

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Rapport for indlagte patienter
i Region Midtjylland



24-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 6 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Regionens resultat – et hurtigt overblik.....	5
4	Sammenligning med regionens resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Behandlingsforløb	18
	Information	20
	Udskrivelse.....	22
5	Sammenligning af regionens hospitaler.....	25
	Samlet indtryk.....	26
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	30
	Personale	33
	Behandlingsforløb	41
	Information	48
	Udskrivelse.....	52
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev	57
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	63
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	67
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	69
	Bilag 5: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering	102
	Bilag 6: Den nationale rapportering på regionsniveau	(vedhæftet)

1 Indledning

Fra oktober til december 2011 blev de indlagte patienter på regionens hospitaler i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af deres indlæggelse i perioden 23. august-31. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra regionen udtrukket til undersøgelsen:	14825
Besvarelser fra regionens patienter:	9228
Regionens svarprocent:	62%

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 regionens hospitaler

Præsentationen af regionens resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Bilagssamlingen

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

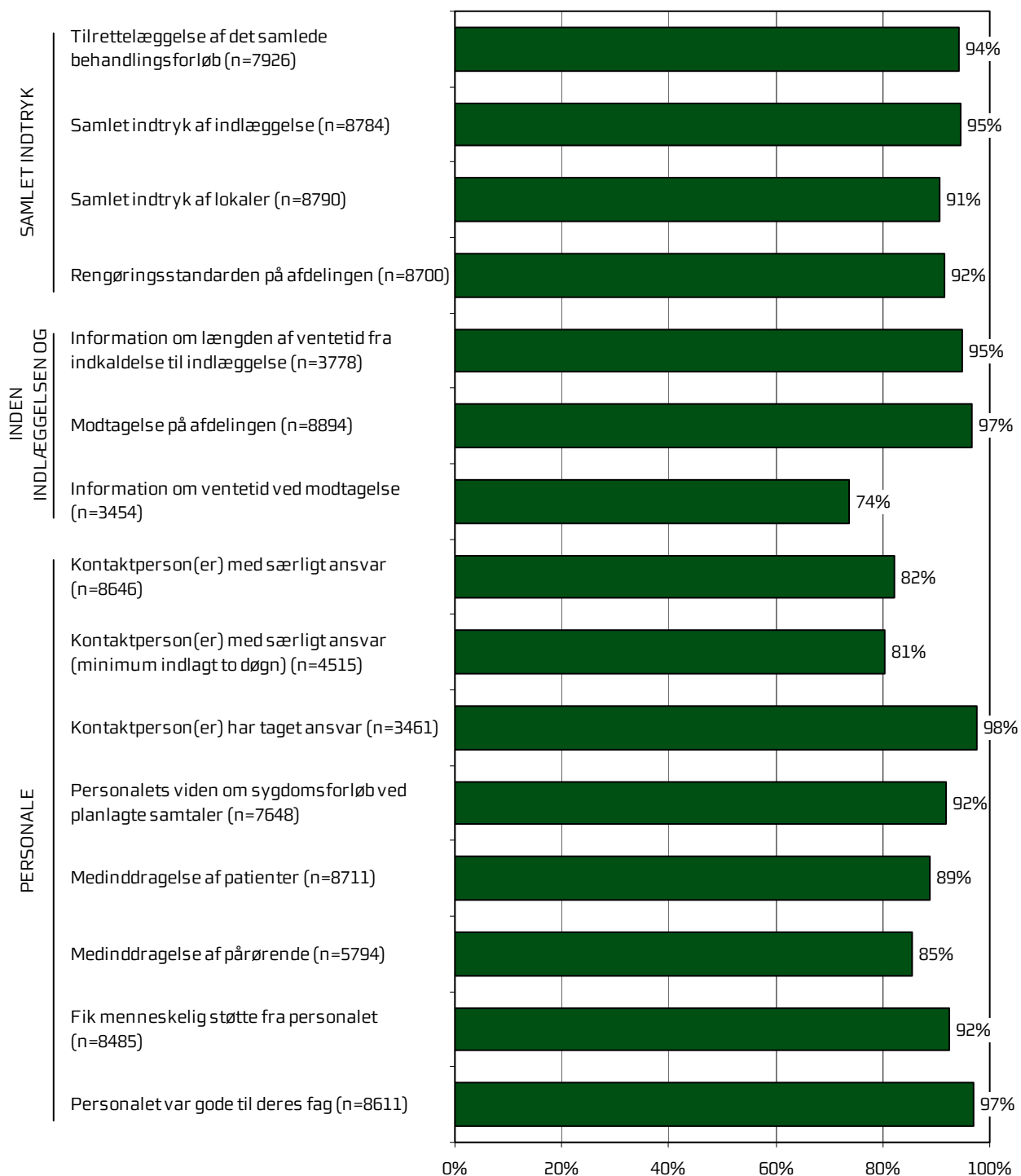
Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4 og kapitel 5 og kan ligeledes findes i bilag 1, hvor spørgeskemaet er indsat.

3 Regionens resultat – et hurtigt overblik

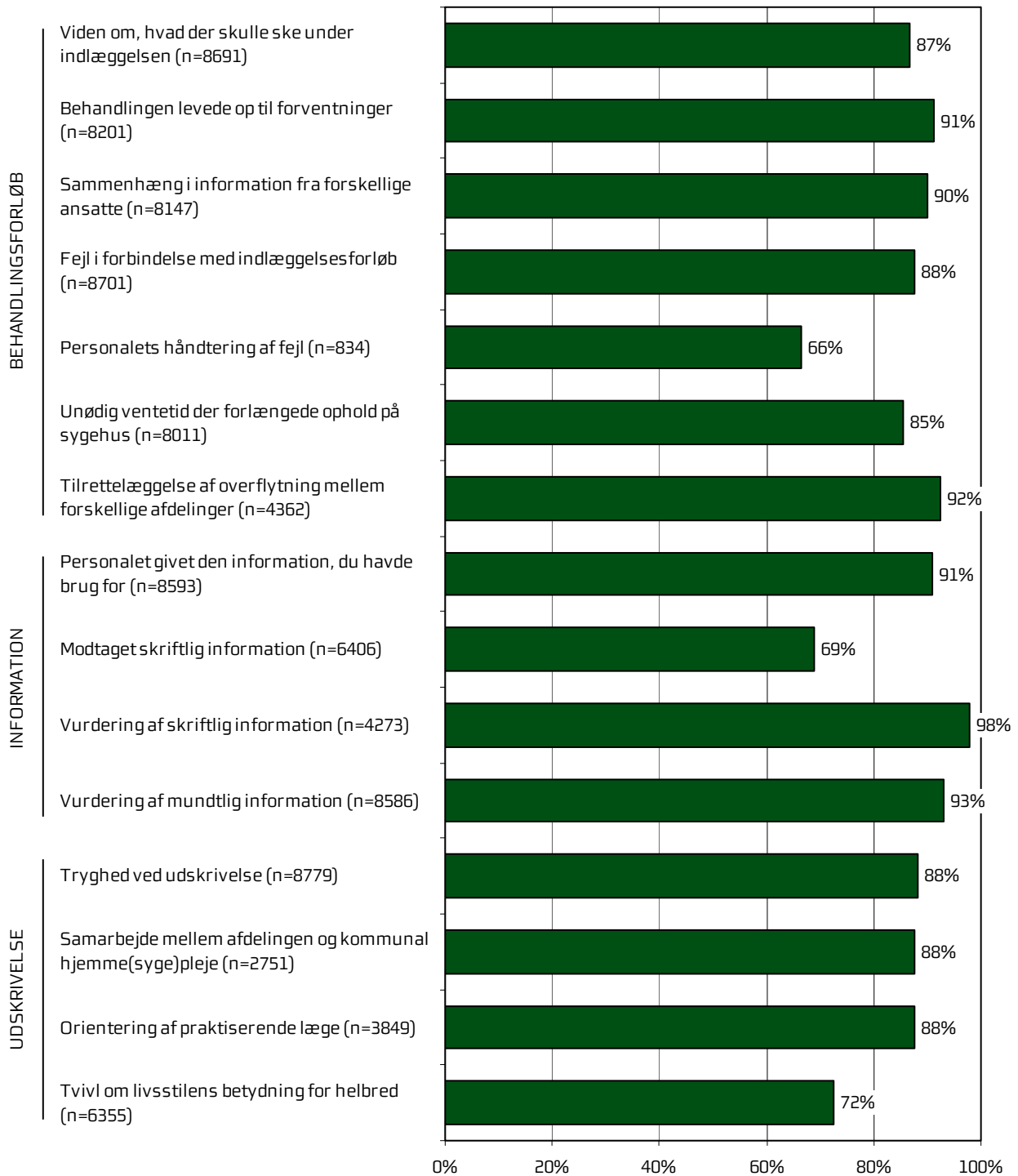
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt regionens indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af regionens patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder regionen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

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 i regionen



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter i regionen



4 Sammenligning med regionens resultat

Hvordan ser regionens resultat ud sammenlignet med resultatet i 2009 og 2010?

I dette kapitel sammenlignes regionens resultat i 2011 med resultatet i 2009 og 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og regionens 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 regionens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Regionens resultat i 2011 sammenlignes i den forbindelse med regionens resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser.

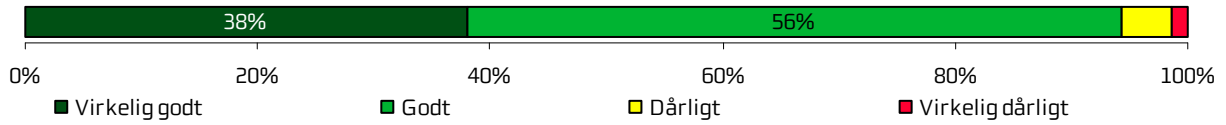
Signifikante forskelle?

Forskellene mellem regionens resultat i 2011 og regionens resultat i 2009 og 2010 er signifikanttestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag resultatet i 2009 og 2010. En stjerne betyder således, at forskellen mellem regionens resultat i 2011 og regionens resultat i 2009 og 2010 er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

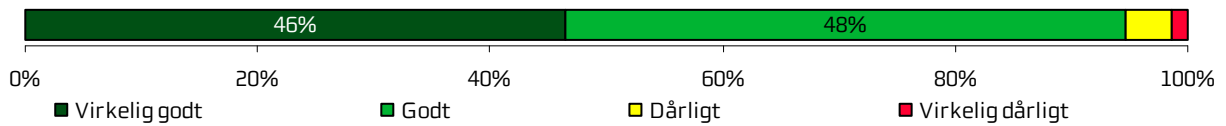
De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanttestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

Samlet indtryk

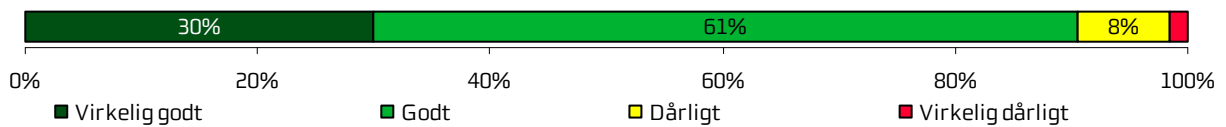
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=7926)



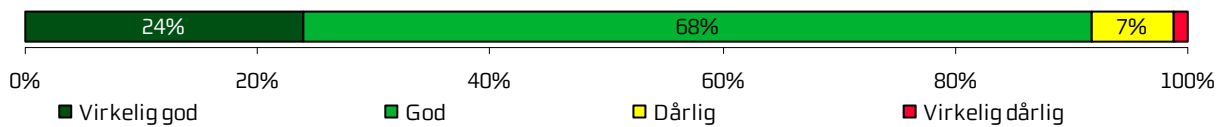
Samlet indtryk af indlæggelse (n=8784)



Samlet indtryk af lokaler (n=8790)



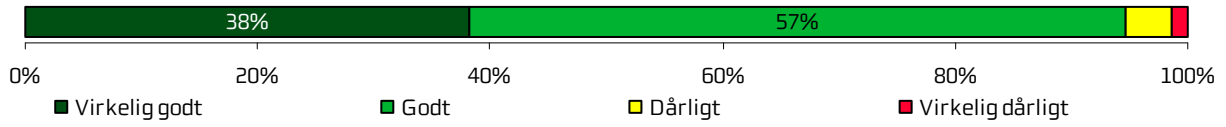
Rengøringsstandard på afdelingen (n=8700)



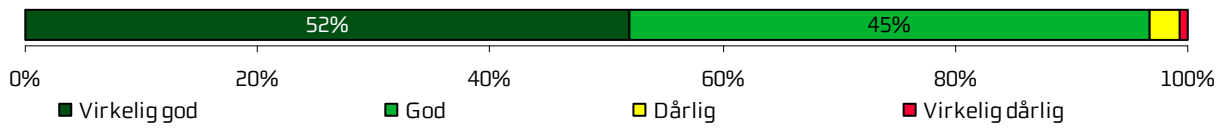
	2011	2010	2009
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	93 % *	92 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	95 %	94 %	93 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	91 %	90 %	86 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	92 %	-	-

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

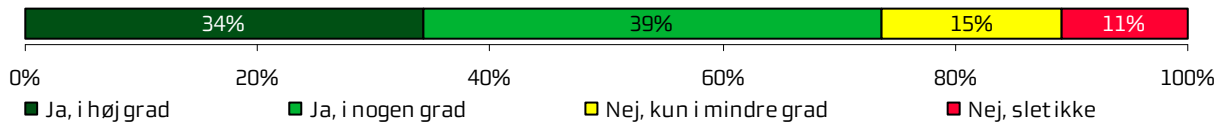
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=3778)



Modtagelse på afdelingen (n=8894)



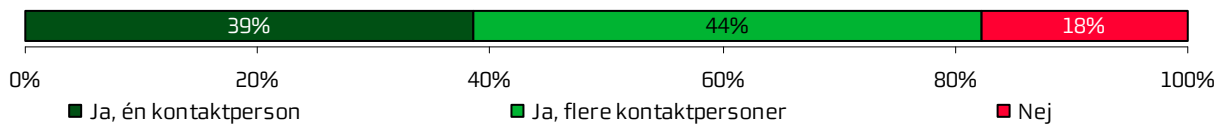
Information om ventetid ved modtagelse (n=3454)



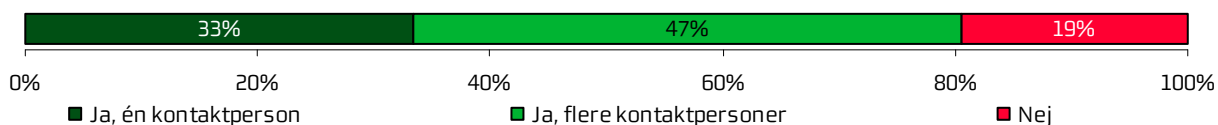
	2011	2010	2009
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	95 %	95 %	-
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	97 %	97 %	96 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	74 %	73 %	68 % *

