

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Hospitalsrapport**

Indlagte



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

Regionshospitalet Randers og Grenaa

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

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	25
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	55
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	61
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	65
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	68
	Bilag 5: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på hospitalsniveau	101
	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 kommentarfelt, 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.¹

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:	1621
Besvarelser fra hospitalets patienter:	864
Hospitalets svarprocent:	53%

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.²

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.

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

² 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".

Dette 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.

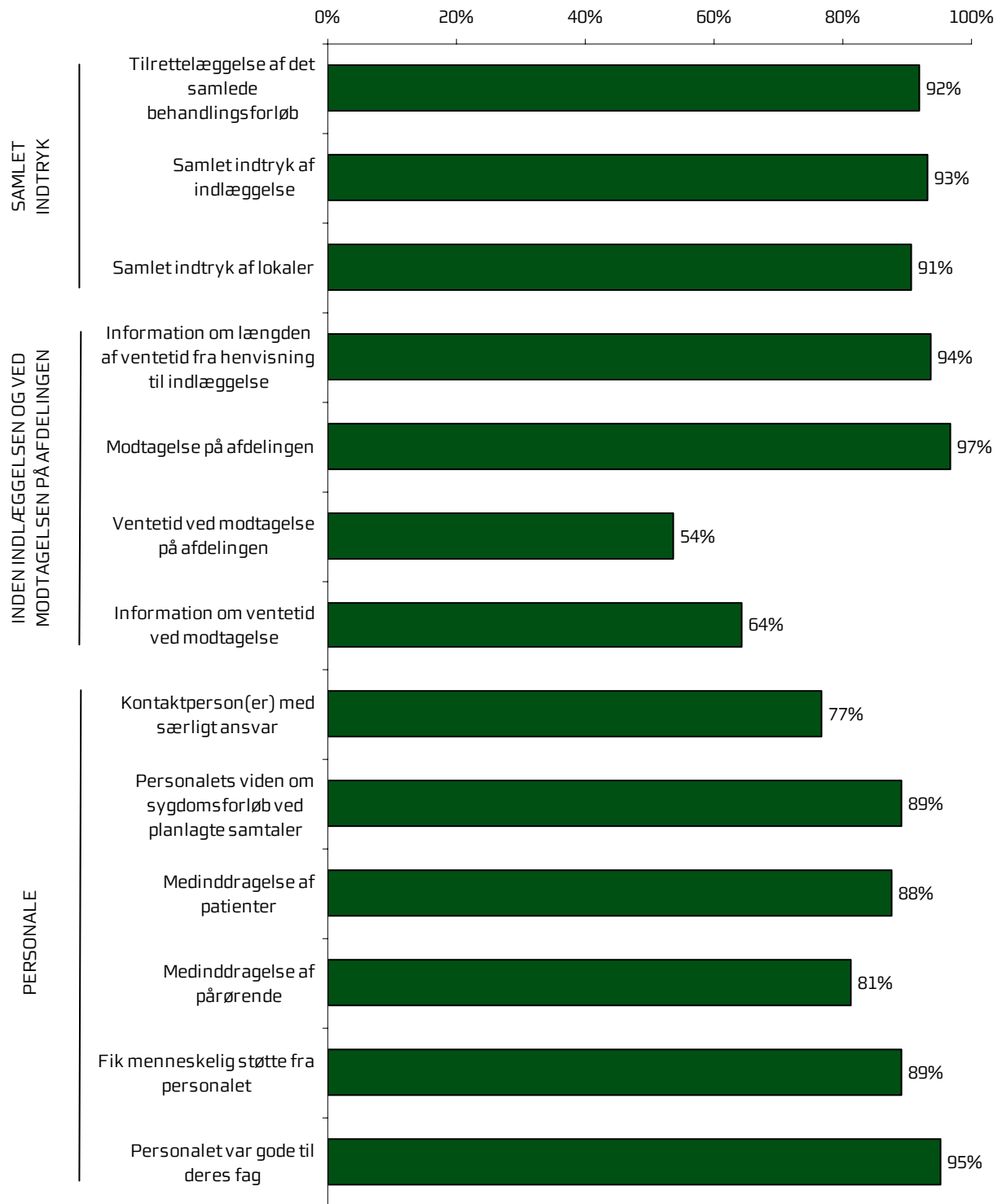
Spørgsmålenes oprindelige og uafkortede form kan ligeledes findes i bilag 1, hvor det udsendte spørgeskema er indsat.

3 Hospitalets resultater – et hurtigt overblik

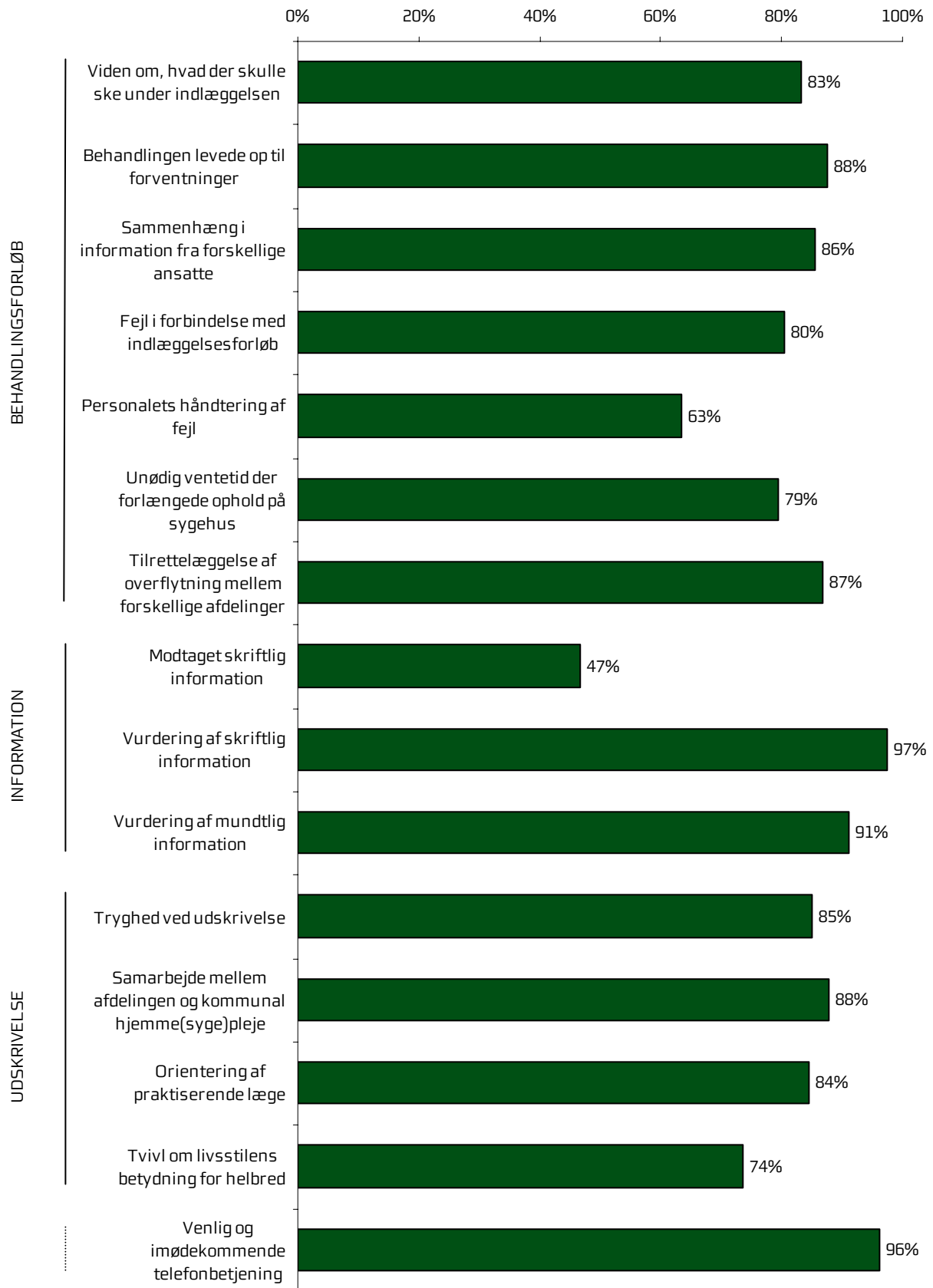
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt hospitalets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder 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 dobbelttopslag. I dobbelttopslagene 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.³

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene 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 dobbelttopslaget 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.

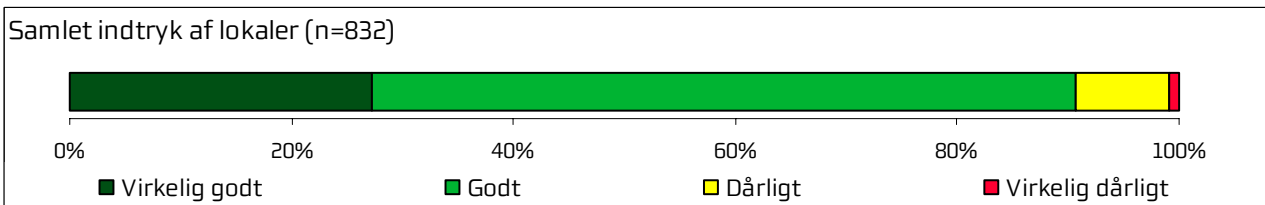
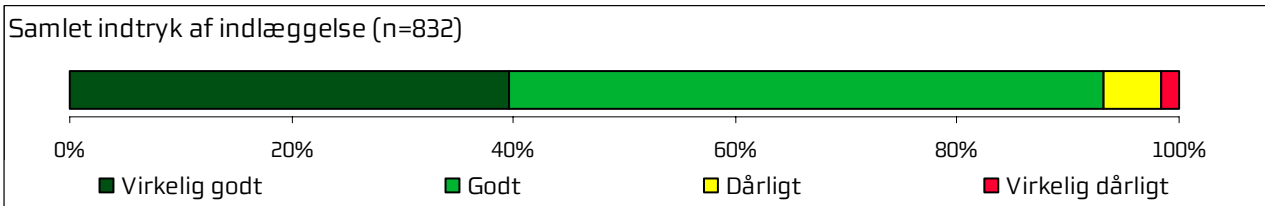
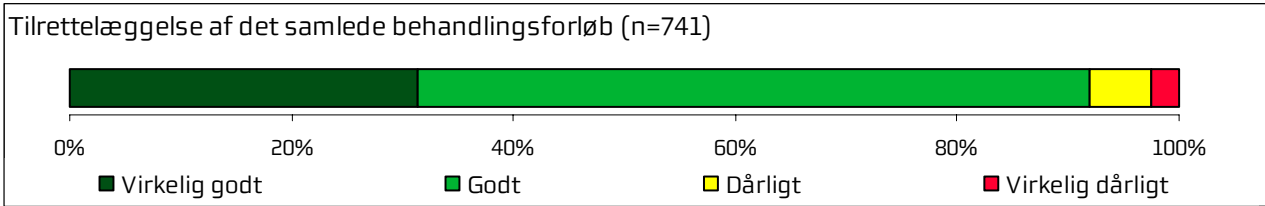
Tilfældige forskelle?

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.

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

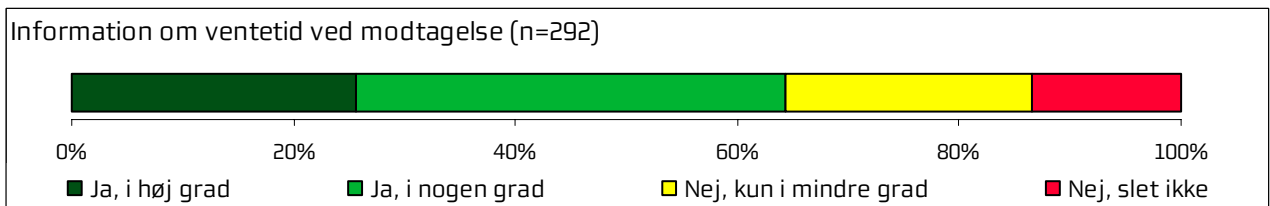
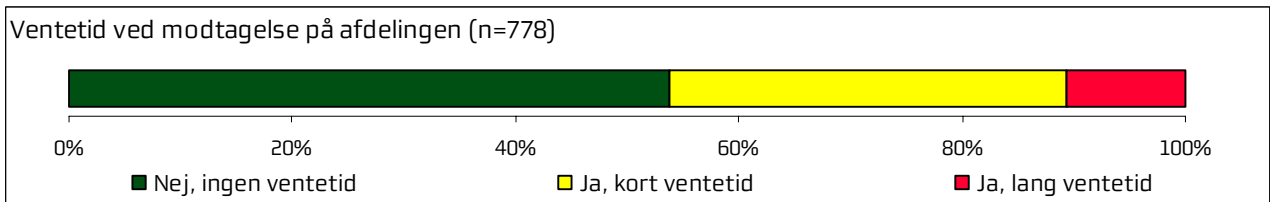
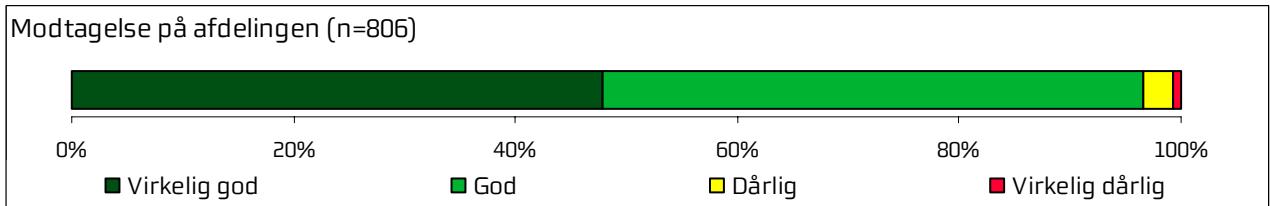
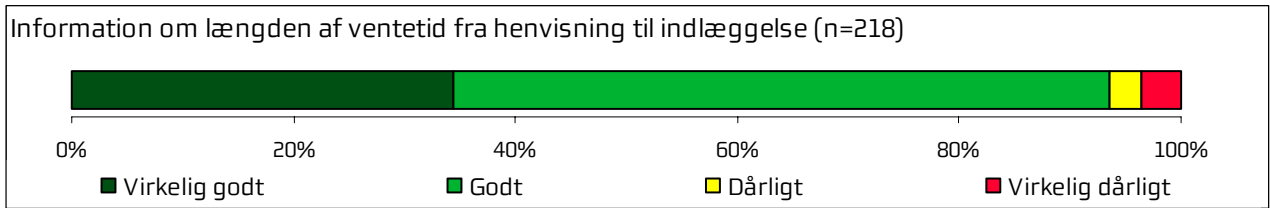
4.1 Samlet indtryk



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

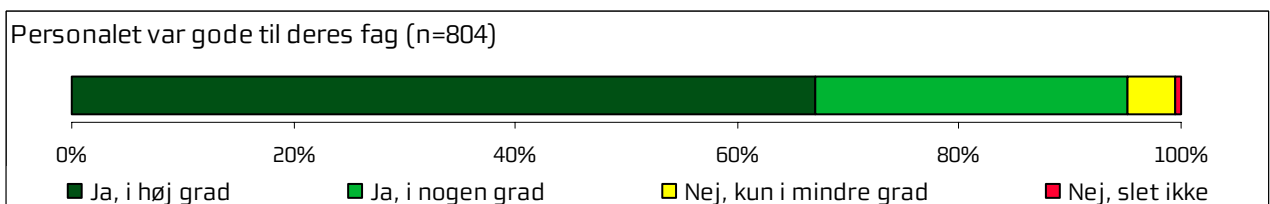
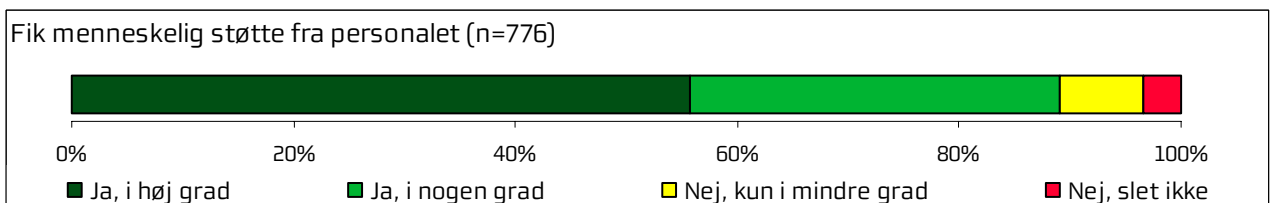
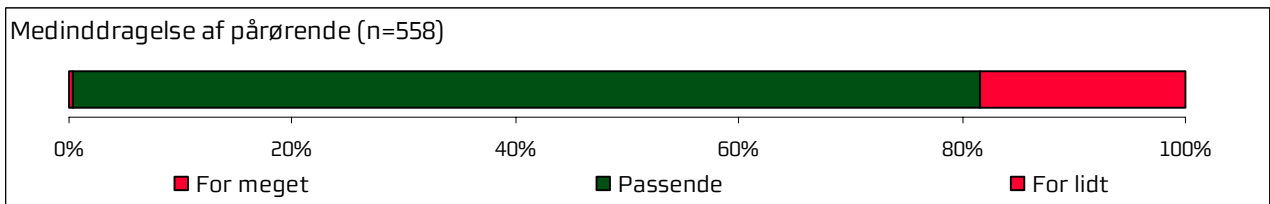
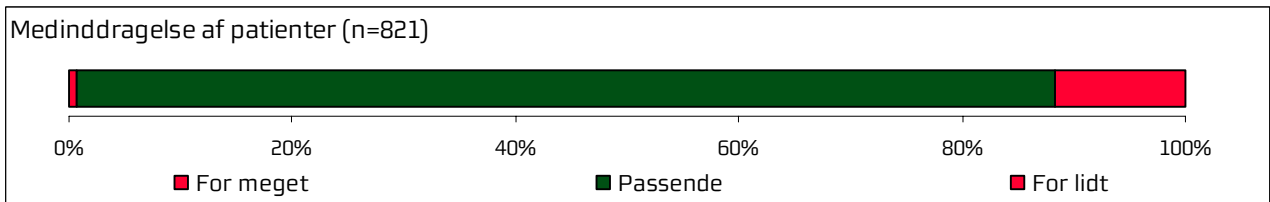
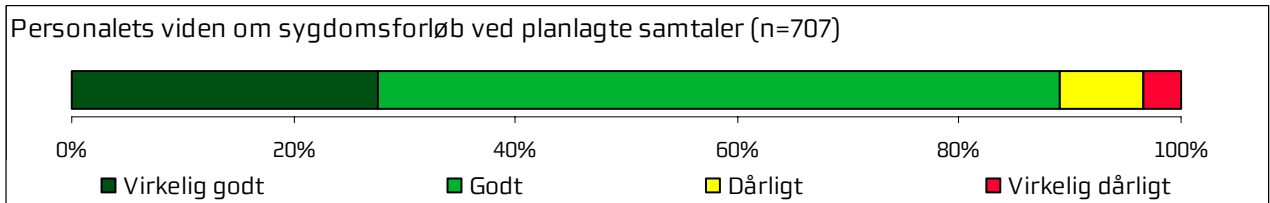
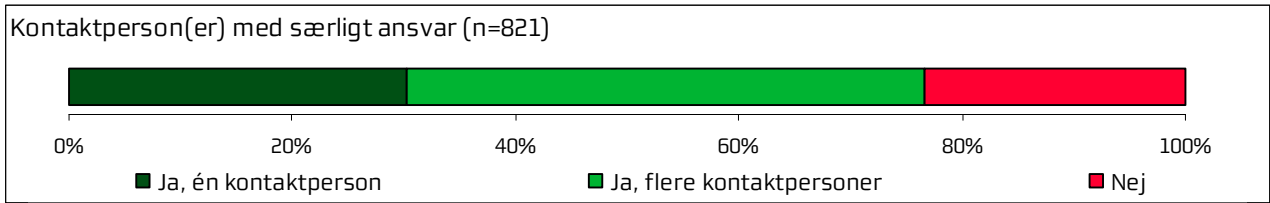
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	92%	-	-	95%*	91%	92%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	93%	-	-	95%	92%	93%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	91%	-	-	93%	78%*	86%*

