



Læsevejledning til:

Sygehus-/regionsmateriale

S Y G E H U S		1. AKMOD_klinik Rapport 2017 (Sygehus X).pdf
		1. AKMOD_modtagelse Rapport 2017 (Sygehus X).pdf
		2. AKMOD_klinik Svarfordeling 2017 (Sygehus X).xlsx
		2. AKMOD_modtagelse Svarfordeling 2017 (Sygehus X).xlsx
		3. Kommentarer 2017 (Sygehus X).xlsx
R E G I O N		4. Afdelingernes scorer i forhold til sygehuset 2017 (Sygehus X).xlsx
		1. AKMOD_klinik Rapport 2017 (Region A).pdf
		1. AKMOD_modtagelse Rapport 2017 (Region A).pdf
		2. AKMOD_klinik Svarfordeling 2017 (Region A).xlsx
		2. AKMOD_modtagelse Svarfordeling 2017 (Region A).xlsx
		4. Sygehusenes scorer i forhold til regionen 2017 (Region A).xlsx

Resultat-type-nr.

Patientgruppe

Resultat-type-navn

Årstal

Enhedsnavn

Det er næsten identiske resultattyper sygehuse og regioner modtager. Kommentarfelterne (resultattype 3) sendes imidlertid ikke til regionsniveauet.

Lidt om resultattyperne

Resultattype 1 og 2 indeholder resultater baseret på afkrydsnings-spørgsmål i spørgeskemaet. Resultattype 1 er en pdf-rapport med figurer, der giver overblikket og tabeller, der dykker ned i detaljen. Sidst i denne læsevejledning kan du læse om de enkelte dele af rapporten. Resultattype 2 indeholder svarfordelingerne, gennemsnitsscorerne og sammenligningerne med landsplan og eget resultat sidste år. Der er op til to version af resultattype 1 og 2 – en for hhv. akutklinikker (AKMOD_klinik) og akutmodtagelser (AKMOD_modtagelse).

Kommentarerne, der er angivet i spørgeskemaets fritekstfelter, er i resultattype 3. Der er et ark pr. patientgruppe (akutklinik eller akutmodtagelse). Enkelte afkrydsnings-spørgsmål er også inkluderet i excelarket. Endvidere er der en kolonne med afdelingsnavnet. Det giver mulighed for at sortere

kommentarerne efter, hvor tilfredse patienterne samlet set har været med besøget eller efter hvilken afdeling, patienten har besøgt. Afrapportering i excel giver endvidere mulighed for frit at søge på enkeltord.

Resultattype 4 viser om afdelingerne bidrager positivt eller negativt til sygehusresultatet i materialet til sygehuset. Den tilsvarende resultattype til regionen viser, hvordan sygehusene bidrager til regionsresultatet. Det er på den måde hurtigere at se, hvilke afdelinger/sygehuse der trækker op og hvilke, der trækker ned. Der er et ark pr. patientgruppe (akutklinisk eller akutmodtagelse). Der er kun et ark for en given patientgruppe, hvis der er minimum to afdelinger/sygehuse, da sammenligning ellers er uden mening. For flere sygehuse gælder det, at de hverken har to akutmodtagelser eller klinikker, hvorfor de ikke modtager denne resultattype.

Principper for afrapportering

Der findes to udgaver af figur- og tabeltyperne, 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 for ja/nej-spørgsmål

Spørgeskemaet findes i bilaget bagerst i sygehus-/regionsrapporten og her:

www.patientoplevelser.dk/lupakmod17/materiale

Svar i kategorierne "ved ikke" og "ikke relevant for mig" indgår ikke i gennemsnitsscoren. De indgår derfor heller ikke i langt de fleste figurer og tabeller. En uddybning af svar i disse kategorier, kan du finde i de spørgsmålsvisse tabeller i kapitlet "4. TEMAVISE AFSNIT".

For spørgsmål på fempunktsskalaen udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svarkategorierne: "slet ikke (1)", "i ringe grad (2)", "i nogen grad (3)", "i høj grad (4)" og "i meget høj grad (5)". Samlet betegnes disse 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 ventetid er den ønskværdige værdi eksempelvis nej. Betegnelsen vurderingskategorier henviser her til kategorierne ja og nej.

Sygehusets/regionens resultat sammenlignes både med landsresultatet og eget resultat fra sidste år. Placeringer i forhold til landsresultatet er angivet som over (O), under (U) eller ikke signifikant forskellig fra (G) landsresultatet. Pile viser, om sygehuset/regionen klarer sig bedre (↗), dårligere (↘) eller ikke signifikant forskelligt i forhold til sidste år (→).

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.

Kommentarfejlterne fra spørgeskemaet afrapporteres i en rapport for sig, som sendes til sygehuset. De indgår ikke i resultattype 1, 2 og 4, da de gøres offentlig tilgængelige i uge 2. Kommentarfelterne behandles fortroligt, og patienterne er gjort opmærksomme på, at indholdet i kommentarfelterne formidles videre til sygehuset.

