

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2010**

**Hospitalsrapport for indlagte patienter på**

**Regionshospitalet Silkeborg**



11-05-2011

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 6 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

# Indholdsfortegnelse

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



# 1 Indledning

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

## Baggrund

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

## Formål

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

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

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

## Organisering

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

## Datagrundlag

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

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

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra hospitalet udtrukket til undersøgelsen:	815
Besvarelser fra hospitalets patienter:	589
Hospitalets svarprocent:	72%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

### **Bilagssamlingen**

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

### Svar, der ikke indgår i analyserne

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

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

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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



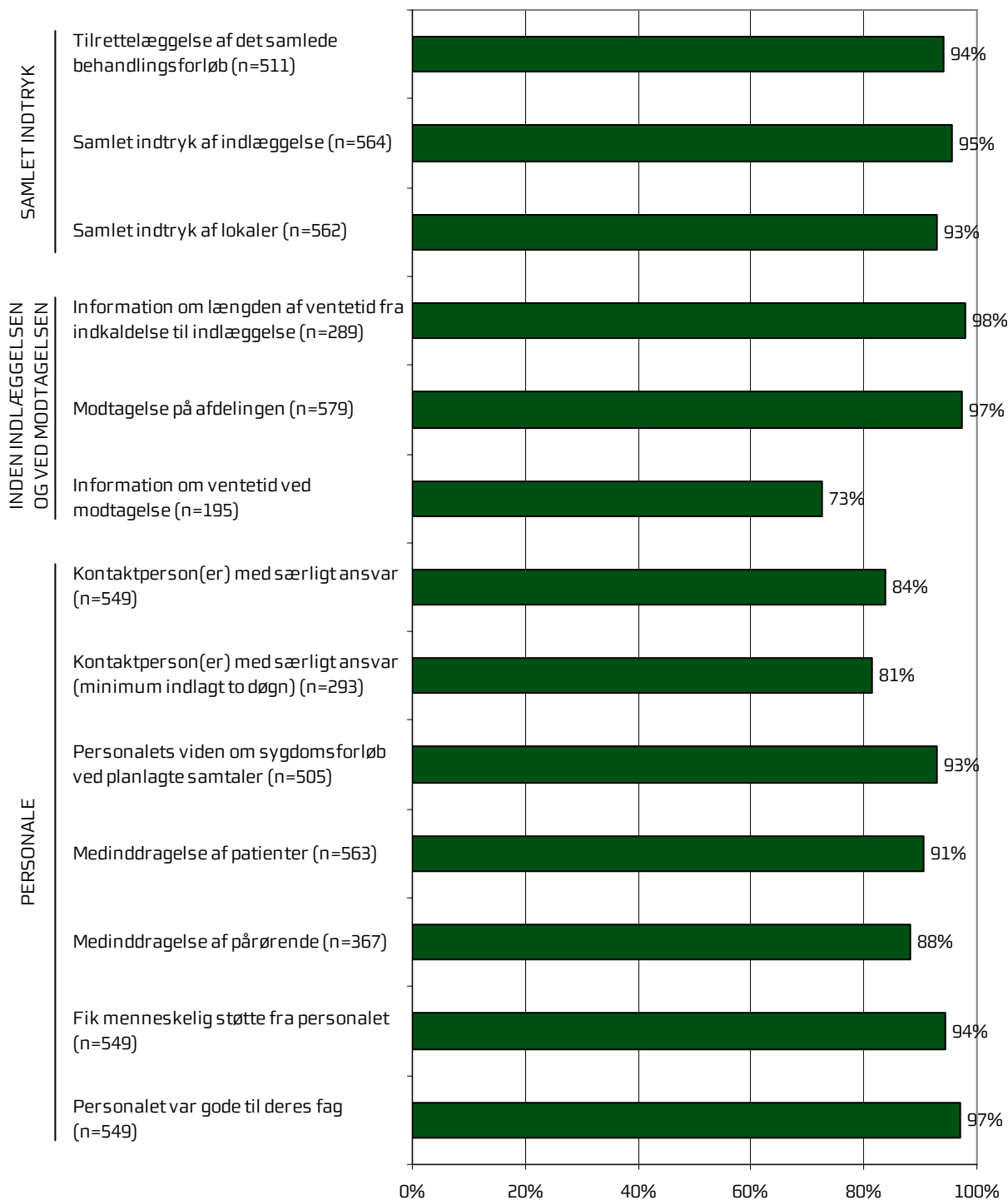


### 3 Hospitalets resultat – et hurtigt overblik

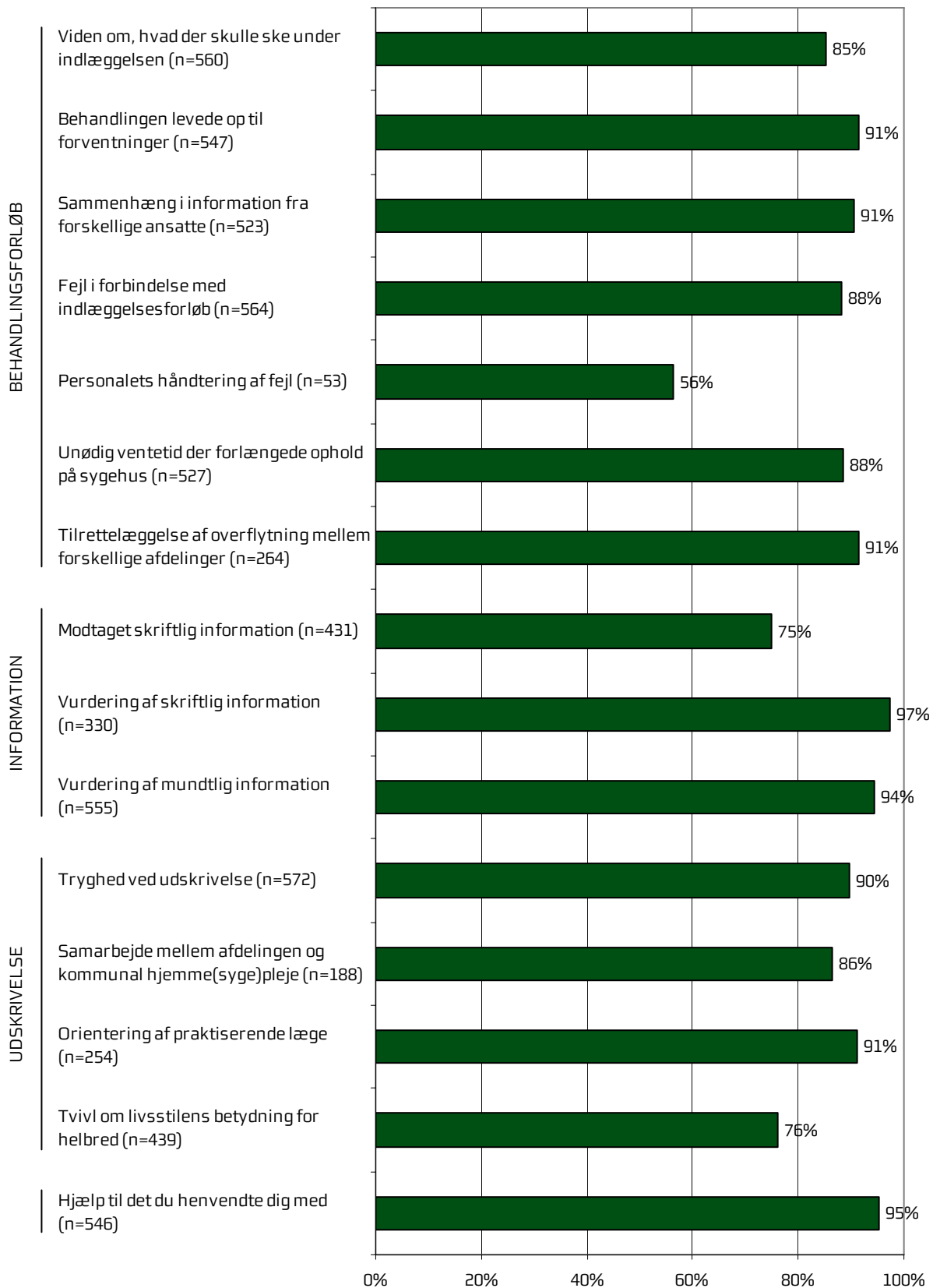
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt hospitalets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af hospitalets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder hospitalet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på hospitalet**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på hospitalet





## 4 Sammenligning af hospitalets resultat

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

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

### Venstre side

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

### Højre side

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

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

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

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

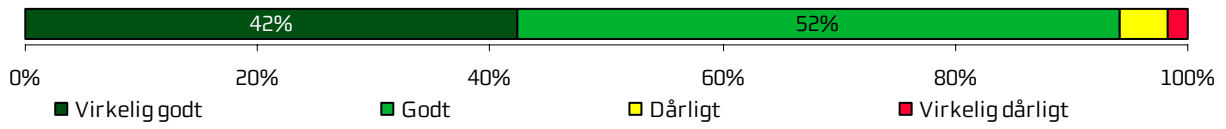
### Signifikante forskelle?

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

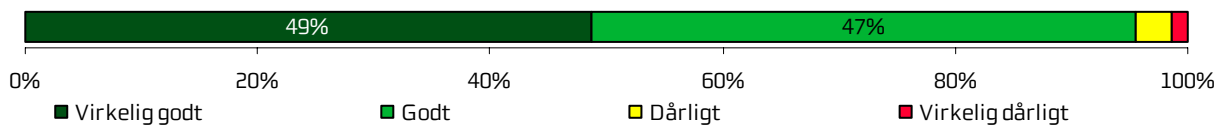
De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

## Samlet indtryk

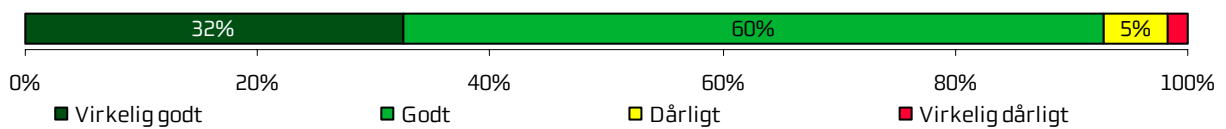
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=511)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=564)



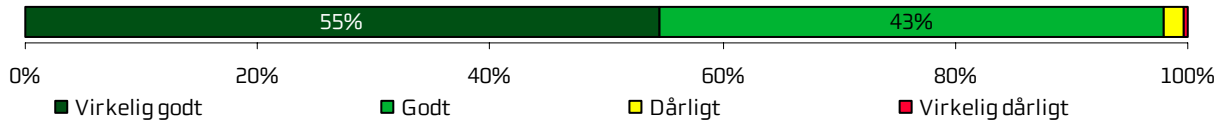
Samlet indtryk af lokaler (n=562)



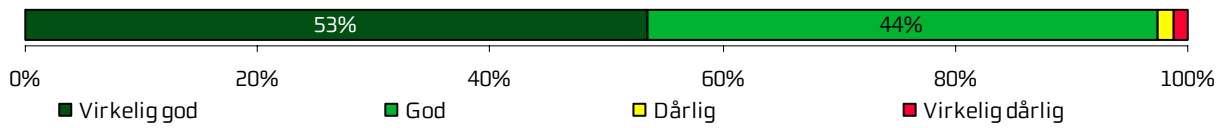
	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		94 %	94 %	95 %	91 %	93 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		95 %	94 %	95 %	93 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?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

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

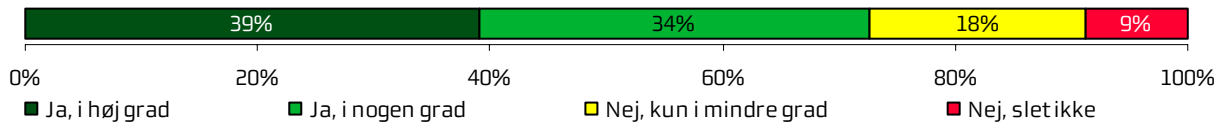
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=289)



Modtagelse på afdelingen (n=579)



Information om ventetid ved modtagelse (n=195)

