

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Hospitalsrapport for indlagte patienter på

Regionshospitalet Randers

13-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

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

Bilag 6 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

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	61
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	63
	Bilag 2: Undersøgelsermetode.....	71
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	75
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	79
	Bilag 5: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på hospitalsniveau	151
	Bilag 6: Den nationale rapportering på hospitalsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

Fra oktober til december 2013 blev hospitalets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på hospitalet i perioden 9. august-31. oktober 2013. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

Denne rapport er udarbejdet på hospitalsniveau. Rapporten bygger på svar fra hospitalets indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra hospitalet udtrukket til undersøgelsen:	1532
Besvarelser fra hospitalets patienter:	816
Hospitalets svarprocent:	53%

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 tests 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

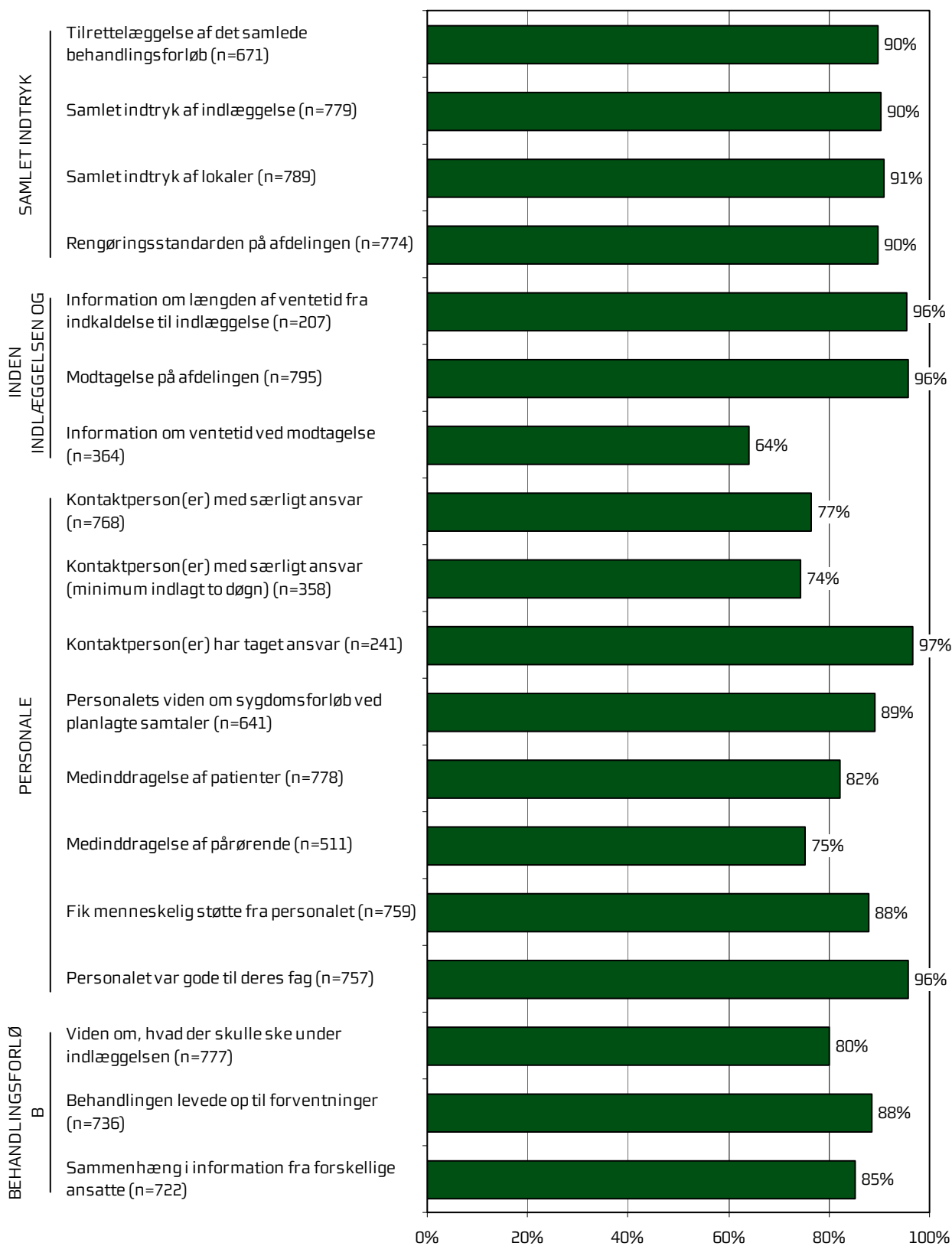
Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4 og kapitel 5 og kan ligeledes findes i bilag 1, hvor spørgeskemaet er indsat.

3 Hospitalets resultat – et hurtigt overblik

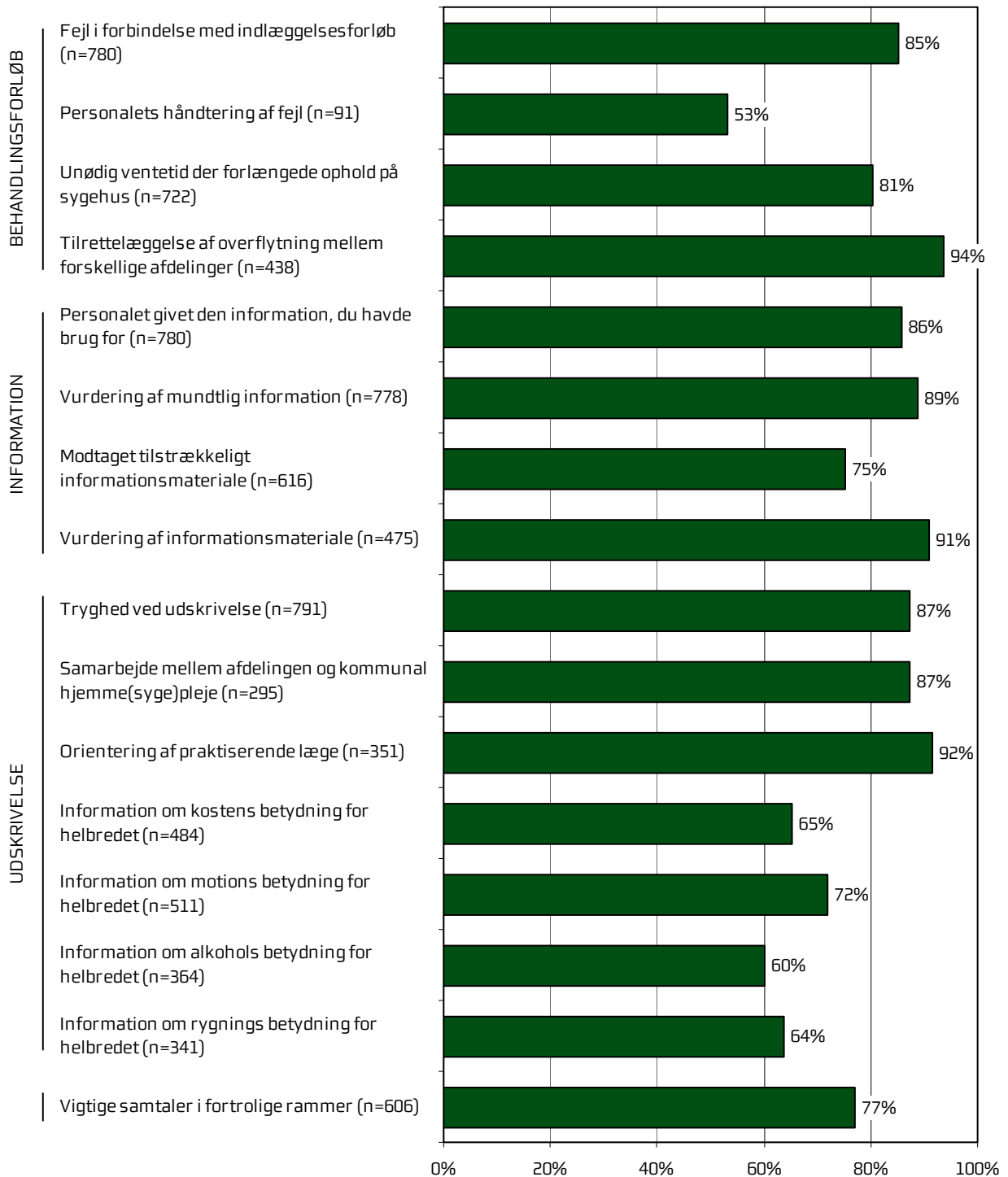
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt hospitalets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af hospitalets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder hospitalet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

I dette kapitel sammenlignes hospitalets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige hospitaler i Region Midtjylland i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- hospitalets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige hospitaler i Region Midtjylland i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af regionens øvrige hospitaler i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af regionens øvrige hospitaler i 2013

2012-tallet er for: Regionshospitalet Randers

2011-tallet er for: Regionshospitalet Randers og Grenaa

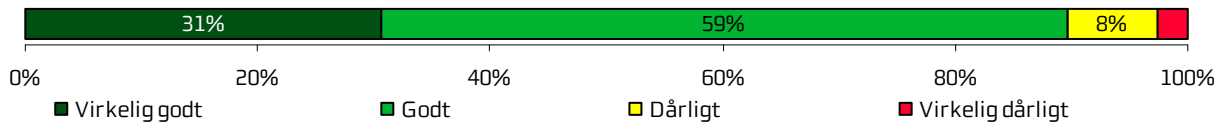
I sammenligningen med regionens øvrige hospitaler indgår hospitalets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og hospitalets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af regionens øvrige hospitaler.

Signifikante forskelle?

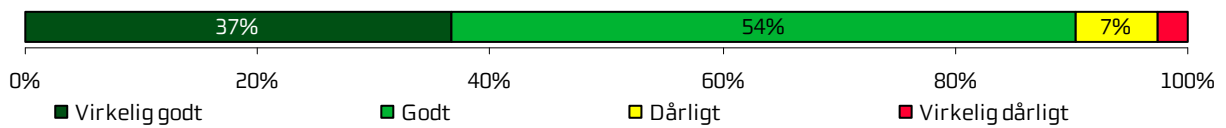
Forskellene mellem hospitalets resultat i 2013 og henholdsvis hospitalets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for regionens øvrige hospitaler i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som hospitalets resultat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

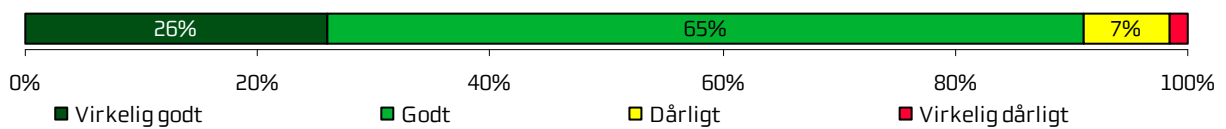
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=671)



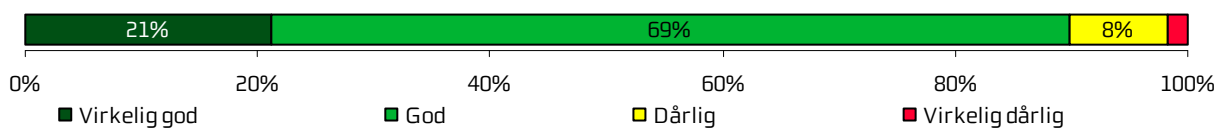
Samlet indtryk af indlæggelse (n=779)



Samlet indtryk af lokaler (n=789)



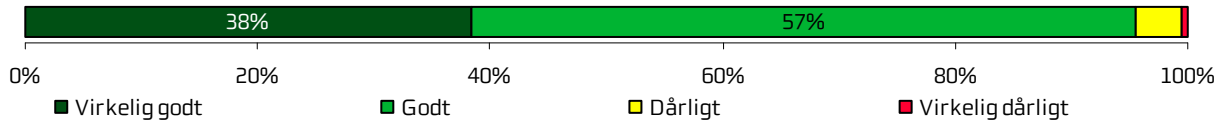
Rengøringsstandard på afdelingen (n=774)



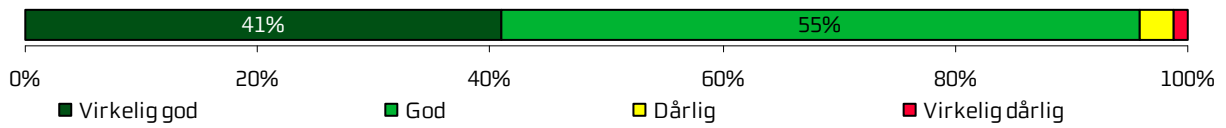
	2013	2012	2011	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	90 %	90 %	91 %	96 % *	92 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	90 %	90 %	91 %	96 % *	91 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	91 %	91 %	91 %	93 %	81 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	90 %	88 %	91 %	93 % *	84 % *	91 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

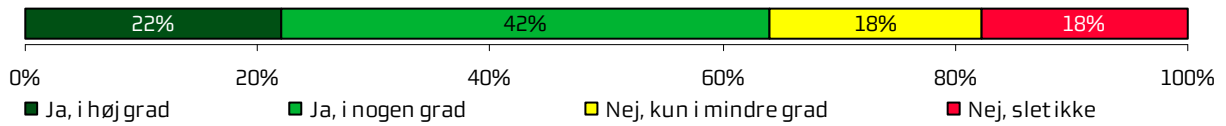
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=207)



Modtagelse på afdelingen (n=795)



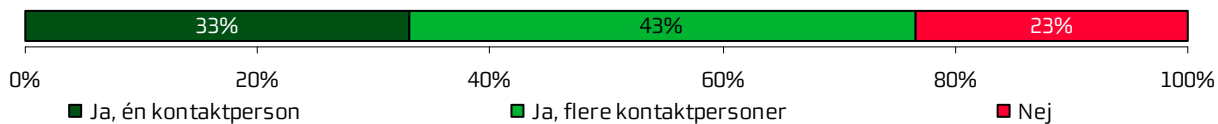
Information om ventetid ved modtagelse (n=364)



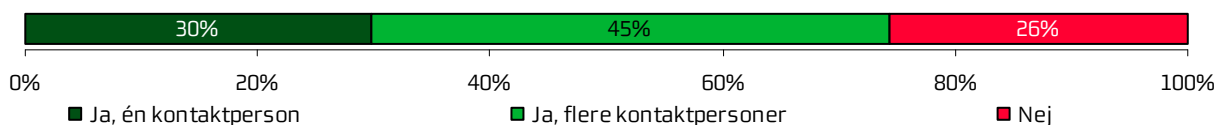
	2013	2012	2011	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	96 %	96 %	95 %	97 %	94 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	96 %	94 % *	95 %	97 %	94 %	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	64 %	61 %	67 %	75 % *	58 %	72 % *

Personale

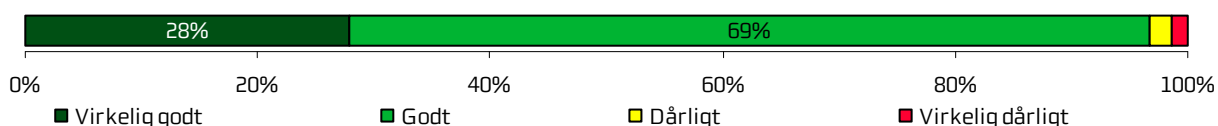
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=768)



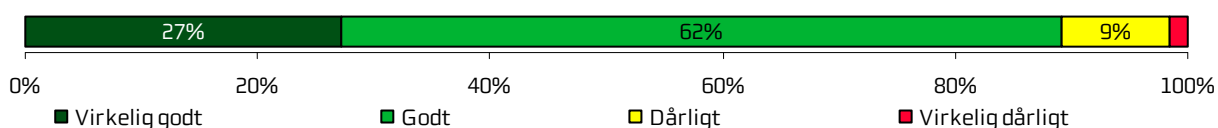
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=358)



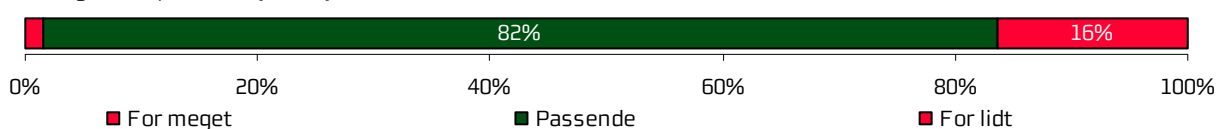
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=241)



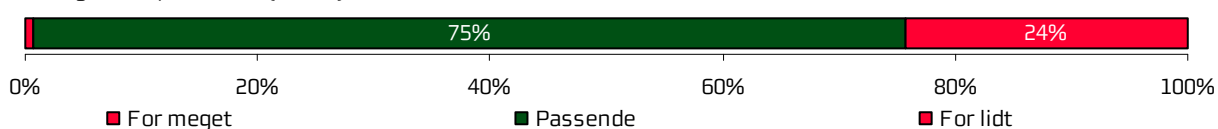
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=641)



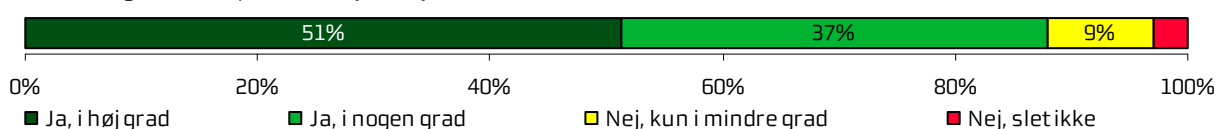
Medinddragelse af patienter (n=778)



Medinddragelse af pårørende (n=511)

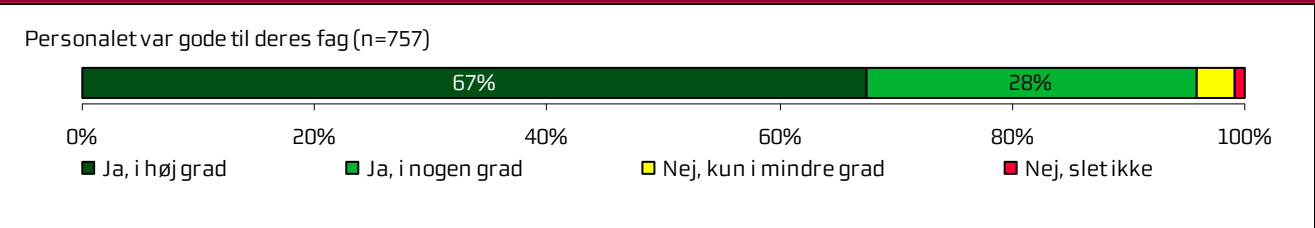


Fik menneskelig støtte fra personalet (n=759)



	2013	2012	2011	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	77 %	72 %	74 %	84 % *	80 %	83 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	74 %	70 %	73 %	84 % *	78 %	82 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	97 %	96 %	98 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	89 %	84 % *	88 %	94 % *	89 %	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	82 %	85 %	84 %	90 % *	83 %	89 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	75 %	77 %	81 % *	89 % *	77 %	86 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	88 %	85 %	87 %	94 % *	89 %	93 %