Uddybning af indholdet i pdf-rapporten (resultattype 1)

I det følgende kan du læse om de enkelte dele af resultattype 1 (sygehus-/regionsrapporten). 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 fra start til slut.

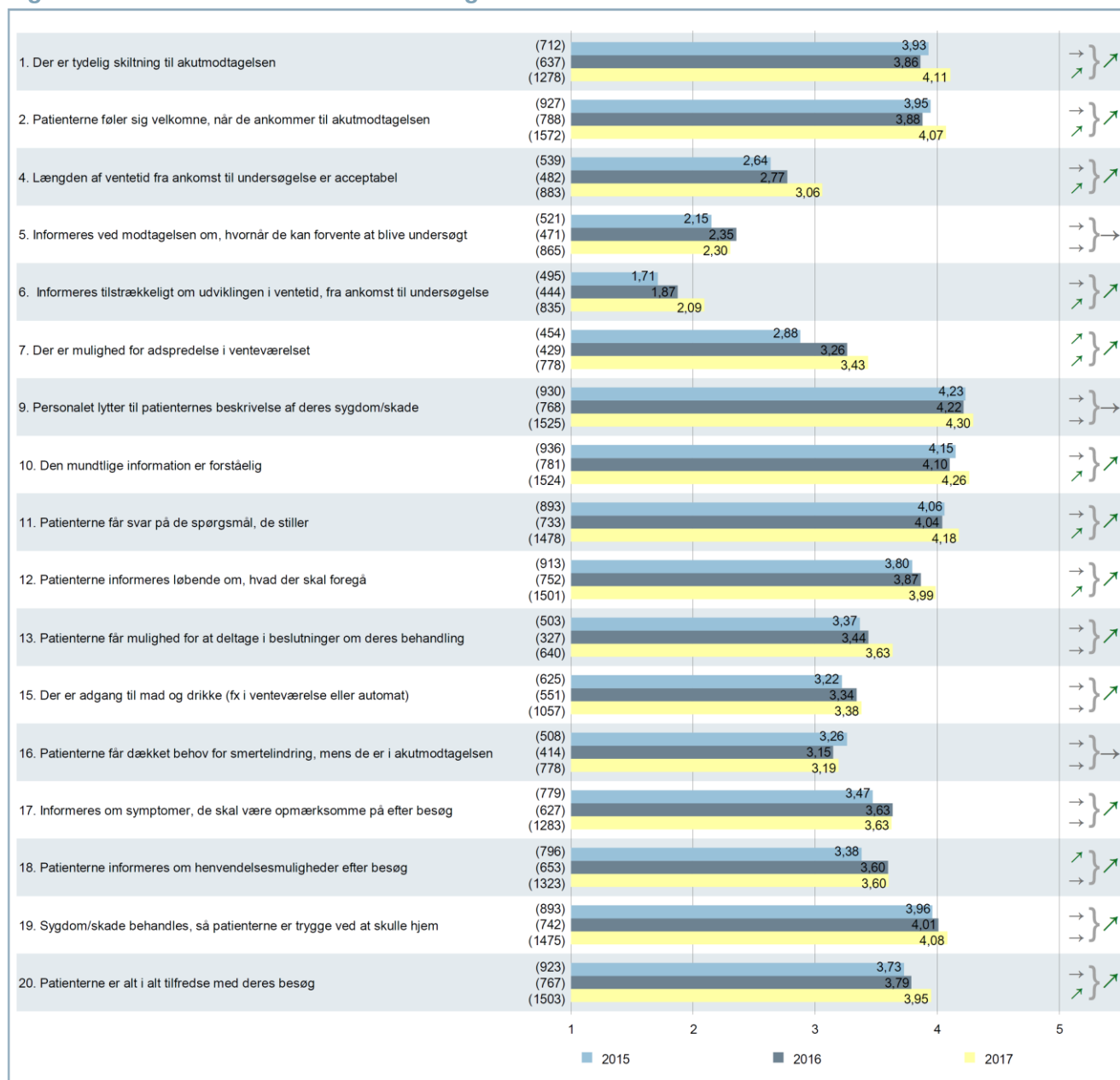
Den metodemæssige baggrund er ikke beskrevet i denne vejledning, men kan findes i faktarapporten (www.patientoplevelser.dk/lupakmod17/materiale).

1. OVERBLIK – Resultat i forhold til to år tidligere (indgår kun i regionsrapporten)

Figuren viser udviklingen i resultaterne over de sidste to år. Hvert spørgsmål har tre liggende søjler – en for hver af de tre sidste målinger. Den lyseblå søjle viser resultatet som det var for to år siden, den gråblå det for sidste år og den gule resultatet for i år. Pilen længst til højre viser, om der er sket en signifikant positiv (↗) eller negativ (↘) udvikling over to år. De to mindre pile viser udviklingen mellem de enkelte år.