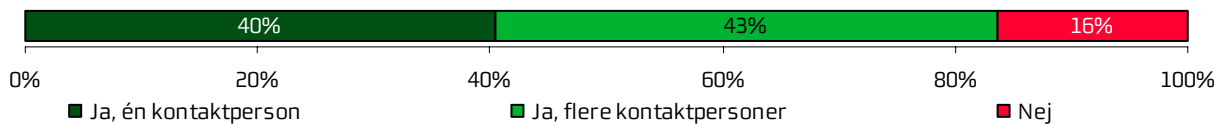




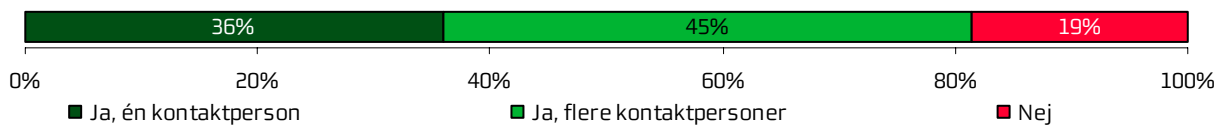
	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		98 %	-	96 %	94 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		97 %	97 %	97 %	96 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		73 %	72 %	77 %	66 %	73 %

## Personale

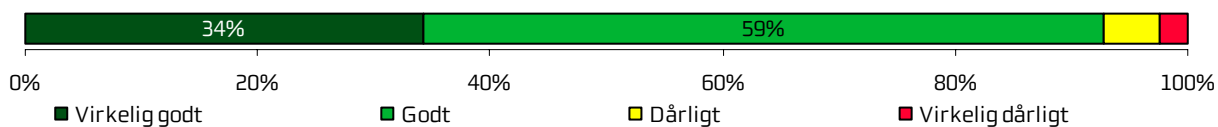
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=549)



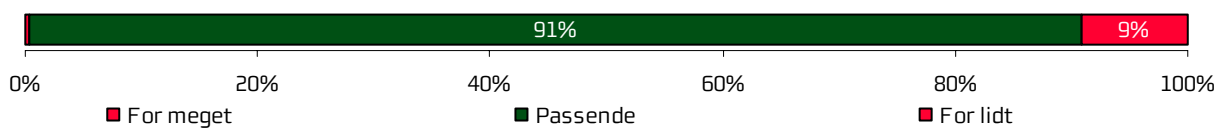
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=293)



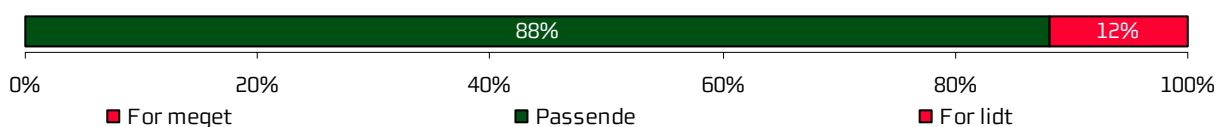
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=505)



Medinddragelse af patienter (n=563)



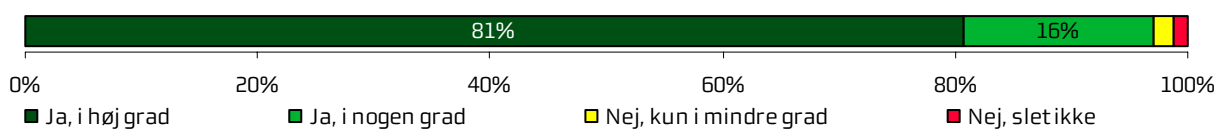
Medinddragelse af pårørende (n=367)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=549)



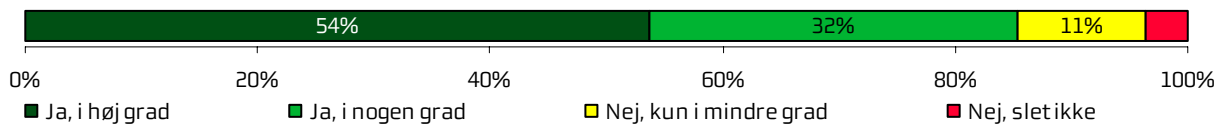
Personalet var gode til deres fag (n=549)



	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		84 %	82 %	85 %	76 %	81 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		81 %	-	85 %	74 %	80 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		93 %	92 %	93 %	89 %	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		91 %	90 %	91 %	85 %	89 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		88 %	84 %	88 %	82 %	86 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		94 %	92 %	93 %	89 %	92 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		97 %	96 %	98 %	95 %	97 %

## Behandlingsforløb

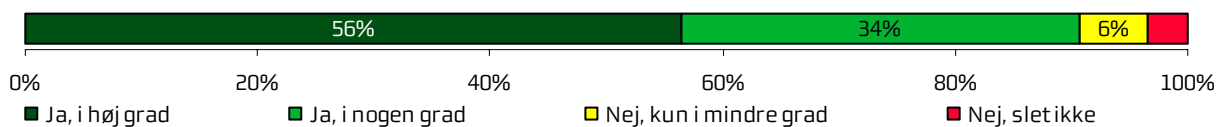
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=560)



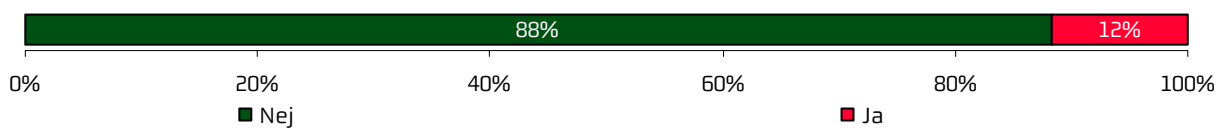
Behandlingen levede op til forventninger (n=547)



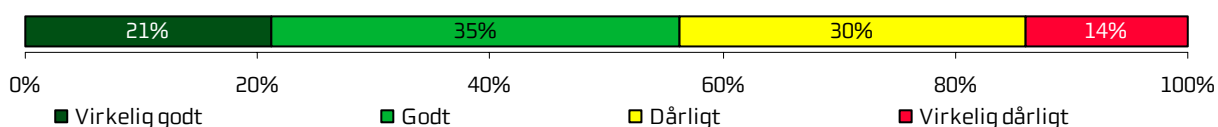
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=523)



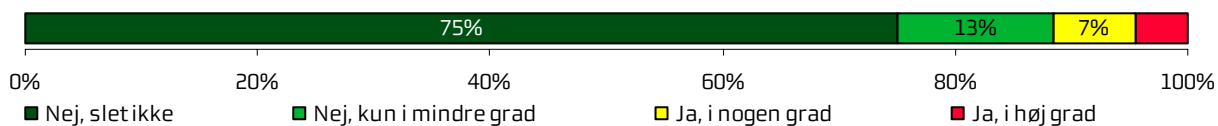
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=564)



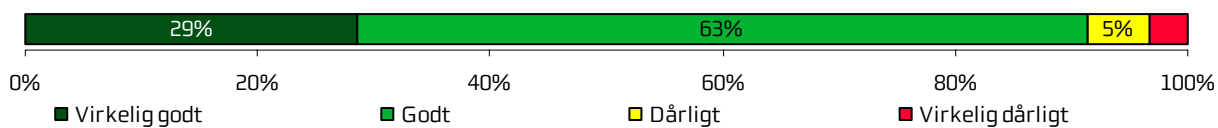
Personalets håndtering af fejl (n=53)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=527)

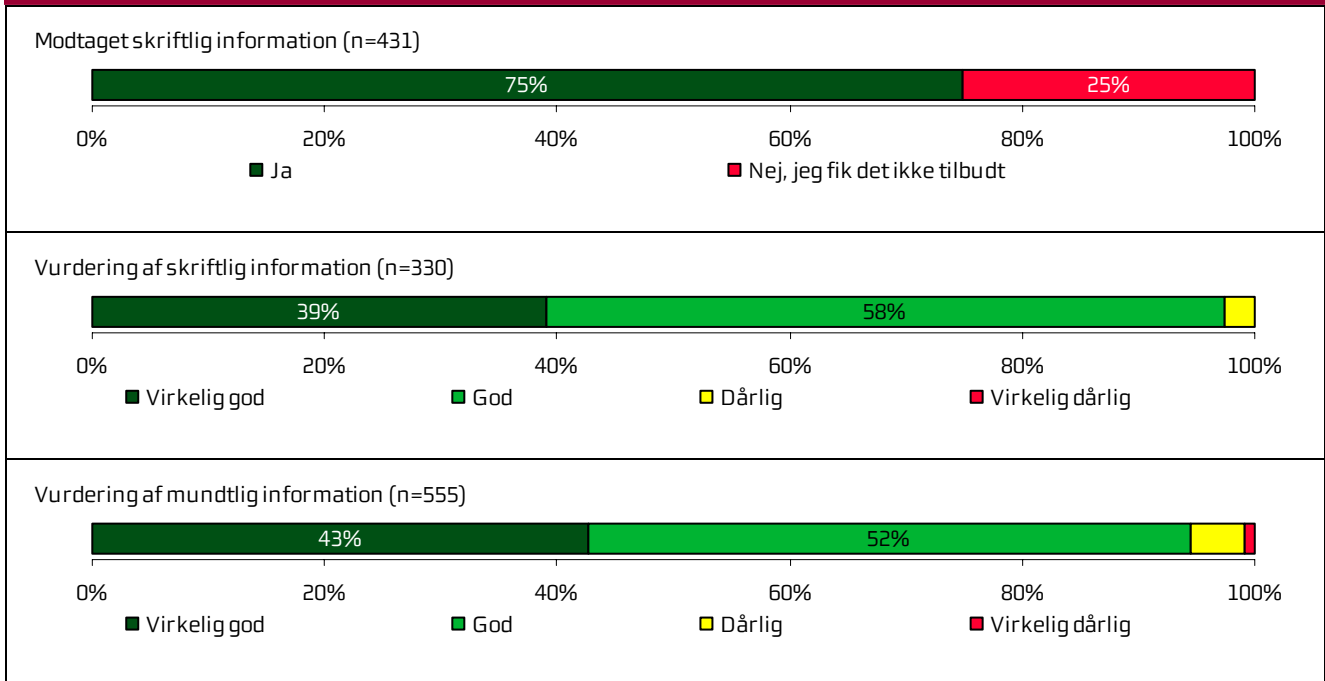


Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=264)



	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		85 %	89 %	89 % *	79 %	84 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		91 %	91 %	92 %	88 %	91 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		91 %	89 %	91 %	86 %	89 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		88 %	-	90 %	86 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		56 %	-	70 % *	60 %	66 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		88 %	85 %	86 %	81 %	84 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		91 %	-	92 %	90 %	91 %

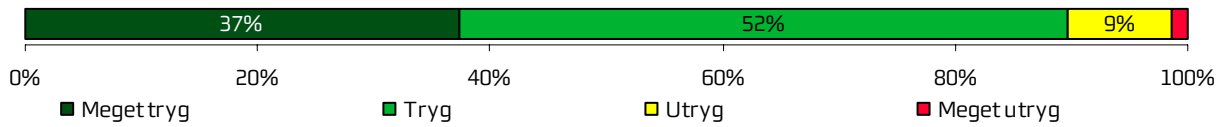
## Information



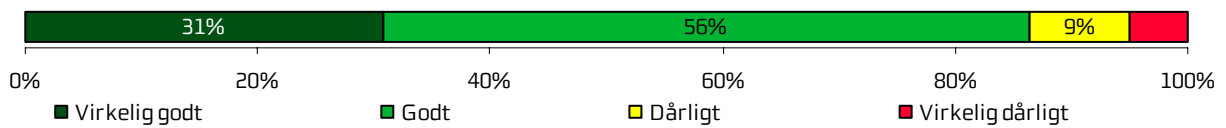
	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		75 %	-	71 %	55 %	64 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		97 %	98 %	98 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		94 %	91 %	94 %	90 %	93 %

## Udskrivelse

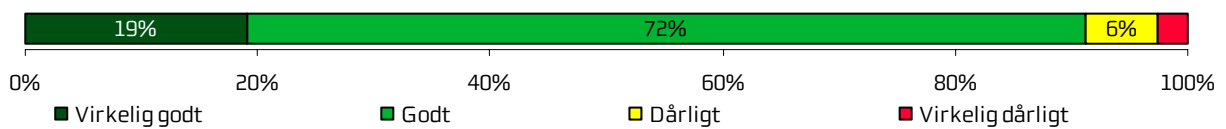
Tryghed ved udskrivelse (n=572)



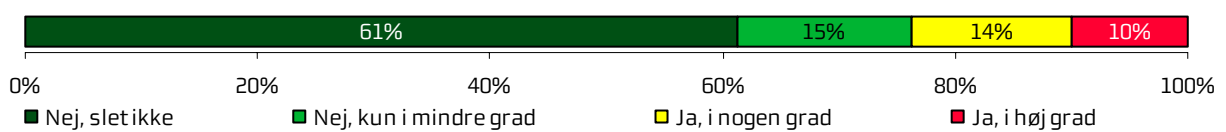
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=188)



Orientering af praktiserende læge (n=254)



