

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2010**

Hospitalsrapport for indlagte patienter på

Regionshospitalet Randers og Grenaa



11-05-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 6 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

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

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Hospitalets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af hospitalets resultat.....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Udskrivelse.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
5	Sammenligning af hospitalets afdelinger	25
	Samlet indtryk.....	26
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	29
	Personale	32
	Behandlingsforløb	39
	Information.....	46
	Udskrivelse.....	49
	Hospitalets eget spørgsmål	53
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	55
	Bilag 2: Undersøgelingsmetode.....	61
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	65
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	69
	Bilag 5: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på hospitalsniveau	100
	Bilag 6: Den nationale rapportering på hospitalsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

I oktober og december 2010 blev hospitalets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på hospitalet i perioden fra 23. august til 31. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

Denne rapport er en rapport på hospitalsniveau. Rapporten bygger på svar fra hospitalets indlagte patienter i perioden 23. august-31. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra hospitalet udtrukket til undersøgelsen:	2131
Besvarelser fra hospitalets patienter:	1225
Hospitalets svarprocent:	57%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar
- Kapitel 5: En sammenligning af hospitalets afdelinger

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

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og kapitel 5 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4.

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

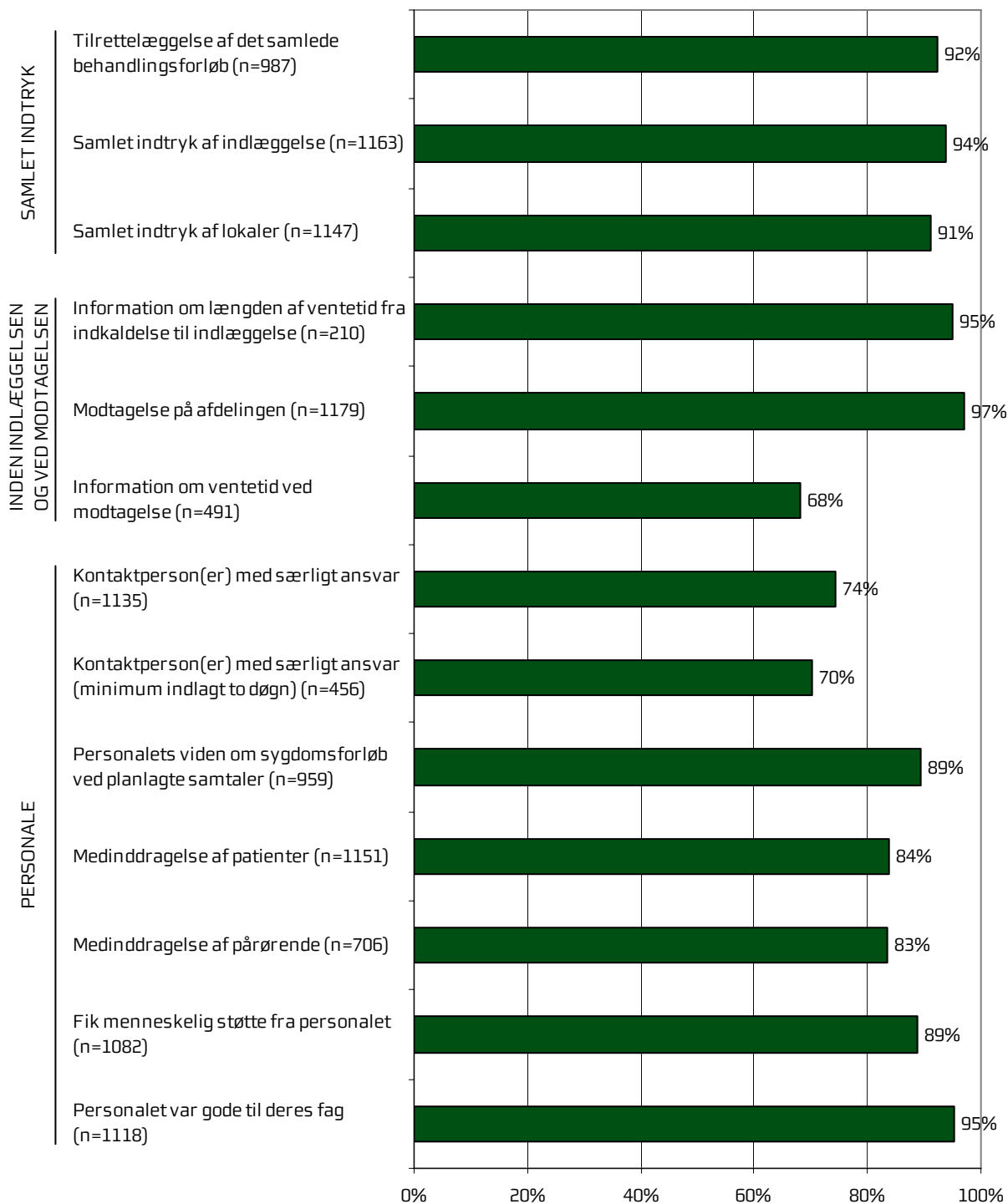
Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4 og kapitel 5 og kan ligeledes findes i bilag 1, hvor spørgeskemaet er indsat.

3 Hospitalets resultat – et hurtigt overblik

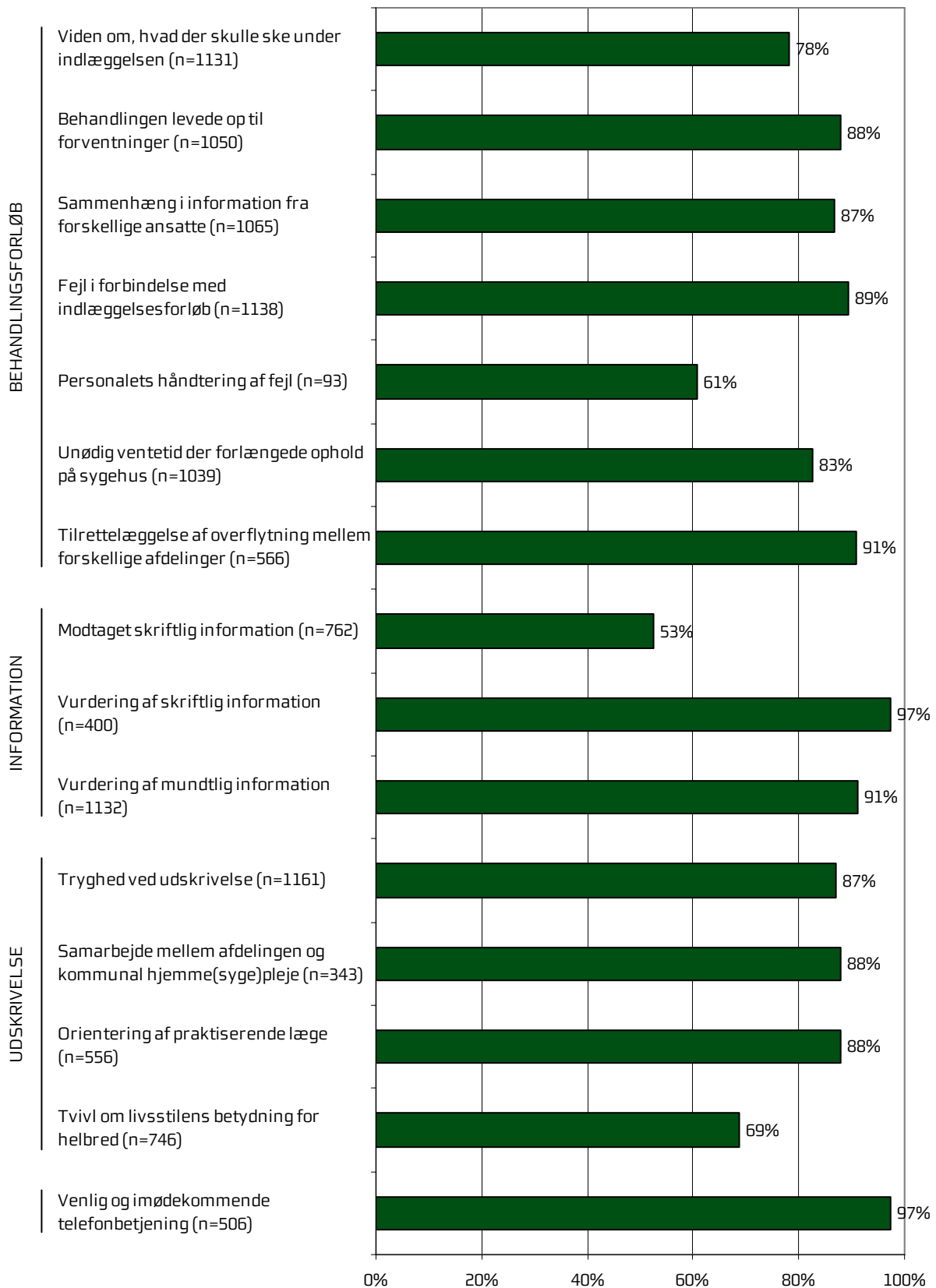
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt hospitalets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af hospitalets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder hospitalet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på hospitalet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på hospitalet



4 Sammenligning af hospitalets resultat

Hvordan ser hospitalets resultat ud sammenlignet med hospitalets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige hospitaler i Region Midtjylland i 2010?

I dette kapitel sammenlignes hospitalets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige hospitaler i Region Midtjylland i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og hospitalets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af hospitalets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Hospitalets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- hospitalets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige hospitaler i Region Midtjylland i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af regionens øvrige hospitaler i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af regionens øvrige hospitaler i 2010.

I sammenligningen med hospitalets resultat i 2009 sammenlignes hospitalets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 var indlagt på: Regionshospitalet Randers og Grenaa

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

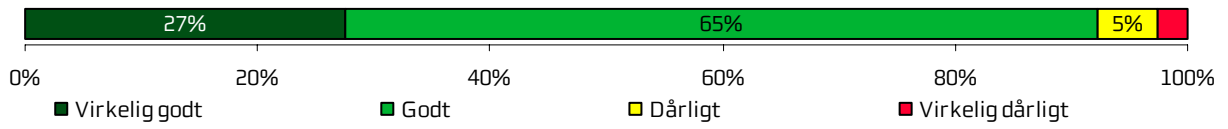
Signifikante forskelle?

Forskellene mellem hospitalets resultat i 2010 og henholdsvis hospitalets resultat i 2009 og resultatet for regionens øvrige hospitaler i 2010 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som hospitalets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og hospitalets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

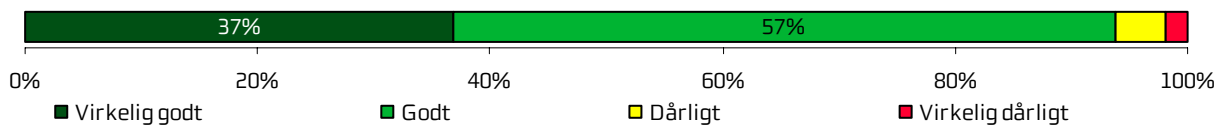
De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

Samlet indtryk

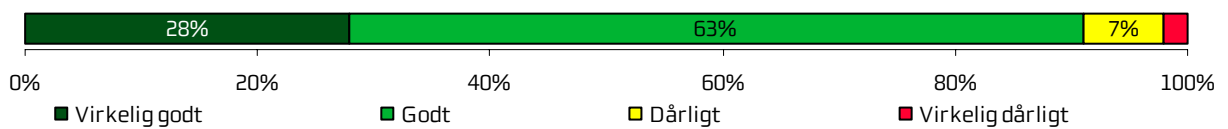
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=987)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=1163)



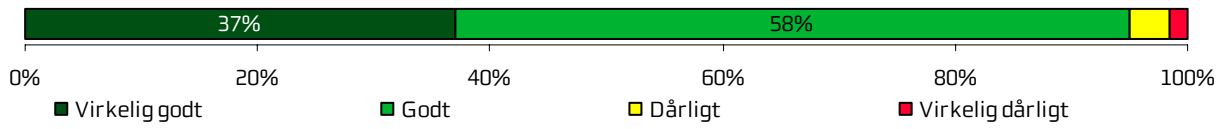
Samlet indtryk af lokaler (n=1147)



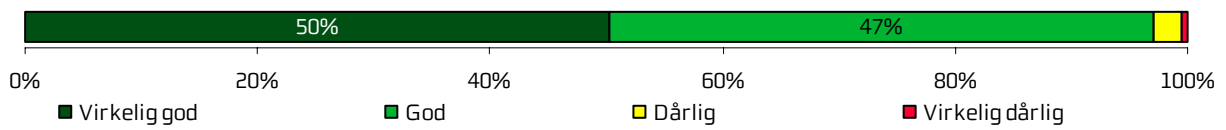
	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		92 %	92 %	95 % *	91 %	93 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		94 %	93 %	96 % *	93 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		91 %	91 %	94 % *	85 %	89 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

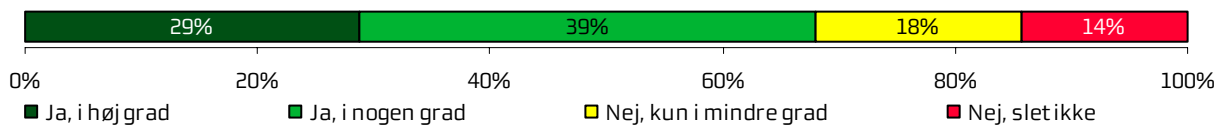
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=210)



Modtagelse på afdelingen (n=1179)



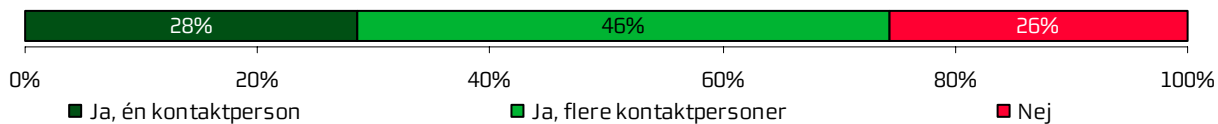
Information om ventetid ved modtagelse (n=491)



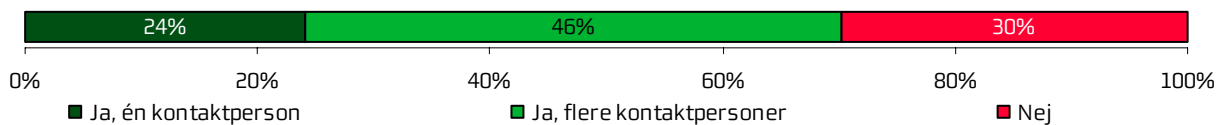
	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		95 %	-	97 %	94 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		97 %	97 %	98 %	96 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		68 %	64 %	77 % *	69 %	74 % *

Personale

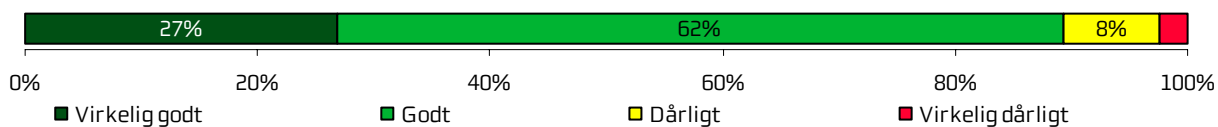
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=1135)



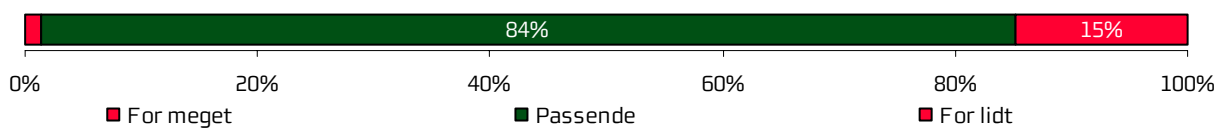
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=456)



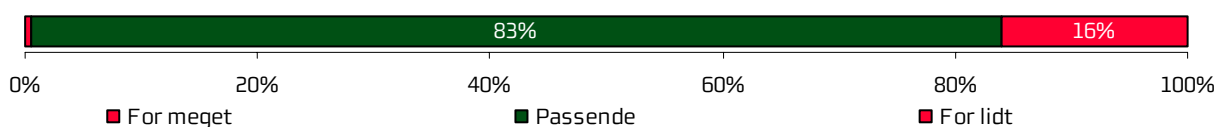
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=959)



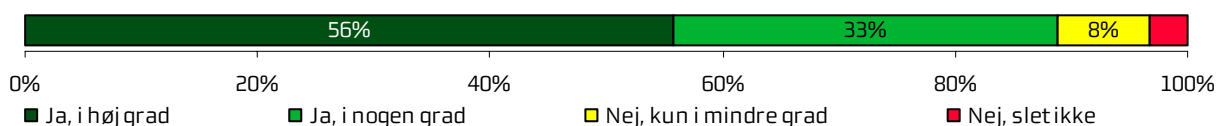
Medinddragelse af patienter (n=1151)



Medinddragelse af pårørende (n=706)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=1082)



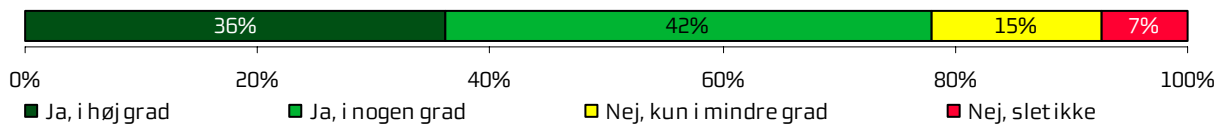
Personalet var gode til deres fag (n=1118)



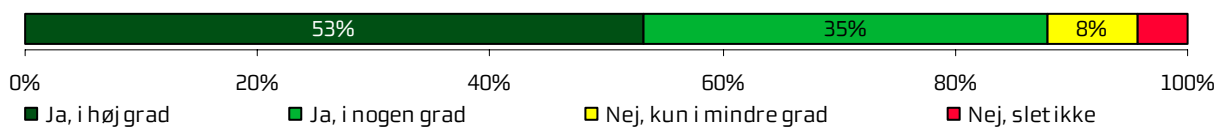
	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		74 %	77 %	87 % *	79 % *	82 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		70 %	-	85 % *	77 % *	81 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		89 %	89 %	94 % *	90 %	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		84 %	88 % *	91 % *	87 % *	90 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		83 %	81 %	90 % *	83 %	86 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		89 %	89 %	94 % *	91 %	92 % *
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		95 %	95 %	98 % *	95 %	97 % *

Behandlingsforløb

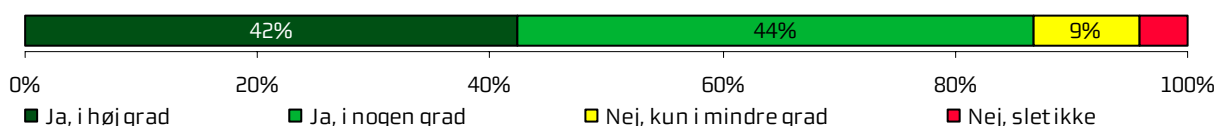
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=1131)



