



Læsevejledning til:

Afdelingsrapporten

Hvordan du bruger læsevejledningen	2
Overordnet om afdelingsrapporten	2
Afrapportering af kommentarfelter	3
FORSIDE – Dimensionsfigur	3
1. OVERBLIK	4
Oversigtsfigur	4
Resultat i forhold til landsresultatet	6
2. KORT OM RAPPORTEN	7
3. SAMMENLIGNING AF RESULTATER	8
I forhold til overordnede niveauer	8
I forhold til underopdeling	9
Opdelt på patientkarakteristika	11
Ikke relevant og ved ikke	13
4. TEMAVISE AFSNIT	15
5. BILAG	18
Materiale om LUP og inspiration til det videre arbejde	18
Spørgeskemaet	18
Oversigtsfigur pr. underopdeling	18

Hvordan du bruger læsevejledningen

Opbygningen af denne læsevejledning følger opbygningen i afdelingsrapporten. Elementerne beskrives et efter et, da det er hensigten, at du kan nøjes med at læse dele af læsevejledningen, alt efter hvilken figur- eller tabeltype du er interesseret i at få informationer om. Der vil derfor være mange gentagelser, hvis du vælger at læse vejledningen fra start til slut.

Den metodemæssige baggrund er ikke beskrevet i denne vejledning, men i faktarapporten, som kan findes på vores hjemmeside (www.patientoplevelser.dk/LUP14/Metode).

Overordnet om afdelingsrapporten

Der er en afdelingsrapport pr. patientgruppe; akut indlagte, planlagt indlagte og planlagt ambulante. Hvis en afdeling har samtlige tre typer af patienter, vil den modtage tre afdelingsrapporter om året. Det kræver dog, at afdelingen har mindst 30 patienter i den givne patientgruppe inden for inklusionsperioden, og at mindst 20 af disse patienter svarer på spørgeskemaet.

Mange af figur- og tabeltyperne findes i flere udgaver, alt efter spørgsmålets karakter:

- En for spørgsmål på en fempunktsskala gående fra "slet ikke (1)" til "i meget høj grad (5)", hvilket er hovedparten af spørgsmålene
- En til to for ja/nej-spørgsmål
- En særlig for spørgsmålet om oplevelse af ventetid, som findes i spørgeskemaet for de planlagt indlagte og ambulante patienter. Dette spørgsmål er på fempunktsskala gående fra "meget lang ventetid (1) til "ingen ventetid (5)"

Spørgeskemaet findes i bilaget bagerst i afdelingsrapporten. Bemærk, at vi i langt de fleste figurer og tabeller ikke afreporterer svar i "ved ikke" og "ikke relevant for mig", da svar i disse kategorier ikke indgår i gennemsnitsscoren. En uddybning af antal svar i disse kategorier, kan du finde i afsnittet "3.

SAMMENLIGNING AF RESULTATER – Ikke relevant og ved ikke" samt i de spørgsmålsvisse tabeller i kapitlet "4. TEMAVISE AFSNIT".

For hovedparten af spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "slet ikke (1)", "i ringe grad (2)", "i nogen grad (3)", "i høj grad (4)" og "i meget høj grad (5)". For ventetidsspørgsmålet sker udregningen på baggrund af svarkategorierne "meget lang ventetid (1)", "lang ventetid (2)", "nogen ventetid (3)", "kort ventetid (4)" og "ingen ventetid (5)". Samlet betegnes de fem kategorier som vurderingskategorier. Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Det ønskværdige svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål. I spørgsmålet om patientoplevelse fejl er den ønskværdige værdi eksempelvis nej. Betegnelsen vurderingskategorier henviser her til kategorierne ja og nej.

Bemærk i øvrigt, at nogle spørgsmål i spørgeskemaet giver baggrundsoplysninger om patienten. Disse spørgsmål og øvrige baggrundsoplysninger fra Landspatientregistret bruges i afsnittet "3. SAMMENLIGNING AF RESULTATER – Opdelt på patientkarakteristika" og i de temavise tabeller i kapitlet "4. TEMAVISE AFSNIT". Her underopdeles afdelingens resultater på baggrundsoplysningerne, så det er muligt at se, om afdelingen er specielt udfordret på nogle bestemte patientgrupper.

De fleste figur- og tabeltyper indeholder forkortede udgaver af spørgsmålsteksten, der rummer essensen af spørgsmålet. Årsagen er, at der ikke er plads til den fulde tekst. Den fulde spørgsmålstekst kan ses i spørgeskemaet under bilag.

Vær også opmærksom på at spørgsmål fra årets tema ikke indgår i figurer og tabeller i kapitel "1. OVERBLIK" og 3. SAMMENLIGNING AF RESULTATER", da de vil være forskellige fra år til år. Disse spørgsmål kan du finde først i kapitlet "4. TEMAVISE AFSNIT".

Afrapportering af kommentarfelter

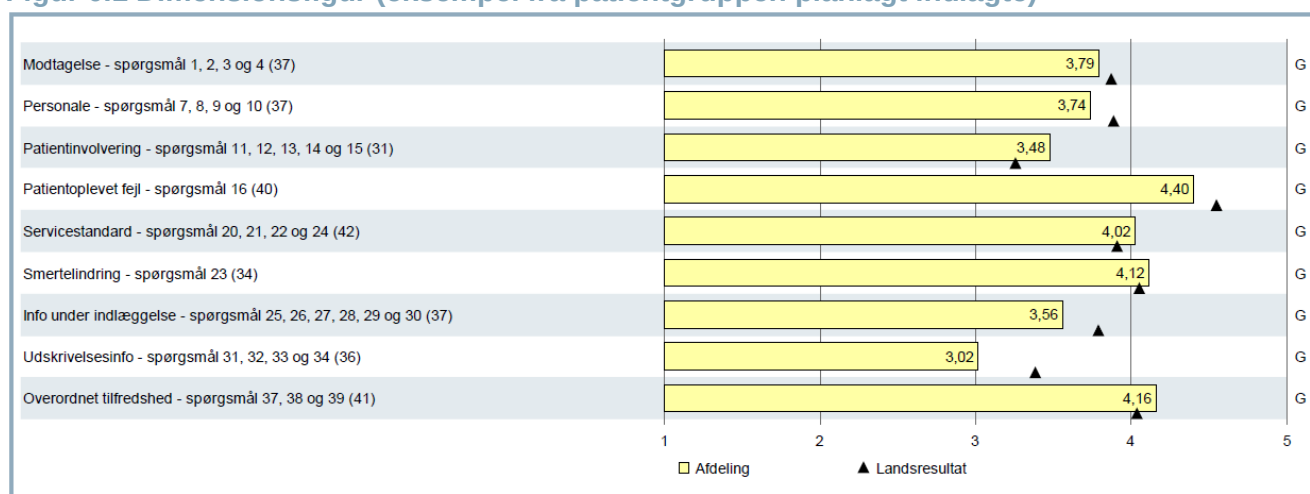
Kommentarfelterne fra spørgeskemaet afrapporteres i en rapport for sig, som sendes til afdelingen. De indgår ikke i afdelingsrapporten, da den gøres offentlig tilgængelig i uge 17. Kommentarfelterne behandles fortroligt, og patienterne er gjort opmærksomme på, at de formidles videre til afdelingen.