Bemærk at det udelukkede er spørgsmål på fempunktsskalaen, der indgår i figuren.

Figur 1.1 Resultat i forhold til to år tidligere



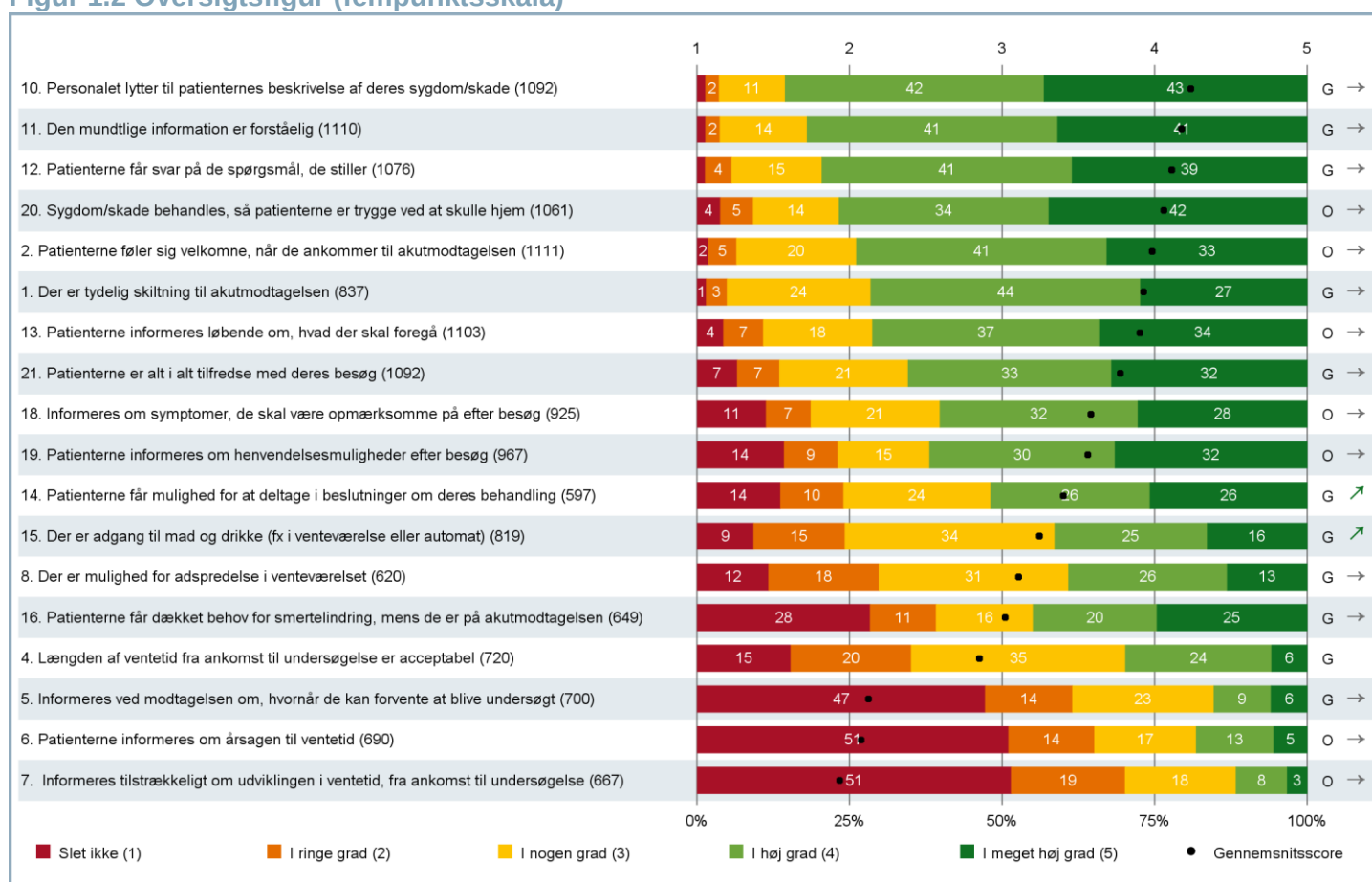
1. OVERBLIK – Oversigtsfigur

Oversigtsfiguren giver et hurtigt overblik over sygehuset/regionens resultater. Den 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 begge spørgsmålstyper, og gennemsnitsscoren for spørgsmål på fempunktsskalaen
- Sygehusets/regionens placering over (O), under (U) eller ikke signifikant forskellig fra (G) landsresultatet
- En pil der viser, om sygehuset/regionen klarer sig bedre (↗), dårligere (↘) eller ikke signifikant forskellig (→) i forhold til det foregående år.