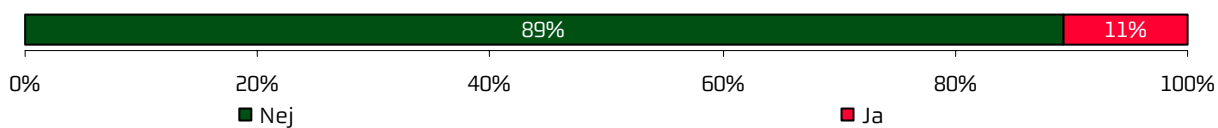
Behandlingen levede op til forventninger (n=1050)



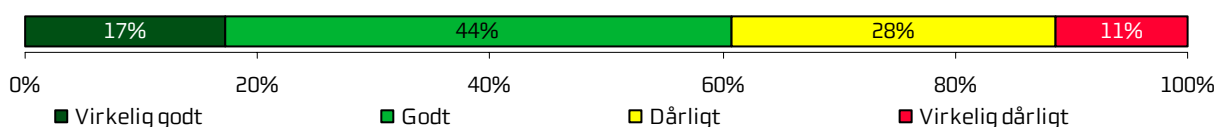
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=1065)



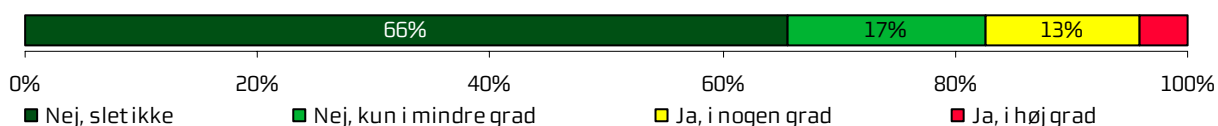
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=1138)



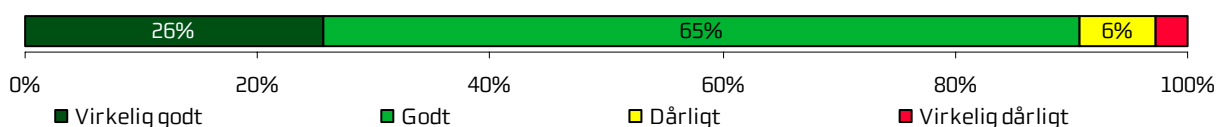
Personalets håndtering af fejl (n=93)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=1039)

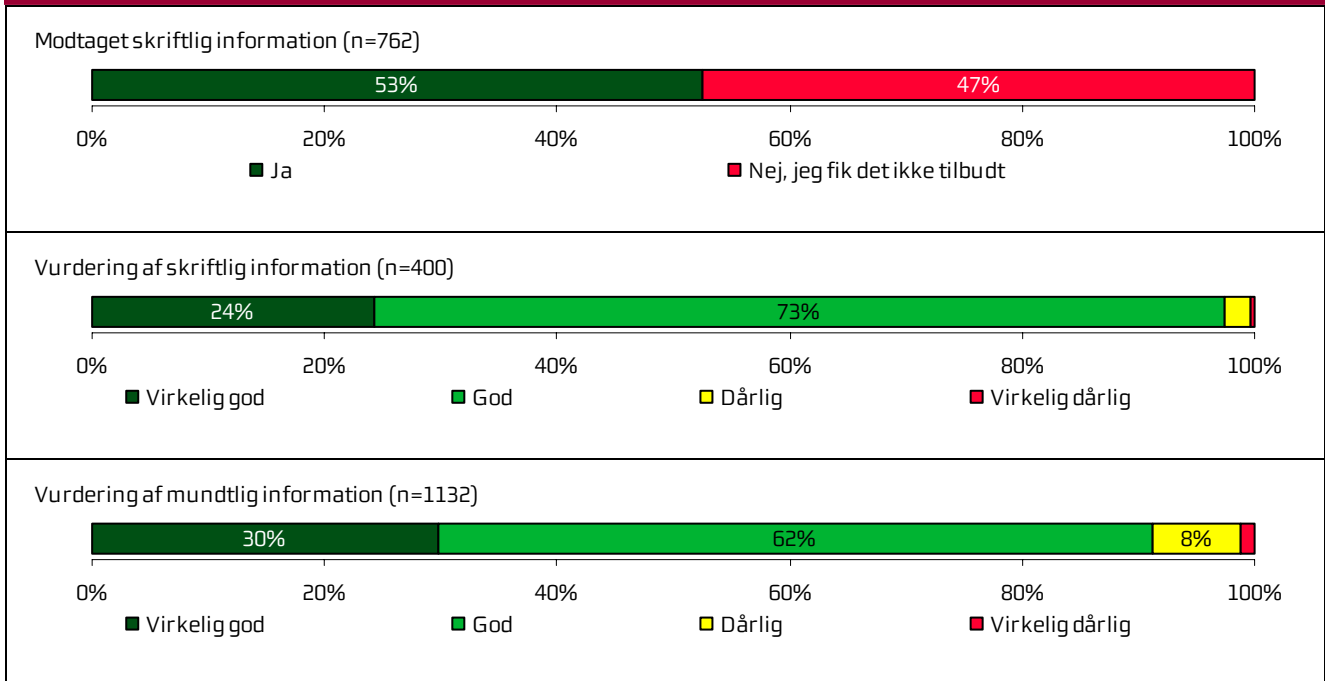


Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=566)



	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		78 %	83 % *	89 % *	81 % *	85 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		88 %	88 %	92 % *	88 %	91 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		87 %	86 %	92 % *	87 %	89 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		89 %	-	89 %	86 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		61 %	-	70 %	59 %	66 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		83 %	79 %	86 % *	81 %	84 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		91 %	-	93 %	90 %	91 %

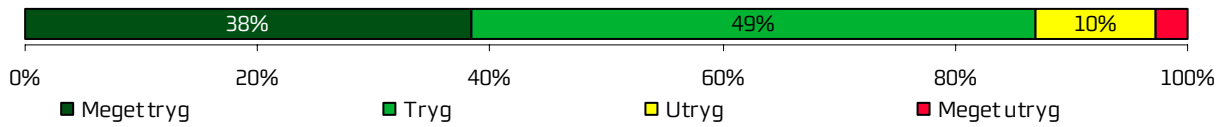
Information



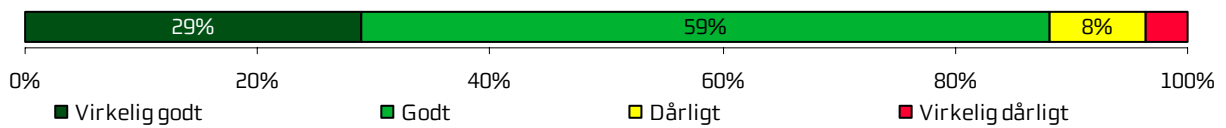
	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		53 %	-	78 % *	58 % *	66 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		97 %	97 %	98 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		91 %	91 %	95 % *	91 %	93 %

Udskrivelse

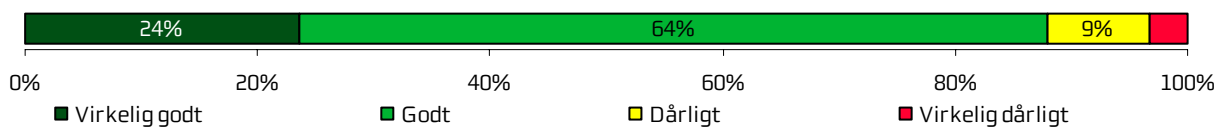
Tryghed ved udskrivelse (n=1161)



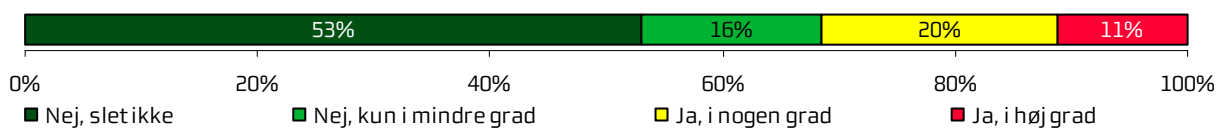
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=343)



Orientering af praktiserende læge (n=556)

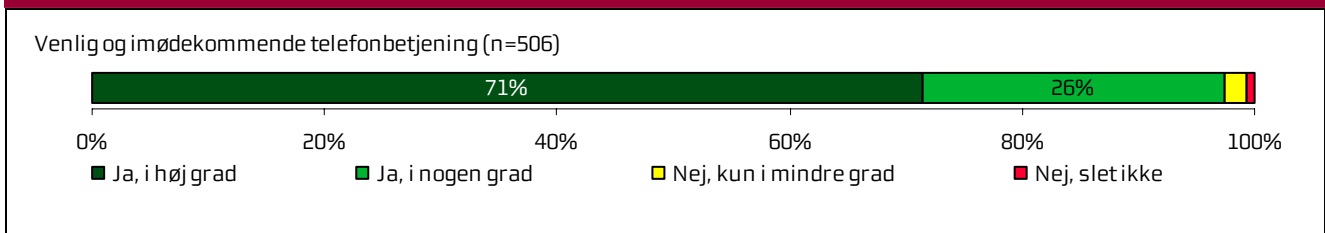


Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=746)



	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		87 %	85 %	92 % *	87 %	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		88 %	88 %	90 %	84 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		88 %	84 %	88 %	86 %	87 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		69 %	74 % *	76 % *	71 %	73 % *

Hospitalets eget spørgsmål



	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?		97 %	96 %	-	-	-

5 Sammenligning af hospitalets afdelinger

Dette kapitel viser, hvordan hospitalets afdelinger klarer sig i forhold til hinanden på de enkelte spørgsmål. Kapitlet indikerer således, hvilke afdelinger der klarer sig henholdsvis godt og mindre godt.

Figurerne viser andelen af patienter, der er tilfredse. Den øverste søjle i figurerne viser 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 beregningerne.

Forskellene mellem hospitalets afdelinger er ikke signifikantstestet, og små forskelle skal derfor ikke tillægges for stor vægt, da små forskelle meget vel kan ligge inden for den statistiske usikkerhedsmargen.

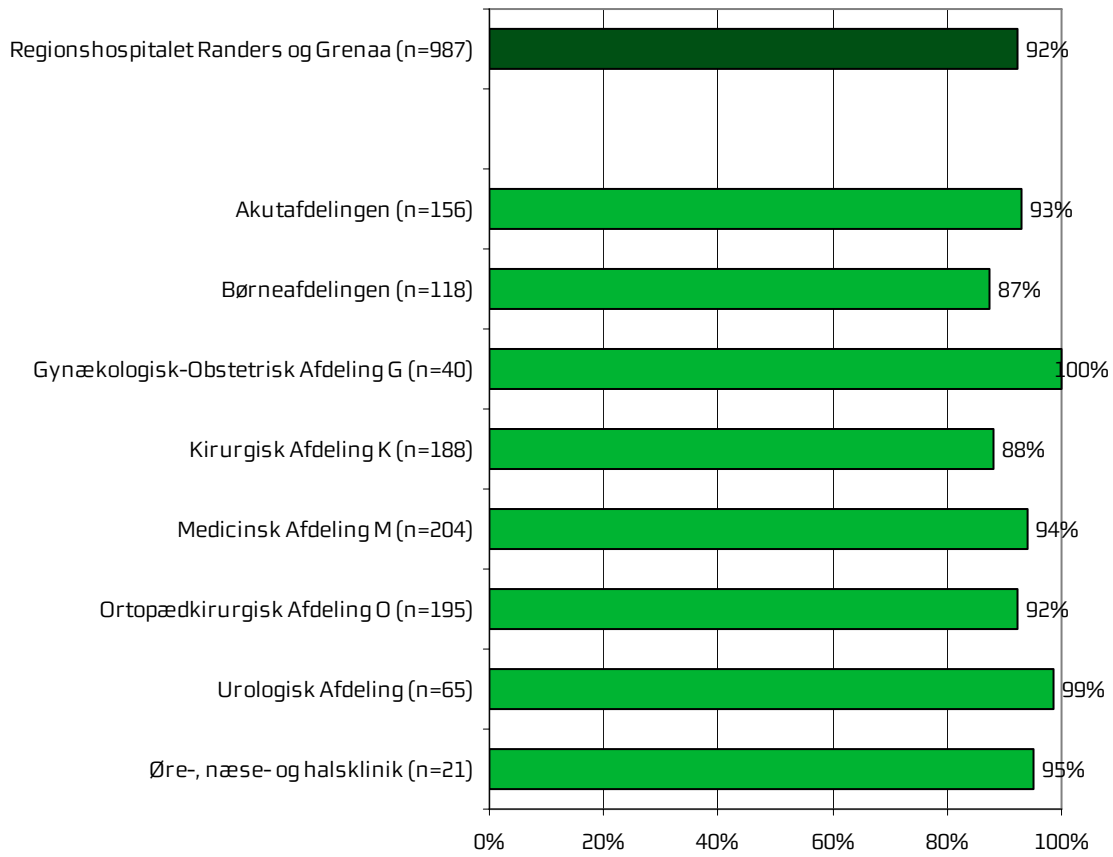
Kommentarsamling i afdelingsrapporterne

Der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling adskiller sig positivt eller negativt fra hospitalets øvrige afdelinger. Det er derfor vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på hospitalets forskellige afdelinger.

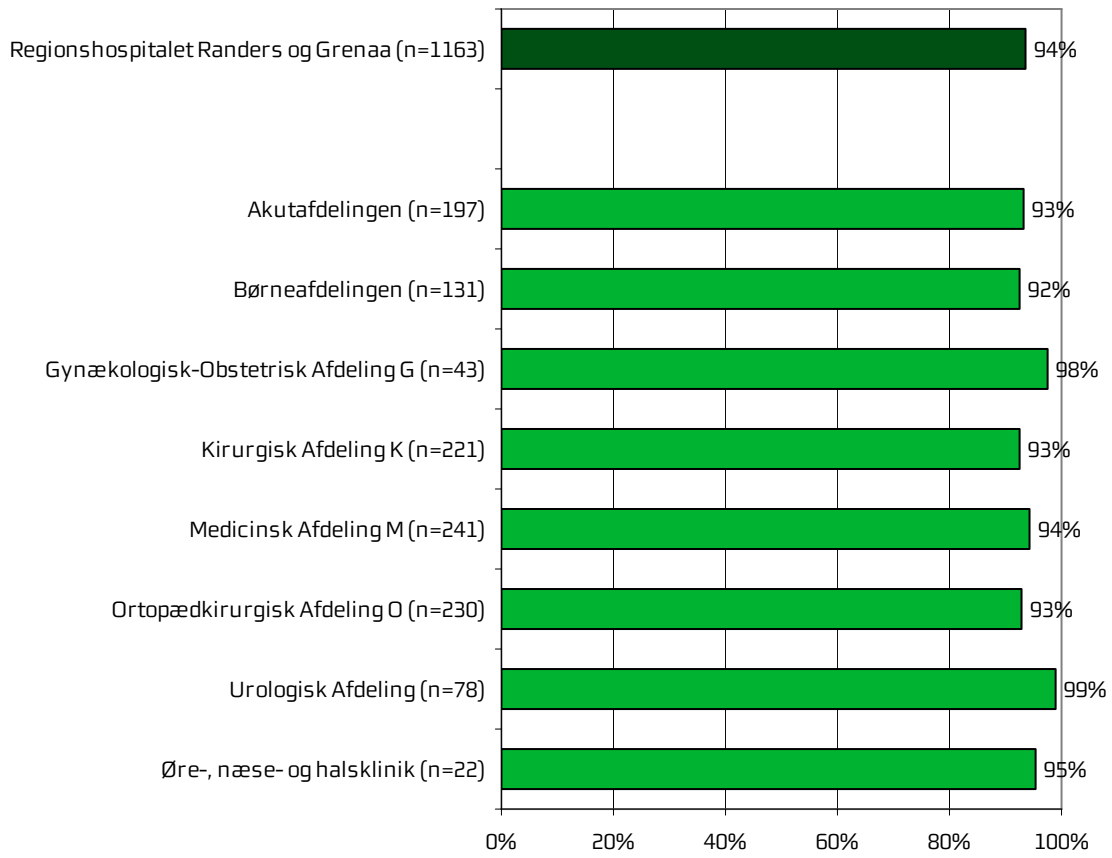
Patienternes kommentarer kan give et fingerpeg om, hvad der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Af hensyn til bilagsmaterialets omfang er der ikke udarbejdet en samlet kommentarsamling for hospitalet, men samtlige kommentarer fra hospitalets patienter kan findes i de respektive afdelingsrapporter.

Samlet indtryk

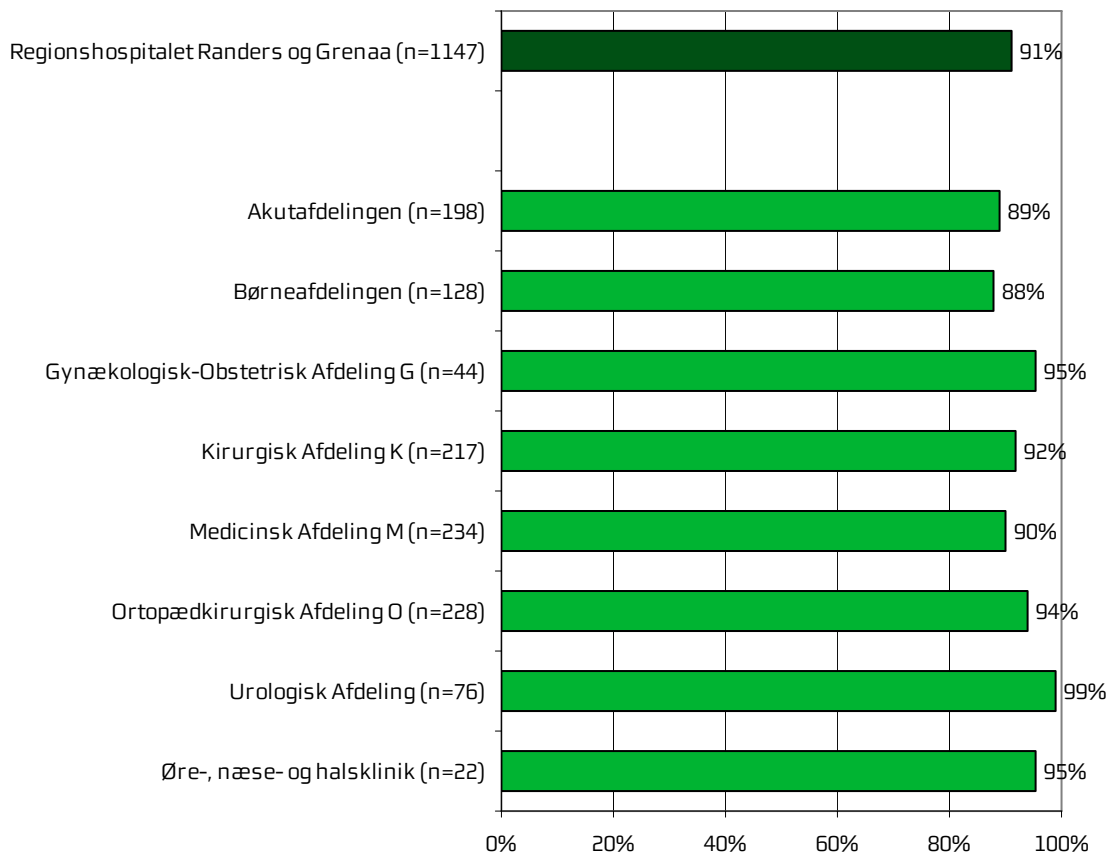
Figur 3 Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?