Personale

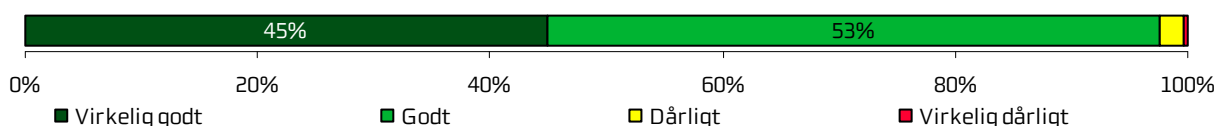
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=8646)



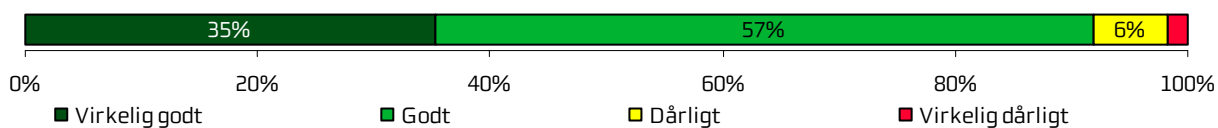
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=4515)



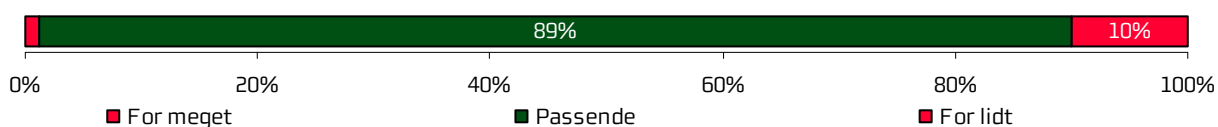
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=3461)



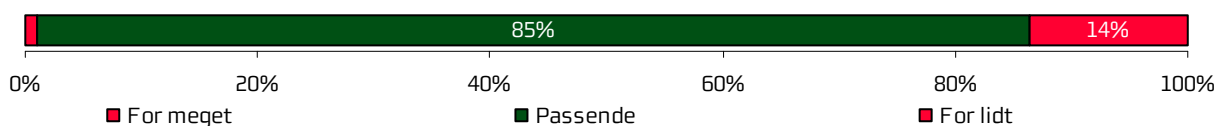
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=7648)



Medinddragelse af patienter (n=8711)



Medinddragelse af pårørende (n=5794)



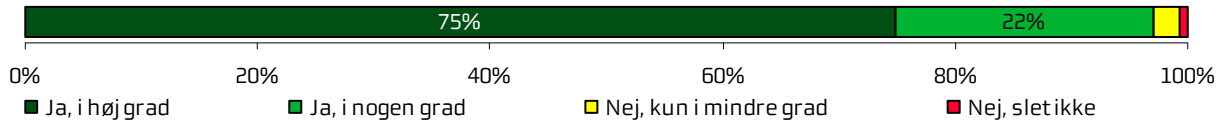
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=8485)



	2011	2010	2009
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	82 %	81 %	81 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	81 %	80 %	-
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	98 %	-	-
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92 %	92 %	91 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	89 %	89 %	88 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	85 %	86 %	83 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	92 %	92 %	91 % *

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=8611)



	2011	2010	2009
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	96 %	96 % *

Behandlingsforløb

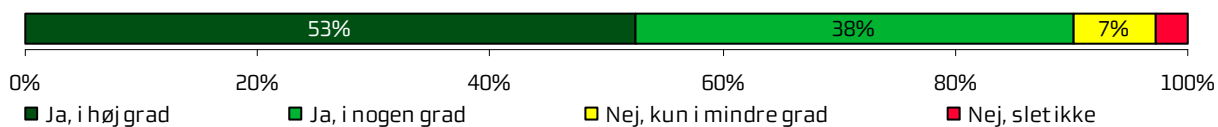
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=8691)



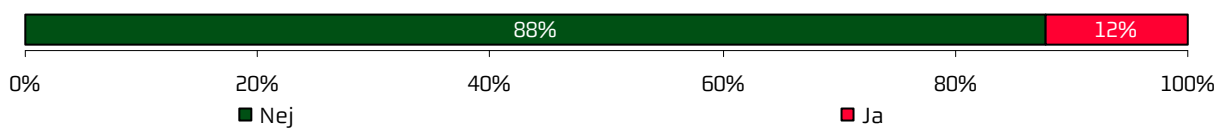
Behandlingen levede op til forventninger (n=8201)



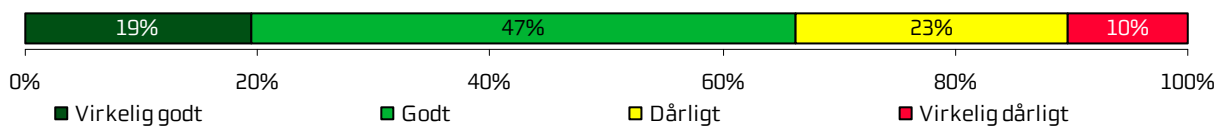
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=8147)



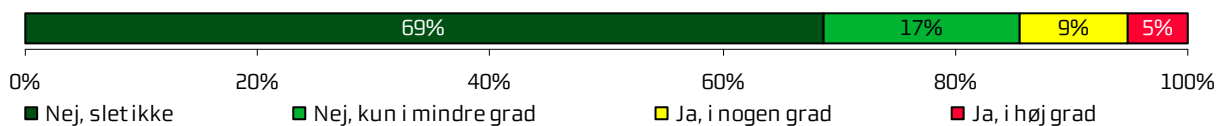
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=8701)



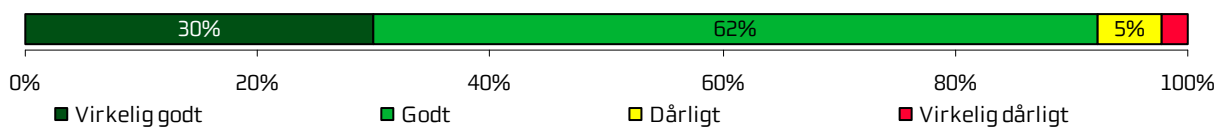
Personalets håndtering af fejl (n=834)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=8011)



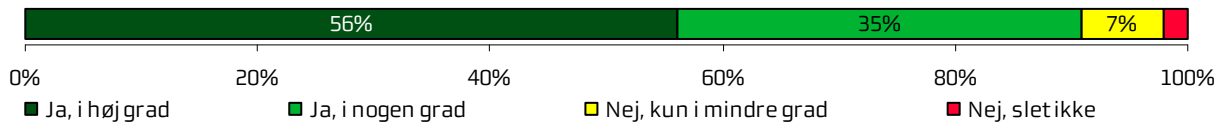
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=4362)



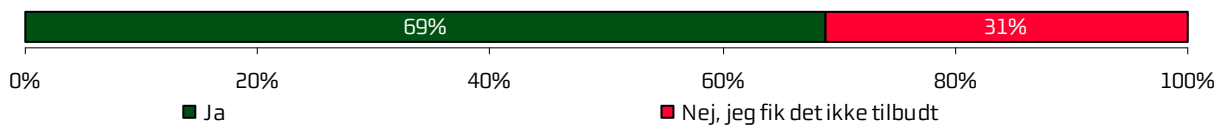
	2011	2010	2009
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	87 %	84 % *	87 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91 %	90 %	89 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	90 %	89 % *	89 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	88 %	88 %	-
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	66 %	66 %	-
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	85 %	84 % *	83 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	92 %	91 % *	-

Information

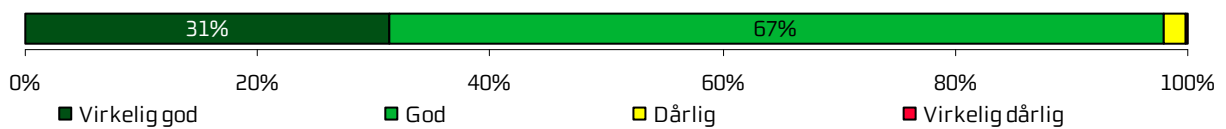
Personalet givet den information, du havde brug for (n=8593)



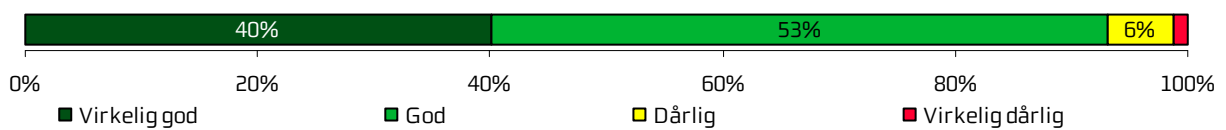
Modtaget skriftlig information (n=6406)



Vurdering af skriftlig information (n=4273)



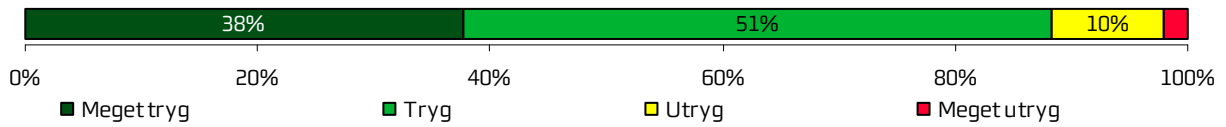
Vurdering af mundtlig information (n=8586)



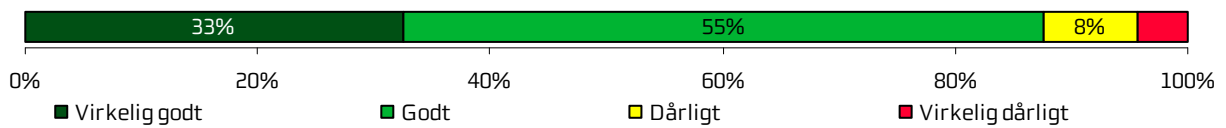
	2011	2010	2009
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	91 %	-	-
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	69 %	64 % *	-
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	98 %	98 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	93 %	93 %	91 % *

Udskrivelse

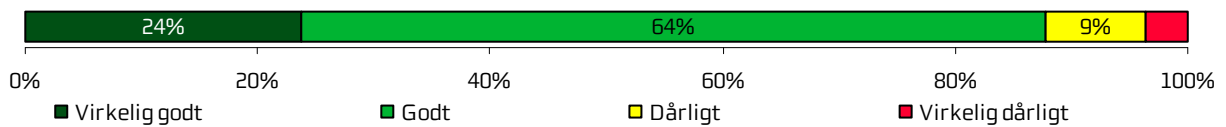
Tryghed ved udskrivelse (n=8779)



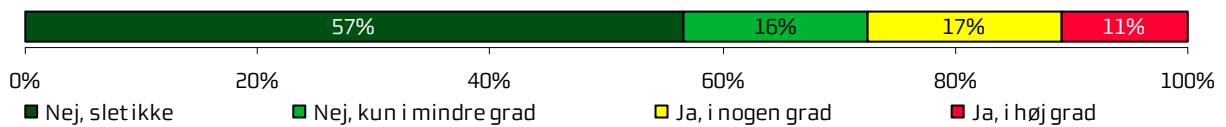
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=2751)



Orientering af praktiserende læge (n=3849)



Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=6355)



	2011	2010	2009
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	88 %	89 %	87 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	88 %	88 %	86 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	88 %	88 %	84 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	72 %	72 %	73 %

5 Sammenligning af regionens hospitaler

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

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

Forskellene mellem regionens hospitaler er ikke signifikant testet, og små forskelle skal derfor ikke tillægges for stor vægt, da små forskelle meget vel kan ligge inden for den statistiske usikkerhedsmargen.

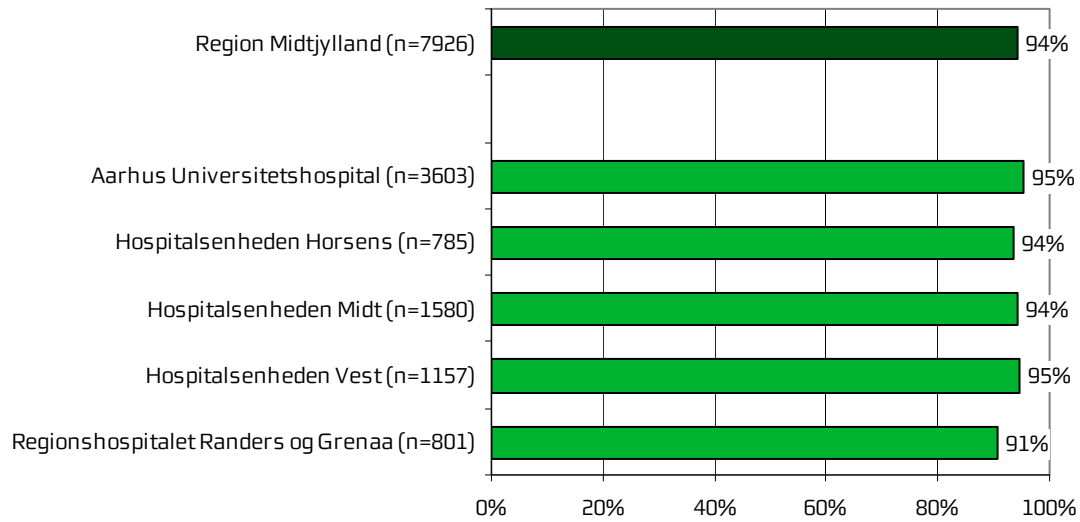
Kommentarsamling i afdelingsrapporterne

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

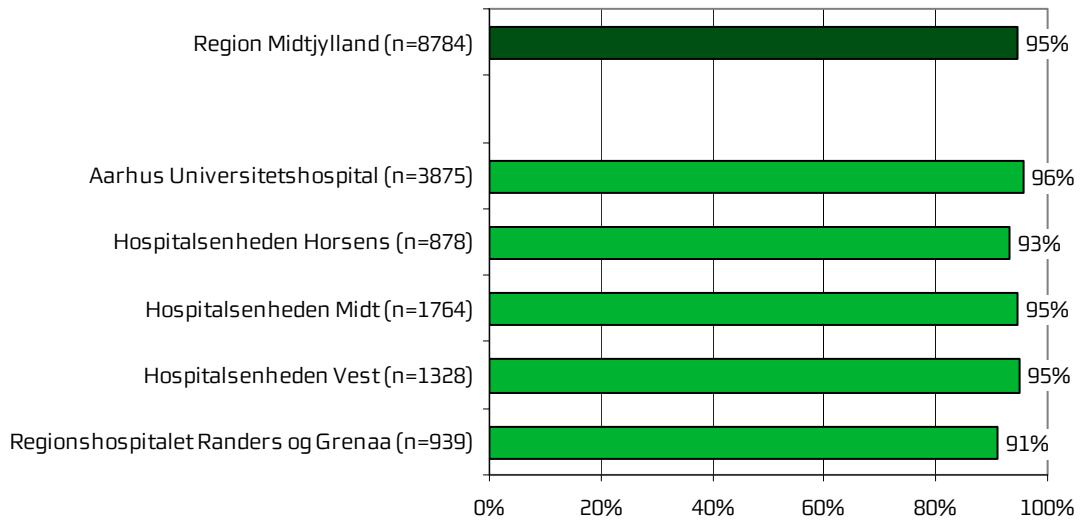
Patienternes kommentarer kan give et fingerpeg om, hvad der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Af hensyn til bilagsmaterialets omfang er der ikke udarbejdet en samlet kommentarsamling for regionen, men samtlige kommentarer fra regionens patienter kan findes i de respektive afdelingsrapporter.

