

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2011**

Hospitalsrapport for indlagte patienter på

Regionshospitalet Randers og Grenaa



13-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 6 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

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 |
| | Personale (fortsat) | 16 |
| | Behandlingsforløb | 18 |
| | Information | 20 |
| | Udskrivelse..... | 22 |
| | Hospitalets eget spørgsmål | 24 |
| 5 | Sammenligning af hospitalets afdelinger | 27 |
| | Samlet indtryk..... | 28 |
| | Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen | 32 |
| | Personale | 35 |
| | Behandlingsforløb | 43 |
| | Information | 50 |
| | Udskrivelse..... | 54 |
| | Hospitalets eget spørgsmål | 58 |
| | | |
| | Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev | 59 |
| | Bilag 2: Undersøgelingsmetode..... | 65 |
| | Bilag 3: Den statistiske databehandling..... | 69 |
| | Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika..... | 73 |
| | Bilag 5: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på hospitalsniveau | 139 |
| | Bilag 6: Den nationale rapportering på hospitalsniveau | (vedhæftet) |

1 Indledning

Fra oktober til december 2011 blev hospitalets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på hospitalet i perioden 8. august-30. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

Denne rapport er en rapport på hospitalsniveau. Rapporten bygger på svar fra hospitalets indlagte patienter i perioden 8. august-30. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

| Patienter fra hospitalet udtrukket til undersøgelsen: | 1776 |
|---|------|
| Besvarelser fra hospitalets patienter: | 993 |
| Hospitalets svarprocent: | 56% |

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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

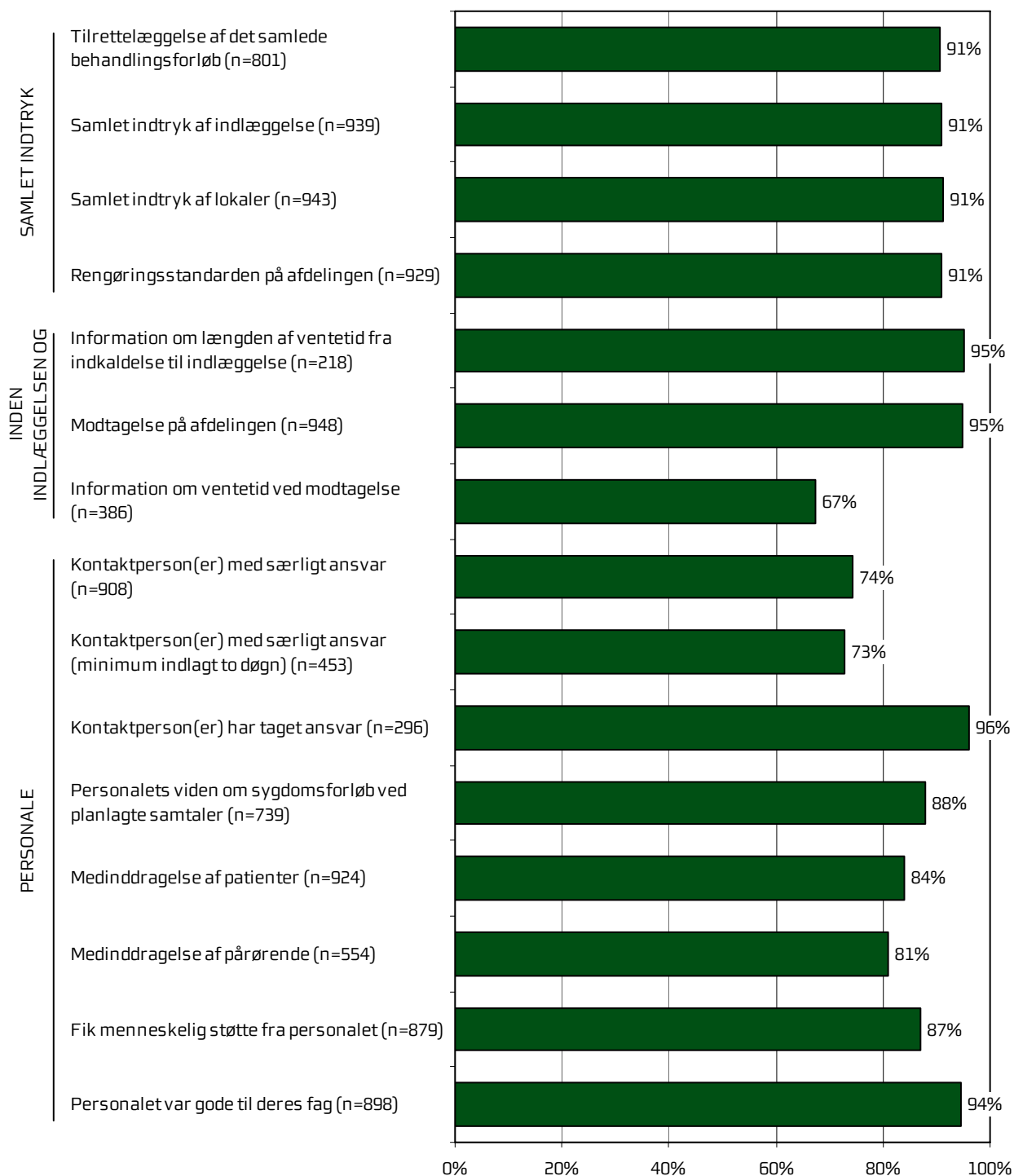
Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4 og kapitel 5 og kan ligeledes findes i bilag 1, hvor spørgeskemaet er indsat.

3 Hospitalets resultat – et hurtigt overblik

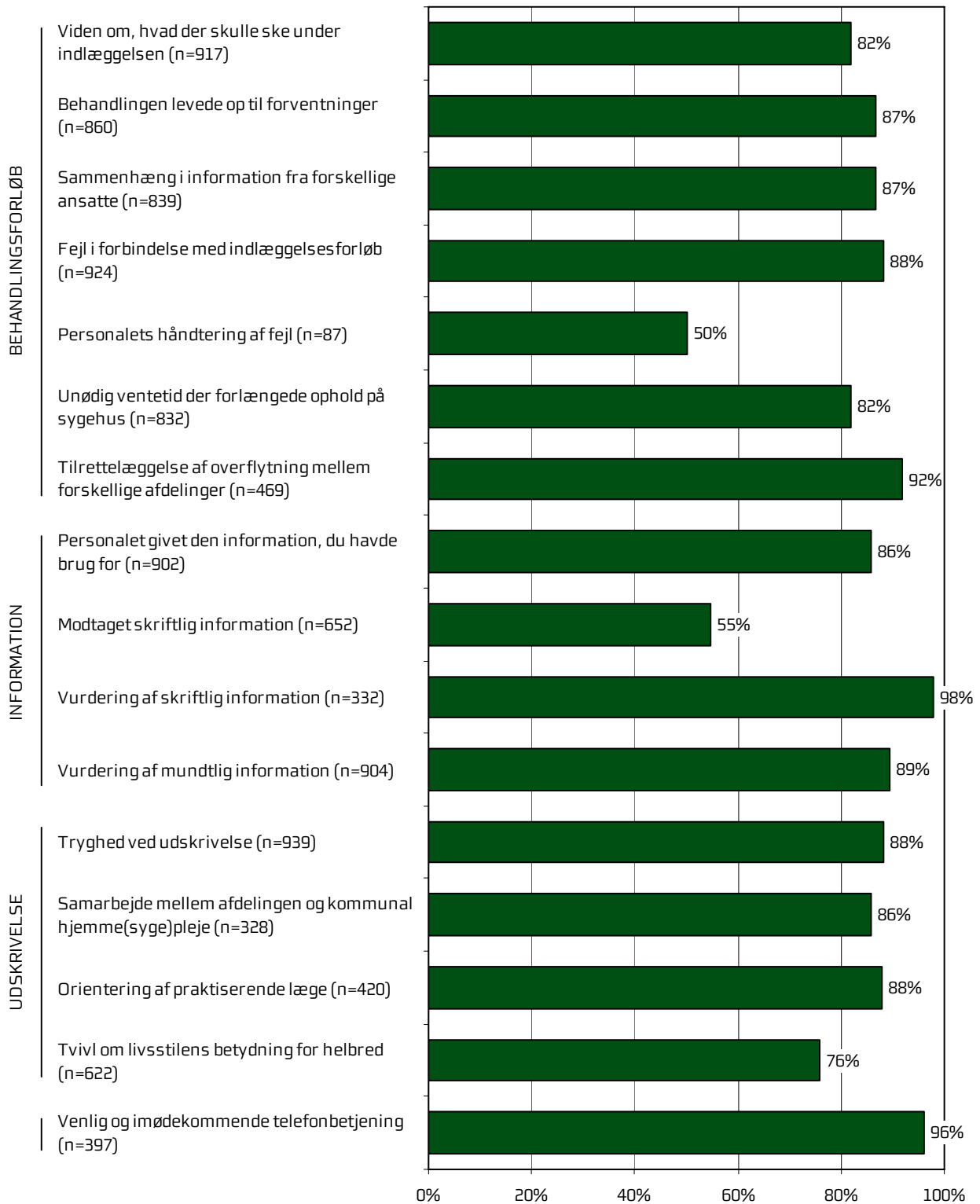
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt hospitalets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af hospitalets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder hospitalet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige hospitaler i Region Midtjylland i 2011?

I dette kapitel sammenlignes hospitalets resultat med resultatet i 2009 og 2010 resultatet for de øvrige hospitaler i Region Midtjylland i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- hospitalets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige hospitaler i Region Midtjylland i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af regionens øvrige hospitaler i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af regionens øvrige hospitaler i 2011

2010-tallet er for: Regionshospitalet Randers og Grenaa

2009-tallet er for: Regionshospitalet Randers og Grenaa

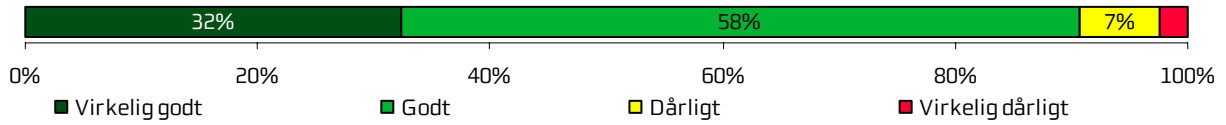
I sammenligningen med regionens øvrige hospitaler indgår hospitalets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og hospitalets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af regionens øvrige hospitaler.

Signifikante forskelle?

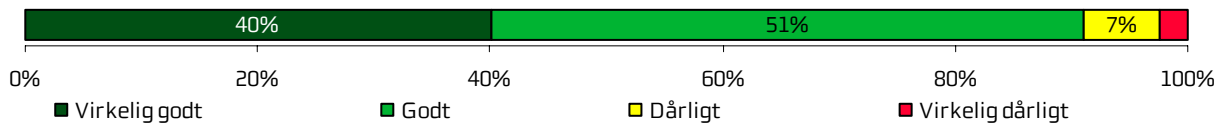
Forskellene mellem hospitalets resultat i 2011 og henholdsvis hospitalets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for regionens øvrige hospitaler i 2011 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som hospitalets resultat 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

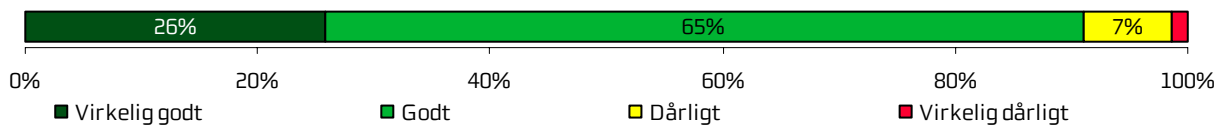
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=801)



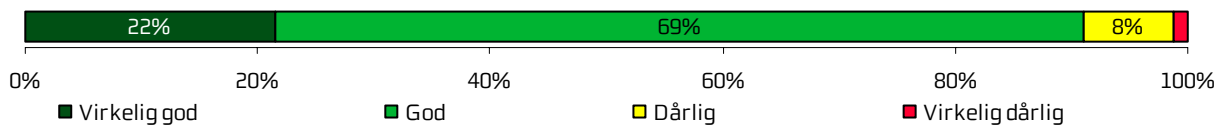
Samlet indtryk af indlæggelse (n=939)



Samlet indtryk af lokaler (n=943)



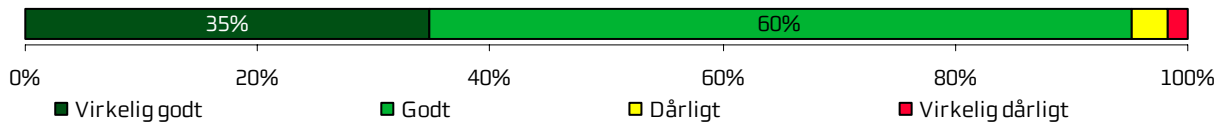
Rengøringsstandard på afdelingen (n=929)



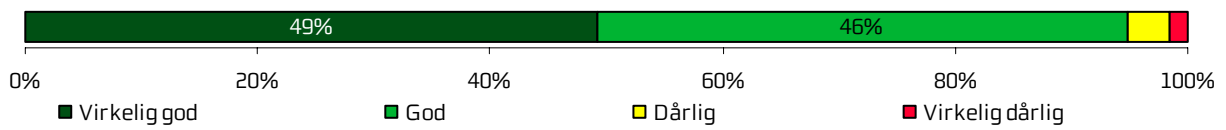
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige hospitaler | | |
|---|------|--------|--------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt? | 91 % | 92 % | 92 % | 95 % * | 94 % | 95 % * |
| Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen? | 91 % | 94 % * | 93 % * | 96 % * | 93 % | 95 % * |
| Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler? | 91 % | 91 % | 91 % | 93 % | 88 % | 90 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen? | 91 % | - | - | 94 % * | 88 % | 92 % * |

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

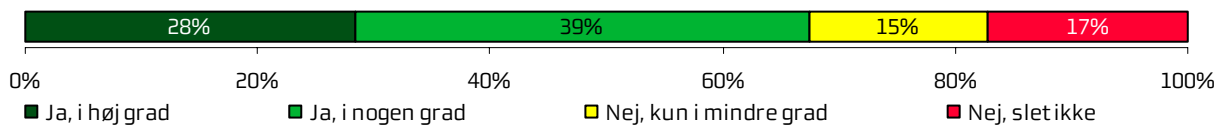
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=218)



Modtagelse på afdelingen (n=948)



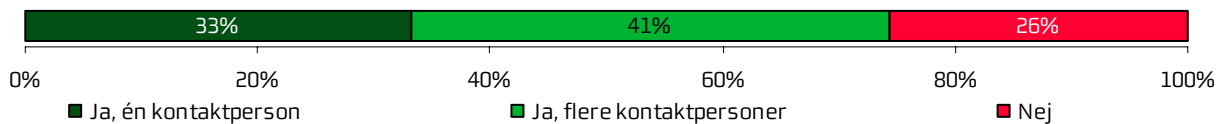
Information om ventetid ved modtagelse (n=386)



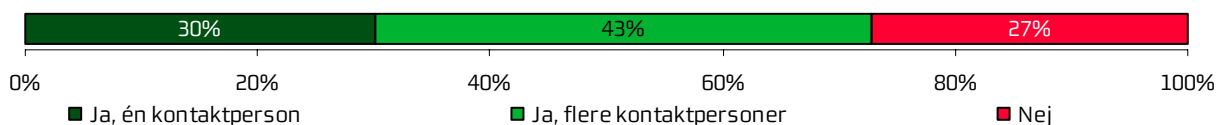
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige hospitaler | | |
|---|------|--------|--------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt? | 95 % | 95 % | - | 97 % | 94 % | 95 % |
| Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen? | 95 % | 97 % * | 97 % * | 97 % * | 95 % | 97 % |
| Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse? | 67 % | 68 % | 64 % | 76 % * | 69 % | 74 % |

Personale

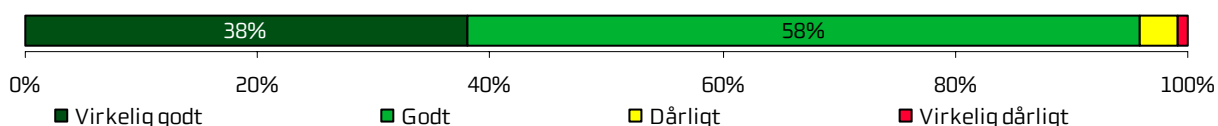
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=908)



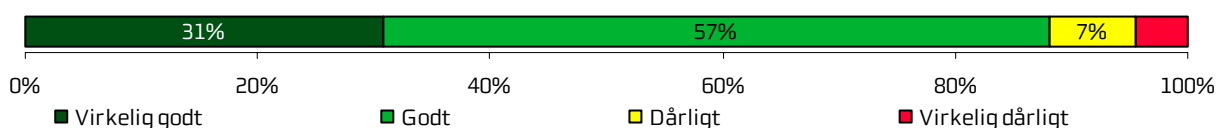
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=453)



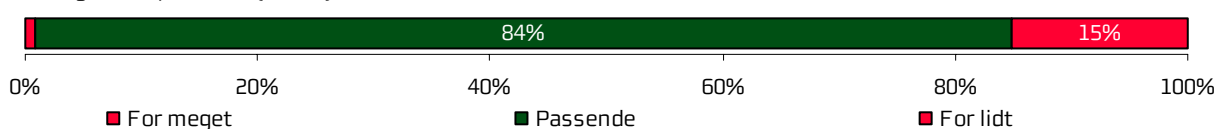
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=296)



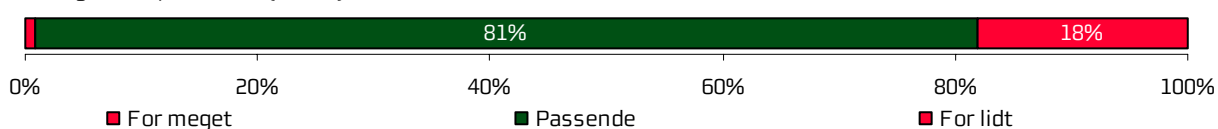
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=739)



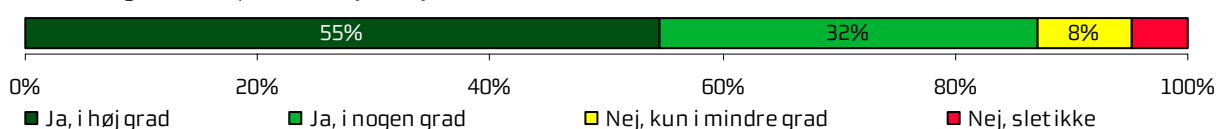
Medinddragelse af patienter (n=924)



Medinddragelse af pårørende (n=554)

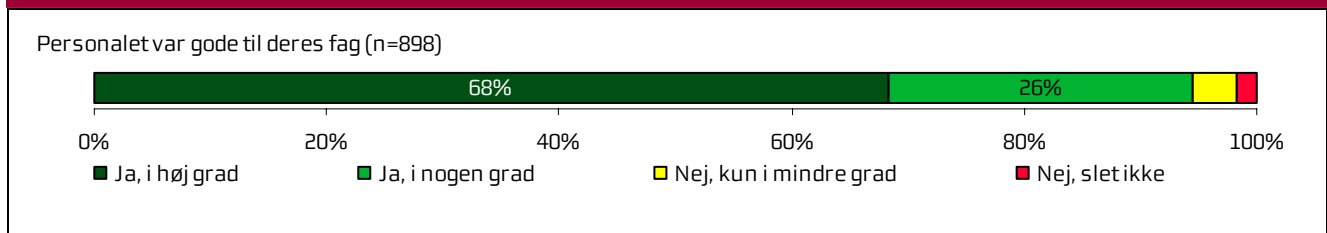


Fik menneskelig støtte fra personalet (n=879)



| | 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 % | 74 % | 77 % | 85 % * | 81 % * | 83 % * |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn) | 73 % | 70 % | - | 83 % * | 79 % | 81 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb? | 96 % | - | - | 99 % * | 97 % | 98 % |
| Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | 88 % | 89 % | 89 % | 94 % * | 90 % | 92 % |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? | 84 % | 84 % | 88 % * | 92 % * | 87 % | 89 % * |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? | 81 % | 83 % | 81 % | 89 % * | 82 % | 86 % |
| Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt? | 87 % | 89 % | 89 % | 94 % * | 90 % | 93 % * |

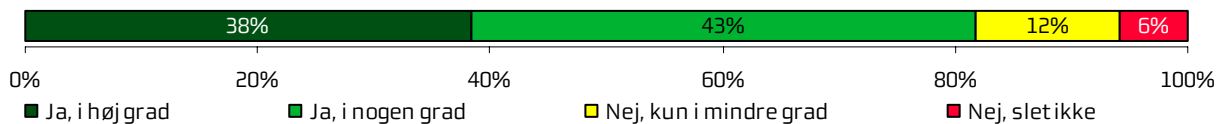
Personale (fortsat)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige hospitaler | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 94 % | 95 % | 95 % | 98 % * | 96 % | 97 % * |

Behandlingsforløb

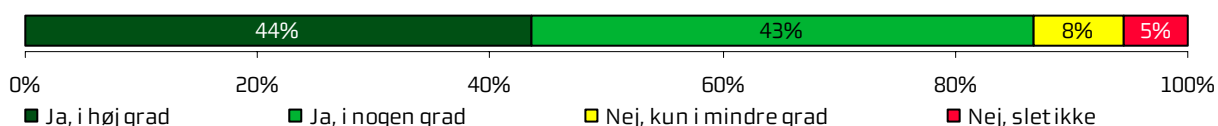
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=917)



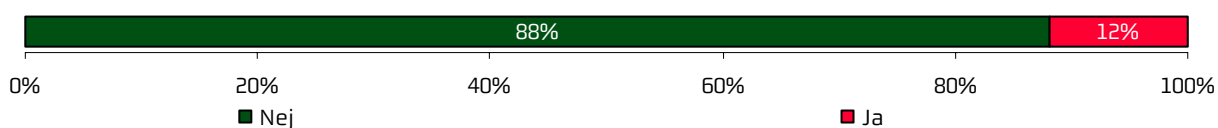
Behandlingen levede op til forventninger (n=860)