4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



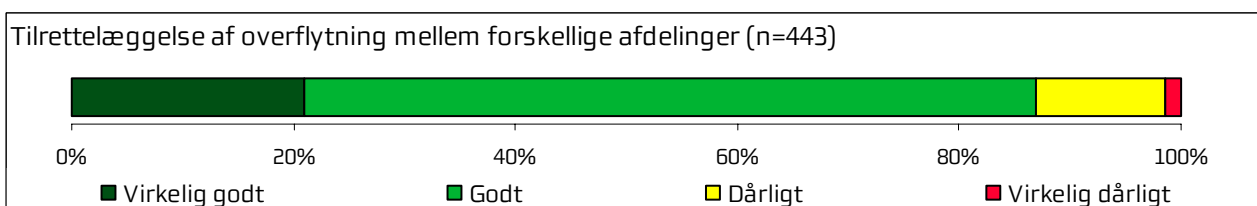
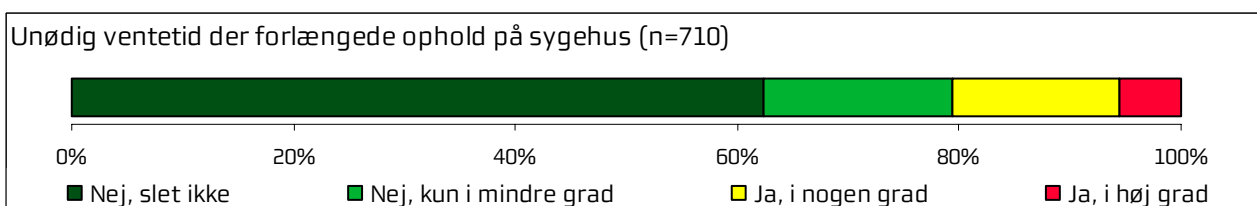
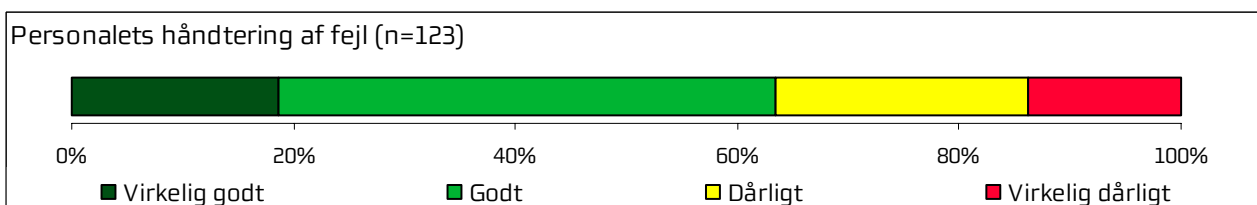
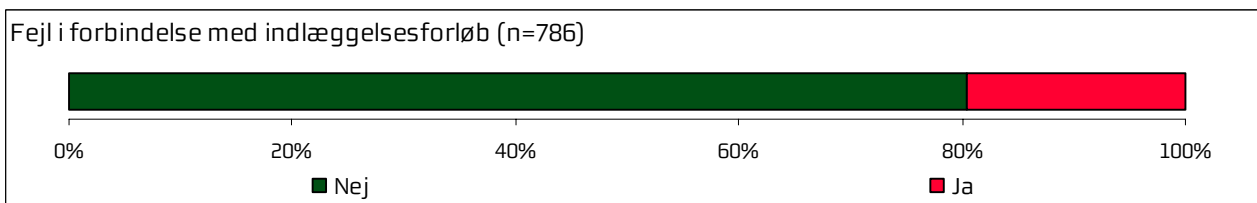
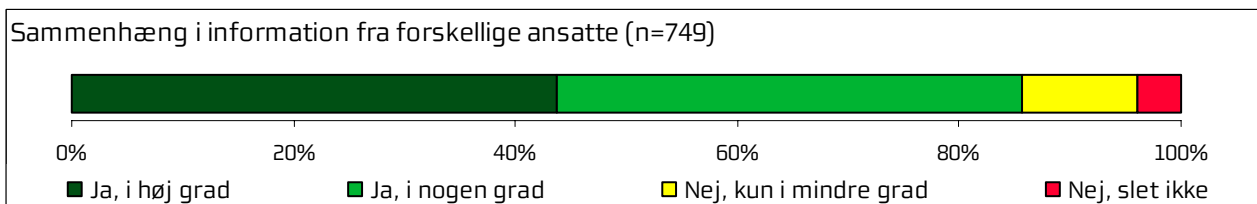
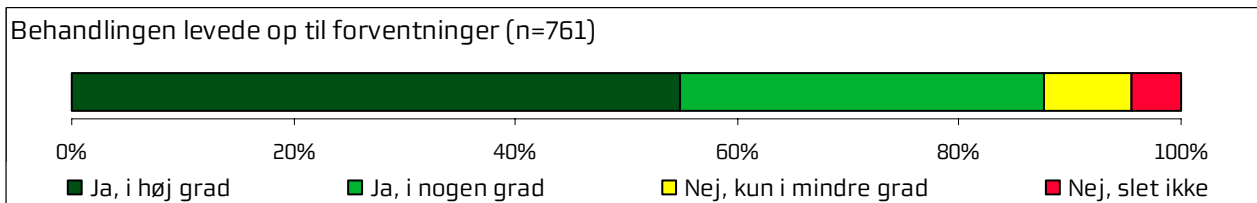
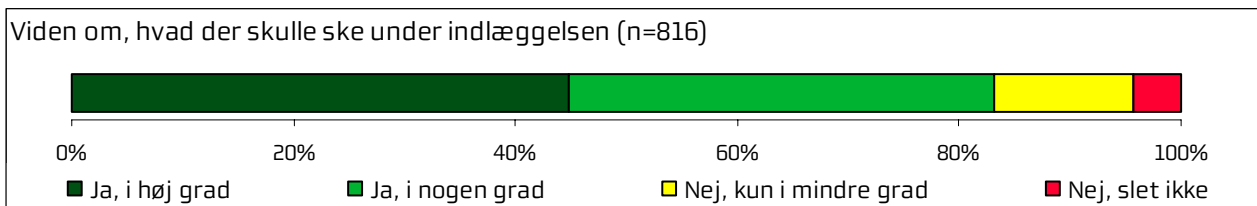
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	94%	-	-	94%	87%*	90%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	97%	-	-	97%	95%*	96%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	54%	-	-	56%	48%*	51%
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	64%	-	-	74%*	66%	69%

4.3 Personale



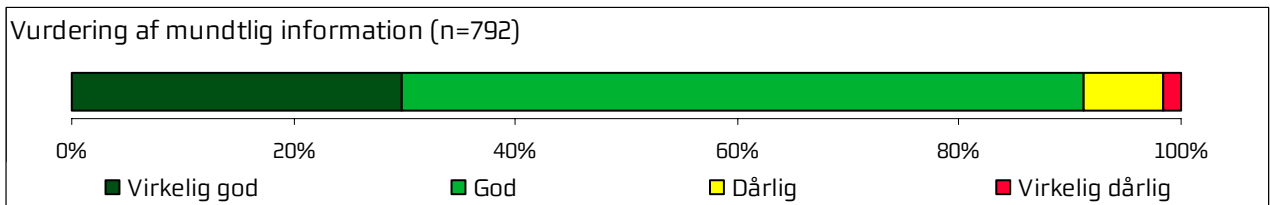
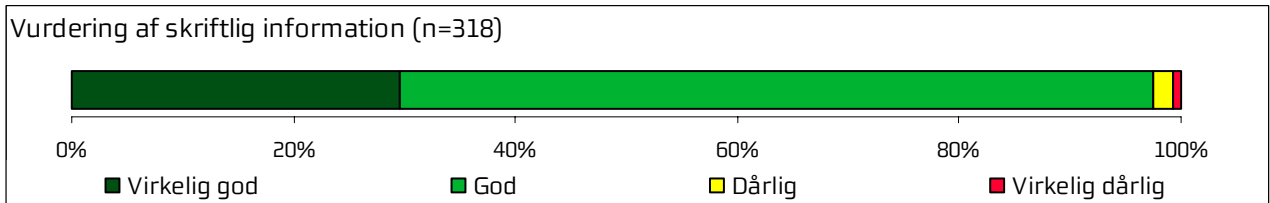
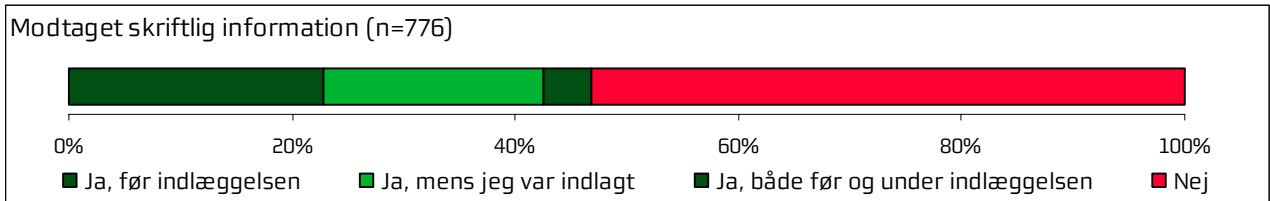
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	77%	-	-	86%*	80%*	82%*
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	89%	-	-	94%*	89%	91%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	88%	-	-	92%*	87%	88%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	81%	-	-	89%*	81%	84%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	89%	-	-	93%*	89%	91%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	95%	-	-	97%*	96%	96%

4.4 Behandlingsforløb



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	83%	-	-	92%*	83%	87%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	88%	-	-	92%*	88%	90%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	86%	-	-	91%*	87%	89%*
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	80%	-	-	86%*	81%	83%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	63%	-	-	76%*	67%	69%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	79%	-	-	85%*	82%	84%*
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	87%	-	-	91%*	88%	89%

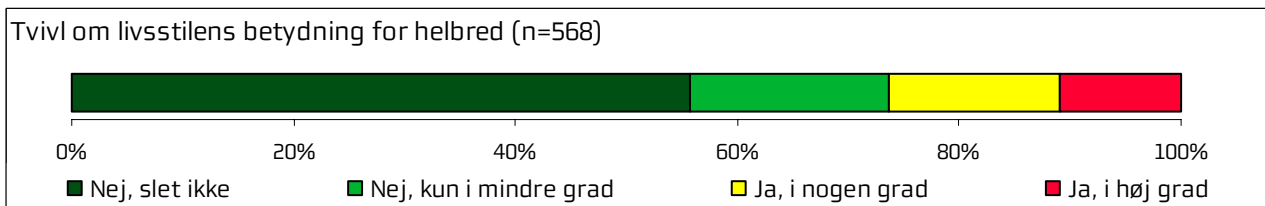
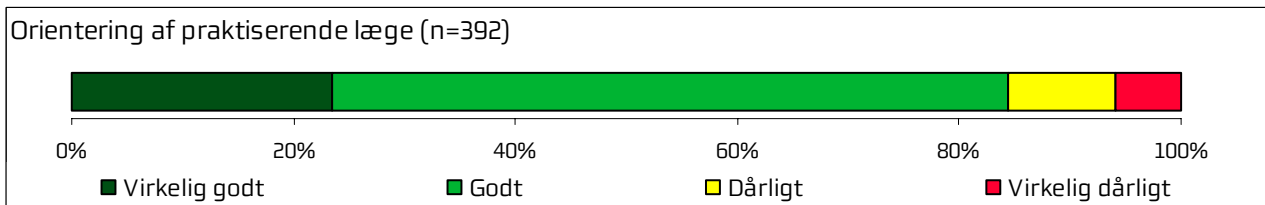
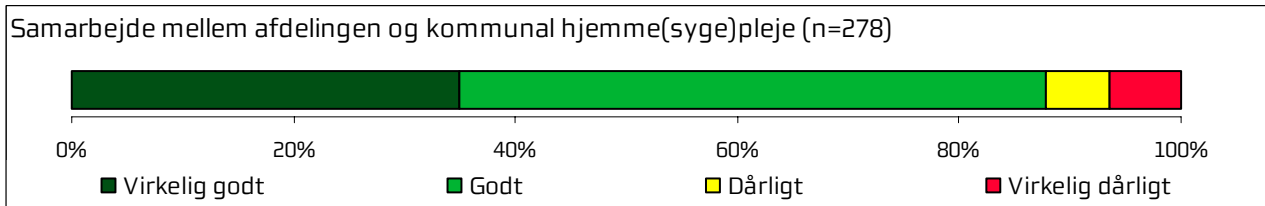
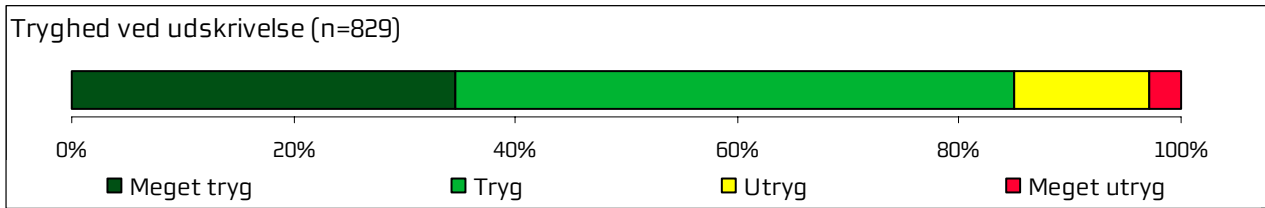
4.5 Information



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

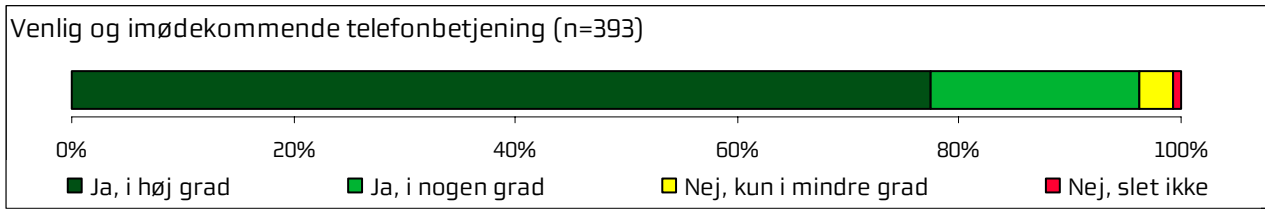
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	47%	-	-	66%*	49%	55%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	97%	-	-	98%	97%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	91%	-	-	92%	90%	91%

4.6 Udskrivelse



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	85%	-	-	90%*	85%	87%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	88%	-	-	88%	84%	86%
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?	74%	-	-	74%	72%	73%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



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

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?	96%	-	-	0%	0%	0%

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.⁴

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.

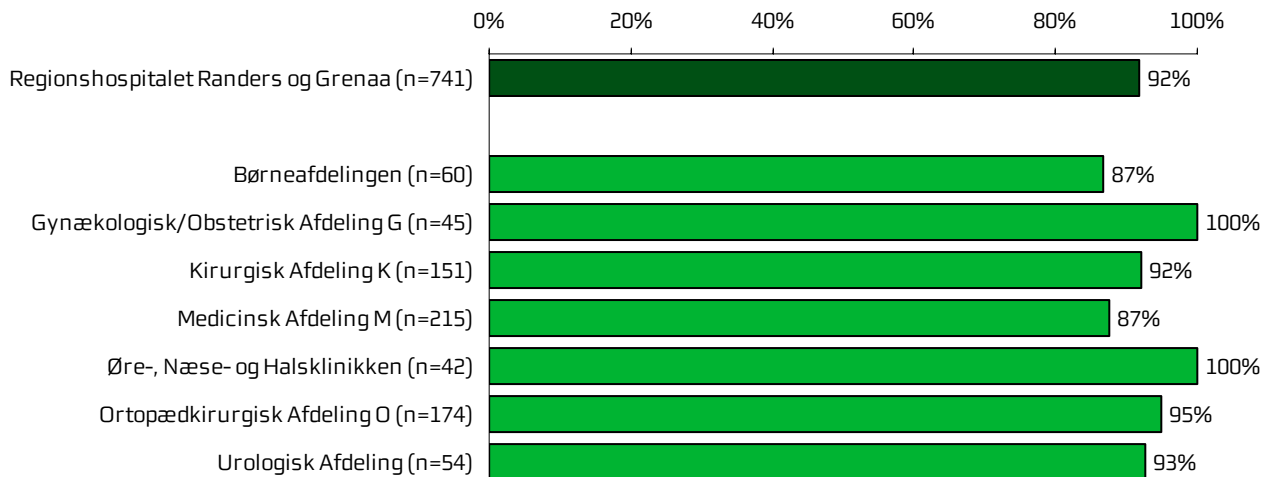
Kommentarsamling i afdelingsrapporterne

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>.

