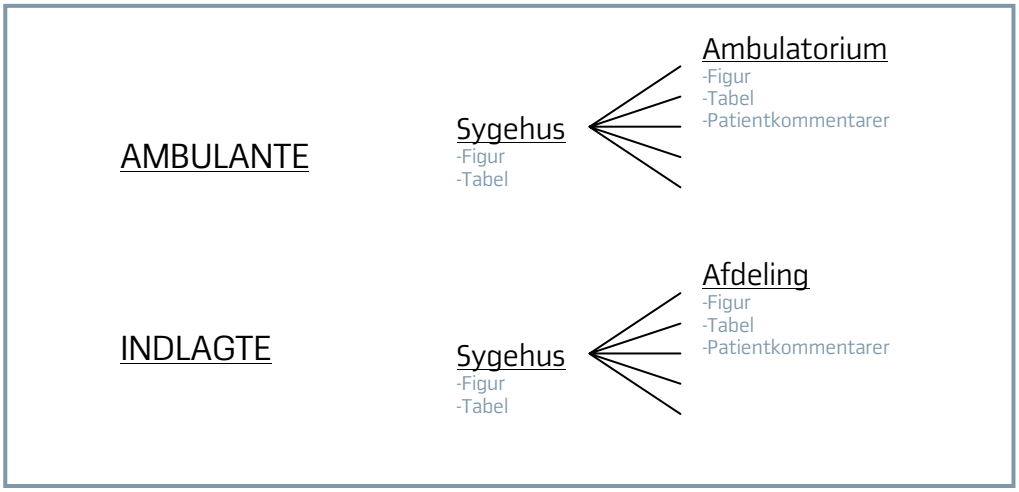
Læsevejledning til resultater fra den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009

Indhold

1. Overblik 2
2. Niveauer og sammenligningsmuligheder 3
3. Hvad viser figuren? 3
4. Hvad viser tabellerne? 5
5. Placering i forhold til gennemsnit 6
6. Eksempler på typiske spørgsmål til tabellerne 7

1. Overblik

Resultaterne fra Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser (LUP) består, som illustreret nedenfor, af figurer og en tabeller til hvert af de to niveauer sygehus og afdeling. Resultaterne er opdelt i mapper for henholdsvis indlagte og ambulante patienter. I den videre læsevejledning betegnes afdelinger og ambulatorier samlet set som afdelinger



Spørgeskemaet til LUP består af 20 nationale spørgsmål og et antal regionale spørgsmål for henholdvis ambulante og indlagte patienter. De nationale spørgsmål er fælles for alle regioner og er stillet til samtlige patienter i undersøgelsen. De regionale spørgsmål er udvalgt af regionerne selv, og kun stillet til patienter, der har været indlagt eller i ambulant behandling på regionens sygehuse.

For hvert af de 20 nationale spørgsmål sammenlignes de enkelte sygehuses resultater med resultatet på landsplan. Afdelingsresultaterne sammenlignes med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. På baggrund af disse sammenligninger får sygehuset/afdelingen en placering, der er over (O), under (U) eller ikke forskellig fra (G) gennemsnittet.

Der foretages ikke en tilsvarende sammenligning og tildeling af O, U og G på baggrund af de regionale spørgsmål, idet de er forskellige i de fem regioner. Regionale spørgsmål kan overalt genkendes på, at deres nummer indeholder underscore (_).

2. Niveauer og sammenligningsmuligheder

Opbygningen af figurer og tabeller er grundlæggende ens for sygehuse og afdelinger. Figurerne og tabellerne gør det muligt at sammenligne egne resultater med de relevante svarfordelinger (gennemsnitsresultater), uanset hvilket af de to niveauer man betragter. Figurerne giver overblik, tabellerne indeholder de detaljerede resultater.

Det er vigtigt at være opmærksom på, at sygehusene sammenlignes med et gennemsnit over samtlige patienter *i undersøgelsen*, mens afdelinger sammenlignes med et gennemsnit over samtlige patienter *i det speciale, som afdelingen selv tilhører*. Gennemsnittene er beregnet for indlagte og ambulante patienter hver for sig.

Når resultaterne fra afdelinger sammenlignes med deres specialeresultat, er det for at tage højde for, at de forskellige specialer har forskellige muligheder og forudsætninger, der kan have indflydelse på afdelingernes resultater i LUP. Det er derfor kun afdelinger, der minder om hinanden, hvad angår de patienttyper, som de undersøger og behandler, der ses under de respektive specialeresultater.

