

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afdelingsrapport for indlagte patienter på**

**BØRNEAFDELING A**

**Aarhus Universitetshospital**

**29-04-2014**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

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

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

## 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.....	35
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	39
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	43
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	81
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	111
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

Fra oktober til december 2013 blev afdelingens indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afdelingen i perioden 9. august-31. oktober 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	400
Besvarelser fra afdelingens patienter:	205
Afdelingens svarprocent:	51%

### **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).



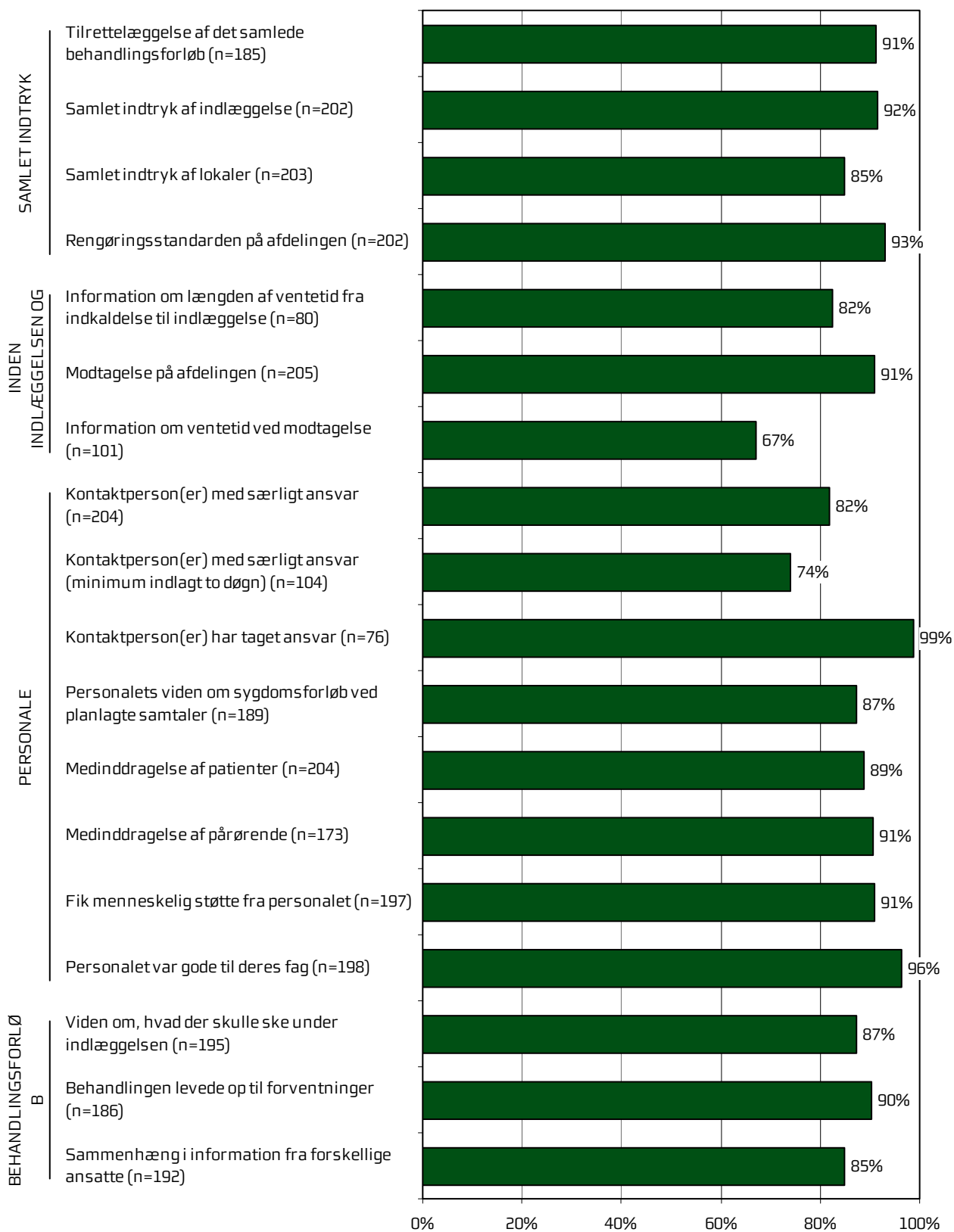


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

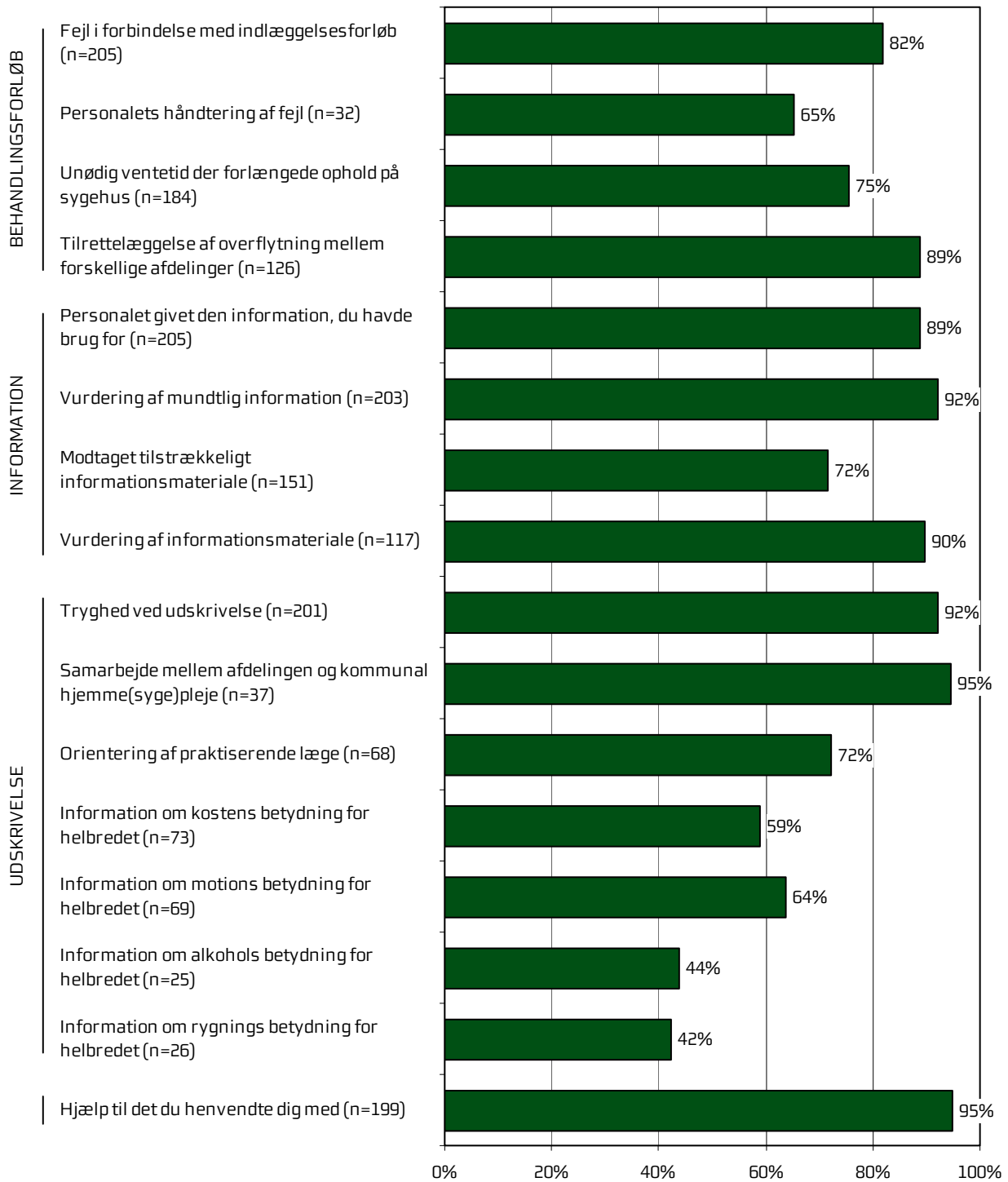
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013.

2012-tallet er for: Børneafdeling A

2011-tallet er for: Børneafdeling A

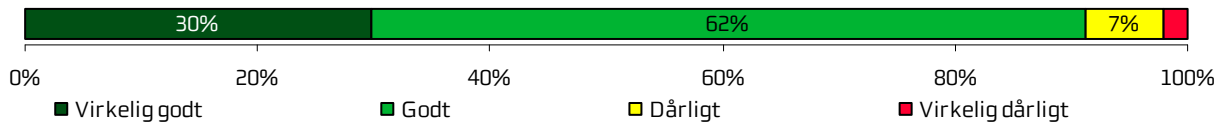
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

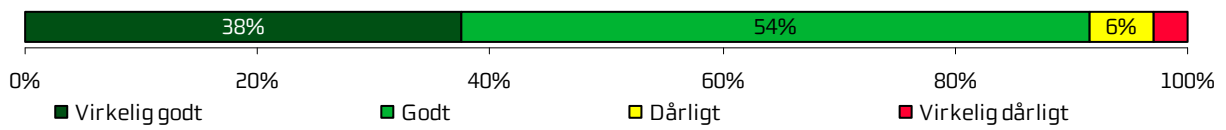
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat 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

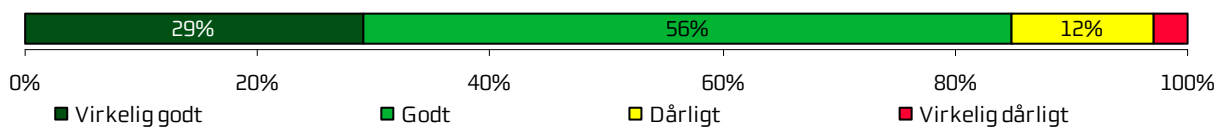
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=185)



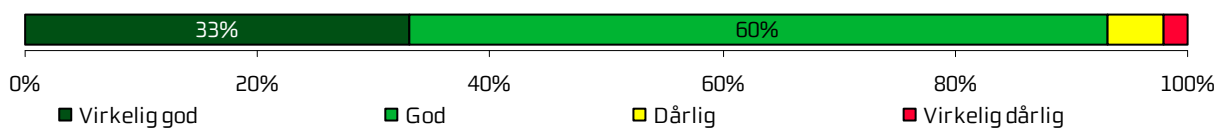
Samlet indtryk af indlæggelse (n=202)



Samlet indtryk af lokaler (n=203)



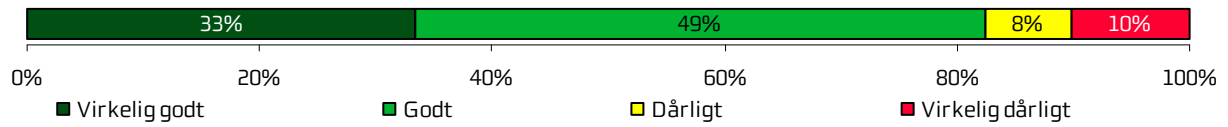
Rengøringsstandard på afdelingen (n=202)



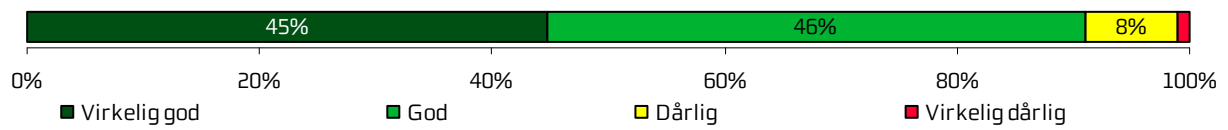
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	91 %	93 %	91 %	99 % *	89 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	92 %	93 %	91 %	99 % *	91 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	85 %	91 %	89 %	97 % *	75 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	93 %	95 %	92 %	97 % *	84 % *	91 % *

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

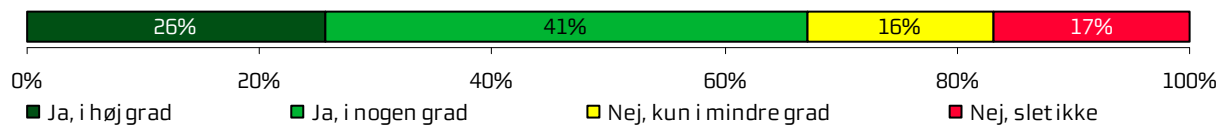
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=80)



Modtagelse på afdelingen (n=205)



Information om ventetid ved modtagelse (n=101)

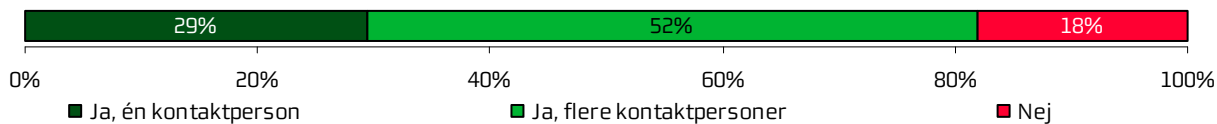




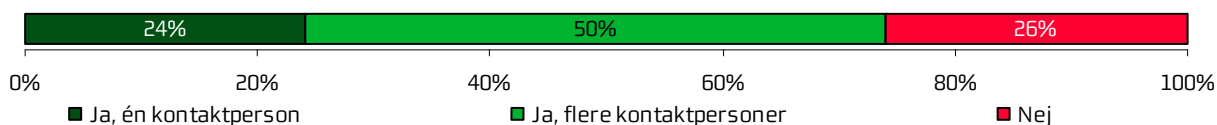
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	82 %	90 %	90 %	100 % *	86 %	94 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	91 %	95 %	93 %	99 % *	93 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	67 %	70 %	74 %	85 % *	54 %	74 % *

## Personale

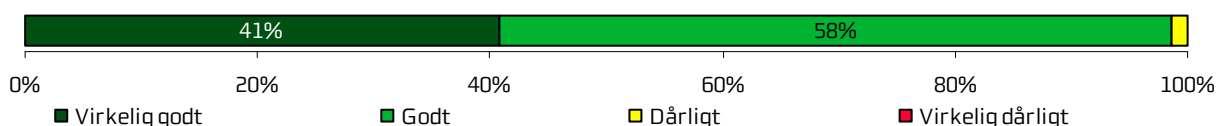
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=204)



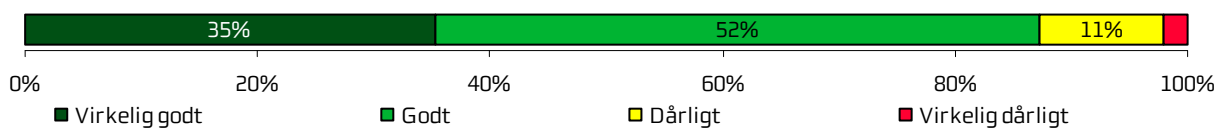
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=104)



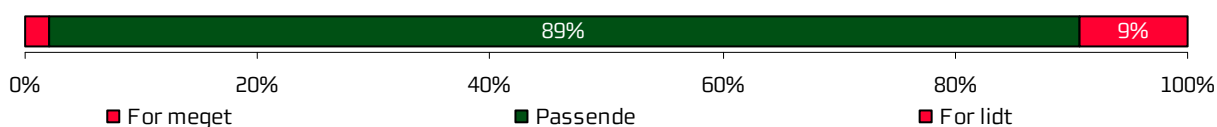
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=76)



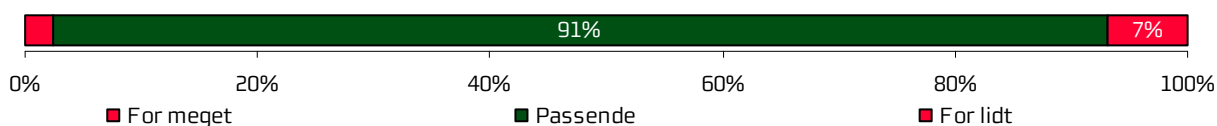
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=189)



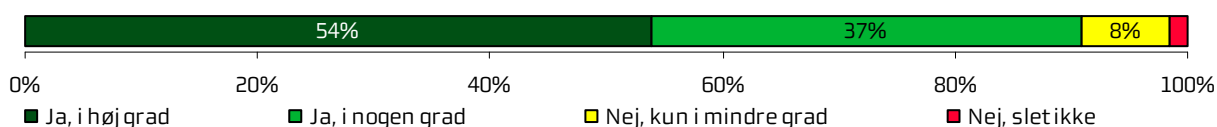
Medinddragelse af patienter (n=204)



Medinddragelse af pårørende (n=173)



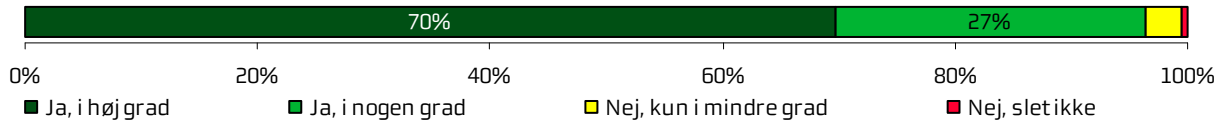
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=197)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	82 %	85 %	87 %	95 % *	71 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	74 %	82 %	88 % *	95 % *	68 %	84 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	99 %	97 %	98 %	100 %	95 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	87 %	90 %	91 %	99 % *	89 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	89 %	90 %	94 % *	96 % *	85 %	91 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	91 %	88 %	93 %	95 %	80 % *	88 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	91 %	91 %	91 %	98 % *	88 %	94 %

### *Personale (fortsat)*

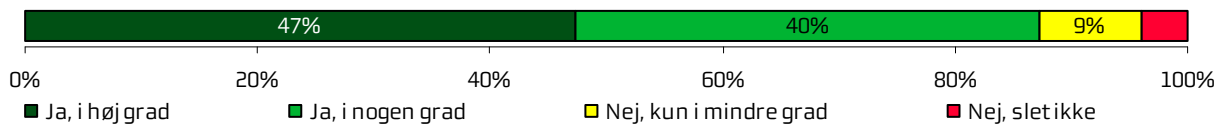
Personalet var gode til deres fag (n=198)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	97 %	95 %	100 % *	94 %	97 %

## Behandlingsforløb

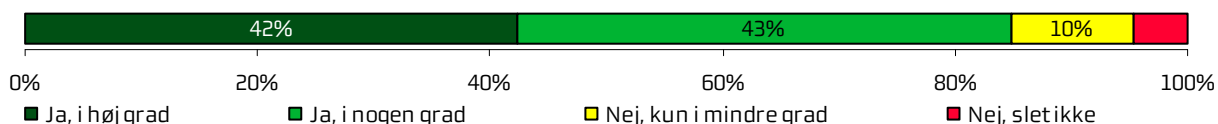
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=195)