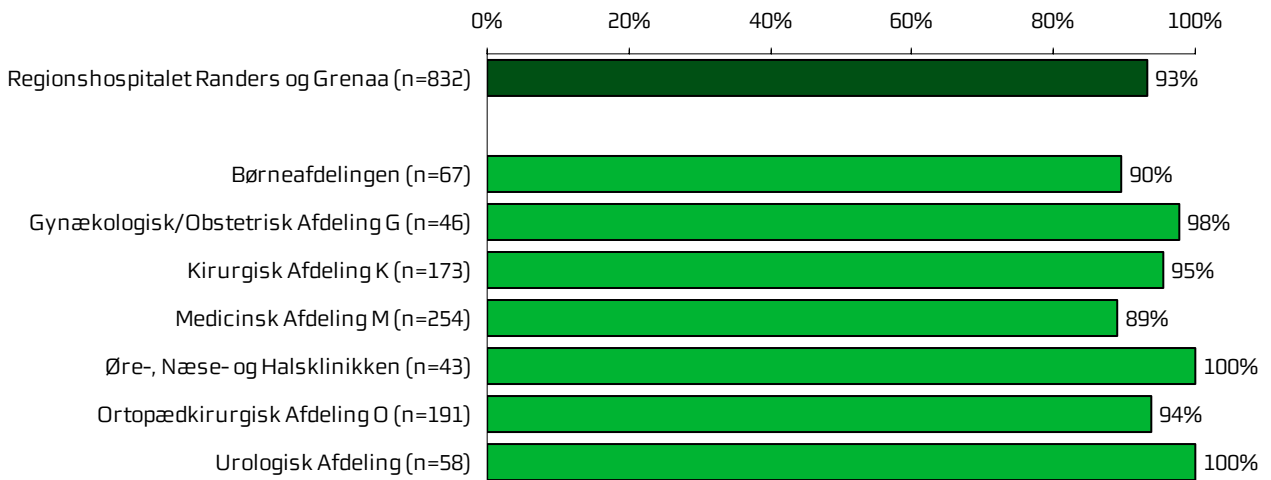
⁴ De viste afdelingers patienter summerer ikke nødvendigvis til det samlede antal patienter på hospitalet, da det ikke har været muligt at afdelingsbestemme alle patienter i undersøgelsen.

5.1 Samlet indtryk

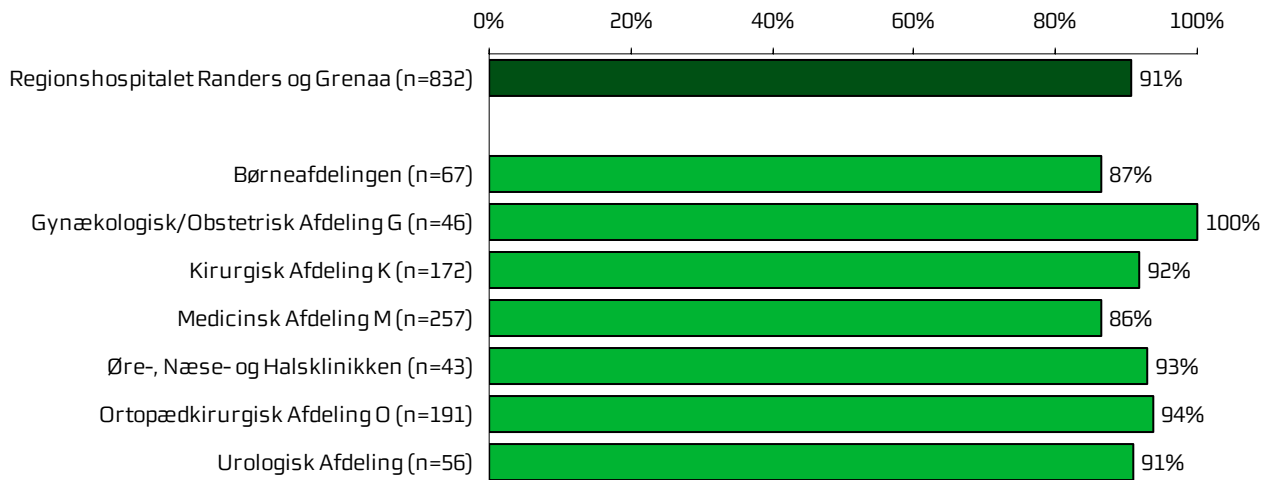
Figur 2 Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?



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

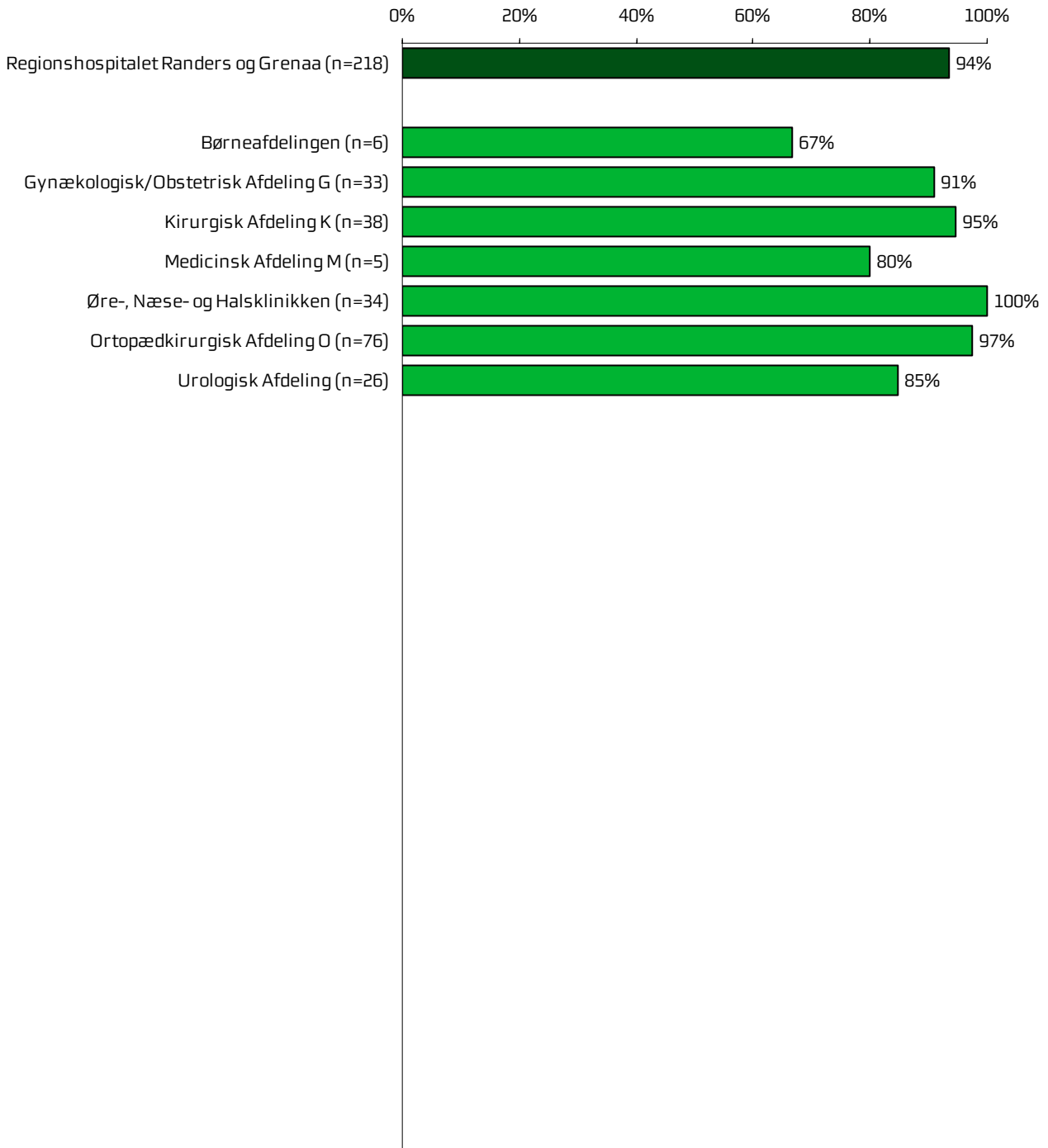


Figur 4 Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?

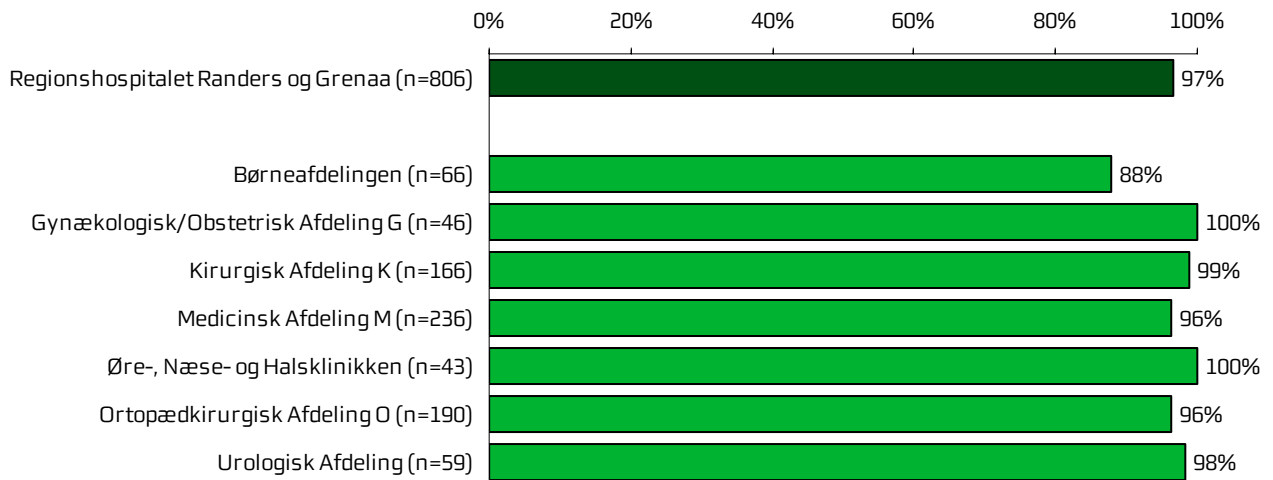


5.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

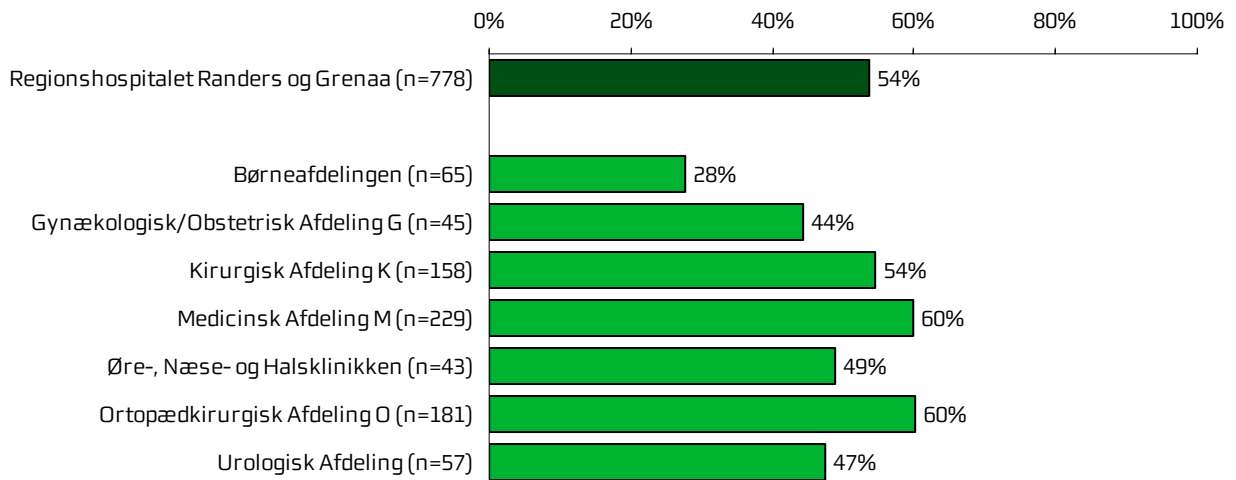
Figur 5 Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?



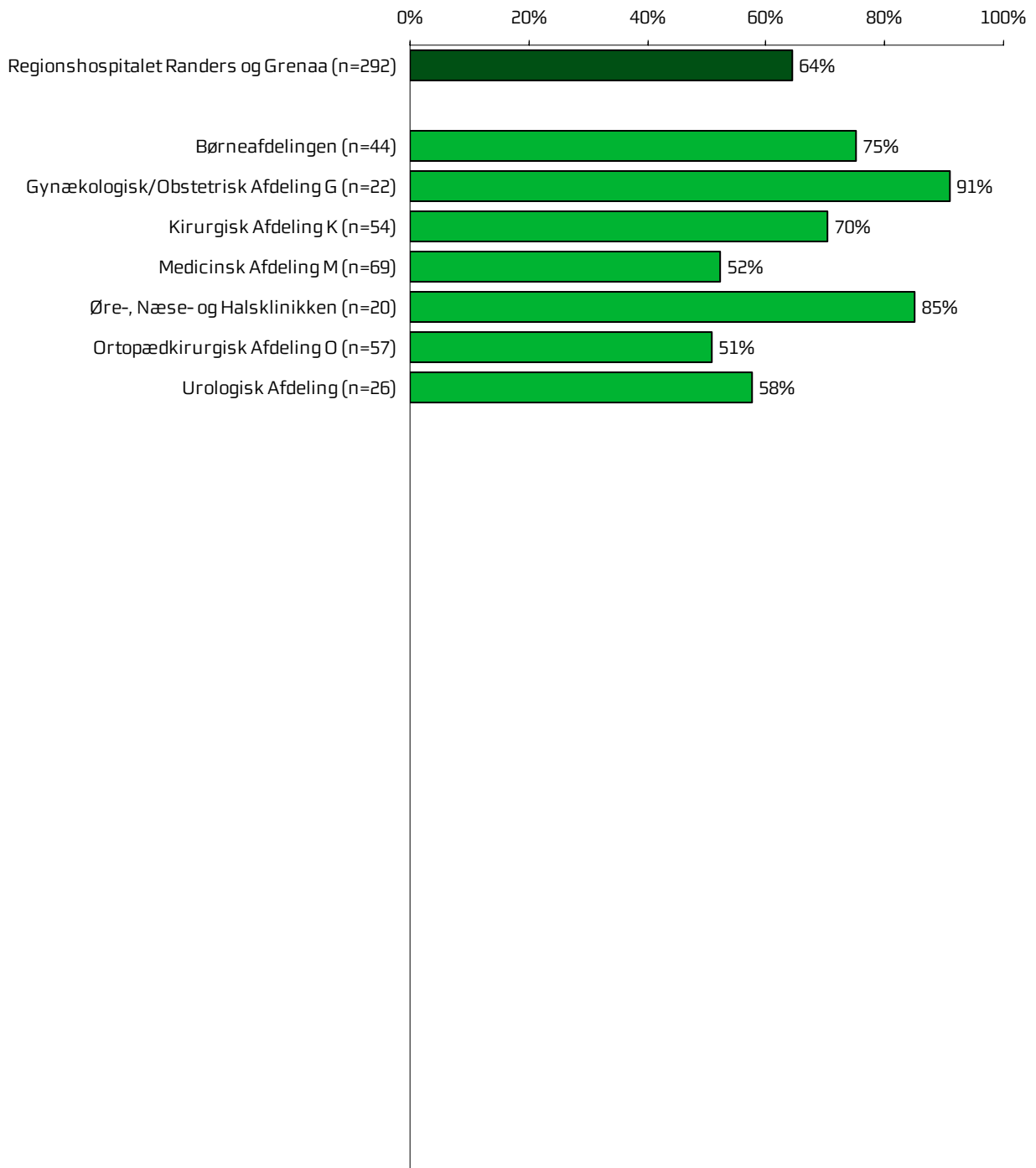
Figur 6 Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?



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

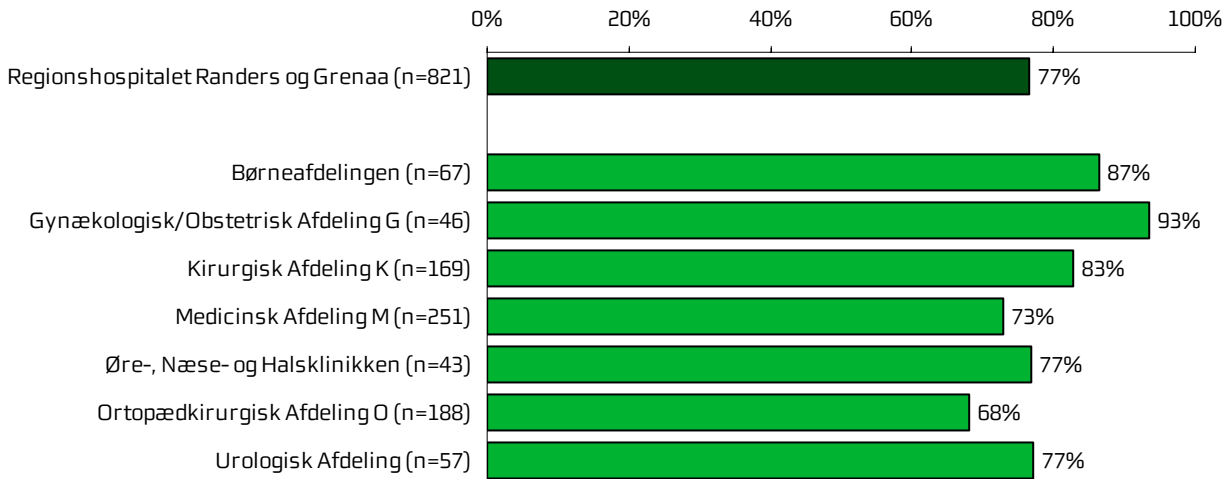


Figur 8 Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?