Rapporten med kommentarfelter er bygget op, så hvert kommentarfelt kan ses i sammenhæng med et lukket spørgsmål. Eksempelvis ses den samlede tilfredshed i sammenhæng med kommentarfeltet, hvor patienten har mulighed for at skrive, om afdelingen kunne gøre noget bedre eller gjorde noget særlig godt. På den måde bliver det muligt at se, om kommentaren kommer fra en patient, der er tilfreds eller utilfreds. Hvis afdelingen har valgt at få underopdelt deres resultater, vil der være et kapitel pr. underopdeling, så kommentarerne for en given underopdeling ligger i sammenhæng.

FORSIDE – Dimensionsfigur

Forsiden viser øverst oplysninger om patientgruppen og den afdeling, som rapporten indeholder resultater for. Figuren (figur 0.1) viser resultater opsummeret i dimensioner, en tilhørende tekst om disse dimensioner og dimensionens placering over (O), under (U) og ikke signifikant forskellig fra (G) landsresultatet.

Figur 0.1 Dimensionsfigur (eksempel fra patientgruppen planlagt indlagte)



Figuren giver et første hurtigt overblik over jeres resultater. Nogle spørgsmål er opsummeret i dimensioner, mens andre indgår selvstændigt. Til venstre for hver søjle er angivet, hvilke spørgsmål der indgår i resultatet.

For at kunne danne dimensionerne, er det i nogle tilfælde nødvendigt at skalere spørgsmål om, så de kommer på en skala fra 1-5. Det gælder for ja/nej-spørgsmål. Spørgsmålet om patientoplevet fejl er således skaleret om, så ja bliver til 1 og nej bliver til 5.

Dimensionerne og de enkeltstående spørgsmål er skaleret sådan, at en højere score, er lig med et bedre resultat.

Bemærk, at det ikke er alle spørgsmål i spørgeskemaet, der er med i figuren. Resultater for alle spørgsmål kan findes kapitlet "4. TEMAVISE AFSNIT". I indholdsfortegnelsen på næste side, kan du se alle temaerne i dette kapitel. Her er det også angivet, for hvilke temaer samtlige spørgsmål indgår som en samlet dimension.

Endelig er der en faktaboks med oplysninger om inklusionsperioden, antal udsendte spørgeskemaer, svarprocenten og antallet af patienter i inklusionsperioden.

1. OVERBLIK – Oversigtsfigur

Oversigtsfiguren giver det hurtige overblik over afdelingens resultater.

Oversigtsfiguren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med:

- En forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- Svarfordelingen for alle spørgsmålstyper, og gennemsnitsscoren for spørgsmål på fempunktsskalaen
- Afdelingens placering over (O), under (U) og ikke signifikant forskellig fra (G) landsresultatet.

I sjældne tilfælde er datagrundlaget så spinkelt, at placering i forhold til landsresultatet ikke giver mening. Dette er indikeret med en stjerne (*). Til næste år vil figurerne endvidere vise, om afdelingen klarer sig bedre (↗), dårligere (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) i forhold til det foregående år.

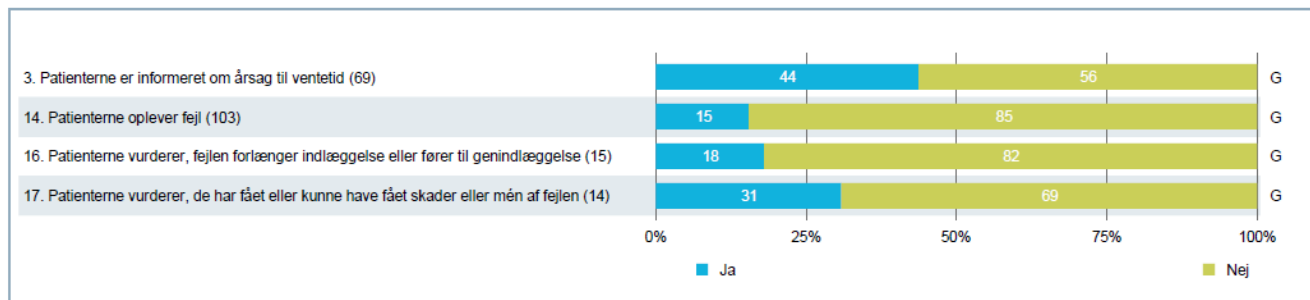
Figur 1.1 Oversigtsfigur (fempunktsskala)



Spørgsmål på fempunktsskala (figur 1.1) er sorteret efter gennemsnitsscoren, således at spørgsmålet patienterne svarer mest positivt på ligger øverst. Søjlerne kan have op til fem farver fra rød, over gul til grøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra ”slet ikke (1)” til ”i meget høj grad (5)”.