Samlet indtryk

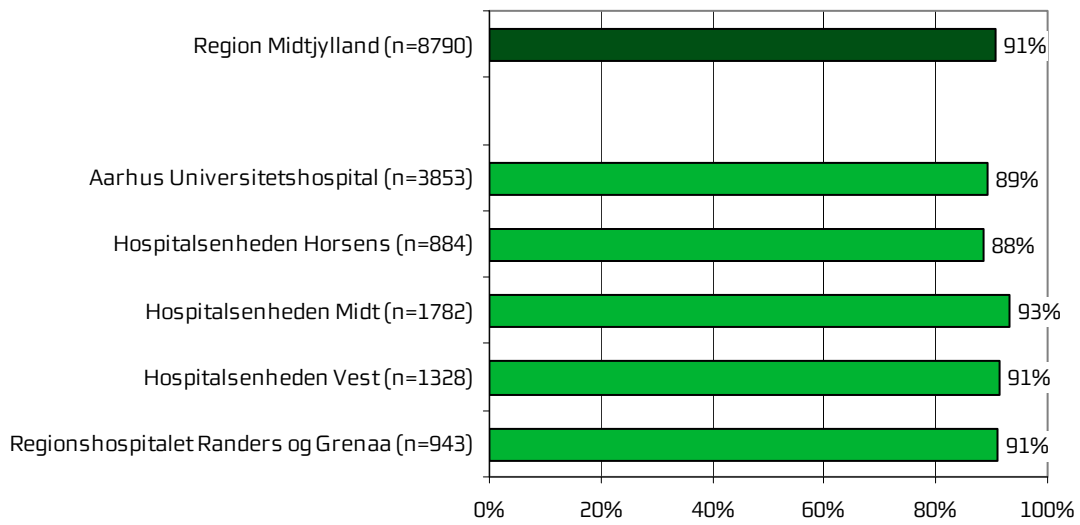
Figur 3. Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?



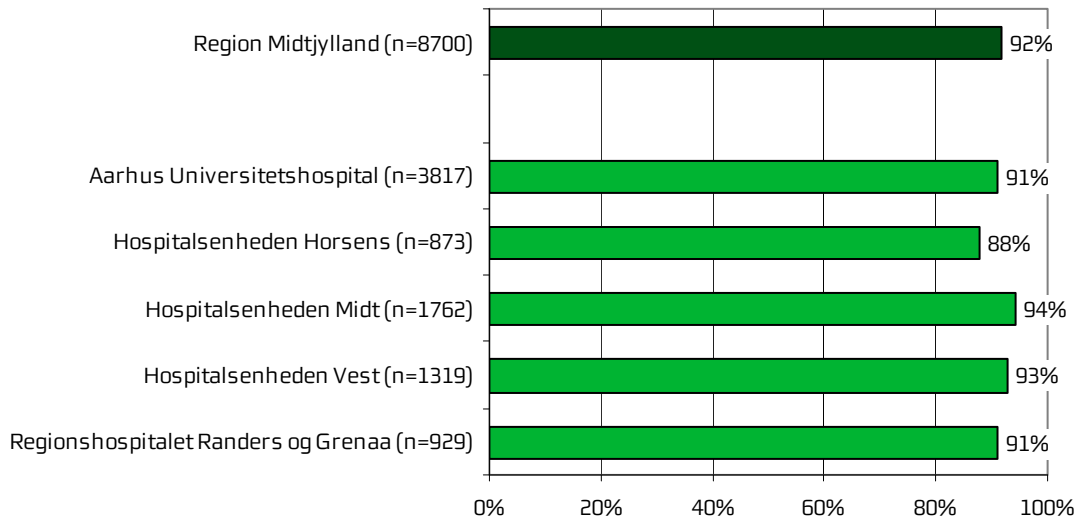
Figur 4. Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?



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

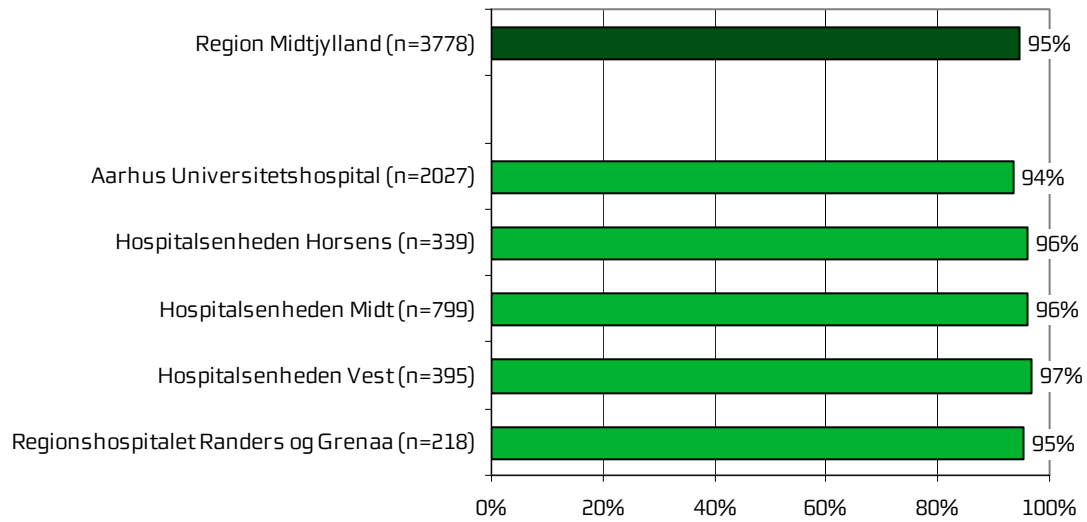


Figur 6. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?

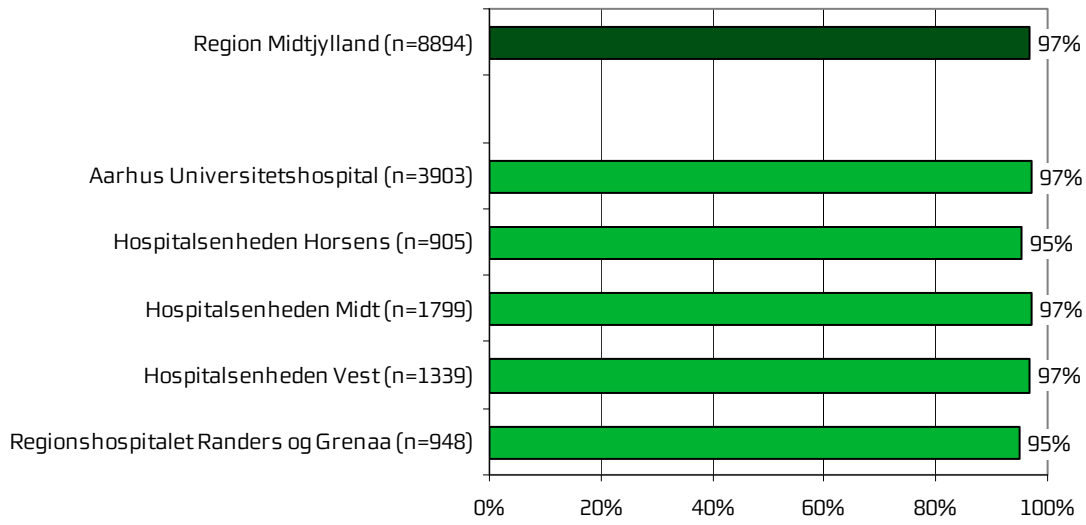


Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

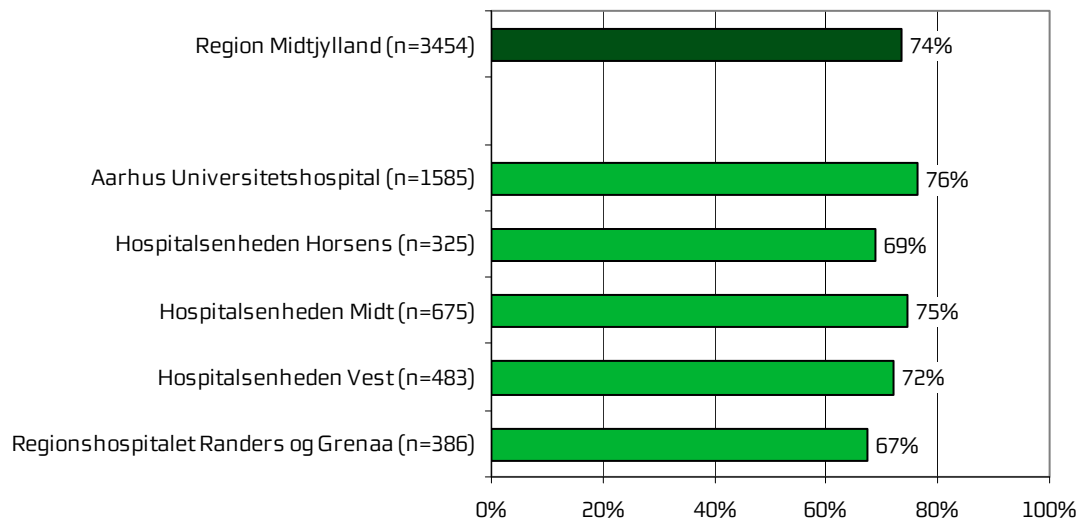
Figur 7. Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?



Figur 8. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?

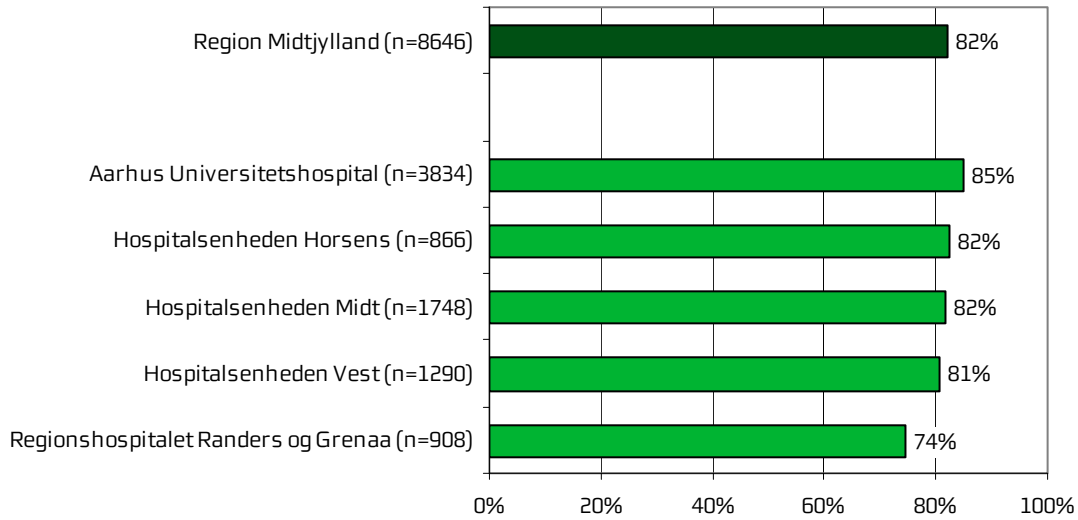


Figur 9. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?

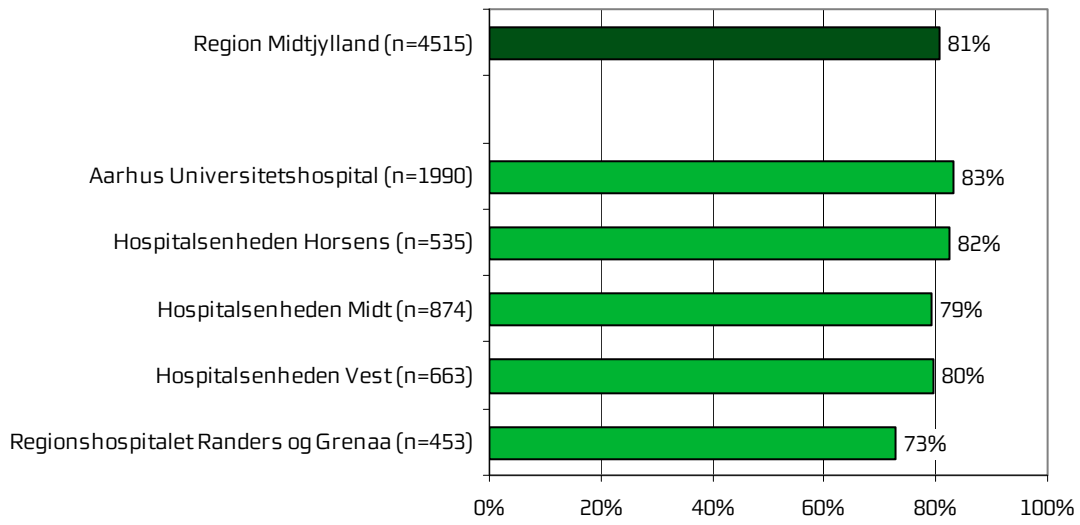


Personale

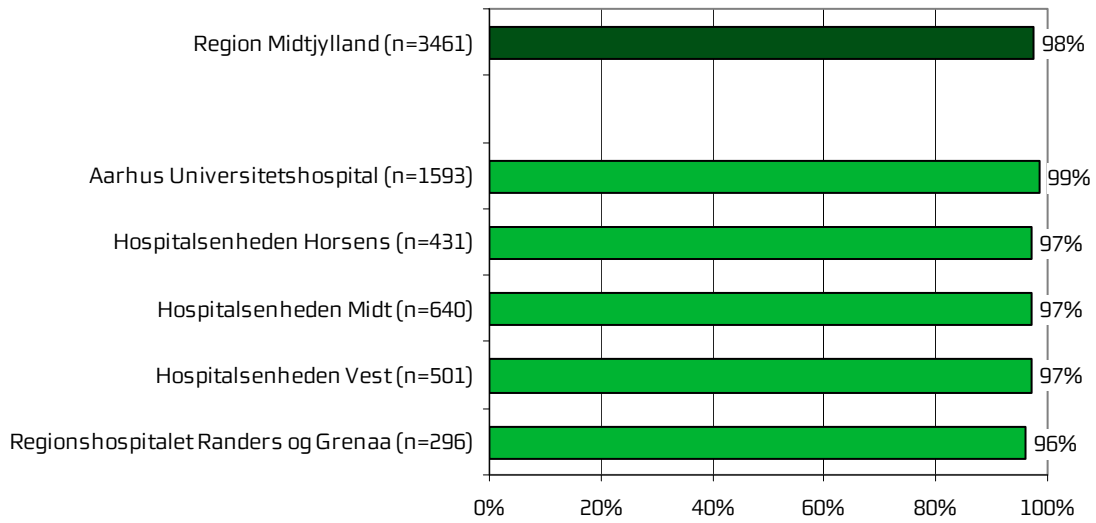
Figur 10. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?