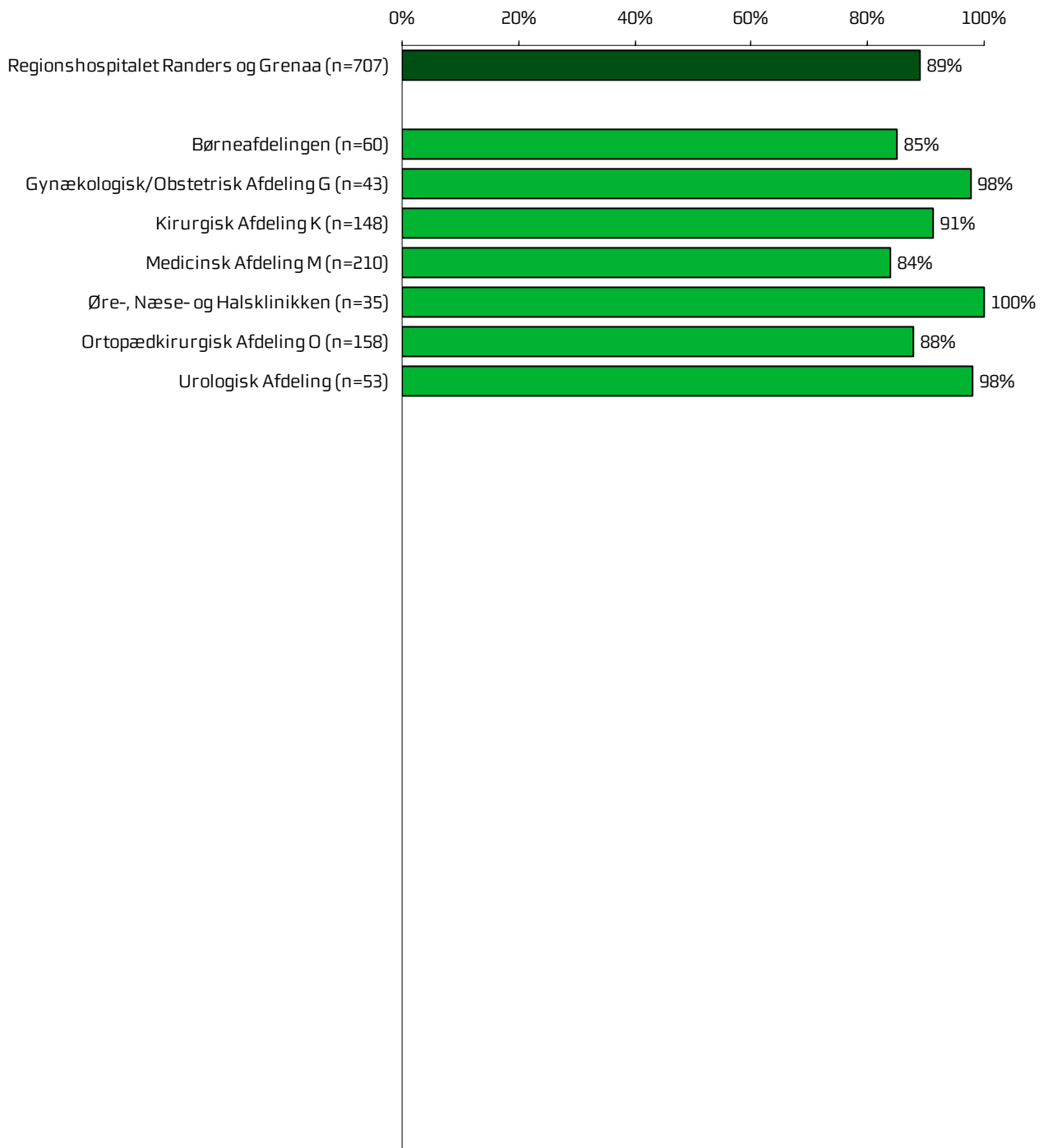


5.3 Personale

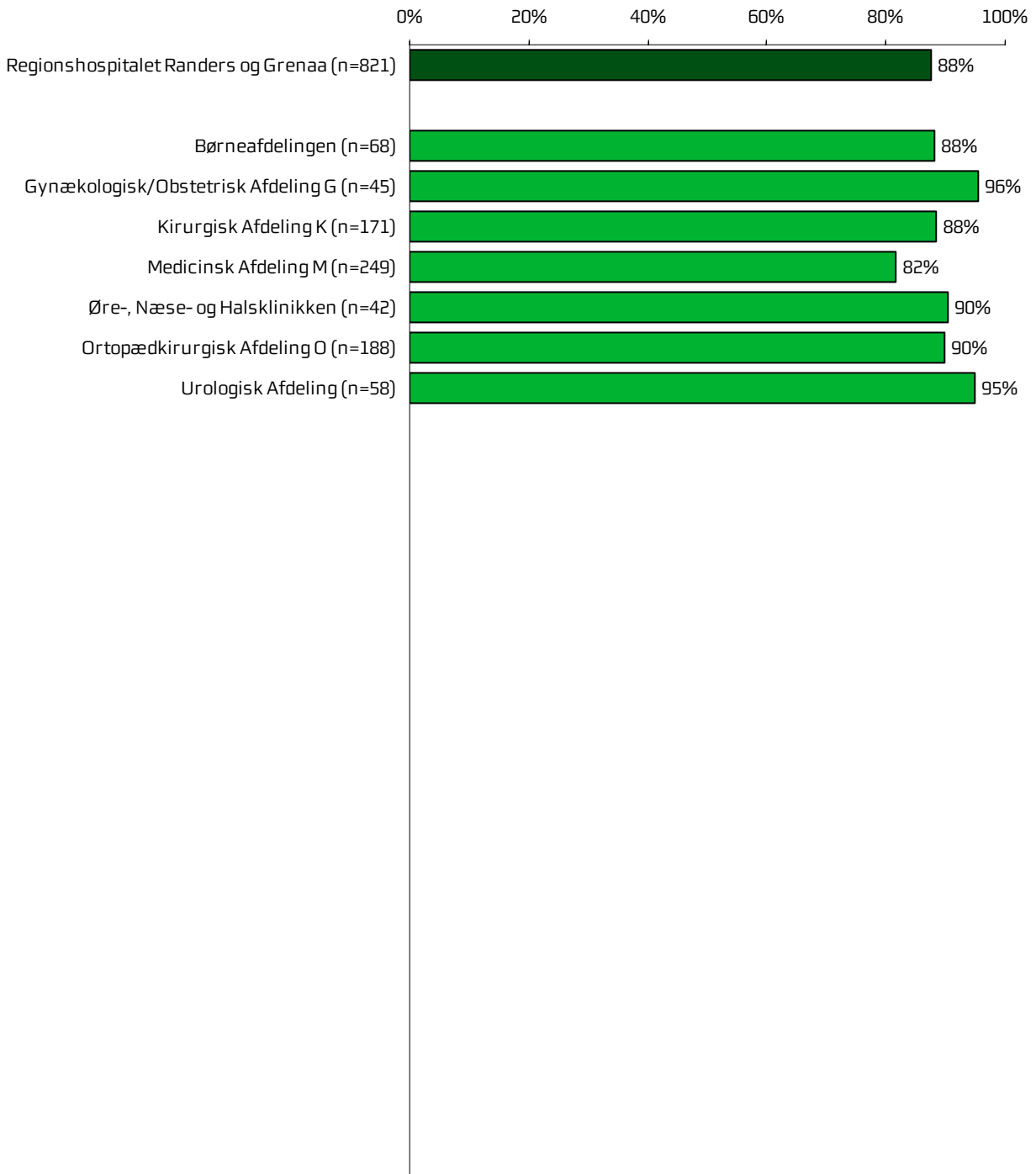
Figur 9 Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?



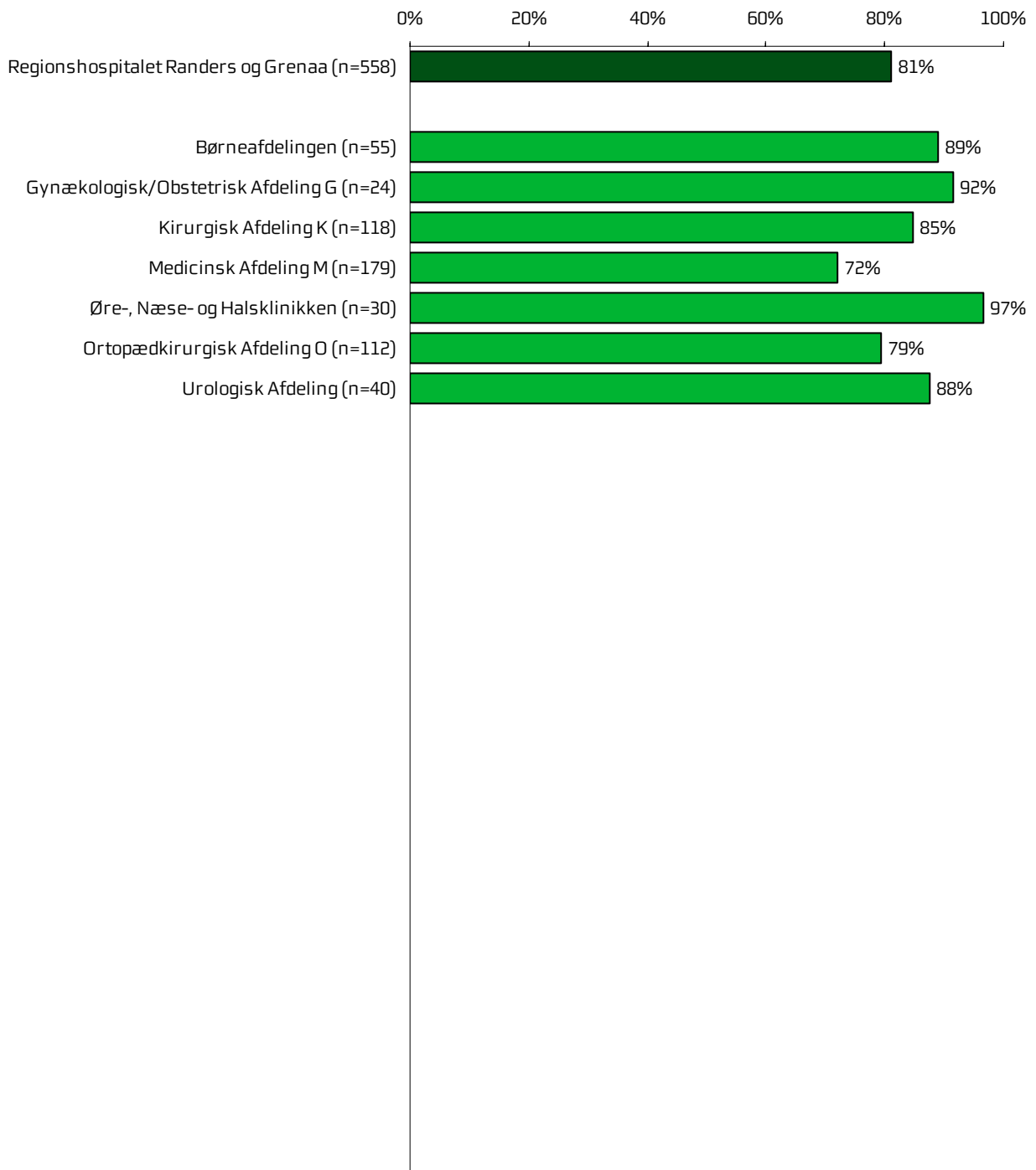
Figur 10 Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?



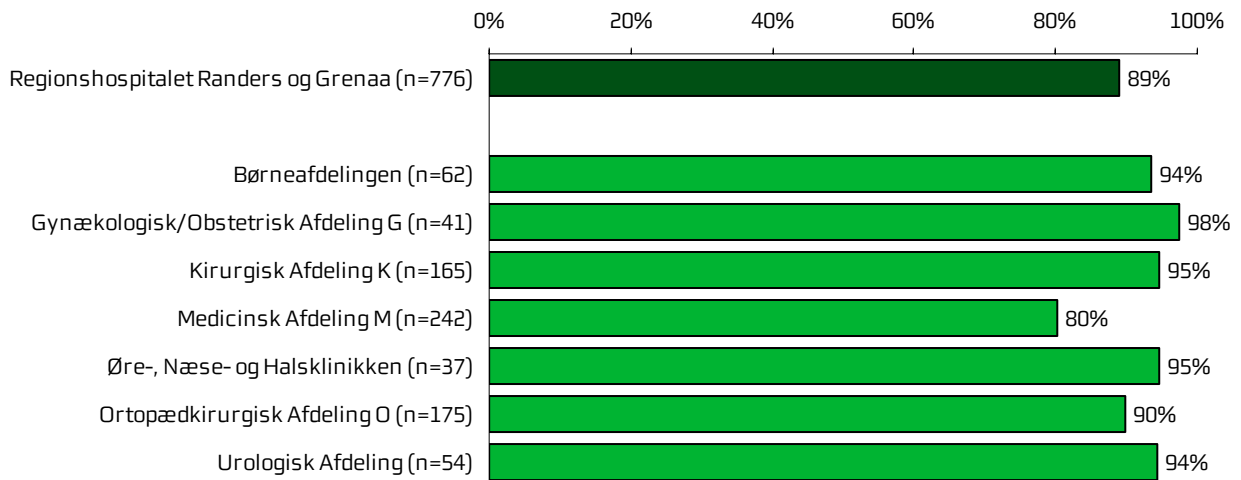
Figur 11 I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?



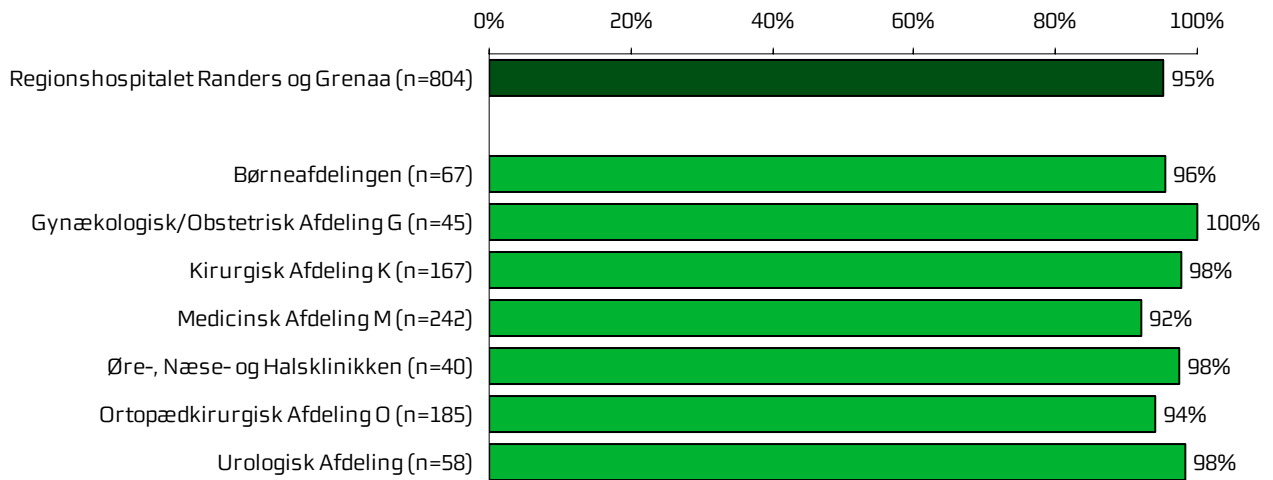
Figur 12 I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?



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

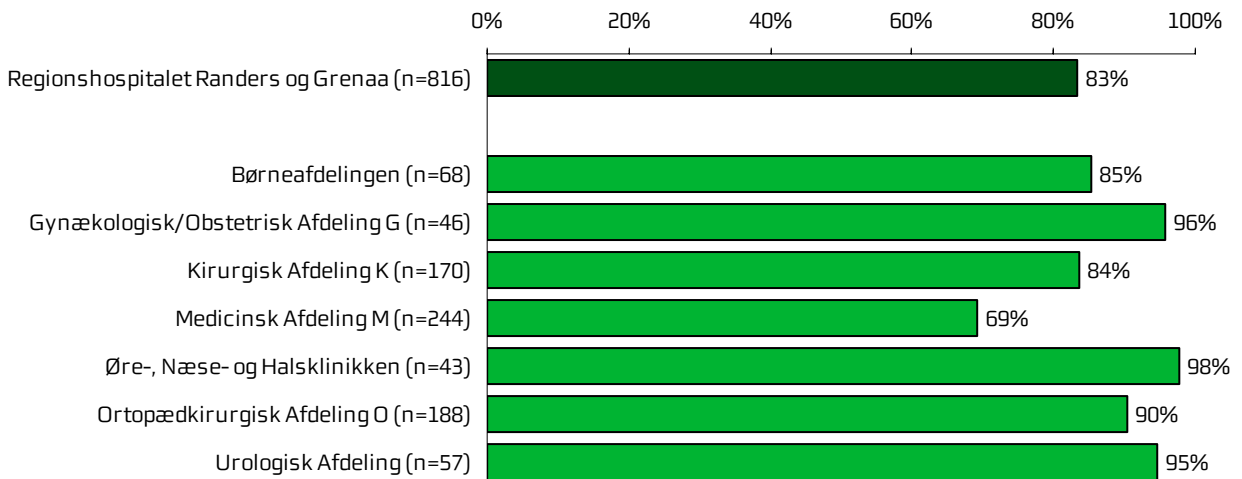


Figur 14 Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?

