

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2009  
Hospitalsrapport**

**Indlagte**





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

**Skejby Sygehus**

## **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](mailto: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 kommentarfelder, 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.<sup>1</sup>

### 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:	1738
Besvarelser fra hospitalets patienter:	1109
Hospitalets svarprocent:	64%

### 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.<sup>2</sup>

### 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.

---

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

<sup>2</sup> 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.

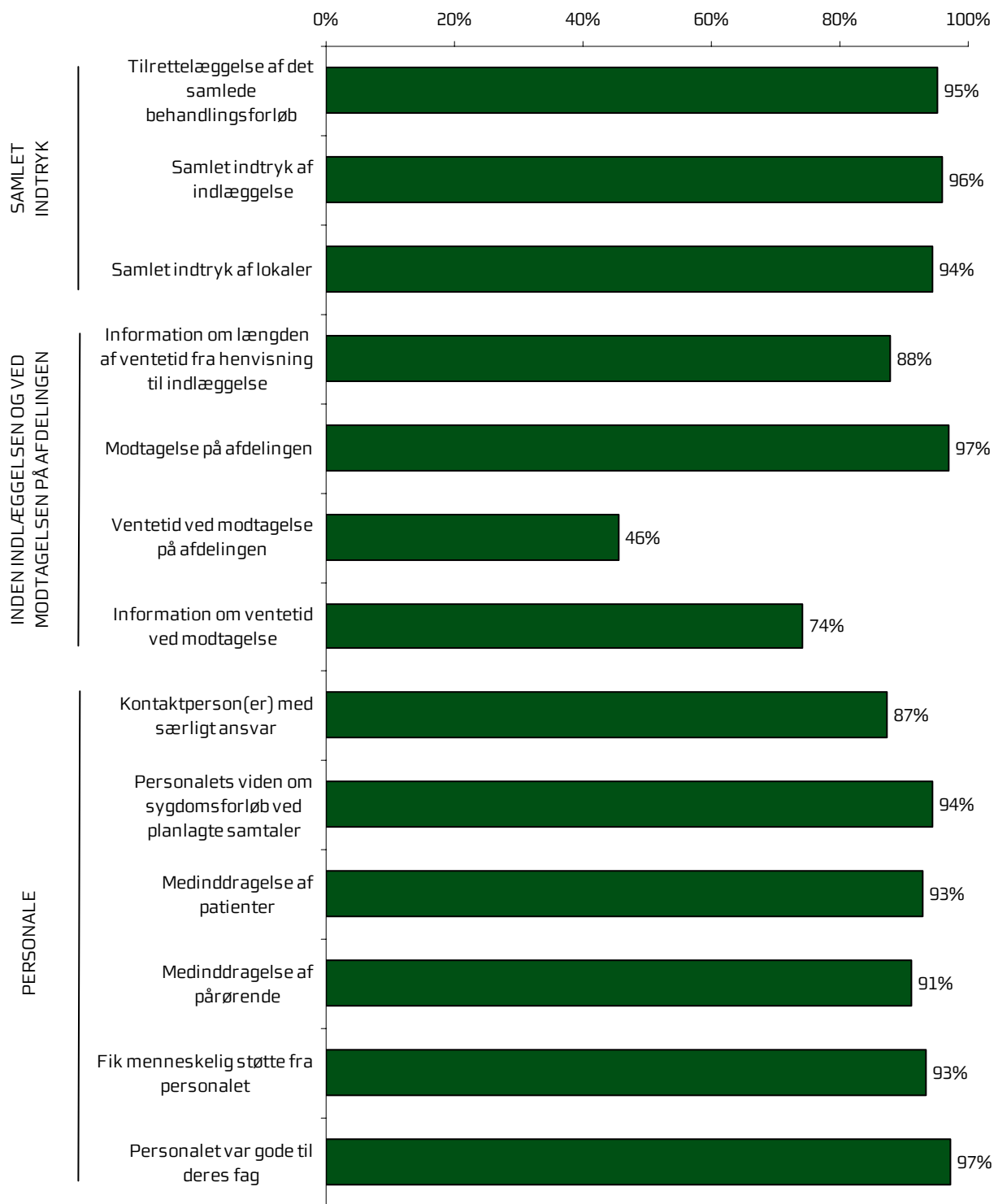


### 3 Hospitalets resultater – et hurtigt overblik

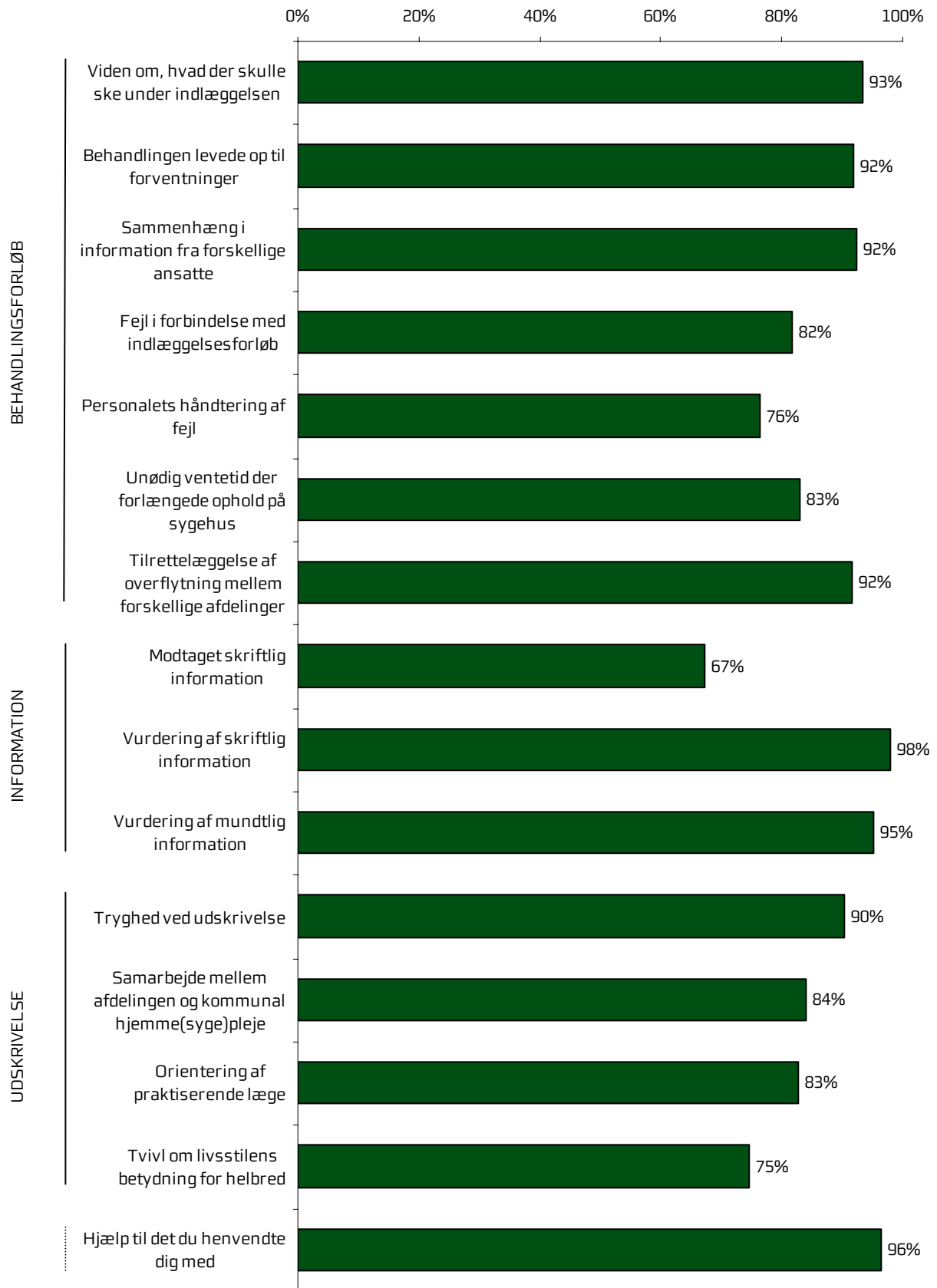
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt hospitalets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

### 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?

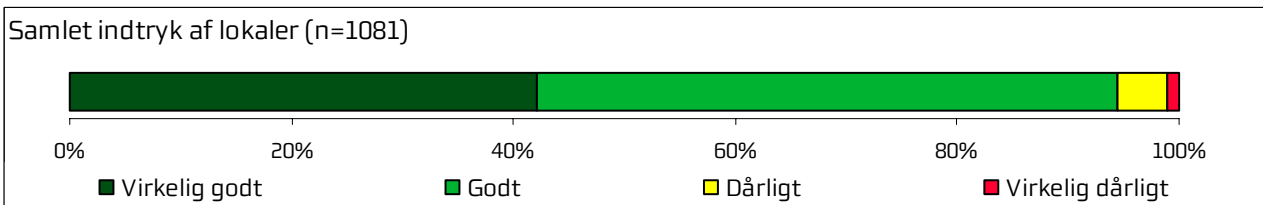
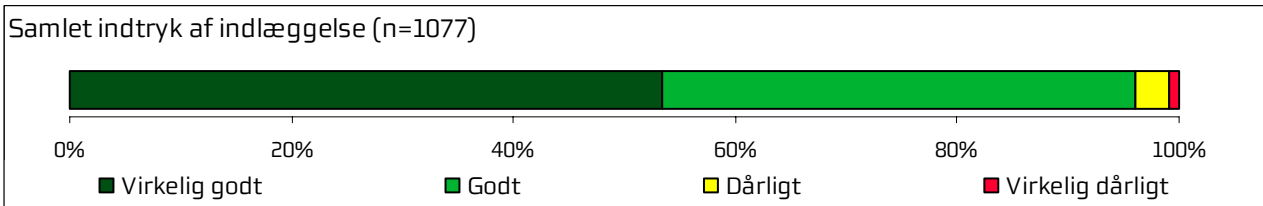
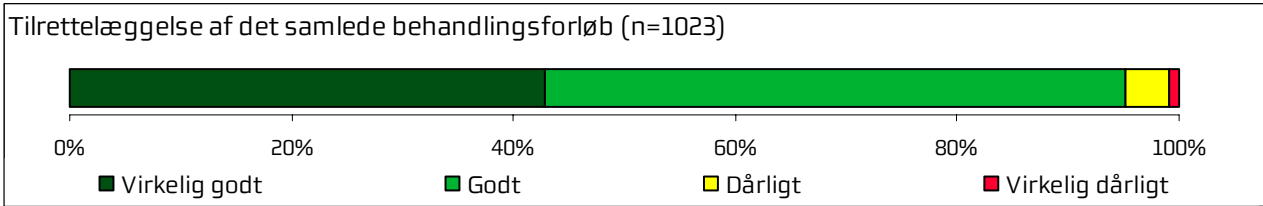
Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikanstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som hospitalets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen 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 signifikanstestene, beskrevet mere detaljeret.

---

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

### 4.1 Samlet indtryk

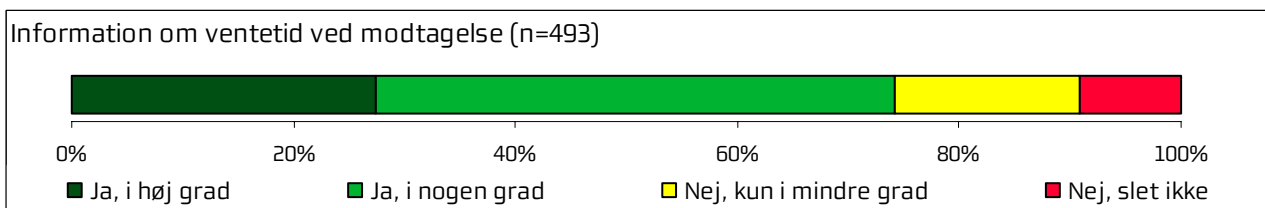
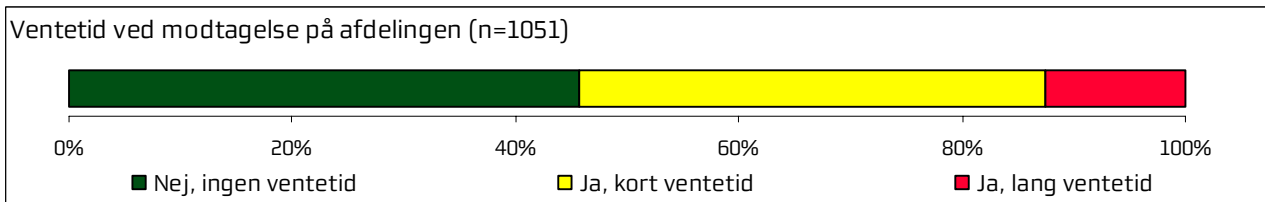
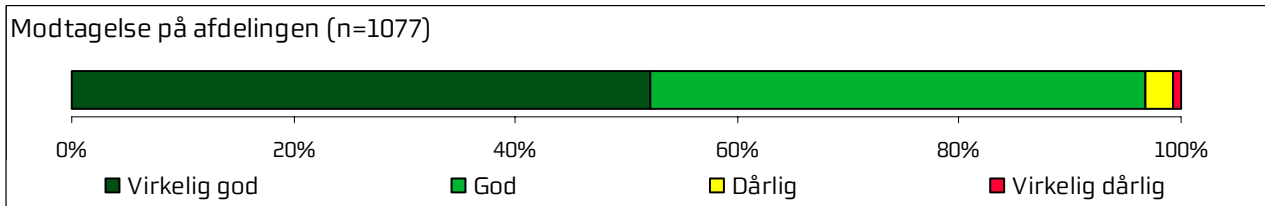
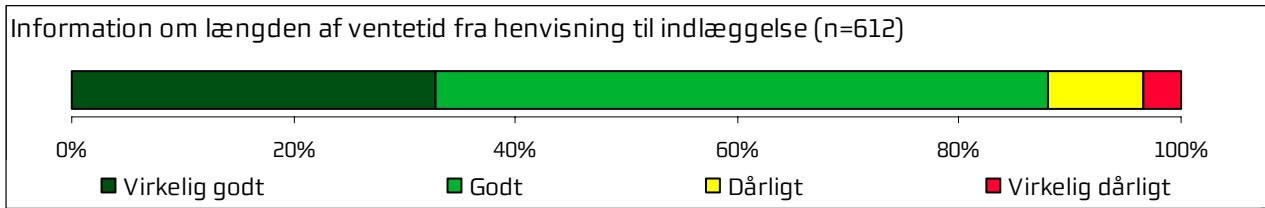




Hospitalets resultater set i forhold til de øvrige hospitaler i Region Midtjylland

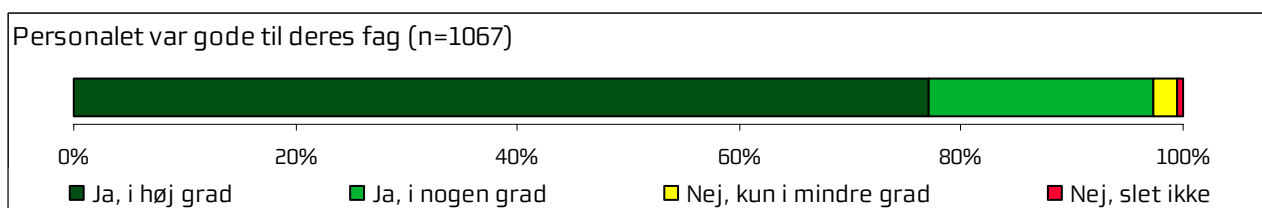
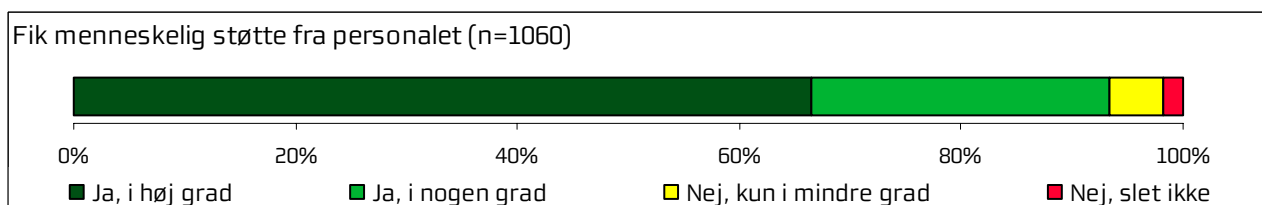
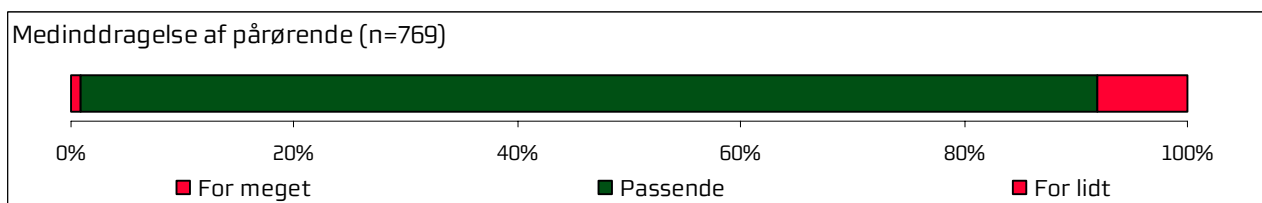
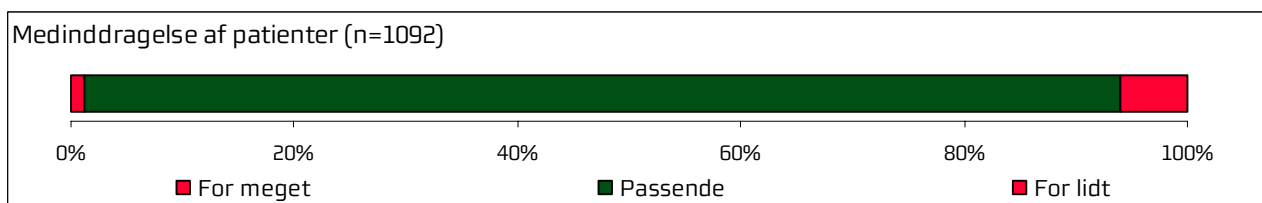
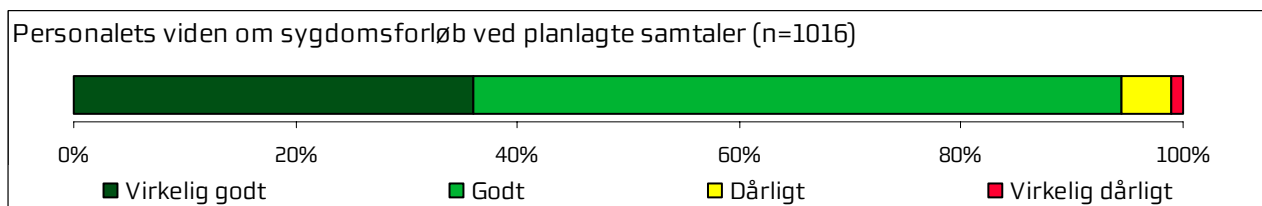
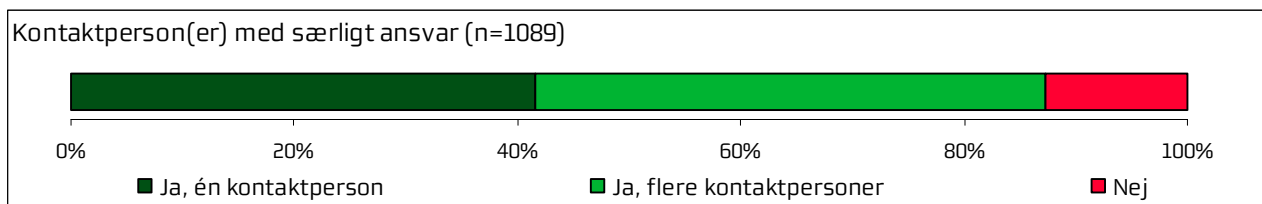
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	95%	-	-	93%*	91%*	92%*
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	96%	-	-	93%*	92%*	93%*
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	94%	-	-	91%*	78%*	85%*