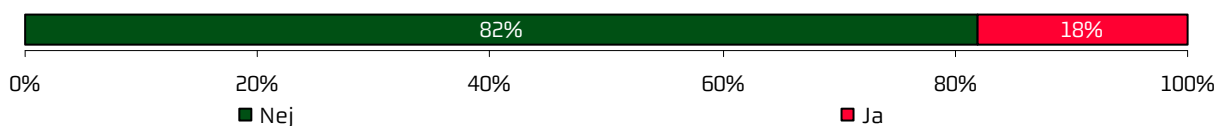
Behandlingen levede op til forventninger (n=186)



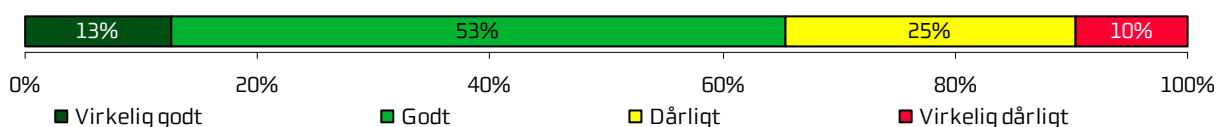
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=192)



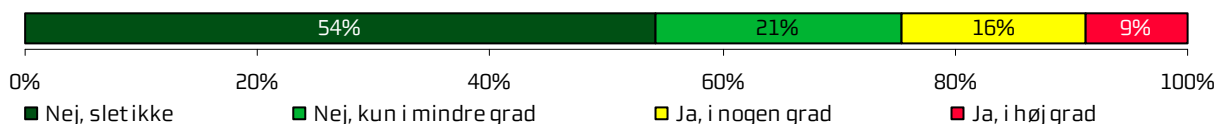
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=205)



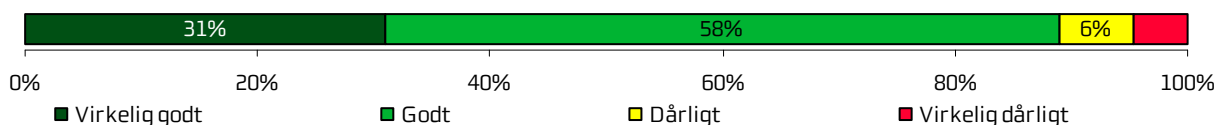
Personalets håndtering af fejl (n=32)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=184)



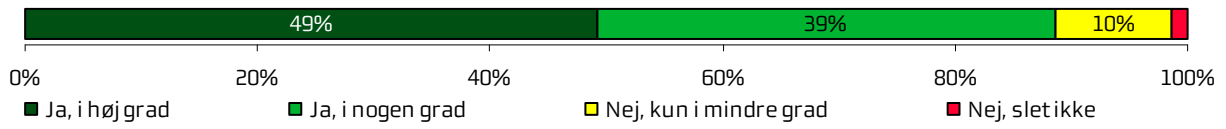
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=126)



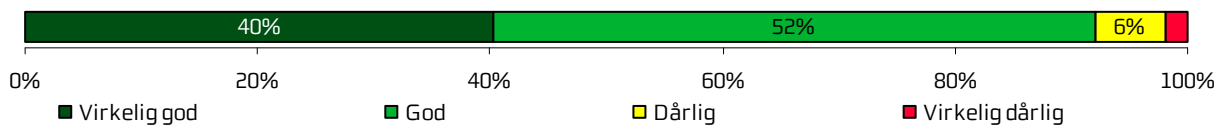
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	87 %	90 %	86 %	98 % *	76 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	90 %	91 %	98 % *	85 %	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	85 %	84 %	88 %	97 % *	84 %	92 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	82 %	81 %	84 %	95 % *	82 %	89 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	65 %	77 %	67 %	88 % *	58 %	73 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	75 %	82 %	74 %	95 % *	76 %	85 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	89 %	87 %	92 %	100 % *	89 %	94 %

## Information

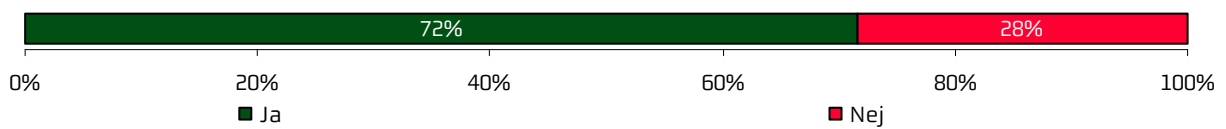
Personalet givet den information, du havde brug for (n=205)



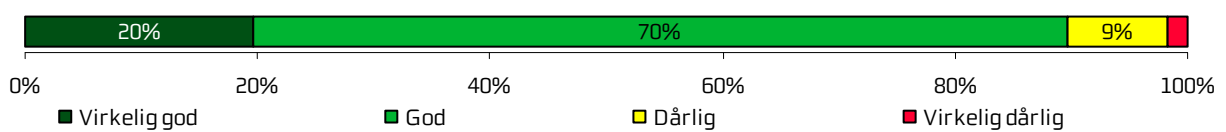
Vurdering af mundtlig information (n=203)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=151)



Vurdering af informationsmateriale (n=117)

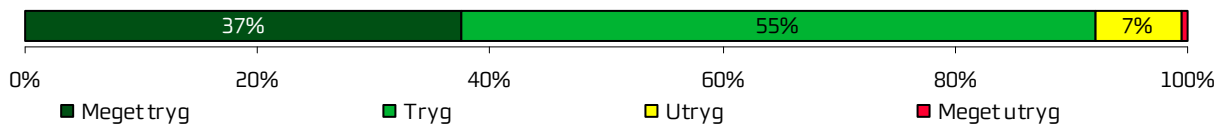




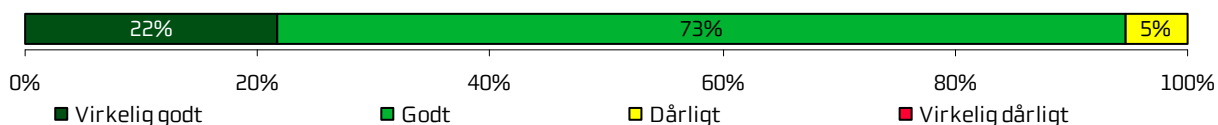
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	89 %	93 %	92 %	99 % *	87 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	92 %	93 %	92 %	99 % *	89 %	95 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	72 %	-	-	90 % *	64 %	80 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	90 %	-	-	99 % *	85 %	93 %

## Udskrivelse

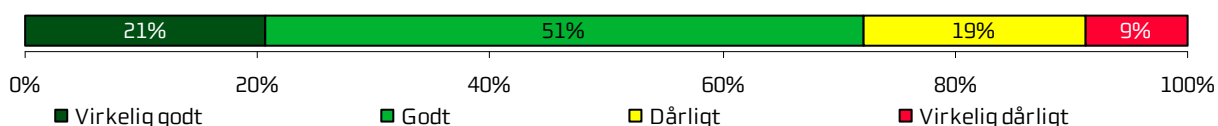
Tryghed ved udskrivelse (n=201)



Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=37)



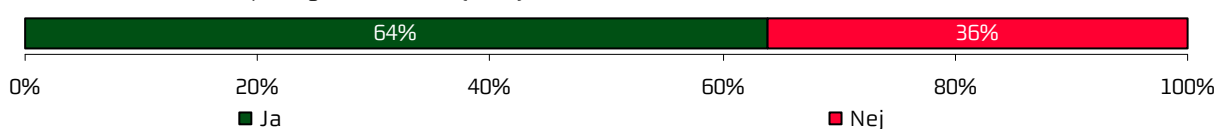
Orientering af praktiserende læge (n=68)



Information om kostens betydning for helbredet (n=73)



Information om motions betydning for helbredet (n=69)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=25)



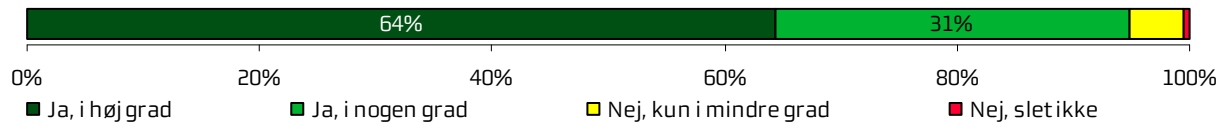
Information om rygningens betydning for helbredet (n=26)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	92 %	95 %	92 %	96 %	81 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	95 %	91 %	84 %	95 %	80 % *	88 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	72 %	77 %	90 % *	95 % *	80 %	89 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	59 %	-	-	88 % *	56 %	71 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	64 %	-	-	88 % *	62 %	75 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	44 %	-	-	82 % *	52 %	67 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	42 %	-	-	88 % *	56 %	73 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=199)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	95 %	94 %	97 %	99 % *	94 %	96 %



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

## Spørgeskema om indlæggelse på

&lt;&lt;Linje1&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje2&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje3&gt;&gt;

## 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. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?						
3. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
4. Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?						
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke	
5. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

LØBENR: .....

## PERSONALE

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



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?						

## 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. 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"/>	
24. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget <u>tilstrækkeligt informationsmateriale</u> om din sygdom og/eller behandling (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 26
25. Hvordan vurderer du det <u>informationsmateriale</u> , du fik (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
26. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?					

LØBENR.: \_\_\_\_\_

## 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 hjemmepjele/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 fået <u>tilstrækkelig information</u> fra afdelingen om: (Sæt venligst ét kryds i hver linje)		Ja		Nej	Ikke aktuelt for mig	
a) <u>Kostens</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) <u>Motions</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
c) <u>Alkohols</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
d) <u>Rygnings</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

31. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

**SAMLET INDTRYK**

32. Hvordan vurderer du, at dit <u>samlede</u> 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.: >>lobnr<<

>>udsdato<<

**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. >>svardato<<**.

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. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

**Om undersøgelsen**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af indlæggelser i perioden august - oktober 2013, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på **www.patientoplevelser.dk** i maj 2014. 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 til spørgeskemaet?**

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  
Koncerndirektør Sundhed  
Region Midtjylland



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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>uds2dato<<

### 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. >>svar2dato<<**. 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. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

#### Har du spørgsmål til spørgeskemaet til spørgeskemaet?

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**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen  
Koncerndirektør Sundhed  
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:

- 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 2013.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på fem hospitaler, fem ambulatorier og fem sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 39 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2013. 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 2013 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 14.365 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 8.439 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 51 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 2011 62 procent og i 2012 59 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 59 procent og 57 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	51%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	60%	56%
Kvinde	40%	44%
<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. Denne tendens er generel, men særlig udtalt på spørgsmålene i temaet "Udskrivelse". 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. Denne tendens er generel, men særlig udtalt på spørgsmålene i temaet "Information", og spørgsmålet omkring hvorvidt at afdelingen har orienteret patientens praktiserende læge omkring behandlingsforløbet under temaet "Udskrivelse".

## 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**

<b>Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)</b>
" <b>Ja, i høj grad</b> ", " <b>Ja, i nogen grad</b> ", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke" <sup>1</sup>
" <b>Virkelig godt</b> ", " <b>Godt</b> ", "Dårligt", "Virkelig dårligt"
" <b>Virkelig god</b> ", " <b>God</b> ", "Dårlig", "Virkelig dårlig"
"For meget", " <b>Passende</b> ", "For lidt"
" <b>Ja, én kontaktperson</b> ", " <b>Ja, flere kontaktpersoner</b> ", "Nej"
" <b>Ja, før indlæggelsen</b> ", " <b>Ja, mens jeg var indlagt</b> ", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"
" <b>Meget tryk</b> ", " <b>Tryk</b> ", "Utryk", "Meget utryk"
" <b>Nej</b> ", "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 2011 og 2012 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 2013. 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		205		100%
<b>Køn</b>				
Mand		124		60%
Kvinde		81		40%
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år		205		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		23		12%
Pårørende		169		88%
<b>Modersmål</b>				
Dansk		187		92%
Ikke dansk		17		8%
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut		102		50%
Planlagt		103		50%
<b>Afsnitsnavn</b>				
Senge		95		46%
Børnesenge afsnit		89		43%
Børneafdeling A		21		10%



**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	30	62	7	2	185	16
<b>Køn</b>						
Mand	27	63	8	2	111	9
Kvinde	34	59	4	3	74	7
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	30	62	7	2	185	16
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	27	73	0	0	22	0
Pårørende	30	59	8	3	153	14
<b>Modersmål</b>						
Dansk	29	61	7	2	168	15
Ikke dansk	38	62	0	0	16	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	29	64	5	2	86	13
Planlagt	30	60	8	2	99	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Senge	31	62	4	4	85	10
Børnesenge afsnit	29	60	11	1	84	4
Børneafdeling A	31	69	0	0	16	2

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	54	6	3	202
<b>Køn</b>					
Mand	35	55	7	3	123
Kvinde	42	52	4	2	79
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	38	54	6	3	202
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	39	61	0	0	23
Pårørende	38	52	7	4	166
<b>Modersmål</b>					
Dansk	37	54	6	3	184
Ikke dansk	47	53	0	0	17
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	38	53	5	4	100
Planlagt	37	55	6	2	102
<b>Afsnitsnavn</b>					
Senge	41	52	2	4	94
Børnesenge afsnit	34	54	9	2	87
Børneafdeling A	33	62	5	0	21

**Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	29	56	12	3	203
<b>Køn</b>					
Mand	27	60	10	2	124
Kvinde	32	49	15	4	79
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	29	56	12	3	203
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	35	61	4	0	23
Pårørende	28	55	14	4	167
<b>Modersmål</b>					
Dansk	28	55	13	3	185
Ikke dansk	41	59	0	0	17
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	28	56	12	4	100
Planlagt	30	55	13	2	103
<b>Afsnitsnavn</b>					
Senge	26	55	14	5	94
Børnesenge afsnit	30	59	10	1	88
Børneafdeling A	43	43	14	0	21

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	33	60	5	2	202
<b>Køn</b>					
Mand	33	63	3	0	122
Kvinde	33	55	7	5	80
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	33	60	5	2	202
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	41	59	0	0	22
Pårørende	31	61	6	2	167
<b>Modersmål</b>					
Dansk	32	61	5	2	184
Ikke dansk	41	53	6	0	17
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	34	58	7	1	100
Planlagt	32	62	3	3	102
<b>Afsnitsnavn</b>					
Senge	34	57	7	2	95
Børnesenge afsnit	30	65	2	2	86
Børneafdeling A	43	52	5	0	21

**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	49	8	10	80	12	102
<b>Køn</b>							
Mand	27	56	7	9	54	9	57
Kvinde	46	35	8	12	26	3	45
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	33	49	8	10	80	12	102
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	9	0	11	0	12
Pårørende	35	47	5	13	62	12	87
<b>Modersmål</b>							
Dansk	33	47	8	11	72	12	92
Ikke dansk	43	57	0	0	7	0	10
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	-	-	-	-	0	0	102
Planlagt	33	49	8	10	80	12	0
<b>Afsnitsnavn</b>							
Senge	56	38	0	6	16	6	66
Børnesenge afsnit	26	53	9	12	58	6	21
Børneafdeling A	50	33	17	0	6	0	15

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	45	46	8	1	205
<b>Køn</b>					
Mand	42	50	7	1	124
Kvinde	49	41	9	1	81
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	45	46	8	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	52	44	4	0	23
Pårørende	44	47	8	1	169
<b>Modersmål</b>					
Dansk	45	47	8	1	187
Ikke dansk	47	41	12	0	17
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	46	47	5	2	102
Planlagt	43	46	11	0	103
<b>Afsnitsnavn</b>					
Senge	53	43	2	2	95
Børnesenge afsnit	37	48	15	0	89
Børneafdeling A	43	52	5	0	21

**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	26	41	16	17	101	12
<b>Køn</b>						
Mand	23	45	17	15	65	6
Kvinde	30	36	14	20	36	6
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	26	41	16	17	101	12
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	16	42	17	25	12	1
Pårørende	29	41	15	15	82	10
<b>Modersmål</b>						
Dansk	24	41	18	17	86	12
Ikke dansk	36	50	7	7	14	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	26	44	12	18	34	10
Planlagt	25	40	18	16	67	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Senge	37	43	3	17	35	11
Børnesenge afsnit	22	38	22	17	58	0
Børneafdeling A	0	63	25	13	8	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	52	18	204
<b>Køn</b>				
Mand	34	49	17	123
Kvinde	22	58	20	81
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	29	52	18	204
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	22	65	13	23
Pårørende	30	50	20	168
<b>Modersmål</b>				
Dansk	29	53	18	186
Ikke dansk	36	47	17	17
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	16	61	24	102
Planlagt	43	44	13	102
<b>Afsnitsnavn</b>				
Senge	27	53	20	95
Børnesenge afsnit	33	51	16	88
Børneafdeling A	24	57	19	21



**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	24	50	26	104
<b>Køn</b>				
Mand	32	42	27	60
Kvinde	13	61	25	44
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	24	50	26	104
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	13
Pårørende	23	48	29	83
<b>Modersmål</b>				
Dansk	21	52	28	91
Ikke dansk	47	38	15	13
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	11	60	29	63
Planlagt	44	34	22	41
<b>Afsnitsnavn</b>				
Senge	22	53	24	49
Børnesenge afsnit	27	44	29	41
Børneafdeling A	21	57	21	14

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	41	58	1	0	76	1
<b>Køn</b>						
Mand	41	57	2	0	44	0
Kvinde	41	59	0	0	32	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	41	58	1	0	76	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	46	54	0	0	11	0
Pårørende	39	59	2	0	59	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	39	59	2	0	66	0
Ikke dansk	50	50	0	0	10	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	38	59	2	0	44	1
Planlagt	44	56	0	0	32	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Senge	42	58	0	0	36	1
Børnesenge afsnit	38	59	3	0	29	0
Børneafdeling A	45	55	0	0	11	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	35	52	11	2	189	15
<b>Køn</b>						
Mand	30	58	9	3	112	11
Kvinde	43	43	13	1	77	4
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	35	52	11	2	189	15
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	48	43	9	0	21	1
Pårørende	35	53	10	3	156	13
<b>Modersmål</b>						
Dansk	36	51	10	2	172	14
Ikke dansk	25	62	12	0	16	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	32	52	13	3	91	11
Planlagt	39	52	8	1	98	4
<b>Afsnitsnavn</b>						
Senge	41	44	12	3	86	9
Børnesenge afsnit	32	56	11	1	85	3
Børneafdeling A	28	67	6	0	18	3

