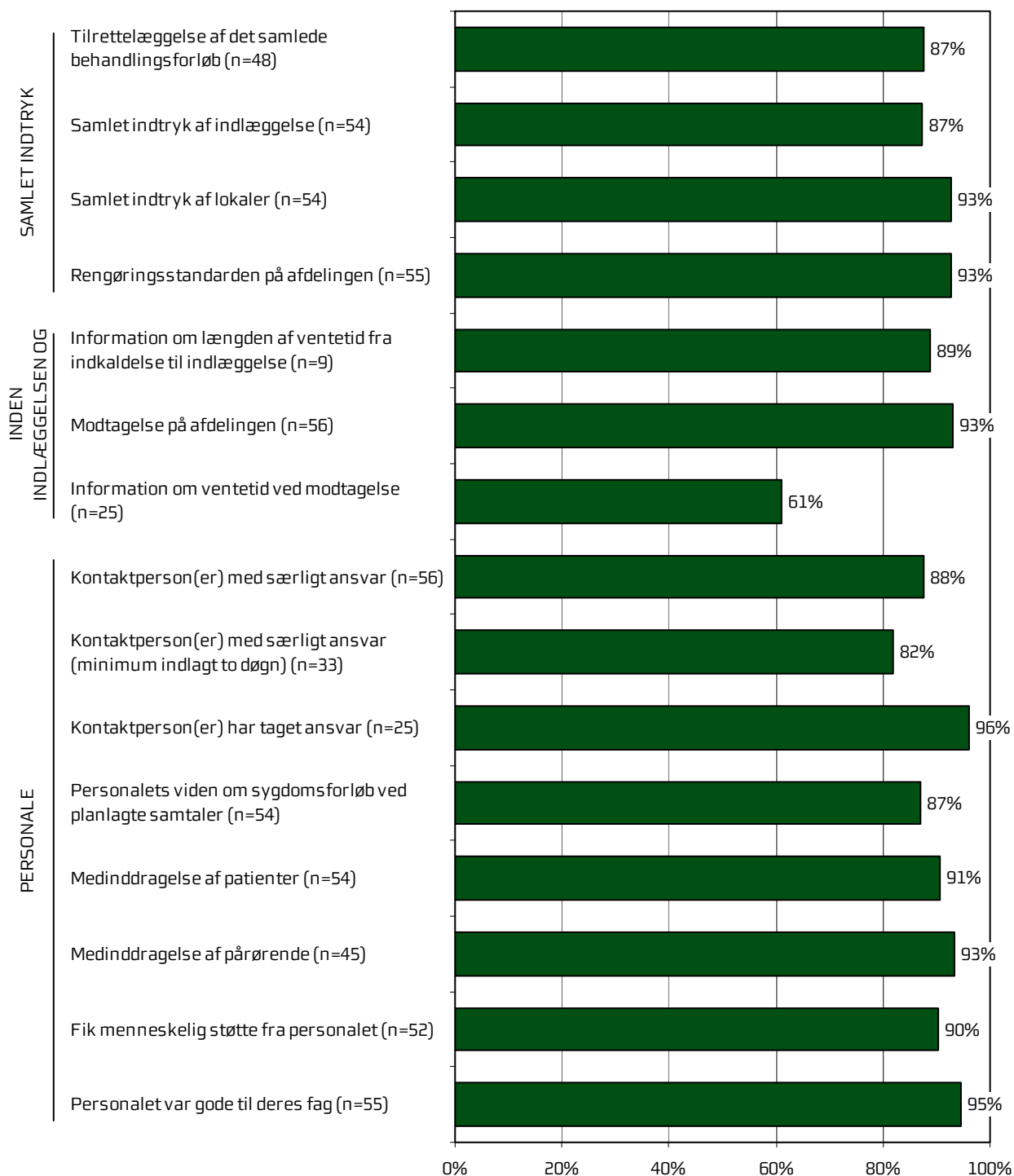
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

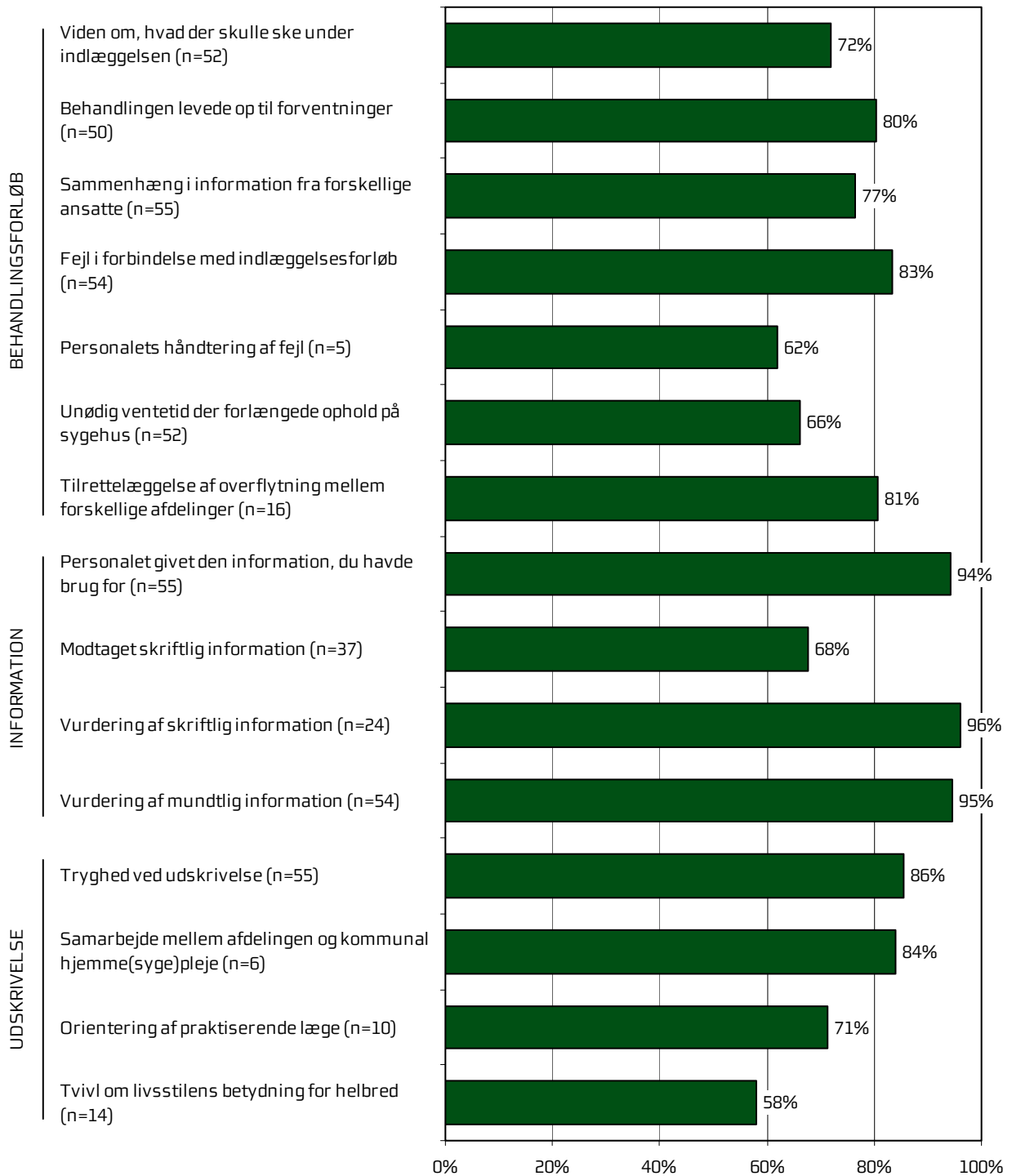
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Børneafdelingen

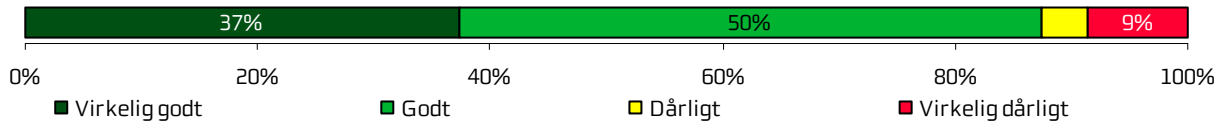
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Signifikante forskelle?

