



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 sidste år	6
Resultat i forhold til landsresultatet	8
2. KORT OM RAPPORTEN.....	9
3. SAMMENLIGNING AF RESULTATER.....	10
I forhold til overordnede niveauer	10
I forhold til underopdeling.....	11
Opdelt på patientkarakteristika.....	13
Ikke relevant og ved ikke.....	15
4. TEMAVISE AFSNIT.....	17
5. BILAG.....	20
Materiale om LUP og inspiration til det videre arbejde	20
Spørgeskemaet	20
Oversigtsfigur pr. underopdeling	20
Information om tidssammenligningen.....	20

Hvordan du bruger læsevejledningen

Opbygningen af denne læsevejledning følger opbygningen i afdelingsrapporten. Elementerne beskrives et efter et, således 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 for LUP er ikke beskrevet i denne vejledning, men kan findes i faktarapporten (www.patientoplevelser.dk/lup16/fakta).

Overordnet om afdelingsrapporten

Der er en afdelingsrapport pr. patientgruppe; planlagt indlagte, akut 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 en 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 de 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 spørgsmålsvise tabeller i kapitlet "4. TEMAVISE AFSNIT".

SAMMENLIGNING AF RESULTATER – Ikke relevant og ved ikke" samt i de spørgsmålsvise 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 når vi præsenterer 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 i forhold til 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.

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 som det første 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 11. Kommentarfelterne behandles fortroligt, og patienterne er gjort opmærksomme på, at de formidles videre til afdelingen.

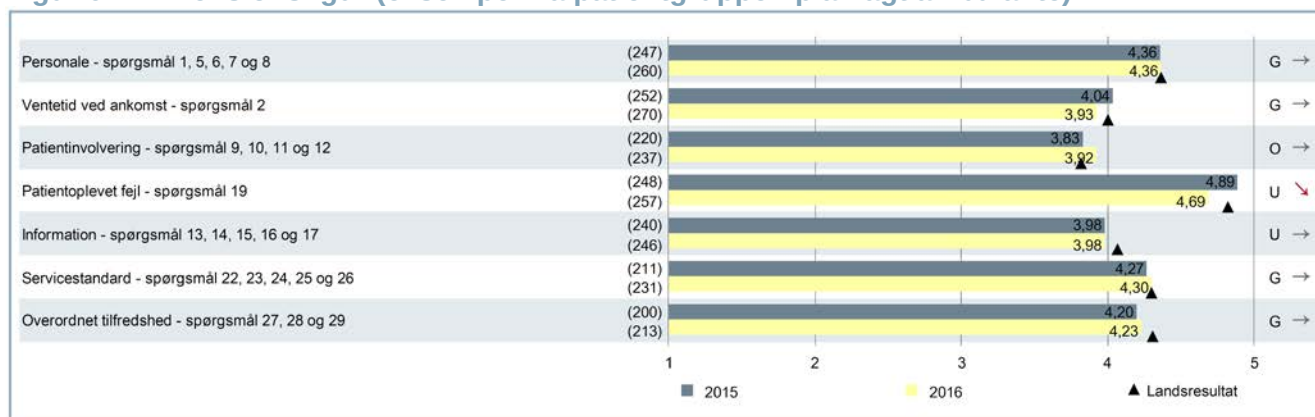
Rapporten med kommentarfelter er bygget op, så hvert kommentarfelt kan ses i sammenhæng med et spørgsmål med definerede vurderingskategorier. Eksempelvis ses den samlede tilfredshed i sammenhæng med kommentarfeltet, hvor patienten har mulighed for at skrive, om afdelingen kunne gøre noget bedre eller 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 eksempelvis på afsnit, 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, som forklares i den følgende tekst. Figuren indeholder:

- Navnet på dimensionen efterfulgt af en angivelse af hvilke spørgsmål, der indgår i dimensionen
- Parenteser med antal svar, hvor den øverste viser antallet fra sidste år og den nederste antallet fra i år
- Søjler med resultatet fra sidste år (■) og fra dette år (■)
- Afdelingens placering over (O), under (U) og ikke signifikant forskellig fra (G) landsresultatet.
- En pil, der angiver om afdelingen klarer sig bedre (↗), dårligere (↘) eller ikke signifikant forskellig (→) i forhold til sidste år.

Figur 0.1 Dimensionsfigur (eksempel fra patientgruppen planlagt ambulante)



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 patientoplevels 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 i kapitlet "4. TEMA VISE 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 og svarprocenten.