## 4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



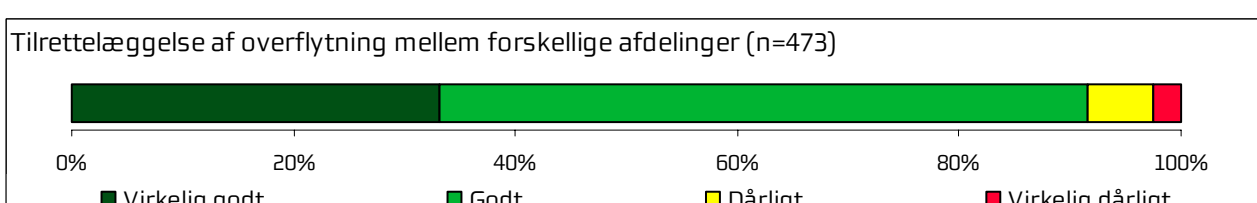
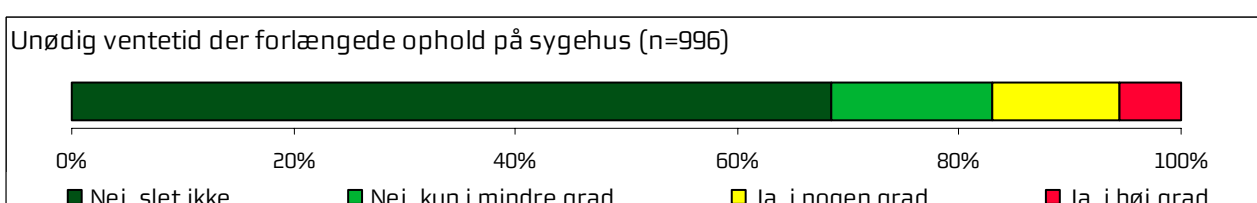
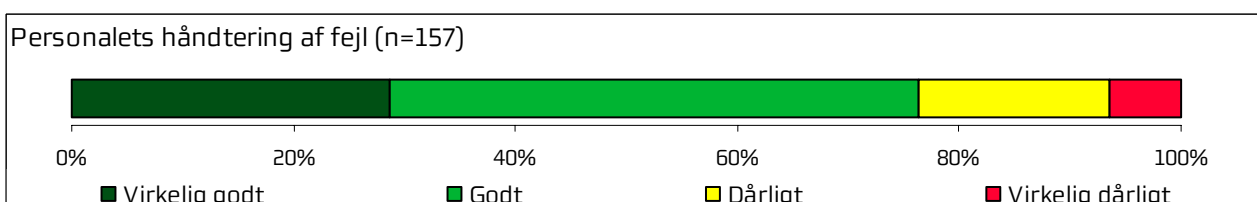
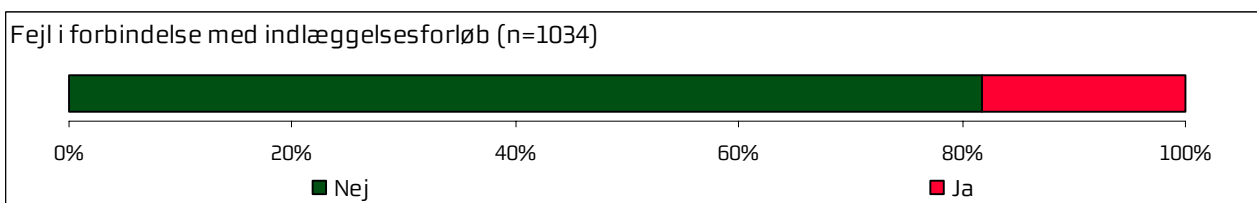
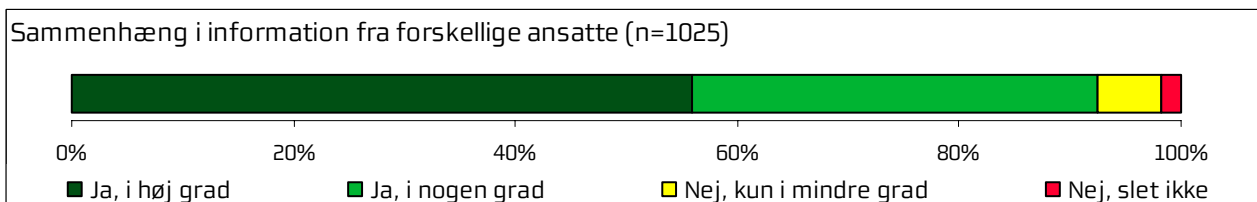
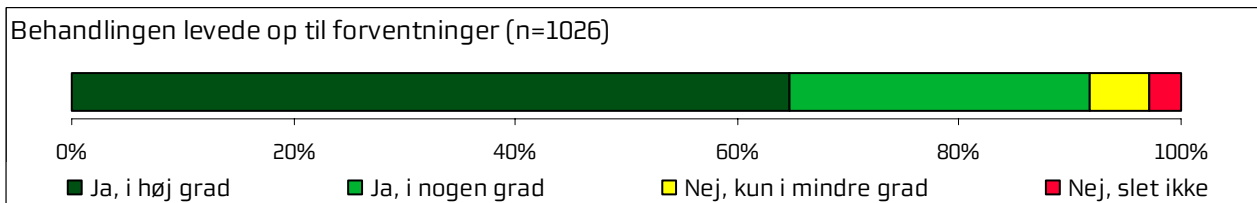
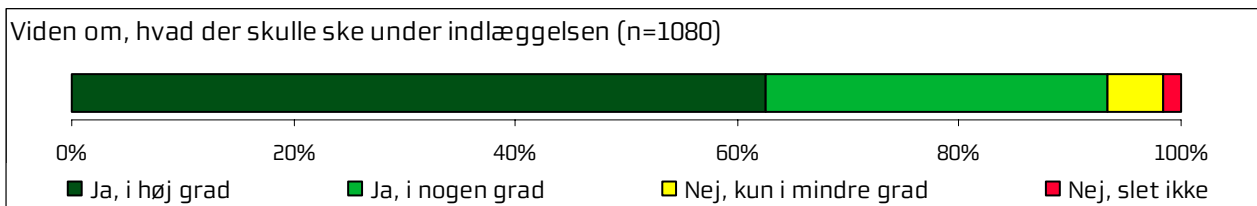
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	88%	-	-	94%*	87%	90%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	97%	-	-	97%	95%*	96%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	46%	-	-	56%*	49%	52%*
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	74%	-	-	70%	63%*	67%*

### 4.3 Personale



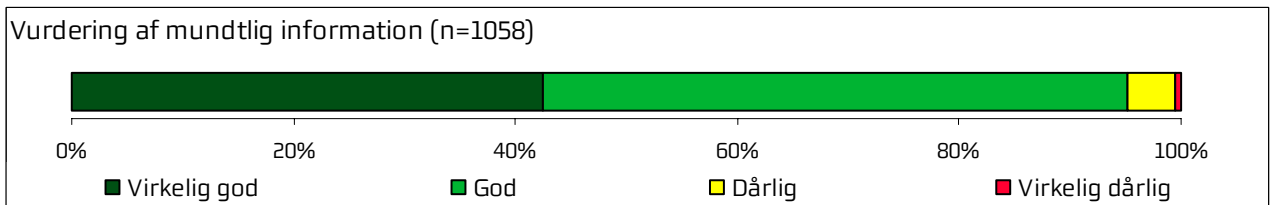
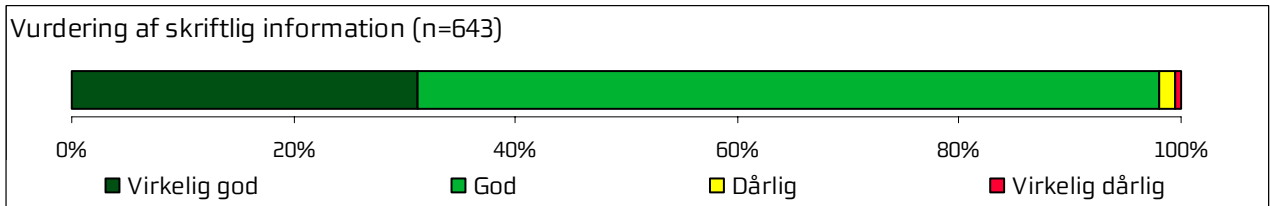
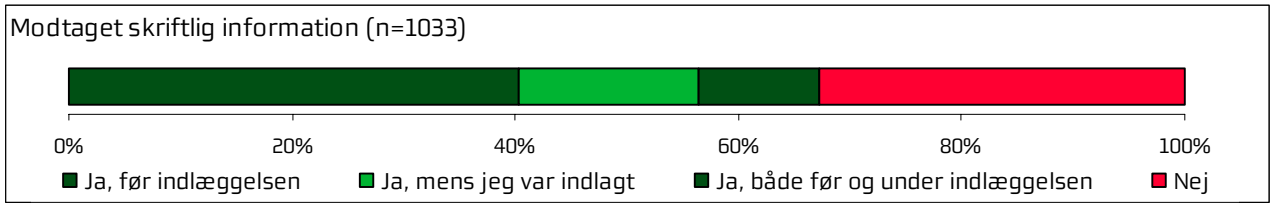
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	87%	-	-	82%*	79%*	80%*
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94%	-	-	91%*	89%*	90%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	93%	-	-	89%*	87%*	87%*
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	91%	-	-	83%*	80%*	82%*
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	93%	-	-	92%	89%*	90%*
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97%	-	-	96%	96%*	96%

## 4.4 Behandlingsforløb



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	93%	-	-	88%*	82%*	86%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92%	-	-	90%	87%*	89%*
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	92%	-	-	90%*	85%*	88%*
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	82%	-	-	86%*	81%	83%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	76%	-	-	73%	64%*	68%*
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?	92%	-	-	90%	87%*	89%

## 4.5 Information

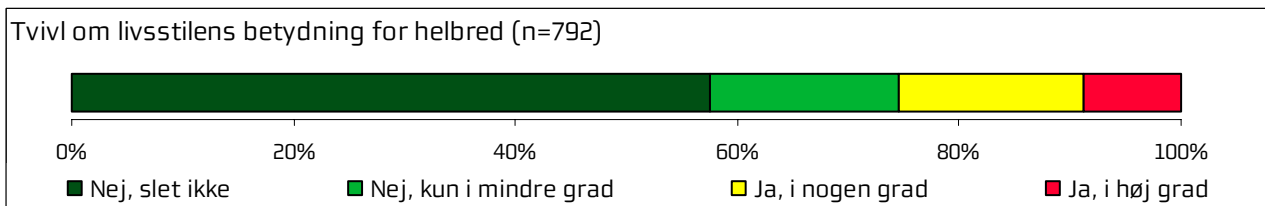
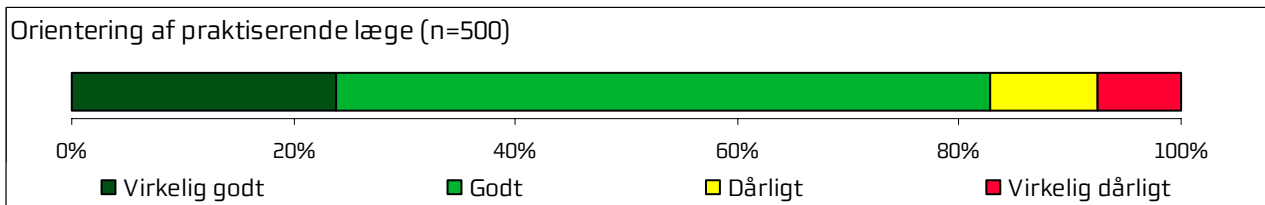
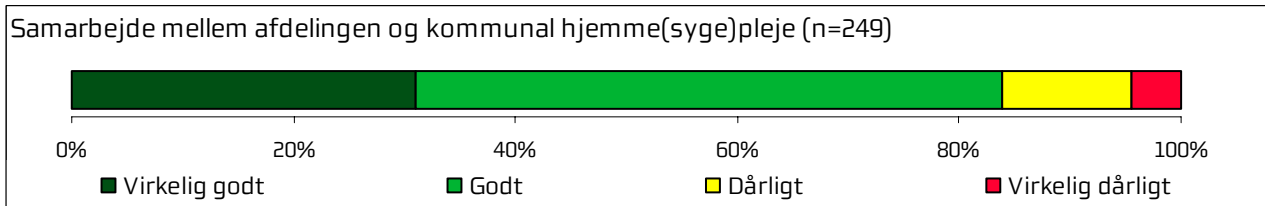
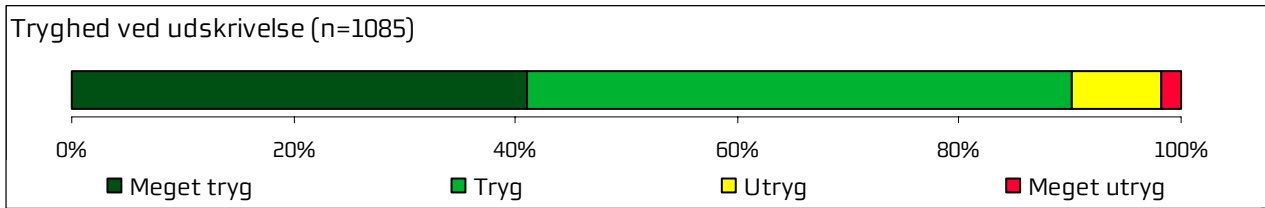




Hospitalets resultater set i forhold til de øvrige hospitaler i Region Midtjylland

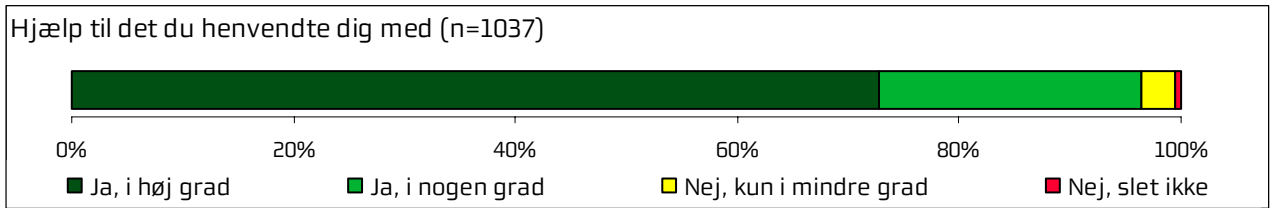
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	67%	-	-	56%*	47%*	52%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	98%	-	-	98%	97%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	95%	-	-	91%*	90%*	91%*

## 4.6 Udskrivelse



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	90%	-	-	88%*	85%*	86%*
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	84%	-	-	88%	85%	86%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	83%	-	-	86%	83%	84%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	75%	-	-	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?	96%	-	-	96%	94%*	95%



## 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.

Figureerne viser andel tilfredse patienter for hvert af hospitalets afdelinger såvel som hele hospitalet. Den øverste søjle i figurene 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.<sup>4</sup>

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

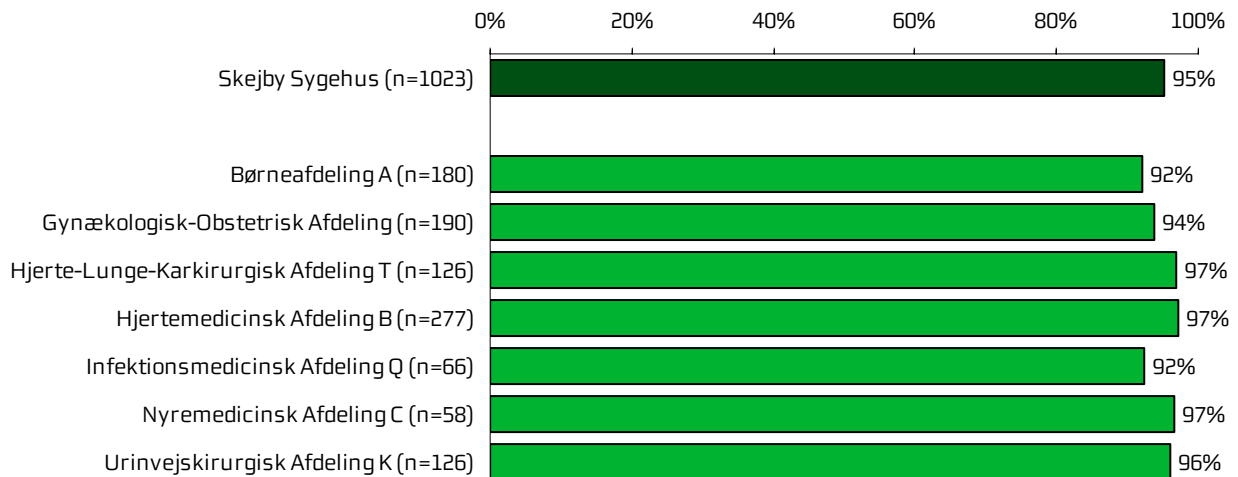
Der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling adskiller sig positivt eller negativt fra hospitalets øvrige afdelinger. I den forbindelse er det derfor vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres 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>.

---

<sup>4</sup> 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.