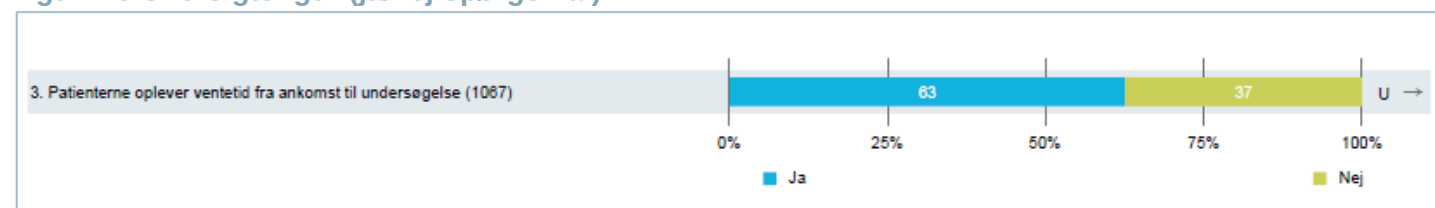
Spørgsmål på fempunktsskalaen (figur 1.2) er sorteret efter gennemsnitsscoren, således at spørgsmålet patienterne besvarer mest positivt ligger øverst. Søjlerne kan have op til fem farver fra rød, over gul til grøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "slet ikke (1)" til "i meget høj grad (5)".

Figur 1.2 Oversigtsfigur (fempunktsskala)



Ja/nej-spørgsmål (figur 1.3) 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.

Figur 1.3 Oversigtsfigur (ja/nej-spørgsmål)

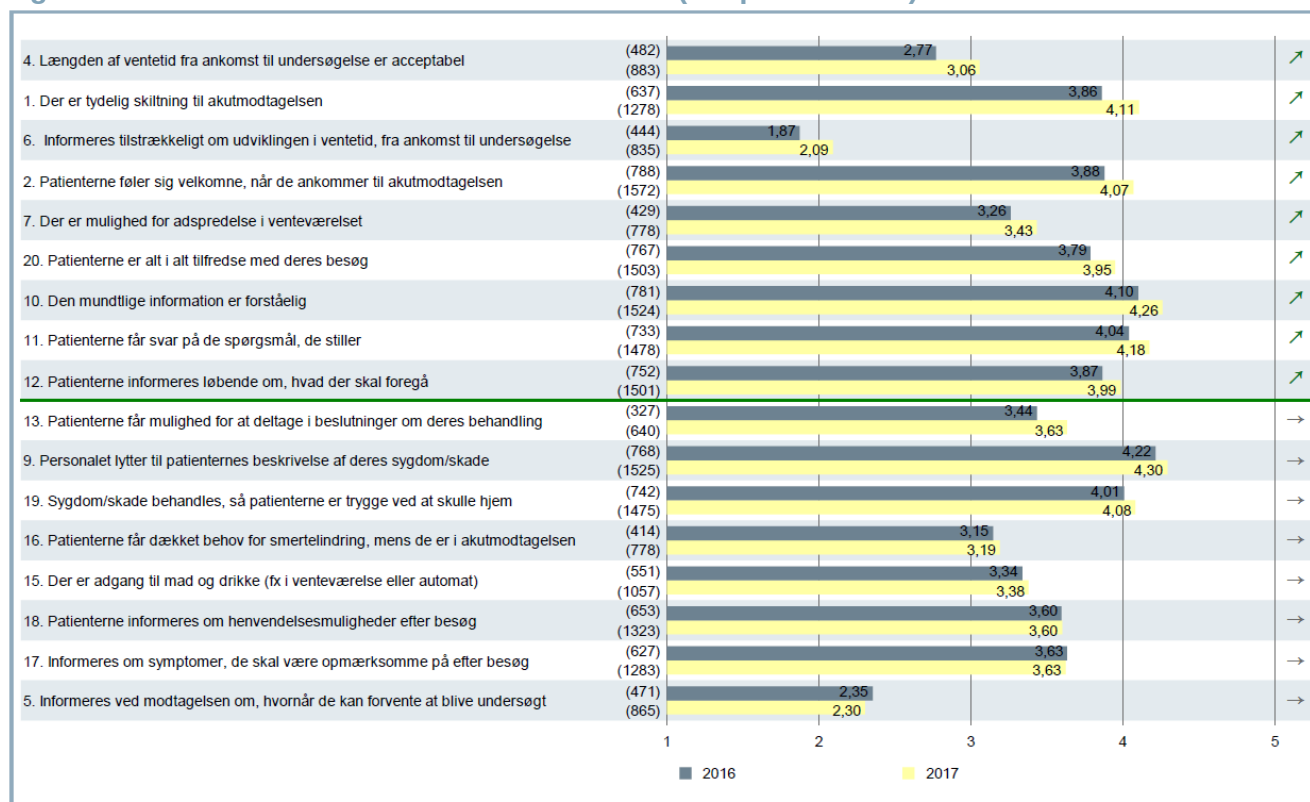


1. OVERBLIK – Resultat i forhold til sidste år

Denne figurtype illustrerer sygehus/-regionsresultatet for i år sammenlignet med sygehus/-regionsresultatet for 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 resultatet for i år (■).

