

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2009  
Hospitalsrapport**

**Indlagte**





**Denne rapport er udarbejdet for  
indlagte patienter på**

**Århus Sygehus**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling  
Region Midtjylland  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N

med undtagelse af bilag 6, som er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser.

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside  
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N  
Tlf. 87284911  
[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

December 2009

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Hospitalets resultater – et hurtigt overblik .....	5
4	Hospitalets resultater set i forhold til de øvrige hospitaler i Region Midtjylland .....	9
5	Sammenligning af hospitalets afdelinger .....	23
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	51
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	57
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	61
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	64
	Bilag 5: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på hospitalsniveau .....	96
	Bilag 6: Den nationale rapportering på hospitalsniveau.....(vedhæftet)	



# 1 Indledning

Hospitalets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på hospitalet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

## Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau. Undersøgelsen indeholder både en national og en regional del og giver således regionerne mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, som der fokuseres særligt på i den pågældende region.

Region Midtjylland har i den regionale del valgt at bygge videre på erfaringerne fra de tidligere regionale undersøgelser, og den regionale del indeholder derfor allerede afprøvede spørgsmålsformuleringer og flere åbne kommentarfelter, hvor patienter kan uddybe deres svar. Herudover har regionens hospitaler haft mulighed for at få hospitalsspecifikke spørgsmål med i spørgeskemaet.

## Organisering

Undersøgelsen gennemføres på vegne af regionerne. Projektledelsen af undersøgelsens nationale del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling.

## Rapporteringen

Den nationale del af undersøgelsen erstatter de landsdækkende undersøgelser af patientoplevelser, som tidligere blev gennemført hvert andet år (2000 - 2006) for indlagte patienter på hospitalsniveau. Den nationale del rapporteres som hidtil i en forholdsvis kortfattet standardrapport til hospitalerne, hvor hospitalernes resultater sammenlignes med gennemsnittet over samtlige patienter i undersøgelsen. Hospitalerne defineres i den forbindelse på baggrund af deres geografiske placering. Region Midtjylland har valgt at vedhæfte den nationale rapportering som et selvstændigt bilag (bilag 6) i bilagsmateriale til den mere omfattende regionale rapportering til hospitalerne.

I den regionale rapportering i Region Midtjylland rapporteres alle spørgsmål i spørgeskemaet på hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder frem for de geografiske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-

afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. For afdelinger og afsnit med færre end 15 svar udarbejdes der ingen regional rapport, og disse svar indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.<sup>1</sup>

### Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan patienter, der inden for perioden 5. januar – 27. marts 2009 var indlagt på hospitalet, oplevede deres ophold på hospitalet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra hospitalet udtrukket til undersøgelsen:	4512
Besvarelser fra hospitalets patienter:	2610
Hospitalets svarprocent:	58%

### Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) præsenteres hospitalets resultater i kapitel 3-5. Kapitel 3 giver et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed på spørgsmålene i spørgeskemaet, hvorefter kapitel 4 gennemgår patienternes svar mere detaljeret. I den forbindelse sammenlignes hospitalets resultat med resultaterne for de øvrige hospitaler i Region Midtjylland. Endelig viser kapitel 5, hvordan patienternes tilfredshed varierer på tværs af hospitalets afdelinger. Præsentationen følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.<sup>2</sup>

### Bilagssamlingen

Bilag 1 i rapportens bilagssamling indeholder en udgave af det spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt. Herefter giver 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 præsenterer de statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten. Frekvens- og krydstabellerne i bilag 4 viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene i spørgeskemaet. Bilag 5 beskriver kort forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering, der er vedhæftet i bilag 6.

---

<sup>1</sup> Patienter, som det ikke har været muligt at placere på afdelings- og afsnitsniveau, indgår ligeledes udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

<sup>2</sup> Uafhængigt af spørgsmålets placering i spørgeskemaet vises et eventuelt hospitalsspecifikt spørgsmål i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.



## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor 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 svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Det har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og 5 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3 og 5, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige hospitaler i Region Midtjylland.

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

### Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarmulighederne, der karakteriseres som neutrale.

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4. I kapitel 5 benyttes spørgsmålenes oprindelige form i figuroverskrifterne.

Spørgsmålenes oprindelige og uafkortede form kan ligeledes findes i bilag 1, hvor det udsendte spørgeskema er indsat.

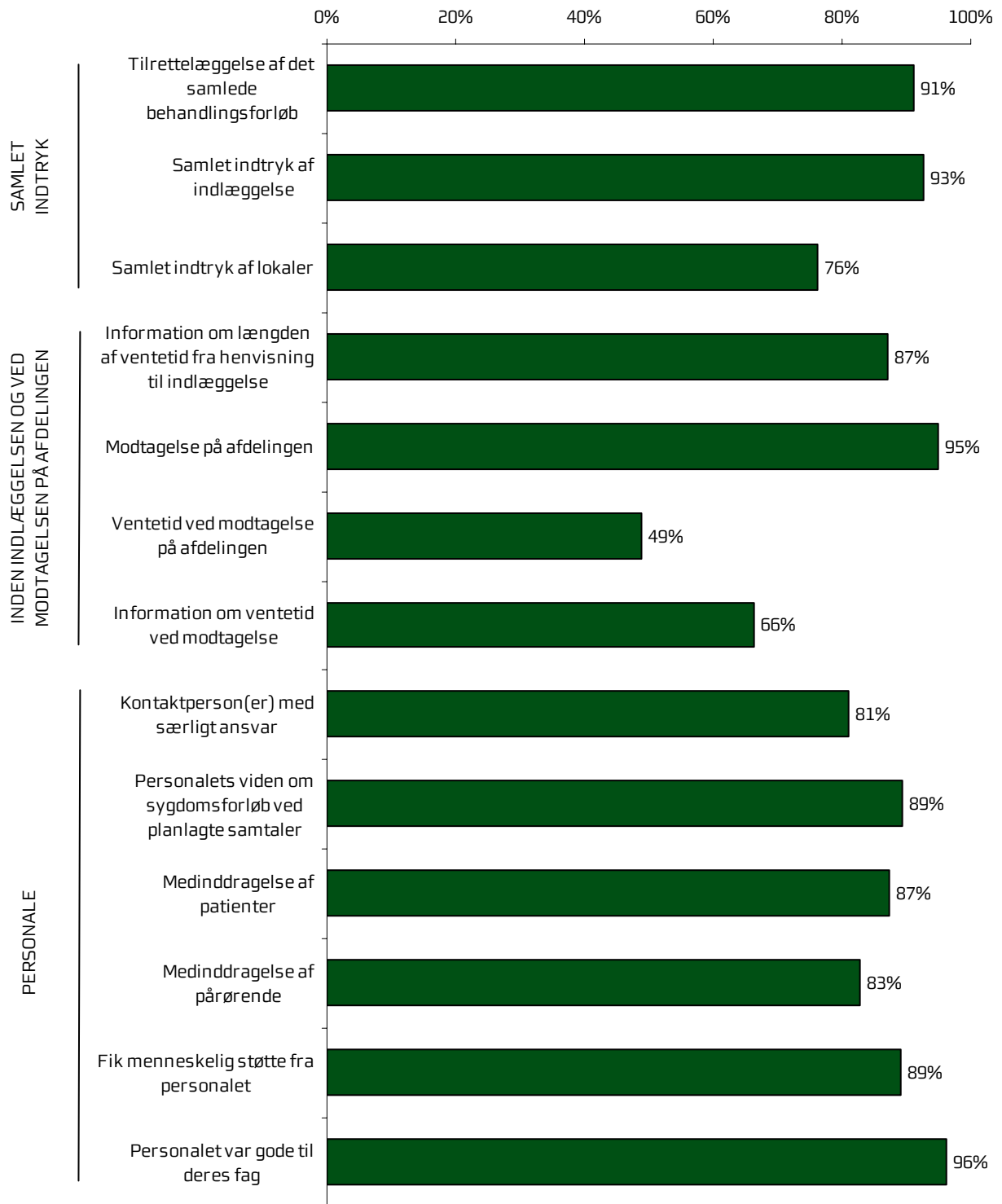


### 3 Hospitalets resultater – et hurtigt overblik

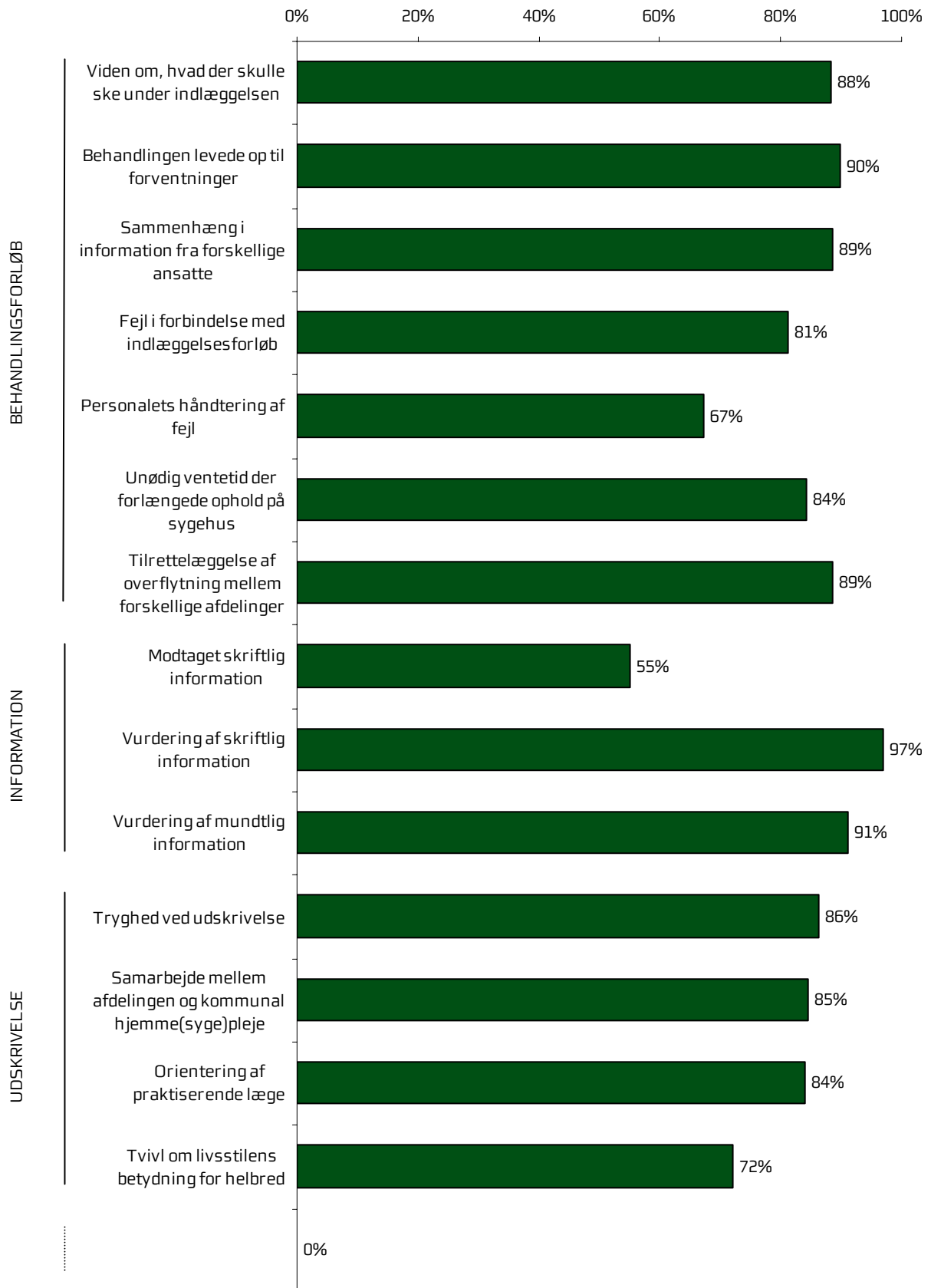
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt hospitalets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder hospitalet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb.

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



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på hospitalet (fortsat)





## 4 Hospitalets resultater set i forhold til de øvrige hospitaler i Region Midtjylland

Hvordan ser hospitalets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige hospitaler i Region Midtjylland?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbeltopslag. I dobbeltopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af hospitalets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på de øvrige hospitaler i Region Midtjylland og henholdsvis de to dårligst og bedst placerede af regionens øvrige hospitaler.<sup>3</sup>

### Siderne i dobbeltopslagene

I dobbeltopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. 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.

Den højre side i dobbeltopslaget viser andel tilfredse patienter på hospitalet, regionens øvrige hospitaler og henholdsvis de to dårligst og bedst placerede af regionens øvrige hospitaler. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

### Tilfældige forskelle?

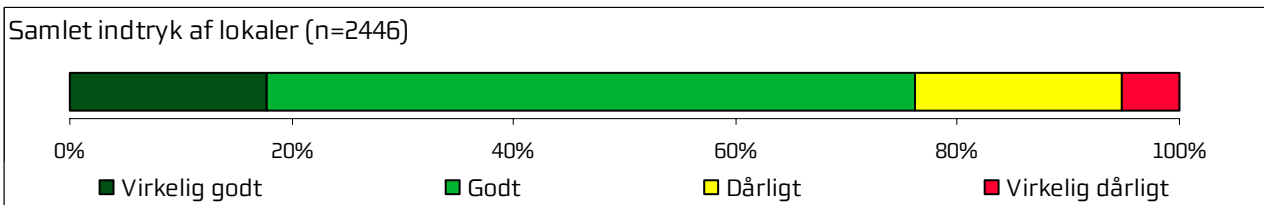
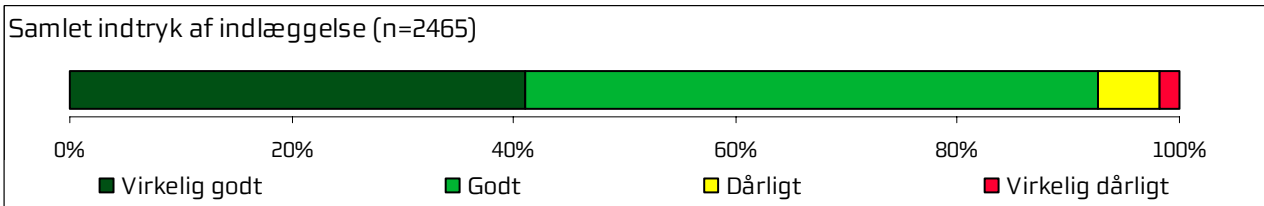
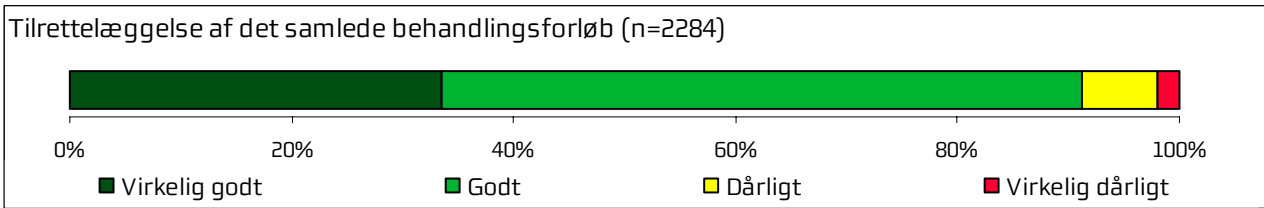
Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som hospitalets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt hospitalets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

I bilag 3 er de statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikantstestene, beskrevet mere detaljeret.

---

<sup>3</sup> Hospitalets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse i regionen og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af regionens hospitaler.

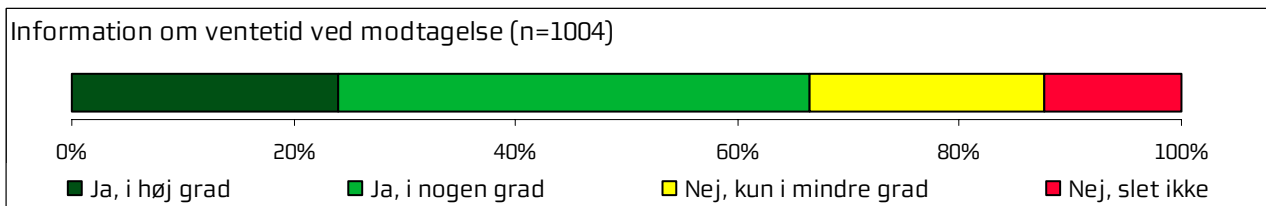
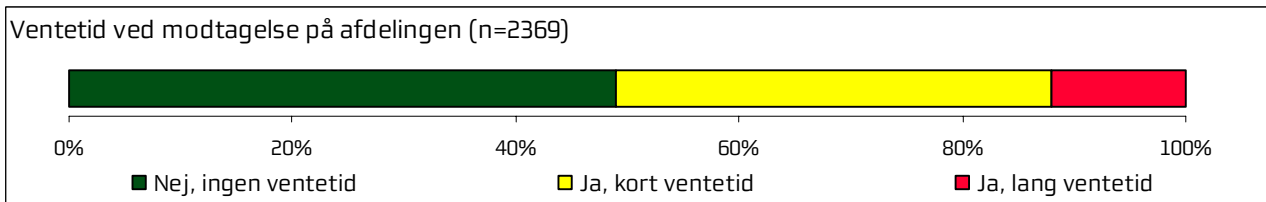
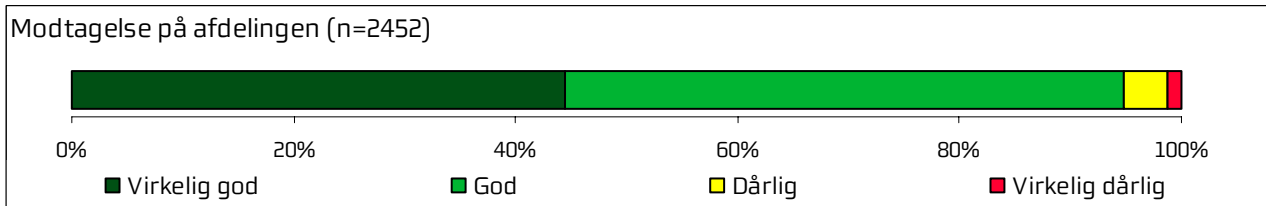
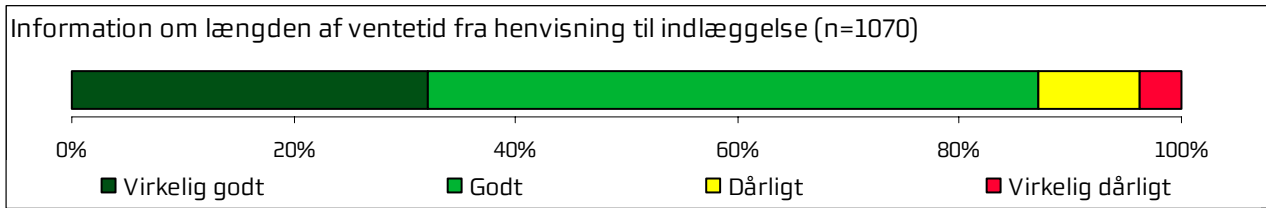
### 4.1 Samlet indtryk





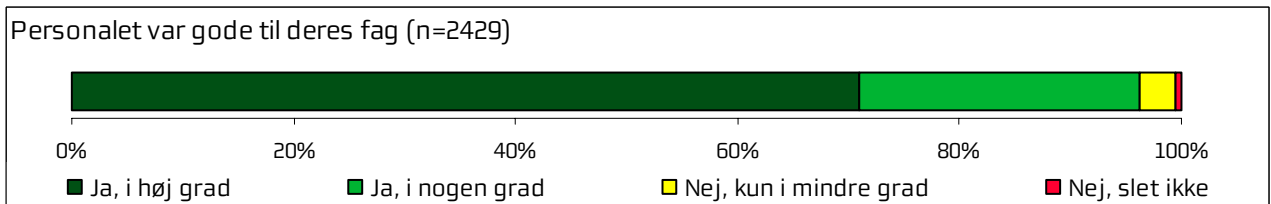
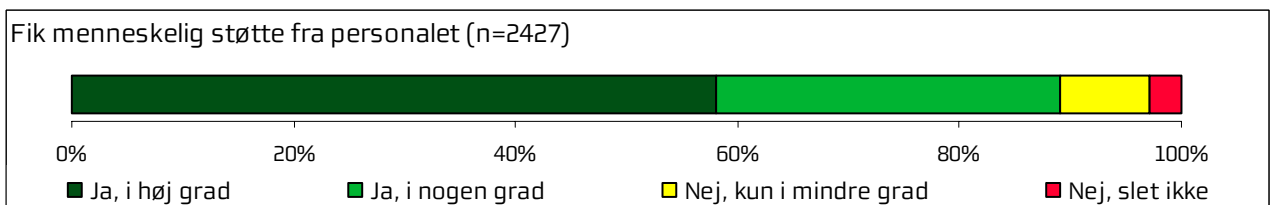
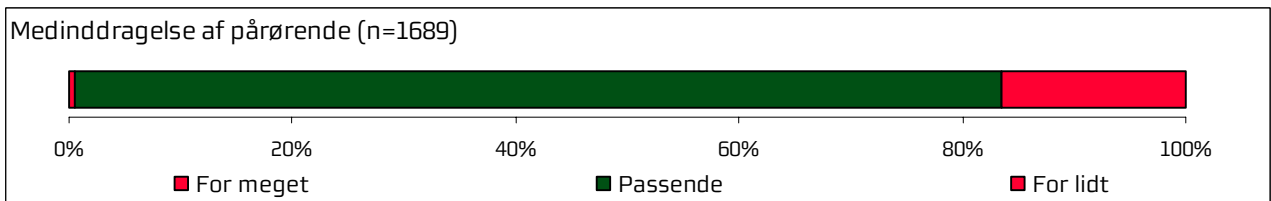
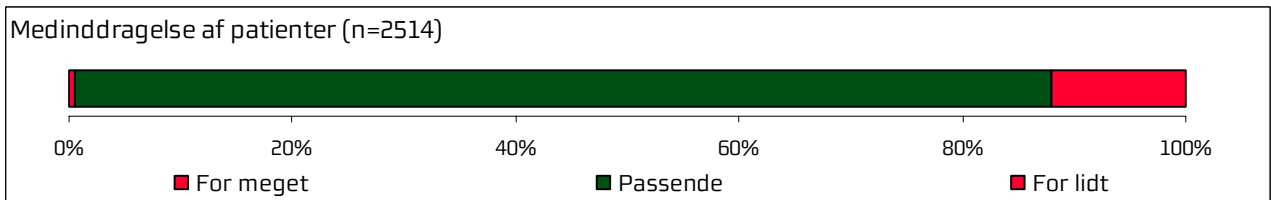
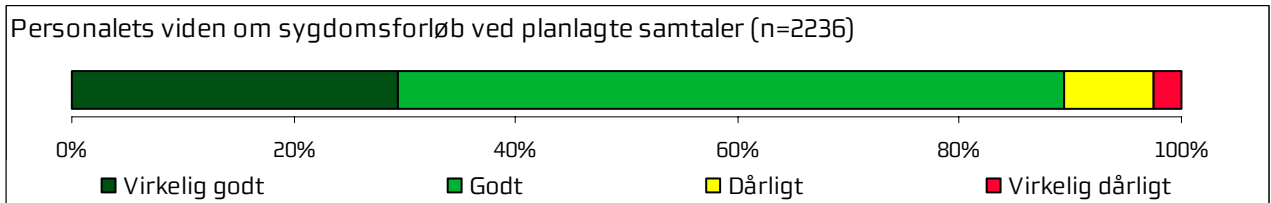
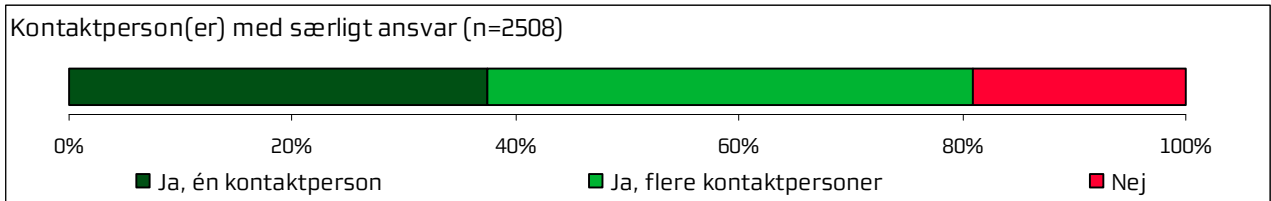
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	91%	-	-	95%*	91%	93%*
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	93%	-	-	95%*	92%	94%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	76%	-	-	93%*	84%*	90%*

## 4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



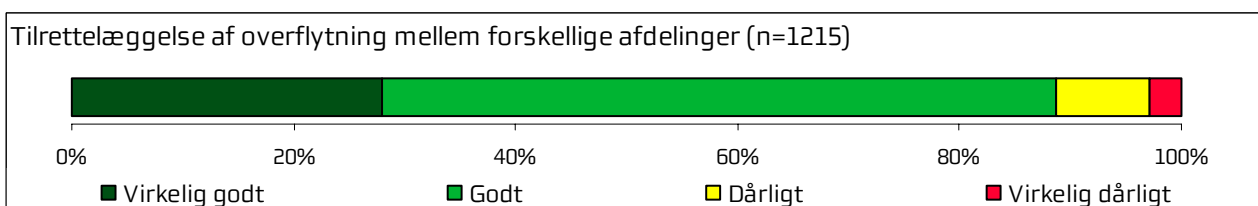
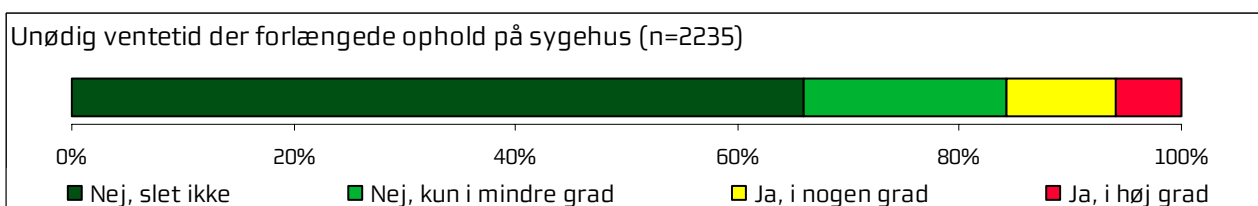
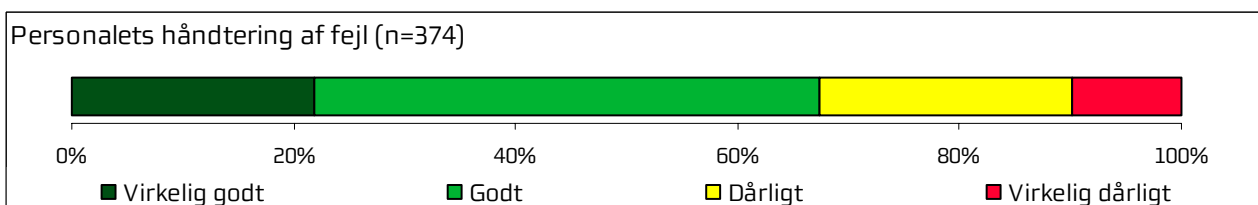
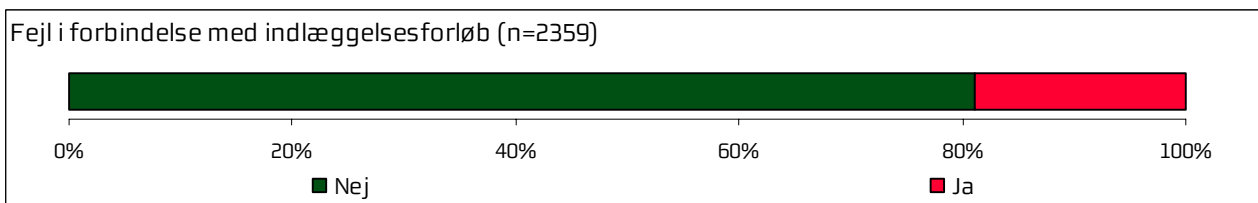
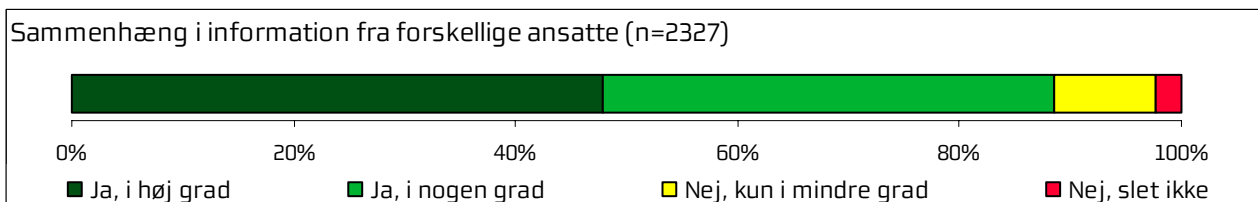
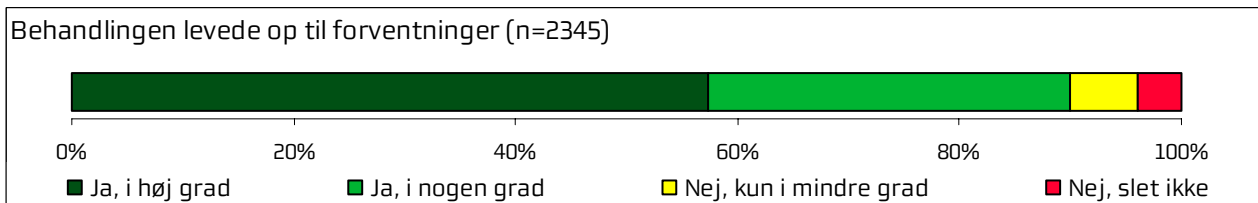
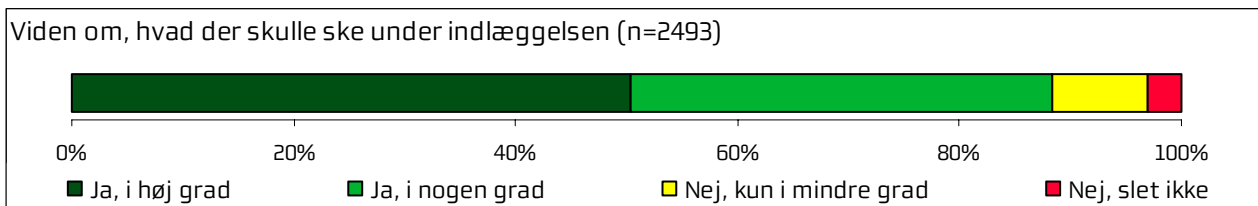
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	87%	-	-	94%*	88%	91%*
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	95%	-	-	97%*	96%	97%*
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	49%	-	-	56%*	47%	52%*
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	66%	-	-	74%*	63%	69%