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	89	9	204
<b>Køn</b>				
Mand	2	89	10	123
Kvinde	2	89	9	81
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	2	89	9	204
20-39 år	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	4	87	9	23
Pårørende	2	89	9	168
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	90	9	186
Ikke dansk	18	70	12	17
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	1	86	13	101
Planlagt	3	91	6	103
<b>Afsnitsnavn</b>				
Senge	1	87	12	94
Børnesenge afsnit	3	91	6	89
Børneafdeling A	0	86	14	21

**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	91	7	173	30
<b>Køn</b>					
Mand	2	91	7	103	20
Kvinde	3	90	7	70	10
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	2	91	7	173	30
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	91	4	23	0
Pårørende	2	90	8	137	30
<b>Modersmål</b>					
Dansk	1	92	7	156	29
Ikke dansk	19	75	6	16	1
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	1	90	9	78	22
Planlagt	3	92	5	95	8
<b>Afsnitsnavn</b>					
Senge	1	91	7	80	15
Børnesenge afsnit	4	91	5	78	11
Børneafdeling A	0	87	13	15	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	8	2	197	8
<b>Køn</b>						
Mand	53	38	8	2	118	6
Kvinde	56	35	8	1	79	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	54	37	8	2	197	8
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	52	44	4	0	23	0
Pårørende	53	37	8	2	162	7
<b>Modersmål</b>						
Dansk	55	37	7	2	180	7
Ikke dansk	50	37	12	0	16	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	51	39	8	2	97	5
Planlagt	57	35	7	1	100	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Senge	49	43	7	1	92	3
Børnesenge afsnit	58	32	8	2	85	4
Børneafdeling A	60	30	10	0	20	1

**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	70	27	3	1	198	6
<b>Køn</b>						
Mand	69	29	3	0	118	5
Kvinde	71	24	4	1	80	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	70	27	3	1	198	6
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	69	31	0	0	23	0
Pårørende	69	28	3	1	163	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	70	26	3	1	181	5
Ikke dansk	69	31	0	0	16	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	68	29	1	1	98	4
Planlagt	71	24	5	0	100	2
<b>Afsnitsnavn</b>						
Senge	69	30	1	0	90	5
Børnesenge afsnit	69	24	6	1	87	1
Børneafdeling A	76	24	0	0	21	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	47	40	9	4	195	9
<b>Køn</b>						
Mand	46	39	8	7	119	5
Kvinde	49	42	9	0	76	4
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	47	40	9	4	195	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	48	39	9	4	23	0
Pårørende	46	40	9	4	161	7
<b>Modersmål</b>						
Dansk	48	39	9	4	179	7
Ikke dansk	40	53	0	7	15	2
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	37	45	11	7	96	5
Planlagt	57	35	6	1	99	4
<b>Afsnitsnavn</b>						
Senge	43	40	11	6	88	6
Børnesenge afsnit	51	40	8	1	86	3
Børneafdeling A	48	43	0	10	21	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	60	31	5	4	186	19
<b>Køn</b>						
Mand	59	29	7	5	111	13
Kvinde	61	33	3	3	75	6
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	60	31	5	4	186	19
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	43	48	4	4	23	0
Pårørende	62	27	6	5	151	18
<b>Modersmål</b>						
Dansk	61	29	5	4	170	17
Ikke dansk	47	40	7	7	15	2
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	56	34	4	6	90	12
Planlagt	63	27	6	3	96	7
<b>Afsnitsnavn</b>						
Senge	59	34	4	4	82	13
Børnesenge afsnit	59	29	7	5	85	4
Børneafdeling A	68	21	5	5	19	2

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	42	43	10	5	192	13
<b>Køn</b>						
Mand	45	46	5	4	116	8
Kvinde	38	38	18	5	76	5
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	42	43	10	5	192	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	36	50	14	0	22	1
Pårørende	42	42	10	6	161	8
<b>Modersmål</b>						
Dansk	42	43	11	5	178	9
Ikke dansk	46	46	8	0	13	4
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	35	44	14	7	96	6
Planlagt	49	42	7	2	96	7
<b>Afsnitsnavn</b>						
Senge	38	44	12	6	89	6
Børnesenge afsnit	46	40	10	5	83	6
Børneafdeling A	45	50	5	0	20	1

**Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	82	18	205
<b>Køn</b>			
Mand	85	15	124
Kvinde	78	22	81
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	82	18	205
20-39 år	-	-	0
40-59 år	-	-	0
60-79 år	-	-	0
80 år eller derover	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	78	22	23
Pårørende	82	18	169
<b>Modersmål</b>			
Dansk	81	19	187
Ikke dansk	94	6	17
<b>Indlæggelsesform</b>			
Akut	84	16	102
Planlagt	80	20	103
<b>Afsnitsnavn</b>			
Senge	80	20	95
Børnesenge afsnit	82	18	89
Børneafdeling A	90	10	21

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	13	53	25	10	32	3
<b>Køn</b>						
Mand	25	43	25	6	16	3
Kvinde	0	62	25	13	16	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	13	53	25	10	32	3
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	1
Pårørende	14	46	29	11	28	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	13	53	25	10	32	3
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	7	71	14	7	14	0
Planlagt	17	39	33	11	18	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Senge	0	71	29	0	17	0
Børnesenge afsnit	15	38	23	23	13	3
Børneafdeling A	-	-	-	-	2	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	54	21	16	9	184	15
<b>Køn</b>						
Mand	53	26	12	9	115	7
Kvinde	56	13	22	9	69	8
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	54	21	16	9	184	15
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	64	23	9	4	22	1
Pårørende	51	23	18	8	150	13
<b>Modersmål</b>						
Dansk	55	20	17	8	168	13
Ikke dansk	53	40	0	7	15	2
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	56	21	12	11	91	6
Planlagt	53	21	19	7	93	9
<b>Afsnitsnavn</b>						
Senge	58	20	16	6	83	9
Børnesenge afsnit	51	21	16	12	82	6
Børneafdeling A	53	26	16	5	19	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	58	6	5	126	6	67
<b>Køn</b>							
Mand	27	64	6	2	80	4	36
Kvinde	37	48	7	9	46	2	31
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	31	58	6	5	126	6	67
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	28	64	0	7	14	0	6
Pårørende	31	58	6	5	101	6	59
<b>Modersmål</b>							
Dansk	30	59	6	5	110	6	65
Ikke dansk	41	46	13	0	15	0	2
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	33	53	8	6	64	3	31
Planlagt	29	63	5	3	62	3	36
<b>Afsnitsnavn</b>							
Senge	32	57	6	6	53	3	36
Børnesenge afsnit	32	58	7	4	57	3	27
Børneafdeling A	25	63	6	6	16	0	4

**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	49	39	10	1	205
<b>Køn</b>					
Mand	49	39	11	2	124
Kvinde	49	41	9	1	81
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	49	39	10	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	52	39	9	0	23
Pårørende	49	38	11	2	169
<b>Modersmål</b>					
Dansk	50	38	11	2	187
Ikke dansk	48	52	0	0	17
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	49	41	7	3	102
Planlagt	49	38	13	0	103
<b>Afsnitsnavn</b>					
Senge	51	40	6	3	95
Børnesenge afsnit	47	38	15	0	89
Børneafdeling A	52	43	5	0	21

Tabel 30. 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	40	52	6	2	203
<b>Køn</b>					
Mand	40	51	6	2	124
Kvinde	41	53	5	1	79
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	40	52	6	2	203
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	30	61	9	0	23
Pårørende	42	50	5	2	167
<b>Modersmål</b>					
Dansk	40	51	7	2	185
Ikke dansk	48	52	0	0	17
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	42	49	6	4	101
Planlagt	39	55	6	0	102
<b>Afsnitsnavn</b>					
Senge	40	50	5	4	94
Børnesenge afsnit	39	53	8	0	88
Børneafdeling A	48	52	0	0	21



**Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	72	28	151	52
<b>Køn</b>				
Mand	73	27	92	31
Kvinde	69	31	59	21
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	72	28	151	52
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	75	25	16	7
Pårørende	70	30	125	42
<b>Modersmål</b>				
Dansk	73	27	138	47
Ikke dansk	59	41	12	5
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	60	40	68	33
Planlagt	81	19	83	19
<b>Afsnitsnavn</b>				
Senge	75	25	72	23
Børnesenge afsnit	73	27	66	21
Børneafdeling A	46	54	13	8

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	20	70	9	2	117	17
<b>Køn</b>						
Mand	23	71	4	1	68	12
Kvinde	14	69	14	2	49	5
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	20	70	9	2	117	17
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	16	75	9	0	12	2
Pårørende	20	70	8	2	97	13
<b>Modersmål</b>						
Dansk	17	72	9	2	110	15
Ikke dansk	58	42	0	0	7	2
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	22	69	7	2	45	14
Planlagt	18	71	10	1	72	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Senge	24	65	7	4	55	11
Børnesenge afsnit	15	74	11	0	53	3
Børneafdeling A	22	78	0	0	9	3

**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	37	55	7	1	201
<b>Køn</b>					
Mand	36	54	9	1	121
Kvinde	39	56	5	0	80
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	37	55	7	1	201
20-39 år	-	-	-	-	0
40-59 år	-	-	-	-	0
60-79 år	-	-	-	-	0
80 år eller derover	-	-	-	-	0
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	37	41	23	0	22
Pårørende	38	56	6	1	167
<b>Modersmål</b>					
Dansk	37	56	7	1	185
Ikke dansk	47	40	13	0	15
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	33	58	9	0	99
Planlagt	41	52	6	1	102
<b>Afsnitsnavn</b>					
Senge	29	65	5	0	92
Børnesenge afsnit	42	51	7	1	89
Børneafdeling A	55	25	20	0	20

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
	%	%	%	%	n	n
Alle	22	73	5	0	37	6
<b>Køn</b>						
Mand	14	86	0	0	22	2
Kvinde	33	53	13	0	15	4
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	22	73	5	0	37	6
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	22	67	11	0	9	0
Pårørende	22	74	4	0	27	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	17	76	7	0	29	4
Ikke dansk	38	62	0	0	8	2
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	15	80	5	0	20	2
Planlagt	30	64	6	0	17	4
<b>Afsnitsnavn</b>						
Senge	27	67	7	0	15	4
Børnesenge afsnit	27	67	7	0	15	2
Børneafdeling A	0	100	0	0	7	0

**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	19	9	68	134
<b>Køn</b>						
Mand	19	51	22	8	37	85
Kvinde	23	52	16	10	31	49
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	21	51	19	9	68	134
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	18	63	18	0	11	12
Pårørende	22	48	20	9	54	112
<b>Modersmål</b>						
Dansk	18	54	18	11	57	127
Ikke dansk	41	30	30	0	10	7
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	16	54	22	8	37	63
Planlagt	26	48	16	10	31	71
<b>Afsnitsnavn</b>						
Senge	15	55	21	9	33	60
Børnesenge afsnit	26	48	15	11	27	61
Børneafdeling A	25	50	25	0	8	13

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	59	41	73	130
<b>Køn</b>				
Mand	55	45	38	84
Kvinde	63	37	35	46
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	59	41	73	130
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	28	14	9
Pårørende	59	41	51	116
<b>Modersmål</b>				
Dansk	57	43	63	124
Ikke dansk	70	30	10	6
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	55	45	31	71
Planlagt	62	38	42	59
<b>Afsnitsnavn</b>				
Senge	59	41	39	55
Børnesenge afsnit	55	45	29	59
Børneafdeling A	80	20	5	16

**Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	64	36	69	134
<b>Køn</b>				
Mand	62	38	34	88
Kvinde	66	34	35	46
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	64	36	69	134
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	88	12	17	6
Pårørende	58	42	43	124
<b>Modersmål</b>				
Dansk	63	37	60	127
Ikke dansk	67	33	9	7
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	56	44	25	77
Planlagt	68	32	44	57
<b>Afsnitsnavn</b>				
Senge	59	41	29	65
Børnesenge afsnit	65	35	34	54
Børneafdeling A	83	17	6	15

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	44	56	25	178
<b>Køn</b>				
Mand	40	60	15	107
Kvinde	50	50	10	71
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	44	56	25	178
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	88	12	8	15
Pårørende	21	79	14	153
<b>Modersmål</b>				
Dansk	47	53	19	168
Ikke dansk	33	67	6	10
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	50	50	12	90
Planlagt	38	62	13	88
<b>Afsnitsnavn</b>				
Senge	40	60	10	84
Børnesenge afsnit	36	64	11	77
Børneafdeling A	-	-	4	17



**Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	42	58	26	175
<b>Køn</b>				
Mand	41	59	17	103
Kvinde	45	55	9	72
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	42	58	26	175
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	86	14	7	16
Pårørende	25	75	16	149
<b>Modersmål</b>				
Dansk	45	55	20	165
Ikke dansk	33	67	6	10
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	50	50	12	89
Planlagt	36	64	14	86
<b>Afsnitsnavn</b>				
Senge	36	64	11	83
Børnesenge afsnit	36	64	11	75
Børneafdeling A	-	-	4	17

Tabel 40. 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	64	31	5	0	199	4
<b>Køn</b>						
Mand	65	31	3	1	119	4
Kvinde	64	30	6	0	80	0
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	64	31	5	0	199	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	68	32	0	0	22	1
Pårørende	63	31	6	1	165	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	66	29	5	1	181	4
Ikke dansk	53	47	0	0	17	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	62	35	2	1	98	3
Planlagt	66	27	7	0	101	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Senge	63	34	2	1	92	3
Børnesenge afsnit	64	28	8	0	86	1
Børneafdeling A	71	29	0	0	21	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 41. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**

		Antal kommentarer	
		n	
Fysiske rammer			37
Kommunikation og information			13
Kontaktperson			4
Kvalitet i behandling			22
Pleje			26
Relationer til personale			24
Ventetid			5

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

ID	Kommentarer - Senge	Samlet indtryk
3	Vi havde efter blodprøve resultatet [op til weekenden]. [Vi havde] fået en tid [ugen efter], men da vi møder op, skal vi bare køre hjem, da de ikke har tid, men vil sende os til andet sygehus [senere på ugen], så vi må køre hjem med uforrettet sag. De vil prøve, om det kan lade sig gøre, at vi kommer til [dagen efter], men har intet undersøgt på forhånd. Ringer senere, og vi skal til andet sygehus [dagen efter]. Da jeg spørger om adressen, så ved de det ikke, og er nødt til at ringe tilbage igen. Vi er meget utilfredse med det, da de selv har sagt, at det er vigtigt at følge behandlingsskemaet, når vi nu har med [sygdom] at gøre. Dog undlader de ikke at gøre opmærksom på, at de nye patienter er vigtigere end dem, der er i behandling. Angående tryk-hed?!	Godt
5	Vi blev overført fra [andet sygehus], og det gik hurtigt, og informationen var god.	Virkelig godt
8	Gik for lang tid fra vores læge henviste NN til, vi hørte fra jer. Ca. tre uger. Ringede og rykkede to gange.	Godt
16	Akut indlagt.	Virkelig godt
17	Vi kom via lægevagten og børnemodtagelsen.	Virkelig godt
19	Vi kom direkte fra vagtlægen til Skejby.	Godt
25	Vi syntes, at jordemoren og Børneafdelingen tog sig godt af os.	Godt
27	Det drejede sig om en akut indlæggelse.	Virkelig godt
29	Vi ankom til afdeling A2 om natten - her var ingen ventetid.	Virkelig godt
30	Jeg kommer ind med et spædbarn, som ikke tager nok på i vægt, og bliver først undersøgt af en sygeplejerske. Herefter venter vi i et rum, hvor der bliver placeret et meget sygt barn i samme rum. Vi vælger selv at gå ud af lokalet. Så bliver vi hentet ind i et nyt lokale, og lægen undersøger barnet, og går ind og ud af lokalet. Vi venter i lang tid. Hun får taget blodprøve, som ikke går særligt godt. Så kommer en sygeplejerske ind med en brochure over, hvor vi skal indlægges, uden vi har talt med lægen herom. Det kommer meget bag på mig, at vi skal indlægges, og jeg ved ikke, hvad der skal ske. Lægen forklare, at de vil tage hånd om det, når vi kommer over på afdelingen, men hun skal sikkert have noget sonde. Da vi kommer over på afdelingen, er de ikke orienteret om, hvad der skal ske. Jeg mener, det tager [flere] timer fra vi kommer ind, til vi bliver indlagt.	Virkelig dårligt
32	Ankom med ambulance efter 112-opkald.	Godt
35	NN blev indlagt akut efter sin fødsel, i et døgn.	Godt
36	Blev indlagt akut.	Godt
39	Vi er kendte hos A2 og Børneambulatoriet efter et langt forløb [], så vi blev indlagt med det samme.	Godt
43	Især når jeg [] skulle være fastende, holdte ventetiderne sjældent. Ellers var det fint.	Virkelig godt
44	Vi fik en utrolig god og kompetent behandling ved indlæggelsen via vagtlæge og børnemodtagelsen.	Virkelig godt
45	Blev indlagt med det samme.	Virkelig godt
46	Meget hurtigt og professionelt forløb fra egen læge til stamsygehus til Skejby. Med stor respekt for sygdommens karakter og alvor.	Virkelig godt
48	Ingen information, da indlæggelse var dagen efter indkaldelse.	Godt

