

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Hospitalsrapport**

Indlagte



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

Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

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

Rapporten er udarbejdet af

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

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

© Center for Kvalitetsudvikling

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

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Hospitalets resultater – et hurtigt overblik	5
4	Hospitalets resultater set i forhold til de øvrige hospitaler i Region Midtjylland	9
5	Sammenligning af hospitalets afdelinger	25
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	55
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	61
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	65
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	68
	Bilag 5: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på hospitalsniveau	101
	Bilag 6: Den nationale rapportering på hospitalsniveau.....(vedhæftet)	

1 Indledning

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

Baggrund

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

Formål

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

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

Organisering

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

Rapporteringen

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

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

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

Rapportgrundlag

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra hospitalet udtrukket til undersøgelsen:	2604
Besvarelser fra hospitalets patienter:	1473
Hospitalets svarprocent:	57%

Rapportens opbygning

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

Bilagssamlingen

Bilag 1 i rapportens bilagssamling indeholder en udgave af det spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt. Herefter giver bilag 2 en mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen. Bilag 3 præsenterer de statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten. Frekvens- og krydstabellerne i bilag 4 viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene i spørgeskemaet. Bilag 5 beskriver kort forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering, der er vedhæftet i bilag 6.

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

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar der ikke indgår i beregningerne

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

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

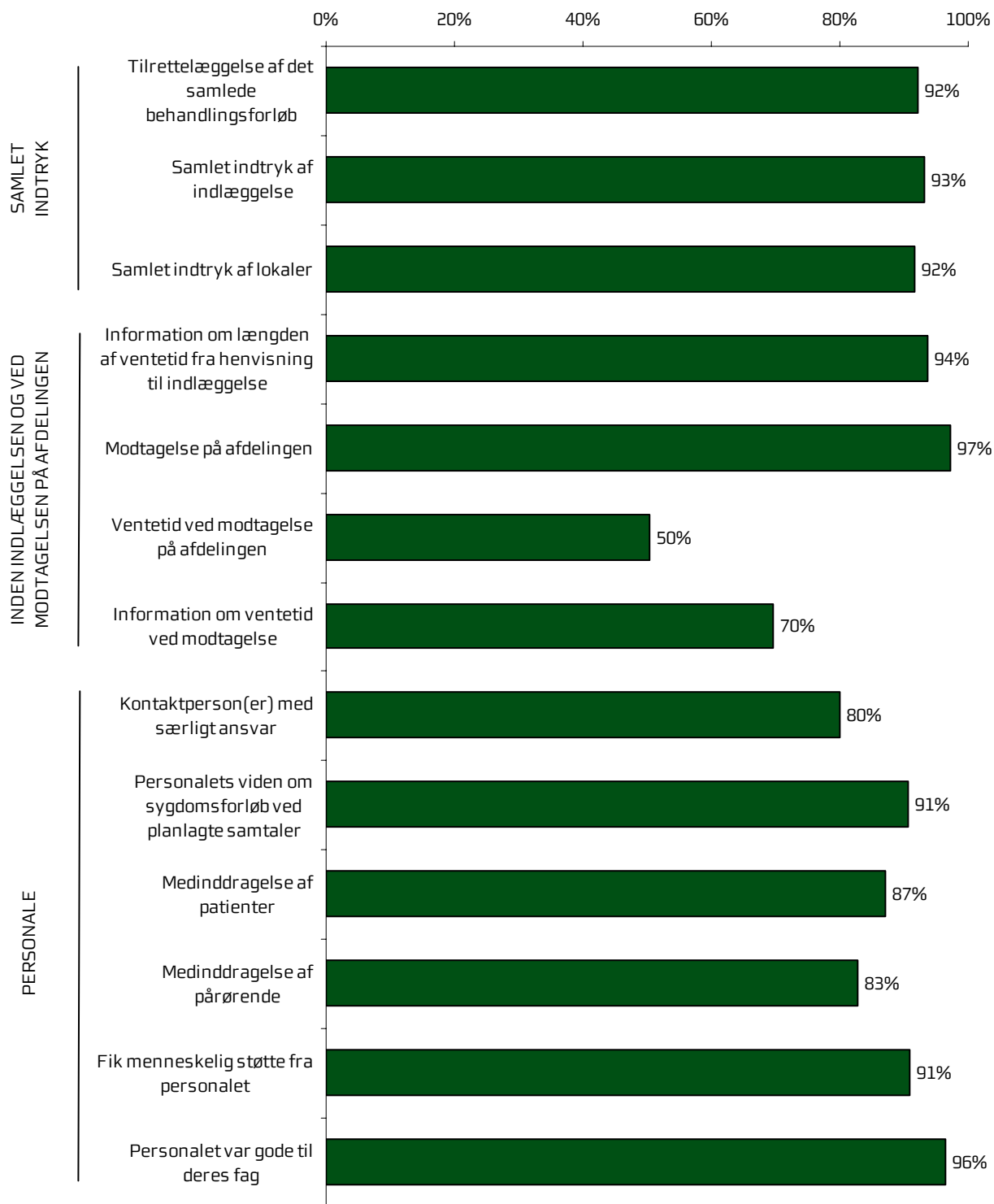
Spørgsmålenes oprindelige og uafkortede form kan ligeledes findes i bilag 1, hvor det udsendte spørgeskema er indsat.

3 Hospitalets resultater – et hurtigt overblik

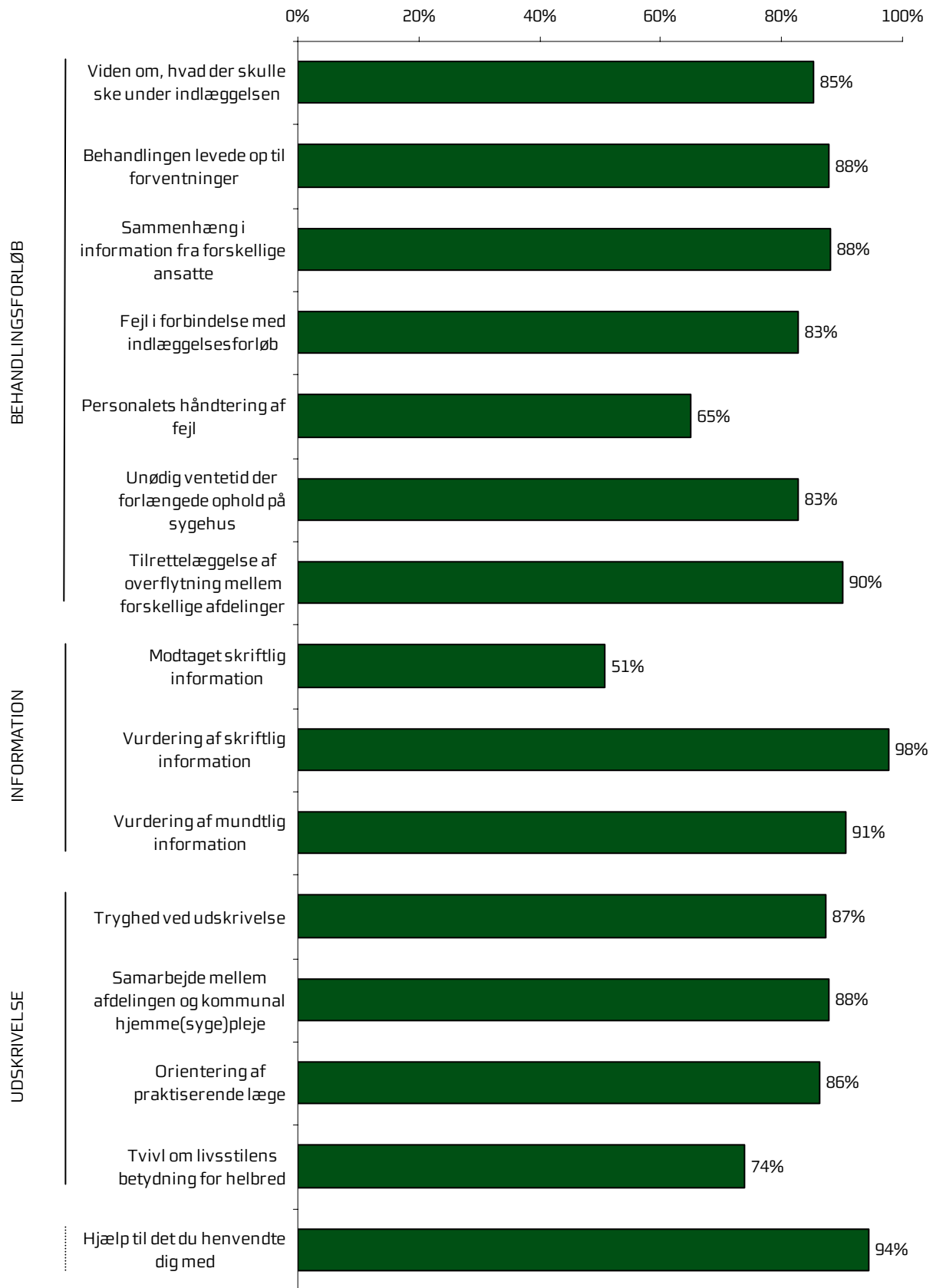
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt hospitalets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på hospitalet



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



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

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

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

Siderne i dobbelttopslagene

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

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

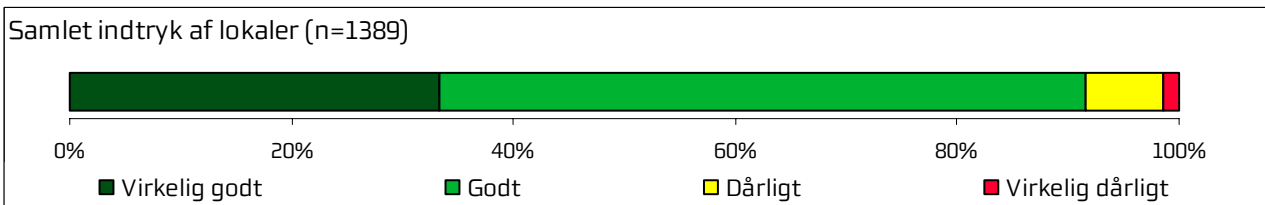
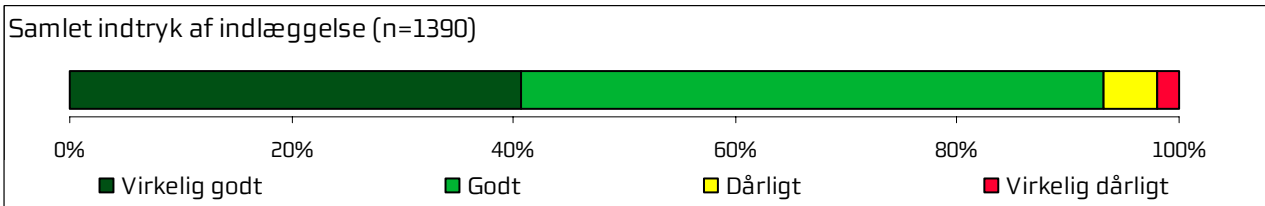
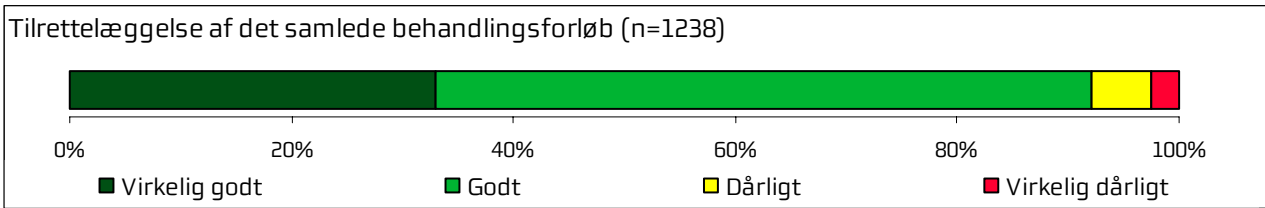
Tilfældige forskelle?

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

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

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

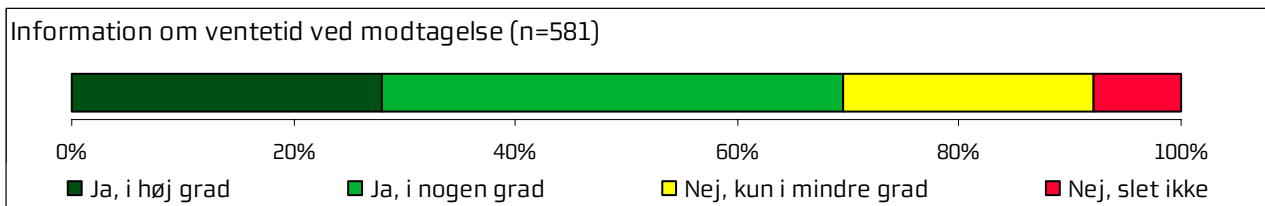
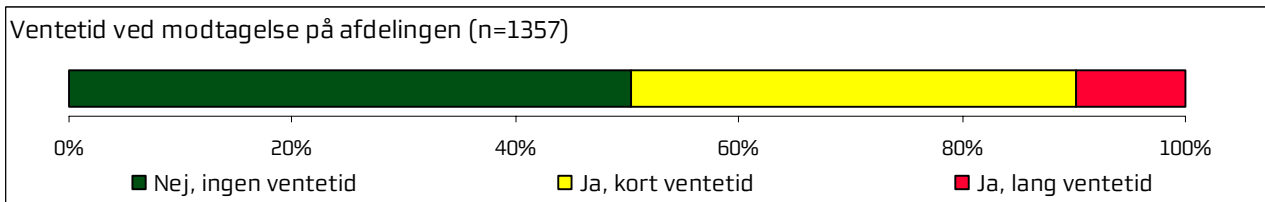
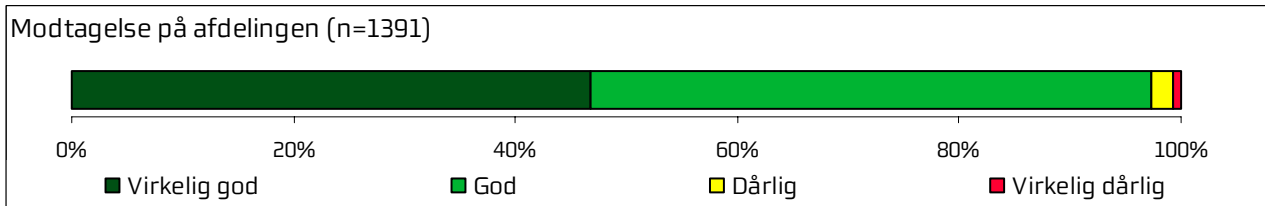
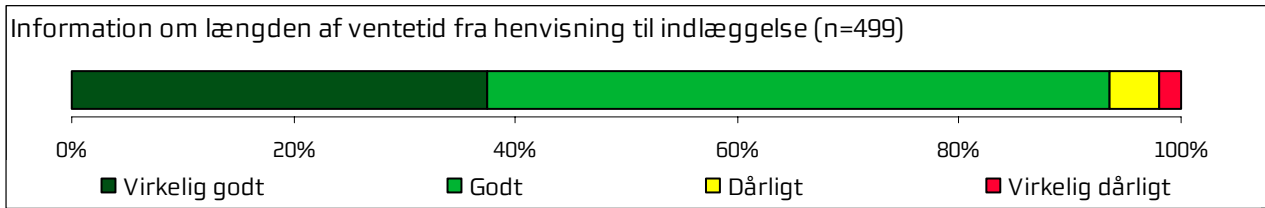
4.1 Samlet indtryk



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

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	92%	-	-	95%*	91%	92%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	93%	-	-	95%*	92%	93%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	92%	-	-	93%	78%*	85%*

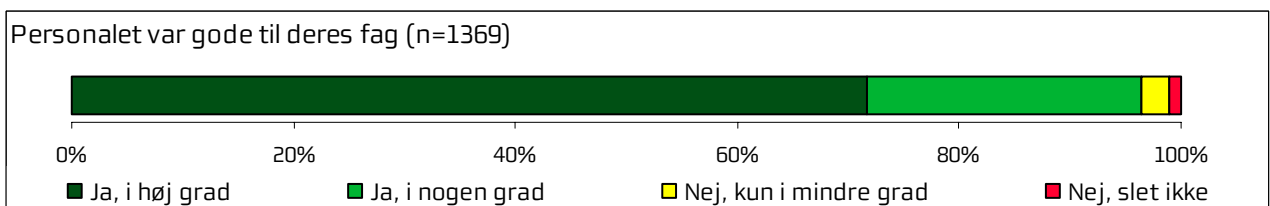
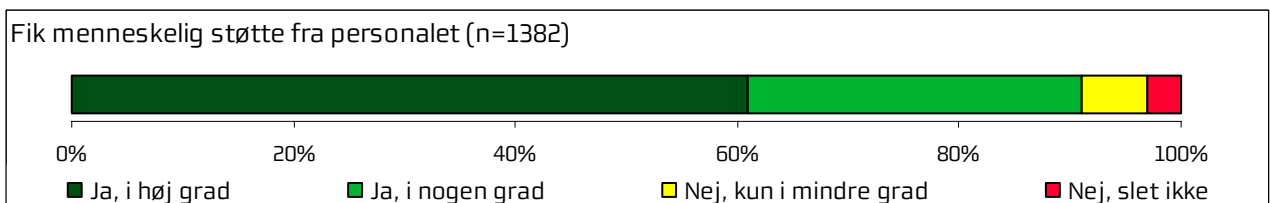
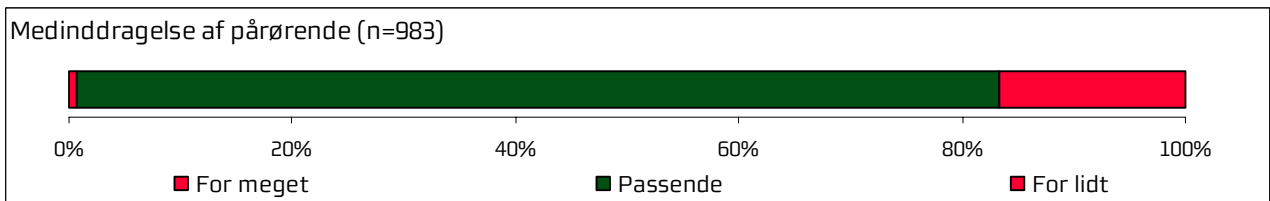
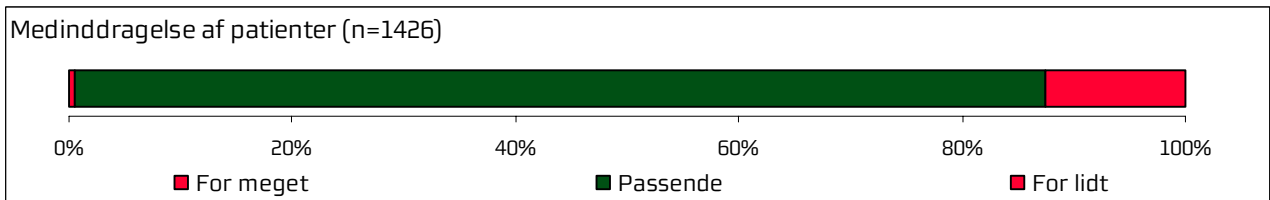
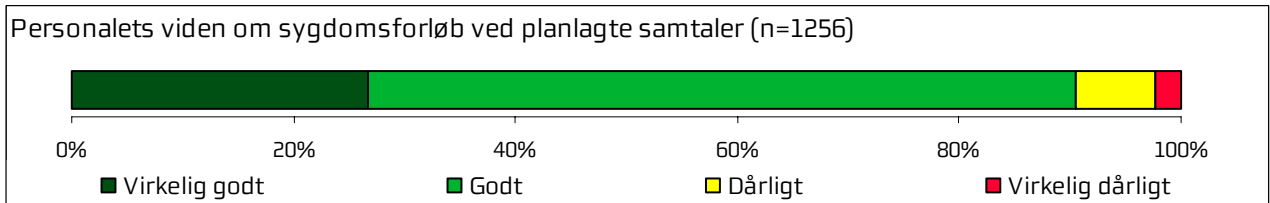
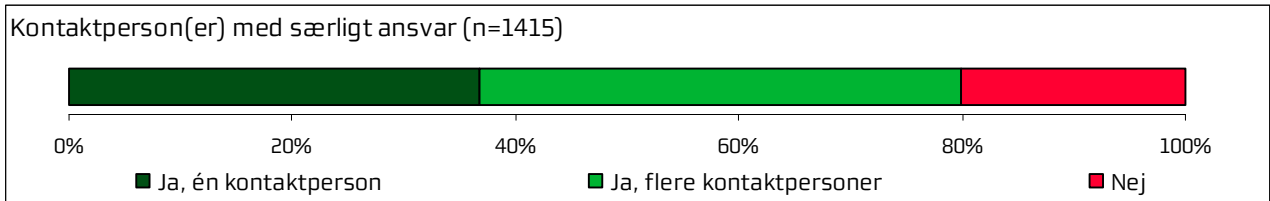
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