### 4.3 Personale



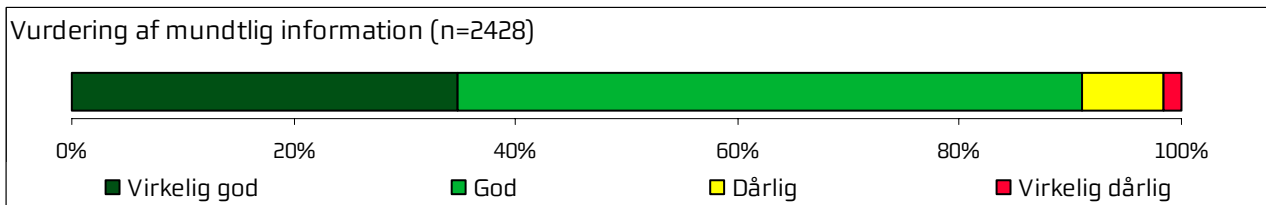
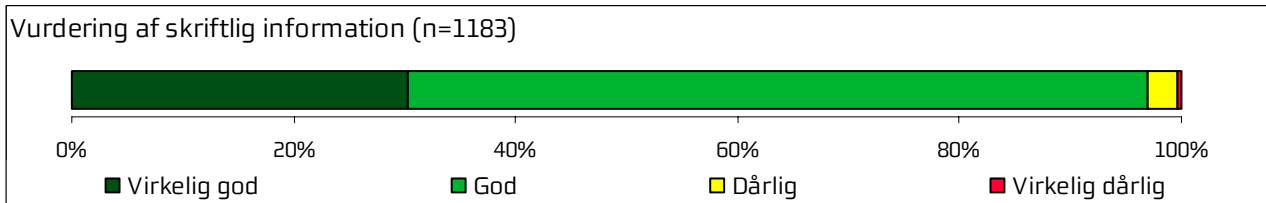
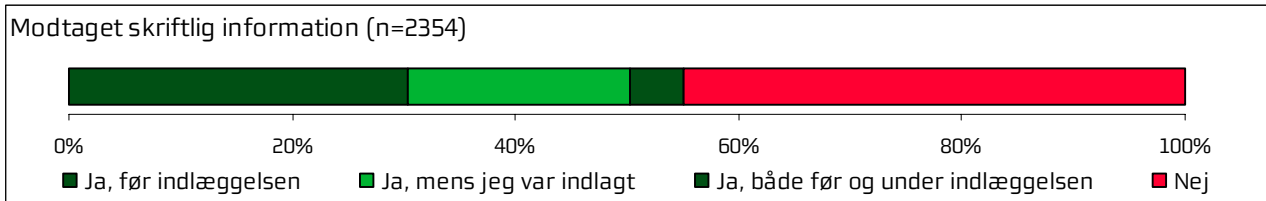
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	81%	-	-	86%*	79%	81%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	89%	-	-	94%*	89%	91%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	87%	-	-	92%*	87%	88%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	83%	-	-	89%*	80%	84%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	89%	-	-	93%*	90%	91%*
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96%	-	-	97%	96%	96%

## 4.4 Behandlingsforløb



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	88%	-	-	92%*	82%*	86%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90%	-	-	92%	87%*	89%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	89%	-	-	91%*	85%*	89%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	81%	-	-	86%*	81%	83%*
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67%	-	-	76%*	64%	69%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	84%	-	-	85%	80%*	83%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	89%	-	-	91%	87%	89%

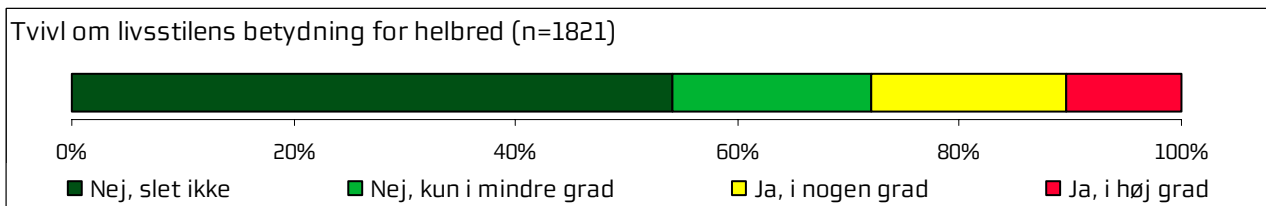
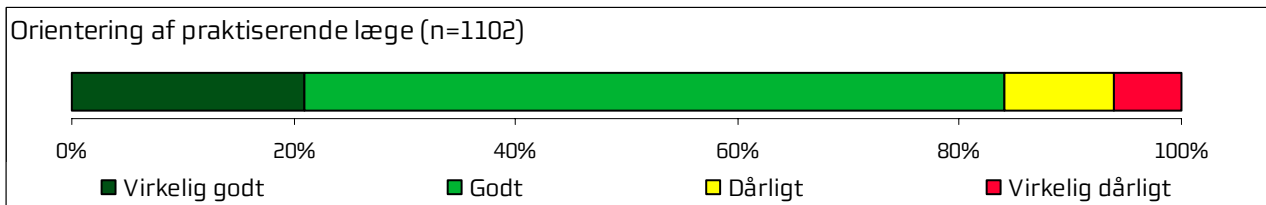
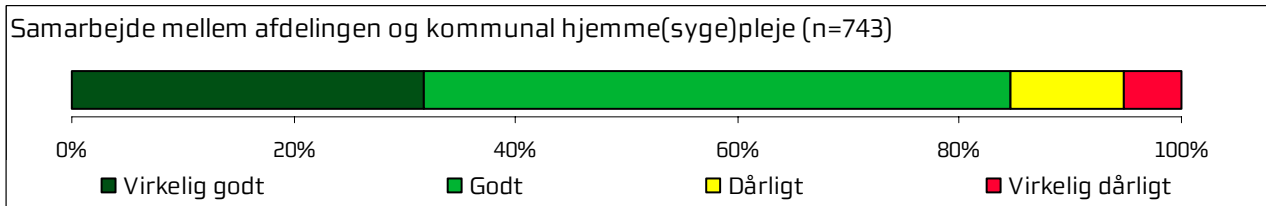
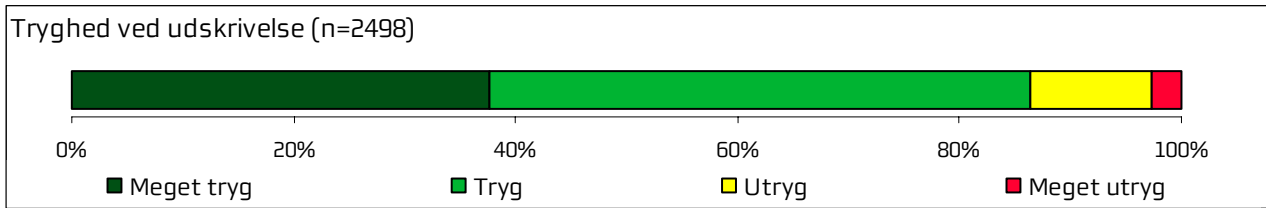
## 4.5 Information





	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	55%	-	-	66%*	47%*	53%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	97%	-	-	98%	97%	98%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	91%	-	-	93%*	90%	91%

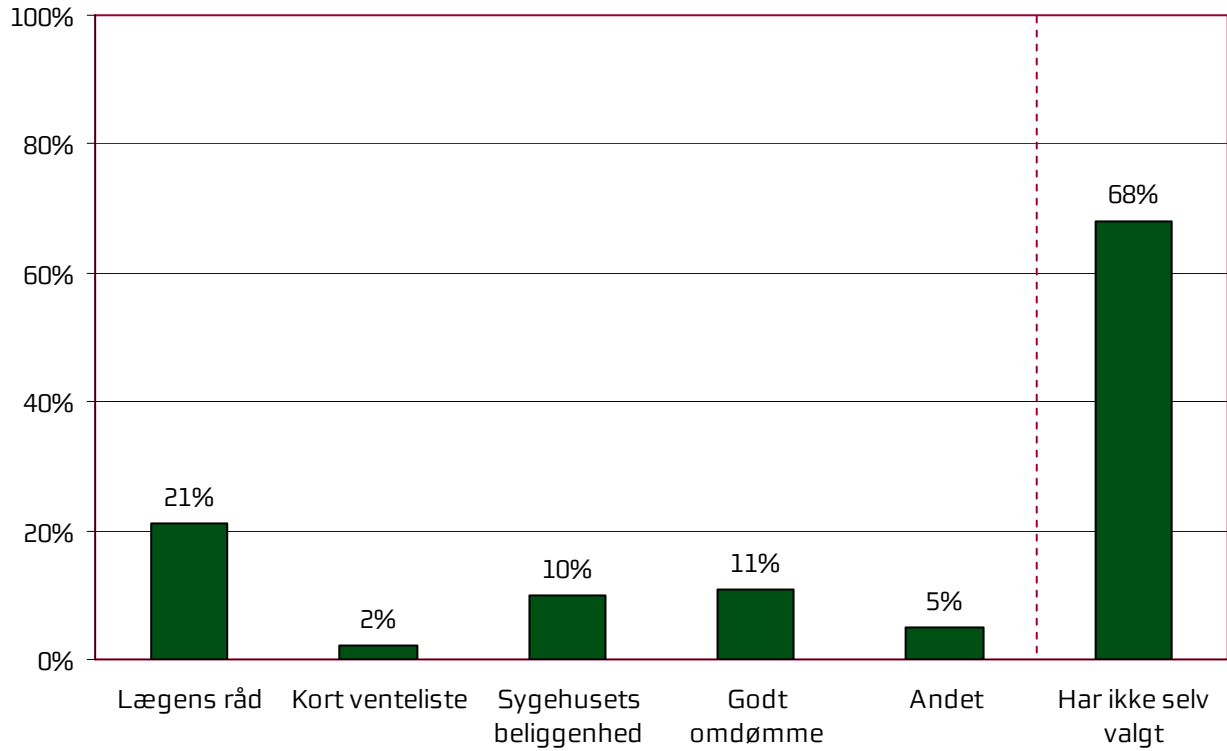
## 4.6 Udskrivelse



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	86%	-	-	90%*	85%	87%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	85%	-	-	88%	86%	87%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	84%	-	-	86%	82%	84%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	72%	-	-	74%	72%	73%

### 4.7 Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



## 5 Sammenligning af hospitalets afdelinger

Dette kapitel viser resultatet for hvert af hospitalets afdelinger, og kapitlet indikerer således, hvilke afdelinger, der klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet.

Figurerne viser andel tilfredse patienter for hvert af hospitalets afdelinger såvel som hele hospitalet. Den øverste søjle i figurerne viser således hospitalets samlede resultat, mens de nedenstående søjler viser resultatet for hvert af hospitalets afdelinger. Parenteserne til venstre i figuren viser, hvor mange patienter (n), der indgår i beregningen af andel tilfredse.<sup>4</sup>

I den forbindelse er det værd at bemærke, at forskellene mellem hospitalet og/eller hospitalets afdelinger ikke er signifikantstestet, og det er derfor vigtigt, at små forskelle ikke tillægges for stor vægt, da små forskelle meget vel kan ligge inden for den statistiske usikkerhedsmargin.

### Kommentarsamling i afdelingsrapporterne

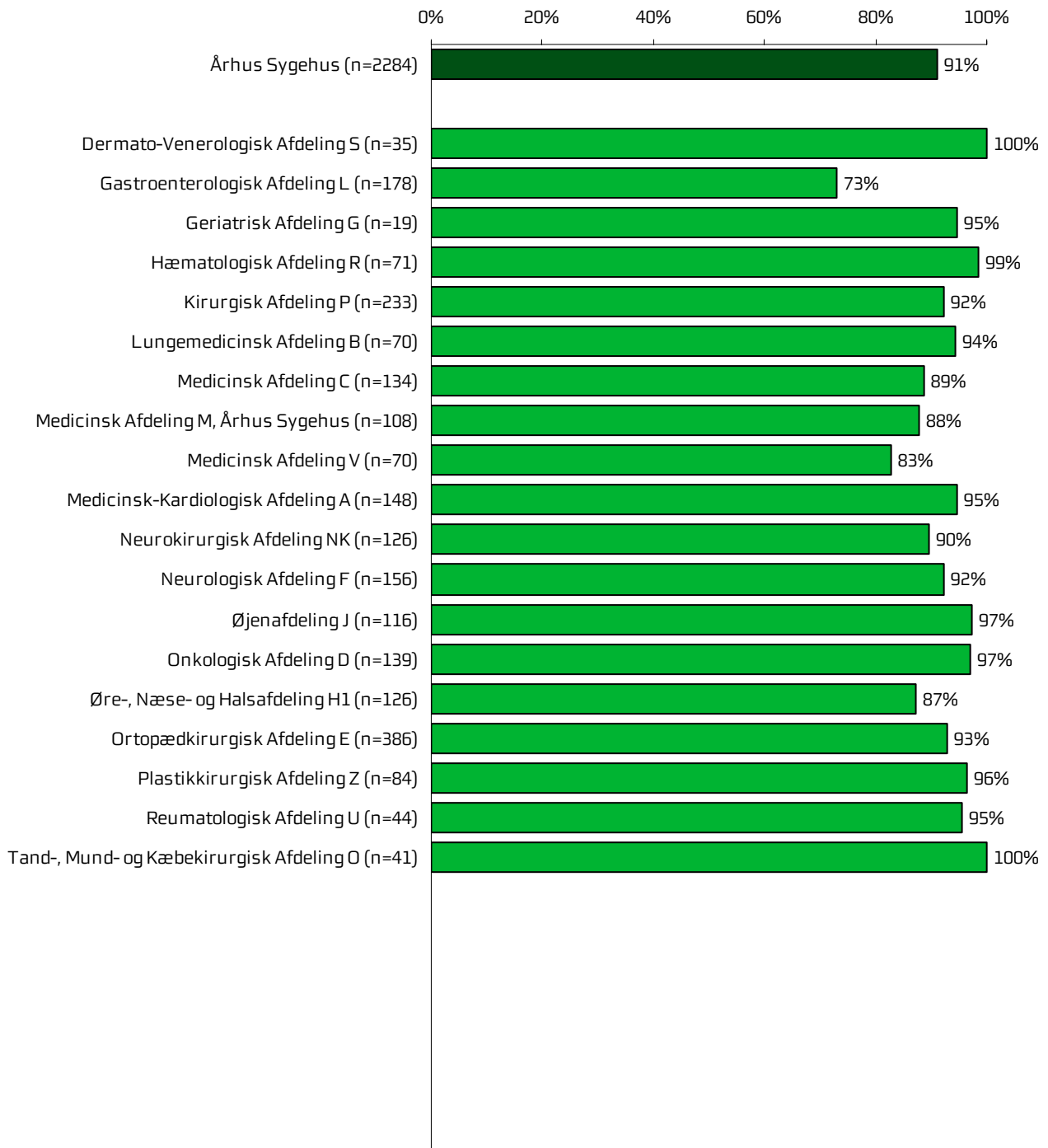
Der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling adskiller sig positivt eller negativt fra hospitalets øvrige afdelinger. I den forbindelse er det derfor vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres ophold på hospitalets forskellige afdelinger. Patienternes kommentarer i de åbne kommentarfelder i spørgeskemaet kan give et fingerpeg om, hvad der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Af hensyn til omfanget af en sådan er der ikke udarbejdet en samlet kommentarsamling for hospitalet, men samtlige kommentarer fra hospitalets patienter kan findes i de respektive afdelingsrapporter. Afdelingsrapporterne kan findes på <http://www.cfk.rm.dk>.

---

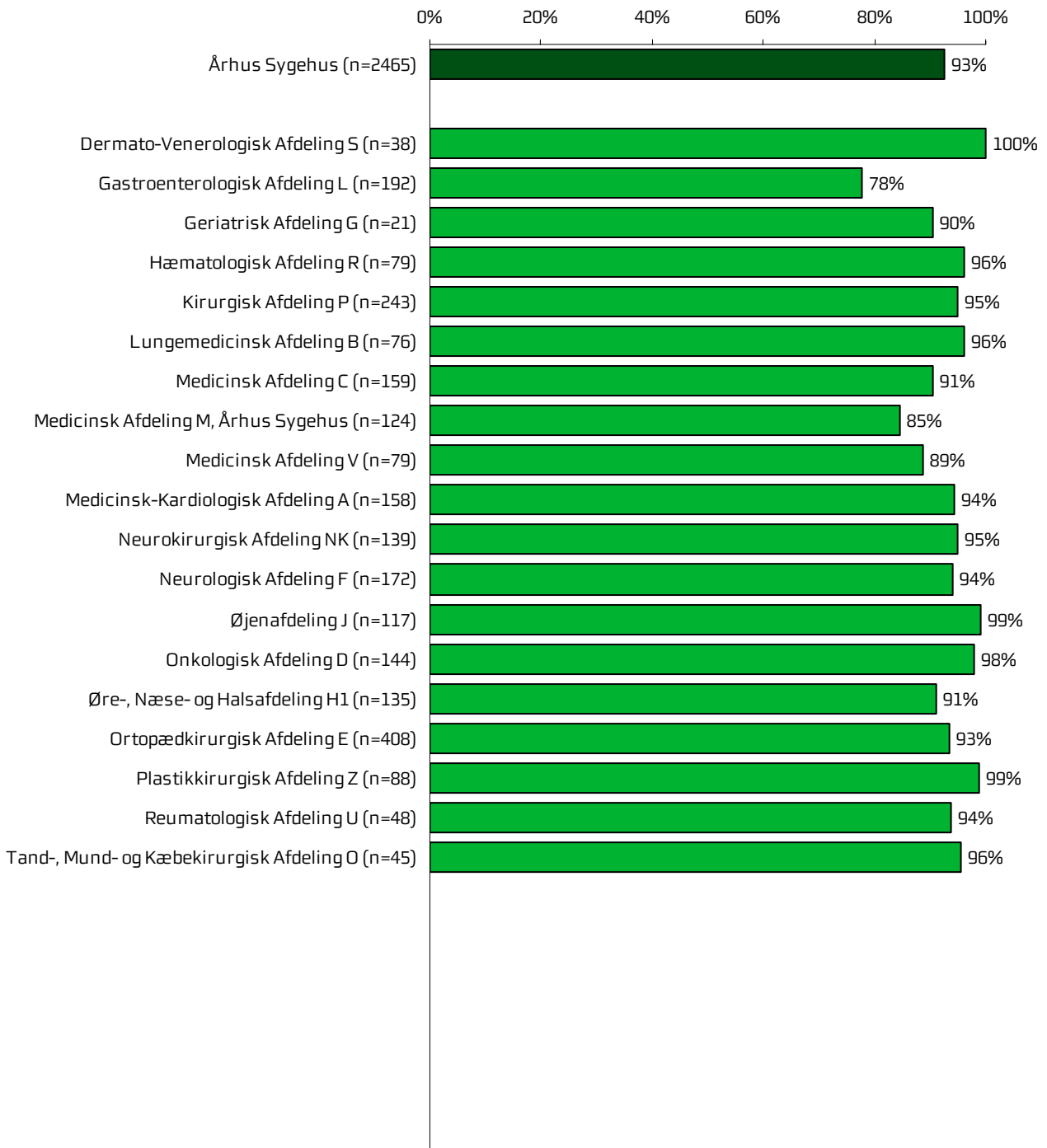
<sup>4</sup> De viste afdelingers patienter summerer ikke nødvendigvis til det samlede antal patienter på hospitalet, da det ikke har været muligt at afdelingsbestemme alle patienter i undersøgelsen.

## 5.1 Samlet indtryk

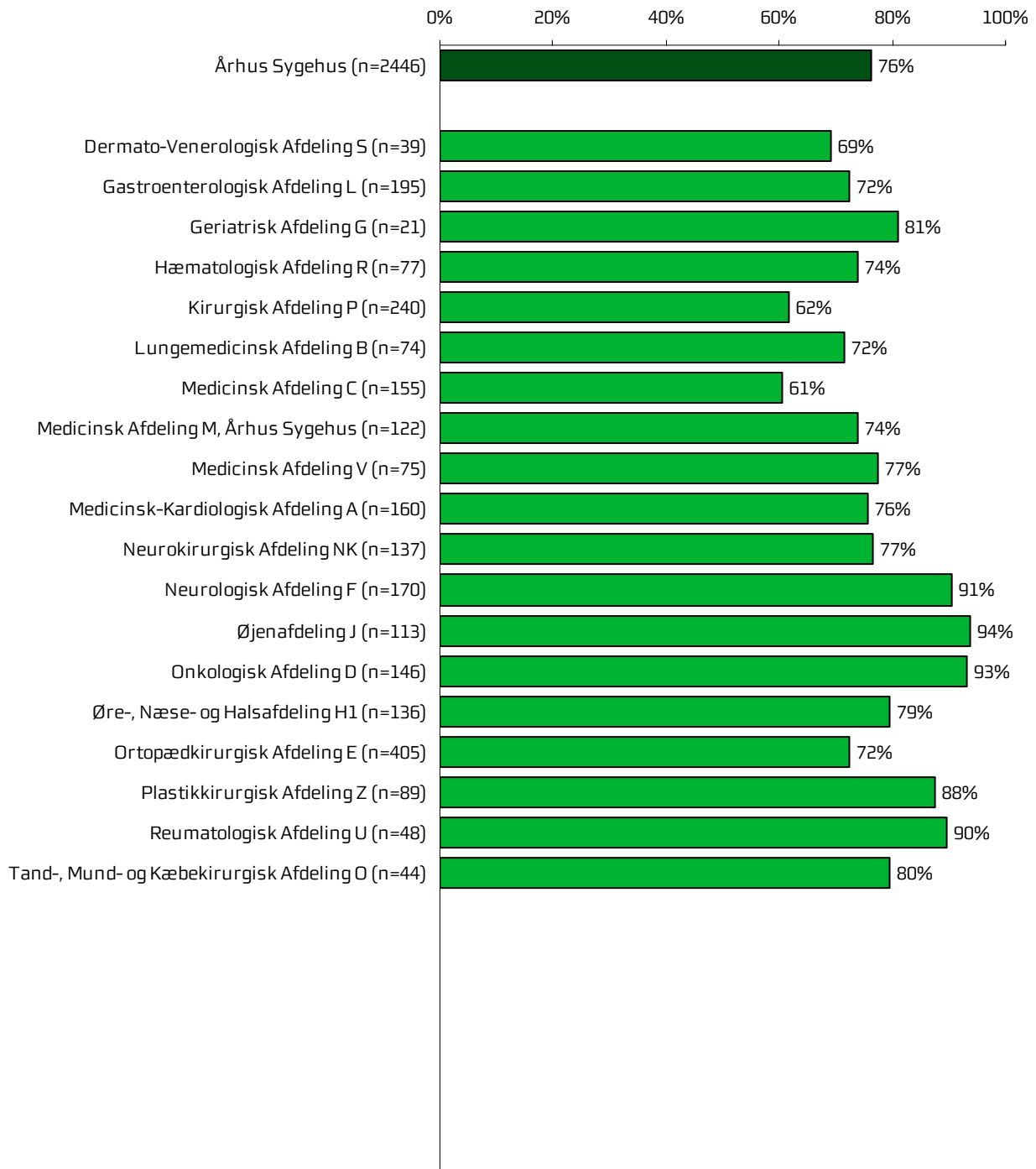
Figur 2 Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?