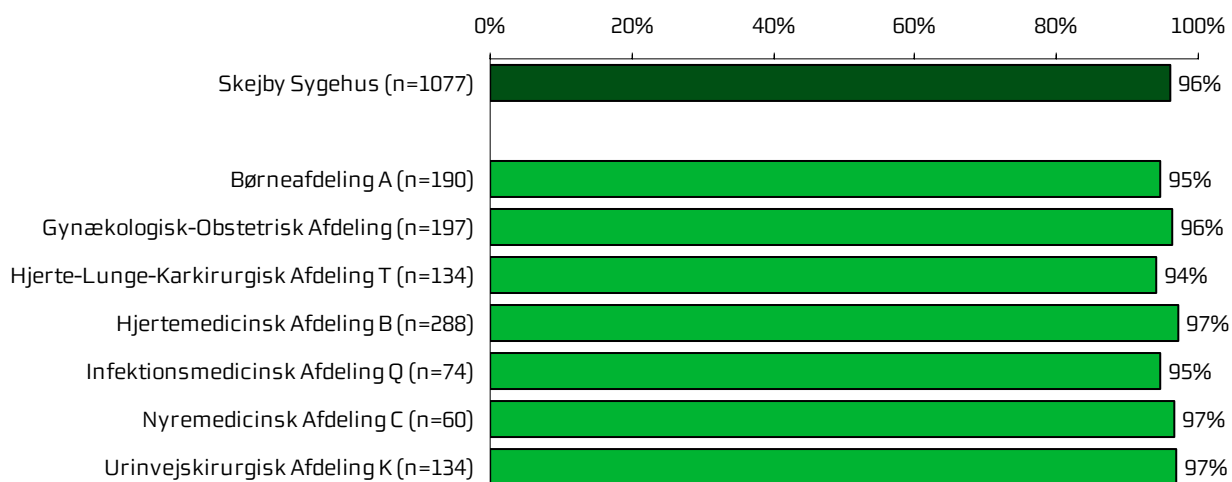
## 5.1 Samlet indtryk

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

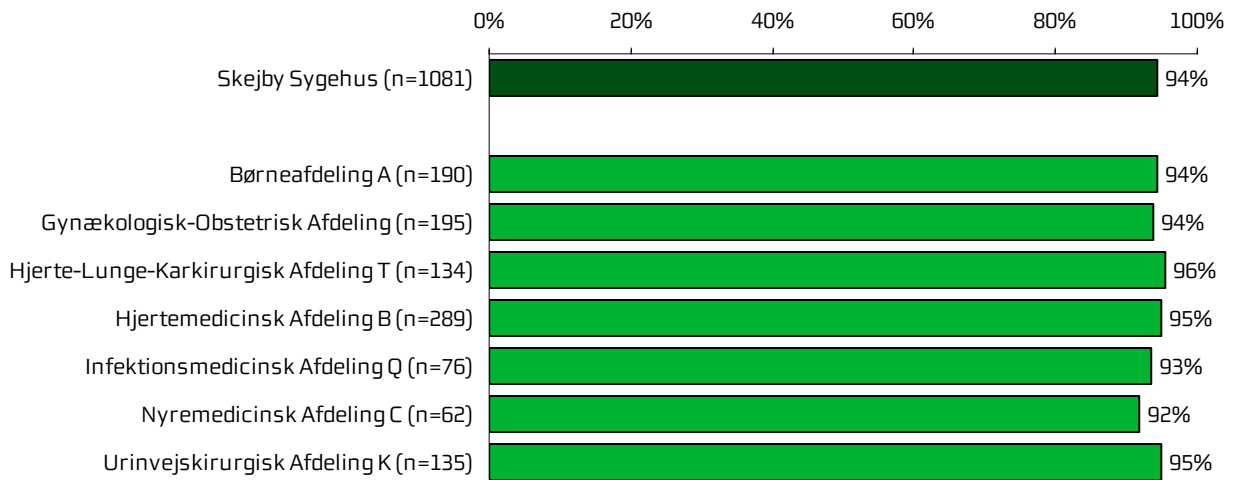




**Figur 3 Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?**

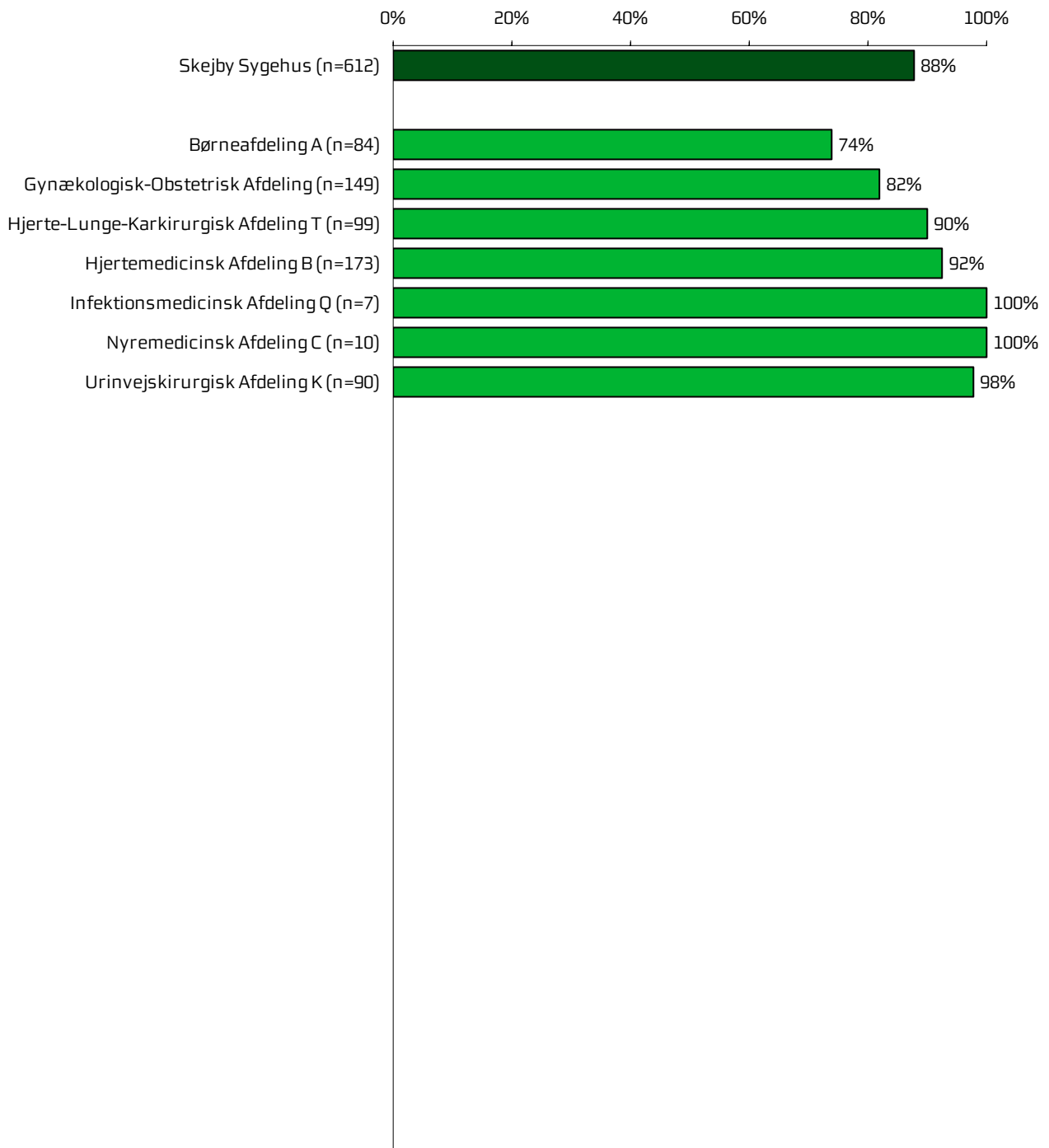


**Figur 4 Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?**

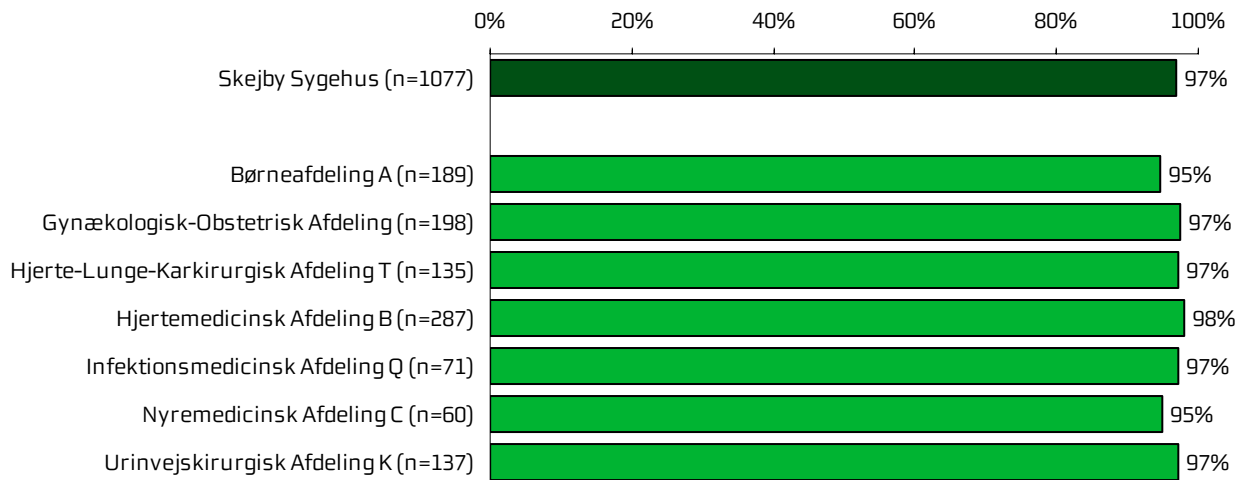


## 5.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

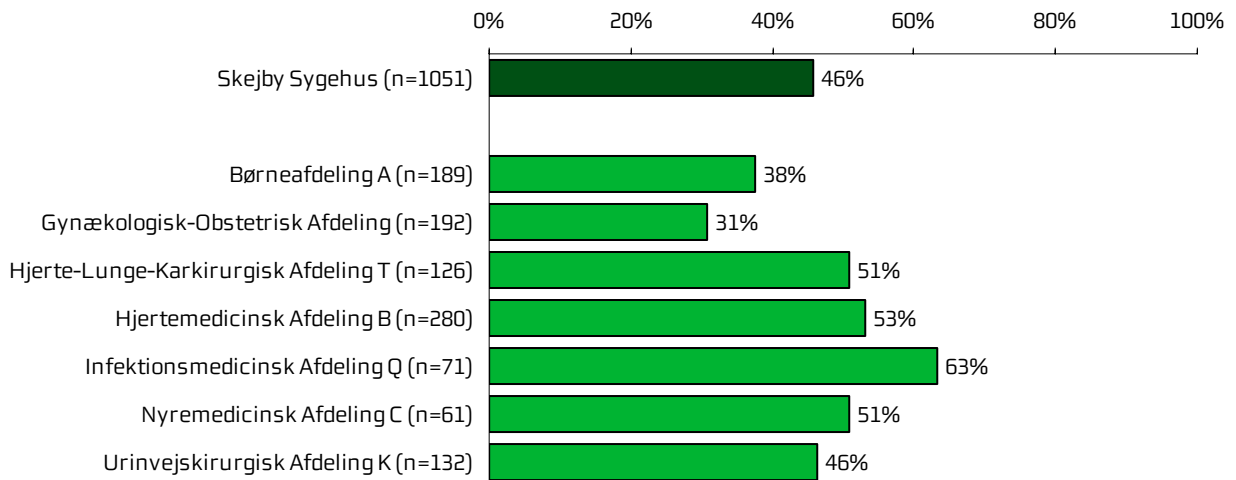
**Figur 5** Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?



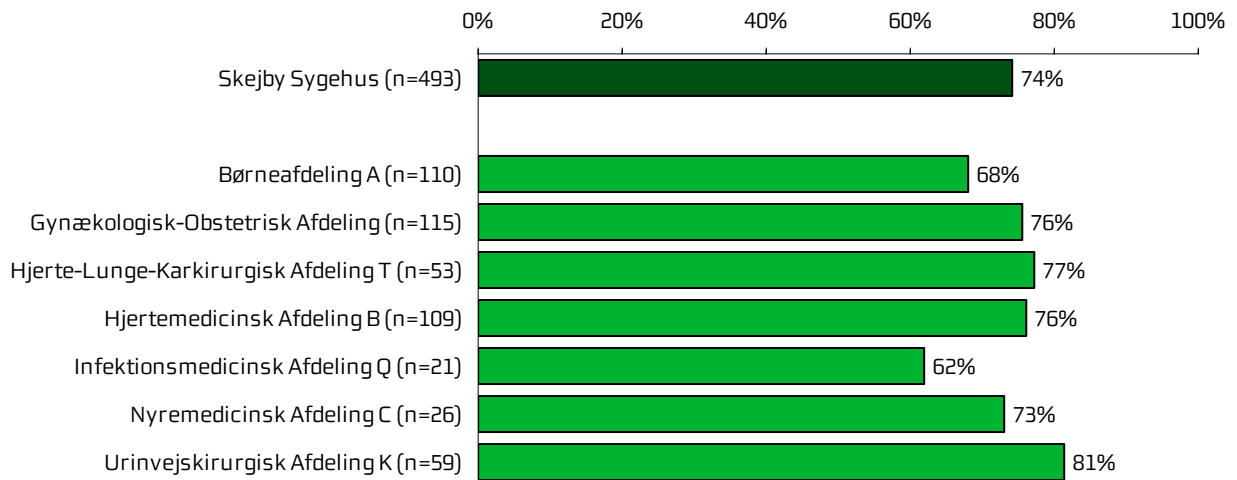
**Figur 6 Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?**