Figur 4 Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?

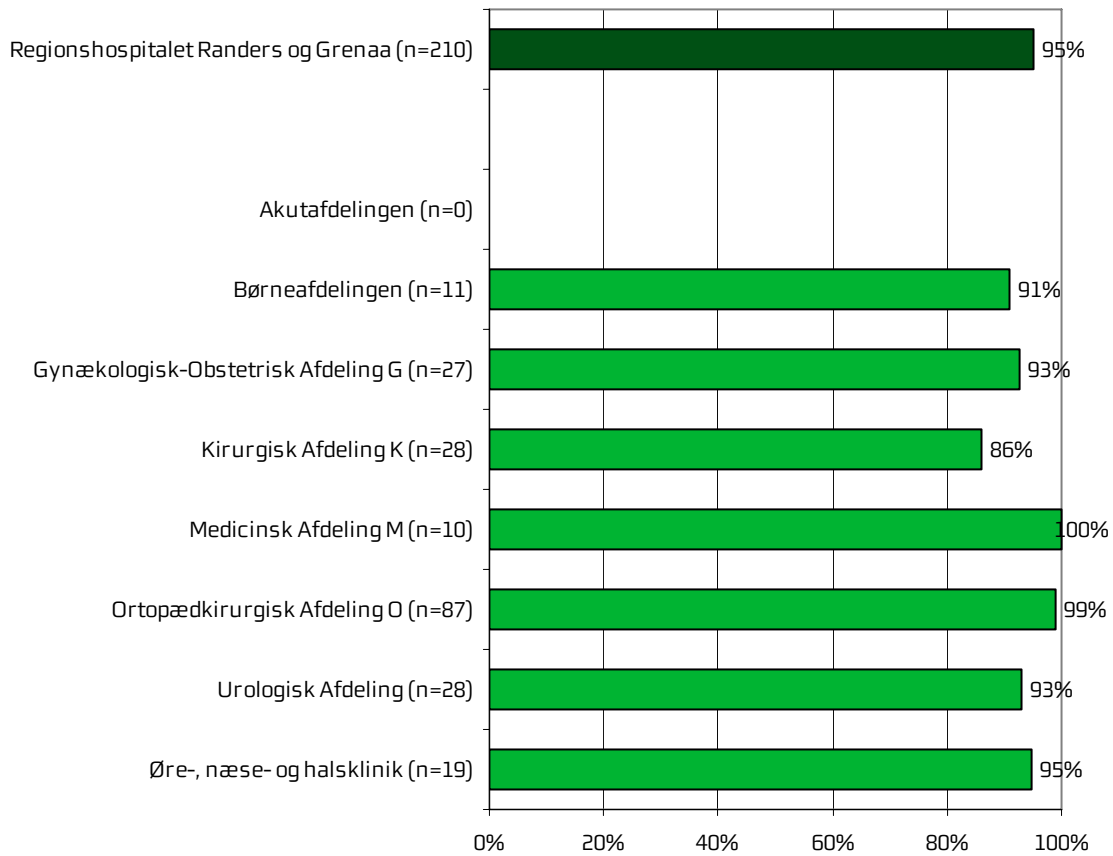


Figur 5 Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?

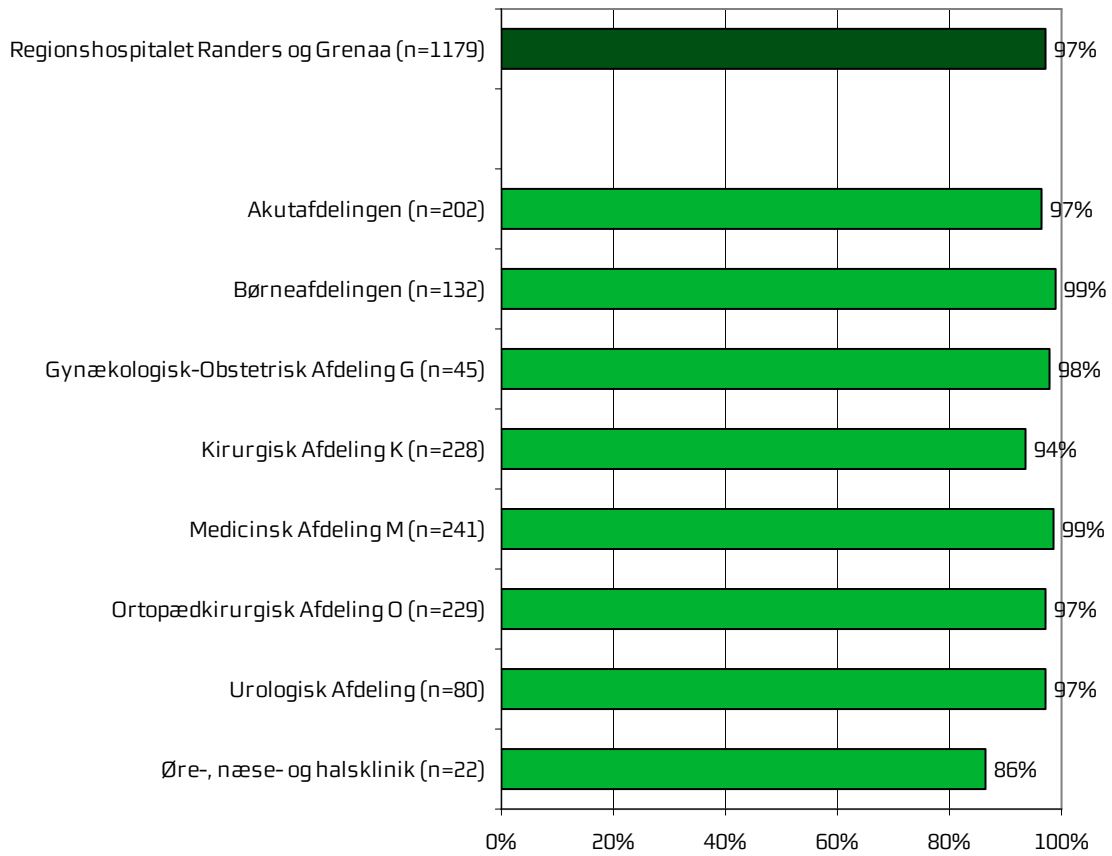


Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

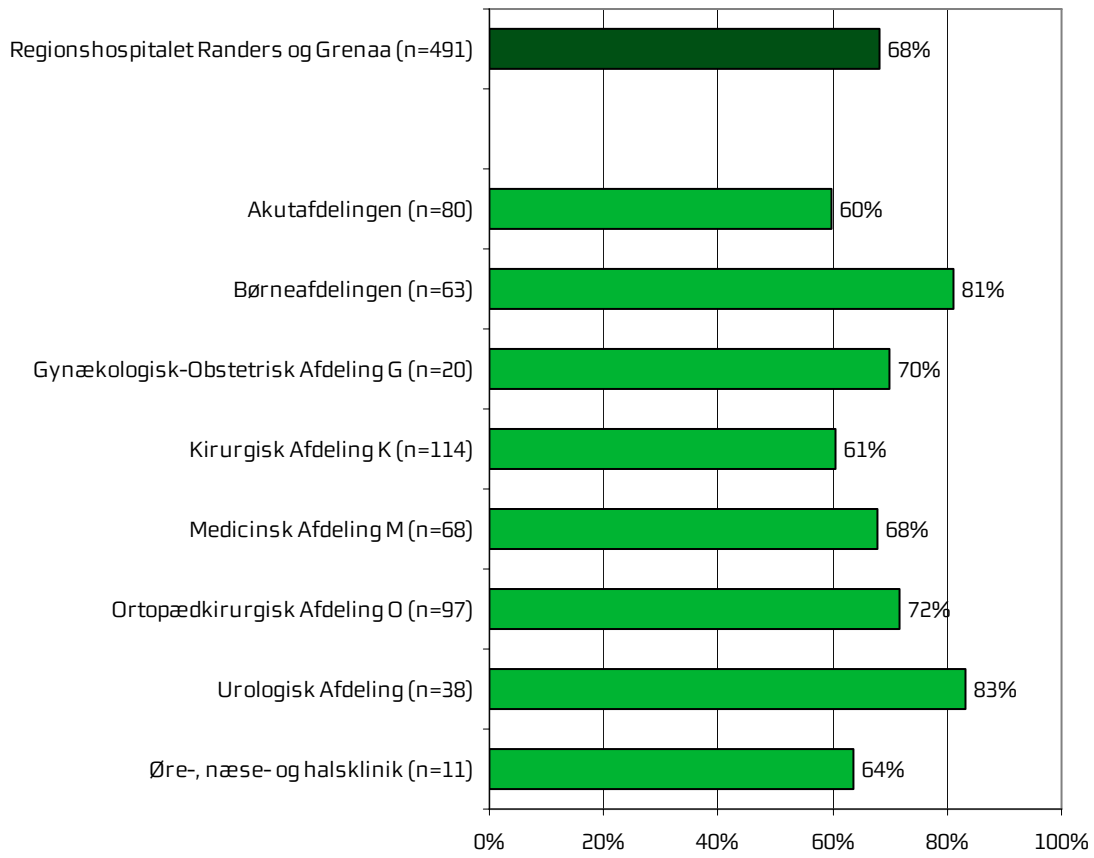
Figur 6 Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?



Figur 7 Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?

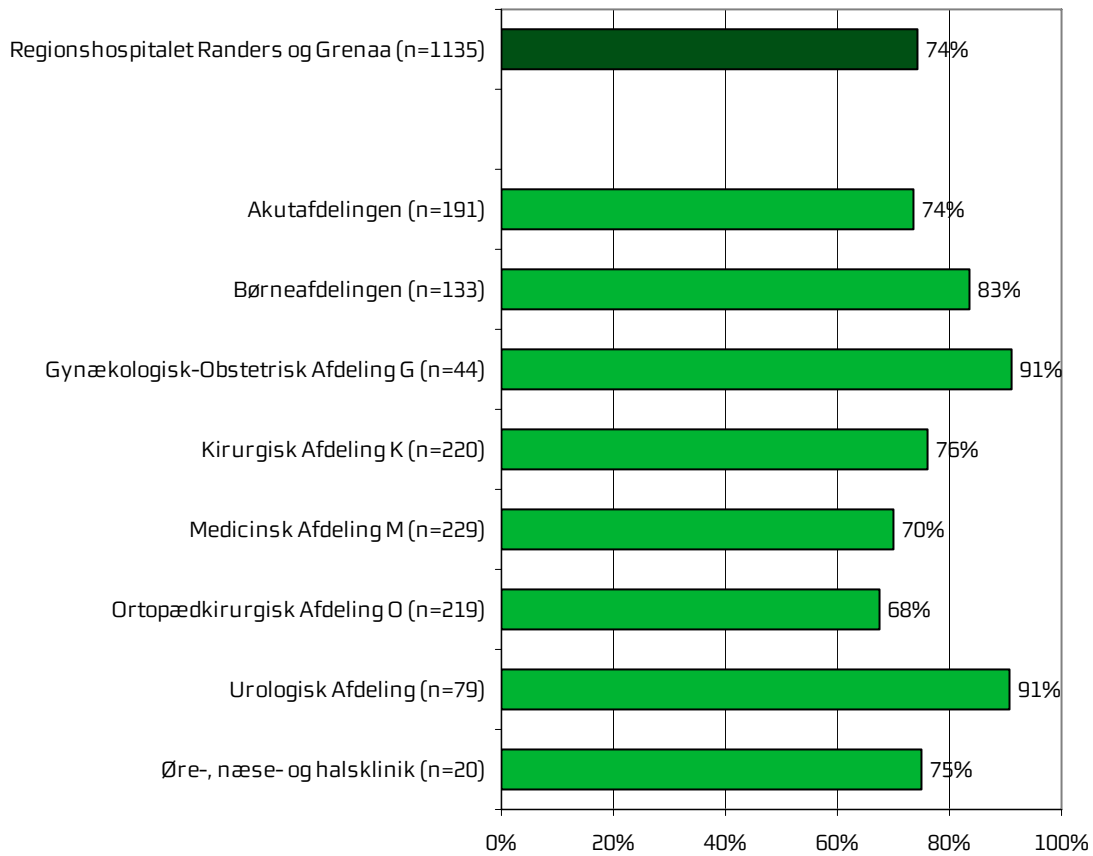


Figur 8 Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?

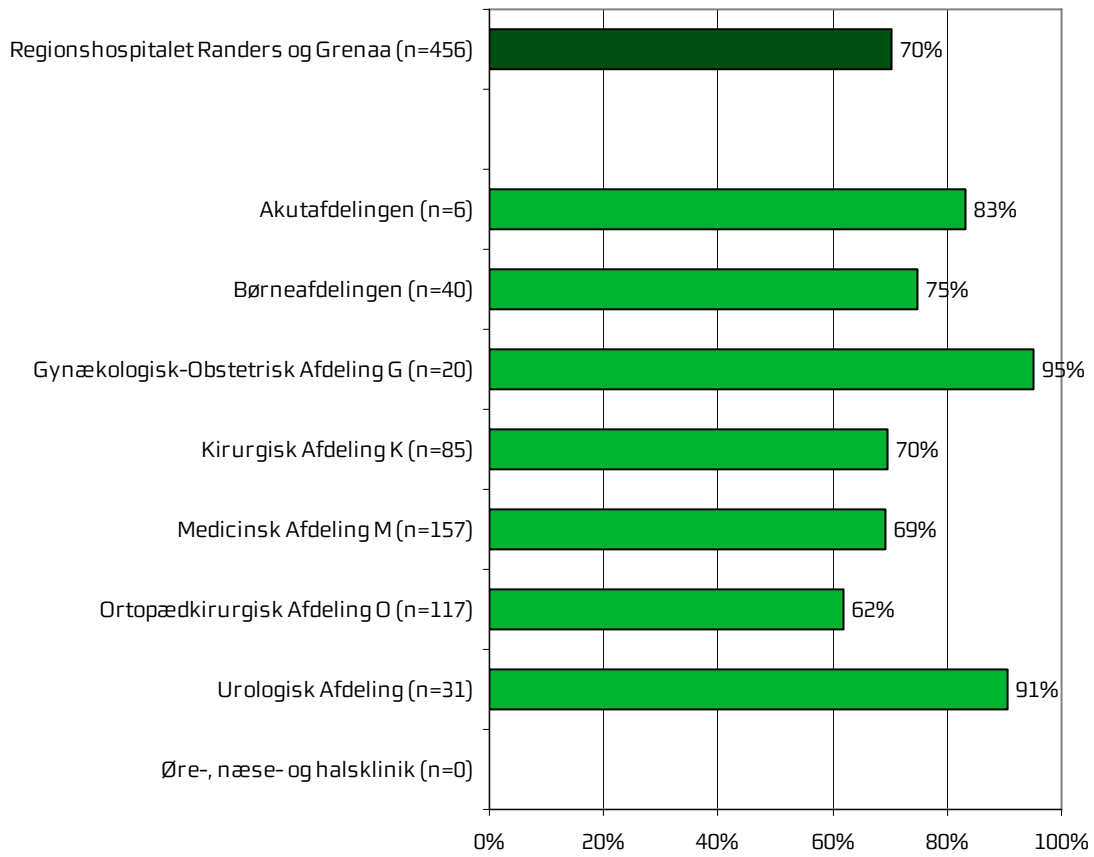


Personale

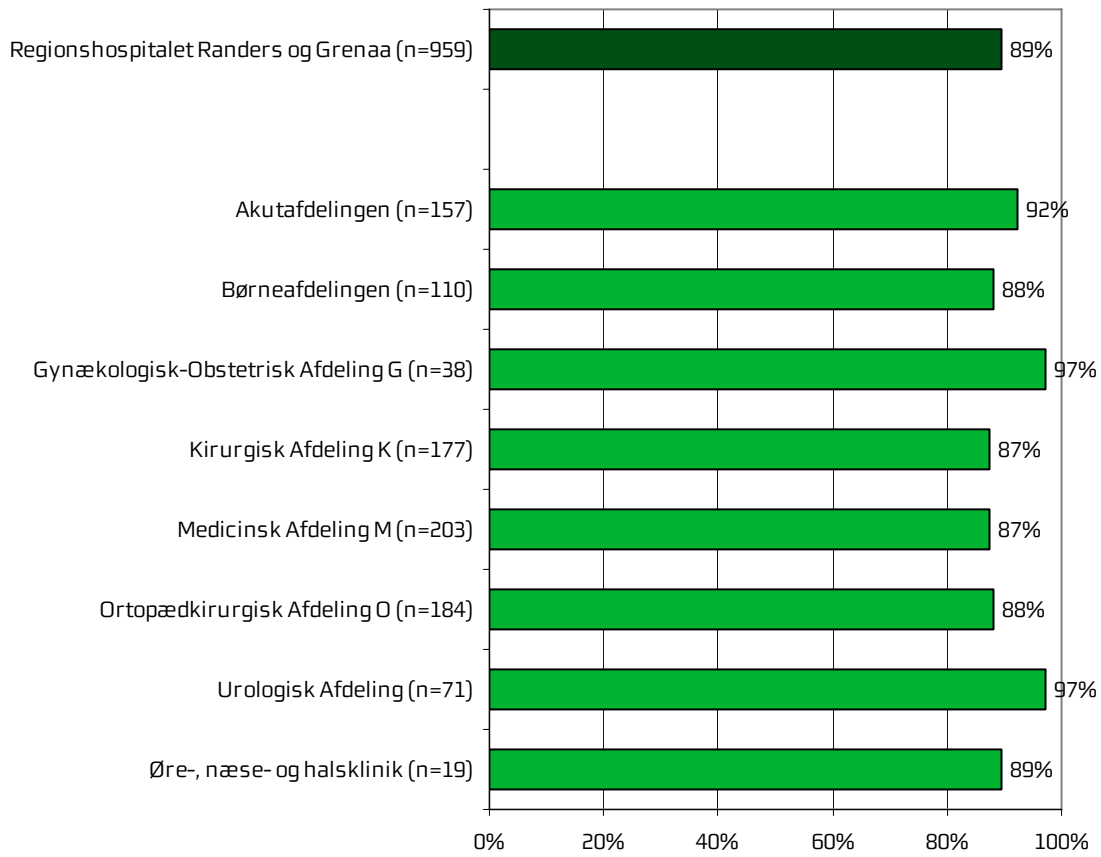
Figur 9 Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?