Figuren kan være delt op i tre dele. Øverst er spørgsmål, der er gået frem i forhold til det foregående år (↗), dvs. over den grønne streg. I midten er spørgsmål, hvor sygehus/-regionsresultatet ikke adskiller sig signifikant fra sygehus/-regionsresultatet sidste år (→). Under den røde streg er spørgsmål, der er placeret dårligere end sidste år (↘). Inden for hver opdeling sorteres spørgsmålene efter forskellen mellem sidste års resultat og resultatet for indeværende år, 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 (*).

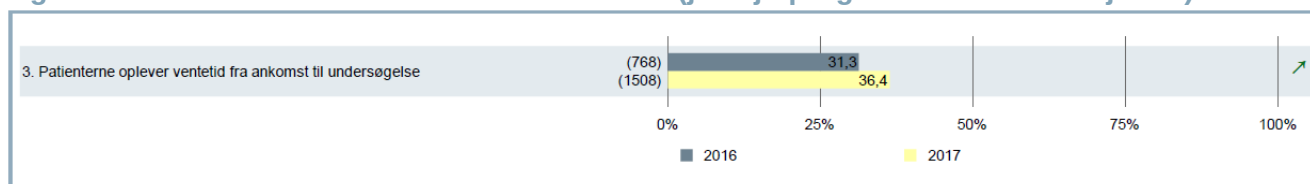
Figur 1.4 Resultat i forhold til sidste års resultat (fempunktsskala)



Bemærk, at figuren er et eksempel fra 2017 og har ikke nogen spørgsmål, der går tilbage.

For spørgsmål på fempunktsskalaen (figur 1.4) 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.

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



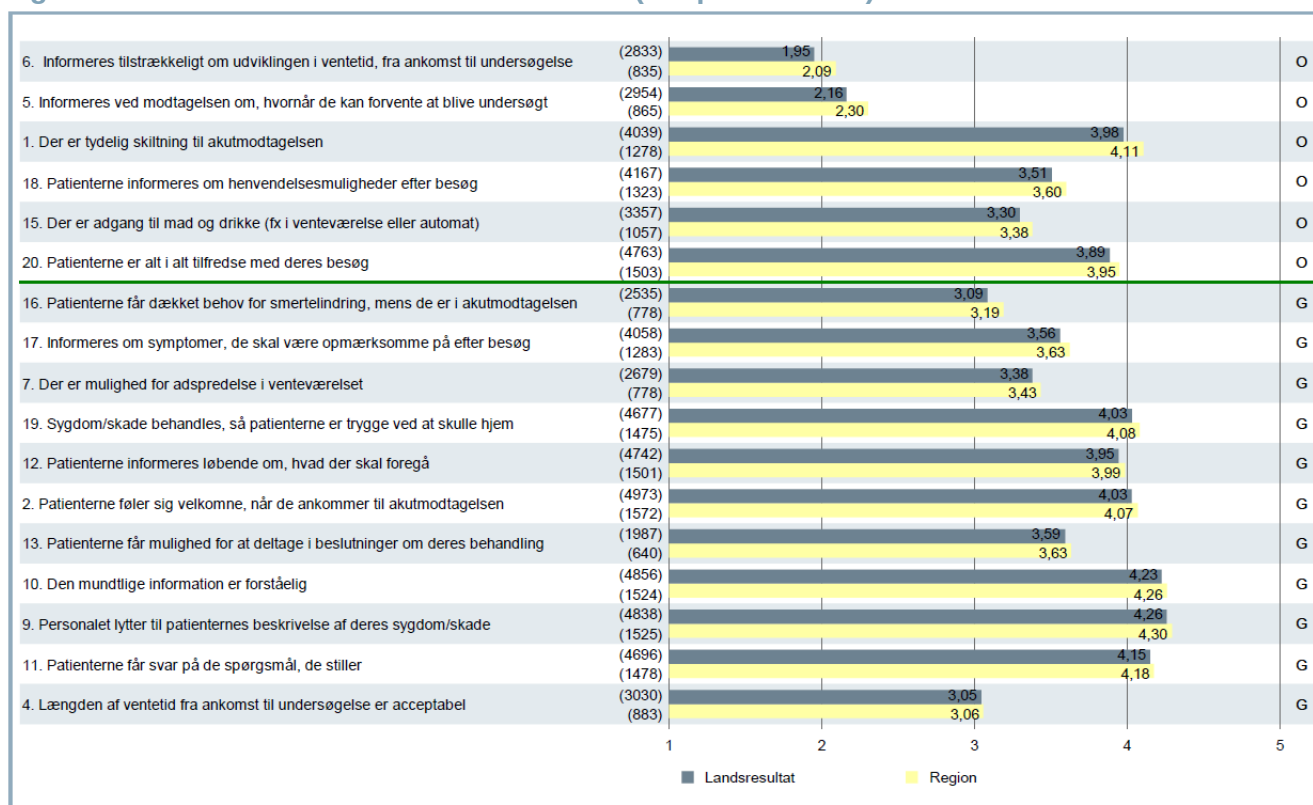
Bemærk, at figuren er et eksempel fra 2017.