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

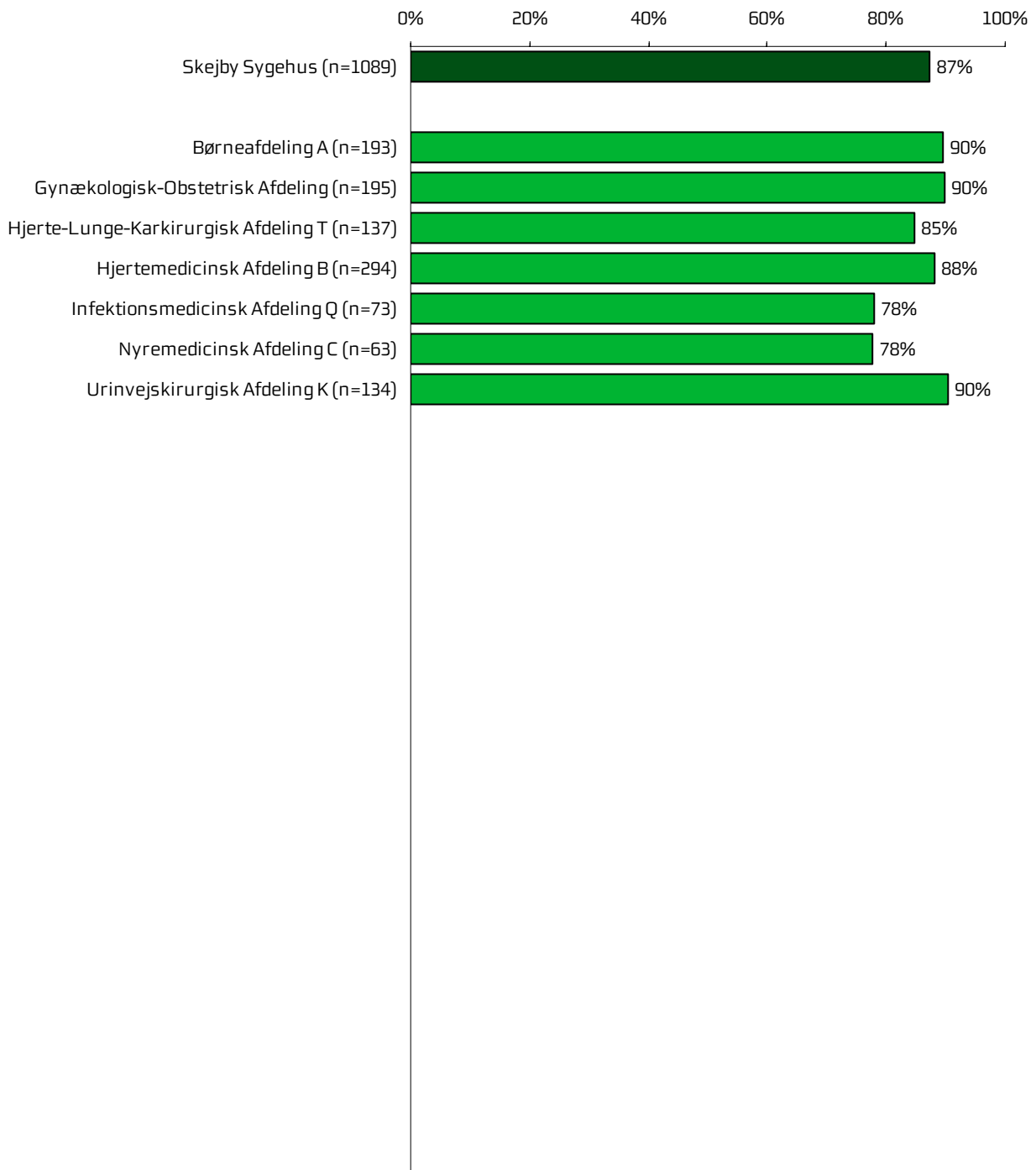


**Figur 8 Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?**

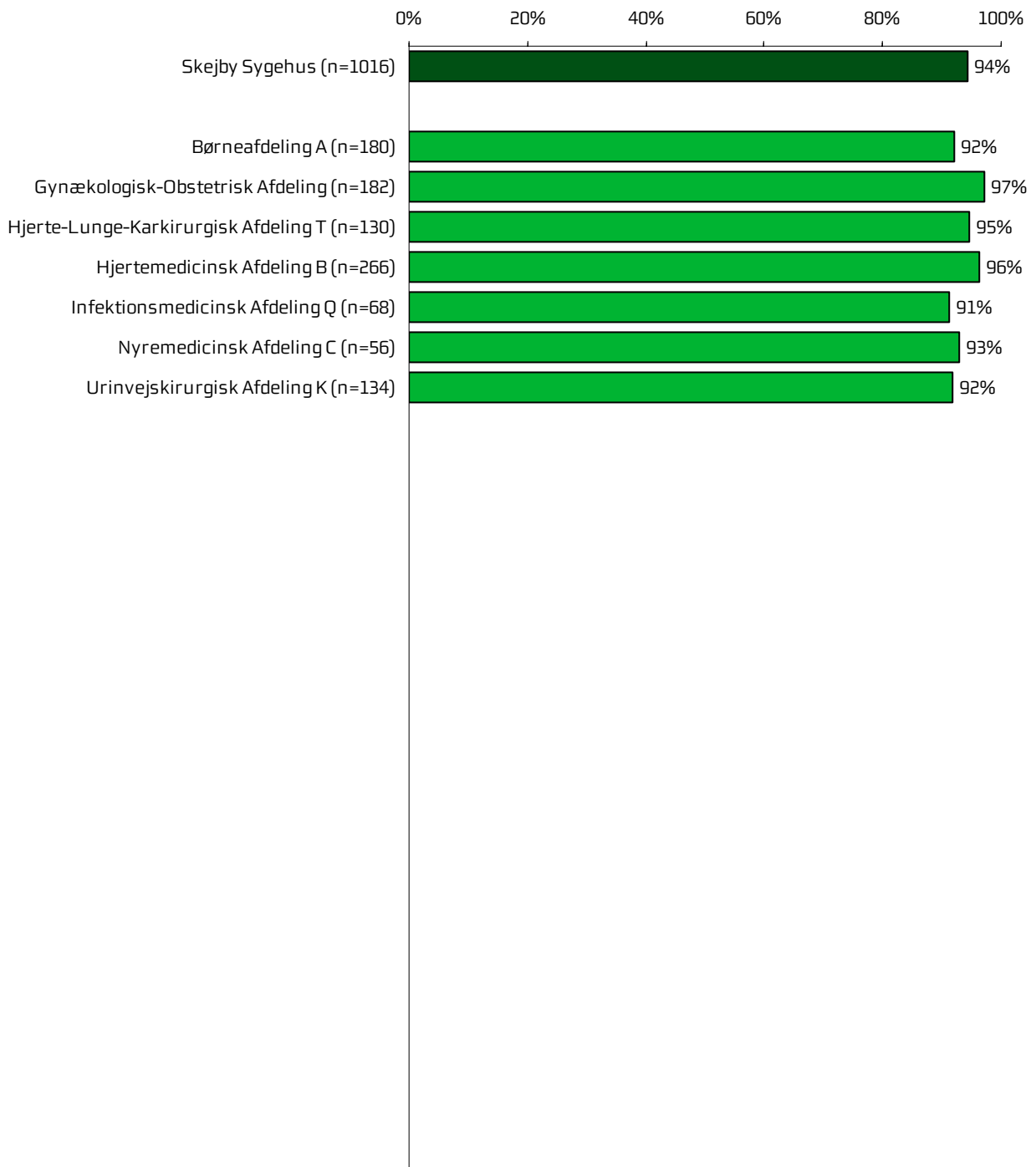


### 5.3 Personale

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

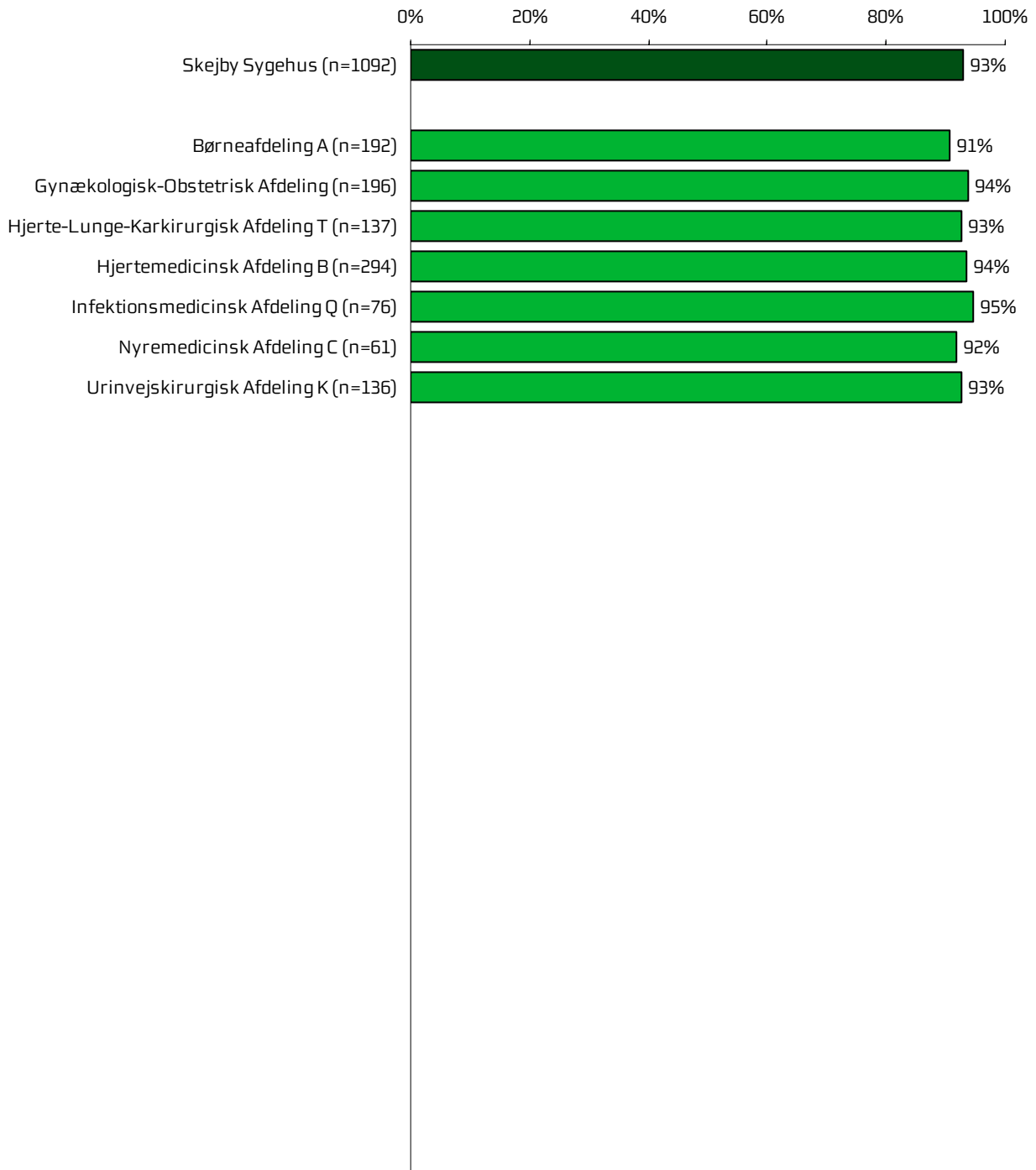


**Figur 10** Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?

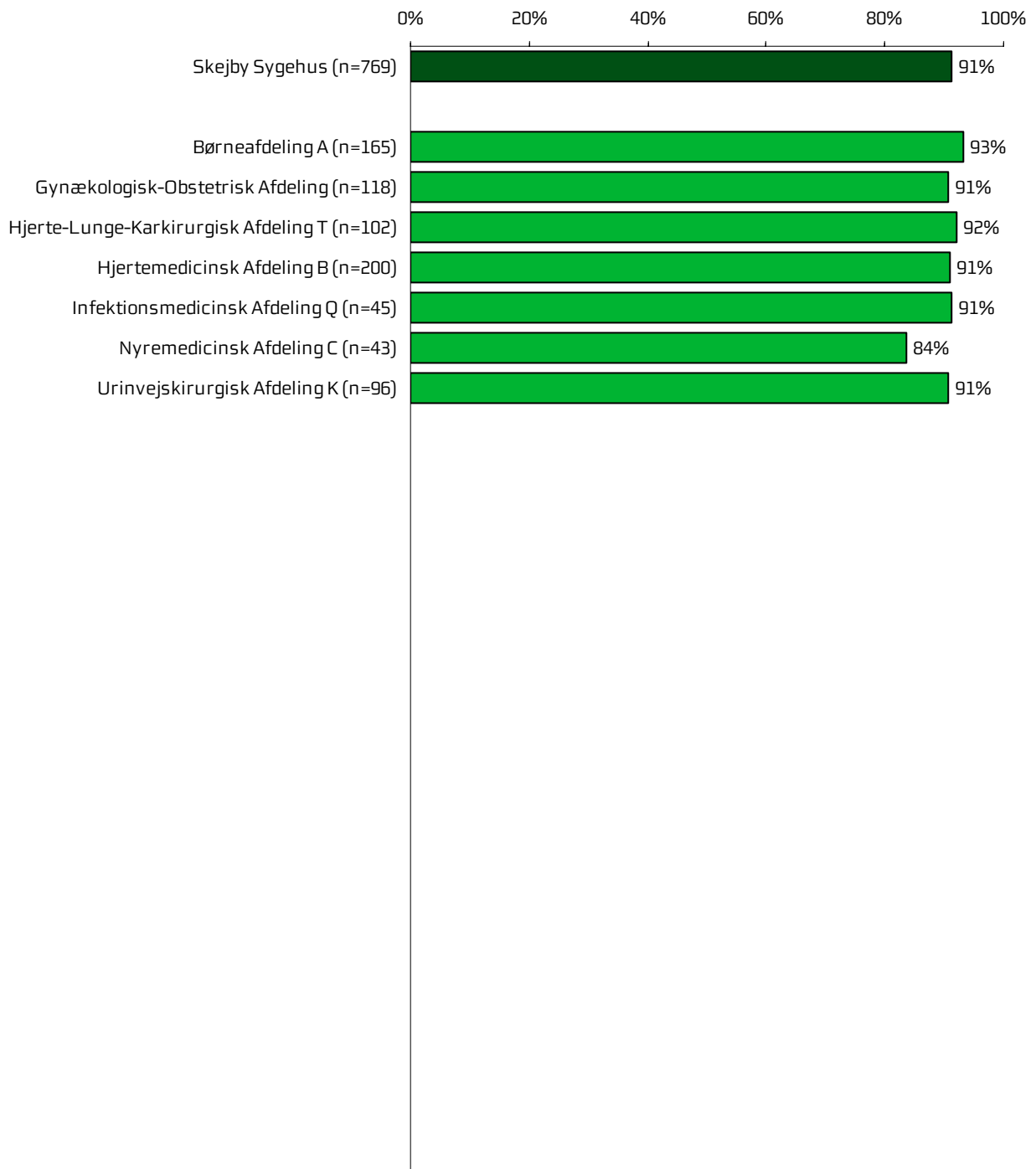




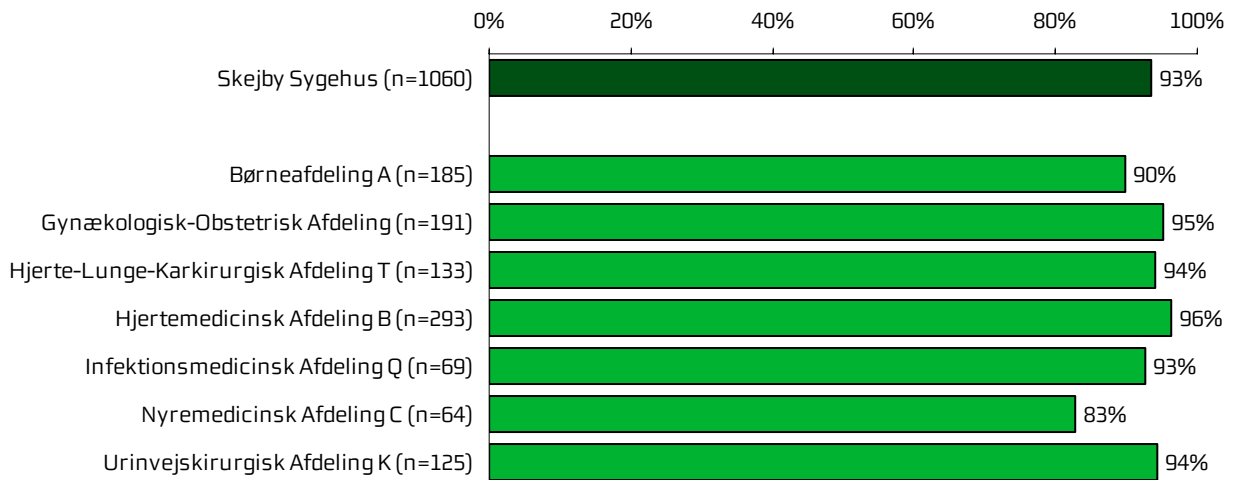
**Figur 11 I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?**



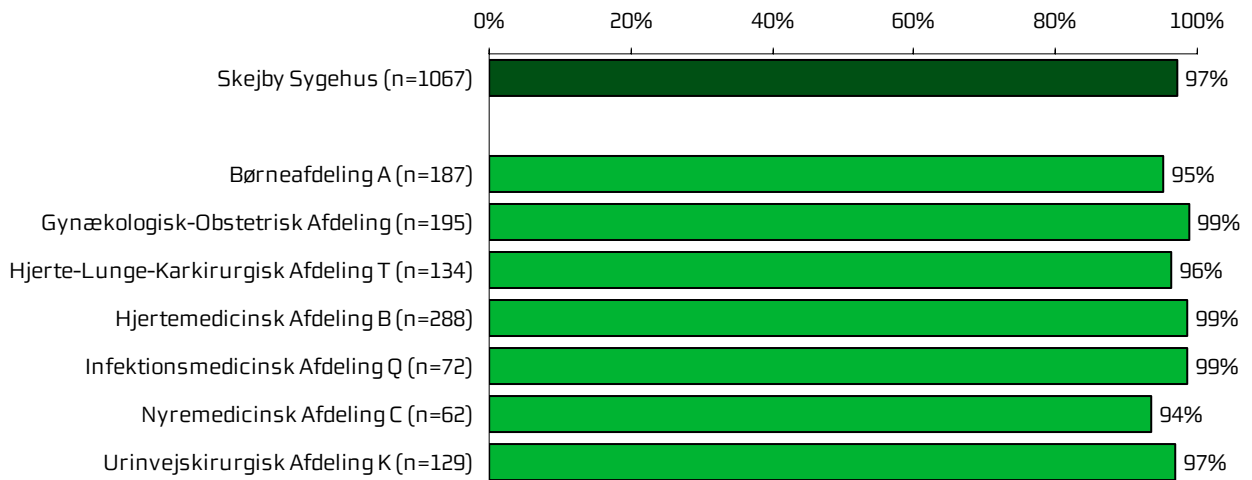
**Figur 12 I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?**



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

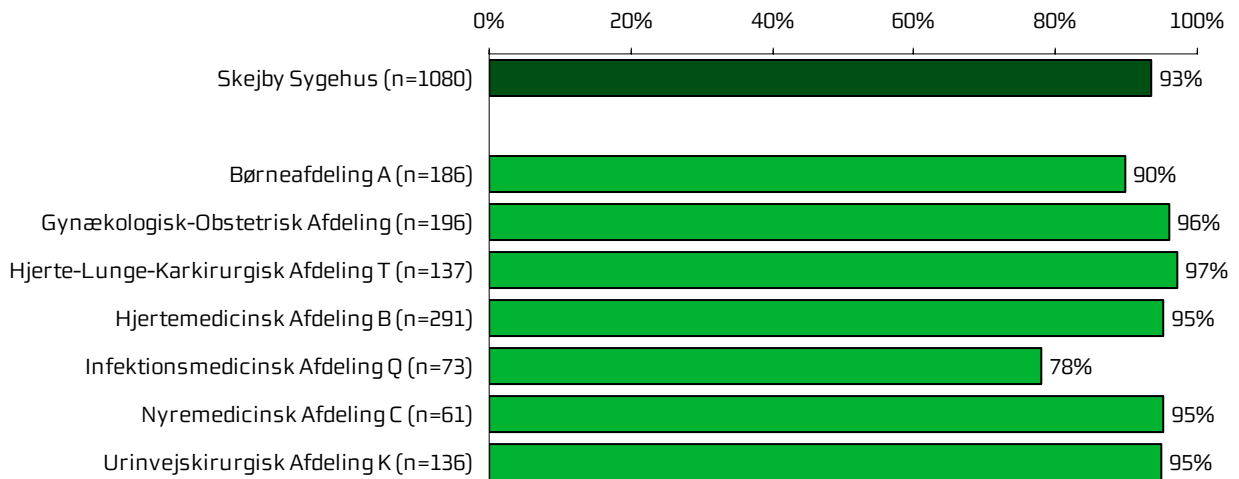


**Figur 14 Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?**

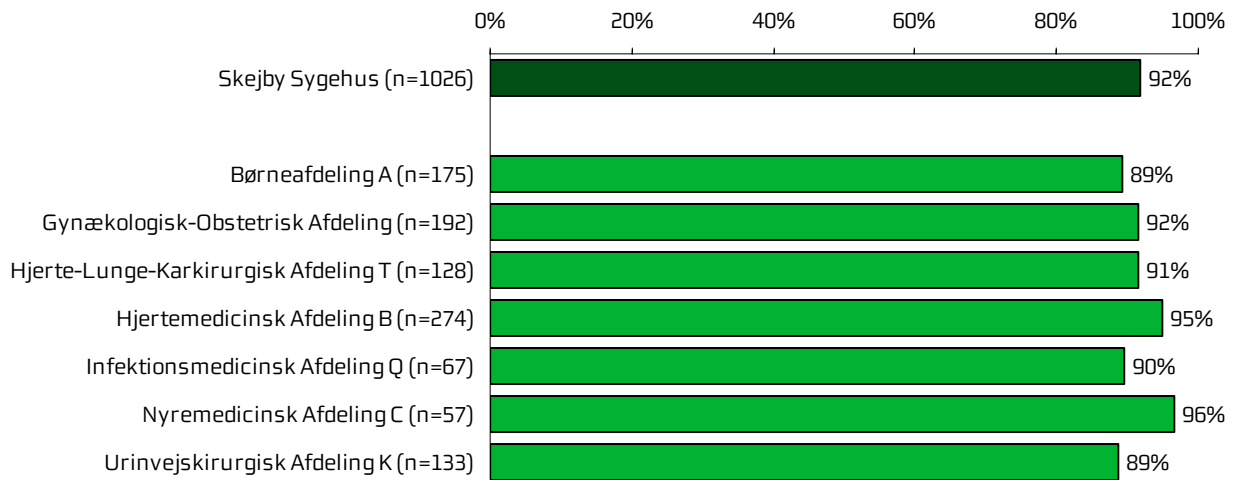


## 5.4 Behandlingsforløb

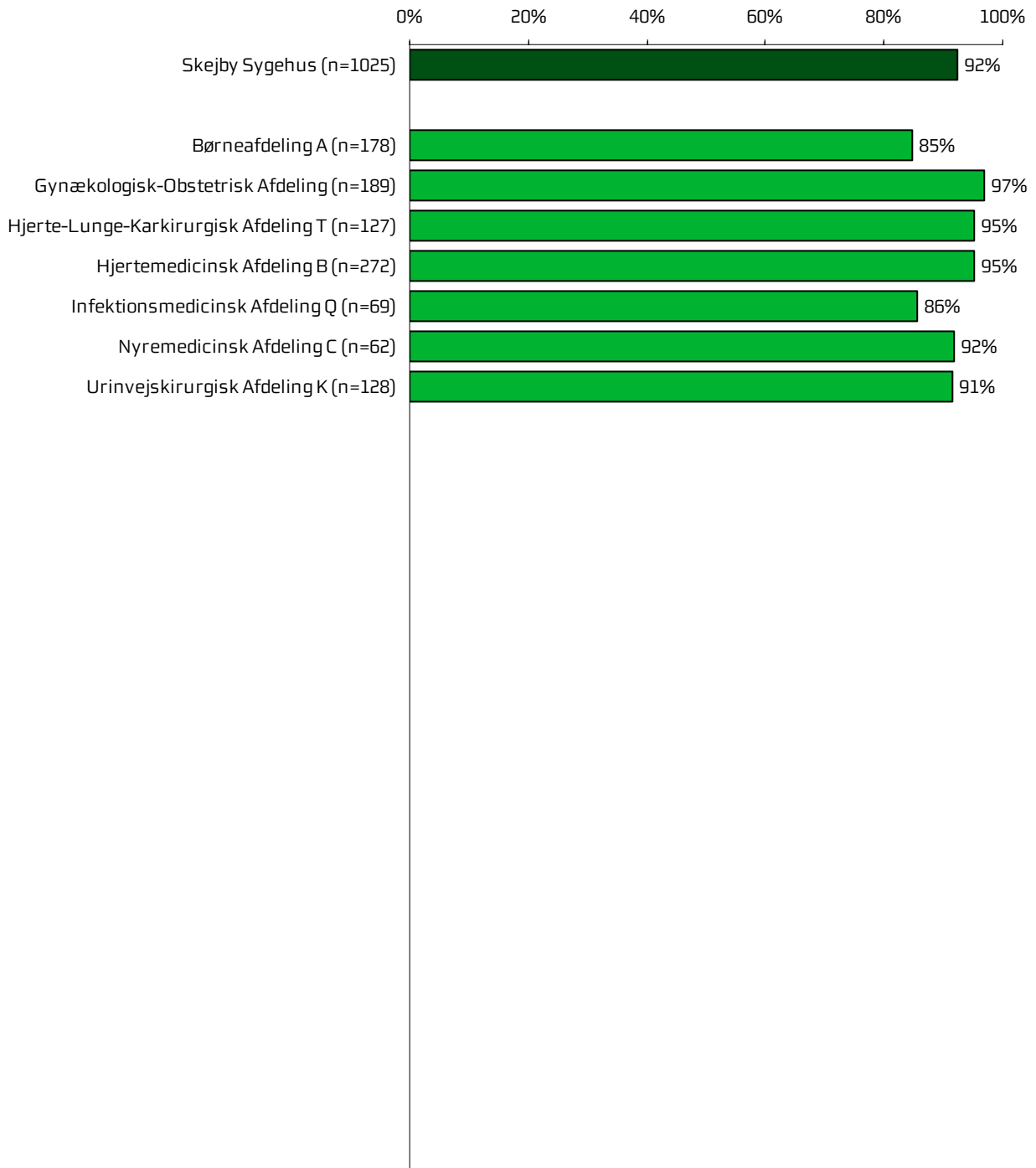
Figur 15 Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?