Figurer og tabeller samt deres anvendelse præsenteres detaljeret nedenfor.

3. Hvad viser figuren?

Figurerne viser LUP-resultaterne for hvert sygehus eller afdeling på én enkelt side (nedenfor er vist et eksempel på en figur for et ambulatorium).

Figurerne:

- opsummerer besvarelserne på alle vurderingsspørgsmål[1] i spørgeskemaet fra samtlige patienter på sygehuset eller afdelingen,
- sammenligner med det relevante gennemsnit og
- placerer det enkelte sygehus/afdeling over (O), under (U) eller ikke forskellig fra (G) gennemsnittet.

Det er ikke alle spørgsmål fra spørgeskemaet, der vises i figurerne. De udeladte spørgsmål er dem, der ikke har en naturlig opdeling i positive og negative samt "spørgsmål", der er konstrueret ved en sammenlægning af svar på flere spørgsmål.

Hver af de liggende søjler i figuren svarer til et spørgsmål fra spørgeskemaet. Spørgsmålene er sorteret efter andelen af positive besvarelser (meget positive og positive) hvilket betyder, at spørgsmålene ikke nødvendigvis optræder i samme rækkefølge i alle figurer.

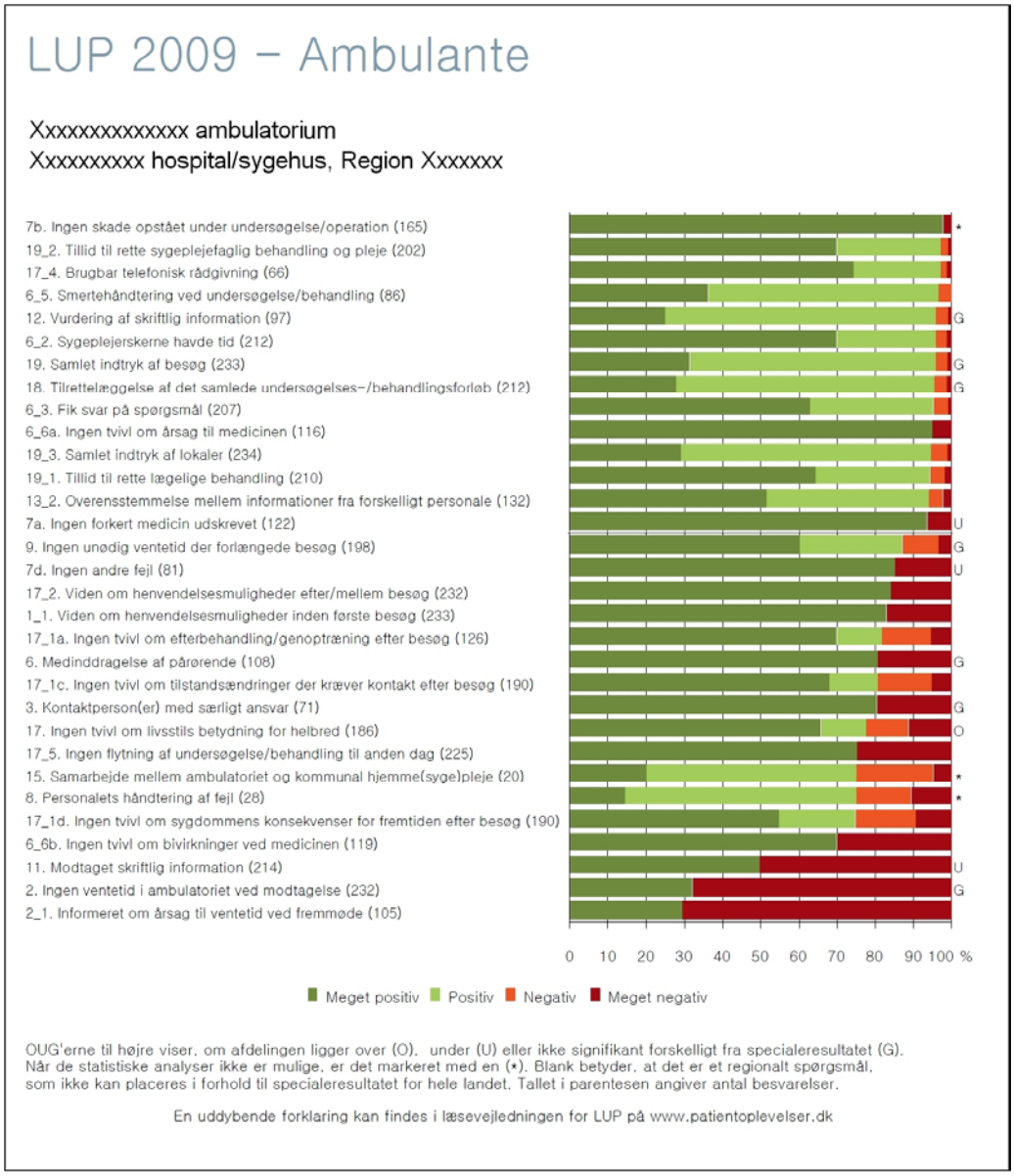
Den tekst, der knyttes til hvert spørgsmål i figuren, består af tre elementer: 1) spørgsmålets nummer, 2) en kort tekst, som rummer essensen af spørgsmålet, som det blev stillet i spørgeskemaet og 3) i parentes det antal patienter, der har besvaret det pågældende spørgsmål.