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

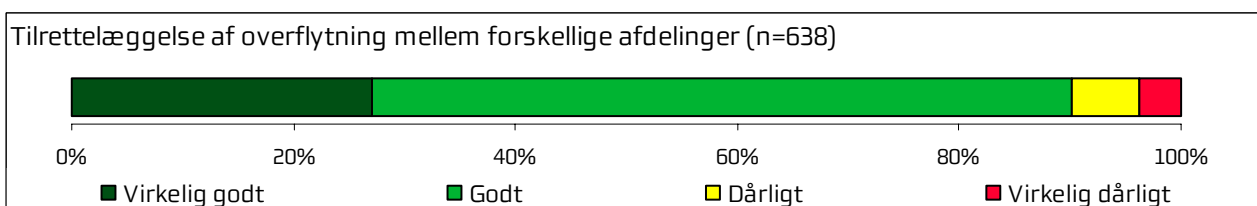
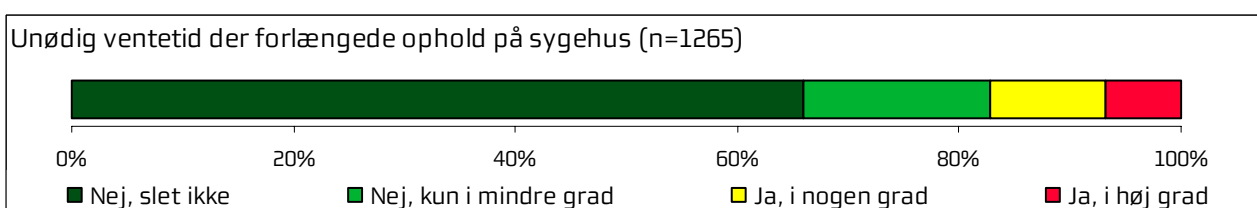
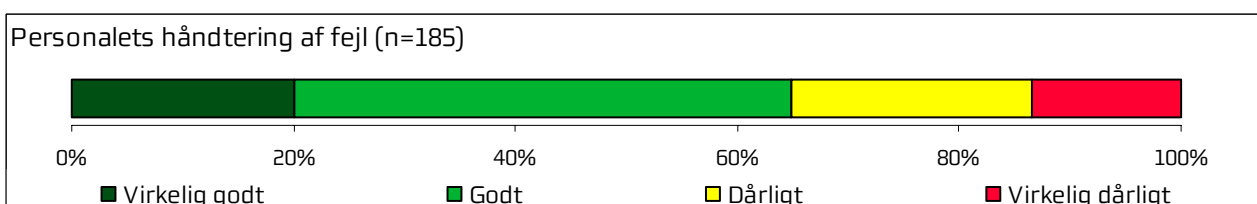
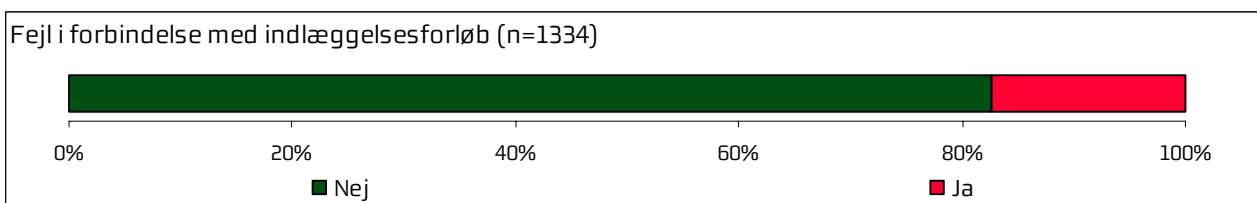
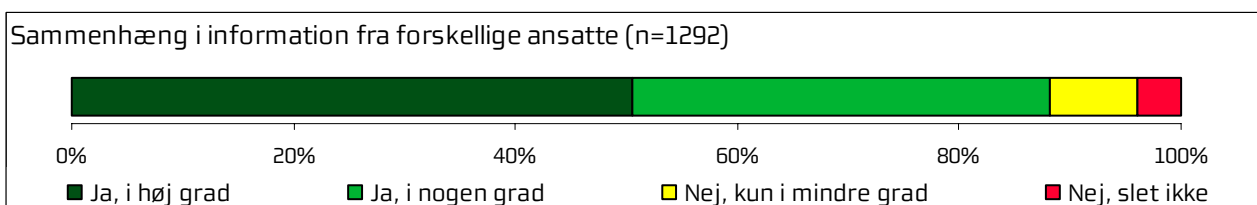
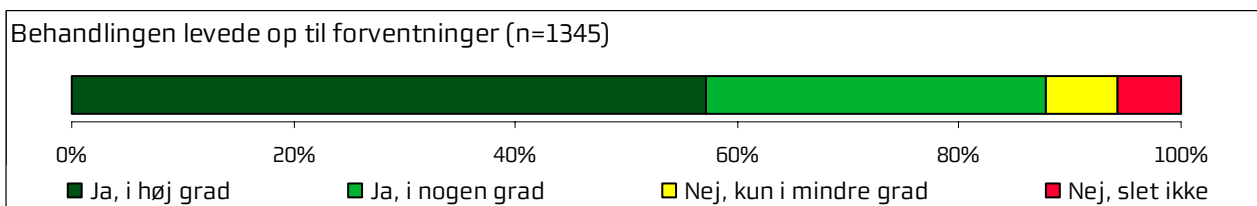
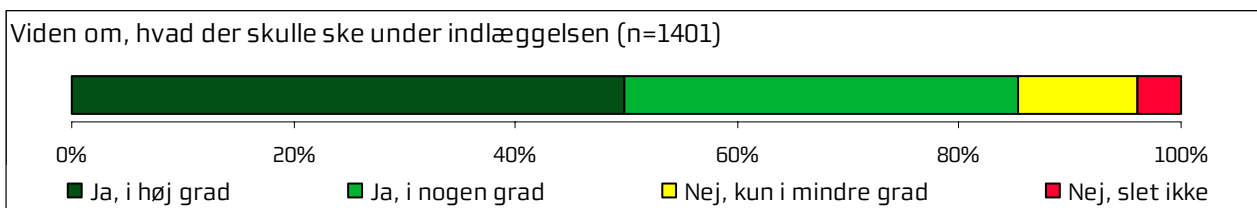
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	94%	-	-	95%	87%*	89%*
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	97%	-	-	97%	95%*	96%*
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	50%	-	-	56%*	48%	51%
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	70%	-	-	74%	63%*	68%

4.3 Personale



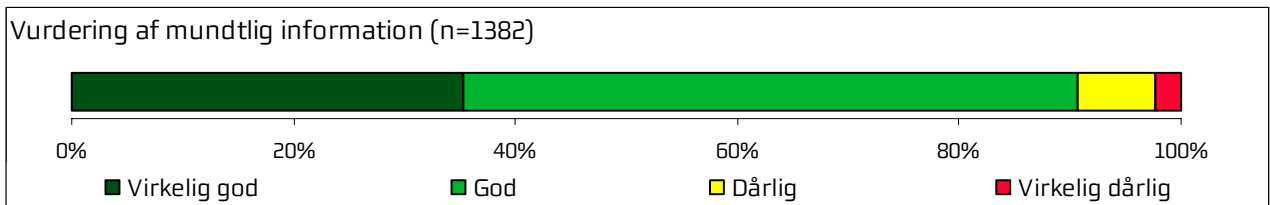
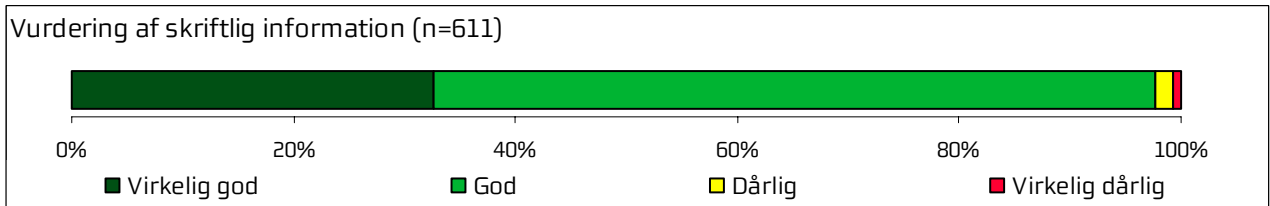
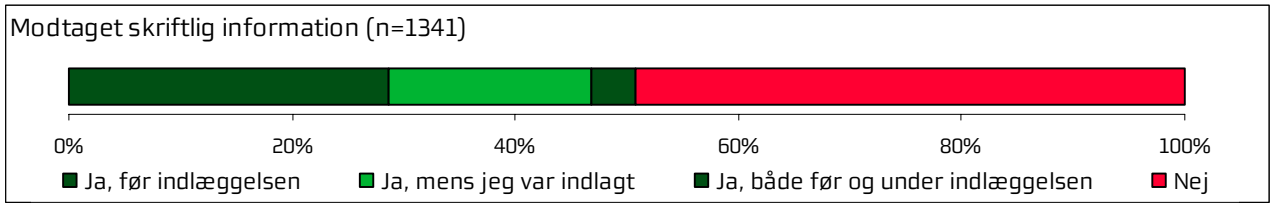
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	80%	-	-	86%*	79%	81%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91%	-	-	94%*	89%	91%
I hvilket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

4.4 Behandlingsforløb



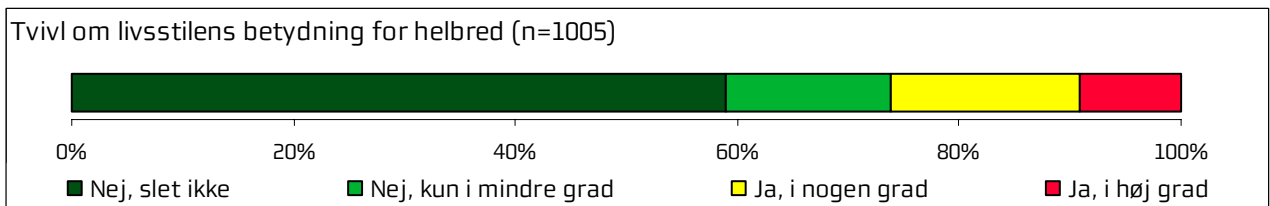
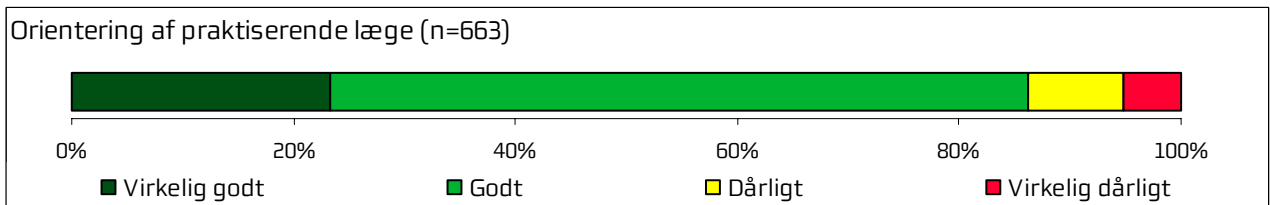
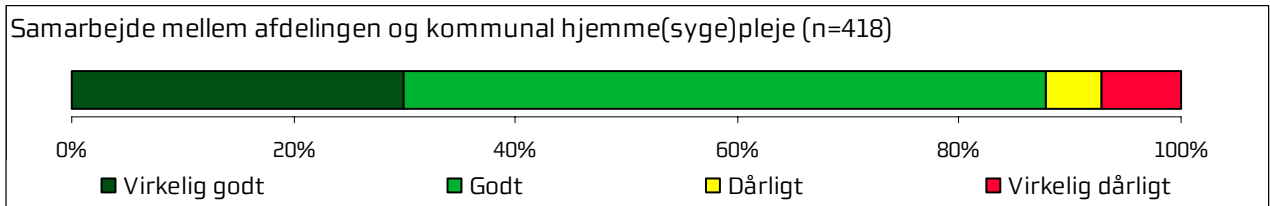
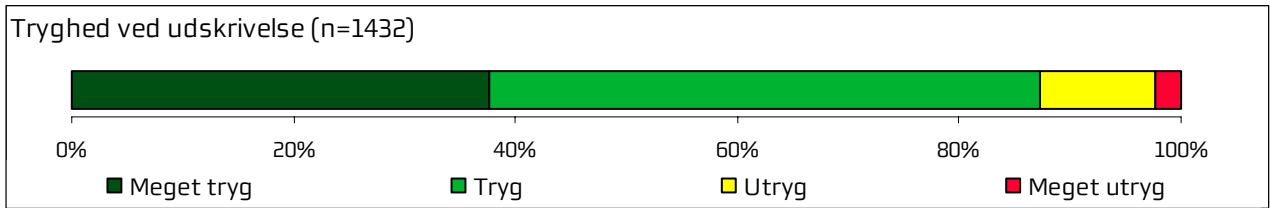
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	85%	-	-	92%*	82%*	87%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	88%	-	-	92%*	87%	90%*
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	88%	-	-	91%*	85%*	89%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	83%	-	-	86%*	81%	83%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	65%	-	-	76%*	66%	69%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	83%	-	-	85%	80%	83%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	90%	-	-	91%	87%	89%

4.5 Information



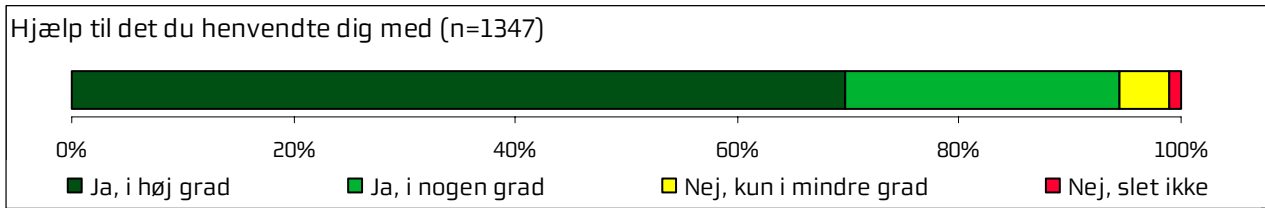
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	51%	-	-	66%*	47%*	55%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	98%	-	-	98%	97%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	91%	-	-	93%*	90%	91%

4.6 Udskrivelse



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

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



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

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	94%	-	-	96%*	96%	96%*

5 Sammenligning af hospitalets afdelinger

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

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

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

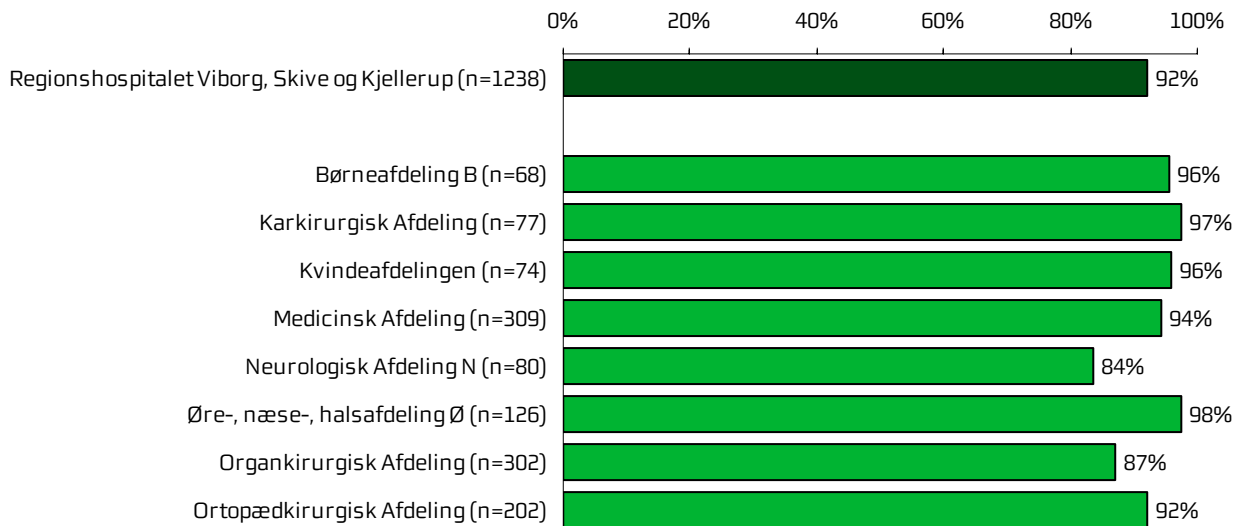
Kommentarsamling i afdelingsrapporterne

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

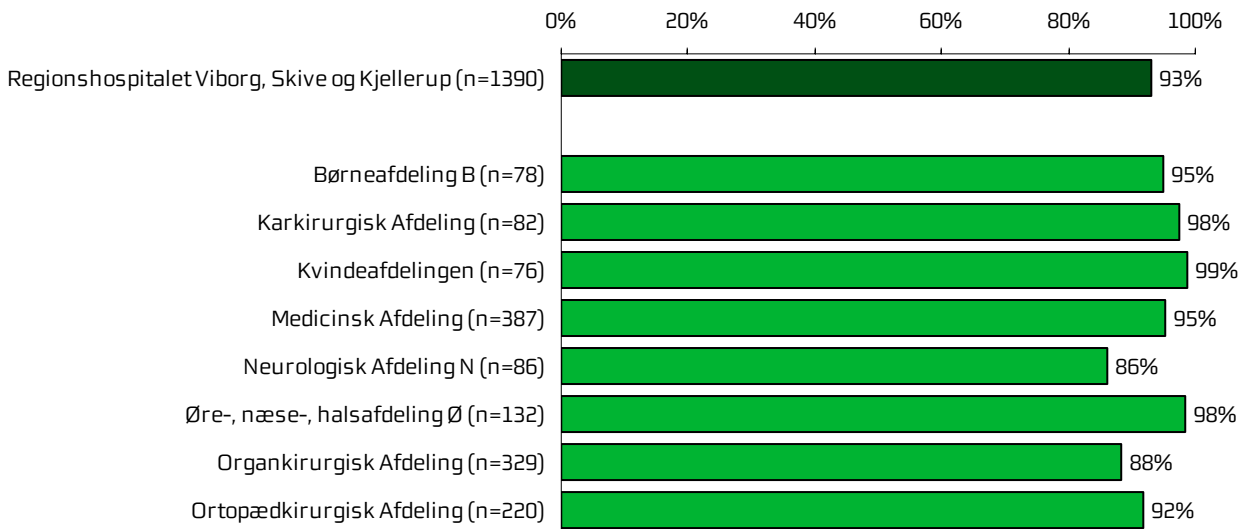
⁴ De viste afdelingers patienter summerer ikke nødvendigvis til det samlede antal patienter på hospitalet, da det ikke har været muligt at afdelingsbestemme alle patienter i undersøgelsen.