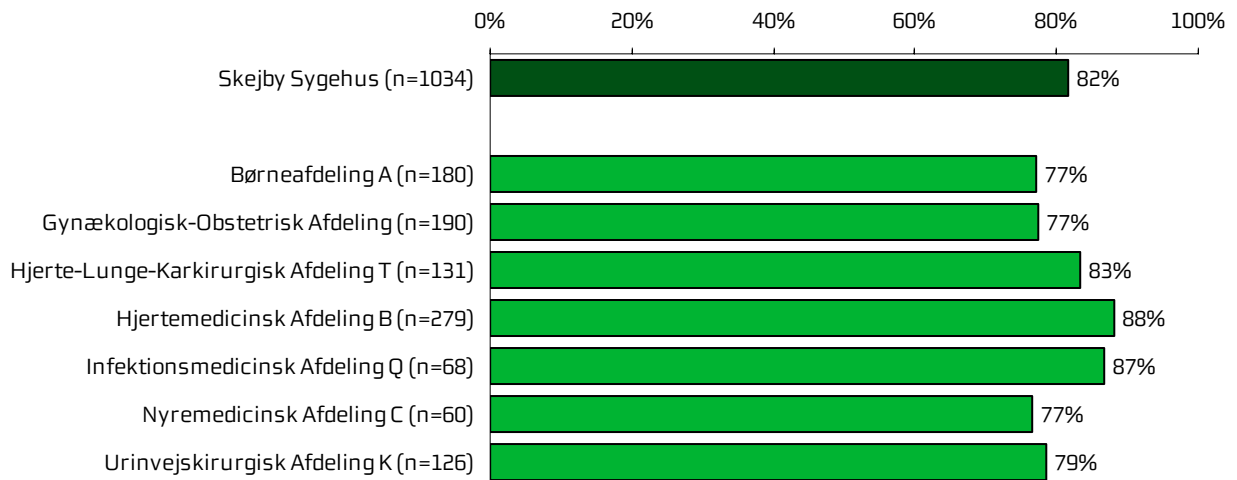
**Figur 16 Levede behandlingen op til dine forventninger?**



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

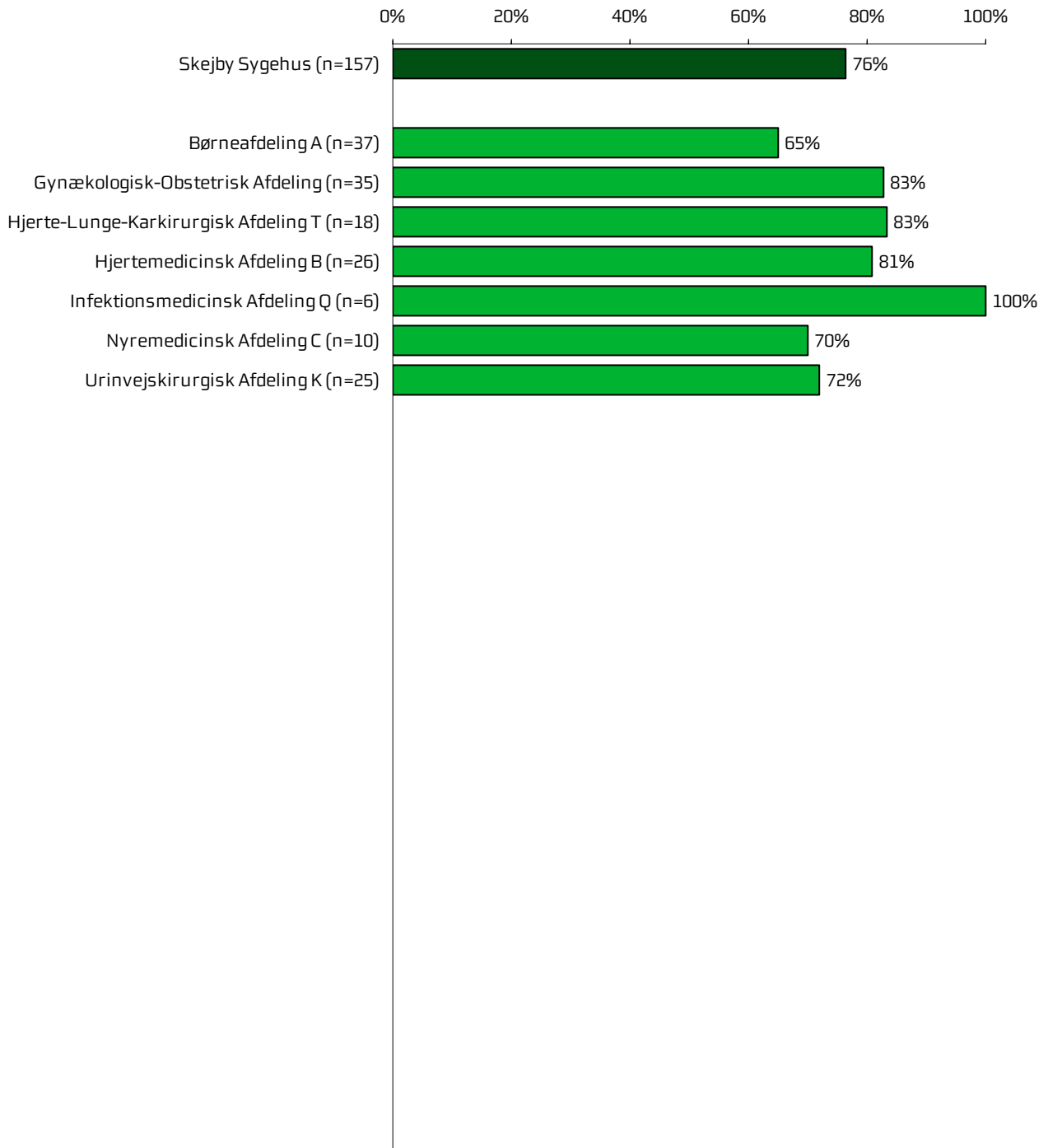


**Figur 18 Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?**

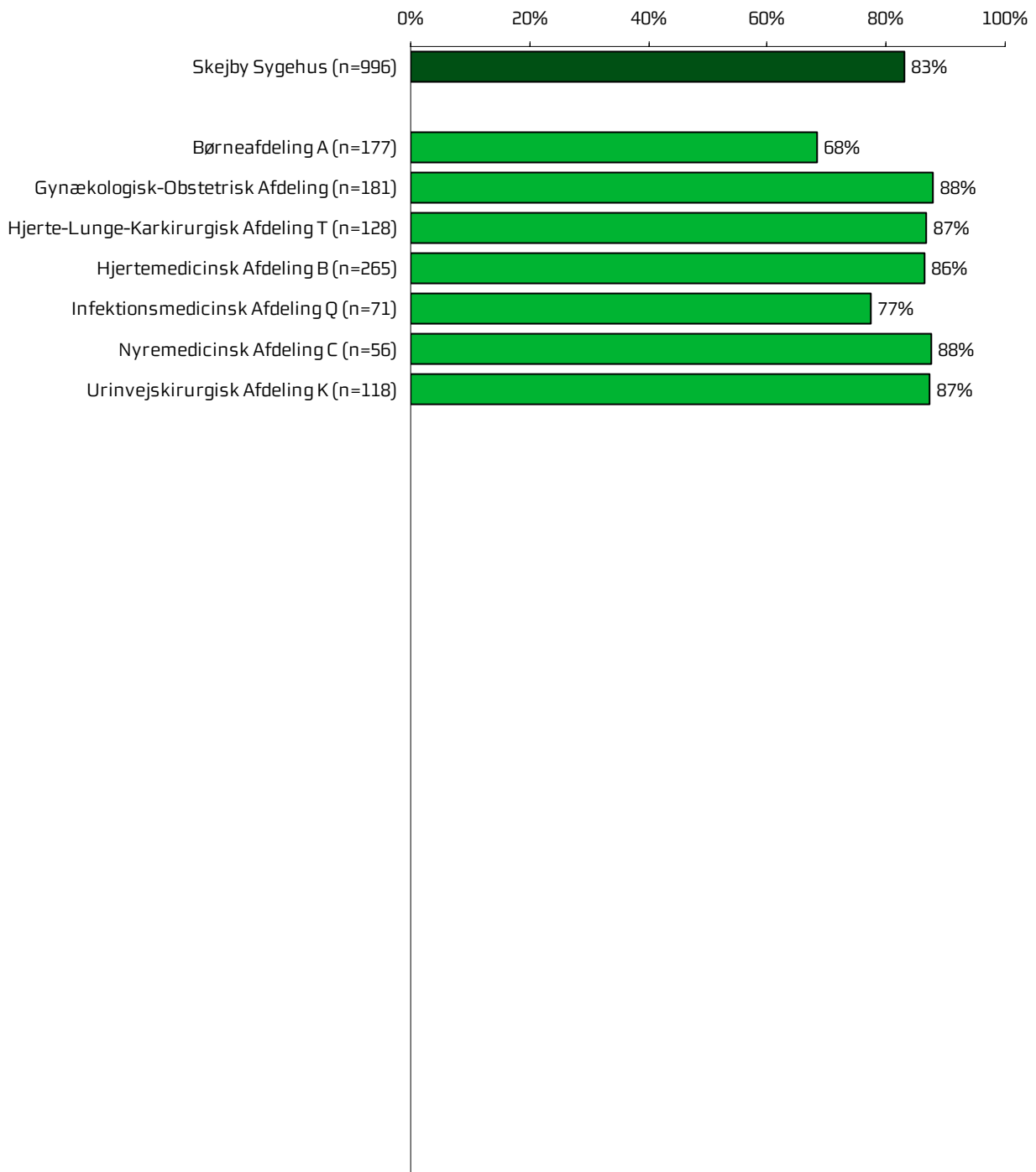




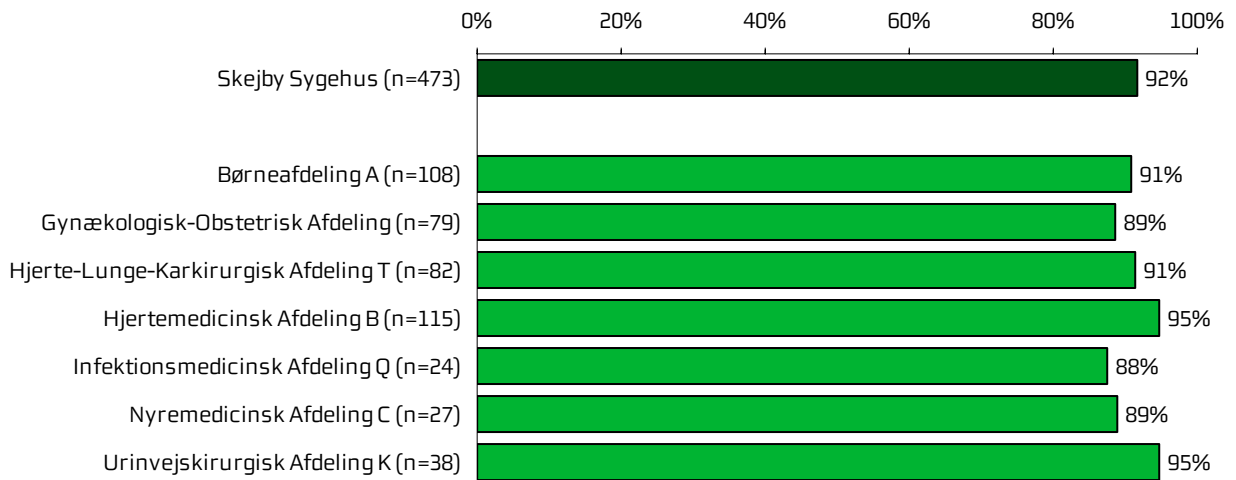
**Figur 19 Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?**



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

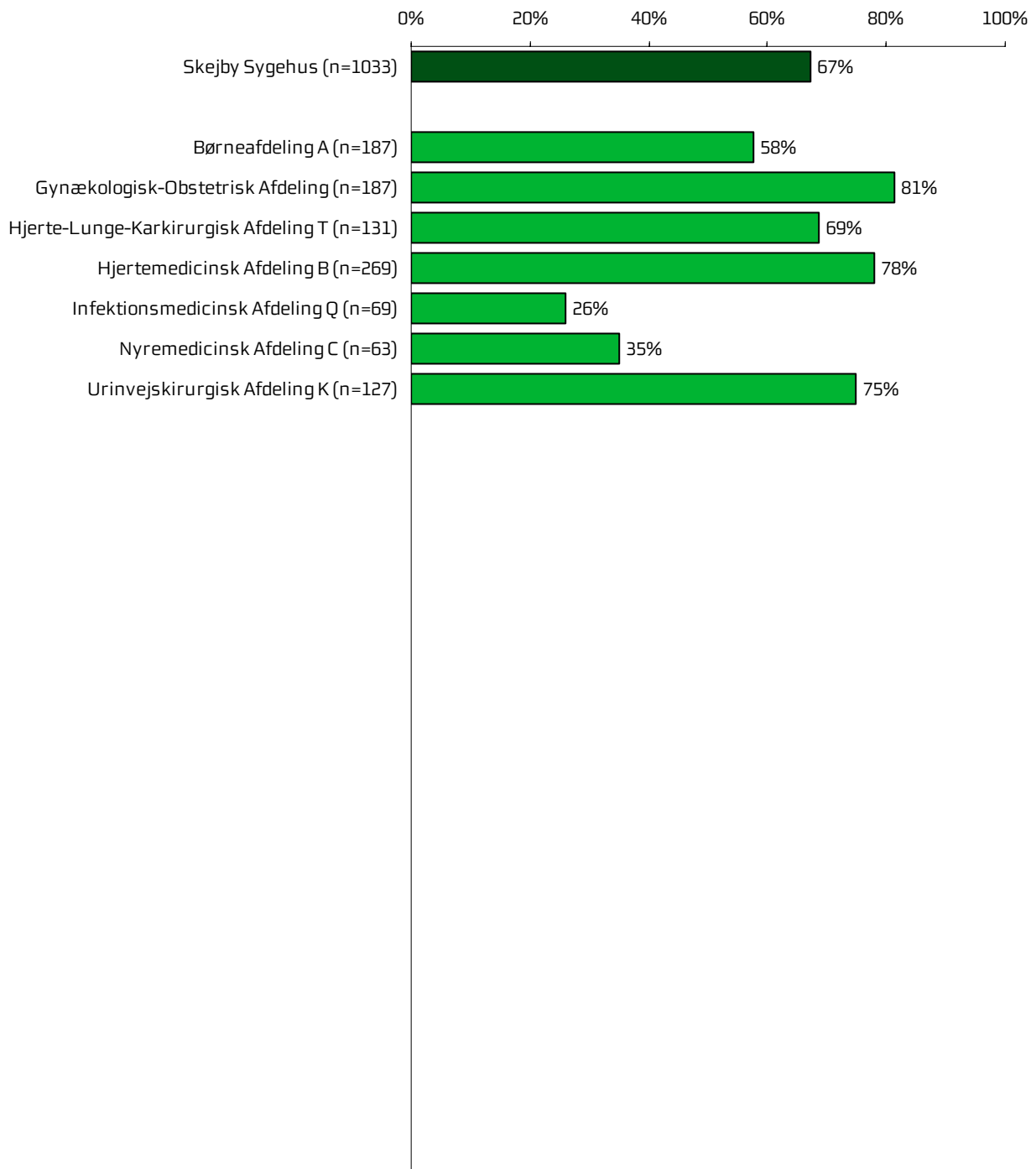


**Figur 21 Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?**

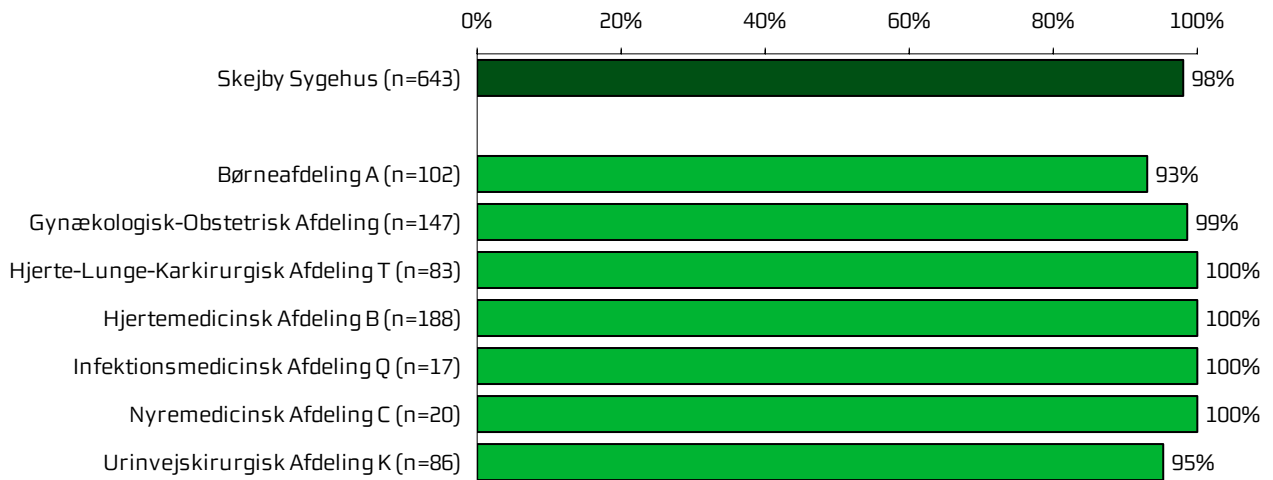


## 5.5 Information

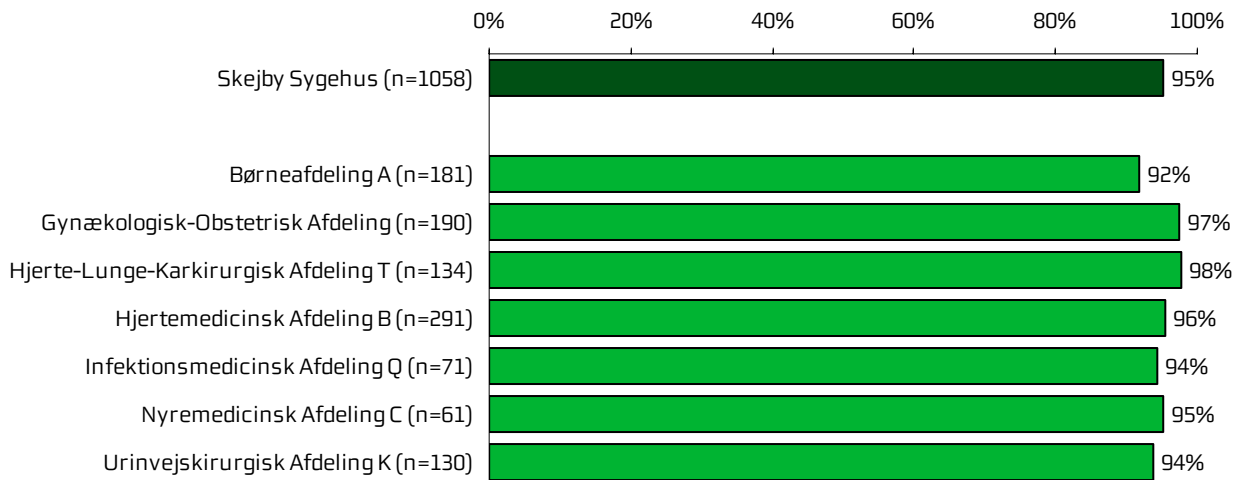
**Figur 22 Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?**