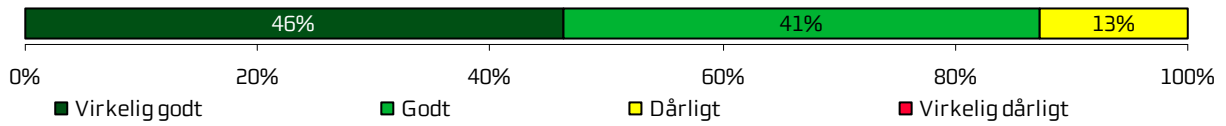
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2012 og henholdsvis afdelingens resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat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

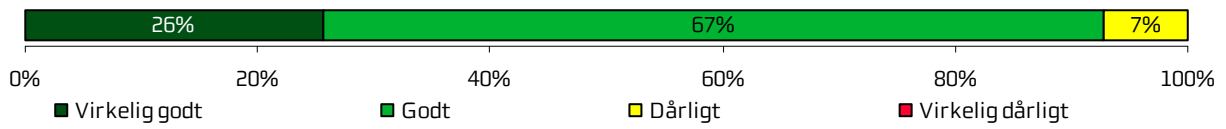
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=48)



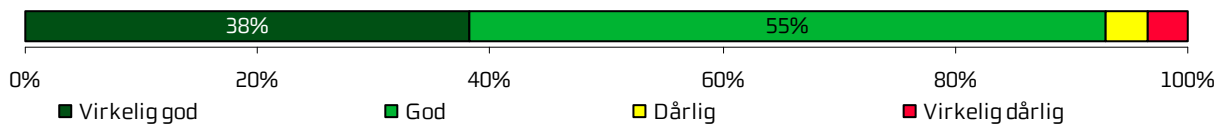
Samlet indtryk af indlæggelse (n=54)



Samlet indtryk af lokaler (n=54)



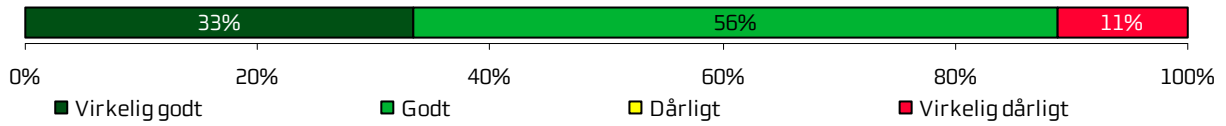
Rengøringsstandard på afdelingen (n=55)



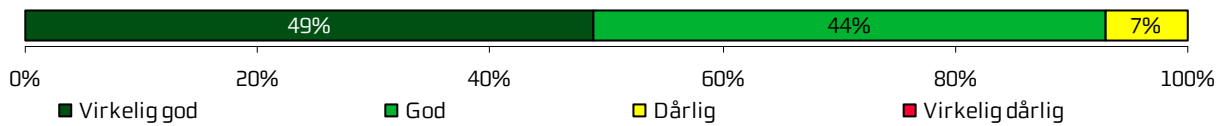
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	87 %	94 %	87 %	96 %	84 %	90 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	87 %	92 %	92 %	97 % *	85 %	90 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	93 %	92 %	88 %	96 %	85 %	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	93 %	96 %	-	96 %	85 % *	88 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

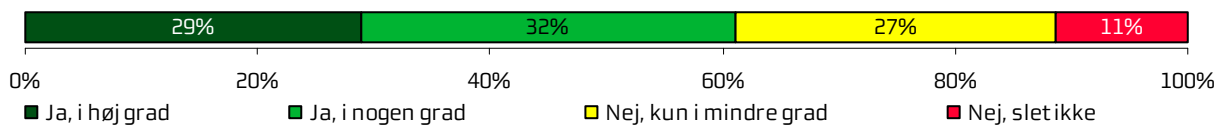
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=9)



Modtagelse på afdelingen (n=56)



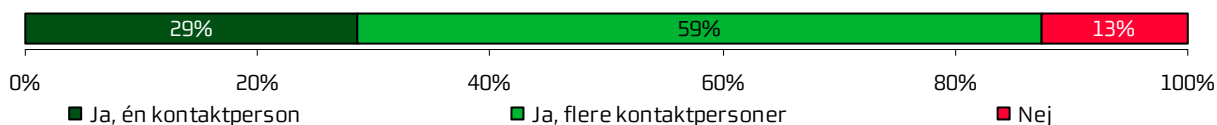
Information om ventetid ved modtagelse (n=25)



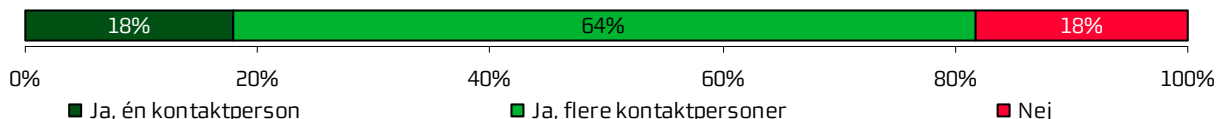
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	89 %	100 %	91 %	100 %	89 %	97 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	93 %	97 %	99 %	97 %	89 %	94 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	61 %	67 %	81 % *	67 %	51 %	60 %

Personale

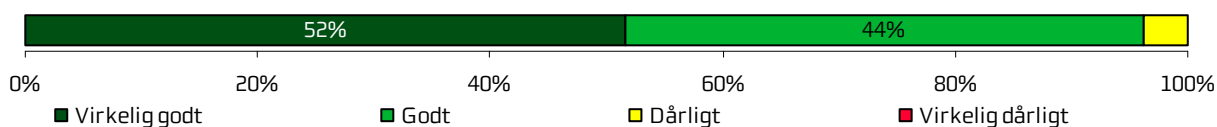
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=56)



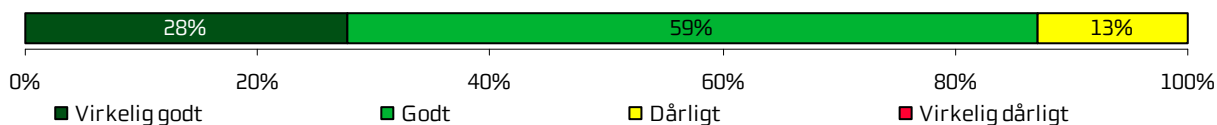
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=33)