**Figur 3 Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?**



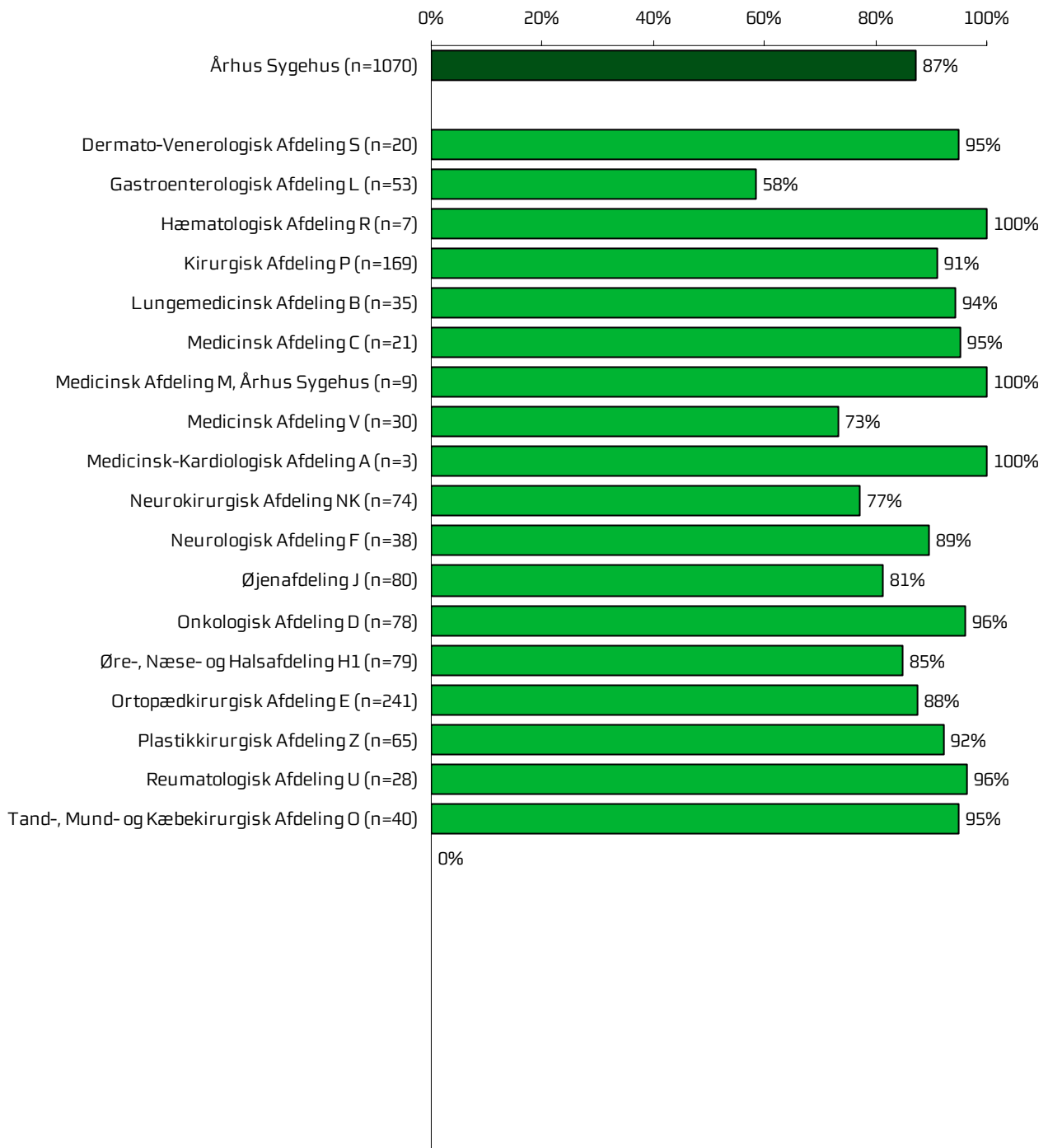
**Figur 4 Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?**



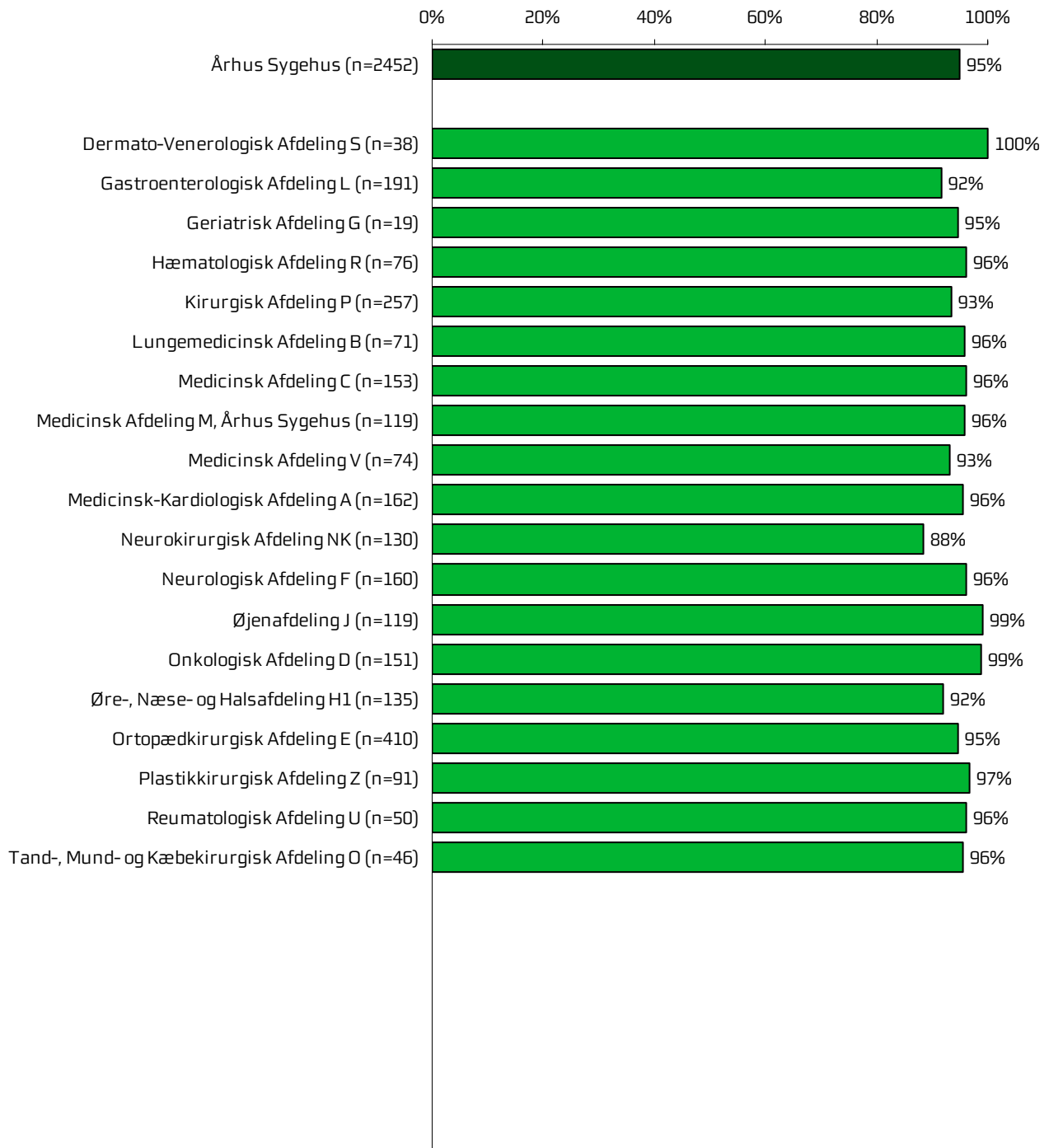


## 5.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

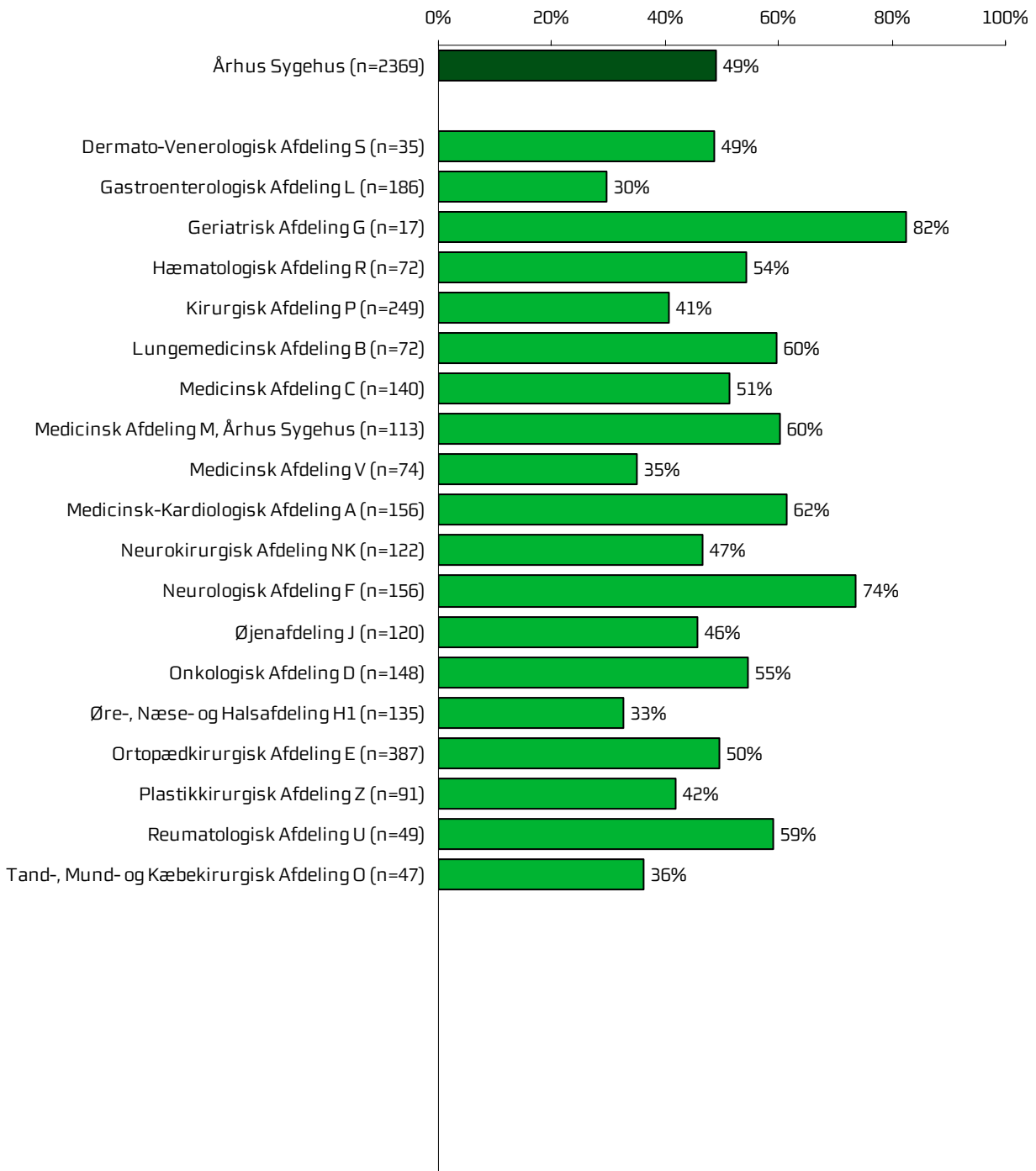
Figur 5 Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?



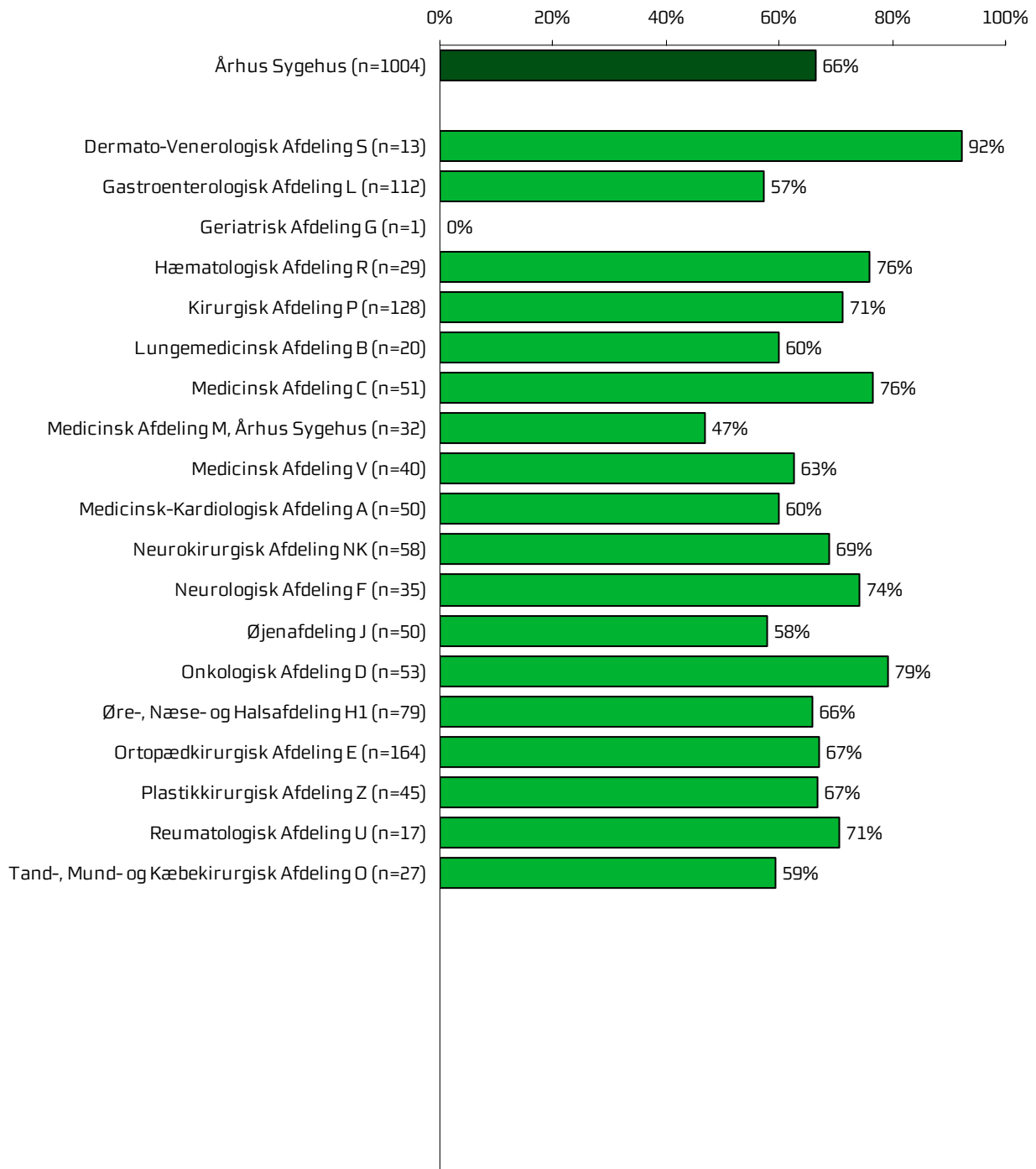
**Figur 6 Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?**



**Figur 7 Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?**

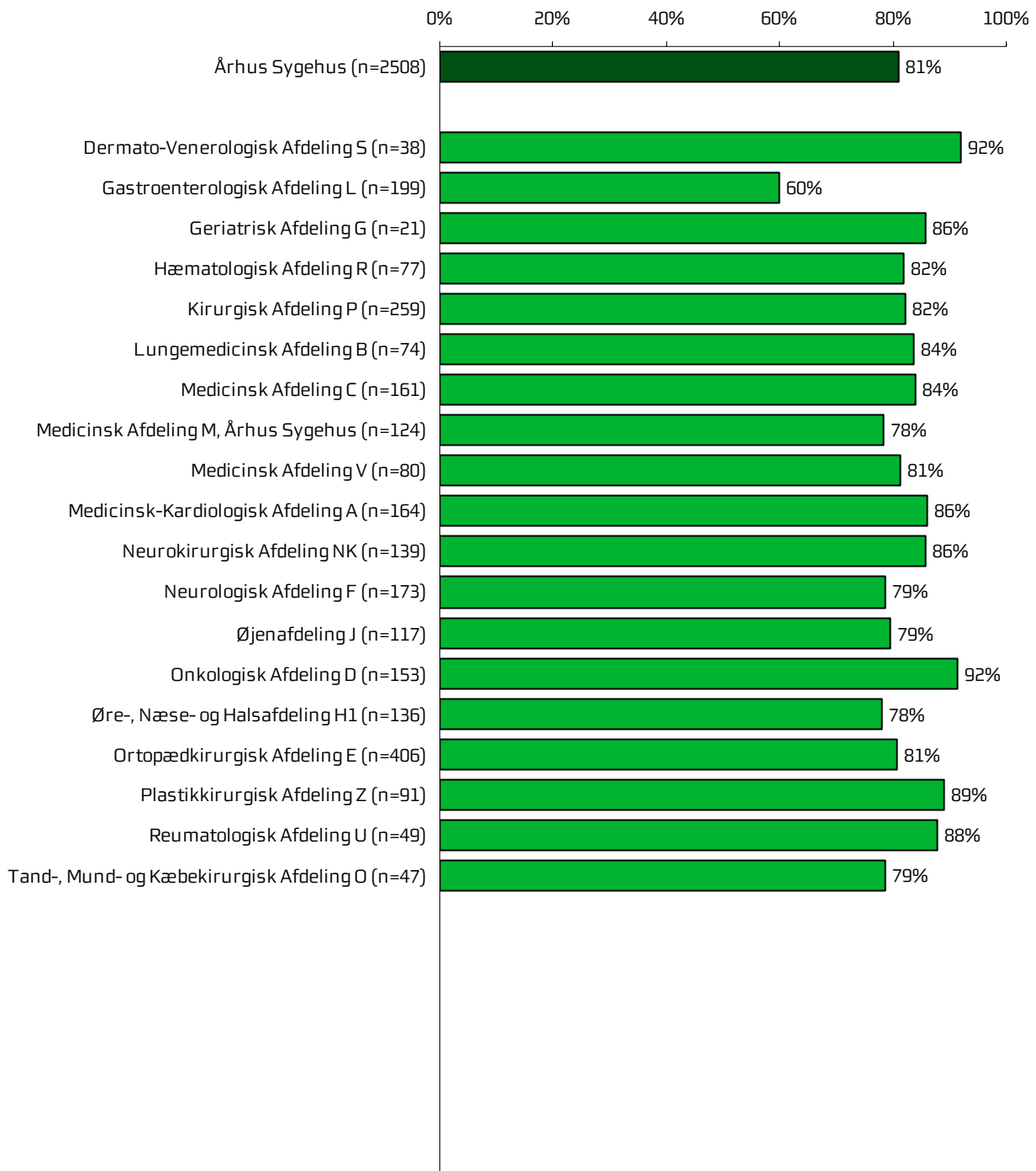


**Figur 8 Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?**

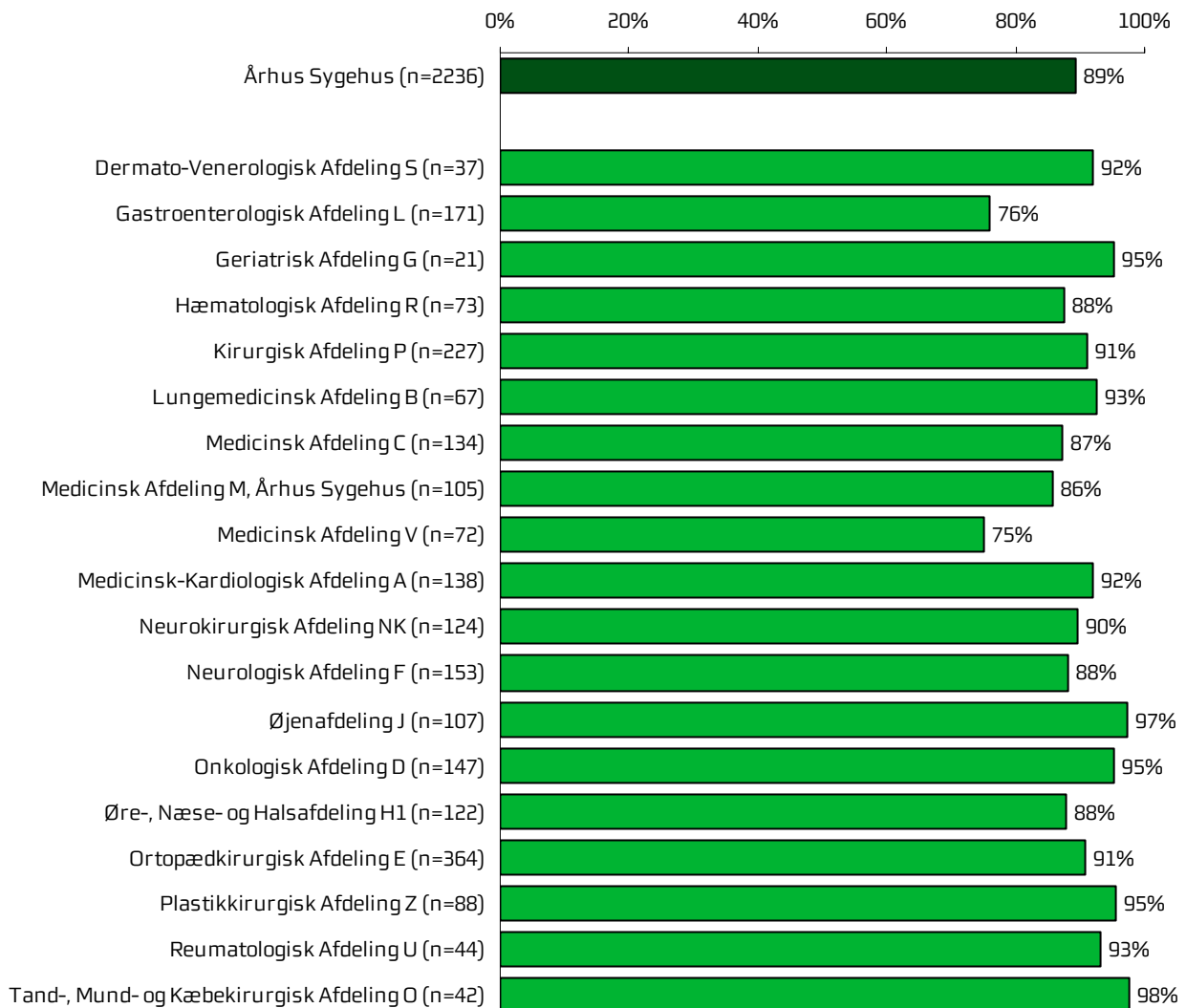


### 5.3 Personale

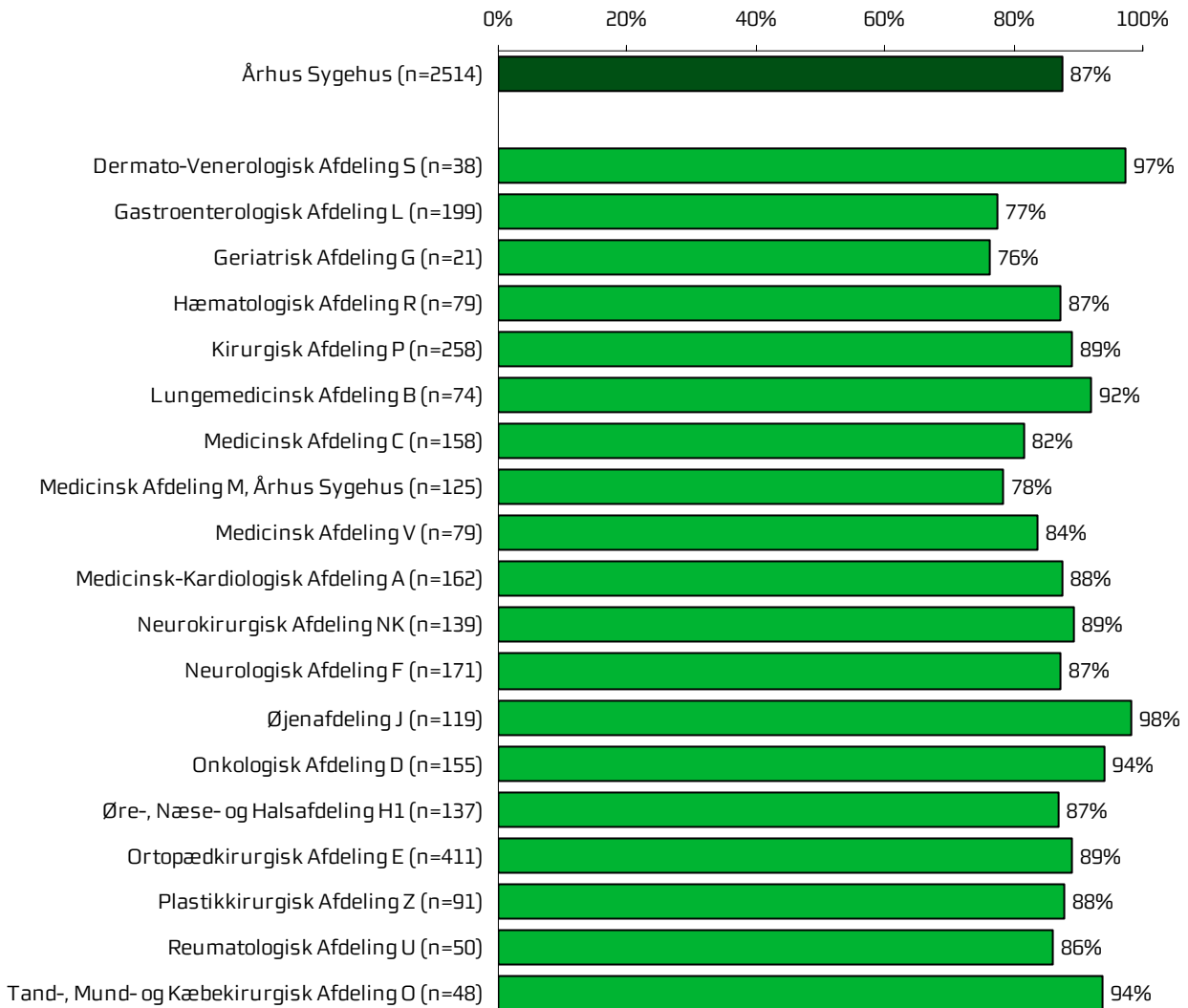
**Figur 9 Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?**



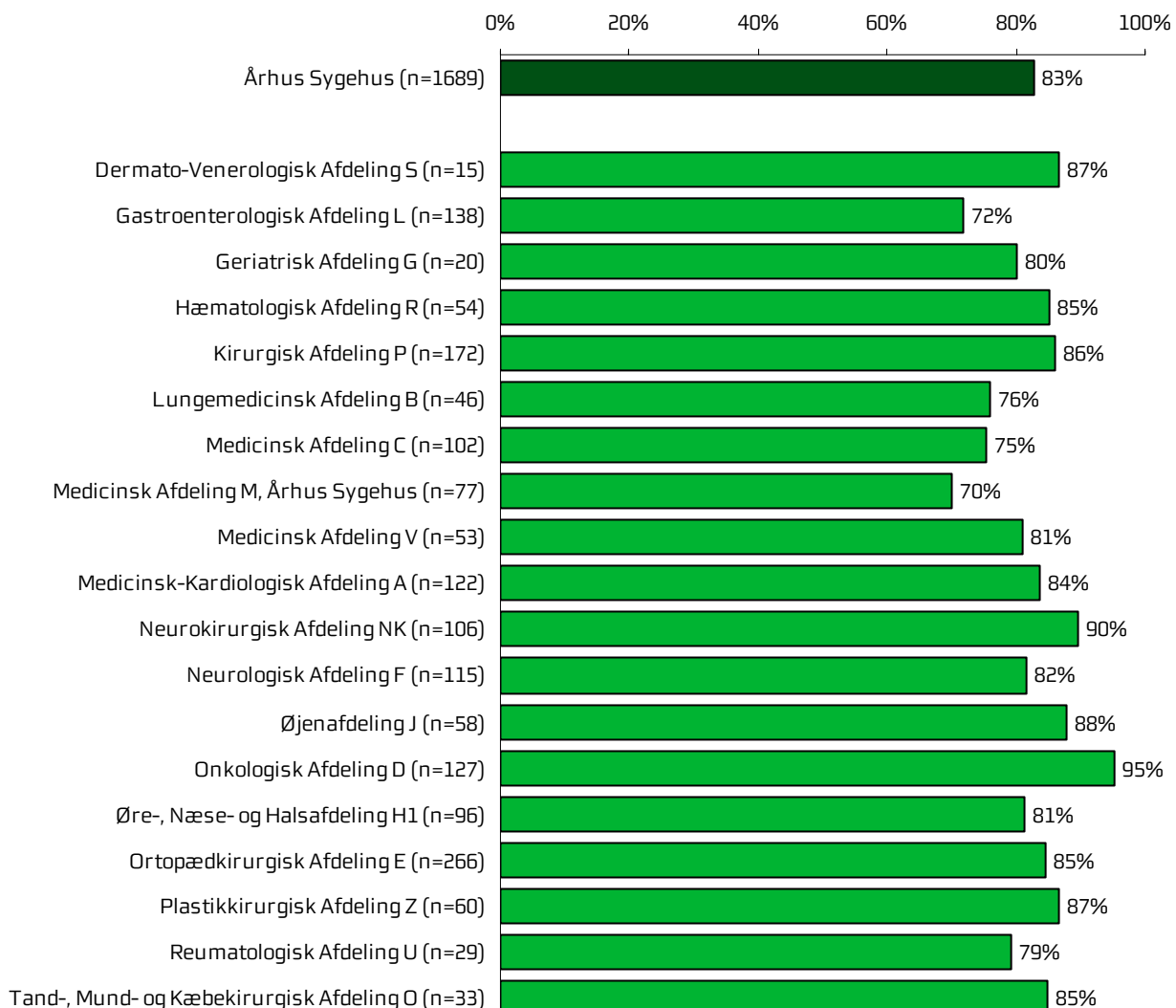
**Figur 10 Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?**