1. OVERBLIK – Resultat i forhold til landsresultatet

Denne figurtype illustrerer sygehusets/regionens 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 sygehus-/regionsresultatet (■).

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 sygehus-/regionsresultatet 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 forskel mellem lands- og sygehus-/regionsniveau, 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 (*).

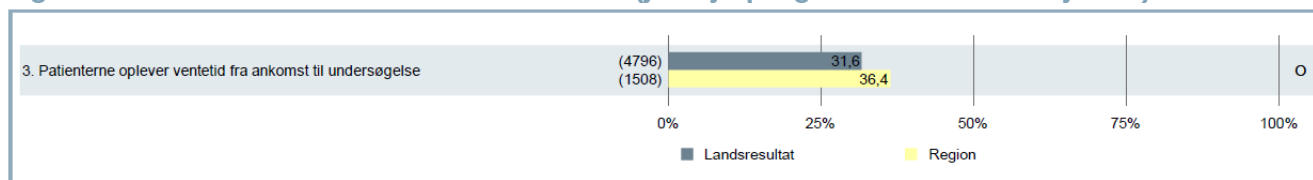
Figur 1.6 Resultat i forhold til landsresultatet (fempunktsskala)



Bemærk, at figuren er et eksempel fra 2017 og har ikke nogen spørgsmål, hvor regionen har et dårligere resultat end på landsplan.

For spørgsmål på fempunktsskalaen (figur 1.6) er det gennemsnitsscoren, vi sammenligner. Ja/nej-spørgsmål (figur 1.7) er en smule anderledes, idet sammenligningen er på baggrund af andelen af det ønskværdige svar.

Figur 1.7 Resultat i forhold til landsresultatet (ja/nej-spørgsmål – andel af nej-svar)



Bemærk, at figuren er et eksempel fra 2017.

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 FOR AFDELINGERNE – Gennemsnitsscoren/andel

Tabeltypen viser sygehusets/regionens resultater i sammenhæng med overordnede og det underliggende niveau. I regionsrapporten indgår sygehus-, regions- og landsniveauet i tabellen. Sygehusrapportens tilsvarende tabel indeholder afdelings-, sygehus-, regions- og landsniveauet.

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 rapportens bilag.

Tabel 3.1 I forhold til overordnede niveauer (fempunktsskala)

	Spørgsmålsnummer																			
	1.	2.	4.	5.	6.	7.	8.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	18.	19.	20.	21.		
Land	3,94	3,92	2,85	2,07	1,88	1,75	3,12	4,20	4,16	4,06	3,82	3,32	3,23	3,12	3,47	3,41	3,94	3,73		
Region	3,80	3,91	2,64	2,19	1,94	1,96	3,00	4,16	4,03	4,00	3,73	3,22	3,13	2,93	3,39	3,29	3,92	3,61		
Sygehus A	3,72	4,03	2,79	2,00	1,94	2,04	2,77	4,22	3,95	3,98	3,81	3,23	2,83	2,83	3,33	3,42	4,00	3,68		
Sygehus B	3,69	3,76	2,53	2,37	2,03	1,98	3,07	4,14	4,03	3,95	3,57	3,11	3,16	3,01	3,39	3,10	3,79	3,42		
Sygehus C	3,98	4,07	2,77	1,93	1,77	1,90	3,00	4,15	4,08	4,09	3,94	3,39	3,20	2,85	3,40	3,51	4,06	3,87		

Tabellen med ja/nej-spørgsmål (tabel 3.2) viser andelen af den ønskværdige værdi for afdelingen og underopdelingerne. For ventetidsspørgsmålet er det et nej-svar.

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

	Spørgsmålsnummer
	3.
Land	31,7%
Region	29,6%
Sygehus A	34,7%
Sygehus B	23,5%
Sygehus C	36,7%

3. SAMMENLIGNING AF RESULTATER FOR AFDELINGERNE/SYGEHUSENE – Udvikling over tid

Denne tabel giver et overblik over sygehusets/regionens resultat i forhold til sidste års resultat. I regionsrapporten viser tabellen udviklingen over tid for hvert enkelt spørgsmål for regionen og dens sygehuse (tabel 3.3). Den tilsvarende tabel i sygehusrapporten viser sygehuset og dets afdelinger.

Ydermere er der optællinger af pile.