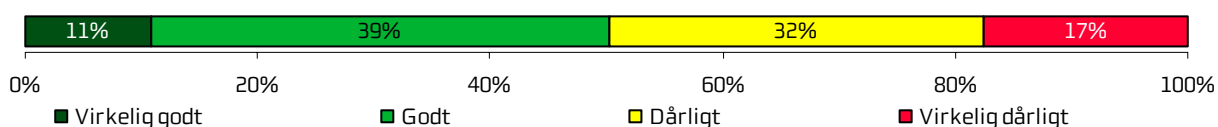
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=839)



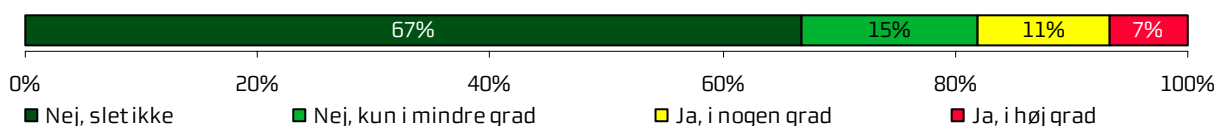
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=924)



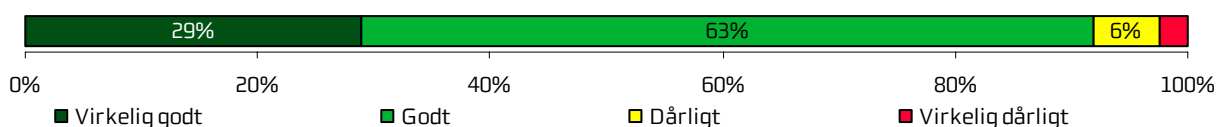
Personalets håndtering af fejl (n=87)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=832)



Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=469)



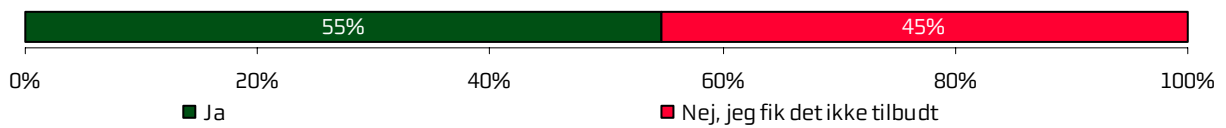
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige hospitaler | | |
|--|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt? | 82 % | 78 % | 83 % | 91 % * | 82 % | 87 % |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | 87 % | 88 % | 88 % | 93 % * | 90 % * | 92 % * |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen? | 87 % | 87 % | 86 % | 92 % * | 89 % | 90 % |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? | 88 % | 89 % | - | 89 % | 86 % | 88 % |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | 50 % | 61 % | - | 71 % * | 66 % * | 68 % * |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset? | 82 % | 83 % | 79 % | 87 % * | 86 % * | 86 % * |
| Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt? | 92 % | 91 % | - | 94 % | 91 % | 92 % |

Information

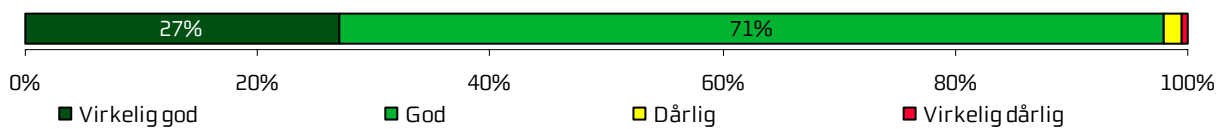
Personalet givet den information, du havde brug for (n=902)



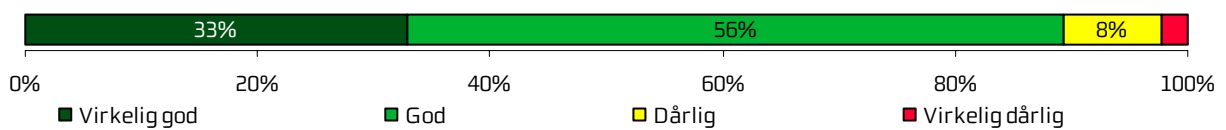
Modtaget skriftlig information (n=652)



Vurdering af skriftlig information (n=332)



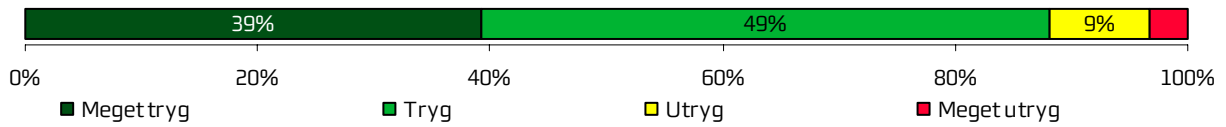
Vurdering af mundtlig information (n=904)



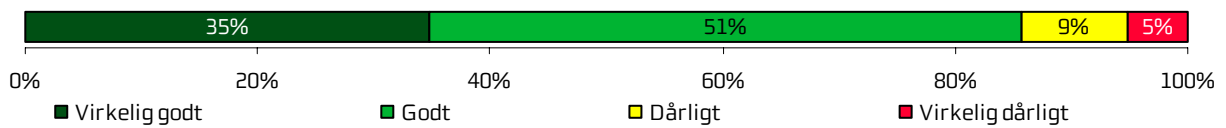
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige hospitaler | | |
|---|------|------|------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for? | 86 % | - | - | 93 % * | 90 % * | 92 % * |
| Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? | 55 % | 53 % | - | 75 % * | 64 % * | 70 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik? | 98 % | 97 % | 97 % | 98 % | 97 % | 98 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt? | 89 % | 91 % | 91 % | 95 % * | 92 % | 94 % * |

Udskrivelse

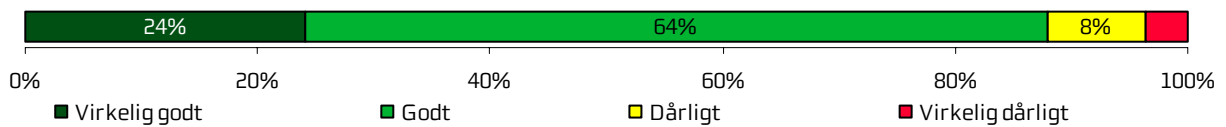
Tryghed ved udskrivelse (n=939)



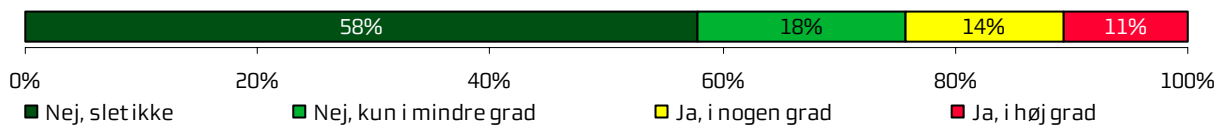
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=328)



Orientering af praktiserende læge (n=420)

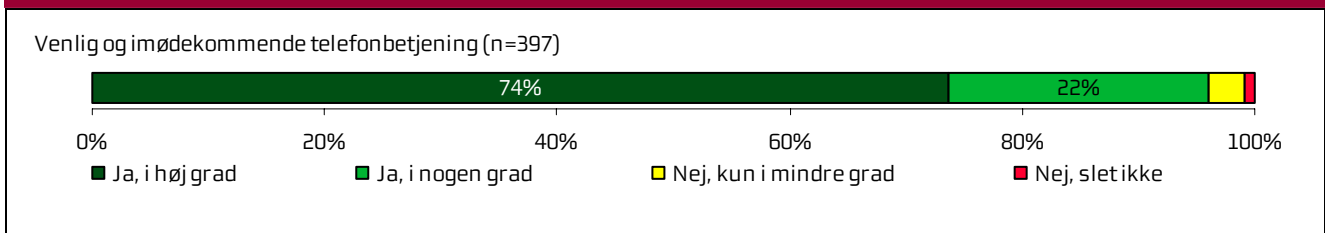


Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=622)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige hospitaler | | |
|---|------|--------|--------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen? | 88 % | 87 % | 85 % * | 89 % | 87 % | 88 % |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse? | 86 % | 88 % | 88 % | 91 % * | 87 % | 88 % |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb? | 88 % | 88 % | 84 % * | 89 % | 85 % | 88 % |
| Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred? | 76 % | 69 % * | 74 % | 75 % | 71 % * | 72 % * |

Hospitalets eget spørgsmål



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

Figureerne viser andelen af patienter, der er tilfredse. Den øverste søjle i figurene 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.

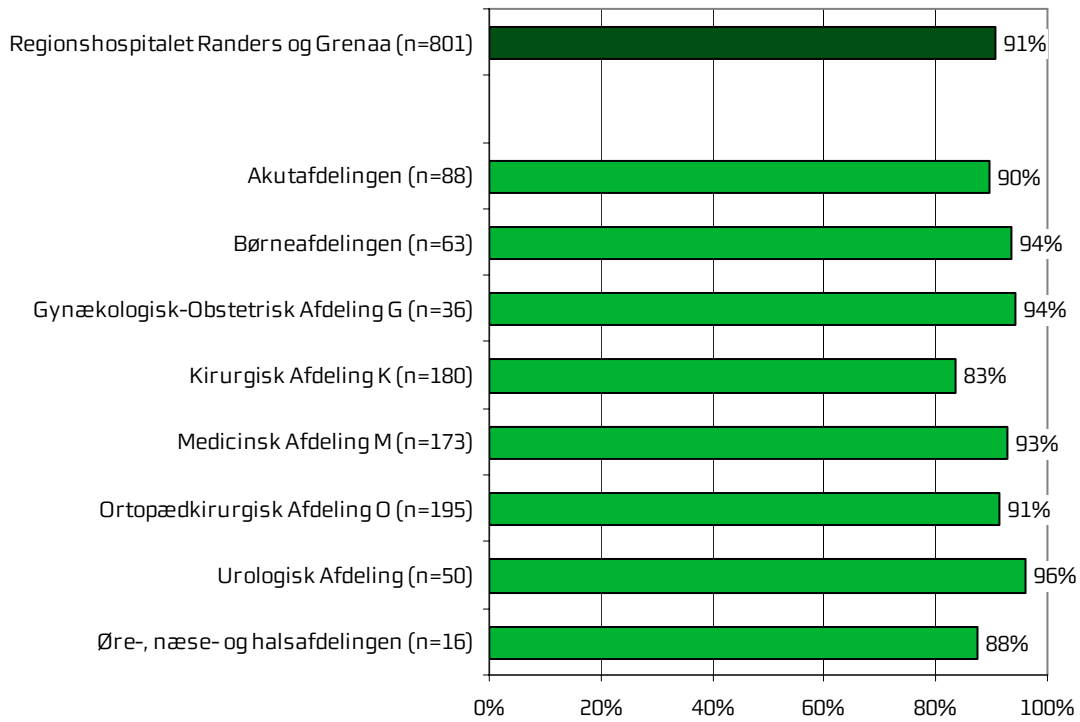
Kommentarsamling i afdelingsrapporterne

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.

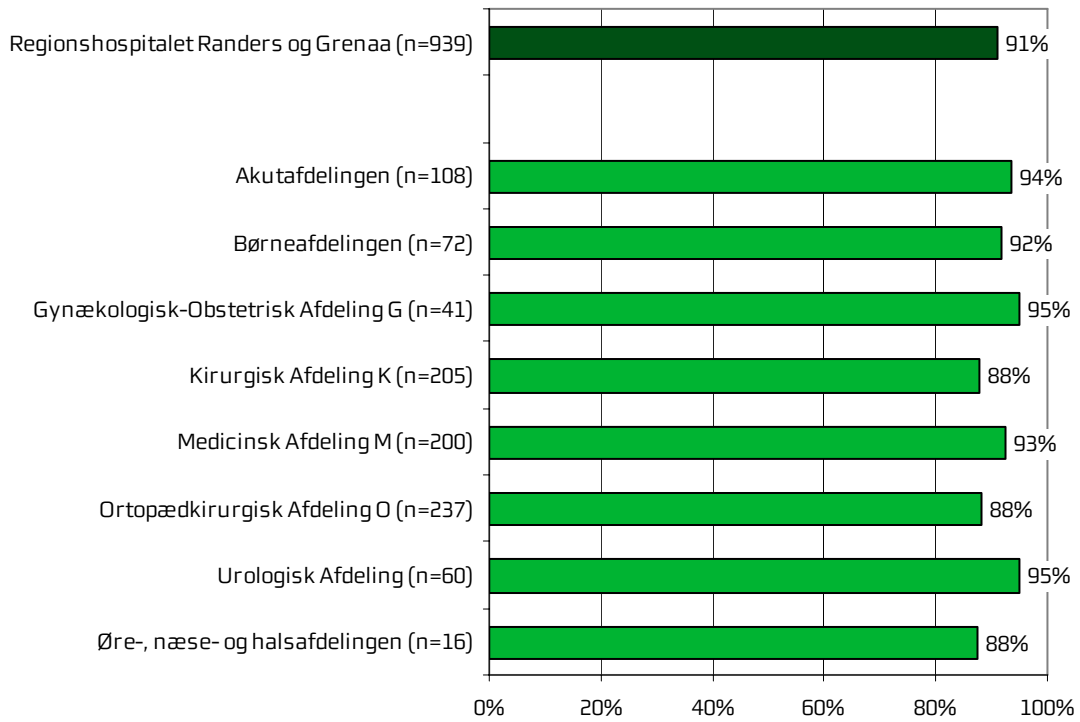
Patienternes kommentarer kan give et fingerpeg om, hvad der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Af hensyn til bilagsmaterialets omfang er der ikke udarbejdet en samlet kommentarsamling for hospitalet, men samtlige kommentarer fra hospitalets patienter kan findes i de respektive afdelingsrapporter.

Samlet indtryk

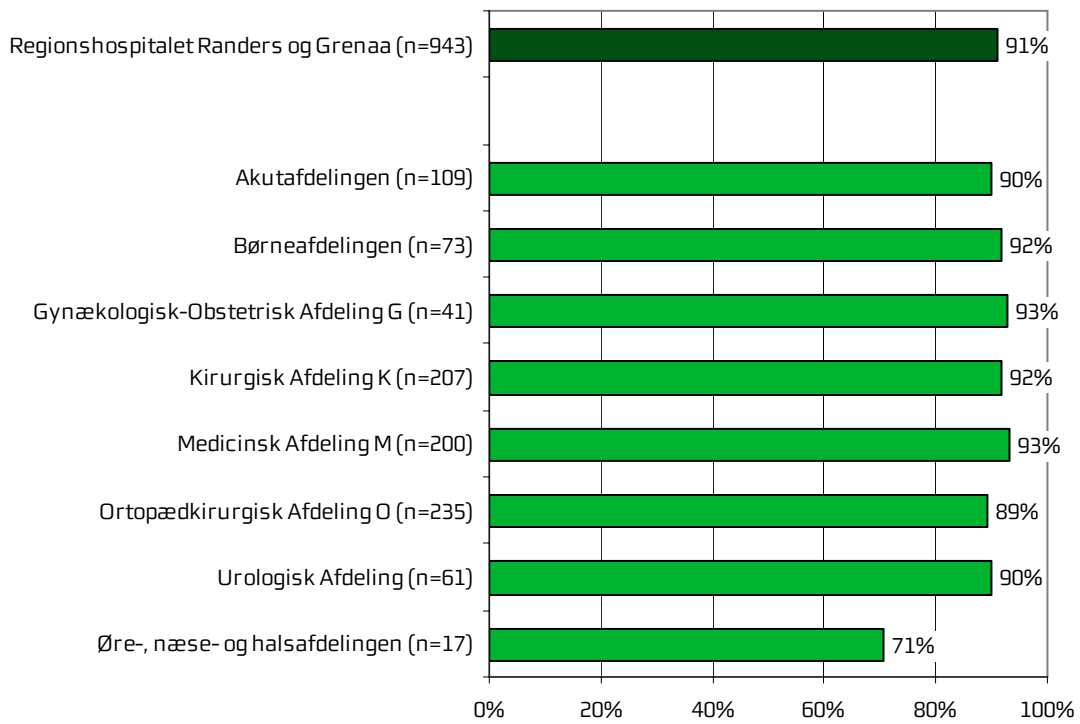
Figur 3. Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?



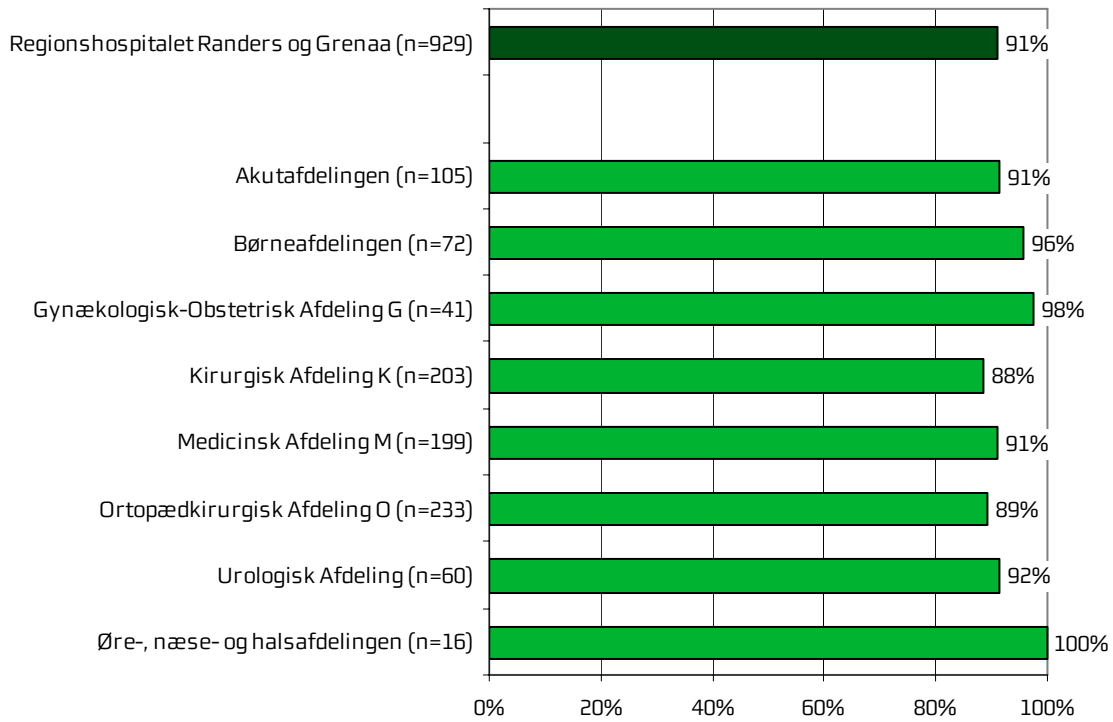
Figur 4. Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?



Figur 5. Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?

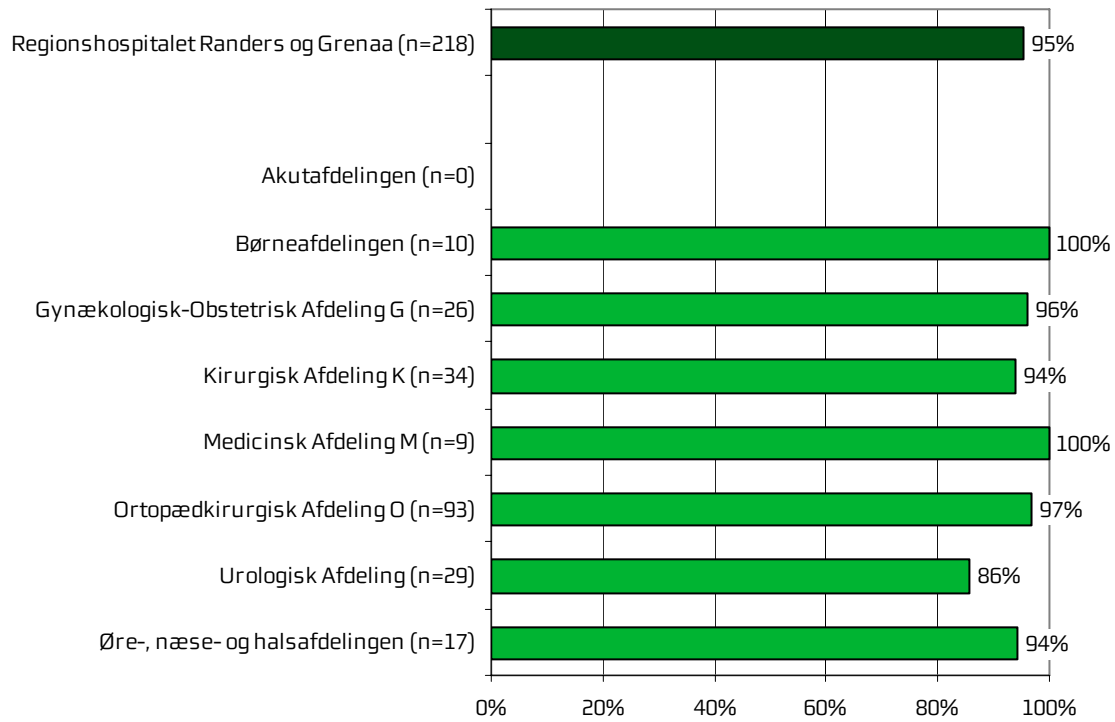


Figur 6. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?