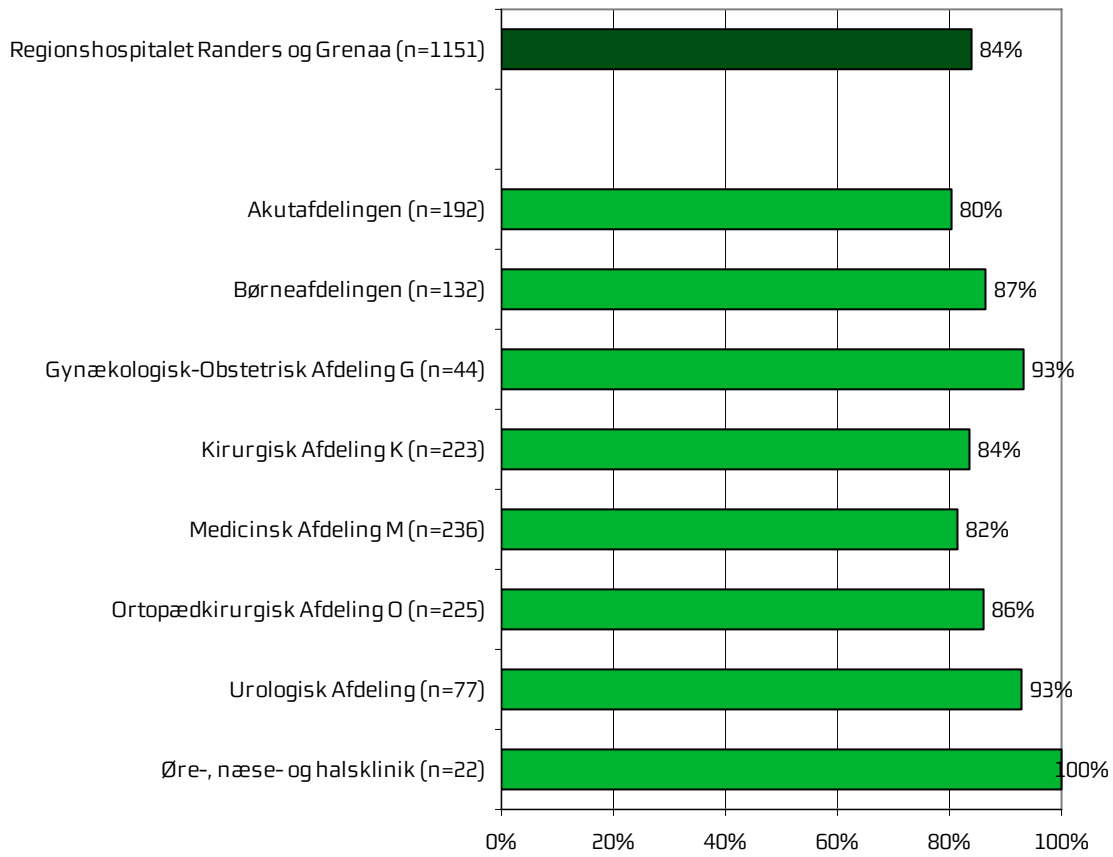
Figur 10 Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)



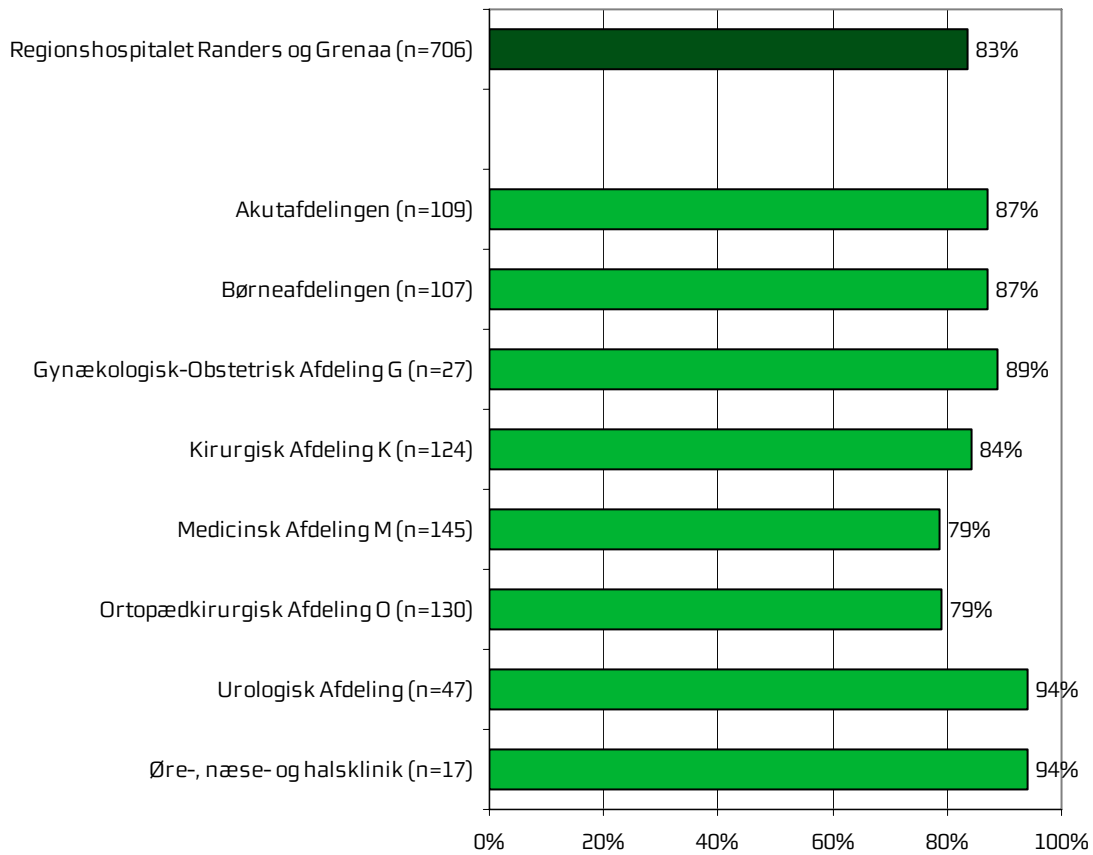
Figur 11 Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?



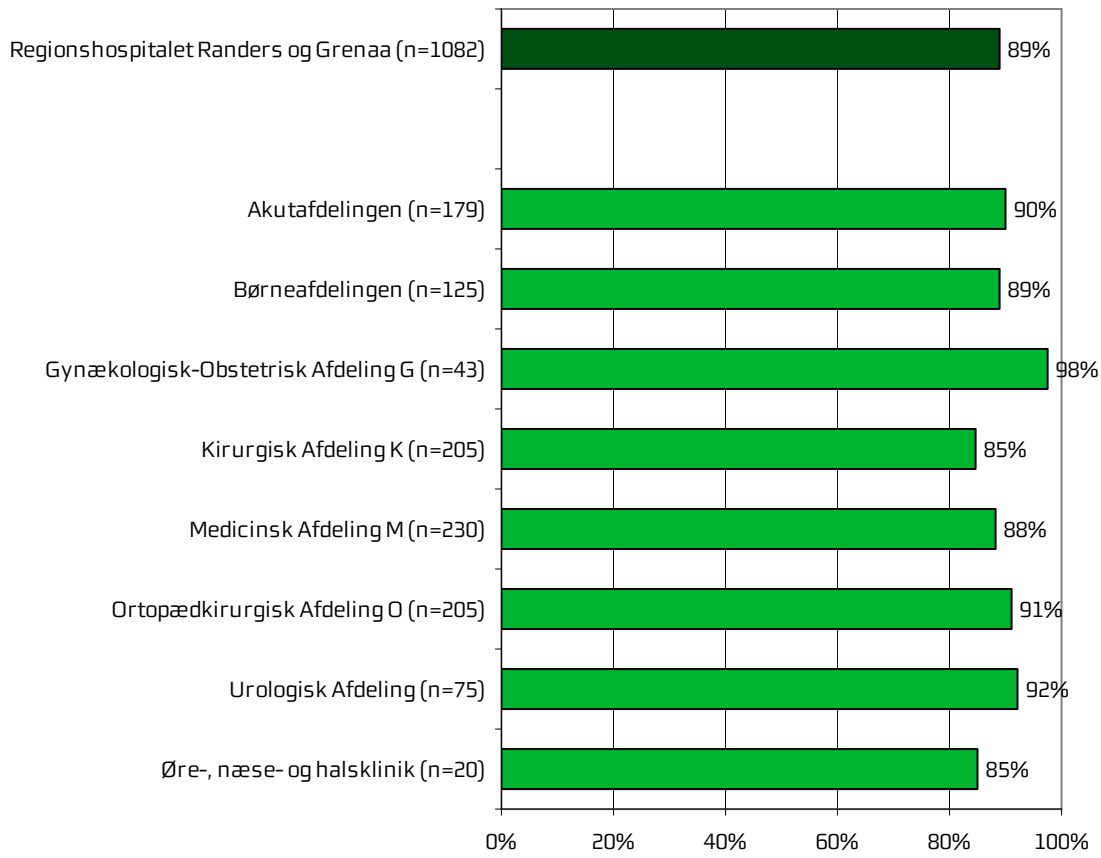
Figur 12 I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?



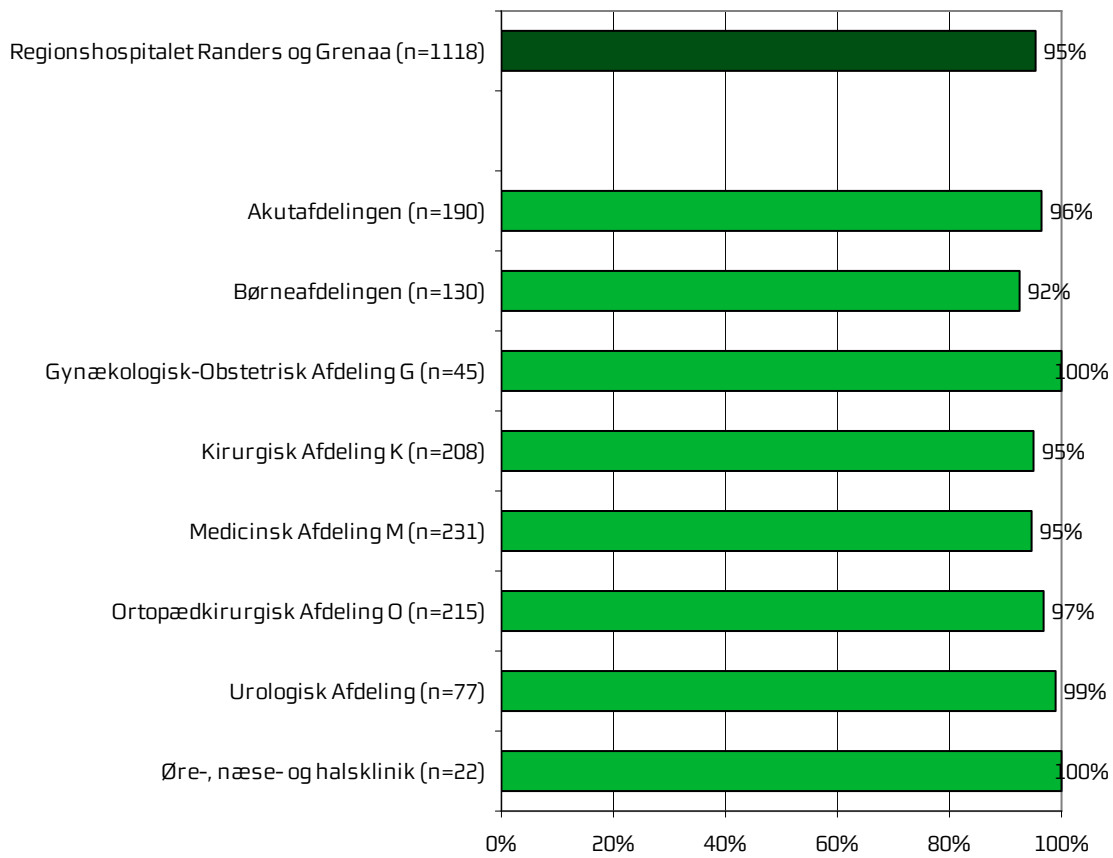
Figur 13 I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?



Figur 14 Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?

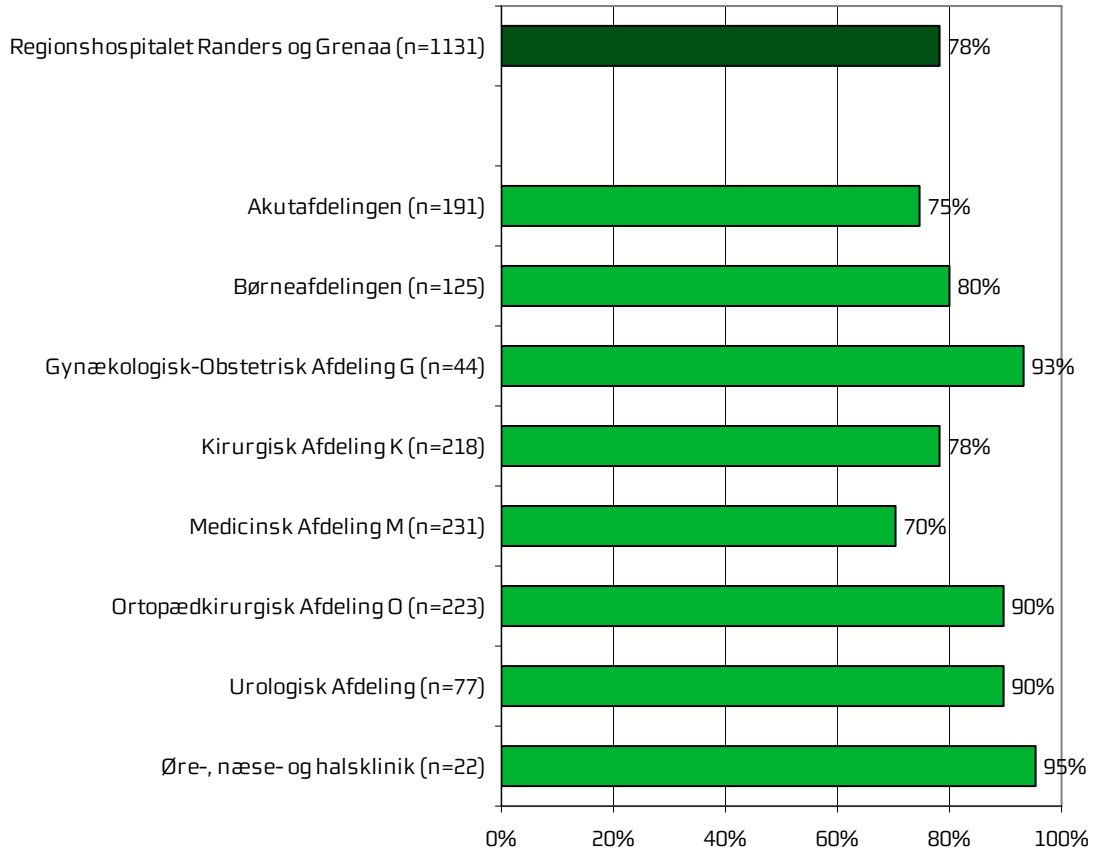


Figur 15 Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?

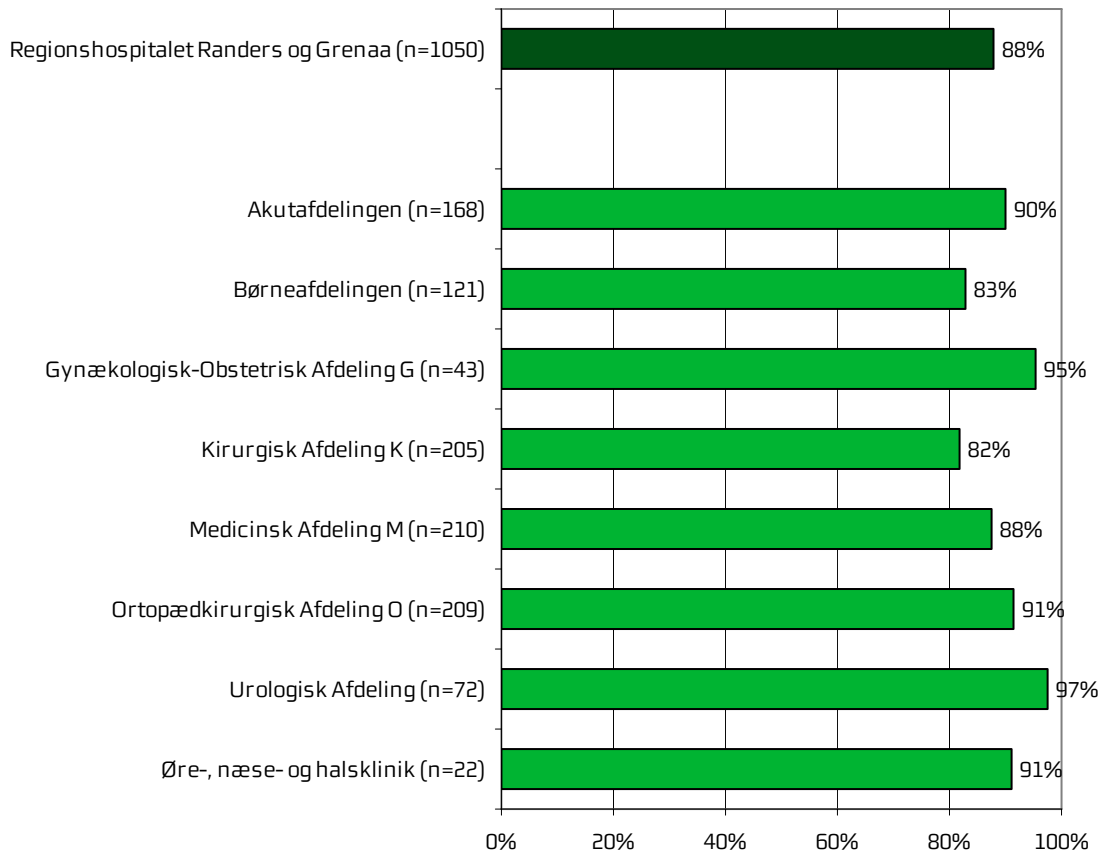


Behandlingsforløb

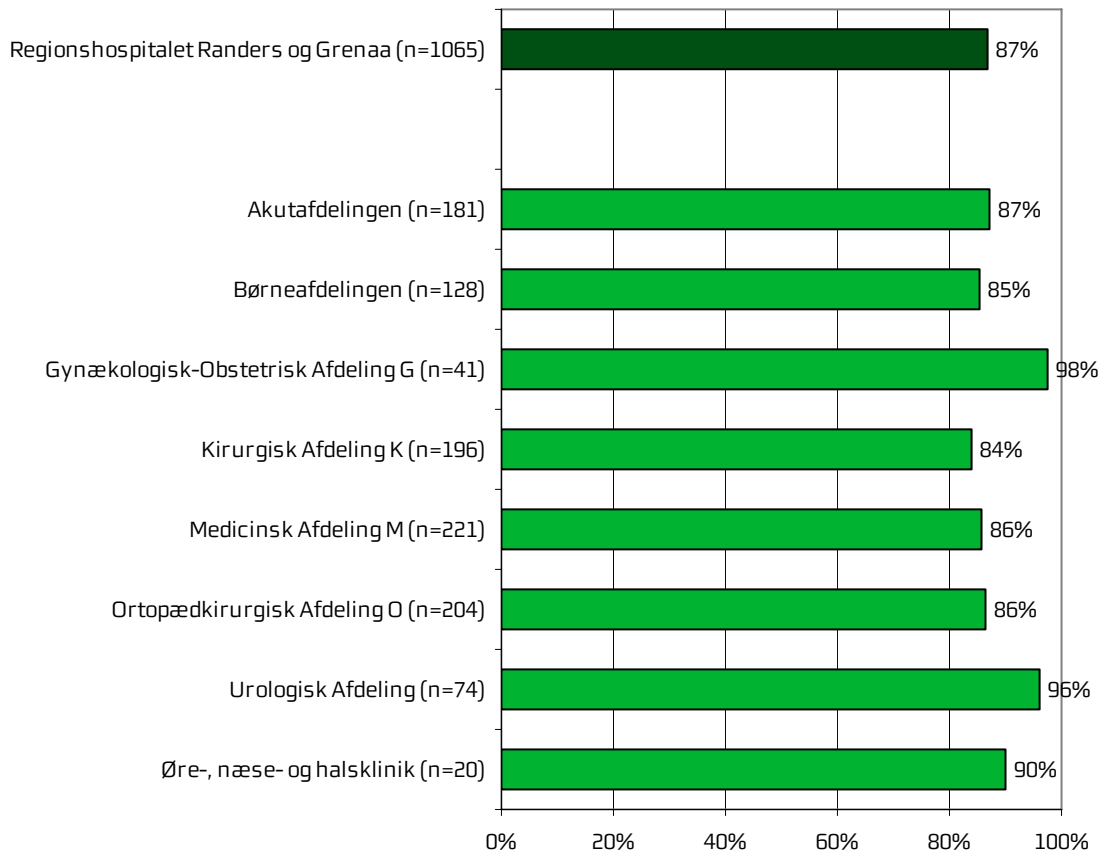
Figur 16 Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?