- Optælling pr. spørgsmål:
I de tre øverste rækker kan du for hvert spørgsmål se, hvor mange afdelinger/sygehuse, der klarer sig bedre (↗), dårligere (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) i forhold til det foregående år.
- Optælling pr. afdeling/sygehus:
I de tre kolonner til venstre kan du for hver afdeling/hvert sygehus se, hvor mange spørgsmål, der klarer sig bedre (↗), dårligere (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) i forhold til det foregående år.

Alle spørgsmål indgår i samme tabel uanset spørgsmålstype, da der her er tale om en placering bedre, dårligere eller ikke forskelligt fra sidste års resultat, hvilket er sket inden for hver spørgsmålstype. Selve placeringerne kan vi dog godt sammenholde.

Tabel 3.3 I forhold til sidste års resultat

			Spørgsmålsnummer																				
	Total antal		1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	18.	19.	20.	21.		
Total antal for sygehusene: - bedre end 2014 - ikke forskellig fra 2014 - dårligere end 2014	↗		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	→		3	1	2	0	2	3	2	3	2	1	1	2	3	3	0	1	2	2	2		
		↘	0	2	1	0	1	0	1	0	1	2	2	1	0	0	3	2	1	1	1		
Region	0	8	10	→	↘	→	-	↘	→	↘	→	↘	↘	↘	→	→	↘	↘	→	↘	→		
Sygehus A	0	13	5	→	↘	↘	-	→	→	→	→	↘	↘	→	→	→	↘	→	→	→	→		
Sygehus B	0	15	3	→	↘	→	-	→	→	→	→	→	→	→	→	→	↘	↘	→	→	→		
Sygehus C	0	7	11	→	→	→	-	↘	→	↘	→	↘	↘	↘	→	→	↘	↘	↘	↘	↘		

Bemærk, at figuren er et eksempel fra 2015.

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

3. SAMMENLIGNING AF RESULTATER FOR AFDELINGERNE/SYGEHUSENE – I forhold til landsresultatet (OUG)

Denne tabel giver et overblik over placeringen af resultater over (O), under (U) eller ikke forskelligt fra (G) landsresultatet. I regionsrapporten viser tabellen O, U og G for hvert enkelt spørgsmål for regionen og dens sygehuse (tabel 3.4). Den tilsvarende tabel i sygehusrapporten viser sygehuset og dets afdelinger.

Ydermere er der optællinger af OUG'ere.

- Optælling pr. spørgsmål:
I de tre øverste rækker kan du for hvert spørgsmål se, hvor mange afdelinger/sygehuse der ligger over (O), under (U) eller ikke statistisk signifikant forskelligt fra gennemsnittet (G).
- Optælling pr. afdeling/sygehus:
I de tre kolonner til venstre kan du for hver afdeling/hvert sygehus se, hvor mange spørgsmål der ligger over (O), under (U) eller ikke statistisk signifikant forskelligt fra gennemsnittet (G).

Alle spørgsmål indgår i samme tabel uanset spørgsmålstype, da der her er tale om en placering over, under eller ikke forskelligt fra landsresultatet, hvilket er sket inden for hver spørgsmålstype. Selve placeringerne kan vi dog godt sammenholde.

Tabel 3.4 I forhold til landsresultatet

			Spørgsmålsnummer																				
	Total antal		1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	18.	19.	20.	21.		
Total antal for sygehusene: - over landsresultat (O) - gennemsnitlige (G) - under landsresultat (U)	O		1	2	3	0	3	1	2	1	2	3	3	2	2	0	2	3	3	2	2		
		G	1	1	0	2	0	2	1	2	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1		
		U	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0		
Region	15	3	1	G	O	O	G	O	O	O	G	O	O	O	O	O	U	O	O	O	O		
Sygehus A	15	3	1	O	O	O	G	O	G	O	G	O	O	O	O	O	U	O	O	O	O		
Sygehus B	13	5	1	U	O	O	G	O	G	G	O	O	O	O	O	O	G	G	O	O	O		
Sygehus C	9	8	2	G	G	O	U	O	O	O	G	G	O	O	G	G	U	O	O	O	G		

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

4. TEMAVISE AFSNIT

Der er et temaafsnit pr. tema i spørgeskemaet. Hvert temaafsnit består af en oversigtsfigur med temaets spørgsmål og en tabel pr. spørgsmål i temaet.