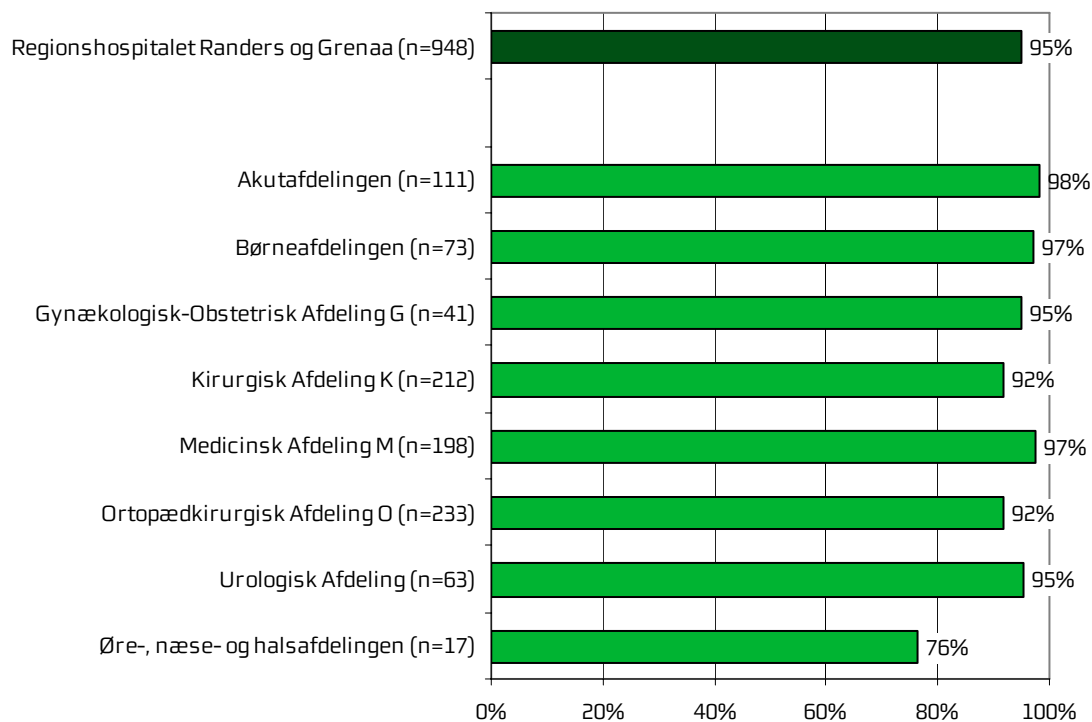


Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

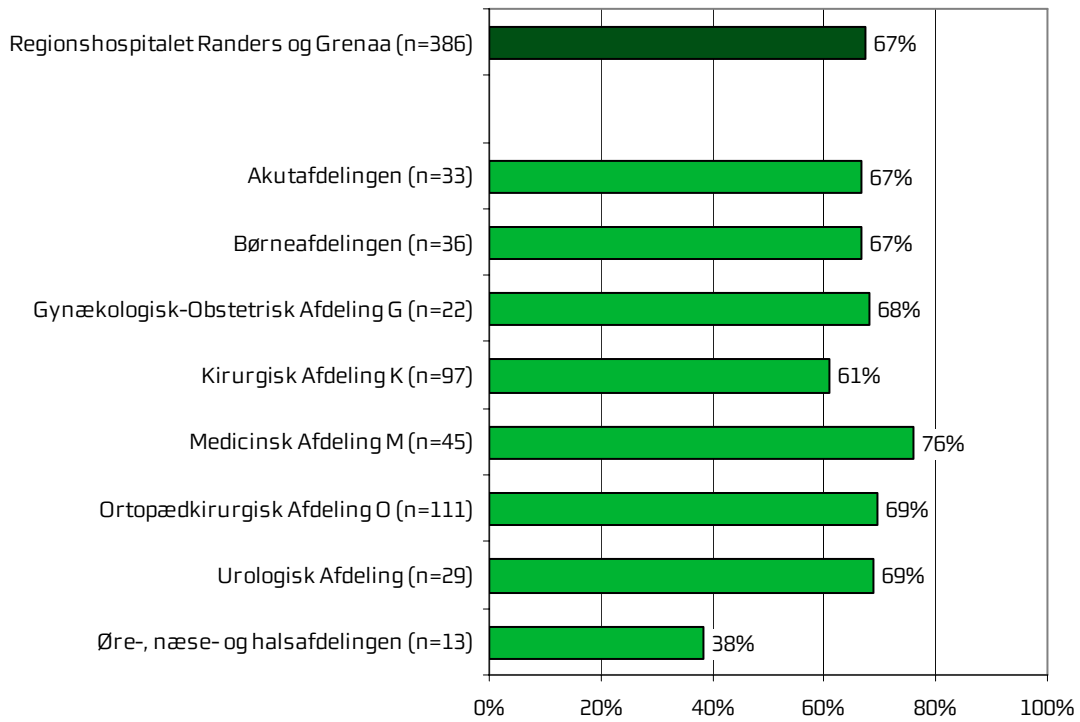
Figur 7. Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?



Figur 8. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?

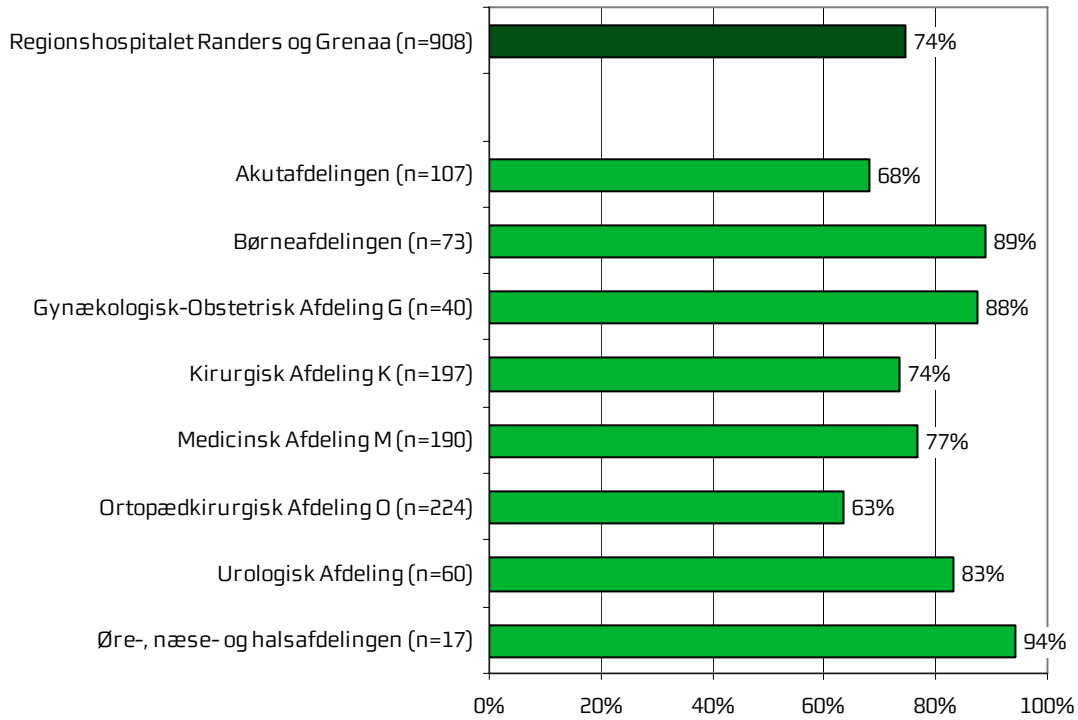


Figur 9. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?

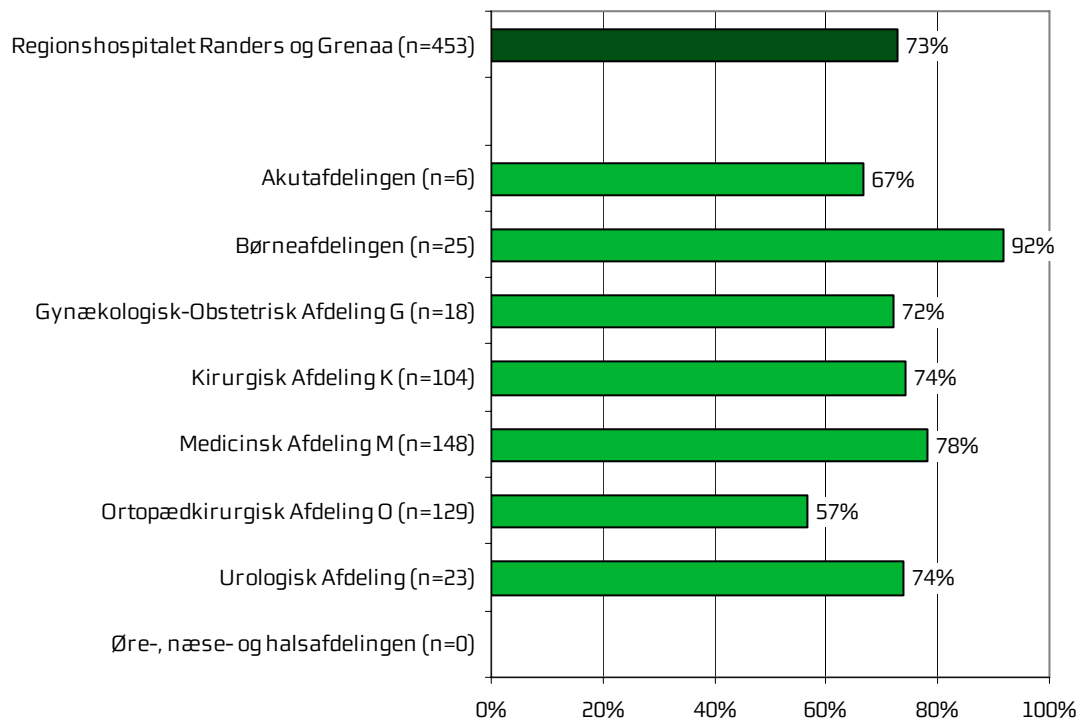


Personale

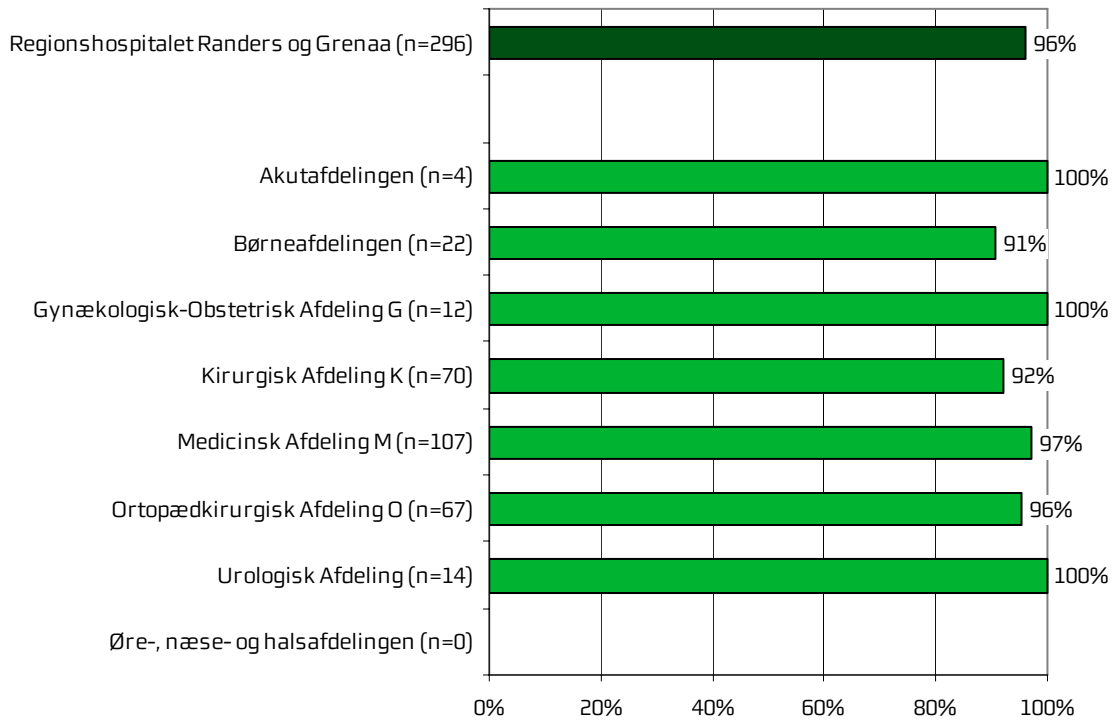
Figur 10. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?



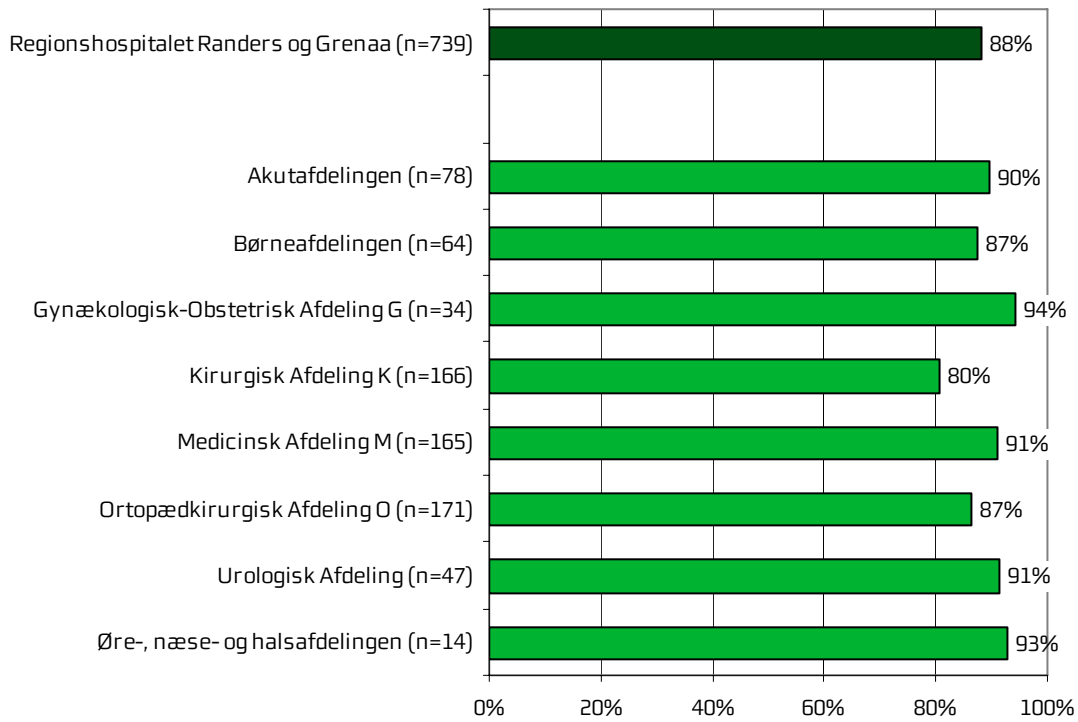
Figur 11. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)



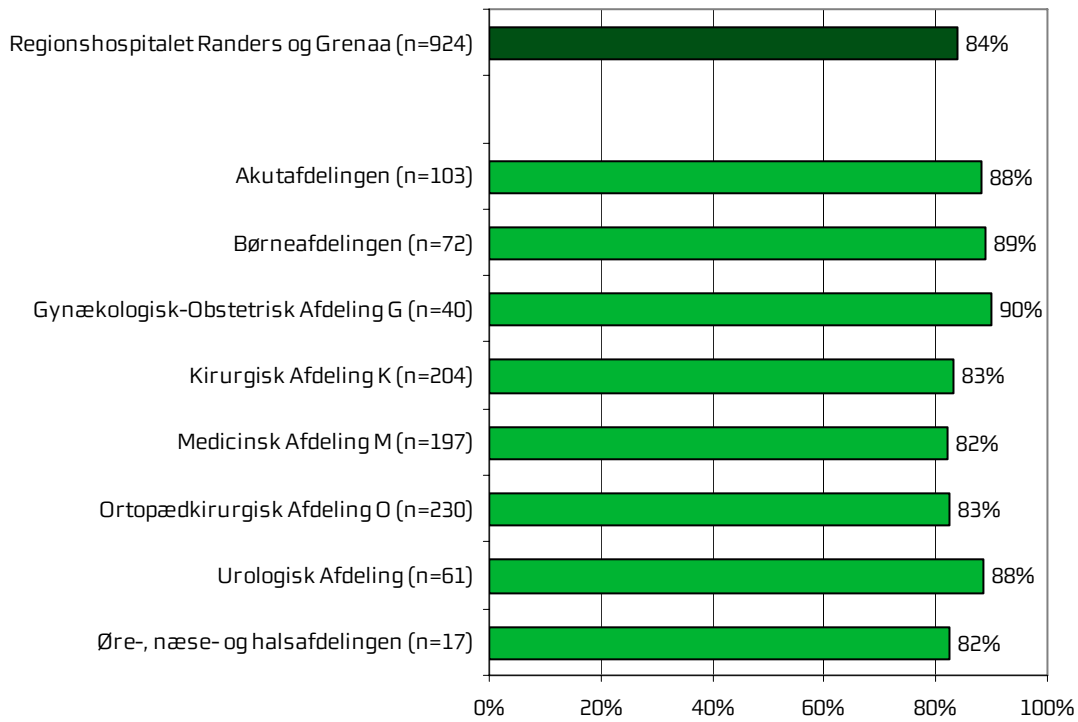
Figur 12. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?



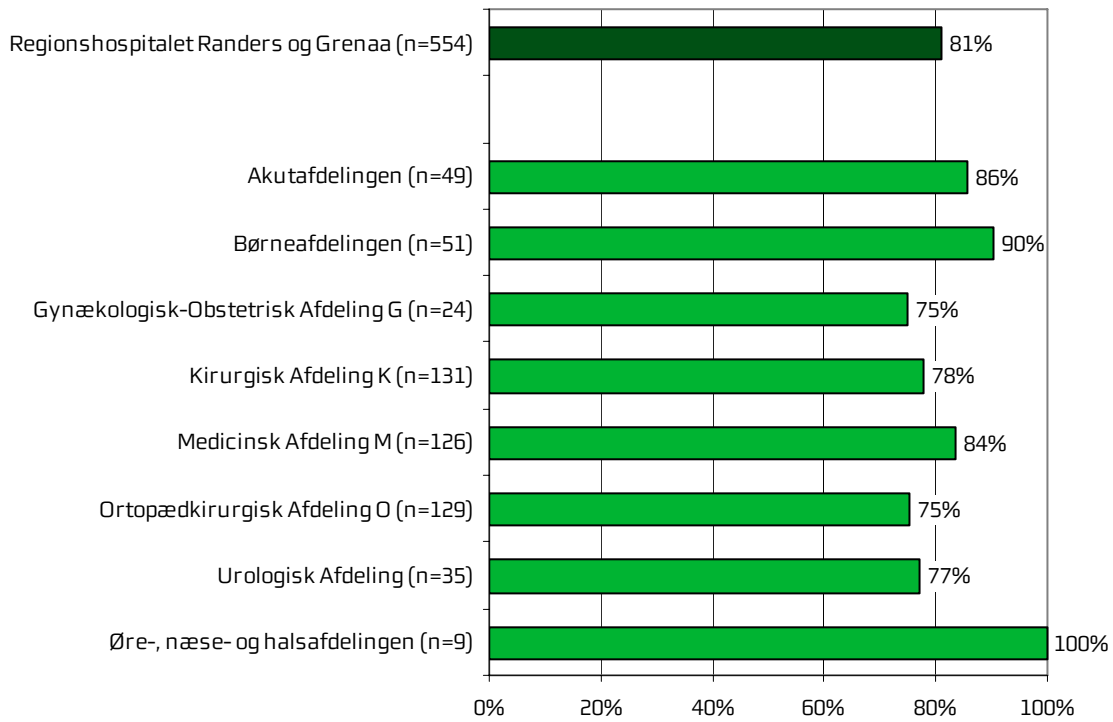
Figur 13. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?



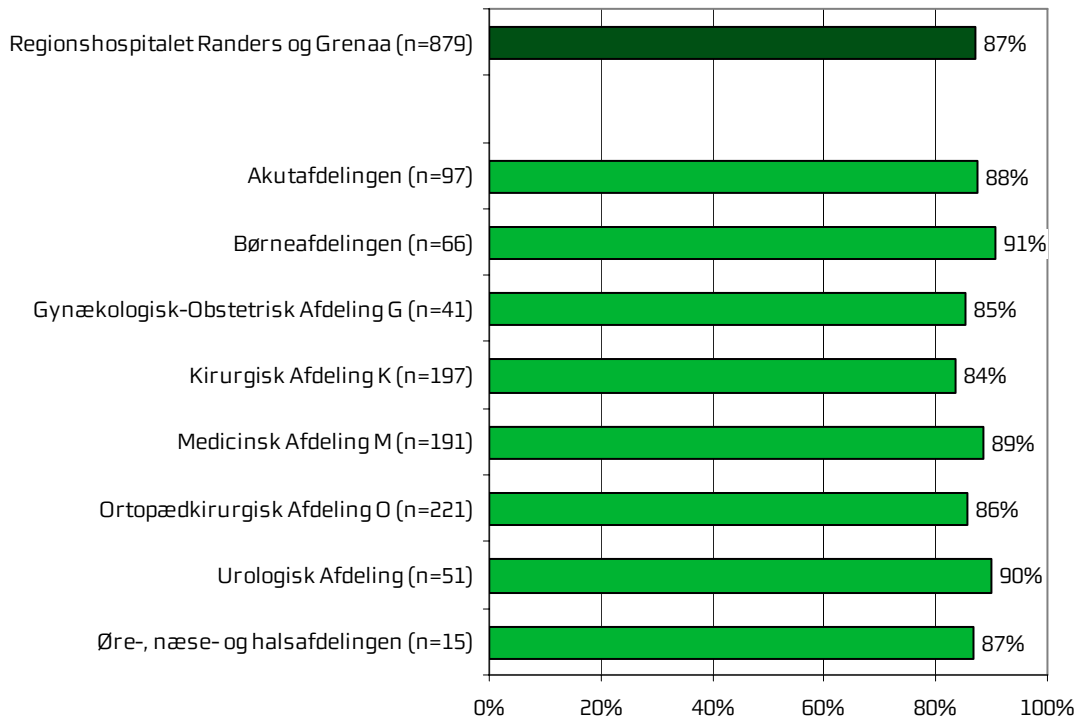
Figur 14. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?