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

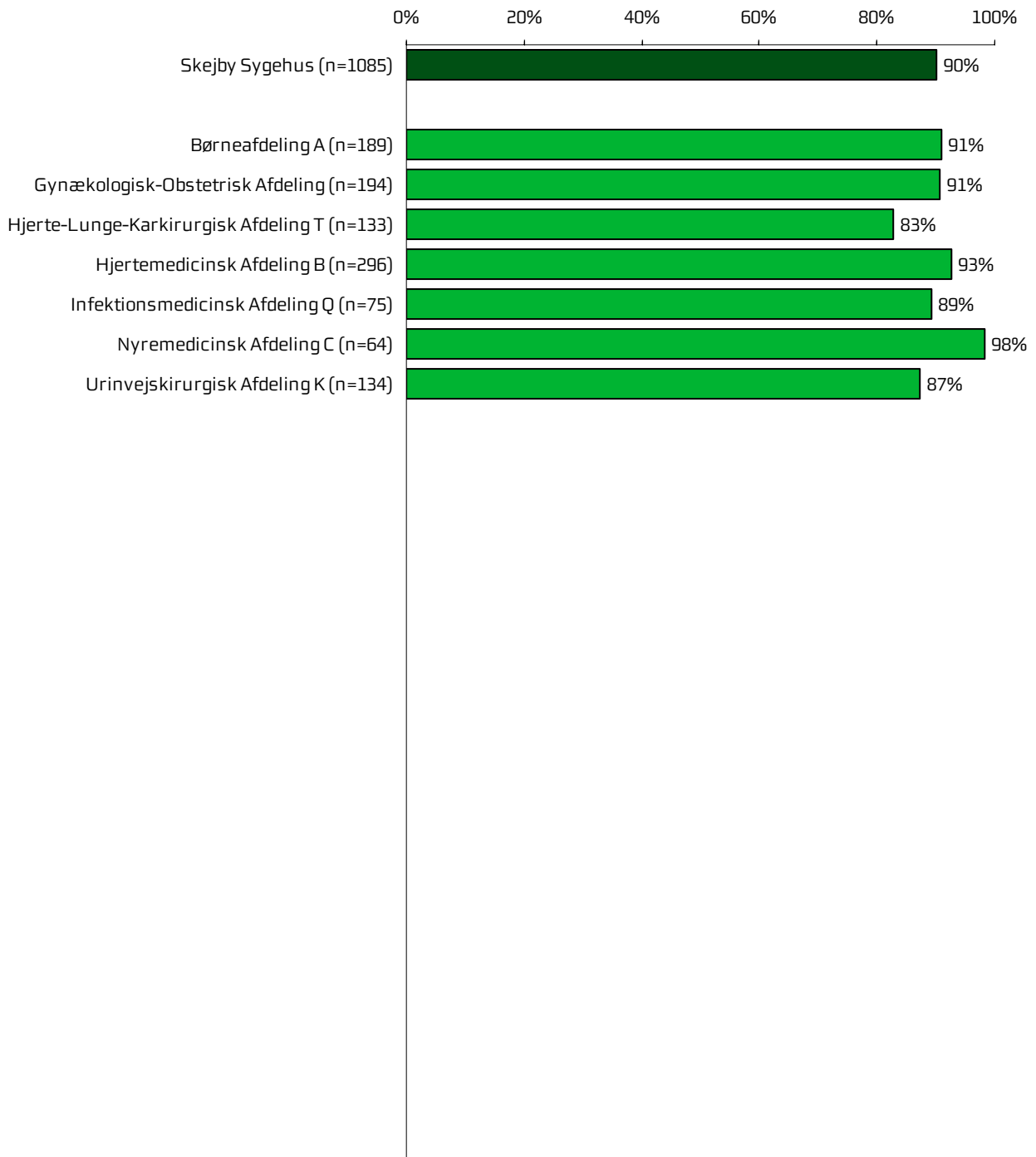


**Figur 24 Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?**

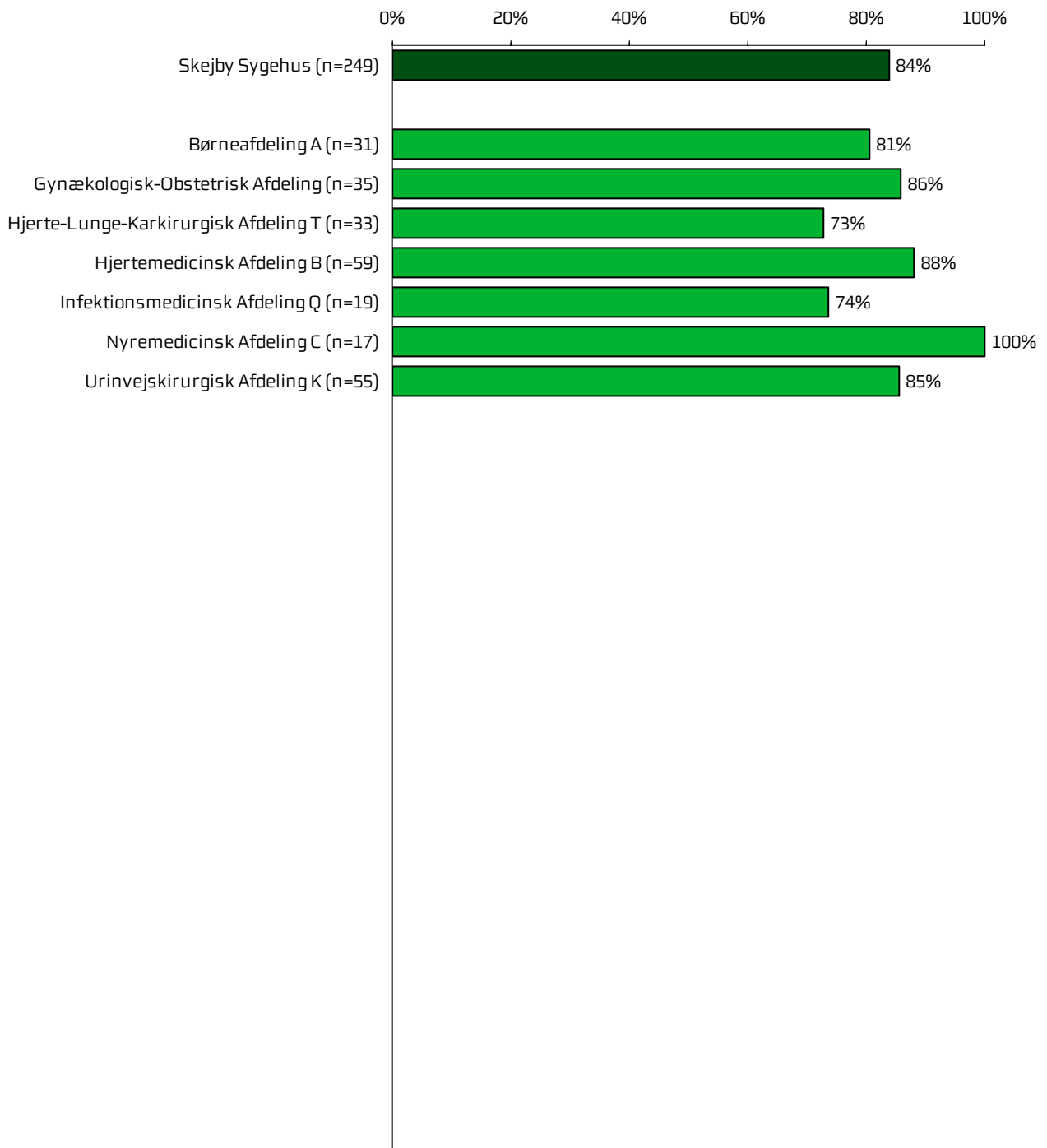


## 5.6 Udskrivelse

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

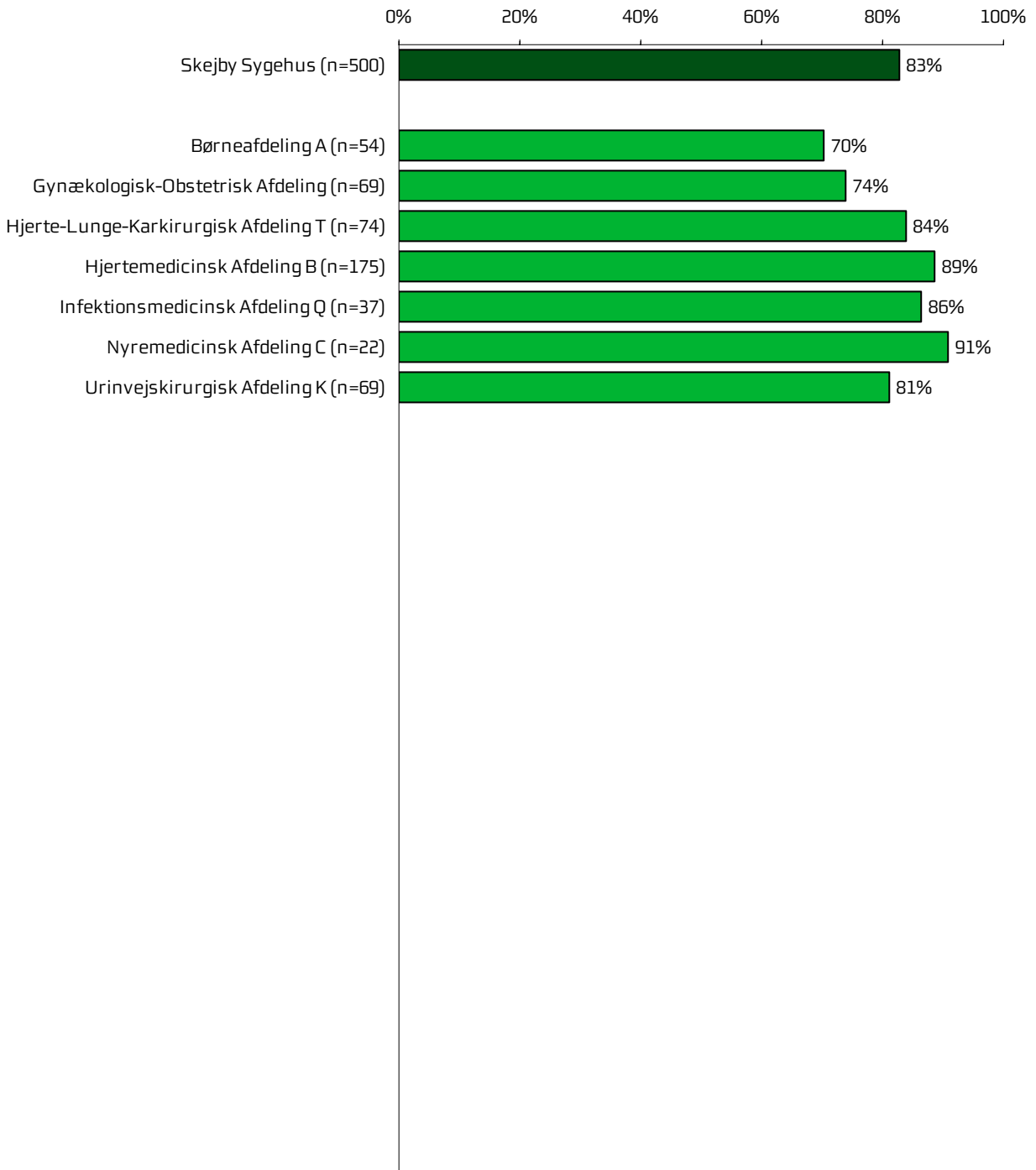


**Figur 26** Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?

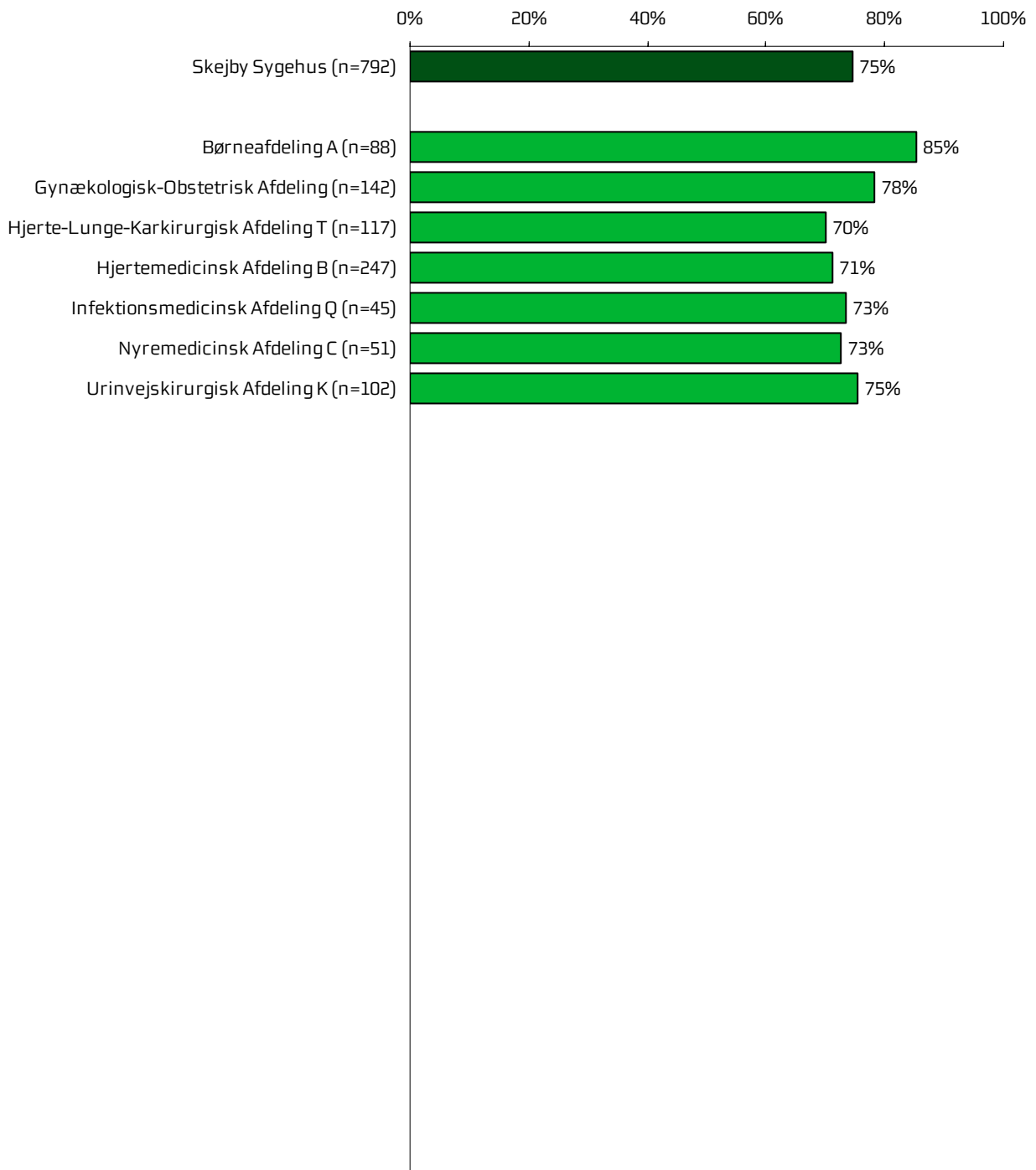




**Figur 27 Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?**

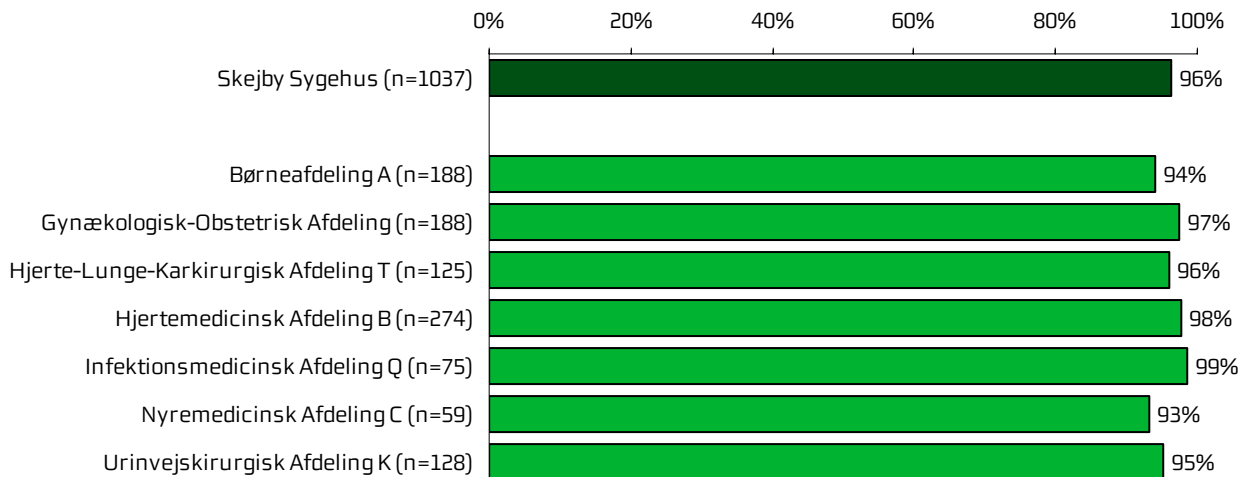


**Figur 28 Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?**



## 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 &lt;&lt;Afdeling&gt;&gt; på &lt;&lt;Sygehus&gt;&gt;

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 <b>informeret</b> 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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

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**

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

Løbnr.: >>lobnr<<

**UDSKRIVELSE**

<p><b>24. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?</b></p>	<p>Meget tryk</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Tryk</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Utryk</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Meget utryk</p> <p><input type="checkbox"/></p>		
<p><b>25. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?</b></p>	<p>Virkelig godt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Godt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Dårligt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Virkelig dårligt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Det kan jeg ikke vurdere</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Ikke aktuelt for mig</p> <p><input type="checkbox"/></p>
<p><b>26. Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?</b></p>	<p>Virkelig godt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Godt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Dårligt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Virkelig dårligt</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Det kan jeg ikke vurdere</p> <p><input type="checkbox"/></p>	
<p><b>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)?</b></p>	<p>Ja, i høj grad</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Ja, i nogen grad</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Nej, kun i mindre grad</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Nej, slet ikke</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p>Ikke aktuelt for mig</p> <p><input type="checkbox"/></p>	
<p><b>28. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?</b></p> <div style="border: 1px solid black; height: 150px; width: 100%;"></div>						



**SAMLET INDTRYK**

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

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

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

Returnér venligst skemaet i vedlagte svar kuvert. 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.<sup>5</sup> 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) 64 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

---

<sup>5</sup> 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)		<b>1109</b>	<b>1738</b>
Køn	Mand	50%	52%
	Kvinde	50%	48%
Alder	0-19 år	20%	24%
	20-39 år	11%	12%
	40-59 år	23%	22%
	60-79 år	38%	34%
	80 år eller derover	8%	8%

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**

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

### 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.

<sup>6</sup> 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.