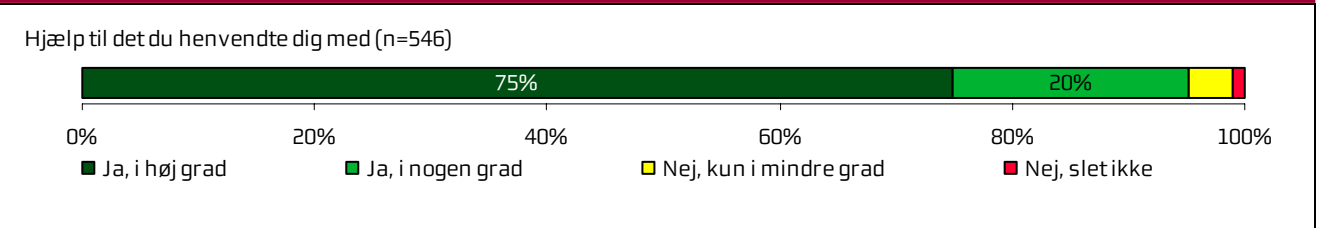
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=439)





	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		90 %	88 %	91 %	87 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		86 %	88 %	90 %	86 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		91 %	87 %	88 %	86 %	87 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		76 %	73 %	75 %	69 %	72 %

## Hospitalets eget spørgsmål



	2011	2010	2009	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?		95 %	96 %	-	-	95 %



## 5 Sammenligning af hospitalets afdelinger

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

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

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

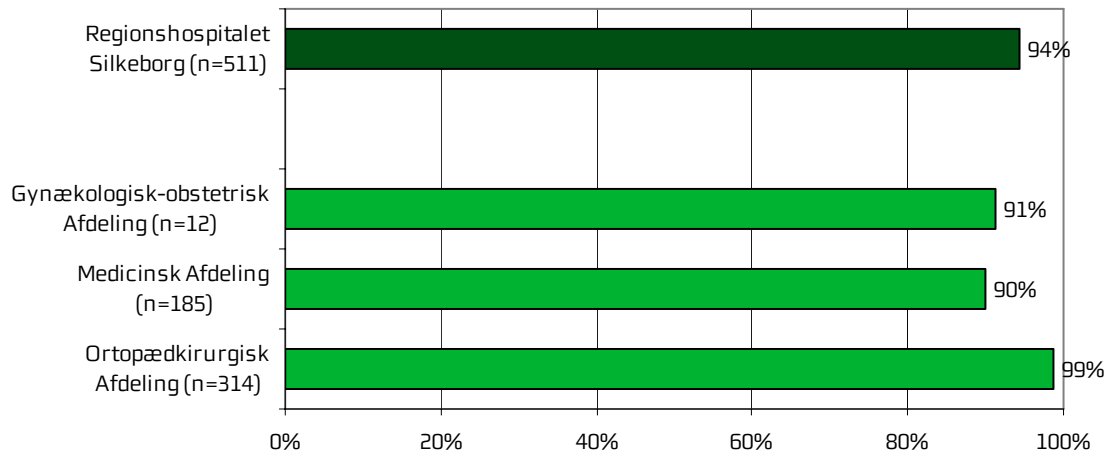
### **Kommentarsamling i afdelingsrapporterne**

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

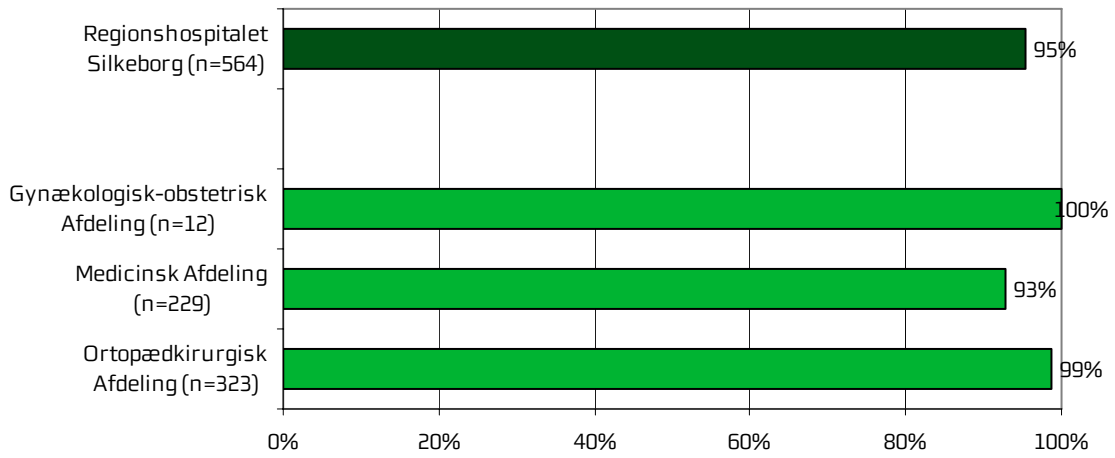
Patienternes kommentarer kan give et fingerpeg om, hvad der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Af hensyn til bilagsmaterialets omfang er der ikke udarbejdet en samlet kommentarsamling for hospitalet, men samtlige kommentarer fra hospitalets patienter kan findes i de respektive afdelingsrapporter.

## ***Samlet indtryk***

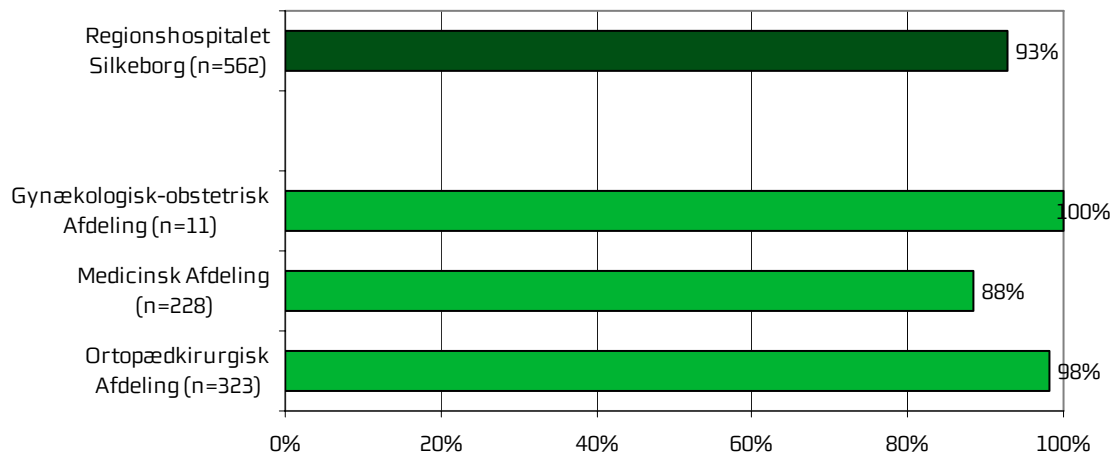
**Figur 3 Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?**



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



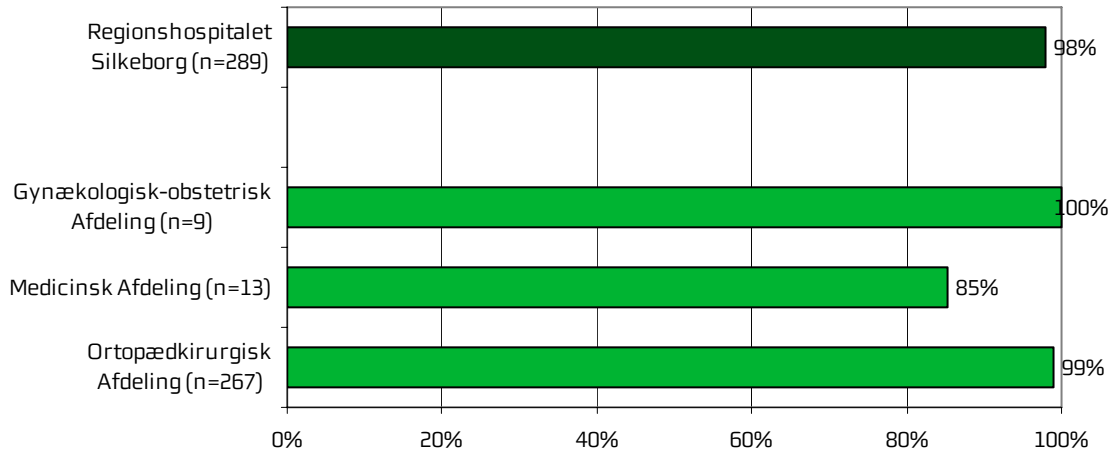
**Figur 5** Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?



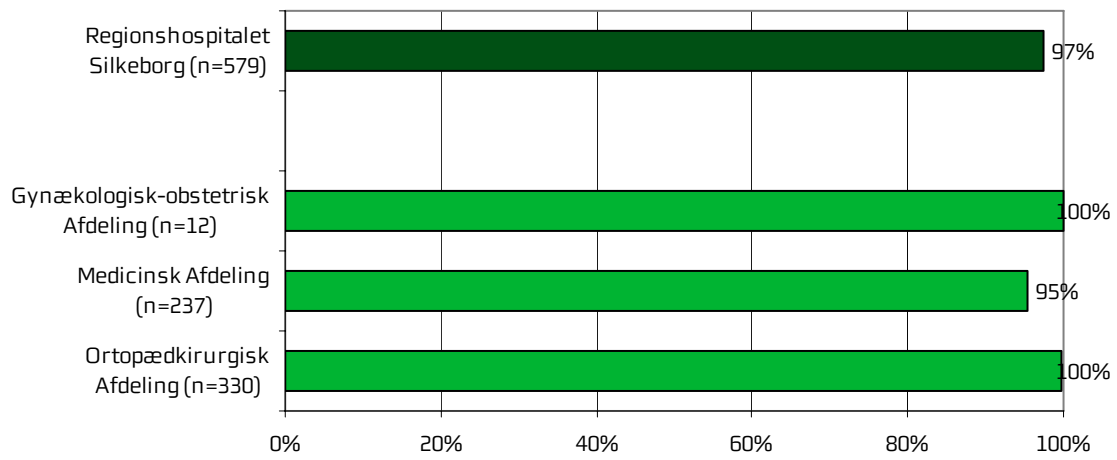


## *Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen*

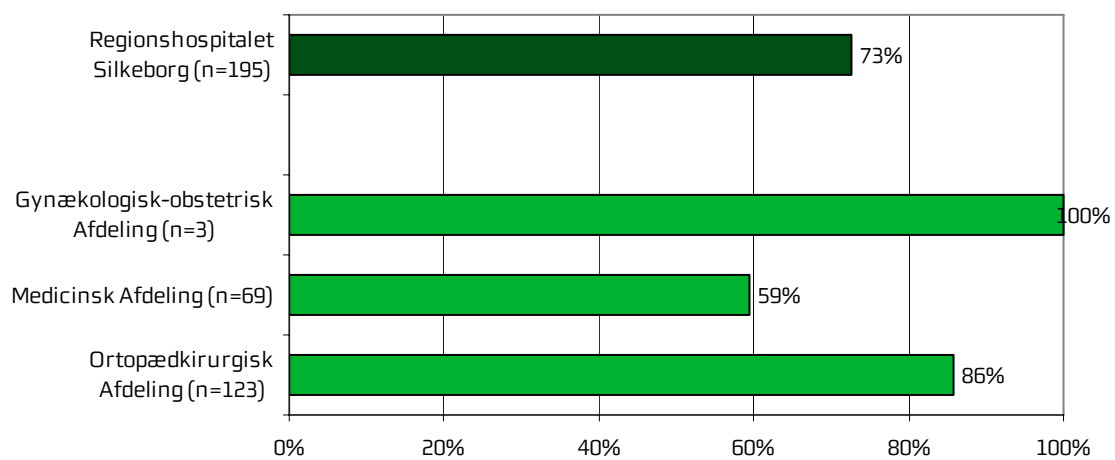
**Figur 6** Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?