Søjlerne kan have op til fire farver. De grønne nuancer illustrerer meget positive eller positive svar, mens de røde nuancer illustrerer negative eller meget negative svar. Nogle spørgsmål i skemaet har kun tilknyttet to svarmuligheder (en positiv og en negativ), og i figuren benyttes kun kategorierne meget positiv og meget negativ om disse spørgsmål.

Længst til højre i figuren fremgår det, om sygehuset/afdelingen er placeret over, under eller ikke forskellig fra gennemsnittet. Ved nogle spørgsmål står der en stjerne (*). Stjernen indikerer, at der er så få svar i nogle af svarkategorierne, at det ikke er statistisk muligt at markere en placering. Der kan ikke foretages en tilsvarende sammenligning af de regionale spørgsmål, hvorfor de ikke har en markering af O, U og G.

[1] Spørgsmål, hvor svarkategorierne kan gives en positiv/negativ fortolkning.

Eksempel på figur for et afdeling
For eksemplets skyld vises en *forkortet* figur for en konstrueret afdeling nedenfor.



Figuren ovenfor viser, at det nationale spørgsmål 7b, som 165 patienter har besvaret, opnår den mest positive vurdering. En meget stor andel (97 %) af patienterne har en positiv vurdering, dvs. har ikke oplevet skader opstået under undersøgelse/operation. Der er afgivet for få negative svar til, at afdelingen kan placeres statistisk (OUG) i forhold til specialegennemsnittet, hvilket er markeret med en stjerne (*). Da spørgsmålet kun kan besvares med ja eller nej benyttes kun kategorierne meget positiv og meget negativ.

Herefter følger det regionale spørgsmål 19_2, som 202 patienter har besvaret. Knap 70 % har svaret meget positivt, mens ca. 25 % har svaret positivt. Samlet set har kun omkring 5 % benyttet de to negative svarkategorier. Der gives ingen placering (OUG), da spørgsmålet er regionalt.

4. Hvad viser tabellerne?

Tabelmaterialet består en tabel pr. spørgsmål i spørgeskemaet. Tabellerne viser de samme resultater som figurerne, blot mere detaljeret idet de også viser de eksakte andele af patienter, der har benyttet de forskellige svarkategorier, samt det gennemsnit som sygehuset eller afdelingen sammenlignes med.

Fra venstre mod højre indeholder tabellerne følgende kolonner:

- En kolonne med navn på sygehus/afdeling.
- En kolonne, der viser antallet af besvarelser på det pågældende spørgsmål.
- Et antal kolonner, der viser andelen af patienter i hver svarkategori. De svarkategorier, som patienterne har kunnet vælge i spørgeskemaet, benyttes som kolonneoverskrifter.
- Kun for nationale spørgsmål: En kolonne med placering over (O), under (U) eller ikke forskellig fra (G) gennemsnittet. En stjerne (*) indikerer, at der er for få svar i nogle af svarkategorierne til, at det statistisk er muligt at tildele en placering.

For nationale spørgsmål gælder det, at den første resultatlinje i tabellen er det resultat, som sygehuse/afdelinger sammenlignes med og placeres i forhold til. I sygehustabellerne er det besvarelsen fra samtlige patienter i undersøgelsen, mens det i afdelingstabellerne er det samlede resultat for specialet, som afdelingen tilhører.