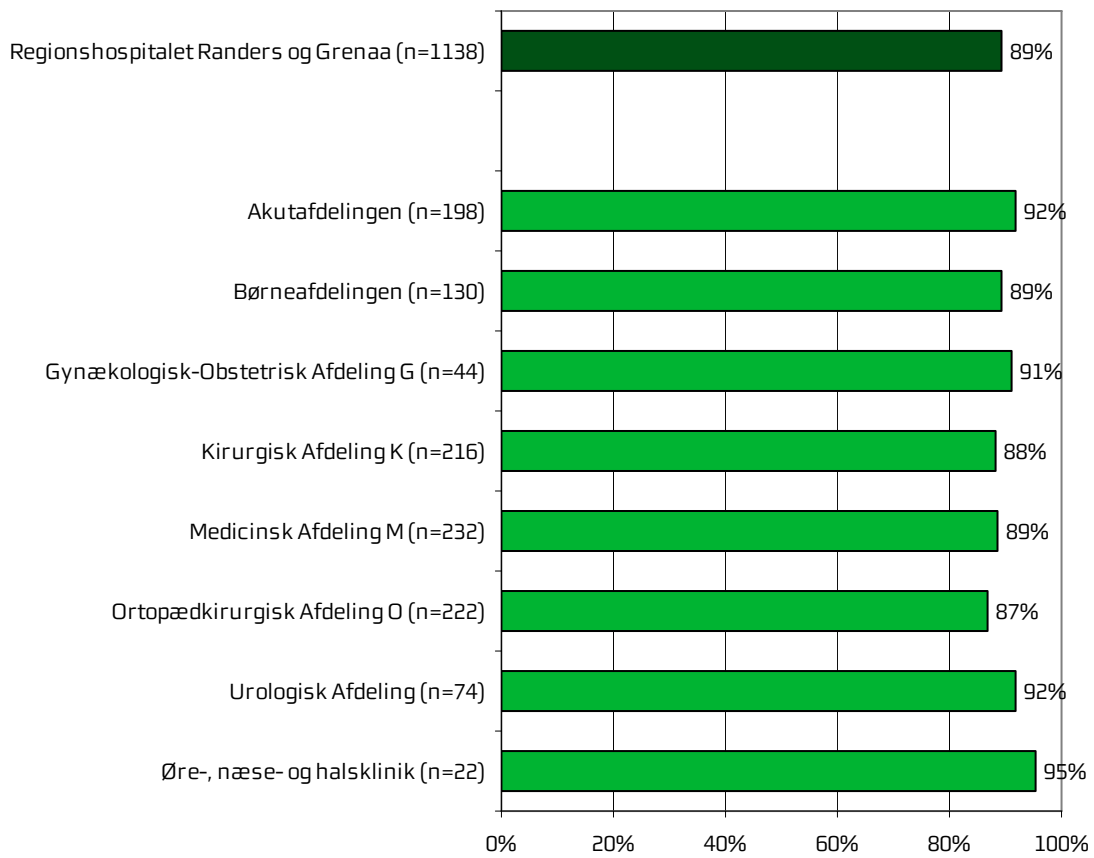
Figur 17 Levede behandlingen op til dine forventninger?



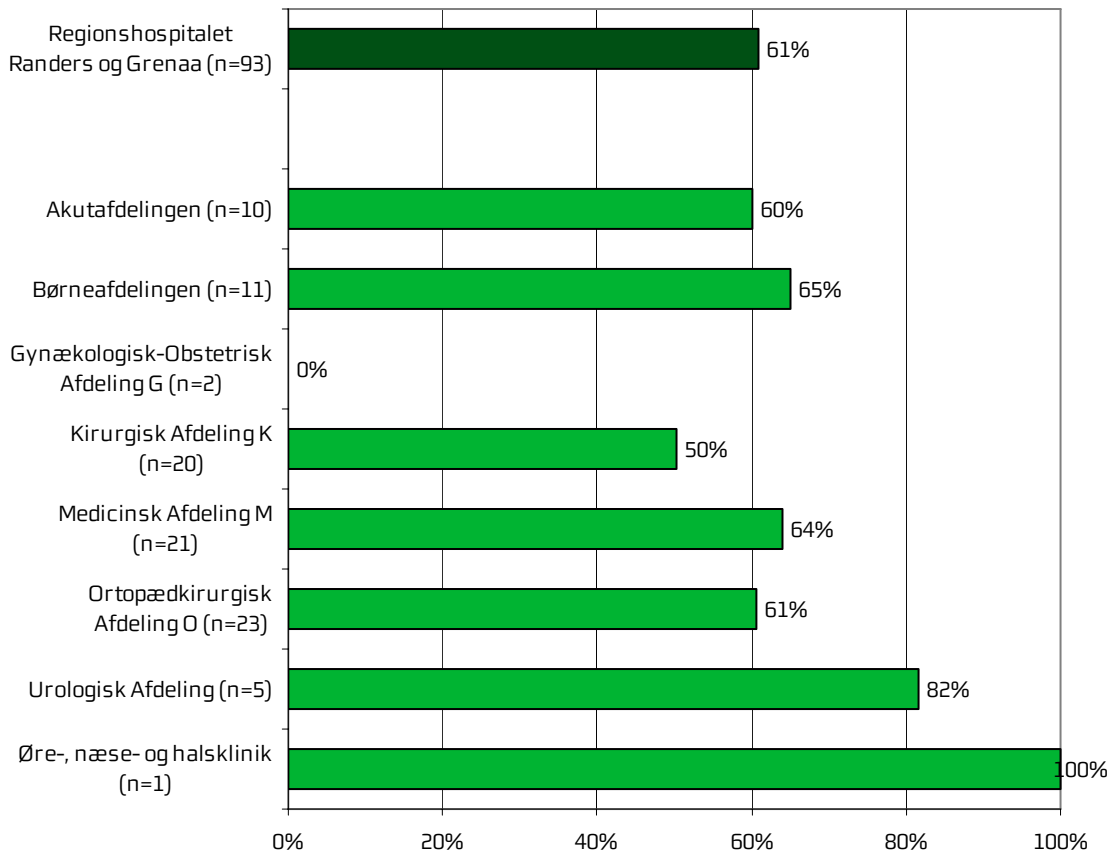
Figur 18 Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?



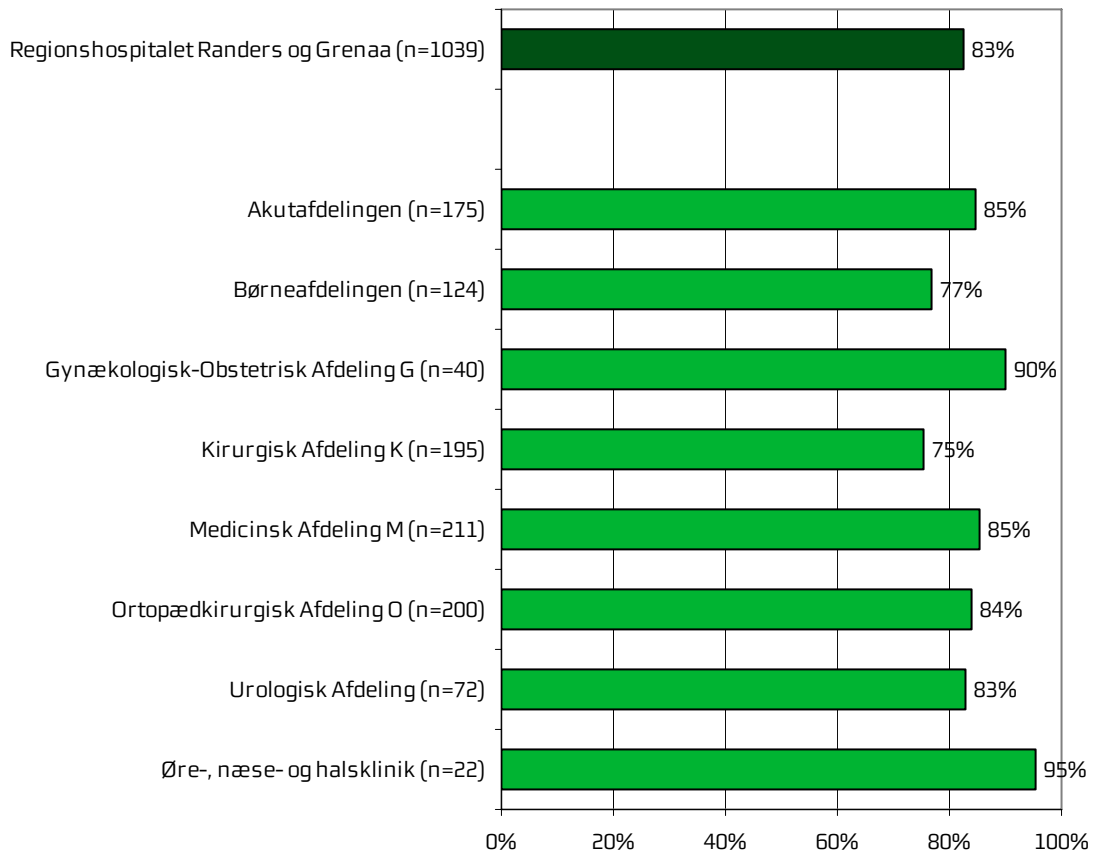
Figur 19 Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?



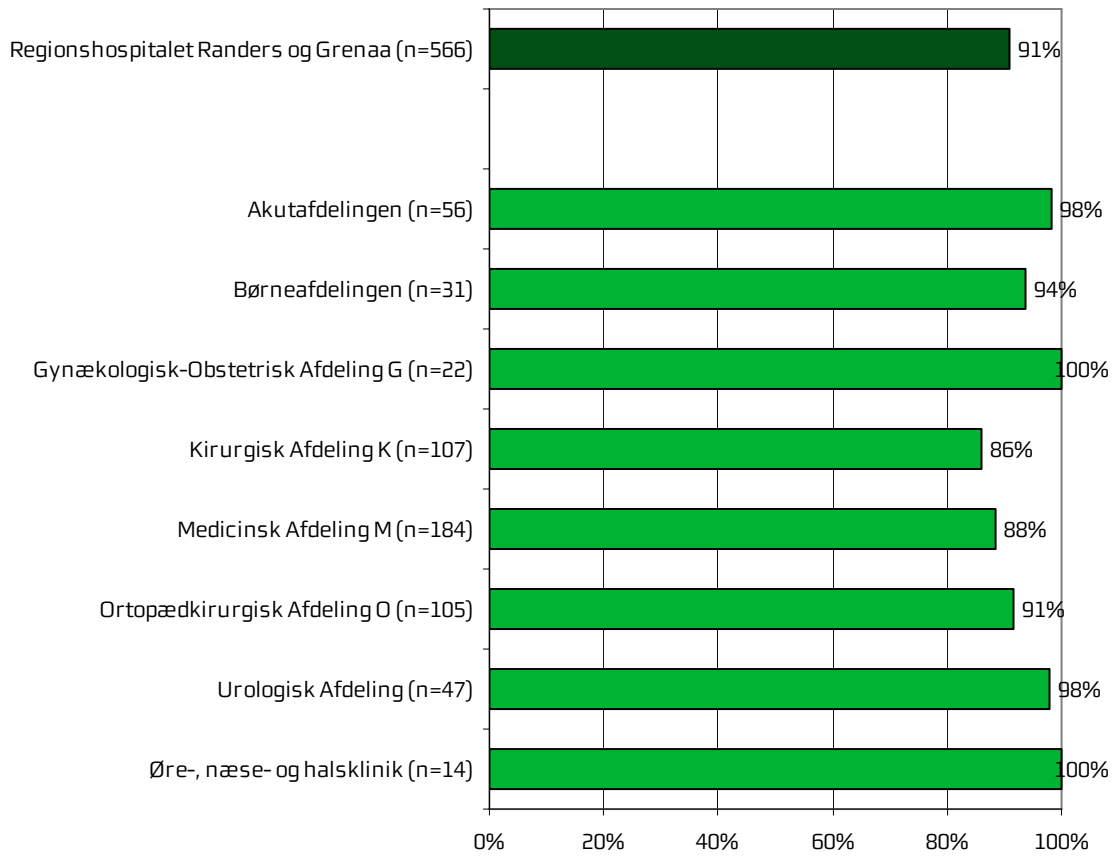
Figur 20 Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?



Figur 21 Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?

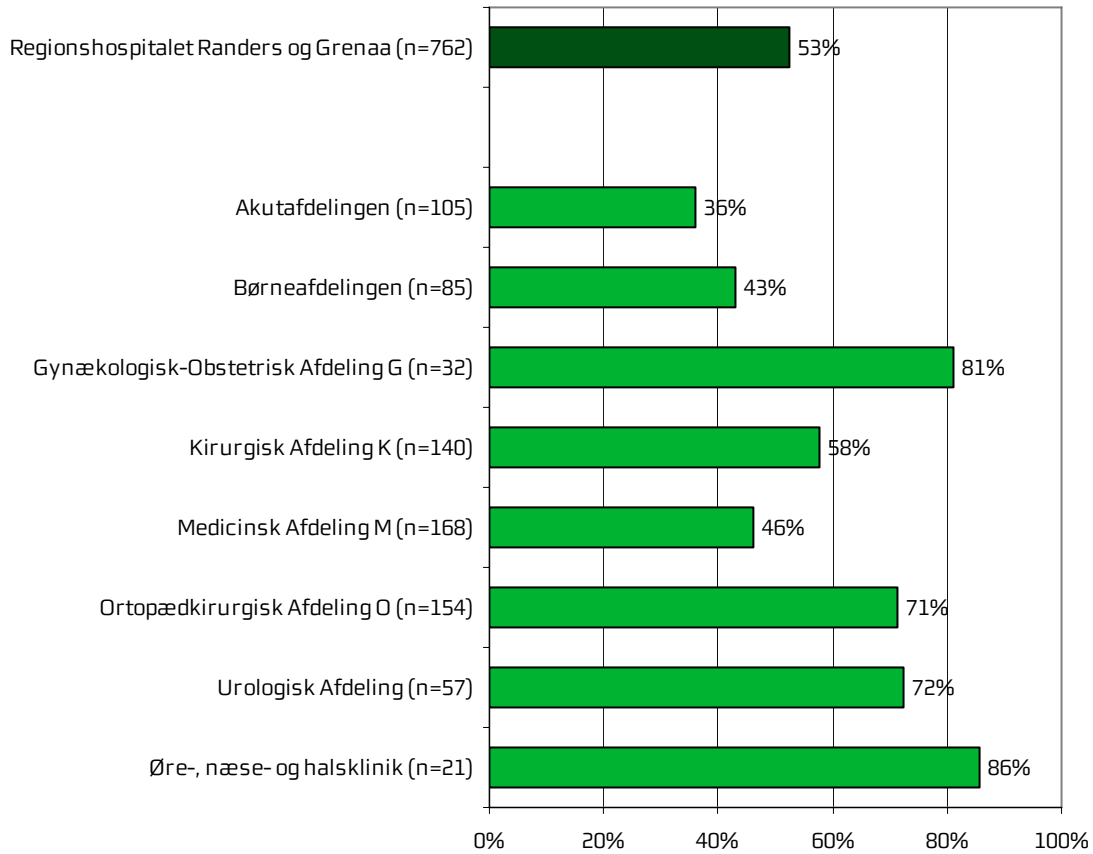


Figur 22 Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?