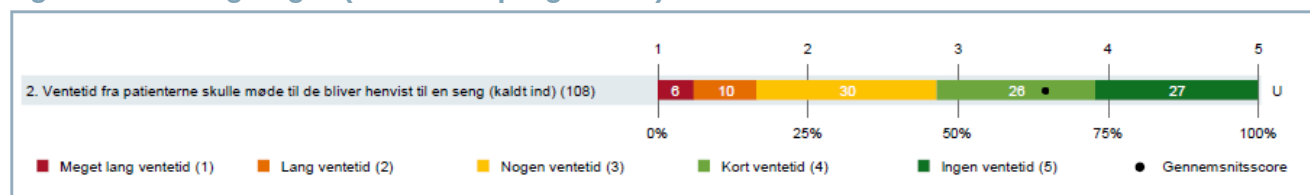
Ja/nej-spørgsmål (figur 1.2) illustreres med svarfordelingen på ja- og nej-svar. Spørgsmål i denne figur er illustreret med blå og limegrønne farver. Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Figur 1.2 Oversigtsfigur (ja/nej-spørgsmål)



Figuren for ventetidsspørgsmålet (figur 1.3) er magen til figuren med de øvrige spørgsmål på fempunktsskala, blot med den forskel, at farverne fra rød, over gul til grøn illustrerer svarkategorierne gående fra ”meget lang ventetid (1)” til ”ingen ventetid (5)”.

Figur 1.3 Oversigtsfigur (ventetidsspørgsmålet)



1. OVERBLIK – Resultat i forhold til landsresultatet

Denne figurtype illustrerer afdelingens placering i forhold til landsresultatet for hvert enkelt spørgsmål. Der er to søjler pr. spørgsmål, hvor den øverste blå søjle viser landsresultatet (■) og den nederste gule søjle viser afdelingsresultatet (■).

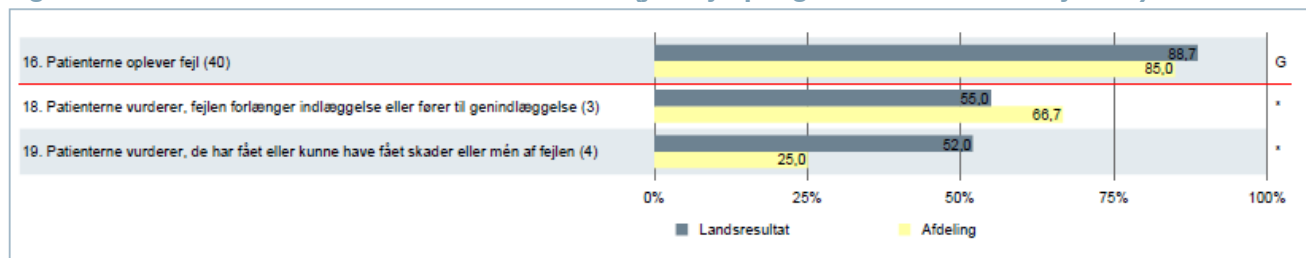
Figuren kan være delt op i tre dele. Øverst er spørgsmål placeret over landsresultatet (O), dvs. over den grønne streg. I midten er spørgsmål, hvor afdelingsresultatet ikke adskiller sig signifikant fra landsresultatet. Under den røde streg er spørgsmål, der er placeret under landsresultatet (U). Inden for hver af tredelingerne sorteres spørgsmålene efter forskel mellem lands- og afdelingsniveau. I sjældne tilfælde er datagrundlaget så spinkelt, at placering i forhold til landsresultatet ikke giver mening. Dette er indikeret med en stjerne (*).

Figur 1.4 Resultat i forhold til landsresultatet (fempunktsskala)

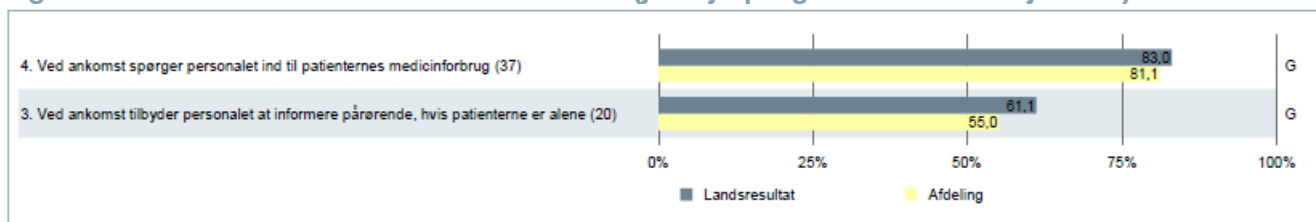


For spørgsmål på fempunktsskala (figur 1.4 og 1.7) er det gennemsnitsscoren, vi sammenligner. Ja/nej-spørgsmål (figur 1.5) er en smule anderledes, idet sammenligningen er på baggrund af andelen af det ønskværdige svar. For nogle spørgsmål er nej, det ønskværdige svar (figur 1.5) og for andre er det ja (figur 1.6).

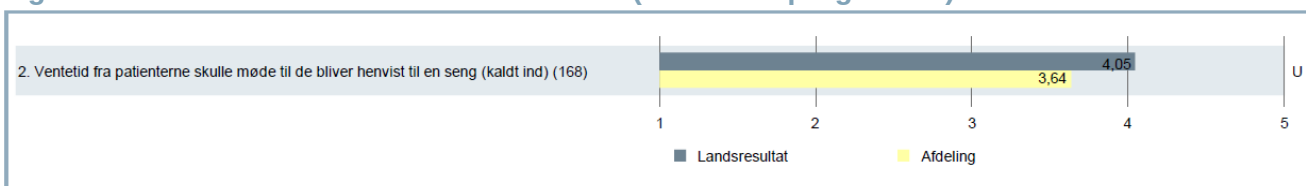
Figur 1.5 Resultat i forhold til landsresultatet (ja/nej-spørgsmål – andel af nej-svar)



Figur 1.6 Resultat i forhold til landsresultatet (ja/nej-spørgsmål – andel af ja-svar)



Figur 1.7 Resultat i forhold til landsresultatet (ventetidsspørgsmålet)



2. KORT OM RAPPORTEN

Dette kapitel i rapporten er beregnet som en inspiration til, hvad de enkelte figur- og tabeltyper kan bruges til.