52	Det fremgår ikke om spørgeskemaet alene relaterer sig til NNs seneste indlæggelse, eller til vores forløb som sådan, der foreløbig har strakt sig siden [foråret]. Men vi besvarer det generelt ud fra vores opfattelse af hele forløbet. Vi blev sendt på andet sygehus af egen læge [i foråret] og sendt videre til A4 samme dag. Der fik vi en rigtig god modtagelse og følte at nogen tog vare på os og vores lille pige.	Virkelig godt
56	Jeg var rigtig glad for, at der ikke var længere ventetid.	Virkelig godt
<b>ID Kommentarer - Børnesenge afsnit</b>		<b>Samlet indtryk</b>
1	For lang ventetid ved vagtlægen (1 time).	Godt
3	Ingen ventetid.	Uoplyst
4	Indkaldelsesbrevet var dårligt formuleret, så der opstod misforståelser.	Godt
7	Da vi var til forundersøgelse dagen før indlæggelse, skulle vi tale med forskellige læger. Dagens første undersøgelser gik hurtigt og effektivt, vores samtaler og undersøgelser var overstået inden middag bortset fra samtalen med narkose lægen. Ham ventede vi fem timer på og da han endelig kom, talte vi med ham i ca. 30 sekunder det, synes vi, ikke er i orden!	Godt
8	Fik ingen information om ventetiden.	Godt
10	Vi havde en ambulans tid en måned inden. Det var rart, at vi allerede der kunne få datoen for operationen.	Virkelig godt
15	Jeg var forbi jeres afdeling [ad flere omgange], da der var mange komplikationer.	Virkelig godt
20	Vi fik at vide af kardiologen, at vores barn skulle indlægges i [efteråret]. Herefter fik vi besked om, at det helst skulle være [måneden før], men det endte med at blive [førstnævnte tidspunkt]. Det gav anledning til bekymring med de forskellige meldinger, fordi det var ham, der skulle operere, der sagde [en måned tidligere]. Det måtte der være en grund til, altså at det ikke kunne vente til [en måned senere], som det jo så alligevel blev.	Dårligt
21	Først får vi at vide, at vi er første patient til operation næste dag. Vores operation varer [ikke ret lang tid]. Næste dag er vi flyttet til at være sidst på dagen, venter [mange] timer for [en kort operation].	Godt
22	Fik i [sommer] besked på, at vi skulle indlægges til undersøgelse. Blev indkaldt med en uges varsel til indlæggelse i tre dage. Det er for kort varsel! Især med hensyn til job og en børnefamilie.	Virkelig godt
24	Jeg kunne godt have brugt lidt mere information om selve [sygdommen].	Godt
25	Må konsekvent selv sørge for datoer for kommende kontroller, da lovede breve om en ny tid stort set aldrig kommer.	Virkelig godt
26	Indlagt akut.	Virkelig godt
27	Først da vi selv kontaktede sygehuset fik vi at vide, han skulle opereres efter tre uger. Vi var tæt på at aflyse, da det kræver en del planlægning at tage tre uger fri! Derudover fik vi ikke at vide, hvor lang tid forundersøgelsen [] ville vare. Så vi havde regnet med, at det kun tog et []	Godt
29	Der stod intet i brevet om, at den medindlagte forælder ikke fik kost, eller at vi ikke kunne overnatte på sygehuset den første nat, da vi KUN har [ca. en time] dertil.	Virkelig dårligt
30	Der kom ikke nogle til at tage imod os. Så gik vi ind og spurgte, og fik at vide, at vi skulle sætte os ud i venteværelset. Der sad vi i halvanden time og ventede, indtil vi gik ind igen og sagde noget, så skete der noget.	Dårligt
31	Kom til A4 fra børnemodtagelsen.	Virkelig godt
33	Vi skulle aflevere en urinprøve og blev indlagt, fordi NN var meget dårlig.	Godt
35	Manglende information om, hvor blodprøver skulle tages, så vi endte på [flere] forkerte afdelinger.	Godt

36	Vores datter blev i [foråret] 2013 af egen læge henvist til børneambulatoriet på andet sygehus []. Hun blev indkaldt dertil i [sommer] 2013. På børneambulatoriet tog man blodtryk, som var meget højt. Dette blev imidlertid afskrevet som ikke retvisende. Antagelsen var, at vores datter måtte være meget nervøs, eller at apparatet måtte være i uorden. Man regnede med, at diagnosen var [en ting]. I [efteråret] 2013 skulle hun så igen til kontrol på børneambulatoriet. Her noterede man sig, at der vist ikke var blevet taget blodtryk sidst, så dette blev taget. Det viste sig at være kritisk højt [], og hun blev straks indlagt. Næste dag blev hun overført til Skejby, hvor man konstaterede problemer med [noget andet]. Vi vil derfor gerne opfordre til, at man altid tager blodtryk på børn ved hovedpine.	Godt
38	Blev informeret om indlæggelse samt ventetid via læge NN. Modtog bare brev fra Afdeling A40 med indlæggelsestidspunkt.	Godt
39	Vi troede, vi skulle være der halvanden time. Det stod i et tidligere brev. Men vi skulle være der hele dagen, da vi skulle snakke med [flere] forskellige. Dette kunne godt have været beskrevet i brevet.	Godt
41	Blev først sendt til [afdeling], som så henviste os til anden afdeling. Men kort ventetid, dog lidt træls, når vi vidste, at vi skulle på [afdeling] og [det var sent om aftenen].	Dårligt
42	Synes, det var MEGET svært at få noget af vide om noget som helst. De stakkels sygeplejersker havde hele tiden et andet sted at være.	Dårligt
44	Generelt synes jeg bare, man skal informere om, at der skal tages en urinprøve inden indlæggelsen (f.eks. i indkaldelsesbrevet). I stedet for at man selv skal spørge, det kunne måske forhindre, at flere blev sendt hjem uden behandling pga. bakterier. Vi ved det, fordi vi har været i 'systemet' længe, men det er jo ikke alle, der har det. Derfor er det virkelig tids- og energi-krævende som forældre, at skal kæmpe mellem egen læge og sygehus for at få en behandling sat i gang inden indlæggelse. Man kan ringe frem og tilbage utallige gange, uden at nogen vil tage ansvar. Specielt fra Skejby bliver der utallige gange lovet, at man ringer tilbage, men det sker bare aldrig. Det kunne også spare en del tid på sygehusene, hvis man fulgte op på disse ting. I stedet for man som forældre skal ringe tre-fire gange, for at sikre behandling inden indlæggelse, og hver gang skal hver enkelt sygeplejerske sætte sig ind i tingene, og have en læge til at sætte sig ind i tingene. Det burde være sygehuset, der havde styr på forløbet og ikke patienten/pårørende, men det har vi desværre oplevet utallige gange, både hvad angår det enkelte sygehus og sygehusene imellem og kontakten til egen læge.	Godt
50	Det var akut. Overført fra anden afdeling.	Virkelig godt
54	Alt, alt for lang ventetid før undersøgelse. Selve undersøgelsen tog tilsammen under en time, og vi var der i seks!!	Godt
55	Der var meget lang ventetid på afdeling NN [] for en [lille pige].	Dårligt
56	Gode til telefonisk information.	Virkelig godt
57	Henvisning glemt på kontor i to måneder. Rykker gentagne gange uden tilbagemelding.	Virkelig dårligt
60	Børneafdelingen.	Godt
<b>ID Kommentarer - Børneafdeling A</b>		<b>Samlet indtryk</b>
1	Vi er imponerede og håber alle har et forløb som vores.	Virkelig godt
3	Vores børn har en sjælden stofskiftesygdom (MCADD), der gør, at vi har åben indlæggelse til dem på Skejby.	Virkelig godt
6	Blev indlagt direkte fra anden afdeling. [].	Virkelig godt
9	På grund af noget akut, fik vi indlæggelsen udskudt en uge. Det er som sådan i orden, hvis nogen er mere syge. Men vi fik først beskeden halvanden dag før. Og det er bestemt ikke optimalt, hverken psykisk, fordi man har sat sig op til det man skal igennem, samtidig er det en masse som påvirkes af det, orlov fra job, søskende som skal passes osv. Alt skal planlægges forfra, hvilket man ikke i sådan en situation []	Godt



-  13 Vi blev indlagt med det samme! Virkelig godt
-  16 Der var lang ventetid, da man skulle vente på blodprøvesvar. Godt

**BØRNEAFDELING A****Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Senge</b>	<b>Modtagelsen</b>
1	Kæmpe ros til personalet på A4.	Virkelig god
3	Ja, på andet sygehus var de meget imødekommende og ligeså trætte af det som os, da de ikke havde fået patientjournalen tilsendt, så de er nødt til igen at tage en blodprøve og tage kopi af vores behandlingsprogram [], så det virker ikke, som om de har styr på behandlingen. Jeg har før skamrost Skejby Sygehus, men nu er de på samme lave niveau som tredje sygehus. Der arbejdes efter lavest mulige fællesnævner, hvilket jeg har informeret dem om.	God
4	Vi kom om aftenen, og jeg husker ikke meget andet, end jeg spurgte, om jeg måtte holde min datter.	God
5	Vores søn blev transporteret i ambulance fra Horsens til Århus. Og både afhentning og snak med læge var god, da det virkede ret voldsomt pludselig at skulle sende sin søn afsted uden os. Vi fik en SMS, da de var kommet godt frem. Det var dejligt!	Virkelig god
6	Modtage-/ventestuen virkede ikke helt klargjort/ren. For eksempel stod der brugte engangskrus.	Virkelig god
12	Der er altid tid til os. :-)	Virkelig god
13	Dejligt at I ved, at man kommer.	God
15	Der var MEGET travlt.	Virkelig god
19	Rigtig flinke. Noget ventetid, men det var, som man ville forvente, da det var midt om natten.	God
28	Betyder rigtig meget at blive modtaget af en sygeplejerske, der kender os.	Virkelig god
29	Læge og sygeplejerske kendte til os (min datters symptomer), da vi kom. Dejligt. Her var ingen ventetid, vi kom på stue/modtagelse med det samme.	Virkelig god
30	Da vi bliver indlagt, bliver vi bare placeret i et lokale. Vi kommer ikke til at snakke med nogen, men må på eget initiativ spørge til, hvad der skal ske. De er ikke orienteret om noget. Tror bare de skal observere os. Jeg bliver indlagt [om aftenen] med et spædbarn og får af vide, at hvis jeg vil have noget mad, skal jeg selv gå ned i kantinen og købe noget. De lukker kl. 19. Jeg når det lige efter at være faret vildt. Jeg bliver ikke orienteret om, at man selv skal skaffe morgenmad, så det går jeg desværre glip af næste dag. Jeg synes, det var problematisk, at jeg skulle gå så langt ned til kantinen med et spædbarn. Jeg manglede generelt information, da jeg blev indlagt. Om natten kom en ny sygeplejerske, som valgte at lægge en sonde.	Virkelig dårlig
37	Det var en akut indlæggelse, vi havde, og derfor følte vi, at det var en meget forvirret modtagelse vi fik. Vi fik af vide, at vi ville blive ringet op, når vores dreng var ankommet til afdelingen, så vi kunne komme over og være sammen med ham, men de ringede aldrig, så der gik lang tid, inden vi kom over til ham.	Virkelig dårlig
38	Ingen tid til patient eller information om afdelingen.	Dårlig
39	Sygeplejerskerne kender os fra [tidligere]. Vi får det, som vi ønsker det, hvis det er muligt. Enestue og voksenseng i stedet for børneseng.	God
40	Pladsmangel. Selvom personalet gør alt, er der for lidt plads.	Virkelig god
42	Selvom vores datter blev modtaget akut efter fødslen, var vi som forældre altid informeret om behandlingsforløbet.	Virkelig god
43	Der er forældrene og resten af familien i chok.	God
45	Alt var gjort klart, stue, udstyr, læge etc.	Virkelig god

- ✎ 46 Meget kompetent personale, som udviser stor respekt, ro og omhu for patient og pårørende, som fra det ene øjeblik til det andet er i dyb krise. Virkelig god
- ✎ 47 De sygeplejersker der tog imod os var rigtig gode til at snakke med vores søn om, hvad der skete og de var også gode til at vejlede os i, hvad og hvordan vi som forældre skulle gøre. Dog vil jeg sige, at det var godt, at der var andre forældre vi kunne spørge om, hvordan nu fx. reglerne for at færdes i bl.a. køkkenet, og hvor vi skulle finde forskellige ting. Vi havde fået informationerne, men det var svært at huske det hele. Virkelig god
- ✎ 52 Både vi og vores datter blev taget rigtigt godt imod af sygeplejersken, der havde god tid til at få os alle til at falde til ro. Virkelig god
- ✎ 56 Man følte sig virkelig velkommen, og personalet er rigtigt søde. Virkelig god
- ✎ 57 Min mand tog med over på afdelingen efter fødslen og følte, at vores lille dreng var i gode hænder. Han fik god information undervejs. Virkelig god

**ID Kommentarer - Børnesenge afsnit**
**Modtagelsen**

- ✎ 4 Modtagelsen kunne godt være planlagt lidt bedre, så der ikke var så meget ventetid første dag! Virkelig god
- ✎ 5 Ved forundersøgelsen ventede vi [flere] timer på samtale med læge NN. Samtalen tog to minutter. Det samme sker for et andet par med et meget lille barn. Samtalen var totalt irrelevant og uden indhold. Vi blev bedre informeret af personalet umiddelbart inden operationen. Træls ventetid, når man ikke er indlagt, men venter på at kunne køre hjem []. Virkelig god
- ✎ 9 Allerførste gang virkede det hele lidt uoverskueligt. Men derefter var det rigtig fint. Når man ikke kender stedet, og er vant til et mindre sygehus, er Skejby lidt overvældende, men kom hurtigt ind i tingene. God
- ✎ 11 Der var ingen i receptionen og ingen at henvende sig til på gangene. Ventede længe, inden nogen kom, og så blev vi bare sat til at vente. Dårlig
- ✎ 14 Det er tydeligt, det er en afdeling i forandring/sammenlægning. Det var en meget mere rodet modtagelse end ved tidligere indlæggelser. Manglende information om dagens forløb. Dårlig
- ✎ 20 Vi henvendte os ved sekretæren. Hun hilste ikke på vores [barn], som skulle indlægges, men henviste os til venteværelset. Vi kunne ikke få besked om, hvor længe vi skulle vente, eller hvad der skulle ske. [Mit barn] skulle have taget blodprøver, og vi ville så gerne have dette kombineret med nogle andre blodprøver, [barnet] skulle have taget [få] dage senere og derfor var medicinfastende. Det var meget svært, at komme til at snakke med en sygeplejerske om dette og få påsat trylleplaster til blodprøverne, der jo så skulle tages kort tid efter ankomst til afdelingen i stedet for "bare på et tidspunkt". Vi synes det var smart at spare vores efterhånden hårdt prøvede [barn] for et stik, derfor var det vigtigt for os, at de to blodprøver blev slået sammen, når det nu godt kunne lade sig gøre. Dårlig
- ✎ 22 Dygtigt personale. Nærværende, søde og kompetente. De har dog meget travlt. Især kontakt-sygeplejersker var super fantastisk. Virkelig god
- ✎ 24 De var rigtig søde ved mig, når jeg kom derned. Virkelig god
- ✎ 25 Forvirring om hvor vi skulle møde. Ventede det ene sted, og blev sendt frem og tilbage. Dårlig
- ✎ 26 Vi syntes, der gik alt for lang tid, inden vi fik en ordentlig seng og der blev lagt venflon, så behandlingen kunne begynde, hvilket resulterede i overflytning til A4 omkring midnat. Vi ankom om eftermiddagen [.]. Virkelig god
- ✎ 28 Meget søde sygeplejersker. God
- ✎ 30 Vi blev slet ikke modtaget. Vi kunne bare vente, selvom vi havde en tid, vi skulle være der. Dårlig
- ✎ 32 Altid super behandling. Virkelig god
- ✎ 33 Vi blev bedt om at gå op på afdelingen og blev dernæst vist ind på en stue. Først efter noget tid gik det op for os, at NN var ved at blive indlagt. God

34	Vi ankom til Børnemodtagelsen [om aftenen] med en [lille] baby. [Høj] feber [og høj] CRP og blod i urin. Vi kom først på A40 [ved midnat]. Det var lang tid at holde os i modtagelsen, når det var tydeligt for enhver, at vores datter skulle indlægges. [Efter midnat] skulle en læge lægge venflon. Han blev ved med at stikke, til vi bad ham finde en kollega, som kunne hjælpe med at finde åren. Barnet fik først penicillin [efter midnat]. Kaotisk.	Dårlig
36	Meget imødekommende personale. Men det forekom os, at der ikke var overført informationer fra et andet sygehus.	Virkelig god
38	Modtagelsen virkede ikke, som om arbejdsgangene var koordinerede. Vi oplevede en usikkerhed, idet det virkede, som om personalet ikke helt vidste, hvad det hele handlede om (operationsindikator).	Dårlig
41	Virkelig god, hvis sygeplejersken havde fortalt alt, hvad der kom til at ske de næste par timer. Det skulle vi selv spørge om.	God
43	Ingen havde styr på, hvordan forløbet skulle være, og det, der var aftalt med lægen, vidste afdelingen intet om og omvendt.	Dårlig
44	Blot lidt forvirring omkring, hvor vi skulle modtages pga. sammenlægning af afdelinger.	God
45	Det er et problem, når man ikke får en stue eller et sted at opbevare den forholdsmæssige store bagage, når man kommer helt fra [anden landsdel], og skal være der i to til tre dage med et barn, som har inkontinens, og derfor brug for ekstra meget tøj. Vi var i bil, og gjorde det lidt bedre, end hvis vi havde gjort som anvist, brugt offentlig transport.	Dårlig
46	Modtagelsen og samtalerne var gode. Men man føler, at der ikke er plads til en på afdelingen. De gjorde meget ud af at få os på Patienthotellet eller Familiehuset eller sende os hjem imellem medicingivningen. Ikke en rar følelse at føle, der ikke er plads til os på afdelingen.	Virkelig god
48	Personalet var utrolig nærværende og meget imødekommende.	Virkelig god
49	Vi kom åbenbart til den forkerte skranke, da vi kom, og hun der sad der, var ikke særlig venlig/hjælpsom.	Dårlig
50	Vi blev overført stille og roligt fra børneintensiv til eget rum. Der var plads til at indrette sig og tilpasse sig de nye omgivelser for barnet, og ligeledes for den voksne. Informationerne om køkken, wc, mad til den voksne (kantinen) mv. var fine og helt tilstrækkelige. God oplevelse.	Virkelig god
52	Der var ikke styr på særlig meget. Ventetiden var lang.	Dårlig
54	Søde sygeplejersker og læger.	God
55	Der var ingen modtagelse. Den søgte vi selv og følte, at vi forstyrrede, da vi endelig fandt en sygeplejerske.	Dårlig
56	God kontakt mellem mit barn og sygeplejersken. Sygeplejersken tog godt imod mit barn [].	Virkelig god
57	Forkert information i tilsendt brev: forkert afdeling (da vi endelig finder den rigtige afdeling, venter vi halvanden time på kontaktsygeplejerske). Information i brev om, at det er en ambulans indlæggelse (som faktisk er en indlæggelse på sengeafdeling). Får at vide, at det bare er et standardbrev, som sendes til alle!!	Dårlig
58	De var søde de sygeplejersker der modtog os. Den sidste (vi kom til [flere] gange) var rigtig god til at informere os om, hvor langt der var på operationsstuen.	God
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Børneafdeling A</b>	<b>Modtagelsen</b>
1	Kompetent. Vi havde lidt svært ved at forstå en af de læger, der informerede os. Dygtig mand, men lidt forvirrende. Derfor sørgede NN for, at vi fik lov til at tale med en anden læge, der var kontant og direkte, hvilket var godt set.	Virkelig god
5	Sidst vi var indlagt [], mødte vi fastende. Afdelingen havde ikke noget som helst klar. Måtte selv efter 30 min rykke for at komme til at blive registreret. Endte med at være knap halvanden time forsinket.	Dårlig