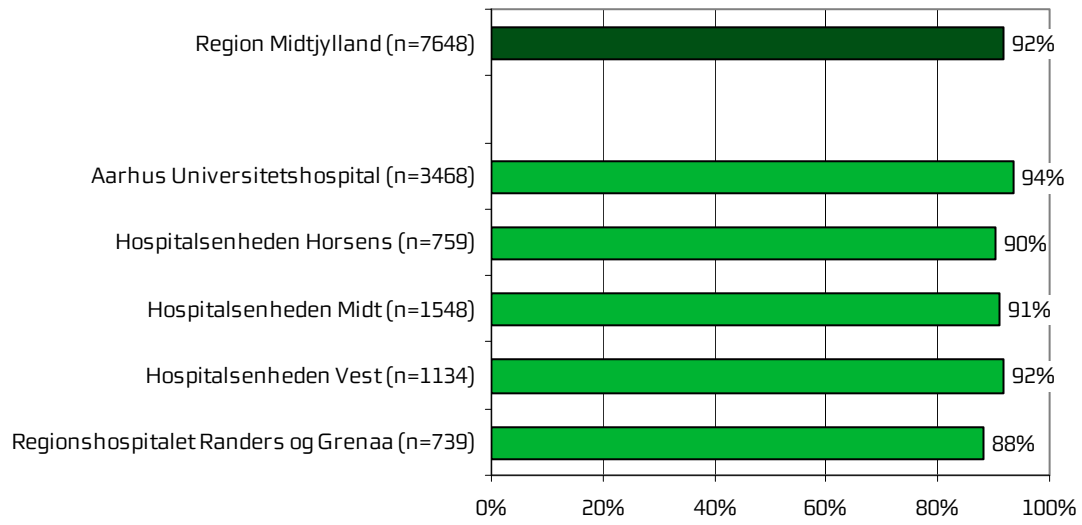
Figur 11. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)



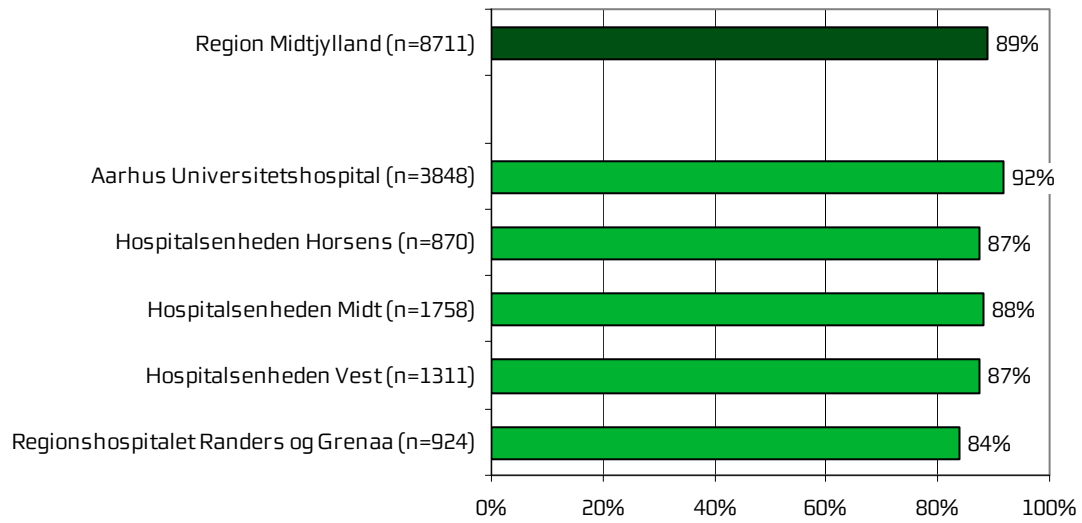
Figur 12. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?



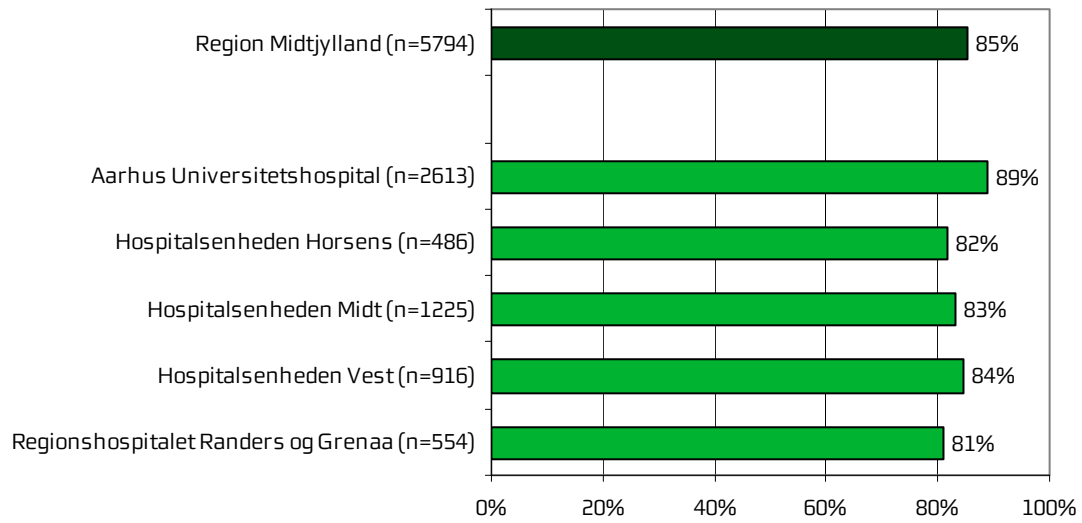
Figur 13. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?



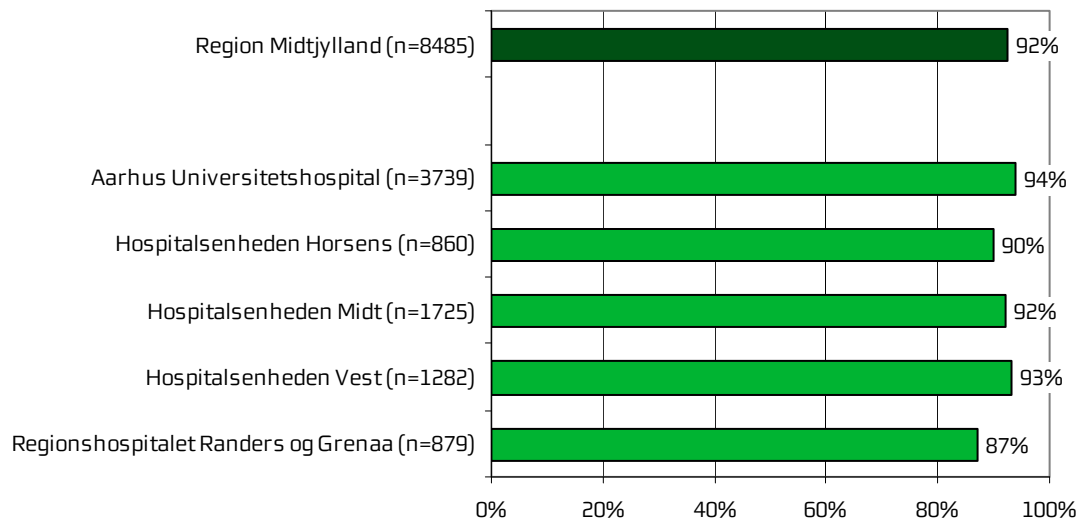
Figur 14. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?



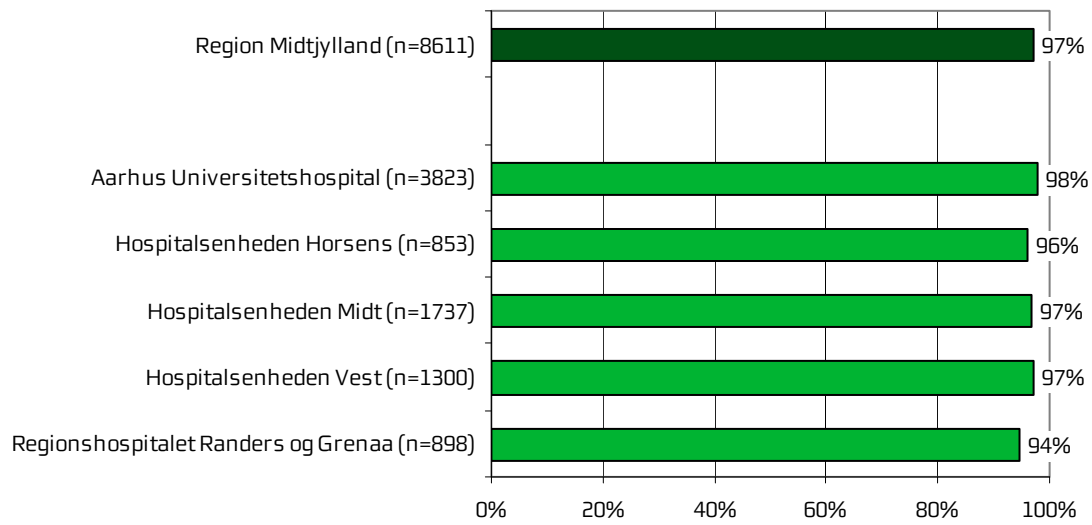
Figur 15. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?



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

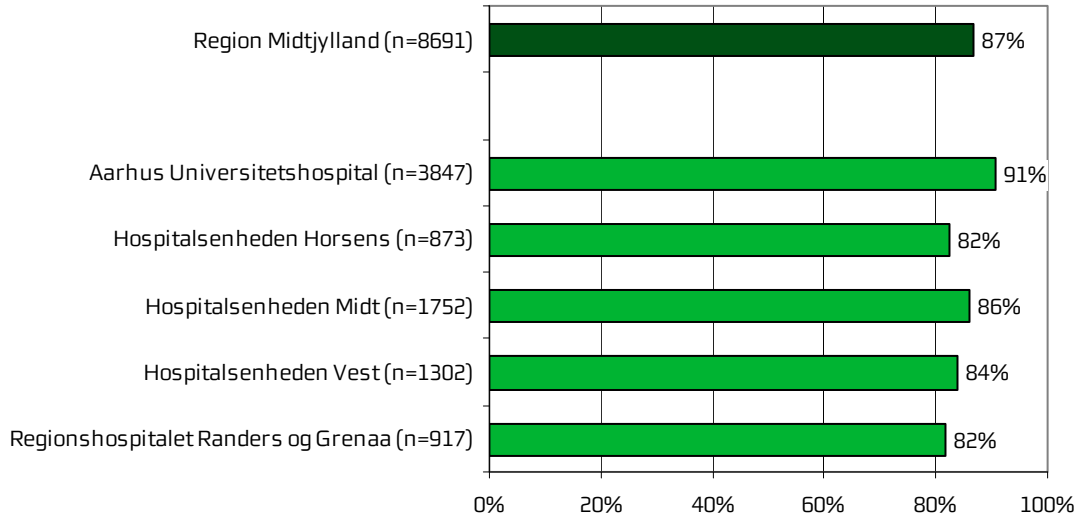


Figur 17. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?

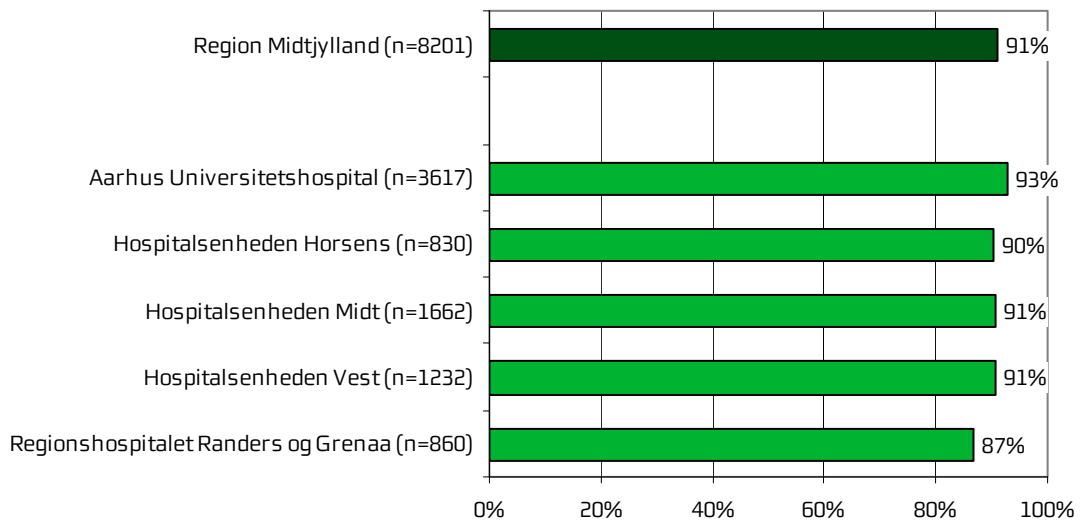


Behandlingsforløb

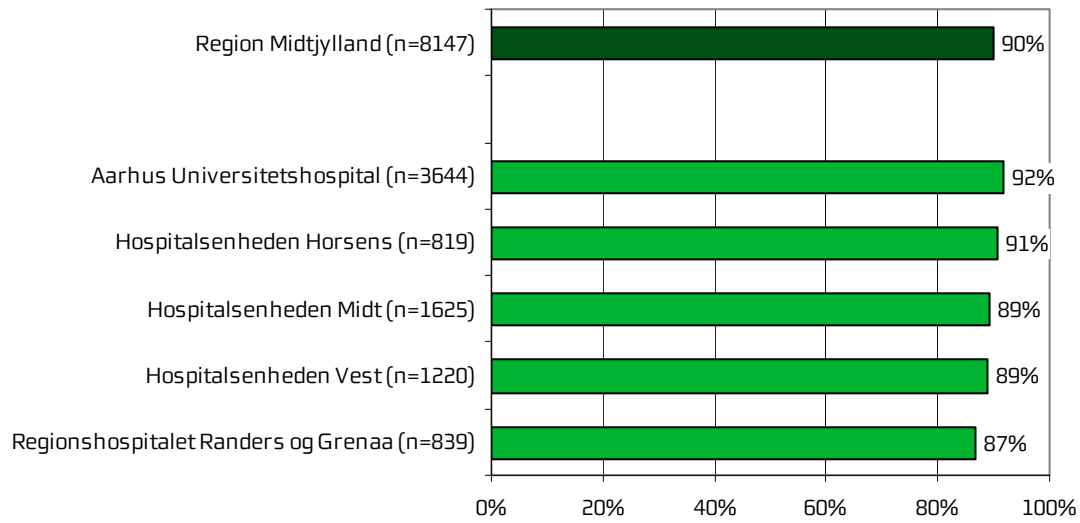
Figur 18. Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?