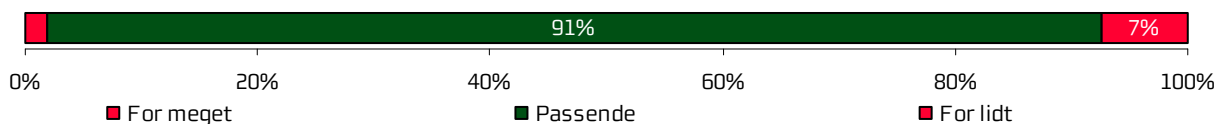
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=25)



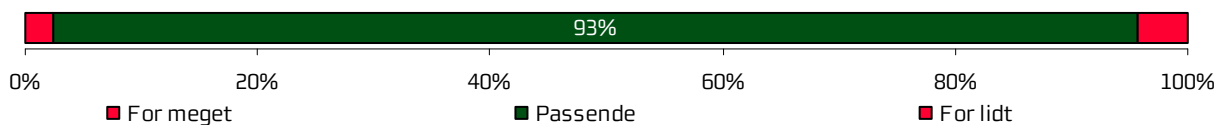
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=54)



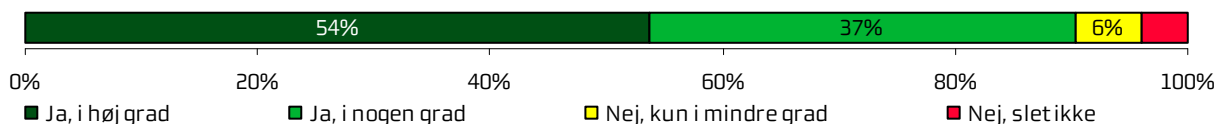
Medinddragelse af patienter (n=54)



Medinddragelse af pårørende (n=45)



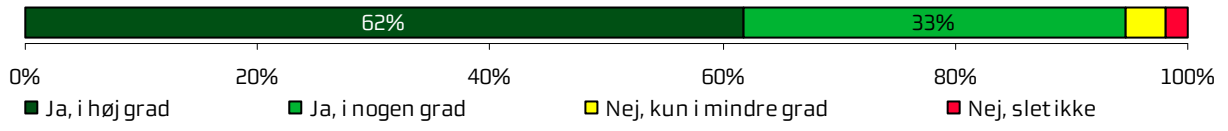
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=52)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	88 %	89 %	83 %	74 % *	69 % *	71 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	82 %	92 %	75 %	72 %	68 %	70 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	96 %	91 %	-	100 %	91 %	97 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	87 %	87 %	88 %	90 %	82 %	84 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	91 %	89 %	87 %	91 %	81 % *	84 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	93 %	90 %	87 %	83 % *	72 % *	76 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	90 %	91 %	89 %	88 %	77 % *	85 % *

Personale (fortsat)

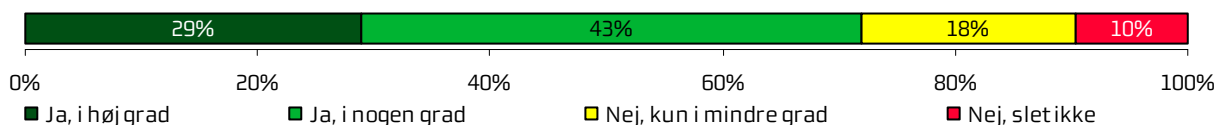
Personalet var gode til deres fag (n=55)



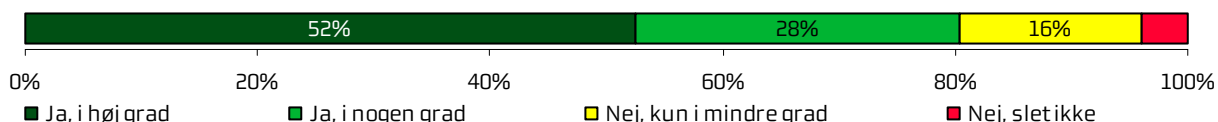
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	95 %	96 %	92 %	98 %	91 %	95 %

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=52)



Behandlingen levede op til forventninger (n=50)



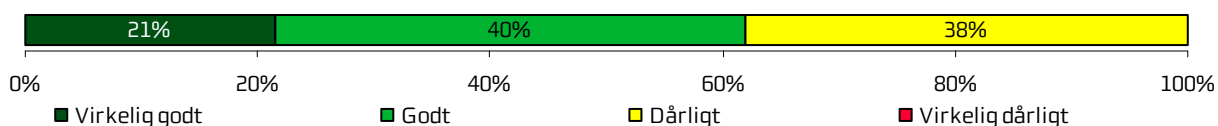
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=55)



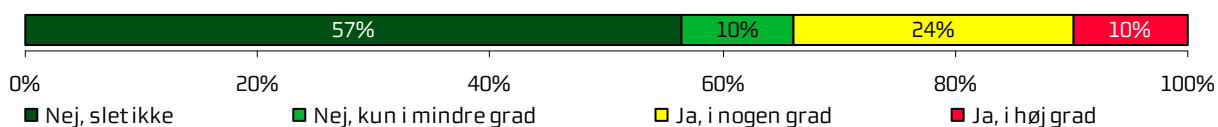
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=54)



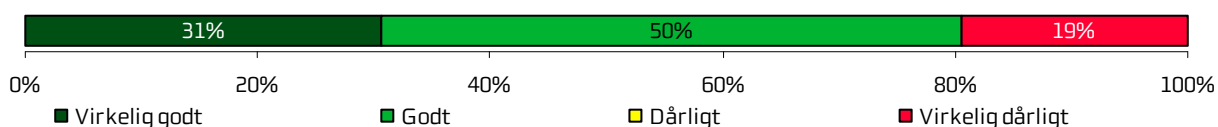
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=52)



Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=16)



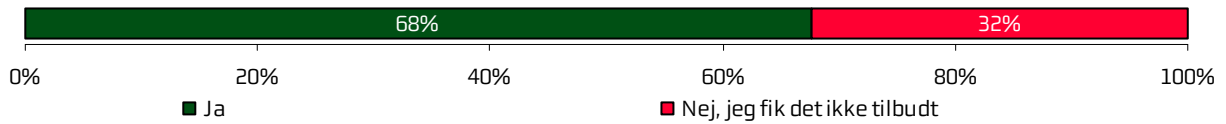
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	72 %	84 %	80 %	91 % *	69 %	77 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	80 %	89 %	83 %	93 % *	81 %	87 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	77 %	94 % *	85 %	90 % *	78 %	82 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	83 %	93 %	89 %	87 %	78 %	83 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	62 %	80 %	65 %	63 %	38 %	51 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	66 %	79 %	77 %	87 % *	71 %	82 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	81 %	87 %	94 %	93 %	85 %	91 %

Information

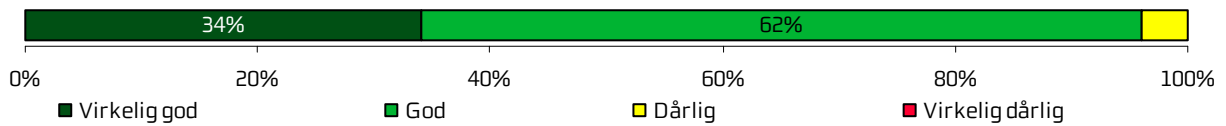
Personalet givet den information, du havde brug for (n=55)