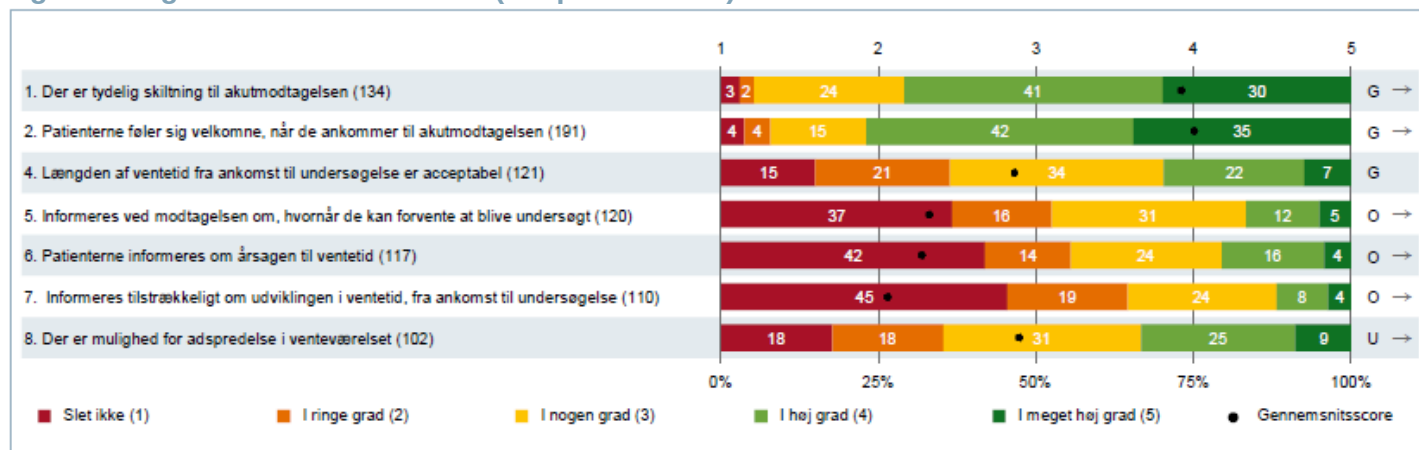
Temafiguren ligner oversigtsfiguren. Den væsentligste forskel er, at den temavise oversigtsfigur kun indeholder spørgsmål, der vedrører temaet, og at spørgsmålene er sorteret efter spørgsmålsnummer. Fordelen ved denne type figur er, at det er let at se, om der er enkelte spørgsmål inden for et tema, 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 begge spørgsmålstyper, og gennemsnitsscoren for spørgsmål på fempunktsskalaen
- Sygehusets/regionens placering over (O), under (U) eller ikke signifikant forskellig fra (G) landsresultatet
- En pil der viser, om sygehuset/regionen klarer sig bedre (↗), dårligere (↘) eller ikke signifikant forskellig (→) i forhold til det foregående år.

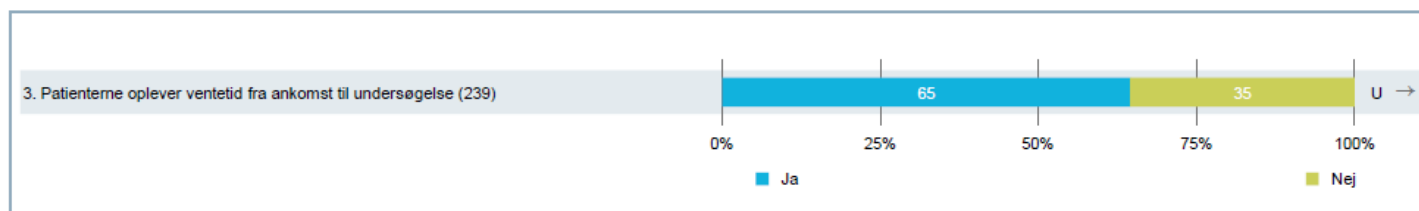
For spørgsmål på fempunktsskalaen (figur 4.1) kan søjlerne have op til fem farver fra rød, over gul til grøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "slet ikke (1)" til "i meget høj grad (5)".

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.

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



Spørgsmålstabellerne (tabel 4.1) uddyber resultaterne for ét spørgsmål ad gangen. I regionsrapporten indgår sygehus-, regions- og landsniveauet i tabellen. Sygehusrapportens tilsvarende tabel indeholder afdelings-, sygehus-, regions- og landsniveauet. Resultaterne er opdelt i to hovedtyper; resultater og antal svar.

Tabel 4.1 Eksempel på tabel i de temavise afsnit

	RESULTATER			ANTAL SVAR		
	Gennemsnitsscore (1-5)	Resultat i forhold til 2014	Resultat i forhold til landsresultatet	Vurderingskategorier (1-5)	Ikke relevant	Ved ikke
Landsresultat	4,06	→	-	2560	12	8
Region	3,98	→	U	1069	4	2
Sygehus A	3,70	→	U	180	0	0
Sygehus B	4,00	→	G	330	0	2
Sygehus C	4,17	→	G	198	3	0
Sygehus D	4,00	→	G	361	1	0

Bemærk, at figuren er et eksempel fra 2015.

Hovedtypen "resultater" indeholder tre kolonner:

- Gennemsnitsscoren for spørgsmål på fempunktsskalaen og den ønskværdige værdi for ja/nej-spørgsmål
- Anden kolonne viser, om resultatet er 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 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 følgende svarkategorier
 - Almindelig fempunktsskala: "slet ikke (1)" til "i meget høj grad (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 i sygehus-/regionsrapporten finder du årets spørgeskema.