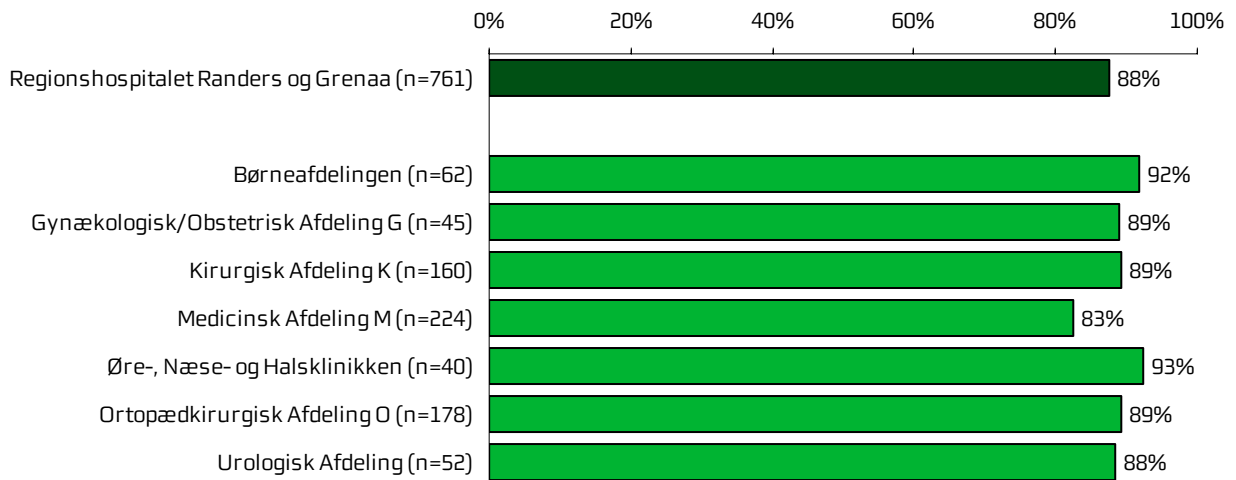


5.4 Behandlingsforløb

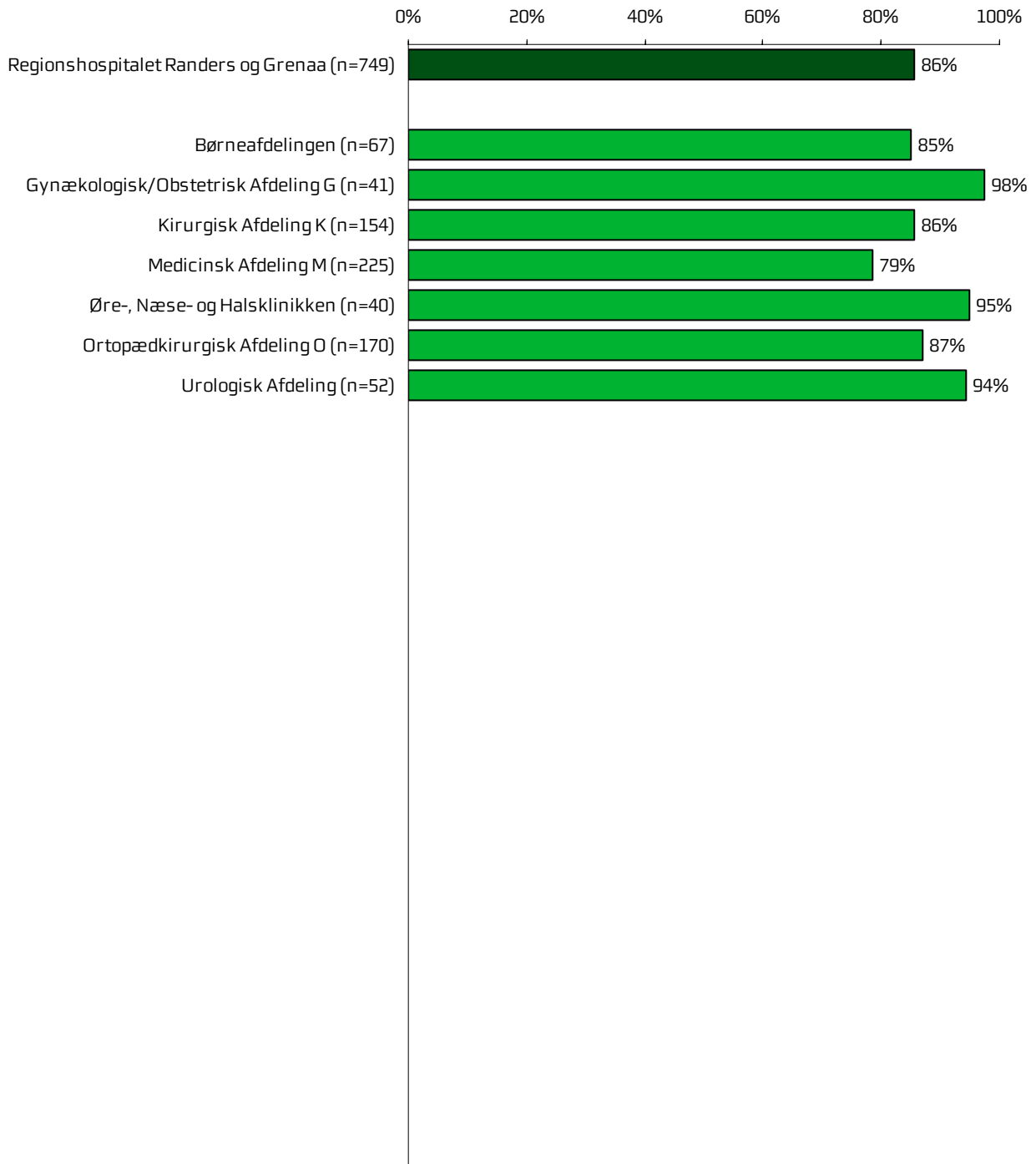
Figur 15 Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?



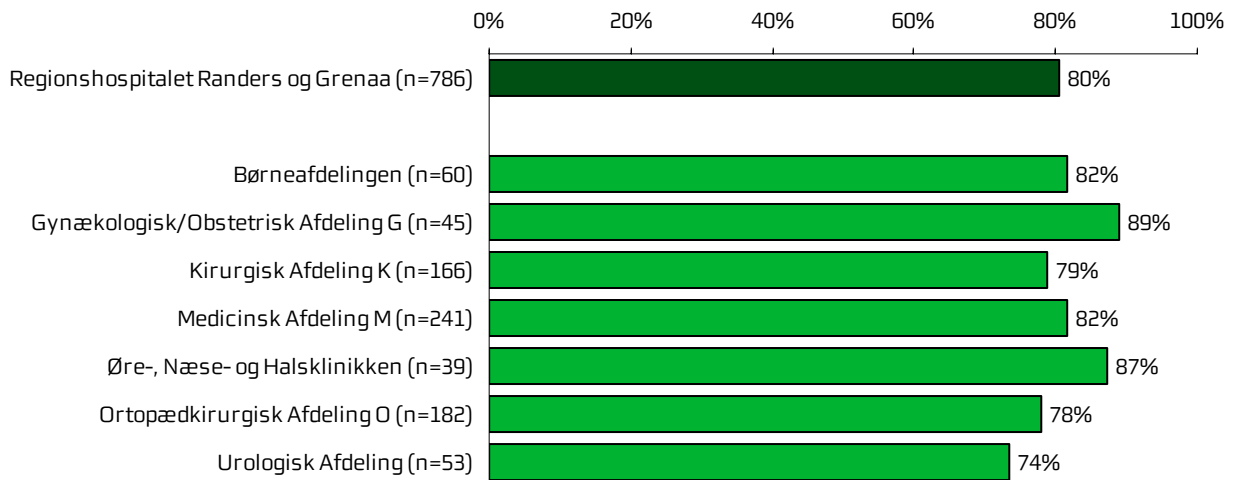
Figur 16 Levede behandlingen op til dine forventninger?



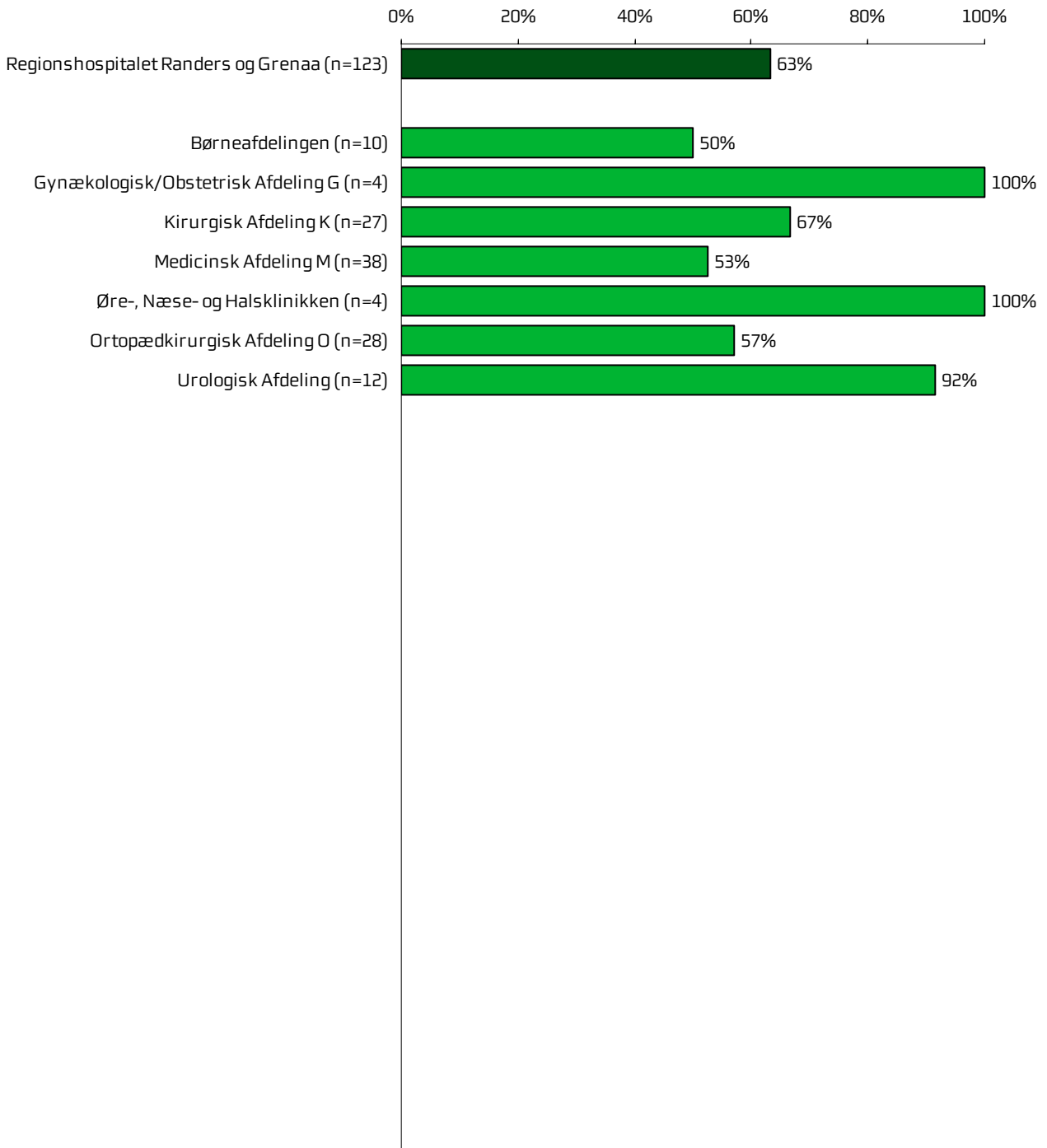
Figur 17 Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?



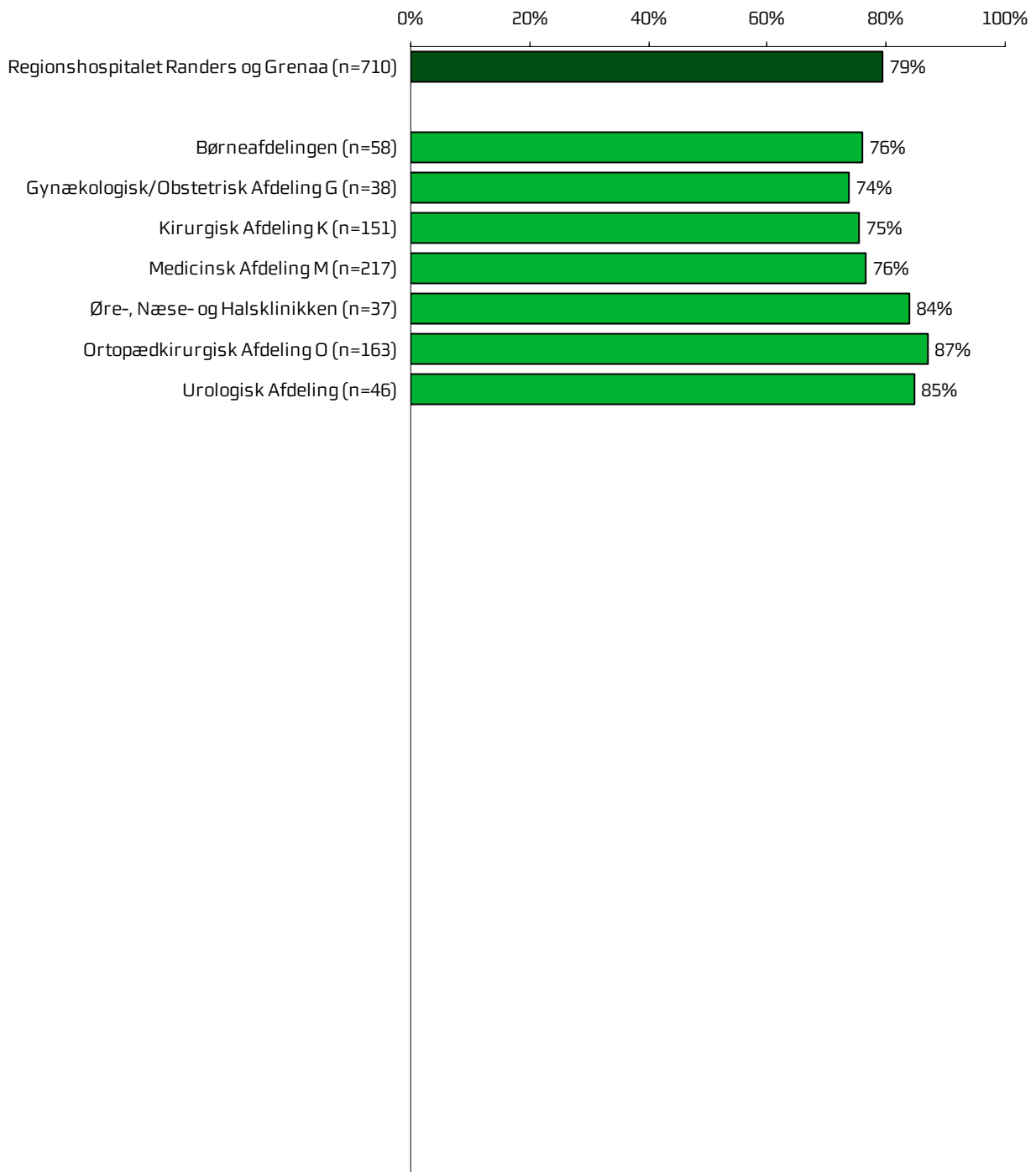
Figur 18 Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?



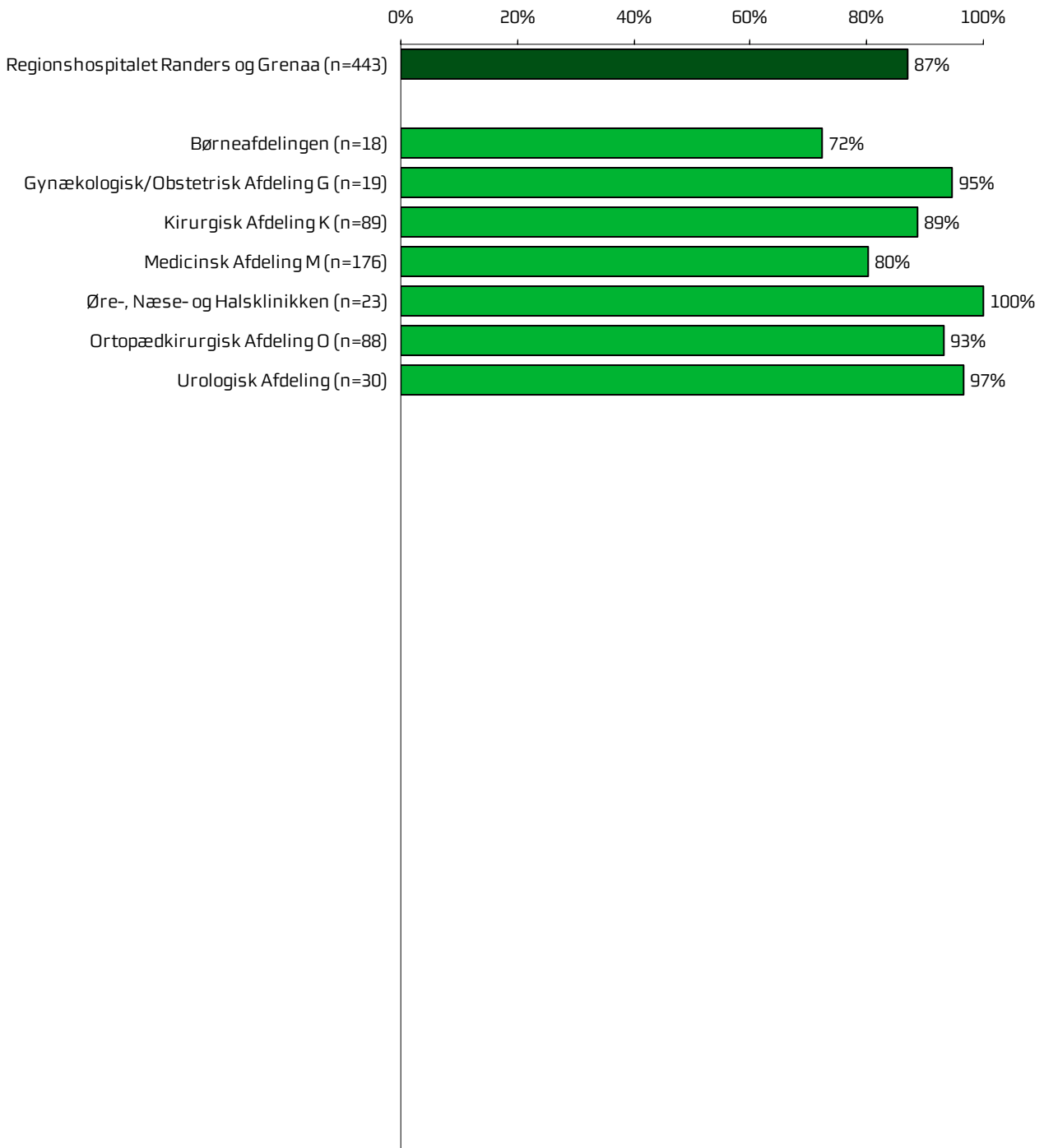
Figur 19 Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?



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

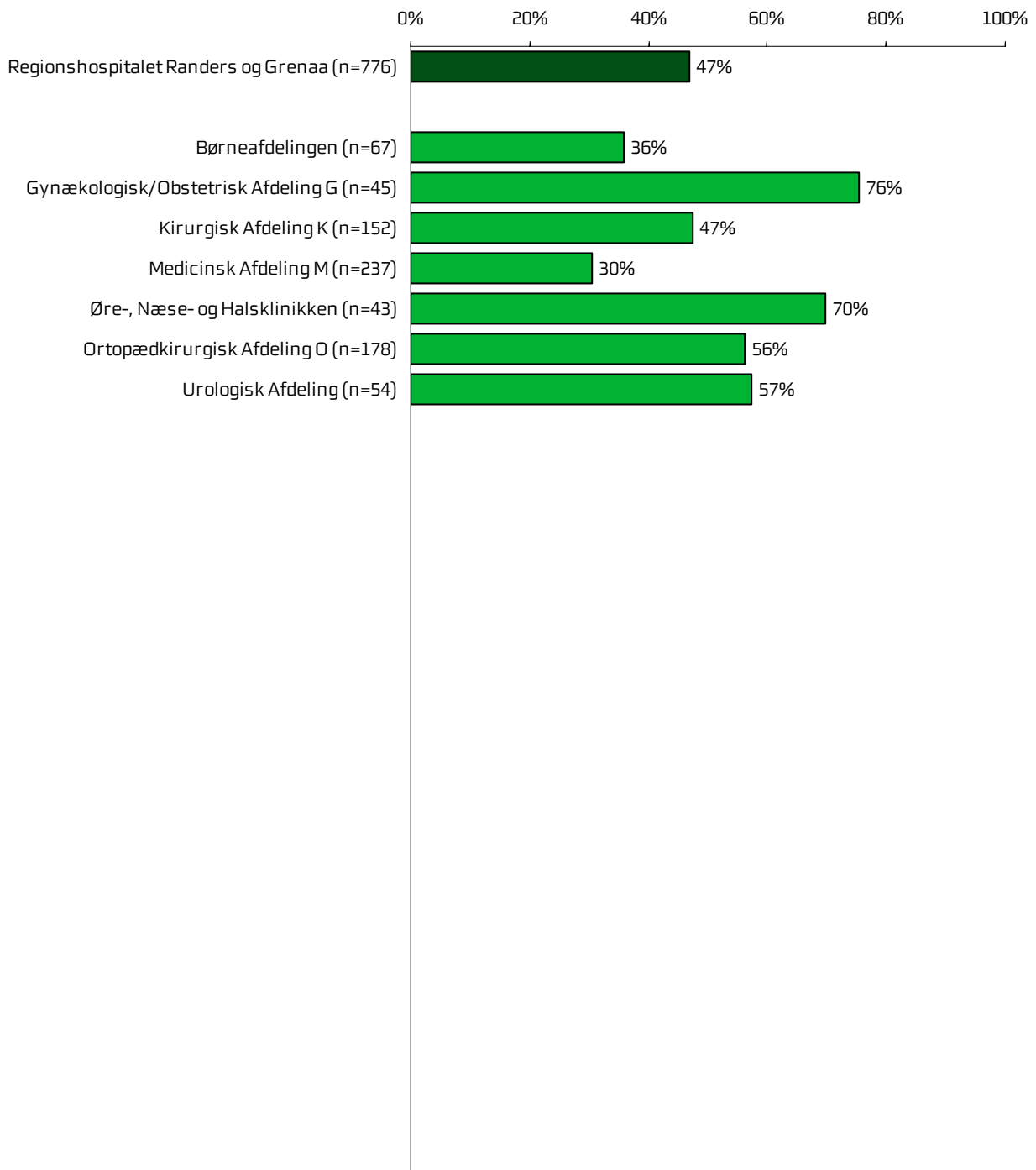


Figur 21 Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?

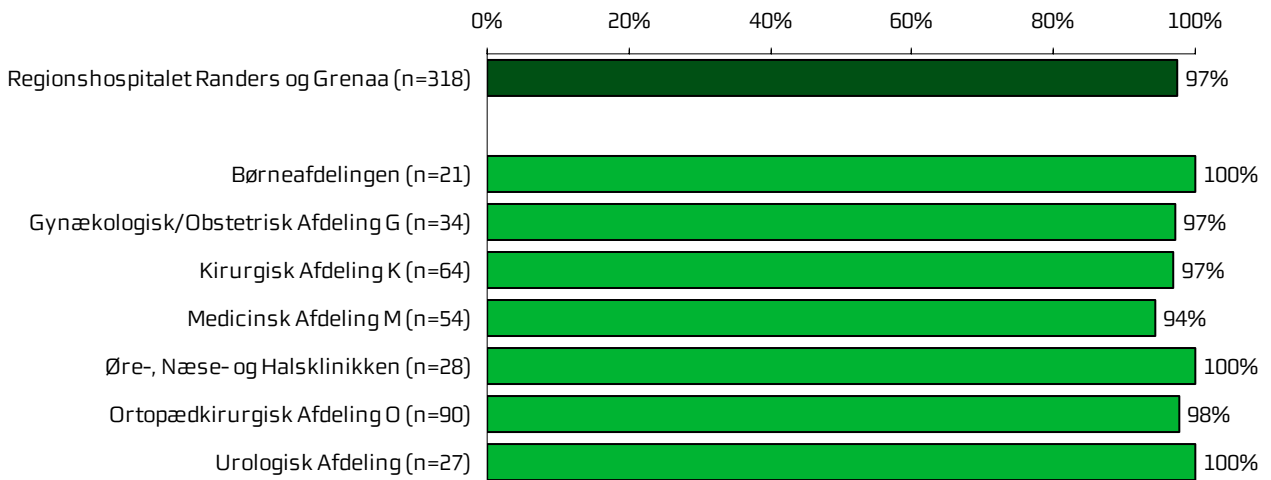


5.5 Information

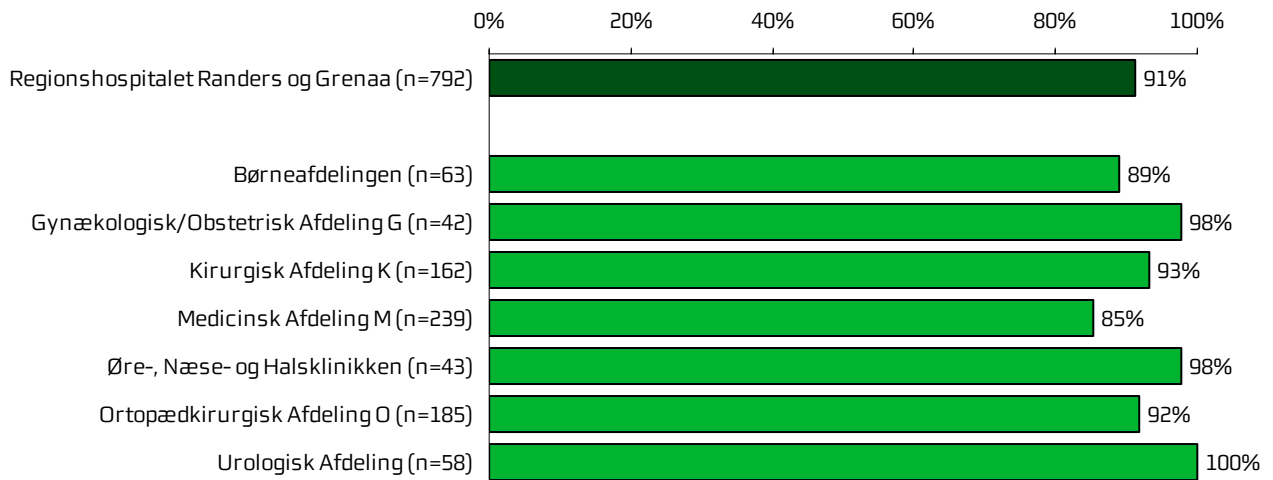
Figur 22 Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?



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

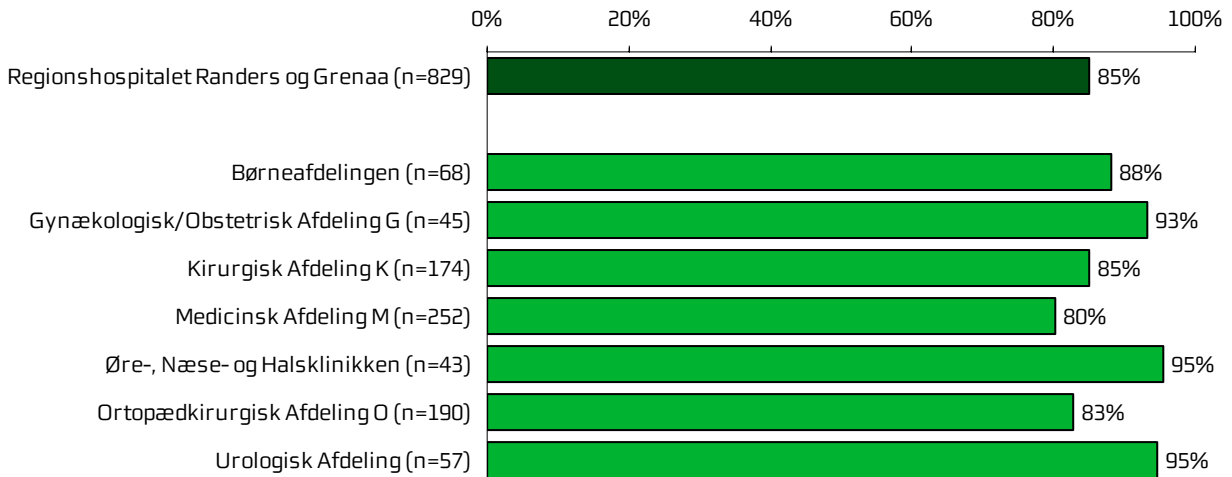


Figur 24 Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?

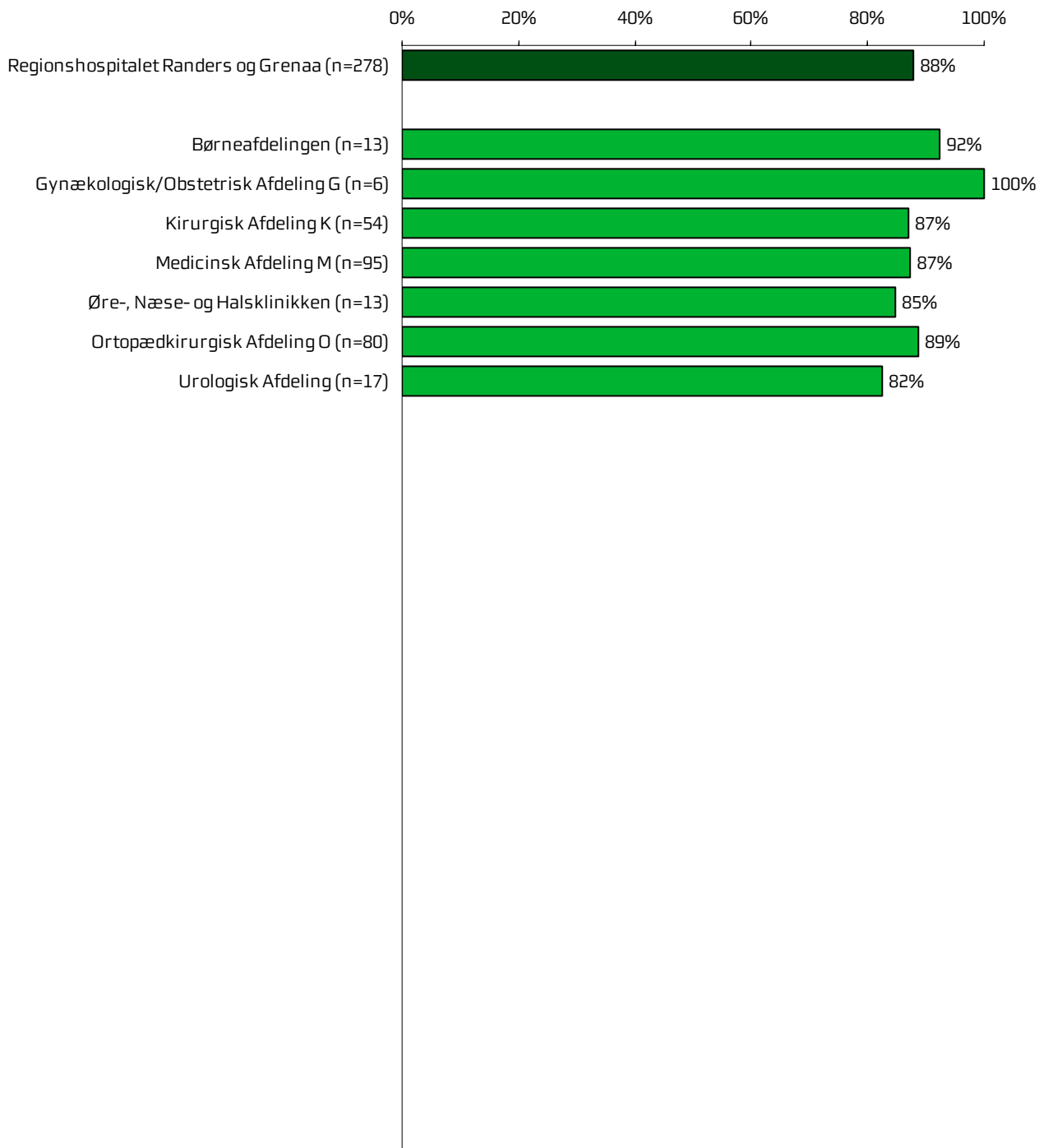


5.6 Udskrivelse

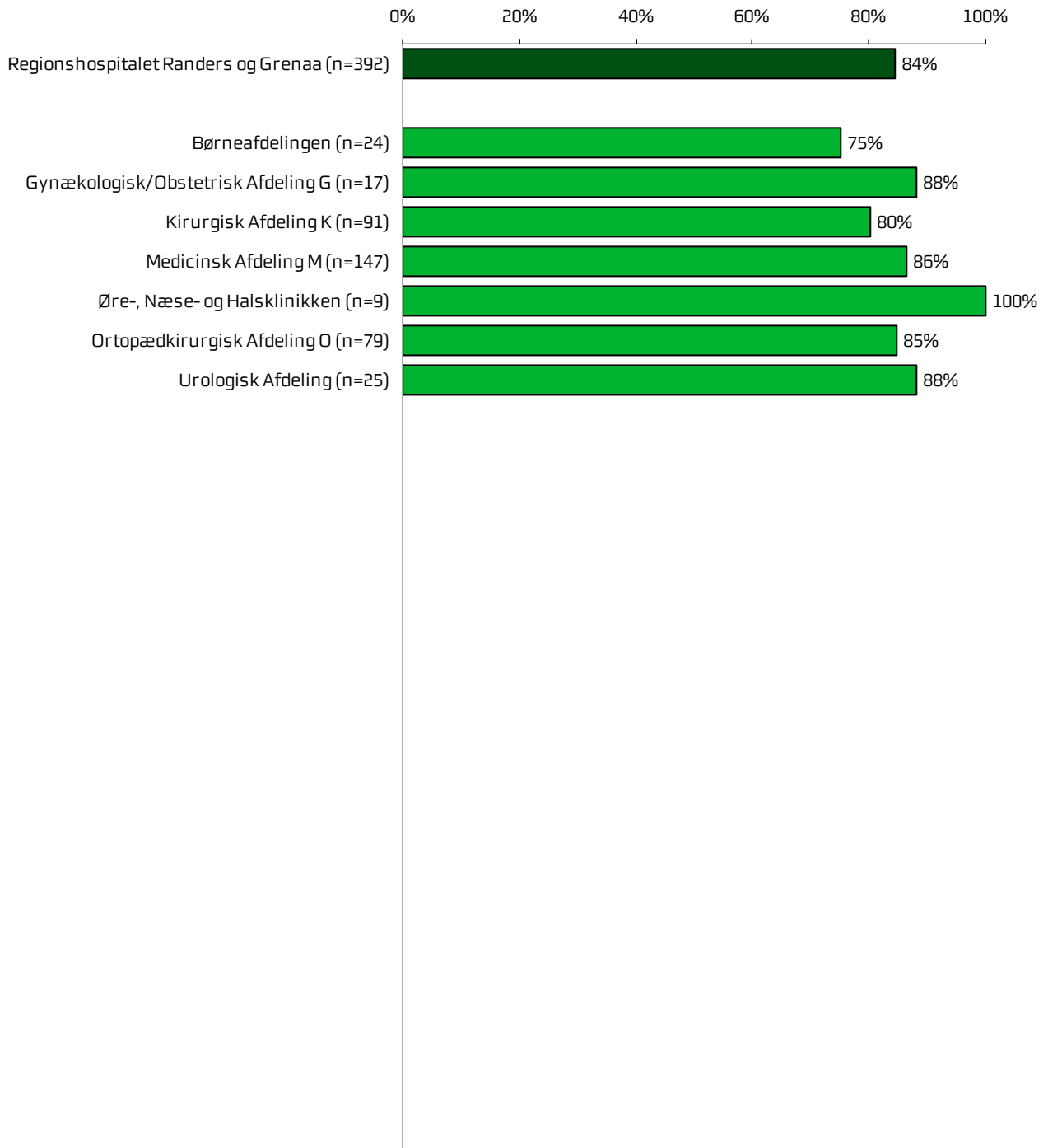
Figur 25 Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?