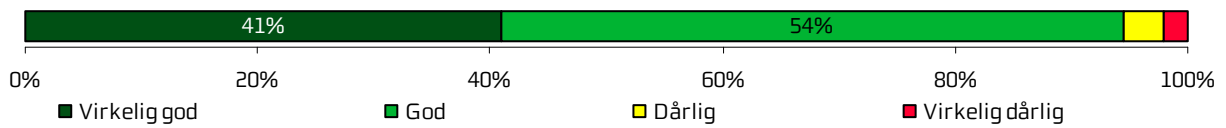
Modtaget skriftlig information (n=37)



Vurdering af skriftlig information (n=24)



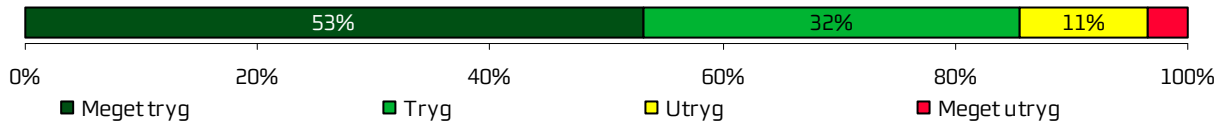
Vurdering af mundtlig information (n=54)



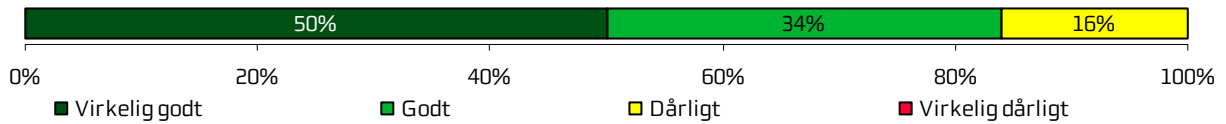
	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	94 %	93 %	-	88 %	78 % *	82 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	68 %	59 %	43 % *	84 % *	44 % *	57 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	96 %	100 %	97 %	100 %	95 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	95 %	97 %	90 %	91 %	83 % *	89 % *

Udskrivelse

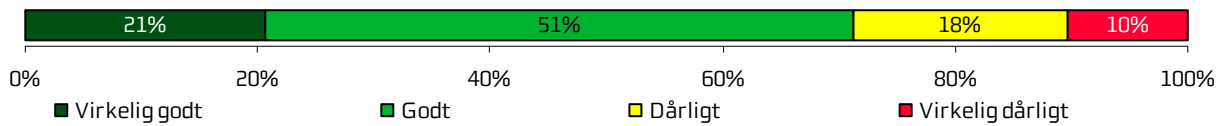
Tryghed ved udskrivelse (n=55)



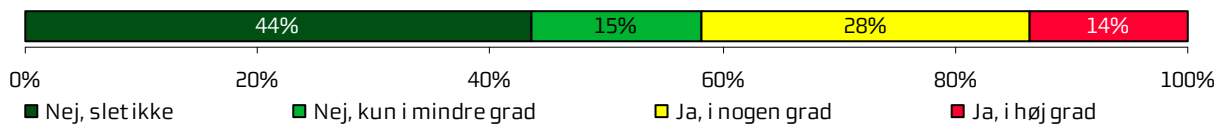
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=6)



Orientering af praktiserende læge (n=10)



Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=14)



	2012	2011	2010	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	86 %	97 % *	88 %	93 %	82 %	85 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	84 %	77 %	82 %	91 %	86 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	71 %	79 %	74 %	88 %	81 %	84 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	58 %	82 %	78 %	75 %	66 %	69 %

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

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

10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>		
11. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
12. 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"/>
13. 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

14. 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"/>
15. 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"/>
16. 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"/>
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	
Gå til spørgsmål 20					
18. Hvilke(n) fejl oplevede du?					
19. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>
20. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

21. Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Jeg blev ikke overflyttet <input type="checkbox"/>
22. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?						

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

UDSKRIVELSE

28. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
29. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale 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"/>
30. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	

31. Har du, 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"/>
32. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?					

SAMLET INDTRYK

33. Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
34. 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"/>	
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.: >>løbnr<<

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, 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 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.

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) 43 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	43%	100%
Køn		
Mand	46%	56%
Kvinde	54%	44%
Aldersgruppe		
Under 20 år	100%	100%
20-39 år	0%	0%
40-59 år	0%	0%
60-79 år	0%	0%
80 år eller derover	0%	0%

I Region Midtjylland gælder det for indlagte patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige. 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"¹

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

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

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

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

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

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

"Nej", "Ja"

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 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:

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

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

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

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

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

Kan resultaterne sammenlignes?

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

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

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

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

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

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

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

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

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	56		100%	
Køn				
Mand	26		46%	
Kvinde	30		54%	
Aldersgruppe				
Under 20 år	56		100%	
20-39 år	0		0%	
40-59 år	0		0%	
60-79 år	0		0%	
80 år eller derover	0		0%	
Skema udfyldt af				
Patienten	5		9%	
Pårørende	48		91%	
Modersmål				
Dansk	52		95%	
Ikke dansk	3		5%	
Indlæggelsesform				
Akut	46		82%	
Planlagt	10		18%	
Afsnitsnavn				
D4A Børnemodtagelsen - RRA	24		43%	
D4 Børneafsnit - RRA	32		57%	

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	37	50	4	9	48	7
Køn						
Mand	63	32	0	5	22	4
Kvinde	16	65	7	12	26	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	37	50	4	9	48	7
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	3	2
Pårørende	37	49	4	10	43	5
Modersmål						
Dansk	37	50	4	9	46	6
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform						
Akut	38	49	5	8	39	6
Planlagt	33	56	0	11	9	1
Afsnitsnavn						
D4A Børnemodtagelsen - RRA	35	52	0	13	23	1
D4 Børneafsnit - RRA	40	48	8	4	25	6

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	46	41	13	0	54
Køn					
Mand	73	27	0	0	26
Kvinde	21	54	25	0	28
Aldersgruppe					
Under 20 år	46	41	13	0	54
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	60	40	0	0	5
Pårørende	45	41	15	0	47
Modersmål					
Dansk	47	40	13	0	51
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	48	41	11	0	44
Planlagt	40	40	20	0	10
Afsnitsnavn					
D4A Børnemodtagelsen - RRA	46	46	8	0	24
D4 Børneafsnit - RRA	47	37	17	0	30

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	26	67	7	0	54
Køn					
Mand	38	62	0	0	26
Kvinde	14	72	14	0	28
Aldersgruppe					
Under 20 år	26	67	7	0	54
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	20	80	0	0	5
Pårørende	27	64	8	0	47
Modersmål					
Dansk	25	67	8	0	51
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	25	66	9	0	44
Planlagt	30	70	0	0	10
Afsnitsnavn					
D4A Børnemodtagelsen - RRA	22	74	4	0	23
D4 Børneafsnit - RRA	29	61	10	0	31

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	55	4	3	55
Køn					
Mand	54	42	4	0	26
Kvinde	24	66	3	7	29
Aldersgruppe					
Under 20 år	38	55	4	3	55
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	60	40	0	0	5
Pårørende	36	56	4	4	48
Modersmål					
Dansk	37	58	2	4	52
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	38	54	4	4	45
Planlagt	40	60	0	0	10
Afsnitsnavn					
D4A Børnemodtagelsen - RRA	38	58	4	0	24
D4 Børneafsnit - RRA	39	52	3	6	31