1. OVERBLIK – Oversigtsfigur

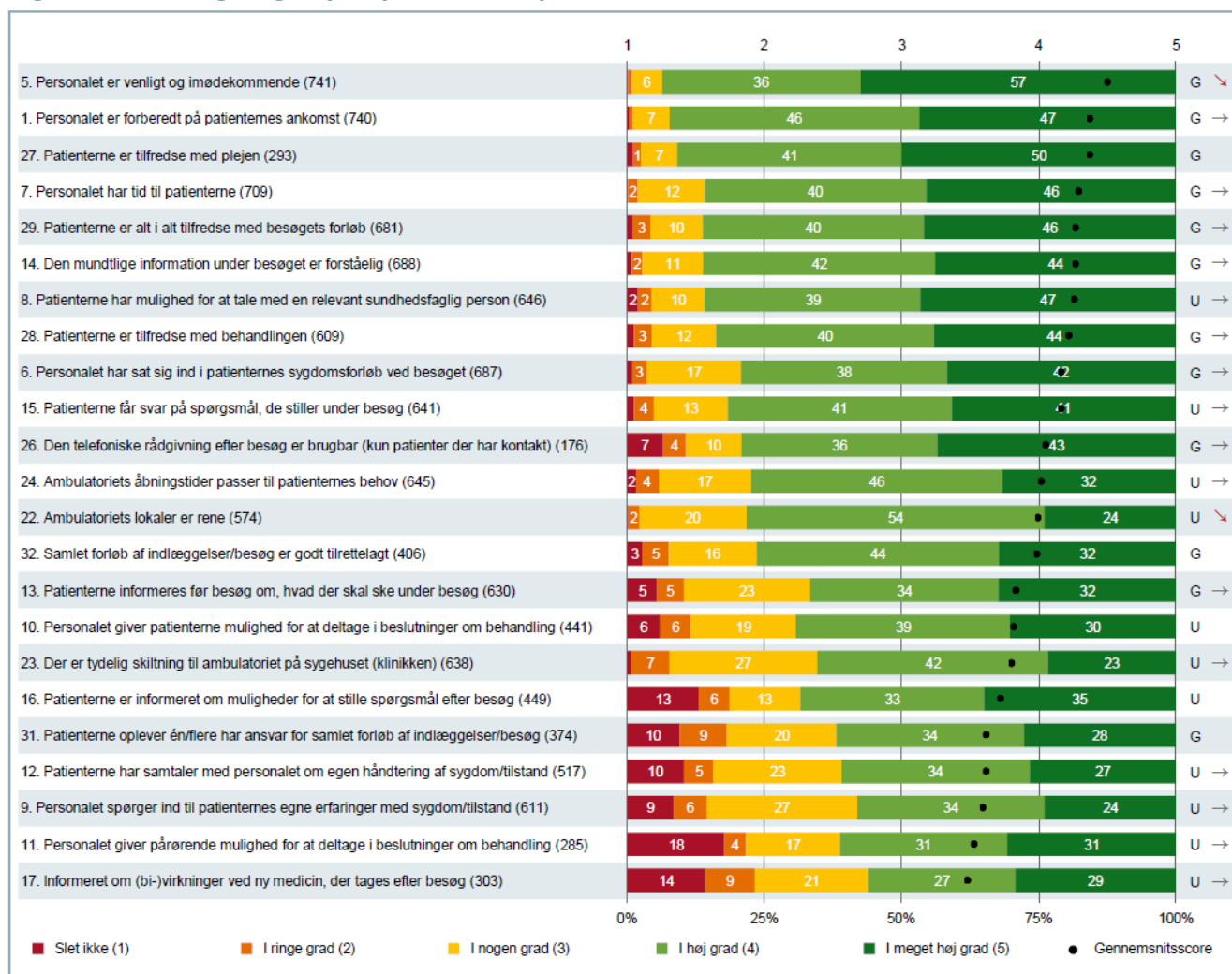
Oversigtsfiguren giver et hurtigt overblik over afdelingens resultater.

Oversigtsfiguren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med:

- En forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- Den procentvise svarfordeling for alle spørgsmålstyper, og gennemsnitsscoren for spørgsmål på fempunktsskalaen
- Afdelingens placering over (O), under (U) og ikke signifikant forskellig fra (G) landsresultatet.
- En pil, der angiver om afdelingen klarer sig bedre (↗), dårligere (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) i forhold til sidste år.

I sjældne tilfælde er datagrundlaget så spinkelt, at placering i forhold til landsresultatet eller i forhold til afdelingens eget resultat sidste år ikke giver mening. Dette er indikeret med en stjerne (*).

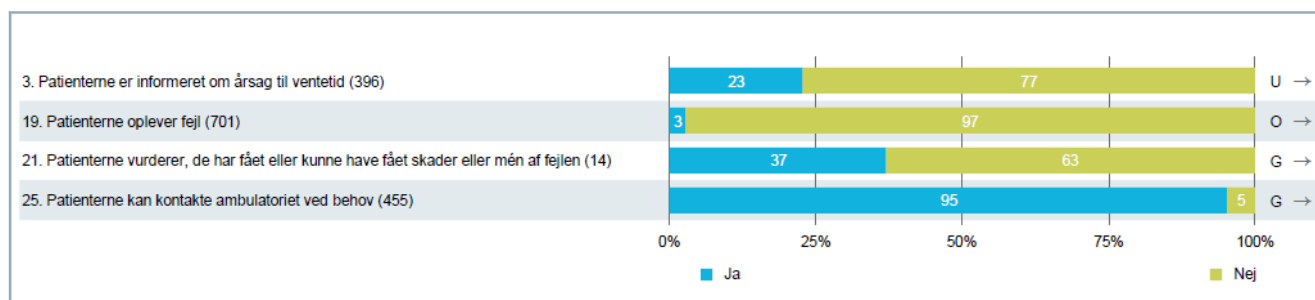
Figur 1.1 Oversigtsfigur (fempunktsskala)



Spørgsmål på fempunktsskala (figur 1.1) er sorteret efter gennemsnitsscoren, således at spørgsmålet patienterne besvarer mest positivt 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)".