- |   |   |              |
|---|---|--------------|
| ✎ | 7 Nu er vi faste [] "kunder", så når [vores afdeling] og anden afdeling er lagt sammen, hvad de var under denne undersøgelse, er det mest betryggende, at det er [det gamle] personale, der tilser og behandler vores barn. | God          |
| ✎ | 8 Skulle fortælle den samme historie til tre forskellige sygeplejersker. Synes, det er belastende i en presset situation.   | God          |
| ✎ | 10 Flinke sygeplejersker.   | God          |
| ✎ | 11 Havde en uheldig oplevelse, da kateteret skulle ud. []. Fik besked på at gå uden om, da vi ikke måtte gå igennem afdelingen!!  | Virkelig god |
| ✎ | 14 De var rigtig søde alle sammen. Gode til at tage imod os.  | Virkelig god |

## BØRNEAFDELING A

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Senge	Fejlhåndtering
7	Min søn [] stoppede med at trække vejret og skulle ventileres op og have modgift.	Godt
13	Der var delte meninger omkring, hvor lang tid vi skulle i behandling og havde fået at vide ved indlæggelsen, at vi skulle være der i ti dage. Vi endte med ni dage, og det var tilfredsstillende.	Godt
15	Medicinering!	Dårligt
20	Måske ikke specifikt en fejl, men blev indlagt/overført fra et andet sygehus for at få en MR-scanning. Men da vi to til tre dage senere havde ventet, blev vi sendt hjem uden en MR-scanning, men blev indkaldt en uge senere. Opholdet var unødvendigt. Ærgerligt, da vi gerne ville hjem med vores []søn.	Godt
22	Jeg blev som mor til mit barn diagnosticeret som havende []. Dette har dog aldrig været testet.	Godt
28	At nabo-"barnet" blev fejlbehandlet.	Godt
29	Vi blev ringet op seks dage efter udskrivelsen, og fik at vide, at vores datter faktisk havde en UVI. En urinprøve var taget, men først seks dage herefter var der en læge, der så svaret, og vores datter blev sat i behandling. Måske årsagen til indlæggelsen (pga. høj feber). Heldigvis havde vores datter ikke feber i de fem dage. Hvis hun havde, havde vi []	Uoplyst
30	Efter nogen dages indlæggelse, tager de sonden ud, hun får nok mad hos mig (kan de se, da vi vejer før og efter amning). Vi får lov at komme hjem i to dage. Da vi kommer til kontrol, fortæller jeg sygeplejersken, at mit barn desværre kastede op i bilen og det derfor godt kan have indflydelse på vejningen. Barnet har ikke taget på i de to dage. Lægen vurderer, at vi skal tage hjem og give det to dage mere og forsøge at give hende flaske. Sygeplejersken vil gerne se, at hun kan tage en flaske, før vi må komme hjem. Hun beslutter, efter lægen er gået at faste barnet og forsøge med flaske. Det vil barnet ikke, hvorefter hun efter fem timer vælger at give barnet sonde igen. Barn og mor er så oprevet, at barnet ikke vil spise ved mor og sygeplejersken vælger derfor at give barnet et fuldt måltid på sonde. Mor siger, barnet får nok mælk ved mig og henviser til historikken for de foregående dages indlæggelse, men det bliver ignoreret. Vi bliver indlagt weekenden over og barnet får ikke brug for sonden hele weekenden, da barnet får nok mælk ved moren (vejer før og efter amning igen). Barnet tager fint på igen. Vi må aflyse ferie pga. indlæggelsen. Jeg mener ikke, der var behov for indlæggelse eller sonde. Jeg har flere gang oplevet, at når lægen går ud af lokalet og har sagt en ting, så siger sygeplejersken noget andet og sygeplejerskerne er også uenige. F.eks. Læge siger, at barnet skal have mad hver 3 time, mens sygeplejerske siger, at man kan ikke skemalægge barnet. Det er nok mælk i dine bryster vs. vi tror ikke der er nok, hun skal på flaske. I virker som meget sikre forældre vs. I virker som usikre forældre. Jeg følte, at vi blev kastet rundt mellem forskellige meninger og det gjorde forløbet meget svært. Der er stadig ikke rigtig nogen løsning på problemet. Læges udtalelse: Måske er hun bare så lille! Jeg ved ikke, om det var en fejl, men jeg var ikke vild med at ligge på stue med et barn som havde stafylokokker.	Dårligt
37	Det var en ny sygeplejerske vi mødte hver gang, vi kom over på afdelingen til vores [barn]. Sygeplejerskerne havde ikke snakket sammen, så de aftaler vi havde lavet med en sygeplejerske, blev ikke sagt videre til den næste. Vi fik ikke mulighed for at komme over på afdelingen, når vores [barn] skulle ammes, hvilket resulterede i at vi aldrig fik amningen op at køre, fordi det altid var en sygeplejerske, der gav vores [barn] mad med flaske. Dette gjorde sygeplejerskerne i stedet for at ringe efter os, så vi kunne give ham mad, som vi havde bedt om. Vi kunne ikke få svar på, hvad det helt præcis var, de undersøgte vores [barn] for, og hvad prøverne viste. Vi følte os meget ringe informeret gennem hele indlæggelsen.	Dårligt
38	Personalet opdagede først forstoppelse som et [problem] hos vores datter på femtedagen, selvom vi havde informeret om det!	Godt
39	I forløbet i [vinteren 2013] endte vi på afdeling NN, og vi syntes, der gik meget lang tid, inden der for alvor blev taget aktion. Vi tænker ofte på, om forløbets udvikling kunne have været anderledes ved ikke at se tiden an så længe. I forløbet [i efteråret 2013] blev der ikke taget chancer, så det var ok.	Godt

✎	45 1. Dosering gjort klar af sygeplejersken af [medicin] for høj, var ved sidste dosis ved nedtrapping, dosis gjort klar 100 procent højere, end det den skulle være (dosis blev ikke givet, da vi spurgte til den forhøjede dosisårsag forinden. Grunden til fejl var forkert aflæsning af sygeplejersken på kur planen på computeren).	Godt
	2. Sygeplejersken glemte at 'skylle' efter at have taget blodprøver, isatte væske til intravenøs, fik dog påmindet før væsken blev sat i gang, så ingen skade sket.	
✎	46 Fejlmedicinering under indlæggelse på intensivafdelingen.	Godt
✎	47 At der ikke blev trappet ned for medicin i rigtig tempo. At blive sendt hjem med risiko for at få krampeanfald og ikke blive informeret om det.	Godt
✎	48 Fejlmedicinering og fejl i information.	Dårligt
✎	50 Der blev glemt at notere, hvad læge NN havde undersøgt (den sidste undersøgelse inden vi skulle hjem). Så der måtte laves en ny undersøgelse.	Godt
<b>ID Kommentarer - Børnesenge afsnit</b>		<b>Fejlhåndtering</b>
✎	12 Forkert journal med på operationsgang.	Godt
✎	13 Vores dreng sover normalt to lure i løbet af dagen, og der var ikke tid til at kunne sove i gennem hele dagen, da vi kunne blive kaldt ind hele tiden. Han blev meget ked af det og overtræt til sidst.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎	16 De troede, jeg var en anden.	Godt
✎	20 Før operationen blev vi informerede om, at der var en lille risiko for [komplikationer] i efterfølgende løbet. Alligevel blev vi udskrevet samme aften med en [kropsdel], der stadig blødte på min søn. Det var meget, meget utrygt. På opvågningsafdelingen tilså sygeplejersken ikke [kropsdelen] hos min søn, før jeg bad om det efter halvanden times ophold i opvågningsafdelingen. Dette til trods for at han ikke kunne ligge fladt på ryggen, som han egentlig skulle for at hindre såret i at springe op. Det blødte fra [kropsdelen], hvilket først blev opdaget, fordi jeg gjorde opmærksom på det. Der gik meget lang tid før min søn vågnede op efter operationen. Læge NN havde sagt til sygeplejerske NN, at de havde givet ham noget ekstra [medicin], da han var vågnet lidt op under operationen. Sygeplejerske NN kunne bagefter ikke svare på, hvor meget ekstra [medicin] han havde fået, og dermed om det var derfor, han var så lang tid om at vågne og at han iltede blodet dårligt. Hun kunne heller ikke undersøge/finde ud af, hvor meget [medicin] han havde fået ekstra. Jeg overhørte, at to sygeplejersker snakkede om, at min søn skulle flyttes tilbage på afdelingen, selvom han endnu ikke var vågen, fordi der snart kom et nyt barn, der skulle have hans plads. Derfor blev vi flyttet. Jeg fik trukket tiden lidt med at spørge til, om [kropsdelen] var tilset, hvilket den jo ikke var, og dermed nåede min søn at vågne, inden vi kørte ud af døren, dog stadig med en nedsat iltning. Det var utrygt.	Dårligt
✎	24 Forkert medicindosering. Manglende forebyggelse af blodpropper.	Godt
✎	27 Noget tråd, der blev brugt under operationen, som IKKE forsvandt af sig selv, blev ikke fjernet. Dette medførte irritation og smerter for NN.	Virkelig dårligt
✎	36 a) Manglende information afdelingerne imellem om, hvad der skulle scannes for ved en MR-scanning, hvorfor scanningen måtte tages om dagen efter. b) Vi fik et vigtigt telefonopkald fra en læge NN med ansvar for behandlingen, uden at vi var informeret om, at opkaldet ville komme, og inden vi havde hørt om, hvilken behandling man havde valgt. Vi var derfor noget forvirrede, idet lægen spurgte, om vi havde nogle spørgsmål til den kommende behandling (som vi jo ikke havde hørt om endnu). Efter opkaldet blev vi fortalt om behandlingen, og at vi ville blive kontaktet. c) Efter vores datters operation (som foregik på Tage Hansens Gade) havde hun vandladningsproblemer. På THG havde man imidlertid intet børnekateter, og det blev akut bestilt med taxa fra Skejby. I Skejby glemte man imidlertid at sende kateteret, og datteren måtte vente over en time, inden man fandt en løsning.	Godt
✎	41 Manglende koordinering mellem sygeplejerske og læge. Læge ikke meddelte, at vi skulle stoppe antibiotikabehandling, hvorefter sygeplejersken kommer for at informere [om], hvornår hun giver næste gang. Vi blev faktisk udskrevet af lægen, men det vidste sygeplejersken ikke. Ramte vagtskifte.	Virkelig godt

 43	Ved anlæggelse af CVK blev personalet grundigt informeret af os som pårørende, at der lå et shuntsystem i venstre side af halsen og alligevel havde man under operationen perforeret slangen.	Virkelig dårligt
 44	Antibiotikabehandling blev afsluttet før tid. Blev senere opdaget, men ikke færdigbehandlet.	Dårligt
 45	Egentlig fejl vil jeg ikke kalde det, men fundene fra det lokale sygehus og symptomer blev ikke taget med i helhedsvurderingen, og derfor blev jeg som pårørende paf, da lægen efter undersøgelsen fortalte, at man ikke havde lavet operationen. [Lægen] afviste smerteanfaldene [og sagde], at blod i urinen skyldtes noget i urinvejene, og at man ydermere ville behandle for den lille blære. En behandling der ved reflux af urin til nyren kan give yderligere stendannelse og risiko for urinvejsinfektioner. Dette tager jeg op med det lokale sygehus [senere].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
 53	Manglede information angående vaccinationer, da vi fik besked om, at [vi ikke] måtte vaccinere ham. Så fik vi lov til det [alligevel], og så endte vi med at få besked om, at vi ikke måtte vaccinere ham, til vi hørte fra sygehuset, og vi hørte så aldrig noget. Måtte selv ringe og spørge.	Virkelig godt
 55	Vi havde problemer med et drop, der ikke virkede, og vores datter skulle have lagt nyt midt om natten, hvorefter nålen var i stykker [], så der skulle stikkes flere gange. En sygeplejerske gav flere gange medicinen for hurtigt, så det gjorde ondt, og den sidste gang resulterede det i, at droppet røg ud, og medicinen kom ud under huden. På trods af vores opråb.	Virkelig dårligt
 57	Informationsfejl.	Dårligt
 59	At der kommer en sygeplejerske ind og siger, at der var frokost, imens jeg fastede.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Børneafdeling A</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
 2	Proppen, som skulle lukke cluctus flyttede sig, og han skulle så havde den gamle fjernet og sat en ny og støtte i, som sidder helt fint.	Virkelig godt
 4	Ingen medicinering en gang, hvor jeg selv måtte ringe efter personale.	Virkelig godt



## BØRNEAFDELING A

## Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Senge	Samlet indtryk
3	Som nænt tidligere, så taler de ikke sammen om, hvad der skal foregå, eller får fremsendt journalen, men kontrollerer udelukkende om der er en plads.	Godt
4	I slutningen af forløbet fik vi flere ukendte sygeplejersker, som ikke kendte til os og vores barn. Det var meget frustrerende, at de ikke handlede i overensstemmelse med de sygeplejersker, der kendte forløbet. Det gav indtryk af, at vi endte med at blive nogle ekstra dage, fordi hverken sygeplejersken eller lægen kendte os og åbenbart ikke fik nok information fra journalen. Selvfølgelig kan det være nødvendigt at skifte personale, men så bør journalen være tydelig, så man som forældre ikke bliver ladt i stikken alene.	Godt
5	Vi følte os trygge i behandlingen af vores søn hele vejen igennem, selvom vi blev overflyttet til andet sygehus for yderligere undersøgelse. Der blev gjort alt det, man kunne, og de rette beslutninger blev truffet. Vi kan ikke takke personalet nok for den gode behandling og kommunikation!!!	Virkelig godt
10	Vi fik 'lov' at springe modtagelsen over, og komme direkte på børneafdelingen. Vi er kendte på afdelingen, så det kunne lade sig gøre, skide godt at vi ikke skulle vente i LANG tid i modtagelsen. Godt gået.	Godt
11	Som forældre blev vi frustrerede over manglende information om behandlingsforløb, manglende overblik over tidshorisont (hvor længe forventer I, vi skal være indlagt?), samt meget forskellige instruktioner fra personalet (spacer). Vi oplevede stor imødekommenhed fra personalet, f.eks. fik vi et eneværelse, hvilket gav os mulighed for at få søvn. Tak :-)	Godt
14	Stor forskel på personalet (sygeplejersker).	Godt
16	Super flot forløb.	Virkelig godt
17	En læge ville lægge en sonde på mit barn. Efter min mening et stort overgreb på [et lille barn]. [] Selvom sygeplejerskerne på afdelingen ikke sagde det direkte, var det tydeligt, at de delte min holdning. Mit barn nåede at blive slap og dehydreret og fik lagt drop, hvilket jeg er tilfreds med.	Virkelig godt
20	Fødte en søn på andet sygehus. Han havde en defekt []. Blev efter få timer overført til Skejby for at få en MR-scanning for at se, om det var alvorligt. Efter to til tre dage blev vi udskrevet, uden der var sket noget. Ville gerne have været hjemme med min ældre datter, da vi ikke opnåede noget ved det.	Virkelig dårligt
23	Der var adskillige læger inde, før de endelig fik fat i en ekspert, som fastslog årsagen hurtigt. Inden da røg vi ind og ud, fordi ingen vidste, hvad det var.	Godt
24	Der har været nogle få kommunikationsfejl mellem sygehusene.	Virkelig godt
30	Jeg blev tre gange spurgt om at udfylde et skema med navn og adresse. De kunne ikke finde papirerne mellem afdelingerne. Jeg måtte selv nævne, at det ikke var 14 dage siden sidste besøg, men at vi også havde været der ugen før. Når jeg fik at vide, at jeg skulle skrive nogle ting op derhjemme vedrørende amning, så blev der ikke fulgt op på det. Jeg følte, at jeg skulle forklare hele forløbet hver uge til en ny læge. Vi vekslede mellem A1 og A2, som nu er A10. Jeg blev indkaldt til kontrol på A1, men havde fået en mundtlig aftale, hvor jeg skulle møde på A2. Når jeg har fået en tid til kontrol [om formiddagen] på A10, så har det nogle gange taget hele dagen, da man bare sidder og venter på at komme til. En dag tog det [flere timer]. Det gør, at min mand ikke har kunnet tage med, da han ikke har kunnet få fri en hel dag fra arbejde. Det er normalt en konsultation, som kun tager max 30 min. []. Det er en lang dag at sidde, når man har et spædbarn med. Jeg føler, at mit barn er blevet udsat for meget stress i en tidlig alder. Der er blevet taget blodprøver [ofte], og forløbet har [taget et par måneder]. Vi kommer stadig til kontrol. Hun taber sig ikke, men tager kun lidt på i vægt. []. [].	Virkelig dårligt
32	Der var ikke noget planlagt, da vi kom ind akut. Min oplevelse var god, men jeg fornemmede noget frustration hos personalet.	Godt