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	33	56	0	11	9	1	46
Køn							
Mand	-	-	-	-	2	0	24
Kvinde	14	71	0	14	7	1	22
Aldersgruppe							
Under 20 år	33	56	0	11	9	1	46
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	-	-	-	-	2	0	3
Pårørende	43	43	0	14	7	1	40
Modersmål							
Dansk	33	56	0	11	9	1	42
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0	3
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	46
Planlagt	33	56	0	11	9	1	0
Afsnitsnavn							
D4A Børnemodtagelsen - RRA	-	-	-	-	0	0	24
D4 Børneafsnit - RRA	33	56	0	11	9	1	22

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	49	44	7	0	56
Køn					
Mand	73	27	0	0	26
Kvinde	28	59	13	0	30
Aldersgruppe					
Under 20 år	49	44	7	0	56
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	40	60	0	0	5
Pårørende	51	41	8	0	48
Modersmål					
Dansk	51	42	7	0	52
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	51	43	6	0	46
Planlagt	40	50	10	0	10
Afsnitsnavn					
D4A Børnemodtagelsen - RRA	63	33	4	0	24
D4 Børneafsnit - RRA	38	53	9	0	32

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	29	32	27	11	25	1
Køn						
Mand	30	57	13	0	7	0
Kvinde	29	22	33	16	18	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	29	32	27	11	25	1
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	2	0
Pårørende	34	24	33	9	21	1
Modersmål						
Dansk	31	31	30	8	23	1
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	29	34	22	15	18	1
Planlagt	29	29	43	0	7	0
Afsnitsnavn						
D4A Børnemodtagelsen - RRA	45	36	18	0	11	0
D4 Børneafsnit - RRA	14	29	36	21	14	1

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	29	59	13	56
Køn				
Mand	20	68	12	26
Kvinde	36	51	13	30
Aldersgruppe				
Under 20 år	29	59	13	56
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	40	60	0	5
Pårørende	25	60	14	48
Modersmål				
Dansk	29	60	12	52
Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelsesform				
Akut	24	63	13	46
Planlagt	50	40	10	10
Afsnitsnavn				
D4A Børnemodtagelsen - RRA	29	58	13	24
D4 Børneafsnit - RRA	28	59	13	32

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	18	64	18	33
Køn				
Mand	6	80	14	15
Kvinde	28	50	22	18
Aldersgruppe				
Under 20 år	18	64	18	33
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	-	-	-	4
Pårørende	14	65	21	28
Modersmål				
Dansk	19	65	16	31
Ikke dansk	-	-	-	2
Indlæggelsesform				
Akut	11	69	19	26
Planlagt	43	43	14	7
Afsnitsnavn				
D4A Børnemodtagelsen - RRA	10	70	20	10
D4 Børneafsnit - RRA	22	61	17	23

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	52	44	4	0	25	2
Køn						
Mand	57	43	0	0	12	1
Kvinde	47	46	7	0	13	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	52	44	4	0	25	2
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	4	0
Pårørende	50	46	5	0	20	2
Modersmål						
Dansk	54	42	4	0	24	2
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	47	48	5	0	19	2
Planlagt	67	33	0	0	6	0
Afsnitsnavn						
D4A Børnemodtagelsen - RRA	43	57	0	0	7	1
D4 Børneafsnit - RRA	56	39	6	0	18	1

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	28	59	13	0	54	2
Køn						
Mand	39	61	0	0	25	1
Kvinde	18	58	24	0	29	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	28	59	13	0	54	2
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	4	1
Pårørende	28	60	13	0	47	1
Modersmål						
Dansk	28	62	10	0	50	2
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	31	54	15	0	45	1
Planlagt	11	89	0	0	9	1
Afsnitsnavn						
D4A Børnemodtagelsen - RRA	26	61	13	0	23	1
D4 Børneafsnit - RRA	29	58	13	0	31	1

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	2	91	7	54
Køn				
Mand	0	96	4	26
Kvinde	4	85	11	28
Aldersgruppe				
Under 20 år	2	91	7	54
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	0
Skema udfyldt af				
Patienten	0	100	0	5
Pårørende	2	89	9	47
Modersmål				
Dansk	2	92	6	51
Ikke dansk	-	-	-	3
Indlæggelsesform				
Akut	2	91	7	44
Planlagt	0	90	10	10
Afsnitsnavn				
D4A Børnemodtagelsen - RRA	4	88	8	24
D4 Børneafsnit - RRA	0	93	7	30

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	93	4	45	9
Køn					
Mand	0	96	4	23	3
Kvinde	5	91	4	22	6
Aldersgruppe					
Under 20 år	2	93	4	45	9
20-39 år	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af					
Patienten	0	80	20	5	0
Pårørende	3	95	2	38	9
Modersmål					
Dansk	2	95	2	44	7
Ikke dansk	-	-	-	1	2
Indlæggelsesform					
Akut	3	94	3	36	8
Planlagt	0	89	11	9	1
Afsnitsnavn					
D4A Børnemodtagelsen - RRA	6	94	0	18	5
D4 Børneafsnit - RRA	0	93	7	27	4

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	54	37	6	4	52	3
Køn						
Mand	72	28	0	0	26	0
Kvinde	35	46	11	8	26	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	54	37	6	4	52	3
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	80	20	0	0	5	0
Pårørende	53	36	7	4	45	3
Modersmål						
Dansk	52	38	6	4	50	2
Ikke dansk	-	-	-	-	2	1
Indlæggelsesform						
Akut	55	36	5	5	42	3
Planlagt	50	40	10	0	10	0
Afsnitsnavn						
D4A Børnemodtagelsen - RRA	52	39	4	4	23	1
D4 Børneafsnit - RRA	55	34	7	3	29	2

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	62	33	3	2	55	0
Køn						
Mand	80	20	0	0	26	0
Kvinde	45	44	7	4	29	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	62	33	3	2	55	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	100	0	0	0	5	0
Pårørende	59	35	4	2	48	0
Modersmål						
Dansk	60	35	4	2	52	0
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	62	33	2	2	45	0
Planlagt	60	30	10	0	10	0
Afsnitsnavn						
D4A Børnemodtagelsen - RRA	63	33	0	4	24	0
D4 Børneafsnit - RRA	61	32	6	0	31	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	29	43	18	10	52	2
Køn						
Mand	41	47	8	4	24	1
Kvinde	18	40	28	15	28	1
Aldersgruppe						
Under 20 år	29	43	18	10	52	2
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	4	1
Pårørende	31	44	15	11	46	1
Modersmål						
Dansk	31	44	18	8	49	2
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	31	48	9	12	42	2
Planlagt	20	20	60	0	10	0
Afsnitsnavn						
D4A Børnemodtagelsen - RRA	30	57	4	9	23	1
D4 Børneafsnit - RRA	28	31	31	10	29	1

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	52	28	16	4	50	5
Køn						
Mand	75	17	4	4	24	2
Kvinde	32	38	26	4	26	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	52	28	16	4	50	5
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	3	2
Pårørende	52	27	17	4	45	3
Modersmål						
Dansk	54	26	17	4	47	5
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	55	26	16	3	42	3
Planlagt	38	38	13	13	8	2
Afsnitsnavn						
D4A Børnemodtagelsen - RRA	61	26	9	4	23	1
D4 Børneafsnit - RRA	44	30	22	4	27	4