**Figur 7 Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?**

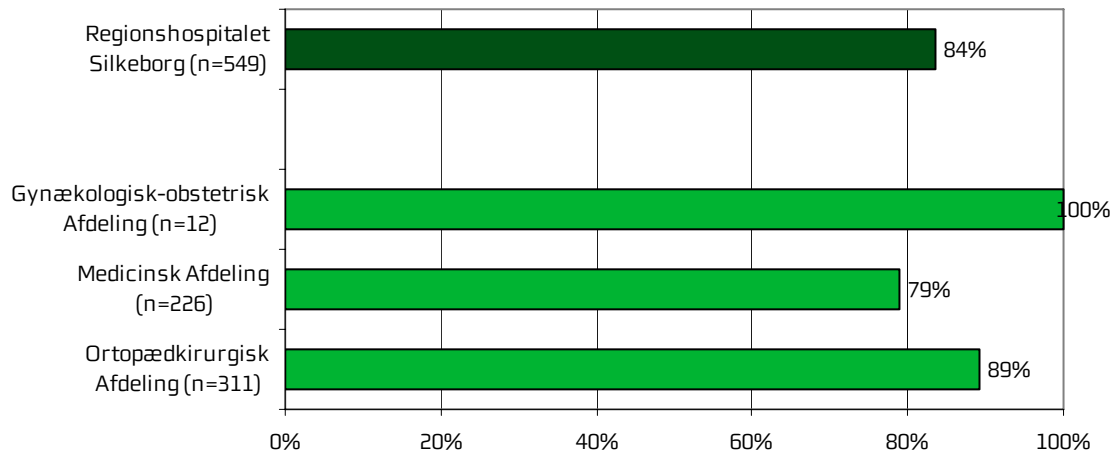


**Figur 8 Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?**

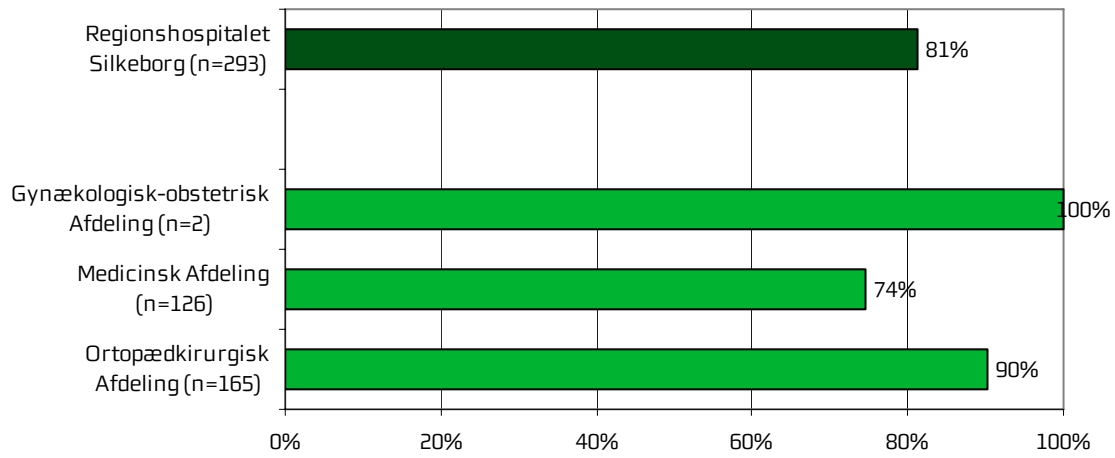


## ***Personale***

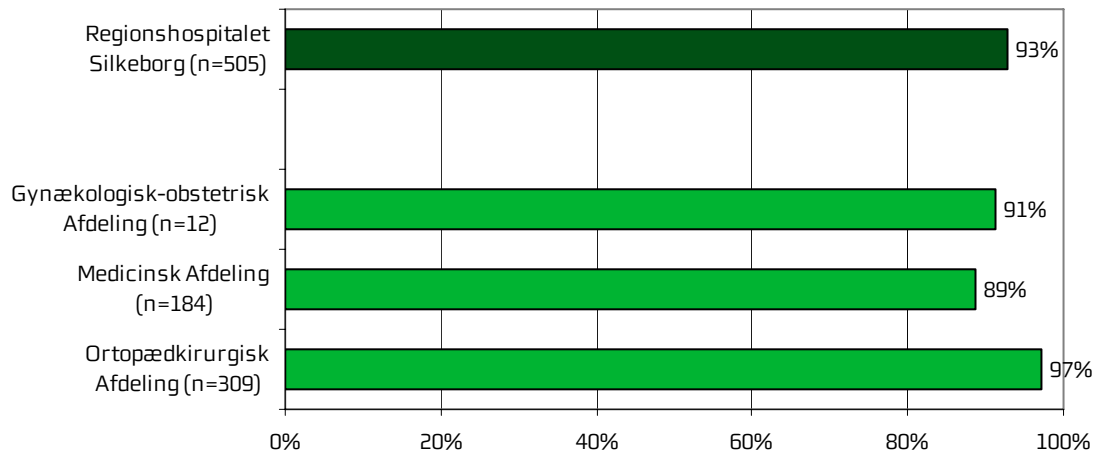
**Figur 9 Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?**



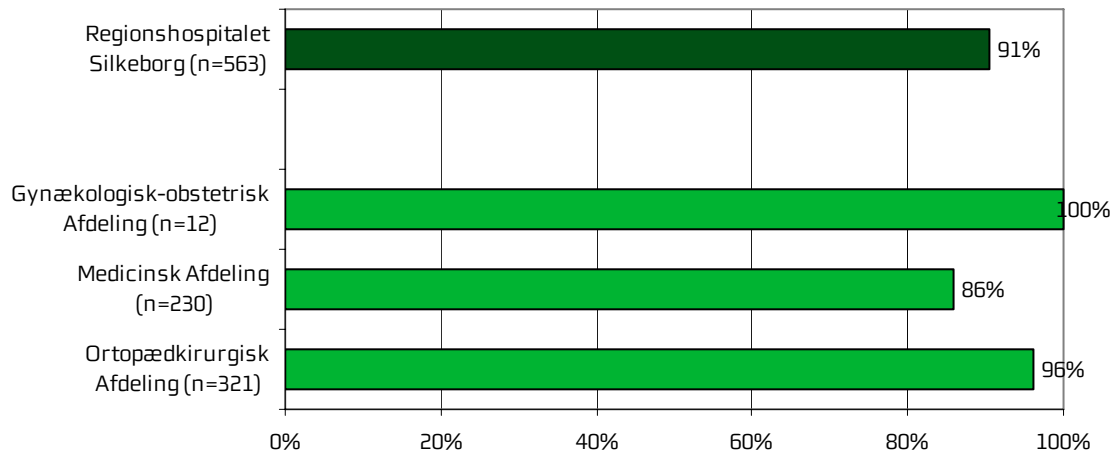
**Figur 10 Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)**



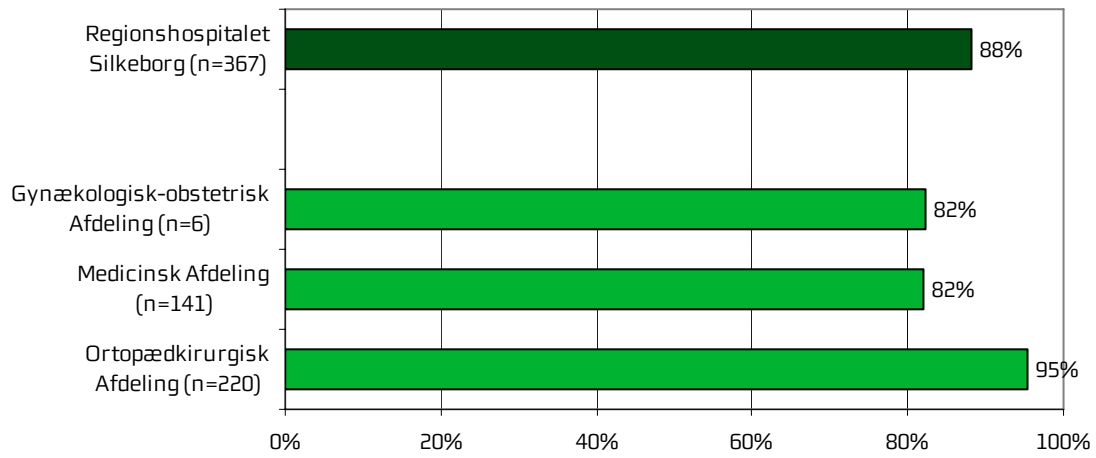
**Figur 11 Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?**