<sup>7</sup> 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**

		<b>Antal patienter</b>	<b>Procent</b>
		<b>n</b>	<b>%</b>
Alle		1109	100%
Alder	<b>0-19</b>	220	20%
	<b>20-39</b>	125	11%
	<b>40-59</b>	253	23%
	<b>60-79</b>	424	38%
	<b>80-</b>	87	8%
Køn	<b>Mand</b>	557	50%
	<b>Kvinde</b>	552	50%
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	852	81%
	<b>Pårørende</b>	205	19%
Modersmål	<b>Dansk</b>	1044	96%
	<b>Ikke dansk</b>	47	4%
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	311	29%
	<b>Planlagt</b>	757	71%
Afdeling	<b>Børneafdeling A</b>	194	17%
	<b>Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling, Skejby Sygehus</b>	198	18%
	<b>Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T</b>	140	13%
	<b>Hjertemedicinsk Afdeling B</b>	300	27%
	<b>Infektionsmedicinsk Afdeling Q</b>	76	7%
	<b>Nyremedicinsk Afdeling C</b>	64	6%
	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	137	12%

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		43	52	4	1	1023	48
Alder	<b>0-19</b>	41	52	5	2	204	11
	<b>20-39</b>	25	66	8	1	113	4
	<b>40-59</b>	39	55	5	1	242	5
	<b>60-79</b>	51	46	2	1	392	19
	<b>80-</b>	47	53	0	0	72	9
Køn	<b>Mand</b>	47	49	3	1	521	21
	<b>Kvinde</b>	39	56	5	1	502	27
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	45	51	4	1	799	31
	<b>Pårørende</b>	34	59	6	1	186	15
Modersmål	<b>Dansk</b>	43	52	4	1	973	45
	<b>Ikke dansk</b>	37	58	2	2	43	3
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	39	53	6	1	273	26
	<b>Planlagt</b>	45	51	3	1	713	20
Afdeling	<b>Børneafdeling A</b>	38	54	6	2	180	10
	<b>Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling, Skejby Sygehus</b>	38	55	5	1	190	5
	<b>Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T</b>	45	52	3	0	126	5
	<b>Hjertemedicinsk Afdeling B</b>	47	50	2	1	277	13
	<b>Infektionsmedicinsk Afdeling Q</b>	44	48	6	2	66	6
	<b>Nyremedicinsk Afdeling C</b>	26	71	3	0	58	2
	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	52	44	4	0	126	7

**Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?				Antal patienter n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %	
Alle		53	43	3	1	1077
Alder	<b>0-19</b>	45	50	4	1	215
	<b>20-39</b>	54	41	3	1	116
	<b>40-59</b>	50	46	4	1	247
	<b>60-79</b>	58	39	2	1	417
	<b>80-</b>	63	35	1	0	82
Køn	<b>Mand</b>	57	40	2	1	542
	<b>Kvinde</b>	50	45	4	1	535
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	56	40	3	1	838
	<b>Pårørende</b>	42	53	4	1	201
Modersmål	<b>Dansk</b>	54	42	3	1	1024
	<b>Ikke dansk</b>	39	57	0	4	46
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	50	43	5	1	302
	<b>Planlagt</b>	55	42	2	1	737
Afdeling	<b>Børneafdeling A</b>	44	51	4	2	190
	<b>Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling, Skejby Sygehus</b>	52	45	3	1	197
	<b>Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T</b>	57	37	5	1	134
	<b>Hjertemedicinsk Afdeling B</b>	62	35	2	1	288
	<b>Infektionsmedicinsk Afdeling Q</b>	50	45	4	1	74
	<b>Nyremedicinsk Afdeling C</b>	38	58	3	0	60
	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	57	40	2	1	134

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?</b>						
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		42	52	5	1	1081
Alder	<b>0-19</b>	39	54	6	0	215
	<b>20-39</b>	37	55	6	2	121
	<b>40-59</b>	38	57	4	1	248
	<b>60-79</b>	47	48	4	1	415
	<b>80-</b>	50	48	2	0	82
Køn	<b>Mand</b>	47	50	3	0	544
	<b>Kvinde</b>	38	55	6	2	537
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	43	52	5	1	843
	<b>Pårørende</b>	41	54	5	1	198
Modersmål	<b>Dansk</b>	42	52	5	1	1027
	<b>Ikke dansk</b>	51	43	2	4	47
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	42	51	6	1	307
	<b>Planlagt</b>	42	52	4	1	736
Afdeling	<b>Børneafdeling A</b>	37	57	5	1	190
	<b>Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling, Skejby Sygehus</b>	38	56	4	2	195
	<b>Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T</b>	40	55	4	1	134
	<b>Hjertemedicinsk Afdeling B</b>	51	44	5	0	289
	<b>Infektionsmedicinsk Afdeling Q</b>	53	41	7	0	76
	<b>Nyremedicinsk Afdeling C</b>	21	71	6	2	62
	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	43	52	3	2	135

**Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?</b>					<b>Antal patienter</b>	<b>Det husker jeg ikke</b>
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>n</b>		
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	
Alle		33	55	9	3	612	26	
Alder	<b>0-19</b>	19	56	15	10	103	7	
	<b>20-39</b>	27	53	16	4	70	2	
	<b>40-59</b>	30	57	10	3	157	7	
	<b>60-79</b>	40	55	4	1	249	7	
	<b>80-</b>	45	48	6	0	33	3	
Køn	<b>Mand</b>	34	57	7	3	298	12	
	<b>Kvinde</b>	32	54	10	4	314	14	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	35	56	7	2	488	20	
	<b>Pårørende</b>	17	57	16	10	99	3	
Modersmål	<b>Dansk</b>	33	55	9	4	582	24	
	<b>Ikke dansk</b>	35	60	5	0	20	0	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	-	-	-	-	0	0	
	<b>Planlagt</b>	33	55	9	3	612	26	
Afdeling	<b>Børneafdeling A</b>	19	55	17	10	84	7	
	<b>Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling, Skejby Sygehus</b>	32	50	13	5	149	9	
	<b>Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T</b>	32	58	7	3	99	2	
	<b>Hjertemedicinsk Afdeling B</b>	40	53	7	1	173	5	
	<b>Infektionsmedicinsk Afdeling Q</b>	29	71	0	0	7	0	
	<b>Nyremedicinsk Afdeling C</b>	10	90	0	0	10	1	
	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	38	60	1	1	90	2	

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		52	45	3	1	1077	11
Alder	<b>0-19</b>	40	55	5	1	214	0
	<b>20-39</b>	50	48	2	1	124	0
	<b>40-59</b>	47	49	3	1	244	3
	<b>60-79</b>	59	39	2	0	414	5
	<b>80-</b>	67	32	1	0	81	3
Køn	<b>Mand</b>	54	43	2	1	543	8
	<b>Kvinde</b>	50	47	3	1	534	3
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	55	42	2	1	831	10
	<b>Pårørende</b>	40	56	4	1	198	1
Modersmål	<b>Dansk</b>	52	45	2	1	1018	9
	<b>Ikke dansk</b>	52	41	5	2	44	2
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	54	43	2	1	291	11
	<b>Planlagt</b>	52	45	3	1	749	0
Afdeling	<b>Børneafdeling A</b>	39	56	5	1	189	0
	<b>Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling, Skejby Sygehus</b>	53	44	2	1	198	0
	<b>Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T</b>	53	44	2	1	135	3
	<b>Hjertemedicinsk Afdeling B</b>	59	39	2	0	287	5
	<b>Infektionsmedicinsk Afdeling Q</b>	56	41	1	1	71	1
	<b>Nyremedicinsk Afdeling C</b>	43	52	5	0	60	2
	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	57	40	1	1	137	0



**Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?						
		Nej, ingen ventetid	Ja, kort ventetid	Ja, lang ventetid	Antal patienter	Det husker jeg ikke
		%	%	%	n	n
Alle		46	42	13	1051	27
Alder	<b>0-19</b>	36	45	19	214	2
	<b>20-39</b>	34	47	19	121	2
	<b>40-59</b>	38	48	14	241	6
	<b>60-79</b>	56	37	7	400	12
	<b>80-</b>	61	31	8	75	5
Køn	<b>Mand</b>	52	40	9	536	13
	<b>Kvinde</b>	39	44	17	515	14
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	47	42	11	810	19
	<b>Pårørende</b>	40	42	18	195	6
Modersmål	<b>Dansk</b>	46	42	12	993	25
	<b>Ikke dansk</b>	42	30	28	43	2
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	60	30	9	285	14
	<b>Planlagt</b>	41	46	14	733	12
Afdeling	<b>Børneafdeling A</b>	38	44	19	189	2
	<b>Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling, Skejby Sygehus</b>	31	49	20	192	3
	<b>Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T</b>	51	38	11	126	7
	<b>Hjertemedicinsk Afdeling B</b>	53	39	8	280	11
	<b>Infektionsmedicinsk Afdeling Q</b>	63	27	10	71	1
	<b>Nyremedicinsk Afdeling C</b>	51	43	7	61	1
	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	46	45	8	132	2

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		27	47	17	9	493	19
Alder	<b>0-19</b>	25	44	20	11	126	8
	<b>20-39</b>	23	51	18	8	73	2
	<b>40-59</b>	27	51	15	7	137	2
	<b>60-79</b>	33	44	13	9	138	4
	<b>80-</b>	21	37	32	11	19	3
Køn	<b>Mand</b>	27	50	14	8	225	7
	<b>Kvinde</b>	28	44	19	10	268	12
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	29	47	16	8	367	11
	<b>Pårørende</b>	22	48	19	11	108	4
Modersmål	<b>Dansk</b>	28	46	17	9	465	16
	<b>Ikke dansk</b>	15	50	20	15	20	2
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	20	52	18	10	94	6
	<b>Planlagt</b>	29	46	15	9	382	12
Afdeling	<b>Børneafdeling A</b>	25	44	21	11	110	7
	<b>Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling, Skejby Sygehus</b>	30	46	14	10	115	3
	<b>Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T</b>	34	43	13	9	53	1
	<b>Hjertemedicinsk Afdeling B</b>	30	46	17	6	109	3
	<b>Infektionsmedicinsk Afdeling Q</b>	10	52	24	14	21	1
	<b>Nyremedicinsk Afdeling C</b>	27	46	19	8	26	2
	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	24	58	12	7	59	2

**Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?</b>			
		<b>Ja, én kontaktperson</b>	<b>Ja, flere kontaktpersoner</b>	<b>Nej</b>	<b>Antal patienter</b>
		%	%	%	n
Alle		42	46	13	1089
Alder	<b>0-19</b>	36	53	11	218
	<b>20-39</b>	34	49	18	125
	<b>40-59</b>	39	47	13	249
	<b>60-79</b>	45	44	11	416
	<b>80-</b>	56	27	17	81
Køn	<b>Mand</b>	40	48	12	551
	<b>Kvinde</b>	43	43	14	538
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	41	45	14	837
	<b>Pårørende</b>	42	47	10	203
Modersmål	<b>Dansk</b>	41	46	13	1028
	<b>Ikke dansk</b>	50	39	11	46
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	29	52	20	304
	<b>Planlagt</b>	47	44	10	749
Afdeling	<b>Børneafdeling A</b>	39	51	10	193
	<b>Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling, Skejby Sygehus</b>	38	52	10	195
	<b>Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T</b>	34	50	15	137
	<b>Hjertemedicinsk Afdeling B</b>	52	36	12	294
	<b>Infektionsmedicinsk Afdeling Q</b>	30	48	22	73
	<b>Nyremedicinsk Afdeling C</b>	30	48	22	63
	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	46	45	10	134

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?					Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		36	58	5	1	1016	72	
Alder	<b>0-19</b>	28	64	5	3	205	8	
	<b>20-39</b>	38	56	6	0	115	7	
	<b>40-59</b>	32	62	4	1	230	20	
	<b>60-79</b>	40	55	4	1	391	28	
	<b>80-</b>	47	51	3	0	75	9	
Køn	<b>Mand</b>	35	59	4	1	515	34	
	<b>Kvinde</b>	37	58	5	1	501	38	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	38	56	4	1	782	58	
	<b>Pårørende</b>	24	70	4	2	186	12	
Modersmål	<b>Dansk</b>	36	59	4	1	956	71	
	<b>Ikke dansk</b>	34	57	7	2	44	1	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	32	60	6	2	266	39	
	<b>Planlagt</b>	38	58	4	1	714	29	
Afdeling	<b>Børneafdeling A</b>	27	65	4	3	180	8	
	<b>Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling, Skejby Sygehus</b>	42	55	2	1	182	12	
	<b>Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T</b>	35	60	5	1	130	7	
	<b>Hjertemedicinsk Afdeling B</b>	41	56	3	1	266	28	
	<b>Infektionsmedicinsk Afdeling Q</b>	25	66	7	1	68	7	
	<b>Nyremedicinsk Afdeling C</b>	21	71	7	0	56	8	
	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	43	49	8	0	134	2	

**Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		For meget	Passende	For lidt	Antal patienter
		%	%	%	n
Alle		1	93	6	1092
Alder	<b>0-19</b>	1	91	8	217
	<b>20-39</b>	1	95	4	125
	<b>40-59</b>	1	93	6	252
	<b>60-79</b>	2	92	6	414
	<b>80-</b>	1	96	2	84
Køn	<b>Mand</b>	1	93	5	547
	<b>Kvinde</b>	1	93	6	545
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	1	93	5	843
	<b>Pårørende</b>	0	92	8	199
Modersmål	<b>Dansk</b>	1	94	5	1031
	<b>Ikke dansk</b>	9	76	16	45
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	1	90	8	305
	<b>Planlagt</b>	1	94	5	748
Afdeling	<b>Børneafdeling A</b>	1	91	9	192
	<b>Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling, Skejby Sygehus</b>	2	94	5	196
	<b>Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T</b>	1	93	7	137
	<b>Hjertemedicinsk Afdeling B</b>	2	94	5	294
	<b>Infektionsmedicinsk Afdeling Q</b>	0	95	5	76
	<b>Nyremedicinsk Afdeling C</b>	2	92	7	61
	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	1	93	6	136

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	91	8	769	328
Alder	<b>0-19</b>	1	94	5	190	27
	<b>20-39</b>	0	89	11	85	40
	<b>40-59</b>	1	91	8	157	95
	<b>60-79</b>	1	90	9	283	136
	<b>80-</b>	2	89	9	54	30
Køn	<b>Mand</b>	1	92	6	419	132
	<b>Kvinde</b>	0	90	10	350	196
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	1	91	8	547	300
	<b>Pårørende</b>	0	94	6	176	25
Modersmål	<b>Dansk</b>	1	91	8	720	316
	<b>Ikke dansk</b>	6	86	8	36	10
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	0	87	12	219	89
	<b>Planlagt</b>	1	93	6	527	223
Afdeling	<b>Børneafdeling A</b>	1	93	6	165	27
	<b>Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling, Skejby Sygehus</b>	0	91	9	118	78
	<b>Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T</b>	0	92	8	102	35
	<b>Hjertemedicinsk Afdeling B</b>	2	91	7	200	97
	<b>Infektionsmedicinsk Afdeling Q</b>	0	91	9	45	31
	<b>Nyremedicinsk Afdeling C</b>	0	84	16	43	21
	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	1	91	8	96	39

**Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?</b>					
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		67	27	5	2	1060	29
Alder	<b>0-19</b>	56	34	8	2	210	5
	<b>20-39</b>	61	30	7	2	122	3
	<b>40-59</b>	63	31	5	2	244	6
	<b>60-79</b>	74	21	3	1	404	12
	<b>80-</b>	75	23	1	1	80	3
Køn	<b>Mand</b>	71	24	4	1	535	14
	<b>Kvinde</b>	62	29	6	3	525	15
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	70	25	4	2	817	22
	<b>Pårørende</b>	56	34	8	2	194	6
Modersmål	<b>Dansk</b>	68	27	4	2	998	28
	<b>Ikke dansk</b>	52	30	13	4	46	1
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	59	30	9	2	297	8
	<b>Planlagt</b>	70	26	3	2	725	19
Afdeling	<b>Børneafdeling A</b>	55	35	8	3	185	5
	<b>Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling, Skejby Sygehus</b>	71	24	3	2	191	4
	<b>Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T</b>	62	32	4	2	133	4
	<b>Hjertemedicinsk Afdeling B</b>	75	22	3	1	293	3
	<b>Infektionsmedicinsk Afdeling Q</b>	54	39	6	1	69	5
	<b>Nyremedicinsk Afdeling C</b>	59	23	14	3	64	0
	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	72	22	4	2	125	8

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		77	20	2	0	1067	32
Alder	<b>0-19</b>	67	29	3	1	212	6
	<b>20-39</b>	74	24	2	0	123	1
	<b>40-59</b>	75	23	2	0	245	6
	<b>60-79</b>	83	14	2	0	407	15
	<b>80-</b>	86	13	1	0	80	4
Køn	<b>Mand</b>	79	19	2	0	539	14
	<b>Kvinde</b>	75	22	2	1	528	18
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	80	18	2	0	825	22
	<b>Pårørende</b>	67	29	4	1	195	7
Modersmål	<b>Dansk</b>	78	19	2	0	1007	30
	<b>Ikke dansk</b>	57	41	2	0	44	2
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	71	25	3	1	300	9
	<b>Planlagt</b>	79	18	2	0	729	21
Afdeling	<b>Børneafdeling A</b>	66	29	4	1	187	6
	<b>Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling, Skejby Sygehus</b>	79	19	1	1	195	2
	<b>Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T</b>	77	19	2	1	134	4
	<b>Hjertemedicinsk Afdeling B</b>	86	12	1	0	288	8
	<b>Infektionsmedicinsk Afdeling Q</b>	81	18	1	0	72	4
	<b>Nyremedicinsk Afdeling C</b>	58	35	6	0	62	2
	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	76	21	3	0	129	6



**Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?</b>				<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>
		<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Nej, slet ikke</b>		
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		63	31	5	2	1080	21
Alder	<b>0-19</b>	51	38	9	1	211	6
	<b>20-39</b>	50	40	8	2	122	3
	<b>40-59</b>	64	31	4	2	251	2
	<b>60-79</b>	70	26	3	1	414	7
	<b>80-</b>	68	26	2	4	82	3
Køn	<b>Mand</b>	64	30	5	1	540	12
	<b>Kvinde</b>	61	32	5	2	540	9
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	66	28	4	2	836	14
	<b>Pårørende</b>	51	39	9	2	194	7
Modersmål	<b>Dansk</b>	63	30	5	1	1023	15
	<b>Ikke dansk</b>	51	34	10	5	41	6
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	44	40	12	4	295	15
	<b>Planlagt</b>	70	27	2	1	745	6
Afdeling	<b>Børneafdeling A</b>	51	39	9	1	186	6
	<b>Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling, Skejby Sygehus</b>	67	29	2	2	196	2
	<b>Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T</b>	66	31	2	1	137	1
	<b>Hjertemedicinsk Afdeling B</b>	68	27	4	1	291	6
	<b>Infektionsmedicinsk Afdeling Q</b>	40	38	15	7	73	3
	<b>Nyremedicinsk Afdeling C</b>	57	38	3	2	61	3
	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	71	24	4	1	136	0

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?							
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		%	%	%	%	n	n
Alle		65	27	5	3	1026	66
Alder	<b>0-19</b>	56	33	8	3	198	19
	<b>20-39</b>	60	30	4	5	116	9
	<b>40-59</b>	64	27	6	3	244	7
	<b>60-79</b>	69	24	4	3	391	25
	<b>80-</b>	74	22	4	0	77	6
Køn	<b>Mand</b>	65	27	6	2	517	31
	<b>Kvinde</b>	65	27	5	4	509	35
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	67	25	5	3	791	50
	<b>Pårørende</b>	57	34	6	3	191	11
Modersmål	<b>Dansk</b>	66	26	5	2	968	62
	<b>Ikke dansk</b>	36	48	7	9	44	3
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	58	32	7	3	274	33
	<b>Planlagt</b>	67	26	5	2	714	31
Afdeling	<b>Børneafdeling A</b>	55	34	7	3	175	17
	<b>Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling, Skejby Sygehus</b>	70	22	5	3	192	5
	<b>Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T</b>	66	26	4	5	128	9
	<b>Hjertemedicinsk Afdeling B</b>	72	23	4	1	274	19
	<b>Infektionsmedicinsk Afdeling Q</b>	60	30	9	1	67	8
	<b>Nyremedicinsk Afdeling C</b>	56	40	0	4	57	6
	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	59	29	7	5	133	2

**Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?				Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	n	n
		%	%	%	%		
Alle		56	36	6	2	1025	65
Alder	<b>0-19</b>	45	41	11	3	201	15
	<b>20-39</b>	53	41	6	1	118	7
	<b>40-59</b>	53	39	5	2	243	8
	<b>60-79</b>	63	32	4	2	396	22
	<b>80-</b>	61	33	6	0	67	13
Køn	<b>Mand</b>	55	37	7	2	514	33
	<b>Kvinde</b>	57	36	5	2	511	32
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	59	35	5	1	796	46
	<b>Pårørende</b>	44	42	11	3	184	15
Modersmål	<b>Dansk</b>	57	36	6	2	968	60
	<b>Ikke dansk</b>	40	49	7	5	43	3
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	45	43	9	3	288	19
	<b>Planlagt</b>	61	33	4	1	702	41
Afdeling	<b>Børneafdeling A</b>	43	42	12	3	178	14
	<b>Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling, Skejby Sygehus</b>	63	34	3	1	189	7
	<b>Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T</b>	56	39	2	3	127	8
	<b>Hjertemedicinsk Afdeling B</b>	63	33	3	1	272	23
	<b>Infektionsmedicinsk Afdeling Q</b>	51	35	12	3	69	5
	<b>Nyremedicinsk Afdeling C</b>	47	45	6	2	62	2
	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	57	34	9	0	128	6