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	40	37	16	7	55	0
Køn						
Mand	53	35	8	4	26	0
Kvinde	28	38	24	11	29	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	40	37	16	7	55	0
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	60	40	0	0	5	0
Pårørende	38	36	18	8	48	0
Modersmål						
Dansk	40	37	17	6	52	0
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	40	36	15	9	45	0
Planlagt	40	40	20	0	10	0
Afsnitsnavn						
D4A Børnemodtagelsen - RRA	38	42	13	8	24	0
D4 Børneafsnit - RRA	42	32	19	6	31	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	83	17	54
Køn			
Mand	92	8	26
Kvinde	75	25	28
Aldersgruppe			
Under 20 år	83	17	54
20-39 år	-	-	0
40-59 år	-	-	0
60-79 år	-	-	0
80 år eller derover	-	-	0
Skema udfyldt af			
Patienten	100	0	5
Pårørende	83	17	47
Modersmål			
Dansk	82	18	51
Ikke dansk	-	-	3
Indlæggelsesform			
Akut	86	14	44
Planlagt	70	30	10
Afsnitsnavn			
D4A Børnemodtagelsen - RRA	83	17	24
D4 Børneafsnit - RRA	83	17	30

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	21	40	38	0	5	3
Køn						
Mand	-	-	-	-	2	0
Kvinde	-	-	-	-	3	3
Aldersgruppe						
Under 20 år	21	40	38	0	5	3
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	0	0
Pårørende	-	-	-	-	4	3
Modersmål						
Dansk	21	40	38	0	5	3
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
Indlæggelsesform						
Akut	-	-	-	-	2	3
Planlagt	-	-	-	-	3	0
Afsnitsnavn						
D4A Børnemodtagelsen - RRA	-	-	-	-	2	2
D4 Børneafsnit - RRA	-	-	-	-	3	1

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	57	10	24	10	52	1
Køn						
Mand	74	5	21	0	23	1
Kvinde	42	14	27	18	29	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	57	10	24	10	52	1
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	60	20	20	0	5	0
Pårørende	54	9	26	11	45	1
Modersmål						
Dansk	60	10	22	8	49	1
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	61	7	22	10	43	1
Planlagt	33	22	33	11	9	0
Afsnitsnavn						
D4A Børnemodtagelsen - RRA	70	9	9	13	23	1
D4 Børneafsnit - RRA	45	10	38	7	29	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	31	50	0	19	16	1	37
Køn							
Mand	33	43	0	24	9	1	16
Kvinde	28	59	0	14	7	0	21
Aldersgruppe							
Under 20 år	31	50	0	19	16	1	37
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	-	-	-	-	1	1	3
Pårørende	28	57	0	15	14	0	33
Modersmål							
Dansk	21	57	0	22	14	1	36
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	1
Indlæggelsesform							
Akut	30	46	0	24	13	1	30
Planlagt	-	-	-	-	3	0	7
Afsnitsnavn							
D4A Børnemodtagelsen - RRA	17	50	0	33	6	0	17
D4 Børneafsnit - RRA	40	50	0	10	10	1	20

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	53	42	4	2	55
Køn					
Mand	73	27	0	0	26
Kvinde	35	55	7	4	29
Aldersgruppe					
Under 20 år	53	42	4	2	55
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	40	60	0	0	5
Pårørende	54	39	4	2	48
Modersmål					
Dansk	52	42	4	2	52
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	58	38	2	2	45
Planlagt	30	60	10	0	10
Afsnitsnavn					
D4A Børnemodtagelsen - RRA	54	38	4	4	24
D4 Børneafsnit - RRA	52	45	3	0	31

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	5	63	0	32	37	15
Køn						
Mand	5	74	0	21	19	5
Kvinde	5	50	0	44	18	10
Aldersgruppe						
Under 20 år	5	63	0	32	37	15
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	3	2
Pårørende	6	64	0	30	33	12
Modersmål						
Dansk	6	62	0	32	34	15
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0
Indlæggelsesform						
Akut	0	67	0	33	30	12
Planlagt	29	43	0	29	7	3
Afsnitsnavn						
D4A Børnemodtagelsen - RRA	0	69	0	31	16	6
D4 Børneafsnit - RRA	10	57	0	33	21	9

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	34	62	4	0	24	1
Køn						
Mand	37	57	7	0	14	1
Kvinde	30	70	0	0	10	0
Aldersgruppe						
Under 20 år	34	62	4	0	24	1
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	2	0
Pårørende	37	63	0	0	22	1
Modersmål						
Dansk	37	63	0	0	22	1
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	37	58	5	0	19	1
Planlagt	20	80	0	0	5	0
Afsnitsnavn						
D4A Børnemodtagelsen - RRA	45	55	0	0	11	0
D4 Børneafsnit - RRA	23	69	8	0	13	1

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	41	54	4	2	54
Køn					
Mand	57	43	0	0	26
Kvinde	25	64	7	4	28
Aldersgruppe					
Under 20 år	41	54	4	2	54
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	60	40	0	0	5
Pårørende	36	57	4	2	47
Modersmål					
Dansk	41	53	4	2	51
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	45	50	2	2	44
Planlagt	20	70	10	0	10
Afsnitsnavn					
D4A Børnemodtagelsen - RRA	43	52	0	4	23
D4 Børneafsnit - RRA	39	55	6	0	31

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	53	32	11	3	55
Køn					
Mand	54	31	12	4	26
Kvinde	53	34	10	3	29
Aldersgruppe					
Under 20 år	53	32	11	3	55
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
Skema udfyldt af					
Patienten	40	40	20	0	5
Pårørende	55	31	11	4	48
Modersmål					
Dansk	54	32	10	4	52
Ikke dansk	-	-	-	-	3
Indlæggelsesform					
Akut	54	35	11	0	45
Planlagt	50	20	10	20	10
Afsnitsnavn					
D4A Børnemodtagelsen - RRA	63	25	13	0	24
D4 Børneafsnit - RRA	45	39	10	6	31

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	50	34	16	0	6	5	42
Køn							
Mand	-	-	-	-	2	3	19
Kvinde	-	-	-	-	4	2	23
Aldersgruppe							
Under 20 år	50	34	16	0	6	5	42
20-39 år	-	-	-	-	0	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0	0
Skema udfyldt af							
Patienten	-	-	-	-	0	2	3
Pårørende	50	34	16	0	6	3	37
Modersmål							
Dansk	60	21	19	0	5	4	41
Ikke dansk	-	-	-	-	1	1	1
Indlæggelsesform							
Akut	50	34	16	0	6	3	34
Planlagt	-	-	-	-	0	2	8
Afsnitsnavn							
D4A Børnemodtagelsen - RRA	-	-	-	-	2	1	21
D4 Børneafsnit - RRA	-	-	-	-	4	4	21

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	21	51	18	10	10	43
Køn						
Mand	-	-	-	-	4	21
Kvinde	17	35	31	17	6	22
Aldersgruppe						
Under 20 år	21	51	18	10	10	43
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	0	5
Pårørende	21	51	18	10	10	36
Modersmål						
Dansk	21	51	18	10	10	40
Ikke dansk	-	-	-	-	0	3
Indlæggelsesform						
Akut	23	56	10	11	9	34
Planlagt	-	-	-	-	1	9
Afsnitsnavn						
D4A Børnemodtagelsen - RRA	29	57	0	14	7	17
D4 Børneafsnit - RRA	-	-	-	-	3	26