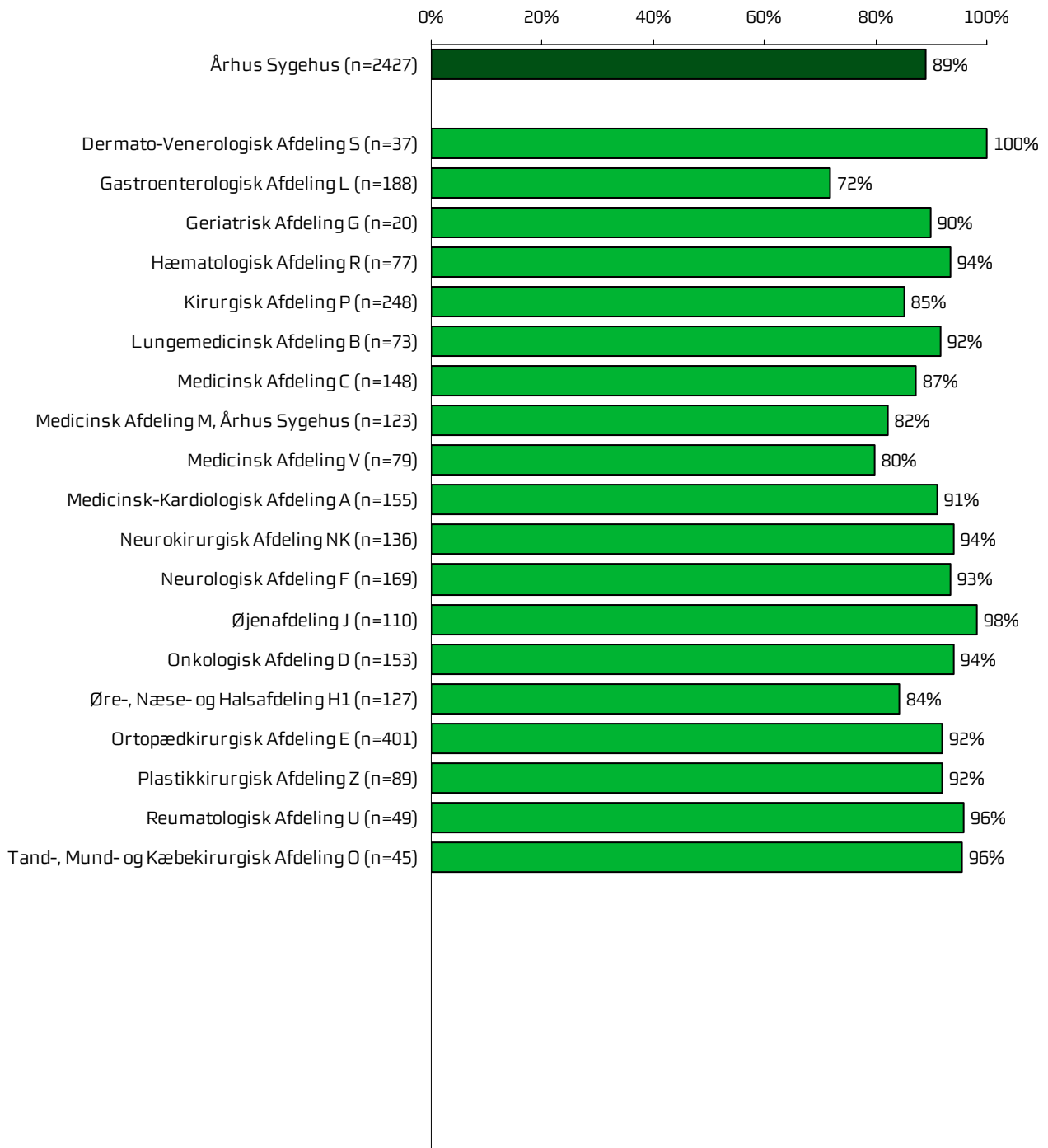
**Figur 11 I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?**



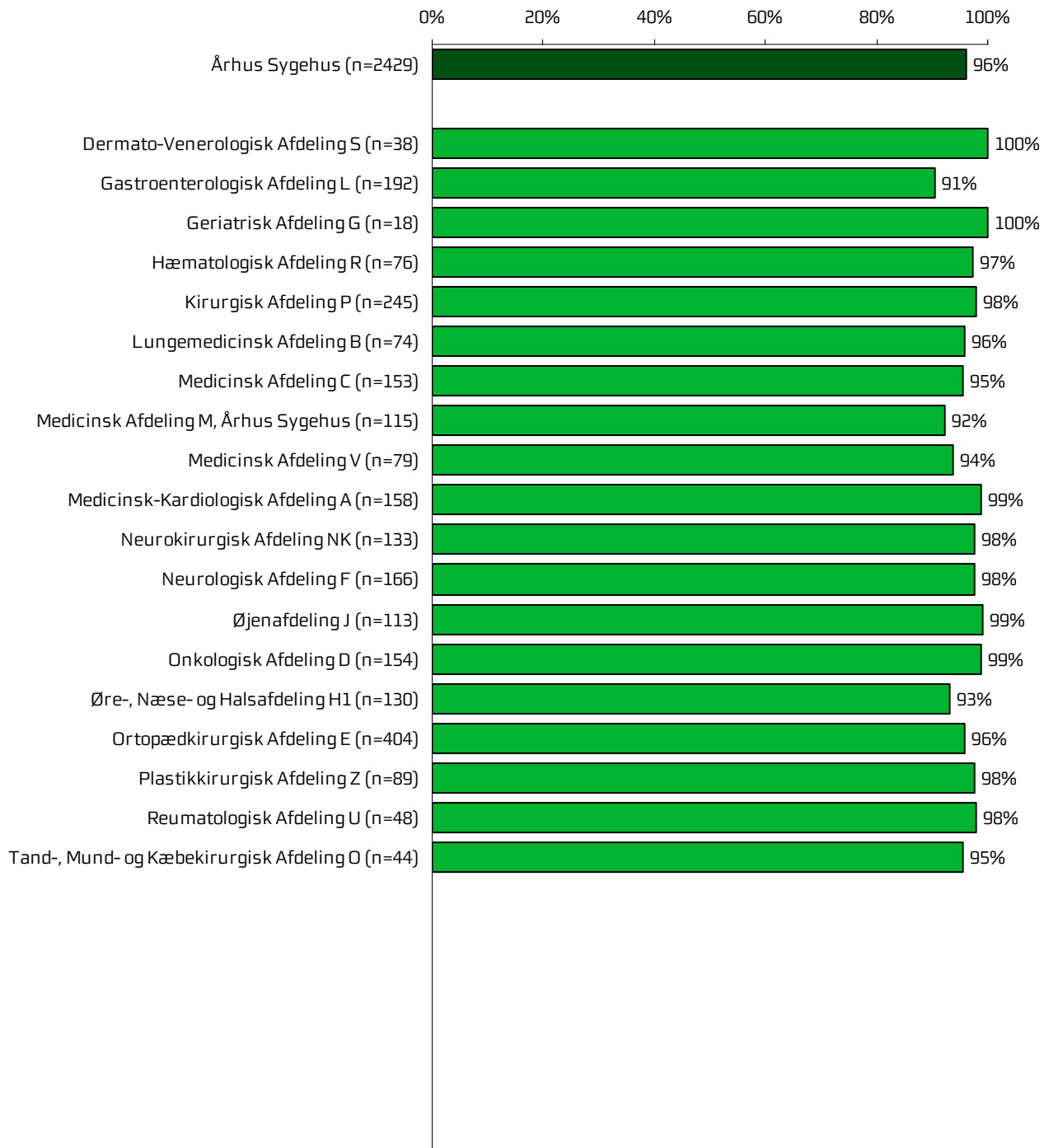
**Figur 12 I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?**





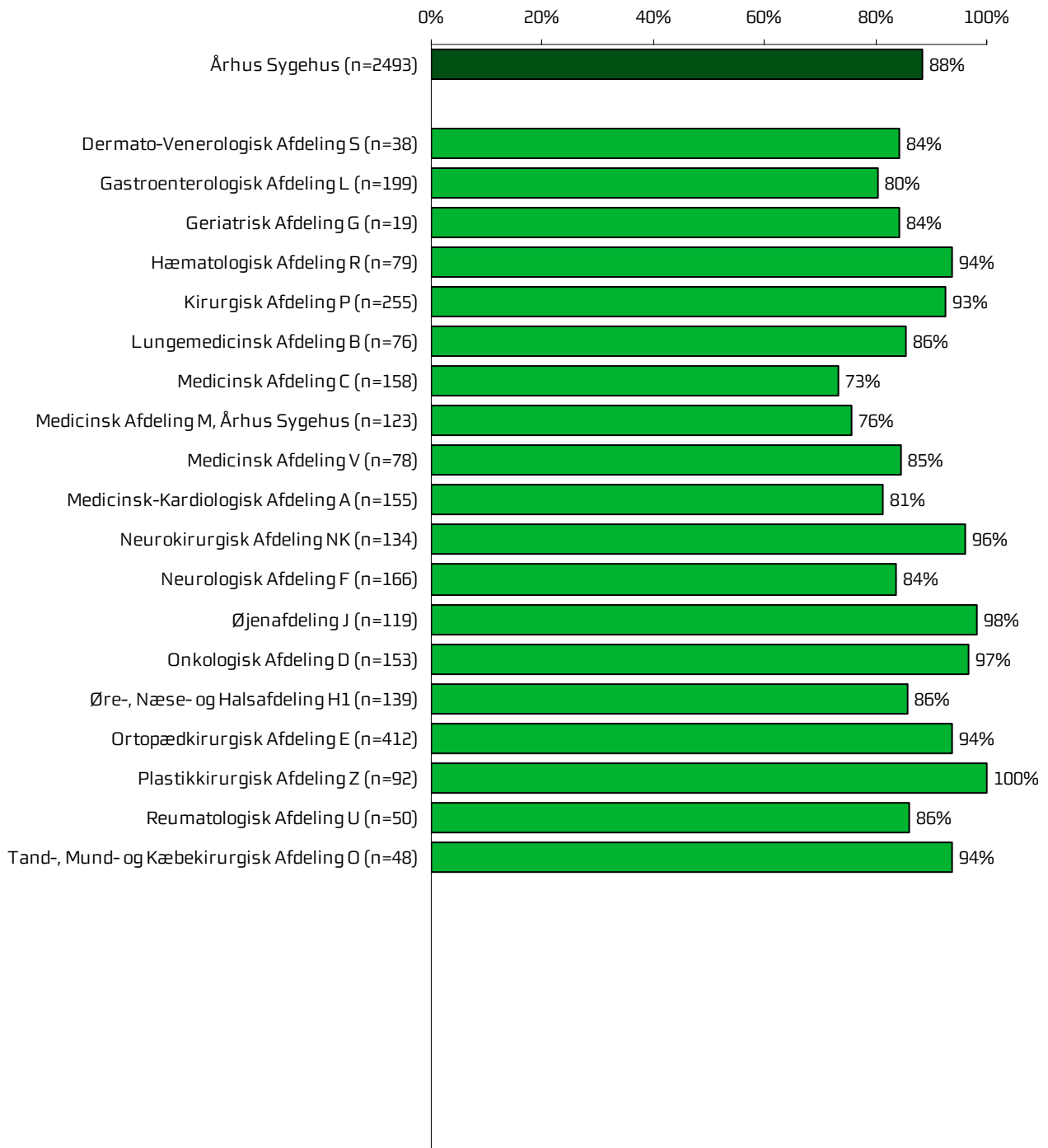
**Figur 13 Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?**

**Figur 14 Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?**

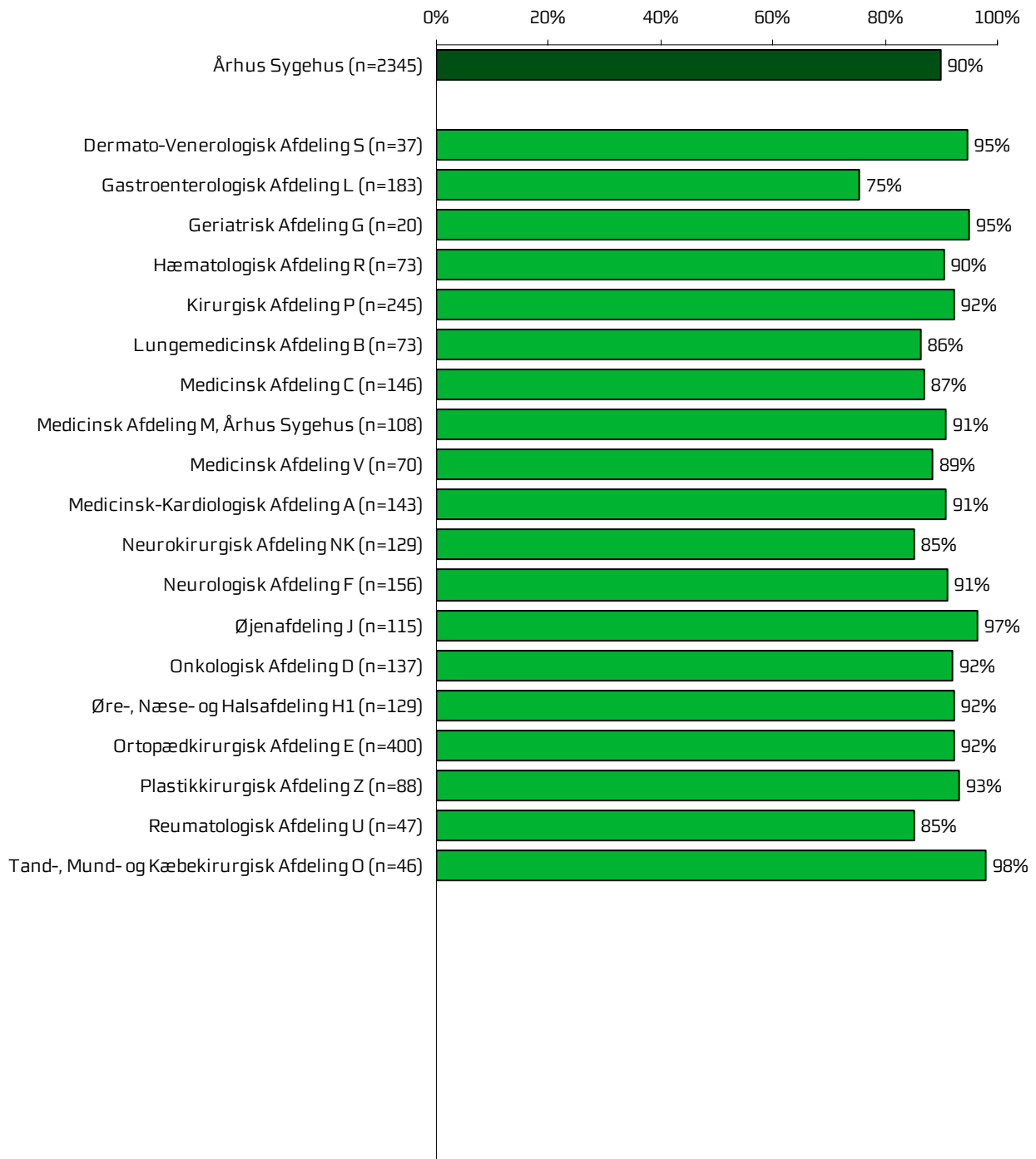


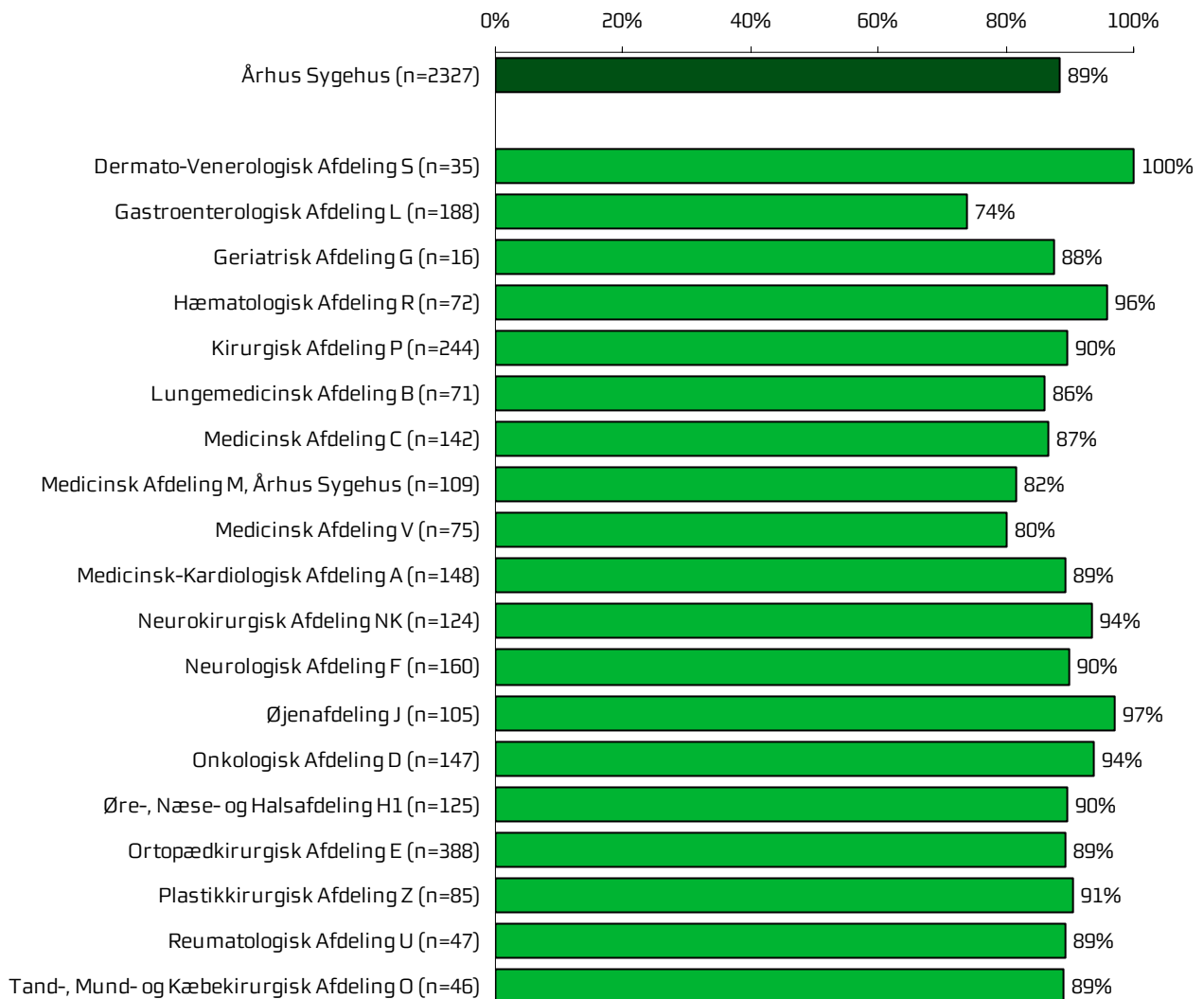
## 5.4 Behandlingsforløb

Figur 15 Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?

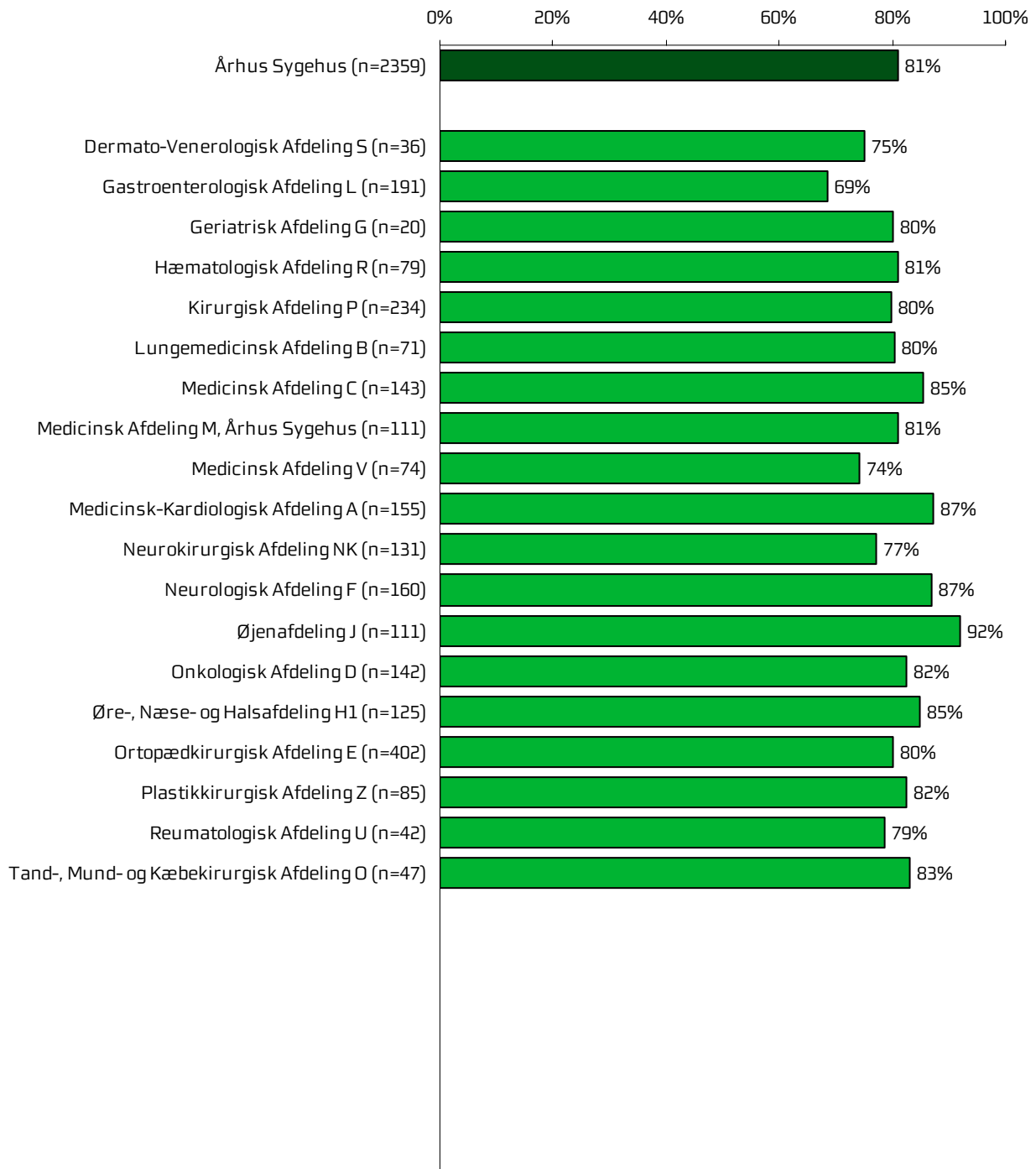


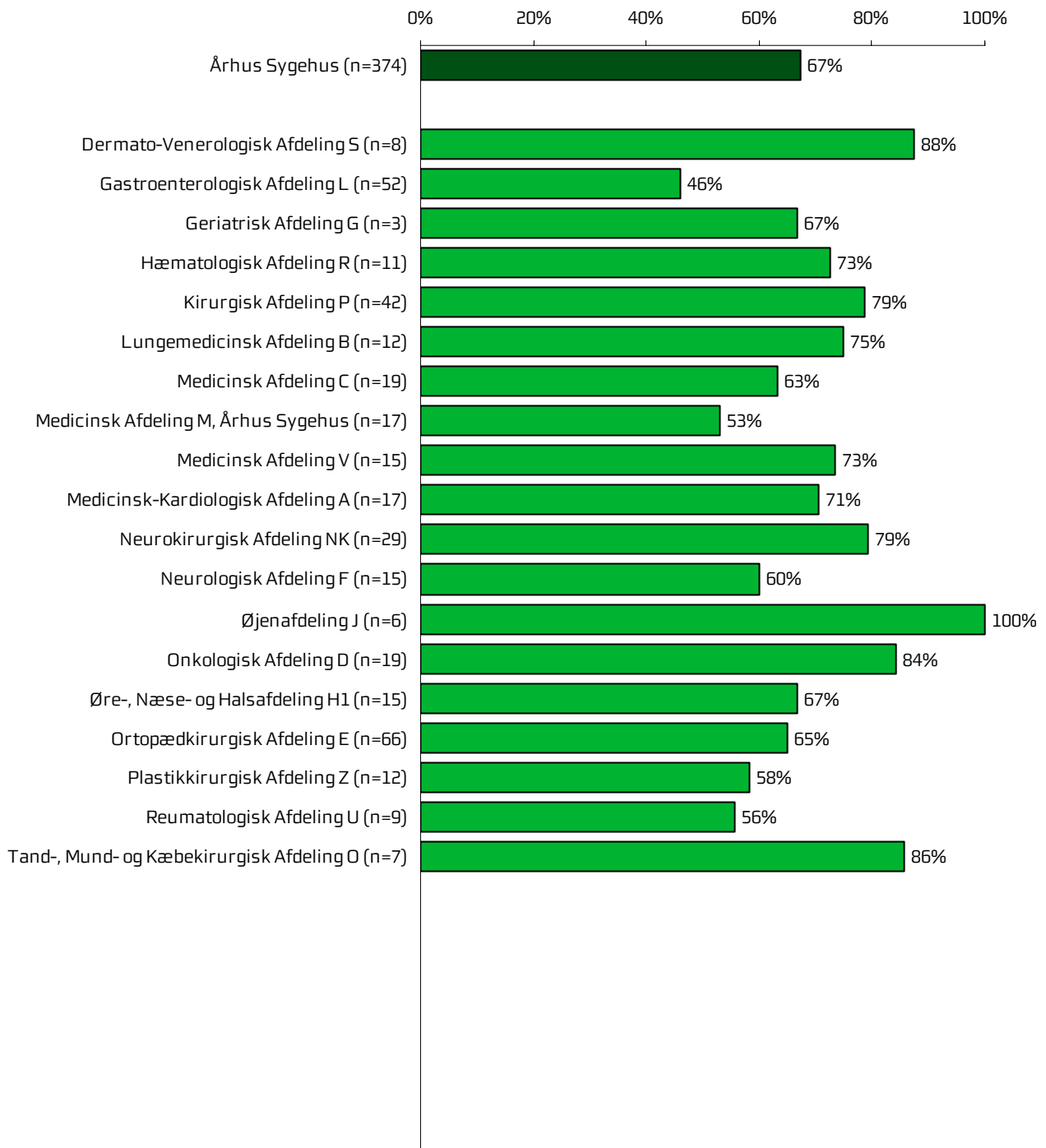
**Figur 16 Levede behandlingen op til dine forventninger?**



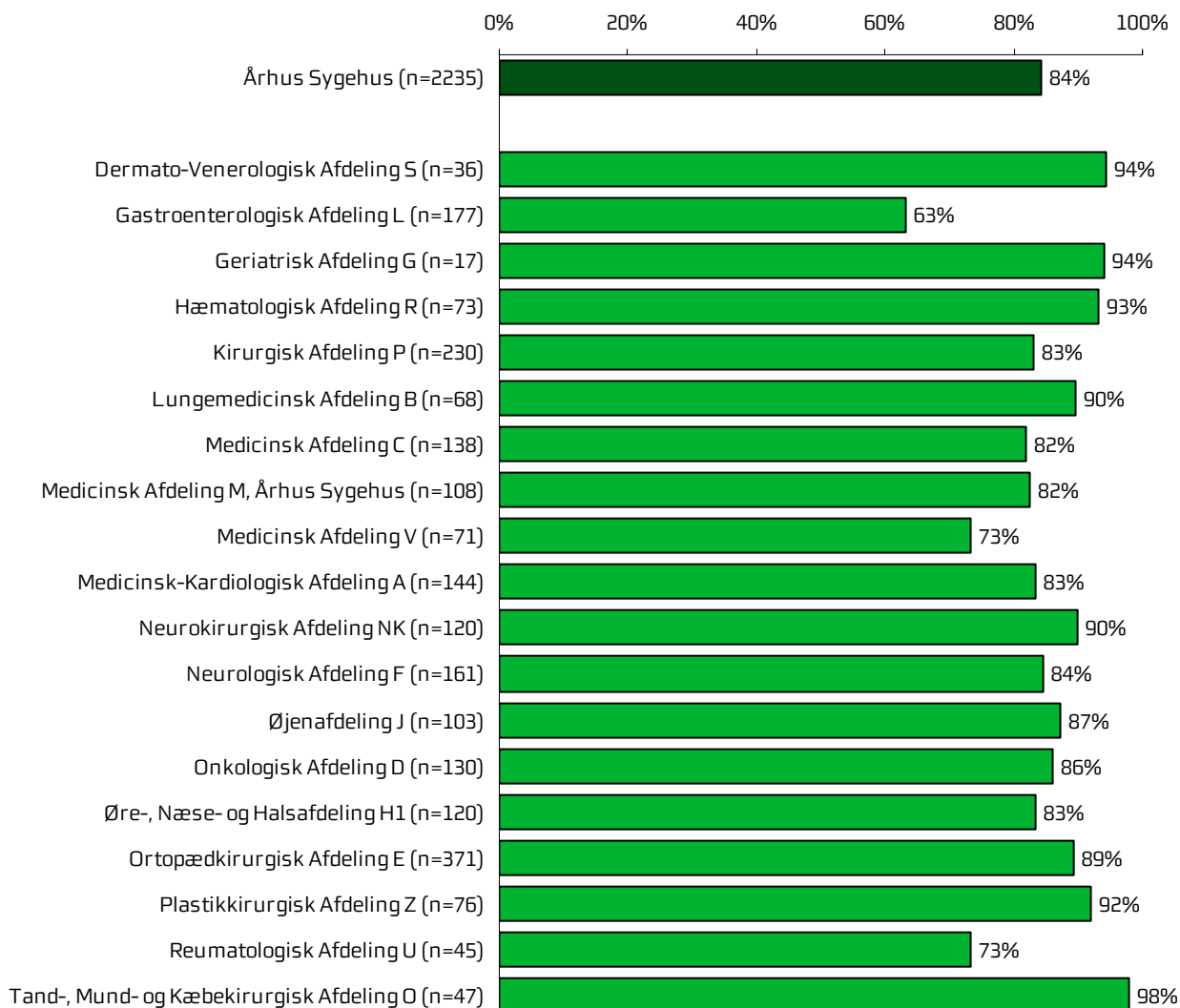
**Figur 17** Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?