5.1 Samlet indtryk

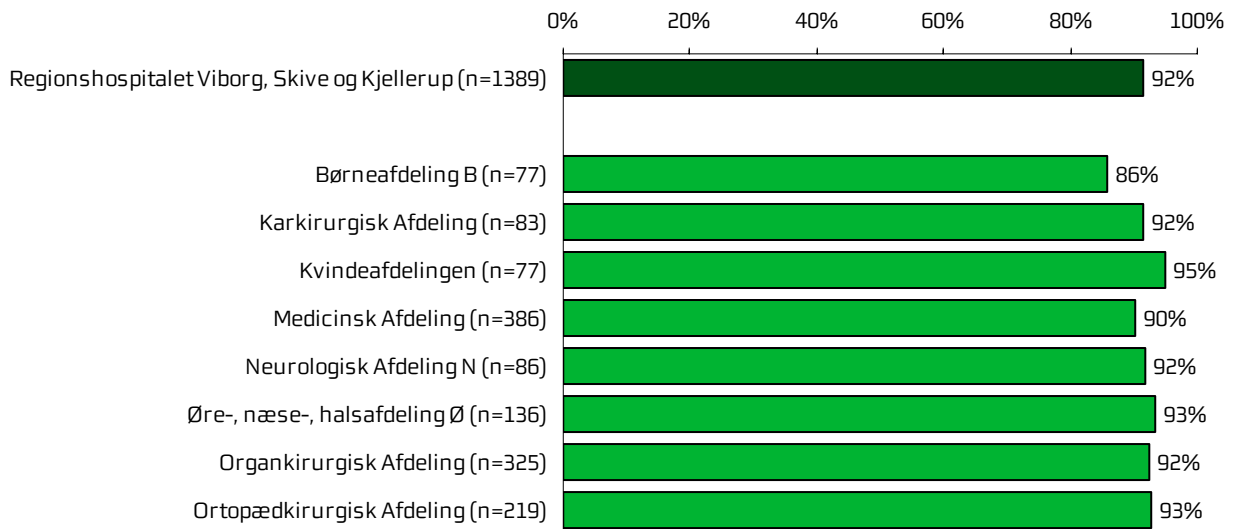
Figur 2 Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?



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

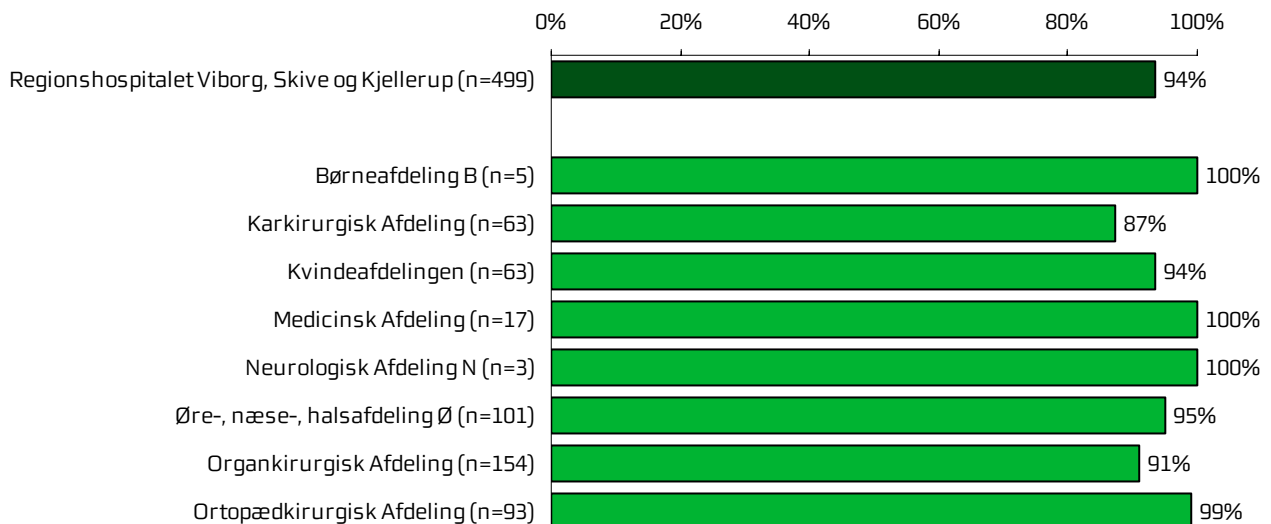


Figur 4 Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?

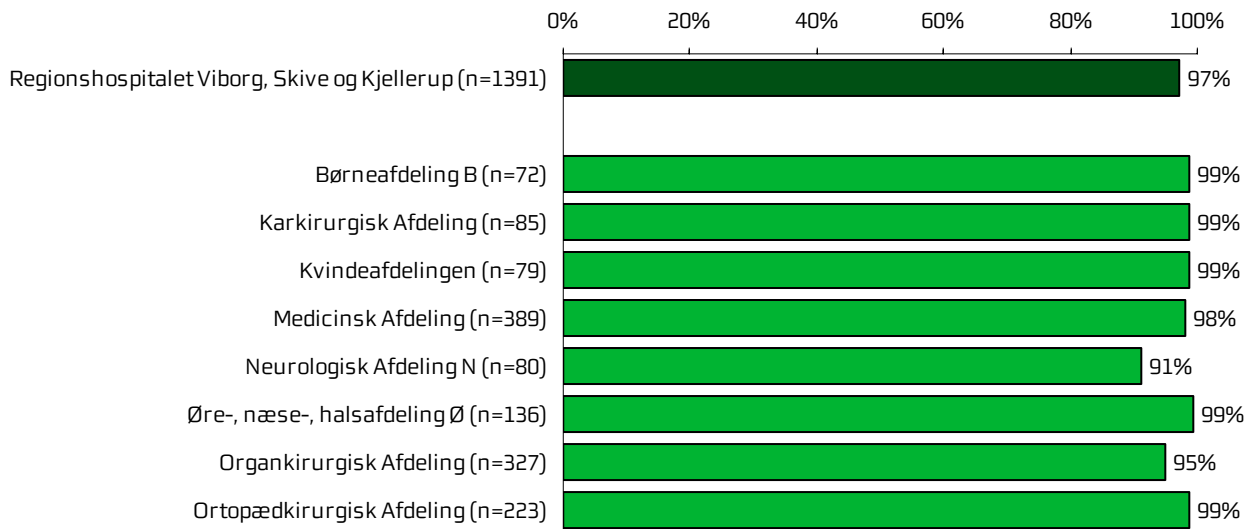


5.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

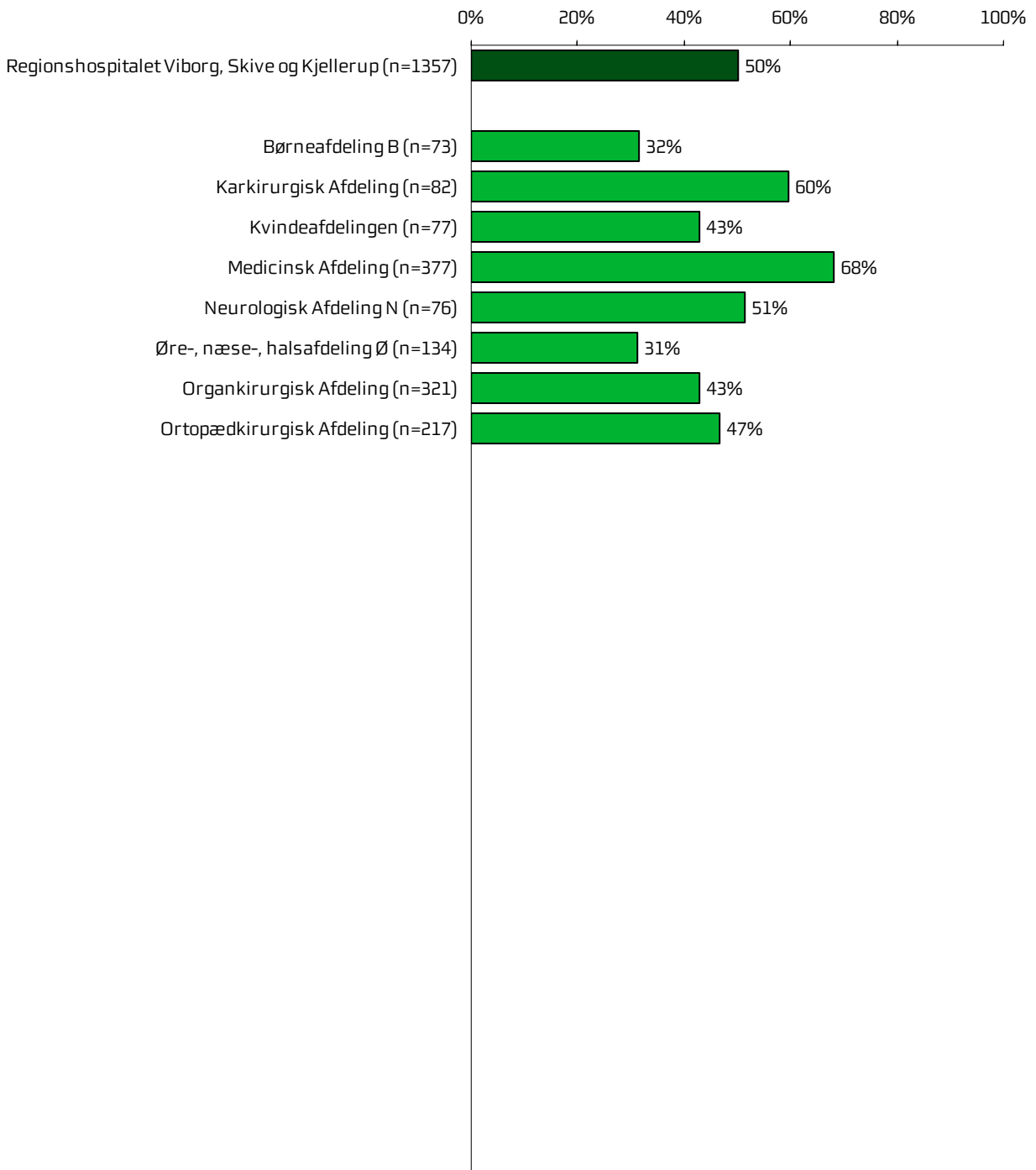
Figur 5 Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?



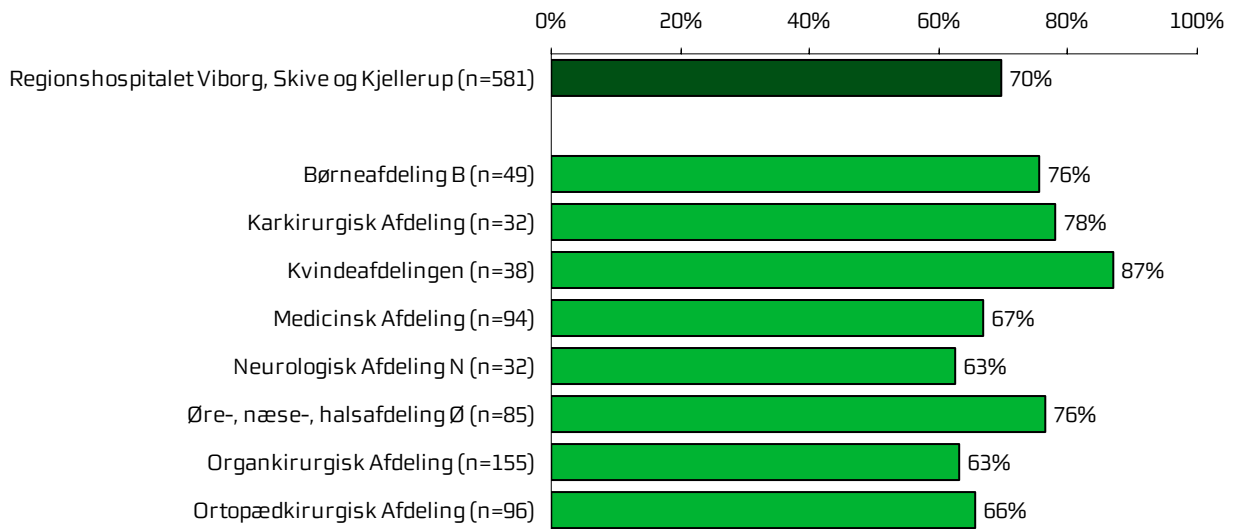
Figur 6 Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?



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

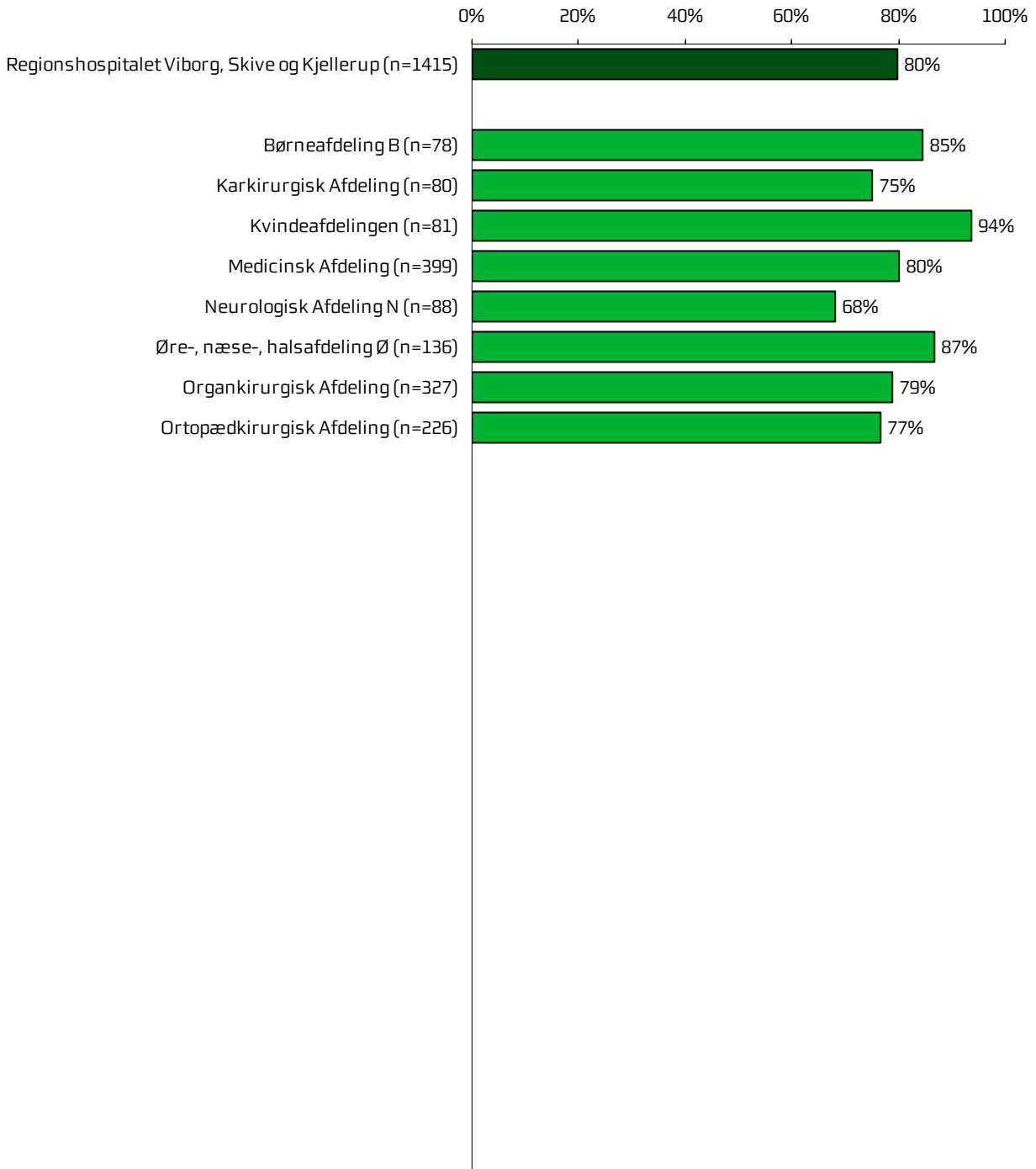


Figur 8 Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?