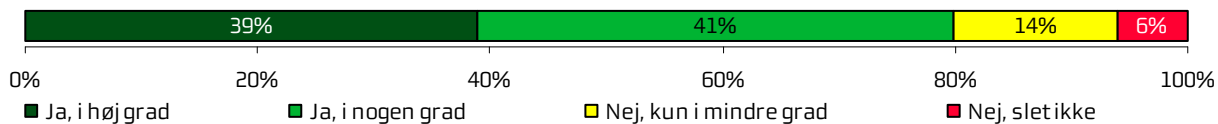
Personale (fortsat)



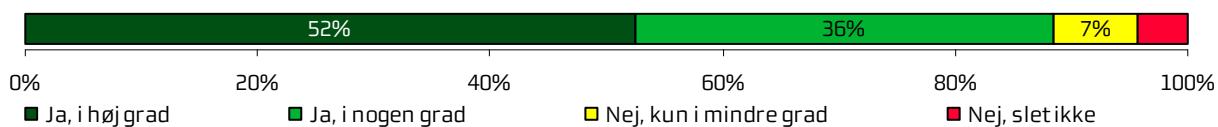
	2013	2012	2011	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	95 %	94 %	97 %	96 %	97 %

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=777)



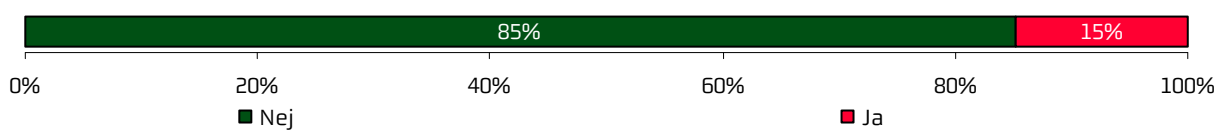
Behandlingen levede op til forventninger (n=736)



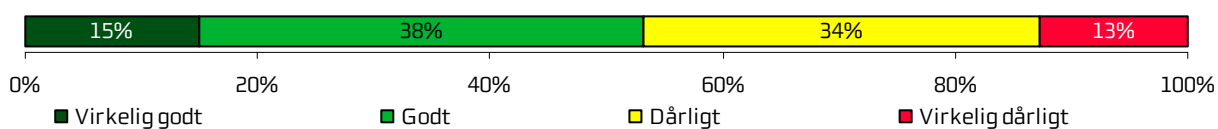
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=722)



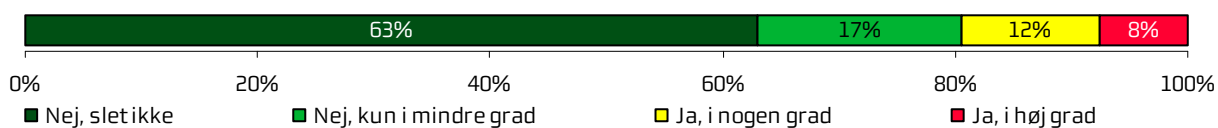
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=780)



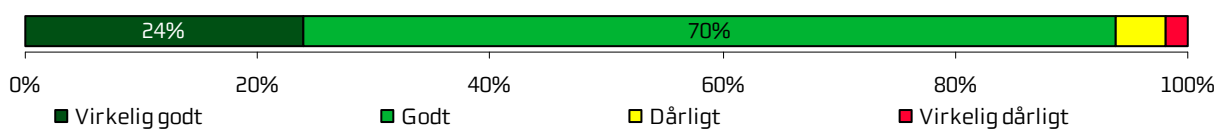
Personalets håndtering af fejl (n=91)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=722)



Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=438)



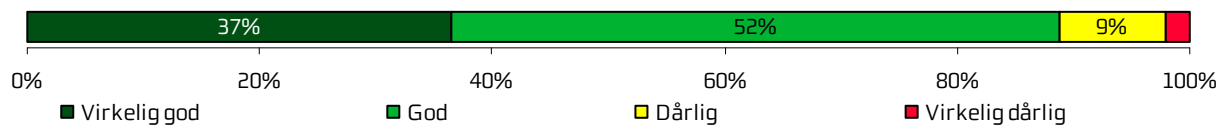
	2013	2012	2011	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	80 %	77 %	82 %	90 % *	81 %	87 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	88 %	86 %	87 %	92 % *	89 %	91 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	85 %	81 %	87 %	91 % *	87 %	90 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	85 %	83 %	88 %	88 % *	87 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	53 %	52 %	50 %	73 % *	50 %	68 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	81 %	81 %	82 %	84 % *	81 %	84 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	94 %	90 %	92 %	94 %	87 % *	92 % *

Information

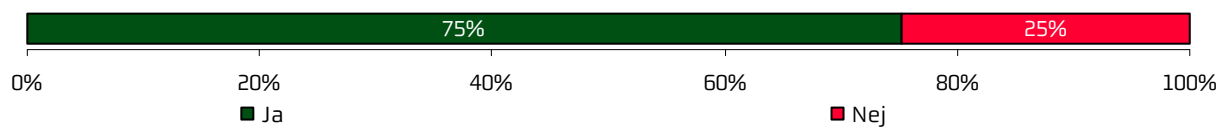
Personalet givet den information, du havde brug for (n=780)



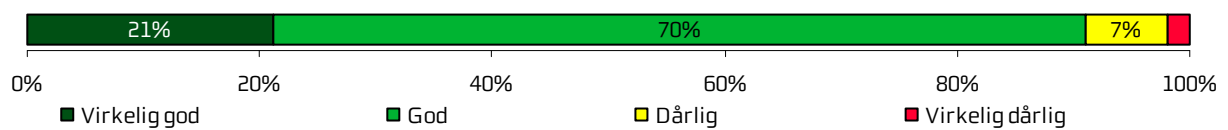
Vurdering af mundtlig information (n=778)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=616)



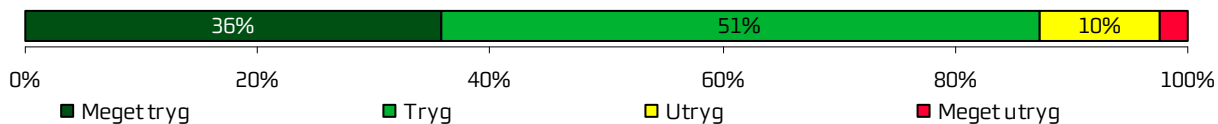
Vurdering af informationsmateriale (n=475)



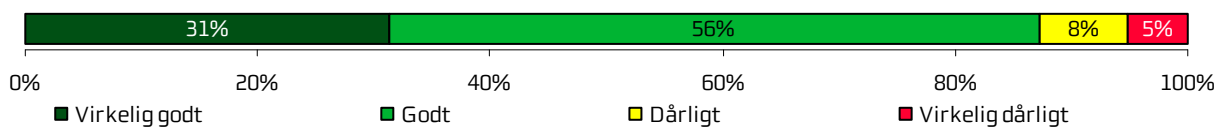
	2013	2012	2011	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	86 %	83 %	86 %	93 % *	87 %	91 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	89 %	89 %	89 %	95 % *	91 %	94 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	75 %	-	-	82 % *	74 %	80 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	91 %	-	-	94 %	90 %	93 %

Udskrivelse

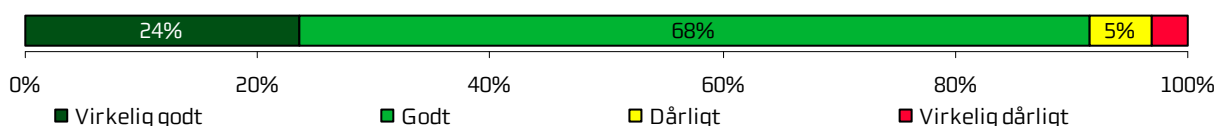
Tryghed ved udskrivelse (n=791)



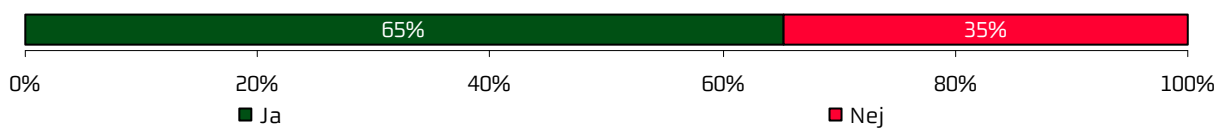
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=295)



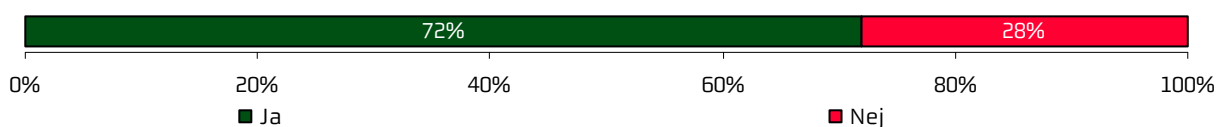
Orientering af praktiserende læge (n=351)



Information om kostens betydning for helbredet (n=484)



Information om motions betydning for helbredet (n=511)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=364)



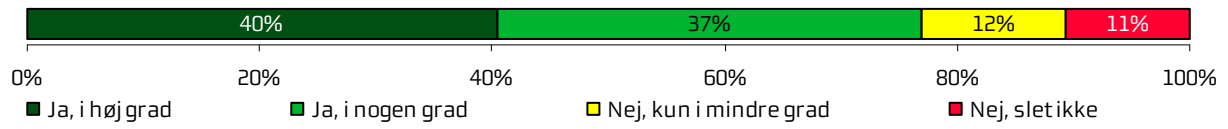
Information om rygningens betydning for helbredet (n=341)



	2013	2012	2011	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	87 %	85 %	88 %	90 %	87 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	87 %	88 %	86 %	91 %	84 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	92 %	83 % *	88 %	89 %	87 % *	88 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	65 %	-	-	73 % *	70 % *	71 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	72 %	-	-	78 % *	75 %	77 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	60 %	-	-	68 % *	65 %	67 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	64 %	-	-	73 % *	68 %	72 %

Hospitalets eget spørgsmål

Vigtige samtaler i fortrolige rammer (n=606)



	2013	2012	2011	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer?	77 %	-	-	-	-	-

5 Sammenligning af hospitalets afdelinger

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

Figurerne viser andelen af patienter, der er tilfredse. Den øverste søjle i figurerne viser hospitalets samlede resultat, mens de nedenstående søjler viser resultatet for hvert af hospitalets afdelinger. Parenteserne til venstre i figuren viser, hvor mange patienter (n) der indgår i beregningerne.

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

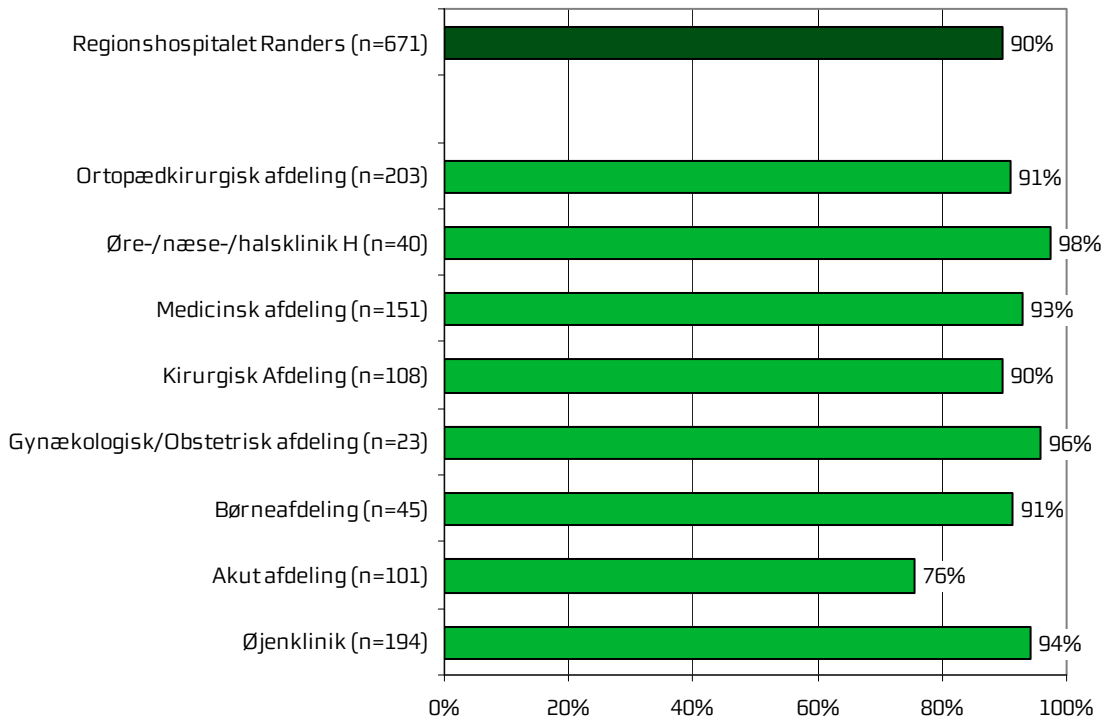
Kommentarsamling i afdelingsrapporterne

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

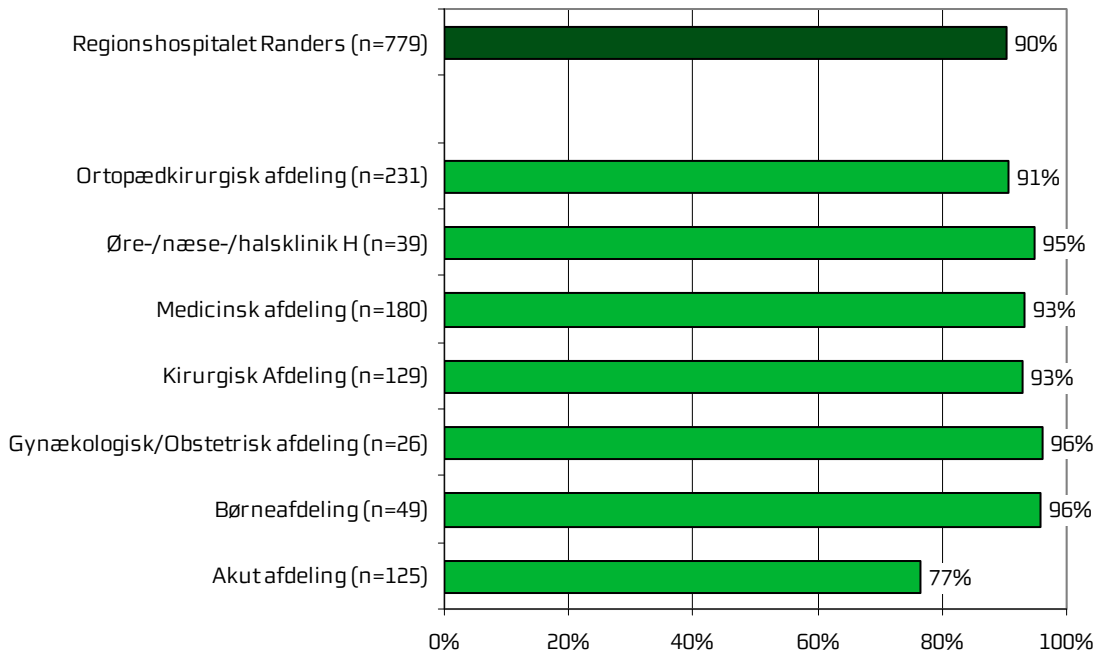
Patienternes kommentarer kan give et fingerpeg om, hvad der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Af hensyn til bilagsmaterialets omfang er der ikke udarbejdet en samlet kommentarsamling for hospitalet, men samtlige kommentarer fra hospitalets patienter kan findes i de respektive afdelingsrapporter.

Samlet indtryk

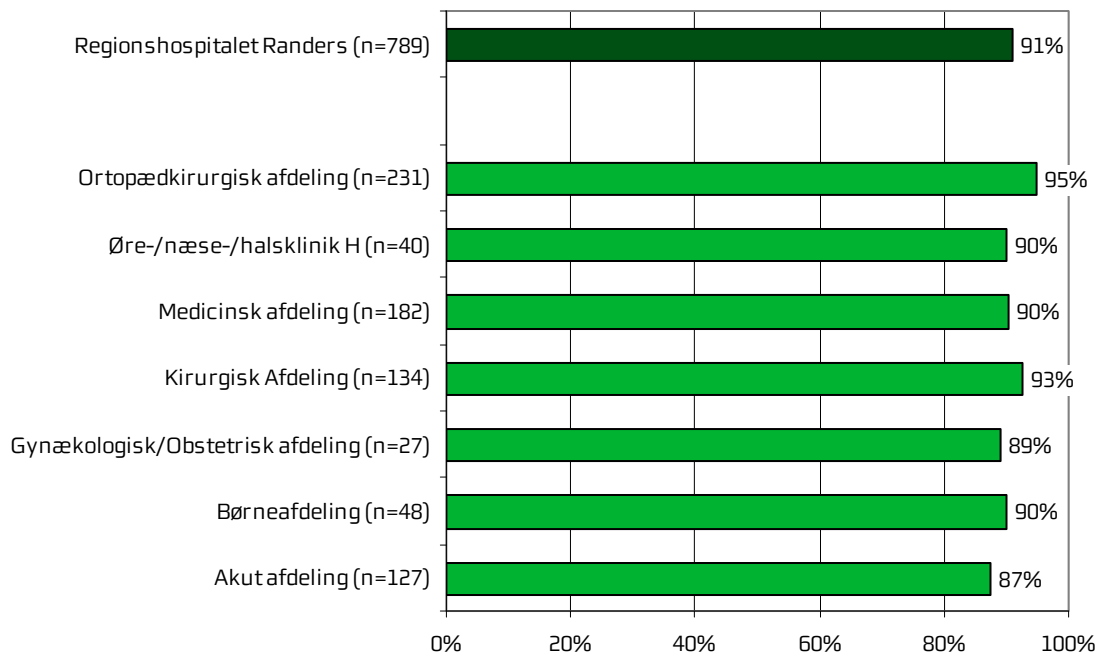
Figur 3. Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?