✎ 37	Generelt manglende kommunikation gennem hele forløbet.	Virkelig dårligt
✎ 39	I efteråret oplevede vi, at behandlingen gik i gang prompte, men ventede [i flere dage] på, at den læge, som kendte os, kom på arbejde. :-)	Godt
✎ 43	Alle undersøgelser var godt organiseret i Skejby. Kommunikation mellem Skejby og andet sygehus ikke tilstrækkelig [].	Virkelig godt
✎ 47	At der i perioder har været en oplevelse af, at sygeplejerskerne ikke har haft mulighed for at tage sig den tid, som det egentlig krævede, for at vores søn var tryk ved f.eks. at skulle tage piller, og så er opgaven blevet vores som forældre. Vi havde fået at vide, at sygeplejersken ville komme igen, og at vi så måtte finde en løsning, hvis ikke vi kunne få vores dreng til at tage medicinen...	Godt
✎ 48	Der har generelt været en oplevelse af travlhed, hvilket antageligt har været med til, at der har været en oplevelse af kontakt til utroligt meget skiftende personale.	Godt
✎ 52	Vi er meget tilfredse med behandlingen på A4. Vi blev taget godt imod og informeret i passende tempo. Vi har især været glade for sygeplejerske NN, som var den første der tog imod os, og som havde meget af kontakten i den første, kaotiske tid. Vi føler os i meget trygge hænder.	Virkelig godt
✎ 55	Der er ingen tvivl. Det var en super behandling.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Børnesenge afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 9	Venligt og imødekomende personale, der var gode til at fortælle om forløbet.	Godt
✎ 10	Vores [barn] på fem måneder var indlagt. Medindlagte (mor) svarer.	Virkelig godt
✎ 11	Var indkaldt til en tid [om formiddagen] før operationen. Kom ikke til at tale med nogen før meget senere, og jeg skulle vente hele dagen på forskellige fagpersoner. Det vi ventede på var unødigt information. Vi havde fået alt at vide op til flere gange før. Det, vi fik at vide her, kunne nemt have været klaret over telefonen og faktisk også undladt. Vi måtte flere gange under indlæggelsen vente på sygeplejersker, selvom vi sagtens selv kunne klare opgaverne (det skulle vi også ved udskrivning/indlæggelse i hjemme). Det der blev sagt var f. eks, [at det er] vigtigt at overholde tider med medicin, bleskift osv. [De] overholdt det ikke selv.	Godt
✎ 19	Der var lang ventetid på samtale med læge NN. Dette pga. mange akutte operationer.	Godt
✎ 20	Det er meget frustrerende at få forskellige beskeder om helt centrale ting om mit barns behandling af forskellige læger. Vi blev afsluttet fra hjerteafdelingen, midt på gangen på [afdelingen], imens vores barn var ved at vågne få meter fra os til en meget kort snak med den opererende læge. Vi er igen blevet henvist til hjerteafdelingen efterfølgende af børneafdelingen på Skejby, og der er nu sat yderligere undersøgelser i værk. Det er meget utrygt at blive sendt hjem samme dag efter en hjerteoperation med et barn, og, som vi har fået at vide, kan risikere at få hjertetamponade i efterforløbet. Jeg lå og kiggede på mit barn hele den første nat efter operationen hjemme i vores seng, og holdt øje med at det trak vejret, for så havde det jo ikke fået hjertestop.	Dårligt
✎ 22	Sygeplejersken, som vi havde [], var meget kompetent og menneskelig. Hun var meget professionel. Det var meget trygt for os som forældre at mærke, at hun havde det som specialområde og virkelig kunne sit "kram". Vigtigt at sygeplejersker/læger []	Virkelig godt
✎ 24	Bedre praktisk koordinering mellem afdelinger. Tydeligere oplysning om, hvem der er ansvarlig læge for patienten.	Godt
✎ 27	Efter at have ringet to gange og spurgt til tråden, fik vi begge gange svaret, at den nok skulle forsvinde. Ved efterfølgende besøg hos vagtlægen fik vi at vide, det ikke var tråd, der forsvandt af sig selv.	Godt
✎ 29	Synes, det er for meget, at hver gang vores søn skal indlægges/i narkose, skal vi vente flere timer på journaloptagelse fra læge, som kan læse sig til det hele journalen, og anden læge som vi også venter på, for at sige det samme de 50 foregående gange. Igen læs i journalen. Vi var færdige på afdelingen [om aftenen], skulle møde igen [om morgenen], og har næsten to timer hver vej. Godt, at I har fået Familiehuset.	Virkelig dårligt

30	De vidste alt for lidt.	Dårligt
31	Det var anden gang min datter var indlagt med [denne type] infektion. Så havde i forvejen erfaring med indlæggelses forløbet samt behandlingen. Dette har selvfølgelig givet en større tryghed i forhold til behandlingsforløbet.	Virkelig godt
33	Allerede om formiddagen fik vi at vide, at min søn ville blive udskrevet, når der kom en læge og sagde ok for det. Det skete først [sent] om eftermiddagen, hvilket må siges at være unødvendig ventetid.	Godt
38	Information om behandlingsforløb var i høj grad givet forinden ved læge NN samt ved læge NN og fysioterapeut dagen før operationen.	Godt
41	Problematiske, at laboratoriet er lukket i weekenden, og vi kom lørdag. Unødvendig lang ventetid, som gjorde, at vores søn fik unødvendig antibiotikabehandling, som viste sig ikke at være aktuel alligevel!	Dårligt
44	Nogle sygeplejersker vil gerne have mig til give datteren medicin, men jeg stod fast ved, at så længe vi er indlagt, er det ikke mig, der er skurken. Det er jeg hjemme hver dag, når der gives medicin.	Godt
47	Dag et med undersøgelser/samtaler med fire forskellige personaler virkede noget omstændigt og fyldt med ventetid. Informationen kunne sagtens være givet af en sygeplejerske og en læge.	Godt
50	Positiv oplevelse af hele forløbet. Dog er der altid forskel mellem de forskellige personers (sygeplejersker) tilgang til at foretage forskellige behandlinger. Særlig for eksempel indsprøjtninger på børn, hvilket kan give meget forskellige indtryk af samme behandling. Vores primære sygeplejersker evnede at håndtere barnet på en empatisk måde, hvor han var med i forløbet, og dog så han vidste, at dette skulle gøres effektivt og uden omsvøb. Enkelte var enten for direkte (uden inddragelse af barnet) eller trak behandlingen unødigt ud, så barnet ikke accepterede behandlingen.	Virkelig godt
54	Super fint forløb. Kun lang ventetid var træls.	Godt
55	Der var meget stor forskel på, hvordan sygeplejerskerne mente, at behandlingen skulle gives. Nogle gange gjorde det meget ondt, andre slet ikke. For os var det tydeligt, at når medicinen blev givet langsomt, gjorde det ikke ondt.	Dårligt
56	På første dagen ventede mit barn og jeg fire timer i et rum, hvor kun mit barn fik noget at spise og drikke (jeg fik ingen information om, hvor længe de regnede med, at vi skulle sidde der). Vi ventede på læge NN, da han endelig kom, tog hans information kun fem minutter. Og af det han oplyste havde kontaktsygeplejersken næsten sagt det hele. Jeg ville med glæde have modtaget et opkald på min mobil, hvor han gav den information i stedet eller en anden løsning. Måske kunne det være blevet skrevet ned, og hvis jeg så ville have yderligere information, kunne jeg have valgt at vente. Det ville også have været rart, hvis vi havde fået en slags information om, hvor længe de regnede med, at vi skulle vente eller at vi havde haft mulighed for at gå i kiosken og hente lidt eller gå lidt ud. Jeg havde jo en mobil med, som der hurtigt kunne ringes til.	Virkelig godt
58	Vi var skrevet ind af to omgange, og begge gange var vi fire timer forsinket... Det var hårdt at vente samtidig med, at man havde [et lille barn], der ikke have fået vand og mad siden [den foregående aften].	Dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Børneafdeling A</b>	<b>Samlet indtryk</b>
2	Det er nogle dygtige læger og sygeplejersker :-).	Virkelig godt
10	Fik intet bestemt tidspunkt på, hvornår overflytningen ville finde sted.	Godt
13	Den første dag vi var indlagt, skete der absolut intet, hvilket gjorde os meget frustrerede. Næste dag sagde jeg det til sygeplejersken, og jeg følte mig hørt, og at der kom mere skub i tingene, hvilket var dejligt.	Virkelig godt
14	Vi flyttede tre gange. Det synes jeg, var noget forvirret. Der var meget udskiftning af persona-	Godt

let.

## BØRNEAFDELING A

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

ID	Kommentarer - Senge	Samlet indtryk
3	Har svaret nej, da det behandlingsskema, der er udleveret, er på fagsprog og rodet sat op, der står ikke, hvad de forskellige lægemidler gør og virker på, kun hvornår de skal gives, hvis ikke de udskydes, som vi har prøvet [et par] gange i den periode, dette drejer sig om.	Godt
4	Det er svært at overskue alt det skriftlige materiale, og særligt i starten "forsvinder" noget af det mundtlige fra hukommelsen. Jeg tror måske gerne, at jeg ville have lidt mere information omkring amning. Jeg fik udelukkende information, da vi om natten kom ned på Y. Her bagefter tror jeg, at det ville have været rart med noget omkring indstilling af apparatet og tid. Jeg henvendte mig selv to gange og ville måske gerne have haft mere hjælp på det område.	Godt
17	Meget søde og imødekommende personaler.	Virkelig godt
20	Da det var en født defekt, var der ikke noget "før". Og da vi blev indkaldt en uge senere, og den viste, at alt så godt ud, var der ikke noget "efter".	Virkelig dårligt
26	Følte frustration over mange, mange forskellige personer, vi skulle forholde os til.	Uoplyst
29	Som forældre nok ikke gjort særlig meget, da vi havde fået at vide, at det blot var en virus. Håber, at hun nu efter [flere] dages behandling er fri af bakterier. Afventer nu svar på kontrol-dyrkning.	Virkelig godt
30	Den var ikke opdateret med hensyn til mad, og hvornår kantinen havde åben.	Virkelig dårligt
31	Information før indlæggelse var mangelfuld. Det var ikke muligt at tale med en læge om indgrebet og den efterfølgende behandling. To sygeplejersker informerede om to forskellige behandlingsmåder efterfølgende. Det vil sige forvirring om lægens synspunkt i sagen (forebyggende eller on-demand behandling efter operationen).	Virkelig godt
33	Mener slet ikke, at vi fik noget.	Godt
37	Vi fik ikke noget information gennem forløbet.	Virkelig dårligt
39	Informationen var ok, indtil vi blev sendt hjem med medicin i mikstur. Vi skulle retur fredag for at blive udskrevet. Der blev vi mødt med undren over, at vi kom retur og skulle udskrives. Efter en lidt voldsom reaktion fra moder, blev vi tilset af læge NN og lavede handlingsplan til næste kontrol på ambulatoriet.	Godt
41	Vi fik utrolig meget skriftligt materiale, men godt, at vi fik en mappe, hvor vi kunne samle disse. Vi har så selv efterfølgende sorteret i det.	Virkelig godt
43	Jeg synes især information til ungerne er godt og på børnehøjde. Materialet til pårørende eller voksne er godt skrevet, nemt at forstå.	Virkelig godt
45	I den første tid var der temmelig mange projekter, som man skulle tage stilling til, om man ville deltage i. Det virkede meget uoverskueligt at tage stilling, på trods af at man havde modtaget information. Alt for meget andet nyt omkring en og ens hverdag.	Virkelig godt
46	Der skal være NOK personale, de skal have tid til at informere patienterne ordentligt, både mundtligt og alt bør gives med hjem på skrift (ambulatorietider, medicinændringer osv.). Her flyver mange informationer i luften samtidig med, at der gives behandling og det hele foregår på stuer med tre-fire andre patienter. Dagafsnittet fungerer ikke optimalt, her kunne sygeplejerskerne have gavn af professionel hjælp udefra til at optimere arbejdsgange og omgivelser. <b>STORT ØNSKE: BØRNEHVILESTOLE</b> som et godt alternativ til seng eller stol. Se eksempelvis: <a href="http://www.hemoteknik.dk">www.hemoteknik.dk</a>	Virkelig godt
47	Da vi fik at vide, at vores [barn] skulle have en knoglemarvstransplantation, skulle lægen, der leverede beskeden, også tage telefonopkald, og det virkede forstyrrende på de spørgsmål, vi havde i forhold til den nye situation, vi befandt os i.	Godt

✎ 48	Der er stort set kun givet mundtligt information. Større mængde skriftlig information ville være at foretrække (og mindske risikoen for misforståelser).	Godt
✎ 53	Rigtig god information fra sygeplejersker. Fortravlet, forvirrende information fra læge ved udskrivelsessamtale vedrørende medicinbrug efter udskrivelsen.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Børnesenge afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 1	Vi modtog ikke DVD-film, da vi kom. Vi så den først efter operationen. Det var knap så godt.	Godt
✎ 2	Vi kunne godt have god gavn af en dvd eller link til nettet, omkring hvordan selve forløbet ville foregå, et par måneder før selve indlæggelsen.	Godt
✎ 4	Information om, hvad der skulle ske første undersøgelsesdag, som vi fik i forvejen, kunne godt være bedre. Det er for sent først at få den, når man er på sygehuset.	Godt
✎ 6	Det materiale, vi fik tilsendt, var nærmest kun vedrørende sygehuset og ikke omkring selve sygdommen.	Virkelig godt
✎ 8	Fik intet informationsmateriale.	Godt
✎ 11	Rigelig information, forstået på den måde, at det er blevet gentaget mange gange. Også for mange gange, hvis man kigger på effektivisering.	Godt
✎ 13	Fik ingen konkret skriftlig information om [min lidelse]. En god mundtlig overlevering, men det var jo først dagen før operation og et halvt år før operationen.	Godt
✎ 14	Det skriftlige materiale var fint, men det virkede som om den sygeplejerske, vi havde, kom fra et andet speciale og dermed ikke var så godt inde i mit barns problemstilling. Jeg tolkede det som et resultat af, at to afdelinger er slået sammen, og nu skal personalet kunne spænde over to store specialer i stedet for et. Vi har tidligere oplevet meget fagligt kompetent personale.	Dårligt
✎ 20	Indlæggelsesbrevet var fint og informativt. Det forberedte os dog ikke på, at vi som forældre ikke kunne spise mad på afdelingen som ved sidste indlæggelse, men at vi skulle forlade vores søn og gå i kantinen. Det havde været rart at vide på forhånd, så vi kunne have taget mad med eller forberedt os på det.	Dårligt
✎ 23	I informationsmaterialet var der forskellige oplysninger om forløbet. Der var meget materiale, og det meste stod to gange. Det medførte lidt forvirring, når det var forskellige informationer (om det samme), der stod.	Godt
✎ 24	Meget ringe forløb i forbindelse med diagnose. Fik INGEN information. Fik at vide at vi kunne "google" [sygdommen]! Ingen information om mulig behandling, prognose, overlevelsesmuligheder..	Godt
✎ 27	Det er vigtigt at informere de implicerede om ventetider og operationstider, så man ikke spiller nogens tid. Desuden skal man tage det seriøst, når kun nogle tråde forsvinder og ikke andre.	Godt
✎ 28	Vi kunne ringe, når vi ville, efter vi var kommet hjem. Det var trygt.	Godt
✎ 30	Fik ikke ret meget at vide.	Dårligt
✎ 32	Både mit barn og jeg er selv gode til at spørge!	Virkelig godt
✎ 33	Det ville højne kvaliteten (og min følelse af tryghed), hvis det var den eller de samme (få) læger, man har kontakt til, og ikke som nu, hvor det er en ny læge hver gang.	Godt
✎ 34	Det var meget tydeligt, at det var to afsnit, som lige var slået sammen til et. Der var forskellige arbejdsgange og måder at gøre tingene på. Det gjorde, at vi fik lidt forskellige oplysninger fra forskelligt personale.	Godt
✎ 36	Efter fjernelse af en svulst hos vores [barn] fik vi at vide, at vi ville få svar på, om den var god- eller ondartet inden for 14 dage. Det er i dag 18 dage siden, og vi har intet hørt endnu.	Godt
✎ 38	Det skriftlige materiale var på flere områder misvisende. Forkert navn på afdelingen, forkert	Godt

	telefonnummer, osv. Var meget tilegnet de mindreårige/babyer. Evt. differentieret information til aktuelle aldersgruppe.	
41	Vi har ikke fået noget materiale omkring sygdommen.	Dårligt
44	En god information havde været muligheden for at opbevare madvarer i køleskab. Og igen, min holdning til madordningen er: Afskaf mad til ambulante dagpatienter og genindfør mad til pårørende ved længerevarende indlæggelser. Nogle børn, og specielt små børn, spiser bedre og kommer dermed hurtigere ovenpå, når de spiser med forældrene, og når der spises det samme. [Mit barn] ville ikke spise mad alene men var med mig nede og få rugbrød fra min kurv, da jeg fik tid til aftensmad [sent på aftenen]. Jeg synes stadig, jeg mangler information om, hvorvidt operationen/sygdommen kan få følger, når [barnet] bliver voksent.	Godt
45	Min søn blev indkaldt til operation uden forudgående svar på tidligere undersøgelser og uden præcision af, hvilket indgreb der skulle udføres. Jeg rykkede flere gange for svar uden held og gik derfor til egen læge, der efter flere forsøg fik svar og kunne informere mig og fik afdelingen til at informere mig direkte.	Godt
51	For dårligt, at man ikke kan overnatte på afdelingen før operationen. Vi kom fra Odense, og første dag var vi færdige ca. 16.30. Vi fik plaget os til en overnatning i familiehuset, men vi skulle også "ned på knæ". Når alt er samlet på Skejby, må det være særdeles rimeligt, at man kan overnatte. Vi følte os ikke velkomne den første dag, opholdsmæssigt.	Godt
54	Fik info om forløbet, der besvarede mange spørgsmål.	Godt
55	Det var til tider sporadisk og forvirrende information, vi fik. Nogle gange måtte vi informere personalet om vores situation, da de ikke virkede særligt godt forberedt altid.	Dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Børneafdeling A</b>	<b>Samlet indtryk</b>
8	Sygdomsforløbet var en "gråzone", som det virkede som om, man ikke havde prøvet før, hvilket skabte meget usikkerhed for mig.	Dårligt
12	NN blev opereret (forberedelse), men de sagde ikke, at det var en slags forberedelse og at han skal opereres [igen]. Og jeg ville gerne have en journal om operationen, men indtil videre har jeg ikke fået noget.	Godt
14	Nej, synes bare, den var super god.	Godt