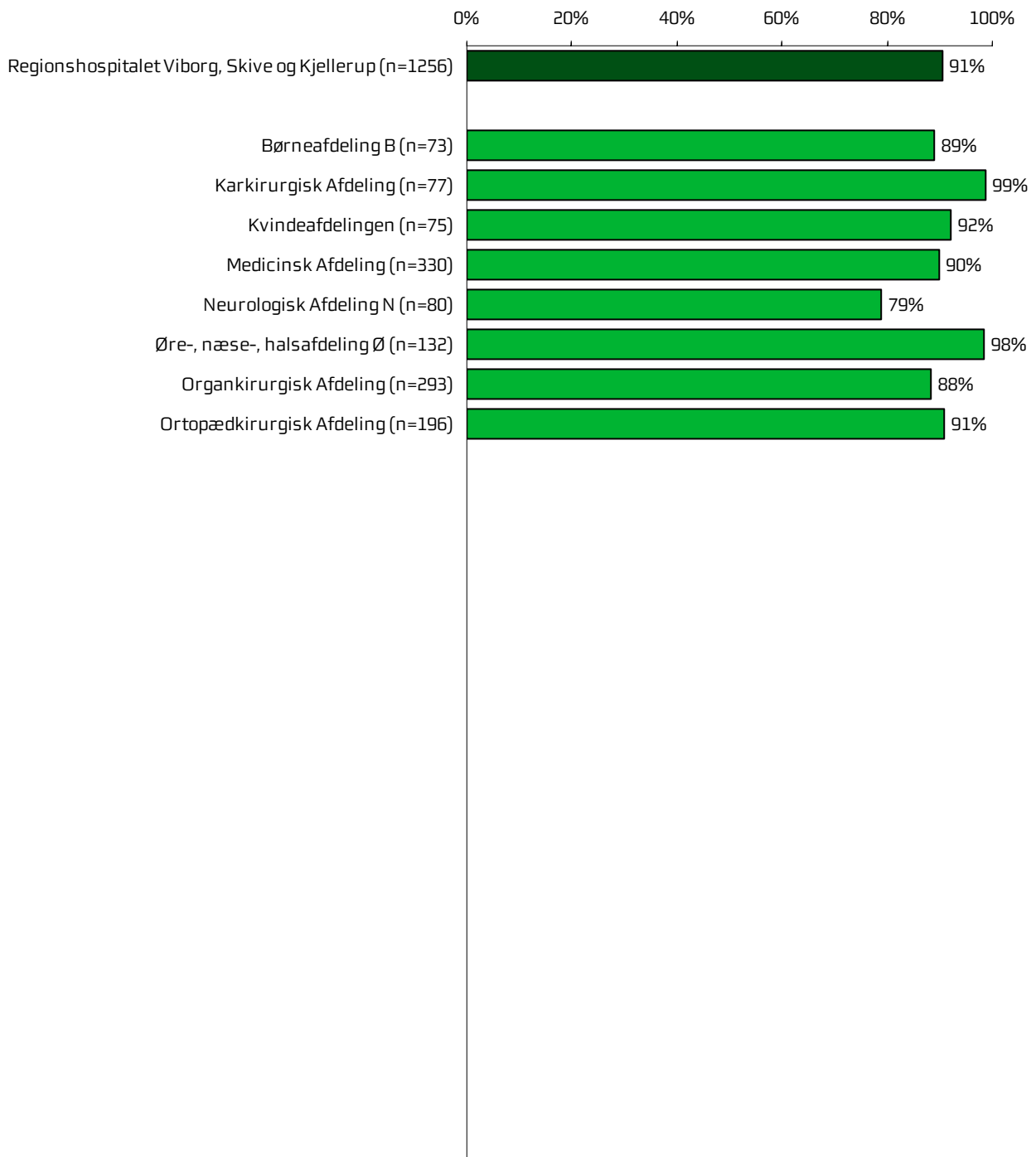


5.3 Personale

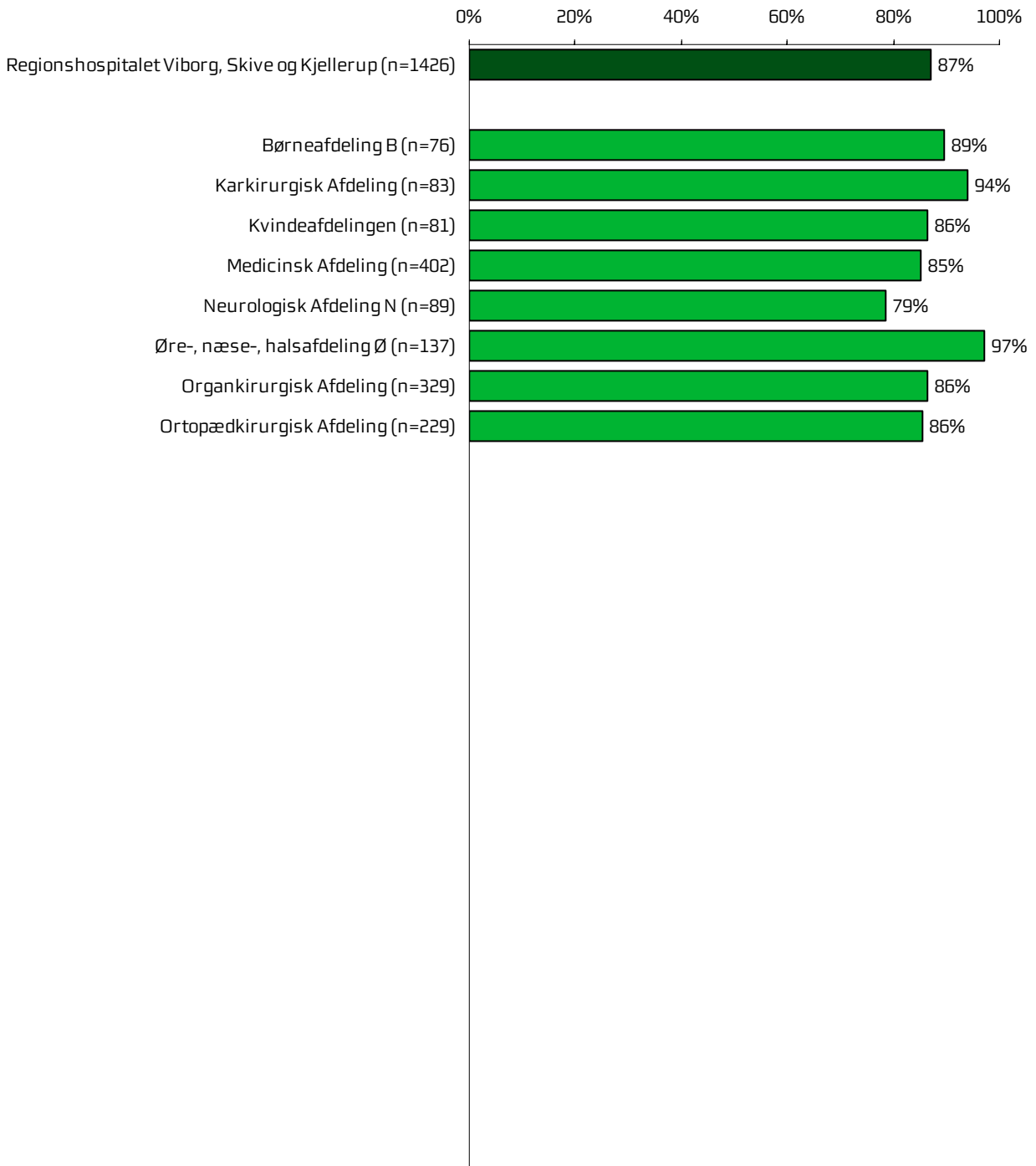
Figur 9 Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?



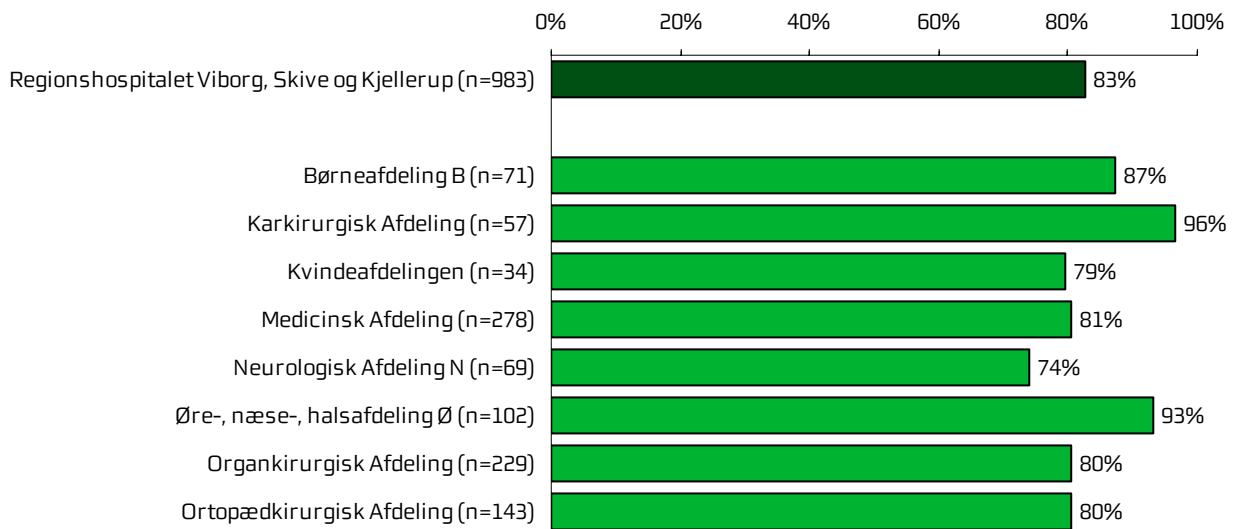
Figur 10 Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?



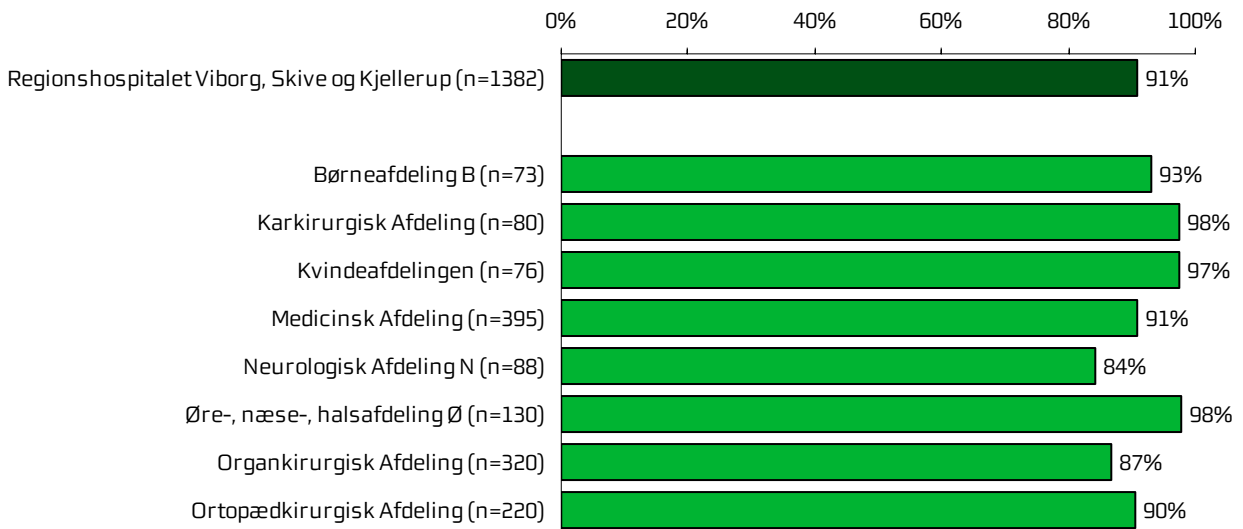
Figur 11 I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?



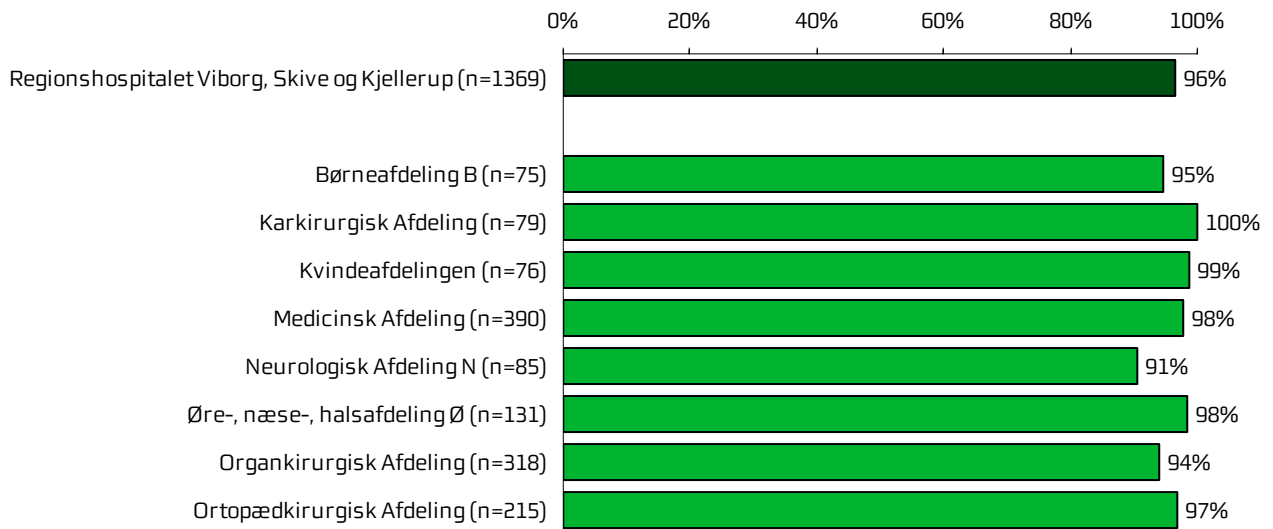
Figur 12 I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?



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

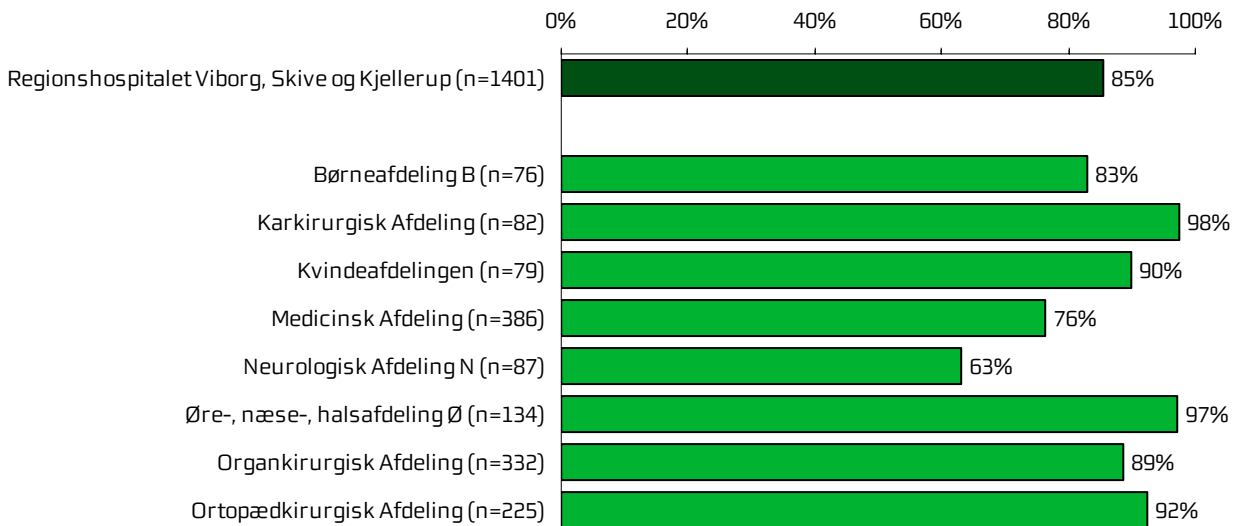


Figur 14 Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?

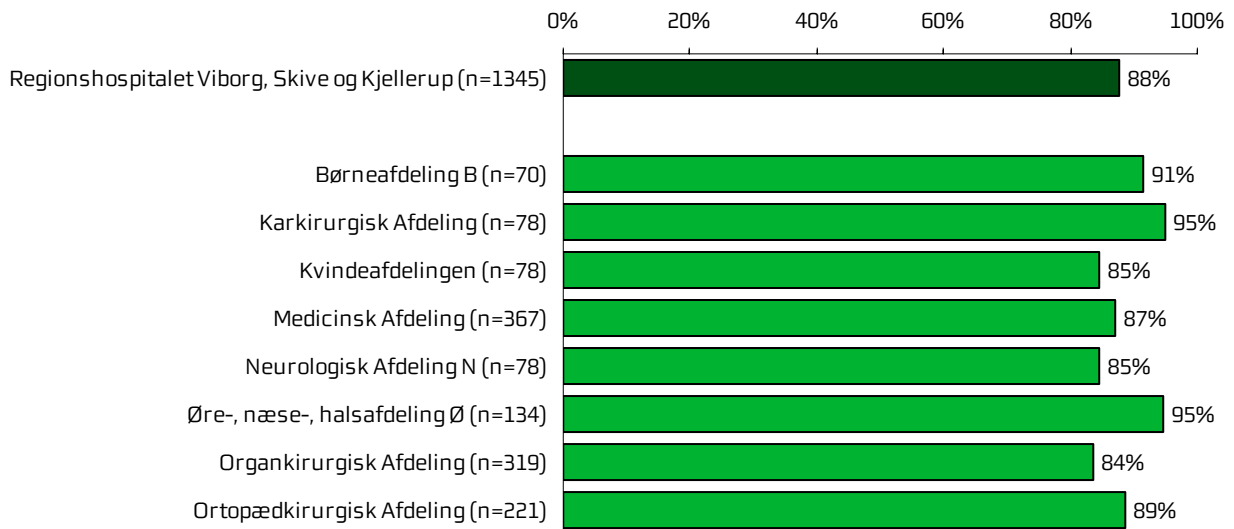


5.4 Behandlingsforløb

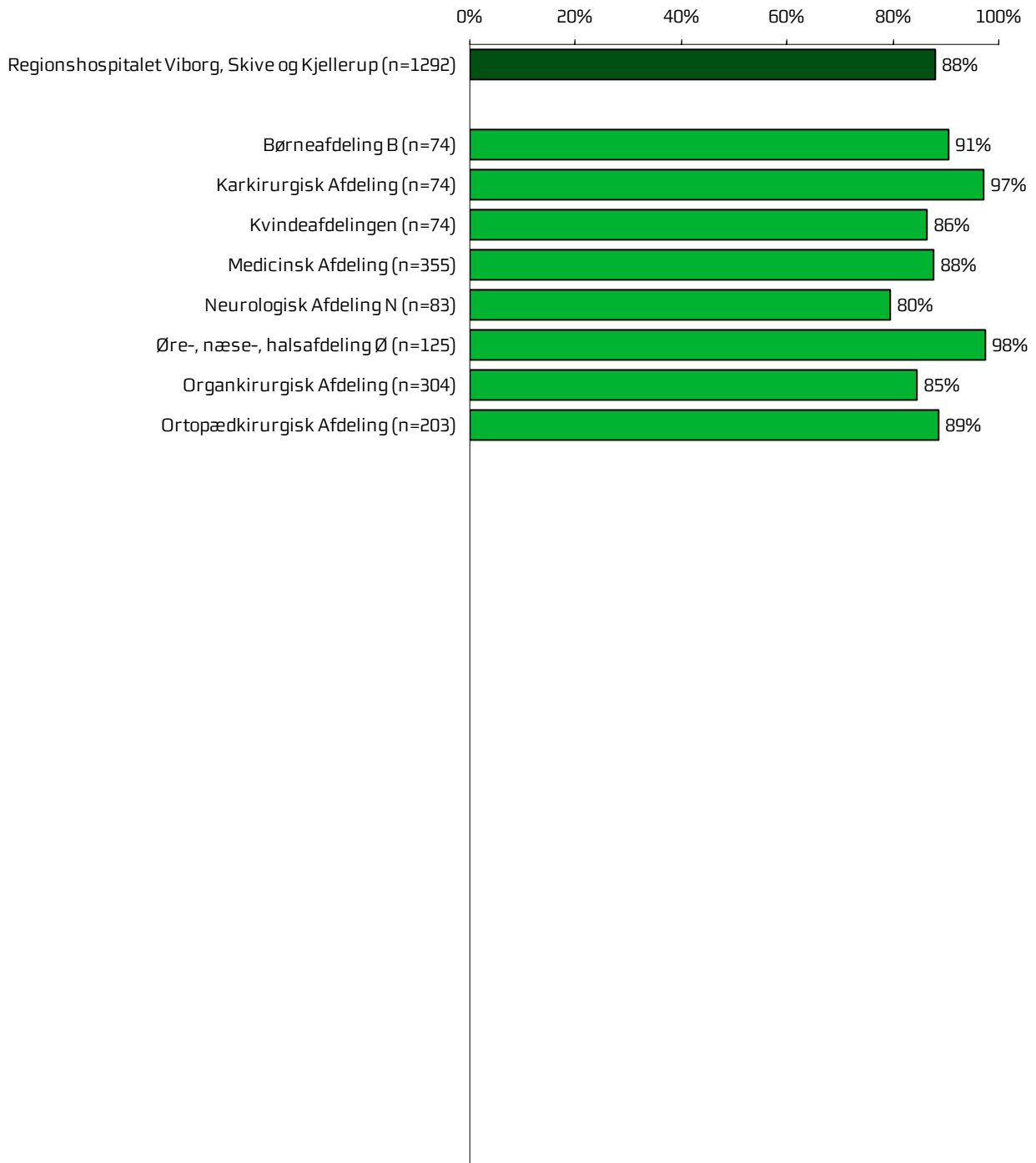
Figur 15 Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?