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

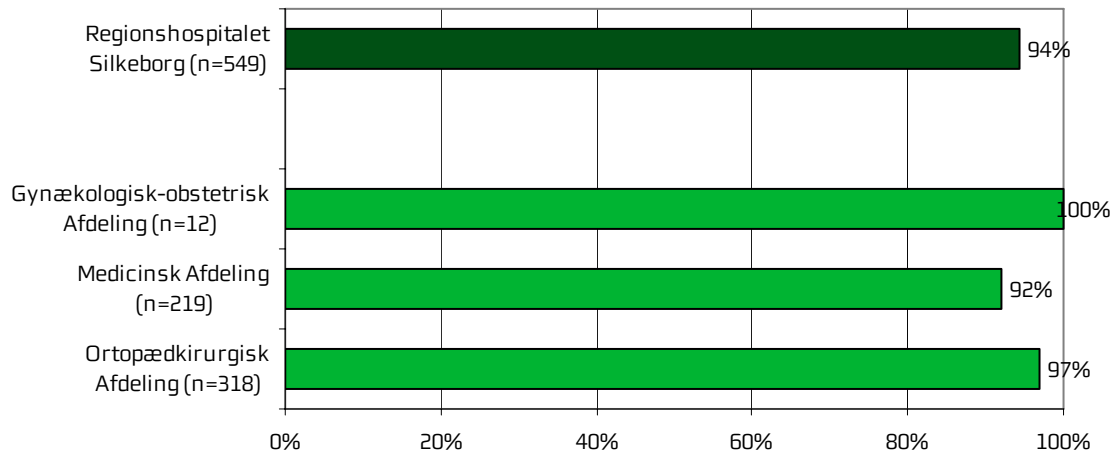


**Figur 13 I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?**

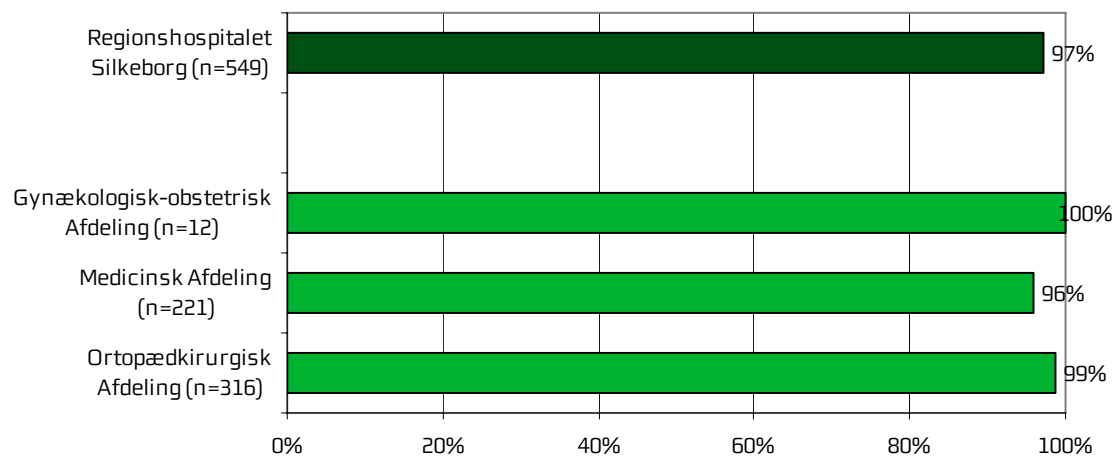




**Figur 14 Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?**

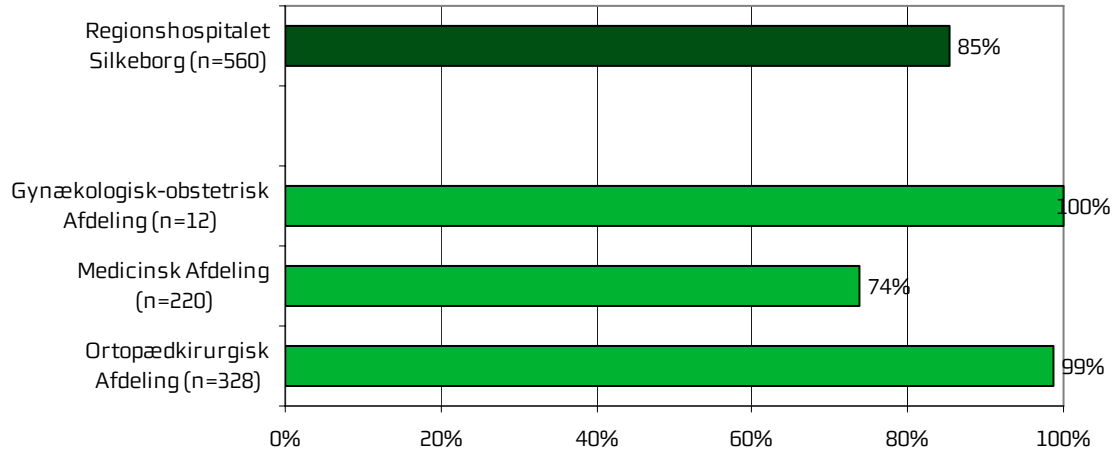


**Figur 15 Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?**

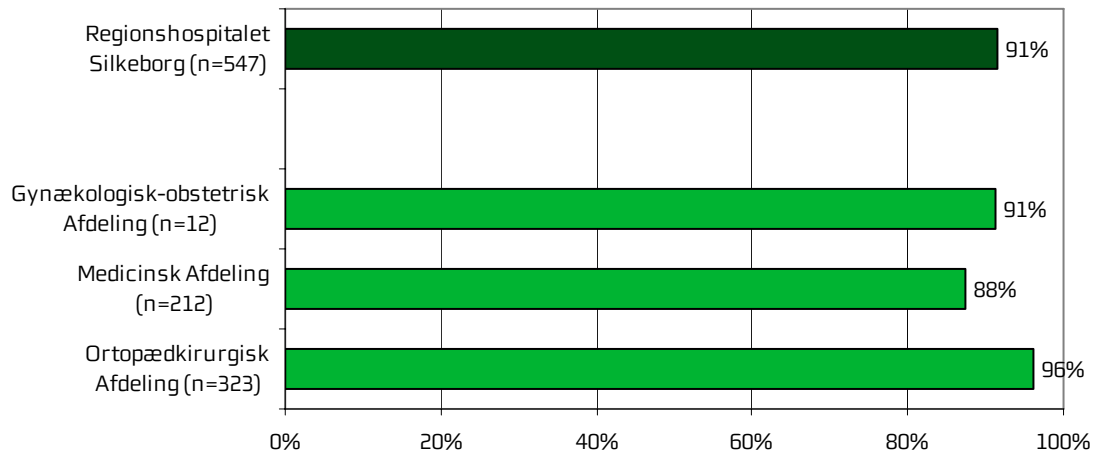


## Behandlingsforløb

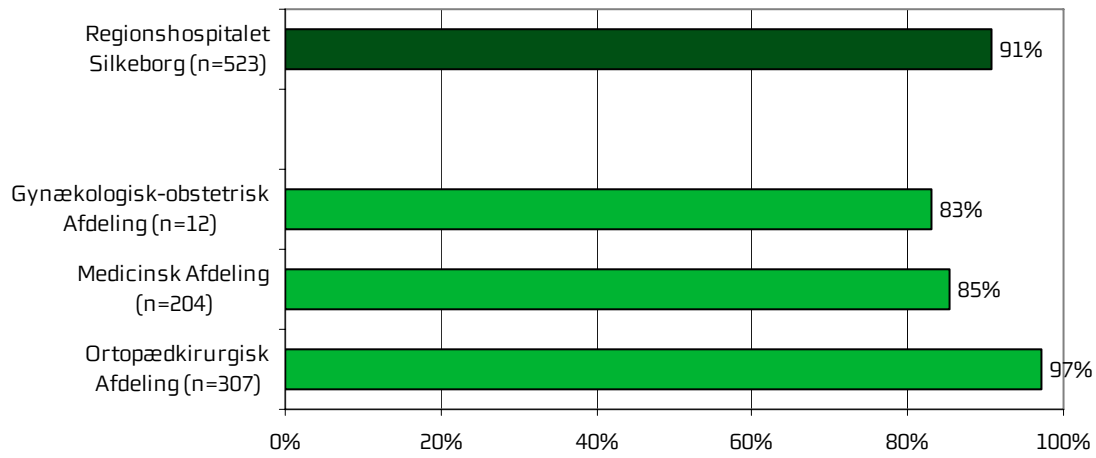
Figur 16 Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?



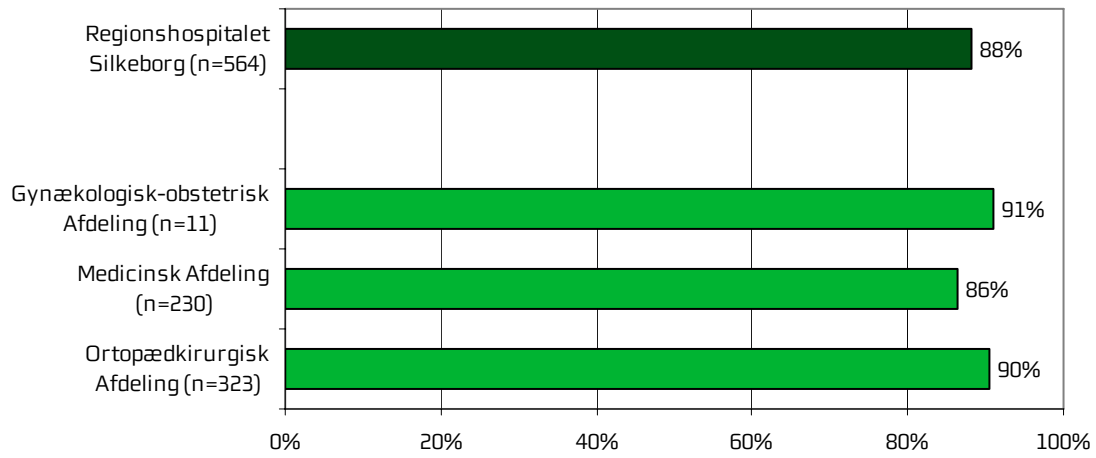
**Figur 17 Levede behandlingen op til dine forventninger?**



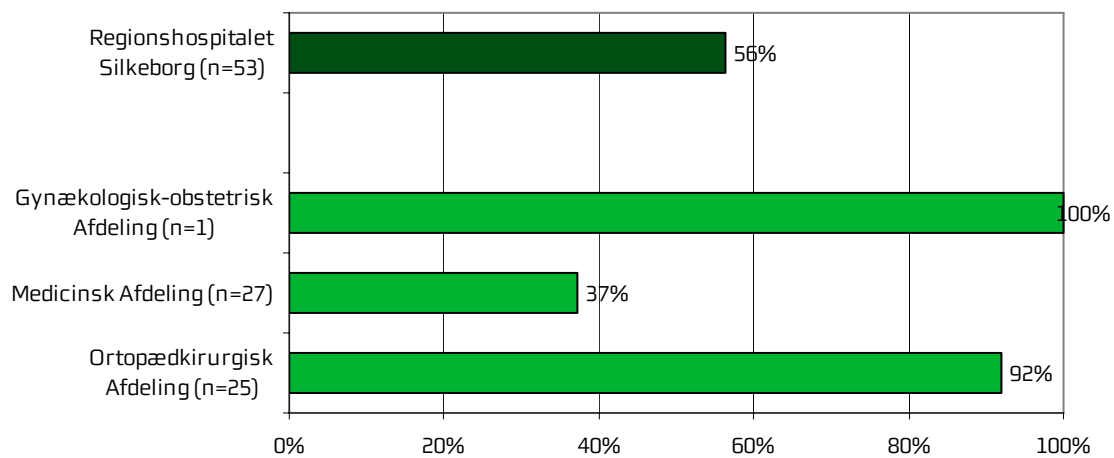
**Figur 18** Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?



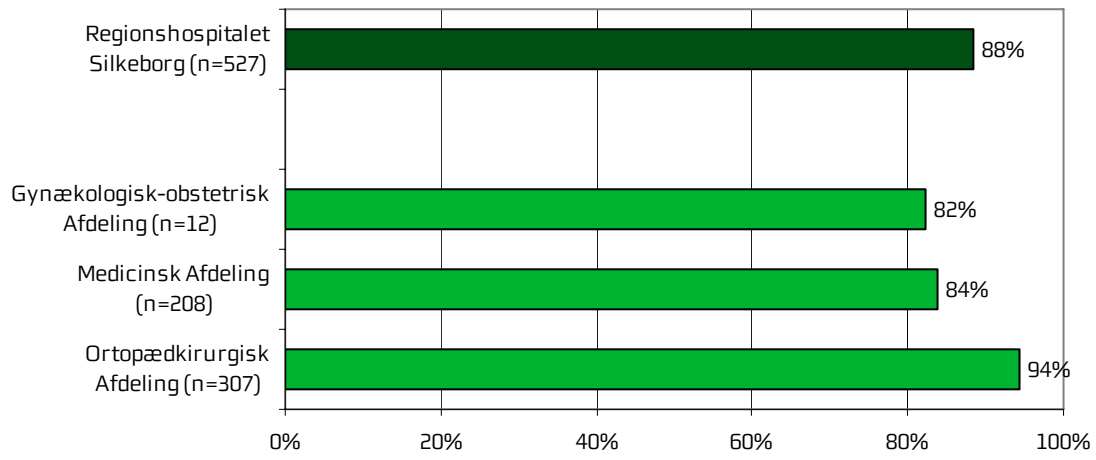
**Figur 19 Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?**