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	44	15	28	14	14	40
Køn						
Mand	40	12	25	24	8	17
Kvinde	49	18	33	0	6	23
Aldersgruppe						
Under 20 år	44	15	28	14	14	40
20-39 år	-	-	-	-	0	0
40-59 år	-	-	-	-	0	0
60-79 år	-	-	-	-	0	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0	0
Skema udfyldt af						
Patienten	-	-	-	-	2	3
Pårørende	46	10	36	9	11	36
Modersmål						
Dansk	47	16	30	7	13	38
Ikke dansk	-	-	-	-	1	2
Indlæggelsesform						
Akut	43	17	25	16	12	32
Planlagt	-	-	-	-	2	8
Afsnitsnavn						
D4A Børnemodtagelsen - RRA	60	20	20	0	5	19
D4 Børneafsnit - RRA	33	11	33	22	9	21

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		2
Kommunikation og information		3
Kontaktperson		0
Kvalitet i behandling		6
Pleje		4
Relationer til personale		4
Ventetid		2

Børneafdeling

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

ID	Kommentarer - D4A Børnemodtagelsen - RRA	Samlet indtryk
5	Meget venlig modtagelse.	Virkelig godt
6	Da vi kom anden gang, skulle der tages blodprøver [om aftenen], og derfor var vi der [i god tid] for så at få at vide, at den først skulle tages [en time senere]. Det er ikke særligt smart, når man sidder med [et lille barn], som skulle ligge i sengen på det tidspunkt.	Godt
8	Undersøgelser foretaget på børneafdelingen var yderst tilfredsstillende. Eneste klagepunkt er lægevagten, hvor undersøgelse/behandling var meget mangelfuld og førte til en akut indlæggelse. STOR kritik af dette! Hun havde IKKE bare [en virussygdom]. Undersøg det dog, i stedet for at snakke os efter munden!	Godt
11	Indlæggelsen skete som følge af ambulancekørsel direkte til afdelingen.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - D4 Børneafsnit - RRA	Samlet indtryk
1	Vi har været indlagt flere måneder i Randers, og det har været en god service, vi har fået. Særligt er jeg nødt til at nævne NN, NN, NN m.fl., som har været uundværlige for os!	Godt
2	Vi blev sendt direkte fra lægen og op til jer.	Virkelig godt
8	Jeg fik at vide af min læge, at jeg ville få et telefonopkald fra Jer angående indlæggelse snarest, men det fik jeg aldrig. I stedet fik jeg min læge til at rykke efter fire dage, og så fik vi besked via egen læge.	Dårligt
10	Først blev vores barn undersøgt, og så blev det besluttet, at han var nødt til at blive på hospitalet. I forbindelse med undersøgelsen agerede personalet på en meget professionel måde og gav støtte til forældrene (vi var meget kedede af det). Vi sætter stor pris på dette.	Virkelig godt

Børneafdeling

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - D4A Børnemodtagelsen - RRA	Modtagelsen
6	Der var virkelig stor forskel på de to gange, vi blev modtaget. Den første dag var det super, og [patienten] følte sig tryk ved sygeplejersken. Men dagen efter var det stik modsat, og sygeplejersken virkede sur og irriteret (det var to forskellige).	Virkelig god
7	NN kom i sommers på skadestuen med hjernerystelse, som hun havde fået ved at få en [gynge] hårdt i nakken, mens hun lå i gyngen. Beskeden fra skadestuen var, at hun måtte gøre, hvad hun kunne i forbindelse med sport, se på skærm og osv. Efter [lidt tid] var hun fortsat svimmel, og havde ondt i venstre øje. Ved indlæggelsen spurgte ingen, om hun havde ondt i nakken.	Dårlig
10	Smilende, forstående personale.	Virkelig god
ID	Kommentarer - D4 Børneafsnit - RRA	Modtagelsen
1	Fint.	God
2	Mor syntes, I var søde. NN syntes, I var lidt slemme.	God
4	Blev mødt mandag aften af sygeplejersken, og fik ikke meget information. F.eks. kan far blive her, mad, rundvisning, køkkenet og hvad må man der? Sygeplejersken der tog imod os, skulle være kontaktsygeplejerske (stod i kontaktkort), men mødte hende ikke flere gange under de halvanden uges indlæggelse.	Dårlig
5	Der var meget ventetid. Der var ikke gjort klar på stuen. Kunne godt være kommet senere på dagen. Derudover ventede vi ret længe på at snakke med en læge.	Dårlig
6	Der var fuldstændig styr på det.	Virkelig god
7	Super god information om, hvad der skulle ske, og hvad vi kan forvente.	Virkelig god
10	Meget venlige sygeplejersker, der gav den fornødne information. Meget god oplevelse.	Virkelig god

Børneafdeling

Hvilke(n) fejl oplevede du?







ID	Kommentarer - D4A Børnemodtagelsen - RRA	Fejlhåndtering
1	Barnet blev forvekslet med et andet barn. Lægen havde ikke læst tilbage i journalen og kendte ikke til barnets historie.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
7	[Noget tid] efter uheldet blev [patienten] indlagt med smerter [flere steder]. Lægerne sagde, det var fordi, vi ikke havde [holdt patienten i ro]. Skadestuen havde sagt, at hun måtte, hvad hun kunne. Altså ikke ro. Fejl nr. 1. Jeg holdt [patienten] i ro i en uge, og hun fik det kun værre. Blev indlagt igen, scannet etc. Jeg spurgte adskillige gange, om hun ikke skulle [undersøges]. Måtte virkelig insistere, fordi [patienten] nu havde følelsesforstyrrelser []. Beskeden fra to læger var: "Jamen, hun er jo [ung]". En fysioterapeut på hospitalet fandt til sidst ud af, at hun havde piskesmæld. Fejl nr. 2: at lægerne ikke ville undersøge hendes nakke. Fejl 3: Adskillige og forvirrende bud på hvilken type smertestillende, der virker!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
10	Sygeplejersken isolerede stuen uden aftale med patientens læge. Isolation var ikke nødvendigt på noget tidspunkt.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - D4 Børneafsnit - RRA	Fejlhåndtering
1	Forkert medicinudlevering, dosering osv. Kommunikationsbrist, samt forskellige synspunkter fra sygeplejerskernes side.	Godt
4	Forløbet handlede meget om, at patienten [] fik for lidt at spise. Jeg var selv overbevist om, at der var noget andet galt. Det viste sig efter [nogle] dage, at [patienten] har en medfødt [lidelse].	Uoplyst
5	For lang ventetid til at komme i gang med undersøgelserne.	Dårligt
8	Jeg fik at vide, at der skulle gås stuegang, og at vi ikke måtte forlade afdelingen før efter stuegang. Men der kom aldrig stuegang den dag!	Dårligt

Børneafdeling



Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - D4A Børnemodtagelsen - RRA	Samlet indtryk
6	Personalet på børneafdelingen skal være smilende og imødekommende. Den første sygeplejerske var super god, mens den anden ikke egnede sig til at være på en børneafdeling.	Godt
7	Jeg synes, sygeplejersker og sosu-assistenten gør et flot stykke arbejde for at skabe den tryghed, som lægerne ikke formåede at skabe.	Dårligt
10	Der tog alt for lang tid at komme til et hospital for at få stillet diagnosen.	Godt
ID	Kommentarer - D4 Børneafsnit - RRA	Samlet indtryk
1	Igen, det var meget langt og skiftende mellem flere sygehuse.	Godt
4	Er glad for, jeg blev ved med at påstå, at der var noget galt, så min datter blev undersøgt nærmere. Følte ikke, personalet hørte efter, hvad vi sagde.	Dårligt
9	Vi syntes, at det var meget upassende at blive vækket midt om natten for at flytte stue, og om morgenen var vores gamle stue alligevel tom.	Godt
10	Det var meget frustrerende, at hver eneste sygeplejerske bad os om at made vores søn på forskellige måder (altså med forskellige mængder af mad). Vi savnede en overordnet måde at made vores barn på.	Virkelig godt
	En høreundersøgelse blev "glemt" så i stedet for at forlade sygehuset om morgenen, måtte vi vente i tre timer [].	