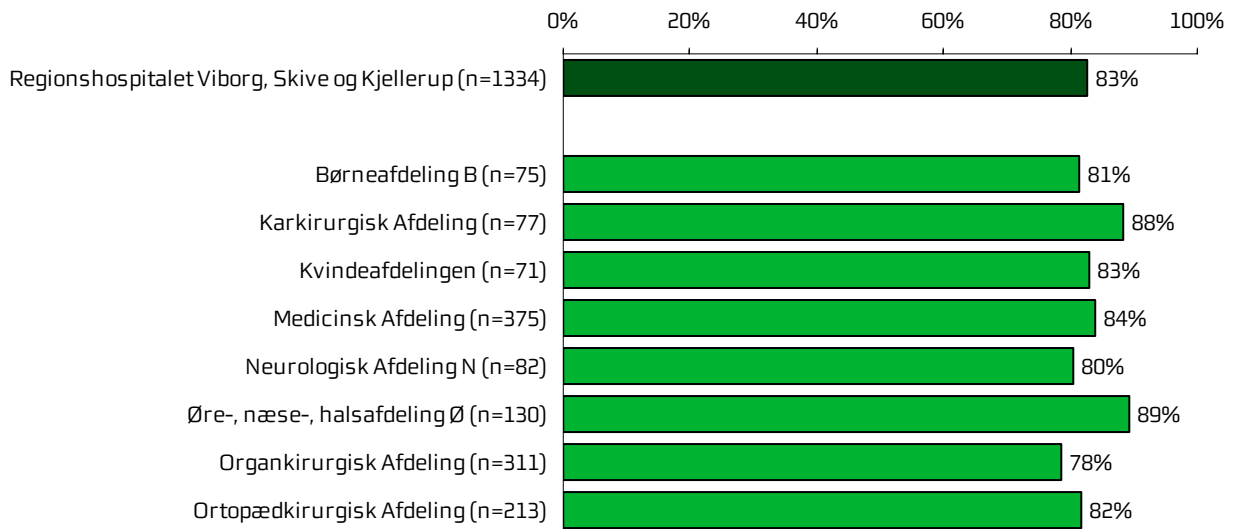
Figur 16 Levede behandlingen op til dine forventninger?



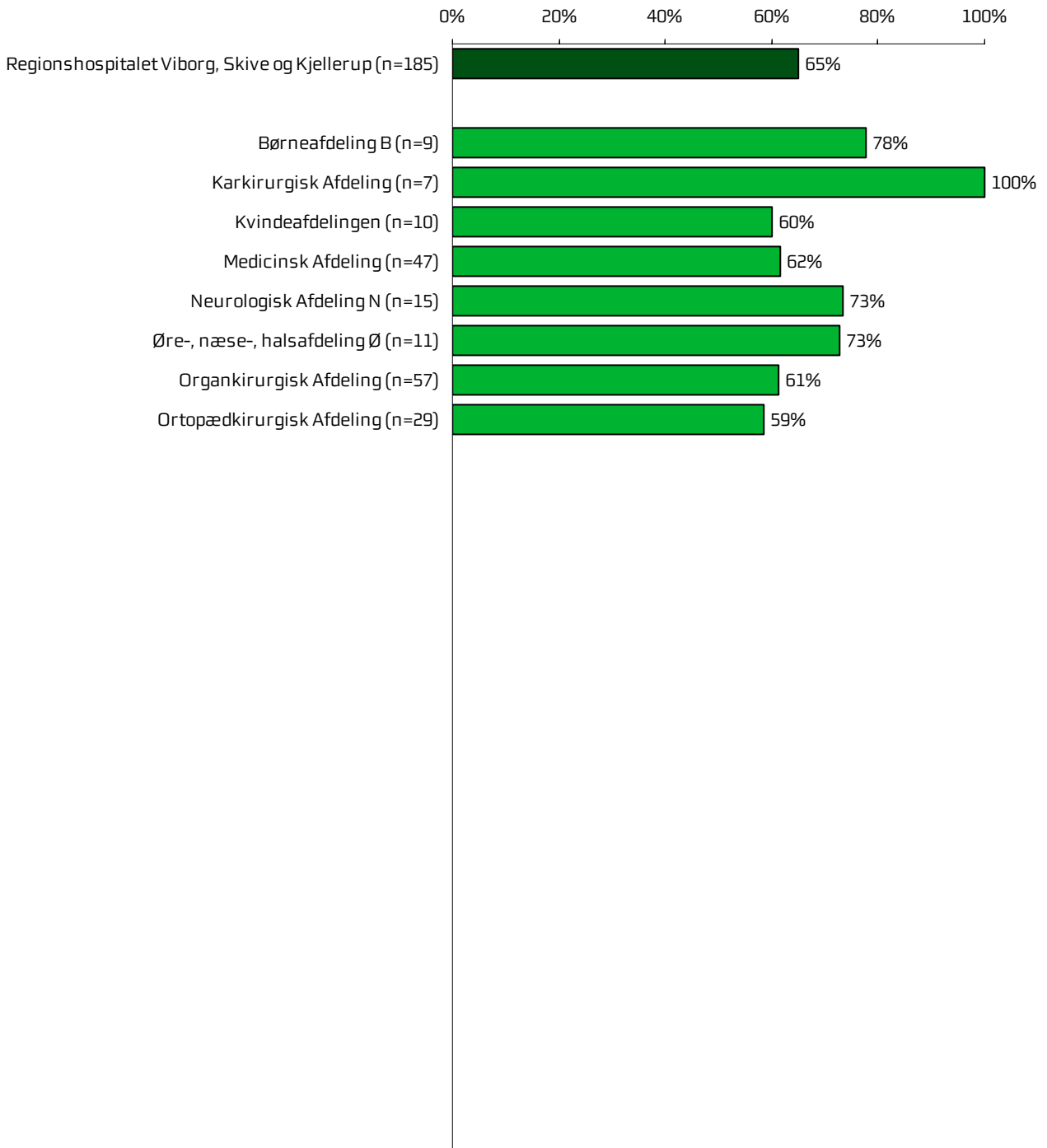
Figur 17 Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?



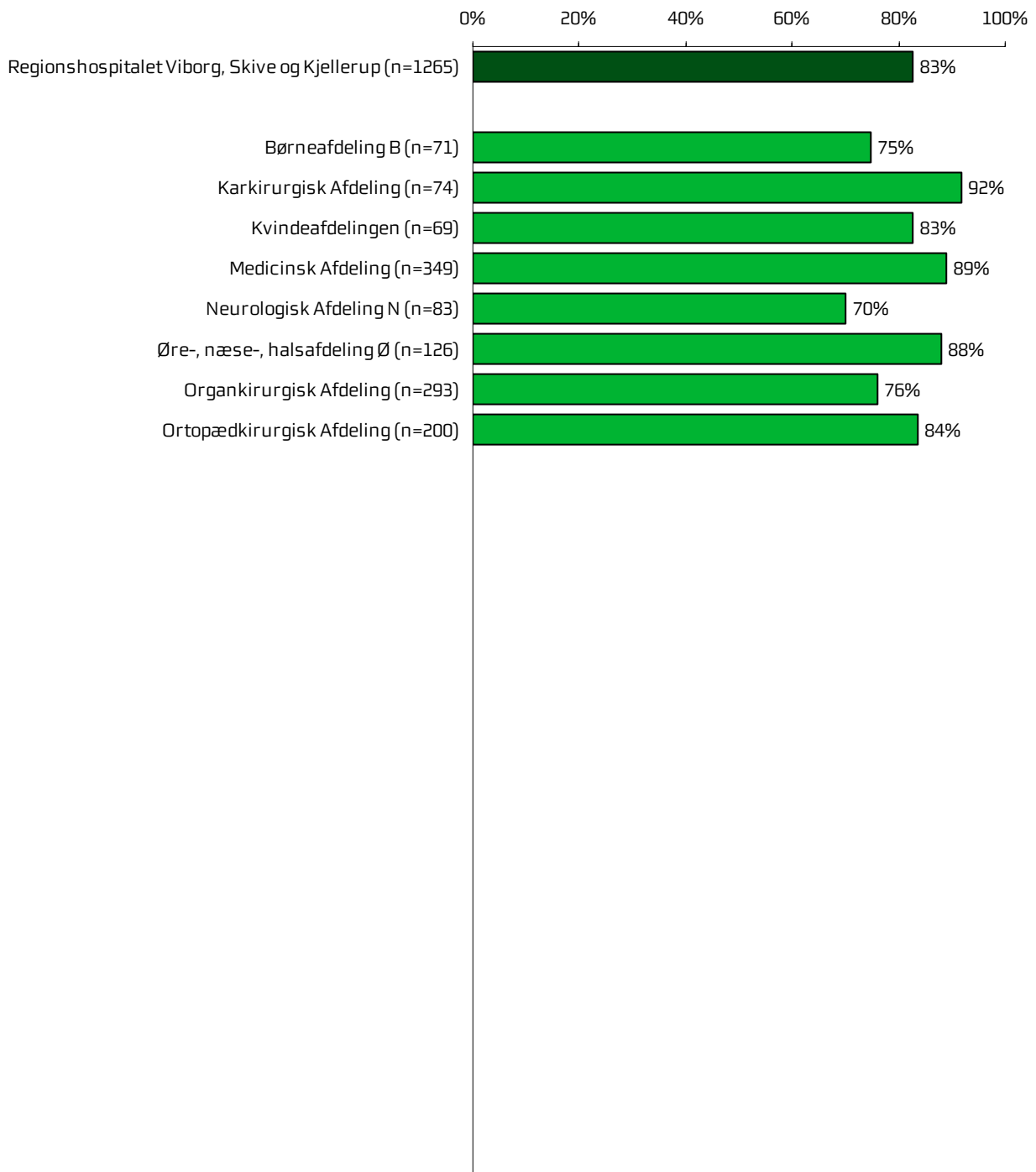
Figur 18 Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?



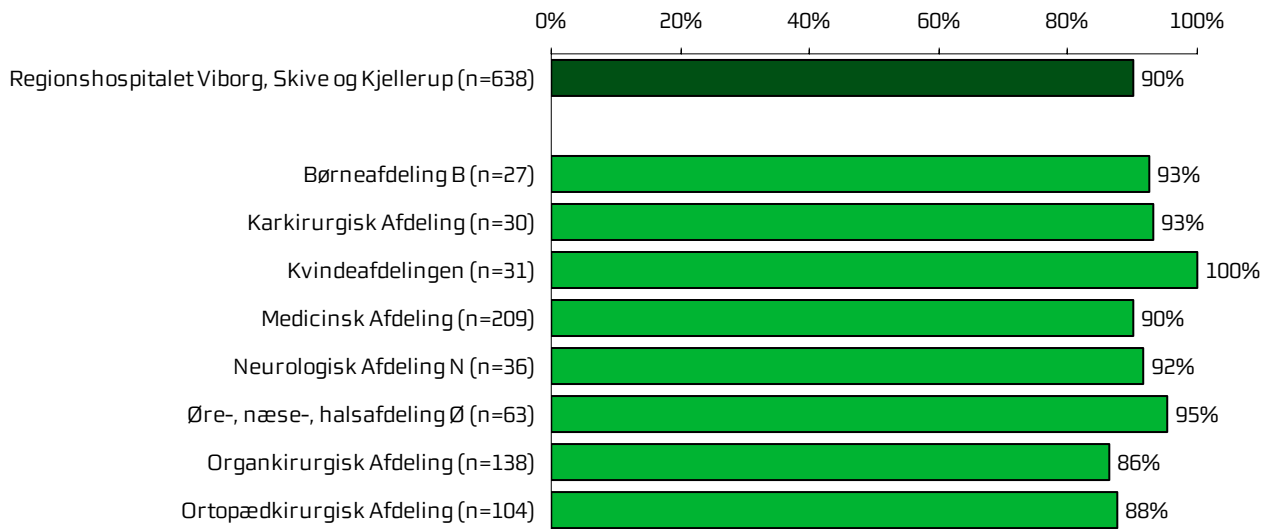
Figur 19 Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?



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

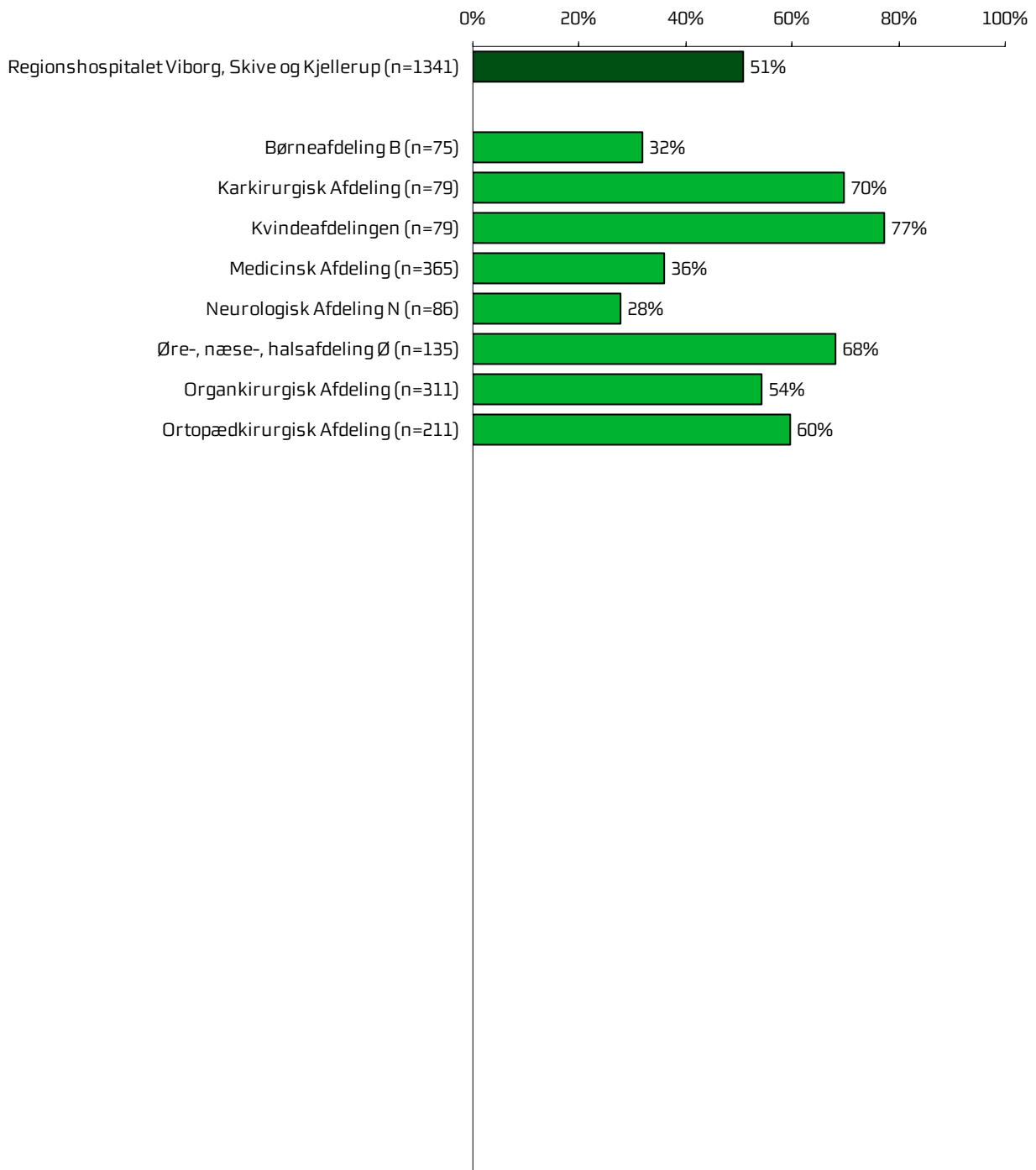


Figur 21 Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?