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

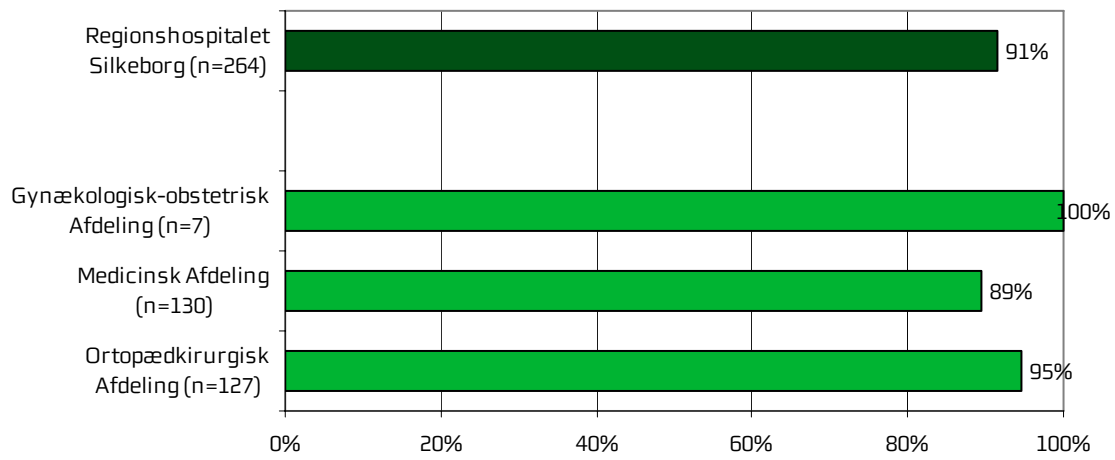


**Figur 21 Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?**



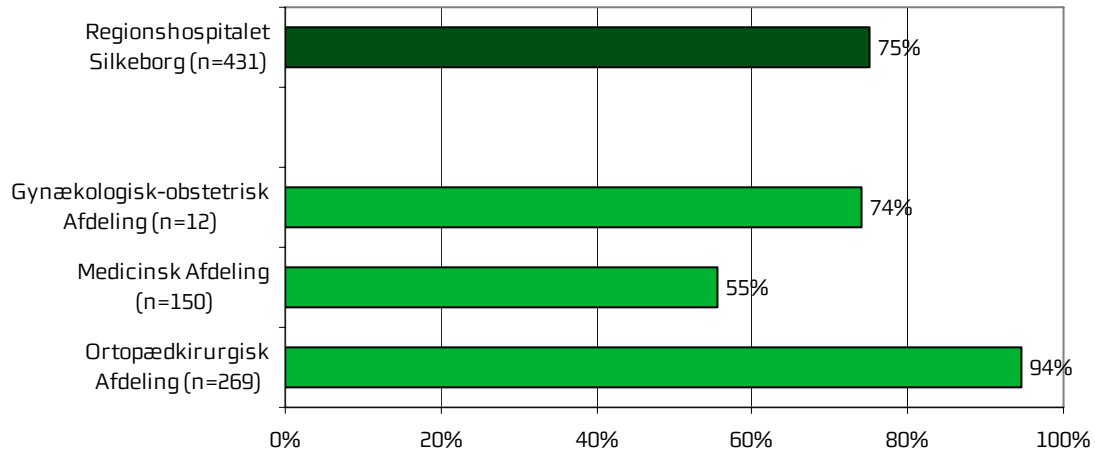


**Figur 22** Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?

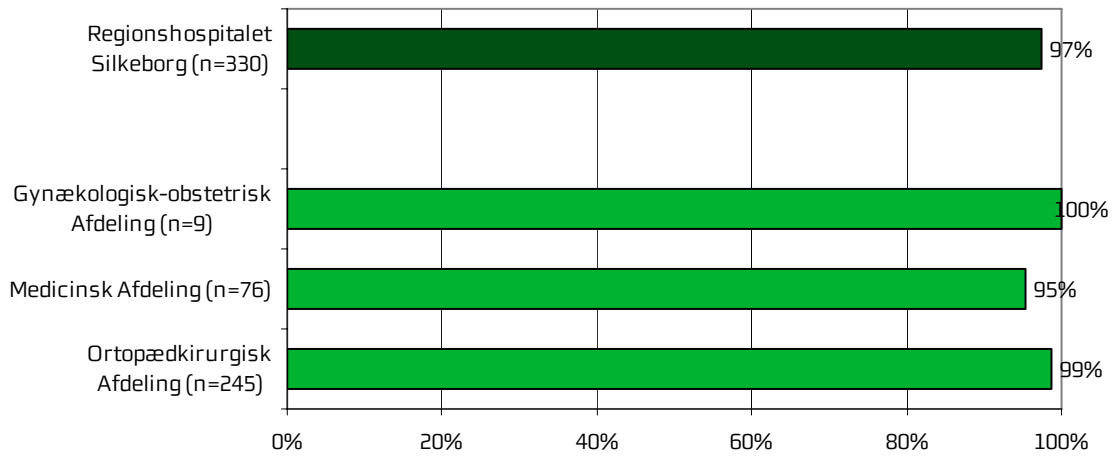


## Information

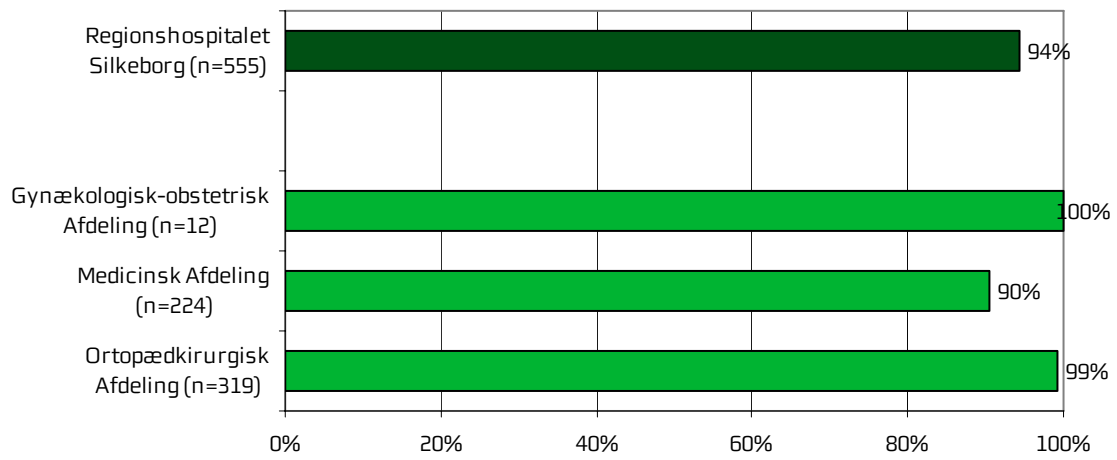
**Figur 23 Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?**



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

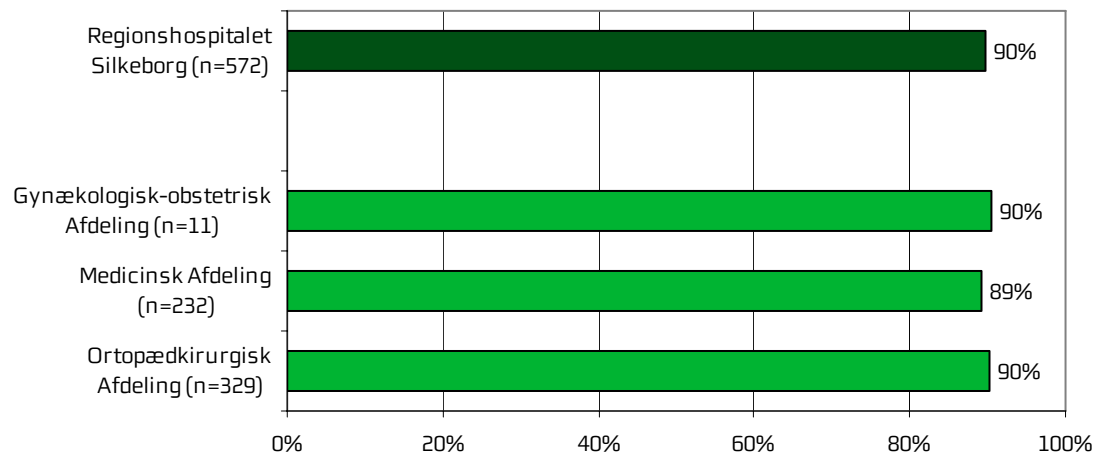


**Figur 25 Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?**

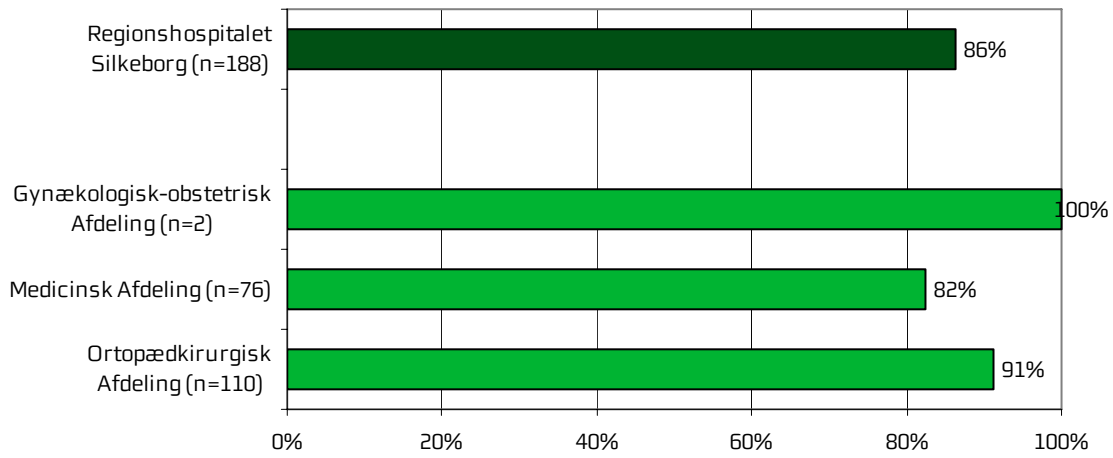


## Udskrivelse

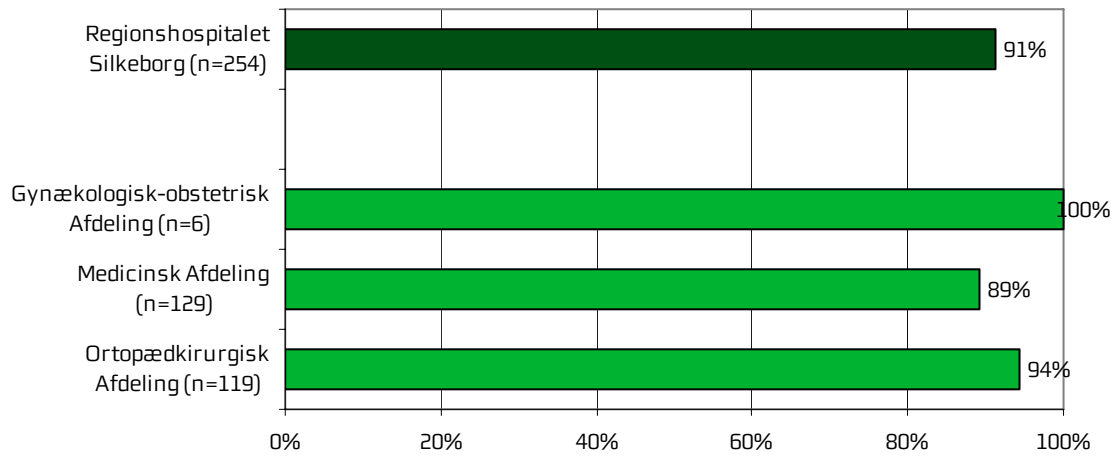
Figur 26 Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?



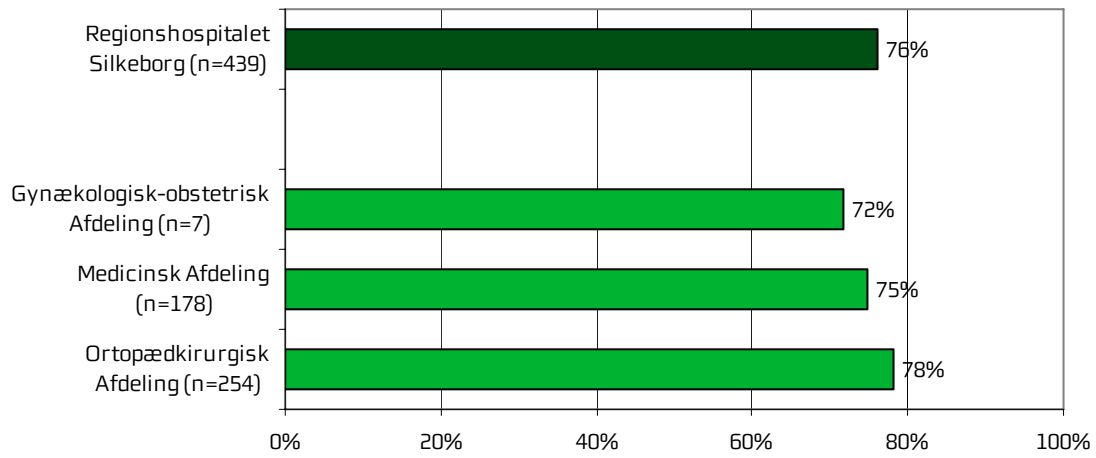
**Figur 27 Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?**



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



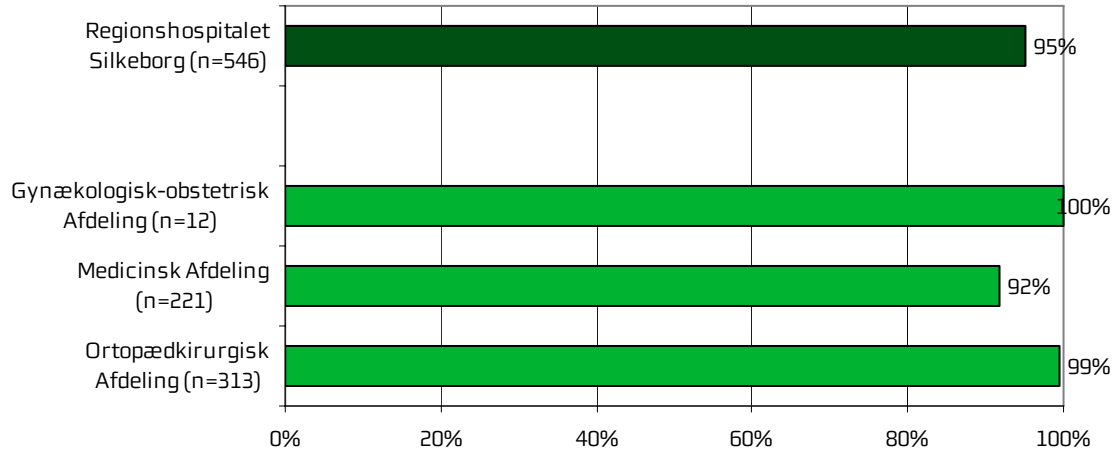
**Figur 29 Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?**





## Hospitalets eget spørgsmål

Figur 30 Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?





## Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>løbenummer<<

4. oktober 2010

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

### Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>afdeling<< på  
>>sygehus<<?

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

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

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

#### Fortroligt

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

#### Om undersøgelsen

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

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

#### Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland

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

**INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN**

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

Løbenr.: >>lobnr<<

**PERSONALE**

<b>6. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)</b>		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>7. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?</b>	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>8. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?</b>		For meget	Passende	For lidt		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>9. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?</b>		For meget	Passende	For lidt	Ikke aktuelt for mig	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

10. 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"/>
11. 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**

12. 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"/>	
13. 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"/>	
14. 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"/>	
15. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 18	
16. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
17. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Personalet kendte ikke til fejlen(e) <input type="checkbox"/>	
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"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Jeg blev ikke overflyttet <input type="checkbox"/>

<b>20. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?</b>

**INFORMATION**

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

**UDSKRIVELSE**

<b>24. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?</b>	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
<b>25. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?</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"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
<b>26. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?</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>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>	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
<b>28. Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?</b>						

## SAMLET INDTRYK

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

## INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>løbenummer<<

14. december 2010

## Hvordan oplevede du din indlæggelse på

>>afdeling<< på  
>>sygehus<<?