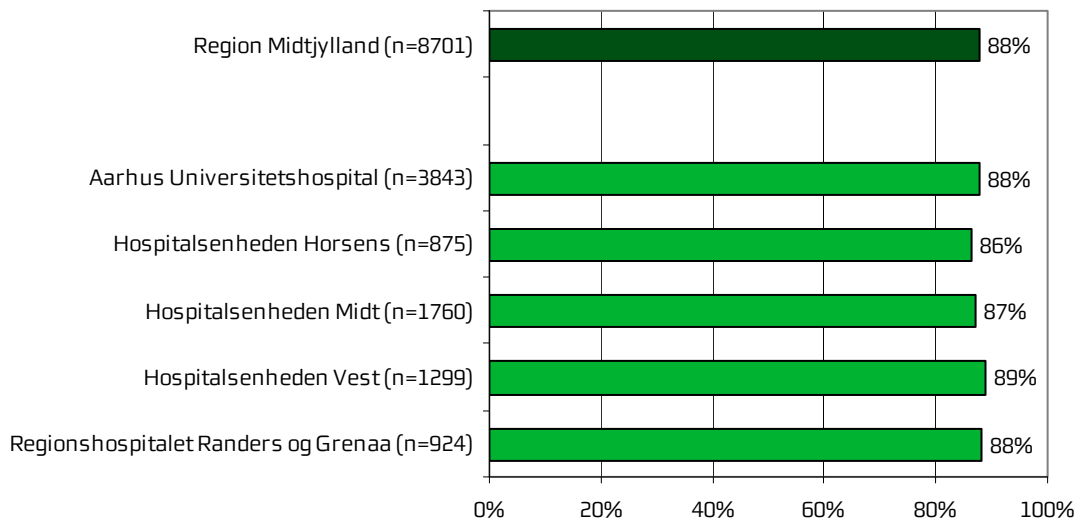
Figur 19. Levede behandlingen op til dine forventninger?



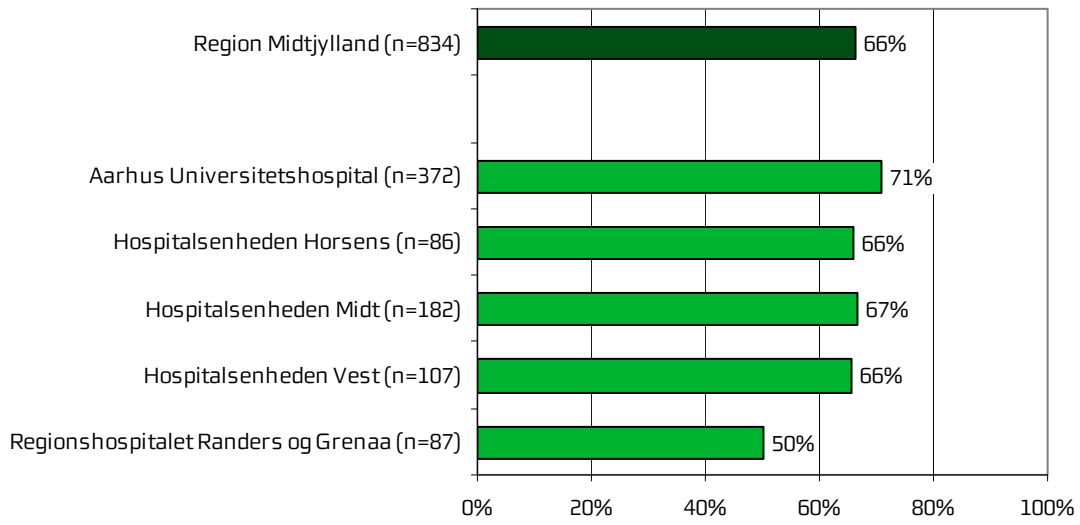
Figur 20. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?



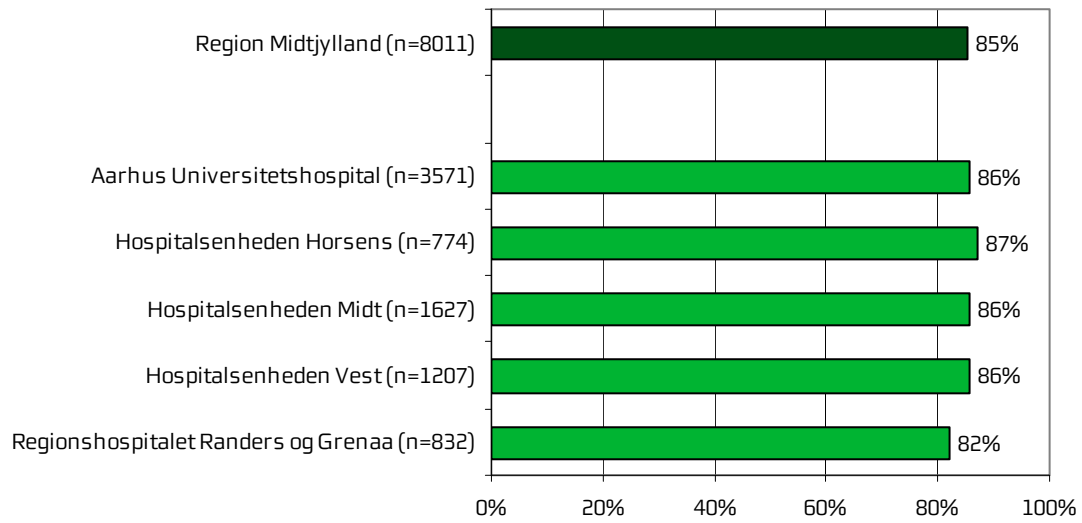
Figur 21. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?

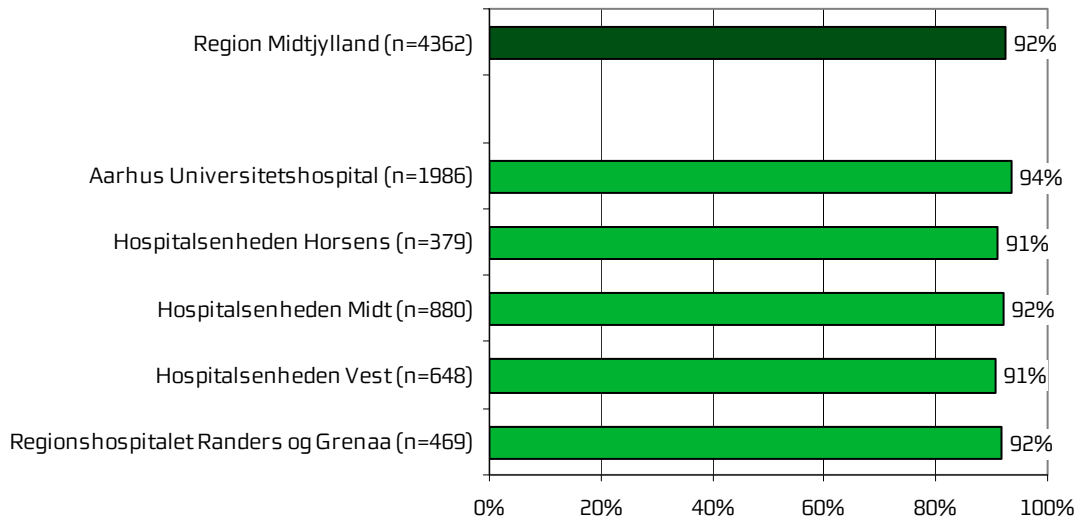


Figur 22. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?



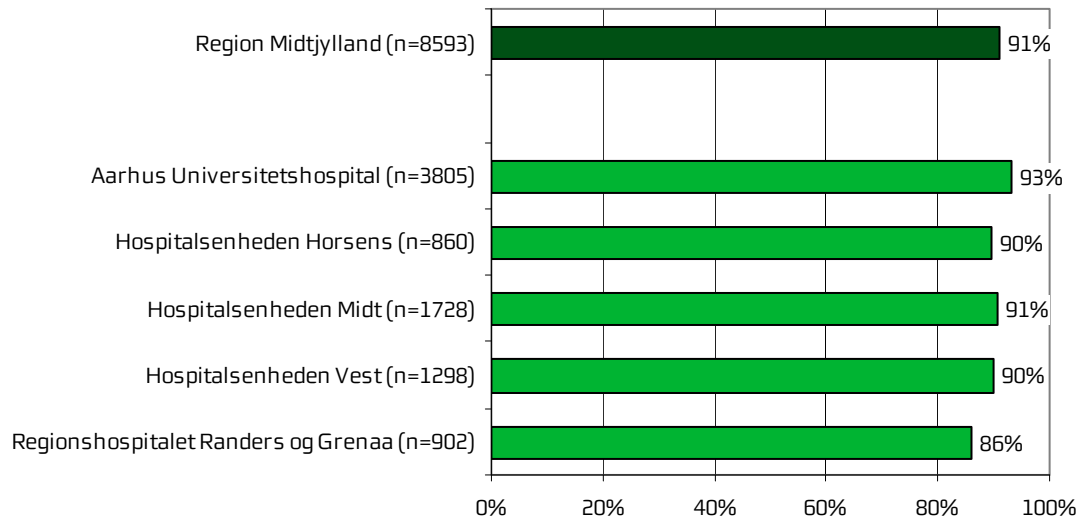
Figur 23. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?



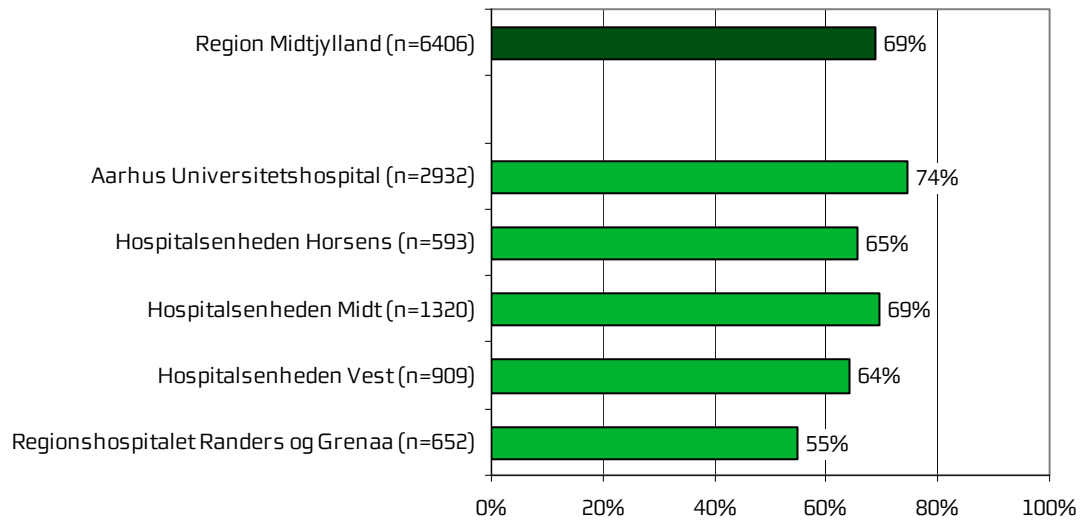
Figur 24. Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?

Information

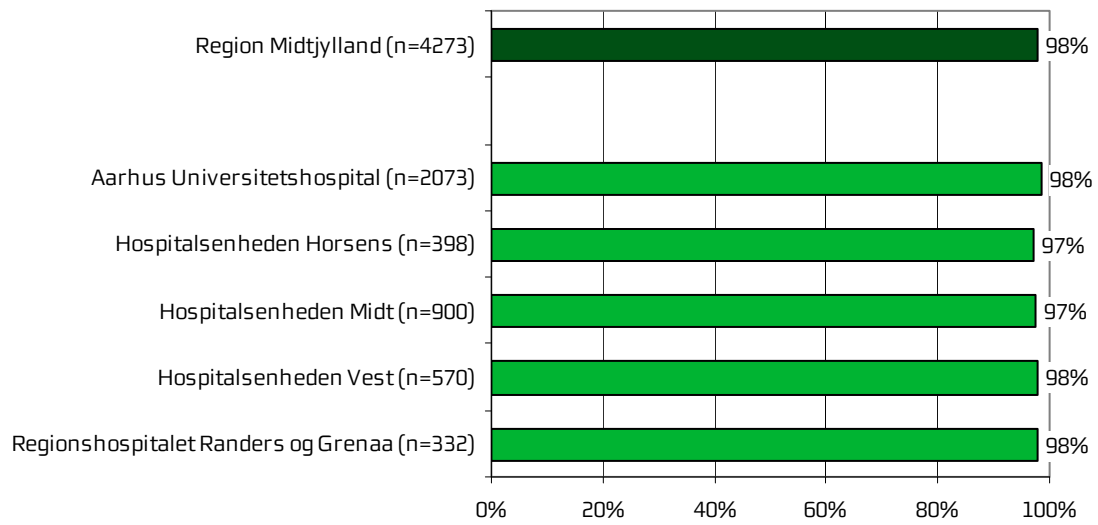
Figur 25. Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?



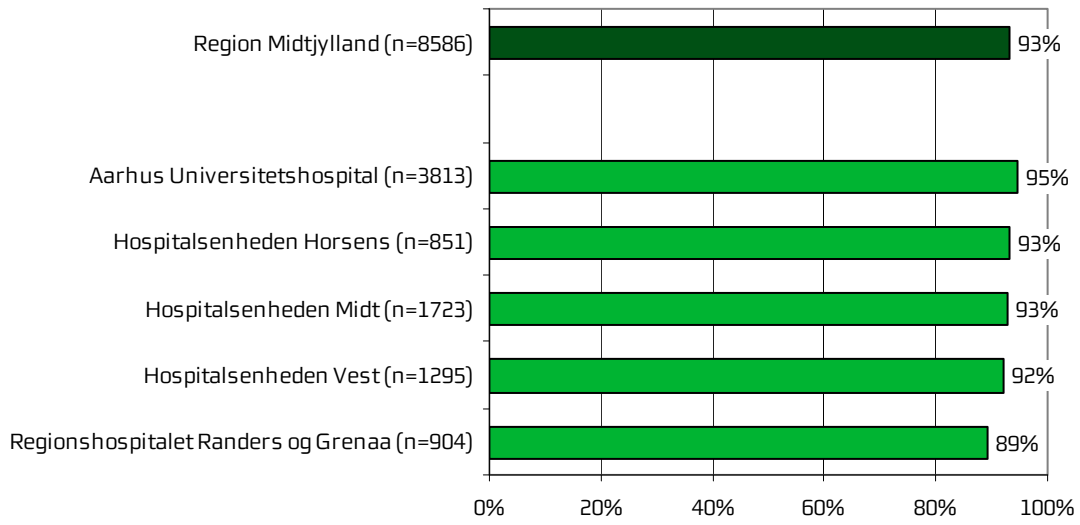
Figur 26. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?



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

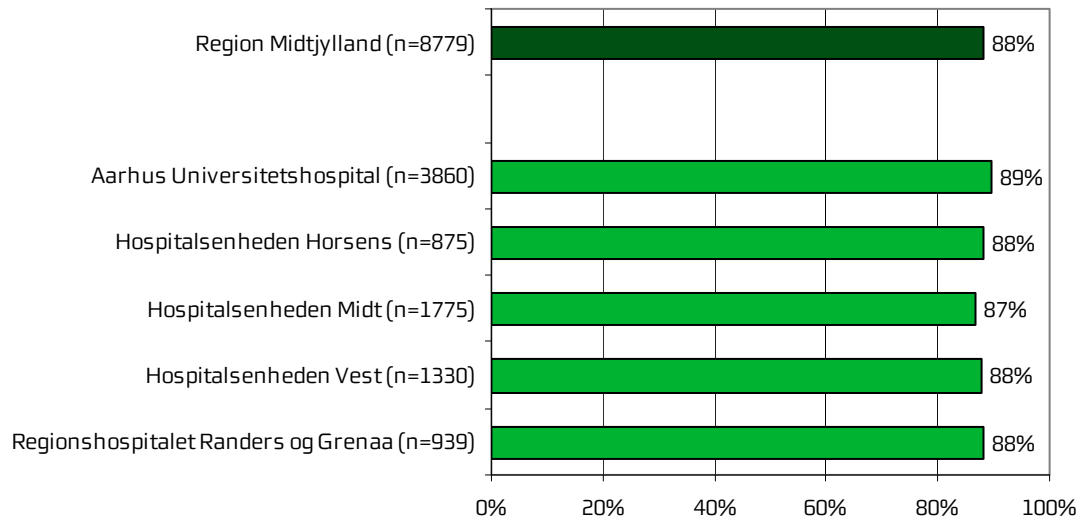


Figur 28. Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?

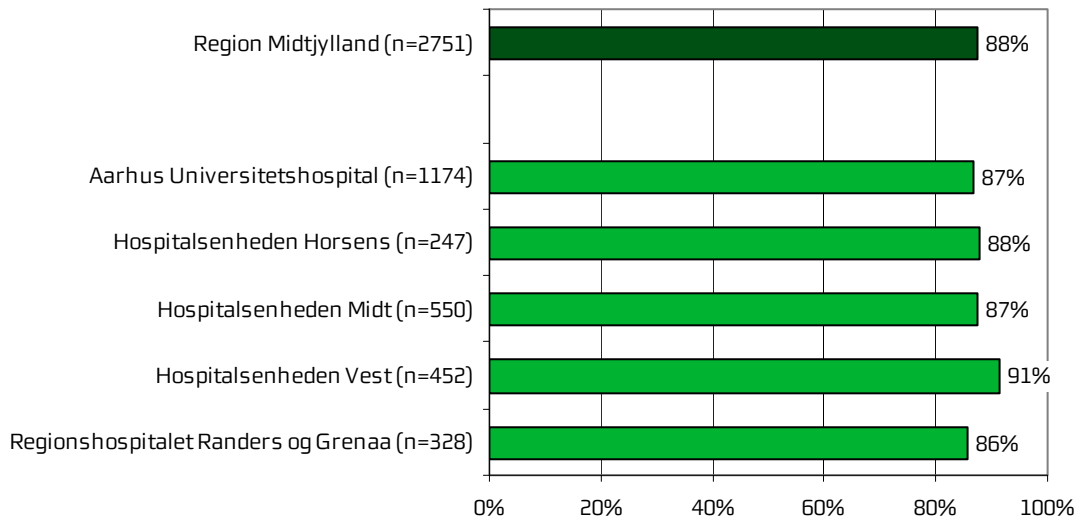


Udskrivelse

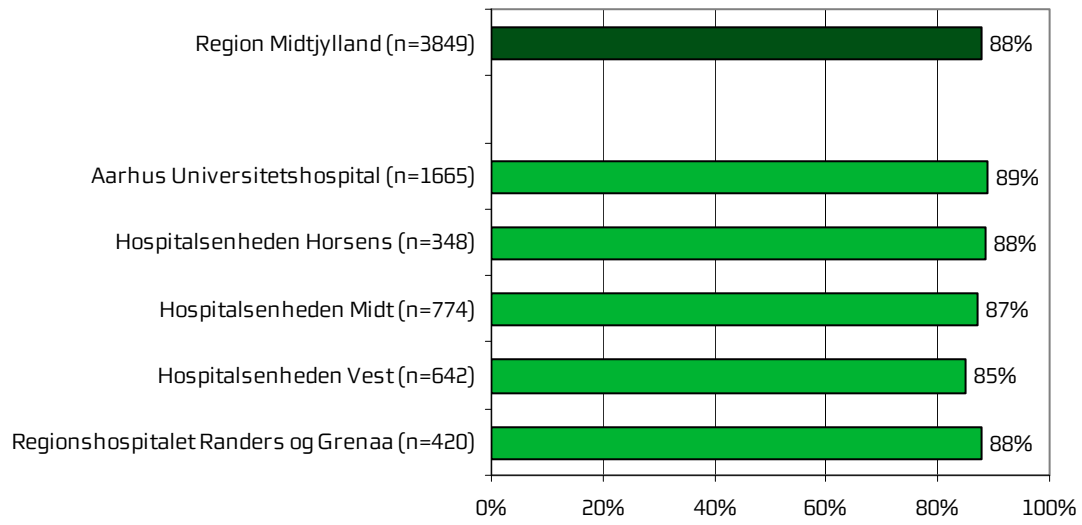
Figur 29. Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?



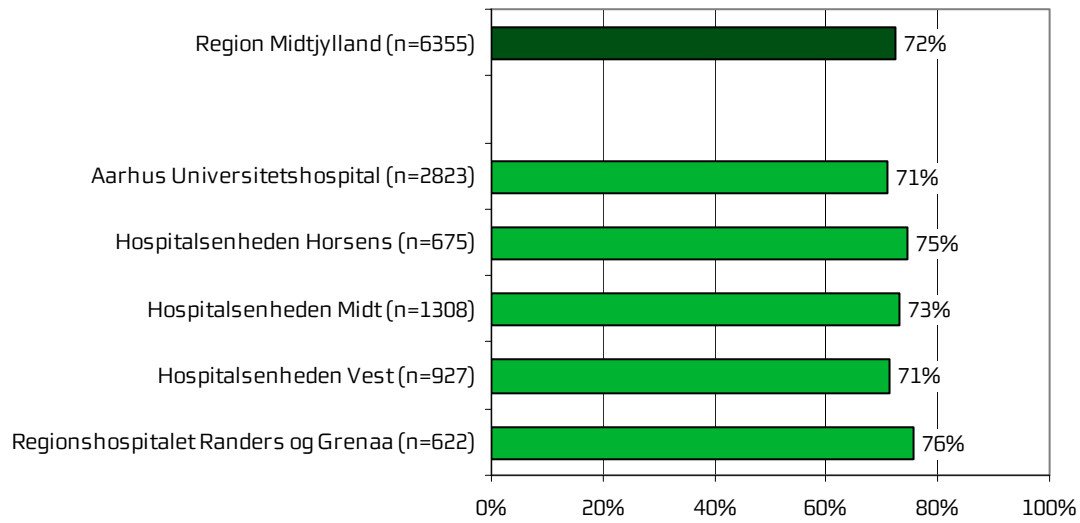
Figur 30. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?



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



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



Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev



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

Løbenr.: >>lobnr<<

24. oktober 2011

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

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

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

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Om undersøgelsen

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

Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.

Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

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

INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

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

Løbenr.: >>lobnr<<

PERSONALE

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)		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 8	
7. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	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"/>	
8. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	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"/>	
9. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		For meget	Passende	For lidt		
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
10. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		For meget	Passende	For lidt	Ikke aktuelt for mig	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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

BEHANDLINGSFORLØB

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

22. Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

Løbenr.: >>lobnr<<

INFORMATION

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

UDSKRIVELSE

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

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

SAMLET INDTRYK

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

INFORMATIONER OM PATIENTEN

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

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

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

Løbenr.: >>lobnr<<

18. november 2011

Hvordan oplevede du din indlæggelse på

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

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

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

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

>>ou15flet<<

Fortroligt

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

Har du spørgsmål?

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

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen
Sundhedsdirektør
Region Midtjylland

Bilag 2: Undersøgelsesmetode

Undersøgelsesdesign

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

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

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

Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de indlagte patienters vedkommende består cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter. Størstedelen af de nationale spørgsmål er identiske med indikatorerne for den patientoplevede kvalitet i standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel. Herudover indeholder de nationale spørgsmål blandt andet spørgsmål om, hvorvidt patienterne oplevede fejl, og om de var trygge efter deres indlæggelse på afdelingen. Endelig indeholder spørgeskemaet ét nationalt spørgsmål om patienternes samlede indtryk og et afrundende åbent kommentarfelt.

Udover de nationale spørgsmål består cirka halvdelen af spørgeskemaet i Region Midtjylland for de indlagte patienter af regionale spørgsmål og regionale kommentarfelter, samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de ambulante patienter.

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

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

Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2011.

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

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

Specialer og diagnoser i undersøgelsen

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

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

Patienter i undersøgelsen

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

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

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

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

En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for indlagte patienter i 2009 og 2010 hhv. 58 procent og 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 54 procent og 61 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

Svarprocenten betyder som antydnet ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af de indlagte patienter i Region Midtjylland. 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	62%	100%
Køn		
Mand	48%	48%
Kvinde	52%	52%
Aldersgruppe		
0-19 år	8%	11%
20-39 år	8%	10%
40-59 år	23%	23%
60-79 år	47%	41%
80- år	14%	15%

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

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

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

Hvor køn, alder og indlæggelsesform har en effekt, kan dette have en betydning for regionens samlede resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til regionens faktiske patientsammensætning, kan dette stille regionen i et bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af regionens patienter.

Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra regionens 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 regionens resultat i kapitel 3, kapitel 4 og kapitel 5 er patienter, der har benyttet neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", ligeledes ekskluderet. I krydstabellerne i bilag 4 indgår de neutrale svarkategorier ikke i procentudregningen, men svarkategorierne vises i kolonnen længst til højre. Tabel 3 viser de neutrale svarkategorier i spørgeskemaet.

Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det husker jeg ikke"

"Det ved jeg ikke"

"Jeg blev ikke indkaldt"

"Jeg blev ikke overflyttet"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

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

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

Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet

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

Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt regionens resultat afviger statistisk signifikant fra regionens resultat i 2009. 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 resultatet i 2009. 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.

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 resultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra regionens øvrige patienter. I beregning af regionens resultat er patienternes svar i den regionale rapportering derfor vægtet på baggrund af den faktiske afsnitsstørrelse.

¹ På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarkategorier er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

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.

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

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		9228		100%
Køn				
Mand		4466		48%
Kvinde		4762		52%
Aldersgruppe				
0-19 år		773		8%
20-39 år		738		8%
40-59 år		2092		23%
60-79 år		4301		47%
80- år		1324		14%
Skema udfyldt af				
Patienten		7558		87%
Pårørende		1142		13%
Modersmål				
Dansk		8629		96%
Ikke dansk		326		4%
Indlæggelsesform				
Akut		4982		54%
Planlagt		4246		46%
Hospital				
Aarhus Universitetshospital		4034		44%
Hospitalsenheden Horsens		930		10%
Hospitalsenheden Midt		1867		20%
Hospitalsenheden Vest		1404		15%
Regionshospitalet Randers og Grenaa		993		11%

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	38	56	4	1	7926	771
Køn						
Mand	39	56	4	1	3920	342
Kvinde	37	57	5	2	4006	429
Aldersgruppe						
0-19 år	31	61	5	2	692	55
20-39 år	26	64	8	3	670	48
40-59 år	36	56	6	2	1876	149
60-79 år	43	52	4	1	3698	352
80- år	34	63	2	1	990	167
Skema udfyldt af						
Patienten	39	56	4	1	6668	609
Pårørende	30	61	6	2	964	119
Modersmål						
Dansk	38	56	4	1	7540	745
Ikke dansk	36	61	3	0	299	19
Indlæggelsesform						
Akut	32	61	5	2	3973	627
Planlagt	45	51	3	1	3953	144
Hospital						
Aarhus Universitetshospital	41	54	4	1	3603	256
Hospitalsenheden Horsens	38	56	4	2	785	84
Hospitalsenheden Midt	38	56	4	1	1580	166
Hospitalsenheden Vest	33	61	4	1	1157	154
Regionshospitalet Randers og Grenaa	32	58	7	2	801	111

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	46	48	4	1	8784
Køn					
Mand	49	47	3	1	4298
Kvinde	44	49	5	2	4486
Aldersgruppe					
0-19 år	40	53	6	2	752
20-39 år	35	56	6	3	710
40-59 år	46	47	5	2	2035
60-79 år	51	45	3	1	4107
80- år	44	52	3	1	1180
Skema udfyldt af					
Patienten	49	47	4	1	7343
Pårørende	36	57	6	2	1094
Modersmål					
Dansk	47	48	4	1	8365
Ikke dansk	43	53	3	1	320
Indlæggelsesform					
Akut	42	52	5	2	4668
Planlagt	52	44	3	1	4116
Hospital					
Aarhus Universitetshospital	50	46	3	1	3875
Hospitalsenheden Horsens	46	48	4	3	878
Hospitalsenheden Midt	45	50	4	1	1764
Hospitalsenheden Vest	45	50	4	1	1328
Regionshospitalet Randers og Grenaa	40	51	7	2	939