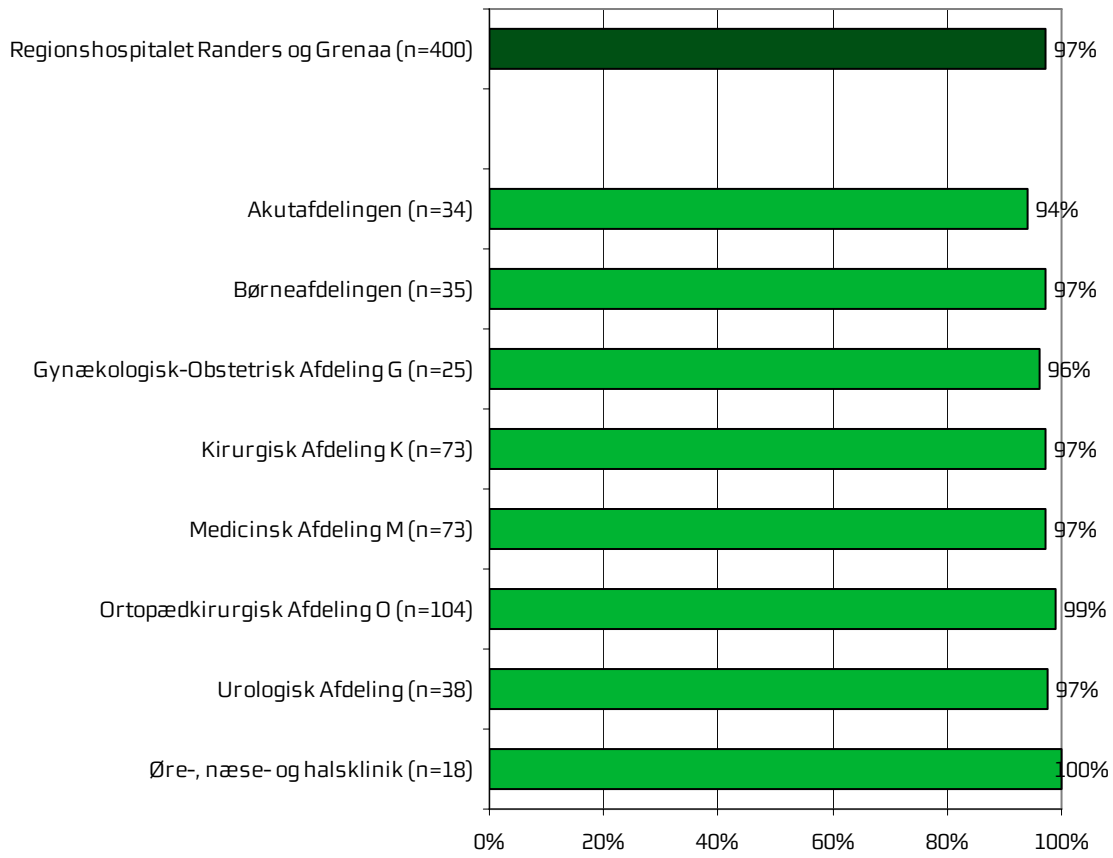


Information

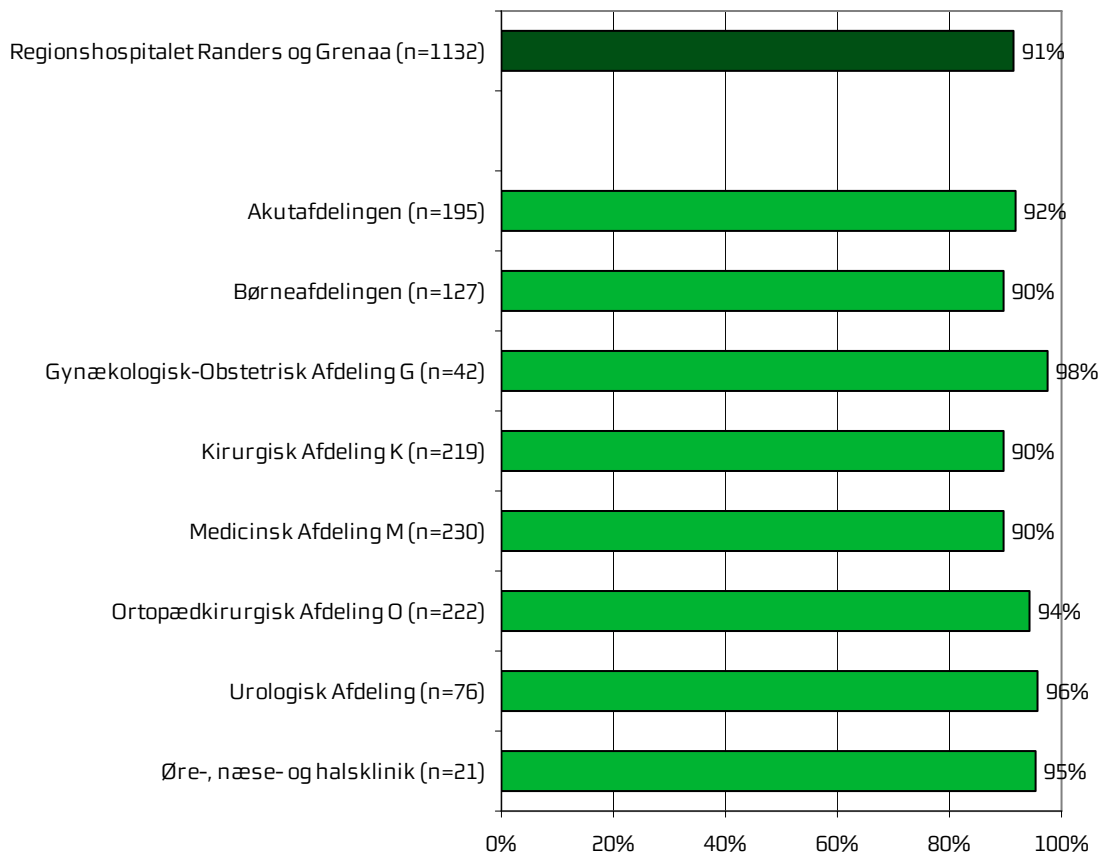
Figur 23 Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?



Figur 24 Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?

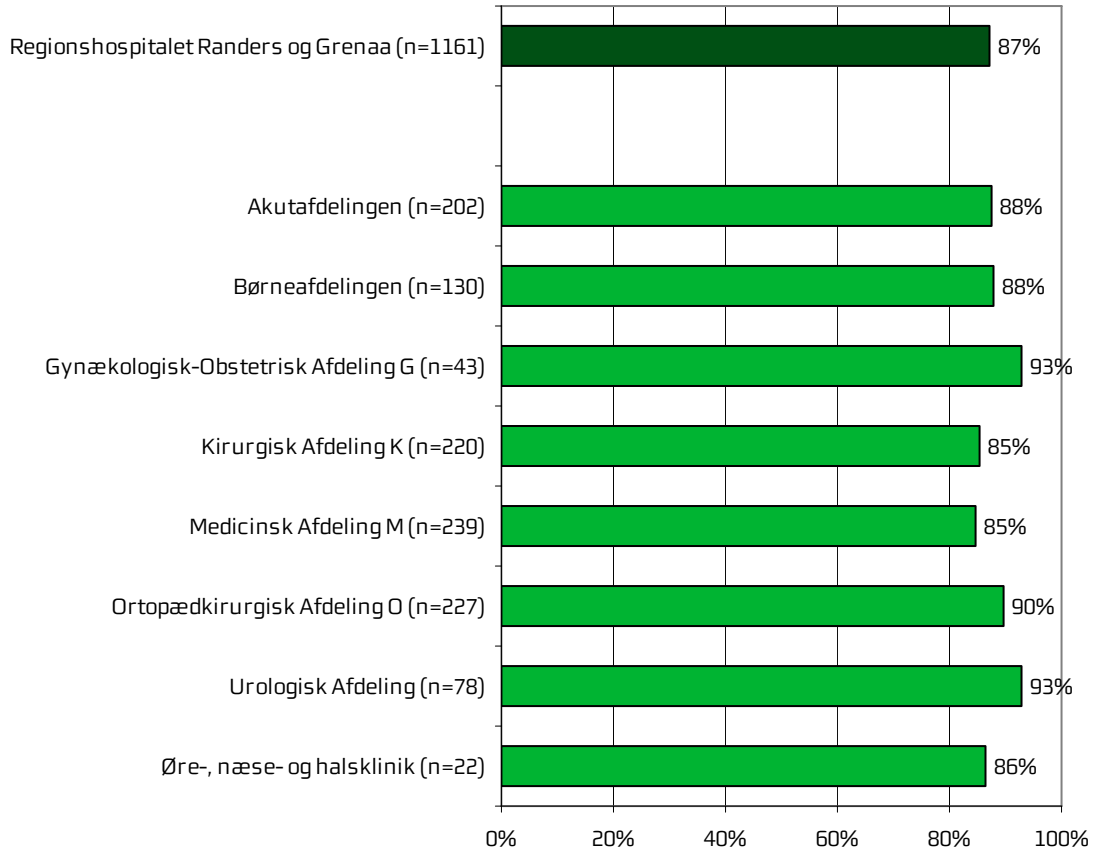


Figur 25 Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?

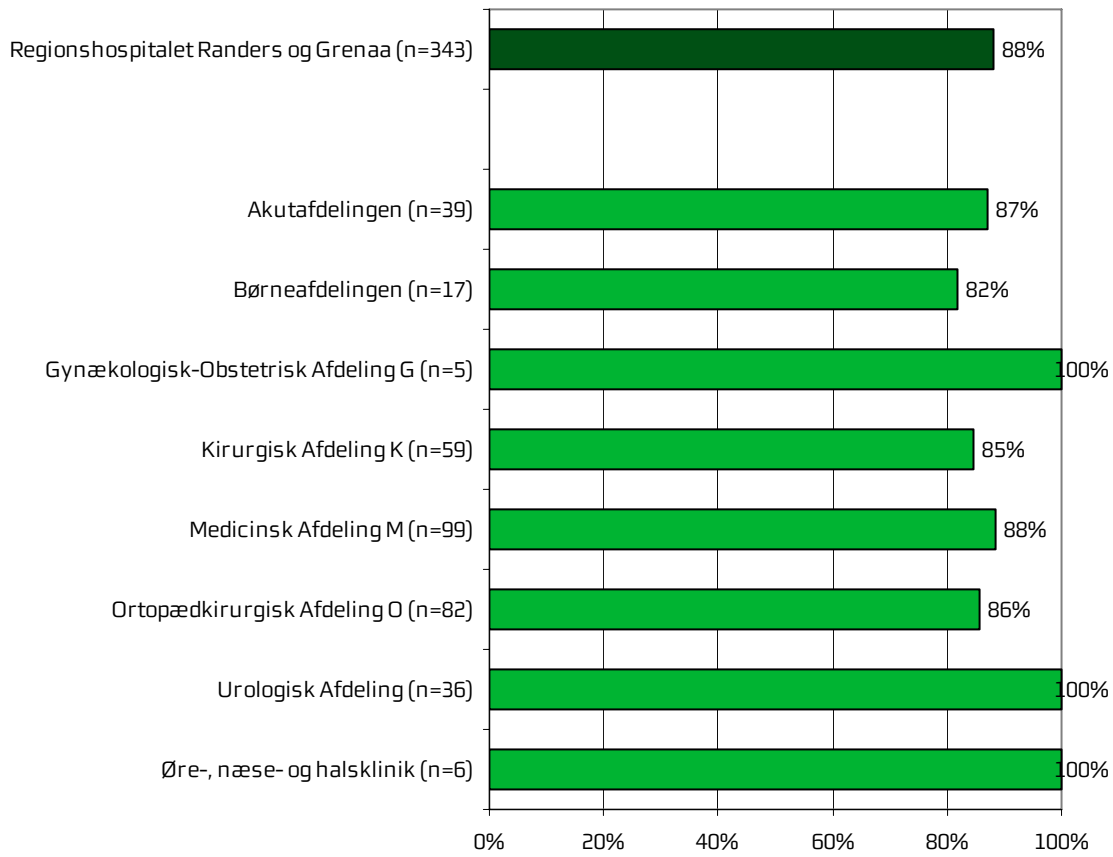


Udskrivelse

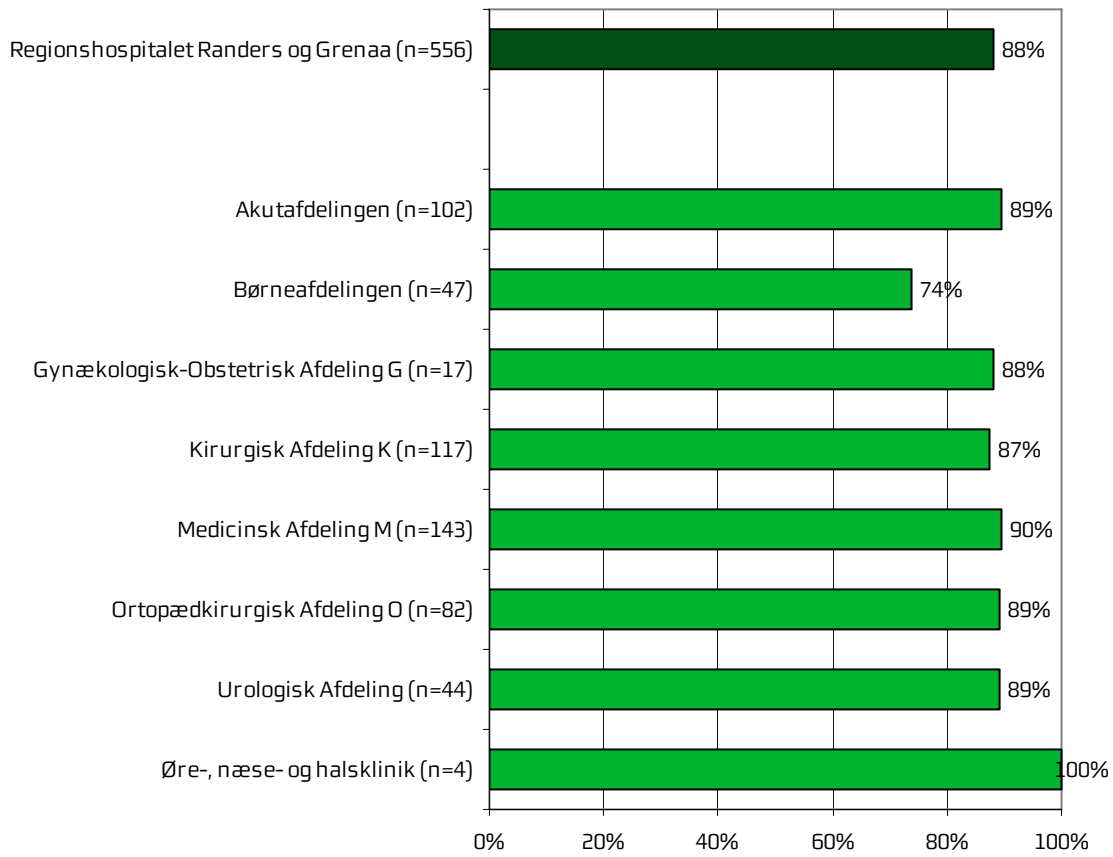
Figur 26 Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?



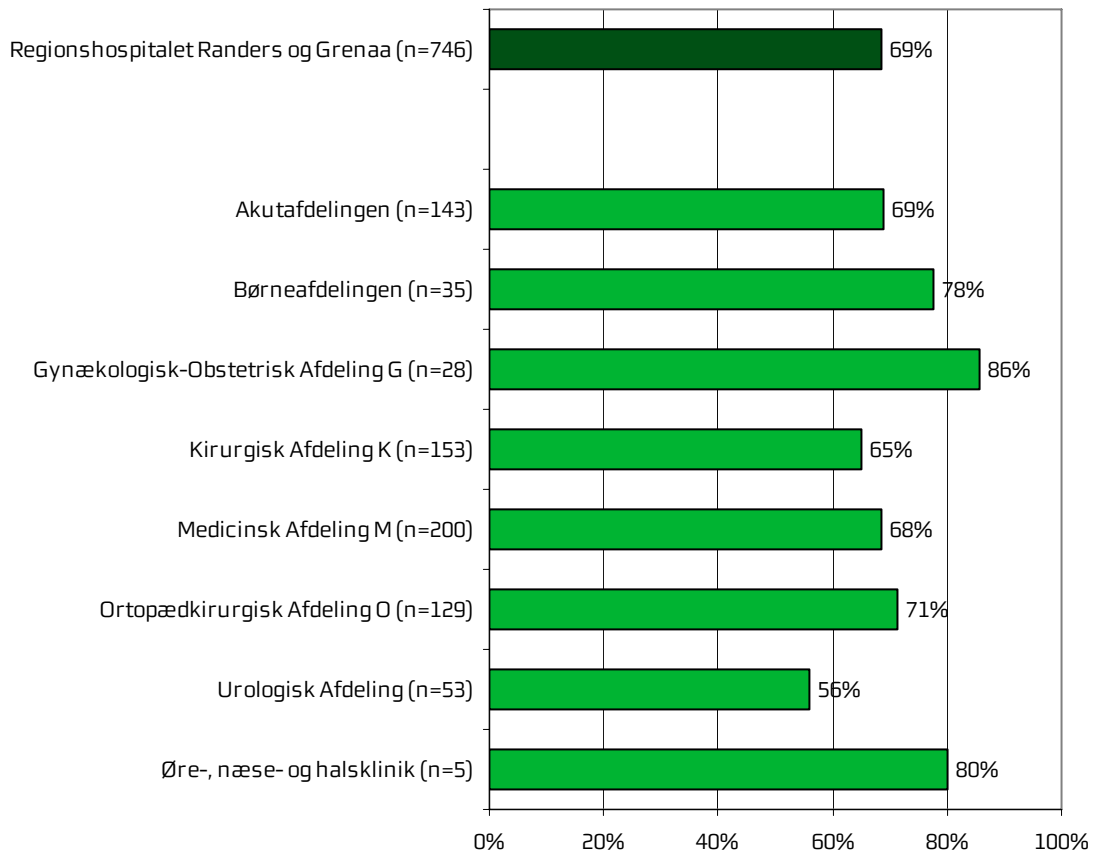
Figur 27 Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?



Figur 28 Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?

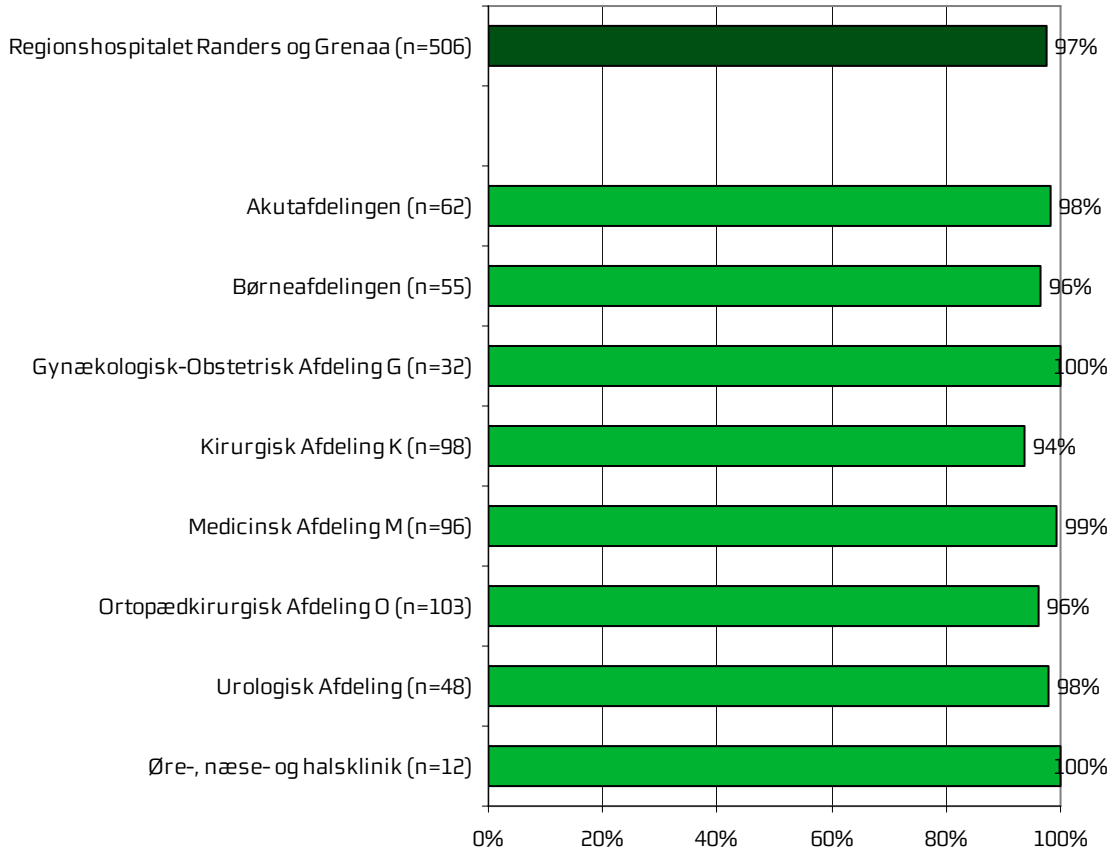


Figur 29 Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?



Hospitalets eget spørgsmål

Figur 30 Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?



Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbenummer<<

4. oktober 2010

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 74

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 18. oktober 2010**.

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

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

Fortroligt

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

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af indlæggelser i perioden august - oktober 2010, hvor du har været indlagt.

Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i juni 2011. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til din afdeling, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for afdelingens patienter.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

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

INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

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

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

BEHANDLINGSFORLØB

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

21. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

INFORMATION

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

UDSKRIVELSE

25. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
26. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	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"/>	
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	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Ikke aktuelt for mig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
29. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?						

SAMLET INDTRYK

30. Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
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. Portoen er betalt.
Tak for din medvirken!

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

Løbenr.: >>løbenummer<<

14. december 2010

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>afdeling<< på
>>sygehus<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 23. december 2010**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

Hvis du ikke kan udfylde spørgeskemaet selv, så kan du bede en pårørende om at hjælpe eller udfylde skemaet for dig.