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

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

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

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

### Fortroligt

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

### Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

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

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

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

### Spørgeskemaet

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

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

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

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

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

### **Validering af spørgeskema**

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

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

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

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

Interviewene fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmålene i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet. Hvert nationalt spørgsmål er i gennemsnit testet 33 gange, mens hvert regionalt spørgsmål i gennemsnit er testet 6-12 gange. I testen af webspørgeskemaet var der endvidere fokuseret på det grafiske udtryk, funktionaliteten og motivationen for at udfylde skemaet online.

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

### **Specialer og diagnoser i undersøgelsen**

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

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

### **Patienter i undersøgelsen**

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 23. august-31. oktober 2010 var indlagte i minimum 24 timer (jf. klokkeslæt og dato) på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver afdeling er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

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

Hospitalets svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 72 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for indlagte patienter i 2009 58 procent, mens svarprocenten på landsplan var 54 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som værende acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

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

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

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	72%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	44%	44%
Kvinde	56%	56%
<b>Aldersgruppe</b>		
0-19 år	3%	2%
20-39 år	4%	7%
40-59 år	19%	22%
60-79 år	58%	51%
80- år	15%	18%

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

Hvad angår alder, er der en tendens til, at tilfredsheden blandt de ældre patientgrupper, fra 60 år og derover, er større end tilfredshed blandt de yngre aldersgrupper. På de fleste spørgsmål er de 20-39-årige derimod den gruppe, der udviser den laveste tilfredshed. Dette kan have betydning for hospitalets resultat. Er patientgrupperne i den ældre ende af aldersspektret markant over- eller underrepræsenteret i forhold til hospitalets faktiske patientsammensætning, kan dette stille hospitalet i et lidt bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af hospitalets patienter. Samme effekt kan en over- eller underrepræsentation af patienter i aldersgruppen 20-39 år have.

## Bilag 3: Den statistiske databehandling

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

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

**Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale**

### Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det husker jeg ikke"

"Det ved jeg ikke"

"Jeg blev ikke indkaldt"

"Jeg blev ikke overflyttet"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

**Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet**

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

### Beregningsmetode

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

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

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

<sup>1</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 svarkategorier er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

### **Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse**

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

### **Kan resultaterne sammenlignes?**

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

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

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således den faktiske tilfredshed blandt hospitalets patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at et hospital klarer sig dårligere end andre hospitaler, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på hospitalet, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.





## **Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika**

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

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

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

**Table 5. Baggrundskarakteristika for hospitalets patienter, der har besvaret spørgeskemaet**

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		589		100%
<b>Køn</b>				
Mand		258		44%
Kvinde		331		56%
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år		16		3%
20-39 år		26		4%
40-59 år		114		19%
60-79 år		343		58%
80- år		90		15%
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten		534		94%
Pårørende		35		6%
<b>Modersmål</b>				
Dansk		564		98%
Ikke dansk		10		2%
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut		283		48%
Planlagt		306		52%
<b>Afdeling</b>				
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling		12		2%
Medicinsk Afdeling		243		41%
Ortopædkirurgisk Afdeling		334		57%

**Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	42	52	4	2	511	40
<b>Køn</b>						
Mand	45	52	3	0	233	16
Kvinde	40	52	5	3	278	24
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	16	79	5	0	14	1
20-39 år	22	53	13	13	26	0
40-59 år	37	58	3	2	105	7
60-79 år	47	49	4	1	298	23
80- år	46	50	2	2	68	9
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	45	49	4	2	476	33
Pårørende	8	87	5	0	24	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	42	52	4	2	497	39
Ikke dansk	43	44	13	0	9	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	29	63	5	3	221	36
Planlagt	58	39	2	0	290	4
<b>Afdeling</b>						
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	66	25	9	0	12	0
Medicinsk Afdeling	27	63	7	3	185	34
Ortopædkirurgisk Afdeling	57	42	1	1	314	6

Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	49	47	3	1	564
<b>Køn</b>					
Mand	53	45	2	0	251
Kvinde	45	48	4	2	313
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	25	66	0	8	16
20-39 år	35	45	8	12	26
40-59 år	46	48	4	3	114
60-79 år	52	46	2	0	328
80- år	51	46	3	0	80
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	51	44	3	2	521
Pårørende	28	72	0	0	28
<b>Modersmål</b>					
Dansk	49	46	3	1	548
Ikke dansk	38	44	11	7	10
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	38	56	4	2	266
Planlagt	63	35	2	0	298
<b>Afdeling</b>					
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	74	26	0	0	12
Medicinsk Afdeling	37	56	5	2	229
Ortopædkirurgisk Afdeling	63	36	1	1	323

**Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	32	60	5	2	562
<b>Køn</b>					
Mand	34	59	6	1	252
Kvinde	31	61	5	3	310
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	42	29	21	8	16
20-39 år	16	76	5	3	25
40-59 år	30	60	8	3	111
60-79 år	33	62	5	1	332
80- år	39	57	3	2	78
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	32	60	6	2	517
Pårørende	35	61	4	0	30
<b>Modersmål</b>					
Dansk	32	61	5	2	546
Ikke dansk	42	46	11	0	10
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	27	62	8	3	262
Planlagt	39	58	2	1	300
<b>Afdeling</b>					
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	45	55	0	0	11
Medicinsk Afdeling	26	62	9	3	228
Ortopædkirurgisk Afdeling	40	59	2	0	323

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

Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	55	43	2	0	289	7	287
<b>Køn</b>							
Mand	52	46	2	0	117	2	137
Kvinde	57	41	2	1	172	5	150
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	-	-	-	-	0	0	16
20-39 år	27	73	0	0	7	0	19
40-59 år	54	44	2	0	50	1	63
60-79 år	56	42	1	0	197	4	137
80- år	54	41	5	0	35	2	52
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	55	43	1	0	282	5	242
Pårørende	-	-	-	-	3	1	31
<b>Modersmål</b>							
Dansk	55	43	1	0	280	6	272
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	6
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	-	-	-	-	0	0	283
Planlagt	55	43	2	0	289	7	4
<b>Afdeling</b>							
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	67	33	0	0	9	0	3
Medicinsk Afdeling	28	57	15	0	13	3	226
Ortopædkirurgisk Afdeling	56	42	1	0	267	4	58

**Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	53	44	2	1	579
<b>Køn</b>					
Mand	55	43	0	2	255
Kvinde	52	45	2	1	324
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	33	67	0	0	15
20-39 år	35	51	10	5	26
40-59 år	47	51	2	1	114
60-79 år	57	41	1	1	339
80- år	57	40	2	2	85
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	54	43	1	1	532
Pårørende	48	48	0	4	31
<b>Modersmål</b>					
Dansk	53	44	1	1	559
Ikke dansk	62	38	0	0	10
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	48	48	2	2	274
Planlagt	61	38	1	0	305
<b>Afdeling</b>					
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	74	26	0	0	12
Medicinsk Afdeling	47	49	2	2	237
Ortopædkirurgisk Afdeling	61	38	0	0	330

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	39	34	18	9	195	25
<b>Køn</b>						
Mand	41	39	17	3	95	13
Kvinde	37	29	20	15	100	12
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	29	58	0	13	8	3
20-39 år	7	39	42	11	12	0
40-59 år	36	33	23	8	51	7
60-79 år	43	36	13	8	104	10
80- år	50	15	25	11	20	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	39	34	17	9	182	19
Pårørende	39	28	33	0	9	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	39	34	18	9	187	24
Ikke dansk	43	20	18	18	6	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	27	36	26	11	82	19
Planlagt	53	31	10	6	113	6
<b>Afdeling</b>						
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	-	-	-	-	3	0
Medicinsk Afdeling	22	38	28	13	69	17
Ortopædkirurgisk Afdeling	55	31	9	5	123	8



**Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	40	43	16	549
<b>Køn</b>				
Mand	44	47	10	247
Kvinde	38	40	22	302
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	25	59	16	14
20-39 år	27	35	37	26
40-59 år	35	49	16	111
60-79 år	43	44	13	322
80- år	43	33	23	76
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	41	43	16	505
Pårørende	38	42	21	31
<b>Modersmål</b>				
Dansk	40	44	16	533
Ikke dansk	53	34	13	9
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	35	44	21	265
Planlagt	49	42	9	284
<b>Afdeling</b>				
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	41	59	0	12
Medicinsk Afdeling	34	45	21	226
Ortopædkirurgisk Afdeling	49	40	11	311

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

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	36	45	19	293
<b>Køn</b>				
Mand	35	55	10	122
Kvinde	37	38	25	171
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	-	-	-	4
20-39 år	26	20	54	10
40-59 år	30	50	20	55
60-79 år	40	47	12	177
80- år	33	37	30	47
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	36	45	19	267
Pårørende	40	43	17	19
<b>Modersmål</b>				
Dansk	35	46	19	289
Ikke dansk	-	-	-	2
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	26	49	26	148
Planlagt	52	40	8	145
<b>Afdeling</b>				
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	-	-	-	2
Medicinsk Afdeling	25	50	26	126
Ortopædkirurgisk Afdeling	51	40	10	165

**Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	34	59	5	2	505	67
<b>Køn</b>						
Mand	38	58	3	1	228	27
Kvinde	31	59	7	4	277	40
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	21	68	0	11	13	2
20-39 år	20	54	18	9	25	1
40-59 år	25	64	8	4	101	12
60-79 år	40	56	3	1	296	38
80- år	35	60	4	1	70	14
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	36	57	4	3	467	58
Pårørende	13	76	10	0	24	7
<b>Modersmål</b>						
Dansk	34	59	5	2	490	64
Ikke dansk	38	48	0	14	8	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	26	63	6	4	221	47
Planlagt	44	53	3	0	284	20
<b>Afdeling</b>						
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	49	42	9	0	12	0
Medicinsk Afdeling	25	63	7	4	184	47
Ortopædkirurgisk Afdeling	43	54	2	1	309	20

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	0	91	9	563
<b>Køn</b>				
Mand	0	92	8	254
Kvinde	0	90	10	309
<b>Aldersgruppe</b>				
0-19 år	0	82	18	16
20-39 år	0	95	5	26
40-59 år	0	84	16	112
60-79 år	0	93	7	329
80- år	1	90	9	80
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	0	92	8	516
Pårørende	0	88	12	31
<b>Modersmål</b>				
Dansk	0	91	9	545
Ikke dansk	0	87	13	9
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	0	87	13	266
Planlagt	0	95	4	297
<b>Afdeling</b>				
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	0	100	0	12
Medicinsk Afdeling	0	86	14	230
Ortopædkirurgisk Afdeling	1	96	3	321

**Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	0	88	12	367	198
<b>Køn</b>					
Mand	0	91	9	178	75
Kvinde	0	85	15	189	123
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	0	94	6	14	2
20-39 år	0	82	18	16	10
40-59 år	0	88	12	72	41
60-79 år	0	89	11	208	121
80- år	0	87	13	57	24
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	0	89	11	328	191
Pårørende	0	83	17	27	4
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	89	11	354	194
Ikke dansk	0	84	16	7	2
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	0	84	16	163	104
Planlagt	0	93	7	204	94
<b>Afdeling</b>					
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	0	82	18	6	6
Medicinsk Afdeling	0	82	18	141	90
Ortopædkirurgisk Afdeling	0	95	5	220	102

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	70	25	3	3	549	18
<b>Køn</b>						
Mand	71	25	3	0	242	10
Kvinde	68	24	3	5	307	8
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	68	16	8	8	16	0
20-39 år	38	45	8	10	26	0
40-59 år	66	25	5	4	107	6
60-79 år	74	22	2	1	323	8
80- år	67	29	2	2	77	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	72	23	3	3	504	18
Pårørende	50	46	4	0	30	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	70	24	3	3	530	18
Ikke dansk	49	33	11	7	10	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	64	28	4	4	257	11
Planlagt	78	20	1	1	292	7
<b>Afdeling</b>						
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	91	9	0	0	12	0
Medicinsk Afdeling	60	32	4	4	219	11
Ortopædkirurgisk Afdeling	81	16	2	1	318	7

**Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	81	16	2	1	549	22
<b>Køn</b>						
Mand	83	17	0	1	250	3
Kvinde	79	16	3	2	299	19
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	68	23	8	0	15	1
20-39 år	66	21	13	0	23	3
40-59 år	70	25	2	4	111	3
60-79 år	85	13	1	0	323	9
80- år	84	14	0	2	77	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	82	15	2	1	506	19
Pårørende	63	37	0	0	28	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	81	16	2	1	530	22
Ikke dansk	61	21	11	7	10	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	75	21	2	1	255	14
Planlagt	88	10	1	1	294	8
<b>Afdeling</b>						
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	82	18	0	0	12	0
Medicinsk Afdeling	75	21	3	2	221	13
Ortopædkirurgisk Afdeling	88	10	1	1	316	9