**Figur 18 Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?**



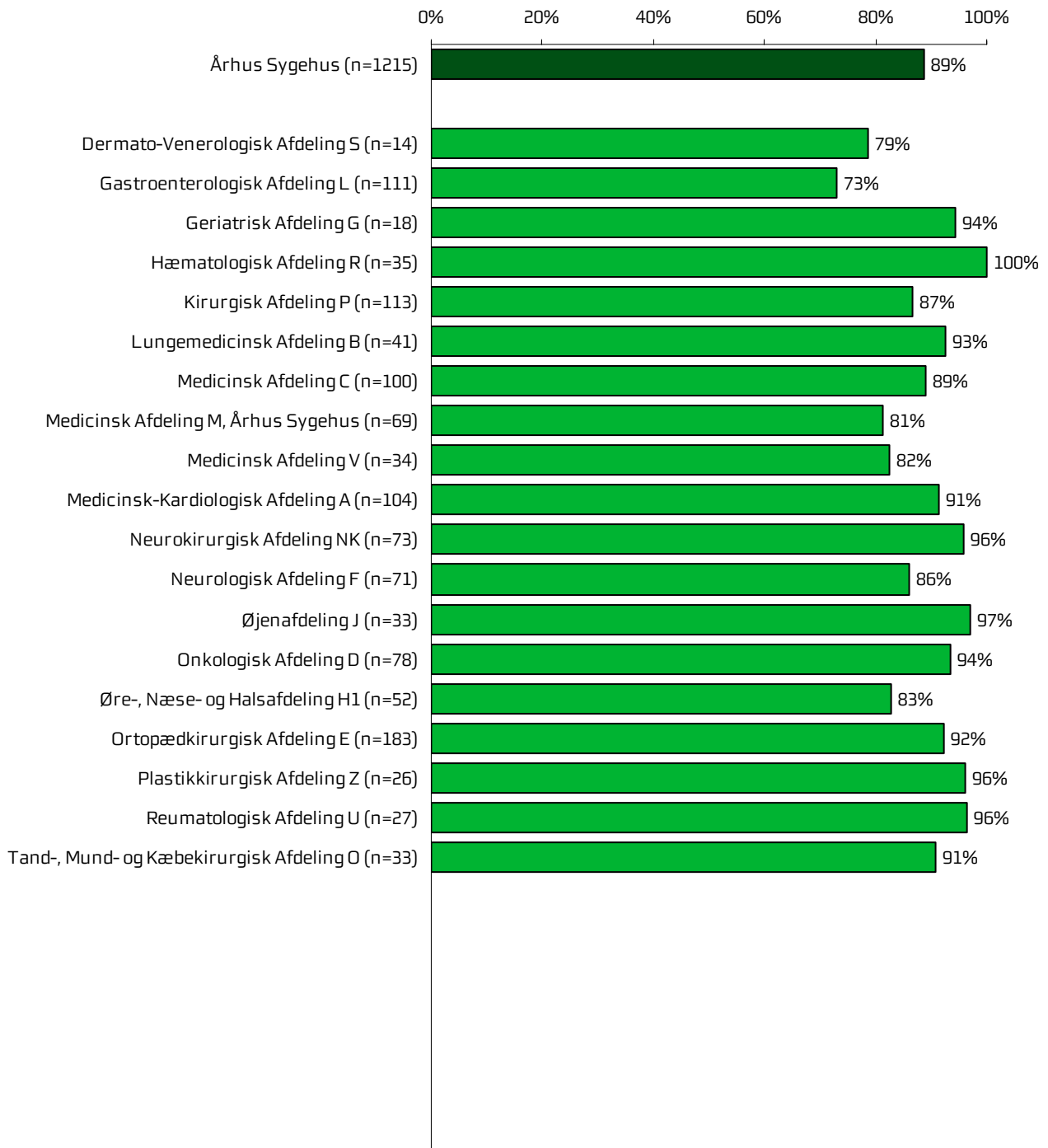
**Figur 19 Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?**

**Figur 20 Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?**



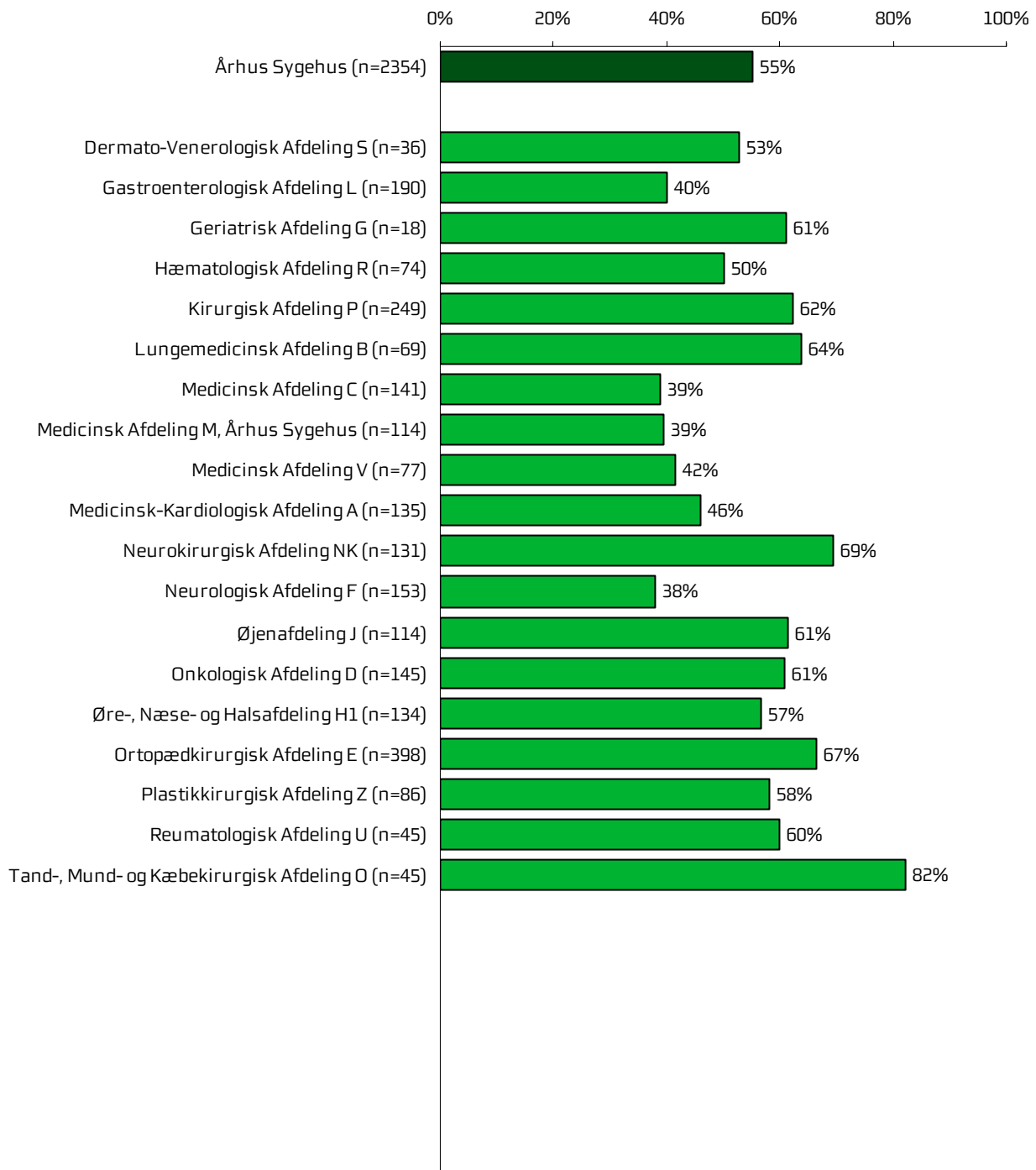


**Figur 21 Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?**

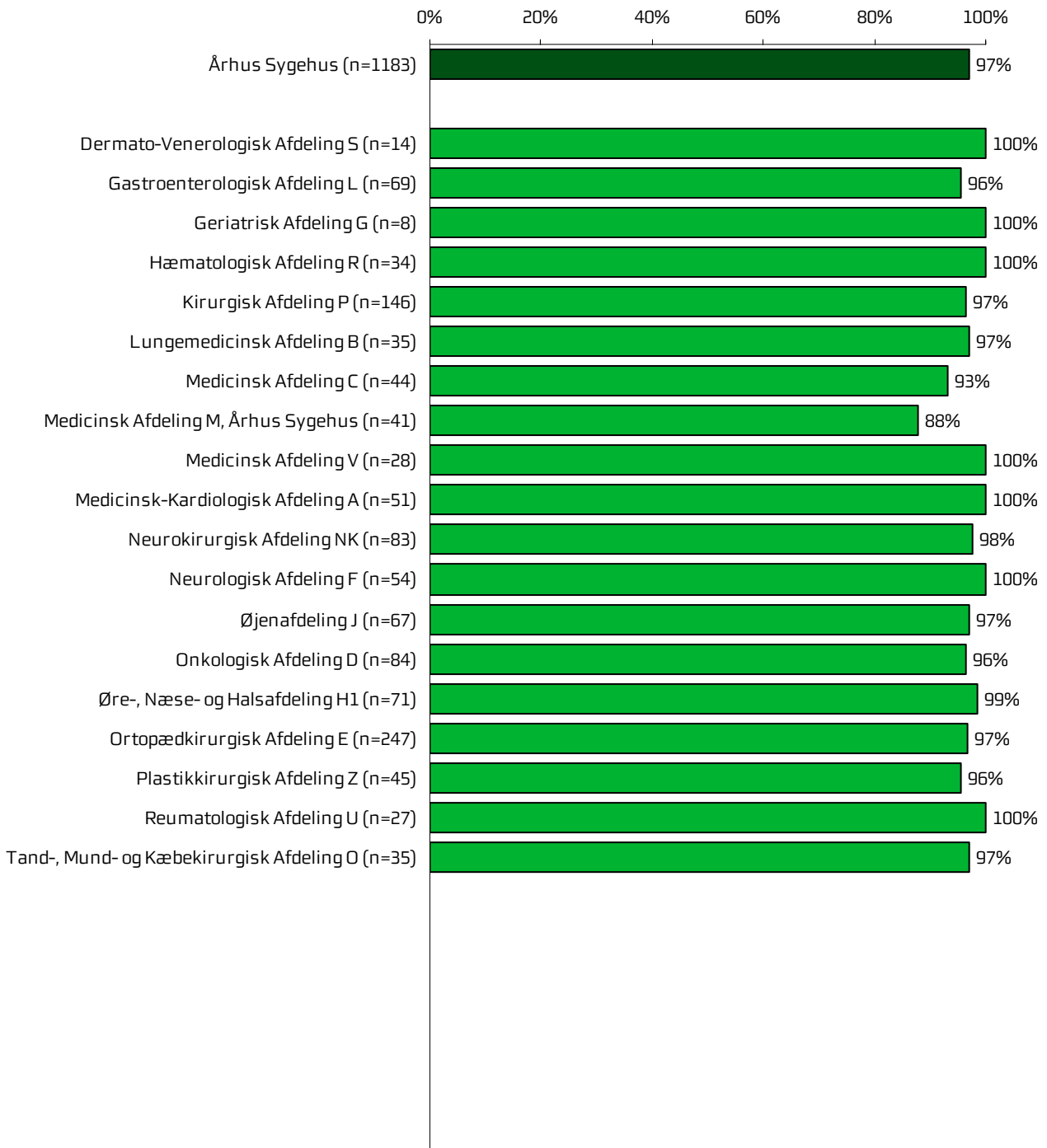


## 5.5 Information

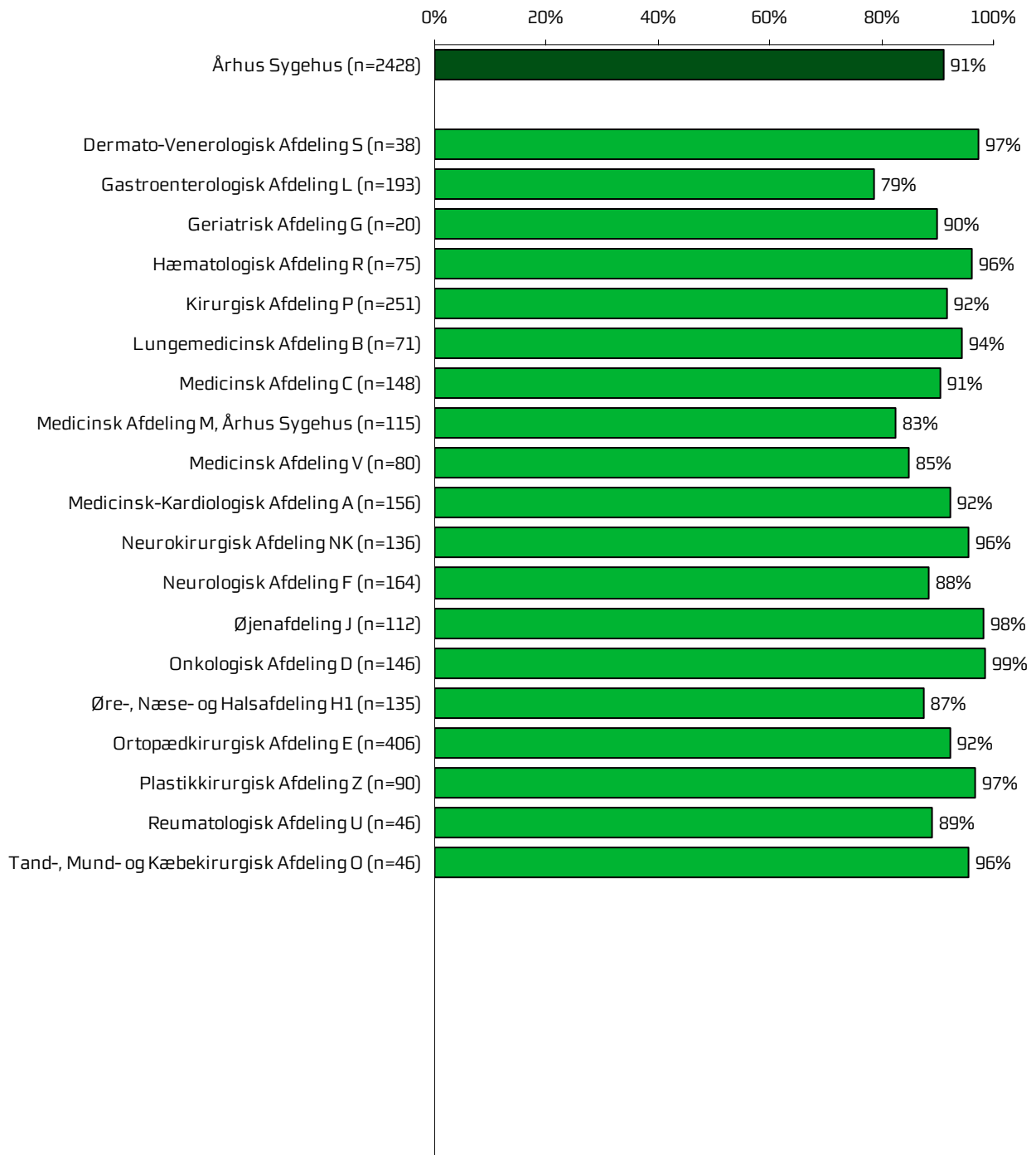
**Figur 22 Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?**



**Figur 23 Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?**

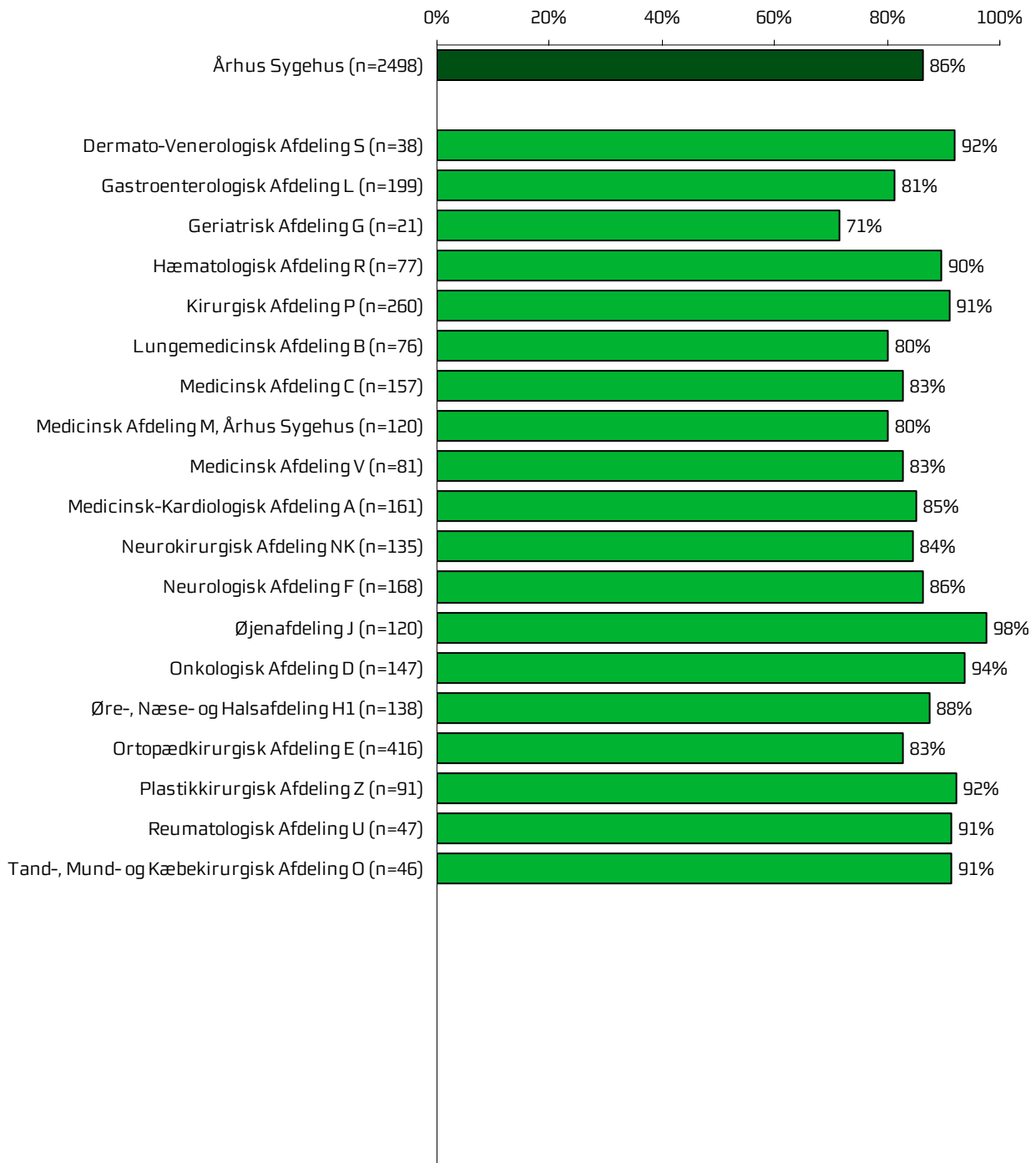


**Figur 24 Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?**

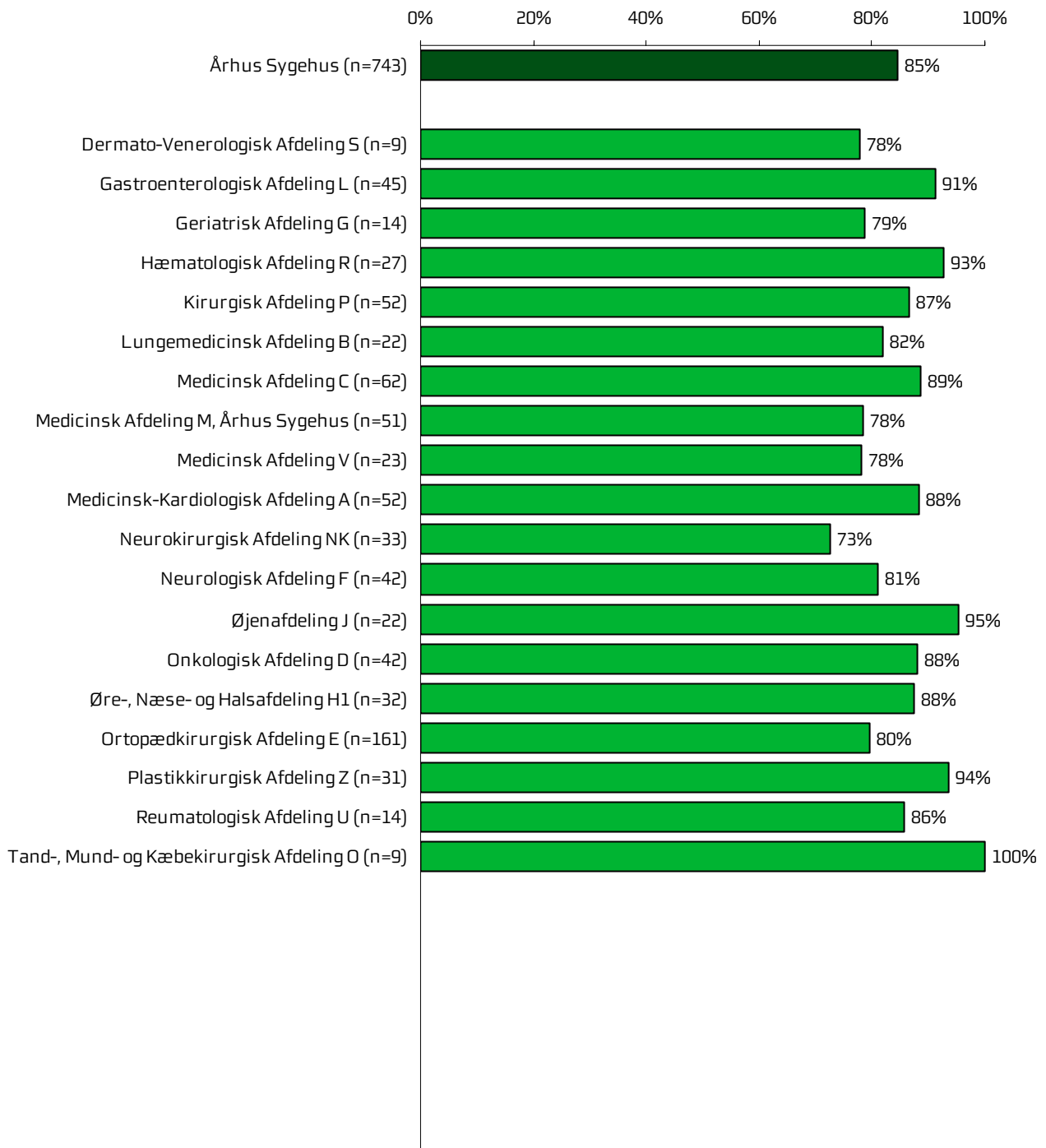


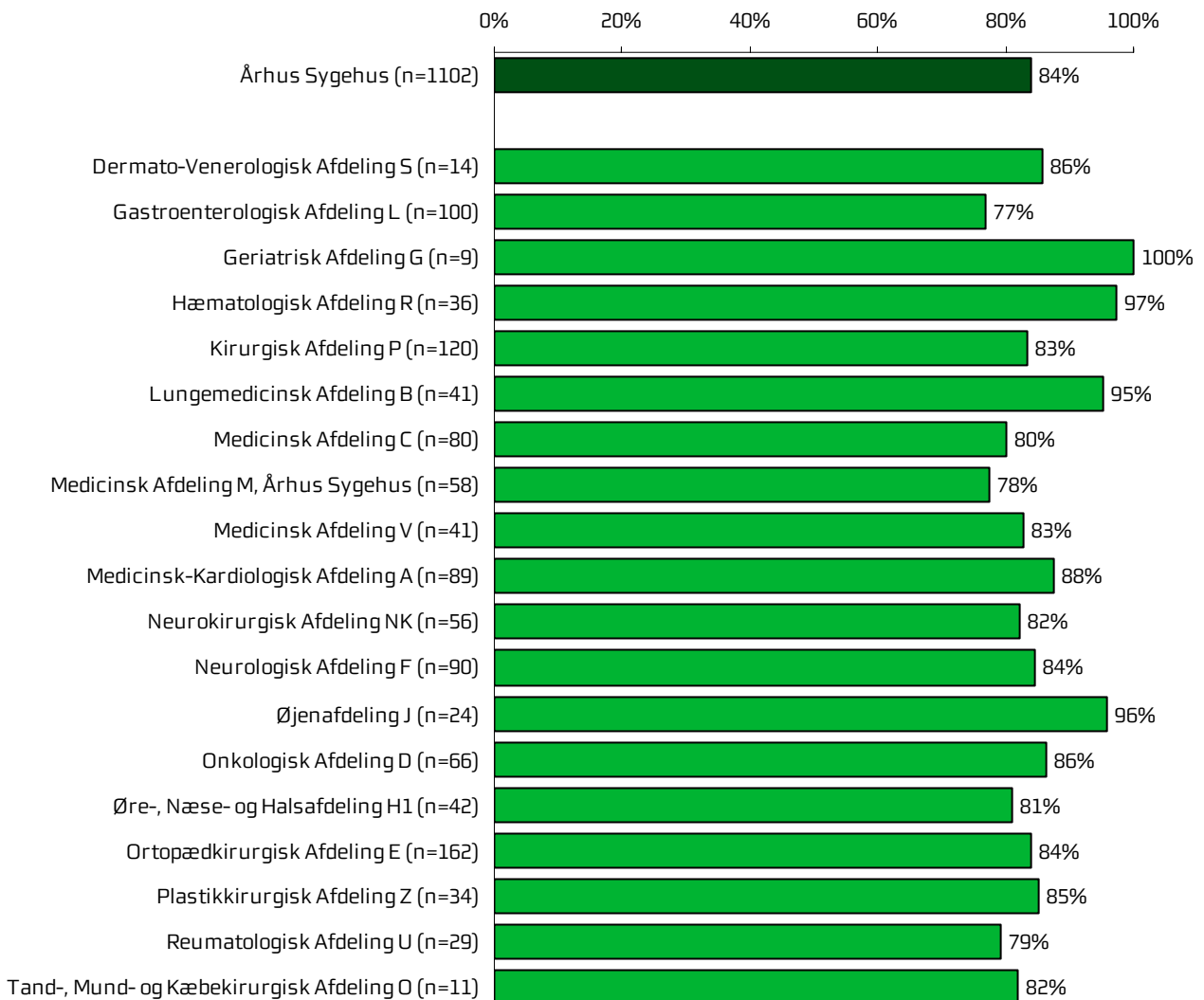
## 5.6 Udskrivelse

Figur 25 Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?