Sygehustabel
I sygehustabellerne er det kun sygehuset, der sammenlignes med landsresultatet og placeres over, under eller ikke forskelligt fra dette. Sygehustabellerne indeholder også besvarelserne fra alle sygehusets afdelinger (på samme matrikel), men da den relevante sammenligning for afdelingernes vedkommende er med specialegennemsnittet, er placeringerne af afdelingerne ikke indeholdt i sygehustabellerne, og de er markeret med en stjerne (*). Placering af afdelingerne i forhold til specialegennemsnittet findes i afdelingstabellerne.

Eksempel på sygehustabel

LUP 2009 - Ambulante

1. Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden fra du blev henvist til ambulant behandling til dit første besøg i ambulatoriet?						
	Antal	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Placering
		%	%	%	%	
Landsresultatet	**73584**	**21,6**	**66,0**	**9,3**	**3,1**	
Sygehus C	**xxxx**	**21,6**	**66,4**	**8,6**	**3,4**	**G**
Afdeling A	xxx	21,6	62,5	11,8	4,1	*
Afdeling B	xxx	22,6	63,8	9,2	4,3	*
Afdeling C	xx	21,6	66,4	8,6	3,4	*
Afdeling D	xxx	27,3	65,6	5,1	2,0	*
...						

Sygehus C placeres samlet set ikke forskelligt fra landsgennemsnittet (G). De enkelte svarfordelingerne for afdelingerne på sygehus C, fremgår af tabellen, men de har alle sammen fået tildelt en stjerne (*) for at markere, at de ikke sammenlignes med landsresultatet i tabellen.

Afdelingstabel
Afdelingerne sammenlignes med og placeres i forhold til besvarelsen fra samtlige patienter indenfor det speciale, som afdelingen tilhører.

Eksempel på afdelingstabel

LUP 2009 - Ambulante

1. Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden fra du blev henvist til ambulant behandling til dit første besøg i ambulatoriet?						
	Antal	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Placering
		%	%	%	%	
Kirurgi	**6722**	**24,1**	**65,5**	**7,9**	**2,5**	
Brystkirurgisk Klinik, ambulatoriet	198	28,3	62,1	6,6	3,0	G

Afdelingstabellen ovenfor viser, at der er afgivet 6.722 svar på spørgsmål 1 af patienter indenfor specialet kirurgi. Svarfordelingen indenfor specialet er: virkelig godt (24,1 %), godt (65,5 %), dårligt (7,9 %) og meget dårligt (2,5 %). Ambulatoriet placeres ikke forskelligt fra dette gennemsnit (G).

5. Placering i forhold til gennemsnit

Det er ikke de samme gennemsnit, som resultaterne for hhv. sygehuse og afdelinger sammenlignes med. Sygehusene sammenlignes med et gennemsnit beregnet over samtlige patienter, der indgår i undersøgelsen. Afdelingerne sammenlignes med et gennemsnit beregnet over samtlige patienter indenfor det speciale, som den pågældende afdeling tilhører.

Gennemsnittene er beregnet for indlagte og ambulante patienter hver for sig. I undersøgelsen af indlagte sammenlignes altså med et gennemsnit beregnet over de indlagte patienter; i undersøgelsen af ambulante sammenlignes med et gennemsnit beregnet over de ambulante patienter.

Den placering, der foretages i forhold til gennemsnittet, kan *alene* bruges til at vise om sygehuset eller afdelingen placeres over (O), under (U) eller ikke forskellig fra (G) *gennemsnittet*. Dvs. man kan *ikke* bruge O, U og G til at sammenligne to sygehuse (heller ikke i den samme region). Det er meget vigtigt at være opmærksom på dette! Der er ikke er foretaget en sammenligning sygehusene imellem, og følgelig kan man ikke slutte, at hvis sygehus A får placeringen O, og sygehus B får placeringen G, så er sygehus A er bedre end sygehus B. Det eneste, man kan slutte, er, at sygehus A placeres over gennemsnittet, mens sygehus B placeres ikke forskelligt fra gennemsnittet.

I selve placeringen i forhold til gennemsnittet er der taget højde for køn og alder (over/under 60 år). For de indlagte patienter er der desuden taget højde for, om indlæggelsen var akut eller planlagt. Det betyder, at den placering som sygehuset/afdelingen opnår ikke kan skyldes, at den pågældende enhed har en anden køns- og alderssammensætning, end på landsplan.