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

ID	Kommentarer - D4A Børnemodtagelsen - RRA	Samlet indtryk
 2	Vi kunne godt have brugt information om den ting min søn fejlede og det eventuelle ekstra gen/arveanlæg de mente han havde, men efter ekstra scanning pludselig ikke havde.	Virkelig godt
 6	Vi fik ikke information omkring behandlingen.	Godt
 7	Scanningen viste, at NN havde [en lidelse omkring rygsøjlen]. Lægen på afdelingen sagde, det var helt ufarligt. Alligevel bad hun en anden læge NN om at se på scanningen. Kom en gang til og sagde, det var helt ufarligt. Da vi kom hjem, fik vi brev om, at scanningen var sendt til andet sygehus, som også sagde, det var helt ufarligt. Det gør mig mere utryg end tryk, når man siger, at noget er ufarligt, og så bliver ved at sende det videre. Derudover var brevet fuld af latinske ord, jeg ikke forstår. Meget dårlig kommunikation.	Dårligt
ID	Kommentarer - D4 Børneafsnit - RRA	Samlet indtryk
 1	NN kan sit kram!! Vil til enhver tid overlade mit barn trygt til hende.	Godt
 6	Der var alt for mange læger, der kiggede på min søn ved stuegang. De havde 100 forskellige råd. Sygeplejerskerne var MEGET kompetente.	Virkelig godt
 10	Jeg fik ingen skriftlig information om behandlingen, men jeg fik mange forskellige brochurer omhandlende vigtige aspekter ved baby-pleje. Dette var meget brugbart.	Virkelig godt

Børneafdeling**Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

	ID	Kommentarer - D4 Børneafsnit - RRA	Samlet indtryk
	1	Vi fandt ikke ud af, hvad min datter fejlede.	Godt
	10	Retningslinjerne var ikke særligt klare. Vi spurgte flere gang, hvilke krav vi skulle opfylde for, at vores barn kunne blive klar til at komme hjem. Det eneste svar, vi fik, var, at "I skal være gode til at brystføde". Men hvad betyder det i praktiske termer "at være god til at brystføde"? Så indtil sidste øjeblik vidste vi ikke, om vi var klar til at tage hjem.	Virkelig godt

Børneafdeling

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

ID	Kommentarer - D4A Børnemodtagelsen - RRA	Samlet indtryk
2	Modtagelsen til indlæggelse samt information var tiptop, da man var med hele vejen. Senere i forløbet følte man, at lægerne ikke gav nødvendig information angående min søns helbred. Da man får at vide, at han har et ekstra arveanlæg [], men senere får at vide, at det har han ikke alligevel, og at man har fyldt ham unødigt med medicin, så bliver man temmelig skuffet over diverse læger. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
3	Gøre dørene mere lydløse. Den stue min baby og jeg lå på, var døren utrolig larmende og vækkede min søn hver gang den blev åbnet. Dag OG nat. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
4	Jeg syntes, det var træls at være to gange to på en stue, når man har en syg baby. Der var næsten aldrig ro på stuen.	Godt
5	Generelt meget positivt indtryk. Fantastisk personale hele vejen rundt, som udstrålede engagement :-). Og højt niveau af faglighed. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
6	Der er flere særligt gode toiletforhold, men kun ét puslebord, hvilket ikke er nok, når der næsten udelukkende var blebørn. [Fysiske rammer]	Godt
7	Jeg synes, det var ubehageligt, at lægerne betegnede [patientens smerter] som teenagerproblemer. Hun græder aldrig, når hun slår sig. Det ville være en stor hjælp, hvis læger sagde det samme, for eksempel om hvilke smertestillende, der hjælper. Det vil være en hjælp, hvis breve fra hospitalet er skrevet, så patienter kan forstå det []. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Dårligt
8	Vi fik en stue med plads til to, hvor en anden lille pige også skulle være. Da min datter græd meget, havde jeg det skidt med at bo sammen med en anden. Sygeplejersken tryllede derfor en midlertidig stue for natten frem. Det var rigtig dejligt. Stor ros for det! Det kunne måske have været løst nemmere, hvis vi i første omgang fik en enestue. En [lille] pige med [sygdom] græder meget. Generelt STOR ros til sygeplejerskerne! [Pleje]	Godt
9	Der var utrolig lang ventetid mellem undersøgelserne/samtalerne. Følte vi spildte tiden med unødigt ventetid, efter det var konstateret, at der ikke skulle opstartes behandling. [Ventetid]	Godt
10	Som helhed har indlæggelsen været positiv, og der blev undersøgt og gjort, hvad afdelingen og lægen var i stand til. Tak! [Kvalitet i behandling]	Godt
ID	Kommentarer - D4 Børneafsnit - RRA	Samlet indtryk
1	Bedre kommunikation og overlevering mellem de forskellige sygeplejersker og læger. Og så er det upassende, når en sygeplejerskes personlige holdning går imod lægens. [Kvalitet i behandling]	Godt
3	Vi havde en meget ubehagelig oplevelse angående aftensmad. Vi lå på [en stue] lige ud for, hvor maden blev serveret, men en emsig assistent ville have os sendt ned i den anden ende for at hente mad. Ved det her bord stod [en pige] klar til at servere for os og den anden stue. Assistenten skældte og smældede på den her pige. Jeg synes, det var temmelig ubehageligt at høre på, og forældrene fra den anden stue gik simpelthen. Assistenten blev ved med at insistere på, at vi skulle gå ned i den anden ende for at hente mad, for der skulle ikke serveres derfra, hvor [pigen] stod. Sagt lige ud synes jeg, det var [] ubehageligt. [Relationer til personale]	Godt

- | | | |
|------|---|---------------|
| ✎ 4 | Afdelingen tog godt hensyn til, at vi er en lille ny familie med et behov for at være sammen.
[Pleje] | Dårligt |
| ✎ 5 | Hvis man skal undersøges eller have en samtale med en læge, skal de være bedre til at vurdere, hvornår man som patient skal møde ind på afdelingen. God idé at være forberedt på ventetid. Venligt personale og fin betjening.
[Ventetid] | Dårligt |
| ✎ 7 | En stor ros til sygeplejerskerne NN og NN :-). En fantastisk "oplevelse", når det nu skulle være. Fantastisk vagtskifte/orientering om hvad planen var på netop vores stue/hos os :-).
[Kommunikation og information] | Virkelig godt |
| ✎ 8 | Jeg synes, at det ville være til gavn for forståelsen, hvis man fik det samme personale, når de vel at mærke er til stede. [Gælder] både sygeplejersker som læger.
[Pleje] | Dårligt |
| ✎ 10 | Meget hjælpsomt personale. Altid klar til at hjælpe og svare på spørgsmål. Uden deres hjælp ville jeg ikke være i stand til at amme. Sygeplejerskerne tog sig af babyerne på en meget omsorgsfuld måde. Næsten som om, at det var deres egne børn! Fantastisk personale, som gør et godt stykke arbejde.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ 11 | Alle søde og hjælpsomme. God mad :-).
[Pleje, Relationer til personale] | Virkelig godt |

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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport på 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 afdeling². Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

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

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

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