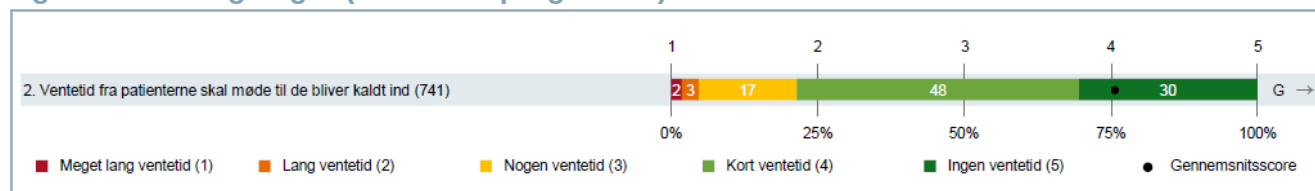
Ja/nej-spørgsmål (figur 1.2) illustreres med svarfordelingen på ja- og nej-svar. Spørgsmål i denne figur er illustreret med blå og limegrønne farver, hvor blå viser andelen, der har svaret ja. Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Figur 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)

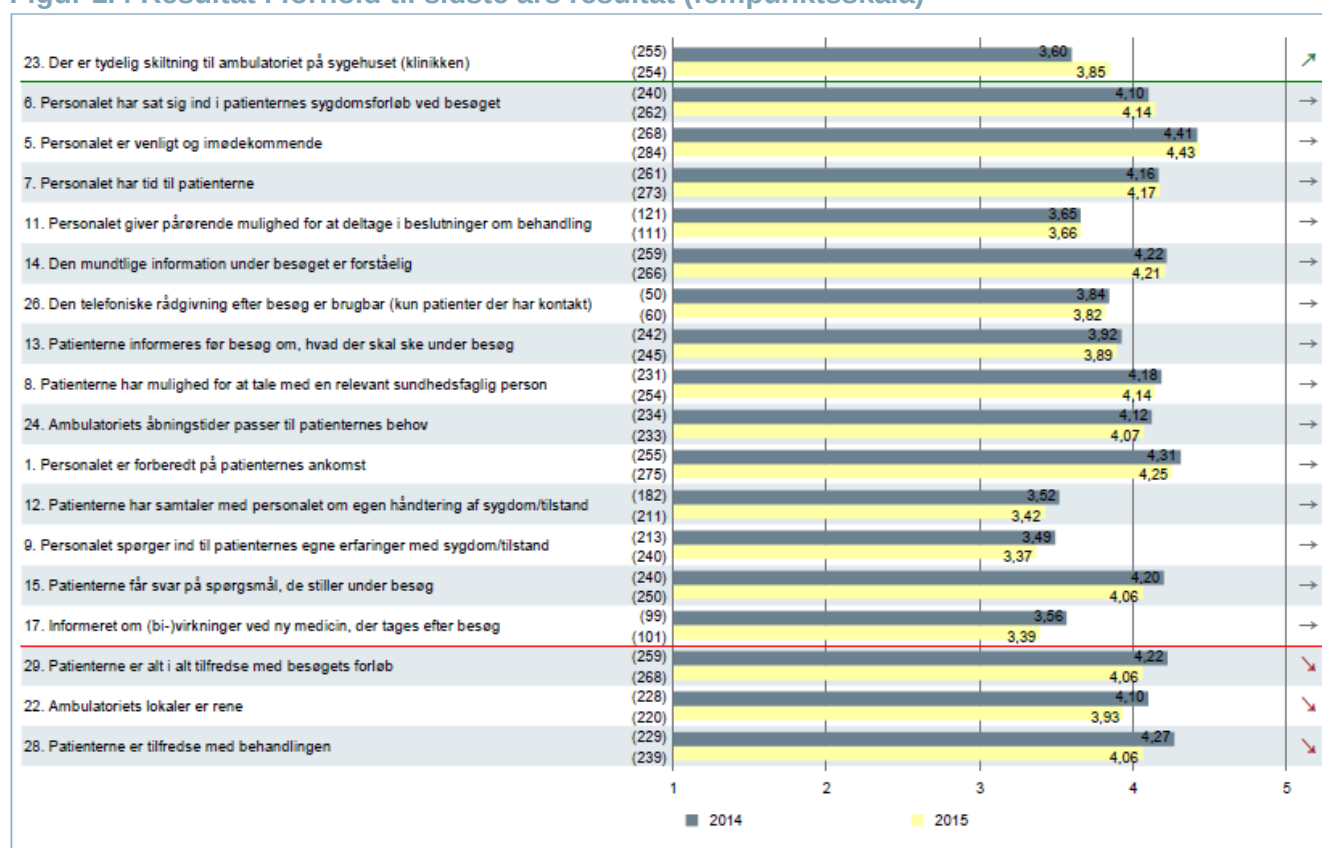


1. OVERBLIK – Resultat i forhold til sidste år

Denne figurtype illustrerer afdelingsresultatet fra i år sammenlignet med afdelingsresultatet fra sidste år for hvert enkelt spørgsmål. Der er to søjler pr. spørgsmål, hvor den øverste blå søjle viser sidste års resultat (■) og den nederste gule søjle viser afdelingens resultat for i år (■). Til venstre for hver søjle er antallet af svar fra det pågældende år angivet i parentes.

Figuren kan være delt op i tre dele. Øverst er spørgsmål, hvor resultatet er gået frem i forhold til sidste år (↗), dvs. over den grønne streg. I midten er spørgsmål, hvor afdelingsresultatet ikke adskiller sig signifikant fra afdelingsresultatet sidste år (→). Under den røde streg er spørgsmål, hvor afdelingen klarer sig dårligere end sidste år (↘). Inden for hver opdeling sorteres spørgsmålene efter forskellen mellem sidste års og indeværende års resultat, således at spørgsmålet med den mest positive forskel ligger øverst. I sjældne tilfælde er datagrundlaget så spinkelt, at placering i forhold til sidste års resultat ikke giver mening. Dette er indikeret med en stjerne (*).