**BØRNEAFDELING A****Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Senge</b>	<b>Samlet indtryk</b>
4	Udskrivelsessamtalen virkede meget kort. Ikke at vi havde brug for meget information, men hvis ikke sygeplejersken havde informeret om, at vi skulle have en recept med hjem, og vi derfor selv spurgte, ville lægen have glemt det.	Godt
5	Vi blev overført til et andet sygehus. Det blev planlagt godt og den sygeplejerske, vi kendte bedst, fulgte vores søn hele vejen. Det var godt og trygt for os og vores søn.	Virkelig godt
10	Det er ret irriterende, når man ved, at man skal hjem, at man skal vente i evigheder på, at der kommer en læge og siger ok for det, når det faktisk allerede er besluttet. Vi overvejede kraftigt at sige til sygeplejerskerne, at nu gik vi altså. Der er en frygtelig masse ventetid på et hospital. Det er irriterende.	Godt
19	Det var rigtig rart at have mulighed for direkte kontakt til afdelingen dagene efter, man var kommet hjem.	Godt
34	Det ville være rart med en statussamtale inden udskrivning, så man var helt opdateret på, hvad der skulle ske/man skulle være opmærksom på i den kommende periode. Meget gerne opfyldt af en note på skrift (kort).	Godt
39	Sygeplejerske var rigtig god til at tackle en mor, som reagerede.	Godt
42	Hverken egen læge eller sundhedssygeplejerske vidste, at vi havde været indlagt på [to afdelinger].	Virkelig godt
43	Vi var meget utrygge de første to gange, vi skulle hjem, fordi vi forlod sikkerheden = "hjælp per snortræk". Men man finder jo ud af, hvordan man gør...	Virkelig godt
45	Er fortsat i behandling.	Virkelig godt
46	Har fået okay information om kostens betydning i forhold til børn og kræft. Men synes slet ikke, at de stemmer overens med mange andre anbefalinger og min sunde fornuft. Der bliver fra afdelingen fokuseret på, at barnet skal spise det, det har lyst til, også selvom det er usundt og fedtholdigt. Jeg mener, at der bør lægges mere vægt på, at måltiderne skal være små og næringsholdige og eventuelt suppleret med noget af det "lækre usunde". Jeg mener også, at det er vigtigt at forklare forældrene, at det er sundt at opretholde hovedmåltiderne og prøve at hjælpe barnet til at spise, som det plejer... Bestemt et fokusområde for afdelingens personale.	Virkelig godt
47	Er ikke udskrevet.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Børnesenge afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Ventede for lang tid på stuegang.	Godt
2	Vi var trygge, da vi kørte fra Skejby, men blev utrygge, første gang vi skulle give vores søn medicinen, fordi vi ikke havde fået den præcise dosis (ml) at vide. Vi skulle selv "regne det ud", og det synes vi ikke er ok. [Vi] sagde det også til personalet dagen efter i telefonen. Personalet beklagede dog også, for fejlen var deres.	Godt
3	Til forundersøgelsen bliver vi spurgt, om barnet må være undervisningsmateriale. Vi siger nej. Ti minutter senere står "læreren" og spørger igen og har yderligere den frækhed at lægge yderligere pres på os. Først fjerde gang han igen får nej, stopper han.	Uoplyst
13	Han blev ikke opereret grundet feber på dagen. Det var meget ærgerligt, men nødvendigt. Men meget trælst, at operationen skulle skubbes så langt ud i fremtiden.	Godt
14	Det er dejligt med de hurtigere forløb, så vi hurtigt kommer hjem i vante rammer igen.	Dårligt



20	Det ville have været rart at snakke med lægen igen inden udskrivelsen. Og selvfølgelig at vi ikke var kommet hjem, før []risikoen var overstået, og han ikke blødte [] mere. Det ville have været rart IKKE at føle sig i vejen som en, der bare skulle skovles ud af afdelingen hurtigst muligt. Sygeplejerskerne på afdelingen var søde og rare, men virkede pressede over, at der var mange patienter, og dermed var de tvunget til at få os hurtigt ud af vagten.	Dårligt
22	Ventede på at skulle tale med læge NN inden, vi skulle hjem. Havde ventet nogle timer. Spurgte til læge NN. Vedkommende var gået hjem.	Virkelig godt
24	Jeg har ikke fået den melding om, at nu er jeg rask. Blot har jeg fået at vide, at sygdommen er i ro. Hvad betyder det?	Godt
34	Igen problematikken omkring forskellige oplysninger. Vi fik at vide, at den medicin, hun skulle have med hjem, var Selexid. Vi fik recept på noget andet. Da vi spurgte sygeplejerske NN, fik vi at vide, at det var den rigtige medicin, der stod, men ingen forklaring på, at det ikke var Selexid.	Godt
36	Det forekommer os at være et stort held, at vi på afdelingen mødte en læge NN med speciale i lige netop den (meget sjældne) sygdom, vores datter har. Igennem ham har vi efterfølgende haft gode samtaler og mailkorrespondancer, hvor vi har fået information om sygdommen. Den slags er meget mere værd end pjecer.	Godt
39	Som forældre var vi ikke trygge ved at blive udskrevet halvandet døgn efter operationen. Men det er gået godt.	Godt
41	Vi fik ikke svar på årsagen til indlæggelsen, selvom vores søn har været indlagt i [flere] dage.	Dårligt
42	Vi ventede på lægen i tre timer, og sygeplejersken kunne ikke give svar på, om vi måtte komme hjem.	Dårligt
44	Selv om vi flere gange har haft kontakt til afdelingen og egen læge vedrørende bakterier i urinen, skete der igen ikke noget. Da vi kom til første kontrol efter operation sker der endelig noget, for der tages jo kontrolurin og der er jo bakterier i, ja tak det ved vi jo godt, for vi har jo haft sendt to urinprøver. Det kan jo lugtes i bleen, når der er bakterier i. Datteren er nu kommet på anden forebyggende medicin og nu er urinen ren. Det kan vi ikke huske, hvornår det sidst har været, hvis det har været.	Godt
45	Som pårørende stod jeg med en følelse af, at vi havde spildt vores tid, og at der ikke var tid til, at man kunne få en snak med lægen om de andre forhold. Stod i ingenmandsland efter at få besked om, at hun ikke mente, at det er [det først antagne, som er årsag til sygdommen].	Godt
50	Fin information om efterfølgende ambulant kontrol.	Virkelig godt
51	Kan ikke forstå, at man skal køre med offentlig transport med kateter i. Det er ikke alle mennesker, der har bil eller kan låne osv. Vi skulle køre to gange med kateter i. Øv!	Godt
55	Ved første indlæggelse (ud af to) blev vi udskrevet af en tilfældig sygeplejerske og fik ingen kontaktkort eller beskrivelse af videre behandlingsforløb hjemme (mod blærebetændelse). Desuden blev vi udskrevet efter en dag i stedet for tre, hvilket, tror vi, resulterede i, at blærebetændelsen kom igen under en måned efter.	Dårligt
58	Ville måske godt have været der en eller to dage mere.	Dårligt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Børneafdeling A</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Madtilbuddet til den medindlagte forælder bør forbedres. Kantinerytmen hænger ikke sammen med stuegang osv. Enten madbilletter til vognen. Eller i det mindste mulighed for at trække en sandwich i en automat. Der er kun slik.	Virkelig godt
6	Nej. Troede/håbede på korrespondance mellem afdeling, men den manglede! Flere sygdomme inde over. Ikke relateret til A7.	Virkelig godt
8	Mit førstehåndsindtryk var, hvordan kan man udskrive folk, når man ikke ved, hvad årsagen til sygdomsforløbet var?!	Dårligt
13	Samtalen efter færdigbehandling kunne godt have foregået telefonisk [].	Virkelig godt

## 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
1	På A4 er der perioder, hvor der er pladsmangel, og det er et problem, da man virkelig har brug for alenestue, da behandlingen/bivirkningerne er mange. Derudover gør personalet på A4 ET KÆMPE STYKKE ARBEJDE. Jeg har mange ord for, hvad jeg tænker om endnu en fyringsrunde på afdelingen, men her er for lidt plads. Det er bekymrende, frustrerende og uretfærdigt, både over for personalet og indlagte. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
2	Super behagelig læge, og dygtig. Den bedste behandling man kan forestille sig :-). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
3	Det er under al kritik, at der kun er et lille køkken til samtlige stuer, nu hvor maden selv skal laves. Med mindre, at man vælger den meget dyre mad, som der tilbydes. []. Kommer man akut ind skal man på 130 og 131, grundet manglende stuer. At afdelingen roder i budgettet skal jo ikke komme patienterne og de pårørende, som er tvunget til at være indlagt, til skade. [Fysiske rammer]	Godt
4	De sygeplejersker, som vi havde nogenlunde fast, blev vi glade for. Det er noget af det, vi synes, var virkelig rart, at det var kendte ansigter, som omgav os og vores datter. Evt. kunne jeg godt have tænkt mig, at det billede, der blev taget af vores datter, blev nævnt af sygeplejerskerne. Fx at det var noget, I gjorde, så jeg kunne glæde mig, eller en kommentar, da vi fik det, i stedet for at det bare lå på hendes plads. [Kommunikation og information, Kontaktperson]	Godt
5	Der var rigtig god kommunikation, og vi kunne spørge om alt og fik ærlige, gode og uddybende svar. Vores søn fik den bedste behandling. Og det gjorde vi også. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
6	Det er et stort problem, at man ikke kan få/købe mad på afdelingen, når man er indlagt med sit barn. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
7	En Børnekræft Afdeling skal være hyggelig og hjemlig og ikke hospitals grå og kedelig. Mange har lange forløb med deres børn og derfor skal rammerne også være hyggelige, så vi blot et øjeblik kan glemme det helvede man lever i ..! [Fysiske rammer]	Godt
9	I et længerevarende forløb, som endnu ikke er afsluttet, samarbejde mellem A3 og fysioterapi.	Godt
10	Da vi er kendte på den pågældende børneafdeling, fik vi lov at "springe" modtagelsen over. Virkelig dejligt ikke at skulle vente i evigheder i modtagelsen, som man nogen gange gør. Men det er virkelig for dårligt, at man som forældre skal helt ned til kantinen og hente sig egen mad. Når man som vi, kommer midt om natten og måske kan være heldig at få lidt søvn på et tidspunkt, så er kantinen lukket, når man gerne vil købe lidt (sen) morgenmad. Når afdelingen forventer, at man til dels passer sit eget barn under indlæggelsen, kan det ofte være svært at få mulighed for at komme fra afdelingen og ned i kantinen. Når madvognen alligevel kommer, kan indlagte forældre lige så godt spise med, gerne mod betaling, når der åbenbart ikke er penge til det mere. Pågældende afdeling skal sammenlægges med en anden børneafdeling, med færre stuer (og sandsynligvis færre eller ingen enestuer). Det kan være meget svært at være to familier på samme stue (ofte må stuer i øvrigt). I vores tilfælde havde vores datter meget store smerter, ofte ved aftens/natte tid, og klagede sig højlydt. Det kunne holde en hel stue vågen. Det kan man ikke byde de andre. En af de få ting der holdt hendes humør lidt oppe, var at hun kunne se DVD film på tv'et. De samme og samme der kørte. Det vil sikkert være noget svært at kaper for et andet barn, hvis de skulle være to om at deles. Sygeplejerskerne vil vi gerne rose. De var virkelig fantastiske over for vores pige. De havde heldigvis i den periode tid til at aktivere hende med forskellige ting, så lavede hun op, når de kom ind på stuen. De forstod at "tage" hende på den rigtige måde. Tak for det. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Godt
11	Ville ønske, at læger/sygeplejersker ville læse journalen, så de kendte forløbet. Det ville også	Godt

- være rart, hvis man som forælder får besked om, at man selv skal holde styr på, hvornår barnet har fået hvad (medicin, etc.). Hvis det er personalets forventning, når man er førstegangsindlagt, så ved man det jo ikke :-). Mange fagudtryk/betegnelser skaber forvirring. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]
- ✎ 13 Rengøring: Nogle gange blev der gjort godt rent (vasket gulv og tørret alle overflader af samt taget skrald og vasketøj). Andre gang kun affald og vasketøj. []. Fik at vide, at jeg skulle skifte sengetøj hver dag, men skulle selv påminde personalet. Synes, at det var svært at amme i fjedreseng og meget ubehageligt og hårdt. Kunne godt tænke mig en hospitalsseng. [Fysiske rammer] Godt
- ✎ 15 En isolationsafdeling skal være mere lukket! Hvor er mundbind og sprit på afdelingens gang? Hvad når nogen er syge (isolationsstuer?)/forkølede, hvad med hygiejneregler i køkken/legerum? [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling] Godt
- ✎ 17 Det var fint, så snart vi kom til børnemodtagelsen og børneafdelingen. Alt for længe og for mange kontakter til lægevagten, før vi blev sendt videre. Til trods for daglig kontakt til lægevagten, nåede vi op på fire døgn, hvor mit barn ikke havde spist og drukket. Ingen vandladning gennem halvandet døgn. [Kvalitet i behandling, Ventetid] Virkelig godt
- ✎ 18 Der er UTROLIG koldt på Børneafdelingen, og personalet kan ikke slukke for ventilationen. Problematikken omkring at man ikke kan spise det samme mad som sit eget barn under indlæggelsen, synes jeg er under al kritik. Giver en unødigt uro, når mor/far skal hente mad!!! [Fysiske rammer, Pleje] Godt
- ✎ 19 Det var rigtig vigtigt for os, at begge forældre kunne overnatte der. [Pleje] Godt
- ✎ 20 Vi blev indlagt på Børneafdelingen i et "værelse", som lignede et værelse til meget syge børn med slanger m.m. overalt. Intet tv, og vi lå kun og ventede på en MR-skanning i flere dage. Vi passer ikke rigtig ind, da de andre børn på afdelingen var meget syge. [Fysiske rammer] Virkelig dårligt
- ✎ 21 De havde en, der malede med børnene. Godt
- ✎ 23 Nogle sygeplejersker var virkelig gode og rummelige, andre meget ubehøvede og med total mangel på sympati. Mad eller anden løsning, der er bedre, end at skulle forlade sit barn for at hente mad til den medindlagte forælder. [Pleje, Relationer til personale] Godt
- ✎ 26 Der var en konference om mit barn inden en samtale, og det var jeg ikke orienteret om. Oplevede ikke, at jeg blev "nået". [Kommunikation og information] Uoplyst
- ✎ 27 Det er u hensigtsmæssigt, at være indlagt på en stue, hvor væggen ind til nabostuen er i glas og kun dækket med persiener, således at der bliver lyst midt om natten, når der ankommer nogen på stuen ved siden af. [Fysiske rammer] Virkelig godt
- ✎ 30 '- To spædbørn på samme stue er ikke godt. Virkelig dårligt
- Hvis muligt, så sørg for, at det er den samme læge, som man taler med, når forløbet er langt.
  - Sæt jer ind i historikken, inden I taler med patienten.
  - Det ville være rart, hvis man kunne tale med en læge i et lokale, hvor andre ikke kunne lytte med.
  - Tænk på barnet og tag kun blodprøver, hvis det er meget vigtigt. Jeg oplever tit, at lægen ønsker flere blodprøver end der kan tags. Barnet bliver meget stresset.
  - Jeg oplevede flere gang, at folk med isoleringstøj på tog mad i spisestuen. Det virker ikke rigtig.
  - Mad til indlagte mødre med spædbørn synes jeg, er et minimumskrav. Det er heldigvis lavet

	om nu.	
	- Når man bliver indlagt, skal der være en, som kommer og informere om indlæggelsen og hvad der skal ske. Om det så er, at man bare får at vide, at vi lægger et forløb, når lægen går stuegang næste dag, så vil det give en vis tryghed.	
	- Vi har gået til kontrol hver uge, og her kunne man godt arbejde på, at det er den samme læge, som man snakker med. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Pleje]	
✎ 32	Alle var virkelig søde og omsorgsfulde både over for mig og min søn [], der var indlagt. Man kunne godt (og relativt nemt) arbejde med belysningen. F.eks. børnevågelamper til natten og hygebelysning til aftenen. En lille ting, der betyder meget for atmosfæren. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
✎ 34	Man føler sig generelt i gode hænder på afdelingen. Personalet er engageret, omsorgsfuldt og professionelt. Jeg savner dog en fast samtale ved indlæggelse om forløbet under indlæggelsen. Plus [] samtale og skriftlig information ved udskrivning. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
✎ 37	Det var for lidt plads på stuen i forhold til de babyer, der var på den. Der var næsten ingen plads at sidde på, når vi skulle have ham over til os, og vi følte hele tiden, vi stod i vejen og blev bedt om at flytte os, selvom det var vores søn, der var indlagt. [Fysiske rammer]	Virkelig dårligt
✎ 39	Jeg forstår ikke, at et "super" sygehus skal have tosengsstuer på børneafdelinger. Det er et pres for forældre til børn også at tage hensyn til "naboer". Det kan forstyrre børns helbredelse ikke at få ro! Det er ubegribeligt, at så dygtigt personale finder sig i de knappe ressourcer og efterspørgsel på læger i weekender. Er blevet mødt flere gange med spørgsmålet, især i weekenden: "Er det nødvendigt, at I taler med en læge?". [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
✎ 41	Vi takker jer alle for en god behandling :-). Der er en god glæde og mange dejlige smil på A1. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 43	Jeg synes, A4 på Skejby har super forhold. Vi nød pladsen, de er meget venlige, deres humør.	Virkelig godt
✎ 44	Vi fik en helt fantastisk behandling af et meget professionelt personale. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 45	Tildeling af sondesprøjter m.m. er utilstrækkeligt. Det føles nedværdigende, når man hver gang, man kommer ambulat, skal spørge om flere sprøjter, propper osv., og når man går derfra ved man, at man løber tør før næste planlagte besøg (så er det jo "godt", der ikke er planlagt [et sådant]), men det kan da ikke være rigtigt, at det skal være sådan. Der er da ingen, der beder om [sprøjter osv.] og bruger dem til noget andet, og sælges kan de heller ikke, så jeg er vildt uforstående over for denne problematik. MTX-kur burde altid planlægges, således at patienterne har værelse med eget toilet, da de render der hver anden time eller oftere, og der skal stå tissebakker, måles ph osv. Det er meget upassende, når det sker, at andre er på toiletet, når ens barn virkelig trænger til at komme af med en større mængde væske. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 46	Afdeling A4 skal i det hele taget bare have så MEGET ros. Det er en behagelig afdeling med TOP kompetent personale. De har en sjette sans og kæmpe stor omsorg. De er alle vanvittigt dygtige. TAK. Findes der en månedens buket på Skejby Sygehus skal i have den. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 47	Jeg synes at sygeplejerskerne er rigtig dygtige til at snakke med og tage min søn alvorlig, uanset hvordan han opfører sig, og hvad han spørger om. Når der er travlt er de også gode til at virke som om, at de har god tid til min søn. Når der er virkelig travlt kan det være svært for min søn at forstå, at sygeplejerskerne bliver lidt korte for hovedet. [Pleje, Relationer til personale]	Godt
✎ 48	Maden har været kedelig og uindbydende. Frokosten står længe ved stuetemperatur. Det ville være at foretrække, om personale håndterer maden frem for alle indlagte. Utilfredsstillende at ikke begge forældre kan deltage i måltider, hvis de ønsker. Ide: køkkenpersonale der laver sund og appetitlig mad til indlagte børn og disses forældre (naturligvis mod betaling). [Pleje]	Godt