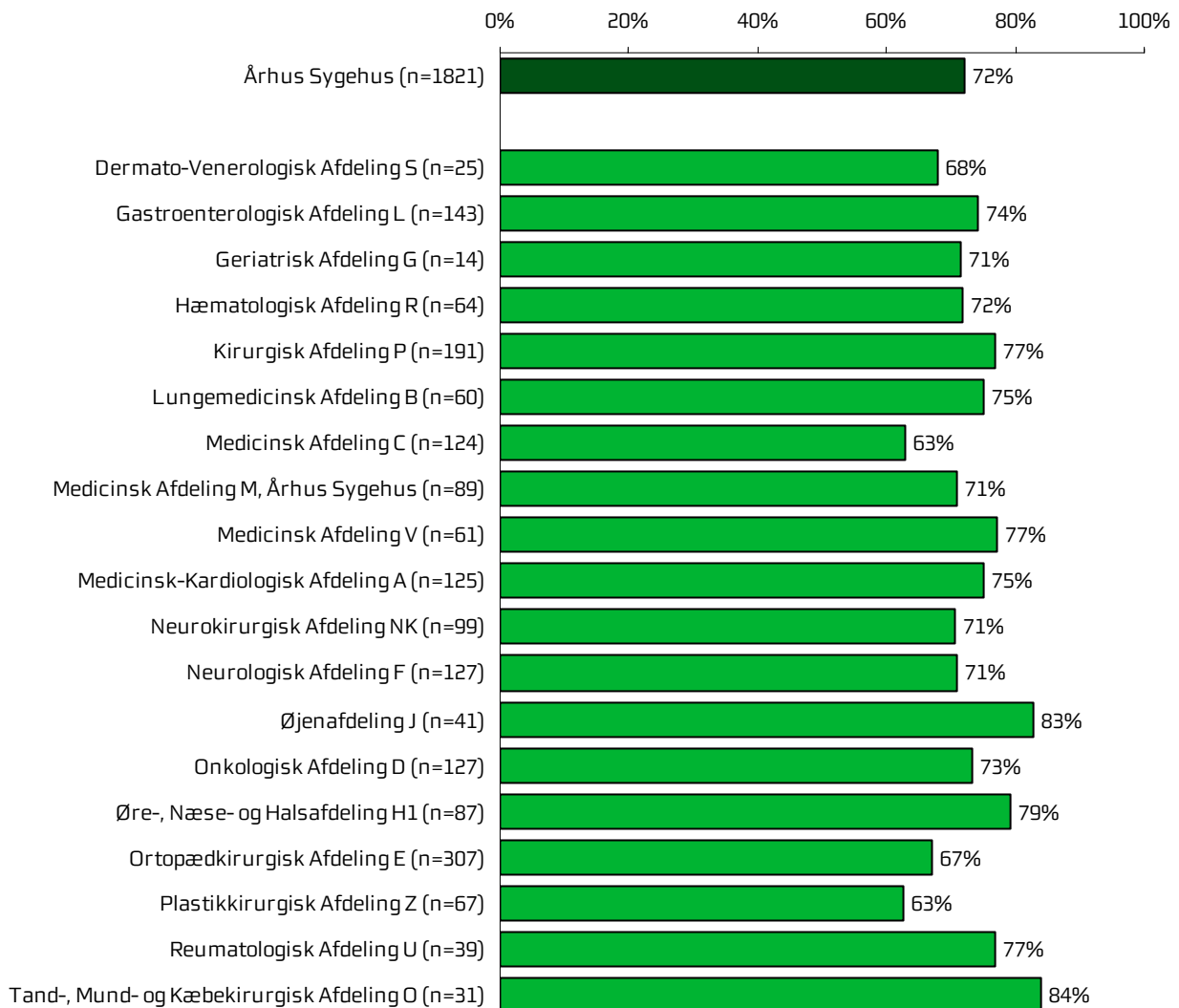


**Figur 26 Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?**



**Figur 27 Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?**

**Figur 28 Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?**





## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

27. maj 2009

### Landsdækkende undersøgelse om indlæggelse på sygehus

Du opfordres hermed til at deltage i en spørgeskemaundersøgelse af patienters oplevelser under deres indlæggelse på landets sygehusafdelinger. Du har været indlagt på >>afdflet<< på >>sghflet<< inden for perioden januar til marts 2009. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men **dit bidrag er meget vigtigt**, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark. Resultaterne skal bruges til at **udvikle kvaliteten i behandlingen på landets sygehusafdelinger**.

Det er vigtigt, at flest muligt besvarer spørgeskemaet af hensyn til undersøgelsens kvalitet. Det spørgeskema, du har modtaget, er sendt ud til cirka 260.000 patienter i hele landet. Undersøgelsen er iværksat af de fem danske regioner.

I spørgeskemaet har du mulighed for at skrive, hvis du synes, den afdeling, du har været indlagt på, kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt. Skriv venligst inden for feltets ramme, da besvarelsen bliver aflæst af en maskine. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen.

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet står et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Vi vil bede dig om at udfylde spørgeskemaet og sende det retur i svarkuverten **senest den 12. juni 2009**. Porto er betalt. Du kan også udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<<**.

>>uo15flet<<

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af sygehusafdelingernes behandling, pleje og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Sygehusafdelingerne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelsene til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: marit.jensen@stab.rm.dk** eller **peder.lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen

  
Leif Vestergaard Pedersen  
Direktør  
Region Midtjylland

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

1. Hvordan blev du indlagt på sygehuset?	Akut <span style="margin-left: 100px;">Planlagt (indkaldt på forhånd)</span> <input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 100px;"><input type="checkbox"/></span> Gå til spørgsmål 3
--	--

Løbenr.: &gt;&gt;løbnr&lt;&lt;

### INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

Besvar kun, hvis du blev planlagt indlagt: 2. Hvordan vurderer du, at du blev <b>informeret</b> om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	Virkelig godt <span style="margin-left: 20px;">Godt</span> <span style="margin-left: 20px;">Dårligt</span> <span style="margin-left: 20px;">Virkelig dårligt</span> <span style="margin-left: 20px;">Det husker jeg ikke</span> <input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span>
3. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	Virkelig god <span style="margin-left: 20px;">God</span> <span style="margin-left: 20px;">Dårlig</span> <span style="margin-left: 20px;">Virkelig dårlig</span> <span style="margin-left: 20px;">Det ved jeg ikke</span> <input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span>
4. Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	<span style="margin-left: 20px;">Ja, lang ventetid</span> <span style="margin-left: 20px;">Ja, kort ventetid</span> <span style="margin-left: 20px;">Nej, ingen ventetid</span> <span style="margin-left: 20px;">Det husker jeg ikke</span> <input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 100px;">Gå til spørgsmål 6</span> <span style="margin-left: 20px;">Gå til spørgsmål 6</span>
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid: 5. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	Ja, i høj grad <span style="margin-left: 20px;">Ja, i nogen grad</span> <span style="margin-left: 20px;">Nej, kun i mindre grad</span> <span style="margin-left: 20px;">Nej, slet ikke</span> <span style="margin-left: 20px;">Det husker jeg ikke</span> <input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span>
6. Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?	

### PERSONALE

7. Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner 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 <span style="margin-left: 20px;">Ja, flere kontaktpersoner</span> <span style="margin-left: 20px;">Nej</span> <input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span>
8. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt <span style="margin-left: 20px;">Godt</span> <span style="margin-left: 20px;">Dårligt</span> <span style="margin-left: 20px;">Virkelig dårligt</span> <span style="margin-left: 20px;">Det kan jeg ikke vurdere</span> <input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span>
9. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <span style="margin-left: 20px;">Passende</span> <span style="margin-left: 20px;">For lidt</span> <input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span>
10. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <span style="margin-left: 20px;">Passende</span> <span style="margin-left: 20px;">For lidt</span> <span style="margin-left: 20px;">Ikke aktuelt for mig</span> <input type="checkbox"/> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span> <span style="margin-left: 20px;"><input type="checkbox"/></span>

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? (Sæt venligst ét kryds i hver række)					Jeg fik ikke udleveret medicin
a) Udleveret forkert medicin?			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Skade opstået under undersøgelse/operation?			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Administrativ fejl (bortkommen journal, fejlregistrering m.v.)?			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Andet: _____			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Besvar kun, hvis du oplevede fejl: 17. Hvordan synes du alt i alt, 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 havde intet kendskab til fejlen(e) <input type="checkbox"/>
18. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
19. Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger <input type="checkbox"/>
20. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?					

## INFORMATION

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

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

## UDSKRIVELSE

<b>24. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?</b>	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
<b>25. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?</b>	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"/>
<b>26. Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?</b>	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"/>	
<b>27. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?</b>	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
<b>28. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?</b>						
<div style="border: 1px solid black; height: 150px;"></div>						

## SAMLET INDTRYK

29. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
30. Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>		
31. 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"/>		
32. Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)	Har ikke selv valgt <input type="checkbox"/>	Lægens råd <input type="checkbox"/>	Kort venteliste <input type="checkbox"/>	Sygehusets beliggenhed <input type="checkbox"/>	Godt omdømme <input type="checkbox"/>	Andet <input type="checkbox"/>
33. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.						

## INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lbnr<<

15. juni 2009

## Landsdækkende undersøgelse om indlæggelse på sygehus PÅMINDELSE

Du har tidligere modtaget et spørgeskema om dine oplevelser under din indlæggelse på et sygehus. Vi har modtaget en del besvarelser, men har endnu ikke registreret en besvarelse fra dig.

Hvis du **har besvaret spørgeskemaet**, skyldes dette brev, at vi ikke har nået at registrere din besvarelse. Din besvarelse vil blive registreret i løbet af de kommende dage. Vi vil gerne benytte lejligheden til at takke for din besvarelse, og du kan **se bort fra resten af dette brev**.

Hvis du **ikke har besvaret spørgeskemaet** endnu, vil vi endnu en gang opfordre dig til at svare. Det er naturligvis frivilligt, om du vil medvirke, men dit bidrag er meget vigtigt, da netop din erfaring kan være med til at forbedre behandlingen for patienter i Danmark.

Du bedes udfylde det tidligere fremsendte spørgeskema eller udfylde spørgeskemaet på internettet på **www.udfyld-skema.dk** ved at benytte følgende koder: **Project ID: >>projekt id<<** og **Password: >>password<< senest den 23. juni 2009**.

>>uo15flet<<

Undersøgelsens data bliver behandlet **anonymt**. Du skal derfor ikke skrive navn på spørgeskemaet. På spørgeskemaet er et løbenummer, som kun anvendes til statistik.

Svarene skal bruges i en rapport om patienternes oplevelser af sygehusafdelingernes behandling, pleje og service. Rapporten offentliggøres i december 2009. Sygehusafdelingerne vil desuden modtage resultaterne og vil benytte besvarelserne til at forbedre kvaliteten af deres ydelser til gavn for patienterne.

Hvis du har spørgsmål til spørgeskemaet eller til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte Marit Jensen på **telefon: 87 28 49 23** eller Peder Hau Lyng på **telefon: 87 28 49 31** mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: marit.jensen@stab.rm.dk** eller **peder.lyng@stab.rm.dk**. Du kan også læse mere om undersøgelsen på **www.patientoplevelser.dk**.

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen  
Direktør  
Region Midtjylland

## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

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

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

Spørgeskemaet havde påtrykt afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilken afdeling de skulle svare på baggrund af, hvis de var indlagt på flere afdelinger i inklusionsperioden.

### Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder en national og en regional del. For de indlagte patienters vedkommende bestod den nationale del af undersøgelsen af 21 spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (15 ud af 21) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Den nationale del af undersøgelsen indeholder således en fælles kerne af spørgsmål, der imødekommer Den Danske Kvalitetsmodels krav om evaluering af den patientoplevede kvalitet.

Herudover indeholder den nationale del blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl og var trygge efter deres ophold på afdelingen. Endelig indeholder den nationale del af undersøgelsen ét spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

I Region Midtjylland bestod den regionale del af undersøgelsen for de indlagte patienters vedkommende af otte spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de ambulante patienter.

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

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

Flere af temaerne og spørgsmålene indgik tidligere i de tilfredshedsundersøgelser, som løbende har været gennemført i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. For at gøre spørgeskemaet overskueligt og lettilgængeligt for patienter har det imidlertid været nødvendigt at justere spørgsmålenes svarkategorier, så de i højere grad er overensstemmende med de øvrige spørgsmål i undersøgelsen. Resultaterne er derfor ikke direkte sammenlignelige med resultaterne fra de tidligere regionale undersøgelser, og man skal derfor være varsom med at drage konklusioner om udviklingen i patienternes oplevelser på baggrund af resultaterne fra tidligere regionale undersøgelser.

Den næste undersøgelsesrunde påbegyndes i august 2010, og herefter vil det være muligt at sammenligne udviklingen i patienternes oplevelser over tid.

### **Validering af spørgeskema**

Inden udsendelsen af spørgeskemaet er der for at sikre, at patienternes forståelse af spørgsmålene stemmer overens med spørgsmålenes og undersøgelsens overordnede formål, foretaget en grundig validering af spørgsmålene i spørgeskemaet.

Valideringen er foretaget ved hjælp af interview med patienter på 12 hospitaler. I Region Midtjylland er der for at dække de hospitalsspecifikke spørgsmål gennemført interview på fire af regionens syv hospitaler, mens der i hver af de øvrige regioner er udvalgt to hospitaler til valideringen.

Der er i alt gennemført 144 interview, der fordeler sig på:

- 67 interviews med indlagte patienter: 43 kvinder og 24 mænd; 67 procent er 50 år og derover, og 33 procent er under 50 år
- 77 interviews med ambulante patienter: 44 kvinder og 33 mænd; 47 procent er 50 år og derover, og 53 procent er under 50 år

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



På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer.

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

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

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

### **Patienter i undersøgelsen**

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregistret blandt patienter, som inden for perioden 5. januar – 27. marts 2009 var indlagte i minimum 24 timer (jf. klokkeslæt og dato) på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver afdeling er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 udskrivelser i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt risiko for statistisk usikkerhed i resultaterne ikke i undersøgelsen.<sup>5</sup> Et supplerende patientudtræk sikrede 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 såvel som patienter, der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.

I alt har 15.431 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 8.893 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 58 procent.

Hospitalets svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 58 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. Svarprocenten for indlagte patienter var i den sidste runde af de løbende tilfredshedsundersøgelser i Region Midtjylland 53 procent, mens svarprocenten i de tidligere landsdækkende undersøgelser af

---

<sup>5</sup> Afdelingerne er i den forbindelse defineret ved deres geografiske placering, og patientudtrækket er derfor større for organisatoriske afdelinger, som geografisk er placeret på flere matrikler.

patientoplevelser har ligget på mellem 53 og 58 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultaterne 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 hospitalets indlagte 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 for alle patienter i stikprøven**

		Besvarede spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle (n)		2610	4512
Køn	Mand	44%	45%
	Kvinde	56%	55%
Alder	0-19 år	6%	6%
	20-39 år	10%	12%
	40-59 år	28%	28%
	60-79 år	45%	39%
	80 år eller derover	12%	14%

For indlagte patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at patienternes køn kun har marginal betydning for patienternes overordnede tilfredshed, mens alder har en svag positiv effekt på patienternes tilfredshed. Er patienter i enderne af aldersspekteret markant over- eller underrepræsenteret i forhold til hospitalets patientsammensætning, kan dette således stille hospitalet i et lidt bedre eller dårligere lys end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af hospitalets patienter.

## Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra de udtrukne patienter, der har været indlagt på hospitalet. Patienter, som enten ikke har svaret på spørgsmålene, har angivet flere svar eller har benyttet en neutral svarkategori som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", er således ekskluderet. Tabel 3 viser de neutrale svarmuligheder i spørgeskemaet.

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

### Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger"

"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 ikke-sammenlignelige 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 svarmuligheder der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

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

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

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

"**Ja, i høj grad**", "**Ja, i nogen grad**", "Nej, kun i mindre grad" og "Nej, slet ikke"<sup>6</sup>

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

"Ja, lang ventetid", "Ja, kort ventetid" og "**Nej, ingen ventetid**"

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

"**Ja, før indlæggelsen**", "**Ja, mens jeg var indlagt**" og "Nej"

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

"Ja" og "**Nej**"<sup>7</sup>

### Beregningsmetode

I kapitel 4 er der anvendt en t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt hospitalet afviger statistisk signifikant fra de øvrige hospitaler i Region Midtjylland med hensyn til andel tilfredse patienter. I disse test er der taget højde for, hvorvidt der er variansheterogenitet eller varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes. De anvendte t-test tager desuden 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 andele, som er signifikant forskellige fra andel tilfredse blandt hospitalets patienter. 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 signifikanstestene sammenlignes hospitalets resultater med resultaterne for de øvrige hospitaler i Region Midtjylland. Hospitalets resultater indgår derfor ikke i beregningen af andel tilfredse på regionens øvrige hospitaler og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af regionens hospitaler. I beregningerne af andel tilfredse på de "Bedste" og "Dårligste" hospitaler, indgår patienterne fra de to henholdsvis bedste og dårligste hospitaler i Region Midtjylland.

<sup>6</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 svarmuligheder er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

<sup>7</sup> På spørgsmålet vedrørende fejl er det patienter, som har svaret "Nej" til alle de oplistede fejltyper, der karakteriseres som tilfredse. Patienternes fordeling på de forskellige fejltyper fremgår af tabel 22 - 25 i bilag 4.

**Kan resultaterne sammenlignes?**

Sammenligningen af patientoplevelser på tværs af hospitaler er ikke altid uproblematisk, da hospitalernes opgaver og vilkår og dermed patientgrupper er meget forskellige. Det kan således ikke udelukkes, at forskelle i patienternes oplevelser delvis 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 hospitaler lige ved at holde patientsammensætningen konstant ved hjælp af statistiske vægtningsteknikker eller kontrol for tredje variable i analyserne. Dette er i rapporten undladt, da man må holde fast i, at den målte tilfredshed viser den faktiske tilfredshed blandt hospitalets patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at et hospital klarer sig dårligere end andre hospitaler, 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 hospitalet, 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.

**Tabel 5. Baggrundskarakteristika for hospitalets patienter, der har besvaret spørgeskemaet**

		Antal patienter	Procent
		n	%
Alle		2610	100%
Alder	<b>0-19</b>	146	6%
	<b>20-39</b>	260	10%
	<b>40-59</b>	736	28%
	<b>60-79</b>	1163	45%
	<b>80-</b>	305	12%
Køn	<b>Mand</b>	1156	44%
	<b>Kvinde</b>	1454	56%
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	2241	91%
	<b>Pårørende</b>	212	9%
Modersmål	<b>Dansk</b>	2433	97%
	<b>Ikke dansk</b>	87	3%
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	1129	46%
	<b>Planlagt</b>	1337	54%
Afdeling	<b>Dermato-Venerologisk Afdeling S</b>	39	1%
	<b>Gastroenterologisk Afdeling L</b>	206	8%
	<b>Geriatrisk Afdeling G</b>	22	1%
	<b>Hæmatologisk Afdeling R</b>	81	3%
	<b>Kirurgisk Afdeling P</b>	262	10%
	<b>Lungemedicinsk Afdeling B</b>	79	3%
	<b>Medicinsk Afdeling C</b>	169	6%
	<b>Medicinsk Afdeling M, Århus Sygehus</b>	132	5%
	<b>Medicinsk Afdeling V</b>	84	3%
	<b>Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A</b>	172	7%
	<b>Neurokirurgisk Afdeling NK</b>	147	6%
	<b>Neurologisk Afdeling F</b>	178	7%
	<b>Øjenafdeling J</b>	122	5%
	<b>Onkologisk Afdeling D</b>	157	6%
	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	141	5%
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling E</b>	427	16%
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	93	4%
	<b>Reumatologisk Afdeling U</b>	51	2%
	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O</b>	48	2%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?							
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		34	58	7	2	2284	178
Alder	<b>0-19</b>	27	61	9	2	128	6
	<b>20-39</b>	31	55	12	2	243	9
	<b>40-59</b>	32	59	7	2	665	41
	<b>60-79</b>	36	56	6	2	1007	87
	<b>80-</b>	32	62	5	1	241	35
Køn	<b>Mand</b>	36	57	6	2	1035	78
	<b>Kvinde</b>	32	59	7	2	1249	100
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	34	57	6	2	2024	148
	<b>Pårørende</b>	27	62	9	2	180	23
Modersmål	<b>Dansk</b>	34	58	7	2	2181	172
	<b>Ikke dansk</b>	33	58	7	1	81	5
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	27	62	8	3	945	121
	<b>Planlagt</b>	38	54	6	2	1230	49
Afdeling	<b>Dermato-Venerologisk Afdeling S</b>	31	69	0	0	35	4
	<b>Gastroenterologisk Afdeling L</b>	20	53	20	7	178	17
	<b>Geriatrisk Afdeling G</b>	21	74	5	0	19	2
	<b>Hæmatologisk Afdeling R</b>	32	66	1	0	71	7
	<b>Kirurgisk Afdeling P</b>	36	57	6	1	233	13
	<b>Lungemedicinsk Afdeling B</b>	27	67	6	0	70	3
	<b>Medicinsk Afdeling C</b>	27	62	7	4	134	23
	<b>Medicinsk Afdeling M, Århus Sygehus</b>	31	57	9	3	108	16
	<b>Medicinsk Afdeling V</b>	21	61	10	7	70	6
	<b>Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A</b>	27	68	3	2	148	13
	<b>Neurokirurgisk Afdeling NK</b>	38	52	7	3	126	14
	<b>Neurologisk Afdeling F</b>	36	56	6	2	156	15
	<b>Øjenafdeling J</b>	52	46	3	0	116	4
	<b>Onkologisk Afdeling D</b>	37	60	3	0	139	5
	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	31	56	11	2	126	8
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling E</b>	38	55	6	1	386	18
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	42	55	4	0	84	4
	<b>Reumatologisk Afdeling U</b>	36	59	2	2	44	3
	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O</b>	34	66	0	0	41	3



Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?				Antal patienter n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %	
Alle		41	52	6	2	2465
Alder	<b>0-19</b>	38	57	4	1	134
	<b>20-39</b>	39	50	10	2	249
	<b>40-59</b>	41	51	6	2	706
	<b>60-79</b>	42	51	5	2	1099
	<b>80-</b>	41	53	5	1	277
Køn	<b>Mand</b>	44	50	5	1	1115
	<b>Kvinde</b>	38	53	6	2	1350
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	42	51	5	2	2173
	<b>Pårørende</b>	37	55	5	2	202
Modersmål	<b>Dansk</b>	41	52	6	2	2355
	<b>Ikke dansk</b>	38	56	5	1	85
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	37	53	8	2	1078
	<b>Planlagt</b>	44	50	4	1	1273
Afdeling	<b>Dermato-Venerologisk Afdeling S</b>	47	53	0	0	38
	<b>Gastroenterologisk Afdeling L</b>	24	53	16	6	192
	<b>Geriatrisk Afdeling G</b>	33	57	5	5	21
	<b>Hæmatologisk Afdeling R</b>	39	57	4	0	79
	<b>Kirurgisk Afdeling P</b>	39	56	4	1	243
	<b>Lungemedicinsk Afdeling B</b>	38	58	3	1	76
	<b>Medicinsk Afdeling C</b>	33	58	7	3	159
	<b>Medicinsk Afdeling M, Århus Sygehus</b>	39	46	14	2	124
	<b>Medicinsk Afdeling V</b>	24	65	8	4	79
	<b>Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A</b>	39	55	4	1	158
	<b>Neurokirurgisk Afdeling NK</b>	47	48	4	1	139
	<b>Neurologisk Afdeling F</b>	48	46	5	1	172
	<b>Øjenafdeling J</b>	54	45	1	0	117
	<b>Onkologisk Afdeling D</b>	47	51	1	1	144
	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	33	58	7	1	135
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling E</b>	47	46	4	2	408
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	58	41	1	0	88
	<b>Reumatologisk Afdeling U</b>	40	54	4	2	48
	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O</b>	38	58	4	0	45

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?</b>						
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		18	58	19	5	2446
Alder	<b>0-19</b>	21	58	16	6	135
	<b>20-39</b>	18	61	16	6	244
	<b>40-59</b>	14	59	21	5	699
	<b>60-79</b>	18	57	20	5	1091
	<b>80-</b>	22	61	13	4	277
Køn	<b>Mand</b>	19	59	17	4	1100
	<b>Kvinde</b>	16	58	20	6	1346
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	17	59	19	5	2162
	<b>Pårørende</b>	22	57	17	5	200
Modersmål	<b>Dansk</b>	17	59	19	5	2336
	<b>Ikke dansk</b>	40	49	7	3	87
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	17	59	19	5	1070
	<b>Planlagt</b>	18	58	20	5	1261
Afdeling	<b>Dermato-Venerologisk Afdeling S</b>	23	46	28	3	39
	<b>Gastroenterologisk Afdeling L</b>	13	59	20	8	195
	<b>Geriatrisk Afdeling G</b>	33	48	14	5	21
	<b>Hæmatologisk Afdeling R</b>	12	62	19	6	77
	<b>Kirurgisk Afdeling P</b>	12	50	31	8	240
	<b>Lungemedicinsk Afdeling B</b>	15	57	23	5	74
	<b>Medicinsk Afdeling C</b>	14	46	32	8	155
	<b>Medicinsk Afdeling M, Århus Sygehus</b>	19	55	19	7	122
	<b>Medicinsk Afdeling V</b>	16	61	17	5	75
	<b>Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A</b>	13	63	19	6	160
	<b>Neurokirurgisk Afdeling NK</b>	21	55	19	4	137
	<b>Neurologisk Afdeling F</b>	23	68	8	2	170
	<b>Øjenafdeling J</b>	32	62	5	1	113
	<b>Onkologisk Afdeling D</b>	31	62	7	0	146
	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	17	63	15	6	136
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling E</b>	16	57	20	7	405
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	11	76	12	0	89
	<b>Reumatologisk Afdeling U</b>	25	65	8	2	48
	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O</b>	18	61	18	2	44

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?				Antal patienter n	Det husker jeg ikke n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %		
Alle		32	55	9	4	1070	40
Alder	<b>0-19</b>	21	60	12	7	57	2
	<b>20-39</b>	23	57	13	8	120	4
	<b>40-59</b>	30	58	9	3	353	14
	<b>60-79</b>	36	53	8	3	479	15
	<b>80-</b>	39	49	10	2	61	5
Køn	<b>Mand</b>	31	57	8	4	426	9
	<b>Kvinde</b>	33	54	10	4	644	31
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	33	55	9	4	963	34
	<b>Pårørende</b>	24	55	12	9	58	3
Modersmål	<b>Dansk</b>	32	55	9	4	1003	37
	<b>Ikke dansk</b>	26	58	8	8	38	3
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>Planlagt</b>	32	55	9	4	1070	40
Afdeling	<b>Dermato-Venerologisk Afdeling S</b>	40	55	5	0	20	0
	<b>Gastroenterologisk Afdeling L</b>	15	43	25	17	53	1
	<b>Geriatrisk Afdeling G</b>	-	-	-	-	0	0
	<b>Hæmatologisk Afdeling R</b>	29	71	0	0	7	0
	<b>Kirurgisk Afdeling P</b>	32	59	5	4	169	5
	<b>Lungemedicinsk Afdeling B</b>	31	63	6	0	35	1
	<b>Medicinsk Afdeling C</b>	43	52	5	0	21	1
	<b>Medicinsk Afdeling M, Århus Sygehus</b>	33	67	0	0	9	3
	<b>Medicinsk Afdeling V</b>	13	60	23	3	30	0
	<b>Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A</b>	-	-	-	-	3	0
	<b>Neurokirurgisk Afdeling NK</b>	30	47	19	4	74	0
	<b>Neurologisk Afdeling F</b>	42	47	8	3	38	1
	<b>Øjenafdeling J</b>	31	50	13	6	80	2
	<b>Onkologisk Afdeling D</b>	44	53	4	0	78	4
	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	33	52	10	5	79	0
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling E</b>	33	55	9	4	241	10
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	32	60	5	3	65	10
	<b>Reumatologisk Afdeling U</b>	43	54	4	0	28	1
	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O</b>	18	78	5	0	40	1