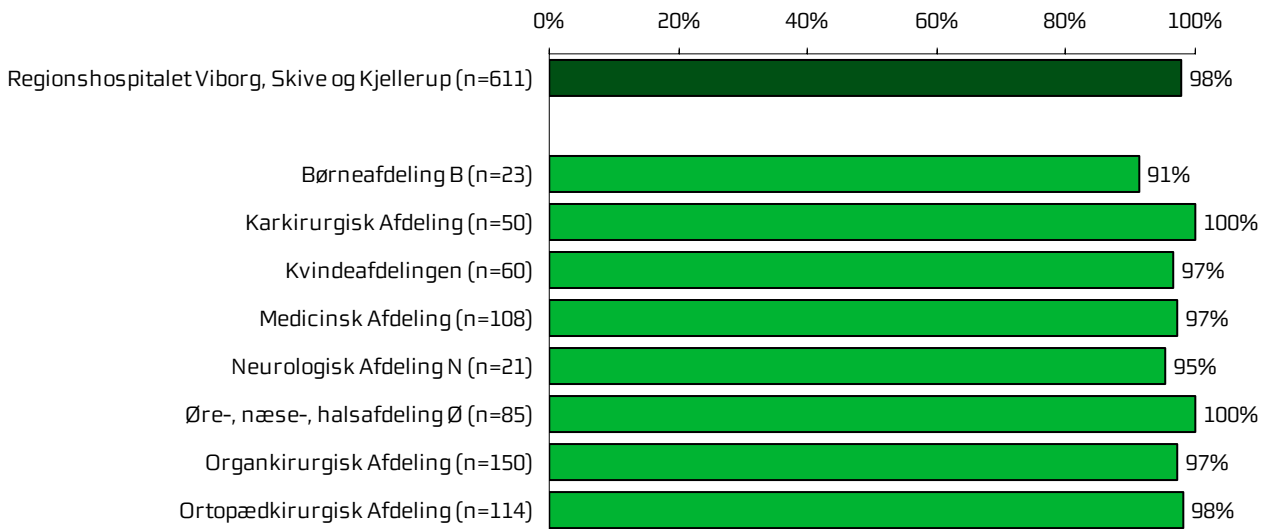


5.5 Information

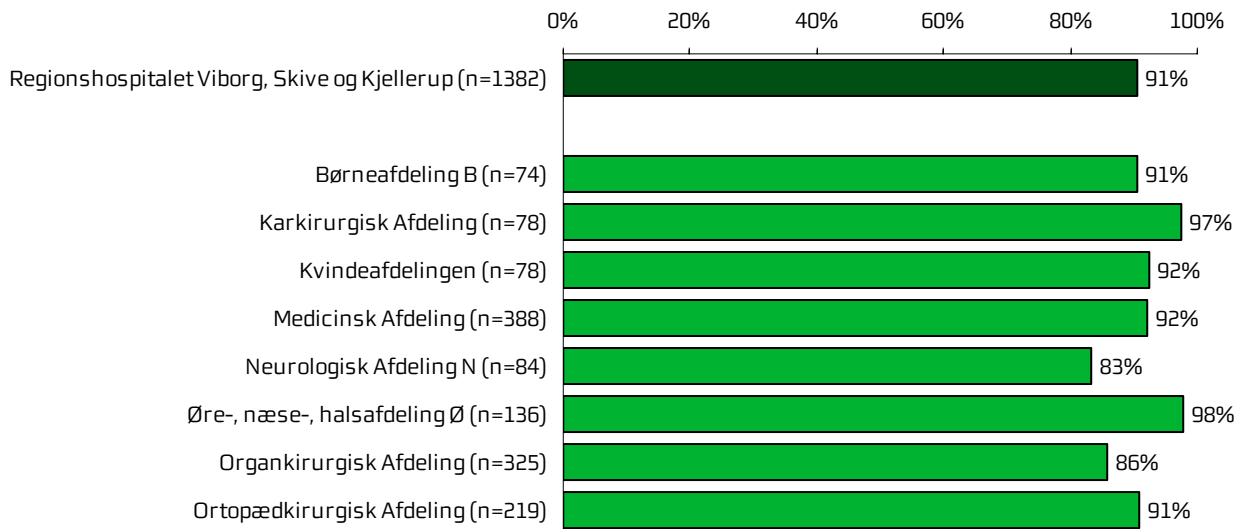
Figur 22 Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?



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

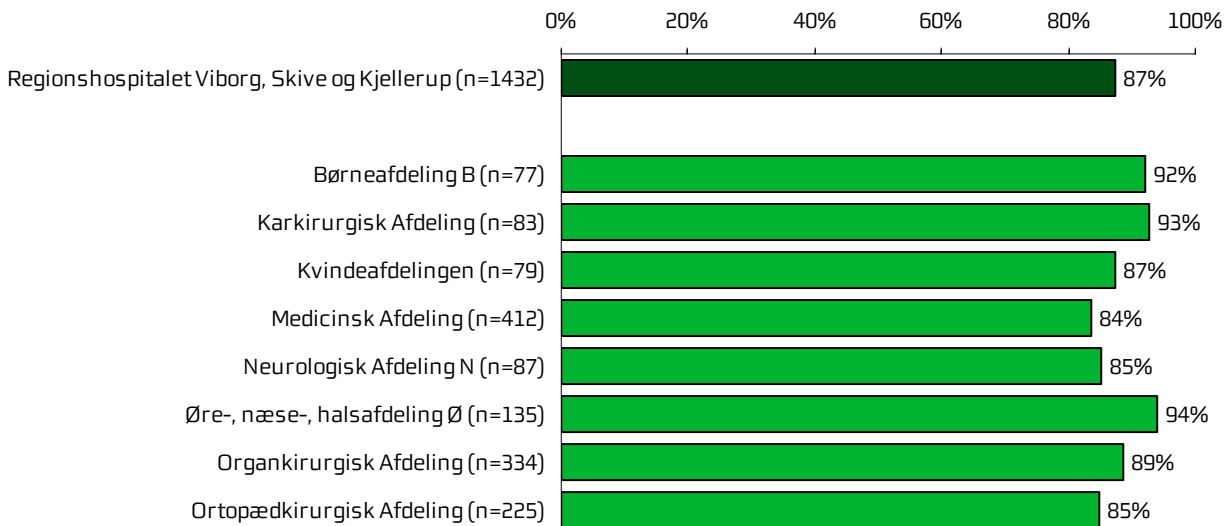


Figur 24 Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?

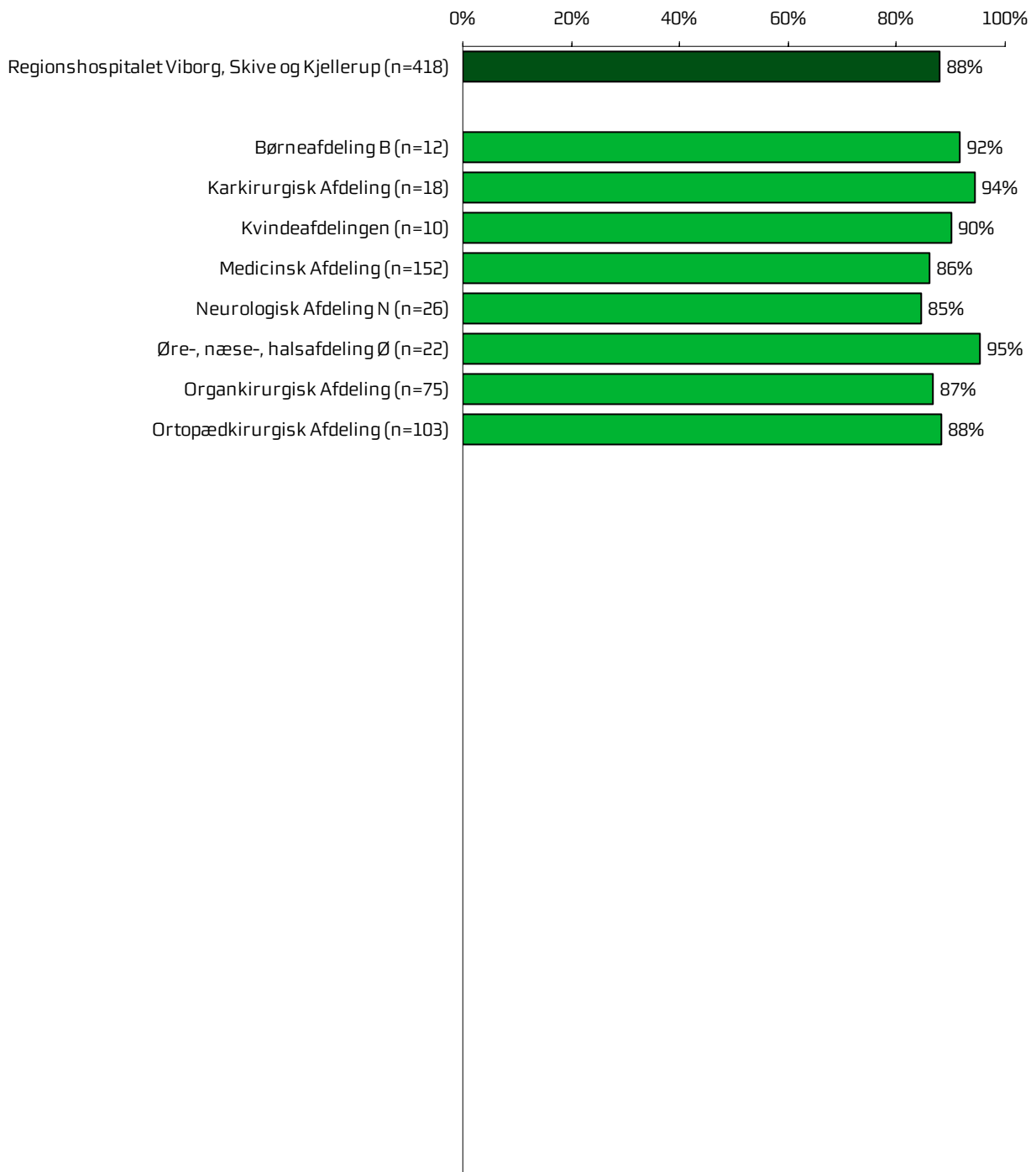


5.6 Udskrivelse

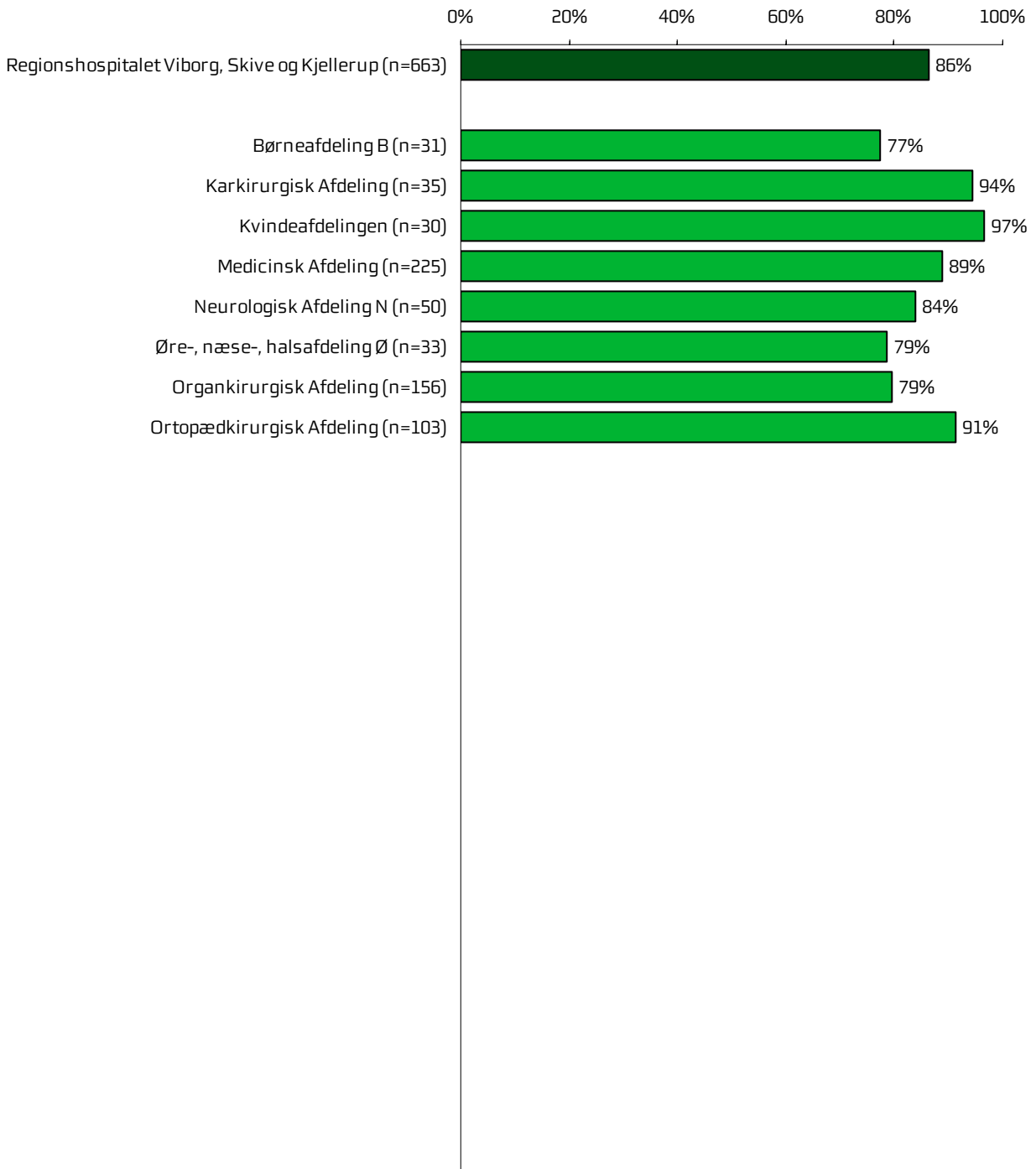
Figur 25 Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?



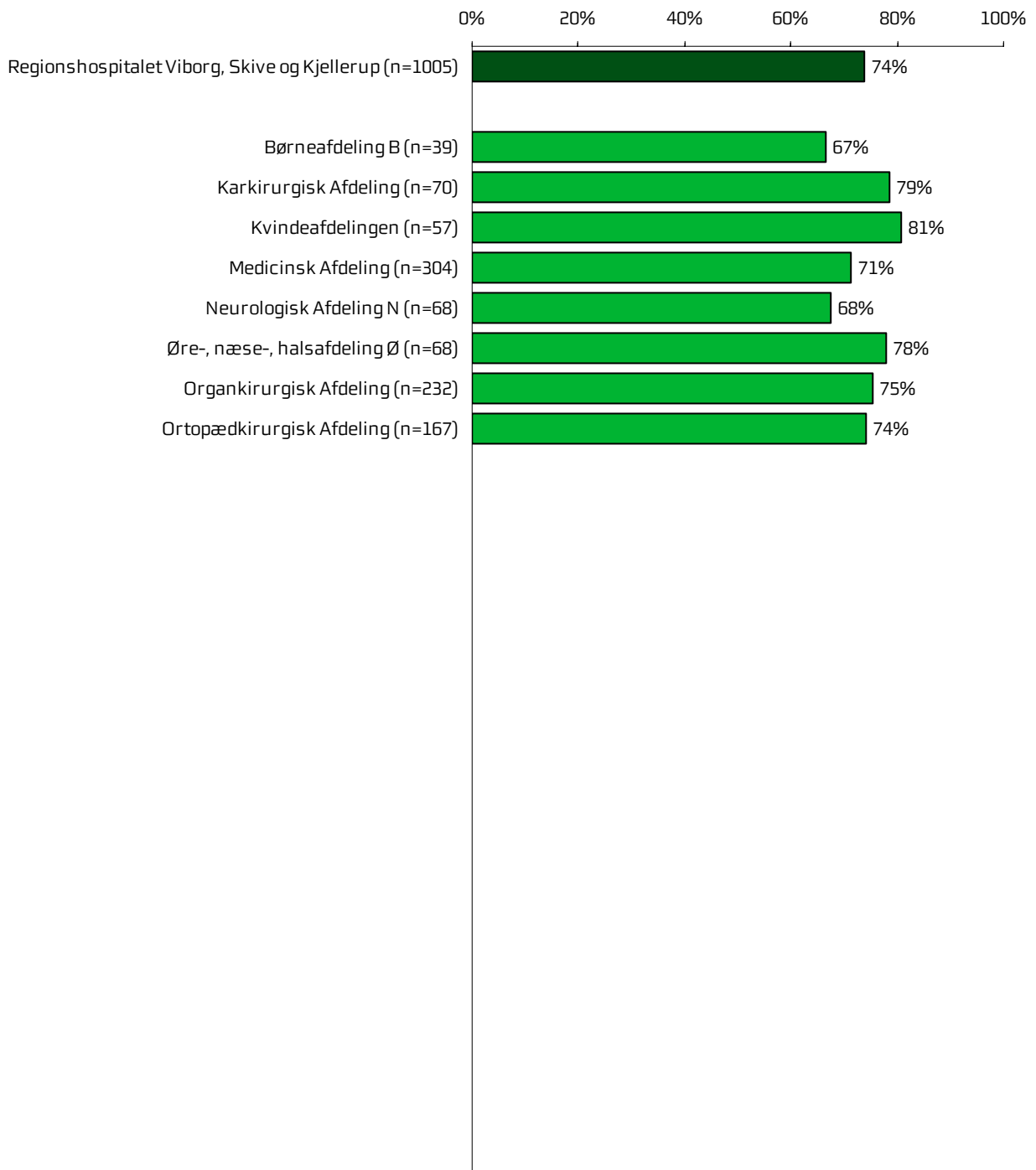
Figur 26 Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?



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

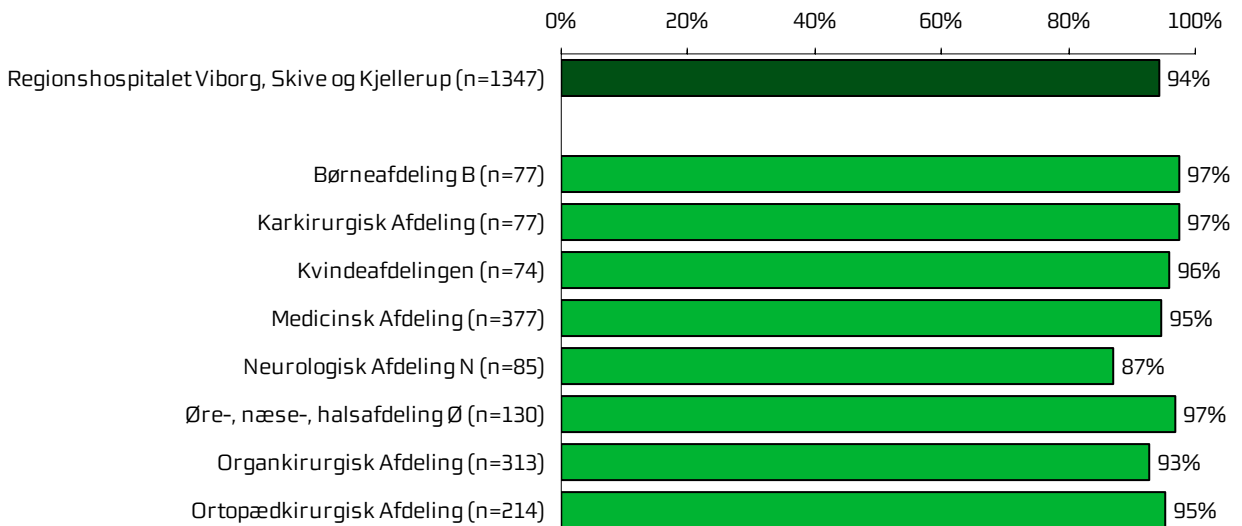


Figur 28 Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?



5.7 Hospitalets eget spørgsmål

Figur 29 Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?



Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

27. maj 2009

Landsdækkende undersøgelse om indlæggelse på sygehus

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

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

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

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

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

>>uo15flet<<

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

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

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen


Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

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

1. Hvordan blev du indlagt på sygehuset?	Akut <input type="checkbox"/>	Planlagt (indkaldt på forhånd) <input type="checkbox"/>
Gå til spørgsmål 3		

INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

PERSONALE

7. Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)	Ja, én kontaktperson <input type="checkbox"/>	Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>		
8. 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"/>
9. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>		
10. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	

Løbenr.: >>lobnr<<

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

BEHANDLINGSFORLØB

13. Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
14. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
15. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
16. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Sæt venligst ét kryds i hver række)				Ja <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	Jeg fik ikke udleveret medicin <input type="checkbox"/>
a) Udleveret forkert medicin?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Skade opstået under undersøgelse/operation?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Administrativ fejl (bortkommen journal, fejlregistrering m.v.)?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Andet: _____				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Besvar kun, hvis du oplevede fejl: 17. Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet havde intet kendskab til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
18. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
19. Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger <input type="checkbox"/>	
20. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?						

INFORMATION

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

Løbenr.: >>lobnr<<

UDSKRIVELSE

24. 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"/>		
25. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
26. Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
27. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	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"/>	
28. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?						

SAMLET INDTRYK

29. Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
30. Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
31. Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	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"/>
32. Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler (sengestuen, opholdsrum, toilet m.v.)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
33. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.					

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lbnr<<

15. juni 2009

Landsdækkende undersøgelse om indlæggelse på sygehus PÅMINDELSE

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

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

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

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

>>uo15flet<<

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

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

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

På forhånd tak for hjælpen.

Med venlig hilsen



Leif Vestergaard Pedersen
Direktør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

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

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

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

Spørgeskemaet

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

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

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

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

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

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

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

Validering af spørgeskema

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

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

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

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

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

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

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

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

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

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

Hospitalets svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 57 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. Svarprocenten for indlagte patienter var i den sidste runde af de løbende tilfredshedsundersøgelser i Region Midtjylland 53 procent, mens svarprocenten i de tidligere landsdækkende undersøgelser af

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

patientoplevelser har ligget på mellem 53 og 58 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultaterne skal tolkes med stor forsigtighed.

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

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

		Besvarede spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle (n)		1473	2604
Køn	Mand	48%	48%
	Kvinde	52%	52%
Alder	0-19 år	12%	14%
	20-39 år	6%	9%
	40-59 år	22%	22%
	60-79 år	47%	40%
	80 år eller derover	12%	16%

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

Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

Tabel 3. Oversigt over svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

Svarmuligheder, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Jeg fik ikke udskrevet medicin"

"Personalet havde intet kendskab til fejlen(e)"

"Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger"

"Jeg læste den ikke"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

Svarskala (svarmulighederne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)
" Virkelig godt ", " Godt ", "Dårligt" og "Virkelig dårligt"
" Ja, i høj grad ", " Ja, i nogen grad ", "Nej, kun i mindre grad" og "Nej, slet ikke" ⁶
"For meget", " Passende " og "For lidt"
"Ja, lang ventetid", "Ja, kort ventetid" og " Nej, ingen ventetid "
" Ja, én kontaktperson ", " Ja, flere kontaktpersoner " og "Nej"
" Ja, før indlæggelsen ", " Ja, mens jeg var indlagt " og "Nej"
" Meget tryk ", " Tryk ", "Utryk" og "Meget utryk"
"Ja" og " Nej " ⁷

Beregningsmetode

I kapitel 4 er der anvendt en t-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt hospitalet afviger statistisk signifikant fra de øvrige hospitaler i Region Midtjylland med hensyn til andel tilfredse patienter. I disse test er der taget højde for, hvorvidt der er variansheterogenitet eller varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes. De anvendte t-test tager desuden højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05 niveau, er markeret med en stjerne bag de andele, som er signifikant forskellige fra andel tilfredse blandt hospitalets patienter. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større jo færre patienter, der indgår i beregningerne.

I signifikanstestene sammenlignes hospitalets resultater med resultaterne for de øvrige hospitaler i Region Midtjylland. Hospitalets resultater indgår derfor ikke i beregningen af andel tilfredse på regionens øvrige hospitaler og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af regionens hospitaler. I beregningerne af andel tilfredse på de "Bedste" og "Dårligste" hospitaler, indgår patienterne fra de to henholdsvis bedste og dårligste hospitaler i Region Midtjylland.

⁶ På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarmuligheder er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

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

Kan resultaterne sammenlignes?

Sammenligningen af patientoplevelser på tværs af hospitaler er ikke altid uproblematisk, da hospitalernes opgaver og vilkår og dermed patientgrupper er meget forskellige. Det kan således ikke udelukkes, at forskelle i patienternes oplevelser delvis skyldes forskelle i patientgruppens sammensætning med hensyn til eksempelvis køn, alder, uddannelsesniveau eller sygdomskarakter.

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle hospitaler lige ved at holde patientsammensætningen konstant ved hjælp af statistiske vægtningsteknikker eller kontrol for tredje variable i analyserne. Dette er i rapporten undladt, da man må holde fast i, at den målte tilfredshed viser den faktiske tilfredshed blandt hospitalets patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at et hospital klarer sig dårligere end andre hospitaler, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på hospitalet, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.

Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika

Den nedenstående frekvenstabel viser, hvordan patienterne, der har besvaret spørgeskemaet, er fordelt på baggrundskarakteristika som eksempelvis køn og alder.

På de efterfølgende sider krydses patienternes svar med patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme.

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

		Antal patienter	Procent
		n	%
Alle		1473	100%
Alder	0-19	178	12%
	20-39	95	6%
	40-59	327	22%
	60-79	691	47%
	80-	182	12%
Køn	Mand	704	48%
	Kvinde	769	52%
Skema udfyldt af	Patienten	1174	85%
	Pårørende	200	15%
Modersmål	Dansk	1387	98%
	Ikke dansk	26	2%
Indlæggelses-type	Akut	764	55%
	Planlagt	627	45%
Afdeling	Børneafdeling B	78	5%
	Karkirurgisk Afdeling	85	6%
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	82	6%
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	426	29%
	Neurologisk Afdeling N	92	6%
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	137	9%
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	340	23%
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	233	16%

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?							
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		33	59	5	3	1238	133
Alder	0-19	31	62	6	1	159	15
	20-39	30	56	9	6	81	6
	40-59	31	57	7	5	296	19
	60-79	35	60	4	2	570	69
	80-	35	61	4	1	132	24
Køn	Mand	32	60	5	3	607	58
	Kvinde	34	58	5	3	631	75
Skema udfyldt af	Patienten	34	58	5	3	1027	99
	Pårørende	29	61	7	2	170	25
Modersmål	Dansk	33	59	5	3	1203	129
	Ikke dansk	26	74	0	0	23	3
Indlæggelses-type	Akut	27	62	7	4	604	105
	Planlagt	40	56	3	1	571	24
Afdeling	Børneafdeling B	25	71	4	0	68	9
	Karkirurgisk Afdeling	40	57	0	3	77	5
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	28	68	4	0	74	3
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	31	63	5	1	309	66
	Neurologisk Afdeling N	28	56	8	9	80	6
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	44	53	2	1	126	7
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	34	53	8	5	302	20
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	32	60	7	1	202	17

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?				
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		41	53	5	2	1390
Alder	0-19	33	60	6	1	174
	20-39	38	47	9	6	86
	40-59	39	50	8	3	319
	60-79	44	52	3	2	653
	80-	42	56	2	1	158
Køn	Mand	41	52	5	1	673
	Kvinde	40	53	5	3	717
Skema udfyldt af	Patienten	42	51	5	2	1143
	Pårørende	36	56	6	3	195
Modersmål	Dansk	41	52	5	2	1350
	Ikke dansk	31	65	4	0	26
Indlæggelses-type	Akut	36	55	6	3	722
	Planlagt	46	50	3	1	601
Afdeling	Børneafdeling B	31	64	4	1	78
	Karkirurgisk Afdeling	46	51	1	1	82
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	39	59	1	0	76
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	40	55	4	1	387
	Neurologisk Afdeling N	36	50	8	6	86
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	54	45	1	1	132
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	40	49	7	5	329
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	39	53	8	0	220

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		33	58	7	1	1389
Alder	0-19	29	57	12	2	174
	20-39	31	58	8	3	88
	40-59	33	58	8	2	318
	60-79	36	57	6	1	651
	80-	30	65	5	1	158
Køn	Mand	34	58	7	1	667
	Kvinde	32	59	7	2	722
Skema udfyldt af	Patienten	35	57	7	1	1145
	Pårørende	24	64	9	2	194
Modersmål	Dansk	33	58	7	1	1350
	Ikke dansk	42	58	0	0	26
Indlæggelses-type	Akut	31	59	8	2	722
	Planlagt	35	59	5	1	601
Afdeling	Børneafdeling B	31	55	12	3	77
	Karkirurgisk Afdeling	33	59	6	2	83
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	45	49	5	0	77
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	30	61	8	2	386
	Neurologisk Afdeling N	33	59	5	3	86
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	38	56	5	1	136
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	31	61	7	1	325
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	38	55	7	0	219

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?					Antal patienter	Det husker jeg ikke
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	n		
		%	%	%	%	n	n	
Alle		37	56	4	2	499	17	
Alder	0-19	31	61	7	2	61	2	
	20-39	37	50	13	0	38	0	
	40-59	32	60	5	3	130	5	
	60-79	42	53	3	2	242	6	
	80-	36	64	0	0	28	4	
Køn	Mand	33	60	4	3	226	10	
	Kvinde	41	53	4	1	273	7	
Skema udfyldt af	Patienten	39	55	4	2	428	15	
	Pårørende	30	60	8	2	50	2	
Modersmål	Dansk	38	56	5	2	481	17	
	Ikke dansk	50	50	0	0	6	0	
Indlæggelses-type	Akut	-	-	-	-	0	0	
	Planlagt	37	56	4	2	499	17	
Afdeling	Børneafdeling B	0	100	0	0	5	0	
	Karkirurgisk Afdeling	33	54	8	5	63	2	
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	33	60	3	3	63	2	
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	35	65	0	0	17	1	
	Neurologisk Afdeling N	-	-	-	-	3	0	
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	46	50	5	0	101	2	
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	40	51	6	3	154	5	
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	31	68	1	0	93	5	

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?							
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Det ved jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		47	50	2	1	1391	24
Alder	0-19	46	52	2	0	170	2
	20-39	37	57	7	0	90	2
	40-59	42	53	3	2	309	2
	60-79	50	49	1	1	656	12
	80-	51	48	1	1	166	6
Køn	Mand	47	50	2	1	666	7
	Kvinde	46	50	2	1	725	17
Skema udfyldt af	Patienten	48	49	2	1	1120	14
	Pårørende	46	51	2	1	187	5
Modersmål	Dansk	47	50	2	1	1316	21
	Ikke dansk	50	50	0	0	26	0
Indlæggelses-type	Akut	44	52	3	1	701	21
	Planlagt	49	50	1	0	618	2
Afdeling	Børneafdeling B	44	54	1	0	72	2
	Karkirurgisk Afdeling	55	44	1	0	85	0
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	43	56	1	0	79	0
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	47	51	1	1	389	8
	Neurologisk Afdeling N	33	59	6	3	80	7
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	51	49	1	0	136	0
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	49	46	4	1	327	2
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	45	54	0	1	223	5

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?						
		Nej, ingen ventetid	Ja, kort ventetid	Ja, lang ventetid	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	n	n
Alle		50	40	10	1357	48
Alder	0-19	33	49	18	170	4
	20-39	34	49	16	91	3
	40-59	44	45	11	304	7
	60-79	59	34	7	636	21
	80-	55	38	6	156	13
Køn	Mand	53	38	9	659	14
	Kvinde	48	42	10	698	34
Skema udfyldt af	Patienten	53	38	9	1086	35
	Pårørende	36	52	12	184	9
Modersmål	Dansk	51	40	10	1283	45
	Ikke dansk	29	42	29	24	1
Indlæggelsestype	Akut	56	32	11	683	35
	Planlagt	44	48	8	607	11
Afdeling	Børneafdeling B	32	47	22	73	1
	Karkirurgisk Afdeling	60	37	4	82	2
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	43	49	8	77	3
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	68	27	5	377	16
	Neurologisk Afdeling N	51	32	17	76	8
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	31	57	11	134	2
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	43	45	12	321	9
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	47	42	11	217	7

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det ved jeg ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		28	42	23	8	581	17
Alder	0-19	33	38	21	8	110	1
	20-39	28	43	20	9	54	2
	40-59	22	48	22	8	152	3
	60-79	31	40	22	7	220	7
	80-	20	33	36	11	45	4
Køn	Mand	29	37	26	9	266	11
	Kvinde	27	45	20	7	315	6
Skema udfyldt af	Patienten	28	44	21	8	439	15
	Pårørende	29	36	23	11	107	2
Modersmål	Dansk	28	42	22	8	548	16
	Ikke dansk	36	43	14	7	14	1
Indlæggelses-type	Akut	25	39	26	10	260	6
	Planlagt	30	44	19	7	294	9
Afdeling	Børneafdeling B	43	33	20	4	49	1
	Karkirurgisk Afdeling	41	38	16	6	32	1
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	29	58	11	3	38	0
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	29	38	23	10	94	2
	Neurologisk Afdeling N	6	56	25	13	32	2
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	38	39	18	6	85	0
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	21	43	26	10	155	6
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	25	41	27	7	96	5

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?					
		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		37	43	20	1415
Alder	0-19	34	51	16	176
	20-39	31	48	20	93
	40-59	33	49	18	324
	60-79	40	39	21	655
	80-	39	38	23	167
Køn	Mand	36	43	21	677
	Kvinde	38	43	19	738
Skema udfyldt af	Patienten	38	42	20	1134
	Pårørende	33	50	17	194
Modersmål	Dansk	37	43	20	1340
	Ikke dansk	27	62	12	26
Indlæggelses-type	Akut	28	48	24	741
	Planlagt	46	38	16	607
Afdeling	Børneafdeling B	35	50	15	78
	Karkirurgisk Afdeling	34	41	25	80
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	56	38	6	81
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	36	44	20	399
	Neurologisk Afdeling N	19	49	32	88
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	48	39	13	136
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	37	42	21	327
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	33	44	23	226

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		27	64	7	2	1256	176	
Alder	0-19	23	67	8	1	168	9	
	20-39	18	68	8	6	84	10	
	40-59	26	60	11	4	292	30	
	60-79	29	64	5	1	574	92	
	80-	28	64	5	3	138	35	
Køn	Mand	27	64	7	1	607	78	
	Kvinde	26	63	7	3	649	98	
Skema udfyldt af	Patienten	28	63	7	2	1010	138	
	Pårørende	21	68	8	3	173	24	
Modersmål	Dansk	27	64	7	2	1190	167	
	Ikke dansk	30	70	0	0	23	3	
Indlæggelses-type	Akut	23	63	11	4	620	122	
	Planlagt	31	64	4	1	573	46	
Afdeling	Børneafdeling B	19	70	10	1	73	4	
	Karkirurgisk Afdeling	29	70	0	1	77	7	
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	25	67	7	1	75	3	
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	29	61	9	1	330	77	
	Neurologisk Afdeling N	19	60	16	5	80	9	
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	33	65	1	1	132	5	
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	26	62	6	5	293	39	
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	26	65	8	2	196	32	

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?			Antal patienter n
		For meget %	Passende %	For lidt %	
Alle		0	87	12	1426
Alder	0-19	0	91	9	175
	20-39	0	82	18	93
	40-59	0	85	15	323
	60-79	1	88	11	666
	80-	1	86	13	169
Køn	Mand	1	87	12	682
	Kvinde	0	87	13	744
Skema udfyldt af	Patienten	0	88	12	1143
	Pårørende	1	86	13	195
Modersmål	Dansk	1	87	12	1351
	Ikke dansk	0	92	8	25
Indlæggelses-type	Akut	1	83	17	740
	Planlagt	0	93	7	617
Afdeling	Børneafdeling B	0	89	11	76
	Karkirurgisk Afdeling	0	94	6	83
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	0	86	14	81
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	1	85	14	402
	Neurologisk Afdeling N	0	79	21	89
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	0	97	3	137
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	0	86	14	329
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	1	86	14	229

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?			Antal patienter n	Ikke aktuelt for mig n
		For meget %	Passende %	For lidt %		
Alle		1	83	17	983	447
Alder	0-19	1	89	11	161	16
	20-39	0	81	19	57	37
	40-59	1	77	21	205	117
	60-79	0	84	16	439	230
	80-	1	81	18	121	47
Køn	Mand	1	83	17	498	186
	Kvinde	1	83	17	485	261
Skema udfyldt af	Patienten	1	82	17	739	407
	Pårørende	1	83	16	174	24
Modersmål	Dansk	1	83	17	924	431
	Ikke dansk	6	83	11	18	7
Indlæggelses-type	Akut	1	79	20	518	222
	Planlagt	0	87	12	407	212
Afdeling	Børneafdeling B	1	87	11	71	6
	Karkirurgisk Afdeling	2	96	2	57	26
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	0	79	21	34	47
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	1	81	18	278	124
	Neurologisk Afdeling N	1	74	25	69	19
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	0	93	7	102	35
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	0	80	20	229	104
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	0	80	20	143	86

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	n	n
		%	%	%	%		
Alle		61	30	6	3	1382	60
Alder	0-19	64	28	5	2	169	6
	20-39	46	35	14	4	91	4
	40-59	57	33	6	4	313	13
	60-79	64	28	5	3	643	30
	80-	61	32	5	1	166	7
Køn	Mand	61	31	5	2	650	36
	Kvinde	61	29	7	4	732	24
Skema udfyldt af	Patienten	62	30	6	3	1106	52
	Pårørende	58	31	8	3	187	7
Modersmål	Dansk	61	30	6	3	1306	58
	Ikke dansk	64	24	8	4	25	1
Indlæggelses-type	Akut	55	32	8	5	720	28
	Planlagt	67	27	5	1	592	29
Afdeling	Børneafdeling B	62	32	5	1	73	2
	Karkirurgisk Afdeling	80	18	1	1	80	1
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	61	37	1	1	76	5
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	60	31	7	2	395	16
	Neurologisk Afdeling N	49	35	8	8	88	2
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	71	27	1	2	130	7
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	59	28	8	5	320	18
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	57	33	7	2	220	9

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	n	n
		%	%	%	%		
Alle		72	25	2	1	1369	72
Alder	0-19	63	33	3	0	172	3
	20-39	60	32	4	3	93	2
	40-59	66	27	5	2	316	9
	60-79	76	23	1	0	630	44
	80-	82	16	1	1	158	14
Køn	Mand	73	24	2	1	649	34
	Kvinde	70	25	3	2	720	38
Skema udfyldt af	Patienten	74	23	2	1	1098	57
	Pårørende	63	32	3	2	188	9
Modersmål	Dansk	72	25	2	1	1297	67
	Ikke dansk	78	13	9	0	23	3
Indlæggelses-type	Akut	66	29	4	2	716	35
	Planlagt	79	20	1	1	585	32
Afdeling	Børneafdeling B	56	39	5	0	75	2
	Karkirurgisk Afdeling	91	9	0	0	79	3
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	71	28	0	1	76	5
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	73	25	1	1	390	23
	Neurologisk Afdeling N	59	32	6	4	85	5
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	84	15	2	0	131	5
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	70	24	4	2	318	15
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	68	28	3	0	215	14