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	54	32	11	4	560	11
<b>Køn</b>						
Mand	49	37	12	1	248	6
Kvinde	57	27	10	6	312	5
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	32	42	26	0	15	1
20-39 år	35	33	18	15	26	0
40-59 år	52	32	10	5	112	2
60-79 år	59	29	11	2	327	6
80- år	48	38	8	6	80	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	57	31	10	3	518	8
Pårørende	29	37	16	18	28	2
<b>Modersmål</b>						
Dansk	54	32	10	4	542	11
Ikke dansk	65	22	13	0	9	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	34	43	18	6	259	10
Planlagt	81	17	2	1	301	1
<b>Afdeling</b>						
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	82	18	0	0	12	0
Medicinsk Afdeling	30	44	20	7	220	11
Ortopædkirurgisk Afdeling	82	17	1	0	328	0



**Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	63	28	6	3	547	25
<b>Køn</b>						
Mand	66	26	6	2	239	13
Kvinde	62	29	6	3	308	12
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	44	46	0	9	14	2
20-39 år	53	20	22	5	25	1
40-59 år	61	32	7	1	109	5
60-79 år	68	26	4	2	323	10
80- år	58	30	10	3	76	7
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	65	26	6	3	509	17
Pårørende	44	51	5	0	26	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	64	28	6	2	530	23
Ikke dansk	58	30	0	13	9	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	53	36	8	3	250	17
Planlagt	77	17	4	2	297	8
<b>Afdeling</b>						
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	58	34	9	0	12	0
Medicinsk Afdeling	51	37	9	4	212	17
Ortopædkirurgisk Afdeling	79	17	3	1	323	8

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	56	34	6	3	523	36
<b>Køn</b>						
Mand	57	34	7	2	232	18
Kvinde	56	34	5	4	291	18
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	29	64	7	0	14	2
20-39 år	42	36	0	22	24	2
40-59 år	47	36	12	5	107	6
60-79 år	63	31	4	2	310	16
80- år	54	40	4	2	68	10
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	59	32	6	4	484	30
Pårørende	34	55	12	0	26	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	56	34	6	3	508	33
Ikke dansk	48	30	14	8	8	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	44	43	9	5	241	21
Planlagt	73	23	2	2	282	15
<b>Afdeling</b>						
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	66	17	0	17	12	0
Medicinsk Afdeling	44	42	10	5	204	21
Ortopædkirurgisk Afdeling	71	26	2	1	307	15

**Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	88	12	564
<b>Køn</b>			
Mand	89	11	253
Kvinde	88	12	311
<b>Aldersgruppe</b>			
0-19 år	71	29	16
20-39 år	76	24	26
40-59 år	85	15	113
60-79 år	91	9	330
80- år	90	10	79
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	89	11	518
Pårørende	77	23	31
<b>Modersmål</b>			
Dansk	88	12	548
Ikke dansk	100	0	8
<b>Indlæggelsesform</b>			
Akut	86	14	267
Planlagt	91	9	297
<b>Afdeling</b>			
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	91	9	11
Medicinsk Afdeling	86	14	230
Ortopædkirurgisk Afdeling	90	10	323

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	21	35	30	14	53	5
<b>Køn</b>						
Mand	30	42	26	3	23	1
Kvinde	15	30	33	23	30	4
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	0
20-39 år	0	25	56	19	6	0
40-59 år	17	41	28	14	13	1
60-79 år	31	31	18	19	24	3
80- år	21	21	59	0	7	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	21	38	25	16	47	4
Pårørende	13	13	74	0	5	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	21	35	30	14	53	5
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	12	37	42	9	33	1
Planlagt	42	32	0	26	20	4
<b>Afdeling</b>						
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	-	-	-	-	1	0
Medicinsk Afdeling	3	34	45	17	27	1
Ortopædkirurgisk Afdeling	57	35	0	8	25	4

**Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	75	13	7	4	527	28
<b>Køn</b>						
Mand	72	16	8	4	236	12
Kvinde	77	11	6	5	291	16
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	32	49	6	13	13	3
20-39 år	52	32	13	3	25	1
40-59 år	67	17	8	9	108	3
60-79 år	78	11	7	3	306	14
80- år	90	4	4	2	75	7
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	76	13	7	5	486	25
Pårørende	60	24	12	4	29	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	75	14	7	5	515	25
Ikke dansk	83	0	17	0	8	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	69	16	10	6	244	19
Planlagt	84	10	3	3	283	9
<b>Afdeling</b>						
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	74	8	18	0	12	0
Medicinsk Afdeling	67	17	10	7	208	19
Ortopædkirurgisk Afdeling	85	9	4	2	307	9

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	29	63	5	3	264	22	261
<b>Køn</b>							
Mand	34	59	3	3	126	14	107
Kvinde	23	66	7	4	138	8	154
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	32	48	13	7	10	1	5
20-39 år	11	71	5	13	18	1	7
40-59 år	37	49	9	6	60	4	46
60-79 år	28	65	5	1	139	13	162
80- år	26	74	0	0	37	3	41
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	30	61	6	3	237	19	247
Pårørende	25	69	0	6	19	2	10
<b>Modersmål</b>							
Dansk	29	63	6	3	255	22	255
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	5
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	22	68	6	4	147	17	98
Planlagt	41	53	4	2	117	5	163
<b>Afdeling</b>							
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	28	72	0	0	7	0	4
Medicinsk Afdeling	21	68	8	3	130	16	81
Ortopædkirurgisk Afdeling	42	53	1	4	127	6	176

**Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?						
	Ja, før indlæggelsen	Ja, mens jeg var indlagt	Ja til begge	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	%	%	n	n
Alle	35	30	10	25	431	99
<b>Køn</b>						
Mand	33	37	8	22	193	49
Kvinde	36	24	13	27	238	50
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	18	30	0	51	11	5
20-39 år	20	32	4	45	19	5
40-59 år	38	29	10	23	91	18
60-79 år	38	30	11	21	260	51
80- år	23	30	15	32	50	20
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	36	29	11	23	399	90
Pårørende	18	22	3	57	23	7
<b>Modersmål</b>						
Dansk	34	30	11	25	418	97
Ikke dansk	76	9	0	15	8	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	9	44	4	43	163	79
Planlagt	60	16	17	7	268	20
<b>Afdeling</b>						
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	49	0	25	26	12	0
Medicinsk Afdeling	8	44	3	45	150	61
Ortopædkirurgisk Afdeling	61	16	17	6	269	38

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	39	58	3	0	330	5
<b>Køn</b>						
Mand	34	62	4	0	150	3
Kvinde	44	55	1	0	180	2
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	-	-	-	-	3	2
20-39 år	20	80	0	0	11	0
40-59 år	36	58	7	0	75	0
60-79 år	41	58	1	0	207	2
80-år	41	55	4	0	34	1
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	40	58	2	0	315	5
Pårørende	28	59	13	0	10	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	39	59	3	0	319	5
Ikke dansk	40	60	0	0	7	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	22	73	6	0	84	3
Planlagt	48	51	1	0	246	2
<b>Afdeling</b>						
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	44	56	0	0	9	0
Medicinsk Afdeling	21	74	5	0	76	1
Ortopædkirurgisk Afdeling	49	50	1	0	245	4



**Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	43	52	5	1	555
<b>Køn</b>					
Mand	48	48	4	0	246
Kvinde	38	55	5	2	309
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	45	40	15	0	15
20-39 år	24	56	14	5	23
40-59 år	35	57	5	2	113
60-79 år	47	49	3	0	331
80- år	40	56	4	0	73
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	43	51	4	1	512
Pårørende	24	62	14	0	28
<b>Modersmål</b>					
Dansk	42	52	5	1	538
Ikke dansk	38	51	11	0	10
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	36	56	7	1	260
Planlagt	52	46	1	0	295
<b>Afdeling</b>					
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	58	42	0	0	12
Medicinsk Afdeling	34	56	8	2	224
Ortopædkirurgisk Afdeling	53	46	1	0	319

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	37	52	9	1	572
<b>Køn</b>					
Mand	45	48	6	2	252
Kvinde	31	56	12	1	320
<b>Aldersgruppe</b>					
0-19 år	42	36	17	5	15
20-39 år	36	56	8	0	26
40-59 år	38	52	8	2	113
60-79 år	37	53	9	1	337
80- år	36	51	10	2	81
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	39	51	9	1	526
Pårørende	25	61	6	8	29
<b>Modersmål</b>					
Dansk	37	52	9	1	553
Ikke dansk	38	44	11	7	10
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	35	53	10	2	270
Planlagt	40	51	8	1	302
<b>Afdeling</b>					
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	36	54	10	0	11
Medicinsk Afdeling	34	55	9	2	232
Ortopædkirurgisk Afdeling	42	49	9	1	329

**Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	31	56	9	5	188	27	331
<b>Køn</b>							
Mand	32	53	12	4	79	14	148
Kvinde	30	58	6	6	109	13	183
<b>Aldersgruppe</b>							
0-19 år	29	57	0	14	6	3	6
20-39 år	17	83	0	0	8	1	16
40-59 år	29	54	13	4	24	5	82
60-79 år	27	59	9	4	101	10	202
80- år	40	46	8	6	49	8	25
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	33	53	8	6	154	23	322
Pårørende	20	59	21	0	21	3	6
<b>Modersmål</b>							
Dansk	32	55	8	5	178	27	323
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0	5
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	30	54	9	7	91	15	147
Planlagt	32	58	8	2	97	12	184
<b>Afdeling</b>							
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	-	-	-	-	2	0	9
Medicinsk Afdeling	30	53	11	6	76	14	128
Ortopædkirurgisk Afdeling	31	60	5	4	110	13	194

**Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

<b>Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?</b>						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	19	72	6	3	254	300
<b>Køn</b>						
Mand	21	71	6	2	107	138
Kvinde	18	73	6	3	147	162
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	11	89	0	0	6	10
20-39 år	15	70	15	0	8	18
40-59 år	13	70	10	6	46	68
60-79 år	20	72	5	3	146	172
80- år	23	73	4	0	48	32
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	20	71	7	3	228	279
Pårørende	19	81	0	0	16	14
<b>Modersmål</b>						
Dansk	19	72	6	3	246	291
Ikke dansk	-	-	-	-	3	5
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	17	72	7	4	136	130
Planlagt	23	72	4	1	118	170
<b>Afdeling</b>						
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	50	50	0	0	6	6
Medicinsk Afdeling	16	73	8	3	129	100
Ortopædkirurgisk Afdeling	24	71	3	2	119	194

**Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	61	15	14	10	439	110
<b>Køn</b>						
Mand	57	18	14	11	208	37
Kvinde	65	12	13	9	231	73
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	83	9	9	0	8	7
20-39 år	55	12	28	5	18	7
40-59 år	62	16	15	7	91	23
60-79 år	64	14	13	10	262	55
80- år	47	21	13	18	60	18
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	64	14	13	9	402	104
Pårørende	42	21	18	20	24	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	62	14	14	9	424	109
Ikke dansk	35	29	14	22	9	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	60	17	14	9	200	57
Planlagt	63	12	14	11	239	53
<b>Afdeling</b>						
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	58	14	14	14	7	5
Medicinsk Afdeling	59	16	15	10	178	43
Ortopædkirurgisk Afdeling	64	14	12	10	254	62

Tabel 33. 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	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	75	20	4	1	546	17
<b>Køn</b>						
Mand	79	18	3	0	245	6
Kvinde	72	22	5	2	301	11
<b>Aldersgruppe</b>						
0-19 år	68	17	15	0	15	1
20-39 år	57	23	15	5	26	0
40-59 år	70	24	4	2	112	2
60-79 år	79	19	2	0	318	10
80- år	71	22	5	2	75	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	77	18	4	1	503	16
Pårørende	55	42	3	0	29	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	76	20	4	1	532	16
Ikke dansk	65	14	13	8	9	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	68	25	5	2	258	10
Planlagt	84	14	2	0	288	7
<b>Afdeling</b>						
Gynækologisk-obstetrisk Afdeling	91	9	0	0	12	0
Medicinsk Afdeling	65	26	7	2	221	10
Ortopædkirurgisk Afdeling	86	13	0	0	313	7



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

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport til alle hospitaler i undersøgelsen. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 6.

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

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

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

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

Den nationale rapportering består af en figurdel og en tabeldel. I figurdelen er hvert spørgsmål vist med en liggende søjle, hvor søjlerne er sorteret efter andel positive besvarelser. Tabeldelen består af en tabel per spørgsmål og viser de eksakte andele af patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier.