

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Hospitalsrapport for indlagte patienter på**

**Regionshospitalet Randers**

**18-04-2013**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Hospitalets resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af hospitalets resultat.....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen .....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Udskrivelse.....	22
5	Sammenligning af hospitalets afdelinger .....	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.....	71
	Bilag 5: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på hospitalsniveau .....	135
	Bilag 6: Den nationale rapportering på hospitalsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

Fra oktober til december 2012 blev hospitalets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på hospitalet i perioden 9. august-31. oktober 2012. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

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

## Formål

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

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

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

## Organisering

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

## Datagrundlag

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

Denne rapport er udarbejdet på hospitalsniveau. Rapporten bygger på svar fra hospitalets indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra hospitalet udtrukket til undersøgelsen:	1614
Besvarelser fra hospitalets patienter:	861
Hospitalets svarprocent:	53%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

### **Bilagssamlingen**

Rapportens bilagssamling består af følgende:

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

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

### Svar, der ikke indgår i analyserne

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

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

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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



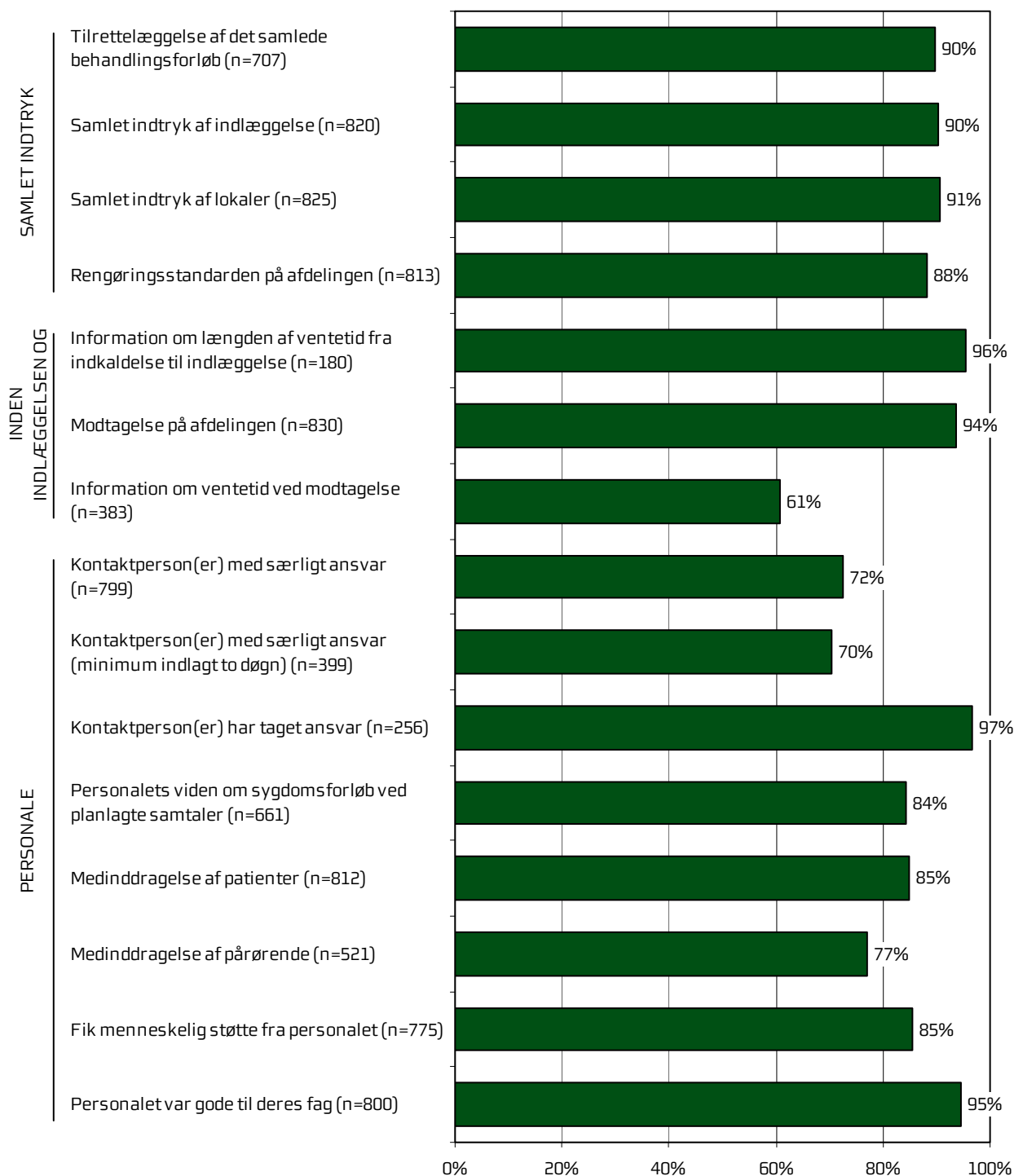


### 3 Hospitalets resultat – et hurtigt overblik

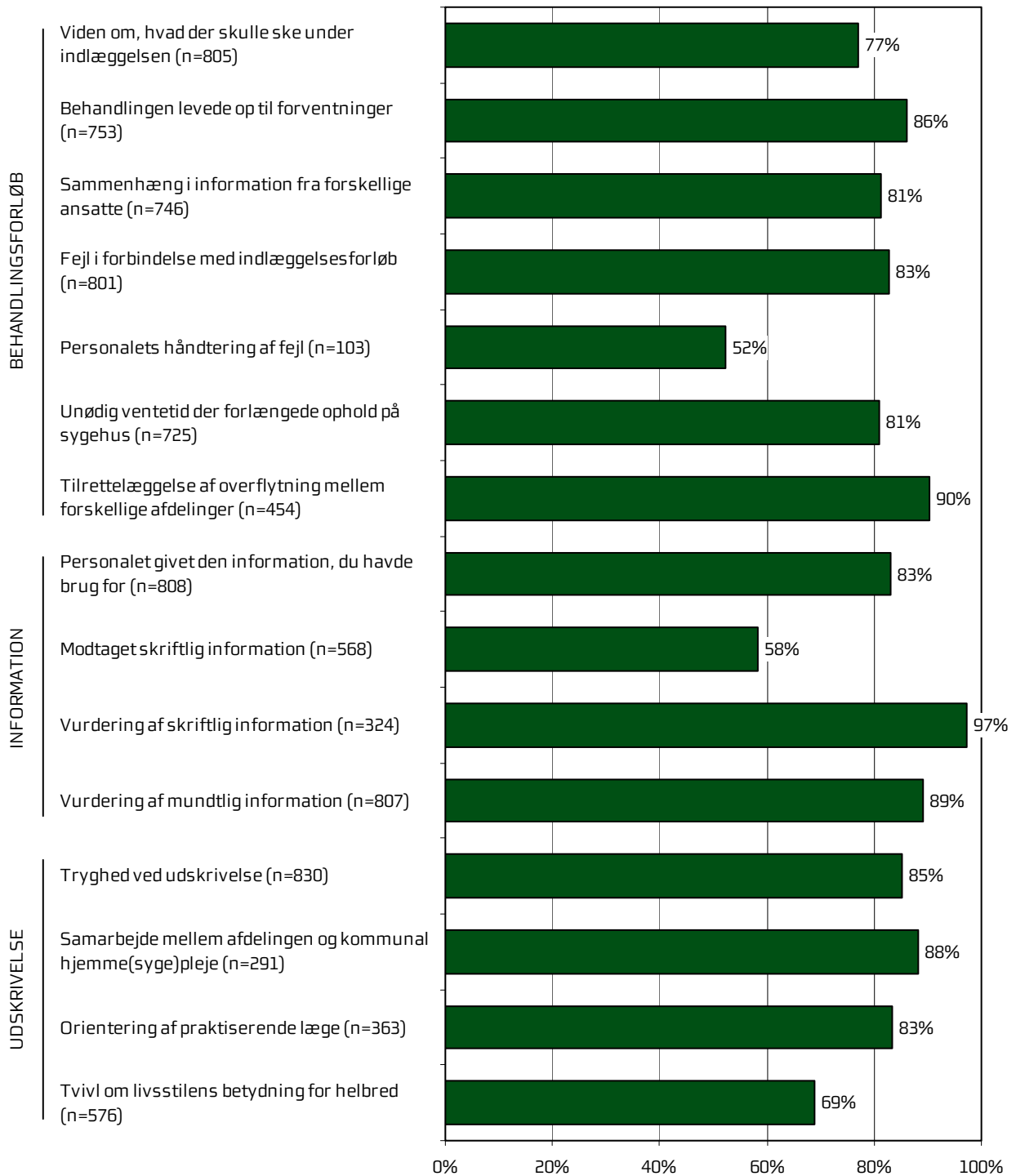
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt hospitalets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af hospitalets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder hospitalet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

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

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



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på hospitalet





## 4 Sammenligning af hospitalets resultat

Hvordan ser hospitalets resultat ud sammenlignet med hospitalets resultat i 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige hospitaler i Region Midtjylland i 2012?

I dette kapitel sammenlignes hospitalets resultat med resultatet i 2010 og 2011 resultatet for de øvrige hospitaler i Region Midtjylland i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- hospitalets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige hospitaler i Region Midtjylland i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af regionens øvrige hospitaler i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af regionens øvrige hospitaler i 2012

2011-tallet er for: Regionshospitalet Randers og Grenaa

2010-tallet er for: Regionshospitalet Randers og Grenaa

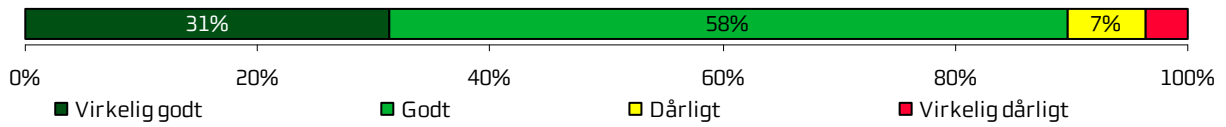
I sammenligningen med regionens øvrige hospitaler indgår hospitalets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og hospitalets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af regionens øvrige hospitaler.

### Signifikante forskelle?

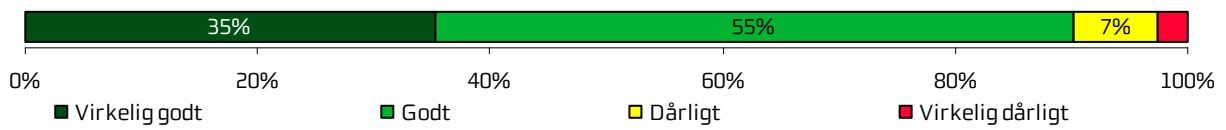
Forskellene mellem hospitalets resultat i 2012 og henholdsvis hospitalets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for regionens øvrige hospitaler i 2012 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som hospitalets resultat 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

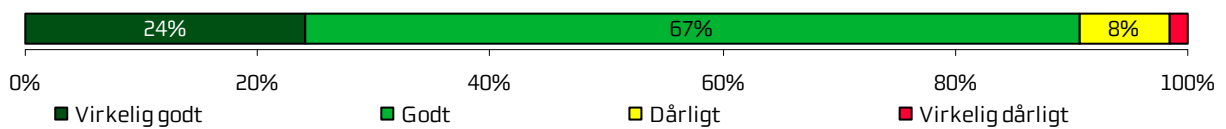
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=707)



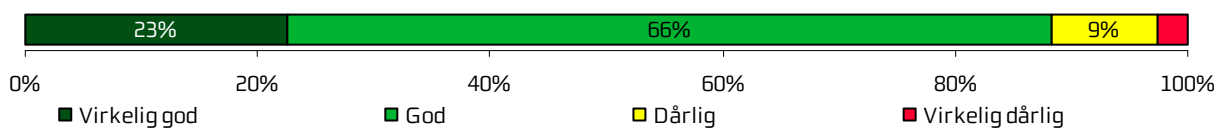
Samlet indtryk af indlæggelse (n=820)



Samlet indtryk af lokaler (n=825)



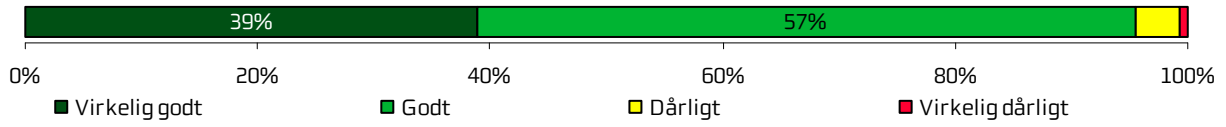
Rengøringsstandard på afdelingen (n=813)



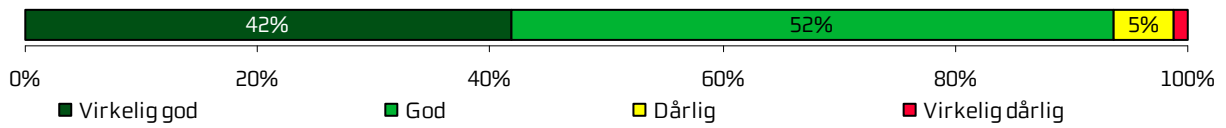
	2012	2011	2010	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	90 %	91 %	92 %	95 % *	89 %	93 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	90 %	91 %	94 % *	95 % *	89 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	91 %	91 %	91 %	92 %	84 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	88 %	91 %	-	95 % *	85 %	92 % *

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

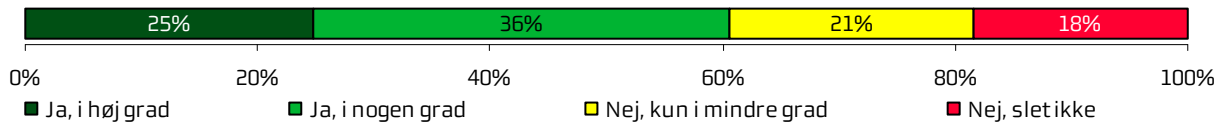
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=180)



Modtagelse på afdelingen (n=830)



Information om ventetid ved modtagelse (n=383)

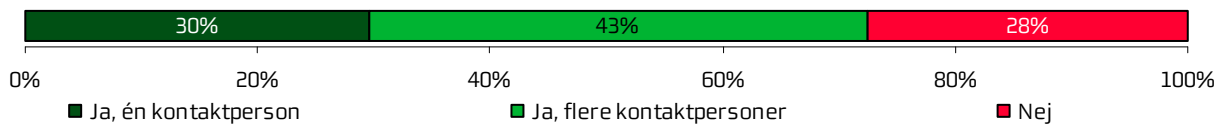




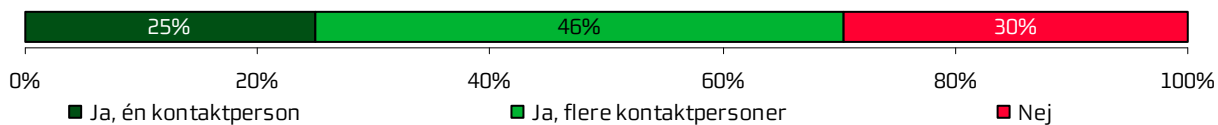
	2012	2011	2010	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	96 %	95 %	95 %	98 % *	92 %	95 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	94 %	95 %	97 % *	97 % *	93 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	61 %	67 %	68 % *	77 % *	60 %	71 %

## Personale

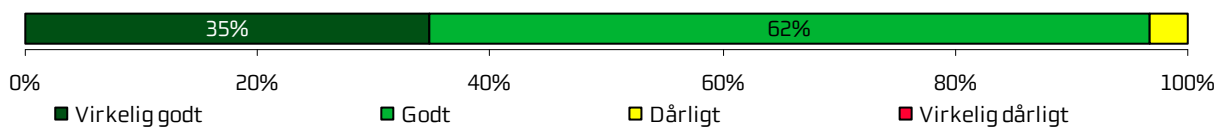
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=799)



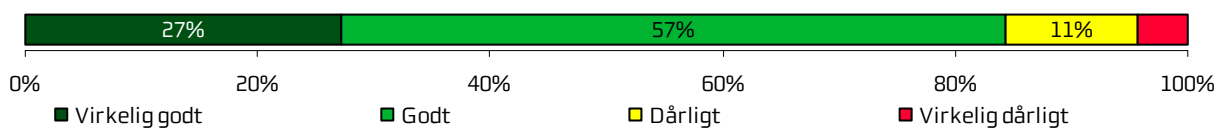
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=399)



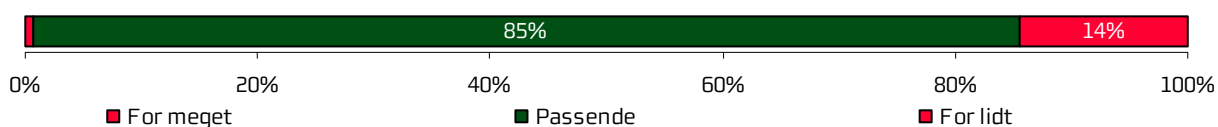
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=256)



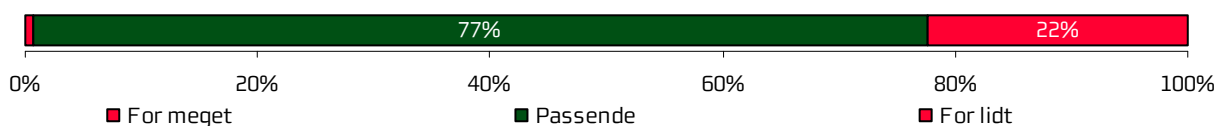
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=661)



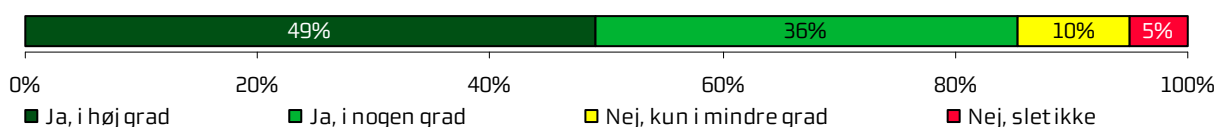
Medinddragelse af patienter (n=812)



Medinddragelse af pårørende (n=521)



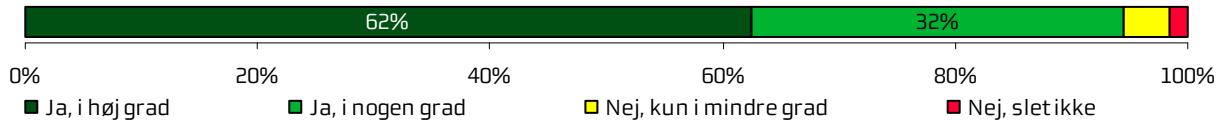
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=775)



	2012	2011	2010	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	72 %	74 %	74 %	85 % *	76 %	82 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	70 %	73 %	70 %	84 % *	75 %	81 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	96 %	-	98 %	94 %	97 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	84 %	88 %	89 % *	93 % *	85 %	91 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	85 %	84 %	84 %	91 % *	82 %	88 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	77 %	81 %	83 % *	87 % *	76 %	84 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	85 %	87 %	89 % *	93 % *	86 %	92 %

## Personale (fortsat)

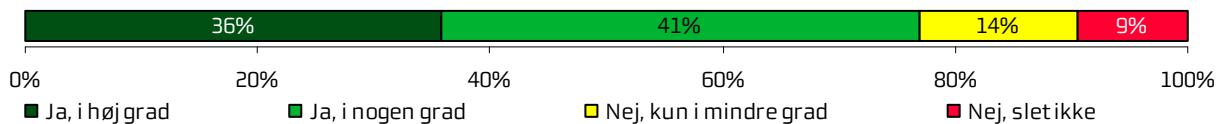
Personalet var gode til deres fag (n=800)



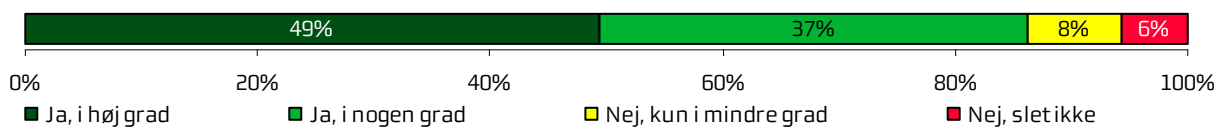
	2012	2011	2010	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	95 %	94 %	95 %	98 % *	94 %	96 %

## Behandlingsforløb

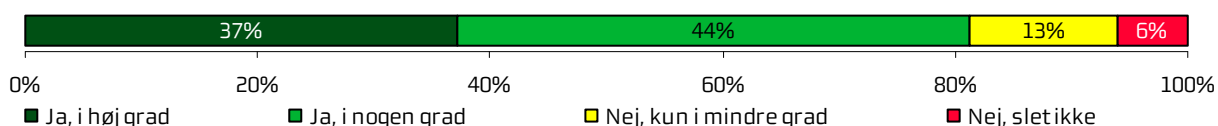
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=805)



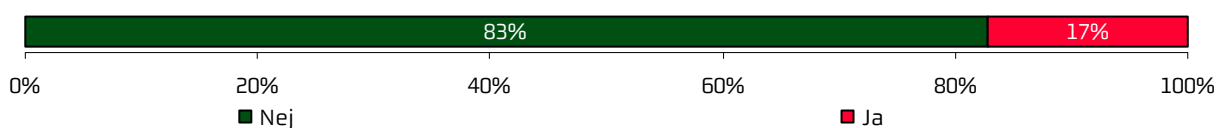
Behandlingen levede op til forventninger (n=753)



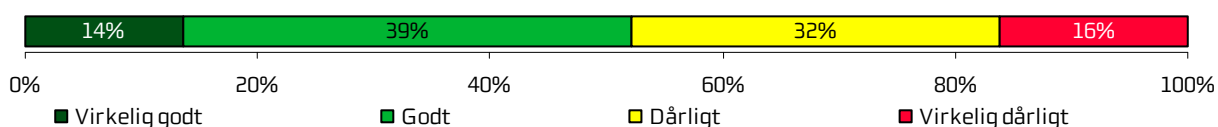
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=746)



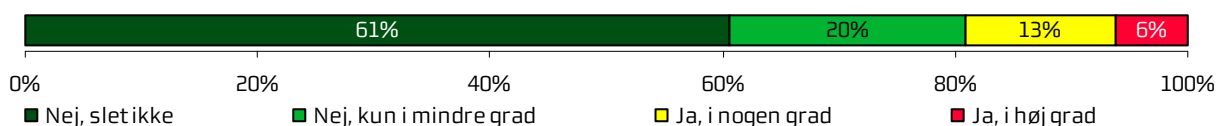
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=801)



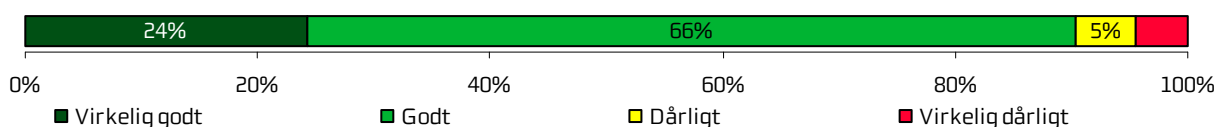
Personalets håndtering af fejl (n=103)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=725)



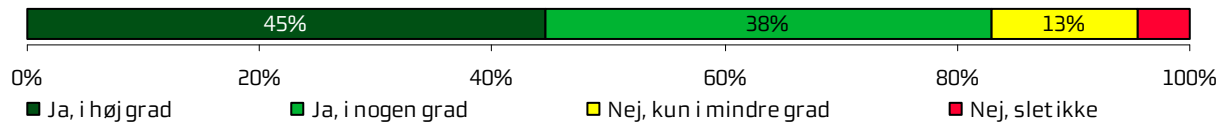
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=454)



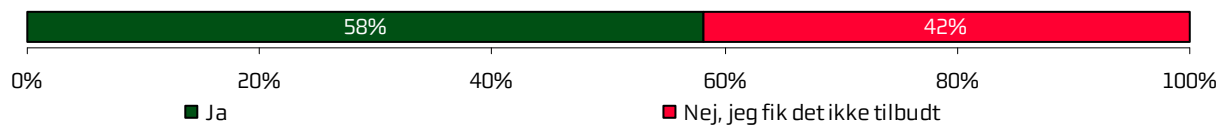
	2012	2011	2010	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	77 %	82 % *	78 %	90 % *	77 %	85 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	86 %	87 %	88 %	93 % *	86 %	91 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	81 %	87 % *	87 % *	92 % *	83 %	89 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	83 %	88 % *	89 % *	88 % *	83 %	87 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	52 %	50 %	61 %	66 % *	54 %	60 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	81 %	82 %	83 %	85 % *	83 %	84 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	90 %	92 %	91 %	93 %	84 % *	92 % *

## Information

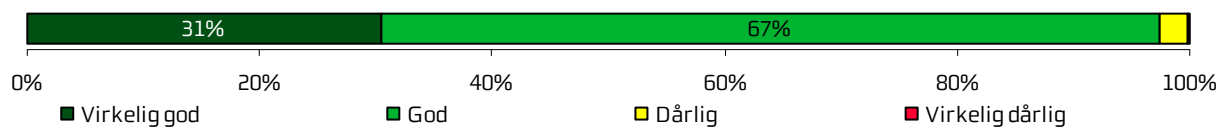
Personalet givet den information, du havde brug for (n=808)



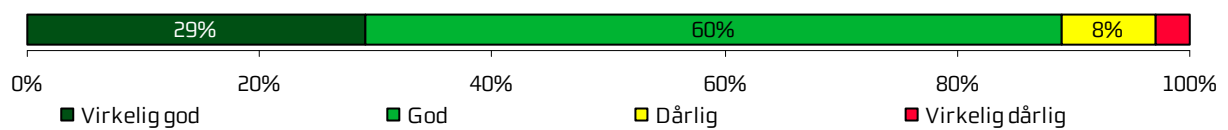
Modtaget skriftlig information (n=568)



Vurdering af skriftlig information (n=324)



Vurdering af mundtlig information (n=807)

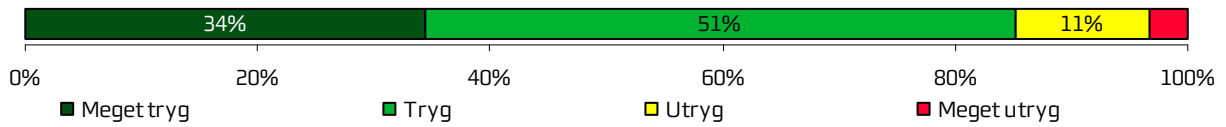




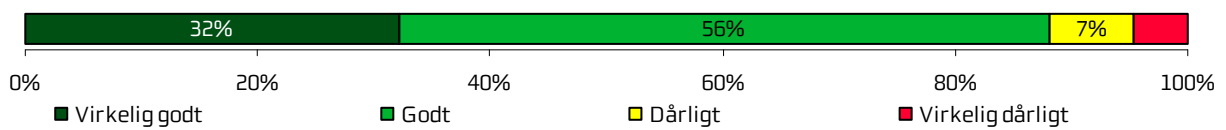
	2012	2011	2010	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	83 %	86 %	-	93 % *	85 %	91 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	58 %	55 %	53 % *	73 % *	56 %	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	97 %	98 %	97 %	98 %	96 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	89 %	89 %	91 %	94 % *	88 %	92 %

## Udskrivelse

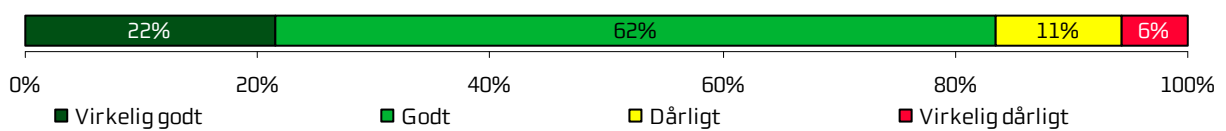
Tryghed ved udskrivelse (n=830)



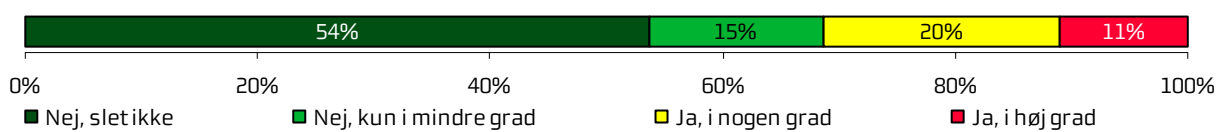
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=291)



Orientering af praktiserende læge (n=363)



Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=576)



	2012	2011	2010	Øvrige hospitaler		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	85 %	88 %	87 %	90 % *	84 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	88 %	86 %	88 %	90 %	77 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	83 %	88 %	88 %	88 %	87 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	69 %	76 % *	69 %	72 %	67 %	70 %



## 5 Sammenligning af hospitalets afdelinger

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

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

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

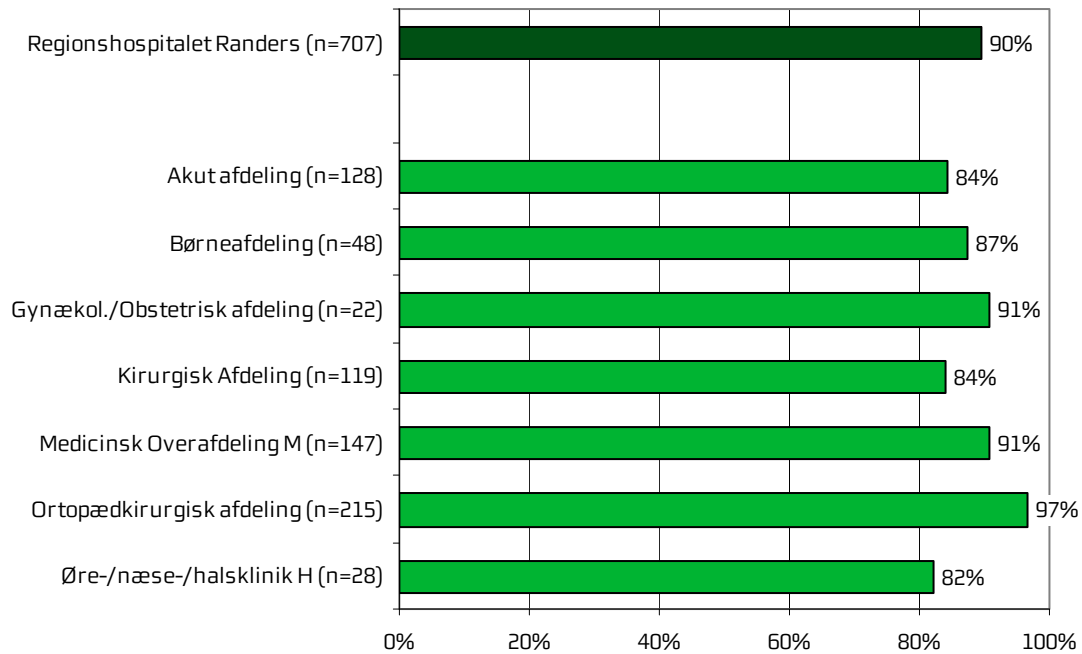
### **Kommentarsamling i afdelingsrapporterne**

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

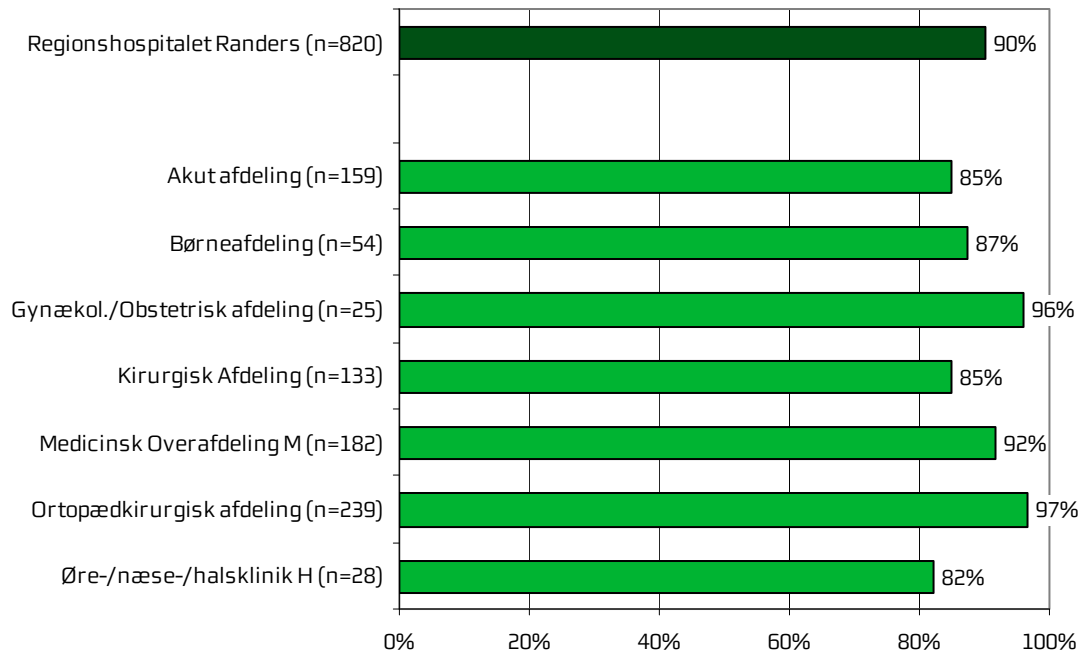
Patienternes kommentarer kan give et fingerpeg om, hvad der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Af hensyn til bilagsmaterialets omfang er der ikke udarbejdet en samlet kommentarsamling for hospitalet, men samtlige kommentarer fra hospitalets patienter kan findes i de respektive afdelingsrapporter.

## ***Samlet indtryk***

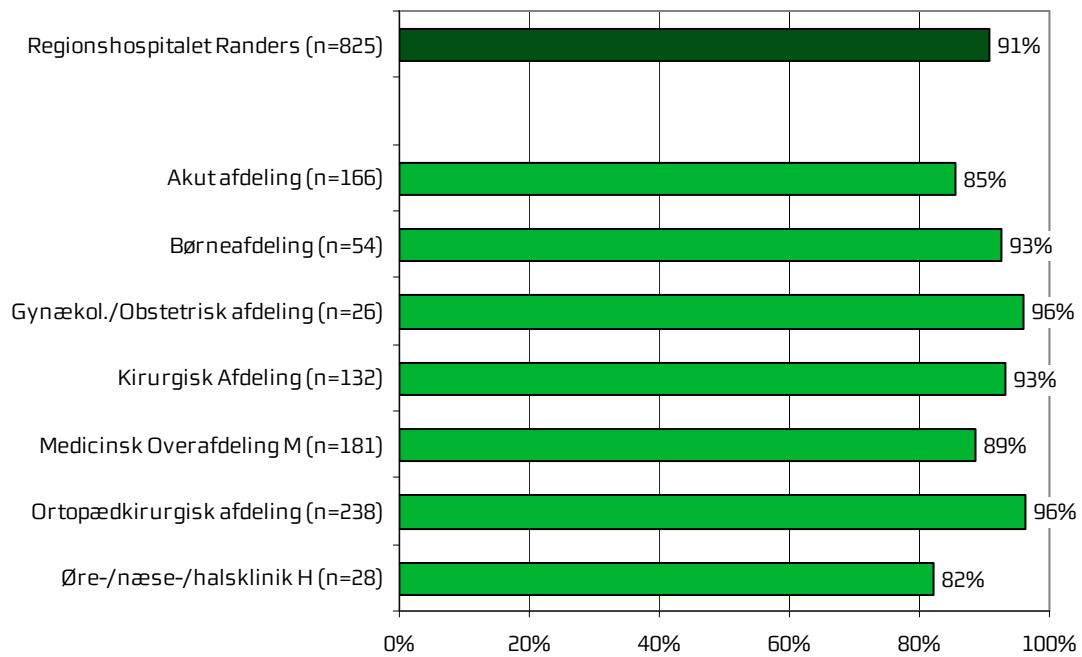
**Figur 3. Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?**



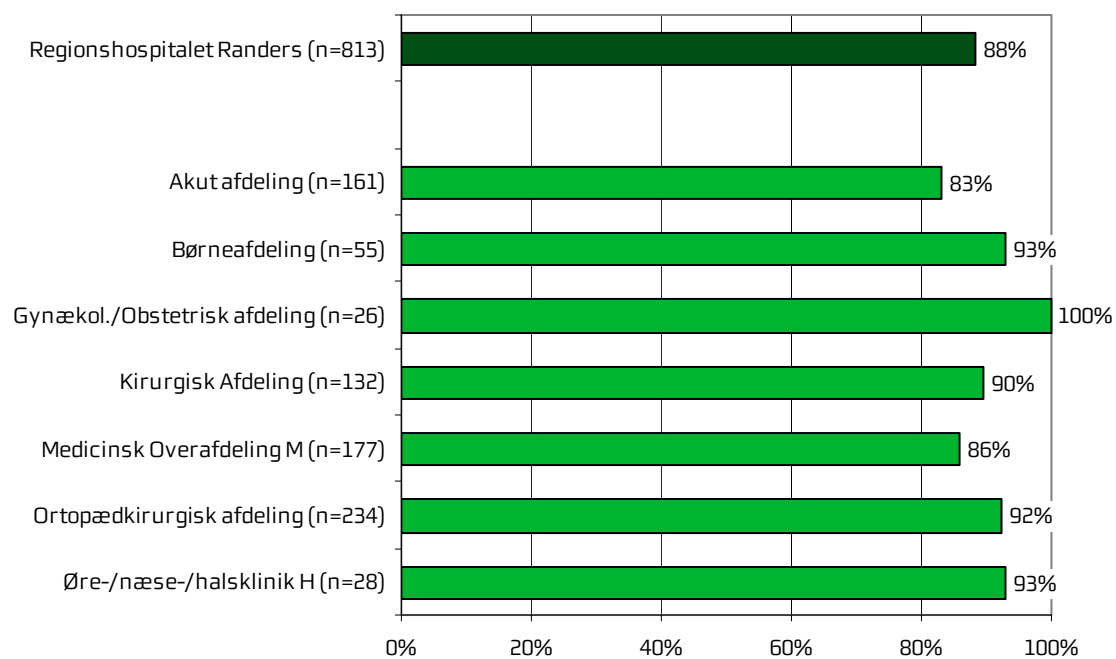
**Figur 4. Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?**



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

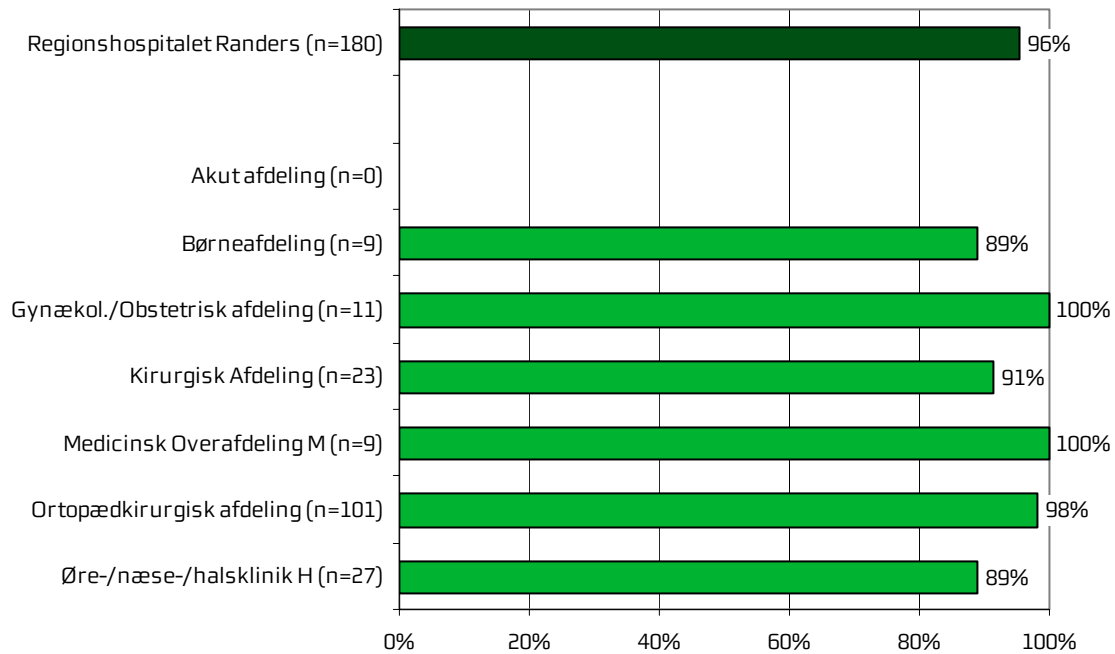




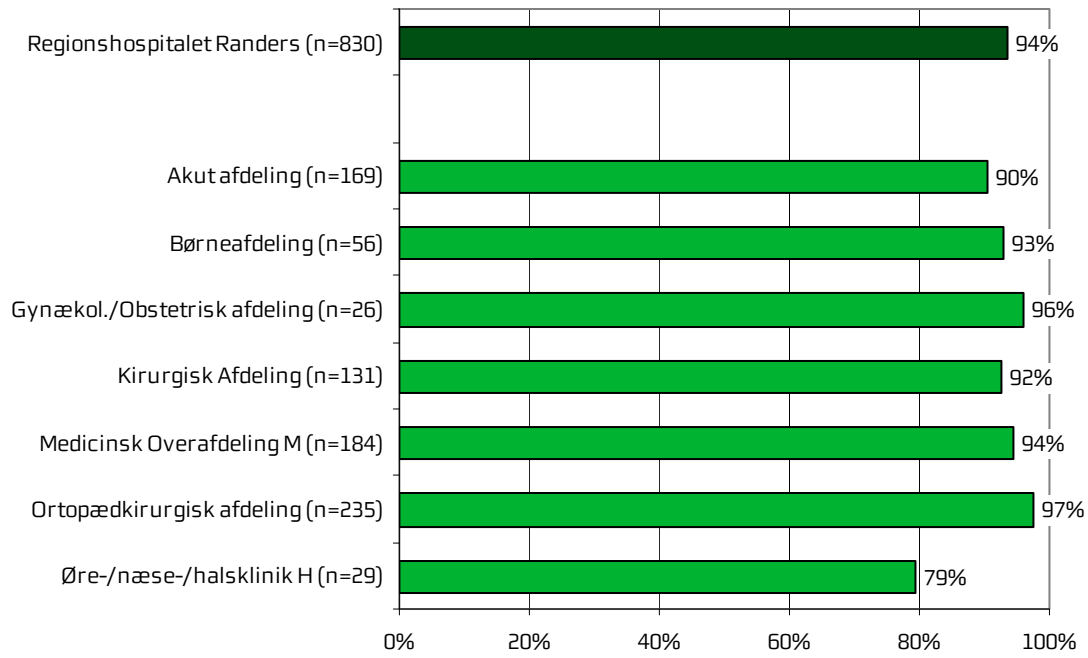
**Figur 6. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?**

## *Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen*

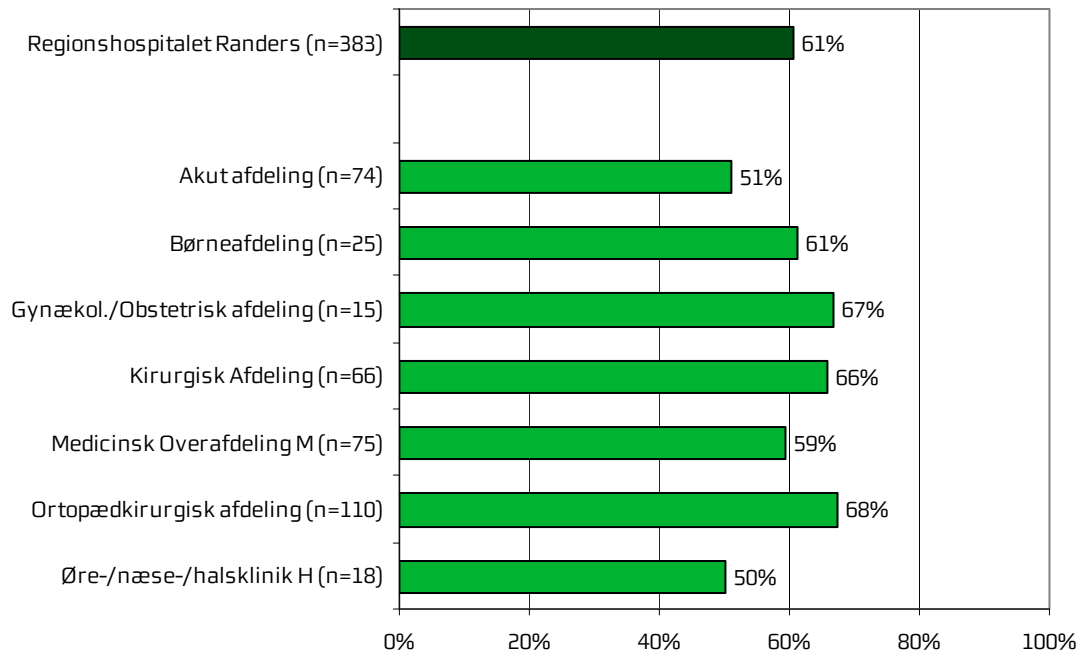
**Figur 7. Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?**



**Figur 8. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?**

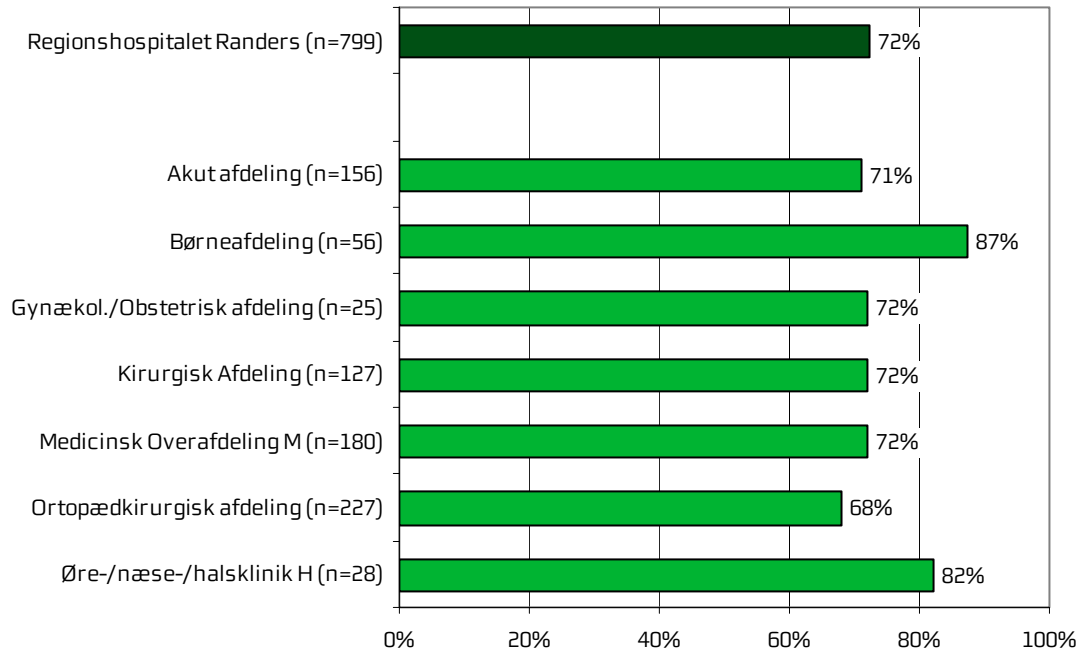


**Figur 9. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?**

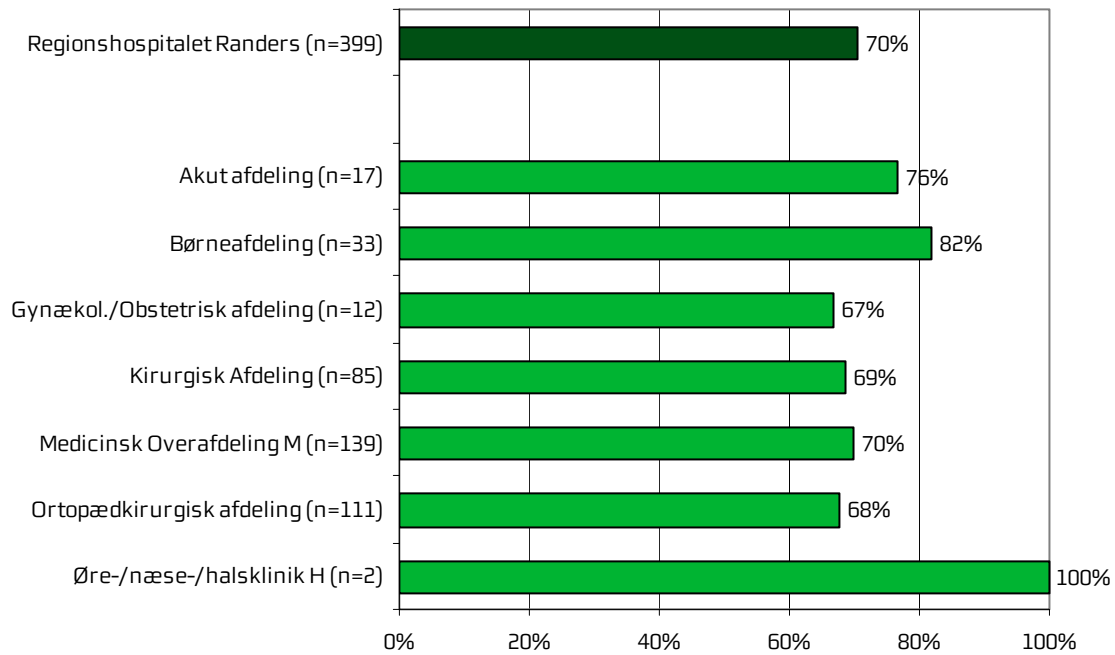


## Personale

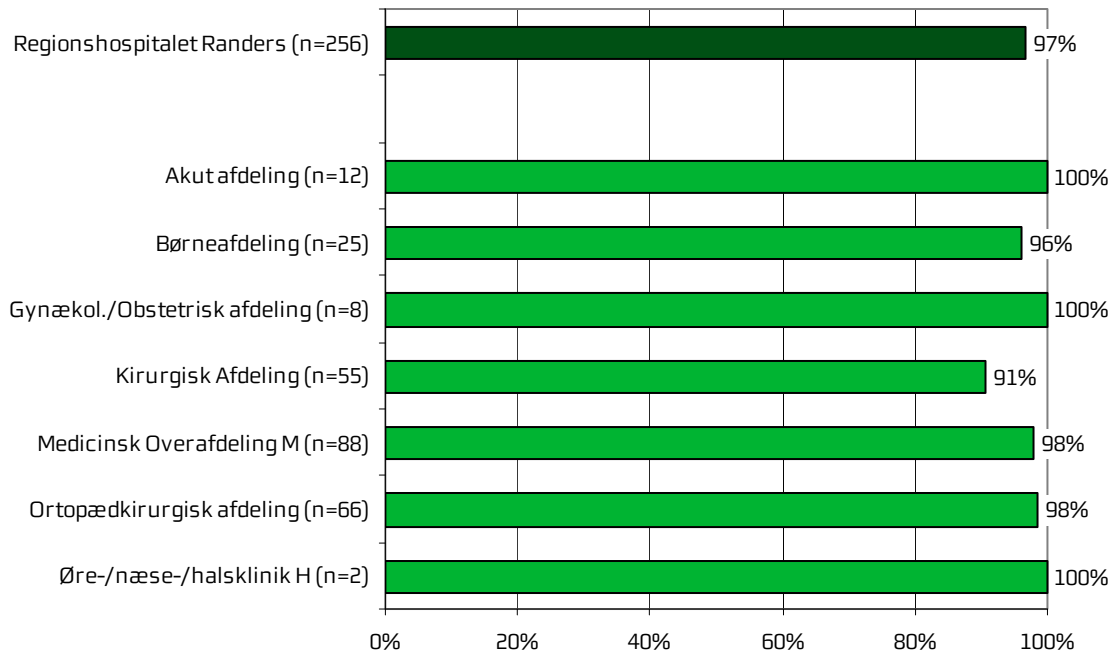
**Figur 10. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?**



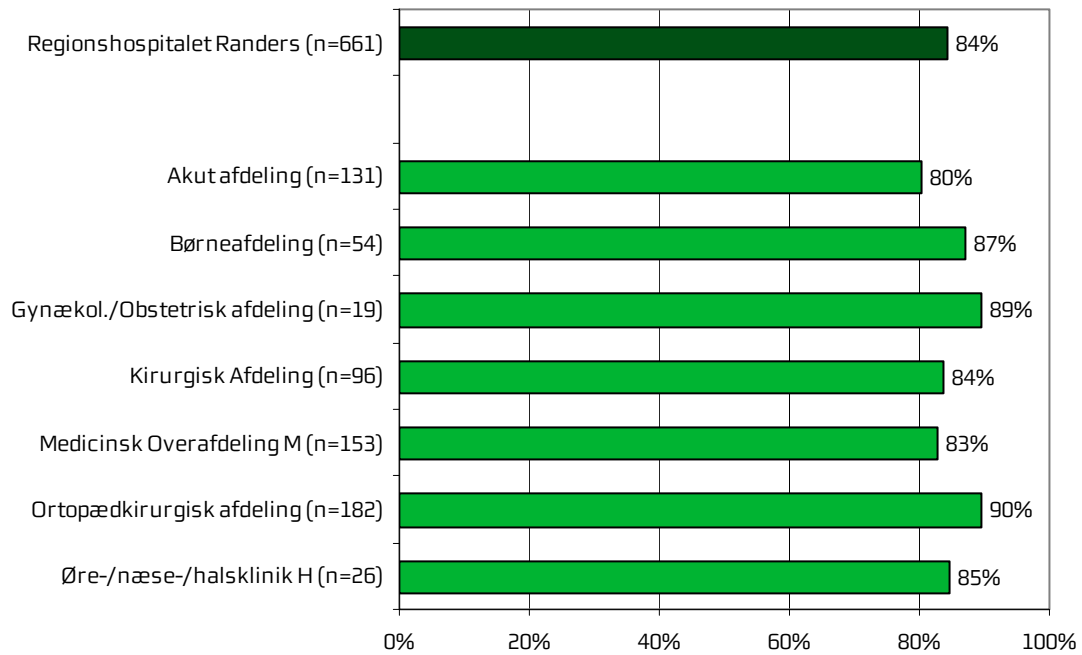
**Figur 11. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)**



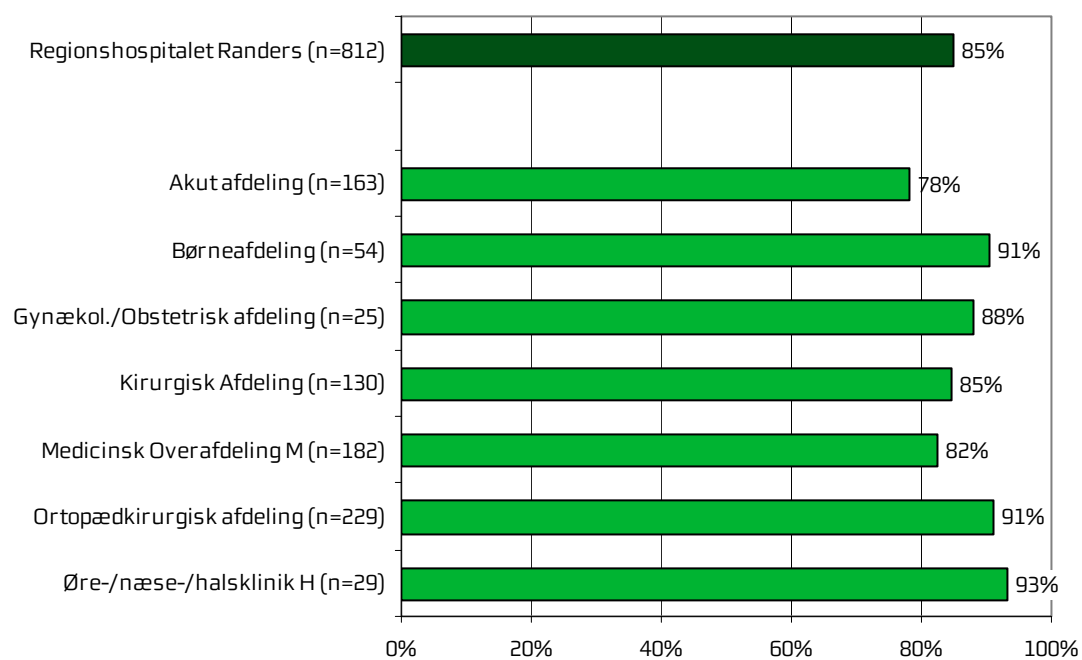
**Figur 12. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?**



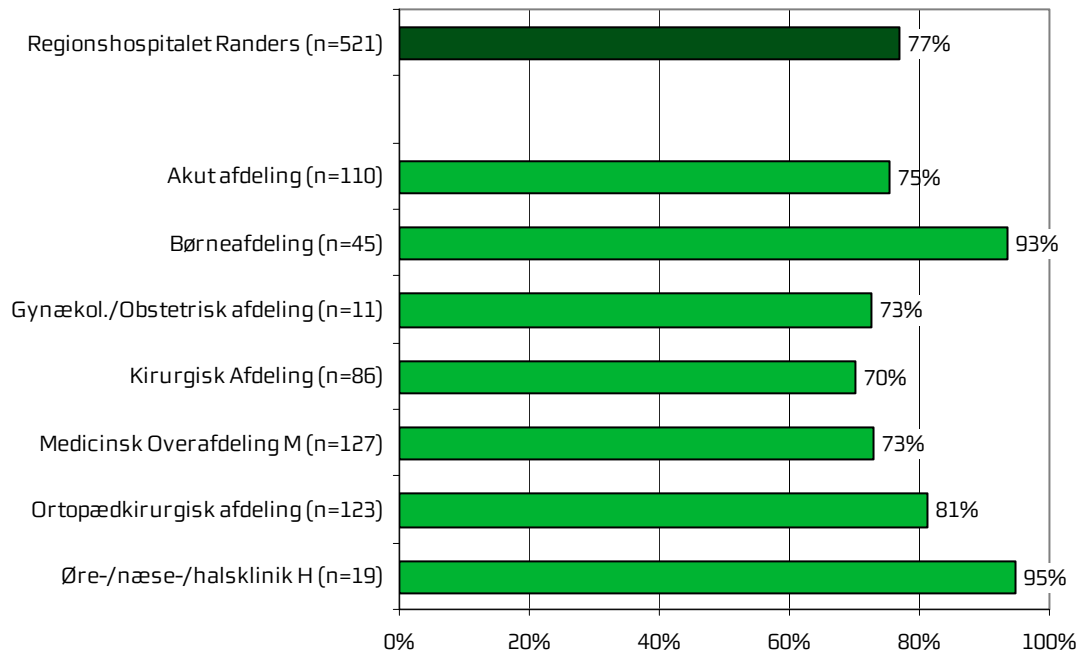
**Figur 13. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?**



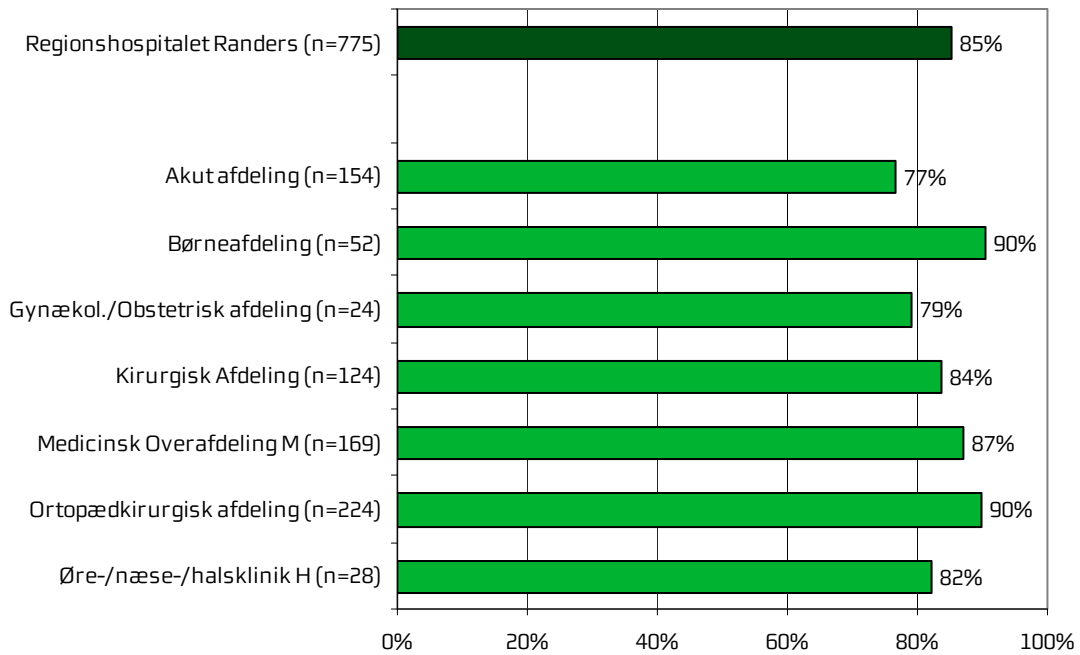


**Figur 14. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?**

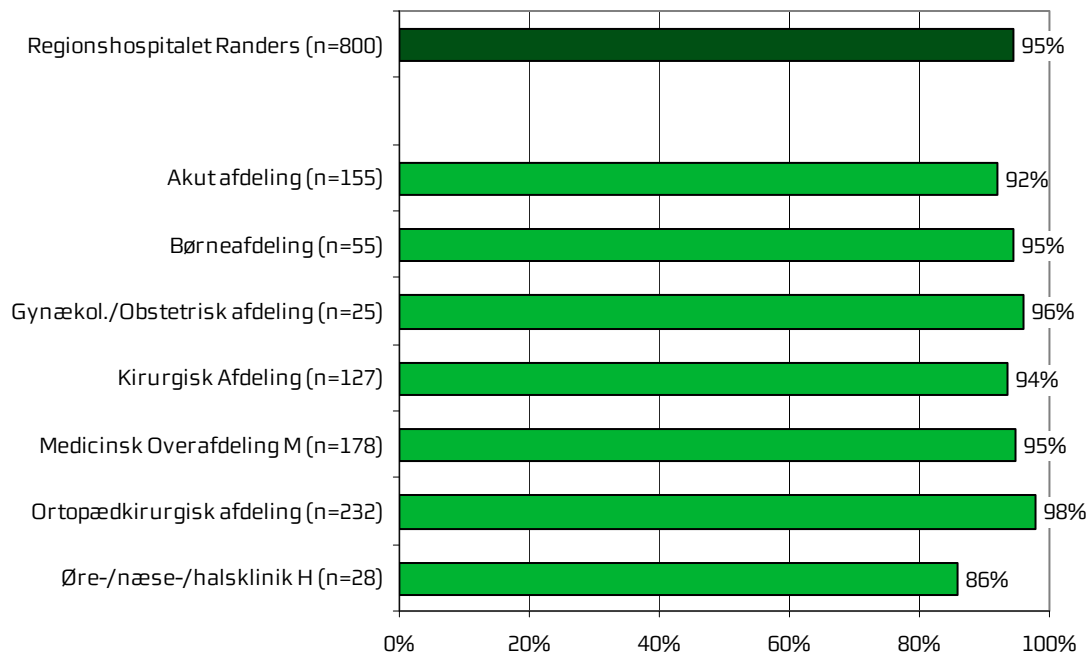
**Figur 15. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?**

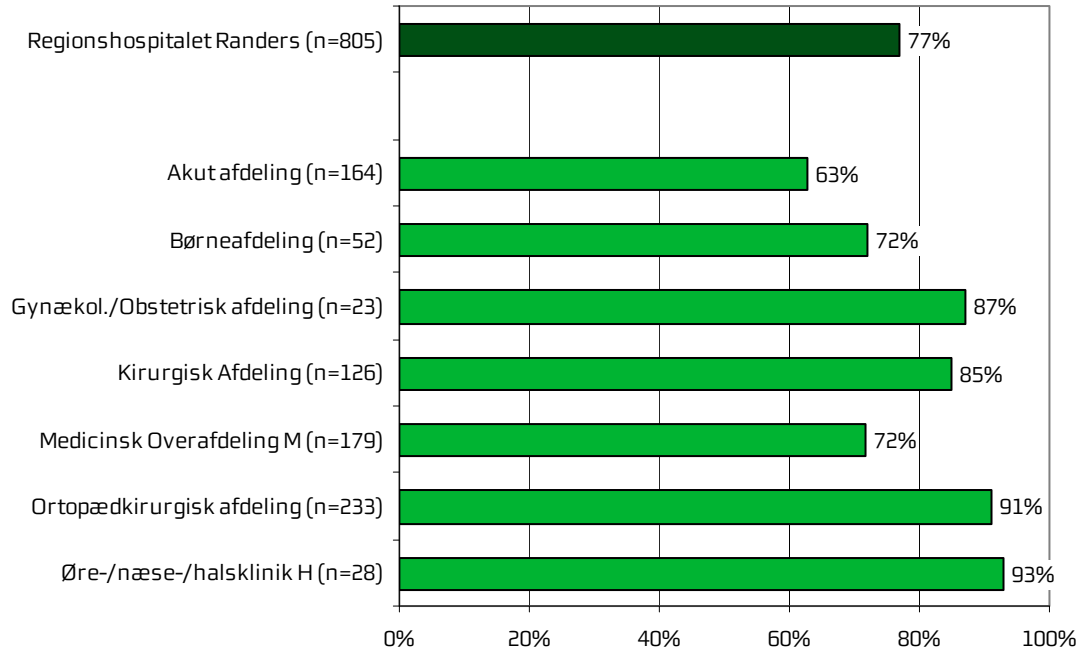


**Figur 16. Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?**

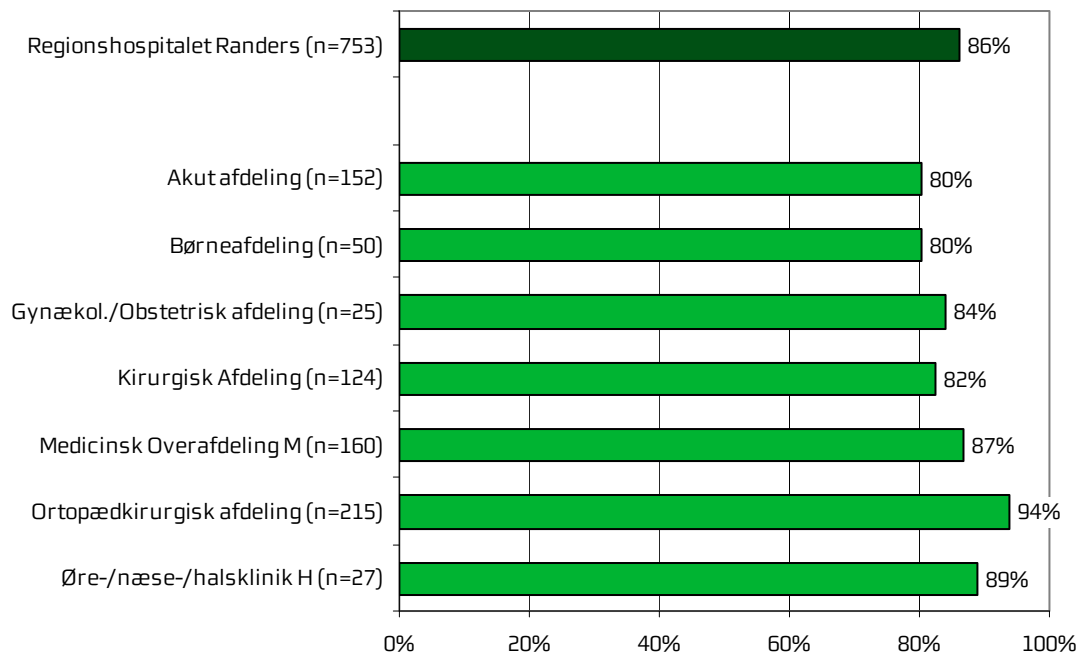


**Figur 17. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?**

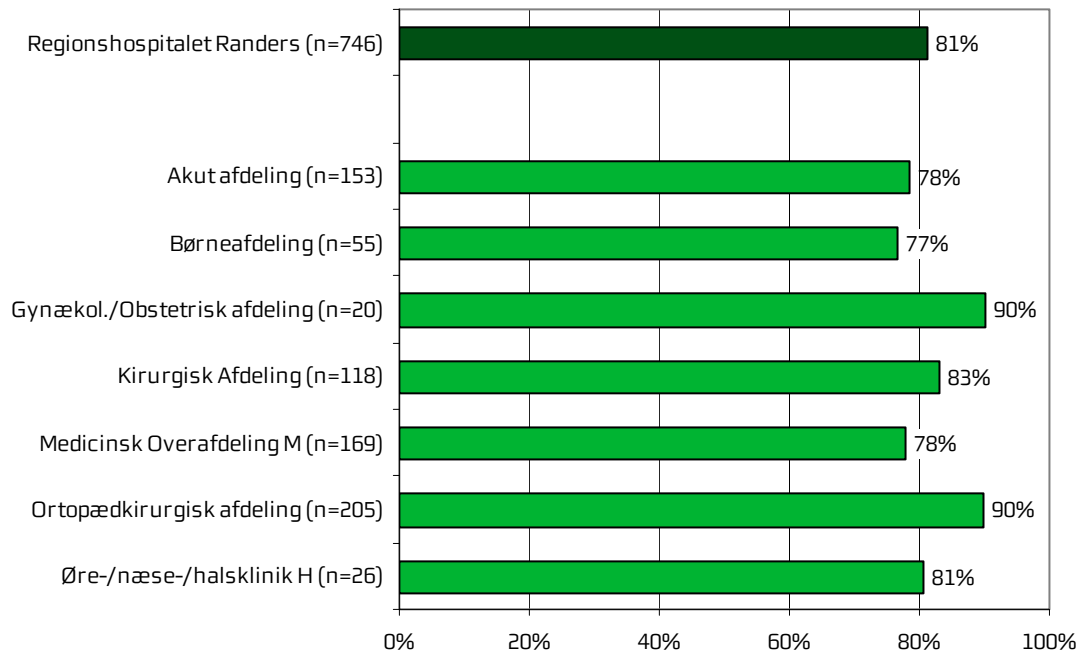


**Behandlingsforløb****Figur 18. Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?**

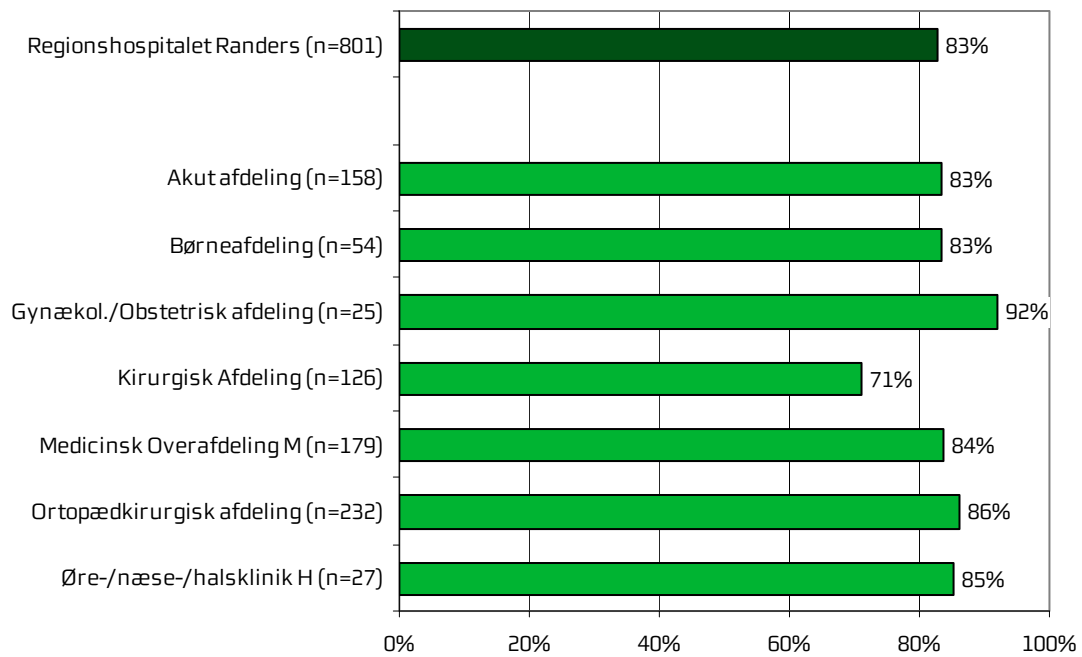
**Figur 19. Levede behandlingen op til dine forventninger?**



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

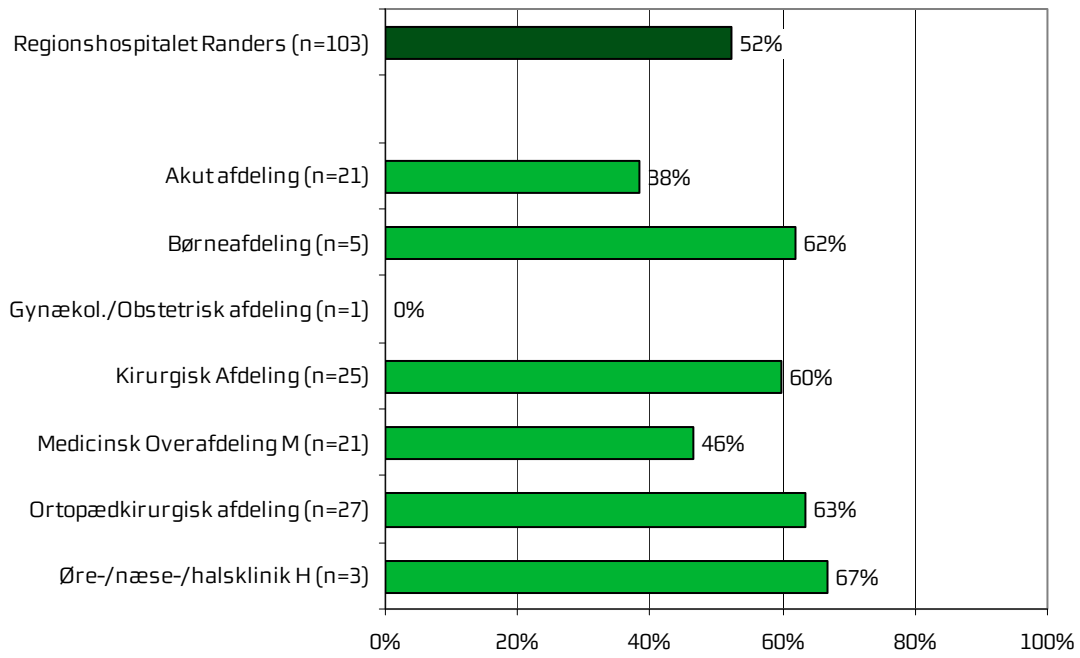


**Figur 21. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?**

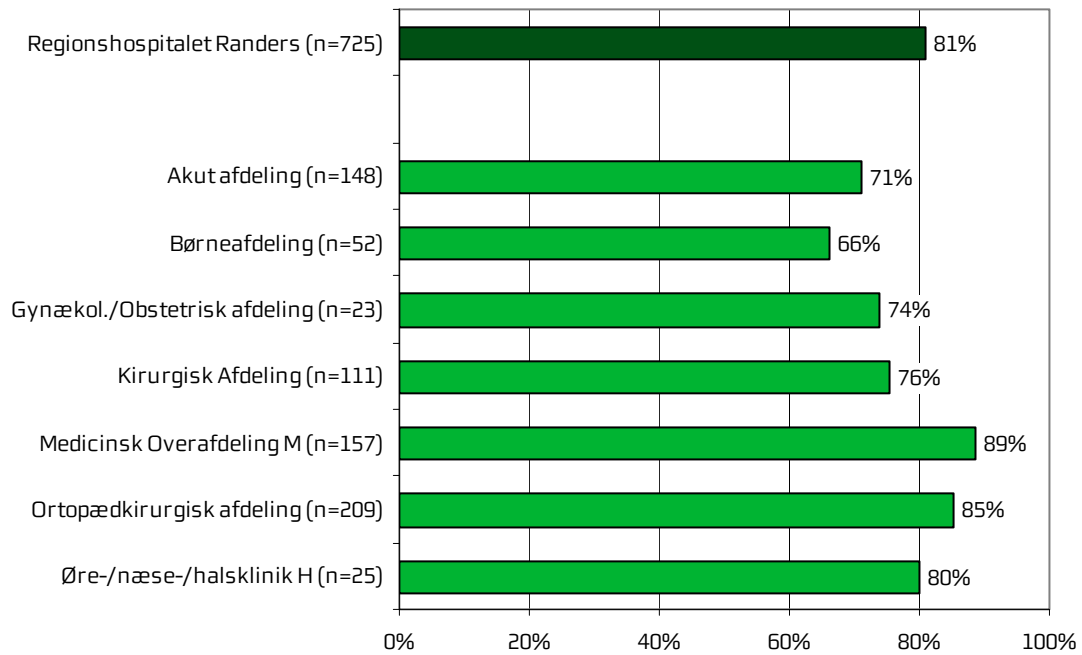




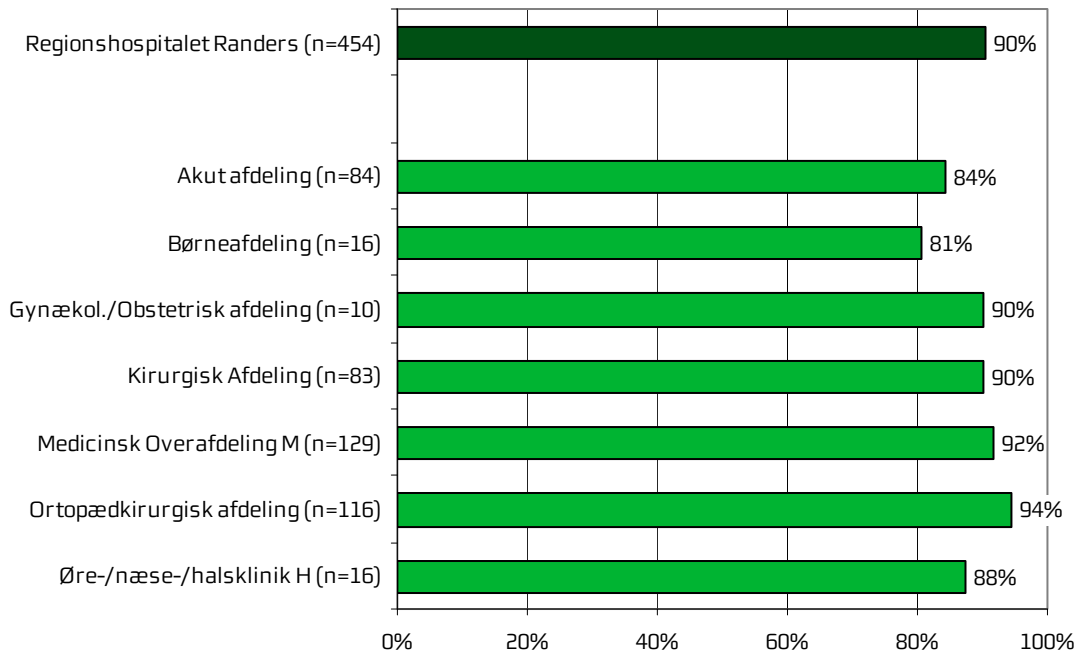
**Figur 22. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?**



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

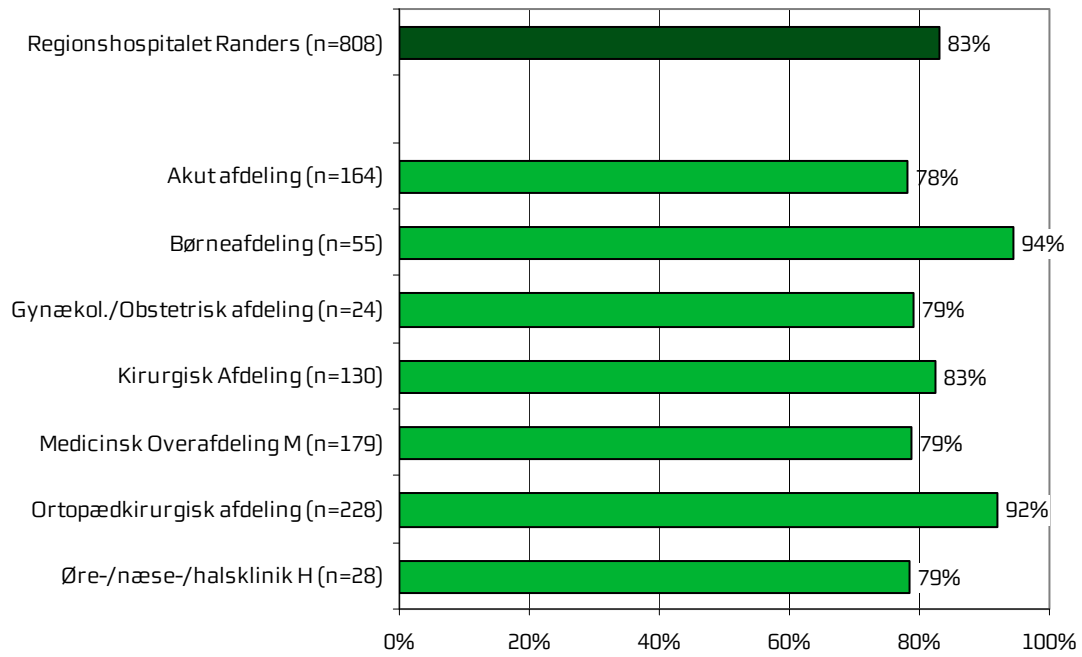


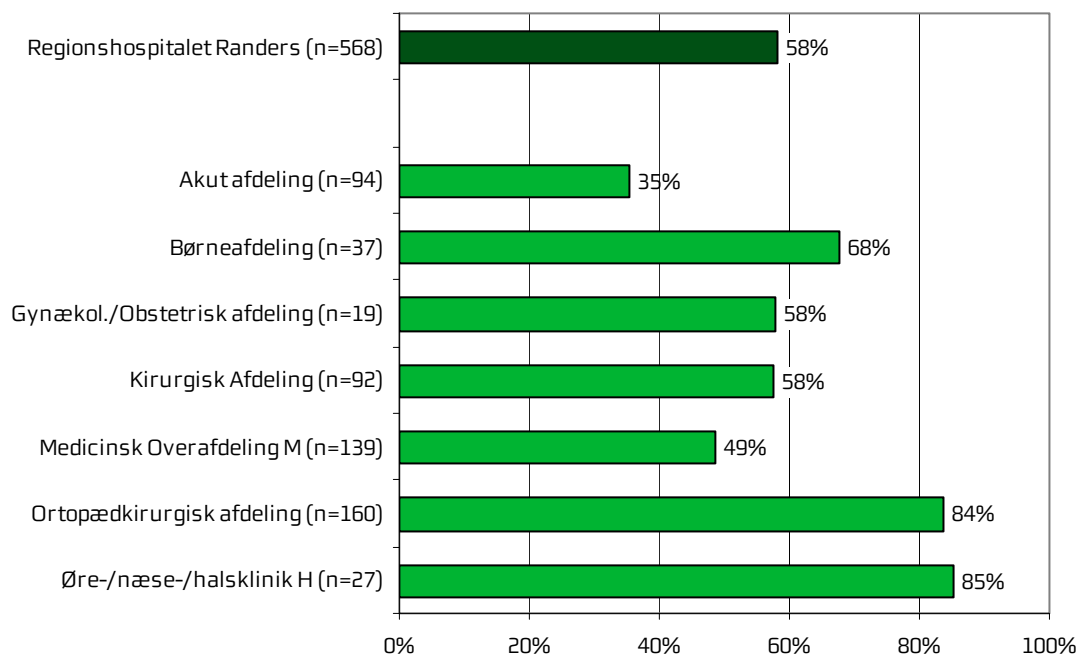
**Figur 24. Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?**



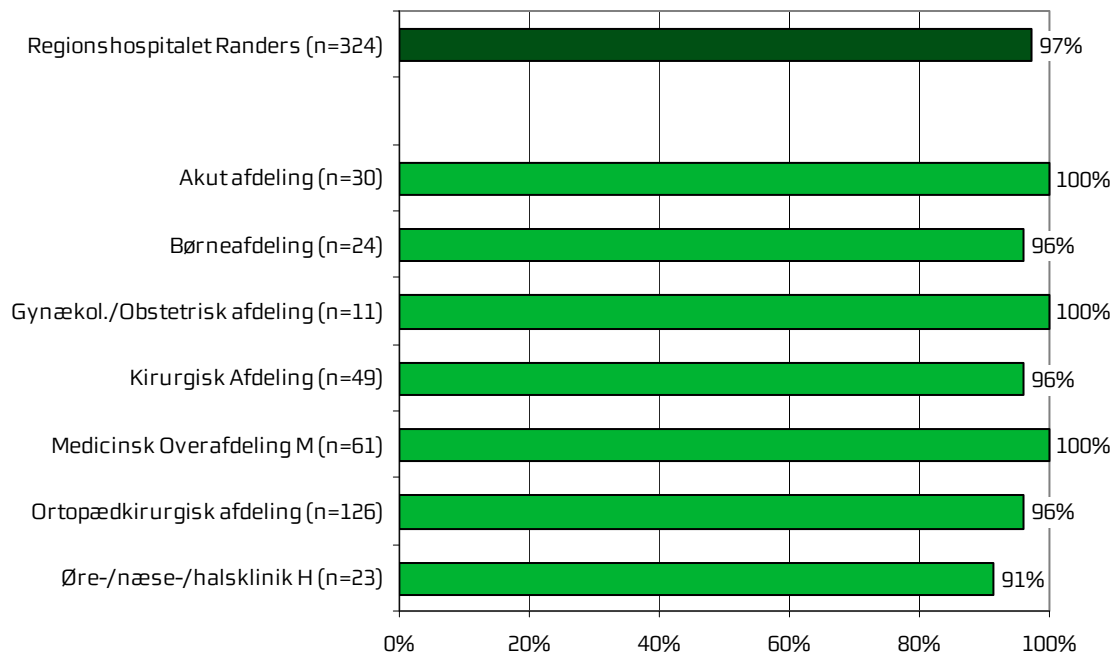
**Information**

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

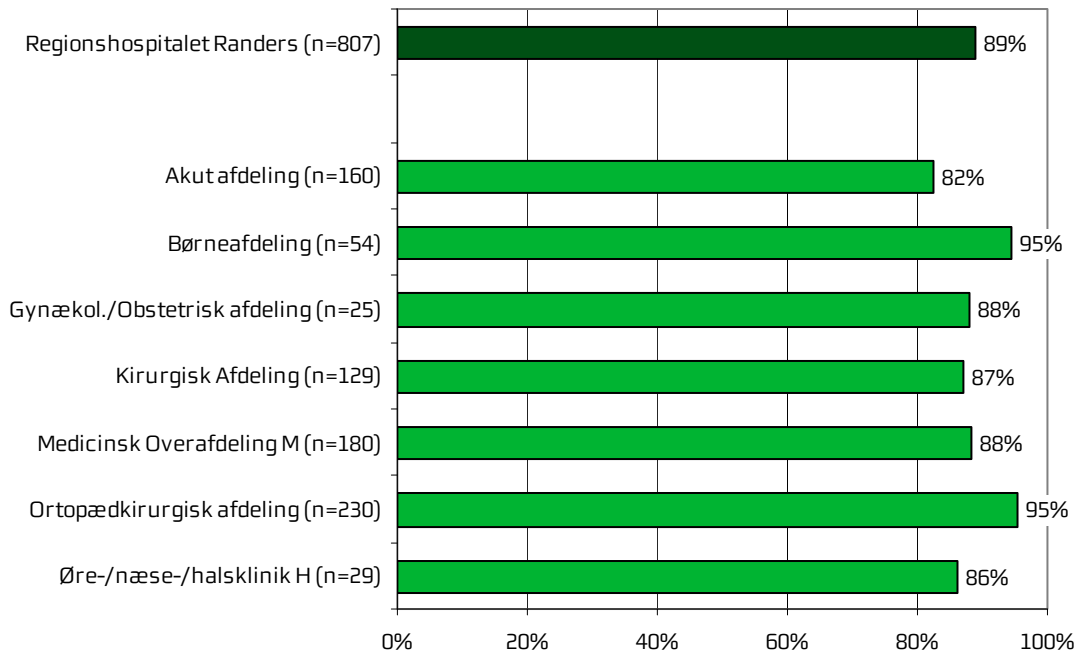


**Figur 26. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?**

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

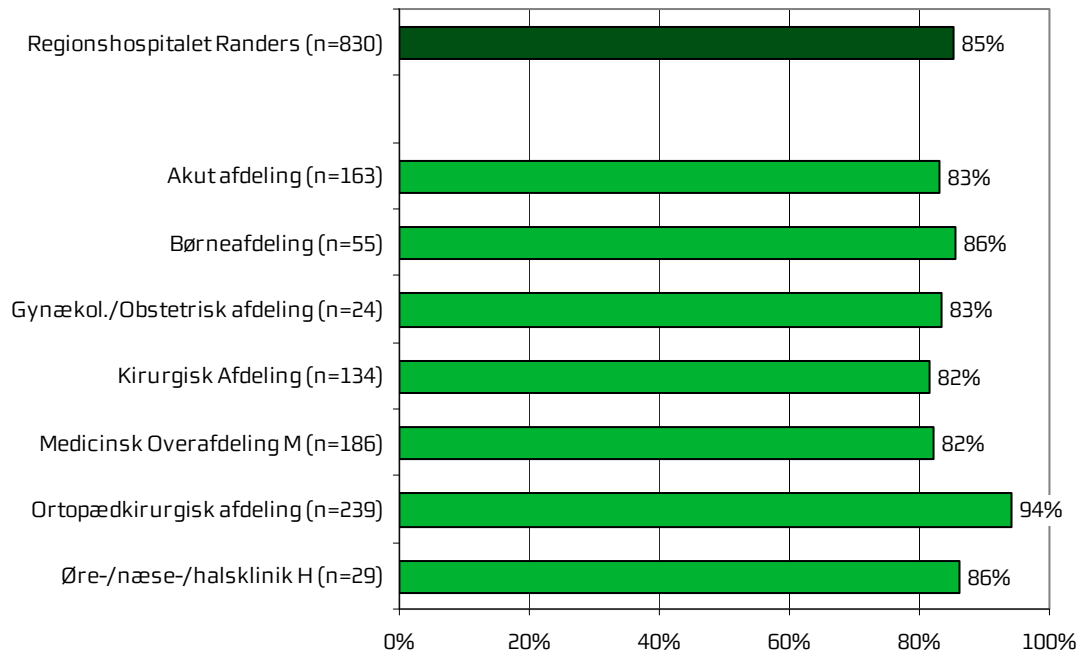


**Figur 28. Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?**



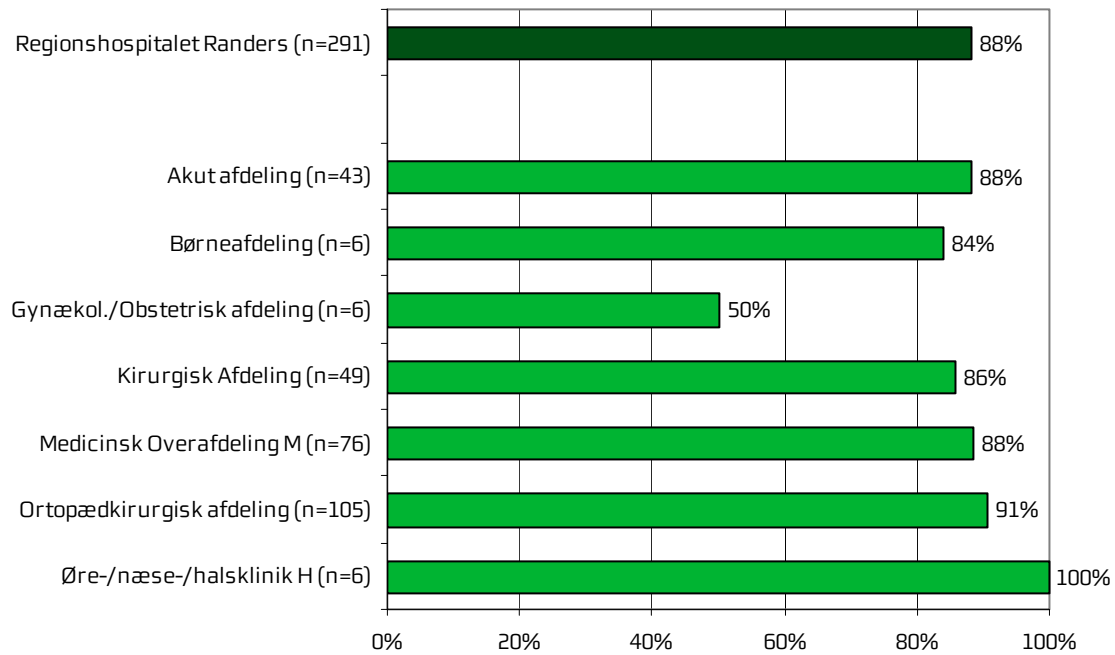
## Udskrivelse

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

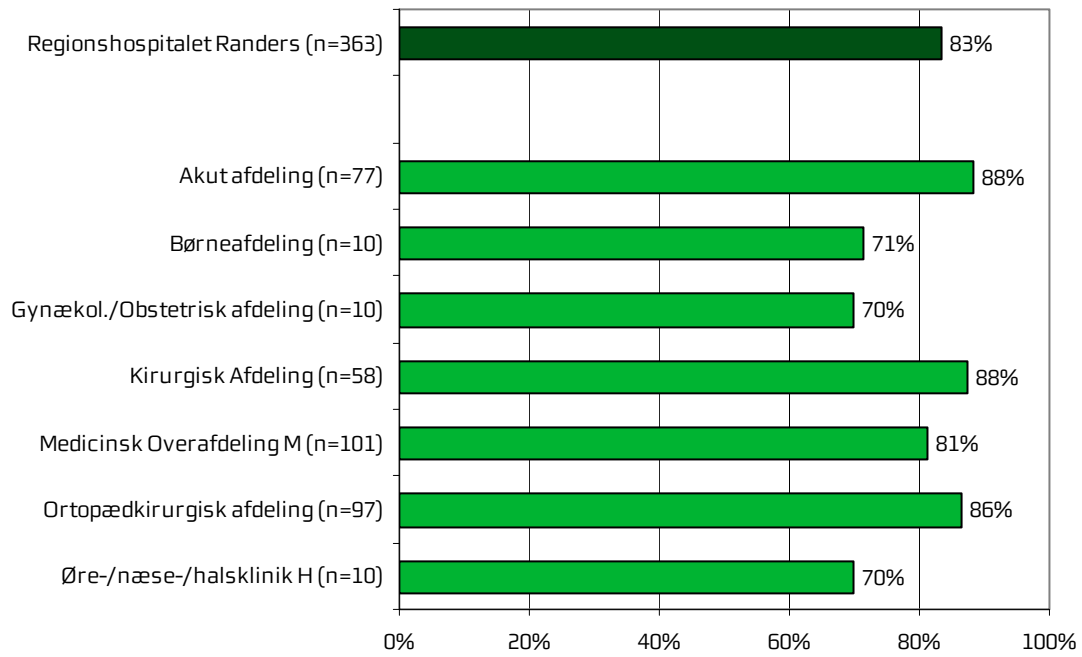


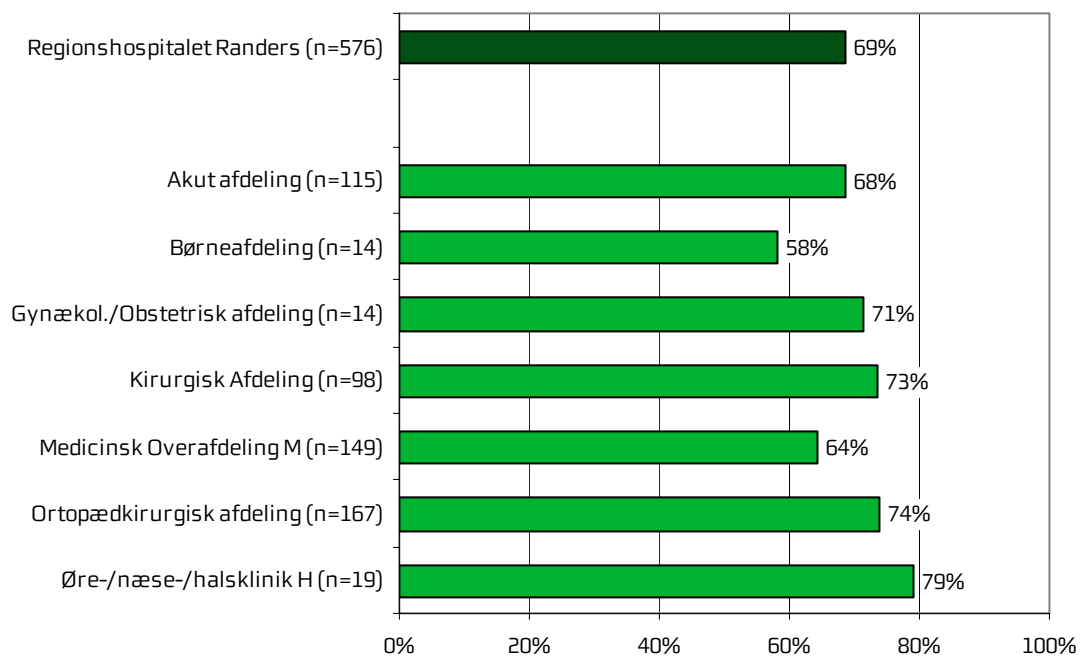


**Figur 30. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?**



**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<<

23. oktober 2012

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 2012**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på [www.lupskema.dk](http://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 kommentarfelter. 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 2012, hvor du har været indlagt. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i maj 2013. 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](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: [cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.

  
Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



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

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

**INDEN INDLÆGGELEN 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 <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>	Jeg blev ikke indkaldt <input type="checkbox"/>
<b>2. Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?</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"/>	Jeg havde ikke telefonisk kontakt <input type="checkbox"/>	Det ved jeg ikke <input type="checkbox"/>
<b>3. Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?</b>						
<b>4. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?</b>	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>		
<b>5. Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?</b>						
Besvar kun, hvis du oplevede ventetid:	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det husker jeg ikke <input type="checkbox"/>	
<b>6. Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Løbenr.: >>lobnr<<

**PERSONALE**

<b>7. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)</b>	Ja, én kontaktperson <input type="checkbox"/>	Ja, flere kontaktpersoner <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 9		
<b>8. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?</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>9. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?</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"/>	

10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>		
11. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	For meget <input type="checkbox"/>	Passende <input type="checkbox"/>	For lidt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>	
12. 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"/>
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.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

## 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<<

16. november 2012

### 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. 3. december 2012**. 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: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen  
Sundhedsdirektør  
Region Midtjylland



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

## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

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

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

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

### Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de indlagte patienters vedkommende består cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål inklusiv kommentarfelder, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de ambulante patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de indlagte patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelder samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelterne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de ambulante patienter.

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

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

### Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2012.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på syv hospitaler, seks ambulatorier og syv sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 61 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2012. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

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

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

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

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

### **Patienter i undersøgelsen**

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 9. august-31. oktober 2012 var indlagte i minimum 24 timer (jf. klokkeslæt og dato) på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er spørgeskemaet sendt til en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

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

I alt har 14.233 indlagte patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 8.440 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Hospitalets svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 53 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for indlagte patienter i 2010 og 2011 begge år på 62 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 61 procent og 59 procent. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

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

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

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	53%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	51%	49%
Kvinde	49%	51%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	13%	15%
20-39 år	5%	7%
40-59 år	18%	18%
60-79 år	46%	38%
80 år eller derover	18%	22%

I Region Midtjylland gælder det for indlagte patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige. Endvidere er der en tendens til, at de ældre patienter, særligt dem over 60 år, er mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Disse tendenser er generelle, men dog særligt udtalt på spørgsmålene omhandlende personalet og det samlede indtryk.

På de spørgsmål, hvor køn og alder har en effekt på resultatet, kan dette have betydning for hospitalets resultat. Er den ene patientgruppe, eksempelvis kvinder, under- eller overrepræsenterede i forhold til hospitalets faktiske patientsammensætning, kan det således stille afdelingen i et bedre eller dårligere lys, end det ville være tilfældet, hvis svarene kom fra et mere repræsentativt udsnit af hospitalets patienter.

## Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra 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 z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt hospitalets resultat afviger statistisk signifikant fra hospitalets resultat i 2010 og 2011 samt resultatet for de øvrige hospitaler i Region Midtjylland med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra hospitalets resultat i 2012. 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".

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

	Antal patienter		Procent	
		n		%
Alle		861		100%
<b>Køn</b>				
Mand		440		51%
Kvinde		421		49%
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år		108		13%
20-39 år		45		5%
40-59 år		155		18%
60-79 år		395		46%
80 år eller derover		158		18%
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten		675		83%
Pårørende		139		17%
<b>Modersmål</b>				
Dansk		833		98%
Ikke dansk		13		2%
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut		659		77%
Planlagt		202		23%

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

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	861		100%	
<b>Afdelingsnavn</b>				
Akut afdeling	175		20%	
Børneafdeling	56		7%	
Gynækol./Obstetrisk afdeling	26		3%	
Kirurgisk Afdeling	137		16%	
Medicinsk Overafdeling M	195		23%	
Ortopædkirurgisk afdeling	243		28%	
Øre-/næse-/halsklinik H	29		3%	

Tabel 6. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	31	58	7	4	707	99
<b>Køn</b>						
Mand	34	54	8	3	374	46
Kvinde	27	64	5	4	333	53
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	36	50	6	8	95	10
20-39 år	32	38	23	7	38	7
40-59 år	29	56	8	6	139	11
60-79 år	33	58	7	2	320	46
80 år eller derover	26	72	2	0	115	25
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	32	58	6	3	568	71
Pårørende	30	55	9	6	108	23
<b>Modersmål</b>						
Dansk	31	58	7	4	692	95
Ikke dansk	24	76	0	0	9	3
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	28	61	7	4	517	91
Planlagt	42	50	6	2	190	8

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

Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	31	58	7	4	707	99
<b>Afdelingsnavn</b>						
Akut afdeling	24	61	13	3	128	22
Børneafdeling	37	50	4	9	48	7
Gynækol./Obstetrisk afdeling	59	32	9	0	22	4
Kirurgisk Afdeling	34	50	12	4	119	12
Medicinsk Overafdeling M	26	65	5	5	147	35
Ortopædkirurgisk afdeling	35	61	3	0	215	19
Øre-/næse-/halsklinik H	46	36	11	7	28	0

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	35	55	7	3	820
<b>Køn</b>					
Mand	40	51	7	2	423
Kvinde	30	60	8	3	397
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	47	40	10	3	103
20-39 år	36	40	16	8	44
40-59 år	33	55	6	6	153
60-79 år	36	55	8	2	373
80 år eller derover	28	69	3	1	147
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	37	55	5	3	659
Pårørende	30	53	16	1	126
<b>Modersmål</b>					
Dansk	36	54	7	3	801
Ikke dansk	16	79	0	5	13
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	33	56	8	3	620
Planlagt	43	51	5	2	200



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

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	35	55	7	3	820
<b>Afdelingsnavn</b>					
Akut afdeling	24	61	12	3	159
Børneafdeling	46	41	13	0	54
Gynækol./Obstetrisk afdeling	44	52	4	0	25
Kirurgisk Afdeling	44	41	12	3	133
Medicinsk Overafdeling M	30	61	5	3	182
Ortopædkirurgisk afdeling	41	55	2	1	239
Øre-/næse-/halsklinik H	46	36	7	11	28

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	24	67	8	2	825
<b>Køn</b>					
Mand	28	64	7	1	426
Kvinde	19	70	9	2	399
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	24	70	6	1	104
20-39 år	29	53	10	8	45
40-59 år	22	64	11	3	154
60-79 år	25	66	8	1	378
80 år eller derover	23	72	5	1	144
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	25	65	8	2	662
Pårørende	19	74	6	1	127
<b>Modersmål</b>					
Dansk	24	66	8	2	805
Ikke dansk	26	74	0	0	13
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	22	68	9	1	625
Planlagt	33	61	4	2	200

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

Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	24	67	8	2	825
<b>Afdelingsnavn</b>					
Akut afdeling	20	66	11	3	166
Børneafdeling	26	67	7	0	54
Gynækol./Obstetrisk afdeling	38	58	4	0	26
Kirurgisk Afdeling	32	61	7	0	132
Medicinsk Overafdeling M	20	69	9	2	181
Ortopædkirurgisk afdeling	28	68	3	0	238
Øre-/næse-/halsklinik H	21	61	14	4	28

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	23	66	9	3	813
<b>Køn</b>					
Mand	27	64	8	1	416
Kvinde	17	68	11	4	397
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	37	58	3	3	105
20-39 år	38	44	10	8	45
40-59 år	21	63	13	3	151
60-79 år	20	68	9	3	369
80 år eller derover	18	72	10	0	143
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	24	64	10	3	649
Pårørende	18	75	5	2	127
<b>Modersmål</b>					
Dansk	23	66	9	3	794
Ikke dansk	23	51	26	0	12
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	22	66	10	3	616
Planlagt	26	66	5	2	197

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

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	23	66	9	3	813
<b>Afdelingsnavn</b>					
Akut afdeling	18	65	14	3	161
Børneafdeling	38	55	4	3	55
Gynækol./Obstetrisk afdeling	31	69	0	0	26
Kirurgisk Afdeling	26	64	10	1	132
Medicinsk Overafdeling M	19	67	10	4	177
Ortopædkirurgisk afdeling	23	69	7	1	234
Øre-/næse-/halsklinik H	32	61	0	7	28

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	39	57	4	1	180	4	659
<b>Køn</b>							
Mand	43	52	4	0	86	0	346
Kvinde	35	61	3	1	94	4	313
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	34	58	4	5	24	1	82
20-39 år	17	74	9	0	11	0	32
40-59 år	35	57	8	0	35	0	116
60-79 år	48	50	2	0	97	2	286
80 år eller derover	14	86	0	0	13	1	143
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	39	57	5	0	154	3	502
Pårørende	41	54	0	5	22	1	115
<b>Modersmål</b>							
Dansk	39	57	4	1	177	4	634
Ikke dansk	-	-	-	-	2	0	11
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	-	-	-	-	0	0	659
Planlagt	39	57	4	1	180	4	0

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

Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det husker jeg ikke	Jeg blev ikke indkaldt
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	39	57	4	1	180	4	659
<b>Afdelingsnavn</b>							
Akut afdeling	-	-	-	-	0	0	175
Børneafdeling	33	56	0	11	9	1	46
Gynækol./Obstetrisk afdeling	55	45	0	0	11	0	13
Kirurgisk Afdeling	39	52	9	0	23	1	109
Medicinsk Overafdeling M	10	90	0	0	9	0	183
Ortopædkirurgisk afdeling	45	53	2	0	101	2	131
Øre-/næse-/halsklinik H	37	52	11	0	27	0	2

Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	42	52	5	1	830
<b>Køn</b>					
Mand	47	47	5	1	428
Kvinde	36	58	5	1	402
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	50	43	7	0	107
20-39 år	41	43	10	6	45
40-59 år	36	54	8	2	153
60-79 år	40	55	4	1	380
80 år eller derover	46	52	3	0	145
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	43	50	5	1	657
Pårørende	37	55	6	1	131
<b>Modersmål</b>					
Dansk	42	51	5	1	806
Ikke dansk	22	78	0	0	12
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	41	52	5	2	630
Planlagt	44	49	6	0	200



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

Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	42	52	5	1	830
<b>Afdelingsnavn</b>					
Akut afdeling	35	55	7	2	169
Børneafdeling	49	44	7	0	56
Gynækol./Obstetrisk afdeling	54	42	0	4	26
Kirurgisk Afdeling	49	43	6	2	131
Medicinsk Overafdeling M	40	55	4	2	184
Ortopædkirurgisk afdeling	42	56	3	0	235
Øre-/næse-/halsklinik H	48	31	21	0	29

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	25	36	21	18	383	67
<b>Køn</b>						
Mand	23	38	20	19	191	32
Kvinde	26	33	22	18	192	35
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	28	35	26	11	55	5
20-39 år	13	40	22	25	27	4
40-59 år	21	28	34	16	80	14
60-79 år	25	39	18	17	168	25
80 år eller derover	29	35	7	29	53	19
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	25	35	21	19	310	48
Pårørende	31	29	22	19	54	15
<b>Modersmål</b>						
Dansk	26	35	21	19	372	63
Ikke dansk	11	42	47	0	5	2
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	23	37	19	21	282	61
Planlagt	30	32	26	11	101	6

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

Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	25	36	21	18	383	67
<b>Afdelingsnavn</b>						
Akut afdeling	22	29	20	29	74	14
Børneafdeling	29	32	27	11	25	1
Gynækol./Obstetrisk afdeling	47	20	27	7	15	0
Kirurgisk Afdeling	29	37	22	12	66	9
Medicinsk Overafdeling M	19	41	19	21	75	19
Ortopædkirurgisk afdeling	29	39	19	14	110	23
Øre-/næse-/halsklinik H	22	28	28	22	18	1

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

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	30	43	28	799
<b>Køn</b>				
Mand	29	44	27	407
Kvinde	30	42	28	392
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	28	57	15	107
20-39 år	17	53	29	45
40-59 år	26	43	31	153
60-79 år	33	39	28	364
80 år eller derover	29	40	31	130
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	31	41	28	625
Pårørende	23	51	26	133
<b>Modersmål</b>				
Dansk	29	44	27	774
Ikke dansk	35	30	35	13
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	29	42	28	603
Planlagt	30	45	25	196

**Tablet 13-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	30	43	28	799
<b>Afdelingsnavn</b>				
Akut afdeling	29	42	29	156
Børneafdeling	29	59	13	56
Gynækol./Obstetrisk afdeling	16	56	28	25
Kirurgisk Afdeling	31	41	28	127
Medicinsk Overafdeling M	29	43	28	180
Ortopædkirurgisk afdeling	32	36	32	227
Øre-/næse-/halsklinik H	29	54	18	28

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

<b>Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (Omfatter kun patienter, som har været indlagt mere end TO døgn)</b>				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	25	46	30	399
<b>Køn</b>				
Mand	24	45	31	200
Kvinde	26	46	28	199
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	18	65	18	44
20-39 år	16	51	32	19
40-59 år	26	41	33	63
60-79 år	28	43	29	190
80 år eller derover	22	44	34	83
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	28	44	28	302
Pårørende	17	48	34	76
<b>Modersmål</b>				
Dansk	24	47	29	386
Ikke dansk	51	20	29	8
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	24	45	31	311
Planlagt	30	47	23	88

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

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (Omfatter kun patienter, som har været indlagt mere end TO døgn)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	25	46	30	399
<b>Afdelingsnavn</b>				
Akut afdeling	0	76	24	17
Børneafdeling	18	64	18	33
Gynækol./Obstetrisk afdeling	25	42	33	12
Kirurgisk Afdeling	26	43	31	85
Medicinsk Overafdeling M	24	45	30	139
Ortopædkirurgisk afdeling	33	34	32	111
Øre-/næse-/halsklinik H	-	-	-	2

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	35	62	3	0	256	19
<b>Køn</b>						
Mand	40	60	1	0	124	8
Kvinde	29	64	6	0	132	11
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	53	41	6	0	33	3
20-39 år	36	49	15	0	11	1
40-59 år	36	60	4	0	39	3
60-79 år	36	62	2	0	125	7
80 år eller derover	21	77	1	0	48	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	36	61	3	0	197	13
Pårørende	30	62	7	0	45	5
<b>Modersmål</b>						
Dansk	36	60	3	0	250	16
Ikke dansk	-	-	-	-	4	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	34	63	3	0	196	15
Planlagt	38	59	3	0	60	4



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

Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	35	62	3	0	256	19
<b>Afdelingsnavn</b>						
Akut afdeling	17	83	0	0	12	1
Børneafdeling	52	44	4	0	25	2
Gynækol./Obstetrisk afdeling	50	50	0	0	8	0
Kirurgisk Afdeling	46	45	9	0	55	2
Medicinsk Overafdeling M	28	69	2	0	88	8
Ortopædkirurgisk afdeling	38	60	2	0	66	6
Øre-/næse-/halsklinik H	-	-	-	-	2	0

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

<b>Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?</b>						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	27	57	11	4	661	161
<b>Køn</b>						
Mand	32	52	12	4	352	68
Kvinde	22	63	11	5	309	93
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	29	55	12	5	96	11
20-39 år	26	49	16	9	38	7
40-59 år	25	55	13	7	125	27
60-79 år	24	61	11	4	300	75
80 år eller derover	37	53	9	1	102	41
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	29	56	10	5	515	131
Pårørende	21	62	14	4	118	18
<b>Modersmål</b>						
Dansk	28	57	11	5	644	155
Ikke dansk	15	46	39	0	9	3
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	27	57	12	5	499	125
Planlagt	30	59	8	2	162	36

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

Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	27	57	11	4	661	161
<b>Afdelingsnavn</b>						
Akut afdeling	24	57	13	7	131	35
Børneafdeling	28	59	13	0	54	2
Gynækol./Obstetrisk afdeling	42	47	11	0	19	7
Kirurgisk Afdeling	33	51	10	6	96	36
Medicinsk Overafdeling M	28	55	12	5	153	28
Ortopædkirurgisk afdeling	24	66	9	2	182	50
Øre-/næse-/halsklinik H	31	54	8	8	26	3

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	85	14	812
<b>Køn</b>				
Mand	1	84	15	423
Kvinde	1	86	14	389
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	1	86	13	104
20-39 år	2	86	12	45
40-59 år	1	81	18	150
60-79 år	1	85	15	373
80 år eller derover	0	88	12	140
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	1	87	13	642
Pårørende	1	82	17	131
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	86	14	792
Ikke dansk	0	65	35	12
<b>Indlæggelsesform</b>				
Akut	1	83	16	614
Planlagt	1	92	7	198

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

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	85	14	812
<b>Afdelingsnavn</b>				
Akut afdeling	1	78	21	163
Børneafdeling	2	91	7	54
Gynækol./Obstetrisk afdeling	4	88	8	25
Kirurgisk Afdeling	1	85	15	130
Medicinsk Overafdeling M	0	82	17	182
Ortopædkirurgisk afdeling	0	91	8	229
Øre-/næse-/halsklinik H	0	93	7	29

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

<b>I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?</b>					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	77	22	521	288
<b>Køn</b>					
Mand	1	77	22	284	138
Kvinde	1	76	23	237	150
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	3	90	7	89	15
20-39 år	0	65	35	28	16
40-59 år	2	65	33	89	63
60-79 år	0	75	25	216	154
80 år eller derover	0	82	18	99	40
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	1	78	21	375	264
Pårørende	1	80	19	114	17
<b>Modersmål</b>					
Dansk	1	78	21	510	279
Ikke dansk	0	52	48	8	4
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	1	76	23	410	202
Planlagt	1	82	18	111	86

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

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	77	22	521	288
<b>Afdelingsnavn</b>					
Akut afdeling	1	75	24	110	52
Børneafdeling	2	93	4	45	9
Gynækol./Obstetrisk afdeling	0	73	27	11	13
Kirurgisk Afdeling	0	70	30	86	41
Medicinsk Overafdeling M	1	73	26	127	55
Ortopædkirurgisk afdeling	1	81	18	123	109
Øre-/næse-/halsklinik H	0	95	5	19	9

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	49	36	10	5	775	49
<b>Køn</b>						
Mand	52	35	9	4	399	26
Kvinde	46	38	11	6	376	23
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	56	34	7	3	100	6
20-39 år	28	36	22	14	44	0
40-59 år	41	43	8	9	146	6
60-79 år	48	38	10	3	350	26
80 år eller derover	59	29	8	4	135	11
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	50	37	8	5	617	34
Pårørende	53	32	12	3	122	11
<b>Modersmål</b>						
Dansk	50	36	10	5	755	47
Ikke dansk	32	53	10	5	12	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	48	36	10	6	584	41
Planlagt	52	36	9	3	191	8



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

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	49	36	10	5	775	49
<b>Afdelingsnavn</b>						
Akut afdeling	38	39	13	10	154	12
Børneafdeling	54	37	6	4	52	3
Gynækol./Obstetrisk afdeling	58	21	17	4	24	2
Kirurgisk Afdeling	51	33	11	6	124	8
Medicinsk Overafdeling M	52	35	9	4	169	15
Ortopædkirurgisk afdeling	50	40	7	4	224	9
Øre-/næse-/halsklinik H	50	32	14	4	28	0

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	62	32	4	2	800	38
<b>Køn</b>						
Mand	65	30	4	1	415	15
Kvinde	60	34	4	2	385	23
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	60	33	4	3	105	1
20-39 år	54	34	8	4	44	1
40-59 år	58	34	6	2	148	6
60-79 år	63	32	4	1	366	15
80 år eller derover	69	29	2	1	137	15
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	65	29	4	1	634	27
Pårørende	53	40	5	3	129	7
<b>Modersmål</b>						
Dansk	63	31	4	2	781	35
Ikke dansk	53	47	0	0	11	2
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	62	33	4	2	604	33
Planlagt	66	30	3	1	196	5

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

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	62	32	4	2	800	38
<b>Afdelingsnavn</b>						
Akut afdeling	55	37	5	3	155	12
Børneafdeling	62	33	3	2	55	0
Gynækol./Obstetrisk afdeling	72	24	4	0	25	1
Kirurgisk Afdeling	65	28	5	2	127	6
Medicinsk Overafdeling M	63	31	4	2	178	11
Ortopædkirurgisk afdeling	65	33	2	0	232	7
Øre-/næse-/halsklinik H	57	29	7	7	28	1

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	36	41	14	9	805	32
<b>Køn</b>						
Mand	38	40	12	10	414	15
Kvinde	33	43	15	9	391	17
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	39	40	13	8	102	3
20-39 år	29	44	8	19	43	2
40-59 år	36	38	17	9	153	0
60-79 år	40	42	11	7	367	17
80 år eller derover	27	41	18	14	140	10
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	40	41	12	7	639	22
Pårørende	24	44	17	15	126	9
<b>Modersmål</b>						
Dansk	36	42	13	9	784	31
Ikke dansk	20	18	51	10	13	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	30	43	15	12	608	28
Planlagt	58	34	6	1	197	4

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

Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	36	41	14	9	805	32
<b>Afdelingsnavn</b>						
Akut afdeling	21	41	21	17	164	5
Børneafdeling	29	43	18	10	52	2
Gynækol./Obstetrisk afdeling	61	26	13	0	23	2
Kirurgisk Afdeling	45	40	12	3	126	8
Medicinsk Overafdeling M	25	46	15	13	179	9
Ortopædkirurgisk afdeling	55	36	6	3	233	5
Øre-/næse-/halsklinik H	68	25	4	4	28	1

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	49	37	8	6	753	76
<b>Køn</b>						
Mand	51	36	7	6	398	31
Kvinde	48	37	10	5	355	45
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	53	26	15	6	95	11
20-39 år	38	38	12	12	43	1
40-59 år	48	34	9	10	146	8
60-79 år	51	38	7	4	344	33
80 år eller derover	48	44	4	4	125	23
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	53	36	7	5	601	56
Pårørende	39	42	14	6	119	15
<b>Modersmål</b>						
Dansk	50	37	8	5	732	76
Ikke dansk	34	34	5	27	13	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	46	38	9	6	564	65
Planlagt	61	32	4	3	189	11

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

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	49	37	8	6	753	76
<b>Afdelingsnavn</b>						
Akut afdeling	38	42	11	9	152	13
Børneafdeling	52	28	16	4	50	5
Gynækol./Obstetrisk afdeling	64	20	12	4	25	0
Kirurgisk Afdeling	54	29	12	6	124	10
Medicinsk Overafdeling M	44	43	7	7	160	24
Ortopædkirurgisk afdeling	60	34	4	2	215	23
Øre-/næse-/halsklinik H	63	26	4	7	27	1

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	37	44	13	6	746	72
<b>Køn</b>						
Mand	39	42	12	6	395	29
Kvinde	35	47	13	5	351	43
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	41	40	11	8	102	4
20-39 år	27	40	23	10	43	2
40-59 år	34	43	14	9	144	10
60-79 år	38	45	11	6	337	31
80 år eller derover	38	45	15	1	120	25
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	38	45	12	5	594	54
Pårørende	37	41	11	10	119	14
<b>Modersmål</b>						
Dansk	38	44	12	6	727	70
Ikke dansk	40	31	23	6	12	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	36	45	13	6	570	51
Planlagt	43	42	10	5	176	21



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

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	37	44	13	6	746	72
<b>Afdelingsnavn</b>						
Akut afdeling	31	48	12	10	153	11
Børneafdeling	40	37	16	7	55	0
Gynækol./Obstetrisk afdeling	45	45	5	5	20	5
Kirurgisk Afdeling	47	36	11	6	118	15
Medicinsk Overafdeling M	33	44	16	6	169	13
Ortopædkirurgisk afdeling	41	49	8	2	205	25
Øre-/næse-/halsklinik H	42	38	12	8	26	3

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	83	17	801
<b>Køn</b>			
Mand	82	18	412
Kvinde	84	16	389
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	82	18	105
20-39 år	68	32	44
40-59 år	76	24	147
60-79 år	83	17	364
80 år eller derover	93	7	141
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	83	17	636
Pårørende	82	18	127
<b>Modersmål</b>			
Dansk	83	17	783
Ikke dansk	89	11	11
<b>Indlæggelsesform</b>			
Akut	82	18	605
Planlagt	87	13	196

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

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	83	17	801
<b>Afdelingsnavn</b>			
Akut afdeling	83	17	158
Børneafdeling	83	17	54
Gynækol./Obstetrisk afdeling	92	8	25
Kirurgisk Afdeling	71	29	126
Medicinsk Overafdeling M	84	16	179
Ortopædkirurgisk afdeling	86	14	232
Øre-/næse-/halsklinik H	85	15	27

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	14	39	32	16	103	23
<b>Køn</b>						
Mand	16	45	25	14	64	9
Kvinde	10	28	42	19	39	14
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	15	38	27	21	14	5
20-39 år	9	45	46	0	9	4
40-59 år	7	33	25	34	22	5
60-79 år	15	41	30	14	47	9
80 år eller derover	22	34	43	0	11	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	15	39	29	18	81	18
Pårørende	4	34	51	10	18	4
<b>Modersmål</b>						
Dansk	14	39	32	16	103	22
Ikke dansk	-	-	-	-	0	1
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	12	41	30	17	80	20
Planlagt	19	30	38	12	23	3

**Tabel 25-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	14	39	32	16	103	23
<b>Afdelingsnavn</b>						
Akut afdeling	5	34	42	19	21	2
Børneafdeling	21	40	38	0	5	3
Gynækol./Obstetrisk afdeling	-	-	-	-	1	1
Kirurgisk Afdeling	20	40	31	9	25	7
Medicinsk Overafdeling M	10	37	30	24	21	4
Ortopædkirurgisk afdeling	22	41	29	7	27	5
Øre-/næse-/halsklinik H	-	-	-	-	3	1

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	61	20	13	6	725	66
<b>Køn</b>						
Mand	64	18	12	6	374	37
Kvinde	57	23	14	6	351	29
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	53	15	19	14	99	3
20-39 år	49	20	14	17	44	1
40-59 år	57	17	14	12	141	6
60-79 år	61	24	12	3	320	40
80 år eller derover	72	19	9	0	121	16
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	63	19	12	6	569	53
Pårørende	49	22	21	8	121	9
<b>Modersmål</b>						
Dansk	61	20	13	6	707	64
Ikke dansk	40	21	24	15	10	2
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	58	22	13	7	547	54
Planlagt	69	15	11	4	178	12

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

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	61	20	13	6	725	66
<b>Afdelingsnavn</b>						
Akut afdeling	47	24	22	7	148	12
Børneafdeling	57	10	24	10	52	1
Gynækol./Obstetrisk afdeling	70	4	9	17	23	1
Kirurgisk Afdeling	55	20	14	10	111	15
Medicinsk Overafdeling M	67	22	9	2	157	19
Ortopædkirurgisk afdeling	66	19	9	6	209	17
Øre-/næse-/halsklinik H	52	28	12	8	25	1

Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	24	66	5	4	454	48	313
<b>Køn</b>							
Mand	27	63	4	5	250	25	145
Kvinde	21	69	7	3	204	23	168
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	32	50	6	12	49	1	54
20-39 år	33	48	12	7	23	1	20
40-59 år	22	67	6	4	93	6	53
60-79 år	24	68	5	3	206	27	136
80 år eller derover	21	73	4	2	83	13	50
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	26	66	4	3	370	32	241
Pårørende	11	68	12	9	62	13	59
<b>Modersmål</b>							
Dansk	24	66	5	5	443	47	306
Ikke dansk	34	66	0	0	7	1	4
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	22	66	6	5	365	43	212
Planlagt	34	64	2	0	89	5	101



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

Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Jeg blev ikke overflyttet
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	24	66	5	4	454	48	313
<b>Afdelingsnavn</b>							
Akut afdeling	17	68	13	2	84	7	69
Børneafdeling	31	50	0	19	16	1	37
Gynækol./Obstetrisk afdeling	30	60	10	0	10	0	15
Kirurgisk Afdeling	28	62	5	5	83	11	39
Medicinsk Overafdeling M	19	72	3	5	129	20	33
Ortopædkirurgisk afdeling	34	61	5	1	116	9	109
Øre-/næse-/halsklinik H	50	38	6	6	16	0	11

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	45	38	13	4	808
<b>Køn</b>					
Mand	47	37	11	5	423
Kvinde	42	40	14	3	385
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	53	34	10	3	104
20-39 år	29	39	21	10	43
40-59 år	45	36	14	4	153
60-79 år	44	40	11	4	368
80 år eller derover	43	38	13	6	140
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	46	37	13	4	640
Pårørende	40	47	10	4	129
<b>Modersmål</b>					
Dansk	45	39	12	4	787
Ikke dansk	42	25	33	0	12
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	43	39	13	5	613
Planlagt	50	37	11	2	195

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

Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	45	38	13	4	808
<b>Afdelingsnavn</b>					
Akut afdeling	34	44	15	7	164
Børneafdeling	53	42	4	2	55
Gynækol./Obstetrisk afdeling	54	25	17	4	24
Kirurgisk Afdeling	47	36	17	1	130
Medicinsk Overafdeling M	42	37	15	7	179
Ortopædkirurgisk afdeling	53	39	6	2	228
Øre-/næse-/halsklinik H	46	32	18	4	28

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 (før/under)	Nej, fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	%	%	n	n
Alle	21	33	5	42	568	211
<b>Køn</b>						
Mand	17	35	6	42	298	109
Kvinde	25	30	3	41	270	102
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	20	43	4	32	72	29
20-39 år	20	30	3	47	33	9
40-59 år	24	38	3	35	103	45
60-79 år	25	28	7	40	269	83
80 år eller derover	8	34	1	56	91	45
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	24	30	6	39	442	175
Pårørende	10	45	0	45	97	27
<b>Modersmål</b>						
Dansk	21	33	5	41	554	206
Ikke dansk	6	28	0	66	8	3
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	8	37	3	52	400	185
Planlagt	58	20	10	11	168	26

**Tabel 29-fortsat. 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 (før/under)	Nej, fik ikke tilbudt det	Antal	Nej, jeg havde ikke behov for det
	%	%	%	%	n	n
Alle	21	33	5	42	568	211
<b>Afdelingsnavn</b>						
Akut afdeling	5	29	1	65	94	56
Børneafdeling	5	63	0	32	37	15
Gynækol./Obstetrisk afdeling	53	5	0	42	19	6
Kirurgisk Afdeling	32	22	3	42	92	34
Medicinsk Overafdeling M	7	39	3	51	139	32
Ortopædkirurgisk afdeling	40	31	12	16	160	68
Øre-/næse-/halsklinik H	74	4	7	15	27	0

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	324	12
<b>Køn</b>						
Mand	27	68	4	0	173	6
Kvinde	34	65	1	0	151	6
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	35	61	4	0	47	2
20-39 år	26	63	11	0	18	1
40-59 år	29	71	0	0	71	0
60-79 år	30	67	3	1	152	4
80 år eller derover	31	69	0	0	36	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	31	66	3	0	261	6
Pårørende	31	67	2	0	51	6
<b>Modersmål</b>						
Dansk	31	67	2	0	317	12
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	25	74	1	0	176	11
Planlagt	39	56	4	1	148	1

**Tabel 30-fortsat. 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	324	12
<b>Afdelingsnavn</b>						
Akut afdeling	10	90	0	0	30	1
Børneafdeling	34	62	4	0	24	1
Gynækol./Obstetrisk afdeling	64	36	0	0	11	0
Kirurgisk Afdeling	41	55	4	0	49	1
Medicinsk Overafdeling M	24	76	0	0	61	5
Ortopædkirurgisk afdeling	32	64	3	1	126	4
Øre-/næse-/halsklinik H	39	52	9	0	23	0

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

<b>Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?</b>					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	29	60	8	3	807
<b>Køn</b>					
Mand	32	58	8	2	418
Kvinde	26	63	8	4	389
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	38	55	5	2	103
20-39 år	24	50	16	10	44
40-59 år	32	55	8	5	151
60-79 år	27	62	8	3	366
80 år eller derover	25	66	9	0	143
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	30	59	7	3	643
Pårørende	25	63	8	3	130
<b>Modersmål</b>					
Dansk	30	60	8	3	785
Ikke dansk	11	89	0	0	13
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	27	61	9	3	611
Planlagt	36	57	5	1	196



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

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	29	60	8	3	807
<b>Afdelingsnavn</b>					
Akut afdeling	21	61	13	4	160
Børneafdeling	41	54	4	2	54
Gynækol./Obstetrisk afdeling	32	56	8	4	25
Kirurgisk Afdeling	34	53	12	1	129
Medicinsk Overafdeling M	26	63	8	4	180
Ortopædkirurgisk afdeling	32	63	4	1	230
Øre-/næse-/halsklinik H	41	45	7	7	29

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	34	51	11	3	830
<b>Køn</b>					
Mand	42	45	10	3	424
Kvinde	27	57	13	3	406
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	50	38	10	2	105
20-39 år	42	35	21	2	45
40-59 år	32	48	14	6	153
60-79 år	34	54	9	3	381
80 år eller derover	27	57	14	2	146
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	35	52	10	3	660
Pårørende	35	46	14	5	131
<b>Modersmål</b>					
Dansk	35	51	11	3	808
Ikke dansk	11	47	37	5	13
<b>Indlæggelsesform</b>					
Akut	31	53	12	4	630
Planlagt	47	41	10	2	200

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

Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	34	51	11	3	830
<b>Afdelingsnavn</b>					
Akut afdeling	26	57	11	6	163
Børneafdeling	53	32	11	3	55
Gynækol./Obstetrisk afdeling	33	50	8	8	24
Kirurgisk Afdeling	37	45	15	3	134
Medicinsk Overafdeling M	32	51	15	3	186
Ortopædkirurgisk afdeling	36	58	5	1	239
Øre-/næse-/halsklinik H	52	34	10	3	29

**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	32	56	7	5	291	53	460
<b>Køn</b>							
Mand	36	50	9	5	152	26	246
Kvinde	27	64	5	5	139	27	214
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	26	62	8	4	23	8	72
20-39 år	19	65	16	0	6	2	35
40-59 år	19	61	15	5	39	7	105
60-79 år	29	59	6	6	122	22	215
80 år eller derover	41	49	6	4	101	14	33
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	36	54	6	5	223	37	376
Pårørende	26	63	7	4	54	14	62
<b>Modersmål</b>							
Dansk	33	57	5	4	281	51	451
Ikke dansk	9	39	37	16	7	1	5
<b>Indlæggelsesform</b>							
Akut	31	56	7	5	233	43	335
Planlagt	36	54	6	3	58	10	125

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

Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	32	56	7	5	291	53	460
<b>Afdelingsnavn</b>							
Akut afdeling	25	63	5	7	43	10	103
Børneafdeling	50	34	16	0	6	5	42
Gynækol./Obstetrisk afdeling	17	33	33	17	6	0	18
Kirurgisk Afdeling	28	57	6	8	49	6	77
Medicinsk Overafdeling M	36	53	8	3	76	17	86
Ortopædkirurgisk afdeling	29	61	6	4	105	14	114
Øre-/næse-/halsklinik H	50	50	0	0	6	1	20

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	22	62	11	6	363	461
<b>Køn</b>						
Mand	24	58	12	6	186	236
Kvinde	19	66	9	6	177	225
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	17	51	16	15	30	73
20-39 år	6	66	18	10	16	28
40-59 år	29	51	11	9	66	87
60-79 år	19	67	11	3	173	203
80 år eller derover	26	62	8	4	78	70
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	24	61	11	4	301	353
Pårørende	13	68	11	8	47	83
<b>Modersmål</b>						
Dansk	22	63	10	5	353	448
Ikke dansk	0	51	49	0	5	8
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	22	62	10	6	298	330
Planlagt	16	63	16	4	65	131

**Tabel 34-fortsat. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	22	62	11	6	363	461
<b>Afdelingsnavn</b>						
Akut afdeling	23	65	9	3	77	86
Børneafdeling	21	51	18	10	10	43
Gynækol./Obstetrisk afdeling	20	50	30	0	10	15
Kirurgisk Afdeling	18	70	5	7	58	75
Medicinsk Overafdeling M	23	59	13	6	101	87
Ortopædkirurgisk afdeling	20	66	10	4	97	138
Øre-/næse-/halsklinik H	20	50	0	30	10	17

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	54	15	20	11	576	229
<b>Køn</b>						
Mand	53	14	20	12	313	106
Kvinde	54	16	20	10	263	123
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	54	18	16	13	45	59
20-39 år	48	23	18	11	32	11
40-59 år	61	12	21	6	123	31
60-79 år	54	14	20	12	280	88
80 år eller derover	47	17	22	13	96	40
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	54	14	21	11	491	154
Pårørende	50	15	21	13	62	62
<b>Modersmål</b>						
Dansk	54	15	20	11	563	222
Ikke dansk	31	6	42	21	9	4
<b>Indlæggelsesform</b>						
Akut	50	16	22	11	434	177
Planlagt	68	12	11	9	142	52



**Tabel 35-fortsat. 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	54	15	20	11	576	229
<b>Afdelingsnavn</b>						
Akut afdeling	51	17	26	5	115	37
Børneafdeling	44	15	28	14	14	40
Gynækol./Obstetrisk afdeling	50	21	21	7	14	10
Kirurgisk Afdeling	48	26	18	8	98	35
Medicinsk Overafdeling M	52	13	21	14	149	31
Ortopædkirurgisk afdeling	62	12	15	11	167	69
Øre-/næse-/halsklinik H	79	0	11	11	19	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 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.

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