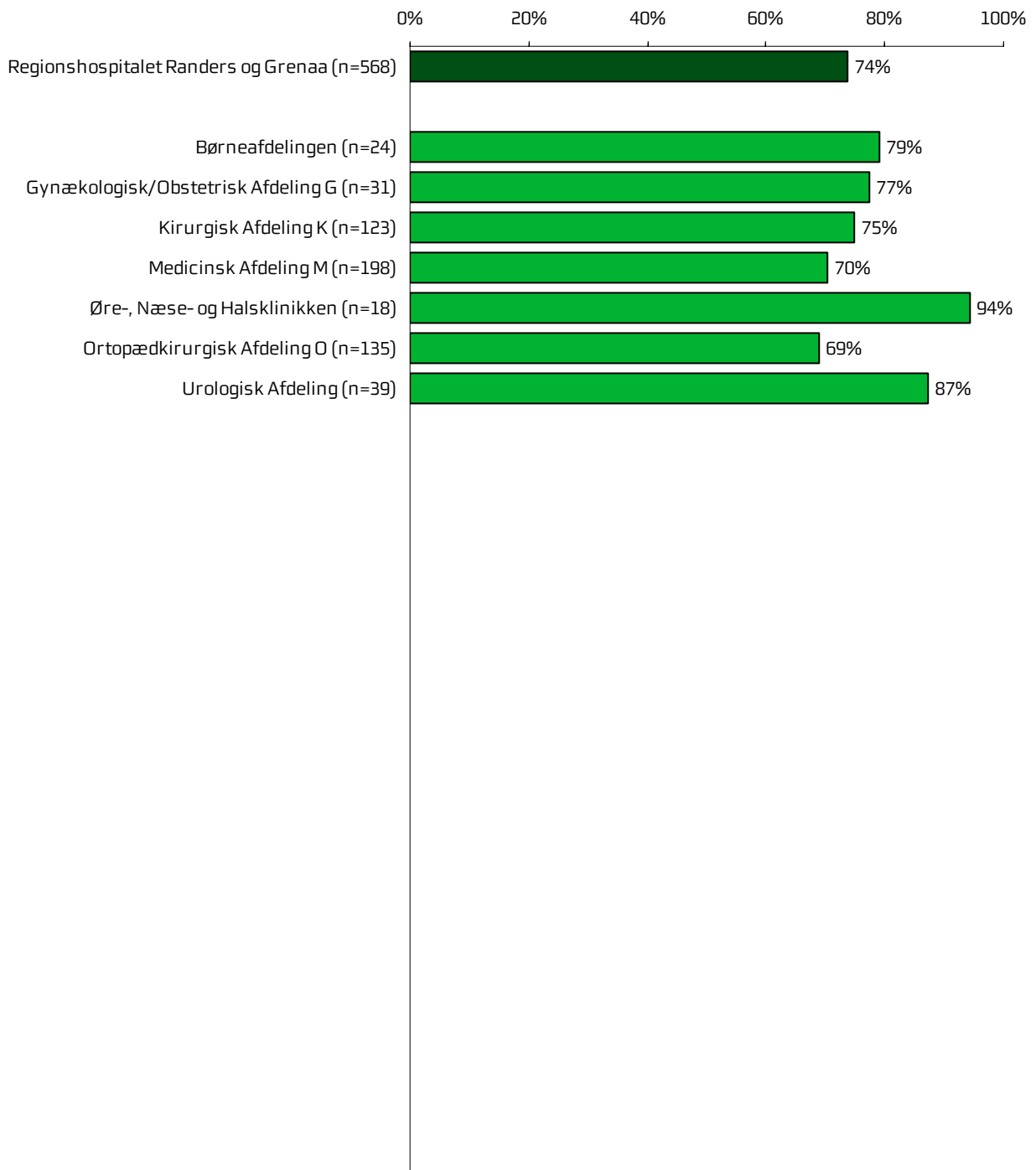
Figur 26 Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?



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

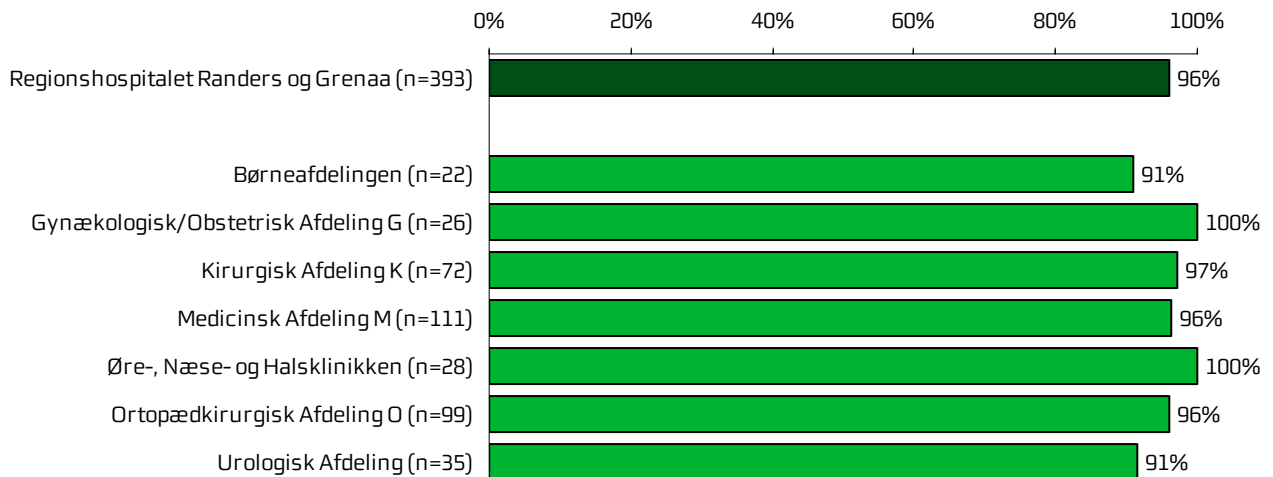


Figur 28 Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?



5.7 Hospitalets eget spørgsmål

Figur 29 Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?



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	Planlagt (indkaldt på forhånd)
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gå til spørgsmål 3		

INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

Besvar kun, hvis du blev planlagt indlagt:	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det husker jeg ikke	
2. Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Det ved jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det ved jeg ikke	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5. Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?		Ja, lang ventetid	Ja, kort ventetid	Nej, ingen ventetid	Det husker jeg ikke	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				Gå til spørgsmål 7	Gå til spørgsmål 7	
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke	
6. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7. Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?						

PERSONALE

8. 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	Ja, flere kontaktpersoner	Nej		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
9. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Løbenr.: >>løbnr<<

10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>		
11. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
12. Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
13. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

BEHANDLINGSFORLØB

14. Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
16. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Sæt venligst ét kryds i hver række)		Ja		Nej	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"/>	
c) Administrativ fejl (bortkommen journal, fejlregistrering m.v.)?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
d) Andet: _____		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Besvar kun, hvis du oplevede fejl: 18. 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"/>
19. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
20. Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger <input type="checkbox"/>

21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

INFORMATION

22. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling? (Sæt eventuelt flere kryds)	Ja, før indlæggelsen <input type="checkbox"/>	Ja, mens jeg var indlagt <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>		
Gå til spørgsmål 24					
Besvar kun, hvis du modtog skriftlig information: 23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/>
24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	

UDSKRIVELSE

25. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
26. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
27. Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
28. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
29. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?						

SAMLET INDTRYK

30. 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"/>
31. 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"/>	
32. Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler (sengestuen, opholdsrum, toilet m.v.)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
33. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>løbnr<<

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.⁵ 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) 53 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. 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

⁵ 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)		864	1621
Køn	Mand	49%	48%
	Kvinde	51%	52%
Alder	0-19 år	12%	12%
	20-39 år	7%	9%
	40-59 år	19%	21%
	60-79 år	45%	39%
	80 år eller derover	16%	19%

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" ⁶
"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 " ⁷

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.

⁶ 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.

⁷ 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 vægtnings teknikker 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		864	100%
Alder	0-19	102	12%
	20-39	63	7%
	40-59	167	19%
	60-79	390	45%
	80-	142	16%
Køn	Mand	424	49%
	Kvinde	440	51%
Skema udfyldt af	Patienten	698	84%
	Pårørende	134	16%
Modersmål	Dansk	834	98%
	Ikke dansk	15	2%
Indlæggelses-type	Akut	538	66%
	Planlagt	279	34%
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	68	8%
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	46	5%
	Kirurgisk Afdeling K	176	20%
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	273	32%
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	43	5%
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	196	23%
	Urologisk Afdeling	62	7%

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		31	60	6	2	741	88
Alder	0-19	28	63	4	4	93	7
	20-39	30	62	5	3	60	3
	40-59	24	60	10	5	148	14
	60-79	40	56	3	1	324	48
	80-	21	71	8	1	116	16
Køn	Mand	34	57	7	3	359	40
	Kvinde	29	64	5	2	382	48
Skema udfyldt af	Patienten	33	60	5	2	618	64
	Pårørende	22	66	8	4	108	18
Modersmål	Dansk	32	60	6	2	721	88
	Ikke dansk	7	80	7	7	15	0
Indlæggelses-type	Akut	29	60	8	3	440	74
	Planlagt	36	60	3	1	266	8
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	20	67	7	7	60	7
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	31	69	0	0	45	1
	Kirurgisk Afdeling K	31	61	7	1	151	16
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	29	58	9	3	215	41
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	38	62	0	0	42	1
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	34	60	3	2	174	18
	Urologisk Afdeling	39	54	6	2	54	4

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		40	54	5	2	832
Alder	0-19	41	52	4	3	101
	20-39	22	70	6	2	63
	40-59	34	53	10	2	163
	60-79	47	49	2	2	375
	80-	32	61	7	0	130
Køn	Mand	44	49	5	2	404
	Kvinde	35	58	5	2	428
Skema udfyldt af	Patienten	41	53	4	2	685
	Pårørende	35	54	9	2	127
Modersmål	Dansk	40	53	5	2	811
	Ikke dansk	7	80	7	7	15
Indlæggelses-type	Akut	36	54	7	3	520
	Planlagt	46	52	1	0	274
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	36	54	6	4	67
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	39	59	2	0	46
	Kirurgisk Afdeling K	39	57	4	1	173
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	37	52	9	2	254
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	37	63	0	0	43
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	43	50	4	2	191
	Urologisk Afdeling	45	55	0	0	58

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		27	63	9	1	832
Alder	0-19	21	67	10	2	101
	20-39	18	68	15	0	62
	40-59	25	65	9	1	164
	60-79	30	61	7	1	375
	80-	31	62	7	0	130
Køn	Mand	30	60	10	0	406
	Kvinde	25	67	7	1	426
Skema udfyldt af	Patienten	29	62	8	1	680
	Pårørende	22	68	9	2	129
Modersmål	Dansk	28	63	9	1	811
	Ikke dansk	20	80	0	0	15
Indlæggelses-type	Akut	26	62	10	1	518
	Planlagt	28	66	6	0	272
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	18	69	10	3	67
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	28	72	0	0	46
	Kirurgisk Afdeling K	30	62	8	0	172
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	27	59	12	1	257
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	19	74	7	0	43
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	27	67	6	1	191
	Urologisk Afdeling	39	52	7	2	56

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	Det husker jeg ikke
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	n		
		%	%	%	%	n	n	
Alle		34	59	3	4	218	9	
Alder	0-19	35	58	4	4	26	0	
	20-39	29	65	0	6	17	3	
	40-59	32	63	2	4	57	2	
	60-79	39	53	4	4	105	2	
	80-	15	85	0	0	13	2	
Køn	Mand	23	71	3	2	87	4	
	Kvinde	42	51	2	5	131	5	
Skema udfyldt af	Patienten	36	58	3	4	193	7	
	Pårørende	30	65	5	0	20	1	
Modersmål	Dansk	34	59	3	4	210	9	
	Ikke dansk	50	50	0	0	6	0	
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	0	0	
	Planlagt	34	59	3	4	218	9	
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	0	67	17	17	6	0	
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	48	42	0	9	33	1	
	Kirurgisk Afdeling K	42	53	3	3	38	1	
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	20	60	20	0	5	0	
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	35	65	0	0	34	2	
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	36	62	3	0	76	2	
	Urologisk Afdeling	12	73	4	12	26	3	

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		48	49	3	1	806	23
Alder	0-19	38	54	8	0	99	0
	20-39	43	55	0	2	60	0
	40-59	41	55	3	1	160	3
	60-79	55	43	1	1	358	13
	80-	46	51	3	0	129	7
Køn	Mand	51	45	3	1	393	12
	Kvinde	45	52	2	1	413	11
Skema udfyldt af	Patienten	51	47	2	1	659	17
	Pårørende	40	55	6	0	121	6
Modersmål	Dansk	48	49	3	1	783	23
	Ikke dansk	47	47	7	0	15	0
Indlæggelses-type	Akut	44	52	3	1	490	22
	Planlagt	55	43	1	1	275	1
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	33	55	12	0	66	0
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	59	41	0	0	46	0
	Kirurgisk Afdeling K	53	46	1	0	166	3
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	44	53	3	0	236	17
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	60	40	0	0	43	0
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	47	49	2	2	190	3
	Urologisk Afdeling	53	46	0	2	59	0

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		54	36	11	778	43
Alder	0-19	35	43	22	96	3
	20-39	48	45	7	58	2
	40-59	50	38	12	156	8
	60-79	60	31	9	347	17
	80-	57	35	8	121	13
Køn	Mand	55	34	12	381	21
	Kvinde	53	38	10	397	22
Skema udfyldt af	Patienten	57	35	8	636	32
	Pårørende	41	39	20	117	10
Modersmål	Dansk	54	35	10	754	43
	Ikke dansk	40	47	13	15	0
Indlæggelses-type	Akut	57	31	12	469	36
	Planlagt	49	43	9	268	7
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	28	42	31	65	1
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	44	49	7	45	1
	Kirurgisk Afdeling K	54	39	7	158	10
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	60	30	10	229	20
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	49	49	2	43	0
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	60	29	10	181	10
	Urologisk Afdeling	47	42	11	57	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		26	39	22	13	292	21
Alder	0-19	33	40	19	7	57	3
	20-39	32	36	18	14	28	0
	40-59	32	41	9	18	66	1
	60-79	21	35	29	15	106	7
	80-	11	46	34	9	35	10
Køn	Mand	23	40	24	13	141	9
	Kvinde	28	38	21	13	151	12
Skema udfyldt af	Patienten	25	39	22	14	218	19
	Pårørende	31	39	20	10	61	2
Modersmål	Dansk	25	39	22	14	281	20
	Ikke dansk	71	29	0	0	7	1
Indlæggelses-type	Akut	25	39	23	13	167	12
	Planlagt	30	36	20	14	110	7
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	34	41	16	9	44	2
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	45	45	9	0	22	0
	Kirurgisk Afdeling K	31	39	17	13	54	5
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	19	33	30	17	69	8
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	40	45	10	5	20	0
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	11	40	28	21	57	5
	Urologisk Afdeling	23	35	31	12	26	1

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		30	46	23	821
Alder	0-19	27	60	13	101
	20-39	16	63	21	63
	40-59	27	50	23	165
	60-79	35	40	25	369
	80-	31	41	28	123
Køn	Mand	31	46	23	398
	Kvinde	29	47	24	423
Skema udfyldt af	Patienten	31	45	24	672
	Pårørende	24	56	21	126
Modersmål	Dansk	30	46	24	798
	Ikke dansk	7	86	7	14
Indlæggelses- type	Akut	27	47	26	515
	Planlagt	36	46	18	270
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	27	60	13	67
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	28	65	7	46
	Kirurgisk Afdeling K	37	46	17	169
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	27	45	27	251
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	26	51	23	43
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	27	41	32	188
	Urologisk Afdeling	40	37	23	57

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		28	62	7	3	707	126	
Alder	0-19	28	61	8	2	88	12	
	20-39	19	71	4	6	52	10	
	40-59	20	63	10	7	144	18	
	60-79	34	57	8	2	318	57	
	80-	23	70	4	4	105	29	
Køn	Mand	32	58	8	3	360	47	
	Kvinde	23	66	7	4	347	79	
Skema udfyldt af	Patienten	28	62	6	4	581	98	
	Pårørende	24	60	14	2	103	24	
Modersmål	Dansk	28	61	7	3	686	124	
	Ikke dansk	17	58	17	8	12	2	
Indlæggelses-type	Akut	25	61	9	5	423	99	
	Planlagt	32	63	4	1	247	24	
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	23	62	12	3	60	6	
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	30	67	2	0	43	2	
	Kirurgisk Afdeling K	28	64	7	1	148	24	
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	25	59	11	5	210	50	
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	37	63	0	0	35	7	
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	25	63	6	6	158	32	
	Urologisk Afdeling	42	57	2	0	53	5	

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	88	12	821
Alder	0-19	2	91	7	102
	20-39	0	92	8	62
	40-59	2	80	18	166
	60-79	0	90	10	367
	80-	0	85	15	124
Køn	Mand	1	88	12	404
	Kvinde	1	88	12	417
Skema udfyldt af	Patienten	1	89	10	672
	Pårørende	1	84	15	124
Modersmål	Dansk	1	88	11	797
	Ikke dansk	7	67	27	15
Indlæggelses-type	Akut	1	85	14	506
	Planlagt	1	93	6	273
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	3	88	9	68
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	2	96	2	45
	Kirurgisk Afdeling K	1	88	11	171
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	0	82	18	249
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	2	90	7	42
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	0	90	10	188
	Urologisk Afdeling	0	95	5	58

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?						
		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	n	n
Alle		0	81	18	558	273
Alder	0-19	0	89	11	84	15
	20-39	0	88	12	42	21
	40-59	0	78	22	99	66
	60-79	1	82	17	236	139
	80-	0	73	27	97	32
Køn	Mand	0	80	19	294	113
	Kvinde	0	82	17	264	160
Skema udfyldt af	Patienten	0	83	17	426	254
	Pårørende	0	79	21	108	18
Modersmål	Dansk	0	82	18	537	269
	Ikke dansk	7	71	21	14	1
Indlæggelses-type	Akut	0	79	21	356	160
	Planlagt	1	88	12	172	103
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	0	89	11	55	10
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	0	92	8	24	22
	Kirurgisk Afdeling K	1	85	14	118	52
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	0	72	28	179	78
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	0	97	3	30	13
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	1	79	20	112	79
	Urologisk Afdeling	0	88	13	40	19