3. SAMMENLIGNING AF RESULTATER – I forhold til overordnede niveauer

Afdelingens gennemsnitsscore for hvert spørgsmål kan i denne tabel holdes op mod overordnede resultater for sygehuset og regionen som afdelingen hører til, samt resultatet på landsplan.

Tabellen er sorteret efter gennemsnitsscoren for afdelingen for spørgsmål på fempunktsskalaen (tabel 3.1). Det spørgsmål, hvor afdelingen har den højeste gennemsnitsscore, ligger altså øverst.

Tabel 3.1 I forhold til overordnede niveauer (fempunktsskala)

	Afdeling	Sygehus	Region	Land
7. Personalet er venligt og imødekommende	4,41	4,43	4,44	4,42
20. Patienternes behov for mad og drikke er dækket	4,38	4,19	4,22	4,09
38. Patienterne er tilfredse med behandlingen	4,27	4,15	4,14	4,07
37. Patienterne er tilfredse med plejen	4,14	4,18	4,19	4,11
23. Patienternes behov for smertelindring er dækket	4,12	4,11	4,11	4,05
36. Patienterne oplever, at afdeling og kommunal pleje samarbejder om udskrivelse	4,10	3,69	3,65	3,48
24. Afdelingens lokaler er rene	4,05	3,97	3,99	3,95
1. Ved ankomst tilses patienterne hurtigt af en sygeplejerske eller læge	4,03	4,02	4,06	3,94
39. Patienterne er alt i alt tilfredse med forløbet fra indlæggelse til udskrivelse	4,00	4,01	4,02	3,96
22. Patienternes behov for personlig hygiejne er dækket	3,98	4,04	4,07	3,98
26. Patienterne får svar på spørgsmål, de stiller under indlæggelse	3,91	4,01	4,03	4,01
15. Personalet tager hensyn til patienternes behov ved planlægning af udskrivelse	3,86	3,62	3,64	3,59
25. Den mundtlige information under indlæggelse er forståelig	3,81	4,08	4,09	4,07
27. Information fra forskelligt personale på afdelingen stemmer overens	3,77	3,83	3,87	3,83
21. Patienterne får tilstrækkelig med ro til hvile og søvn	3,71	3,69	3,70	3,66

Ja/nej-spørgsmål er delt op i tabeller alt efter om andelen af nej-svar (tabel 3.2) eller ja-svar (tabel 3.3), er den ønskværdige værdi. Spørgsmålene er sorteret efter spørgsmålsnummer.

Tabel 3.2 I forhold til overordnede niveauer (ja/nej-spørgsmål – andel af nej-svar)

	Afdeling	Sygehus	Region	Land
16. Patienterne oplever fejl	85,0%	88,4%	89,2%	88,7%
18. Patienterne vurderer, fejlen forlænger indlæggelse eller fører til genindlæggelse	66,7%	64,8%	59,0%	55,0%
19. Patienterne vurderer, de har fået eller kunne have fået skader eller mén af fejlen	25,0%	53,9%	49,6%	52,0%

Tabel 3.3 I forhold til overordnede niveauer (ja/nej-spørgsmål – andel af ja-svar)

	Afdeling	Sygehus	Region	Land
3. Ved ankomst tilbyder personalet at informere pårørende, hvis patienterne er alene	55,0%	65,9%	66,2%	61,1%
4. Ved ankomst spørger personalet ind til patienternes medicinforbrug	81,1%	83,4%	85,7%	83,0%

Endelig er der en særskilt tabel (tabel 3.4) med ventetidsspørgsmålet. Det indgår, grundet sin anderledes svarskala med fem svarmuligheder gående fra ”meget lang ventetid (1)” til ”ingen ventetid (5)”, ikke sammen med de øvrige spørgsmål på en fempunktsskala i tabel 3.1. Det giver ikke mening at holde et gennemsnit på en anden skala op imod de øvrige gennemsnit på fempunktsskalaen gående fra ”slet ikke (1)” til ”i meget høj grad (5)”.

Tabel 3.4 I forhold til overordnede niveauer (ventetidsspørgsmålet)

	Afdeling	Sygehus	Region	Land
2. Ventetid fra patienterne skulle møde til de bliver henvist til en seng (kaldt ind)	3,64	3,93	3,95	4,05

3. SAMMENLIGNING AF RESULTATER – I forhold til underopdeling

Tabeltypen viser afdelingens resultater i sammenhæng med den underopdeling afdelingen selv har haft mulighed for at vælge. Hvis afdelingen, sygehuset eller regionen på vegne af dens afdelinger ikke har valgt selv at underopdele resultaterne, vil underopdelingen svare til 7. ciffer skskode.

Bemærk at tabellen er vendt modsat i forhold til øvrige tabeller. Her er spørgsmålene ud af kolonnerne. Det er af praktiske hensyn for at få plads til alle underopdelinger. Kolonnerne viser spørgsmålsnummeret, som det står i spørgeskemaet. Det har af pladshensyn været nødvendigt at nøjes med spørgsmålsnummeret. Den fulde spørgsmålstekst kan findes i spørgeskemaet i afdelingsrapportens bilag.

Kolonnerne for spørgsmål på fempunktsskala (tabel 3.5) er ordnet efter afdelingens gennemsnitsscore, således at første kolonne indeholder resultater af spørgsmålet med den højeste gennemsnitsscore.

Tabel 3.5 I forhold til afsnit (fempunktsskala)

	Spørgsmålsnummer														
	5.	35.	21.	24.	25.	23.	18.	34.	1.	20.	36.	19.	6.	7.	1
Afdeling	4,35	4,35	4,31	4,27	4,19	4,16	4,15	4,05	4,04	4,02	3,97	3,87	3,84	3,80	3,
Afsnit A	4,29	4,04	3,93	4,26	4,15	3,78	4,04	3,93	4,00	4,25	3,93	3,93	3,72	3,69	3,
Afsnit B	4,50	4,50	3,50	4,33	4,50	4,00	4,33	4,17	3,88	4,00	4,00	3,25	4,00	3,75	4,
Afsnit C	4,83	4,67	4,83	4,83	4,33	4,67	4,83	4,33	4,00	3,83	4,33	4,50	3,83	4,00	3,
Afsnit D	4,47	4,32	4,29	4,31	4,26	4,17	4,25	4,11	4,11	4,07	4,03	4,13	3,77	3,73	3,
Afsnit E	4,21	4,28	4,55	4,27	4,26	4,11	3,88	4,00	3,96	4,33	3,88	3,95	3,92	3,72	3,
Afsnit F	4,20	4,20	4,50	4,40	4,40	4,20	4,20	3,50	4,40	3,50	3,80	3,00	4,00	4,00	3,
Afsnit G	4,39	4,63	4,25	4,22	4,22	4,17	3,94	4,00	3,83	3,93	3,72	4,00	3,88	3,93	3,
Afsnit H	4,46	4,48	4,52	4,21	4,00	4,05	4,48	4,36	4,23	4,09	4,26	3,84	3,95	4,13	4,
Afsnit I	4,00	4,33	4,18	4,06	3,88	4,67	4,00	3,75	3,89	3,44	3,82	3,29	3,65	3,47	3,

Ja/nej-spørgsmål er delt op i tabeller alt efter om andelen af nej-svar (tabel 3.6) eller ja-svar, er den ønskværdige værdi. Spørgsmålene er sorteret efter spørgsmålsnummer.

Tabel 3.6 I forhold til afsnit (ja/nej-spørgsmål – andel af nej-svar)

	Spørgsmålsnummer		
	14.	16.	17.
Afdeling	86,9%	75,1%	73,3%
Afsnit A	84,0%	100,0%	75,0%
Afsnit B	83,3%	100,0%	100,0%
Afsnit C	83,3%	-	100,0%
Afsnit D	85,3%	25,0%	75,0%
Afsnit E	92,3%	100,0%	100,0%
Afsnit F	100,0%	-	-
Afsnit G	77,8%	75,0%	75,0%
Afsnit H	87,0%	100,0%	0,0%
Afsnit I	88,9%	100,0%	-

Endelig er der en særskilt tabel (tabel 3.7) med ventetidsspørgsmålet. Det indgår, grundet sin anderledes svarskala med fem svarmuligheder gående fra "meget lang ventetid (1)" til "ingen ventetid (5)", ikke sammen med de øvrige spørgsmål på en fempunktsskala i tabel 3.5. Det giver ikke mening at holde et gennemsnit på en anden skala op imod de øvrige gennemsnit på fempunktsskalaen gående fra "slet ikke (1)" til "i meget høj grad (5)".

Tabel 3.7 I forhold til afsnit (ventetidsspørgsmålet)

	Spørgsmålsnummer
	2.
Afdeling	3,64
Afsnit A	3,14
Afsnit B	4,38
Afsnit C	3,17
Afsnit D	3,61
Afsnit E	3,46
Afsnit F	4,60
Afsnit G	3,88
Afsnit H	3,72
Afsnit I	3,59

3. SAMMENLIGNING AF RESULTATER – Opdelt på patientkarakteristika

Tabellerne med resultater opdelt på patientkarakteristika, giver et indblik i, hvordan forskellige grupper af patienter svarer på spørgsmålene (fx mænd og kvinder). Denne tabeltype optræder flere gange, da alle baggrundsplysninger ikke kan rummes i en tabel.

Tabeltypen er sorteret efter afdelingens gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskalaen (tabel 3.8). Det spørgsmål, hvor afdelingen har den højeste gennemsnitsscore, ligger altså øverst.

Tabel 3.8 Opdelt på patientkarakteristika (fempunktsskala)

	Afdeling	Køn		Alder	
		Mand	Kvinde	0-59 år	60+ år
5. Personalet er venligt og imødekommende	4,35	4,40	4,31	4,33	4,39
35. Patienterne er tilfredse med behandlingen	4,35	4,48	4,24	4,32	4,41
21. Patienternes behov for smertelindring er dækket	4,31	4,44	4,21	4,32	4,30
24. Den mundtlige information under indlæggelse er forståelig	4,27	4,40	4,16	4,24	4,35
25. Patienterne får svar på spørgsmål, de stiller under indlæggelse	4,19	4,29	4,10	4,19	4,19
23. Patienterne informeres før indlæggelse om, hvad der skal ske under indlæggelse	4,16	4,15	4,16	4,04	4,43
18. Patienternes behov for mad og drikke er dækket	4,15	4,19	4,12	4,13	4,22
34. Patienterne er tilfredse med plejen	4,05	4,23	3,91	4,04	4,09
1. Personalet er forberedt på patienternes ankomst	4,04	4,13	3,96	4,01	4,09
20. Patienternes behov for personlig hygiejne er dækket	4,02	4,20	3,86	4,06	3,96
36. Patienterne er alt i alt tilfredse med forløbet fra indlæggelse til udskrivelse	3,97	4,19	3,79	3,91	4,10
19. Patienterne får tilstrækkelig med ro til hvile og søvn	3,87	3,86	3,88	3,86	3,90
6. Personalet har sat sig ind i patienternes sygdomsforløb ved samtaler	3,84	3,95	3,75	3,82	3,92
7. Patienterne får information om deres sygdomsforløb	3,83	3,95	3,67	3,80	3,70

Ja/nej-spørgsmål er delt op i tabeller alt efter om andelen af nej-svar (tabel 3.9) eller ja-svar, er den ønskværdige værdi. Spørgsmålene er sorteret efter spørgsmålsnummer.

Tabel 3.9 Opdelt på patientkarakteristika (ja/nej-spørgsmål – andel af nej-svar)

	Afdeling	Køn		Alder	
		Mand	Kvinde	0-59 år	60+ år
14. Patienterne oplever fejl	86,9%	88,2%	85,9%	83,3%	95,2%
16. Patienterne vurderer, fejlen forlænger indlæggelse eller fører til genindlæggelse	75,1%	79,4%	73,0%	71,1%	100,0%
17. Patienterne vurderer, de har fået eller kunne have fået skader eller mén af fejlen	73,3%	84,7%	66,6%	69,1%	100,0%

Endelig er der en særskilt tabel (tabel 3.10) med ventetidsspørgsmålet. Det indgår, grundet sin anderledes svarskala med fem svarmuligheder gående fra ”meget lang ventetid (1)” til ”ingen ventetid (5)”, ikke sammen med de øvrige spørgsmål på en fempunktsskala i tabel 3.8. Det giver ikke mening at holde et gennemsnit på en anden skala op imod de øvrige gennemsnit på fempunktsskalaen gående fra ”slet ikke (1)” til ”i meget høj grad (5)”.

Tabel 3.10 Opdelt på patientkarakteristika (ventetidsspørgsmålet)

	Afdeling	Køn		Alder	
		Mand	Kvinde	0-59 år	60+ år
3. Patienterne er informeret om årsag til ventetid	46,5%	57,0%	39,1%	48,6%	40,5%

3. SAMMENLIGNING AF RESULTATER – Ikke relevant og ved ikke

Denne tabel dokumenterer for hvert spørgsmål, hvor mange patienter der har givet en vurdering, svaret "ikke relevant for mig" eller "ved ikke". Vurderingskategorierne er for hovedparten af spørgsmål på fempunktsskalaen; "slet ikke (1)", "i ringe grad (2)", "i nogen grad (3)", "i høj grad (4)" og "i meget høj grad (5)". For ventetidsspørgsmålet er det; "meget lang ventetid (1)", "lang ventetid (2)", "nogen ventetid (3)", "kort ventetid (4)" og "ingen ventetid (5)". Mens vurderingskategorierne for ja/nej-spørgsmål er "ja" og "nej". Det er vurderingskategorierne, der er hovedresultatet i mange af figur- og tabeltyperne. Svarkategorierne "ikke relevant" og "ved ikke" er patienternes mulighed for at angive, at de ikke kan give en vurdering af spørgsmålet. I de fleste af de øvrige figur- og tabeltyper er svar i "ved ikke" og "ikke relevant for mig" ikke taget med, da disse svar ikke indgår i gennemsnitsscoren. Det er dog også muligt at se antal svar i de to kategorier i tabellerne i kapitlet "4. TEMA VISE AFSNIT".

Tabel 3.11 ikke relevant og ved ikke (fempunktsskala)

	Svar					
	Vurderings- kategorier (1-5)		Ikke relevant		Ved ikke	
	Antal	Andel	Antal	Andel	Antal	Andel
1. Personalet er forberedt på patienternes ankomst	111	99,1%	0	0,0%	1	0,9%
5. Personalet er venligt og imødekommende	112	100,0%	0	0,0%	0	0,0%
6. Personalet har sat sig ind i patienternes sygdomsforløb ved samtaler	95	87,2%	4	3,7%	10	9,2%
7. Patienterne har mulighed for at tale med personalet om pleje ved behov	99	90,0%	9	8,2%	2	1,8%
8. Patienterne har mulighed for at tale med en læge om behandling ved behov	79	71,8%	25	22,7%	6	5,5%
9. Personalet spørger ind til patienternes egne erfaringer med sygdom/tilstand	83	75,5%	25	22,7%	2	1,8%
10. Patienterne har mulighed for deltagelse i beslutninger om behandling	81	73,0%	27	24,3%	3	2,7%
11. Pårørende har mulighed for deltagelse i beslutninger om behandling	55	50,0%	51	46,4%	4	3,6%
12. Patienterne har samtaler med personalet om egen håndtering af sygdom/tilstand	88	78,6%	23	20,5%	1	0,9%
13. Personalet tager hensyn til patienternes behov ved planlægning af udskrivelse	88	81,5%	17	15,7%	3	2,8%
18. Patienternes behov for mad og drikke er dækket	101	91,0%	10	9,0%	0	0,0%
19. Patienterne får tilstrækkelig med ro til hvile og søvn	95	85,6%	16	14,4%	0	0,0%
20. Patienternes behov for personlig hygiejne er dækket	88	79,3%	22	19,8%	1	0,9%
21. Patienternes behov for smertelindring er dækket	96	87,3%	14	12,7%	0	0,0%
22. Afdelingens lokaler er rene	105	94,6%	1	0,9%	5	4,5%
23. Patienterne informeres før indlæggelse om, hvad der skal ske under indlæggelse	108	97,3%	3	2,7%	0	0,0%
24. Den mundtlige information under indlæggelse er forståelig	105	94,6%	4	3,6%	2	1,8%
25. Patienterne får svar på spørgsmål, de stiller under indlæggelse	103	93,6%	6	5,5%	1	0,9%
26. Patienterne er informeret om (bi-)virkning ved medicin de får under indlæggelse	78	70,9%	31	28,2%	1	0,9%
27. Patienterne informeres løbende om resultater af undersøgelsesbehandling	88	80,0%	10	11,3%	2	2,2%

Tabel 3.12 ikke relevant og ved ikke (ja/nej-spørgsmål)

	Svar					
	Vurderings- kategorier (ja og nej)		Ikke relevant		Ved ikke	
	Antal	Andel	Antal	Andel	Antal	Andel
3. Patienterne er informeret om årsag til ventetid	69	89,6%	4	5,2%	4	5,2%
14. Patienterne oplever fejl	103	100,0%	-		-	
16. Patienterne vurderer, fejlen forlænger indlæggelse eller fører til genindlæggelse	15	100,0%	-		0	0,0%
17. Patienterne vurderer, de har fået eller kunne have fået skader eller mén af fejlen	14	87,5%	-		2	12,5%

Tabel 3.13 ikke relevant og ved ikke (ventetidsspørgsmålet)

	Svar					
	Vurderings- kategorier (1-5)		Ikke relevant		Ved ikke	
	Antal	Andel	Antal	Andel	Antal	Andel
2. Ventetid fra patienterne skulle møde til de bliver henvist til en seng (kaldt ind)	108	96,4%	4	3,6%	0	0,0%

4. TEMAVISE AFSNIT

Der er et temaafsnit pr. tema i spørgeskemaet. Det første tema er årets tema, som indeholder spørgsmål, der kun er med i undersøgelsen i dette år. Spørgsmål fra dette tema indgår derfor ikke i kapitlerne "1. OVERBLIK" og "3. SAMMENLIGNING AF RESULTATER". Efter årets tema følger de øvrige temaer. Hvis der efter temanavnet står "- dimension", betyder det at temaet, og de tilhørende spørgsmål, svarer til en af dimensionerne i figuren på forsiden.

Hvert temaafsnit består af en eller flere temafigurer med temaets spørgsmål og en tabel pr. spørgsmål i temaet.

Temafigurerne ligner oversigtsfiguren. Den eneste væsentlige forskel er, at den kun indeholder spørgsmål, der vedrører temaet, og at spørgsmålene er sorteret efter spørgsmålsnummer. Fordelen ved denne type figur er, at det er let at se, om der er enkelte spørgsmål inden for et tema, der skiller sig ud i gennemsnitsscoren eller svarfordelingen, eller om alle spørgsmål generelt ligger godt eller dårligt. Det gør det lettere at finde ud af, om det blot er et enkelt spørgsmål og dermed et delområde, der skal arbejdes med, eller om det er hele området, der har brug for et løft.

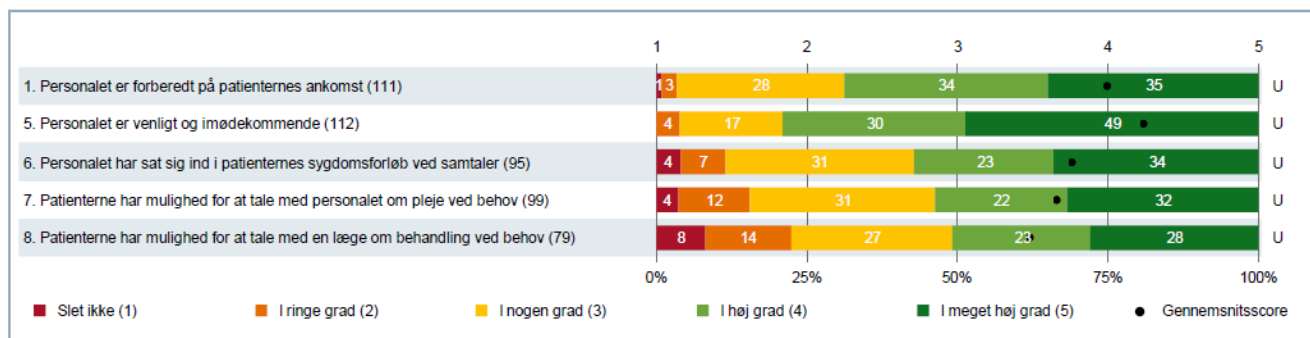
Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med:

- En forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- Svarfordelingen for alle spørgsmålstyper, og gennemsnitsscoren for spørgsmål på fempunktsskalaen
- Afdelingens placering over (O), under (U) og ikke signifikant forskellig fra (G) landsresultatet.

I sjældne tilfælde er datagrundlaget så spinkelt, at placering i forhold til landsresultatet ikke giver mening. Dette er indikeret med en stjerne (*). Til næste år vil figurene endvidere vise, om afdelingen klarer sig bedre (↗), dårligere (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) i forhold til det foregående år.

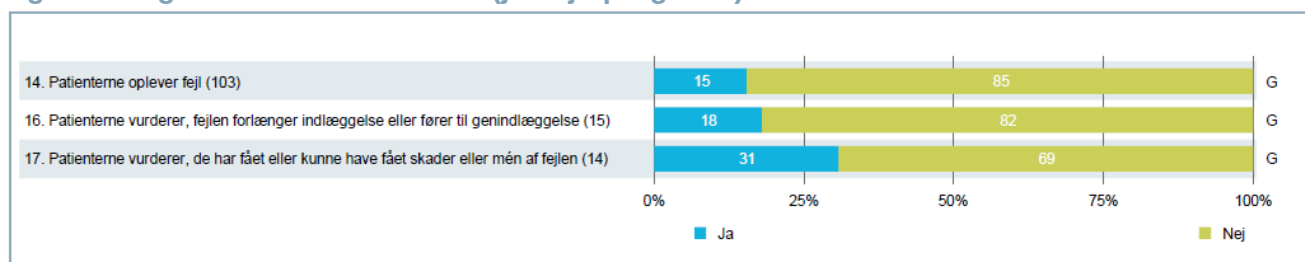
For spørgsmål på fempunktsskalaen (figur 4.1) kan søjlerne have op til fem farver fra rød, over gul til grøn. For hovedparten af spørgsmålene illustrerer farverne svarkategorierne gående fra "slet ikke (1)" til "i meget høj grad (5)".

Figur 4.1 Figur i de temavise afsnit (fempunktsskala)



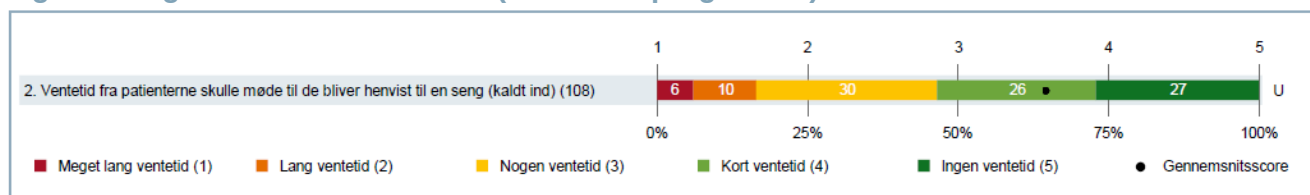
Ja/nej-spørgsmål (figur 4.2) er illustreret med blå og limegrønne farver, hvor blå viser andelen, der har svaret ja. Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Figur 4.2 Figur i de temavise afsnit (ja/nej-spørgsmål)



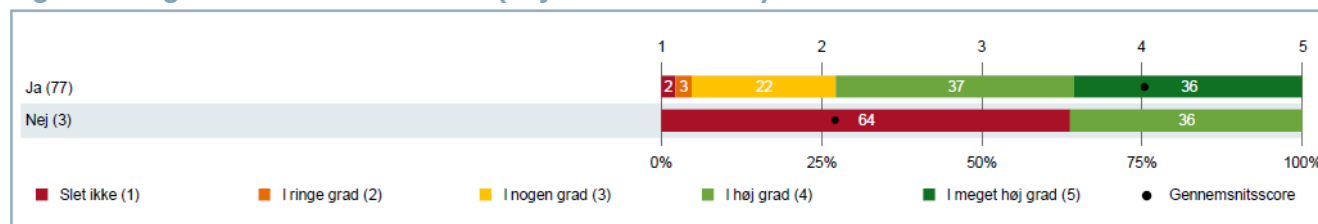
Figuren for ventetidsspørgsmålet (figur 4.4) er magen til figuren med de øvrige spørgsmål på fempunktsskala, blot med den forskel, at farverne fra rød, over gul til grøn illustrerer svarkategorierne gående fra ”meget lang ventetid (1)” til ”ingen ventetid (5)”.

Figur 4.4 Figur i de temavise afsnit (ventetidsspørgsmålet)



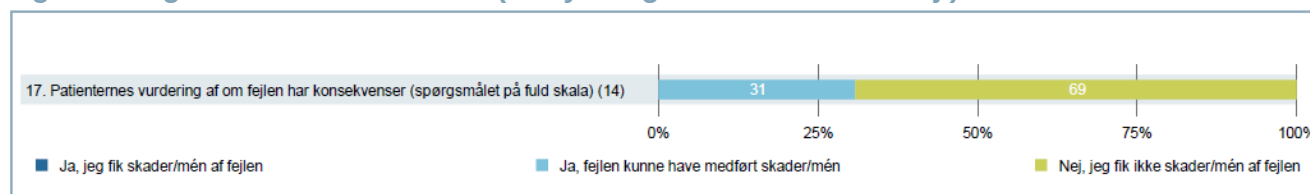
I årets tema ”forbedret helbred og inddraget i beslutninger” er der en særlig figur, hvor det er muligt at se, om patienter der forventer en forbedring af deres helbredstilstand på forhånd, også oplever en forbedring (søjlen ud for ja).

Figur 4.5 Figur i de temavise afsnit (Kryds i årets tema)



Spørgsmålet om hvorvidt fejlen medførte skader eller mén eller kunne have gjort det, uddybes under temaet ”patientoplevelt fejl”, så det er muligt at skelne andelen der oplevede skader eller mén, fra dem der vurderer at fejlen kunne have medført skader eller mén. I figur 4.6 er der eksempelvis ikke nogen patienter, der vurderer at fejlen medførte skader/mén. Alle der her svarede ja, vurderer at fejlen kunne have medført skader eller mén.

Figur 4.6 Figur i de temavise afsnit (Uddybning af skader/mén af fejl)



Spørgsmålstabellerne (tabel 4.1) uddyber resultaterne for ét spørgsmål ad gangen. I tabellerne gengives resultatet for overordnede niveauer, afdelingen selv og underordnede niveauer. Resultaterne er opdelt i to hovedtyper; resultater og antal svar.

Tabel 4.1 Eksempel på tabel i de temavise afsnit

1. Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?

		RESULTATER			ANTAL SVAR		
		Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2013	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Overordnede niveauer	Landsresultatet	4,28	-	-	20197	174	257
	Region Hovedstaden	4,28	-	G	6120	38	61
	Rigshospitalet	4,28	-	G	2023	12	15
Afdeling	Ortopædkirurgisk klinik U	4,04	-	U	172	0	1
Underopdeling	Afsnit A	4,00			28	0	0
	Afsnit B	3,88			8	0	0
	Afsnit C	4,00			6	0	0
	Afsnit D	4,11			35	0	1
	Afsnit E	3,96			28	0	0
	Afsnit F	4,40			5	0	0
	Afsnit G	3,83			18	0	0
	Afsnit H	4,23			26	0	0
	Afsnit I	3,89			18	0	0
Køn	Mand	4,13			75	0	1
	Kvinde	3,96			97	0	0
Alder	0-59 år	4,01			114	0	0
	60+ år	4,09			58	0	1
Indlæggelsestid	under 24 timer	3,91			33	0	0
	24 timer eller over	4,07			139	0	1
Udskrivelsesdag	Fredag	4,05			37	0	0
	Anden dag end fredag	4,03			135	0	1

Hovedtypen "resultater" indeholder tre kolonner:

- Gennemsnitsscoren for spørgsmål på fempunktsskala og den ønskværdige værdi for ja/nej-spørgsmål
- I år er kolonnen med resultatet i forhold til året før tom, men til næste år vil den vise, om afdelingen klarer bedre (↗), dårligere (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) i forhold til det foregående år
- Sidste kolonne under resultater viser, om resultatet er over (O), under (U) eller ikke forskelligt fra (G) landsresultatet. I sjældne tilfælde er datagrundlaget så spinkelt, at placering i forhold til landsresultatet ikke giver mening. Dette er indikeret med en stjerne (*).

Også under hovedtypen "antal svar" er der tre kolonner:

- "Vurderingskategorier" er en samlebetegnelse for svar følgende svarkategorier
 - Almindelig fempunktsskala: "slet ikke (1)" til "i meget høj grad (5)"
 - Ventetidsspørgsmålet: "meget lang ventetid (1)" til "ingen ventetid (5)"
 - Ja/nej-spørgsmål: "ja" og "nej"
- "ikke relevant": Svar i "ikke relevant for mig"
- "ved ikke": Svar i "ved ikke".

Hvis der ikke eksisterer et resultat, er det markeret med en streg (-).

5. BILAG – Materiale om LUP og inspiration til det videre arbejde

Her er links til det materiale om LUP, som du kan finde på internettet. Endvidere er der en række links til hjemmesider, hvor du kan finde inspiration til det videre arbejde med LUP-resultaterne.

5. BILAG – Spørgeskemaet

Her finder du årets spørgeskema.

5. BILAG – Oversigtsfigur pr. underopdeling

Oversigtsfiguren pr. underopdeling er bygget op efter samme princip som oversigtsfiguren på afdelingsniveau, blot med den forskel, at de ikke indeholder placering i forhold til landsresultatet, da afdelingsniveauet er det laveste niveau, vi laver statistiske sammenligninger på.