✎ 49	Pårørendes (voksen)senge er mildest talt ELENDEIGE. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 51	Tænker, at det kunne være hensigtsmæssigt, hvis man som forældre kunne være indlagt sammen med sit barn, så man kunne være sammen med dem hele tiden, og kan bidrage med den del af plejen, som man har mulighed for. Personalet var meget søde til, at lade os være der, og inddrage os, men det var på bekostning af deres egne arbejdsbetingelser. [Pleje]	Godt
✎ 52	Vi savner [en medarbejder, som ikke er der mere]. Hun kunne hjælpe med aktiviteter, aflaste en presset forælder og der var også altid lidt hyggeligere og pænere i legerummet, da hun var der. Især for de familier, der er indlagt meget længe ad gangen, er det et stort savn. Vi synes, at personalet er gode til at være nærværende og møde både børn og forældre i øjenhøjde, og at NN er god til at skabe en god stemning og hygge lidt om børnene. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 53	1. Gerne større udvalg af mad mellem spisetider. Mange børns lurtider passer ikke med faste madvognstider.  2. Gerne bestille mere mad. Grundet lidt større børns indlæggelse over weekenden var alt mad hurtigt væk til frokost, dvs. intet at tage fra til sovende børn.  3. Gerne sengerande eller information om at medbringe dette, hvis man har børn, der bevæger sig i søvne. Man kan slå hovedet hårdt på en jerntreemeseng, når man vælter om efter at have fundet sutten. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
✎ 54	Bedre forhold til forældre [med hensyn til] kost, vasketøj og opholdsrum. Mere omsorg og støtte til hjælp for angst ved for tidlig født og følger derefter. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
✎ 55	Rengøring og hygiejnen var super god. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Børnesenge afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎ 2	Længe leve hospitalsklovnene :-). PS. Bedre mad i kantinen ønskes :-) [Pleje]	Godt
✎ 3	Vores barn var meget syg, og der var forbundet stor risiko med operationen, og vi var yderst pressede som forældre, så det er meget kritisabelt, at man skal presse på den måde. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 5	Selv en sen aften blev vi tilbudt at flytte på enkeltmandsstue :-). Dejligt og kærligt personale. Tak :-). [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 6	Mere information om, at der ikke er mad til pårørende (ved børns indlæggelse). [Kommunikation og information]	Virkelig godt
✎ 7	Jeg synes, at vi fik en fantastisk behandling, fra vi trådte ind ad døren. Personalet har været professionelle og medmenneskelige. Samtidig en stor ros til hospitalsklovnen, som kan få smilet frem på trods af sygdom mv. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
✎ 10	Dejligt, at personalet vendte tilbage med svar på spørgsmål, selv i en hektisk hverdag. Da vi havde udsigt til at skulle dele stue med et andet barn/mor, savnede jeg lidt information om, hvornår de ankom og om de skulle overnatte. Det fyldte meget i mine tanker som ammende mor, der i forvejen har en forstyrret nattesøvn og endnu mere med sygt barn. Fantastisk at få stillet en ordentlig seng (sygeseng) til rådighed, når jeg ammer. Vi sov godt i forhold, der lignede hjemme. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	Virkelig godt
✎ 11	Der var lang ventetid. Når man ringede, kom der nogen gange ingen, eller der gik meget lang tid. Det virkede ikke som om, at det var fordi, der var specielt travlt.	Godt

	[Pleje, Ventetid]	
✎ 13	Vores kontaktperson på operationsdagen gjorde det rigtigt godt. Hun holdt os godt opdateret og fortalte hele tiden, hvad vi nu kunne forvente. [Kommunikation og information, Kontaktperson]	Godt
✎ 17	Det ville være godt, hvis man kunne få mad mod egenbetaling. Det er ikke nemt at skulle skaffe mad selv, når man er indlagt med et [lille] barn :-( [Fysiske rammer]	Godt
✎ 18	Når man har helt små børn kunne det være dejligt med enmandsstue, så den ene forældre ikke skal gå tidligt hjem. Vi oplevede dog kun at bo på værelse med en anden en enkelt nat, men det var vores første nat efter overflyttelsen fra børneintensiv, og der kunne godt være brug for os begge to lidt længere tid, da vores søn stadig havde to dræn i. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 19	Det eneste, der var træls for os, var, at der blev lagt en dreng på ca. et år ind til vores søn (fire år), hvorefter vi fik besked på at være stille, da drengen skulle sove. Det er MEGET svært for en fireårig. [Pleje]	Godt
✎ 21	Bedre mulighed for, at forældre kan overnatte i forbindelse med barns indlæggelse. Kan ikke få værelse, selvom man er dagsindlagt to dage i træk og skal køre 180 km pr. vej pr. dag. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 22	Der virkede beskidt i venterummet med tv/legeting. Tomme krus, krummer m.v. Ville gerne informeres i god tid angående indlæggelse, da det er svært at få en familie og job til at hænge sammen, når man indkaldes med en uges varsel og det ikke er akut. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	Virkelig godt
✎ 24	Sygeplejerskerne var rigtig imødekommende (specielt NN :-). [Relationer til personale]	Godt
✎ 25	Alt fungerer på afdelingen. Der er store administrative problemer for afdelingen, da vi flere gange har oplevet ikke at få svar på undersøgelser, tilsendt som lovet. Manglende opfølgning også i form af, at vi har ventet lang tid på at få de lovede indkaldelser til kontroller. Må næsten altid selv få fat på NN for at få tid. Meget svært at få svar på spørgsmål, når først man er udskrevet! [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 28	Jeg synes godt, der kan være lidt bedre modtagelse på patienthotellet. Vi var to forældre med, og vi skulle vente alt for længe for at vide, [om] nr. to forælder kunne få et værelse. Men ellers har det været en god oplevelse med søde og dygtige mennesker og utroligt professionelle. [Kvalitet i behandling]	Godt
✎ 29	Mad til indlagte forældre. Bedre tv på alle stuer og et tv pr. seng. Flere legesager i legestuen, tegnesager, spil osv. Oprydning i legestuen. Aktiviteter for de indlagte (kreative spil, skattejagt eller andet som får dem op og møde andre). [Fysiske rammer]	Virkelig dårligt
✎ 30	Mere informeret inden man kommer. [Ventetid]	Dårligt
✎ 31	Personalet var søde og imødekommende. Var velinformerede og opdaterede om min datters sygdom og forløb, når de henvendte sig. Og altid klar til at hjælpe og finde svar på spørgsmål etc. Men ikke en god ide at spare maden væk til den medindlagte forælder. Træls (og synd for barnet) at skulle gå rundt, og finde mad rundt på sygehuset sammen med et sygt [] barn. Tror også børn generelt vil spise og drikke mere, hvis de skal spise samme mad og samme tid som forælderen. Men selvfølgelig flere kompetente og veluddannede ansatte end mad til forældre. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 32	Problematisk, at forældre selv skal sørge for kost i forhold til at gå fra barnet. Det er en ændring fra sidste gang, vi var indlagt. Ved godt, at det er pga. besparelser. [Pleje]	Virkelig godt
✎ 33	De fleste sygeplejersker på afdelingen gik forbi os med skyklapper på. Ingen tog notits eller spurgte, om de skulle hjælpe, hvis man stod afventende ved skranken. Den samme oplevelse	Godt

- har jeg hver gang, vi er tilbage på afdelingen til kontrol eller skal hente noget. Ingen spørger, om de skal hjælpe eller tager notits af, at vi står tydeligt afventende på hjælp. Det oplever jeg som virkelig dårlige service eller dårlig stil.  
[Relationer til personale]
- 34 Sygeplejerskerne havde for travlt. Deres arbejdsmiljø må være presset af den lave bemanning. Efter nogle dage blev der indlagt en baby med forælder på vores stue. To babyer på samme stue bør så vidt muligt undgås. INGEN fik sovet om natten. Der var ikke mad til den indlagte forælder. Det køleskab, som den indlagte forælder måtte bruge, fandt jeg aldrig ud af, hvor befandt sig. Det kræver noget logistik at være indlagt med baby og skulle handle mad samtidig.  
[Fysiske rammer, Pleje] Godt
- 35 Det er svært, når man er alene med sit barn, at gå fra dette, når man er nødsaget til at gå i kantinen efter mad. Det er ok at betale for maden, men kunne det købes på afdelingen, ville det lette det hele.  
[Fysiske rammer] Godt
- 36 Vedrørende mad: Det kunne være VIRKELIG rart, hvis der stod en pakke rugbrød og en pakke leverpostej, som forældre kunne tage af (og evt. lægge en 5'er i en skål). Når man har et meget sygt barn, er det belastende at skulle finde ud af at hente mad i kantinen. Og man har ikke altid overskud til at bede andre pårørende tage noget med.  
  
Vedrørende adspredelse: Legerum mm. var meget fint udstyret. Og hospitalsklovnene var rigtig gode.  
  
Vedrørende plads: Det kunne være skønt, hvis der var økonomi til enestuer.  
[Fysiske rammer, Pleje, Relationer til personale] Godt
- 37 Synes, at man denne gang for hurtigt blev udskrevet [], og at informationen om komplikationer godt kunne være uddybet mere. Men ved henvendelse til afdelingen var de altid søde og hjælpsomme.  
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] Godt
- 38 Mere synligt personale/kontaktperson, der ved mere om det aktuelle behandlingsforløb. Følte os trygge, fordi den opererende læge NN kom forbi dagligt. Det var som om, at han var den eneste, der vidste, hvad der var sket, og hvad der skulle ske. Oplevede ligeledes, at læge NN på afdelingen fulgte godt op i forbindelse med os efter udskrivelsen.  
[Kontaktperson] Godt
- 39 Min datter kastede op om natten, og en sygeplejerske og jeg tog det opkast vi kunne se. Næste dag om de så for at gøre rent. Der viser jeg så de sidste rester af opkastet. Det får hun ikke af, og det opkast som var på sengen (nederst) tørrede hun heller ikke af. Jeg prøver så efterfølgende med en våd serviet, men det virker ikke særlig godt. Mad til mor/far. Jeg syntes, at det er et rigtig trælst sted, at der vælges at spare på maden til mor/far. Som forældre er du meget påvirket af at dit barn er igennem en operation, og det sidste man har lyst til at tænke på er, hvordan man få mad. Man har heller ikke lyst til at gå fra sit barn, når de har det så dårligt. Vores [] pige sagde, hvorfor skal vi ikke spise det samme mad, det var meget mærkeligt for hende. Jeg havde ikke noget i mod, at vi betalte lidt for det.  
[Fysiske rammer, Pleje] Godt
- 40 Meget ventetid til informationsmøde. Vi skulle tale med tre forskellige, en læge NN, en anden læge NN og sygeplejerske. Vi var der i tre timer og to af dem for kun fem minutter. Det er rigtig lang tid at vente med en lille dreng []. Selve indlæggelsesdagen var vi fuldt tilfredse med, og vi fik rigtig god behandling.  
[Kvalitet i behandling, Ventetid] Uoplyst
- 41 Det var dårligt, at det var en anden sygeplejerske NN, der tog imod os, som ikke vidste noget specielt om urinvejsinfektioner.  
  
Det er for dårligt, at forældre selv skal betale kosten mv. Det er ikke altid let at komme i kontakt med et lille barn for at få mad.  
  
Det er for ringe, at kun én forælder må overnatte, når vi har en stue selv og der endda står en ekstra seng på værelset, og det er midt om natten.  
[Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale] Dårligt
- 42 Jeg synes, at det var under AL kritik, at der ikke var mad til den medindlagte forælder. Jeg var Dårligt

- alene af sted med min datter, hvilket resulterede i, at jeg ikke kunne gå ned og hente mad, da hun ikke måtte forlade afdelingen. Vi kom [om morgenen], og jeg fik ikke frokost, da sygeplejersken ikke ville hjælpe. Fik først mad [om aftenen], da den næste sygeplejerske ville hjælpe. Og dagen efter måtte min svigermor komme med morgenmad [sent om formiddagen].  
[Pleje]
- 43 Gulvvask burde foretages dagligt i forhold til kropsvæsker og andet på gulvet. Glemte at tage mad fra til vores barn, og sygeplejerske NN var ikke ligefrem venlig/imødekommende, men valgte at overskride mange grænser, da de ikke forstod at [ ].  
[Fysiske rammer, Pleje, Relationer til personale] Dårligt
- 44 Bedre mulighed for opsyn med barn, så mor lige kan få et pusterum eller bare i det mindste få et bad, uden at man skal vente til sent aften, så barnet sover. Langt mellem spiserum og rum, hvor pårørende kan opbevare mad, måske køleskabet kunne flyttes. Da datterens smertekatter røg af, var hun umuligt at holde og i frygt for at rykke flere katetre ud eller falde på gulvet, kaldte jeg på sygeplejerske for hjælp til at holde hende. Da vores egen sygeplejerske var i gang med at ringe til læge NN, kom en anden sygeplejerske, som blot igen informerede om at den anden var i gang i telefonen, så gik hun igen. Heldigvis kunne jeg da med nød og næppe holde hende. Jeg var da også bange, da hun virkelig skreg og vred sig af smerte, men der var ingen hjælp at hente. Følte os lidt alene og troede egentlig, at det var i disse situationer, at en sygeplejerske ville være i nærheden, for ellers har vi stort set passet os selv under indlæggelsen.  
[Fysiske rammer, Pleje, Relationer til personale] Godt
- 45 Forløbet med undersøgelse af børn [ ] fra andre regioner kan dels gøres til et kortere indlæggelsesforløb, og dels planlægges til at være tidligere på dagen. Efter indlæggelse kørte vi direkte hjem og var alligevel før hjemme [sent om aftenen]. Havde det været med offentlig transport ville det have været [yderligere to timer senere] eller senere, og der er der ikke busforbindelse fra station til hjemmet. Når man ikke er indlogeret på afdelingen er det svært at få kontakt til kontaktpersonen, som også er forskellig fra dag til dag. Ved udskrivning fra første indlæggelse kontaktede jeg en sygeplejerske for, at få fat i vores kontaktperson, og hun afviste mig i første omgang med beskeden om, at trække i snoren ved sengen (noget vi ikke havde). Opsætning af garderobeskab eller lignende til patienter uden tildeling af seng ville være en hjælp.  
[Kontaktperson, Kvalitet i behandling] Godt
- 46 Det ville lette sygeplejerskernes arbejde en del, hvis de ikke skulle gå og finde linned, bleer og diverse til de indlagte hele tiden. Hvis serviceassistenterne gik og fyldte op i skabe, som pårørende måtte tage fra, ville det lette sygeplejerskernes arbejde, og de havde mere tid til det, de egentlig skulle koncentrere sig om, sygdom og indlæggelse.  
[Pleje] Godt
- 50 Gode lokaler med plads til den overnattende pårørende (indlæggelse af barn), hvilket hjælper personalet med indlæggelsesforløb, eftersom en del af behandlingen kunne varetages af pårørende. Alt personale fra læger til rengøring, virkede rolige og professionelle. Så vi er meget taknemlig for et positivt forløb.  
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Virkelig godt
- 51 Maden var kedelig og sparsom. Gav mig ikke lyst til at spise. Ville gerne have haft mulighed for suppe efter operation. Vi gik i cafeteriaet, men her var maden endnu værre! Frokost og aftensmad var stort set det samme, og noget var tydeligvis genopvarmet (tærter m. æg bl.a.). Der manglede god, VARM mad og priserne var ALT for høje!  
[Pleje] Godt
- 54 Super søde og hjælpsomme sygeplejersker og læger. Kun ventetid til forundersøgelse var et problem.  
[Relationer til personale, Ventetid] Godt
- 56 Synes, at sygeplejerskerne skal have stor ros for tage sig så fantastisk af mit barn. De talte på hendes niveau, de legede, sang og fortalte på en god måde, så min datter har fået en god oplevelse af at være på sygehuset. Og selve lægen, der lavede indgrebet, var god til sit håndværk og samtidig god til at forklare sig til mig.  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Virkelig godt
- 59 Der kunne være bedre, større og hyggeligere opholdsrum for børn.  
[Fysiske rammer] Godt



ID	Kommentarer - Børneafdeling A	Samlet indtryk
✎	<p>1 Flot nærvær i personalet, fra rengøring til læger NN. Lykkelig for at vi fik enestue. At de var åbne og fortalte os, når de var stressede. Tak for hospitalsklovnene. PS. Vi havde et voldsomt og akut sygdomsforløb, der kunne gå i alle retninger. Tak for at målrette kommunikation i forhold til vores ønsker om ærlighed, åbenhed, direkte! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]</p>	Virkelig godt
✎	<p>2 NN var simpelthen fantastisk :-). Vores [barn] [gik gennem en operation], og NN var bare en humørbombe, og det er skønt at have en glad person, når den første operation ikke gik, som den skulle, og man skulle det hele igennem igen. [Relationer til personale]</p>	Virkelig godt
✎	<p>6 Synes, at afdelingerne burde snakke mere sammen (også selvom de ikke er på samme matrikel). [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]</p>	Virkelig godt
✎	<p>7 1. Af en infektionsafdeling at være, er der for få toiletter.  2. Når forældre nu selv skal stå for kost, må der være en almindelig ovn i fælleskøkkenet.  3. Det er uudholdeligt på de stuer, der er vinduer imellem. Lys og tv er generende aften/nat på nabostuen.  4. Der er MEGET støj fra varemodtagelsen. [Fysiske rammer]</p>	Godt
✎	<p>10 Ked af at sengeafsnittet på A1 lukker, fordi afdelingen er helt klart bedre end Børneafsnit A2.</p>	Godt
✎	<p>14 De kunne gøre det bedre, at der ikke var så meget udskiftning af personalet. Men alle var søde. [Pleje, Relationer til personale]</p>	Godt
✎	<p>15 Jeg synes, at rengøringen på stuen gik for hurtigt. Der blev "kun" kørt over med en tør moppe, som langt fra tog alt snavs. [Fysiske rammer]</p>	Godt
✎	<p>16 Vi var indlagt sammen med vores datter. Det var ikke muligt at købe mad på afdelingen. Det synes vi ikke om, da vores datter var meget syg, og vi var hos hende hele tiden. [Fysiske rammer]</p>	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 afdelingsniveau. 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.