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		56	33	8	3	776	54
Alder	0-19	56	40	3	1	95	4
	20-39	50	34	12	3	58	4
	40-59	53	31	9	7	152	12
	60-79	59	32	6	2	346	27
	80-	52	34	11	3	125	7
Køn	Mand	56	34	6	3	384	20
	Kvinde	55	33	9	3	392	34
Skema udfyldt af	Patienten	57	32	7	3	633	43
	Pårørende	51	38	8	3	117	10
Modersmål	Dansk	56	33	8	3	753	53
	Ikke dansk	57	29	7	7	14	0
Indlæggelses-type	Akut	52	34	9	5	487	30
	Planlagt	64	31	4	1	251	20
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	55	39	5	2	62	3
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	71	27	2	0	41	4
	Kirurgisk Afdeling K	62	32	5	0	165	7
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	46	34	14	6	242	18
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	65	30	3	3	37	6
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	55	34	6	5	175	13
	Urologisk Afdeling	63	31	4	2	54	3

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		67	28	4	1	804	41
Alder	0-19	66	31	3	0	99	3
	20-39	58	34	6	2	62	0
	40-59	59	34	6	1	160	6
	60-79	73	23	3	1	360	20
	80-	67	28	5	0	123	12
Køn	Mand	68	27	5	1	398	15
	Kvinde	67	29	4	0	406	26
Skema udfyldt af	Patienten	69	27	3	1	656	31
	Pårørende	60	31	8	1	123	8
Modersmål	Dansk	67	28	4	1	779	41
	Ikke dansk	60	33	7	0	15	0
Indlæggelses-type	Akut	65	28	5	1	494	30
	Planlagt	71	27	2	0	266	11
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	63	33	4	0	67	1
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	67	33	0	0	45	1
	Kirurgisk Afdeling K	75	22	2	0	167	6
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	62	30	6	2	242	20
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	70	28	3	0	40	3
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	64	30	5	1	185	9
	Urologisk Afdeling	76	22	2	0	58	1

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		45	38	13	4	816	22
Alder	0-19	41	48	9	3	101	1
	20-39	40	40	14	6	63	0
	40-59	44	36	14	6	162	4
	60-79	50	35	12	3	365	13
	80-	36	44	15	5	125	4
Køn	Mand	44	39	13	5	400	8
	Kvinde	46	38	12	4	416	14
Skema udfyldt af	Patienten	48	37	12	4	668	15
	Pårørende	32	46	16	7	123	5
Modersmål	Dansk	45	38	13	4	791	22
	Ikke dansk	33	33	20	13	15	0
Indlæggelses-type	Akut	32	44	18	7	501	18
	Planlagt	69	27	3	1	274	3
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	29	56	10	4	68	0
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	76	20	4	0	46	0
	Kirurgisk Afdeling K	48	36	14	3	170	2
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	25	44	22	9	244	15
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	81	16	0	2	43	0
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	52	38	8	2	188	3
	Urologisk Afdeling	61	33	4	2	57	2

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		55	33	8	4	761	70
Alder	0-19	61	34	2	3	95	6
	20-39	47	32	17	5	60	1
	40-59	45	33	13	8	156	9
	60-79	61	32	5	3	339	34
	80-	50	35	9	5	111	20
Køn	Mand	54	32	9	5	375	33
	Kvinde	55	34	7	4	386	37
Skema udfyldt af	Patienten	56	31	9	4	626	49
	Pårørende	51	39	4	5	112	17
Modersmål	Dansk	55	33	8	4	737	69
	Ikke dansk	43	21	29	7	14	1
Indlæggelses-type	Akut	50	35	10	5	462	55
	Planlagt	66	27	5	3	259	13
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	52	40	3	5	62	6
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	56	33	11	0	45	0
	Kirurgisk Afdeling K	57	33	6	5	160	8
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	46	36	12	5	224	33
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	80	13	5	3	40	2
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	58	31	6	4	178	14
	Urologisk Afdeling	58	31	8	4	52	7

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		44	42	10	4	749	83
Alder	0-19	48	40	7	4	99	2
	20-39	39	39	19	3	62	1
	40-59	41	42	9	8	156	9
	60-79	47	42	10	2	322	48
	80-	37	45	12	5	110	23
Køn	Mand	42	44	9	4	369	36
	Kvinde	46	39	11	4	380	47
Skema udfyldt af	Patienten	45	42	9	4	615	62
	Pårørende	41	41	14	5	111	18
Modersmål	Dansk	44	42	10	4	726	83
	Ikke dansk	33	47	20	0	15	0
Indlæggelses-type	Akut	39	44	12	5	462	56
	Planlagt	55	37	6	2	246	25
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	43	42	9	6	67	1
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	56	41	2	0	41	4
	Kirurgisk Afdeling K	49	37	11	3	154	13
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	34	44	14	8	225	34
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	63	33	5	0	40	3
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	44	43	11	2	170	21
	Urologisk Afdeling	46	48	4	2	52	7

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	699	62
Alder	0-19	97	3	77	13
	20-39	95	5	56	3
	40-59	93	7	147	7
	60-79	93	7	312	25
	80-	94	6	107	14
Køn	Mand	93	7	340	30
	Kvinde	95	5	359	32
Skema udfyldt af	Patienten	94	6	576	48
	Pårørende	93	7	100	13
Modersmål	Dansk	94	6	678	62
	Ikke dansk	92	8	13	0
Indlæggelses-type	Akut	92	8	433	40
	Planlagt	97	3	234	19
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	96	4	50	9
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	97	3	39	4
	Kirurgisk Afdeling K	97	3	143	18
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	89	11	215	18
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	100	0	36	3
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	93	7	171	5
	Urologisk Afdeling	100	0	45	5

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		94	6	740
Alder	0-19	97	3	86
	20-39	95	5	60
	40-59	91	9	150
	60-79	92	8	333
	80-	96	4	111
Køn	Mand	93	7	353
	Kvinde	94	6	387
Skema udfyldt af	Patienten	93	7	610
	Pårørende	95	5	108
Modersmål	Dansk	93	7	722
	Ikke dansk	92	8	13
Indlæggelses-type	Akut	95	5	454
	Planlagt	92	8	251
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	98	2	56
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	91	9	44
	Kirurgisk Afdeling K	91	9	159
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	99	1	224
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	97	3	37
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	91	9	167
	Urologisk Afdeling	79	21	53

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		94	6	727
Alder	0-19	94	6	86
	20-39	90	10	58
	40-59	94	6	148
	60-79	94	6	323
	80-	96	4	112
Køn	Mand	93	7	348
	Kvinde	95	5	379
Skema udfyldt af	Patienten	94	6	596
	Pårørende	92	8	109
Modersmål	Dansk	94	6	708
	Ikke dansk	92	8	13
Indlæggelses-type	Akut	93	7	447
	Planlagt	97	3	246
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	91	9	57
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	100	0	43
	Kirurgisk Afdeling K	92	8	157
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	93	7	224
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	100	0	35
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	96	4	161
	Urologisk Afdeling	92	8	50

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		84	16	373
Alder	0-19	86	14	51
	20-39	81	19	36
	40-59	78	22	82
	60-79	88	12	148
	80-	86	14	56
Køn	Mand	85	15	174
	Kvinde	84	16	199
Skema udfyldt af	Patienten	86	14	310
	Pårørende	78	22	54
Modersmål	Dansk	84	16	360
	Ikke dansk	80	20	10
Indlæggelses-type	Akut	81	19	230
	Planlagt	89	11	132
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	86	14	29
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	96	4	23
	Kirurgisk Afdeling K	78	22	73
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	85	15	105
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	85	15	26
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	85	15	92
	Urologisk Afdeling	88	12	25

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 n	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e) n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		19	45	23	14	123	14	
Alder	0-19	21	43	14	21	14	0	
	20-39	20	40	33	7	15	2	
	40-59	10	48	21	21	29	5	
	60-79	25	48	17	10	52	5	
	80-	8	31	46	15	13	2	
Køn	Mand	24	41	22	12	58	8	
	Kvinde	14	48	23	15	65	6	
Skema udfyldt af	Patienten	20	46	21	12	98	11	
	Pårørende	14	38	24	24	21	3	
Modersmål	Dansk	19	46	21	14	117	14	
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	
Indlæggelses-type	Akut	17	39	27	17	84	10	
	Planlagt	27	58	9	6	33	4	
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	20	30	20	30	10	0	
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	-	-	-	-	4	0	
	Kirurgisk Afdeling K	11	56	26	7	27	3	
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	13	39	32	16	38	4	
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	25	75	0	0	4	1	
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	21	36	25	18	28	5	
	Urologisk Afdeling	42	50	0	8	12	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		62	17	15	6	710	51
Alder	0-19	58	19	17	6	88	4
	20-39	47	16	22	15	55	4
	40-59	56	19	18	7	151	7
	60-79	70	15	11	4	311	21
	80-	59	20	16	5	105	15
Køn	Mand	60	19	16	5	350	24
	Kvinde	65	15	14	6	360	27
Skema udfyldt af	Patienten	65	16	14	5	587	36
	Pårørende	49	21	21	9	107	10
Modersmål	Dansk	63	17	14	5	691	51
	Ikke dansk	50	7	29	14	14	0
Indlæggelses-type	Akut	59	17	17	6	447	32
	Planlagt	72	15	10	3	234	14
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	55	21	19	5	58	4
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	50	24	16	11	38	3
	Kirurgisk Afdeling K	59	17	17	8	151	4
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	60	16	18	5	217	21
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	70	14	14	3	37	2
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	69	18	9	4	163	12
	Urologisk Afdeling	74	11	11	4	46	5

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?					Antal patienter n	Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		21	66	12	1	443	337	
Alder	0-19	26	59	15	0	39	54	
	20-39	11	76	13	0	38	19	
	40-59	16	69	13	2	89	72	
	60-79	28	62	9	1	200	146	
	80-	12	71	14	3	77	46	
Køn	Mand	21	64	13	2	229	154	
	Kvinde	21	68	11	0	214	183	
Skema udfyldt af	Patienten	23	66	10	1	368	273	
	Pårørende	11	66	22	2	64	53	
Modersmål	Dansk	21	66	12	1	424	333	
	Ikke dansk	17	75	0	8	12	2	
Indlæggelsestype	Akut	21	62	15	2	297	193	
	Planlagt	23	73	4	0	124	130	
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	17	56	28	0	18	45	
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	16	79	5	0	19	23	
	Kirurgisk Afdeling K	24	65	11	0	89	69	
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	20	60	18	2	176	70	
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	30	70	0	0	23	15	
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	13	81	5	2	88	90	
	Urologisk Afdeling	40	57	3	0	30	25	

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		23	20	4	53	776
Alder	0-19	21	24	3	52	101
	20-39	23	23	2	53	62
	40-59	26	17	6	51	162
	60-79	25	19	4	51	338
	80-	13	20	4	63	113
Køn	Mand	21	22	4	53	380
	Kvinde	24	17	5	54	396
Skema udfyldt af	Patienten	23	19	5	53	629
	Pårørende	19	23	2	56	124
Modersmål	Dansk	22	20	4	54	754
	Ikke dansk	40	27	0	33	15
Indlæggelses-type	Akut	4	27	1	68	480
	Planlagt	56	7	10	27	266
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	4	31	0	64	67
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	62	11	2	24	45
	Kirurgisk Afdeling K	18	22	7	53	152
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	6	23	1	70	237
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	53	7	9	30	43
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	33	16	8	44	178
	Urologisk Afdeling	41	13	4	43	54

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	68	2	1	318	1
Alder	0-19	42	58	0	0	45	0
	20-39	21	79	0	0	29	0
	40-59	28	65	5	1	75	0
	60-79	30	70	1	0	135	0
	80-	24	71	3	3	34	1
Køn	Mand	26	70	3	1	155	1
	Kvinde	33	66	1	0	163	0
Skema udfyldt af	Patienten	29	68	2	0	262	0
	Pårørende	34	64	0	2	50	0
Modersmål	Dansk	29	68	2	1	309	1
	Ikke dansk	38	63	0	0	8	0
Indlæggelses-type	Akut	24	71	4	2	126	0
	Planlagt	33	67	1	0	183	0
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	43	57	0	0	21	0
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	38	59	3	0	34	0
	Kirurgisk Afdeling K	25	72	3	0	64	0
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	22	72	4	2	54	1
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	43	57	0	0	28	0
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	22	76	1	1	90	0
	Urologisk Afdeling	44	56	0	0	27	0

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?				Antal patienter n
		Virkelig god %	God %	Dårlig %	Virkelig dårlig %	
Alle		30	61	7	2	792
Alder	0-19	39	54	7	0	97
	20-39	22	67	12	0	60
	40-59	23	62	11	4	160
	60-79	34	60	4	1	358
	80-	21	68	9	2	117
Køn	Mand	31	60	7	2	388
	Kvinde	29	63	7	1	404
Skema udfyldt af	Patienten	31	62	6	1	656
	Pårørende	26	58	13	3	113
Modersmål	Dansk	30	61	7	2	768
	Ikke dansk	20	60	13	7	15
Indlæggelses-type	Akut	25	63	10	2	488
	Planlagt	37	60	3	0	265
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	32	57	11	0	63
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	36	62	2	0	42
	Kirurgisk Afdeling K	36	57	6	1	162
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	21	64	11	4	239
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	51	47	2	0	43
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	26	66	6	2	185
	Urologisk Afdeling	36	64	0	0	58

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		34	50	12	3	829
Alder	0-19	34	56	10	0	102
	20-39	41	44	13	2	61
	40-59	37	45	13	6	164
	60-79	35	51	11	3	375
	80-	27	54	17	2	127
Køn	Mand	37	48	11	3	403
	Kvinde	32	53	13	3	426
Skema udfyldt af	Patienten	37	49	11	3	679
	Pårørende	25	56	16	3	126
Modersmål	Dansk	35	50	12	3	805
	Ikke dansk	27	47	20	7	15
Indlæggelses-type	Akut	32	50	13	4	514
	Planlagt	38	51	10	1	275
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	26	62	12	0	68
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	33	60	7	0	45
	Kirurgisk Afdeling K	34	51	13	2	174
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	34	46	16	4	252
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	51	44	5	0	43
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	34	49	12	5	190
	Urologisk Afdeling	37	58	5	0	57

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		35	53	6	6	278	37	500
Alder	0-19	29	67	5	0	21	2	77
	20-39	13	80	0	7	15	3	44
	40-59	21	59	9	12	34	3	124
	60-79	41	48	5	7	123	16	227
	80-	38	49	7	6	85	13	28
Køn	Mand	36	55	4	6	140	20	236
	Kvinde	34	51	8	7	138	17	264
Skema udfyldt af	Patienten	38	52	5	5	205	27	430
	Pårørende	19	59	9	13	54	7	67
Modersmål	Dansk	35	52	6	7	263	36	493
	Ikke dansk	27	64	9	0	11	0	4
Indlæggelses-type	Akut	34	51	6	8	189	24	300
	Planlagt	33	56	6	5	66	9	189
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	15	77	8	0	13	0	53
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	33	67	0	0	6	0	38
	Kirurgisk Afdeling K	41	46	4	9	54	8	107
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	35	53	7	5	95	12	146
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	23	62	8	8	13	3	26
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	35	54	4	8	80	10	94
	Urologisk Afdeling	41	41	12	6	17	4	36

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		23	61	10	6	392	435	
Alder	0-19	15	65	9	12	34	67	
	20-39	30	45	10	15	20	42	
	40-59	13	58	17	12	76	88	
	60-79	30	61	7	2	186	183	
	80-	21	66	9	4	76	55	
Køn	Mand	26	60	10	3	201	205	
	Kvinde	21	62	9	8	191	230	
Skema udfyldt af	Patienten	25	60	10	5	318	355	
	Pårørende	15	64	12	8	59	69	
Modersmål	Dansk	24	60	10	6	374	429	
	Ikke dansk	8	85	0	8	13	2	
Indlæggelses-type	Akut	24	57	11	7	255	260	
	Planlagt	21	69	7	3	109	162	
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	13	63	8	17	24	43	
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	18	71	12	0	17	25	
	Kirurgisk Afdeling K	23	57	13	7	91	80	
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	26	61	7	6	147	108	
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	22	78	0	0	9	33	
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	20	65	13	3	79	112	
	Urologisk Afdeling	36	52	4	8	25	34	

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?				Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		56	18	15	11	568	247
Alder	0-19	59	22	14	5	37	63
	20-39	54	20	15	11	46	16
	40-59	53	19	15	13	129	35
	60-79	57	19	13	10	277	87
	80-	53	9	27	11	79	46
Køn	Mand	54	18	14	14	291	108
	Kvinde	57	18	17	7	277	139
Skema udfyldt af	Patienten	57	18	14	11	492	174
	Pårørende	50	16	25	9	56	68
Modersmål	Dansk	57	18	15	11	551	241
	Ikke dansk	18	18	64	0	11	4
Indlæggelses-type	Akut	55	19	13	14	354	152
	Planlagt	60	16	17	7	183	86
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	58	21	13	8	24	42
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	52	26	23	0	31	14
	Kirurgisk Afdeling K	57	18	16	9	123	45
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	51	19	15	15	198	53
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	83	11	6	0	18	23
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	57	12	19	13	135	51
	Urologisk Afdeling	62	26	8	5	39	19

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Ved ikke
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		77	19	3	1	393	301	98
Alder	0-19	67	28	5	0	39	46	10
	20-39	72	22	6	0	32	20	7
	40-59	70	24	4	1	74	68	17
	60-79	83	14	2	1	180	127	43
	80-	78	19	3	0	68	40	21
Køn	Mand	76	20	3	1	195	145	45
	Kvinde	78	18	4	1	198	156	53
Skema udfyldt af	Patienten	81	15	3	1	324	242	80
	Pårørende	59	35	6	0	54	50	16
Modersmål	Dansk	79	18	3	1	377	296	97
	Ikke dansk	45	45	9	0	11	3	1
Indlæggelsestype	Akut	77	18	4	1	189	223	68
	Planlagt	78	18	3	1	173	75	24
Afdeling	Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa	59	32	9	0	22	37	5
	Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	81	19	0	0	26	14	6
	Kirurgisk Afdeling K	82	15	3	0	72	70	18
	Medicinsk Afdeling M, Regionshospitalet Randers og Grenaa	79	17	4	0	111	91	36
	Øre-, Næse- og Halsklinikken	68	32	0	0	28	9	5
	Ortopædkirurgisk Afdeling O	78	18	2	2	99	64	23
	Urologisk Afdeling	77	14	6	3	35	16	5

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.