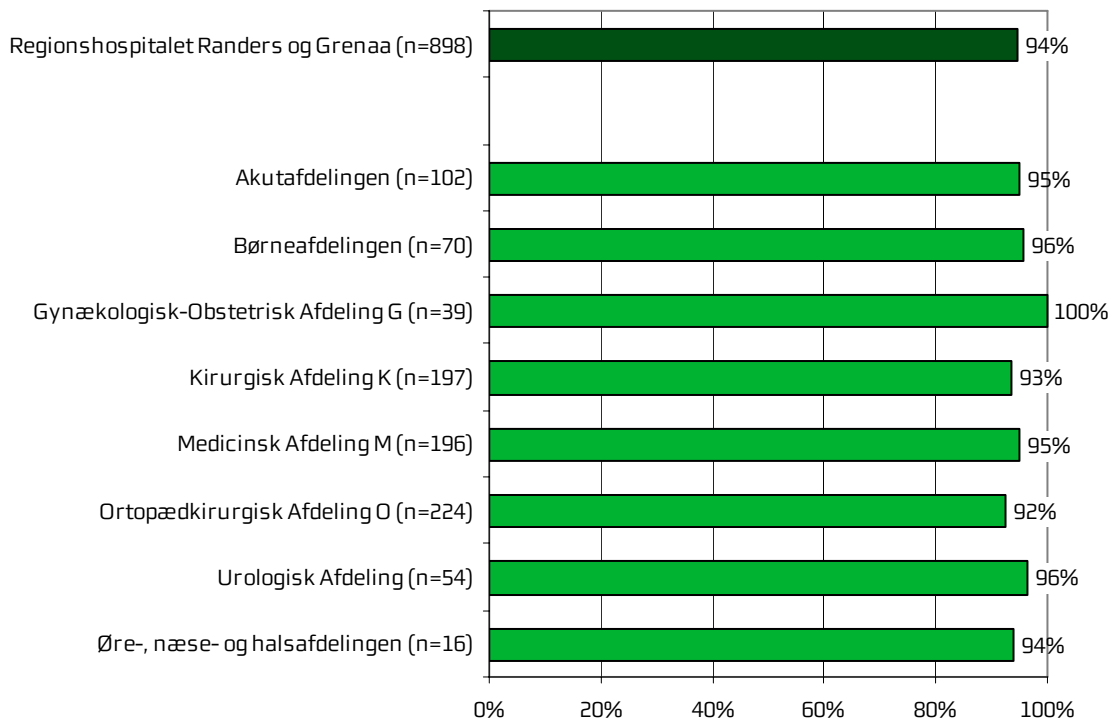
Figur 15. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?



Figur 16. Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?

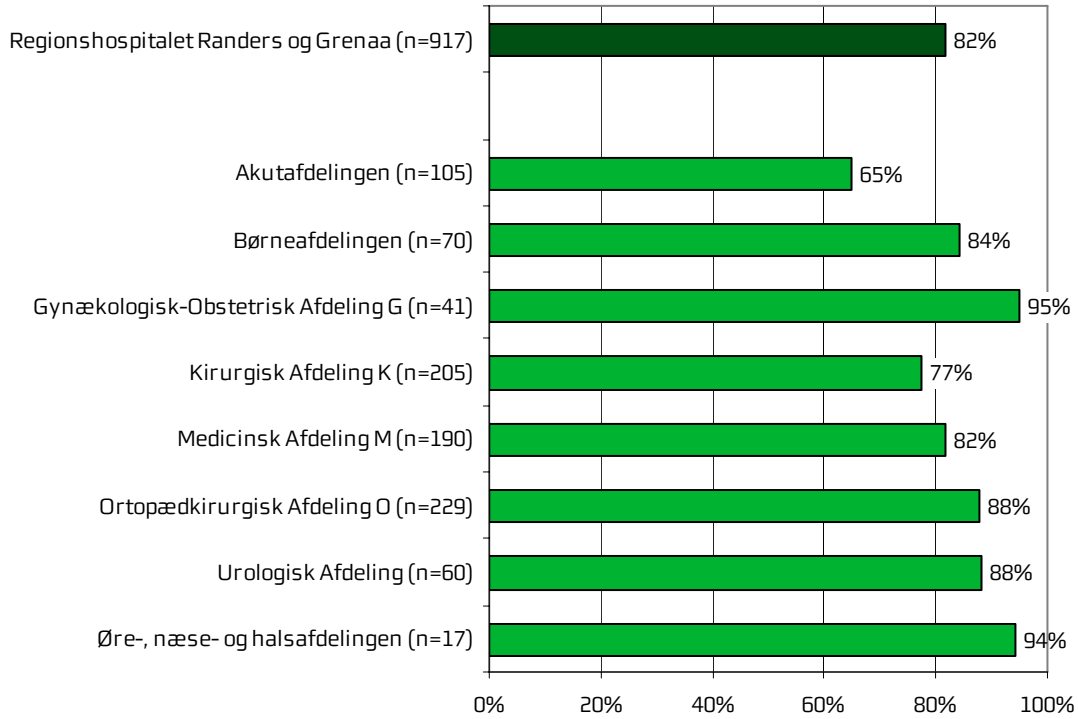


Figur 17. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?

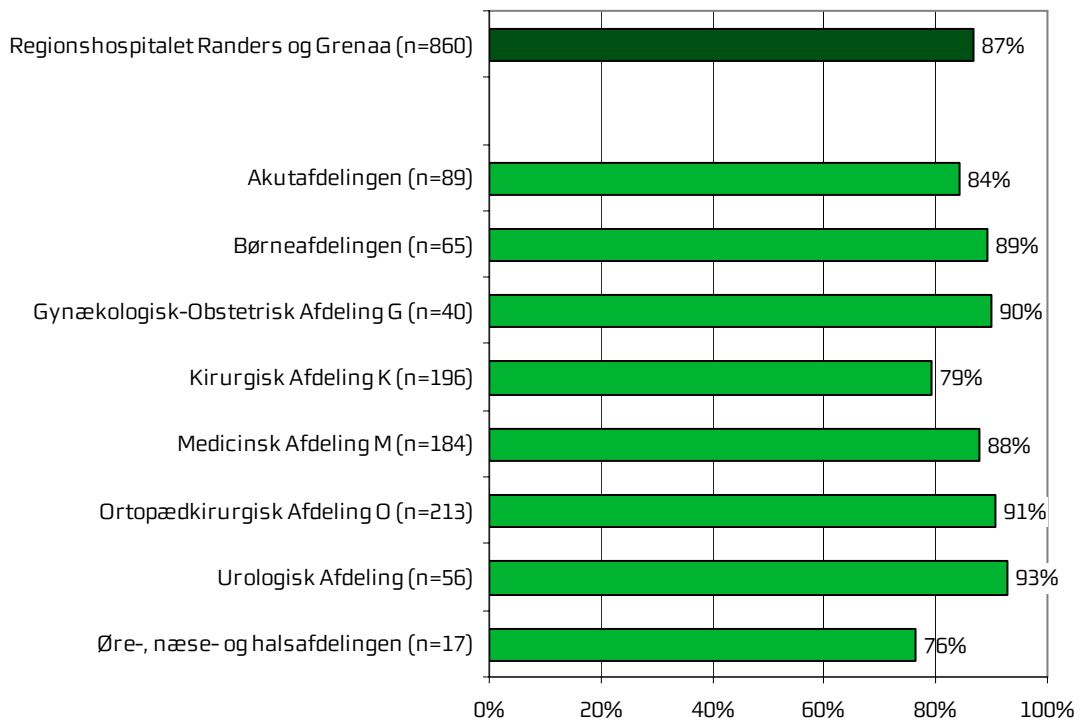


Behandlingsforløb

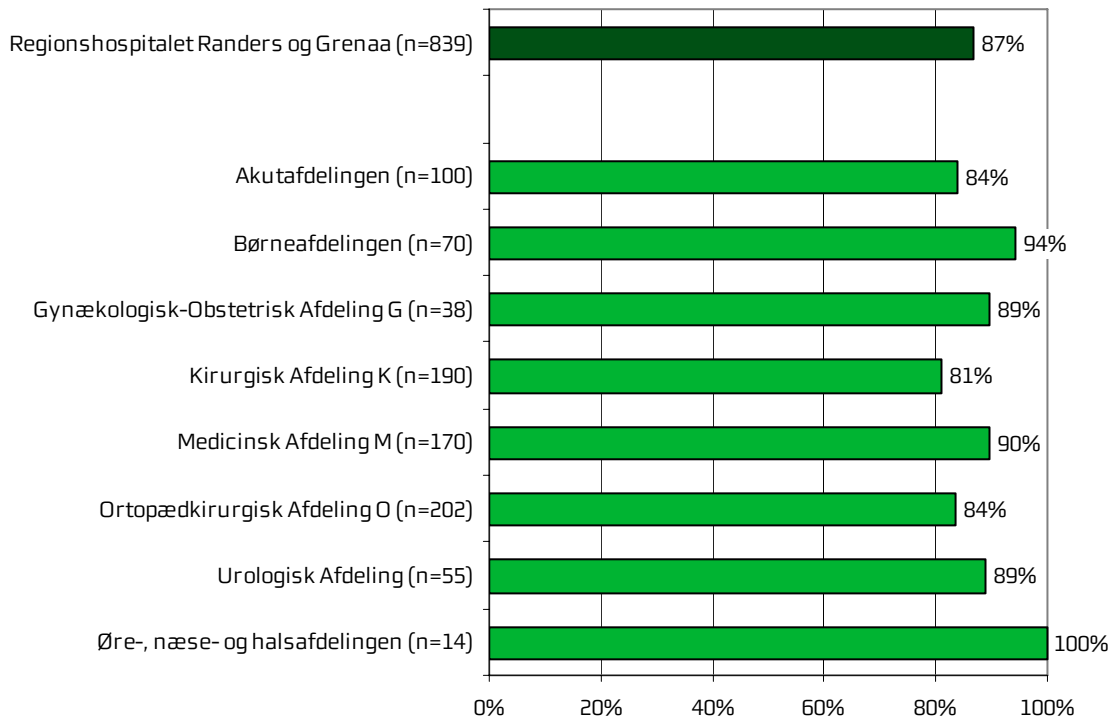
Figur 18. Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?



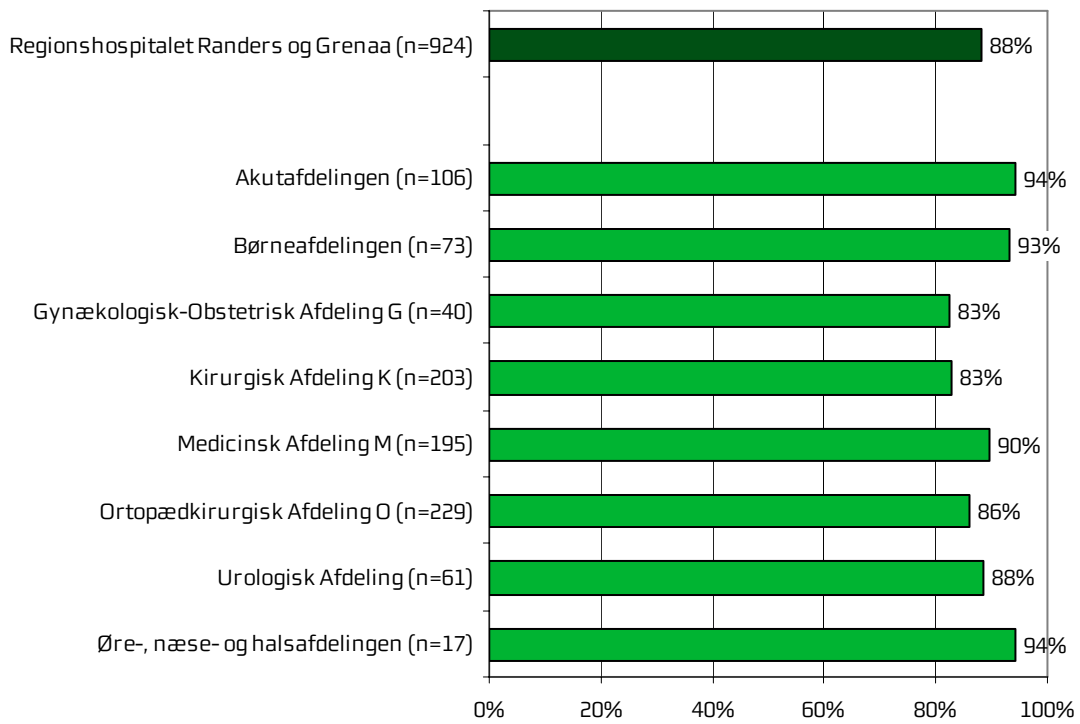
Figur 19. Levede behandlingen op til dine forventninger?



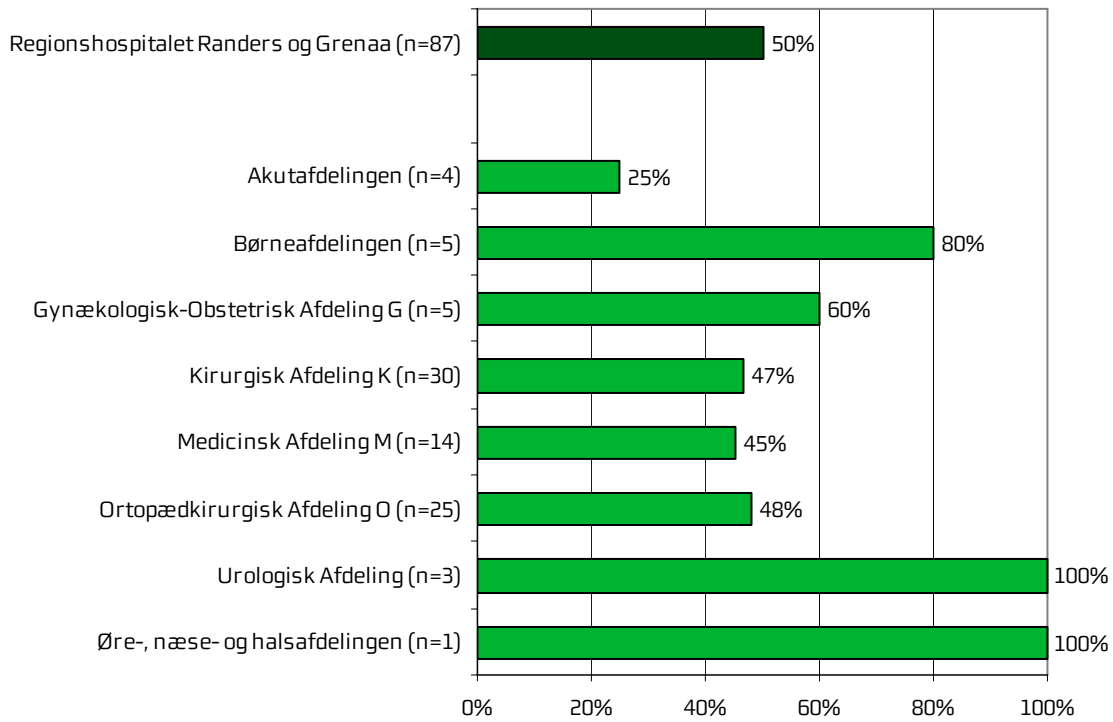
Figur 20. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?



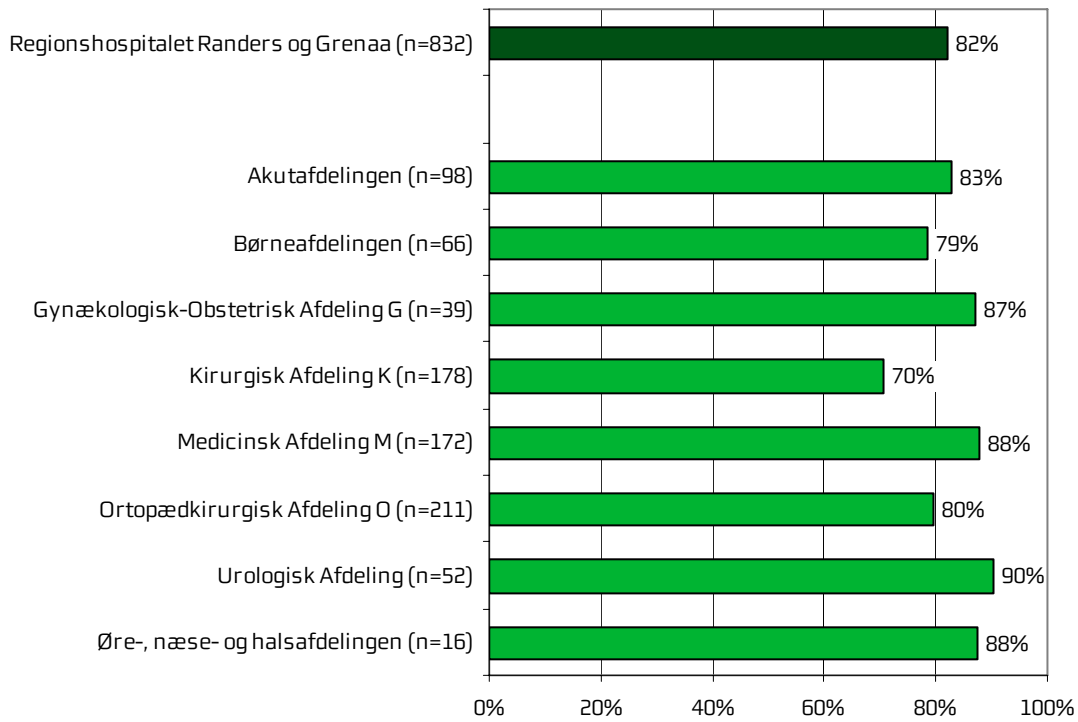
Figur 21. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?



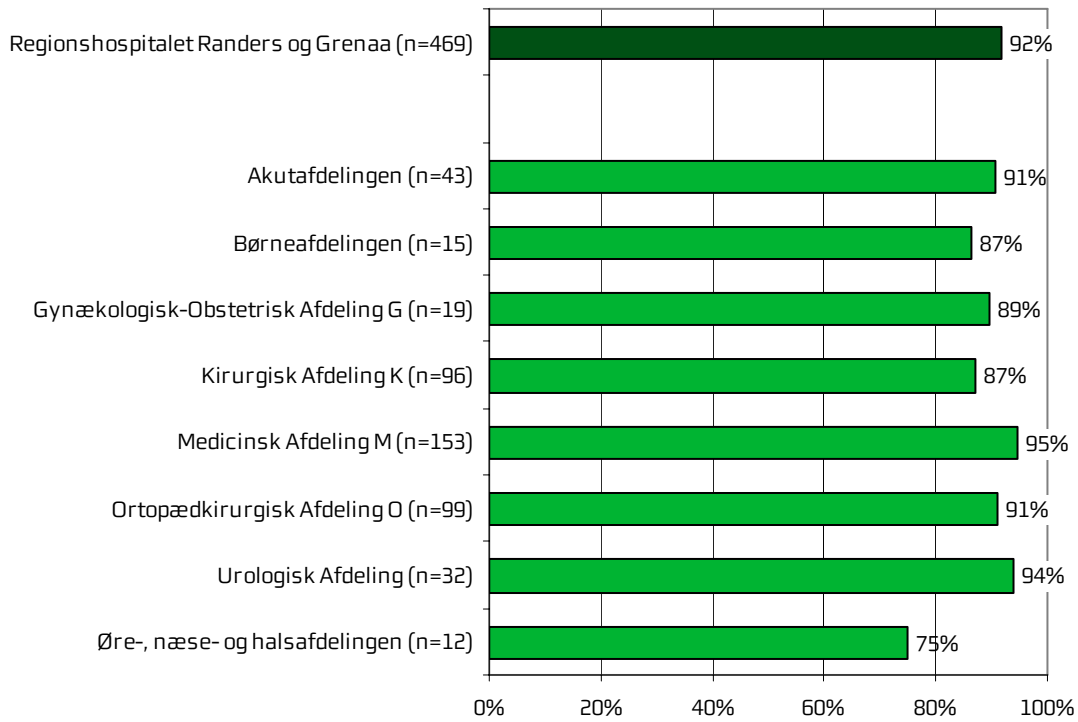
Figur 22. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?



Figur 23. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?

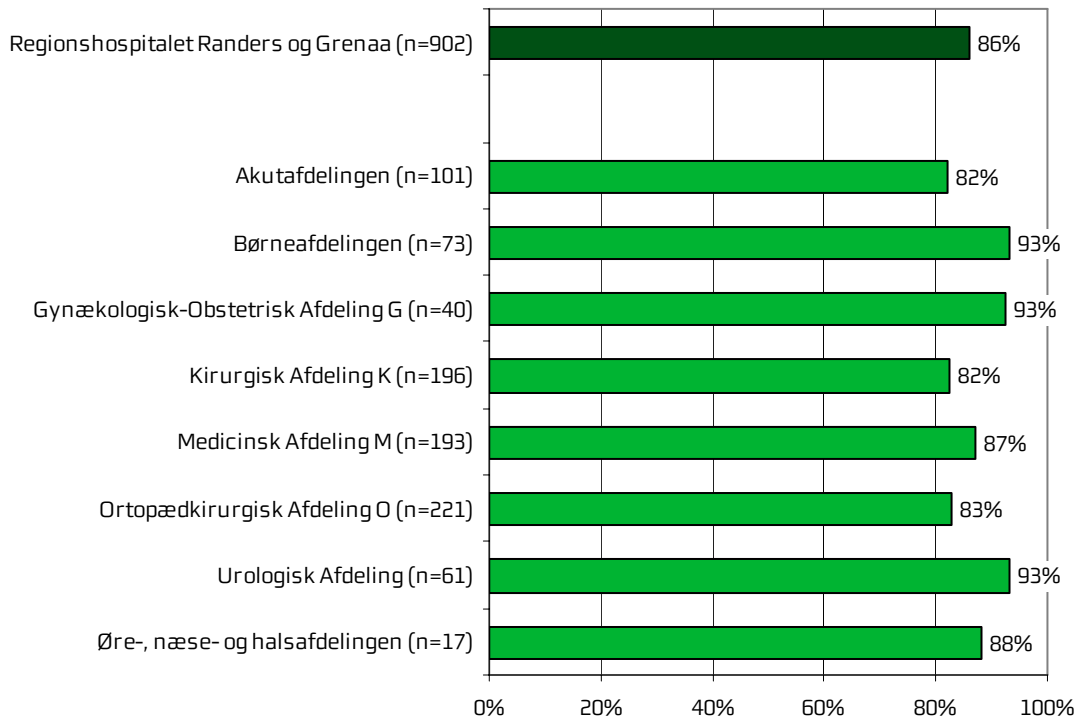


Figur 24. Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?

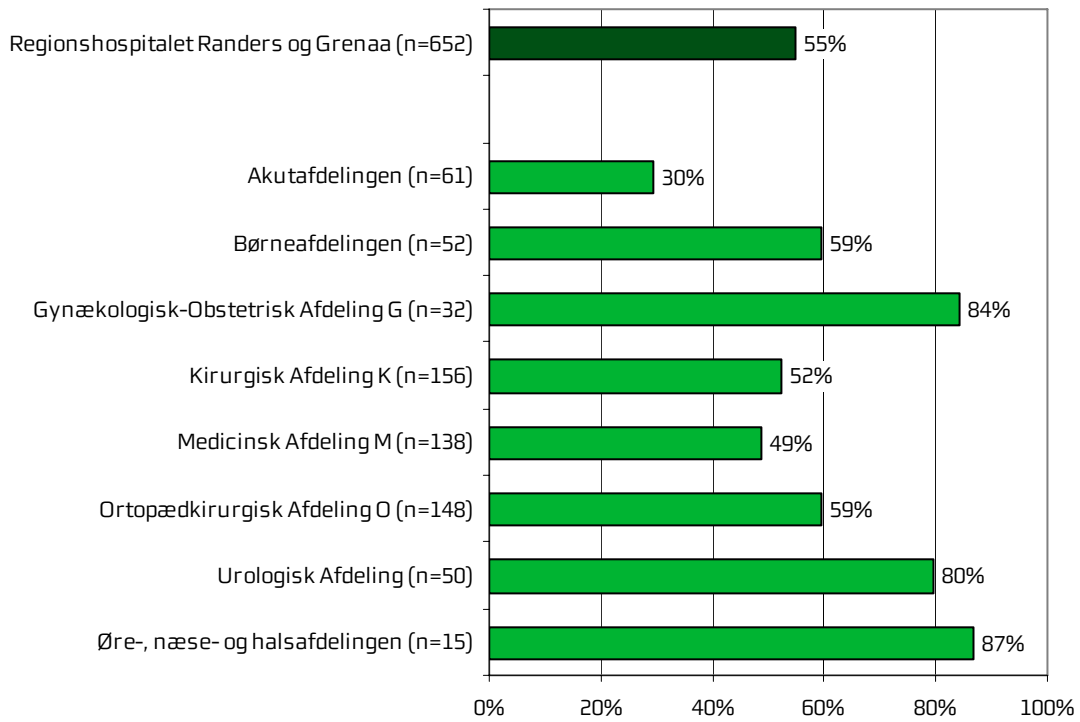


Information

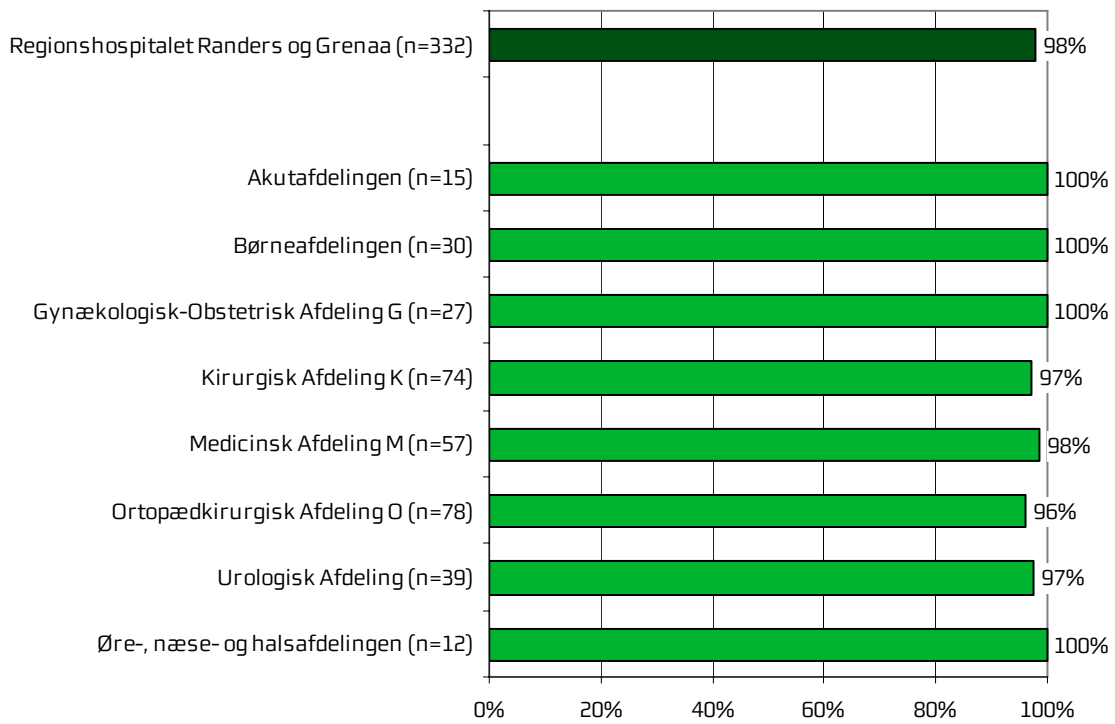
Figur 25. Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?



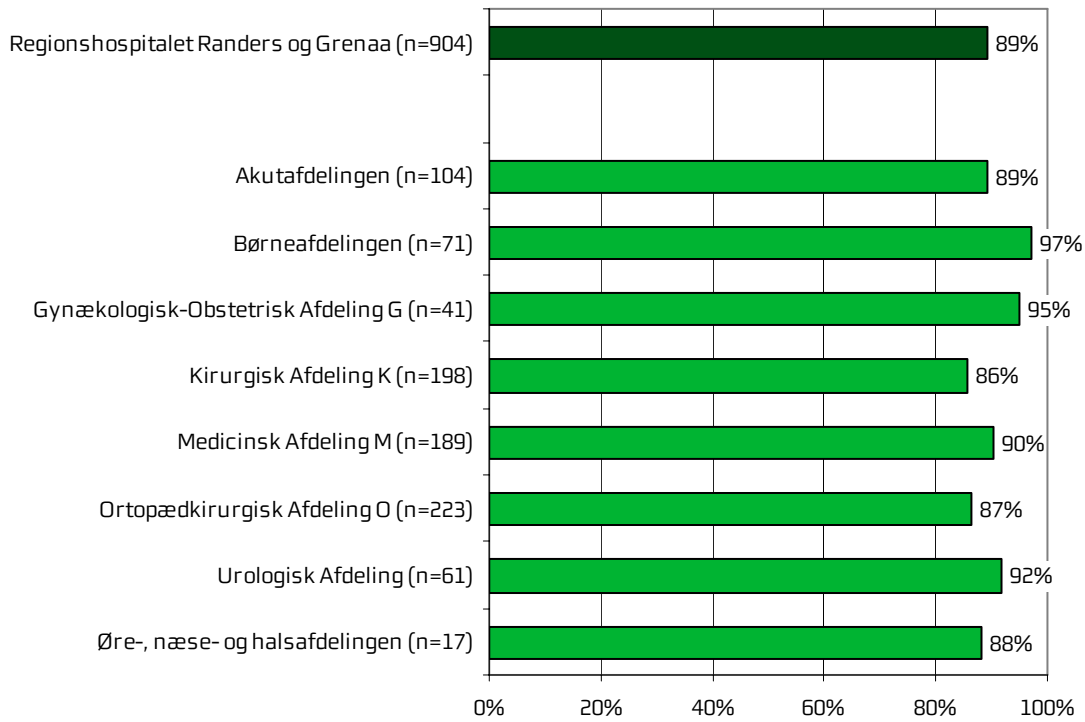
Figur 26. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?



Figur 27. Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?

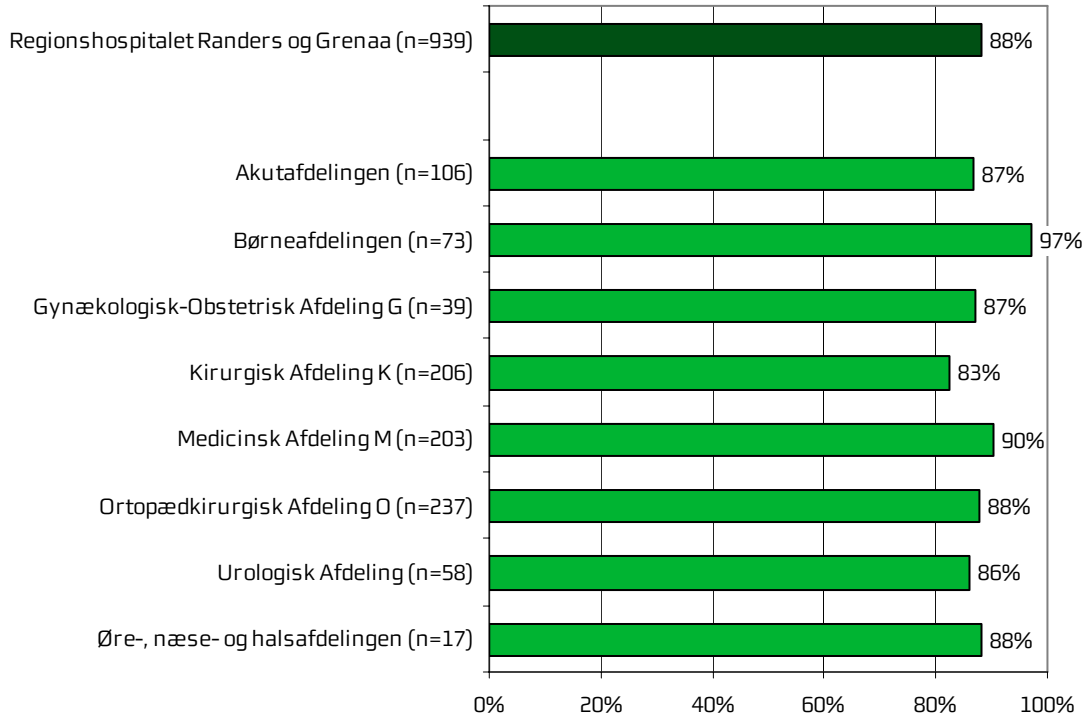


Figur 28. Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?

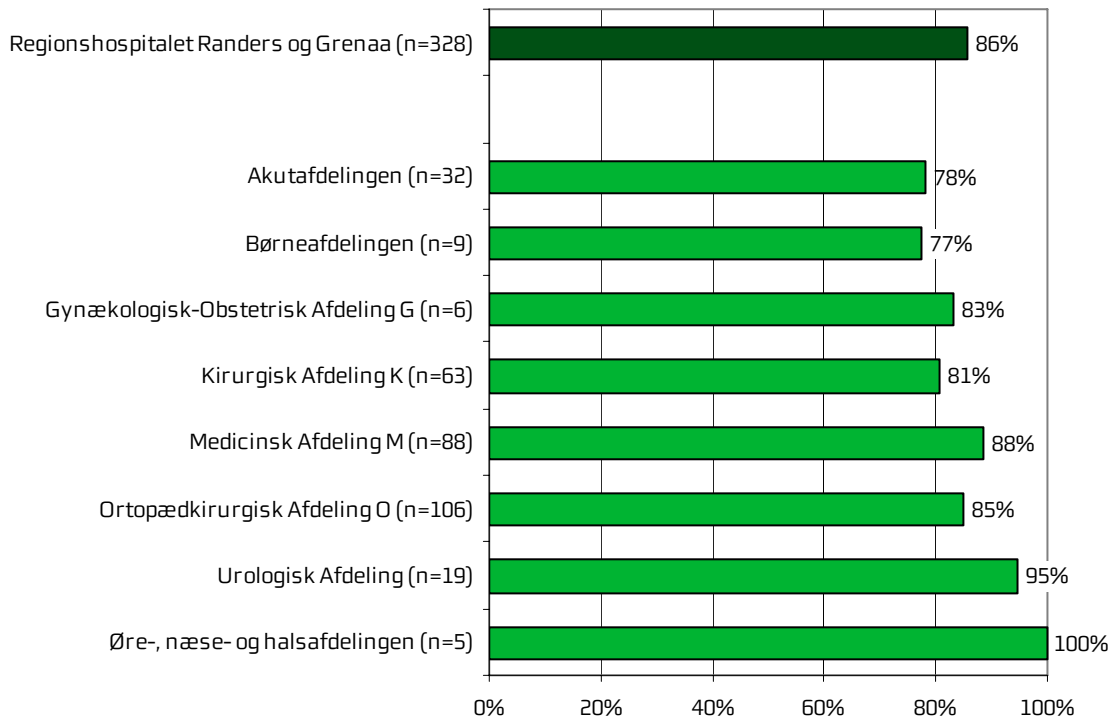


Udskrivelse

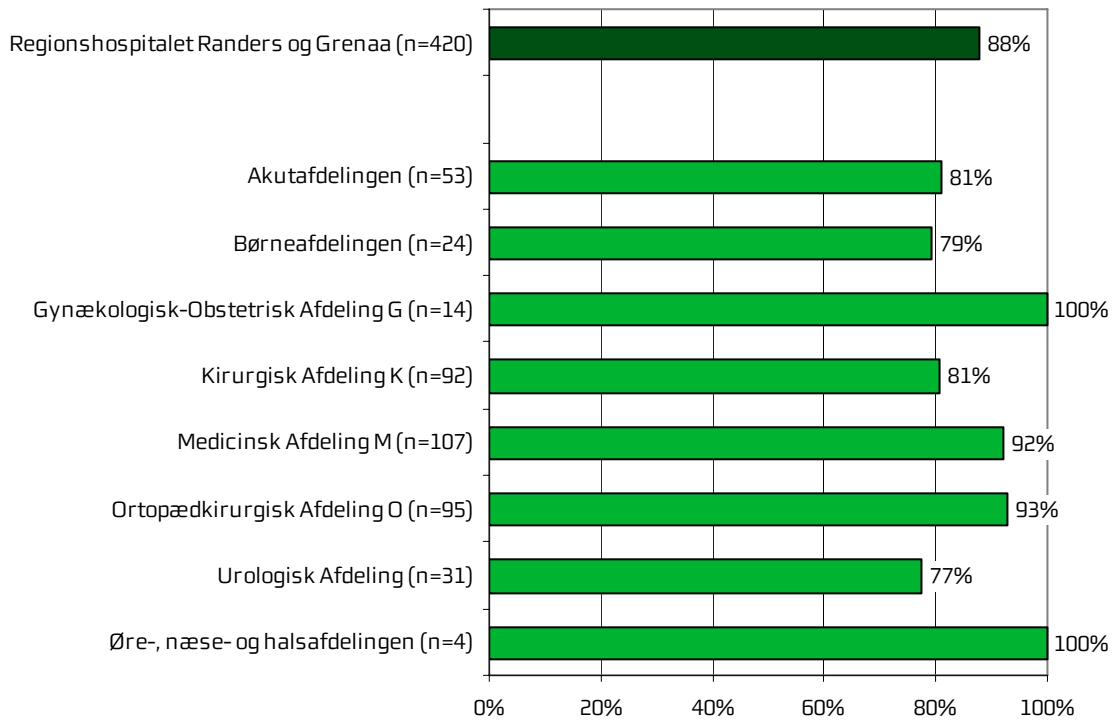
Figur 29. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?



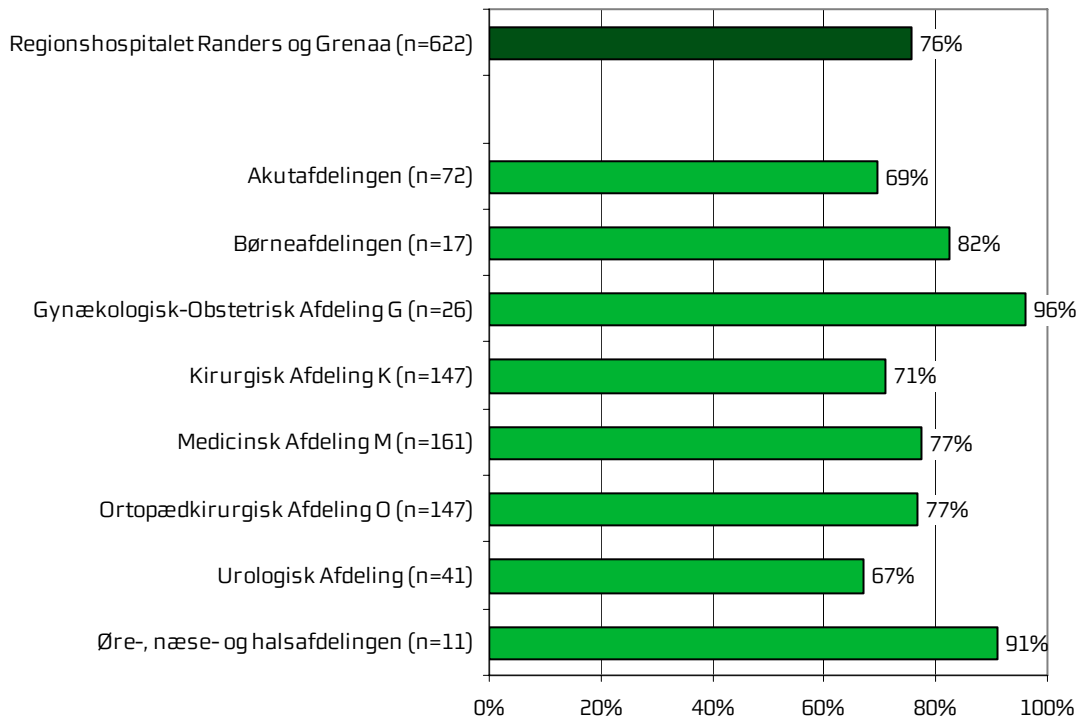
Figur 30. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?



Figur 31. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?

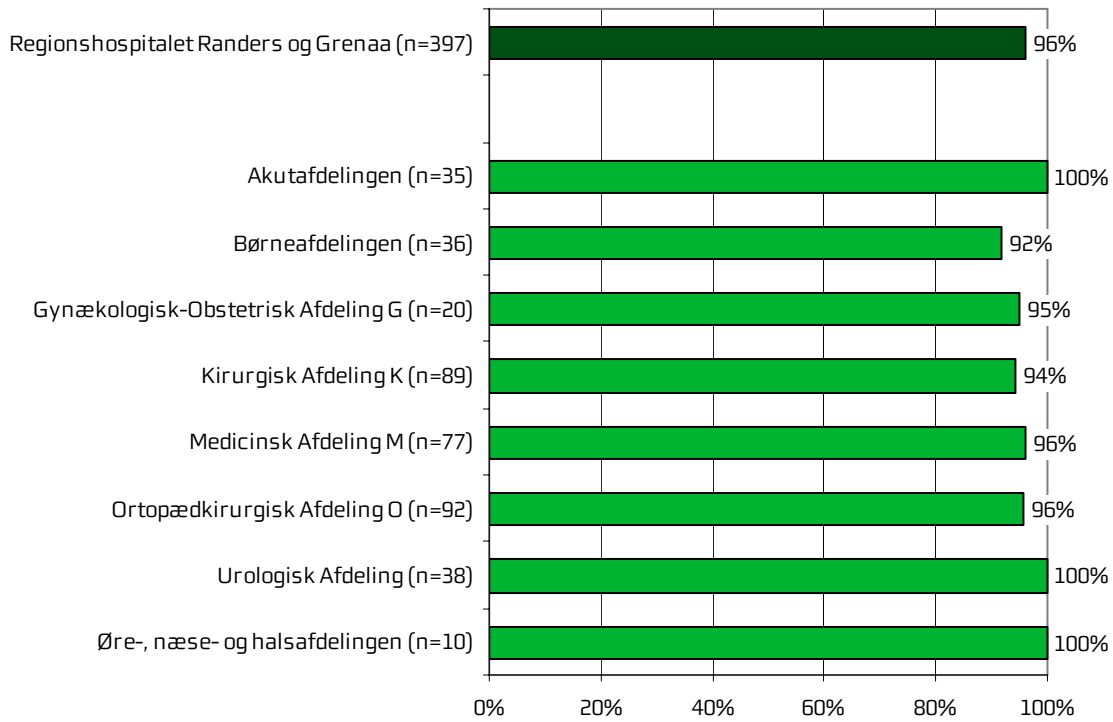


Figur 32. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?



Hospitalets eget spørgsmål

Figur 33. Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?



Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

24. oktober 2011

Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 73

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>linje1<<
>>linje2<<
>>linje3<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 9. november 2011**.

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af indlæggelser i perioden august - oktober 2011, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2012. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til din afdeling, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for afdelingens patienter.

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på www.rup.rm.dk eller www.patientoplevelser.dk. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Spørgeskema om indlæggelse på
 <<Linje1>>
 <<Linje2>>
 <<Linje3>>

INDEN INDLÆGGELEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

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

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

BEHANDLINGSFORLØB

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

| | | | | | |
|--|--|--|--|---|---|
| 23. Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter din indlæggelse)? | Ja, i høj grad <input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke <input type="checkbox"/> | |
| 24. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? (Sæt eventuelt flere kryds) | | Ja, før indlæggelsen <input type="checkbox"/> | Ja, mens jeg var indlagt <input type="checkbox"/> | Nej, jeg fik ikke tilbudt det <input type="checkbox"/> | Nej, jeg havde ikke behov for det <input type="checkbox"/> |
| | | | | Gå til spørgsmål 26 | Gå til spørgsmål 26 |
| 25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik? | Virkelig god <input type="checkbox"/> | God <input type="checkbox"/> | Dårlig <input type="checkbox"/> | Virkelig dårlig <input type="checkbox"/> | Jeg læste den ikke <input type="checkbox"/> |
| 26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt? | Virkelig god <input type="checkbox"/> | God <input type="checkbox"/> | Dårlig <input type="checkbox"/> | Virkelig dårlig <input type="checkbox"/> | |
| 27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)? | | | | | |
| | | | | | |

UDSKRIVELSE

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

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 31. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)? | Ja, i høj grad <input type="checkbox"/> | Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/> | Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/> | Nej, slet ikke <input type="checkbox"/> | Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> |
| 32. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse? | | | | | |
| | | | | | |

SAMLET INDTRYK

| | | | | | |
|--|---|----------------------------------|-------------------------------------|--|--|
| 33. Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/> |
| 34. Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | |
| 35. Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler (sengestuen, opholdsrum, toilet m.v.)? | Virkelig godt <input type="checkbox"/> | Godt <input type="checkbox"/> | Dårligt <input type="checkbox"/> | Virkelig dårligt <input type="checkbox"/> | |
| 36. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen? | Virkelig god <input type="checkbox"/> | God <input type="checkbox"/> | Dårlig <input type="checkbox"/> | Virkelig dårlig <input type="checkbox"/> | |
| 37. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt. | | | | | |
| | | | | | |

INFORMATIONER OM PATIENTEN

| | | |
|-------------------------------------|---------------------------------------|--|
| 38. Hvem har udfyldt spørgeskemaet? | Patienten <input type="checkbox"/> | Pårørende <input type="checkbox"/> |
| 39. Hvad er dit modersmål? | Dansk <input type="checkbox"/> | Ikke dansk <input type="checkbox"/> |

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

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

Løbenr.: >>lbnr<<

18. november 2011

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>linje1<<
>>linje2<<
>>linje3<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. 2. december 2011**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Har du spørgsmål?

Du kan læse mere om undersøgelsen på **www.rup.rm.dk** eller **www.patientoplevelser.dk**. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: 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. Fra tre til fire uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

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

Spørgeskemaet havde påtrykt afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilken indlæggelse det handlede om, hvis de havde flere indlæggelser på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de indlagte patienters vedkommende består cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål 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 cirka halvdelen af spørgeskemaet i Region Midtjylland for de indlagte patienter af regionale spørgsmål og regionale kommentarfelter, samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange 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 2011.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på hospitaler, ambulatorier og sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 95 interview. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2011. Nogle specialer er udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret indenfor dem.

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.

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 8. august-30. oktober 2011 var indlagte i minimum 24 timer (jf. klokkeslæt og dato) på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelin-

gerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

I alt har 14.825 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 9.228 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 62 procent.

Hospitalets svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 56 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 og 2010 hhv. 58 procent og 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 54 procent og 61 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

Svarprocenten betyder som antydnet ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af 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 | 56% | 100% |
| Køn | | |
| Mand | 48% | 48% |
| Kvinde | 52% | 52% |
| Aldersgruppe | | |
| 0-19 år | 11% | 14% |
| 20-39 år | 7% | 9% |
| 40-59 år | 19% | 20% |
| 60-79 år | 44% | 37% |
| 80- år | 19% | 20% |

For indlagte patienter i Region Midtjylland gælder det generelt, at køn har en negativ effekt på tilfredsheden. Dette betyder at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige end de mandlige til at være tilfredse. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt i afsnittene omhandlende personalet, behandlingsforløbet og det samlede indtryk.

Generelt er de ældre patienter også mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Effekten af at være over 60 år, er særligt stor, men også blandt de yngre grupper er der en positiv effekt af alder. Der er dog enkelte undtagelser. På spørgsmålene omhandlende tryk efter udskrivelsen, samt livsstils betydning for helbredet har alder en negativ effekt. De ældre er således mindre trygge efter udskrivelsen, samt mere i tvivl om deres livsstilsbetydning for helbredet.

Patienter der har været igennem en planlagt indlæggelse synes ligeledes at være mere tilfredse end de øvrige patienter, hvilket er en generel tendens gennem hele spørgeskemaet.

Hvor køn, alder og indlæggelsesform har en effekt på resultatet, kan dette ligeledes have en betydning for det enkelte hospitals samlede resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til hospitalets faktiske patientsammensætning, kan dette stille hospitalet i et 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 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 z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt hospitalets resultat afviger statistisk signifikant fra hospitalets resultat i 2009 og 2010 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 2011. 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 | | 993 | | 100% |
| Køn | | | | |
| Mand | | 476 | | 48% |
| Kvinde | | 517 | | 52% |
| Aldersgruppe | | | | |
| 0-19 år | | 112 | | 11% |
| 20-39 år | | 69 | | 7% |
| 40-59 år | | 188 | | 19% |
| 60-79 år | | 435 | | 44% |
| 80- år | | 189 | | 19% |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | | 776 | | 82% |
| Pårørende | | 165 | | 18% |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | | 943 | | 98% |
| Ikke dansk | | 24 | | 2% |
| Indlæggelsesform | | | | |
| Akut | | 753 | | 76% |
| Planlagt | | 240 | | 24% |

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

| | Antal patienter | | Procent | |
|------------------------------------|-----------------|--|---------|--|
| | n | | % | |
| Alle | 993 | | 100% | |
| Afdelingsnavn | | | | |
| Akutfdelingen | 116 | | 12% | |
| Børneafdelingen | 73 | | 7% | |
| Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G | 41 | | 4% | |
| Kirurgisk Afdeling K | 218 | | 22% | |
| Medicinsk Afdeling M | 215 | | 22% | |
| Ortopædkirurgisk Afdeling O | 248 | | 25% | |
| Urologisk Afdeling | 65 | | 7% | |
| Øre-, næse- og halsafdelingen | 17 | | 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 | 32 | 58 | 7 | 2 | 801 | 111 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 35 | 56 | 6 | 3 | 398 | 48 |
| Kvinde | 29 | 61 | 8 | 2 | 403 | 63 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 30 | 63 | 3 | 4 | 97 | 11 |
| 20-39 år | 21 | 62 | 12 | 6 | 62 | 4 |
| 40-59 år | 27 | 57 | 13 | 3 | 159 | 24 |
| 60-79 år | 37 | 55 | 6 | 2 | 355 | 41 |
| 80- år | 33 | 65 | 1 | 1 | 128 | 31 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 33 | 57 | 8 | 2 | 641 | 89 |
| Pårørende | 31 | 62 | 4 | 3 | 135 | 16 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 32 | 58 | 7 | 3 | 778 | 106 |
| Ikke dansk | 36 | 64 | 0 | 0 | 19 | 3 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 32 | 58 | 7 | 3 | 583 | 101 |
| Planlagt | 35 | 59 | 5 | 0 | 218 | 10 |

Tabel 6-fortsat. 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 | 32 | 58 | 7 | 2 | 801 | 111 |
| Afdelingsnavn | | | | | | |
| Akutfdelingen | 27 | 63 | 8 | 2 | 88 | 15 |
| Børneafdelingen | 25 | 68 | 2 | 5 | 63 | 8 |
| Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G | 42 | 53 | 6 | 0 | 36 | 3 |
| Kirurgisk Afdeling K | 24 | 60 | 12 | 5 | 180 | 27 |
| Medicinsk Afdeling M | 36 | 57 | 6 | 1 | 173 | 24 |
| Ortopædkirurgisk Afdeling O | 34 | 57 | 6 | 3 | 195 | 25 |
| Urologisk Afdeling | 39 | 57 | 4 | 0 | 50 | 9 |
| Øre-, næse- og halsafdelingen | 50 | 38 | 6 | 6 | 16 | 0 |

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 | 40 | 51 | 7 | 2 | 939 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 44 | 47 | 6 | 2 | 455 |
| Kvinde | 36 | 55 | 7 | 3 | 484 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | 42 | 50 | 6 | 2 | 108 |
| 20-39 år | 21 | 60 | 8 | 12 | 65 |
| 40-59 år | 34 | 51 | 11 | 3 | 186 |
| 60-79 år | 45 | 47 | 7 | 1 | 411 |
| 80- år | 41 | 57 | 1 | 1 | 169 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 42 | 49 | 7 | 3 | 753 |
| Pårørende | 37 | 56 | 6 | 1 | 155 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 40 | 51 | 7 | 2 | 909 |
| Ikke dansk | 33 | 56 | 0 | 11 | 23 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 41 | 50 | 7 | 2 | 705 |
| Planlagt | 39 | 53 | 6 | 2 | 234 |

Tabel 7-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen? | | | | | |
|---|---------------|------|---------|------------------|-------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 40 | 51 | 7 | 2 | 939 |
| Afdelingsnavn | | | | | |
| Akutfdelingen | 37 | 56 | 6 | 1 | 108 |
| Børneafdelingen | 37 | 55 | 7 | 1 | 72 |
| Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G | 46 | 49 | 5 | 0 | 41 |
| Kirurgisk Afdeling K | 32 | 56 | 9 | 3 | 205 |
| Medicinsk Afdeling M | 47 | 46 | 5 | 2 | 200 |
| Ortopædkirurgisk Afdeling O | 35 | 53 | 9 | 3 | 237 |
| Urologisk Afdeling | 44 | 51 | 3 | 2 | 60 |
| Øre-, næse- og halsafdelingen | 50 | 38 | 6 | 6 | 16 |

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler? | | | | | |
|--|---------------|------|---------|------------------|-------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 26 | 65 | 7 | 1 | 943 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 27 | 65 | 7 | 1 | 454 |
| Kvinde | 24 | 66 | 8 | 2 | 489 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | 30 | 62 | 8 | 0 | 109 |
| 20-39 år | 14 | 69 | 17 | 0 | 67 |
| 40-59 år | 23 | 63 | 10 | 5 | 184 |
| 60-79 år | 29 | 63 | 7 | 1 | 412 |
| 80- år | 23 | 74 | 3 | 0 | 171 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 25 | 65 | 8 | 1 | 754 |
| Pårørende | 27 | 66 | 7 | 1 | 155 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 26 | 66 | 7 | 1 | 911 |
| Ikke dansk | 33 | 60 | 7 | 0 | 23 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 26 | 66 | 7 | 1 | 710 |
| Planlagt | 24 | 64 | 8 | 3 | 233 |

Tabel 8-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler? | | | | | |
|---|---------------|------|---------|------------------|-------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 26 | 65 | 7 | 1 | 943 |
| Afdelingsnavn | | | | | |
| Akutfdelingen | 22 | 68 | 8 | 2 | 109 |
| Børneafdelingen | 26 | 66 | 8 | 0 | 73 |
| Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G | 29 | 63 | 7 | 0 | 41 |
| Kirurgisk Afdeling K | 23 | 68 | 7 | 1 | 207 |
| Medicinsk Afdeling M | 26 | 67 | 6 | 1 | 200 |
| Ortopædkirurgisk Afdeling O | 28 | 62 | 8 | 3 | 235 |
| Urologisk Afdeling | 25 | 65 | 10 | 0 | 61 |
| Øre-, næse- og halsafdelingen | 35 | 35 | 29 | 0 | 17 |

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen? | | | | | |
|--|--------------|-----|--------|-----------------|-------|
| | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 22 | 69 | 8 | 1 | 929 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 25 | 69 | 5 | 1 | 448 |
| Kvinde | 18 | 70 | 10 | 1 | 481 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | 33 | 64 | 3 | 1 | 109 |
| 20-39 år | 33 | 52 | 11 | 5 | 69 |
| 40-59 år | 19 | 70 | 9 | 1 | 182 |
| 60-79 år | 20 | 72 | 8 | 1 | 403 |
| 80- år | 18 | 73 | 8 | 1 | 166 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 21 | 70 | 8 | 1 | 746 |
| Pårørende | 24 | 67 | 8 | 1 | 150 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 21 | 70 | 8 | 1 | 898 |
| Ikke dansk | 46 | 43 | 11 | 0 | 22 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 22 | 69 | 8 | 2 | 703 |
| Planlagt | 20 | 72 | 8 | 0 | 226 |

Tabel 9-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen? | | | | | |
|--|--------------|-----|--------|-----------------|-------|
| | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 22 | 69 | 8 | 1 | 929 |
| Afdelingsnavn | | | | | |
| Akutfdelingen | 13 | 78 | 7 | 2 | 105 |
| Børneafdelingen | 29 | 67 | 3 | 1 | 72 |
| Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G | 29 | 68 | 0 | 2 | 41 |
| Kirurgisk Afdeling K | 22 | 67 | 10 | 2 | 203 |
| Medicinsk Afdeling M | 24 | 67 | 8 | 1 | 199 |
| Ortopædkirurgisk Afdeling O | 17 | 72 | 9 | 1 | 233 |
| Urologisk Afdeling | 17 | 75 | 8 | 0 | 60 |
| Øre-, næse- og halsafdelingen | 31 | 69 | 0 | 0 | 16 |

Tabel 10. 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 | 35 | 60 | 3 | 2 | 218 | 6 | 753 |
| Køn | | | | | | | |
| Mand | 37 | 57 | 3 | 3 | 96 | 2 | 371 |
| Kvinde | 33 | 63 | 3 | 1 | 122 | 4 | 382 |
| Aldersgruppe | | | | | | | |
| 0-19 år | 48 | 48 | 4 | 0 | 23 | 1 | 87 |
| 20-39 år | 23 | 69 | 0 | 8 | 12 | 1 | 55 |
| 40-59 år | 30 | 63 | 4 | 2 | 47 | 0 | 137 |
| 60-79 år | 34 | 61 | 3 | 2 | 109 | 3 | 315 |
| 80- år | 40 | 60 | 0 | 0 | 27 | 1 | 159 |
| Skema udfyldt af | | | | | | | |
| Patienten | 34 | 61 | 3 | 2 | 185 | 6 | 575 |
| Pårørende | 38 | 59 | 4 | 0 | 26 | 0 | 135 |
| Modersmål | | | | | | | |
| Dansk | 34 | 61 | 3 | 1 | 208 | 6 | 714 |
| Ikke dansk | 43 | 57 | 0 | 0 | 7 | 0 | 17 |
| Indlæggelsesform | | | | | | | |
| Akut | - | - | - | - | 0 | 0 | 753 |
| Planlagt | 35 | 60 | 3 | 2 | 218 | 6 | 0 |

Tabel 10-fortsat. 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 | 35 | 60 | 3 | 2 | 218 | 6 | 753 |
| Afdelingsnavn | | | | | | | |
| Akutfdelingen | - | - | - | - | 0 | 0 | 116 |
| Børneafdelingen | 30 | 70 | 0 | 0 | 10 | 0 | 62 |
| Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G | 38 | 58 | 4 | 0 | 26 | 1 | 14 |
| Kirurgisk Afdeling K | 42 | 52 | 6 | 0 | 34 | 1 | 177 |
| Medicinsk Afdeling M | 56 | 44 | 0 | 0 | 9 | 0 | 202 |
| Ortopædkirurgisk Afdeling O | 29 | 68 | 2 | 1 | 93 | 3 | 148 |
| Urologisk Afdeling | 22 | 64 | 7 | 7 | 29 | 1 | 34 |
| Øre-, næse- og halsafdelingen | 47 | 47 | 0 | 6 | 17 | 0 | 0 |

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen? | | | | | |
|--|--------------|-----|--------|-----------------|-------|
| | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 49 | 46 | 4 | 2 | 948 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 51 | 44 | 3 | 1 | 459 |
| Kvinde | 47 | 47 | 4 | 2 | 489 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | 53 | 42 | 4 | 2 | 109 |
| 20-39 år | 29 | 58 | 12 | 1 | 67 |
| 40-59 år | 48 | 44 | 5 | 3 | 185 |
| 60-79 år | 54 | 42 | 3 | 1 | 414 |
| 80- år | 45 | 53 | 0 | 2 | 173 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 49 | 46 | 4 | 2 | 756 |
| Pårørende | 52 | 43 | 4 | 2 | 156 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 49 | 45 | 4 | 2 | 914 |
| Ikke dansk | 42 | 51 | 7 | 0 | 24 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 49 | 46 | 3 | 2 | 716 |
| Planlagt | 48 | 45 | 6 | 1 | 232 |

Tabel 11-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen? | | | | | |
|--|--------------|-----|--------|-----------------|-------|
| | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 49 | 46 | 4 | 2 | 948 |
| Afdelingsnavn | | | | | |
| Akutfdelingen | 50 | 49 | 1 | 1 | 111 |
| Børneafdelingen | 53 | 44 | 3 | 0 | 73 |
| Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G | 54 | 41 | 5 | 0 | 41 |
| Kirurgisk Afdeling K | 40 | 52 | 6 | 2 | 212 |
| Medicinsk Afdeling M | 59 | 39 | 1 | 2 | 198 |
| Ortopædkirurgisk Afdeling O | 40 | 52 | 6 | 2 | 233 |
| Urologisk Afdeling | 45 | 50 | 5 | 0 | 63 |
| Øre-, næse- og halsafdelingen | 47 | 29 | 18 | 6 | 17 |

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 | Det husker jeg ikke |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 28 | 39 | 15 | 17 | 386 | 66 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 34 | 35 | 15 | 16 | 192 | 35 |
| Kvinde | 23 | 43 | 16 | 18 | 194 | 31 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 32 | 37 | 15 | 17 | 60 | 6 |
| 20-39 år | 15 | 41 | 29 | 15 | 43 | 3 |
| 40-59 år | 22 | 36 | 28 | 15 | 77 | 13 |
| 60-79 år | 32 | 40 | 9 | 19 | 147 | 25 |
| 80- år | 34 | 42 | 6 | 18 | 59 | 19 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 27 | 40 | 16 | 16 | 306 | 44 |
| Pårørende | 29 | 37 | 9 | 24 | 72 | 16 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 28 | 40 | 15 | 17 | 372 | 63 |
| Ikke dansk | 44 | 34 | 0 | 22 | 9 | 2 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 28 | 39 | 16 | 18 | 256 | 58 |
| Planlagt | 30 | 39 | 15 | 16 | 130 | 8 |

Tabel 12-fortsat. 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 | 28 | 39 | 15 | 17 | 386 | 66 |
| Afdelingsnavn | | | | | | |
| Akutfdelingen | 30 | 36 | 21 | 12 | 33 | 8 |
| Børneafdelingen | 33 | 33 | 8 | 25 | 36 | 5 |
| Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G | 27 | 41 | 23 | 9 | 22 | 1 |
| Kirurgisk Afdeling K | 19 | 42 | 18 | 21 | 97 | 14 |
| Medicinsk Afdeling M | 36 | 40 | 9 | 15 | 45 | 19 |
| Ortopædkirurgisk Afdeling O | 26 | 43 | 15 | 15 | 111 | 15 |
| Urologisk Afdeling | 34 | 34 | 17 | 14 | 29 | 4 |
| Øre-, næse- og halsafdelingen | 31 | 8 | 31 | 31 | 13 | 0 |

Tabel 13. 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 | 33 | 41 | 26 | 908 |
| Køn | | | | |
| Mand | 33 | 44 | 23 | 442 |
| Kvinde | 33 | 38 | 29 | 466 |
| Aldersgruppe | | | | |
| 0-19 år | 24 | 65 | 11 | 111 |
| 20-39 år | 20 | 63 | 17 | 69 |
| 40-59 år | 26 | 47 | 27 | 182 |
| 60-79 år | 39 | 34 | 27 | 392 |
| 80- år | 38 | 31 | 31 | 154 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 34 | 39 | 27 | 718 |
| Pårørende | 32 | 48 | 19 | 157 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 33 | 41 | 26 | 876 |
| Ikke dansk | 42 | 47 | 12 | 24 |
| Indlæggelsesform | | | | |
| Akut | 32 | 41 | 26 | 683 |
| Planlagt | 36 | 41 | 23 | 225 |

Tabel 13-fortsat. 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 | 33 | 41 | 26 | 908 |
| Afdelingsnavn | | | | |
| Akutafdelingen | 36 | 33 | 32 | 107 |
| Børneafdelingen | 15 | 74 | 11 | 73 |
| Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G | 38 | 50 | 13 | 40 |
| Kirurgisk Afdeling K | 35 | 38 | 26 | 197 |
| Medicinsk Afdeling M | 39 | 38 | 23 | 190 |
| Ortopædkirurgisk Afdeling O | 25 | 38 | 37 | 224 |
| Urologisk Afdeling | 41 | 42 | 17 | 60 |
| Øre-, næse- og halsafdelingen | 24 | 71 | 6 | 17 |

Tabel 14. 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 | 30 | 43 | 27 | 453 |
| Køn | | | | |
| Mand | 29 | 46 | 25 | 227 |
| Kvinde | 31 | 39 | 30 | 226 |
| Aldersgruppe | | | | |
| 0-19 år | 24 | 67 | 9 | 33 |
| 20-39 år | 19 | 60 | 21 | 28 |
| 40-59 år | 22 | 53 | 24 | 91 |
| 60-79 år | 34 | 36 | 30 | 206 |
| 80- år | 34 | 35 | 31 | 95 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 30 | 41 | 29 | 361 |
| Pårørende | 31 | 51 | 18 | 71 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 29 | 43 | 28 | 439 |
| Ikke dansk | 58 | 42 | 0 | 12 |
| Indlæggelsesform | | | | |
| Akut | 29 | 44 | 27 | 354 |
| Planlagt | 34 | 38 | 28 | 99 |

Tabel 14-fortsat. 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 | 30 | 43 | 27 | 453 |
| Afdelingsnavn | | | | |
| Akutafdelingen | 33 | 33 | 33 | 6 |
| Børneafdelingen | 16 | 76 | 8 | 25 |
| Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G | 28 | 44 | 28 | 18 |
| Kirurgisk Afdeling K | 30 | 44 | 26 | 104 |
| Medicinsk Afdeling M | 36 | 42 | 22 | 148 |
| Ortopædkirurgisk Afdeling O | 22 | 35 | 43 | 129 |
| Urologisk Afdeling | 17 | 57 | 26 | 23 |
| Øre-, næse- og halsafdelingen | - | - | - | 0 |

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb? | | | | | | |
|---|---------------|------|---------|------------------|-------|--------------------------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 38 | 58 | 3 | 1 | 296 | 12 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 43 | 52 | 4 | 0 | 156 | 3 |
| Kvinde | 32 | 65 | 2 | 1 | 140 | 9 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 36 | 57 | 7 | 0 | 29 | 1 |
| 20-39 år | 43 | 42 | 7 | 7 | 20 | 0 |
| 40-59 år | 38 | 55 | 5 | 1 | 65 | 0 |
| 60-79 år | 42 | 55 | 2 | 1 | 126 | 7 |
| 80- år | 30 | 70 | 0 | 0 | 56 | 4 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 41 | 55 | 3 | 1 | 231 | 8 |
| Pårørende | 30 | 66 | 3 | 1 | 52 | 3 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 38 | 58 | 3 | 1 | 285 | 12 |
| Ikke dansk | 30 | 55 | 15 | 0 | 11 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 40 | 56 | 4 | 1 | 231 | 9 |
| Planlagt | 31 | 67 | 1 | 1 | 65 | 3 |

Tabel 15-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb? | | | | | | |
|--|---------------|------|---------|------------------|-------|--------------------------|
| | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Antal | Det kan jeg ikke vurdere |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 38 | 58 | 3 | 1 | 296 | 12 |
| Afdelingsnavn | | | | | | |
| Akutfdelingen | - | - | - | - | 4 | 0 |
| Børneafdelingen | 45 | 46 | 9 | 0 | 22 | 1 |
| Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G | 50 | 50 | 0 | 0 | 12 | 1 |
| Kirurgisk Afdeling K | 34 | 58 | 7 | 1 | 70 | 2 |
| Medicinsk Afdeling M | 42 | 55 | 2 | 1 | 107 | 2 |
| Ortopædkirurgisk Afdeling O | 30 | 66 | 3 | 1 | 67 | 4 |
| Urologisk Afdeling | 7 | 93 | 0 | 0 | 14 | 2 |
| Øre-, næse- og halsafdelingen | - | - | - | - | 0 | 0 |

Tabel 16. 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 | 31 | 57 | 7 | 4 | 739 | 173 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 35 | 53 | 7 | 4 | 385 | 60 |
| Kvinde | 26 | 62 | 8 | 5 | 354 | 113 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 31 | 58 | 6 | 4 | 94 | 14 |
| 20-39 år | 20 | 57 | 13 | 10 | 57 | 10 |
| 40-59 år | 22 | 59 | 13 | 6 | 147 | 31 |
| 60-79 år | 35 | 55 | 6 | 4 | 319 | 75 |
| 80- år | 34 | 61 | 5 | 1 | 122 | 43 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 31 | 57 | 7 | 5 | 586 | 138 |
| Pårørende | 30 | 57 | 9 | 4 | 129 | 26 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 31 | 58 | 7 | 5 | 716 | 166 |
| Ikke dansk | 33 | 50 | 17 | 0 | 20 | 2 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 32 | 55 | 8 | 5 | 548 | 134 |
| Planlagt | 27 | 65 | 6 | 2 | 191 | 39 |

Tabel 16-fortsat. 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 | 31 | 57 | 7 | 4 | 739 | 173 |
| Afdelingsnavn | | | | | | |
| Akutfdelingen | 27 | 63 | 8 | 3 | 78 | 26 |
| Børneafdelingen | 29 | 58 | 9 | 3 | 64 | 8 |
| Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G | 38 | 56 | 6 | 0 | 34 | 7 |
| Kirurgisk Afdeling K | 23 | 58 | 12 | 8 | 166 | 38 |
| Medicinsk Afdeling M | 36 | 55 | 4 | 5 | 165 | 29 |
| Ortopædkirurgisk Afdeling O | 27 | 60 | 9 | 5 | 171 | 51 |
| Urologisk Afdeling | 32 | 59 | 9 | 0 | 47 | 11 |
| Øre-, næse- og halsafdelingen | 43 | 50 | 7 | 0 | 14 | 3 |

Tabel 17. 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 | 924 |
| Køn | | | | |
| Mand | 1 | 87 | 13 | 451 |
| Kvinde | 1 | 81 | 18 | 473 |
| Aldersgruppe | | | | |
| 0-19 år | 1 | 89 | 10 | 109 |
| 20-39 år | 1 | 73 | 26 | 67 |
| 40-59 år | 1 | 80 | 19 | 183 |
| 60-79 år | 1 | 87 | 12 | 400 |
| 80- år | 0 | 82 | 18 | 165 |
| Skema udfyldt af | | | | |
| Patienten | 1 | 85 | 14 | 735 |
| Pårørende | 1 | 82 | 17 | 158 |
| Modersmål | | | | |
| Dansk | 1 | 85 | 15 | 894 |
| Ikke dansk | 3 | 69 | 28 | 23 |
| Indlæggelsesform | | | | |
| Akut | 1 | 83 | 16 | 698 |
| Planlagt | 1 | 87 | 12 | 226 |

Tabel 17-fortsat. 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 | 924 |
| Afdelingsnavn | | | | |
| Akutfdelingen | 0 | 88 | 12 | 103 |
| Børneafdelingen | 1 | 89 | 10 | 72 |
| Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G | 3 | 90 | 8 | 40 |
| Kirurgisk Afdeling K | 0 | 83 | 16 | 204 |
| Medicinsk Afdeling M | 1 | 82 | 16 | 197 |
| Ortopædkirurgisk Afdeling O | 0 | 83 | 17 | 230 |
| Urologisk Afdeling | 0 | 88 | 12 | 61 |
| Øre-, næse- og halsafdelingen | 0 | 82 | 18 | 17 |

Tabel 18. 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 | 81 | 18 | 554 | 369 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 0 | 81 | 19 | 292 | 156 |
| Kvinde | 2 | 81 | 17 | 262 | 213 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | 1 | 92 | 7 | 83 | 26 |
| 20-39 år | 2 | 79 | 19 | 37 | 31 |
| 40-59 år | 0 | 76 | 24 | 88 | 96 |
| 60-79 år | 1 | 81 | 19 | 241 | 159 |
| 80- år | 1 | 80 | 19 | 105 | 57 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 1 | 81 | 19 | 408 | 324 |
| Pårørende | 1 | 84 | 14 | 124 | 34 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 1 | 81 | 18 | 535 | 355 |
| Ikke dansk | 5 | 89 | 6 | 15 | 9 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 1 | 80 | 19 | 414 | 282 |
| Planlagt | 1 | 84 | 15 | 140 | 87 |

Tabel 18-fortsat. 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 | 81 | 18 | 554 | 369 |
| Afdelingsnavn | | | | | |
| Akutafdelingen | 0 | 86 | 14 | 49 | 56 |
| Børneafdelingen | 2 | 90 | 8 | 51 | 21 |
| Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G | 4 | 75 | 21 | 24 | 15 |
| Kirurgisk Afdeling K | 0 | 78 | 22 | 131 | 72 |
| Medicinsk Afdeling M | 2 | 84 | 15 | 126 | 74 |
| Ortopædkirurgisk Afdeling O | 0 | 75 | 25 | 129 | 98 |
| Urologisk Afdeling | 0 | 77 | 23 | 35 | 25 |
| Øre-, næse- og halsafdelingen | 0 | 100 | 0 | 9 | 8 |

Tabel 19. 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 | 55 | 32 | 8 | 5 | 879 | 64 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 59 | 31 | 6 | 4 | 421 | 33 |
| Kvinde | 50 | 34 | 11 | 6 | 458 | 31 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 59 | 33 | 5 | 3 | 101 | 7 |
| 20-39 år | 38 | 39 | 19 | 4 | 65 | 3 |
| 40-59 år | 52 | 27 | 14 | 7 | 175 | 13 |
| 60-79 år | 57 | 33 | 6 | 5 | 387 | 21 |
| 80- år | 57 | 34 | 5 | 3 | 151 | 20 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 53 | 34 | 9 | 5 | 705 | 46 |
| Pårørende | 58 | 33 | 5 | 3 | 145 | 14 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 54 | 33 | 8 | 5 | 849 | 62 |
| Ikke dansk | 67 | 22 | 7 | 4 | 23 | 1 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 54 | 32 | 9 | 5 | 661 | 51 |
| Planlagt | 56 | 33 | 7 | 4 | 218 | 13 |

Tabel 19-fortsat. 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 | 55 | 32 | 8 | 5 | 879 | 64 |
| Afdelingsnavn | | | | | | |
| Akutfdelingen | 53 | 35 | 10 | 2 | 97 | 13 |
| Børneafdelingen | 60 | 31 | 6 | 3 | 66 | 6 |
| Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G | 66 | 20 | 15 | 0 | 41 | 0 |
| Kirurgisk Afdeling K | 44 | 40 | 10 | 6 | 197 | 13 |
| Medicinsk Afdeling M | 59 | 29 | 6 | 5 | 191 | 11 |
| Ortopædkirurgisk Afdeling O | 51 | 35 | 9 | 6 | 221 | 12 |
| Urologisk Afdeling | 58 | 32 | 6 | 4 | 51 | 8 |
| Øre-, næse- og halsafdelingen | 73 | 13 | 13 | 0 | 15 | 1 |

Tabel 20. 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 | 68 | 26 | 4 | 2 | 898 | 49 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 72 | 23 | 4 | 1 | 440 | 18 |
| Kvinde | 64 | 30 | 4 | 2 | 458 | 31 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 64 | 32 | 4 | 1 | 107 | 3 |
| 20-39 år | 50 | 41 | 3 | 6 | 64 | 5 |
| 40-59 år | 59 | 34 | 6 | 2 | 182 | 6 |
| 60-79 år | 75 | 19 | 4 | 2 | 388 | 20 |
| 80- år | 71 | 28 | 1 | 0 | 157 | 15 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 69 | 25 | 3 | 2 | 720 | 37 |
| Pårørende | 65 | 29 | 6 | 0 | 149 | 7 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 69 | 26 | 3 | 2 | 868 | 47 |
| Ikke dansk | 47 | 39 | 7 | 7 | 23 | 1 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 68 | 26 | 4 | 2 | 679 | 37 |
| Planlagt | 70 | 26 | 3 | 2 | 219 | 12 |

Tabel 20-fortsat. 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 | 68 | 26 | 4 | 2 | 898 | 49 |
| Afdelingsnavn | | | | | | |
| Akutfdelingen | 70 | 25 | 3 | 2 | 102 | 8 |
| Børneafdelingen | 63 | 33 | 4 | 0 | 70 | 2 |
| Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G | 69 | 31 | 0 | 0 | 39 | 1 |
| Kirurgisk Afdeling K | 65 | 29 | 5 | 2 | 197 | 12 |
| Medicinsk Afdeling M | 72 | 23 | 3 | 2 | 196 | 8 |
| Ortopædkirurgisk Afdeling O | 65 | 27 | 6 | 2 | 224 | 9 |
| Urologisk Afdeling | 68 | 28 | 4 | 0 | 54 | 8 |
| Øre-, næse- og halsafdelingen | 75 | 19 | 0 | 6 | 16 | 1 |

Tabel 21. 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 | 38 | 43 | 12 | 6 | 917 | 33 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 43 | 43 | 9 | 5 | 446 | 13 |
| Kvinde | 34 | 44 | 16 | 6 | 471 | 20 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 43 | 42 | 12 | 3 | 107 | 1 |
| 20-39 år | 26 | 56 | 13 | 6 | 67 | 1 |
| 40-59 år | 37 | 40 | 17 | 6 | 184 | 4 |
| 60-79 år | 44 | 41 | 11 | 4 | 401 | 13 |
| 80- år | 30 | 48 | 10 | 12 | 158 | 14 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 39 | 43 | 12 | 6 | 738 | 24 |
| Pårørende | 37 | 41 | 16 | 6 | 150 | 5 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 39 | 44 | 12 | 6 | 888 | 32 |
| Ikke dansk | 47 | 20 | 20 | 13 | 22 | 1 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 32 | 48 | 14 | 7 | 688 | 29 |
| Planlagt | 63 | 28 | 7 | 2 | 229 | 4 |

Tabel 21-fortsat. 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 | 38 | 43 | 12 | 6 | 917 | 33 |
| Afdelingsnavn | | | | | | |
| Akutfdelingen | 17 | 48 | 26 | 10 | 105 | 5 |
| Børneafdelingen | 40 | 45 | 14 | 1 | 70 | 1 |
| Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G | 61 | 34 | 5 | 0 | 41 | 0 |
| Kirurgisk Afdeling K | 36 | 41 | 18 | 5 | 205 | 6 |
| Medicinsk Afdeling M | 30 | 51 | 11 | 7 | 190 | 12 |
| Ortopædkirurgisk Afdeling O | 54 | 34 | 7 | 5 | 229 | 8 |
| Urologisk Afdeling | 53 | 35 | 8 | 3 | 60 | 1 |
| Øre-, næse- og halsafdelingen | 59 | 35 | 0 | 6 | 17 | 0 |

Tabel 22. 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 | 56 | 30 | 8 | 5 | 860 | 81 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 61 | 26 | 7 | 6 | 420 | 37 |
| Kvinde | 52 | 34 | 9 | 5 | 440 | 44 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 60 | 29 | 7 | 5 | 101 | 8 |
| 20-39 år | 34 | 42 | 8 | 16 | 64 | 4 |
| 40-59 år | 49 | 33 | 10 | 8 | 179 | 8 |
| 60-79 år | 61 | 27 | 8 | 4 | 368 | 40 |
| 80- år | 59 | 33 | 7 | 1 | 148 | 21 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 57 | 30 | 8 | 5 | 695 | 57 |
| Pårørende | 56 | 31 | 7 | 6 | 141 | 16 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 56 | 31 | 8 | 5 | 832 | 79 |
| Ikke dansk | 72 | 20 | 0 | 8 | 22 | 2 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 54 | 32 | 9 | 5 | 638 | 73 |
| Planlagt | 63 | 24 | 6 | 7 | 222 | 8 |

Tabel 22-fortsat. 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 | 56 | 30 | 8 | 5 | 860 | 81 |
| Afdelingsnavn | | | | | | |
| Akutfdelingen | 48 | 36 | 11 | 4 | 89 | 18 |
| Børneafdelingen | 57 | 33 | 8 | 3 | 65 | 7 |
| Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G | 55 | 35 | 5 | 5 | 40 | 1 |
| Kirurgisk Afdeling K | 46 | 33 | 13 | 8 | 196 | 14 |
| Medicinsk Afdeling M | 59 | 28 | 7 | 5 | 184 | 17 |
| Ortopædkirurgisk Afdeling O | 63 | 28 | 6 | 4 | 213 | 20 |
| Urologisk Afdeling | 59 | 34 | 2 | 5 | 56 | 4 |
| Øre-, næse- og halsafdelingen | 65 | 12 | 12 | 12 | 17 | 0 |

Tabel 23. 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 | 44 | 43 | 8 | 5 | 839 | 98 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 47 | 42 | 7 | 4 | 418 | 36 |
| Kvinde | 40 | 44 | 9 | 7 | 421 | 62 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 51 | 42 | 5 | 3 | 107 | 3 |
| 20-39 år | 34 | 46 | 11 | 9 | 65 | 4 |
| 40-59 år | 39 | 45 | 11 | 6 | 173 | 14 |
| 60-79 år | 47 | 41 | 7 | 5 | 359 | 42 |
| 80- år | 40 | 47 | 7 | 5 | 135 | 35 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 44 | 42 | 8 | 6 | 678 | 69 |
| Pårørende | 42 | 50 | 6 | 2 | 136 | 22 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 43 | 43 | 8 | 6 | 812 | 95 |
| Ikke dansk | 55 | 37 | 4 | 4 | 22 | 2 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 42 | 44 | 8 | 6 | 635 | 72 |
| Planlagt | 48 | 41 | 6 | 5 | 204 | 26 |

Tabel 23-fortsat. 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 | 44 | 43 | 8 | 5 | 839 | 98 |
| Afdelingsnavn | | | | | | |
| Akutfdelingen | 38 | 46 | 12 | 4 | 100 | 8 |
| Børneafdelingen | 41 | 53 | 3 | 3 | 70 | 2 |
| Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G | 55 | 34 | 3 | 8 | 38 | 3 |
| Kirurgisk Afdeling K | 36 | 45 | 13 | 6 | 190 | 20 |
| Medicinsk Afdeling M | 47 | 42 | 5 | 5 | 170 | 29 |
| Ortopædkirurgisk Afdeling O | 44 | 40 | 9 | 7 | 202 | 28 |
| Urologisk Afdeling | 45 | 44 | 7 | 4 | 55 | 5 |
| Øre-, næse- og halsafdelingen | 64 | 36 | 0 | 0 | 14 | 3 |

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? | | | |
|--|-----|----|-------|
| | Nej | Ja | Antal |
| | % | % | n |
| Alle | 88 | 12 | 924 |
| Køn | | | |
| Mand | 88 | 12 | 447 |
| Kvinde | 88 | 12 | 477 |
| Aldersgruppe | | | |
| 0-19 år | 93 | 7 | 110 |
| 20-39 år | 83 | 17 | 69 |
| 40-59 år | 78 | 22 | 180 |
| 60-79 år | 91 | 9 | 399 |
| 80- år | 92 | 8 | 166 |
| Skema udfyldt af | | | |
| Patienten | 88 | 12 | 736 |
| Pårørende | 90 | 10 | 155 |
| Modersmål | | | |
| Dansk | 88 | 12 | 893 |
| Ikke dansk | 79 | 21 | 24 |
| Indlæggelsesform | | | |
| Akut | 88 | 12 | 694 |
| Planlagt | 90 | 10 | 230 |

Tabel 24-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? | | | |
|---|-----|----|-------|
| | Nej | Ja | Antal |
| | % | % | n |
| Alle | 88 | 12 | 924 |
| Afdelingsnavn | | | |
| Akutfdelingen | 94 | 6 | 106 |
| Børneafdelingen | 93 | 7 | 73 |
| Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G | 83 | 18 | 40 |
| Kirurgisk Afdeling K | 83 | 17 | 203 |
| Medicinsk Afdeling M | 90 | 10 | 195 |
| Ortopædkirurgisk Afdeling O | 86 | 14 | 229 |
| Urologisk Afdeling | 88 | 12 | 61 |
| Øre-, næse- og halsafdelingen | 94 | 6 | 17 |

Tabel 25. 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 | 11 | 39 | 32 | 17 | 87 | 14 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 14 | 35 | 33 | 18 | 44 | 6 |
| Kvinde | 7 | 44 | 32 | 17 | 43 | 8 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 14 | 43 | 14 | 29 | 7 | 1 |
| 20-39 år | 9 | 26 | 34 | 32 | 10 | 0 |
| 40-59 år | 3 | 49 | 36 | 12 | 32 | 5 |
| 60-79 år | 20 | 36 | 29 | 14 | 30 | 5 |
| 80- år | 11 | 23 | 42 | 24 | 8 | 3 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 10 | 41 | 31 | 17 | 74 | 12 |
| Pårørende | 22 | 45 | 22 | 11 | 9 | 2 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 11 | 39 | 32 | 19 | 81 | 14 |
| Ikke dansk | 17 | 34 | 50 | 0 | 5 | 0 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 13 | 35 | 32 | 20 | 70 | 10 |
| Planlagt | 0 | 60 | 34 | 5 | 17 | 4 |

Tabel 25-fortsat. 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 | 11 | 39 | 32 | 17 | 87 | 14 |
| Afdelingsnavn | | | | | | |
| Akutfdelingen | - | - | - | - | 4 | 1 |
| Børneafdelingen | 20 | 60 | 0 | 20 | 5 | 0 |
| Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G | 0 | 60 | 40 | 0 | 5 | 1 |
| Kirurgisk Afdeling K | 16 | 31 | 33 | 20 | 30 | 3 |
| Medicinsk Afdeling M | 8 | 38 | 28 | 27 | 14 | 3 |
| Ortopædkirurgisk Afdeling O | 12 | 36 | 44 | 8 | 25 | 3 |
| Urologisk Afdeling | - | - | - | - | 3 | 3 |
| Øre-, næse- og halsafdelingen | - | - | - | - | 1 | 0 |

Tabel 26. 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 | 67 | 15 | 11 | 7 | 832 | 71 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 64 | 18 | 12 | 7 | 397 | 43 |
| Kvinde | 70 | 13 | 11 | 7 | 435 | 28 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 59 | 16 | 14 | 12 | 101 | 8 |
| 20-39 år | 52 | 10 | 24 | 14 | 62 | 5 |
| 40-59 år | 59 | 16 | 14 | 11 | 168 | 12 |
| 60-79 år | 72 | 16 | 8 | 5 | 354 | 32 |
| 80- år | 73 | 14 | 10 | 2 | 147 | 14 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 66 | 16 | 11 | 6 | 662 | 55 |
| Pårørende | 66 | 12 | 13 | 9 | 139 | 14 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 66 | 15 | 12 | 7 | 805 | 68 |
| Ikke dansk | 88 | 4 | 0 | 8 | 21 | 2 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 65 | 16 | 12 | 7 | 626 | 58 |
| Planlagt | 72 | 13 | 9 | 6 | 206 | 13 |

Tabel 26-fortsat. 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 | 67 | 15 | 11 | 7 | 832 | 71 |
| Afdelingsnavn | | | | | | |
| Akutfdelingen | 65 | 17 | 12 | 5 | 98 | 8 |
| Børneafdelingen | 60 | 18 | 11 | 11 | 66 | 6 |
| Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G | 69 | 18 | 10 | 3 | 39 | 0 |
| Kirurgisk Afdeling K | 52 | 19 | 15 | 15 | 178 | 19 |
| Medicinsk Afdeling M | 73 | 14 | 9 | 3 | 172 | 19 |
| Ortopædkirurgisk Afdeling O | 70 | 9 | 13 | 8 | 211 | 12 |
| Urologisk Afdeling | 69 | 21 | 6 | 4 | 52 | 6 |
| Øre-, næse- og halsafdelingen | 69 | 19 | 6 | 6 | 16 | 1 |

Tabel 27. 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 | 29 | 63 | 6 | 2 | 469 | 47 | 383 |
| Køn | | | | | | | |
| Mand | 31 | 63 | 4 | 2 | 247 | 26 | 170 |
| Kvinde | 26 | 63 | 8 | 3 | 222 | 21 | 213 |
| Aldersgruppe | | | | | | | |
| 0-19 år | 26 | 64 | 7 | 2 | 41 | 2 | 63 |
| 20-39 år | 28 | 61 | 7 | 4 | 35 | 2 | 29 |
| 40-59 år | 28 | 59 | 8 | 5 | 87 | 9 | 82 |
| 60-79 år | 31 | 64 | 3 | 2 | 227 | 16 | 144 |
| 80- år | 25 | 65 | 9 | 2 | 79 | 18 | 65 |
| Skema udfyldt af | | | | | | | |
| Patienten | 29 | 64 | 5 | 2 | 381 | 34 | 297 |
| Pårørende | 28 | 60 | 11 | 1 | 69 | 8 | 76 |
| Modersmål | | | | | | | |
| Dansk | 28 | 63 | 6 | 3 | 454 | 46 | 367 |
| Ikke dansk | 30 | 70 | 0 | 0 | 11 | 1 | 12 |
| Indlæggelsesform | | | | | | | |
| Akut | 27 | 65 | 5 | 2 | 365 | 40 | 276 |
| Planlagt | 37 | 53 | 6 | 4 | 104 | 7 | 107 |

Tabel 27-fortsat. 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 | 29 | 63 | 6 | 2 | 469 | 47 | 383 |
| Afdelingsnavn | | | | | | | |
| Akutfdelingen | 26 | 65 | 7 | 2 | 43 | 1 | 60 |
| Børneafdelingen | 20 | 66 | 13 | 0 | 15 | 1 | 52 |
| Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G | 42 | 47 | 5 | 5 | 19 | 1 | 20 |
| Kirurgisk Afdeling K | 26 | 61 | 8 | 5 | 96 | 14 | 88 |
| Medicinsk Afdeling M | 33 | 62 | 4 | 1 | 153 | 18 | 26 |
| Ortopædkirurgisk Afdeling O | 22 | 69 | 7 | 2 | 99 | 7 | 112 |
| Urologisk Afdeling | 16 | 78 | 3 | 3 | 32 | 5 | 21 |
| Øre-, næse- og halsafdelingen | 33 | 42 | 8 | 17 | 12 | 0 | 4 |

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for? | | | | | |
|---|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|
| | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 48 | 38 | 10 | 4 | 902 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 53 | 36 | 8 | 3 | 442 |
| Kvinde | 44 | 39 | 12 | 5 | 460 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | 49 | 41 | 9 | 1 | 110 |
| 20-39 år | 36 | 48 | 9 | 7 | 65 |
| 40-59 år | 43 | 40 | 13 | 5 | 183 |
| 60-79 år | 55 | 34 | 9 | 3 | 387 |
| 80- år | 43 | 38 | 12 | 7 | 157 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 49 | 36 | 10 | 4 | 713 |
| Pårørende | 46 | 41 | 10 | 2 | 156 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 48 | 38 | 10 | 4 | 873 |
| Ikke dansk | 51 | 41 | 4 | 4 | 22 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 47 | 38 | 11 | 4 | 677 |
| Planlagt | 52 | 36 | 7 | 4 | 225 |

Tabel 28-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for? | | | | | |
|---|----------------|------------------|------------------------|----------------|-------|
| | Ja, i høj grad | Ja, i nogen grad | Nej, kun i mindre grad | Nej, slet ikke | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 48 | 38 | 10 | 4 | 902 |
| Afdelingsnavn | | | | | |
| Akutfdelingen | 44 | 39 | 15 | 3 | 101 |
| Børneafdelingen | 49 | 44 | 6 | 1 | 73 |
| Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G | 55 | 38 | 5 | 3 | 40 |
| Kirurgisk Afdeling K | 39 | 43 | 13 | 5 | 196 |
| Medicinsk Afdeling M | 53 | 34 | 9 | 4 | 193 |
| Ortopædkirurgisk Afdeling O | 47 | 36 | 12 | 5 | 221 |
| Urologisk Afdeling | 52 | 41 | 5 | 2 | 61 |
| Øre-, næse- og halsafdelingen | 71 | 18 | 12 | 0 | 17 |

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? | | | | | | |
|---|----------------------|--------------------------|--------------|-------------------------------|-------|-----------------------------------|
| | Ja, før indlæggelsen | Ja, mens jeg var indlagt | Ja til begge | Nej, jeg fik ikke tilbudt det | Antal | Nej, jeg havde ikke behov for det |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 20 | 29 | 5 | 45 | 652 | 219 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 19 | 30 | 6 | 46 | 312 | 112 |
| Kvinde | 22 | 29 | 4 | 45 | 340 | 107 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 15 | 44 | 1 | 40 | 78 | 30 |
| 20-39 år | 16 | 39 | 8 | 37 | 51 | 16 |
| 40-59 år | 22 | 26 | 5 | 47 | 140 | 39 |
| 60-79 år | 23 | 27 | 6 | 44 | 281 | 97 |
| 80- år | 16 | 29 | 1 | 54 | 102 | 37 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 23 | 26 | 5 | 45 | 519 | 171 |
| Pårørende | 9 | 44 | 2 | 45 | 111 | 39 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 20 | 30 | 5 | 46 | 632 | 210 |
| Ikke dansk | 27 | 23 | 11 | 39 | 16 | 6 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 8 | 35 | 3 | 53 | 458 | 189 |
| Planlagt | 54 | 13 | 10 | 22 | 194 | 30 |

Tabel 29-fortsat. 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 | 20 | 29 | 5 | 45 | 652 | 219 |
| Afdelingsnavn | | | | | | |
| Akutfdelingen | 5 | 21 | 3 | 70 | 61 | 37 |
| Børneafdelingen | 2 | 56 | 2 | 41 | 52 | 20 |
| Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G | 66 | 9 | 9 | 16 | 32 | 8 |
| Kirurgisk Afdeling K | 19 | 29 | 5 | 48 | 156 | 41 |
| Medicinsk Afdeling M | 9 | 36 | 4 | 51 | 138 | 47 |
| Ortopædkirurgisk Afdeling O | 30 | 21 | 9 | 41 | 148 | 58 |
| Urologisk Afdeling | 51 | 24 | 4 | 20 | 50 | 6 |
| Øre-, næse- og halsafdelingen | 80 | 0 | 7 | 13 | 15 | 2 |

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 | Jeg læste den ikke |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 27 | 71 | 2 | 1 | 332 | 9 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 29 | 68 | 3 | 1 | 153 | 5 |
| Kvinde | 25 | 74 | 0 | 0 | 179 | 4 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 27 | 71 | 2 | 0 | 45 | 1 |
| 20-39 år | 23 | 74 | 3 | 0 | 33 | 0 |
| 40-59 år | 27 | 72 | 1 | 0 | 74 | 1 |
| 60-79 år | 31 | 66 | 2 | 1 | 144 | 4 |
| 80- år | 15 | 83 | 0 | 2 | 36 | 3 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 29 | 70 | 1 | 0 | 264 | 6 |
| Pårørende | 21 | 75 | 3 | 2 | 57 | 3 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 26 | 71 | 2 | 1 | 320 | 8 |
| Ikke dansk | 30 | 70 | 0 | 0 | 9 | 1 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 22 | 76 | 2 | 0 | 188 | 7 |
| Planlagt | 35 | 63 | 1 | 1 | 144 | 2 |

Tabel 30-fortsat. 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 | 27 | 71 | 2 | 1 | 332 | 9 |
| Afdelingsnavn | | | | | | |
| Akutfdelingen | 7 | 93 | 0 | 0 | 15 | 2 |
| Børneafdelingen | 16 | 84 | 0 | 0 | 30 | 1 |
| Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G | 33 | 67 | 0 | 0 | 27 | 0 |
| Kirurgisk Afdeling K | 21 | 76 | 3 | 0 | 74 | 2 |
| Medicinsk Afdeling M | 22 | 76 | 2 | 0 | 57 | 2 |
| Ortopædkirurgisk Afdeling O | 37 | 59 | 3 | 1 | 78 | 1 |
| Urologisk Afdeling | 37 | 61 | 0 | 3 | 39 | 1 |
| Øre-, næse- og halsafdelingen | 50 | 50 | 0 | 0 | 12 | 0 |

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt? | | | | | |
|---|--------------|-----|--------|-----------------|-------|
| | Virkelig god | God | Dårlig | Virkelig dårlig | Antal |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 33 | 56 | 8 | 2 | 904 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 37 | 54 | 8 | 2 | 445 |
| Kvinde | 29 | 59 | 9 | 3 | 459 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | 38 | 59 | 3 | 1 | 105 |
| 20-39 år | 26 | 55 | 10 | 9 | 65 |
| 40-59 år | 32 | 52 | 13 | 3 | 177 |
| 60-79 år | 34 | 57 | 8 | 1 | 396 |
| 80- år | 31 | 59 | 8 | 2 | 161 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 33 | 56 | 9 | 3 | 729 |
| Pårørende | 33 | 60 | 6 | 2 | 146 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 33 | 57 | 8 | 2 | 877 |
| Ikke dansk | 31 | 53 | 16 | 0 | 21 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 34 | 55 | 8 | 3 | 678 |
| Planlagt | 29 | 61 | 8 | 1 | 226 |

Tabel 31-fortsat. 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 | 33 | 56 | 8 | 2 | 904 |
| Afdelingsnavn | | | | | |
| Akutfdelingen | 36 | 54 | 10 | 1 | 104 |
| Børneafdelingen | 34 | 63 | 3 | 0 | 71 |
| Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G | 37 | 59 | 5 | 0 | 41 |
| Kirurgisk Afdeling K | 22 | 63 | 12 | 2 | 198 |
| Medicinsk Afdeling M | 39 | 52 | 6 | 3 | 189 |
| Ortopædkirurgisk Afdeling O | 31 | 56 | 10 | 3 | 223 |
| Urologisk Afdeling | 29 | 63 | 8 | 0 | 61 |
| Øre-, næse- og halsafdelingen | 41 | 47 | 6 | 6 | 17 |

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 |
| | % | % | % | % | n |
| Alle | 39 | 49 | 9 | 3 | 939 |
| Køn | | | | | |
| Mand | 44 | 48 | 6 | 2 | 457 |
| Kvinde | 34 | 50 | 12 | 4 | 482 |
| Aldersgruppe | | | | | |
| 0-19 år | 57 | 38 | 5 | 1 | 110 |
| 20-39 år | 45 | 41 | 9 | 5 | 64 |
| 40-59 år | 37 | 52 | 9 | 2 | 183 |
| 60-79 år | 40 | 48 | 8 | 4 | 411 |
| 80- år | 29 | 56 | 11 | 4 | 171 |
| Skema udfyldt af | | | | | |
| Patienten | 38 | 51 | 8 | 3 | 749 |
| Pårørende | 44 | 41 | 9 | 6 | 158 |
| Modersmål | | | | | |
| Dansk | 39 | 49 | 9 | 3 | 908 |
| Ikke dansk | 50 | 40 | 10 | 0 | 24 |
| Indlæggelsesform | | | | | |
| Akut | 38 | 50 | 9 | 4 | 705 |
| Planlagt | 44 | 46 | 8 | 2 | 234 |

Tabel 32-fortsat. 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 | 39 | 49 | 9 | 3 | 939 |
| Afdelingsnavn | | | | | |
| Akutfdelingen | 37 | 50 | 9 | 4 | 106 |
| Børneafdelingen | 56 | 41 | 1 | 1 | 73 |
| Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G | 44 | 44 | 8 | 5 | 39 |
| Kirurgisk Afdeling K | 32 | 51 | 11 | 6 | 206 |
| Medicinsk Afdeling M | 39 | 51 | 8 | 2 | 203 |
| Ortopædkirurgisk Afdeling O | 42 | 46 | 8 | 4 | 237 |
| Urologisk Afdeling | 32 | 54 | 12 | 2 | 58 |
| Øre-, næse- og halsafdelingen | 53 | 35 | 12 | 0 | 17 |

Tabel 33. 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 | 35 | 51 | 9 | 5 | 328 | 55 | 530 |
| Køn | | | | | | | |
| Mand | 35 | 54 | 6 | 5 | 167 | 22 | 257 |
| Kvinde | 34 | 48 | 12 | 5 | 161 | 33 | 273 |
| Aldersgruppe | | | | | | | |
| 0-19 år | 26 | 64 | 11 | 0 | 19 | 4 | 83 |
| 20-39 år | 5 | 56 | 23 | 16 | 14 | 4 | 49 |
| 40-59 år | 28 | 38 | 19 | 15 | 44 | 8 | 130 |
| 60-79 år | 39 | 51 | 6 | 3 | 149 | 23 | 219 |
| 80- år | 36 | 53 | 8 | 4 | 102 | 16 | 49 |
| Skema udfyldt af | | | | | | | |
| Patienten | 36 | 50 | 9 | 5 | 248 | 43 | 438 |
| Pårørende | 33 | 52 | 9 | 6 | 66 | 6 | 81 |
| Modersmål | | | | | | | |
| Dansk | 36 | 51 | 9 | 5 | 316 | 52 | 518 |
| Ikke dansk | 17 | 45 | 20 | 17 | 9 | 2 | 9 |
| Indlæggelsesform | | | | | | | |
| Akut | 36 | 50 | 10 | 5 | 252 | 40 | 400 |
| Planlagt | 31 | 56 | 7 | 5 | 76 | 15 | 130 |

Tabel 33-fortsat. 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 | 35 | 51 | 9 | 5 | 328 | 55 | 530 |
| Afdelingsnavn | | | | | | | |
| Akutfdelingen | 25 | 53 | 13 | 9 | 32 | 5 | 66 |
| Børneafdelingen | 21 | 56 | 23 | 0 | 9 | 3 | 60 |
| Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G | 50 | 33 | 17 | 0 | 6 | 1 | 31 |
| Kirurgisk Afdeling K | 32 | 49 | 10 | 10 | 63 | 10 | 123 |
| Medicinsk Afdeling M | 35 | 53 | 9 | 2 | 88 | 12 | 96 |
| Ortopædkirurgisk Afdeling O | 37 | 48 | 8 | 7 | 106 | 20 | 108 |
| Urologisk Afdeling | 37 | 58 | 0 | 5 | 19 | 3 | 37 |
| Øre-, næse- og halsafdelingen | 60 | 40 | 0 | 0 | 5 | 1 | 9 |

Tabel 34. 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 | 8 | 4 | 420 | 515 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 26 | 63 | 7 | 4 | 212 | 239 |
| Kvinde | 22 | 65 | 10 | 4 | 208 | 276 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 17 | 66 | 9 | 9 | 35 | 72 |
| 20-39 år | 4 | 66 | 16 | 15 | 22 | 45 |
| 40-59 år | 19 | 64 | 10 | 8 | 63 | 120 |
| 60-79 år | 30 | 61 | 8 | 1 | 207 | 200 |
| 80- år | 22 | 70 | 6 | 2 | 93 | 78 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 25 | 63 | 9 | 4 | 341 | 409 |
| Pårørende | 27 | 62 | 7 | 4 | 62 | 92 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 24 | 63 | 9 | 4 | 405 | 500 |
| Ikke dansk | 18 | 82 | 0 | 0 | 14 | 9 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 24 | 63 | 9 | 4 | 324 | 384 |
| Planlagt | 24 | 67 | 7 | 2 | 96 | 131 |

Tabel 34-fortsat. 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 | 8 | 4 | 420 | 515 |
| Afdelingsnavn | | | | | | |
| Akutfdelingen | 21 | 60 | 17 | 2 | 53 | 56 |
| Børneafdelingen | 20 | 59 | 8 | 13 | 24 | 48 |
| Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G | 50 | 50 | 0 | 0 | 14 | 25 |
| Kirurgisk Afdeling K | 21 | 59 | 10 | 10 | 92 | 112 |
| Medicinsk Afdeling M | 26 | 66 | 6 | 2 | 107 | 92 |
| Ortopædkirurgisk Afdeling O | 22 | 71 | 6 | 1 | 95 | 140 |
| Urologisk Afdeling | 19 | 58 | 16 | 6 | 31 | 31 |
| Øre-, næse- og halsafdelingen | - | - | - | - | 4 | 11 |

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? | | | | | | |
|---|----------------|------------------------|------------------|----------------|-------|----------------------|
| | Nej, slet ikke | Nej, kun i mindre grad | Ja, i nogen grad | Ja, i høj grad | Antal | Ikke aktuelt for mig |
| | % | % | % | % | n | n |
| Alle | 58 | 18 | 14 | 11 | 622 | 285 |
| Køn | | | | | | |
| Mand | 54 | 21 | 14 | 11 | 309 | 134 |
| Kvinde | 61 | 14 | 14 | 11 | 313 | 151 |
| Aldersgruppe | | | | | | |
| 0-19 år | 74 | 13 | 8 | 5 | 38 | 70 |
| 20-39 år | 48 | 31 | 21 | 0 | 48 | 20 |
| 40-59 år | 62 | 17 | 13 | 7 | 142 | 40 |
| 60-79 år | 57 | 16 | 12 | 15 | 288 | 106 |
| 80- år | 54 | 21 | 17 | 8 | 106 | 49 |
| Skema udfyldt af | | | | | | |
| Patienten | 57 | 18 | 14 | 11 | 529 | 192 |
| Pårørende | 64 | 16 | 10 | 10 | 71 | 81 |
| Modersmål | | | | | | |
| Dansk | 58 | 18 | 14 | 10 | 599 | 276 |
| Ikke dansk | 52 | 19 | 15 | 15 | 17 | 6 |
| Indlæggelsesform | | | | | | |
| Akut | 58 | 18 | 13 | 12 | 460 | 221 |
| Planlagt | 58 | 18 | 18 | 7 | 162 | 64 |

Tabel 35-fortsat. 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 | 58 | 18 | 14 | 11 | 622 | 285 |
| Afdelingsnavn | | | | | | |
| Akutfdelingen | 60 | 10 | 19 | 11 | 72 | 32 |
| Børneafdelingen | 82 | 0 | 6 | 12 | 17 | 55 |
| Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G | 73 | 23 | 4 | 0 | 26 | 11 |
| Kirurgisk Afdeling K | 50 | 21 | 19 | 10 | 147 | 51 |
| Medicinsk Afdeling M | 59 | 18 | 9 | 14 | 161 | 31 |
| Ortopædkirurgisk Afdeling O | 58 | 19 | 16 | 7 | 147 | 82 |
| Urologisk Afdeling | 42 | 25 | 23 | 10 | 41 | 18 |
| Øre-, næse- og halsafdelingen | 82 | 9 | 9 | 0 | 11 | 5 |

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 | Jeg havde ikke telefonisk kontakt | Det ved jeg ikke |
| | % | % | % | % | n | n | n |
| Alle | 74 | 22 | 3 | 1 | 397 | 349 | 123 |
| Køn | | | | | | | |
| Mand | 72 | 24 | 4 | 1 | 205 | 155 | 59 |
| Kvinde | 76 | 21 | 3 | 1 | 192 | 194 | 64 |
| Aldersgruppe | | | | | | | |
| 0-19 år | 66 | 24 | 8 | 2 | 50 | 36 | 20 |
| 20-39 år | 52 | 41 | 7 | 0 | 26 | 27 | 14 |
| 40-59 år | 70 | 25 | 4 | 0 | 61 | 76 | 37 |
| 60-79 år | 74 | 23 | 1 | 1 | 182 | 151 | 38 |
| 80- år | 84 | 13 | 3 | 0 | 78 | 59 | 14 |
| Skema udfyldt af | | | | | | | |
| Patienten | 74 | 23 | 2 | 0 | 310 | 273 | 103 |
| Pårørende | 75 | 17 | 7 | 1 | 73 | 62 | 17 |
| Modersmål | | | | | | | |
| Dansk | 74 | 22 | 3 | 1 | 385 | 334 | 119 |
| Ikke dansk | 58 | 42 | 0 | 0 | 9 | 10 | 3 |
| Indlæggelsesform | | | | | | | |
| Akut | 73 | 22 | 4 | 1 | 262 | 274 | 103 |
| Planlagt | 76 | 23 | 1 | 0 | 135 | 75 | 20 |

Tabel 36-fortsat. 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 | 74 | 22 | 3 | 1 | 397 | 349 | 123 |
| Afdelingsnavn | | | | | | | |
| Akutfdelingen | 77 | 23 | 0 | 0 | 35 | 42 | 16 |
| Børneafdelingen | 72 | 20 | 8 | 0 | 36 | 27 | 9 |
| Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling G | 75 | 20 | 5 | 0 | 20 | 17 | 3 |
| Kirurgisk Afdeling K | 74 | 21 | 6 | 0 | 89 | 73 | 27 |
| Medicinsk Afdeling M | 76 | 20 | 3 | 1 | 77 | 77 | 28 |
| Ortopædkirurgisk Afdeling O | 66 | 29 | 2 | 2 | 92 | 93 | 32 |
| Urologisk Afdeling | 76 | 24 | 0 | 0 | 38 | 16 | 5 |
| Øre-, næse- og halsafdelingen | 80 | 20 | 0 | 0 | 10 | 4 | 3 |

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 på regionsniveau. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 6.

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling. Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

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

I den nationale rapportering sammenlignes 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.