Fortroligt

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

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Center for Kvalitetsudvikling på **telefon: 87 28 81 35 / 87 28 81 36**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka 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 afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilken indlæggelse det handlede om, hvis de havde flere indlæggelser på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de indlagte patienters vedkommende består spørgeskemaet af 22 nationale spørgsmål, hvoraf en stor del er næsten enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål (14 ud af 22) er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel.

Herudover indeholder de nationale spørgsmål blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl, og om de var trygge efter deres indlæggelse. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består spørgeskemaet i Region Midtjylland for de indlagte patienters vedkommende af otte regionale spørgsmål, tre åbne kommentarfelter samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Fem af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de ambulante patienter.

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

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

Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2010.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på 10 hospitaler og 20 afdelinger. I hver region blev der besøgt to forskellige hospitaler og fire afdelinger.

Der blev i alt gennemført 120 interview, der fordeler sig således:

- 48 interview med indlagte patienter
- 59 interview med ambulante patienter
- 13 webinterview

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. Hvert nationalt spørgsmål er i gennemsnit testet 33 gange, mens hvert regionalt spørgsmål i gennemsnit er testet 6-12 gange. I testen af webspørgeskemaet var der endvidere fokuseret på det grafiske udtryk, funktionaliteten og motivationen for at udfylde skemaet online.

På baggrund af valideringen blev spørgeskemaet efterfølgende revideret i henhold til de identificerede problemer. I Region Midtjylland blev der ikke ændret i ordlyden på de regionale spørgsmål i spørgeskemaet.

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser inden for det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk forsvarlige i at lade 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 nationale faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi, diagnostisk radiologi, de parakliniske diagnostiske specialer samt patienter med besøg på mammograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 23. august-31. oktober 2010 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 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

I alt har 16.249 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 10.140 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 procent.

Hospitalets svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 57 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for indlagte patienter i 2009 58 procent, mens svarprocenten på landsplan var 54 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 resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

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

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

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	57%	100%
Køn		
Mand	49%	50%
Kvinde	51%	50%
Aldersgruppe		
0-19 år	16%	20%
20-39 år	7%	10%
40-59 år	21%	21%
60-79 år	40%	34%
80- år	16%	16%

For indlagte patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at både patienternes køn og alder har en betydning for patienternes tilfredshed. På de fleste spørgsmål er tilfredsheden blandt kvinder således lavere end tilfredsheden blandt mænd. Er kvinder markant over- eller underrepræsenteret i forhold til hospitalets faktiske patientsammensætning, kan dette stille hospitalet i et lidt dårligere lys, end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af hospitalets patienter.

Hvad angår alder, er der en tendens til, at tilfredsheden blandt de ældre patientgrupper, fra 60 år og derover, er større end tilfredshed blandt de yngre aldersgrupper. På de fleste spørgsmål er de 20-39-årige derimod den gruppe, der udviser den laveste tilfredshed. Dette kan have betydning for hospitalets resultat. Er patientgrupperne i den ældre ende af aldersspektret markant over- eller underrepræsenteret i forhold til hospitalets faktiske patientsammensætning, kan dette 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. Samme effekt kan en over- eller underrepræsentation af patienter i aldersgruppen 20-39 år have.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

I præsentationen af hospitalets resultat i kapitel 3, kapitel 4 og kapitel 5 er patienter, der har benyttet neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", ligeledes ekskluderet. I krydstabellerne i bilag 4 indgår de neutrale svarkategorier ikke i procentudregningen, men svarkategorierne vises i kolonnen længst til højre. Tabel 3 viser de neutrale svarkategorier i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det husker jeg ikke"

"Det ved jeg ikke"

"Jeg blev ikke indkaldt"

"Jeg blev ikke overflyttet"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)
" Ja, i høj grad ", " Ja, i nogen grad ", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke" ¹
" Virkelig godt ", " Godt ", "Dårligt", "Virkelig dårligt"
" Virkelig god ", " God ", "Dårlig", "Virkelig dårlig"
"For meget", " Passende ", "For lidt"
" Ja, én kontaktperson ", " Ja, flere kontaktpersoner ", "Nej"
" Ja, før indlæggelsen ", " Ja, mens jeg var indlagt ", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"
" Meget tryk ", " Tryk ", "Utryk", "Meget utryk"
" Nej ", "Ja"

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt hospitalets resultat afviger statistisk signifikant fra hospitalets resultat i 2009 og resultatet for de øvrige hospitaler i Region Midtjylland med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra hospitalets resultat i 2010. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større jo færre patienter der indgår i beregningerne.

I sammenligningen af hospitalets resultat med resultatet for de øvrige hospitaler i Region Midtjylland indgår hospitalets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet. Hospitalets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af regionens øvrige hospitaler.

I beregningerne af andel tilfredse på de henholdsvis bedst og dårligst placerede af regionens øvrige hospitaler, indgår patienterne fra de to henholdsvis bedst og dårligst placerede af regionens øvrige hospitaler.

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

Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse

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

Kan resultaterne sammenlignes?

Sammenligningen af patientoplevelser på tværs af 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 delvist skyldes forskelle i patientgruppens sammensætning med hensyn til eksempelvis køn, alder, uddannelsesniveau eller sygdomskarakter.

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

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således 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. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.

Afdelinger med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afdeling".

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

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	1225		100%	
Køn				
Mand	603		49%	
Kvinde	622		51%	
Aldersgruppe				
0-19 år	194		16%	
20-39 år	80		7%	
40-59 år	263		21%	
60-79 år	496		40%	
80- år	192		16%	
Skema udfyldt af				
Patienten	938		81%	
Pårørende	220		19%	
Modersmål				
Dansk	1160		98%	
Ikke dansk	27		2%	
Indlæggelsesform				
Akut	974		80%	
Planlagt	251		20%	
Afdeling				
Akutfdelingen	210		17%	
Børneafdelingen	133		11%	
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	45		4%	
Kirurgisk Afdeling K	236		19%	
Medicinsk Afdeling M	256		21%	
Ortopædkirurgisk Afdeling O	242		20%	
Urologisk Afdeling	81		7%	
Øre-, næse- og halsklinik	22		2%	

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	27	65	5	3	987	159
Køn						
Mand	31	63	4	2	501	73
Kvinde	23	67	6	3	486	86
Aldersgruppe						
0-19 år	27	62	8	4	171	18
20-39 år	15	63	15	7	69	9
40-59 år	22	71	4	3	219	38
60-79 år	33	62	3	2	400	61
80- år	26	68	4	1	128	33
Skema udfyldt af						
Patienten	29	63	5	2	778	120
Pårørende	20	72	5	3	177	34
Modersmål						
Dansk	27	65	5	3	956	153
Ikke dansk	42	58	0	0	22	5
Indlæggelsesform						
Akut	26	66	5	3	764	142
Planlagt	35	59	3	3	223	17
Afdeling						
Akutfdelingen	30	63	3	4	156	40
Børneafdelingen	21	66	9	4	118	12
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	28	73	0	0	40	4
Kirurgisk Afdeling K	25	62	7	5	188	29
Medicinsk Afdeling M	23	72	4	2	204	36
Ortopædkirurgisk Afdeling O	40	52	7	1	195	28
Urologisk Afdeling	29	69	0	1	65	9
Øre-, næse- og halsklinik	38	57	5	0	21	1

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	57	4	2	1163
Køn					
Mand	40	56	3	2	579
Kvinde	34	58	6	2	584
Aldersgruppe					
0-19 år	36	57	4	3	190
20-39 år	35	47	14	5	77
40-59 år	32	63	3	2	259
60-79 år	41	54	3	2	470
80- år	34	60	5	1	167
Skema udfyldt af					
Patienten	39	55	4	2	911
Pårørende	31	63	4	1	214
Modersmål					
Dansk	37	57	4	2	1126
Ikke dansk	49	51	0	0	26
Indlæggelsesform					
Akut	35	58	4	2	916
Planlagt	44	50	5	2	247
Afdeling					
Akutfdelingen	37	56	4	3	197
Børneafdelingen	33	60	5	2	131
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	37	60	2	0	43
Kirurgisk Afdeling K	37	56	3	4	221
Medicinsk Afdeling M	33	61	4	1	241
Ortopædkirurgisk Afdeling O	44	49	6	1	230
Urologisk Afdeling	49	50	0	1	78
Øre-, næse- og halsklinik	36	59	5	0	22

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	28	63	7	2	1147
Køn					
Mand	29	63	6	2	571
Kvinde	26	64	8	2	576
Aldersgruppe					
0-19 år	24	66	8	2	188
20-39 år	22	57	18	3	78
40-59 år	25	65	8	1	255
60-79 år	30	62	5	3	464
80- år	32	62	4	2	162
Skema udfyldt af					
Patienten	29	62	7	2	901
Pårørende	22	68	8	1	208
Modersmål					
Dansk	28	63	7	2	1109
Ikke dansk	42	55	3	0	26
Indlæggelsesform					
Akut	27	64	7	2	906
Planlagt	34	57	7	2	241
Afdeling					
Akutfdelingen	24	65	9	3	198
Børneafdelingen	21	67	10	2	128
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	30	66	5	0	44
Kirurgisk Afdeling K	30	62	7	1	217
Medicinsk Afdeling M	28	62	7	3	234
Ortopædkirurgisk Afdeling O	34	60	4	2	228
Urologisk Afdeling	33	66	1	0	76
Øre-, næse- og halsklinik	23	73	5	0	22

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	37	58	3	1	210	11	991
Køn							
Mand	35	59	4	2	87	2	509
Kvinde	39	57	3	1	123	9	482
Aldersgruppe							
0-19 år	13	82	0	5	26	1	167
20-39 år	9	66	24	0	10	1	69
40-59 år	36	62	0	2	48	2	211
60-79 år	45	52	3	1	98	6	383
80- år	43	49	7	0	28	1	161
Skema udfyldt af							
Patienten	41	54	3	1	180	9	738
Pårørende	7	84	4	5	24	2	193
Modersmål							
Dansk	37	58	4	1	205	9	933
Ikke dansk	-	-	-	-	4	2	21
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	974
Planlagt	37	58	3	1	210	11	17
Afdeling							
Akutfdelingen	-	-	-	-	0	0	210
Børneafdelingen	0	91	0	9	11	0	122
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	33	59	7	0	27	2	16
Kirurgisk Afdeling K	43	43	10	3	28	1	203
Medicinsk Afdeling M	48	52	0	0	10	2	242
Ortopædkirurgisk Afdeling O	46	53	1	0	87	4	146
Urologisk Afdeling	25	68	4	4	28	1	50
Øre-, næse- og halsklinik	21	74	5	0	19	1	2

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	50	47	2	1	1179
Køn					
Mand	53	45	1	1	583
Kvinde	48	49	3	0	596
Aldersgruppe					
0-19 år	52	46	2	0	192
20-39 år	43	48	7	1	80
40-59 år	45	52	3	1	262
60-79 år	52	45	2	1	469
80- år	54	44	1	1	176
Skema udfyldt af					
Patienten	50	47	2	1	916
Pårørende	50	48	3	0	213
Modersmål					
Dansk	50	47	2	1	1129
Ikke dansk	68	32	0	0	27
Indlæggelsesform					
Akut	50	47	2	1	934
Planlagt	53	44	2	1	245
Afdeling					
Akutfdelingen	52	45	3	0	202
Børneafdelingen	50	49	1	0	132
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	67	31	2	0	45
Kirurgisk Afdeling K	43	50	5	2	228
Medicinsk Afdeling M	51	48	1	1	241
Ortopædkirurgisk Afdeling O	49	49	3	0	229
Urologisk Afdeling	60	37	2	1	80
Øre-, næse- og halsklinik	41	45	14	0	22

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	29	39	18	14	491	81
Køn						
Mand	28	40	19	13	248	36
Kvinde	29	39	16	16	243	45
Aldersgruppe						
0-19 år	32	47	14	7	97	7
20-39 år	20	18	34	29	45	8
40-59 år	28	37	21	13	124	9
60-79 år	31	43	12	14	171	38
80- år	24	33	22	20	54	19
Skema udfyldt af						
Patienten	28	38	19	15	377	62
Pårørende	33	44	14	10	95	16
Modersmål						
Dansk	28	40	18	14	466	78
Ikke dansk	56	30	0	13	13	2
Indlæggelsesform						
Akut	26	39	19	15	376	72
Planlagt	42	38	10	9	115	9
Afdeling						
Akutfdelingen	28	31	14	26	80	11
Børneafdelingen	29	52	13	6	63	3
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	30	40	20	10	20	2
Kirurgisk Afdeling K	23	38	26	13	114	19
Medicinsk Afdeling M	28	39	19	13	68	19
Ortopædkirurgisk Afdeling O	34	38	16	12	97	22
Urologisk Afdeling	37	46	11	6	38	4
Øre-, næse- og halsklinik	27	36	18	18	11	1

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	28	46	26	1135
Køn				
Mand	31	45	24	569
Kvinde	25	47	28	566
Aldersgruppe				
0-19 år	31	53	16	192
20-39 år	15	46	38	79
40-59 år	23	49	28	258
60-79 år	32	43	25	451
80- år	29	41	29	155
Skema udfyldt af				
Patienten	28	46	26	882
Pårørende	31	48	21	211
Modersmål				
Dansk	29	45	26	1095
Ikke dansk	11	82	6	26
Indlæggelsesform				
Akut	27	47	26	904
Planlagt	36	40	24	231
Afdeling				
Akutfdelingen	29	45	26	191
Børneafdelingen	29	54	17	133
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	34	57	9	44
Kirurgisk Afdeling K	30	46	24	220
Medicinsk Afdeling M	25	45	30	229
Ortopædkirurgisk Afdeling O	23	45	32	219
Urologisk Afdeling	53	37	9	79
Øre-, næse- og halsklinik	45	30	25	20

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	24	46	30	456
Køn				
Mand	23	51	26	219
Kvinde	25	42	33	237
Aldersgruppe				
0-19 år	20	55	25	49
20-39 år	10	48	42	17
40-59 år	17	57	25	94
60-79 år	28	40	32	212
80- år	26	46	28	84
Skema udfyldt af				
Patienten	24	48	28	362
Pårørende	27	41	32	77
Modersmål				
Dansk	25	45	30	435
Ikke dansk	5	89	6	13
Indlæggelsesform				
Akut	23	48	29	350
Planlagt	31	36	33	106
Afdeling				
Akutfdelingen	33	50	17	6
Børneafdelingen	22	52	25	40
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	40	55	5	20
Kirurgisk Afdeling K	25	45	30	85
Medicinsk Afdeling M	21	48	31	157
Ortopædkirurgisk Afdeling O	24	38	38	117
Urologisk Afdeling	47	44	9	31
Øre-, næse- og halsklinik	-	-	-	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	27	62	8	2	959	190
Køn						
Mand	30	61	7	2	494	83
Kvinde	24	64	9	3	465	107
Aldersgruppe						
0-19 år	30	58	9	3	160	28
20-39 år	26	46	22	7	62	17
40-59 år	17	70	9	4	219	39
60-79 år	30	62	7	1	394	70
80- år	30	65	4	1	124	36
Skema udfyldt af						
Patienten	27	63	8	2	749	146
Pårørende	27	61	10	2	170	38
Modersmål						
Dansk	26	63	9	2	918	186
Ikke dansk	45	51	0	3	24	3
Indlæggelsesform						
Akut	27	63	8	2	747	162
Planlagt	29	60	9	3	212	28
Afdeling						
Akutfdelingen	24	68	6	2	157	39
Børneafdelingen	27	61	11	1	110	20
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	39	58	3	0	38	6
Kirurgisk Afdeling K	24	63	6	7	177	42
Medicinsk Afdeling M	26	62	11	1	203	34
Ortopædkirurgisk Afdeling O	28	60	7	4	184	40
Urologisk Afdeling	41	57	1	1	71	7
Øre-, næse- og halsklinik	21	68	11	0	19	2

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	84	15	1151
Køn				
Mand	2	86	13	570
Kvinde	1	82	17	581
Aldersgruppe				
0-19 år	1	88	11	193
20-39 år	3	74	23	79
40-59 år	1	80	19	258
60-79 år	1	84	14	458
80- år	2	88	10	163
Skema udfyldt af				
Patienten	1	83	15	895
Pårørende	1	87	12	212
Modersmål				
Dansk	1	84	15	1109
Ikke dansk	0	93	7	27
Indlæggelsesform				
Akut	1	83	15	912
Planlagt	2	86	12	239
Afdeling				
Akutfdelingen	0	80	20	192
Børneafdelingen	1	87	13	132
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	0	93	7	44
Kirurgisk Afdeling K	2	84	15	223
Medicinsk Afdeling M	2	82	16	236
Ortopædkirurgisk Afdeling O	2	86	12	225
Urologisk Afdeling	2	93	5	77
Øre-, næse- og halsklinik	0	100	0	22

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	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	83	16	706	457
Køn					
Mand	0	88	12	366	215
Kvinde	1	79	21	340	242
Aldersgruppe					
0-19 år	0	88	12	160	33
20-39 år	2	69	29	39	41
40-59 år	1	76	24	128	133
60-79 år	1	85	14	273	191
80- år	0	86	14	106	59
Skema udfyldt af					
Patienten	0	84	16	494	412
Pårørende	1	83	16	179	35
Modersmål					
Dansk	1	83	16	681	441
Ikke dansk	0	96	4	19	8
Indlæggelsesform					
Akut	0	84	16	565	355
Planlagt	3	80	17	141	102
Afdeling					
Akutfdelingen	0	87	13	109	87
Børneafdelingen	0	87	13	107	26
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	4	89	7	27	17
Kirurgisk Afdeling K	0	84	16	124	100
Medicinsk Afdeling M	1	79	20	145	93
Ortopædkirurgisk Afdeling O	1	79	20	130	99
Urologisk Afdeling	0	94	6	47	31
Øre-, næse- og halsklinik	0	94	6	17	4

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	56	33	8	3	1082	83
Køn						
Mand	62	31	6	2	538	39
Kvinde	50	36	10	5	544	44
Aldersgruppe						
0-19 år	59	32	6	3	181	12
20-39 år	40	35	18	7	74	6
40-59 år	46	41	9	4	241	19
60-79 år	61	30	7	3	436	34
80- år	61	31	6	3	150	12
Skema udfyldt af						
Patienten	55	33	8	3	842	68
Pårørende	58	34	6	2	198	14
Modersmål						
Dansk	56	33	8	3	1043	80
Ikke dansk	67	33	0	0	25	2
Indlæggelsesform						
Akut	56	33	8	3	853	69
Planlagt	56	33	8	3	229	14
Afdeling						
Akutfdelingen	54	36	6	4	179	22
Børneafdelingen	56	33	8	3	125	8
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	49	49	2	0	43	2
Kirurgisk Afdeling K	53	32	10	6	205	16
Medicinsk Afdeling M	57	31	10	2	230	7
Ortopædkirurgisk Afdeling O	52	39	6	3	205	23
Urologisk Afdeling	80	12	5	3	75	4
Øre-, næse- og halsklinik	50	35	15	0	20	1