Placeringen i forhold til gennemsnittet er udelukkende statistisk, hvilket skal forstås på den måde, at analysen blot identificerer forskelle ud fra de kriterier, der er opstillet for den. Hvis forskellen imellem sygehusets eller afdelingens resultat og det relevante gennemsnit er signifikant, så tildeles der enten et O eller et U. Hvis der ikke er en statistisk signifikant forskel, så tildeles et G. Men hvorvidt den fundne forskel udgør

et reelt problem (hvis placeringen er under gennemsnittet), kan den statistiske analyse ikke sige noget om. Det må komme an på en vurdering på sygehuset eller på afdelingen.

Det gælder generelt, at statistiske sammenligninger bliver mere præcise – og dermed i stand til at afsløre forskelle – jo flere observationer, de bygger på. I LUP betyder dette, at metoden har en tilbøjelighed til at give små enheder placeringen G, mens store enheder oftere får placeringen O eller U (hvis den lille og den store enhed i øvrigt har nogenlunde identiske svarfordelinger). Med udgangspunkt i at præcisionen øges, når antallet af observationer øges, så er det oplagt at stille større krav til en analyse, der bygger på mange observationer, end til en analyse, der bygger på få observationer. I praksis gør man dette ved at øge signifikansniveauet efterhånden som antallet af observationer øges. I LUP benyttes følgende signifikansniveauer:

- 95,0 % for afdelinger
- 97,5 % for sygehuse

6. Eksempler på typiske spørgsmål til tabellerne

Først og fremmest skal man være opmærksom på, at placeringen over, under eller ikke forskellig fra gennemsnittet ikke sker på baggrund af præcis de svarfordelinger, som fremgår af tabellerne, men på baggrund af disse svarfordelinger korrigeret for køn og alder[2]. Korrektionen for køn og alder svarer til at enhederne placeres OUG *som om* deres patienter har samme køns- og aldersfordeling, og den har ikke et entydigt resultat. I nogle tilfælde kan den betyde, at to enheder, der har forskellige svarfordelinger placeres ens. I andre tilfælde kan den betyde at to enheder, der har ens svarfordelinger placeres forskelligt.

Hvorfor placeres to enheder med ens svarfordelinger forskelligt?
Selvom de statistiske analyser kun sammenligner sygehuset eller afdelingen med det relevante gennemsnit, og ikke kan benyttes til at sammenligne de forskellige enheder med hinanden, så findes der flere eksempler på, at enheder, der har stort set identiske svarfordelinger, placeres forskelligt, hvilket kan virke besynderligt. Der vil ofte være tale om, at den ene enhed placeres over/under gennemsnittet, mens den anden enhed ikke er forskellig fra (G) gennemsnittet. Under forudsætning af at de to enheder har stort set identiske svarfordelinger, så kan resultater af denne type forklares af forskellig statistisk usikkerhed. Man vil typisk se at den enhed, der placeres over/under gennemsnittet er relativt stor, hvilket medfører mindsket statistisk usikkerhed og mere sikker identifikation af forskelle. Og omvendt vil den enhed, der ikke placeres forskellig fra gennemsnittet være relativt lille, hvilket medfører så stor statistisk usikkerhed, at eventuelle forskelle ikke kan identificeres. I placeringen over, under eller ikke forskellig fra gennemsnittet er der til en vis grad taget højde for dette problem ved hjælp af de forskellige signifikanssandsynligheder på sygehus- og afdelingsniveau.

Hvorfor placeres to enheder med forskellige svarfordelinger ens?
I andre tilfælde placeres enheder med tydeligt forskellige svarfordelinger ens i forhold til gennemsnittet (G). Dette kan forklares ved at få patienter fra disse enheder, har besvaret spørgsmålene, hvorved den statistiske usikkerhed bliver så stor, at enhederne ikke kan skelnes fra gennemsnittet.

Sygehuset/afdelingen placeres ikke i forhold til gennemsnittet, hvis der er færre end fem besvarelser i den næstmindst benyttede svarkategori.

[2] Både svarfordelinger og placeringen over, under eller ikke forskellig fra gennemsnittet benytter vægtede tal, men vægtningen er irrelevant for den forskel, der er imellem de to resultater.