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke		
		%	%	%	%	n	n
Alle		50	36	11	4	1401	37
Alder	0-19	48	40	9	3	173	4
	20-39	53	29	12	6	93	2
	40-59	46	39	11	3	323	2
	60-79	53	34	9	4	648	22
	80-	43	35	16	5	164	7
Køn	Mand	50	36	11	3	661	22
	Kvinde	49	36	11	5	740	15
Skema udfyldt af	Patienten	52	35	10	3	1130	27
	Pårørende	42	37	16	5	188	9
Modersmål	Dansk	50	36	11	4	1327	36
	Ikke dansk	62	19	8	12	26	0
Indlæggelses-type	Akut	34	41	18	7	715	29
	Planlagt	69	28	2	1	614	7
Afdeling	Børneafdeling B	37	46	13	4	76	2
	Karkirurgisk Afdeling	65	33	1	1	82	2
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	61	29	8	3	79	2
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	31	45	18	5	386	19
	Neurologisk Afdeling N	32	31	23	14	87	2
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	71	26	1	2	134	2
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	58	31	9	3	332	4
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	59	33	6	2	225	4

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		57	31	7	6	1345	85
Alder	0-19	56	33	7	4	166	11
	20-39	57	29	6	8	89	6
	40-59	54	30	7	9	309	14
	60-79	59	29	7	5	627	39
	80-	58	36	3	3	154	15
Køn	Mand	56	30	8	6	649	38
	Kvinde	58	31	5	5	696	47
Skema udfyldt af	Patienten	58	30	7	5	1085	63
	Pårørende	55	32	7	5	182	16
Modersmål	Dansk	57	31	7	6	1273	82
	Ikke dansk	54	35	8	4	26	0
Indlæggelses-type	Akut	51	34	8	8	676	63
	Planlagt	64	27	5	4	602	18
Afdeling	Børneafdeling B	54	37	7	1	70	7
	Karkirurgisk Afdeling	68	27	1	4	78	4
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	54	31	12	4	78	3
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	54	34	8	5	367	37
	Neurologisk Afdeling N	45	40	4	12	78	11
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	72	23	4	1	134	3
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	55	28	6	10	319	15
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	59	29	7	4	221	5

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		50	38	8	4	1292	127	
Alder	0-19	47	42	10	2	167	9	
	20-39	48	35	14	3	86	8	
	40-59	49	35	9	7	313	12	
	60-79	52	38	6	3	585	73	
	80-	52	38	6	4	141	25	
Køn	Mand	50	38	8	4	615	60	
	Kvinde	51	37	8	4	677	67	
Skema udfyldt af	Patienten	52	37	8	4	1043	96	
	Pårørende	47	41	9	4	174	22	
Modersmål	Dansk	51	38	8	4	1224	121	
	Ikke dansk	67	29	0	4	24	2	
Indlæggelses-type	Akut	44	40	10	6	672	65	
	Planlagt	59	35	4	2	559	53	
Afdeling	Børneafdeling B	47	43	8	1	74	2	
	Karkirurgisk Afdeling	65	32	3	0	74	8	
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	59	27	8	5	74	7	
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	45	42	8	4	355	47	
	Neurologisk Afdeling N	37	42	11	10	83	6	
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	65	33	2	1	125	12	
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	51	34	10	6	304	24	
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	48	40	9	2	203	21	

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? a) Udskrevet forkert medicin?					
		Nej	Ja	Antal patienter	Jeg fik ikke udskrevet medicin
		%	%	n	n
Alle		94	6	1190	151
Alder	0-19	94	6	142	20
	20-39	90	10	83	7
	40-59	93	7	289	21
	60-79	93	7	539	87
	80-	99	1	137	16
Køn	Mand	95	5	578	69
	Kvinde	93	7	612	82
Skema udfyldt af	Patienten	94	6	963	122
	Pårørende	95	5	153	24
Modersmål	Dansk	94	6	1123	147
	Ikke dansk	88	13	24	1
Indlæggelses-type	Akut	91	9	633	58
	Planlagt	97	3	494	90
Afdeling	Børneafdeling B	95	5	61	11
	Karkirurgisk Afdeling	97	3	68	12
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	95	5	59	15
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	92	8	357	21
	Neurologisk Afdeling N	91	9	76	7
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	97	3	117	13
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	93	7	256	55
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	94	6	196	17

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? b) Skade opstået underundersøgelse/operation?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		95	5	1285
Alder	0-19	96	4	161
	20-39	93	7	91
	40-59	95	5	303
	60-79	95	5	589
	80-	97	3	141
Køn	Mand	95	5	624
	Kvinde	95	5	661
Skema udfyldt af	Patienten	95	5	1036
	Pårørende	95	5	174
Modersmål	Dansk	95	5	1216
	Ikke dansk	96	4	24
Indlæggelses-type	Akut	97	3	660
	Planlagt	95	5	563
Afdeling	Børneafdeling B	96	4	71
	Karkirurgisk Afdeling	92	8	77
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	93	7	70
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	98	2	351
	Neurologisk Afdeling N	98	3	80
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	95	5	129
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	92	8	301
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	95	5	206

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? c) Administrativ fejl?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		95	5	1271
Alder	0-19	97	3	162
	20-39	91	9	88
	40-59	91	9	300
	60-79	97	3	582
	80-	95	5	139
Køn	Mand	96	4	620
	Kvinde	94	6	651
Skema udfyldt af	Patienten	95	5	1024
	Pårørende	96	4	174
Modersmål	Dansk	95	5	1204
	Ikke dansk	92	8	24
Indlæggelses-type	Akut	92	8	651
	Planlagt	97	3	560
Afdeling	Børneafdeling B	97	3	72
	Karkirurgisk Afdeling	100	0	74
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	99	1	69
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	94	6	346
	Neurologisk Afdeling N	94	6	79
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	98	2	128
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	93	7	298
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	93	7	205

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? d) Andet?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		88	12	630
Alder	0-19	77	23	79
	20-39	88	12	52
	40-59	84	16	154
	60-79	93	7	276
	80-	93	7	69
Køn	Mand	89	11	302
	Kvinde	88	13	328
Skema udfyldt af	Patienten	90	10	518
	Pårørende	80	20	81
Modersmål	Dansk	88	12	597
	Ikke dansk	92	8	13
Indlæggelses-type	Akut	85	15	320
	Planlagt	92	8	291
Afdeling	Børneafdeling B	74	26	31
	Karkirurgisk Afdeling	98	2	42
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	84	16	32
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	91	9	173
	Neurologisk Afdeling N	81	19	37
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	91	9	67
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	84	16	150
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	93	7	98

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?				Antal patienter	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e)
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt		
		%	%	%	%	n	n
Alle		20	45	22	14	185	22
Alder	0-19	33	46	17	4	24	5
	20-39	18	35	35	12	17	1
	40-59	12	52	26	10	58	4
	60-79	22	42	19	18	74	10
	80-	25	42	8	25	12	2
Køn	Mand	21	52	16	11	85	11
	Kvinde	19	39	26	16	100	11
Skema udfyldt af	Patienten	19	45	23	13	149	14
	Pårørende	24	44	20	12	25	5
Modersmål	Dansk	20	45	22	13	176	19
	Ikke dansk	-	-	-	-	3	1
Indlæggelses-type	Akut	15	43	23	19	112	10
	Planlagt	27	50	16	6	62	9
Afdeling	Børneafdeling B	33	44	22	0	9	3
	Karkirurgisk Afdeling	14	86	0	0	7	1
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	40	20	40	0	10	2
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	21	40	23	15	47	5
	Neurologisk Afdeling N	13	60	13	13	15	1
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	27	45	18	9	11	1
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	19	42	16	23	57	4
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	10	48	34	7	29	5

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		66	17	10	7	1265	63
Alder	0-19	49	26	19	6	159	8
	20-39	56	18	10	16	89	3
	40-59	62	16	11	12	304	5
	60-79	72	15	9	4	578	33
	80-	78	13	7	2	135	14
Køn	Mand	65	17	11	7	617	29
	Kvinde	67	16	10	7	648	34
Skema udfyldt af	Patienten	68	16	10	7	1016	46
	Pårørende	54	26	14	7	177	11
Modersmål	Dansk	66	17	10	7	1201	59
	Ikke dansk	45	15	35	5	20	3
Indlæggelses-type	Akut	62	17	12	9	654	40
	Planlagt	71	17	7	5	553	20
Afdeling	Børneafdeling B	48	27	20	6	71	3
	Karkirurgisk Afdeling	81	11	3	5	74	2
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	61	22	13	4	69	5
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	72	17	8	3	349	26
	Neurologisk Afdeling N	55	14	18	12	83	3
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	67	21	10	2	126	4
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	62	14	11	13	293	14
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	67	17	10	7	200	6

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger
		%	%	%	%	n	n
Alle		27	63	6	4	638	682
Alder	0-19	23	68	8	1	84	82
	20-39	28	61	9	2	46	44
	40-59	24	61	5	10	154	150
	60-79	29	62	6	2	279	331
	80-	29	65	4	1	75	75
Køn	Mand	28	61	7	3	332	305
	Kvinde	26	65	5	4	306	377
Skema udfyldt af	Patienten	27	63	6	4	497	558
	Pårørende	23	66	7	3	95	91
Modersmål	Dansk	27	62	6	4	602	649
	Ikke dansk	18	82	0	0	11	13
Indlæggelsestype	Akut	25	63	7	5	351	340
	Planlagt	30	61	5	3	249	321
Afdeling	Børneafdeling B	22	70	7	0	27	45
	Karkirurgisk Afdeling	40	53	3	3	30	44
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	29	71	0	0	31	42
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	26	64	6	4	209	162
	Neurologisk Afdeling N	22	69	6	3	36	51
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	30	65	3	2	63	69
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	25	61	7	7	138	169
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	28	60	10	3	104	100

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?						
		Ja, før indlæggelsen	Ja, mens jeg var indlagt	Ja, både før og under indlæggelsen	Nej	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		29	18	4	49	1341
Alder	0-19	26	18	3	52	174
	20-39	32	14	5	50	88
	40-59	30	19	5	45	315
	60-79	31	18	4	47	614
	80-	16	17	2	65	150
Køn	Mand	27	19	2	51	641
	Kvinde	30	17	6	47	700
Skema udfyldt af	Patienten	30	17	4	48	1073
	Pårørende	22	22	2	54	190
Modersmål	Dansk	29	18	4	49	1273
	Ikke dansk	25	25	4	46	24
Indlæggelses-type	Akut	3	27	1	69	693
	Planlagt	57	9	8	26	589
Afdeling	Børneafdeling B	4	27	1	68	75
	Karkirurgisk Afdeling	59	5	5	30	79
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	59	10	8	23	79
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	9	25	2	64	365
	Neurologisk Afdeling N	5	23	0	72	86
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	50	11	7	32	135
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	38	11	5	46	311
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	29	25	6	40	211

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?					
		Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal patienter	Jeg læste den ikke
		%	%	%	%	n	n
Alle		33	65	2	1	611	6
Alder	0-19	32	65	4	0	79	3
	20-39	30	65	5	0	43	0
	40-59	32	65	2	1	164	2
	60-79	33	66	1	0	283	1
	80-	36	62	0	2	42	0
Køn	Mand	30	68	1	0	276	2
	Kvinde	34	63	2	1	335	4
Skema udfyldt af	Patienten	32	66	1	1	493	4
	Pårørende	33	63	3	1	86	1
Modersmål	Dansk	32	66	2	1	580	6
	Ikke dansk	45	55	0	0	11	0
Indlæggelses-type	Akut	26	70	3	2	182	0
	Planlagt	36	63	1	0	399	6
Afdeling	Børneafdeling B	13	78	9	0	23	0
	Karkirurgisk Afdeling	40	60	0	0	50	0
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	32	65	3	0	60	0
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	33	64	2	1	108	0
	Neurologisk Afdeling N	24	71	0	5	21	0
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	41	59	0	0	85	4
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	35	63	1	1	150	1
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	25	73	2	0	114	1

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?				Antal patienter n
		Virkelig god %	God %	Dårlig %	Virkelig dårlig %	
Alle		35	55	7	2	1382
Alder	0-19	34	55	9	2	172
	20-39	32	52	12	4	92
	40-59	33	55	9	3	316
	60-79	38	55	5	2	642
	80-	32	61	6	2	160
Køn	Mand	35	56	7	2	657
	Kvinde	35	55	7	3	725
Skema udfyldt af	Patienten	37	55	6	2	1117
	Pårørende	30	56	11	3	187
Modersmål	Dansk	36	55	7	2	1310
	Ikke dansk	31	62	4	4	26
Indlæggelses-type	Akut	29	56	10	4	716
	Planlagt	43	53	3	1	599
Afdeling	Børneafdeling B	26	65	8	1	74
	Karkirurgisk Afdeling	47	50	3	0	78
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	37	55	8	0	78
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	31	61	6	2	388
	Neurologisk Afdeling N	29	55	10	7	84
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	46	52	1	1	136
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	36	50	10	4	325
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	36	55	7	2	219

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?						
		Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal patienter
		%	%	%	%	n
Alle		38	50	10	2	1432
Alder	0-19	40	54	5	1	174
	20-39	45	46	6	3	94
	40-59	36	50	12	2	321
	60-79	39	48	10	3	677
	80-	28	52	17	2	166
Køn	Mand	41	48	9	2	683
	Kvinde	35	51	11	2	749
Skema udfyldt af	Patienten	39	48	10	2	1150
	Pårørende	32	54	10	3	193
Modersmål	Dansk	38	49	10	2	1355
	Ikke dansk	19	69	8	4	26
Indlæggelses-type	Akut	35	50	12	3	744
	Planlagt	42	49	8	1	616
Afdeling	Børneafdeling B	40	52	5	3	77
	Karkirurgisk Afdeling	42	51	5	2	83
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	39	48	11	1	79
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	34	50	14	2	412
	Neurologisk Afdeling N	37	48	13	2	87
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	43	51	5	1	135
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	39	49	8	3	334
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	36	48	13	2	225

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n	n
Alle		30	58	5	7	418	66	909
Alder	0-19	28	66	3	3	32	8	134
	20-39	28	50	11	11	18	4	73
	40-59	24	70	5	2	63	15	242
	60-79	35	52	3	10	210	23	410
	80-	24	62	8	5	95	16	50
Køn	Mand	27	62	5	6	209	38	421
	Kvinde	33	54	5	8	209	28	488
Skema udfyldt af	Patienten	32	56	5	7	317	49	749
	Pårørende	19	65	6	10	62	10	118
Modersmål	Dansk	30	57	5	8	383	61	872
	Ikke dansk	27	64	9	0	11	3	12
Indlæggelses-type	Akut	26	59	6	9	234	33	457
	Planlagt	33	59	3	5	145	26	430
Afdeling	Børneafdeling B	8	83	8	0	12	3	61
	Karkirurgisk Afdeling	33	61	6	0	18	3	59
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	40	50	10	0	10	1	69
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	27	59	5	9	152	25	213
	Neurologisk Afdeling N	46	38	4	12	26	3	57
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	23	73	0	5	22	5	109
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	31	56	7	7	75	10	237
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	32	56	5	7	103	16	104

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		23	63	8	5	663	751	
Alder	0-19	14	56	21	10	63	113	
	20-39	18	59	8	15	39	54	
	40-59	23	62	9	6	135	187	
	60-79	27	63	6	4	336	325	
	80-	18	72	8	2	90	72	
Køn	Mand	22	66	8	5	324	355	
	Kvinde	25	60	9	6	339	396	
Skema udfyldt af	Patienten	25	62	8	4	535	598	
	Pårørende	15	62	11	12	82	111	
Modersmål	Dansk	23	63	8	6	619	719	
	Ikke dansk	13	73	13	0	15	11	
Indlæggelses-type	Akut	24	60	9	8	356	377	
	Planlagt	20	68	9	3	265	347	
Afdeling	Børneafdeling B	10	68	16	6	31	46	
	Karkirurgisk Afdeling	31	63	3	3	35	48	
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	23	73	3	0	30	49	
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	27	62	6	5	225	176	
	Neurologisk Afdeling N	22	62	12	4	50	39	
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	24	55	15	6	33	103	
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	21	59	10	10	156	169	
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	21	70	8	1	103	121	

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal patienter	Ikke aktuelt for mig
		%	%	%	%	n	n
Alle		59	15	17	9	1005	392
Alder	0-19	65	14	14	6	83	94
	20-39	55	13	25	8	64	29
	40-59	56	18	18	8	248	74
	60-79	60	13	17	11	502	148
	80-	59	19	14	8	108	47
Køn	Mand	57	16	18	9	492	176
	Kvinde	61	13	17	9	513	216
Skema udfyldt af	Patienten	59	14	17	9	849	275
	Pårørende	58	16	19	6	98	95
Modersmål	Dansk	59	15	17	9	952	375
	Ikke dansk	50	10	40	0	20	6
Indlæggelses-type	Akut	55	17	18	10	524	198
	Planlagt	64	13	16	7	438	172
Afdeling	Børneafdeling B	59	8	23	10	39	39
	Karkirurgisk Afdeling	69	10	11	10	70	11
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	67	14	14	5	57	22
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	56	16	17	12	304	83
	Neurologisk Afdeling N	47	21	22	10	68	20
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	66	12	13	9	68	69
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	61	15	16	8	232	97
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	57	17	20	6	167	51

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		70	25	4	1	1347	43
Alder	0-19	68	27	3	1	174	3
	20-39	67	24	7	1	86	4
	40-59	70	22	6	2	313	6
	60-79	71	24	4	1	627	19
	80-	67	28	5	1	147	11
Køn	Mand	71	25	4	1	643	25
	Kvinde	69	24	5	1	704	18
Skema udfyldt af	Patienten	71	24	4	1	1107	36
	Pårørende	66	27	5	2	191	5
Modersmål	Dansk	70	25	5	1	1307	43
	Ikke dansk	81	15	4	0	26	0
Indlæggelses-type	Akut	65	27	6	1	704	21
	Planlagt	75	21	2	1	578	21
Afdeling	Børneafdeling B	71	26	3	0	77	1
	Karkirurgisk Afdeling	83	14	0	3	77	5
	Kvindeafdelingen, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	72	24	4	0	74	3
	Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	67	28	5	1	377	11
	Neurologisk Afdeling N	56	31	11	2	85	3
	Øre-, næse-, halsafdeling Ø	80	17	2	2	130	4
	Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	68	25	5	2	313	12
	Ortopædkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup	71	25	4	0	214	4

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

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

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

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

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

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

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

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