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	71	25	3	1	1118	63
Køn						
Mand	75	22	2	1	561	26
Kvinde	66	28	4	1	557	37
Aldersgruppe						
0-19 år	68	26	5	1	189	4
20-39 år	61	30	7	1	77	3
40-59 år	63	33	3	1	252	10
60-79 år	78	18	3	1	441	33
80- år	71	27	2	1	159	13
Skema udfyldt af						
Patienten	72	24	3	1	868	49
Pårørende	67	29	3	1	207	10
Modersmål						
Dansk	70	25	3	1	1079	57
Ikke dansk	78	19	0	3	26	1
Indlæggelsesform						
Akut	70	25	3	1	879	56
Planlagt	71	25	3	1	239	7
Afdeling						
Akutfdelingen	72	24	3	1	190	12
Børneafdelingen	63	29	6	2	130	3
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	67	33	0	0	45	0
Kirurgisk Afdeling K	66	29	2	3	208	20
Medicinsk Afdeling M	71	23	5	1	231	10
Ortopædkirurgisk Afdeling O	72	25	2	1	215	16
Urologisk Afdeling	90	8	0	1	77	2
Øre-, næse- og halsklinik	55	45	0	0	22	0

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	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	36	42	15	7	1131	49
Køn						
Mand	36	43	13	7	554	31
Kvinde	36	40	16	8	577	18
Aldersgruppe						
0-19 år	35	46	12	7	185	8
20-39 år	28	33	29	10	78	2
40-59 år	35	45	16	4	255	6
60-79 år	41	39	12	8	458	19
80- år	30	44	17	10	155	14
Skema udfyldt af						
Patienten	38	41	14	7	890	28
Pårørende	30	44	16	9	197	19
Modersmål						
Dansk	36	42	15	7	1092	44
Ikke dansk	48	38	3	11	25	1
Indlæggelsesform						
Akut	31	45	16	8	886	46
Planlagt	61	28	9	2	245	3
Afdeling						
Akutfdelingen	29	45	12	13	191	9
Børneafdelingen	30	50	12	8	125	7
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	61	32	7	0	44	1
Kirurgisk Afdeling K	35	43	15	7	218	7
Medicinsk Afdeling M	30	41	22	7	231	13
Ortopædkirurgisk Afdeling O	55	35	8	3	223	9
Urologisk Afdeling	48	41	7	4	77	3
Øre-, næse- og halsklinik	68	27	5	0	22	0

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	53	35	8	4	1050	118
Køn						
Mand	57	32	8	3	522	63
Kvinde	49	37	8	6	528	55
Aldersgruppe						
0-19 år	53	30	10	6	181	13
20-39 år	43	37	11	9	73	7
40-59 år	52	32	11	5	239	21
60-79 år	57	34	6	3	414	50
80- år	48	44	4	4	143	27
Skema udfyldt af						
Patienten	54	33	8	4	822	86
Pårørende	48	40	9	3	187	28
Modersmål						
Dansk	53	35	8	4	1013	111
Ikke dansk	72	20	8	0	24	3
Indlæggelsesform						
Akut	51	36	8	4	817	105
Planlagt	62	26	7	5	233	13
Afdeling						
Akutfdelingen	54	36	7	4	168	31
Børneafdelingen	51	32	10	8	121	12
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	63	33	2	2	43	2
Kirurgisk Afdeling K	50	32	10	9	205	15
Medicinsk Afdeling M	48	39	9	3	210	29
Ortopædkirurgisk Afdeling O	62	29	6	2	209	21
Urologisk Afdeling	62	36	1	1	72	8
Øre-, næse- og halsklinik	68	23	9	0	22	0

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	42	44	9	4	1065	95
Køn						
Mand	42	47	8	3	540	42
Kvinde	43	42	10	5	525	53
Aldersgruppe						
0-19 år	48	38	9	5	187	7
20-39 år	29	50	15	6	76	4
40-59 år	40	47	9	4	255	7
60-79 år	46	42	9	4	409	50
80- år	36	52	8	4	138	27
Skema udfyldt af						
Patienten	42	45	9	4	831	69
Pårørende	42	45	9	4	193	22
Modersmål						
Dansk	42	44	10	4	1026	91
Ikke dansk	54	43	0	3	24	3
Indlæggelsesform						
Akut	41	46	9	4	845	76
Planlagt	50	36	9	4	220	19
Afdeling						
Akutfdelingen	43	44	8	4	181	17
Børneafdelingen	42	43	9	6	128	5
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	59	39	2	0	41	2
Kirurgisk Afdeling K	41	43	11	5	196	24
Medicinsk Afdeling M	37	48	11	3	221	18
Ortopædkirurgisk Afdeling O	44	43	9	4	204	24
Urologisk Afdeling	59	37	3	1	74	4
Øre-, næse- og halsklinik	65	25	10	0	20	1

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	89	11	1138
Køn			
Mand	91	9	566
Kvinde	88	12	572
Aldersgruppe			
0-19 år	90	10	189
20-39 år	79	21	80
40-59 år	89	11	259
60-79 år	91	9	454
80- år	90	10	156
Skema udfyldt af			
Patienten	90	10	885
Pårørende	89	11	210
Modersmål			
Dansk	89	11	1097
Ikke dansk	93	7	27
Indlæggelsesform			
Akut	90	10	903
Planlagt	87	13	235
Afdeling			
Akutfdelingen	92	8	198
Børneafdelingen	89	11	130
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	91	9	44
Kirurgisk Afdeling K	88	12	216
Medicinsk Afdeling M	89	11	232
Ortopædkirurgisk Afdeling O	87	13	222
Urologisk Afdeling	92	8	74
Øre-, næse- og halsklinik	95	5	22

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	17	44	28	11	93	16
Køn						
Mand	19	56	21	4	38	9
Kvinde	16	35	33	16	55	7
Aldersgruppe						
0-19 år	6	54	27	12	15	3
20-39 år	14	54	16	16	12	2
40-59 år	3	48	30	19	22	3
60-79 år	25	36	32	7	34	5
80- år	46	29	26	0	10	3
Skema udfyldt af						
Patienten	15	47	25	13	70	10
Pårørende	19	43	38	0	16	4
Modersmål						
Dansk	17	43	29	12	90	16
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0
Indlæggelsesform						
Akut	16	46	25	12	71	13
Planlagt	22	34	37	8	22	3
Afdeling						
Akutfdelingen	10	50	30	10	10	2
Børneafdelingen	9	56	18	18	11	3
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	-	-	-	-	2	0
Kirurgisk Afdeling K	15	35	35	15	20	5
Medicinsk Afdeling M	17	47	26	10	21	2
Ortopædkirurgisk Afdeling O	21	39	31	8	23	3
Urologisk Afdeling	63	18	0	18	5	1
Øre-, næse- og halsklinik	-	-	-	-	1	0

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	66	17	13	4	1039	95
Køn						
Mand	64	17	16	4	522	48
Kvinde	67	17	11	4	517	47
Aldersgruppe						
0-19 år	55	20	21	4	182	11
20-39 år	47	17	26	10	71	8
40-59 år	64	16	15	5	242	14
60-79 år	71	16	10	3	401	45
80- år	72	20	6	3	143	17
Skema udfyldt af						
Patienten	67	17	12	4	810	70
Pårørende	57	20	19	4	192	22
Modersmål						
Dansk	65	17	14	4	1000	90
Ikke dansk	75	15	6	3	24	3
Indlæggelsesform						
Akut	64	18	14	4	819	77
Planlagt	73	14	10	3	220	18
Afdeling						
Akutfdelingen	68	16	12	3	175	13
Børneafdelingen	57	20	20	3	124	8
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	80	10	5	5	40	1
Kirurgisk Afdeling K	58	18	16	8	195	23
Medicinsk Afdeling M	66	19	11	3	211	24
Ortopædkirurgisk Afdeling O	70	14	13	4	200	20
Urologisk Afdeling	70	13	14	3	72	6
Øre-, næse- og halsklinik	82	14	0	5	22	0

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	26	65	6	3	566	56	514
Køn							
Mand	25	65	6	3	308	28	237
Kvinde	26	65	7	3	258	28	277
Aldersgruppe							
0-19 år	30	63	4	3	72	4	116
20-39 år	22	59	15	4	45	3	31
40-59 år	26	66	6	2	128	9	118
60-79 år	27	64	7	2	235	30	185
80- år	19	71	4	5	86	10	64
Skema udfyldt af							
Patienten	26	65	7	2	462	43	377
Pårørende	21	72	4	4	81	10	123
Modersmål							
Dansk	25	66	7	3	536	52	504
Ikke dansk	53	47	0	0	18	2	7
Indlæggelsesform							
Akut	25	66	6	3	459	51	392
Planlagt	29	62	8	1	107	5	122
Afdeling							
Akutfdelingen	25	73	2	0	56	8	126
Børneafdelingen	19	75	3	3	31	4	96
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	5	95	0	0	22	1	19
Kirurgisk Afdeling K	23	63	9	6	107	12	93
Medicinsk Afdeling M	24	65	8	3	184	19	40
Ortopædkirurgisk Afdeling O	42	49	7	2	105	9	105
Urologisk Afdeling	20	78	0	2	47	3	28
Øre-, næse- og halsklinik	50	50	0	0	14	0	7

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?						
	Ja, før indlæggelse n	Ja, mens jeg var indlagt %	Ja til begge %	Nej, jeg fik ikke tilbudt det %	Antal n	Nej, jeg havde ikke behov for det n
Alle	19	31	3	47	762	326
Køn						
Mand	18	36	4	42	372	168
Kvinde	20	25	2	53	390	158
Aldersgruppe						
0-19 år	12	37	2	50	127	64
20-39 år	14	37	0	49	51	28
40-59 år	20	26	5	49	173	78
60-79 år	23	29	3	45	310	121
80- år	15	34	3	48	101	35
Skema udfyldt af						
Patienten	21	28	4	47	590	255
Pårørende	12	37	1	50	143	60
Modersmål						
Dansk	19	30	3	48	738	311
Ikke dansk	17	48	4	30	17	9
Indlæggelsesform						
Akut	9	36	1	54	568	287
Planlagt	61	6	10	22	194	39
Afdeling						
Akutfdelingen	10	24	2	64	105	77
Børneafdelingen	3	40	0	57	85	46
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	66	13	3	19	32	11
Kirurgisk Afdeling K	18	36	4	42	140	66
Medicinsk Afdeling M	10	35	2	54	168	48
Ortopædkirurgisk Afdeling O	39	24	8	29	154	61
Urologisk Afdeling	39	28	6	28	57	17
Øre-, næse- og halsklinik	86	0	0	14	21	0

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	24	73	2	0	400	11
Køn						
Mand	24	72	3	0	212	5
Kvinde	24	74	1	0	188	6
Aldersgruppe						
0-19 år	19	80	2	0	65	0
20-39 år	7	91	3	0	26	1
40-59 år	24	70	5	2	95	3
60-79 år	34	65	1	0	167	4
80- år	10	89	1	0	47	3
Skema udfyldt af						
Patienten	28	69	3	0	320	6
Pårørende	14	86	0	0	66	3
Modersmål						
Dansk	25	73	2	0	387	10
Ikke dansk	11	89	0	0	10	0
Indlæggelsesform						
Akut	18	79	3	0	248	10
Planlagt	39	58	1	1	152	1
Afdeling						
Akutfdelingen	24	70	6	0	34	0
Børneafdelingen	11	86	3	0	35	0
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	20	76	4	0	25	0
Kirurgisk Afdeling K	20	77	1	1	73	3
Medicinsk Afdeling M	22	75	3	0	73	3
Ortopædkirurgisk Afdeling O	38	61	1	0	104	3
Urologisk Afdeling	15	82	0	3	38	2
Øre-, næse- og halsklinik	44	56	0	0	18	0

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	30	62	8	1	1132
Køn					
Mand	31	62	6	1	568
Kvinde	29	61	9	1	564
Aldersgruppe					
0-19 år	34	59	7	1	184
20-39 år	23	58	15	3	74
40-59 år	26	65	7	2	255
60-79 år	33	59	6	1	461
80- år	24	68	9	0	158
Skema udfyldt af					
Patienten	30	61	7	1	887
Pårørende	27	65	8	0	204
Modersmål					
Dansk	29	62	8	1	1092
Ikke dansk	37	56	4	3	26
Indlæggelsesform					
Akut	29	62	8	1	897
Planlagt	35	60	5	1	235
Afdeling					
Akutfdelingen	33	59	8	1	195
Børneafdelingen	26	64	10	1	127
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	36	62	2	0	42
Kirurgisk Afdeling K	27	63	7	4	219
Medicinsk Afdeling M	27	62	10	1	230
Ortopædkirurgisk Afdeling O	31	63	5	0	222
Urologisk Afdeling	40	56	1	3	76
Øre-, næse- og halsklinik	48	48	5	0	21

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	49	10	3	1161
Køn					
Mand	41	49	8	2	580
Kvinde	35	49	13	3	581
Aldersgruppe					
0-19 år	40	48	11	1	191
20-39 år	30	54	14	1	79
40-59 år	40	47	9	4	258
60-79 år	42	48	9	2	467
80- år	28	53	13	6	166
Skema udfyldt af					
Patienten	39	48	10	3	910
Pårørende	35	51	11	3	207
Modersmål					
Dansk	38	49	10	3	1121
Ikke dansk	33	53	15	0	25
Indlæggelsesform					
Akut	37	49	10	3	921
Planlagt	43	45	11	2	240
Afdeling					
Akutfdelingen	39	49	10	2	202
Børneafdelingen	38	49	11	1	130
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	30	63	7	0	43
Kirurgisk Afdeling K	36	49	11	3	220
Medicinsk Afdeling M	35	49	11	4	239
Ortopædkirurgisk Afdeling O	44	46	9	2	227
Urologisk Afdeling	47	45	6	1	78
Øre-, næse- og halsklinik	45	41	14	0	22

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	29	59	8	4	343	59	737
Køn							
Mand	28	60	9	2	176	27	369
Kvinde	30	58	8	5	167	32	368
Aldersgruppe							
0-19 år	20	67	10	3	32	5	153
20-39 år	17	67	9	8	15	3	61
40-59 år	32	53	12	3	54	14	188
60-79 år	32	53	9	5	143	22	283
80- år	27	67	5	1	99	15	52
Skema udfyldt af							
Patienten	30	59	7	3	261	46	583
Pårørende	24	64	7	5	66	10	134
Modersmål							
Dansk	29	59	8	4	327	55	716
Ikke dansk	48	52	0	0	9	3	15
Indlæggelsesform							
Akut	29	59	8	3	273	49	582
Planlagt	26	58	10	5	70	10	155
Afdeling							
Akutaafdelingen	28	59	10	3	39	10	143
Børneafdelingen	12	70	13	6	17	3	109
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	60	40	0	0	5	2	34
Kirurgisk Afdeling K	36	49	10	5	59	14	143
Medicinsk Afdeling M	27	62	9	2	99	13	123
Ortopædkirurgisk Afdeling O	26	60	6	8	82	13	132
Urologisk Afdeling	51	49	0	0	36	4	37
Øre-, næse- og halsklinik	0	100	0	0	6	0	16

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	24	64	9	3	556	604
Køn						
Mand	24	64	8	3	290	291
Kvinde	23	65	9	3	266	313
Aldersgruppe						
0-19 år	20	58	16	7	61	131
20-39 år	22	54	16	8	33	47
40-59 år	22	65	8	5	116	143
60-79 år	24	67	9	1	251	213
80- år	27	65	5	3	95	70
Skema udfyldt af						
Patienten	22	67	8	3	459	445
Pårørende	28	54	12	6	76	136
Modersmål						
Dansk	23	65	9	3	533	582
Ikke dansk	47	53	0	0	13	14
Indlæggelsesform						
Akut	23	65	9	3	453	469
Planlagt	29	60	6	5	103	135
Afdeling						
Akutfdelingen	22	68	7	4	102	98
Børneafdelingen	21	53	17	9	47	84
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	35	53	12	0	17	25
Kirurgisk Afdeling K	26	61	9	4	117	106
Medicinsk Afdeling M	24	66	9	1	143	97
Ortopædkirurgisk Afdeling O	27	62	8	2	82	142
Urologisk Afdeling	14	75	6	4	44	34
Øre-, næse- og halsklinik	-	-	-	-	4	18

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	53	16	20	11	746	403
Køn						
Mand	51	18	20	11	381	197
Kvinde	55	13	20	11	365	206
Aldersgruppe						
0-19 år	62	12	17	9	59	133
20-39 år	48	22	22	9	50	30
40-59 år	61	11	17	11	186	73
60-79 år	48	17	22	13	338	117
80- år	53	17	22	7	113	50
Skema udfyldt af						
Patienten	53	15	20	11	651	247
Pårørende	53	15	21	11	72	138
Modersmål						
Dansk	53	15	20	11	719	390
Ikke dansk	57	18	21	4	18	8
Indlæggelsesform						
Akut	52	16	21	12	594	317
Planlagt	59	16	16	9	152	86
Afdeling						
Akutfdelingen	54	15	15	16	143	51
Børneafdelingen	69	9	14	8	35	96
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	71	14	11	4	28	16
Kirurgisk Afdeling K	53	13	24	11	153	63
Medicinsk Afdeling M	49	19	22	10	200	40
Ortopædkirurgisk Afdeling O	58	13	19	9	129	96
Urologisk Afdeling	47	9	31	13	53	24
Øre-, næse- og halsklinik	60	20	20	0	5	17

Tabel 33. 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	Jeg havde ikke telefonisk kontakt	Det ved jeg ikke
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	71	26	2	1	506	449	128
Køn							
Mand	72	25	2	1	257	226	62
Kvinde	71	27	2	1	249	223	66
Aldersgruppe							
0-19 år	70	27	3	0	75	86	29
20-39 år	56	41	0	3	31	39	9
40-59 år	61	35	3	1	110	109	33
60-79 år	78	20	2	1	214	160	42
80- år	75	24	0	1	76	55	15
Skema udfyldt af							
Patienten	74	24	2	1	400	347	89
Pårørende	62	35	2	1	83	84	35
Modersmål							
Dansk	71	26	2	1	476	436	123
Ikke dansk	69	26	0	5	16	7	4
Indlæggelsesform							
Akut	69	28	2	1	348	386	114
Planlagt	80	20	0	0	158	63	14
Afdeling							
Akutfdelingen	77	21	2	0	62	88	24
Børneafdelingen	69	28	4	0	55	58	16
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G	72	28	0	0	32	7	5
Kirurgisk Afdeling K	65	28	3	3	98	81	27
Medicinsk Afdeling M	69	31	1	0	96	97	26
Ortopædkirurgisk Afdeling O	72	24	2	2	103	91	23
Urologisk Afdeling	84	14	2	0	48	20	6
Øre-, næse- og halsklinik	83	17	0	0	12	7	1

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 på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport til alle hospitaler i undersøgelsen. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 6.

Den nationale standardrapportering bygger udelukkende på en tilfældig stikprøve bestående af maksimum 400 patienter per afdeling. Den regionale rapportering bygger af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herudover på et supplerende patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Det betyder, at der kan være forskel på hospitalets resultat i den regionale rapport og i den nationale rapport, da resultatet i den regionale rapport bygger på et bredere, men potentielt mindre repræsentativt patientudtræk.

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

I den nationale rapportering sammenlignes hospitalets resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for indlagte patienter i undersøgelsen. Det er andel positive svar, der sammenlignes, og patienternes svar er i den forbindelse kategoriseret på samme måde som i den regionale afrapportering (jf. bilag 3).

Den nationale rapportering består 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 benyttet de forskellige svarkategorier.