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det ved jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		44	50	4	1	2452	79
Alder	<b>0-19</b>	41	54	4	1	136	3
	<b>20-39</b>	40	52	5	2	248	7
	<b>40-59</b>	43	52	5	1	695	15
	<b>60-79</b>	45	50	3	1	1096	42
	<b>80-</b>	50	47	3	1	277	12
Køn	<b>Mand</b>	48	48	4	0	1084	38
	<b>Kvinde</b>	42	53	4	2	1368	41
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	45	51	4	1	2130	60
	<b>Pårørende</b>	44	51	4	2	195	9
Modersmål	<b>Dansk</b>	45	50	4	1	2299	75
	<b>Ikke dansk</b>	42	52	2	4	85	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	45	50	4	1	1019	71
	<b>Planlagt</b>	44	51	4	1	1314	5
Afdeling	<b>Dermato-Venerologisk Afdeling S</b>	74	26	0	0	38	1
	<b>Gastroenterologisk Afdeling L</b>	32	59	5	4	191	8
	<b>Geriatrisk Afdeling G</b>	53	42	5	0	19	2
	<b>Hæmatologisk Afdeling R</b>	41	55	4	0	76	1
	<b>Kirurgisk Afdeling P</b>	35	58	6	1	257	1
	<b>Lungemedicinsk Afdeling B</b>	46	49	4	0	71	3
	<b>Medicinsk Afdeling C</b>	39	57	3	1	153	7
	<b>Medicinsk Afdeling M, Århus Sygehus</b>	43	53	4	0	119	4
	<b>Medicinsk Afdeling V</b>	32	61	7	0	74	5
	<b>Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A</b>	44	52	2	2	162	3
	<b>Neurokirurgisk Afdeling NK</b>	47	42	8	4	130	16
	<b>Neurologisk Afdeling F</b>	59	38	3	1	160	12
	<b>Øjenafdeling J</b>	50	50	0	1	119	1
	<b>Onkologisk Afdeling D</b>	59	40	1	1	151	2
	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	33	59	7	1	135	1
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling E</b>	47	48	4	2	410	10
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	52	45	3	0	91	0
	<b>Reumatologisk Afdeling U</b>	56	40	4	0	50	1
	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O</b>	33	63	4	0	46	1

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?				
		Nej, ingen ventetid	Ja, kort ventetid	Ja, lang ventetid	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	n	n
Alle		49	39	12	2369	140
Alder	<b>0-19</b>	35	46	19	136	4
	<b>20-39</b>	37	45	18	242	12
	<b>40-59</b>	44	42	14	680	32
	<b>60-79</b>	53	37	10	1054	70
	<b>80-</b>	64	29	7	257	22
Køn	<b>Mand</b>	55	36	10	1058	62
	<b>Kvinde</b>	44	42	14	1311	78
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	49	40	12	2057	114
	<b>Pårørende</b>	54	35	11	187	15
Modersmål	<b>Dansk</b>	50	39	12	2225	129
	<b>Ikke dansk</b>	41	38	22	79	6
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	58	30	11	964	110
	<b>Planlagt</b>	42	45	13	1294	24
Afdeling	<b>Dermato-Venerologisk Afdeling S</b>	49	43	9	35	1
	<b>Gastroenterologisk Afdeling L</b>	30	48	22	186	12
	<b>Geriatrisk Afdeling G</b>	82	18	0	17	3
	<b>Hæmatologisk Afdeling R</b>	54	42	4	72	4
	<b>Kirurgisk Afdeling P</b>	41	42	18	249	5
	<b>Lungemedicinsk Afdeling B</b>	60	35	6	72	1
	<b>Medicinsk Afdeling C</b>	51	39	10	140	16
	<b>Medicinsk Afdeling M, Århus Sygehus</b>	60	32	8	113	6
	<b>Medicinsk Afdeling V</b>	35	42	23	74	7
	<b>Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A</b>	62	27	12	156	10
	<b>Neurokirurgisk Afdeling NK</b>	47	40	13	122	20
	<b>Neurologisk Afdeling F</b>	74	21	6	156	14
	<b>Øjenafdeling J</b>	46	46	8	120	1
	<b>Onkologisk Afdeling D</b>	55	40	5	148	4
	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	33	44	23	135	2
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling E</b>	50	40	10	387	30
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	42	46	12	91	1
	<b>Reumatologisk Afdeling U</b>	59	37	4	49	2
	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O</b>	36	49	15	47	1

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det ved jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		24	42	21	12	1004	68
Alder	<b>0-19</b>	19	42	29	9	78	7
	<b>20-39</b>	26	37	20	17	143	6
	<b>40-59</b>	27	39	22	12	334	21
	<b>60-79</b>	22	47	19	11	387	25
	<b>80-</b>	21	42	18	19	62	9
Køn	<b>Mand</b>	25	43	22	9	413	21
	<b>Kvinde</b>	23	42	20	15	591	47
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	24	43	20	13	877	59
	<b>Pårørende</b>	21	43	27	9	70	8
Modersmål	<b>Dansk</b>	24	43	21	12	931	62
	<b>Ikke dansk</b>	21	32	32	16	38	4
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	23	38	23	15	325	33
	<b>Planlagt</b>	24	44	20	11	640	28
Afdeling	<b>Dermato-Venerologisk Afdeling S</b>	38	54	8	0	13	3
	<b>Gastroenterologisk Afdeling L</b>	18	39	29	14	112	7
	<b>Geriatrisk Afdeling G</b>	-	-	-	-	1	1
	<b>Hæmatologisk Afdeling R</b>	34	41	3	21	29	1
	<b>Kirurgisk Afdeling P</b>	26	45	18	11	128	7
	<b>Lungemedicinsk Afdeling B</b>	20	40	25	15	20	2
	<b>Medicinsk Afdeling C</b>	29	47	18	6	51	6
	<b>Medicinsk Afdeling M, Århus Sygehus</b>	19	28	44	9	32	3
	<b>Medicinsk Afdeling V</b>	13	50	23	15	40	3
	<b>Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A</b>	22	38	18	22	50	4
	<b>Neurokirurgisk Afdeling NK</b>	29	40	22	9	58	1
	<b>Neurologisk Afdeling F</b>	11	63	17	9	35	1
	<b>Øjenafdeling J</b>	20	38	16	26	50	3
	<b>Onkologisk Afdeling D</b>	38	42	13	8	53	4
	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	20	46	18	16	79	5
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling E</b>	26	41	24	9	164	13
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	29	38	22	11	45	1
	<b>Reumatologisk Afdeling U</b>	12	59	18	12	17	2
	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O</b>	30	30	26	15	27	1

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Ja, én	Ja, flere	Nej	Antal
		kontaktperson	kontaktpersoner		patienter
		%	%	%	n
Alle		37	44	19	2508
Alder	<b>0-19</b>	31	56	13	142
	<b>20-39</b>	25	53	22	255
	<b>40-59</b>	35	45	20	724
	<b>60-79</b>	42	40	18	1112
	<b>80-</b>	42	39	19	275
Køn	<b>Mand</b>	39	45	17	1115
	<b>Kvinde</b>	37	42	21	1393
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	38	43	19	2183
	<b>Pårørende</b>	34	47	19	199
Modersmål	<b>Dansk</b>	38	43	19	2364
	<b>Ikke dansk</b>	39	39	22	82
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	29	48	23	1088
	<b>Planlagt</b>	44	40	15	1306
Afdeling	<b>Dermato-Venerologisk Afdeling S</b>	37	55	8	38
	<b>Gastroenterologisk Afdeling L</b>	19	41	40	199
	<b>Geriatrisk Afdeling G</b>	38	48	14	21
	<b>Hæmatologisk Afdeling R</b>	32	49	18	77
	<b>Kirurgisk Afdeling P</b>	42	40	18	259
	<b>Lungemedicinsk Afdeling B</b>	41	43	16	74
	<b>Medicinsk Afdeling C</b>	43	41	16	161
	<b>Medicinsk Afdeling M, Århus Sygehus</b>	32	46	22	124
	<b>Medicinsk Afdeling V</b>	31	50	19	80
	<b>Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A</b>	37	49	14	164
	<b>Neurokirurgisk Afdeling NK</b>	39	47	14	139
	<b>Neurologisk Afdeling F</b>	32	46	21	173
	<b>Øjenafdeling J</b>	50	30	21	117
	<b>Onkologisk Afdeling D</b>	48	44	8	153
	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	42	36	22	136
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling E</b>	32	49	19	406
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	62	27	11	91
	<b>Reumatologisk Afdeling U</b>	45	43	12	49
	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O</b>	34	45	21	47

Tabel 14. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		29	60	8	3	2236	301	
Alder	<b>0-19</b>	35	57	6	2	127	15	
	<b>20-39</b>	23	62	10	4	228	26	
	<b>40-59</b>	28	58	10	3	644	76	
	<b>60-79</b>	31	59	7	2	1005	131	
	<b>80-</b>	28	66	3	2	232	53	
Køn	<b>Mand</b>	32	59	6	2	1021	108	
	<b>Kvinde</b>	27	61	9	3	1215	193	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	29	60	8	2	1944	259	
	<b>Pårørende</b>	29	62	6	3	178	26	
Modersmål	<b>Dansk</b>	30	60	8	3	2105	288	
	<b>Ikke dansk</b>	33	58	8	1	76	7	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	25	62	10	3	905	191	
	<b>Planlagt</b>	33	58	7	2	1223	100	
Afdeling	<b>Dermato-Venerologisk Afdeling S</b>	27	65	8	0	37	2	
	<b>Gastroenterologisk Afdeling L</b>	20	56	18	6	171	28	
	<b>Geriatrisk Afdeling G</b>	5	90	5	0	21	1	
	<b>Hæmatologisk Afdeling R</b>	26	62	12	0	73	7	
	<b>Kirurgisk Afdeling P</b>	25	66	7	2	227	30	
	<b>Lungemedicinsk Afdeling B</b>	28	64	6	1	67	8	
	<b>Medicinsk Afdeling C</b>	23	64	9	4	134	29	
	<b>Medicinsk Afdeling M, Århus Sygehus</b>	27	59	12	2	105	19	
	<b>Medicinsk Afdeling V</b>	17	58	21	4	72	8	
	<b>Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A</b>	22	70	7	1	138	25	
	<b>Neurokirurgisk Afdeling NK</b>	35	54	6	5	124	17	
	<b>Neurologisk Afdeling F</b>	27	61	9	3	153	22	
	<b>Øjenafdeling J</b>	44	53	2	1	107	13	
	<b>Onkologisk Afdeling D</b>	46	50	3	2	147	9	
	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	28	60	9	3	122	16	
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling E</b>	33	58	7	3	364	52	
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	44	51	2	2	88	3	
	<b>Reumatologisk Afdeling U</b>	34	59	7	0	44	6	
	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O</b>	24	74	2	0	42	6	



**Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?			Antal patienter n
		For meget %	Passende %	For lidt %	
Alle		1	87	12	2514
Alder	<b>0-19</b>	0	93	7	139
	<b>20-39</b>	0	90	10	259
	<b>40-59</b>	0	88	12	722
	<b>60-79</b>	1	87	12	1118
	<b>80-</b>	1	83	16	276
Køn	<b>Mand</b>	1	89	10	1122
	<b>Kvinde</b>	0	86	14	1392
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	0	88	11	2192
	<b>Pårørende</b>	1	83	16	194
Modersmål	<b>Dansk</b>	0	88	12	2368
	<b>Ikke dansk</b>	5	85	11	85
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	1	83	16	1080
	<b>Planlagt</b>	1	91	8	1317
Afdeling	<b>Dermato-Venerologisk Afdeling S</b>	0	97	3	38
	<b>Gastroenterologisk Afdeling L</b>	1	77	22	199
	<b>Geriatrisk Afdeling G</b>	0	76	24	21
	<b>Hæmatologisk Afdeling R</b>	1	87	11	79
	<b>Kirurgisk Afdeling P</b>	0	89	10	258
	<b>Lungemedicinsk Afdeling B</b>	0	92	8	74
	<b>Medicinsk Afdeling C</b>	1	82	18	158
	<b>Medicinsk Afdeling M, Århus Sygehus</b>	1	78	21	125
	<b>Medicinsk Afdeling V</b>	0	84	16	79
	<b>Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A</b>	1	88	11	162
	<b>Neurokirurgisk Afdeling NK</b>	0	89	11	139
	<b>Neurologisk Afdeling F</b>	1	87	12	171
	<b>Øjenafdeling J</b>	0	98	2	119
	<b>Onkologisk Afdeling D</b>	1	94	5	155
	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	0	87	13	137
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling E</b>	1	89	10	411
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	1	88	11	91
	<b>Reumatologisk Afdeling U</b>	0	86	14	50
	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O</b>	0	94	6	48

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?			Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		For meget %	Passende %	For lidt %		
Alle		1	83	17	1689	858
Alder	<b>0-19</b>	1	91	9	137	5
	<b>20-39</b>	2	78	20	152	106
	<b>40-59</b>	0	83	17	425	302
	<b>60-79</b>	1	83	16	776	361
	<b>80-</b>	0	81	19	199	84
Køn	<b>Mand</b>	0	86	13	804	333
	<b>Kvinde</b>	1	80	20	885	525
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	1	83	16	1397	816
	<b>Pårørende</b>	0	82	18	185	18
Modersmål	<b>Dansk</b>	0	83	17	1581	820
	<b>Ikke dansk</b>	3	83	14	65	19
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	1	77	22	758	349
	<b>Planlagt</b>	0	88	12	853	469
Afdeling	<b>Dermato-Venerologisk Afdeling S</b>	0	87	13	15	24
	<b>Gastroenterologisk Afdeling L</b>	0	72	28	138	66
	<b>Geriatrisk Afdeling G</b>	5	80	15	20	2
	<b>Hæmatologisk Afdeling R</b>	0	85	15	54	26
	<b>Kirurgisk Afdeling P</b>	1	86	13	172	87
	<b>Lungemedicinsk Afdeling B</b>	0	76	24	46	30
	<b>Medicinsk Afdeling C</b>	1	75	24	102	59
	<b>Medicinsk Afdeling M, Århus Sygehus</b>	1	70	29	77	50
	<b>Medicinsk Afdeling V</b>	2	81	17	53	27
	<b>Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A</b>	1	84	16	122	45
	<b>Neurokirurgisk Afdeling NK</b>	0	90	10	106	34
	<b>Neurologisk Afdeling F</b>	0	82	18	115	61
	<b>Øjenafdeling J</b>	0	88	12	58	62
	<b>Onkologisk Afdeling D</b>	0	95	5	127	28
	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	0	81	19	96	43
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling E</b>	0	85	15	266	149
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	0	87	13	60	31
	<b>Reumatologisk Afdeling U</b>	0	79	21	29	20
	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O</b>	3	85	12	33	14

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	n	n
		%	%	%	%		
Alle		58	31	8	3	2427	116
Alder	<b>0-19</b>	56	36	6	1	139	3
	<b>20-39</b>	50	36	10	4	242	14
	<b>40-59</b>	56	31	10	3	696	30
	<b>60-79</b>	61	28	8	3	1083	48
	<b>80-</b>	59	34	4	3	267	21
Køn	<b>Mand</b>	62	29	7	2	1078	56
	<b>Kvinde</b>	55	32	9	4	1349	60
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	58	31	8	3	2109	96
	<b>Pårørende</b>	58	33	6	3	196	11
Modersmål	<b>Dansk</b>	58	31	8	3	2286	109
	<b>Ikke dansk</b>	56	34	8	2	86	1
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	55	32	10	3	1044	62
	<b>Planlagt</b>	61	30	7	3	1268	50
Afdeling	<b>Dermato-Venerologisk Afdeling S</b>	65	35	0	0	37	2
	<b>Gastroenterologisk Afdeling L</b>	44	28	21	7	188	12
	<b>Geriatrisk Afdeling G</b>	45	45	10	0	20	0
	<b>Hæmatologisk Afdeling R</b>	57	36	4	3	77	2
	<b>Kirurgisk Afdeling P</b>	52	33	12	3	248	8
	<b>Lungemedicinsk Afdeling B</b>	55	37	8	0	73	3
	<b>Medicinsk Afdeling C</b>	56	31	9	3	148	16
	<b>Medicinsk Afdeling M, Århus Sygehus</b>	52	30	12	6	123	3
	<b>Medicinsk Afdeling V</b>	48	32	15	5	79	3
	<b>Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A</b>	55	36	6	3	155	10
	<b>Neurokirurgisk Afdeling NK</b>	63	31	2	4	136	8
	<b>Neurologisk Afdeling F</b>	67	26	4	2	169	6
	<b>Øjenafdeling J</b>	73	25	2	0	110	7
	<b>Onkologisk Afdeling D</b>	77	17	5	1	153	0
	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	43	41	13	2	127	12
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling E</b>	60	32	6	1	401	17
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	70	22	3	4	89	3
	<b>Reumatologisk Afdeling U</b>	61	35	0	4	49	2
	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O</b>	58	38	4	0	45	2

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?					Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	n	n	
		%	%	%	%			
Alle		71	25	3	1	2429	122	
Alder	<b>0-19</b>	68	28	3	1	138	2	
	<b>20-39</b>	67	27	6	1	254	5	
	<b>40-59</b>	68	27	4	1	699	25	
	<b>60-79</b>	73	24	2	1	1084	55	
	<b>80-</b>	75	23	2	0	254	35	
Køn	<b>Mand</b>	74	22	3	0	1100	37	
	<b>Kvinde</b>	68	28	3	1	1329	85	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	71	25	3	0	2111	104	
	<b>Pårørende</b>	68	27	4	2	195	10	
Modersmål	<b>Dansk</b>	72	25	3	1	2286	117	
	<b>Ikke dansk</b>	62	35	4	0	84	2	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	68	27	4	1	1030	75	
	<b>Planlagt</b>	73	24	2	1	1278	43	
Afdeling	<b>Dermato-Venerologisk Afdeling S</b>	79	21	0	0	38	0	
	<b>Gastroenterologisk Afdeling L</b>	57	34	8	2	192	10	
	<b>Geriatrisk Afdeling G</b>	83	17	0	0	18	3	
	<b>Hæmatologisk Afdeling R</b>	75	22	3	0	76	4	
	<b>Kirurgisk Afdeling P</b>	65	33	2	0	245	12	
	<b>Lungemedicinsk Afdeling B</b>	69	27	4	0	74	2	
	<b>Medicinsk Afdeling C</b>	71	25	5	0	153	11	
	<b>Medicinsk Afdeling M, Århus Sygehus</b>	66	26	8	0	115	11	
	<b>Medicinsk Afdeling V</b>	59	34	4	3	79	3	
	<b>Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A</b>	68	30	0	1	158	7	
	<b>Neurokirurgisk Afdeling NK</b>	74	24	2	1	133	10	
	<b>Neurologisk Afdeling F</b>	78	19	2	1	166	9	
	<b>Øjenafdeling J</b>	90	9	1	0	113	7	
	<b>Onkologisk Afdeling D</b>	86	13	0	1	154	2	
	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	55	38	6	1	130	9	
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling E</b>	75	21	4	0	404	15	
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	69	29	2	0	89	2	
	<b>Reumatologisk Afdeling U</b>	71	27	0	2	48	3	
	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O</b>	80	16	5	0	44	2	

Tabel 19. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		50	38	9	3	2493	59
Alder	<b>0-19</b>	43	43	10	4	138	4
	<b>20-39</b>	45	40	13	2	256	1
	<b>40-59</b>	52	38	8	3	719	9
	<b>60-79</b>	54	37	7	3	1117	21
	<b>80-</b>	40	40	13	6	263	24
Køn	<b>Mand</b>	51	38	8	3	1113	26
	<b>Kvinde</b>	50	38	9	3	1380	33
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	51	38	8	3	2178	39
	<b>Pårørende</b>	40	41	12	6	188	17
Modersmål	<b>Dansk</b>	50	38	9	3	2344	59
	<b>Ikke dansk</b>	53	37	5	6	87	0
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	32	46	15	6	1050	55
	<b>Planlagt</b>	65	31	3	0	1323	3
Afdeling	<b>Dermato-Venerologisk Afdeling S</b>	45	39	8	8	38	1
	<b>Gastroenterologisk Afdeling L</b>	38	43	18	2	199	4
	<b>Geriatrisk Afdeling G</b>	37	47	16	0	19	2
	<b>Hæmatologisk Afdeling R</b>	49	44	4	3	79	0
	<b>Kirurgisk Afdeling P</b>	59	33	5	2	255	2
	<b>Lungemedicinsk Afdeling B</b>	42	43	11	4	76	0
	<b>Medicinsk Afdeling C</b>	30	43	18	9	158	5
	<b>Medicinsk Afdeling M, Århus Sygehus</b>	31	45	17	7	123	3
	<b>Medicinsk Afdeling V</b>	36	49	14	1	78	5
	<b>Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A</b>	35	46	13	6	155	8
	<b>Neurokirurgisk Afdeling NK</b>	60	37	1	2	134	9
	<b>Neurologisk Afdeling F</b>	39	45	11	5	166	10
	<b>Øjenafdeling J</b>	66	33	2	0	119	1
	<b>Onkologisk Afdeling D</b>	62	35	3	0	153	2
	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	53	32	12	3	139	1
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling E</b>	63	31	4	2	412	6
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	70	30	0	0	92	0
	<b>Reumatologisk Afdeling U</b>	44	42	12	2	50	0
	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O</b>	60	33	6	0	48	0

Tabel 20. 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 patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		57	32	6	4	2345	193
Alder	<b>0-19</b>	58	32	5	5	133	10
	<b>20-39</b>	52	32	11	6	236	20
	<b>40-59</b>	59	31	6	5	685	41
	<b>60-79</b>	59	32	6	3	1036	93
	<b>80-</b>	52	39	5	4	255	29
Køn	<b>Mand</b>	60	31	6	3	1067	69
	<b>Kvinde</b>	56	34	6	4	1278	124
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	58	32	6	4	2048	157
	<b>Pårørende</b>	50	36	8	6	181	23
Modersmål	<b>Dansk</b>	58	32	6	4	2204	185
	<b>Ikke dansk</b>	46	38	9	7	81	6
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	53	36	7	4	973	121
	<b>Planlagt</b>	61	30	6	4	1255	66
Afdeling	<b>Dermato-Venerologisk Afdeling S</b>	51	43	5	0	37	1
	<b>Gastroenterologisk Afdeling L</b>	44	31	12	13	183	17
	<b>Geriatrisk Afdeling G</b>	40	55	0	5	20	1
	<b>Hæmatologisk Afdeling R</b>	62	29	10	0	73	4
	<b>Kirurgisk Afdeling P</b>	56	36	5	2	245	14
	<b>Lungemedicinsk Afdeling B</b>	49	37	10	4	73	2
	<b>Medicinsk Afdeling C</b>	47	40	8	5	146	16
	<b>Medicinsk Afdeling M, Århus Sygehus</b>	53	38	4	6	108	14
	<b>Medicinsk Afdeling V</b>	51	37	9	3	70	11
	<b>Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A</b>	55	36	6	3	143	20
	<b>Neurokirurgisk Afdeling NK</b>	64	22	9	6	129	14
	<b>Neurologisk Afdeling F</b>	55	36	7	2	156	20
	<b>Øjenafdeling J</b>	73	23	3	0	115	6
	<b>Onkologisk Afdeling D</b>	61	31	6	2	137	15
	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	61	31	3	5	129	11
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling E</b>	65	28	5	3	400	18
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	66	27	5	2	88	4
	<b>Reumatologisk Afdeling U</b>	40	45	9	6	47	3
	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O</b>	67	30	0	2	46	2

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		48	41	9	2	2327	190
Alder	<b>0-19</b>	46	45	9	1	136	7
	<b>20-39</b>	43	41	13	4	247	9
	<b>40-59</b>	48	41	9	3	696	31
	<b>60-79</b>	50	40	8	2	1023	95
	<b>80-</b>	46	40	11	3	225	48
Køn	<b>Mand</b>	49	41	8	2	1051	76
	<b>Kvinde</b>	47	41	10	3	1276	114
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	48	41	9	2	2037	146
	<b>Pårørende</b>	43	44	9	4	176	30
Modersmål	<b>Dansk</b>	48	41	9	2	2186	183
	<b>Ikke dansk</b>	47	36	12	5	83	4
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	40	46	11	3	990	102
	<b>Planlagt</b>	54	37	7	2	1226	81
Afdeling	<b>Dermato-Venerologisk Afdeling S</b>	46	54	0	0	35	2
	<b>Gastroenterologisk Afdeling L</b>	32	41	21	5	188	12
	<b>Geriatrisk Afdeling G</b>	38	50	13	0	16	4
	<b>Hæmatologisk Afdeling R</b>	46	50	3	1	72	6
	<b>Kirurgisk Afdeling P</b>	49	41	9	1	244	13
	<b>Lungemedicinsk Afdeling B</b>	49	37	13	1	71	4
	<b>Medicinsk Afdeling C</b>	37	50	11	3	142	16
	<b>Medicinsk Afdeling M, Århus Sygehus</b>	37	45	13	6	109	13
	<b>Medicinsk Afdeling V</b>	35	45	17	3	75	6
	<b>Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A</b>	37	52	8	3	148	13
	<b>Neurokirurgisk Afdeling NK</b>	58	35	6	1	124	18
	<b>Neurologisk Afdeling F</b>	51	39	7	3	160	14
	<b>Øjenafdeling J</b>	73	24	3	0	105	12
	<b>Onkologisk Afdeling D</b>	53	41	4	2	147	5
	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	50	40	9	2	125	14
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling E</b>	53	36	8	3	388	29
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	56	34	7	2	85	5
	<b>Reumatologisk Afdeling U</b>	43	47	9	2	47	3
	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O</b>	50	39	11	0	46	1

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? a) Udskrevet forkert medicin?					
		Nej	Ja	Antal patienter	Jeg fik ikke udskrevet medicin
		%	%	n	n
Alle		94	6	2108	241
Alder	<b>0-19</b>	97	3	120	9
	<b>20-39</b>	95	5	215	30
	<b>40-59</b>	92	8	610	52
	<b>60-79</b>	95	5	939	116
	<b>80-</b>	95	5	224	34
Køn	<b>Mand</b>	96	4	980	90
	<b>Kvinde</b>	93	7	1128	151
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	94	6	1834	222
	<b>Pårørende</b>	95	5	165	16
Modersmål	<b>Dansk</b>	94	6	1984	233
	<b>Ikke dansk</b>	95	5	77	6
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	93	7	935	80
	<b>Planlagt</b>	95	5	1070	155
Afdeling	<b>Dermato-Venerologisk Afdeling S</b>	94	6	33	5
	<b>Gastroenterologisk Afdeling L</b>	89	11	160	25
	<b>Geriatrisk Afdeling G</b>	100	0	17	1
	<b>Hæmatologisk Afdeling R</b>	92	8	72	4
	<b>Kirurgisk Afdeling P</b>	96	4	206	28
	<b>Lungemedicinsk Afdeling B</b>	97	3	60	10
	<b>Medicinsk Afdeling C</b>	93	7	132	18
	<b>Medicinsk Afdeling M, Århus Sygehus</b>	90	10	93	17
	<b>Medicinsk Afdeling V</b>	90	10	67	7
	<b>Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A</b>	93	7	145	9
	<b>Neurokirurgisk Afdeling NK</b>	91	9	116	10
	<b>Neurologisk Afdeling F</b>	98	2	142	23
	<b>Øjenafdeling J</b>	100	0	93	19
	<b>Onkologisk Afdeling D</b>	94	6	128	13
	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	99	1	111	13
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling E</b>	93	7	379	17
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	96	4	71	13
	<b>Reumatologisk Afdeling U</b>	97	3	37	9
	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O</b>	100	0	46	0



Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? b) Skade opstået underundersøgelse/operation?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		95	5	2242
Alder	<b>0-19</b>	96	4	127
	<b>20-39</b>	96	4	239
	<b>40-59</b>	95	5	637
	<b>60-79</b>	95	5	1006
	<b>80-</b>	94	6	233
Køn	<b>Mand</b>	95	5	1028
	<b>Kvinde</b>	95	5	1214
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	95	5	1959
	<b>Pårørende</b>	95	5	173
Modersmål	<b>Dansk</b>	95	5	2112
	<b>Ikke dansk</b>	93	7	81
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	95	5	965
	<b>Planlagt</b>	95	5	1177
Afdeling	<b>Dermato-Venerologisk Afdeling S</b>	97	3	35
	<b>Gastroenterologisk Afdeling L</b>	89	11	179
	<b>Geriatrisk Afdeling G</b>	95	5	19
	<b>Hæmatologisk Afdeling R</b>	95	5	75
	<b>Kirurgisk Afdeling P</b>	96	4	225
	<b>Lungemedicinsk Afdeling B</b>	94	6	68
	<b>Medicinsk Afdeling C</b>	98	2	136
	<b>Medicinsk Afdeling M, Århus Sygehus</b>	96	4	103
	<b>Medicinsk Afdeling V</b>	96	4	72
	<b>Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A</b>	98	2	144
	<b>Neurokirurgisk Afdeling NK</b>	93	7	123
	<b>Neurologisk Afdeling F</b>	97	3	155
	<b>Øjenafdeling J</b>	97	3	107
	<b>Onkologisk Afdeling D</b>	98	2	132
	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	96	4	118
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling E</b>	93	7	386
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	93	7	81
	<b>Reumatologisk Afdeling U</b>	95	5	39
	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O</b>	91	9	45

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? c) Administrativ fejl?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		93	7	2237
Alder	<b>0-19</b>	91	9	128
	<b>20-39</b>	89	11	242
	<b>40-59</b>	92	8	638
	<b>60-79</b>	94	6	1002
	<b>80-</b>	95	5	227
Køn	<b>Mand</b>	93	7	1024
	<b>Kvinde</b>	92	8	1213
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	92	8	1957
	<b>Pårørende</b>	95	5	174
Modersmål	<b>Dansk</b>	93	7	2109
	<b>Ikke dansk</b>	95	5	81
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	93	7	962
	<b>Planlagt</b>	92	8	1173
Afdeling	<b>Dermato-Venerologisk Afdeling S</b>	91	9	35
	<b>Gastroenterologisk Afdeling L</b>	86	14	178
	<b>Geriatrisk Afdeling G</b>	94	6	18
	<b>Hæmatologisk Afdeling R</b>	99	1	75
	<b>Kirurgisk Afdeling P</b>	91	9	223
	<b>Lungemedicinsk Afdeling B</b>	91	9	67
	<b>Medicinsk Afdeling C</b>	92	8	137
	<b>Medicinsk Afdeling M, Århus Sygehus</b>	93	7	103
	<b>Medicinsk Afdeling V</b>	89	11	72
	<b>Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A</b>	96	4	142
	<b>Neurokirurgisk Afdeling NK</b>	91	9	124
	<b>Neurologisk Afdeling F</b>	93	7	155
	<b>Øjenafdeling J</b>	98	2	106
	<b>Onkologisk Afdeling D</b>	93	7	136
	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	90	10	121
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling E</b>	94	6	379
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	94	6	80
	<b>Reumatologisk Afdeling U</b>	88	13	40
	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O</b>	98	2	46

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? d) Andet?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		87	13	1116
Alder	<b>0-19</b>	87	13	71
	<b>20-39</b>	85	15	143
	<b>40-59</b>	81	19	353
	<b>60-79</b>	91	9	456
	<b>80-</b>	92	8	93
Køn	<b>Mand</b>	89	11	499
	<b>Kvinde</b>	85	15	617
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	87	13	976
	<b>Pårørende</b>	89	11	84
Modersmål	<b>Dansk</b>	87	13	1045
	<b>Ikke dansk</b>	92	8	49
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	87	13	467
	<b>Planlagt</b>	87	13	605
Afdeling	<b>Dermato-Venerologisk Afdeling S</b>	71	29	21
	<b>Gastroenterologisk Afdeling L</b>	78	22	88
	<b>Geriatrisk Afdeling G</b>	67	33	6
	<b>Hæmatologisk Afdeling R</b>	87	13	39
	<b>Kirurgisk Afdeling P</b>	87	13	109
	<b>Lungemedicinsk Afdeling B</b>	91	9	33
	<b>Medicinsk Afdeling C</b>	92	8	71
	<b>Medicinsk Afdeling M, Århus Sygehus</b>	95	5	58
	<b>Medicinsk Afdeling V</b>	79	21	39
	<b>Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A</b>	89	11	64
	<b>Neurokirurgisk Afdeling NK</b>	88	12	57
	<b>Neurologisk Afdeling F</b>	89	11	70
	<b>Øjenafdeling J</b>	93	7	59
	<b>Onkologisk Afdeling D</b>	85	15	65
	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	89	11	65
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling E</b>	85	15	188
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	94	6	34
	<b>Reumatologisk Afdeling U</b>	84	16	19
	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O</b>	84	16	31

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?				Antal patienter	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e)
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt		
		%	%	%	%	n	n
Alle		22	45	23	10	374	37
Alder	<b>0-19</b>	9	50	23	18	22	1
	<b>20-39</b>	22	50	20	8	50	6
	<b>40-59</b>	21	44	26	9	140	16
	<b>60-79</b>	27	44	20	9	134	14
	<b>80-</b>	11	50	25	14	28	0
Køn	<b>Mand</b>	26	49	17	8	144	20
	<b>Kvinde</b>	19	43	27	11	230	17
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	23	46	23	8	332	30
	<b>Pårørende</b>	15	30	30	25	20	3
Modersmål	<b>Dansk</b>	23	45	23	9	353	33
	<b>Ikke dansk</b>	8	67	25	0	12	1
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	16	44	27	13	160	16
	<b>Planlagt</b>	26	48	19	7	201	20
Afdeling	<b>Dermato-Venerologisk Afdeling S</b>	13	75	13	0	8	0
	<b>Gastroenterologisk Afdeling L</b>	17	29	42	12	52	3
	<b>Geriatrisk Afdeling G</b>	-	-	-	-	3	0
	<b>Hæmatologisk Afdeling R</b>	18	55	27	0	11	3
	<b>Kirurgisk Afdeling P</b>	19	60	17	5	42	2
	<b>Lungemedicinsk Afdeling B</b>	50	25	25	0	12	2
	<b>Medicinsk Afdeling C</b>	11	53	26	11	19	1
	<b>Medicinsk Afdeling M, Århus Sygehus</b>	18	35	24	24	17	2
	<b>Medicinsk Afdeling V</b>	13	60	0	27	15	3
	<b>Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A</b>	12	59	12	18	17	2
	<b>Neurokirurgisk Afdeling NK</b>	21	59	17	3	29	0
	<b>Neurologisk Afdeling F</b>	27	33	33	7	15	4
	<b>Øjenafdeling J</b>	67	33	0	0	6	0
	<b>Onkologisk Afdeling D</b>	47	37	11	5	19	4
	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	27	40	27	7	15	4
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling E</b>	20	45	20	15	66	5
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	42	17	42	0	12	1
	<b>Reumatologisk Afdeling U</b>	11	44	33	11	9	0
	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O</b>	14	71	0	14	7	1

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		66	18	10	6	2235	125
Alder	<b>0-19</b>	61	17	13	9	133	4
	<b>20-39</b>	56	25	11	9	241	9
	<b>40-59</b>	66	17	12	6	659	29
	<b>60-79</b>	68	18	9	5	967	59
	<b>80-</b>	71	17	8	3	235	24
Køn	<b>Mand</b>	62	21	11	5	1023	51
	<b>Kvinde</b>	69	16	9	6	1212	74
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	67	18	9	6	1945	103
	<b>Pårørende</b>	56	23	12	8	179	18
Modersmål	<b>Dansk</b>	67	18	9	6	2105	119
	<b>Ikke dansk</b>	52	22	18	9	79	5
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	62	18	12	7	965	69
	<b>Planlagt</b>	69	18	8	4	1174	52
Afdeling	<b>Dermato-Venerologisk Afdeling S</b>	72	22	6	0	36	1
	<b>Gastroenterologisk Afdeling L</b>	45	18	18	19	177	16
	<b>Geriatrisk Afdeling G</b>	76	18	6	0	17	2
	<b>Hæmatologisk Afdeling R</b>	78	15	4	3	73	2
	<b>Kirurgisk Afdeling P</b>	66	17	10	7	230	10
	<b>Lungemedicinsk Afdeling B</b>	72	18	9	1	68	3
	<b>Medicinsk Afdeling C</b>	59	23	14	4	138	11
	<b>Medicinsk Afdeling M, Århus Sygehus</b>	64	19	13	5	108	5
	<b>Medicinsk Afdeling V</b>	52	21	17	10	71	8
	<b>Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A</b>	67	17	11	6	144	7
	<b>Neurokirurgisk Afdeling NK</b>	76	14	6	4	120	12
	<b>Neurologisk Afdeling F</b>	65	19	8	7	161	9
	<b>Øjenafdeling J</b>	67	20	11	2	103	5
	<b>Onkologisk Afdeling D</b>	58	28	9	5	130	6
	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	60	23	12	5	120	8
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling E</b>	76	13	6	5	371	14
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	83	9	7	1	76	5
	<b>Reumatologisk Afdeling U</b>	47	27	18	9	45	1
	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O</b>	81	17	2	0	47	0

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger
		%	%	%	%	n	n
Alle		28	61	8	3	1215	1136
Alder	<b>0-19</b>	29	59	9	3	93	43
	<b>20-39</b>	17	64	14	6	139	109
	<b>40-59</b>	28	60	9	3	323	365
	<b>60-79</b>	30	61	7	2	523	501
	<b>80-</b>	30	61	7	2	137	118
Køn	<b>Mand</b>	26	64	8	3	610	460
	<b>Kvinde</b>	30	58	9	3	605	676
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	28	61	8	3	1010	1027
	<b>Pårørende</b>	30	60	6	4	135	60
Modersmål	<b>Dansk</b>	28	61	8	3	1131	1083
	<b>Ikke dansk</b>	30	63	5	2	56	28
Indlæggelsestype	<b>Akut</b>	25	62	10	4	605	430
	<b>Planlagt</b>	31	59	7	2	538	679
Afdeling	<b>Dermato-Venerologisk Afdeling S</b>	7	71	21	0	14	23
	<b>Gastroenterologisk Afdeling L</b>	17	56	18	9	111	80
	<b>Geriatrisk Afdeling G</b>	22	72	0	6	18	1
	<b>Hæmatologisk Afdeling R</b>	34	66	0	0	35	40
	<b>Kirurgisk Afdeling P</b>	30	57	10	4	113	127
	<b>Lungemedicinsk Afdeling B</b>	27	66	7	0	41	32
	<b>Medicinsk Afdeling C</b>	22	67	9	2	100	51
	<b>Medicinsk Afdeling M, Århus Sygehus</b>	29	52	14	4	69	45
	<b>Medicinsk Afdeling V</b>	21	62	9	9	34	42
	<b>Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A</b>	22	69	8	1	104	50
	<b>Neurokirurgisk Afdeling NK</b>	44	52	1	3	73	57
	<b>Neurologisk Afdeling F</b>	28	58	11	3	71	98
	<b>Øjenafdeling J</b>	36	61	0	3	33	72
	<b>Onkologisk Afdeling D</b>	31	63	5	1	78	57
	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	35	48	15	2	52	78
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling E</b>	29	63	5	2	183	193
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	35	62	4	0	26	57
	<b>Reumatologisk Afdeling U</b>	26	70	4	0	27	19
	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O</b>	33	58	9	0	33	14

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?						
		Ja, før indlæggelsen	Ja, mens jeg var indlagt	Ja, både før og under indlæggelsen	Nej	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		30	20	5	45	2354
Alder	<b>0-19</b>	31	16	5	48	133
	<b>20-39</b>	34	19	6	42	253
	<b>40-59</b>	33	19	5	43	703
	<b>60-79</b>	31	20	5	44	1035
	<b>80-</b>	14	28	2	56	230
Køn	<b>Mand</b>	28	23	5	43	1045
	<b>Kvinde</b>	32	17	5	46	1309
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	31	20	5	44	2058
	<b>Pårørende</b>	23	18	2	57	190
Modersmål	<b>Dansk</b>	30	20	5	45	2226
	<b>Ikke dansk</b>	39	15	4	42	85
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	3	29	2	65	979
	<b>Planlagt</b>	51	13	7	29	1269
Afdeling	<b>Dermato-Venerologisk Afdeling S</b>	8	39	6	47	36
	<b>Gastroenterologisk Afdeling L</b>	20	18	2	60	190
	<b>Geriatrisk Afdeling G</b>	6	56	0	39	18
	<b>Hæmatologisk Afdeling R</b>	24	26	0	50	74
	<b>Kirurgisk Afdeling P</b>	46	11	6	38	249
	<b>Lungemedicinsk Afdeling B</b>	29	29	6	36	69
	<b>Medicinsk Afdeling C</b>	10	28	1	61	141
	<b>Medicinsk Afdeling M, Århus Sygehus</b>	17	22	1	61	114
	<b>Medicinsk Afdeling V</b>	18	21	3	58	77
	<b>Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A</b>	4	39	4	54	135
	<b>Neurokirurgisk Afdeling NK</b>	40	23	6	31	131
	<b>Neurologisk Afdeling F</b>	12	23	3	62	153
	<b>Øjenafdeling J</b>	50	9	3	39	114
	<b>Onkologisk Afdeling D</b>	34	19	8	39	145
	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	41	12	4	43	134
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling E</b>	41	16	10	33	398
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	45	12	1	42	86
	<b>Reumatologisk Afdeling U</b>	16	33	11	40	45
	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O</b>	56	13	13	18	45

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?					
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Jeg læste den ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		30	67	3	0	1183	15
Alder	<b>0-19</b>	27	70	3	0	64	2
	<b>20-39</b>	28	70	1	1	141	2
	<b>40-59</b>	30	67	3	0	379	2
	<b>60-79</b>	32	65	3	0	518	3
	<b>80-</b>	28	70	0	1	81	6
Køn	<b>Mand</b>	31	67	1	1	533	11
	<b>Kvinde</b>	30	66	4	0	650	4
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	31	66	3	0	1052	10
	<b>Pårørende</b>	27	70	1	1	77	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	30	66	3	0	1113	12
	<b>Ikke dansk</b>	29	71	0	0	45	1
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	23	74	3	1	286	8
	<b>Planlagt</b>	33	64	2	0	842	6
Afdeling	<b>Dermato-Venerologisk Afdeling S</b>	14	86	0	0	14	0
	<b>Gastroenterologisk Afdeling L</b>	23	72	4	0	69	3
	<b>Geriatrisk Afdeling G</b>	38	63	0	0	8	0
	<b>Hæmatologisk Afdeling R</b>	35	65	0	0	34	1
	<b>Kirurgisk Afdeling P</b>	32	64	3	1	146	0
	<b>Lungemedicinsk Afdeling B</b>	29	69	3	0	35	0
	<b>Medicinsk Afdeling C</b>	20	73	5	2	44	2
	<b>Medicinsk Afdeling M, Århus Sygehus</b>	29	59	10	2	41	2
	<b>Medicinsk Afdeling V</b>	21	79	0	0	28	2
	<b>Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A</b>	22	78	0	0	51	0
	<b>Neurokirurgisk Afdeling NK</b>	31	66	2	0	83	0
	<b>Neurologisk Afdeling F</b>	22	78	0	0	54	1
	<b>Øjenafdeling J</b>	43	54	3	0	67	2
	<b>Onkologisk Afdeling D</b>	30	67	4	0	84	0
	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	34	65	1	0	71	0
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling E</b>	34	62	2	1	247	0
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	36	60	4	0	45	1
	<b>Reumatologisk Afdeling U</b>	15	85	0	0	27	0
	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O</b>	26	71	3	0	35	1



Tabel 31. 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 patienter
		%	%	%	%	n
Alle		35	56	7	2	2428
Alder	<b>0-19</b>	37	57	5	1	138
	<b>20-39</b>	34	55	9	2	248
	<b>40-59</b>	38	53	8	2	686
	<b>60-79</b>	35	57	7	1	1082
	<b>80-</b>	26	64	8	1	274
Køn	<b>Mand</b>	38	54	6	2	1102
	<b>Kvinde</b>	32	58	9	2	1326
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	35	56	7	2	2120
	<b>Pårørende</b>	30	60	7	2	191
Modersmål	<b>Dansk</b>	35	56	7	2	2295
	<b>Ikke dansk</b>	36	58	5	1	83
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	28	60	10	2	1043
	<b>Planlagt</b>	40	54	5	1	1272
Afdeling	<b>Dermato-Venerologisk Afdeling S</b>	37	61	3	0	38
	<b>Gastroenterologisk Afdeling L</b>	26	53	16	6	193
	<b>Geriatrisk Afdeling G</b>	25	65	10	0	20
	<b>Hæmatologisk Afdeling R</b>	32	64	3	1	75
	<b>Kirurgisk Afdeling P</b>	32	59	8	1	251
	<b>Lungemedicinsk Afdeling B</b>	34	61	3	3	71
	<b>Medicinsk Afdeling C</b>	23	68	8	1	148
	<b>Medicinsk Afdeling M, Århus Sygehus</b>	29	54	14	3	115
	<b>Medicinsk Afdeling V</b>	21	64	15	0	80
	<b>Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A</b>	28	65	4	3	156
	<b>Neurokirurgisk Afdeling NK</b>	43	53	3	1	136
	<b>Neurologisk Afdeling F</b>	35	53	9	3	164
	<b>Øjenafdeling J</b>	54	44	2	0	112
	<b>Onkologisk Afdeling D</b>	45	53	1	1	146
	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	29	59	11	1	135
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling E</b>	39	54	7	0	406
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	49	48	3	0	90
	<b>Reumatologisk Afdeling U</b>	30	59	11	0	46
	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O</b>	46	50	4	0	46

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?						
		Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		38	49	11	3	2498
Alder	<b>0-19</b>	35	54	10	1	141
	<b>20-39</b>	41	46	12	2	252
	<b>40-59</b>	43	45	11	2	711
	<b>60-79</b>	37	51	10	3	1110
	<b>80-</b>	26	51	17	6	284
Køn	<b>Mand</b>	41	49	9	1	1116
	<b>Kvinde</b>	35	48	13	4	1382
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	40	48	11	2	2173
	<b>Pårørende</b>	23	56	14	6	201
Modersmål	<b>Dansk</b>	38	48	11	3	2355
	<b>Ikke dansk</b>	24	57	15	3	86
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	32	50	14	4	1068
	<b>Planlagt</b>	43	47	9	1	1312
Afdeling	<b>Dermato-Venerologisk Afdeling S</b>	47	45	8	0	38
	<b>Gastroenterologisk Afdeling L</b>	30	51	16	3	199
	<b>Geriatrisk Afdeling G</b>	19	52	24	5	21
	<b>Hæmatologisk Afdeling R</b>	31	58	6	4	77
	<b>Kirurgisk Afdeling P</b>	38	53	9	0	260
	<b>Lungemedicinsk Afdeling B</b>	39	41	17	3	76
	<b>Medicinsk Afdeling C</b>	35	48	15	3	157
	<b>Medicinsk Afdeling M, Århus Sygehus</b>	37	43	15	5	120
	<b>Medicinsk Afdeling V</b>	40	43	11	6	81
	<b>Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A</b>	34	51	12	2	161
	<b>Neurokirurgisk Afdeling NK</b>	36	49	11	4	135
	<b>Neurologisk Afdeling F</b>	43	43	10	4	168
	<b>Øjenafdeling J</b>	49	48	3	0	120
	<b>Onkologisk Afdeling D</b>	42	52	5	1	147
	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	36	52	9	3	138
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling E</b>	37	46	13	4	416
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	47	45	7	1	91
	<b>Reumatologisk Afdeling U</b>	40	51	9	0	47
	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O</b>	33	59	9	0	46

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?								
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		32	53	10	5	743	130	1575
Alder	<b>0-19</b>	42	50	6	3	36	12	94
	<b>20-39</b>	12	65	18	6	51	13	189
	<b>40-59</b>	32	51	11	7	148	28	527
	<b>60-79</b>	36	51	9	5	354	44	678
	<b>80-</b>	26	56	12	5	154	33	87
Køn	<b>Mand</b>	35	52	9	4	351	61	686
	<b>Kvinde</b>	29	53	11	6	392	69	889
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	32	53	10	5	610	98	1422
	<b>Pårørende</b>	27	53	15	5	86	21	91
Modersmål	<b>Dansk</b>	32	52	10	5	683	118	1513
	<b>Ikke dansk</b>	26	61	11	3	38	9	34
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	31	54	10	5	394	61	589
	<b>Planlagt</b>	33	51	12	5	304	63	924
Afdeling	<b>Dermato-Venerologisk Afdeling S</b>	22	56	22	0	9	2	28
	<b>Gastroenterologisk Afdeling L</b>	36	56	7	2	45	10	140
	<b>Geriatrisk Afdeling G</b>	14	64	14	7	14	5	1
	<b>Hæmatologisk Afdeling R</b>	37	56	7	0	27	4	46
	<b>Kirurgisk Afdeling P</b>	31	56	8	6	52	8	192
	<b>Lungemedicinsk Afdeling B</b>	50	32	14	5	22	2	47
	<b>Medicinsk Afdeling C</b>	31	58	6	5	62	11	80
	<b>Medicinsk Afdeling M, Århus Sygehus</b>	33	45	16	6	51	8	61
	<b>Medicinsk Afdeling V</b>	26	52	13	9	23	6	50
	<b>Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A</b>	29	60	8	4	52	9	93
	<b>Neurokirurgisk Afdeling NK</b>	36	36	21	6	33	8	90
	<b>Neurologisk Afdeling F</b>	26	55	14	5	42	9	116
	<b>Øjenafdeling J</b>	32	64	0	5	22	1	92
	<b>Onkologisk Afdeling D</b>	43	45	7	5	42	7	98
	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	31	56	3	9	32	11	94
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling E</b>	28	52	14	7	161	26	220
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	39	55	3	3	31	1	59
	<b>Reumatologisk Afdeling U</b>	21	64	14	0	14	0	33
	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O</b>	44	56	0	0	9	2	35

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		21	63	10	6	1102	1389	
Alder	<b>0-19</b>	24	52	10	14	50	92	
	<b>20-39</b>	9	60	19	12	97	159	
	<b>40-59</b>	22	61	10	7	282	434	
	<b>60-79</b>	22	65	9	4	533	569	
	<b>80-</b>	24	64	6	6	140	135	
Køn	<b>Mand</b>	21	65	9	6	510	601	
	<b>Kvinde</b>	21	61	11	6	592	788	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	21	63	10	6	952	1215	
	<b>Pårørende</b>	22	61	8	9	90	113	
Modersmål	<b>Dansk</b>	21	63	10	6	1019	1332	
	<b>Ikke dansk</b>	35	55	4	6	49	37	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	23	62	10	6	511	567	
	<b>Planlagt</b>	19	64	11	6	523	777	
Afdeling	<b>Dermato-Venerologisk Afdeling S</b>	36	50	14	0	14	24	
	<b>Gastroenterologisk Afdeling L</b>	22	55	13	10	100	101	
	<b>Geriatrisk Afdeling G</b>	22	78	0	0	9	12	
	<b>Hæmatologisk Afdeling R</b>	28	69	3	0	36	41	
	<b>Kirurgisk Afdeling P</b>	18	66	9	8	120	136	
	<b>Lungemedicinsk Afdeling B</b>	37	59	2	2	41	34	
	<b>Medicinsk Afdeling C</b>	25	55	14	6	80	79	
	<b>Medicinsk Afdeling M, Århus Sygehus</b>	19	59	17	5	58	59	
	<b>Medicinsk Afdeling V</b>	12	71	5	12	41	39	
	<b>Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A</b>	20	67	8	4	89	72	
	<b>Neurokirurgisk Afdeling NK</b>	20	63	11	7	56	81	
	<b>Neurologisk Afdeling F</b>	19	66	11	4	90	84	
	<b>Øjenafdeling J</b>	21	75	0	4	24	88	
	<b>Onkologisk Afdeling D</b>	21	65	12	2	66	83	
	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	19	62	7	12	42	95	
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling E</b>	20	64	10	6	162	251	
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	26	59	9	6	34	56	
	<b>Reumatologisk Afdeling U</b>	17	62	14	7	29	20	
	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O</b>	9	73	9	9	11	34	

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n
Alle		54	18	18	10	1821	638
Alder	<b>0-19</b>	58	15	20	7	81	61
	<b>20-39</b>	48	23	22	8	180	75
	<b>40-59</b>	57	19	15	9	560	159
	<b>60-79</b>	53	17	18	12	825	262
	<b>80-</b>	53	19	19	9	175	81
Køn	<b>Mand</b>	51	19	18	12	845	264
	<b>Kvinde</b>	57	17	17	9	976	374
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	54	18	17	10	1614	538
	<b>Pårørende</b>	52	17	23	8	119	72
Modersmål	<b>Dansk</b>	55	18	17	10	1717	607
	<b>Ikke dansk</b>	43	22	23	12	69	15
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	53	18	17	12	772	281
	<b>Planlagt</b>	56	18	17	9	960	335
Afdeling	<b>Dermato-Venerologisk Afdeling S</b>	48	20	12	20	25	14
	<b>Gastroenterologisk Afdeling L</b>	54	20	17	9	143	56
	<b>Geriatrisk Afdeling G</b>	57	14	21	7	14	5
	<b>Hæmatologisk Afdeling R</b>	50	22	17	11	64	13
	<b>Kirurgisk Afdeling P</b>	54	23	17	6	191	63
	<b>Lungemedicinsk Afdeling B</b>	55	20	8	17	60	15
	<b>Medicinsk Afdeling C</b>	48	15	25	12	124	33
	<b>Medicinsk Afdeling M, Århus Sygehus</b>	55	16	19	10	89	28
	<b>Medicinsk Afdeling V</b>	54	23	13	10	61	18
	<b>Medicinsk-Kardiologisk Afdeling A</b>	62	14	12	13	125	29
	<b>Neurokirurgisk Afdeling NK</b>	55	16	23	6	99	35
	<b>Neurologisk Afdeling F</b>	48	23	14	15	127	41
	<b>Øjenafdeling J</b>	63	20	10	7	41	71
	<b>Onkologisk Afdeling D</b>	60	13	17	9	127	20
	<b>Øre-, Næse- og Halsafdeling H</b>	56	23	9	11	87	50
	<b>Ortopædkirurgisk Afdeling E</b>	51	16	22	10	307	99
	<b>Plastikkirurgisk Afdeling Z</b>	51	12	21	16	67	22
	<b>Reumatologisk Afdeling U</b>	56	21	15	8	39	10
	<b>Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O</b>	74	10	16	0	31	16

## **Bilag 5: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på hospitalsniveau**

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der udarbejdet en national standardrapport til alle landets hospitaler. Denne nationale standardrapportering er vedhæftet i bilag 6.

Den regionale rapportering sker i Region Midtjylland ud fra hospitalernes organisering, mens den nationale rapportering sker på baggrund af hospitalernes geografiske placering.

Det betyder, at resultaterne for hospitaler, som geografisk er placeret på flere matrikler, bliver opdelt i flere nationale hospitalsrapporter. Det er derfor ikke nødvendigvis de samme hospitaler, der udgør rapportgrundlaget for henholdsvis den regionale og nationale rapportering.

Herudover kan forskelle mellem resultaterne i nærværende rapport og i de nationale rapporter skyldes, at førstnævnte bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk. Den nationale standardrapportering bygger således udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per geografisk afdeling. Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau derimod også på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på hospitalsresultaterne i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingernes og hospitalernes øvrige patienter.

I den nationale rapportering sammenlignes de geografiske hospitalers resultater på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for patienter i undersøgelsen. Det er andel positive svar, der sammenlignes, og patienternes svar er i den forbindelse kode på samme måde som i den regionale af-rapportering (jf. bilag 3).

Den nationale rapportering består for hvert geografisk hospital af en figurdel og en tabeldel. I figurdelen er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabeldelen består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttede de forskellige svarkategorier. Herudover er der i bilag 6 vedhæftet en uddybende læsevejledning til figur- og tabelmaterialet samt en oversigt over, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel som de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.