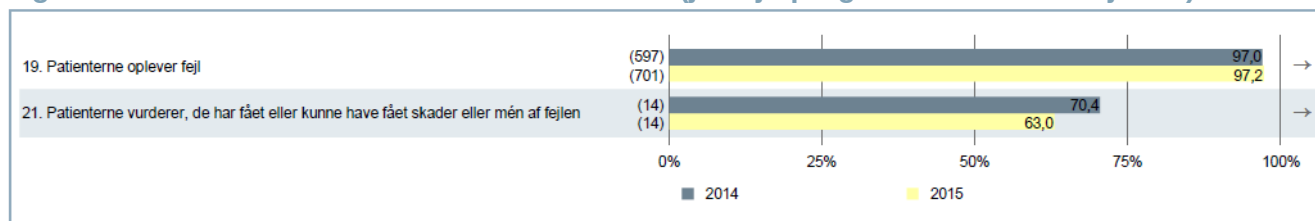
Figur 1.4 Resultat i forhold til sidste års resultat (fempunktsskala)



Bemærk, at figuren er et eksempel fra 2015.

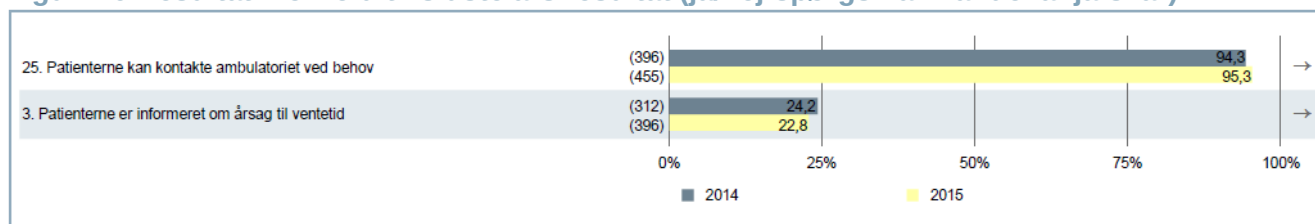
For spørgsmål på fempunktsskala (figur 1.4 og figur 1.7) er det gennemsnitsscoren, vi sammenligner. Ja/nej-spørgsmål er en smule anderledes, idet sammenligningen er på baggrund af andelen af det ønskværdige svar. For nogle spørgsmål er nej, det ønskværdige svar (figur 1.5) og for andre er det ja (figur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

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



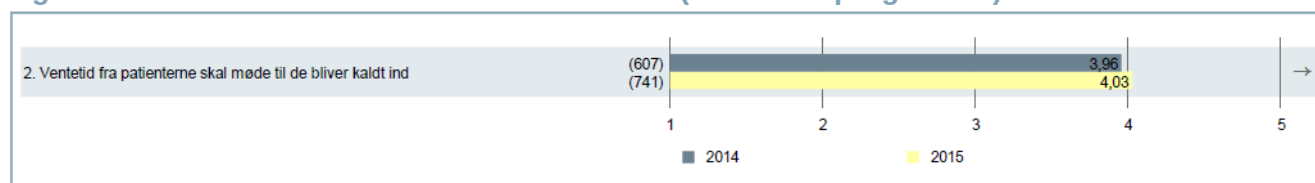
Bemærk, at figuren er et eksempel fra 2015.

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



Bemærk, at figuren er et eksempel fra 2015.

Figur 1.7 Resultat i forhold til sidste års resultat (ventetidsspørgsmålet)



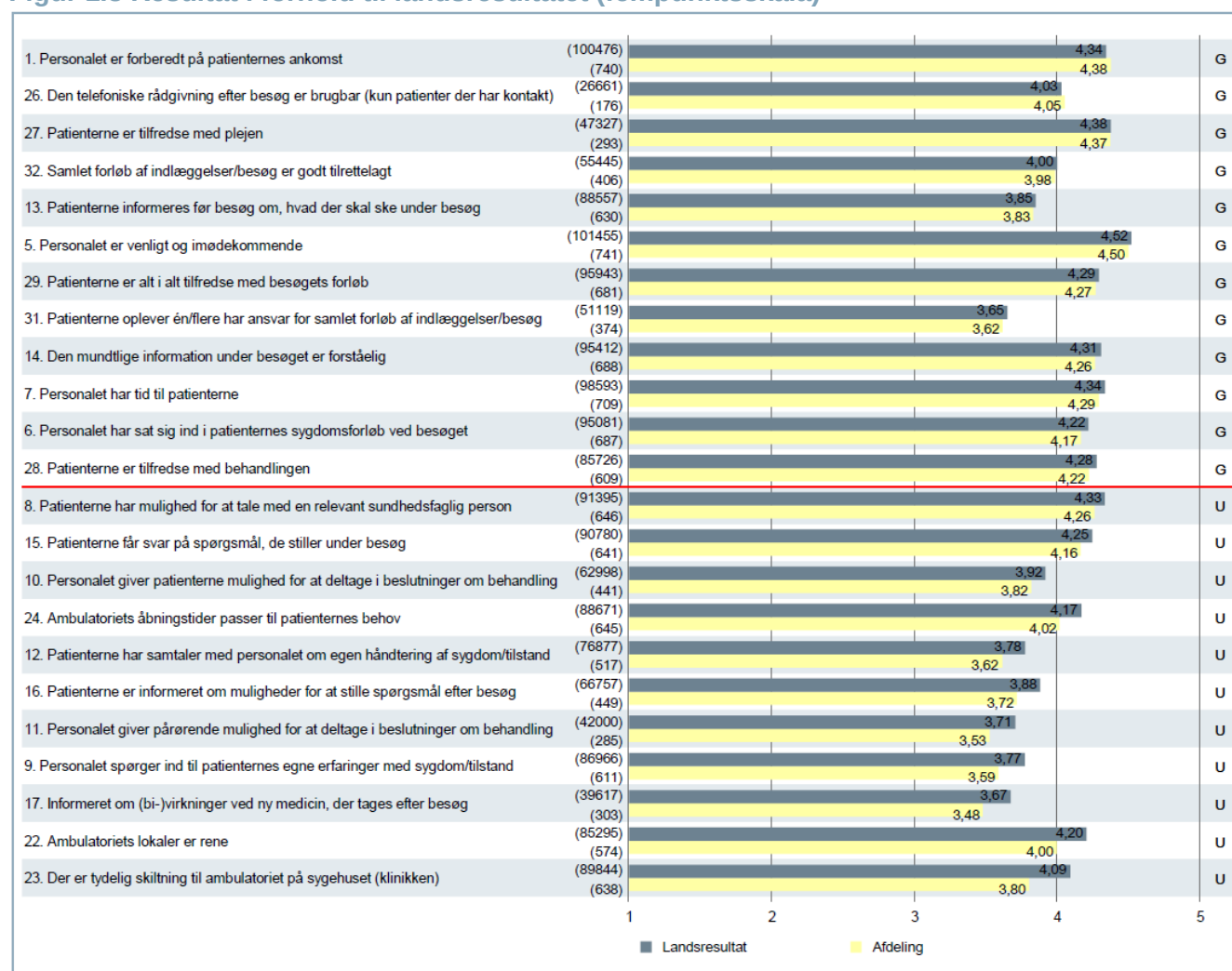
Bemærk, at figuren er et eksempel fra 2015.