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	30	61	8	2	8790
Køn					
Mand	31	60	7	1	4294
Kvinde	29	61	9	2	4496
Aldersgruppe					
0-19 år	28	62	8	2	752
20-39 år	28	57	12	2	719
40-59 år	26	62	10	2	2023
60-79 år	32	59	7	1	4108
80- år	31	64	4	1	1188
Skema udfyldt af					
Patienten	30	60	8	1	7341
Pårørende	27	64	6	2	1098
Modersmål					
Dansk	30	61	8	2	8372
Ikke dansk	40	55	4	1	321
Indlæggelsesform					
Akut	28	62	8	2	4684
Planlagt	32	59	7	2	4106
Hospital					
Aarhus Universitetshospital	30	60	9	2	3853
Hospitalsenheden Horsens	25	64	9	3	884
Hospitalsenheden Midt	35	58	6	1	1782
Hospitalsenheden Vest	30	61	7	1	1328
Regionshospitalet Randers og Grenaa	26	65	7	1	943

Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	24	68	7	1	8700
Køn					
Mand	26	67	6	1	4244
Kvinde	22	68	9	1	4456
Aldersgruppe					
0-19 år	31	63	5	1	755
20-39 år	31	60	7	2	720
40-59 år	25	67	7	1	2017
60-79 år	22	69	8	1	4053
80- år	21	71	7	1	1155
Skema udfyldt af					
Patienten	24	67	7	1	7276
Pårørende	21	69	8	1	1075
Modersmål					
Dansk	23	68	7	1	8281
Ikke dansk	40	53	6	1	318
Indlæggelsesform					
Akut	22	68	8	1	4649
Planlagt	26	68	6	1	4051
Hospital					
Aarhus Universitetshospital	24	67	8	1	3817
Hospitalsenheden Horsens	20	68	10	2	873
Hospitalsenheden Midt	26	68	5	0	1762
Hospitalsenheden Vest	26	66	6	1	1319
Regionshospitalet Randers og Grenaa	22	69	8	1	929

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	38	57	4	1	3778	120	4982
Køn							
Mand	39	56	4	1	1757	51	2486
Kvinde	38	57	4	1	2021	69	2496
Aldersgruppe							
0-19 år	23	67	6	4	273	12	463
20-39 år	24	64	8	4	284	12	418
40-59 år	35	59	5	1	959	25	1043
60-79 år	44	52	3	1	1926	54	2130
80- år	38	60	2	0	336	17	928
Skema udfyldt af							
Patienten	39	56	4	1	3329	98	3869
Pårørende	26	66	5	3	329	17	756
Modersmål							
Dansk	38	57	4	1	3600	118	4608
Ikke dansk	31	60	4	4	127	1	192
Indlæggelsesform							
Akut	-	-	-	-	0	0	4982
Planlagt	38	57	4	1	3778	120	0
Hospital							
Aarhus Universitetshospital	37	57	5	2	2027	62	1782
Hospitalsenheden Horsens	36	60	4	0	339	11	540
Hospitalsenheden Midt	44	53	3	1	799	26	954
Hospitalsenheden Vest	37	59	3	1	395	15	953
Regionshospitalet Randers og Grenaa	35	60	3	2	218	6	753

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	52	45	3	1	8894
Køn					
Mand	53	44	3	1	4324
Kvinde	51	46	3	1	4570
Aldersgruppe					
0-19 år	45	49	4	1	761
20-39 år	44	51	5	1	720
40-59 år	49	47	3	1	2048
60-79 år	56	41	2	1	4155
80- år	51	47	2	0	1210
Skema udfyldt af					
Patienten	53	44	2	1	7408
Pårørende	46	49	4	1	1103
Modersmål					
Dansk	52	45	3	1	8441
Ikke dansk	51	46	3	0	322
Indlæggelsesform					
Akut	49	47	3	1	4727
Planlagt	56	42	2	0	4167
Hospital					
Aarhus Universitetshospital	55	42	2	0	3903
Hospitalsenheden Horsens	49	46	3	1	905
Hospitalsenheden Midt	51	47	2	1	1799
Hospitalsenheden Vest	50	47	2	1	1339
Regionshospitalet Randers og Grenaa	49	46	4	2	948

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	34	39	15	11	3454	466
Køn						
Mand	37	38	14	11	1746	220
Kvinde	32	40	17	11	1708	246
Aldersgruppe						
0-19 år	25	45	17	13	401	34
20-39 år	22	45	21	12	382	35
40-59 år	37	39	16	8	894	93
60-79 år	38	38	14	11	1412	195
80- år	36	35	15	14	365	109
Skema udfyldt af						
Patienten	36	39	15	10	2864	350
Pårørende	28	42	15	15	466	84
Modersmål						
Dansk	34	39	15	11	3236	439
Ikke dansk	35	37	17	11	172	17
Indlæggelsesform						
Akut	29	39	18	15	1604	318
Planlagt	39	40	13	7	1850	148
Hospital						
Aarhus Universitetshospital	36	40	15	8	1585	178
Hospitalsenheden Horsens	33	36	16	15	325	58
Hospitalsenheden Midt	36	38	15	10	675	85
Hospitalsenheden Vest	33	39	16	12	483	79
Regionshospitalet Randers og Grenaa	28	39	15	17	386	66

Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	39	44	18	8646
Køn				
Mand	38	45	17	4240
Kvinde	39	42	19	4406
Aldersgruppe				
0-19 år	30	56	15	761
20-39 år	28	53	19	730
40-59 år	36	47	18	2047
60-79 år	42	41	17	3996
80- år	44	35	21	1112
Skema udfyldt af				
Patienten	39	43	18	7194
Pårørende	35	47	18	1090
Modersmål				
Dansk	39	43	18	8222
Ikke dansk	37	51	12	321
Indlæggelsesform				
Akut	33	45	22	4588
Planlagt	45	42	13	4058
Hospital				
Aarhus Universitetshospital	39	46	15	3834
Hospitalsenheden Horsens	40	42	18	866
Hospitalsenheden Midt	39	43	18	1748
Hospitalsenheden Vest	39	42	19	1290
Regionshospitalet Randers og Grenaa	33	41	26	908

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	33	47	19	4515
Køn				
Mand	32	49	18	2220
Kvinde	34	45	21	2295
Aldersgruppe				
0-19 år	23	63	14	323
20-39 år	27	53	19	326
40-59 år	30	51	19	1003
60-79 år	37	44	19	2195
80- år	36	41	24	668
Skema udfyldt af				
Patienten	34	47	19	3699
Pårørende	31	50	19	595
Modersmål				
Dansk	33	47	20	4301
Ikke dansk	33	55	12	160
Indlæggelsesform				
Akut	30	48	22	2792
Planlagt	40	46	14	1723
Hospital				
Aarhus Universitetshospital	33	50	17	1990
Hospitalsenheden Horsens	38	45	18	535
Hospitalsenheden Midt	33	46	21	874
Hospitalsenheden Vest	35	45	20	663
Regionshospitalet Randers og Grenaa	30	43	27	453

Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	45	53	2	0	3461	124
Køn						
Mand	47	51	2	0	1751	44
Kvinde	43	55	2	0	1710	80
Aldersgruppe						
0-19 år	48	48	4	0	274	3
20-39 år	39	56	3	2	254	7
40-59 år	43	53	3	1	781	22
60-79 år	48	51	1	0	1688	60
80- år	40	58	1	0	464	32
Skema udfyldt af						
Patienten	46	52	2	0	2841	100
Pårørende	40	56	3	0	456	17
Modersmål						
Dansk	45	53	2	0	3283	122
Ikke dansk	48	48	4	0	137	2
Indlæggelsesform						
Akut	44	53	2	0	2036	86
Planlagt	47	52	2	0	1425	38
Hospital						
Aarhus Universitetshospital	48	51	1	0	1593	46
Hospitalsenheden Horsens	43	54	2	0	431	13
Hospitalsenheden Midt	47	50	3	0	640	38
Hospitalsenheden Vest	41	56	2	0	501	15
Regionshospitalet Randers og Grenaa	38	58	3	1	296	12

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	35	57	6	2	7648	1111
Køn						
Mand	38	55	6	2	3839	443
Kvinde	33	58	7	2	3809	668
Aldersgruppe						
0-19 år	33	57	7	3	687	64
20-39 år	27	58	11	4	623	96
40-59 år	33	57	8	2	1804	220
60-79 år	39	55	5	1	3574	502
80- år	34	59	6	1	960	229
Skema udfyldt af						
Patienten	36	56	6	2	6363	936
Pårørende	31	60	7	3	967	125
Modersmål						
Dansk	35	57	6	2	7242	1080
Ikke dansk	38	57	5	1	301	16
Indlæggelsesform						
Akut	32	57	8	3	3894	756
Planlagt	39	56	5	1	3754	355
Hospital						
Aarhus Universitetshospital	39	54	5	2	3468	405
Hospitalsenheden Horsens	30	60	8	2	759	121
Hospitalsenheden Midt	35	56	8	1	1548	225
Hospitalsenheden Vest	32	60	7	2	1134	187
Regionshospitalet Randers og Grenaa	31	57	7	4	739	173

Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	89	10	8711
Køn				
Mand	1	90	9	4254
Kvinde	1	88	11	4457
Aldersgruppe				
0-19 år	1	92	6	750
20-39 år	1	86	13	722
40-59 år	1	88	11	2036
60-79 år	1	90	9	4047
80- år	1	88	11	1156
Skema udfyldt af				
Patienten	1	89	9	7273
Pårørende	2	87	11	1077
Modersmål				
Dansk	1	89	10	8289
Ikke dansk	6	84	10	317
Indlæggelsesform				
Akut	1	86	13	4614
Planlagt	1	93	6	4097
Hospital				
Aarhus Universitetshospital	1	92	7	3848
Hospitalsenheden Horsens	1	87	12	870
Hospitalsenheden Midt	1	88	10	1758
Hospitalsenheden Vest	1	87	11	1311
Regionshospitalet Randers og Grenaa	1	84	15	924

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	85	14	5794	3002
Køn					
Mand	1	87	12	3015	1284
Kvinde	1	84	15	2779	1718
Aldersgruppe					
0-19 år	2	92	7	664	92
20-39 år	2	84	14	441	288
40-59 år	0	83	16	1189	857
60-79 år	1	85	14	2628	1458
80- år	1	86	13	872	307
Skema udfyldt af					
Patienten	1	86	14	4520	2803
Pårørende	1	86	12	967	133
Modersmål					
Dansk	1	85	14	5475	2883
Ikke dansk	5	83	12	236	86
Indlæggelsesform					
Akut	1	82	17	3164	1520
Planlagt	1	89	10	2630	1482
Hospital					
Aarhus Universitetshospital	1	89	10	2613	1267
Hospitalsenheden Horsens	1	82	17	486	389
Hospitalsenheden Midt	1	83	15	1225	555
Hospitalsenheden Vest	0	84	15	916	422
Regionshospitalet Randers og Grenaa	1	81	18	554	369

Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	63	29	5	2	8485	393
Køn						
Mand	65	29	4	2	4116	197
Kvinde	61	30	6	3	4369	196
Aldersgruppe						
0-19 år	58	33	6	3	723	36
20-39 år	52	36	9	3	703	28
40-59 år	58	32	7	3	1970	80
60-79 år	68	26	4	2	3960	177
80- år	64	30	4	2	1129	72
Skema udfyldt af						
Patienten	64	29	5	2	7076	315
Pårørende	57	34	6	3	1043	67
Modersmål						
Dansk	63	29	5	2	8059	380
Ikke dansk	62	35	3	1	313	11
Indlæggelsesform						
Akut	59	32	6	3	4512	230
Planlagt	68	27	4	1	3973	163
Hospital						
Aarhus Universitetshospital	66	28	4	1	3739	166
Hospitalsenheden Horsens	61	29	7	3	860	28
Hospitalsenheden Midt	62	31	6	2	1725	76
Hospitalsenheden Vest	64	30	5	2	1282	59
Regionshospitalet Randers og Grenaa	55	32	8	5	879	64

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	75	22	2	1	8611	296
Køn						
Mand	77	21	2	1	4218	109
Kvinde	73	24	3	1	4393	187
Aldersgruppe						
0-19 år	65	30	4	1	750	12
20-39 år	62	33	4	1	716	14
40-59 år	71	24	3	1	2003	48
60-79 år	79	19	2	1	4014	137
80- år	78	20	1	0	1128	85
Skema udfyldt af						
Patienten	76	21	2	1	7186	235
Pårørende	67	28	4	1	1068	42
Modersmål						
Dansk	75	22	2	1	8186	285
Ikke dansk	66	30	3	1	316	7
Indlæggelsesform						
Akut	71	25	3	1	4567	190
Planlagt	79	19	2	0	4044	106
Hospital						
Aarhus Universitetshospital	78	20	2	0	3823	100
Hospitalsenheden Horsens	74	22	2	2	853	35
Hospitalsenheden Midt	73	24	2	1	1737	62
Hospitalsenheden Vest	76	21	2	1	1300	50
Regionshospitalet Randers og Grenaa	68	26	4	2	898	49

Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	50	37	9	4	8691	220
Køn						
Mand	51	37	9	3	4224	112
Kvinde	49	37	10	4	4467	108
Aldersgruppe						
0-19 år	43	44	10	3	753	7
20-39 år	39	43	15	3	727	5
40-59 år	51	36	9	3	2024	33
60-79 år	55	34	7	3	4056	113
80- år	39	40	13	8	1131	62
Skema udfyldt af						
Patienten	52	36	9	3	7282	155
Pårørende	37	42	14	7	1051	52
Modersmål						
Dansk	50	37	9	4	8267	210
Ikke dansk	53	34	11	3	314	8
Indlæggelsesform						
Akut	36	44	14	6	4559	191
Planlagt	67	28	4	1	4132	29
Hospital						
Aarhus Universitetshospital	56	35	7	2	3847	74
Hospitalsenheden Horsens	46	36	12	5	873	19
Hospitalsenheden Midt	49	37	10	4	1752	53
Hospitalsenheden Vest	45	39	11	5	1302	41
Regionshospitalet Randers og Grenaa	38	43	12	6	917	33