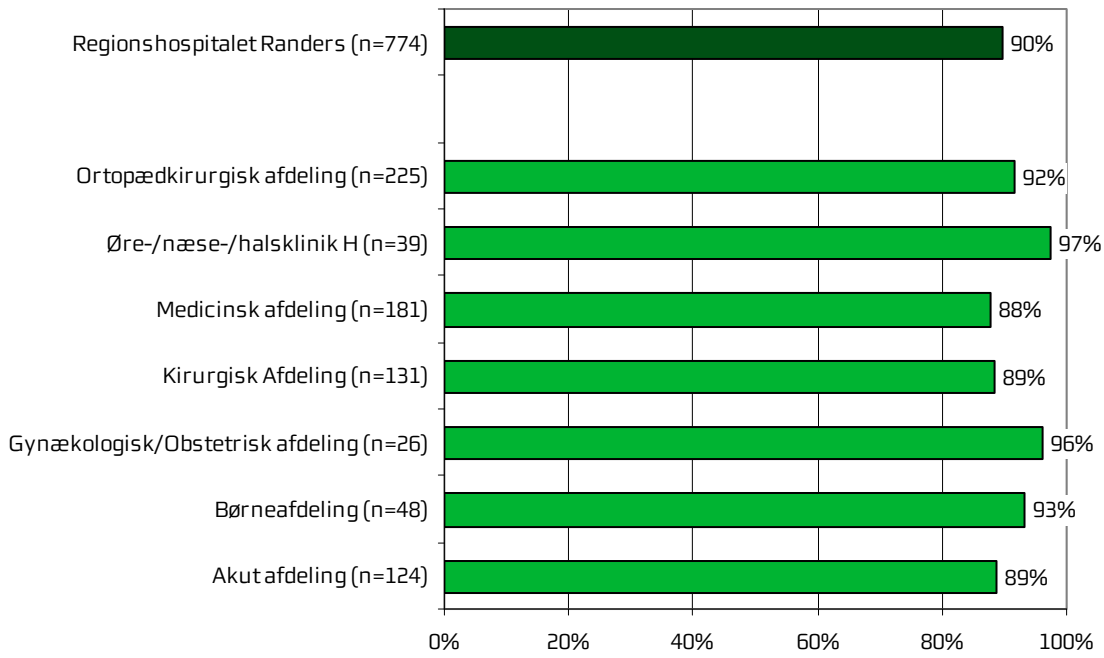
Figur 4. Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?



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

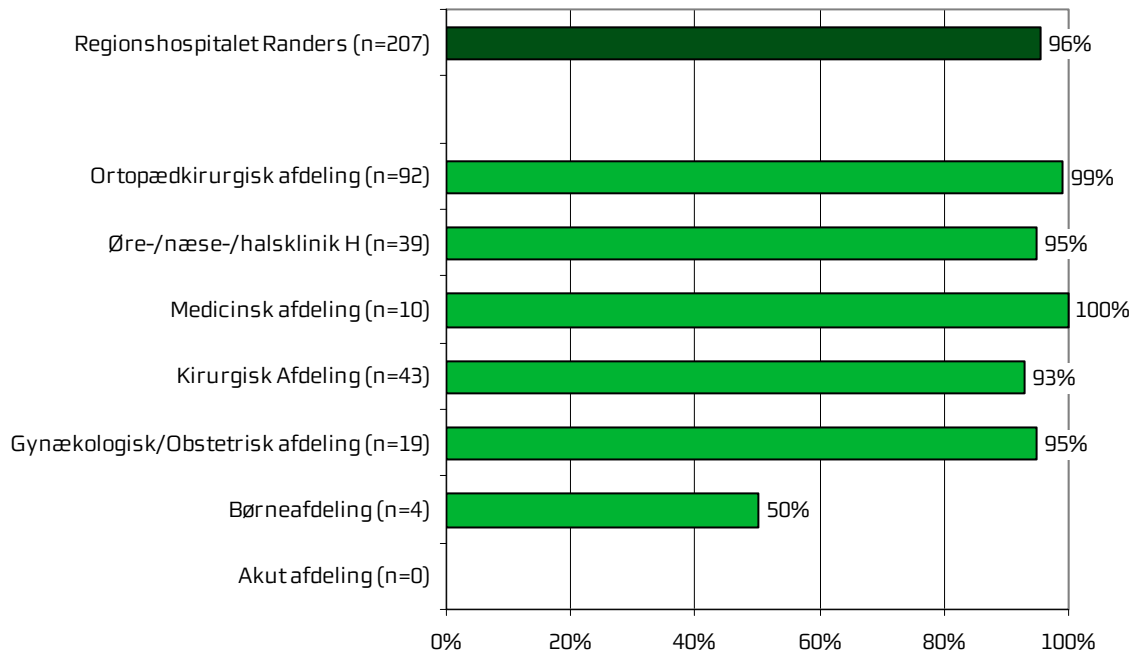


Figur 6. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?

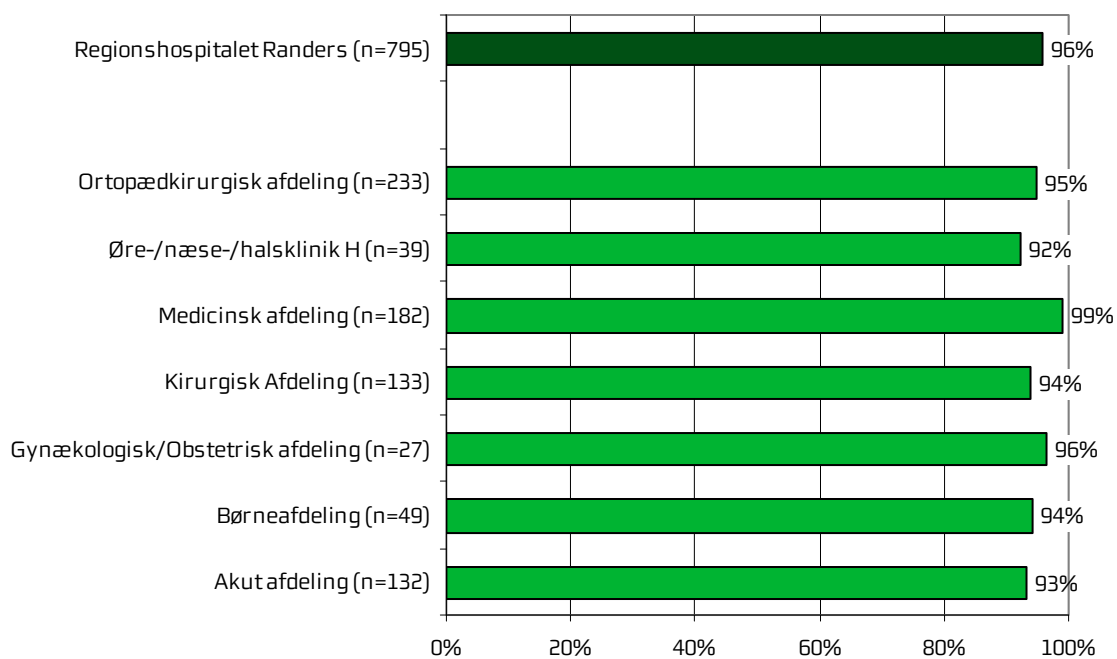


Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

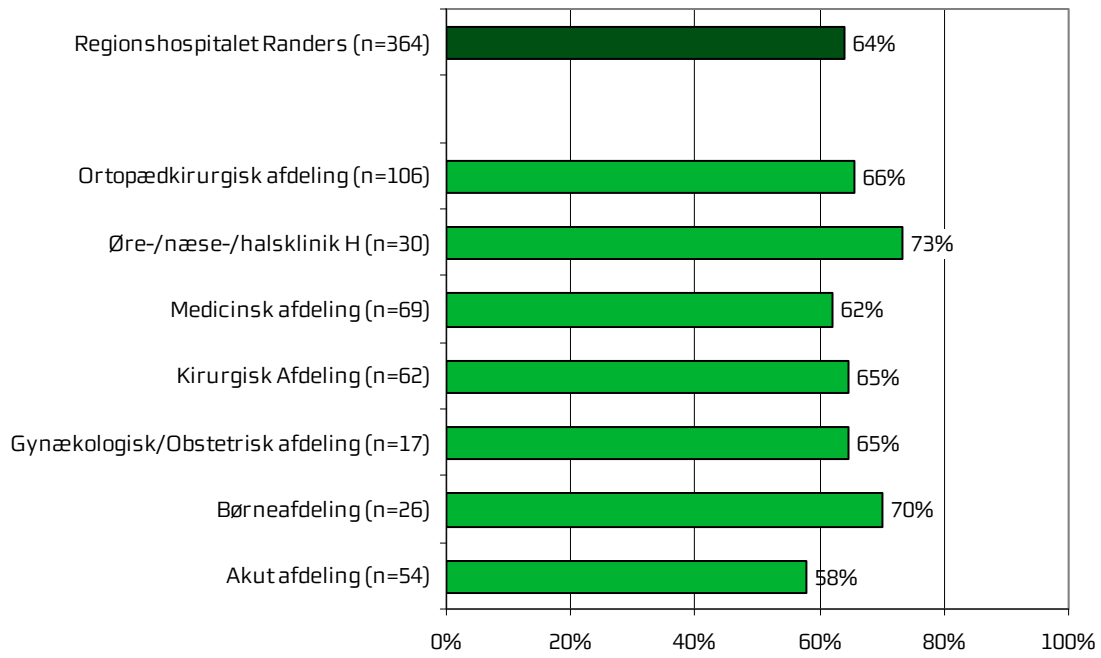
Figur 7. Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?



Figur 8. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?

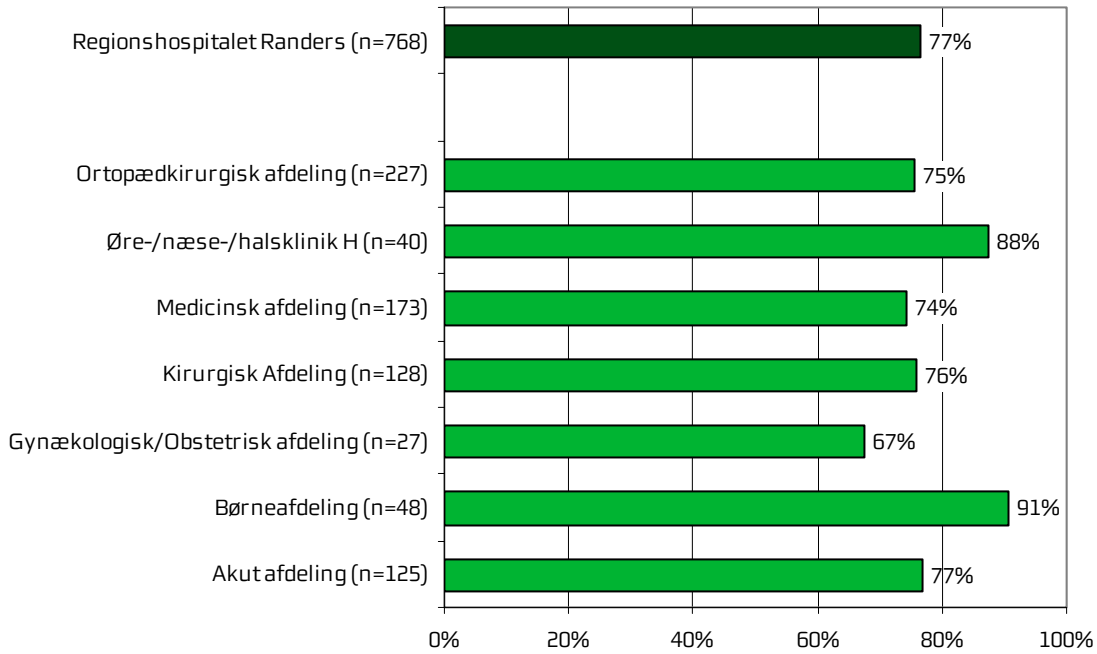


Figur 9. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?

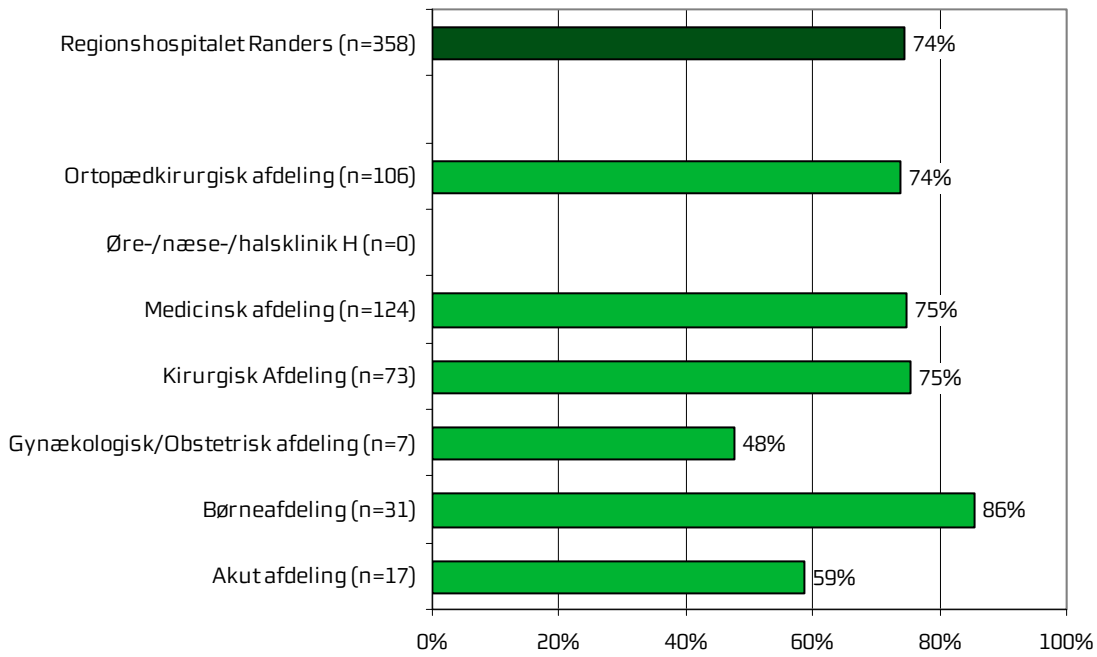


Personale

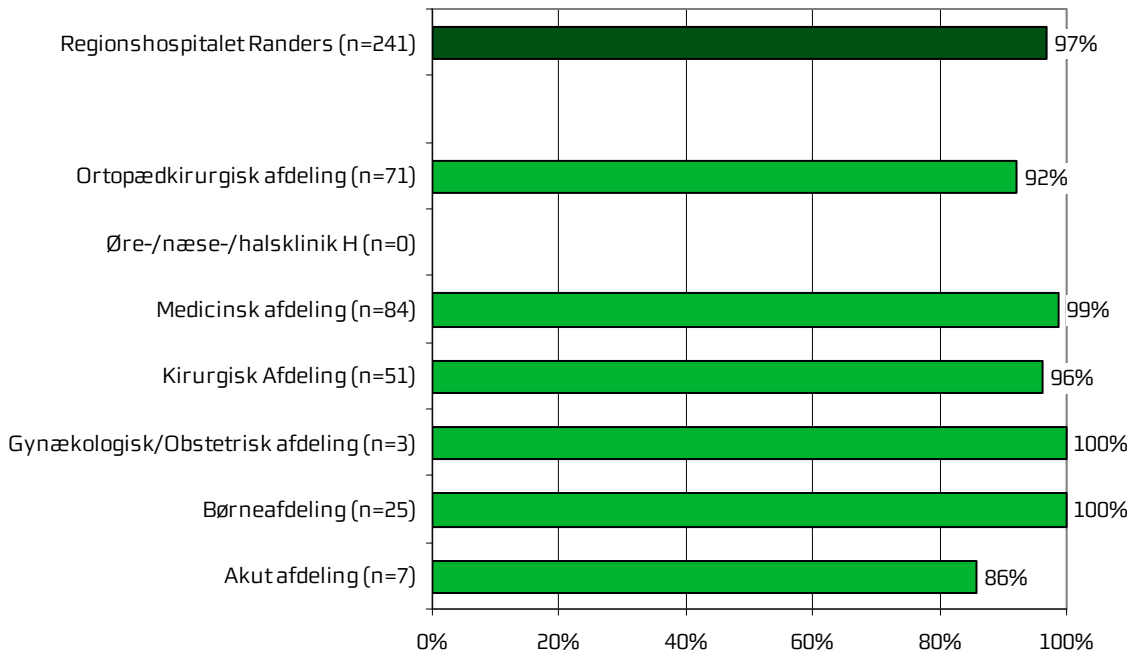
Figur 10. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?



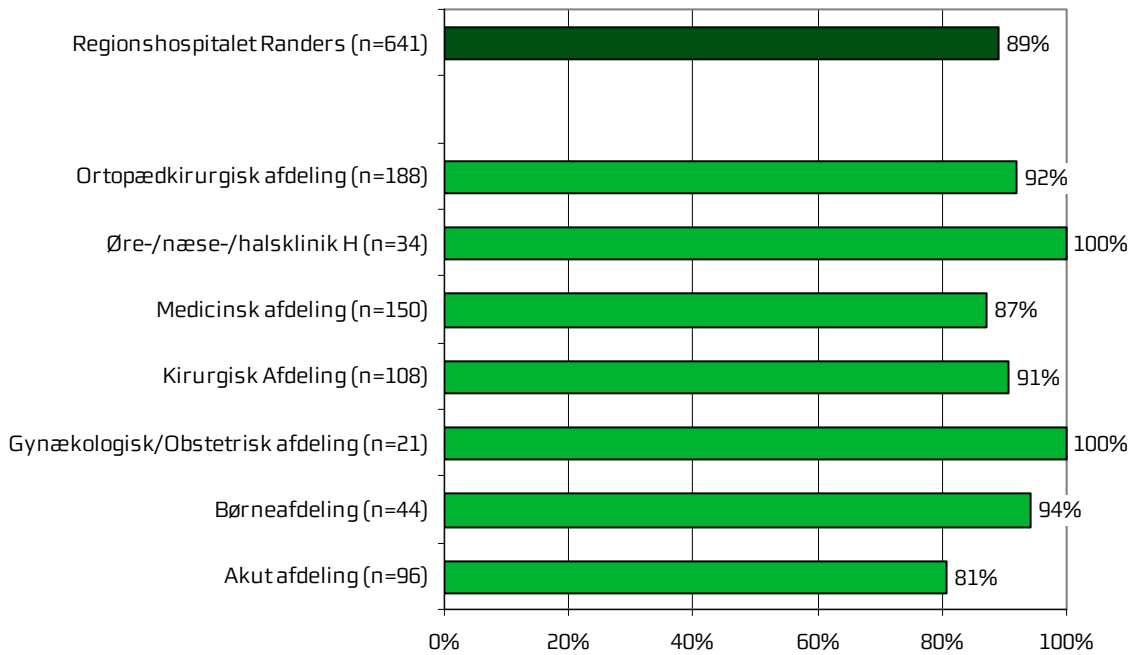
Figur 11. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)

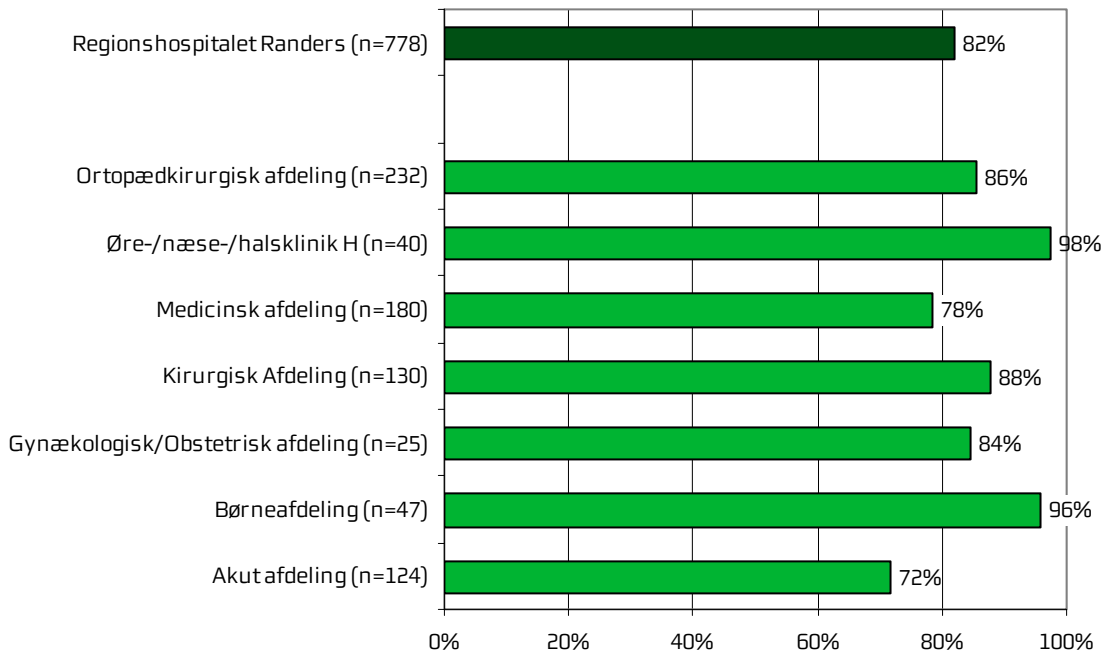


Figur 12. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?

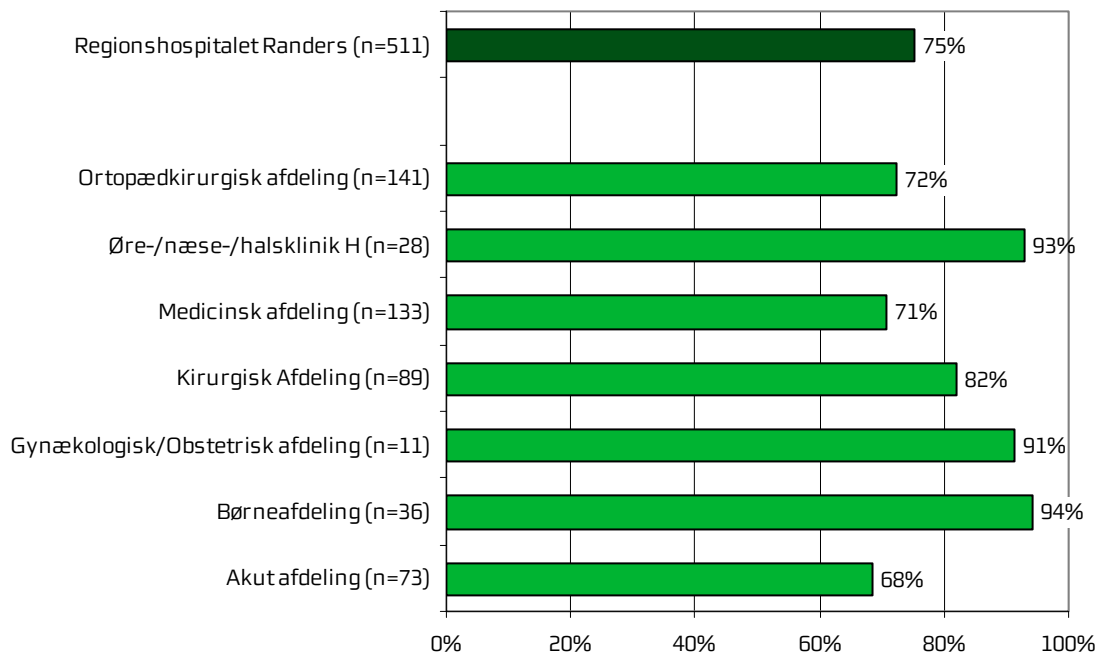


Figur 13. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?

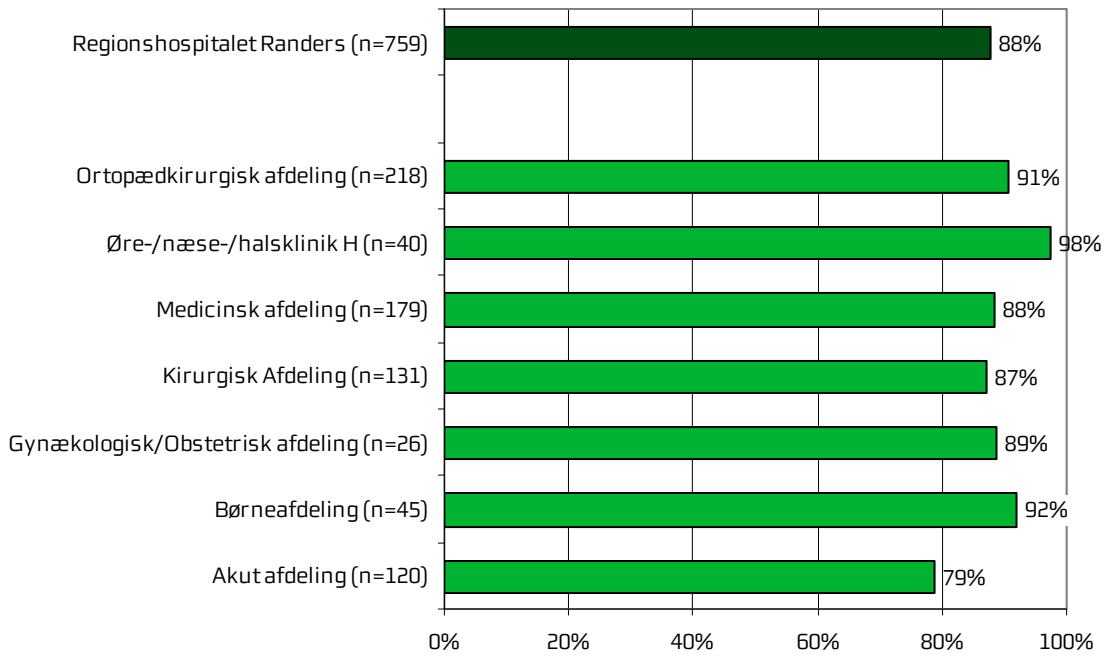


Figur 14. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?

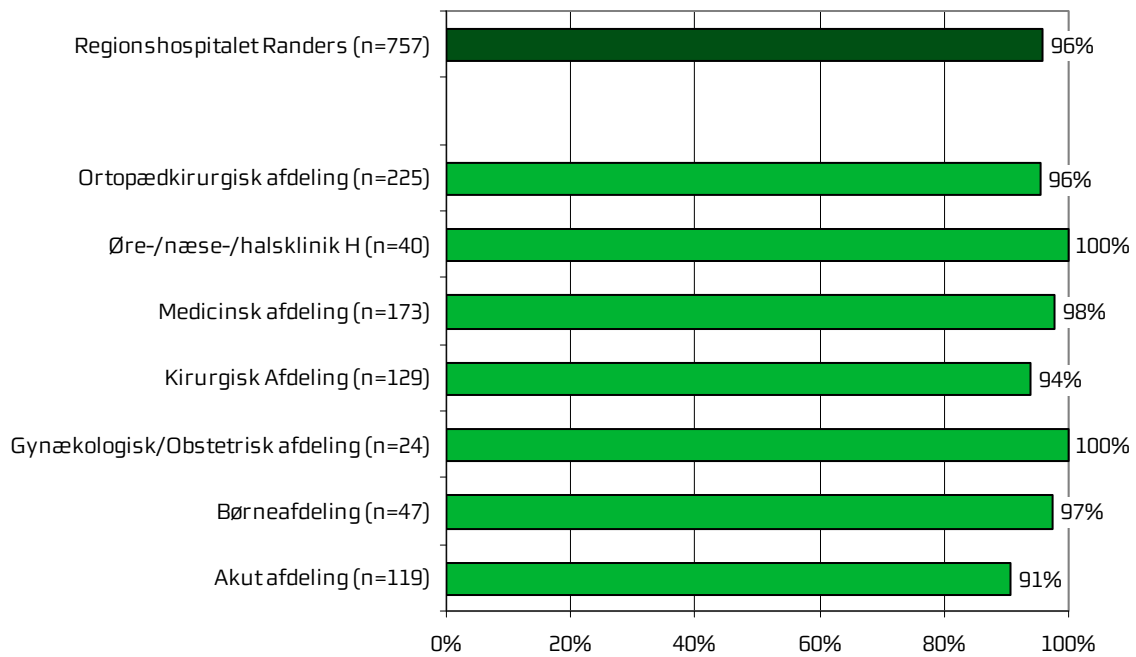
Figur 15. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?



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

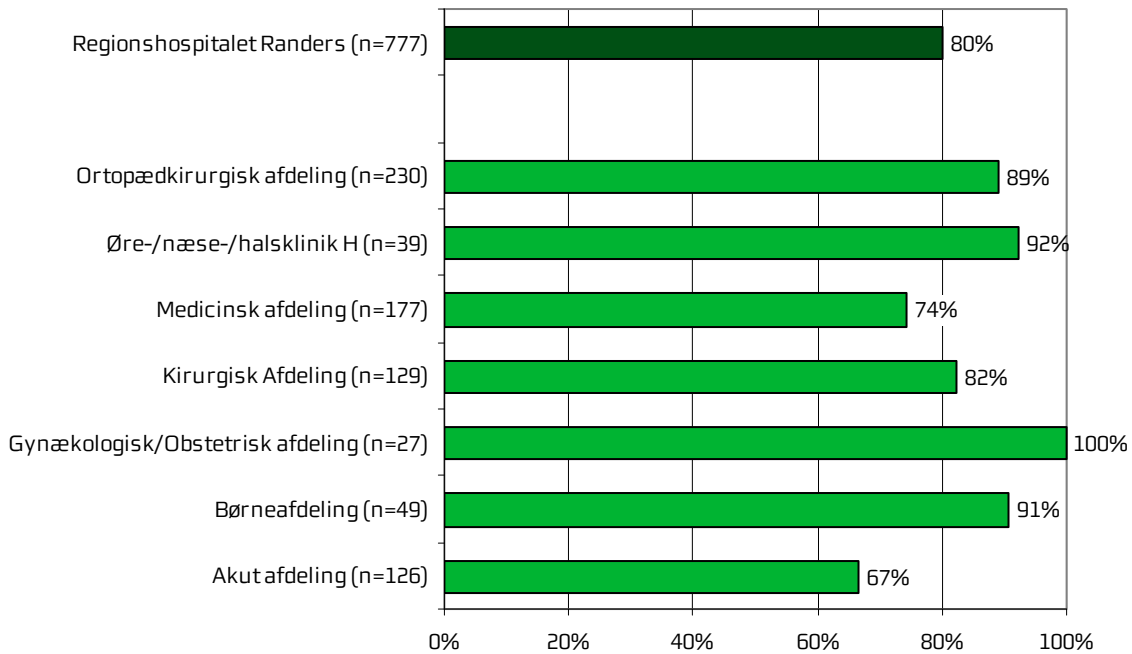


Figur 17. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?

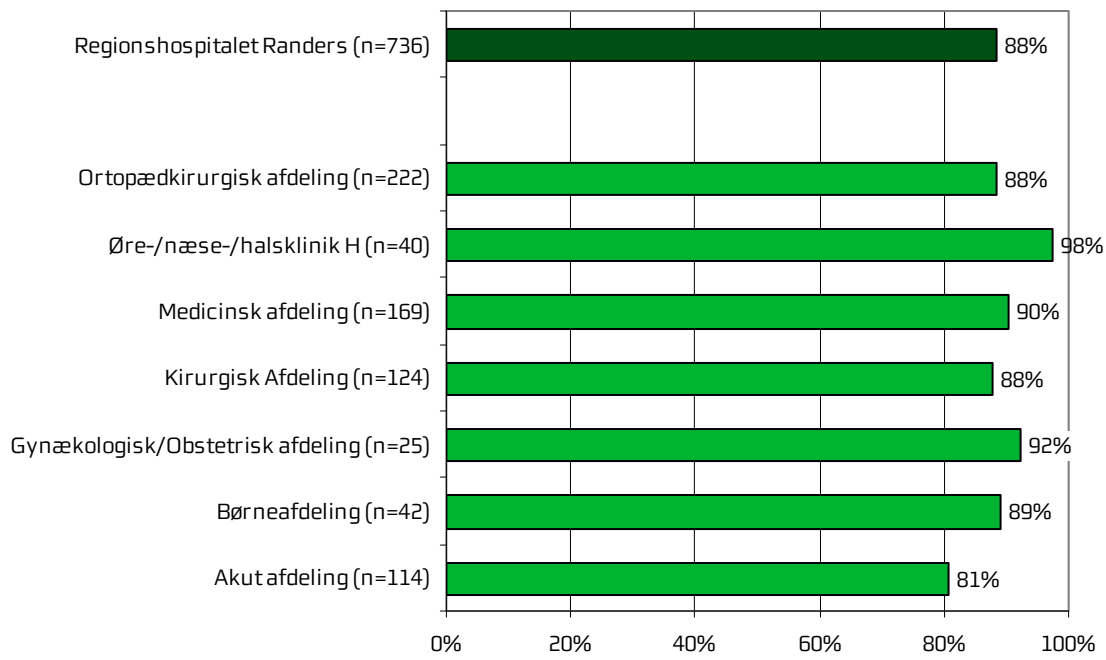


Behandlingsforløb

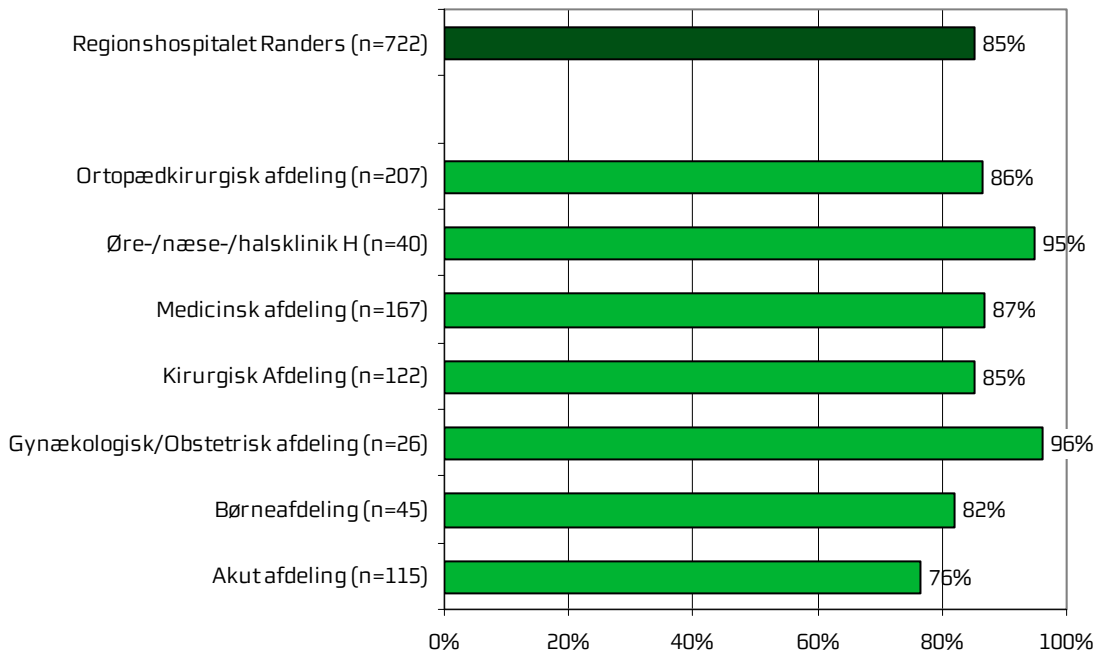
Figur 18. Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?



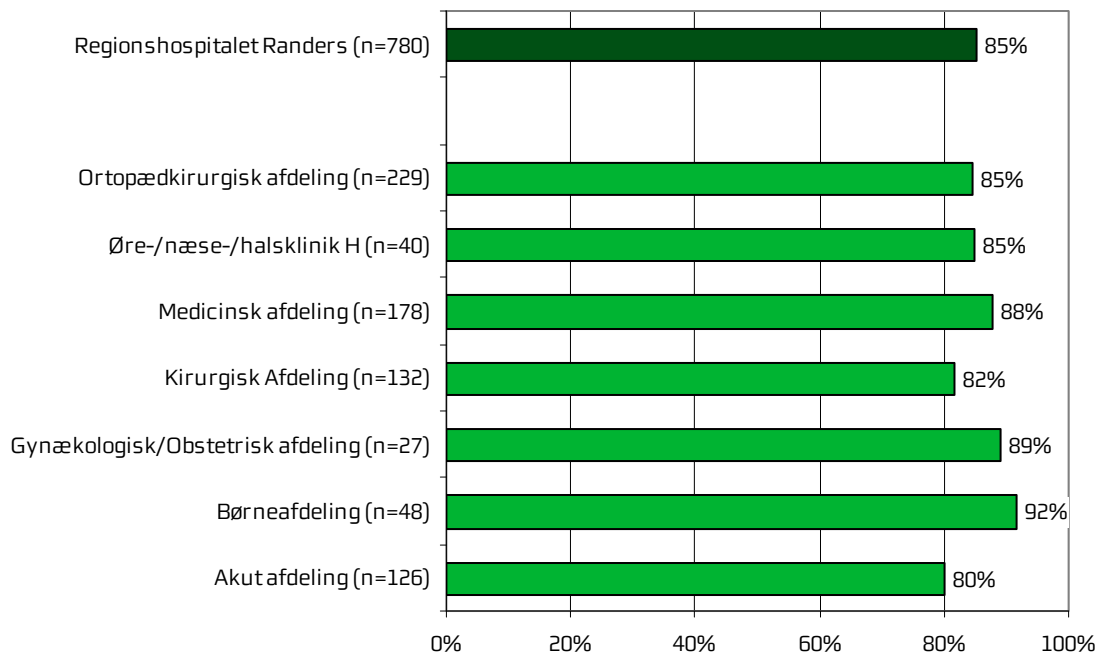
Figur 19. Levede behandlingen op til dine forventninger?