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 (■). Til venstre for hver søjle er antallet af svar for på henholdsvis lands- og afdelingsniveau angivet i parentes.

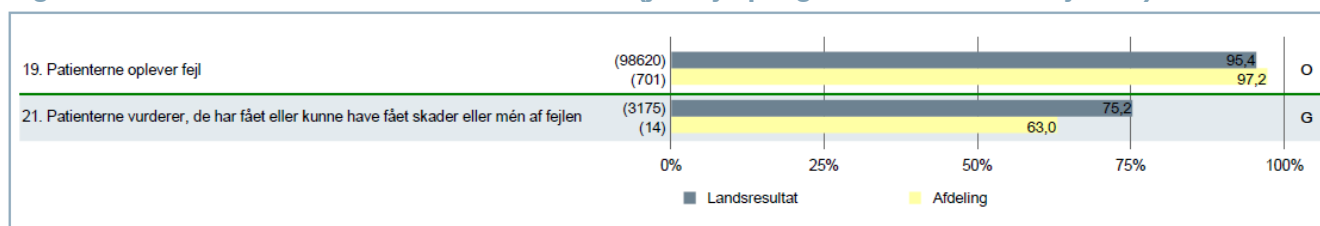
Figuren kan være delt op i tre dele. Øverst er spørgsmål placeret over landsresultatet (O), dvs. over den grønne streg. I midten er spørgsmål, hvor afdelingsresultatet ikke adskiller sig signifikant fra landsresultatet. Under den røde streg er spørgsmål, der er placeret under landsresultatet (U). Inden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

Figur 1.8 Resultat i forhold til landsresultatet (fempunktsskala)

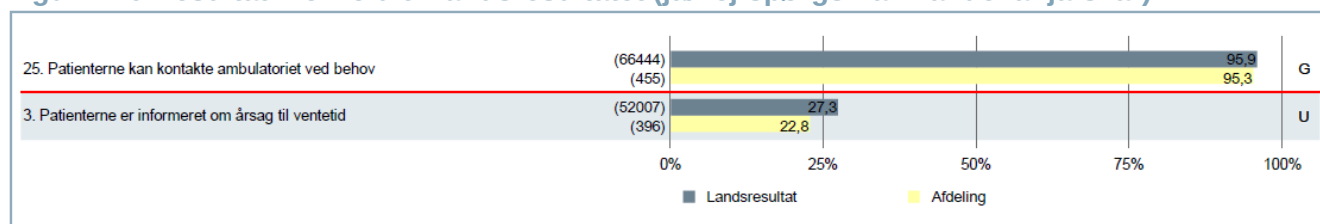


For spørgsmål på fempunktsskala (figur 1.8 og 1.11) er det gennemsnitsscoren, vi sammenligner. Ja/nej-spørgsmål er en smule anderledes, idet sammenligningen er på baggrund af andelen af det ønskværdige svar. For nogle spørgsmål er nej, det ønskværdige svar (figur 1.9) og for andre er det ja (figur 1.10).

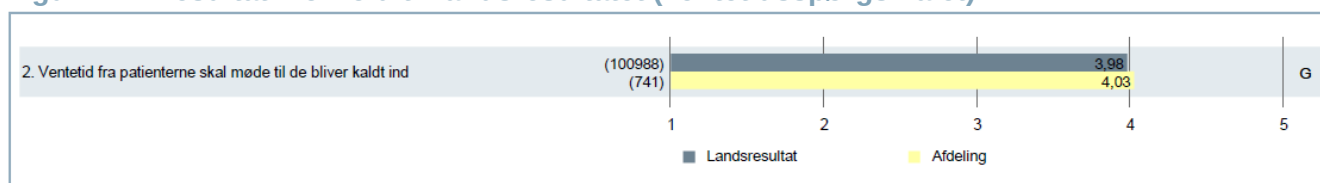
Figur 1.9 Resultat i forhold til landsresultatet (ja/nej-spørgsmål – andel af nej-svar)



Figur 1.10 Resultat i forhold til landsresultatet (ja/nej-spørgsmål – andel af ja-svar)



Figur 1.11 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 imod 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
5. Personalet er venligt og imødekommende	4,50	4,51	4,49	4,52
1. Personalet er forberedt på patienternes ankomst	4,38	4,34	4,30	4,34
27. Patienterne er tilfredse med plejen	4,37	4,37	4,33	4,38
7. Personalet har tid til patienterne	4,29	4,31	4,28	4,34
29. Patienterne er alt i alt tilfredse med besøgets forløb	4,27	4,28	4,26	4,29
14. Den mundtlige information under besøget er forståelig	4,26	4,32	4,30	4,31
8. Patienterne har mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person	4,26	4,32	4,30	4,33
28. Patienterne er tilfredse med behandlingen	4,22	4,27	4,25	4,28
6. Personalet har sat sig ind i patienternes sygdomsforløb ved besøget	4,17	4,19	4,16	4,22
15. Patienterne får svar på spørgsmål, de stiller under besøg	4,16	4,23	4,22	4,25
26. Den telefoniske rådgivning efter besøg er brugbar (kun patienter der har kontakt)	4,05	4,02	3,97	4,03
24. Ambulatoriets åbningstider passer til patienternes behov	4,02	4,08	4,08	4,17
22. Ambulatoriets lokaler er rene	4,00	4,09	4,09	4,20
32. Samlet forløb af indlæggelser/besøg er godt tilrettelagt	3,98	3,95	3,94	4,00
12. Patienterne får information om deres sygdom og behandling	3,88	3,87	3,88	3,87

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
19. Patienterne oplever fejl	97,2%	94,5%	94,6%	95,4%
21. Patienterne vurderer, de har fået eller kunne have fået skader eller mén af fejlen	63,0%	72,4%	75,0%	75,2%

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

	Afdeling	Sygehus	Region	Land
3. Patienterne er informeret om årsag til ventetid	22,8%	28,3%	28,5%	27,3%
25. Patienterne kan kontakte ambulatoriet ved behov	95,3%	96,0%	94,8%	95,9%

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 fempunktsskalaen 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 skal møde til de bliver kaldt ind	4,03	3,93	3,88	3,98

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 om i forhold til øvrige tabeller. Her er spørgsmålene angivet ved spørgsmålsnumre vandret. 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.	1.	27.	7.	29.	14.	8.	28.	6.	15.	26.	24.	21.
Afdeling	4,50	4,38	4,37	4,29	4,27	4,26	4,26	4,22	4,17	4,16	4,05	4,02	4,00
Afsnit A	4,59	4,37	4,36	4,28	4,30	4,15	4,06	4,21	4,21	3,99	4,37	4,06	3,98
Afsnit B	4,49	4,34	4,34	4,25	4,22	4,28	4,27	4,20	4,19	4,16	3,86	3,95	3,95
Afsnit C	4,47	4,32	4,30	4,29	4,30	4,28	4,29	4,25	4,16	4,16	3,85	4,05	4,00
Afsnit D	4,43	4,46	4,35	4,38	4,26	4,20	4,23	4,17	4,18	4,05	4,08	4,03	3,98
Afsnit E	4,56	4,49	4,29	4,39	4,30	4,24	4,24	4,10	4,16	4,20	4,25	4,10	3,98
Afsnit F	4,51	4,39	4,57	4,41	4,35	4,44	4,26	4,37	4,00	4,30	4,75	4,16	4,00
Afsnit G	4,53	4,50	4,68	4,34	4,52	4,13	4,39	4,59	4,03	4,34	4,33	4,21	4,00

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	
	19.	21.
Afdeling	97,2%	63,0%
Afsnit A	98,6%	100,0%
Afsnit B	97,2%	50,0%
Afsnit C	98,8%	100,0%
Afsnit D	95,5%	100,0%
Afsnit E	97,5%	100,0%
Afsnit F	94,4%	100,0%
Afsnit G	96,9%	0,0%

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 fempunktsskalaen 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	4,03
Afsnit A	4,00
Afsnit B	3,97
Afsnit C	4,00
Afsnit D	4,24
Afsnit E	4,13
Afsnit F	4,18
Afsnit G	4,03

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	4,50	4,45	4,53	4,47	4,52
1. Personalet er forberedt på patienternes ankomst	4,38	4,37	4,38	4,33	4,41
27. Patienterne er tilfredse med plejen	4,37	4,22	4,47	4,34	4,40
7. Personalet har tid til patienterne	4,29	4,23	4,33	4,23	4,34
29. Patienterne er alt i alt tilfredse med besøgets forløb	4,27	4,26	4,28	4,17	4,34
14. Den mundtlige information under besøget er forståelig	4,26	4,25	4,27	4,31	4,23
8. Patienterne har mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person	4,26	4,23	4,28	4,28	4,25
28. Patienterne er tilfredse med behandlingen	4,22	4,19	4,24	4,11	4,31
6. Personalet har sat sig ind i patienternes sygdomsforløb ved besøget	4,17	4,16	4,17	4,05	4,25
15. Patienterne får svar på spørgsmål, de stiller under besøg	4,16	4,09	4,21	4,14	4,18
26. Den telefoniske rådgivning efter besøg er brugbar (kun patienter der har kontakt)	4,05	4,10	4,03	3,98	4,11
24. Ambulatoriets åbningstider passer til patienternes behov	4,02	4,03	4,01	3,76	4,21
22. Ambulatoriets lokaler er rene	4,00	4,01	3,99	3,96	4,02
23. Samlet forløb af indlæggelse/opsøg er godt tilrettelagt	3,98	4,01	3,97	3,88	4,08

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
19. Patienterne oplever fejl	97,2%	96,6%	97,6%	97,3%	97,2%
21. Patienterne vurderer, de har fået eller kunne have fået skader eller mén af fejlen	63,0%	73,3%	50,0%	45,4%	75,0%

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 fempunktsskalaen 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
2. Ventetid fra patienterne skal møde til de bliver kaldt ind	4,03	4,05	4,01	4,00	4,05

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 (2)" og "ingen ventetid (1)". 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. TEMAVISE 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	740	96,5%	16	2,1%	11	1,4%
5. Personalet er venligt og imødekommende	741	99,3%	5	0,7%	0	-
6. Personalet har sat sig ind i patienternes sygdomsforløb ved besøget	687	94,0%	23	3,1%	21	2,9%
7. Personalet har tid til patienterne	709	97,5%	12	1,7%	6	0,8%
8. Patienterne har mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person	646	88,7%	54	7,4%	28	3,8%
9. Personalet spørger ind til patienternes egne erfaringer med sygdom/tilstand	611	85,3%	87	12,2%	18	2,5%
10. Personalet giver patienterne mulighed for at deltage i beslutninger om behandling	441	61,7%	250	35,0%	24	3,4%
11. Personalet giver pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om behandling	285	39,4%	396	54,8%	42	5,8%
12. Patienterne har samtaler med personalet om egen håndtering af sygdom/tilstand	517	71,9%	185	25,7%	17	2,4%
13. Patienterne informeres før besøg om, hvad der skal ske under besøg	630	88,4%	76	10,7%	7	1,0%
14. Den mundtlige information under besøget er forståelig	688	96,6%	21	2,9%	3	0,4%
15. Patienterne får svar på spørgsmål, de stiller under besøg	641	90,7%	58	8,2%	8	1,1%
16. Patienterne er informeret om muligheder for at stille spørgsmål efter besøg	449	63,2%	246	34,6%	15	2,1%
17. Informeret om (bi-)virkninger ved ny medicin, der tages efter besøg	303	42,9%	380	53,8%	23	3,3%
22. Ambulatoriets lokaler er rene	574	80,2%	24	3,4%	118	16,5%
23. Der er tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)	638	92,3%	29	4,2%	24	3,5%
24. Ambulatoriets åbningstider passer til patienternes behov	645	94,3%	30	4,4%	9	1,3%
26. Den telefoniske rådgivning efter besøg er brugbar (kun patienter der har kontakt)	176	24,6%	513	71,7%	26	3,6%

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	396	80,0%	82	16,6%	17	3,4%
19. Patienterne oplever fejl	701	100,0%	-		-	
21. Patienterne vurderer, de har fået eller kunne have fået skader eller mén af fejlen	14	77,8%	-		4	22,2%
25. Patienterne kan kontakte ambulatoriet ved behov	455	63,7%	152	21,3%	107	15,0%

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 skal møde til de bliver kaldt ind	741	98,3%	10	1,3%	3	0,4%

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 væsentligste 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.

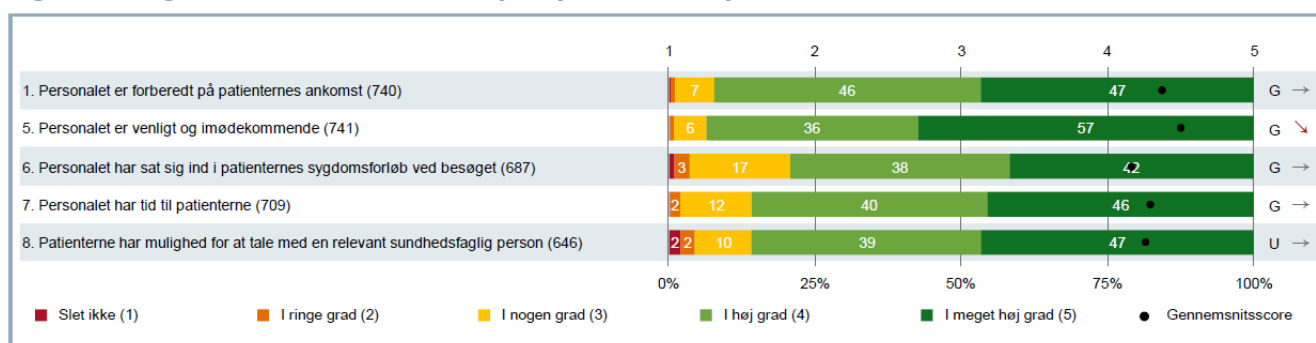
Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med:

- En forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- Den procentvise svarfordeling for alle spørgsmålstyper, og gennemsnitsscoren for spørgsmål på fempunktsskalaen
- Afdelingens placering over (O), under (U) eller ikke signifikant forskellig fra (G) landsresultatet.
- En pil, der angiver om afdelingen klarer sig bedre (↗), dårligere (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) i forhold til sidste år.

I sjældne tilfælde er datagrundlaget så spinkelt, at placering i forhold til landsresultatet eller i forhold til afdelingens eget resultat sidste år ikke giver mening. Dette er indikeret med en stjerne (*).

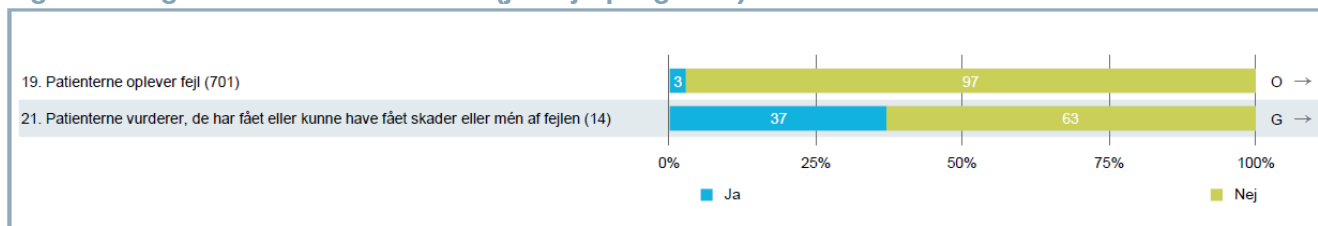
For spørgsmål på fempunktsskalaen (figur 4.1) kan søjlerne have op til fem farver fra rød, over gul til grøn. For hovedparten af spørgsmålene illustrerer farverne svarkategorierne gående fra "slet ikke (1)" til "i meget høj grad (5)".

Figur 4.1 Figur i de temavise afsnit (fempunktsskala)



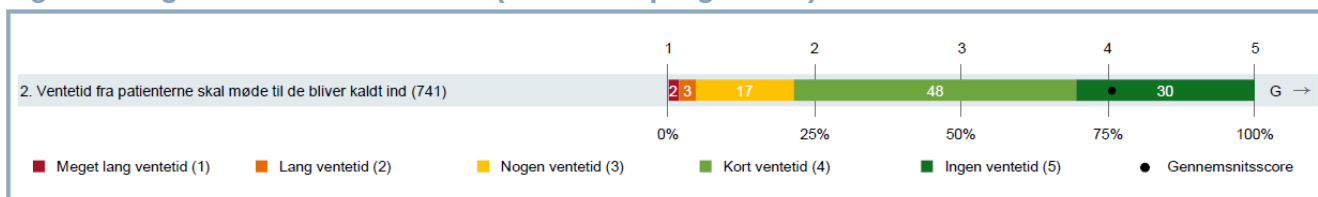
Ja/nej-spørgsmål (figur 4.2) er illustreret med blå og limegrønne farver, hvor blå viser andelen, der har svaret ja. Bemærk, at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

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



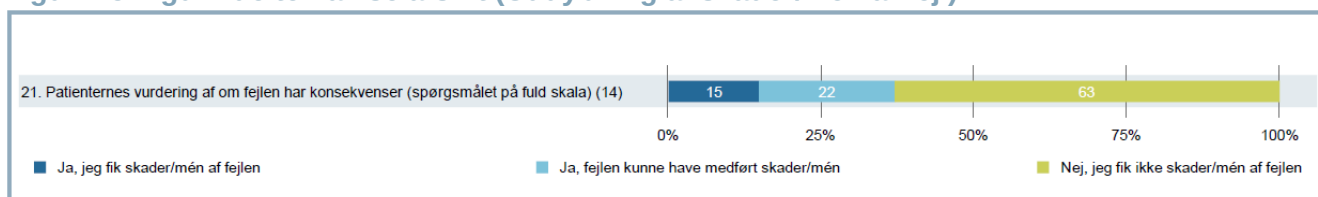
Figuren for ventetidsspørgsmålet (figur 4.4) er magen til figuren med de øvrige spørgsmål på fempunktsskala, blot med den forskel, at farverne fra rød, over gul til grøn illustrerer svarkategorierne gående fra "meget lang ventetid (1)" til "ingen ventetid (5)".

Figur 4.4 Figur i de temavise afsnit (ventetidsspørgsmålet)



Spørgsmålet om hvorvidt fejlen medførte skader eller mén eller kunne have gjort det, uddybes i en figur (figur 4.5) under temaet "patientoplevelset fejl". Dette gør det muligt at skelne andelen, der oplevede skader eller mén, fra dem der vurderer, at fejlen kunne have medført skader eller mén.

Figur 4.5 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

12. Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?

		RESULTATER			ANTAL SVAR		
		Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2014	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Overordnede niveauer	Landsresultatet	3,78	↗	-	76877	20189	2303
	Region	3,72	↗	U	17628	5121	551
	Sygehus	3,75	→	G	3824	1151	112
Afdeling	Afdeling	3,62	→	U	517	185	17
Underopdeling	Afsnit A	3,24			55	21	2
	Afsnit B	3,53			246	112	6
	Afsnit C	3,78			72	12	2
	Afsnit D	3,32			34	8	2
	Afsnit E	3,79			63	18	1
	Afsnit F	3,74			23	10	1
	Afsnit G	4,29			24	4	3
Køn	Mand	3,63			198	68	5
	Kvinde	3,61			319	117	12
Alder	0-59 år	3,50			225	70	3
	60+ år	3,71			292	115	14

Bemærk, at tabellen er et eksempel fra 2015.

Hovedtypen "resultater" indeholder tre kolonner:

- Gennemsnitsscoren for spørgsmål på fempunktsskala eller den ønskværdige værdi for ja/nej-spørgsmål
- Anden kolonne viser, om resultatet er bedre (↗), dårligere (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) i forhold til sidste 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 sammenligninger med eget resultat det foregående år og med landsresultatet ikke giver mening. Dette er indikeret med en stjerne (*).

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

- "Vurderingskategorier" er en samlet betegnelse for svar fra følgende svarkategorier
 - o Almindelig fempunktsskala: "slet ikke (1)" til "i meget høj grad (5)"
 - o Ventetidsspørgsmålet: "meget lang ventetid (1)" til "ingen ventetid (5)"
 - o 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 (-). Det kan eksempelvis ske, når sammenligning med sidste års resultat ikke er mulig.

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 i afdelingsrapporten 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 eller sammenligninger med eget resultat fra sidste år, da afdelingsniveauet er det laveste niveau, vi laver statistiske sammenligninger på.

5. BILAG – Information om tidssammenligningen

En kortfattet information om udviklingen over tid, hvor resultaterne fra i år er sammenlignet med dem fra sidste år.