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	61	30	5	4	8201	635
Køn						
Mand	63	29	5	3	4014	294
Kvinde	59	32	6	4	4187	341
Aldersgruppe						
0-19 år	57	34	6	3	722	38
20-39 år	48	37	8	6	685	47
40-59 år	58	32	5	4	1926	124
60-79 år	66	26	5	3	3830	294
80- år	58	33	5	4	1038	132
Skema udfyldt af						
Patienten	63	29	5	3	6884	488
Pårørende	52	36	7	5	982	114
Modersmål						
Dansk	61	30	5	4	7795	610
Ikke dansk	56	34	7	3	304	18
Indlæggelsesform						
Akut	55	34	6	4	4261	448
Planlagt	68	25	4	2	3940	187
Hospital						
Aarhus Universitetshospital	64	29	5	3	3617	278
Hospitalsenheden Horsens	59	31	6	4	830	56
Hospitalsenheden Midt	61	30	5	4	1662	118
Hospitalsenheden Vest	58	32	5	4	1232	102
Regionshospitalet Randers og Grenaa	56	30	8	5	860	81

Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	53	38	7	3	8147	642
Køn						
Mand	54	37	7	2	4025	279
Kvinde	51	38	8	3	4122	363
Aldersgruppe						
0-19 år	48	39	10	3	741	21
20-39 år	44	41	11	4	709	22
40-59 år	50	39	8	3	1949	98
60-79 år	57	35	6	2	3776	310
80- år	49	42	6	3	972	191
Skema udfyldt af						
Patienten	54	37	7	2	6824	494
Pårørende	45	43	9	3	999	103
Modersmål						
Dansk	53	38	7	3	7746	612
Ikke dansk	51	39	9	2	304	19
Indlæggelsesform						
Akut	46	41	9	4	4293	399
Planlagt	61	33	5	1	3854	243
Hospital						
Aarhus Universitetshospital	55	36	6	2	3644	240
Hospitalsenheden Horsens	53	38	6	3	819	61
Hospitalsenheden Midt	53	36	8	3	1625	148
Hospitalsenheden Vest	49	39	8	3	1220	95
Regionshospitalet Randers og Grenaa	44	43	8	5	839	98

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	88	12	8701
Køn			
Mand	88	12	4258
Kvinde	87	13	4443
Aldersgruppe			
0-19 år	86	14	757
20-39 år	85	15	723
40-59 år	83	17	2019
60-79 år	90	10	4052
80- år	91	9	1150
Skema udfyldt af			
Patienten	88	12	7257
Pårørende	86	14	1085
Modersmål			
Dansk	88	12	8282
Ikke dansk	89	11	315
Indlæggelsesform			
Akut	87	13	4634
Planlagt	89	11	4067
Hospital			
Aarhus Universitetshospital	88	12	3843
Hospitalsenheden Horsens	86	14	875
Hospitalsenheden Midt	87	13	1760
Hospitalsenheden Vest	89	11	1299
Regionshospitalet Randers og Grenaa	88	12	924

Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	19	47	23	10	834	130
Køn						
Mand	18	49	24	9	409	53
Kvinde	20	45	23	11	425	77
Aldersgruppe						
0-19 år	19	50	17	14	93	9
20-39 år	10	39	36	14	92	14
40-59 år	18	48	24	10	267	38
60-79 år	23	50	20	8	317	52
80- år	22	39	28	11	65	17
Skema udfyldt af						
Patienten	19	48	22	10	677	110
Pårørende	19	46	26	10	112	19
Modersmål						
Dansk	19	47	23	11	795	126
Ikke dansk	19	54	28	0	29	4
Indlæggelsesform						
Akut	17	48	24	11	475	77
Planlagt	24	46	22	9	359	53
Hospital						
Aarhus Universitetshospital	22	49	21	9	372	53
Hospitalsenheden Horsens	20	46	25	9	86	18
Hospitalsenheden Midt	17	49	22	12	182	23
Hospitalsenheden Vest	20	45	26	8	107	22
Regionshospitalet Randers og Grenaa	11	39	32	17	87	14

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	69	17	9	5	8011	542
Køn						
Mand	66	19	10	5	3944	277
Kvinde	71	15	9	5	4067	265
Aldersgruppe						
0-19 år	57	19	14	10	714	38
20-39 år	59	17	14	10	671	49
40-59 år	66	17	10	6	1908	103
60-79 år	73	16	8	4	3708	244
80- år	71	18	8	3	1010	108
Skema udfyldt af						
Patienten	70	16	9	5	6698	434
Pårørende	61	19	11	8	991	79
Modersmål						
Dansk	69	17	9	5	7627	508
Ikke dansk	63	16	12	8	293	24
Indlæggelsesform						
Akut	65	18	11	6	4220	359
Planlagt	74	15	7	4	3791	183
Hospital						
Aarhus Universitetshospital	69	17	10	5	3571	220
Hospitalsenheden Horsens	69	18	8	4	774	55
Hospitalsenheden Midt	71	15	8	6	1627	104
Hospitalsenheden Vest	67	18	10	5	1207	92
Regionshospitalet Randers og Grenaa	67	15	11	7	832	71

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	30	62	5	2	4362	358	3803
Køn							
Mand	31	62	4	2	2295	177	1737
Kvinde	29	62	7	3	2067	181	2066
Aldersgruppe							
0-19 år	30	61	7	2	377	14	353
20-39 år	25	64	7	4	418	29	272
40-59 år	31	59	7	3	1048	76	890
60-79 år	32	62	4	2	1947	158	1825
80-år	25	67	6	2	572	81	463
Skema udfyldt af							
Patienten	31	62	5	2	3622	283	3194
Pårørende	24	66	8	2	543	53	478
Modersmål							
Dansk	30	62	6	2	4115	340	3651
Ikke dansk	37	60	2	0	192	13	108
Indlæggelsesform							
Akut	27	64	7	3	2480	245	1847
Planlagt	35	60	4	1	1882	113	1956
Hospital							
Aarhus Universitetshospital	32	62	5	2	1986	151	1639
Hospitalsenheden Horsens	28	63	7	2	379	38	419
Hospitalsenheden Midt	30	62	5	3	880	73	766
Hospitalsenheden Vest	28	63	7	2	648	49	596
Regionshospitalet Randers og Grenaa	29	63	6	2	469	47	383

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	56	35	7	2	8593
Køn					
Mand	58	35	6	2	4217
Kvinde	54	35	8	3	4376
Aldersgruppe					
0-19 år	48	42	8	2	750
20-39 år	43	45	9	2	716
40-59 år	53	37	8	2	2023
60-79 år	62	31	6	2	3995
80- år	54	36	8	2	1109
Skema udfyldt af					
Patienten	58	34	7	2	7154
Pårørende	48	41	8	2	1079
Modersmål					
Dansk	56	35	7	2	8174
Ikke dansk	58	36	5	1	316
Indlæggelsesform					
Akut	49	39	9	3	4556
Planlagt	65	30	4	1	4037
Hospital					
Aarhus Universitetshospital	60	33	5	2	3805
Hospitalsenheden Horsens	55	34	8	3	860
Hospitalsenheden Midt	55	36	8	2	1728
Hospitalsenheden Vest	54	36	8	2	1298
Regionshospitalet Randers og Grenaa	48	38	10	4	902

Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?						
	Ja, før indlæggelsen	Ja, mens jeg var indlagt	Ja til begge	Nej, jeg fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	%	%	n	n
Alle	30	29	9	31	6406	1854
Køn						
Mand	29	31	10	29	3139	926
Kvinde	32	27	9	33	3267	928
Aldersgruppe						
0-19 år	24	31	8	37	575	174
20-39 år	26	33	8	32	547	166
40-59 år	32	29	11	29	1591	388
60-79 år	33	28	10	29	2955	859
80- år	24	31	6	39	738	267
Skema udfyldt af						
Patienten	32	29	10	29	5302	1564
Pårørende	22	32	5	41	827	229
Modersmål						
Dansk	30	29	9	31	6080	1775
Ikke dansk	26	34	11	29	254	61
Indlæggelsesform						
Akut	9	40	4	47	3055	1273
Planlagt	52	18	15	15	3351	581
Hospital						
Aarhus Universitetshospital	36	27	11	26	2932	743
Hospitalsenheden Horsens	19	38	9	35	593	221
Hospitalsenheden Midt	33	27	9	31	1320	337
Hospitalsenheden Vest	25	30	9	36	909	334
Regionshospitalet Randers og Grenaa	20	29	5	45	652	219

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Jeg læste den ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	31	67	2	0	4273	52
Køn						
Mand	31	68	2	0	2149	28
Kvinde	32	66	2	0	2124	24
Aldersgruppe						
0-19 år	27	69	4	0	355	3
20-39 år	21	76	3	0	368	3
40-59 år	32	65	3	0	1130	10
60-79 år	35	64	1	0	2008	22
80- år	26	72	1	0	412	14
Skema udfyldt af						
Patienten	32	66	2	0	3646	35
Pårørende	25	73	2	0	475	12
Modersmål						
Dansk	31	67	2	0	4054	44
Ikke dansk	32	67	1	0	174	6
Indlæggelsesform						
Akut	24	73	3	0	1519	36
Planlagt	36	63	1	0	2754	16
Hospital						
Aarhus Universitetshospital	32	66	1	0	2073	23
Hospitalsenheden Horsens	32	65	3	0	398	4
Hospitalsenheden Midt	33	64	3	0	900	13
Hospitalsenheden Vest	27	71	2	0	570	3
Regionshospitalet Randers og Grenaa	27	71	2	1	332	9

Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	40	53	6	1	8586
Køn					
Mand	42	52	5	1	4209
Kvinde	38	54	6	1	4377
Aldersgruppe					
0-19 år	38	54	6	2	738
20-39 år	32	57	9	2	712
40-59 år	41	52	7	1	1991
60-79 år	43	51	5	1	4012
80- år	35	58	6	1	1133
Skema udfyldt af					
Patienten	41	52	6	1	7179
Pårørende	33	58	7	2	1061
Modersmål					
Dansk	40	53	6	1	8174
Ikke dansk	40	54	6	0	311
Indlæggelsesform					
Akut	35	56	7	2	4528
Planlagt	46	50	4	1	4058
Hospital					
Aarhus Universitetshospital	44	51	5	1	3813
Hospitalsenheden Horsens	42	51	5	2	851
Hospitalsenheden Midt	38	54	6	1	1723
Hospitalsenheden Vest	36	56	7	1	1295
Regionshospitalet Randers og Grenaa	33	56	8	2	904

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	38	51	10	2	8779
Køn					
Mand	41	50	8	1	4284
Kvinde	35	51	11	3	4495
Aldersgruppe					
0-19 år	45	48	5	1	756
20-39 år	40	48	9	2	717
40-59 år	38	51	9	2	2027
60-79 år	39	49	10	2	4096
80- år	28	57	12	3	1183
Skema udfyldt af					
Patienten	39	51	9	2	7336
Pårørende	34	52	11	3	1082
Modersmål					
Dansk	38	51	10	2	8354
Ikke dansk	36	53	9	2	318
Indlæggelsesform					
Akut	34	52	11	3	4673
Planlagt	42	49	8	1	4106
Hospital					
Aarhus Universitetshospital	39	50	9	2	3860
Hospitalsenheden Horsens	40	48	9	3	875
Hospitalsenheden Midt	34	53	12	2	1775
Hospitalsenheden Vest	37	51	10	2	1330
Regionshospitalet Randers og Grenaa	39	49	9	3	939

Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	33	55	8	4	2751	468	5315
Køn							
Mand	34	55	7	4	1392	230	2546
Kvinde	31	55	9	5	1359	238	2769
Aldersgruppe							
0-19 år	26	64	7	3	157	38	551
20-39 år	23	63	10	5	140	31	542
40-59 år	31	52	10	7	437	73	1483
60-79 år	35	54	9	3	1311	207	2414
80- år	32	57	6	5	706	119	325
Skema udfyldt af							
Patienten	34	55	8	4	2127	368	4625
Pårørende	28	57	9	6	452	77	543
Modersmål							
Dansk	33	55	8	4	2549	438	5135
Ikke dansk	29	65	4	2	154	22	136
Indlæggelsesform							
Akut	32	55	9	5	1681	300	2582
Planlagt	33	56	7	4	1070	168	2733
Hospital							
Aarhus Universitetshospital	31	56	8	5	1174	205	2395
Hospitalsenheden Horsens	33	55	9	3	247	43	558
Hospitalsenheden Midt	32	56	8	5	550	92	1073
Hospitalsenheden Vest	35	56	6	3	452	73	759
Regionshospitalet Randers og Grenaa	35	51	9	5	328	55	530

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	24	64	9	4	3849	4818
Køn						
Mand	25	63	9	3	1916	2321
Kvinde	22	65	9	4	1933	2497
Aldersgruppe						
0-19 år	23	61	11	5	227	520
20-39 år	17	59	15	9	278	442
40-59 år	20	63	10	6	796	1226
60-79 år	26	64	8	2	1905	2119
80- år	24	68	6	3	643	511
Skema udfyldt af						
Patienten	24	63	9	4	3246	3998
Pårørende	21	67	8	5	432	641
Modersmål						
Dansk	23	64	9	4	3597	4645
Ikke dansk	31	58	7	4	194	127
Indlæggelsesform						
Akut	23	64	9	4	2254	2405
Planlagt	25	64	8	3	1595	2413
Hospital						
Aarhus Universitetshospital	24	65	8	3	1665	2149
Hospitalsenheden Horsens	23	66	8	3	348	510
Hospitalsenheden Midt	23	64	9	4	774	966
Hospitalsenheden Vest	23	62	10	5	642	678
Regionshospitalet Randers og Grenaa	24	64	8	4	420	515

Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	57	16	17	11	6355	2256
Køn						
Mand	55	17	17	11	3207	1002
Kvinde	58	15	17	10	3148	1254
Aldersgruppe						
0-19 år	65	14	13	8	329	418
20-39 år	51	19	23	8	535	191
40-59 år	61	16	14	9	1599	425
60-79 år	56	15	17	12	3117	882
80- år	50	19	19	12	775	340
Skema udfyldt af						
Patienten	57	16	17	11	5520	1688
Pårørende	58	16	18	7	581	484
Modersmål						
Dansk	57	16	16	11	6042	2154
Ikke dansk	41	25	21	13	245	73
Indlæggelsesform						
Akut	54	17	17	12	3303	1263
Planlagt	60	14	16	10	3052	993
Hospital						
Aarhus Universitetshospital	55	16	18	11	2823	993
Hospitalsenheden Horsens	61	14	14	11	675	186
Hospitalsenheden Midt	57	16	17	10	1308	443
Hospitalsenheden Vest	57	14	17	12	927	349
Regionshospitalet Randers og Grenaa	58	18	14	11	622	285

Bilag 5: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering

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

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

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

I den nationale rapportering sammenlignes regionen 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. Herudover er der i bilag 6 vedhæftet en uddybende læsevejledning til figur- og tabelmaterialet samt en oversigt over, hvilke standarder i Den Danske Kvalitetsmodel de nationale spørgsmål i undersøgelsen indgår i som indikatorer.