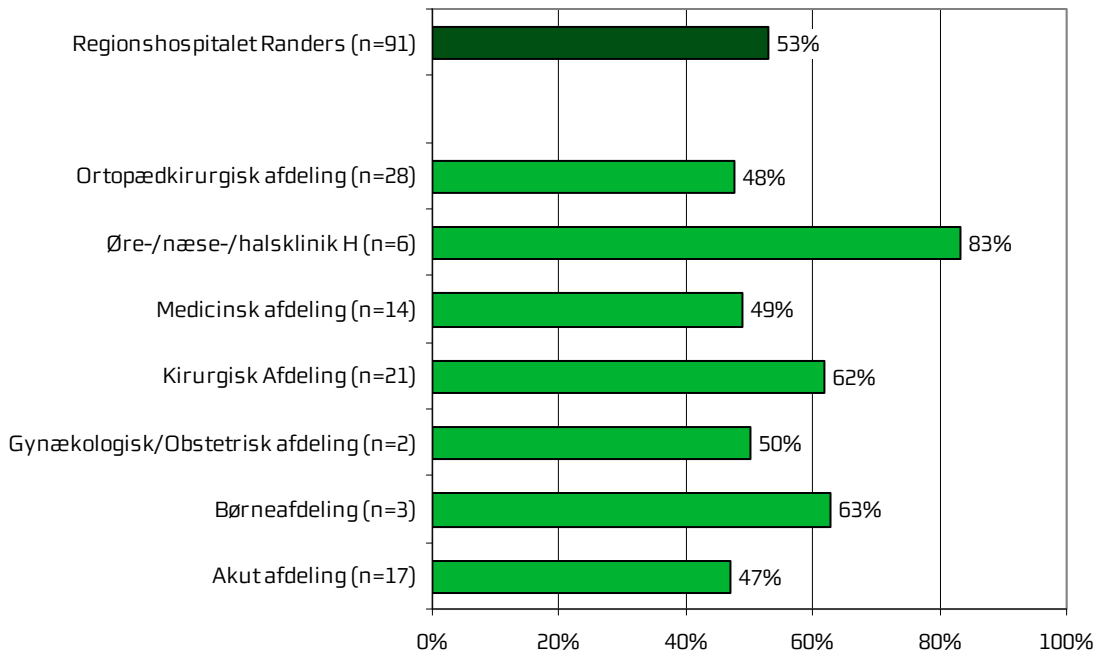
Figur 20. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?



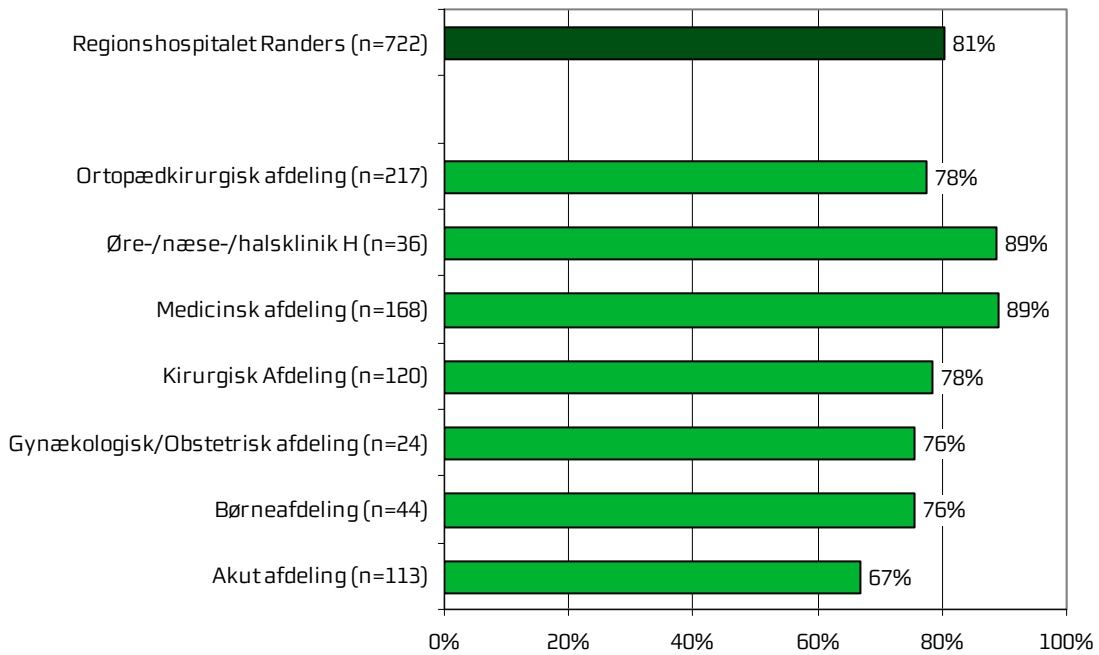
Figur 21. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?



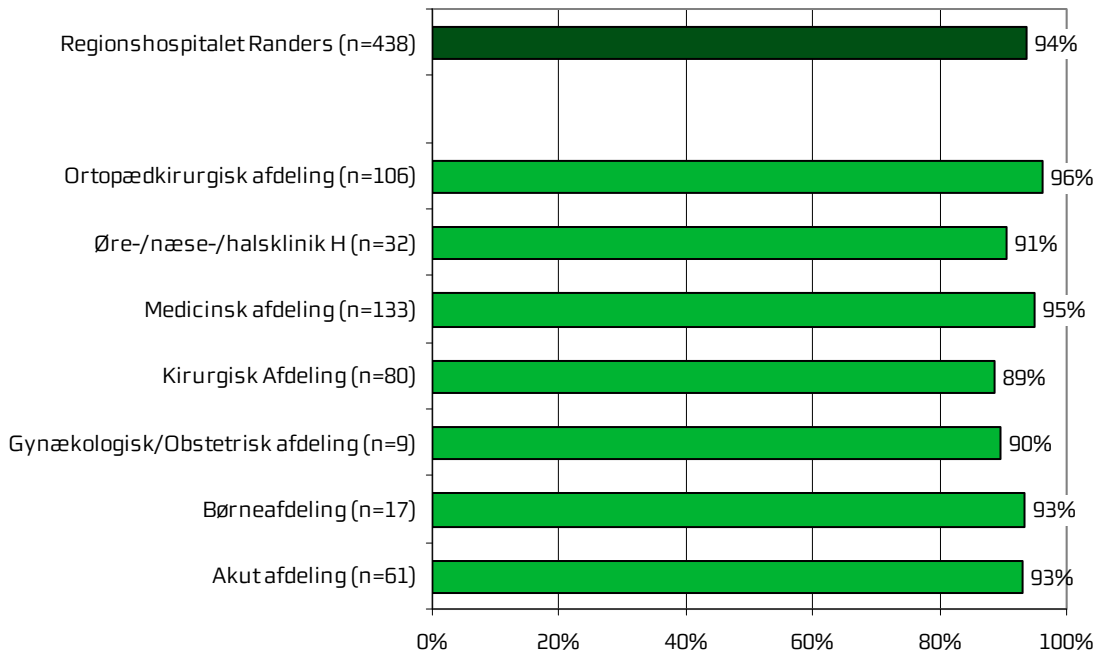
Figur 22. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?



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

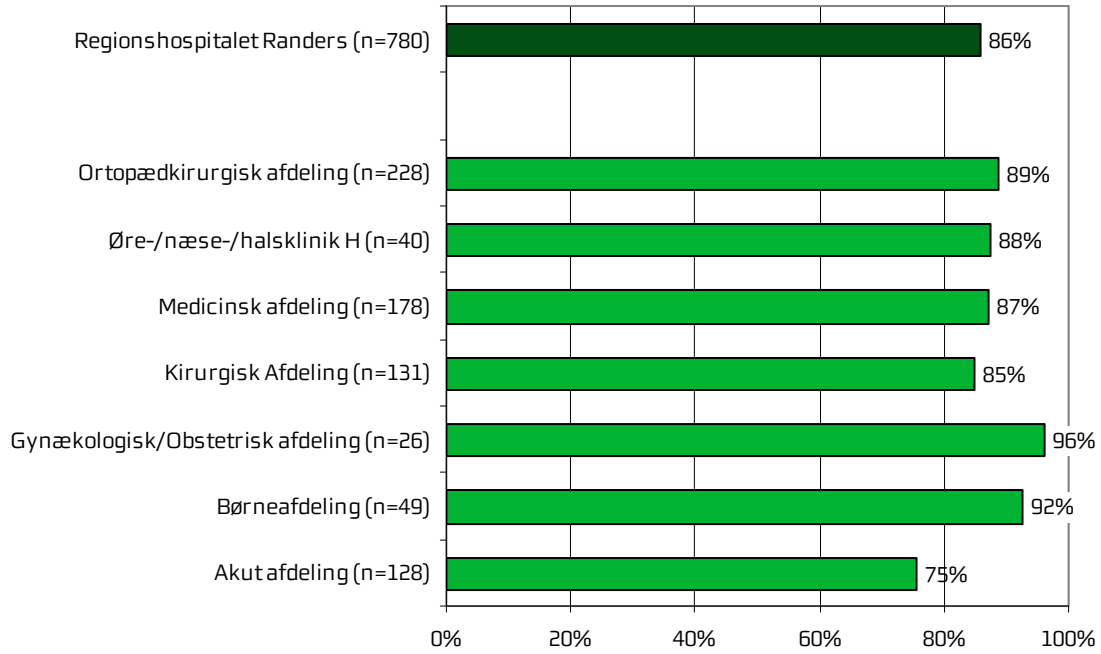


Figur 24. Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?

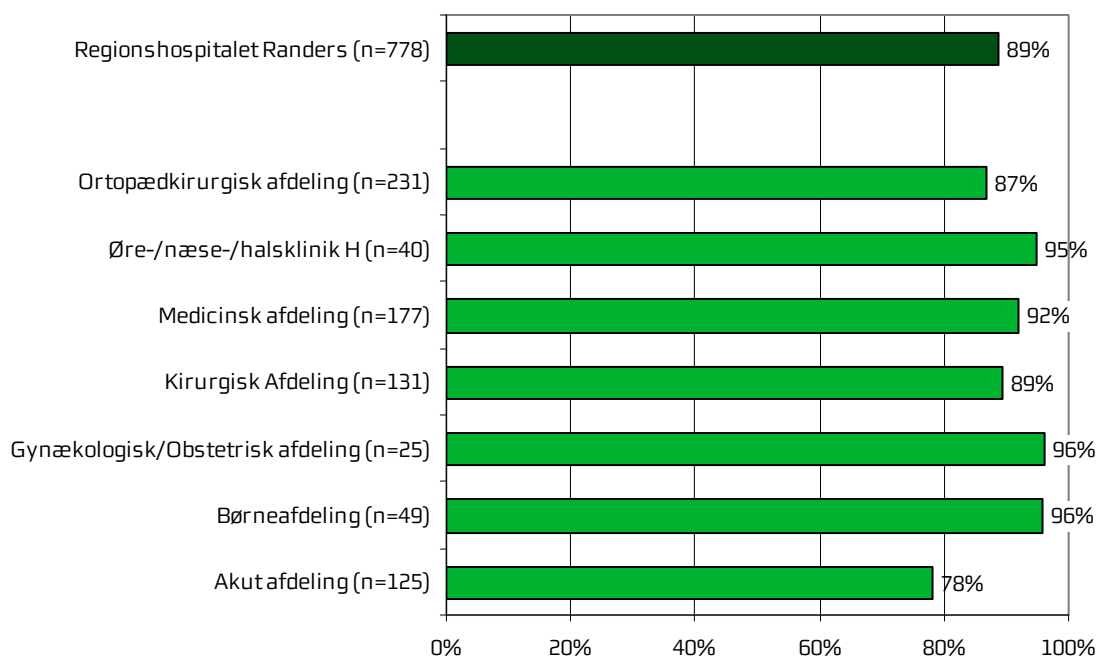


Information

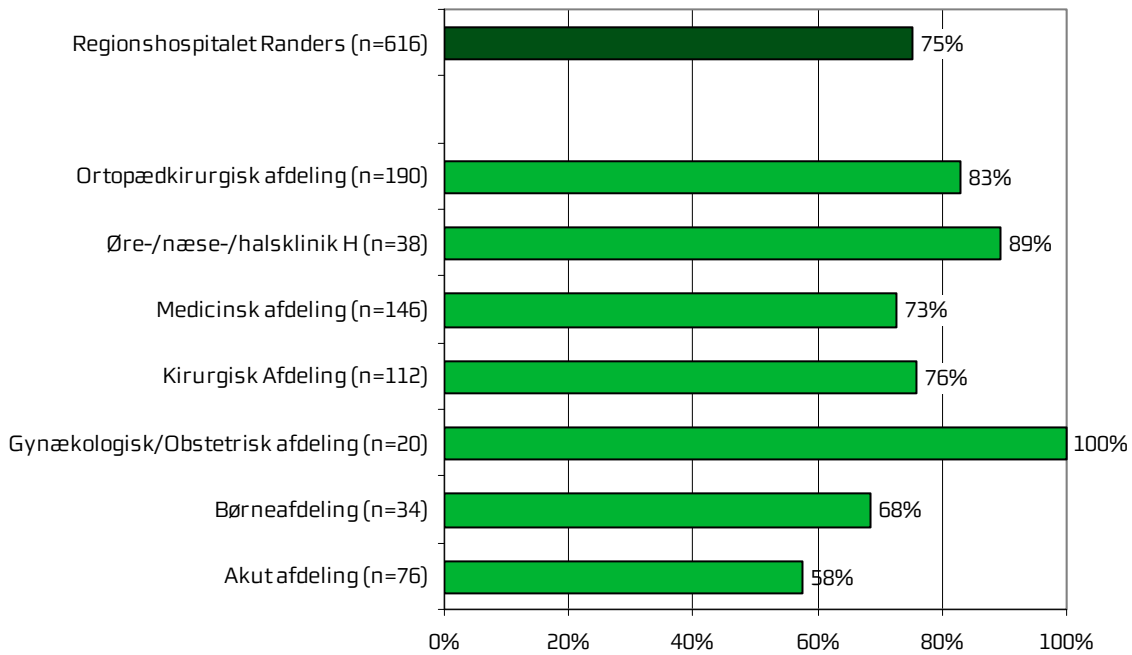
Figur 25. Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?

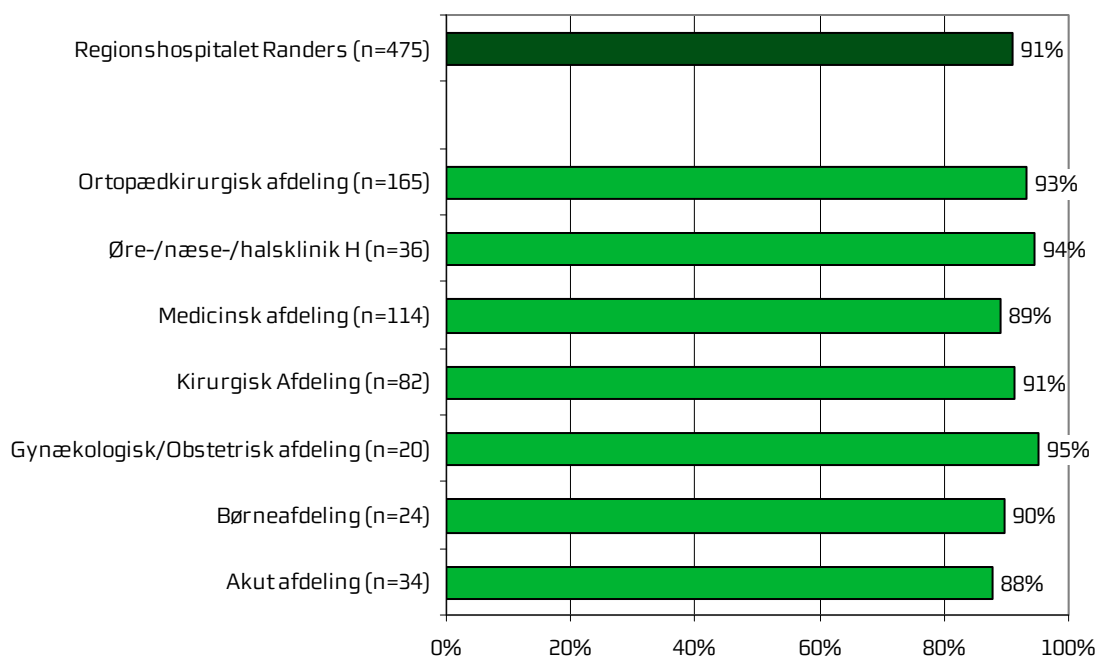


Figur 26. Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?



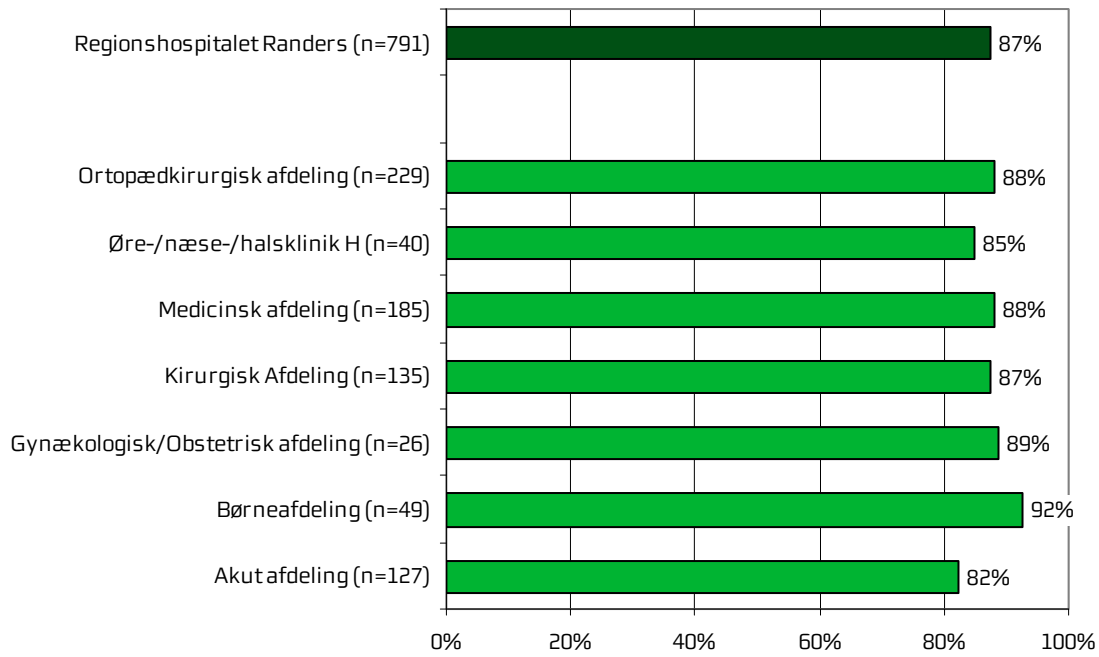
Figur 27. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?



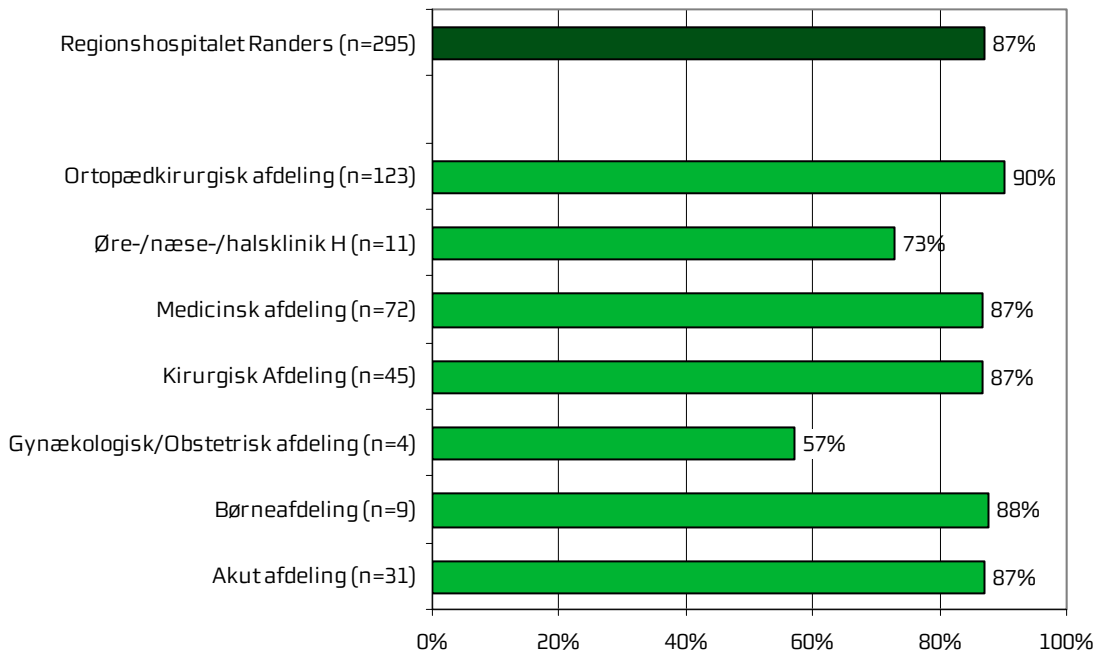
Figur 28. Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?

Udskrivelse

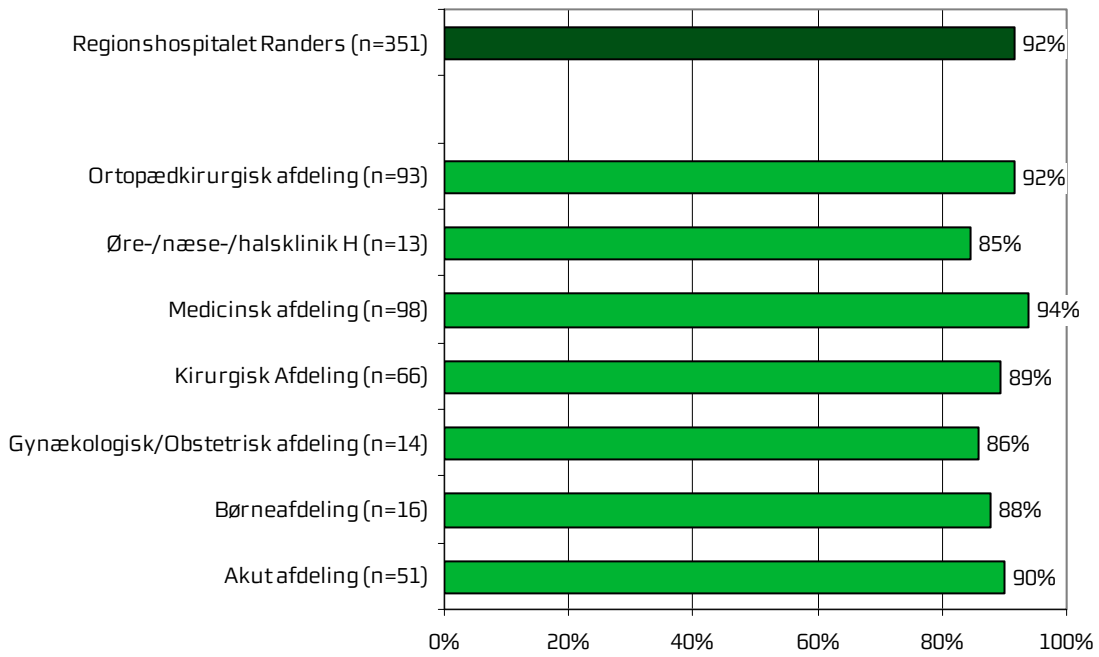
Figur 29. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?

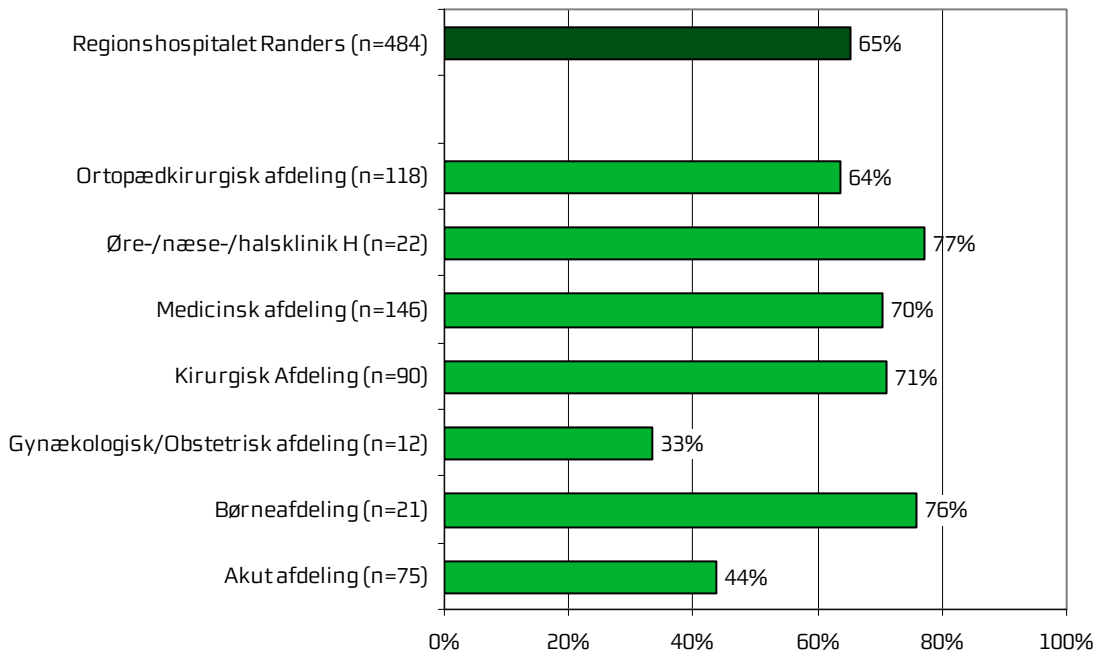


Figur 30. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?

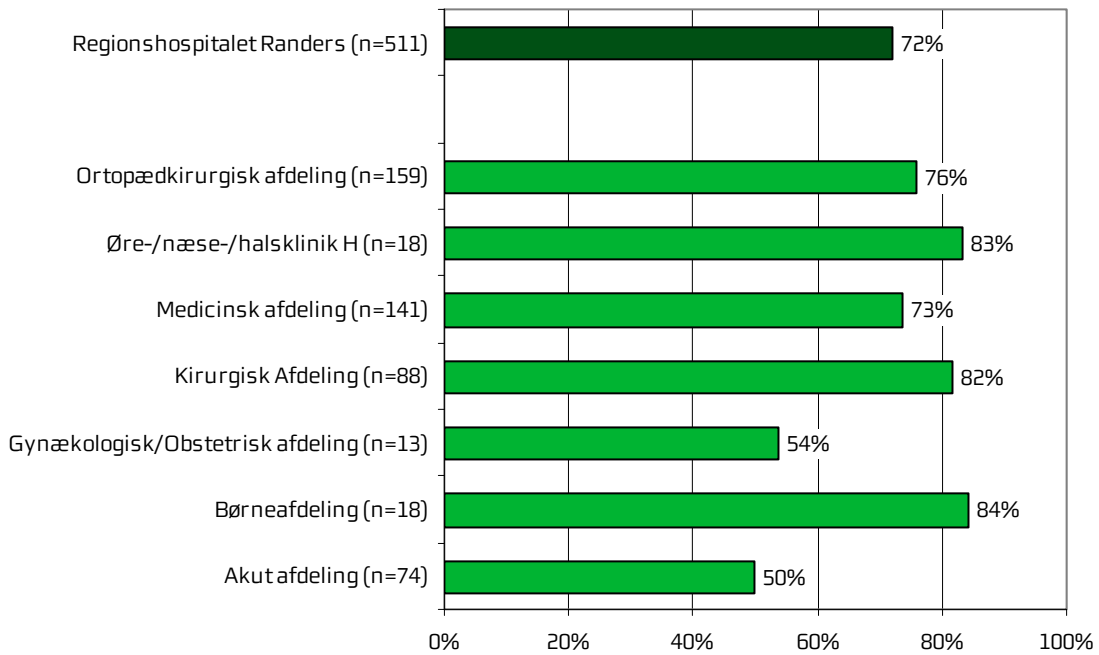


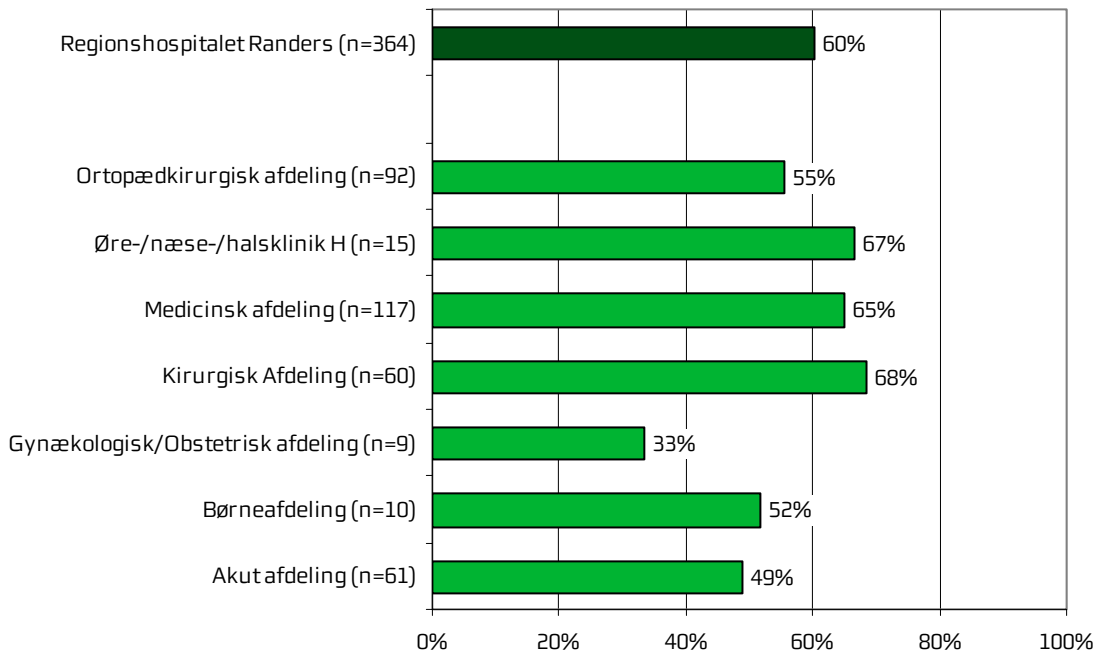
Figur 31. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?



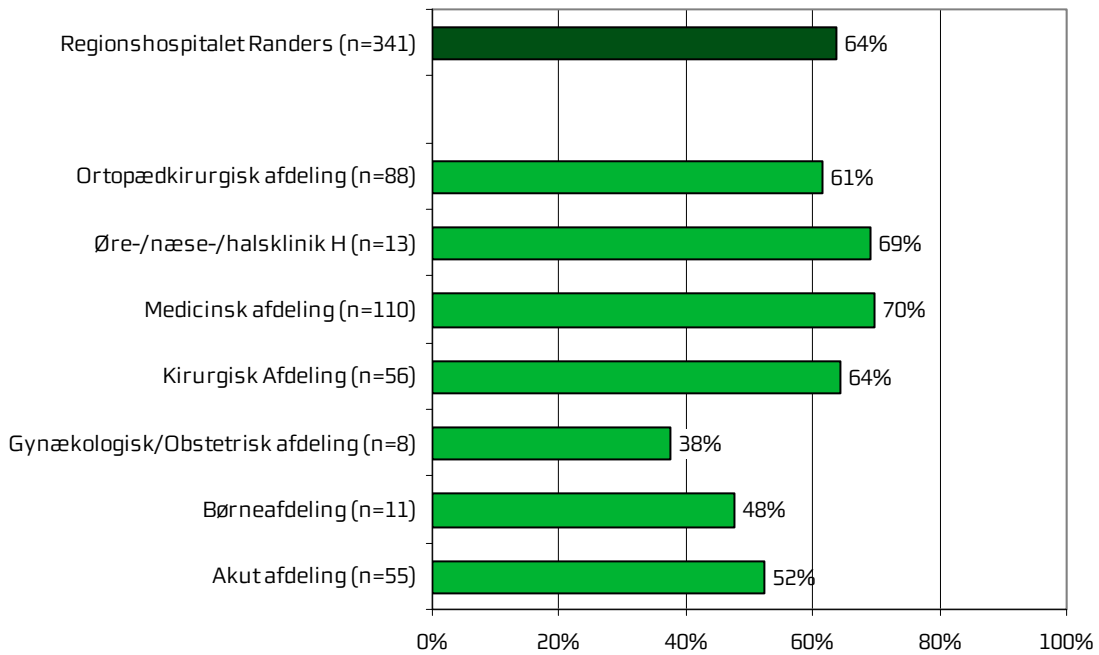
Figur 32. Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?

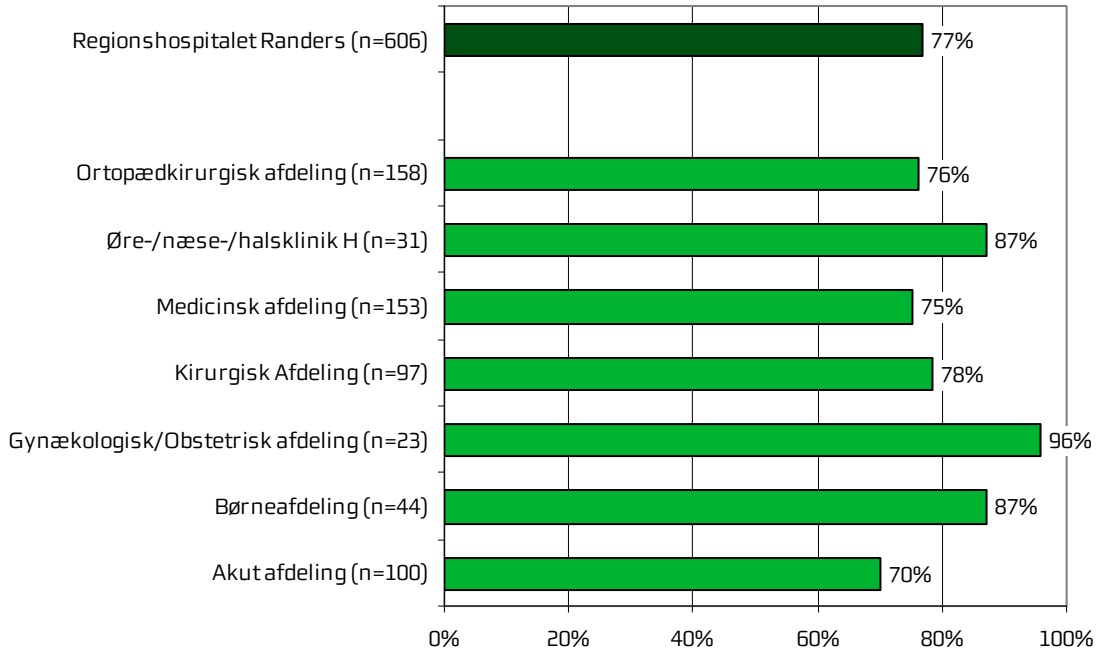
Figur 33. Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?



Figur 34. Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?

Figur 35. Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?



Hospitalets eget spørgsmål**Figur 36. Oplevede du, at vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer?**

Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev

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"/>	

11. Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
12. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>

BEHANDLINGSFORLØB

13. Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
14. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Oplevede du, at vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer?	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"/>	
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?						

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. 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"/>	
25. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget <u>tilstrækkeligt informationsmateriale</u> om din sygdom og/eller behandling (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 27
26. Hvordan vurderer du det <u>informationsmateriale</u> , du fik (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?					

Løbenr.: >>lobnr<<

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 hjemmepjele/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
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 fået <u>tilstrækkelig information</u> fra afdelingen om: (Sæt venligst ét kryds i hver linje)		Ja		Nej	Ikke aktuelt for mig	
a) <u>Kostens</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) <u>Motions</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
c) <u>Alkohols</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
d) <u>Rygnings</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

32. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

SAMLET INDTRYK

33. Hvordan vurderer du, at dit <u>samlede</u> behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
35. Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler (sengestuen, opholdsrum, toilet m.v.)?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
36. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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	Pårørende
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39. Hvad er dit modersmål?	Dansk	Ikke dansk
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>udsdato<<

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

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

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

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen i anonymiseret form. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af indlæggelser i perioden august - oktober 2013, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på www.patientoplevelser.dk i maj 2014. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til din afdeling, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for afdelingens patienter.

Har du spørgsmål til spørgeskemaet?

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

På forhånd tak for hjælpen.


Ole Thomsen
Koncerndirektør Sundhed
Region Midtjylland



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



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

Løbenr.: >>lobnr<<

>>uds2dato<<

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

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

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om din indlæggelse og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. >>svar2dato<<**. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til afdelingen i anonymiseret form. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

Har du spørgsmål til spørgeskemaet til spørgeskemaet?

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

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Koncerndirektør Sundhed
Region Midtjylland



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

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 inklusiv kommentarfelder, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de indlagte patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelder 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 2013.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på fem hospitaler, fem ambulatorier og fem sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 39 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2013. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

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

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 9. august-31. oktober 2013 var indlagte i minimum 24 timer (jf. klokkeslæt og dato) på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

I alt har 14.365 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 8.439 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Hospitalets svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 53 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for indlagte patienter i 2011 62 procent og i 2012 59 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 59 procent og 57 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

Svarprocenten betyder som antydnet ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af 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	53%	100%
Køn		
Mand	48%	48%
Kvinde	52%	52%
Aldersgruppe		
Under 20 år	12%	14%
20-39 år	6%	8%
40-59 år	16%	17%
60-79 år	49%	41%
80 år eller derover	18%	20%

Region Midtjylland gælder det for indlagte patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige. Denne tendens er generel, men særlig udtalt på spørgsmålene i temaet "Udskrivelse". Endvidere er der en tendens til, at de ældre patienter, særligt dem over 60 år, er mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Denne tendens er generel, men særlig udtalt på spørgsmålene i temaet "Information", og spørgsmålet omkring hvorvidt at afdelingen har orienteret patientens praktiserende læge omkring behandlingsforløbet under temaet "Udskrivelse".

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra 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 2011 og 2012 samt 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 2013. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større jo færre patienter der indgår i beregningerne.

I sammenligningen af 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		816		100%
Køn				
Mand		391		48%
Kvinde		425		52%
Aldersgruppe				
Under 20 år		94		12%
20-39 år		49		6%
40-59 år		131		16%
60-79 år		398		49%
80 år eller derover		144		18%
Skema udfyldt af				
Patienten		649		85%
Pårørende		118		15%
Modersmål				
Dansk		778		97%
Ikke dansk		23		3%
Indlæggelsesform				
Akut		584		72%
Planlagt		232		28%

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

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	816		100%	
Afdelingsnavn				
Ortopædkirurgisk afdeling	240		29%	
Øre-/næse-/halsklinik H	40		5%	
Medicinsk afdeling	191		23%	
Kirurgisk Afdeling	135		17%	
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	27		3%	
Børneafdeling	49		6%	
Akut afdeling	134		16%	

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	31	59	8	3	671	102
Køn						
Mand	32	59	7	2	330	48
Kvinde	29	59	9	3	341	54
Aldersgruppe						
Under 20 år	49	41	6	5	85	6
20-39 år	14	68	13	5	44	5
40-59 år	26	63	9	3	113	16
60-79 år	31	58	9	2	331	49
80 år eller derover	28	69	3	1	98	26
Skema udfyldt af						
Patienten	30	60	7	2	534	86
Pårørende	37	54	6	4	100	11
Modersmål						
Dansk	31	59	8	3	641	101
Ikke dansk	31	65	4	0	21	1
Indlæggelsesform						
Akut	26	61	10	3	455	93
Planlagt	42	55	2	1	216	9

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	31	59	8	3	671	102
Afdelingsnavn						
Ortopædkirurgisk afdeling	38	53	7	2	203	24
Øre-/næse-/halsklinik H	40	58	3	0	40	0
Medicinsk afdeling	21	72	6	1	151	25
Kirurgisk Afdeling	40	50	8	2	108	22
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	34	62	4	0	23	3
Børneafdeling	48	44	3	6	45	4
Akut afdeling	24	51	17	7	101	24

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	54	7	3	779
Køn					
Mand	39	54	5	2	379
Kvinde	35	53	9	3	400
Aldersgruppe					
Under 20 år	51	38	6	5	93
20-39 år	30	53	8	8	49
40-59 år	34	54	9	3	127
60-79 år	36	54	8	2	383
80 år eller derover	34	61	4	1	127
Skema udfyldt af					
Patienten	36	54	7	2	625
Pårørende	37	53	5	5	113
Modersmål					
Dansk	36	54	7	3	748
Ikke dansk	47	48	5	0	23
Indlæggelsesform					
Akut	34	55	8	3	553
Planlagt	45	50	4	0	226

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	37	54	7	3	779
Afdelingsnavn					
Ortopædkirurgisk afdeling	40	51	7	2	231
Øre-/næse-/halsklinik H	51	44	5	0	39
Medicinsk afdeling	30	63	6	1	180
Kirurgisk Afdeling	44	49	4	3	129
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	34	62	4	0	26
Børneafdeling	51	45	0	4	49
Akut afdeling	33	44	17	7	125

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	2	789
Køn					
Mand	30	61	8	1	384
Kvinde	22	69	7	2	405
Aldersgruppe					
Under 20 år	38	54	8	0	92
20-39 år	12	67	13	8	49
40-59 år	22	64	13	1	130
60-79 år	26	67	5	2	389
80 år eller derover	26	68	6	1	129
Skema udfyldt af					
Patienten	24	67	7	1	635
Pårørende	32	57	8	3	113
Modersmål					
Dansk	26	65	7	2	758
Ikke dansk	31	62	7	0	23
Indlæggelsesform					
Akut	25	65	8	2	559
Planlagt	28	65	6	1	230

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	2	789
Afdelingsnavn					
Ortopædkirurgisk afdeling	30	65	5	0	231
Øre-/næse-/halsklinik H	28	63	10	0	40
Medicinsk afdeling	22	68	8	2	182
Kirurgisk Afdeling	34	58	5	2	134
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	14	75	11	0	27
Børneafdeling	38	52	10	0	48
Akut afdeling	19	69	8	5	127

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	21	69	8	2	774
Køn					
Mand	25	67	7	1	378
Kvinde	17	70	10	2	396
Aldersgruppe					
Under 20 år	41	55	3	0	91
20-39 år	19	73	4	4	47
40-59 år	17	72	10	1	129
60-79 år	19	69	10	3	381
80 år eller derover	19	72	8	1	126
Skema udfyldt af					
Patienten	21	70	8	2	625
Pårørende	26	62	9	2	110
Modersmål					
Dansk	21	68	9	2	743
Ikke dansk	22	78	0	0	23
Indlæggelsesform					
Akut	21	67	9	2	549
Planlagt	21	73	5	1	225

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	21	69	8	2	774
Afdelingsnavn					
Ortopædkirurgisk afdeling	19	72	8	0	225
Øre-/næse-/halsklinik H	28	69	3	0	39
Medicinsk afdeling	20	67	10	2	181
Kirurgisk Afdeling	23	66	8	3	131
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	8	89	4	0	26
Børneafdeling	42	51	7	0	48
Akut afdeling	17	72	8	3	124

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	38	57	4	1	207	6	584
Køn							
Mand	38	55	7	0	92	2	288
Kvinde	38	59	2	1	115	4	296
Aldersgruppe							
Under 20 år	39	46	15	0	28	1	64
20-39 år	20	73	0	7	15	0	33
40-59 år	27	70	2	0	36	0	92
60-79 år	46	51	3	0	101	3	283
80 år eller derover	34	66	0	0	27	2	112
Skema udfyldt af							
Patienten	39	58	3	1	180	4	448
Pårørende	37	50	14	0	23	2	91
Modersmål							
Dansk	38	58	3	1	200	6	553
Ikke dansk	47	32	21	0	6	0	17
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	584
Planlagt	38	57	4	1	207	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	38	57	4	1	207	6	584
Afdelingsnavn							
Ortopædkirurgisk afdeling	38	61	1	0	92	4	143
Øre-/næse-/halsklinik H	41	54	3	3	39	0	1
Medicinsk afdeling	9	91	0	0	10	0	170
Kirurgisk Afdeling	49	44	7	0	43	1	86
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	58	37	5	0	19	0	7
Børneafdeling	-	-	-	-	4	1	43
Akut afdeling	-	-	-	-	0	0	134

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	41	55	3	1	795
Køn					
Mand	44	55	1	1	384
Kvinde	38	55	5	2	411
Aldersgruppe					
Under 20 år	58	36	6	1	93
20-39 år	20	67	8	4	48
40-59 år	39	56	3	2	131
60-79 år	42	56	2	0	391
80 år eller derover	36	60	1	2	132
Skema udfyldt af					
Patienten	40	56	3	1	637
Pårørende	46	47	4	3	113
Modersmål					
Dansk	41	55	3	1	760
Ikke dansk	33	67	0	0	23
Indlæggelsesform					
Akut	41	55	3	1	565
Planlagt	41	55	2	2	230

Tabel 11-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	41	55	3	1	795
Afdelingsnavn					
Ortopædkirurgisk afdeling	43	52	4	1	233
Øre-/næse-/halsklinik H	46	46	5	3	39
Medicinsk afdeling	37	62	0	1	182
Kirurgisk Afdeling	41	53	5	2	133
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	49	47	4	0	27
Børneafdeling	56	38	6	0	49
Akut afdeling	38	55	5	2	132

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	22	42	18	18	364	69
Køn						
Mand	24	45	16	15	171	37
Kvinde	20	40	21	20	193	32
Aldersgruppe						
Under 20 år	19	46	17	18	57	2
20-39 år	30	34	20	15	37	4
40-59 år	26	37	28	9	63	7
60-79 år	21	45	15	20	161	39
80 år eller derover	19	41	18	22	46	17
Skema udfyldt af						
Patienten	24	40	18	18	290	56
Pårørende	15	53	13	18	53	6
Modersmål						
Dansk	21	43	18	18	346	67
Ikke dansk	37	29	20	14	13	0
Indlæggelsesform						
Akut	20	43	19	18	249	61
Planlagt	28	39	17	16	115	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	22	42	18	18	364	69
Afdelingsnavn						
Ortopædkirurgisk afdeling	21	45	15	19	106	19
Øre-/næse-/halsklinik H	40	33	20	7	30	0
Medicinsk afdeling	19	44	16	22	69	25
Kirurgisk Afdeling	24	40	18	18	62	11
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	29	35	35	0	17	0
Børneafdeling	17	53	13	17	26	1
Akut afdeling	21	37	26	16	54	13

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	43	23	768
Køn				
Mand	32	46	22	372
Kvinde	34	41	25	396
Aldersgruppe				
Under 20 år	36	57	7	93
20-39 år	27	54	19	49
40-59 år	30	44	26	129
60-79 år	34	41	24	376
80 år eller derover	33	35	31	121
Skema udfyldt af				
Patienten	33	42	25	612
Pårørende	35	48	17	112
Modersmål				
Dansk	33	43	24	735
Ikke dansk	40	53	7	23
Indlæggelsesform				
Akut	33	44	23	548
Planlagt	34	41	24	220

Tablet 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	43	23	768
Afdelingsnavn				
Ortopædkirurgisk afdeling	33	42	25	227
Øre-/næse-/halsklinik H	35	53	13	40
Medicinsk afdeling	30	44	26	173
Kirurgisk Afdeling	42	34	24	128
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	33	35	33	27
Børneafdeling	32	58	9	48
Akut afdeling	32	45	23	125

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (Omfatter kun patienter, som har været indlagt mere end TO døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	30	45	26	358
Køn				
Mand	29	45	26	178
Kvinde	30	44	26	180
Aldersgruppe				
Under 20 år	29	59	12	39
20-39 år	24	52	24	15
40-59 år	27	38	35	48
60-79 år	30	46	24	183
80 år eller derover	32	36	32	73
Skema udfyldt af				
Patienten	30	42	27	277
Pårørende	31	49	20	55
Modersmål				
Dansk	30	44	26	344
Ikke dansk	29	50	21	8
Indlæggelsesform				
Akut	29	45	26	300
Planlagt	34	41	25	58

Table 14-continued. Patients' responses distributed by background characteristics

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (Omfatter kun patienter, som har været indlagt mere end TO døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	30	45	26	358
Afdelingsnavn				
Ortopædkirurgisk afdeling	28	46	26	106
Øre-/næse-/halsklinik H	-	-	-	0
Medicinsk afdeling	29	46	25	124
Kirurgisk Afdeling	38	37	25	73
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	0	48	52	7
Børneafdeling	29	56	14	31
Akut afdeling	35	24	41	17

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	28	69	2	1	241	16
Køn						
Mand	31	66	1	2	122	8
Kvinde	25	72	3	1	119	8
Aldersgruppe						
Under 20 år	45	47	0	9	33	1
20-39 år	21	72	0	7	10	0
40-59 år	30	64	5	0	29	1
60-79 år	26	72	2	0	125	10
80 år eller derover	24	76	0	0	44	4
Skema udfyldt af						
Patienten	29	69	2	0	182	13
Pårørende	27	69	2	2	39	3
Modersmål						
Dansk	29	68	2	1	231	16
Ikke dansk	0	100	0	0	6	0
Indlæggelsesform						
Akut	27	70	2	2	199	13
Planlagt	36	62	2	0	42	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	28	69	2	1	241	16
Afdelingsnavn						
Ortopædkirurgisk afdeling	32	60	3	5	71	4
Øre-/næse-/halsklinik H	-	-	-	-	0	0
Medicinsk afdeling	22	77	1	0	84	4
Kirurgisk Afdeling	29	67	2	2	51	4
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	-	-	-	-	3	0
Børneafdeling	52	48	0	0	25	1
Akut afdeling	29	57	14	0	7	3

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	27	62	9	2	641	147
Køn						
Mand	29	63	7	1	321	64
Kvinde	25	61	12	2	320	83
Aldersgruppe						
Under 20 år	42	52	5	1	85	9
20-39 år	19	70	7	5	45	4
40-59 år	26	63	8	3	104	23
60-79 år	25	64	11	1	320	70
80 år eller derover	28	60	9	3	87	41
Skema udfyldt af						
Patienten	26	65	8	1	508	124
Pårørende	30	53	15	2	94	17
Modersmål						
Dansk	27	62	10	2	609	145
Ikke dansk	39	61	0	0	21	2
Indlæggelsesform						
Akut	24	62	11	2	448	110
Planlagt	35	61	4	0	193	37

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	27	62	9	2	641	147
Afdelingsnavn						
Ortopædkirurgisk afdeling	29	63	6	2	188	47
Øre-/næse-/halsklinik H	38	62	0	0	34	6
Medicinsk afdeling	23	64	13	0	150	31
Kirurgisk Afdeling	20	70	7	2	108	21
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	37	63	0	0	21	5
Børneafdeling	42	52	6	0	44	5
Akut afdeling	28	53	13	6	96	32

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	82	16	778
Køn				
Mand	1	85	14	378
Kvinde	2	79	19	400
Aldersgruppe				
Under 20 år	1	93	6	91
20-39 år	0	87	13	49
40-59 år	2	83	15	130
60-79 år	2	78	19	385
80 år eller derover	0	83	17	123
Skema udfyldt af				
Patienten	2	82	16	625
Pårørende	1	81	18	110
Modersmål				
Dansk	1	82	17	745
Ikke dansk	8	78	14	23
Indlæggelsesform				
Akut	2	79	19	550
Planlagt	1	91	8	228

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	82	16	778
Afdelingsnavn				
Ortopædkirurgisk afdeling	1	86	13	232
Øre-/næse-/halsklinik H	0	98	3	40
Medicinsk afdeling	1	78	21	180
Kirurgisk Afdeling	1	88	12	130
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	4	84	12	25
Børneafdeling	0	96	4	47
Akut afdeling	4	72	24	124

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	75	24	511	278
Køn					
Mand	0	79	21	257	127
Kvinde	1	71	28	254	151
Aldersgruppe					
Under 20 år	0	90	10	77	16
20-39 år	3	68	29	30	19
40-59 år	0	76	24	64	65
60-79 år	1	71	28	253	136
80 år eller derover	1	76	23	87	42
Skema udfyldt af					
Patienten	1	75	24	376	255
Pårørende	1	76	23	98	17
Modersmål					
Dansk	1	74	25	481	275
Ikke dansk	4	80	15	22	1
Indlæggelsesform					
Akut	0	73	27	374	186
Planlagt	1	82	17	137	92

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	75	24	511	278
Afdelingsnavn					
Ortopædkirurgisk afdeling	1	72	27	141	94
Øre-/næse-/halsklinik H	0	93	7	28	12
Medicinsk afdeling	0	71	29	133	48
Kirurgisk Afdeling	0	82	18	89	43
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	9	91	0	11	14
Børneafdeling	0	94	6	36	12
Akut afdeling	3	68	29	73	55

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	51	37	9	3	759	35
Køn						
Mand	52	38	8	1	366	19
Kvinde	50	35	11	4	393	16
Aldersgruppe						
Under 20 år	53	37	5	5	89	2
20-39 år	46	38	8	8	48	1
40-59 år	47	42	10	1	125	5
60-79 år	53	35	9	3	375	17
80 år eller derover	53	36	10	1	122	10
Skema udfyldt af						
Patienten	52	37	9	3	608	30
Pårørende	52	36	8	4	113	3
Modersmål						
Dansk	51	36	10	3	727	35
Ikke dansk	56	44	0	0	23	0
Indlæggelsesform						
Akut	49	38	11	3	539	26
Planlagt	59	34	5	2	220	9

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	51	37	9	3	759	35
Afdelingsnavn						
Ortopædkirurgisk afdeling	60	31	7	2	218	17
Øre-/næse-/halsklinik H	60	38	0	3	40	0
Medicinsk afdeling	45	43	10	1	179	6
Kirurgisk Afdeling	51	36	8	5	131	2
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	62	26	11	0	26	0
Børneafdeling	51	40	6	3	45	1
Akut afdeling	50	29	14	7	120	9

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	67	28	3	1	757	40
Køn						
Mand	71	25	3	1	368	17
Kvinde	64	31	4	1	389	23
Aldersgruppe						
Under 20 år	66	30	4	0	91	1
20-39 år	54	34	9	4	48	1
40-59 år	56	42	1	1	126	3
60-79 år	72	24	3	1	371	23
80 år eller derover	71	25	2	1	121	12
Skema udfyldt af						
Patienten	69	28	2	1	606	34
Pårørende	60	31	7	2	112	3
Modersmål						
Dansk	67	28	3	1	725	40
Ikke dansk	78	22	0	0	23	0
Indlæggelsesform						
Akut	67	28	4	1	534	34
Planlagt	70	28	1	1	223	6

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	67	28	3	1	757	40
Afdelingsnavn						
Ortopædkirurgisk afdeling	71	24	3	1	225	11
Øre-/næse-/halsklinik H	68	33	0	0	40	0
Medicinsk afdeling	67	30	2	0	173	10
Kirurgisk Afdeling	64	29	5	2	129	6
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	68	32	0	0	24	2
Børneafdeling	66	31	3	0	47	0
Akut afdeling	65	25	6	3	119	11

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	39	41	14	6	777	24
Køn						
Mand	38	43	14	6	375	11
Kvinde	40	39	14	6	402	13
Aldersgruppe						
Under 20 år	46	44	7	3	94	0
20-39 år	35	46	15	4	48	1
40-59 år	40	40	15	5	128	2
60-79 år	39	40	16	6	383	13
80 år eller derover	36	41	14	9	124	8
Skema udfyldt af						
Patienten	41	39	14	6	625	18
Pårørende	36	49	9	5	111	5
Modersmål						
Dansk	38	41	14	6	744	24
Ikke dansk	59	35	4	3	23	0
Indlæggelsesform						
Akut	32	44	16	8	549	22
Planlagt	60	31	9	0	228	2

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	39	41	14	6	777	24
Afdelingsnavn						
Ortopædkirurgisk afdeling	55	34	9	2	230	6
Øre-/næse-/halsklinik H	64	28	8	0	39	1
Medicinsk afdeling	26	48	19	7	177	8
Kirurgisk Afdeling	45	37	14	4	129	4
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	64	36	0	0	27	0
Børneafdeling	35	56	3	6	49	0
Akut afdeling	29	37	20	13	126	5

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	52	36	7	4	736	63
Køn						
Mand	55	36	6	3	358	29
Kvinde	49	36	9	6	378	34
Aldersgruppe						
Under 20 år	63	24	6	7	85	8
20-39 år	35	50	8	7	47	2
40-59 år	49	37	12	2	123	8
60-79 år	56	35	6	3	360	31
80 år eller derover	46	39	6	8	121	14
Skema udfyldt af						
Patienten	54	36	6	4	590	51
Pårørende	49	36	9	6	106	9
Modersmål						
Dansk	52	36	7	4	705	61
Ikke dansk	55	30	7	8	22	1
Indlæggelsesform						
Akut	49	38	8	5	514	54
Planlagt	63	30	5	2	222	9

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	52	36	7	4	736	63
Afdelingsnavn						
Ortopædkirurgisk afdeling	57	31	6	6	222	15
Øre-/næse-/halsklinik H	68	30	0	3	40	0
Medicinsk afdeling	44	46	8	2	169	14
Kirurgisk Afdeling	59	29	8	4	124	10
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	58	34	8	0	25	2
Børneafdeling	61	28	8	3	42	6
Akut afdeling	51	30	9	10	114	16

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	39	46	10	4	722	75
Køn						
Mand	38	48	11	4	352	34
Kvinde	40	45	10	5	370	41
Aldersgruppe						
Under 20 år	47	35	10	8	89	4
20-39 år	46	38	8	9	47	1
40-59 år	32	51	13	4	123	7
60-79 år	41	45	11	3	361	33
80 år eller derover	31	58	7	4	102	30
Skema udfyldt af						
Patienten	40	47	10	4	586	55
Pårørende	34	47	14	4	99	16
Modersmål						
Dansk	39	47	10	4	689	75
Ikke dansk	47	31	22	0	23	0
Indlæggelsesform						
Akut	34	49	12	5	512	55
Planlagt	54	38	5	2	210	20

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	39	46	10	4	722	75
Afdelingsnavn						
Ortopædkirurgisk afdeling	50	37	9	5	207	28
Øre-/næse-/halsklinik H	70	25	0	5	40	0
Medicinsk afdeling	31	56	12	1	167	17
Kirurgisk Afdeling	41	44	10	5	122	11
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	59	38	4	0	26	1
Børneafdeling	37	45	14	5	45	3
Akut afdeling	29	48	12	11	115	15

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	85	15	780
Køn			
Mand	87	13	382
Kvinde	84	16	398
Aldersgruppe			
Under 20 år	87	13	93
20-39 år	86	14	49
40-59 år	82	18	131
60-79 år	85	15	380
80 år eller derover	86	14	127
Skema udfyldt af			
Patienten	86	14	626
Pårørende	86	14	112
Modersmål			
Dansk	85	15	748
Ikke dansk	93	7	23
Indlæggelsesform			
Akut	85	15	554
Planlagt	85	15	226

Tabel 24-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	85	15	780
Afdelingsnavn			
Ortopædkirurgisk afdeling	85	15	229
Øre-/næse-/halsklinik H	85	15	40
Medicinsk afdeling	88	12	178
Kirurgisk Afdeling	82	18	132
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	89	11	27
Børneafdeling	92	8	48
Akut afdeling	80	20	126

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	15	38	34	13	91	15
Køn						
Mand	19	39	29	13	43	5
Kvinde	11	37	39	13	48	10
Aldersgruppe						
Under 20 år	13	58	0	29	10	1
20-39 år	0	25	75	0	7	0
40-59 år	11	43	24	23	18	6
60-79 år	15	39	36	9	42	6
80 år eller derover	27	23	43	7	14	2
Skema udfyldt af						
Patienten	16	39	31	13	73	11
Pårørende	13	29	42	16	11	4
Modersmål						
Dansk	15	39	33	13	90	15
Ikke dansk	-	-	-	-	1	0
Indlæggelsesform						
Akut	16	35	35	15	61	11
Planlagt	14	46	31	9	30	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	15	38	34	13	91	15
Afdelingsnavn						
Ortopædkirurgisk afdeling	16	31	35	17	28	4
Øre-/næse-/halsklinik H	0	83	17	0	6	0
Medicinsk afdeling	21	28	51	0	14	2
Kirurgisk Afdeling	19	43	19	19	21	2
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	-	-	-	-	2	1
Børneafdeling	-	-	-	-	3	1
Akut afdeling	12	36	35	18	17	5

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	63	17	12	8	722	50
Køn						
Mand	61	21	12	6	353	19
Kvinde	65	14	12	9	369	31
Aldersgruppe						
Under 20 år	57	19	14	9	85	4
20-39 år	48	23	15	14	47	2
40-59 år	57	18	16	9	122	6
60-79 år	66	17	10	7	353	25
80 år eller derover	71	16	10	3	115	13
Skema udfyldt af						
Patienten	64	16	12	8	577	41
Pårørende	59	24	13	4	106	5
Modersmål						
Dansk	64	18	11	7	691	49
Ikke dansk	32	19	26	24	22	0
Indlæggelsesform						
Akut	60	18	14	8	514	38
Planlagt	74	15	6	5	208	12

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	63	17	12	8	722	50
Afdelingsnavn						
Ortopædkirurgisk afdeling	65	13	13	9	217	11
Øre-/næse-/halsklinik H	69	19	6	6	36	2
Medicinsk afdeling	67	22	8	3	168	13
Kirurgisk Afdeling	67	12	15	7	120	9
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	59	16	16	8	24	2
Børneafdeling	56	20	17	7	44	2
Akut afdeling	49	18	17	16	113	11

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	24	70	4	2	438	39	289
Køn							
Mand	26	69	3	2	220	21	131
Kvinde	21	70	6	2	218	18	158
Aldersgruppe							
Under 20 år	21	72	4	4	49	3	37
20-39 år	10	77	5	7	39	1	9
40-59 år	25	68	6	1	68	5	54
60-79 år	26	67	5	2	215	17	143
80 år eller derover	25	74	1	0	67	13	46
Skema udfyldt af							
Patienten	26	68	4	2	358	30	227
Pårørende	19	75	4	3	60	3	48
Modersmål							
Dansk	23	70	5	2	417	39	279
Ikke dansk	37	63	0	0	17	0	5
Indlæggelsesform							
Akut	22	72	4	2	332	28	190
Planlagt	33	60	7	0	106	11	99

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	24	70	4	2	438	39	289
Afdelingsnavn							
Ortopædkirurgisk afdeling	30	67	3	1	106	10	110
Øre-/næse-/halsklinik H	25	66	9	0	32	1	5
Medicinsk afdeling	19	76	4	1	133	10	37
Kirurgisk Afdeling	23	66	4	8	80	5	43
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	52	38	10	0	9	2	13
Børneafdeling	13	80	0	7	17	2	28
Akut afdeling	32	61	5	2	61	9	53

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	46	40	10	4	780
Køn					
Mand	48	38	12	2	382
Kvinde	44	41	9	5	398
Aldersgruppe					
Under 20 år	56	32	9	3	94
20-39 år	35	37	22	6	49
40-59 år	44	45	8	2	128
60-79 år	48	38	9	4	386
80 år eller derover	38	46	13	3	123
Skema udfyldt af					
Patienten	47	39	9	4	626
Pårørende	45	40	13	2	111
Modersmål					
Dansk	45	40	11	4	746
Ikke dansk	67	30	4	0	23
Indlæggelsesform					
Akut	43	41	12	4	556
Planlagt	56	36	6	1	224

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	46	40	10	4	780
Afdelingsnavn					
Ortopædkirurgisk afdeling	54	35	9	2	228
Øre-/næse-/halsklinik H	63	25	13	0	40
Medicinsk afdeling	40	47	9	4	178
Kirurgisk Afdeling	48	37	11	5	131
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	55	41	4	0	26
Børneafdeling	52	41	5	2	49
Akut afdeling	39	37	17	7	128

Tabel 29. 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	37	52	9	2	778
Køn					
Mand	39	52	8	1	378
Kvinde	34	53	10	3	400
Aldersgruppe					
Under 20 år	49	43	4	4	94
20-39 år	28	54	9	9	48
40-59 år	40	48	12	1	127
60-79 år	36	53	10	2	385
80 år eller derover	30	60	9	1	124
Skema udfyldt af					
Patienten	36	53	9	2	626
Pårørende	41	49	8	2	110
Modersmål					
Dansk	36	53	9	2	746
Ikke dansk	65	31	4	0	22
Indlæggelsesform					
Akut	34	53	11	2	553
Planlagt	44	50	5	1	225

Tabel 29-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	37	52	9	2	778
Afdelingsnavn					
Ortopædkirurgisk afdeling	43	44	11	2	231
Øre-/næse-/halsklinik H	53	43	5	0	40
Medicinsk afdeling	29	63	8	1	177
Kirurgisk Afdeling	36	53	8	3	131
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	49	47	4	0	25
Børneafdeling	44	52	2	2	49
Akut afdeling	36	42	17	5	125

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	75	25	616	157
Køn				
Mand	78	22	306	71
Kvinde	72	28	310	86
Aldersgruppe				
Under 20 år	75	25	70	23
20-39 år	74	26	40	8
40-59 år	71	29	104	25
60-79 år	77	23	309	71
80 år eller derover	75	25	93	30
Skema udfyldt af				
Patienten	76	24	499	120
Pårørende	71	29	84	28
Modersmål				
Dansk	75	25	589	151
Ikke dansk	78	22	19	4
Indlæggelsesform				
Akut	69	31	414	135
Planlagt	91	9	202	22

Tabel 30-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	75	25	616	157
Afdelingsnavn				
Ortopædkirurgisk afdeling	83	17	190	40
Øre-/næse-/halsklinik H	89	11	38	2
Medicinsk afdeling	73	27	146	27
Kirurgisk Afdeling	76	24	112	20
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	100	0	20	6
Børneafdeling	68	32	34	14
Akut afdeling	58	42	76	48

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	21	70	7	2	475	83
Køn						
Mand	22	69	8	1	238	45
Kvinde	21	70	6	3	237	38
Aldersgruppe						
Under 20 år	27	65	6	2	56	10
20-39 år	14	71	12	3	34	3
40-59 år	19	69	10	1	87	9
60-79 år	23	68	6	2	230	50
80 år eller derover	16	78	4	1	68	11
Skema udfyldt af						
Patienten	22	70	7	2	394	67
Pårørende	22	70	8	0	59	9
Modersmål						
Dansk	20	71	7	2	453	82
Ikke dansk	41	40	18	0	17	1
Indlæggelsesform						
Akut	16	72	9	3	289	75
Planlagt	32	65	4	0	186	8

Tabel 31-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	21	70	7	2	475	83
Afdelingsnavn						
Ortopædkirurgisk afdeling	31	62	5	2	165	12
Øre-/næse-/halsklinik H	28	67	6	0	36	1
Medicinsk afdeling	12	77	9	2	114	17
Kirurgisk Afdeling	24	67	7	1	82	15
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	24	71	5	0	20	0
Børneafdeling	23	67	10	0	24	7
Akut afdeling	18	70	3	9	34	31

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	36	51	10	2	791
Køn					
Mand	44	47	8	2	384
Kvinde	28	56	13	3	407
Aldersgruppe					
Under 20 år	43	48	8	1	94
20-39 år	32	55	10	4	48
40-59 år	34	53	12	1	131
60-79 år	39	50	9	2	387
80 år eller derover	25	57	14	4	131
Skema udfyldt af					
Patienten	36	52	10	2	637
Pårørende	34	51	14	1	114
Modersmål					
Dansk	36	51	11	2	759
Ikke dansk	23	65	4	7	23
Indlæggelsesform					
Akut	36	51	11	3	562
Planlagt	37	53	9	1	229

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	36	51	10	2	791
Afdelingsnavn					
Ortopædkirurgisk afdeling	36	52	11	1	229
Øre-/næse-/halsklinik H	38	48	13	3	40
Medicinsk afdeling	35	53	10	2	185
Kirurgisk Afdeling	34	53	9	4	135
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	23	66	8	4	26
Børneafdeling	49	44	8	0	49
Akut afdeling	34	48	13	5	127

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
	%	%	%	%	n	n
Alle	31	56	8	5	295	38
Køn						
Mand	37	53	6	4	133	24
Kvinde	27	58	9	6	162	14
Aldersgruppe						
Under 20 år	17	62	12	9	22	2
20-39 år	18	63	18	0	14	1
40-59 år	43	54	0	3	28	8
60-79 år	33	51	8	8	156	14
80 år eller derover	30	63	6	1	75	13
Skema udfyldt af						
Patienten	33	55	8	4	226	33
Pårørende	31	50	10	9	54	3
Modersmål						
Dansk	32	56	7	5	281	38
Ikke dansk	18	51	24	7	11	0
Indlæggelsesform						
Akut	32	56	6	6	214	24
Planlagt	30	55	13	3	81	14

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
	%	%	%	%	n	n
Alle	31	56	8	5	295	38
Afdelingsnavn						
Ortopædkirurgisk afdeling	38	52	6	4	123	15
Øre-/næse-/halsklinik H	18	55	27	0	11	1
Medicinsk afdeling	30	57	9	4	72	5
Kirurgisk Afdeling	27	60	2	11	45	6
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	-	-	-	-	4	0
Børneafdeling	25	63	0	12	9	1
Akut afdeling	32	55	10	3	31	10

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	68	5	3	351	435
Køn						
Mand	22	69	4	4	160	222
Kvinde	25	67	6	2	191	213
Aldersgruppe						
Under 20 år	15	76	2	6	33	59
20-39 år	23	64	9	4	18	31
40-59 år	22	61	11	7	50	80
60-79 år	22	71	5	2	182	203
80 år eller derover	32	63	4	1	68	62
Skema udfyldt af						
Patienten	24	69	6	2	276	356
Pårørende	28	61	2	9	55	58
Modersmål						
Dansk	22	69	6	3	335	419
Ikke dansk	54	46	0	0	12	11
Indlæggelsesform						
Akut	24	68	5	3	267	294
Planlagt	24	68	6	2	84	141

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	68	5	3	351	435
Afdelingsnavn						
Ortopædkirurgisk afdeling	24	68	4	4	93	136
Øre-/næse-/halsklinik H	31	54	15	0	13	26
Medicinsk afdeling	23	71	5	1	98	87
Kirurgisk Afdeling	23	67	8	3	66	66
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	29	57	14	0	14	12
Børneafdeling	14	74	0	12	16	32
Akut afdeling	25	65	4	6	51	76

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	65	35	484	288
Køn				
Mand	68	32	242	133
Kvinde	63	37	242	155
Aldersgruppe				
Under 20 år	81	19	40	54
20-39 år	54	46	27	22
40-59 år	67	33	75	55
60-79 år	67	33	255	124
80 år eller derover	56	44	87	33
Skema udfyldt af				
Patienten	68	32	394	226
Pårørende	59	41	63	51
Modersmål				
Dansk	65	35	465	276
Ikke dansk	67	33	14	9
Indlæggelsesform				
Akut	64	36	350	201
Planlagt	70	30	134	87

Tabel 35-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	65	35	484	288
Afdelingsnavn				
Ortopædkirurgisk afdeling	64	36	118	103
Øre-/næse-/halsklinik H	77	23	22	18
Medicinsk afdeling	70	30	146	36
Kirurgisk Afdeling	71	29	90	39
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	33	67	12	14
Børneafdeling	76	24	21	28
Akut afdeling	44	56	75	50

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	72	28	511	265
Køn				
Mand	75	25	260	118
Kvinde	68	32	251	147
Aldersgruppe				
Under 20 år	82	18	39	55
20-39 år	65	35	26	23
40-59 år	75	25	76	54
60-79 år	74	26	279	102
80 år eller derover	62	38	91	31
Skema udfyldt af				
Patienten	75	25	423	200
Pårørende	57	43	58	56
Modersmål				
Dansk	72	28	491	253
Ikke dansk	58	42	14	9
Indlæggelsesform				
Akut	69	31	355	197
Planlagt	81	19	156	68

Tablet 36-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	72	28	511	265
Afdelingsnavn				
Ortopædkirurgisk afdeling	76	24	159	67
Øre-/næse-/halsklinik H	83	17	18	22
Medicinsk afdeling	73	27	141	39
Kirurgisk Afdeling	82	18	88	42
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	54	46	13	13
Børneafdeling	84	16	18	31
Akut afdeling	50	50	74	51

Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	60	40	364	408
Køn				
Mand	65	35	198	179
Kvinde	53	47	166	229
Aldersgruppe				
Under 20 år	58	42	22	72
20-39 år	53	47	20	29
40-59 år	74	26	64	66
60-79 år	60	40	206	173
80 år eller derover	50	50	52	68
Skema udfyldt af				
Patienten	61	39	300	320
Pårørende	54	46	43	71
Modersmål				
Dansk	60	40	350	392
Ikke dansk	49	51	10	13
Indlæggelsesform				
Akut	58	42	263	287
Planlagt	68	32	101	121

Tabel 37-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	60	40	364	408
Afdelingsnavn				
Ortopædkirurgisk afdeling	55	45	92	130
Øre-/næse-/halsklinik H	67	33	15	25
Medicinsk afdeling	65	35	117	64
Kirurgisk Afdeling	68	32	60	68
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	33	67	9	18
Børneafdeling	52	48	10	39
Akut afdeling	49	51	61	64

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	64	36	341	430
Køn				
Mand	70	30	171	205
Kvinde	57	43	170	225
Aldersgruppe				
Under 20 år	60	40	21	73
20-39 år	57	43	20	29
40-59 år	76	24	60	69
60-79 år	64	36	190	189
80 år eller derover	53	47	50	70
Skema udfyldt af				
Patienten	66	34	281	338
Pårørende	49	51	40	74
Modersmål				
Dansk	64	36	325	416
Ikke dansk	65	35	11	12
Indlæggelsesform				
Akut	61	39	243	306
Planlagt	73	27	98	124

Tabel 38-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	64	36	341	430
Afdelingsnavn				
Ortopædkirurgisk afdeling	61	39	88	133
Øre-/næse-/halsklinik H	69	31	13	27
Medicinsk afdeling	70	30	110	71
Kirurgisk Afdeling	64	36	56	72
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	38	63	8	19
Børneafdeling	48	52	11	38
Akut afdeling	52	48	55	70

Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer?							
	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	40	37	12	11	606	178	0
Køn							
Mand	43	37	11	9	305	77	0
Kvinde	38	36	14	12	301	101	0
Aldersgruppe							
Under 20 år	69	19	6	6	82	11	0
20-39 år	24	53	20	4	37	12	0
40-59 år	31	44	17	7	101	30	0
60-79 år	39	36	12	12	296	90	0
80 år eller derover	37	38	9	16	90	35	0
Skema udfyldt af							
Patienten	38	40	12	11	468	160	0
Pårørende	51	25	14	10	98	16	0
Modersmål							
Dansk	40	37	13	11	575	177	0
Ikke dansk	51	38	7	4	22	1	0
Indlæggelsesform							
Akut	38	37	12	13	437	122	0
Planlagt	49	35	14	3	169	56	0

Tabel 39-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer?							
	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	40	37	12	11	606	178	0
Afdelingsnavn							
Ortopædkirurgisk afdeling	36	40	12	11	158	73	0
Øre-/næse-/halsklinik H	61	26	13	0	31	9	0
Medicinsk afdeling	41	34	14	11	153	28	0
Kirurgisk Afdeling	39	39	13	8	97	33	0
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling	42	54	4	0	23	4	0
Børneafdeling	61	26	8	5	44	4	0
Akut afdeling	30	40	12	18	100	27	0

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 hospitalsniveau. 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 betyde, at der er forskel på regionens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

Den nationale rapportering på hospitalsniveau består af en oversigtsfigur og en tabeldel. Figuren viser hospitalets resultat på de nationale spørgsmål og hospitalets placering i forhold til landsresultatet og sammenligning over tid. Tabeldelen består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af indlagte patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier på afdelingsniveau samt afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