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		96	4	894	127
Alder	<b>0-19</b>	93	7	175	29
	<b>20-39</b>	98	2	93	15
	<b>40-59</b>	94	6	207	28
	<b>60-79</b>	98	2	349	48
	<b>80-</b>	99	1	70	7
Køn	<b>Mand</b>	97	3	456	61
	<b>Kvinde</b>	95	5	438	66
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	96	4	686	100
	<b>Pårørende</b>	95	5	168	24
Modersmål	<b>Dansk</b>	96	4	841	124
	<b>Ikke dansk</b>	98	2	41	1
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	94	6	263	27
	<b>Planlagt</b>	97	3	601	95
Afdeling	<b>Børneafdeling A</b>	93	7	154	26
	<b>Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling, Skejby Sygehus</b>	97	3	160	20
	<b>Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T</b>	98	2	123	5
	<b>Hjertemedicinsk Afdeling B</b>	99	1	237	43
	<b>Infektionsmedicinsk Afdeling Q</b>	94	6	62	7
	<b>Nyremedicinsk Afdeling C</b>	91	9	54	4
	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	95	5	104	22

**Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? b) Skade opstået underundersøgelse/operation?				
		Nej	Ja	Antal patienter
		%	%	n
Alle		94	6	994
Alder	<b>0-19</b>	97	3	198
	<b>20-39</b>	86	14	107
	<b>40-59</b>	94	6	229
	<b>60-79</b>	95	5	385
	<b>80-</b>	95	5	75
Køn	<b>Mand</b>	94	6	497
	<b>Kvinde</b>	94	6	497
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	93	7	765
	<b>Pårørende</b>	96	4	186
Modersmål	<b>Dansk</b>	94	6	936
	<b>Ikke dansk</b>	93	7	44
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	96	4	279
	<b>Planlagt</b>	93	7	679
Afdeling	<b>Børneafdeling A</b>	97	3	175
	<b>Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling, Skejby Sygehus</b>	92	8	178
	<b>Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T</b>	90	10	128
	<b>Hjertemedicinsk Afdeling B</b>	96	4	269
	<b>Infektionsmedicinsk Afdeling Q</b>	100	0	66
	<b>Nyremedicinsk Afdeling C</b>	96	4	57
	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	89	11	121

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

<b>Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? c) Administrativ fejl?</b>				
		<b>Nej</b>	<b>Ja</b>	<b>Antal patienter</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Alle		94	6	992
Alder	<b>0-19</b>	92	8	199
	<b>20-39</b>	89	11	106
	<b>40-59</b>	94	6	228
	<b>60-79</b>	97	3	383
	<b>80-</b>	96	4	76
Køn	<b>Mand</b>	95	5	498
	<b>Kvinde</b>	94	6	494
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	95	5	761
	<b>Pårørende</b>	93	7	188
Modersmål	<b>Dansk</b>	94	6	935
	<b>Ikke dansk</b>	98	2	43
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	93	7	285
	<b>Planlagt</b>	95	5	671
Afdeling	<b>Børneafdeling A</b>	92	8	175
	<b>Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling, Skejby Sygehus</b>	94	6	179
	<b>Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T</b>	96	4	125
	<b>Hjertemedicinsk Afdeling B</b>	96	4	270
	<b>Infektionsmedicinsk Afdeling Q</b>	94	6	67
	<b>Nyremedicinsk Afdeling C</b>	93	7	59
	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	93	7	117

**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		85	15	521
Alder	<b>0-19</b>	81	19	117
	<b>20-39</b>	74	26	61
	<b>40-59</b>	85	15	135
	<b>60-79</b>	90	10	174
	<b>80-</b>	97	3	34
Køn	<b>Mand</b>	87	13	251
	<b>Kvinde</b>	84	16	270
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	86	14	397
	<b>Pårørende</b>	82	18	103
Modersmål	<b>Dansk</b>	85	15	492
	<b>Ikke dansk</b>	96	4	24
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	87	13	150
	<b>Planlagt</b>	85	15	356
Afdeling	<b>Børneafdeling A</b>	80	20	103
	<b>Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling, Skejby Sygehus</b>	80	20	109
	<b>Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T</b>	89	11	64
	<b>Hjertemedicinsk Afdeling B</b>	90	10	131
	<b>Infektionsmedicinsk Afdeling Q</b>	94	6	32
	<b>Nyremedicinsk Afdeling C</b>	84	16	25
	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	88	12	57

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?					Antal patienter n	Personal et havde intet kendskab til fejlen(e) n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		29	48	17	6	157	16	
Alder	<b>0-19</b>	14	52	19	14	42	1	
	<b>20-39</b>	32	50	18	0	28	5	
	<b>40-59</b>	33	46	21	0	39	7	
	<b>60-79</b>	38	40	12	10	42	2	
	<b>80-</b>	17	67	17	0	6	1	
Køn	<b>Mand</b>	27	51	14	9	79	4	
	<b>Kvinde</b>	31	45	21	4	78	12	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	34	48	15	3	114	15	
	<b>Pårørende</b>	8	44	28	19	36	1	
Modersmål	<b>Dansk</b>	29	47	17	7	152	16	
	<b>Ikke dansk</b>	-	-	-	-	4	0	
Indlæggelses- type	<b>Akut</b>	17	51	23	9	47	5	
	<b>Planlagt</b>	34	45	15	6	105	11	
Afdeling	<b>Børneafdeling A</b>	8	57	22	14	37	1	
	<b>Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling, Skejby Sygehus</b>	43	40	14	3	35	5	
	<b>Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T</b>	28	56	11	6	18	4	
	<b>Hjertemedicinsk Afdeling B</b>	38	42	19	0	26	2	
	<b>Infektionsmedicinsk Afdeling Q</b>	33	67	0	0	6	2	
	<b>Nyremedicinsk Afdeling C</b>	30	40	20	10	10	1	
	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	28	44	20	8	25	1	



**Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?				Antal patienter n	Det kan jeg ikke vurdere n
		Nej, slet ikke %	Nej, kun i mindre grad %	Ja, i nogen grad %	Ja, i høj grad %		
Alle		68	15	11	6	996	44
Alder	<b>0-19</b>	53	18	19	11	200	11
	<b>20-39</b>	69	12	14	5	118	3
	<b>40-59</b>	71	13	11	4	235	8
	<b>60-79</b>	75	14	7	5	373	17
	<b>80-</b>	70	21	9	0	70	5
Køn	<b>Mand</b>	68	16	10	6	500	26
	<b>Kvinde</b>	69	13	13	5	496	18
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	72	13	10	4	771	29
	<b>Pårørende</b>	52	21	18	9	182	11
Modersmål	<b>Dansk</b>	68	15	11	5	944	41
	<b>Ikke dansk</b>	73	10	13	5	40	1
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	61	18	16	5	283	15
	<b>Planlagt</b>	72	13	10	5	680	27
Afdeling	<b>Børneafdeling A</b>	50	19	20	11	177	10
	<b>Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling, Skejby Sygehus</b>	76	12	9	3	181	2
	<b>Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T</b>	77	9	9	5	128	3
	<b>Hjertemedicinsk Afdeling B</b>	73	14	9	4	265	11
	<b>Infektionsmedicinsk Afdeling Q</b>	61	17	15	7	71	3
	<b>Nyremedicinsk Afdeling C</b>	70	18	11	2	56	6
	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	69	19	7	6	118	9

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?					Antal patienter n	Jeg blev ikke flyttet mellem afdelinger n
		Virkelig godt %	Godt %	Dårligt %	Virkelig dårligt %			
Alle		33	58	6	3	473	548	
Alder	<b>0-19</b>	36	55	7	3	119	92	
	<b>20-39</b>	28	68	2	2	60	59	
	<b>40-59</b>	21	65	11	3	97	142	
	<b>60-79</b>	41	52	4	3	171	210	
	<b>80-</b>	27	69	4	0	26	45	
Køn	<b>Mand</b>	35	57	6	2	251	266	
	<b>Kvinde</b>	31	60	6	3	222	282	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	33	59	6	2	348	435	
	<b>Pårørende</b>	33	58	6	4	104	87	
Modersmål	<b>Dansk</b>	33	58	6	2	441	526	
	<b>Ikke dansk</b>	36	57	4	4	28	12	
Indlæggelsestype	<b>Akut</b>	28	61	8	3	146	142	
	<b>Planlagt</b>	36	57	5	3	312	389	
Afdeling	<b>Børneafdeling A</b>	35	56	6	3	108	79	
	<b>Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling, Skejby Sygehus</b>	32	57	6	5	79	102	
	<b>Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T</b>	33	59	7	1	82	48	
	<b>Hjertemedicinsk Afdeling B</b>	35	60	3	2	115	152	
	<b>Infektionsmedicinsk Afdeling Q</b>	25	63	8	4	24	47	
	<b>Nyremedicinsk Afdeling C</b>	22	67	11	0	27	34	
	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	39	55	3	3	38	86	

**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		40	16	11	33	1033
Alder	<b>0-19</b>	34	16	10	40	211
	<b>20-39</b>	38	12	12	38	124
	<b>40-59</b>	40	16	15	28	240
	<b>60-79</b>	44	16	10	30	389
	<b>80-</b>	41	26	3	30	69
Køn	<b>Mand</b>	40	18	9	33	528
	<b>Kvinde</b>	40	15	12	33	505
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	43	15	12	31	790
	<b>Pårørende</b>	35	17	8	41	197
Modersmål	<b>Dansk</b>	40	16	11	32	975
	<b>Ikke dansk</b>	39	18	5	39	44
Indlæggelses- type	<b>Akut</b>	8	27	2	63	289
	<b>Planlagt</b>	54	11	14	21	712
Afdeling	<b>Børneafdeling A</b>	33	17	9	42	187
	<b>Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling, Skejby Sygehus</b>	47	13	21	19	187
	<b>Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T</b>	48	10	11	31	131
	<b>Hjertemedicinsk Afdeling B</b>	48	23	7	22	269
	<b>Infektionsmedicinsk Afdeling Q</b>	12	10	4	74	69
	<b>Nyremedicinsk Afdeling C</b>	11	17	6	65	63
	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	47	15	13	25	127

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		31	67	1	1	643	8
Alder	<b>0-19</b>	22	73	3	3	120	2
	<b>20-39</b>	30	68	1	0	73	2
	<b>40-59</b>	34	64	2	0	166	0
	<b>60-79</b>	34	65	0	0	245	3
	<b>80-</b>	33	67	0	0	39	1
Køn	<b>Mand</b>	31	67	1	1	328	4
	<b>Kvinde</b>	31	67	2	0	315	4
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	34	65	1	0	510	5
	<b>Pårørende</b>	21	74	4	2	106	2
Modersmål	<b>Dansk</b>	31	67	1	1	611	7
	<b>Ikke dansk</b>	39	61	0	0	23	1
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	23	72	1	4	96	1
	<b>Planlagt</b>	33	66	2	0	526	6
Afdeling	<b>Børneafdeling A</b>	22	72	4	3	102	2
	<b>Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling, Skejby Sygehus</b>	37	61	1	0	147	3
	<b>Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T</b>	33	67	0	0	83	1
	<b>Hjertemedicinsk Afdeling B</b>	37	63	0	0	188	0
	<b>Infektionsmedicinsk Afdeling Q</b>	18	82	0	0	17	0
	<b>Nyremedicinsk Afdeling C</b>	30	70	0	0	20	0
	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	20	76	3	1	86	2

**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		43	53	4	0	1058
Alder	<b>0-19</b>	35	57	7	0	206
	<b>20-39</b>	41	54	5	0	120
	<b>40-59</b>	43	54	2	1	242
	<b>60-79</b>	46	49	4	0	409
	<b>80-</b>	44	53	2	0	81
Køn	<b>Mand</b>	44	52	4	0	529
	<b>Kvinde</b>	41	53	5	1	529
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	44	52	3	1	819
	<b>Pårørende</b>	31	60	8	0	191
Modersmål	<b>Dansk</b>	42	53	4	0	998
	<b>Ikke dansk</b>	49	42	7	2	45
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	38	55	6	1	289
	<b>Planlagt</b>	45	52	3	0	732
Afdeling	<b>Børneafdeling A</b>	33	59	8	1	181
	<b>Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling, Skejby Sygehus</b>	44	54	3	0	190
	<b>Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T</b>	43	55	2	0	134
	<b>Hjertemedicinsk Afdeling B</b>	48	48	4	1	291
	<b>Infektionsmedicinsk Afdeling Q</b>	39	55	4	1	71
	<b>Nyremedicinsk Afdeling C</b>	36	59	3	2	61
	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	47	47	6	0	130

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		41	49	8	2	1085
Alder	<b>0-19</b>	42	49	8	1	214
	<b>20-39</b>	41	47	11	1	122
	<b>40-59</b>	45	45	8	3	249
	<b>60-79</b>	41	50	7	1	415
	<b>80-</b>	27	64	7	2	85
Køn	<b>Mand</b>	43	49	6	2	545
	<b>Kvinde</b>	39	50	10	2	540
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	43	47	8	2	837
	<b>Pårørende</b>	34	57	9	1	200
Modersmål	<b>Dansk</b>	42	48	8	2	1022
	<b>Ikke dansk</b>	21	64	11	4	47
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	36	52	9	3	305
	<b>Planlagt</b>	43	48	7	1	740
Afdeling	<b>Børneafdeling A</b>	42	49	8	1	189
	<b>Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling, Skejby Sygehus</b>	44	46	8	1	194
	<b>Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T</b>	35	48	15	2	133
	<b>Hjertemedicinsk Afdeling B</b>	42	51	6	2	296
	<b>Infektionsmedicinsk Afdeling Q</b>	40	49	7	4	75
	<b>Nyremedicinsk Afdeling C</b>	50	48	2	0	64
	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	35	52	10	3	134

**Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

		<b>Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?</b>						
		<b>Virkelig godt</b>	<b>Godt</b>	<b>Dårligt</b>	<b>Virkelig dårligt</b>	<b>Antal patienter</b>	<b>Det kan jeg ikke vurdere</b>	<b>Ikke aktuelt for mig</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>n</b>	<b>n</b>
Alle		31	53	12	4	249	40	780
Alder	<b>0-19</b>	28	56	11	6	36	9	170
	<b>20-39</b>	20	60	10	10	20	2	101
	<b>40-59</b>	24	59	9	9	46	7	195
	<b>60-79</b>	37	46	13	3	97	18	286
	<b>80-</b>	32	56	12	0	50	4	28
Køn	<b>Mand</b>	34	52	11	4	128	25	388
	<b>Kvinde</b>	28	55	12	5	121	15	392
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	34	49	11	5	184	26	610
	<b>Pårørende</b>	19	67	10	4	48	9	143
Modersmål	<b>Dansk</b>	32	52	12	4	216	35	757
	<b>Ikke dansk</b>	24	59	10	7	29	2	15
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	27	55	11	7	84	15	201
	<b>Planlagt</b>	33	51	13	3	150	23	558
Afdeling	<b>Børneafdeling A</b>	23	58	13	6	31	7	152
	<b>Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling, Skejby Sygehus</b>	37	49	6	9	35	6	149
	<b>Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T</b>	24	48	24	3	33	10	90
	<b>Hjertemedicinsk Afdeling B</b>	27	61	10	2	59	9	216
	<b>Infektionsmedicinsk Afdeling Q</b>	32	42	16	11	19	1	54
	<b>Nyremedicinsk Afdeling C</b>	47	53	0	0	17	3	43
	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	35	51	11	4	55	4	76

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

		<b>Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?</b>						
		Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal patienter	Det kan jeg ikke vurdere	
		%	%	%	%	n	n	
Alle		24	59	10	8	500	583	
Alder	<b>0-19</b>	16	57	16	11	63	149	
	<b>20-39</b>	19	56	15	10	48	73	
	<b>40-59</b>	19	63	11	8	104	147	
	<b>60-79</b>	28	57	7	7	235	182	
	<b>80-</b>	28	64	6	2	50	32	
Køn	<b>Mand</b>	24	59	10	7	257	286	
	<b>Kvinde</b>	23	59	9	8	243	297	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	25	60	9	7	407	427	
	<b>Pårørende</b>	17	56	15	13	72	127	
Modersmål	<b>Dansk</b>	24	58	10	8	460	560	
	<b>Ikke dansk</b>	21	74	6	0	34	13	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	25	58	11	6	139	166	
	<b>Planlagt</b>	23	59	10	9	338	400	
Afdeling	<b>Børneafdeling A</b>	15	56	17	13	54	134	
	<b>Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling, Skejby Sygehus</b>	16	58	10	16	69	125	
	<b>Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T</b>	22	62	9	7	74	61	
	<b>Hjertemedicinsk Afdeling B</b>	30	58	7	5	175	120	
	<b>Infektionsmedicinsk Afdeling Q</b>	30	57	11	3	37	37	
	<b>Nyremedicinsk Afdeling C</b>	9	82	9	0	22	41	
	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	26	55	10	9	69	65	



**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		58	17	17	9	792	294
Alder	<b>0-19</b>	62	21	13	4	109	105
	<b>20-39</b>	54	15	28	3	96	28
	<b>40-59</b>	61	18	14	8	194	56
	<b>60-79</b>	56	15	15	13	343	74
	<b>80-</b>	52	22	20	6	50	31
Køn	<b>Mand</b>	57	19	16	9	403	144
	<b>Kvinde</b>	59	15	17	8	389	150
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	58	16	16	10	649	188
	<b>Pårørende</b>	53	26	14	7	105	94
Modersmål	<b>Dansk</b>	59	17	16	8	742	283
	<b>Ikke dansk</b>	32	21	29	18	38	7
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	54	18	21	8	211	96
	<b>Planlagt</b>	60	17	14	8	553	187
Afdeling	<b>Børneafdeling A</b>	65	20	11	3	88	101
	<b>Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling, Skejby Sygehus</b>	64	14	14	8	142	51
	<b>Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T</b>	51	19	21	9	117	19
	<b>Hjertemedicinsk Afdeling B</b>	55	16	17	12	247	47
	<b>Infektionsmedicinsk Afdeling Q</b>	60	13	22	4	45	30
	<b>Nyremedicinsk Afdeling C</b>	59	14	22	6	51	13
	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	53	23	14	11	102	33

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		73	24	3	1	1037	42	
Alder	<b>0-19</b>	65	30	5	0	213	4	
	<b>20-39</b>	69	25	5	1	119	1	
	<b>40-59</b>	74	24	2	0	243	5	
	<b>60-79</b>	77	20	3	1	388	25	
	<b>80-</b>	76	23	0	1	74	7	
Køn	<b>Mand</b>	75	21	3	0	520	22	
	<b>Kvinde</b>	70	26	3	1	517	20	
Skema udfyldt af	<b>Patienten</b>	76	21	3	0	802	34	
	<b>Pårørende</b>	62	32	6	1	195	7	
Modersmål	<b>Dansk</b>	74	23	3	1	984	42	
	<b>Ikke dansk</b>	50	41	9	0	46	0	
Indlæggelses-type	<b>Akut</b>	65	29	6	0	297	8	
	<b>Planlagt</b>	76	21	2	1	706	31	
Afdeling	<b>Børneafdeling A</b>	64	30	5	1	188	4	
	<b>Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling, Skejby Sygehus</b>	76	22	2	1	188	7	
	<b>Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T</b>	72	24	3	1	125	7	
	<b>Hjertemedicinsk Afdeling B</b>	82	16	1	1	274	16	
	<b>Infektionsmedicinsk Afdeling Q</b>	64	35	1	0	75	0	
	<b>Nyremedicinsk Afdeling C</b>	61	32	7	0	59	2	
	<b>Urinvejskirurgisk Afdeling K</b>	73	22	5	0	128	6	

## **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.