

Læsevejledning til "Fastholdelse og forbedring af resultater"

I afsnittet "Fastholdelse og forbedring af resultater" præsenteres et bud på, hvilke områder regionerne og afdelingerne kan være opmærksom på i det løbende arbejde med at forbedre og fastholde den patientoplevede kvalitet. I afsnittet bliver der fremhævet fem spørgsmål, der rummer umiddelbare forbedringsmuligheder og fem spørgsmål, hvor fastholdelse af stor patient- og pårørendetilfredshed er vigtig i forhold til patienternes og de pårørendes samlede indtryk af psykiatrien.

Spørgsmålene er udvalgt ved at sammenholde patienternes og de pårørendes svar på spørgsmålene og sammenhængen mellem de enkelte spørgsmål og patienternes og de pårørendes samlede indtryk af psykiatrien.

De fremhævede spørgsmål med umiddelbare forbedringsmuligheder er karakteriseret ved:

- relativ lille andel positive svar
- relativ stor sammenhæng med det samlede indtryk

De fremhævede spørgsmål, hvor fastholdelse af stor patient- og pårørendetilfredshed er vigtig, er karakteriseret ved:

- relativ stor andel positive svar
- relativ stor sammenhæng med det samlede indtryk

Andelen af positive svar på spørgsmålet

Spørgsmålene rangordnes efter andel positive svar og i tilfælde af lighed mellem spørgsmålene efter antallet af besvarelser.

I de to tabeller angiver kolonnen "Positive %" andel positive svar på spørgsmålet. Kolonnen "Positive [1-X]", hvor X er antallet af spørgsmål, der indgår i rangordningen, angiver spørgsmålets placering, når de nationale spørgsmål i undersøgelsen rangordnes fra spørgsmålet med den største andel positive svar (1) til spørgsmål med mindste andel positive svar (X).

Sammenhæng med samlet indtryk

Som mål for sammenhængen med det samlede indtryk anvendes korrelationen mellem de enkelte spørgsmål og patienternes og de pårørendes samlede indtryk. To spørgsmål er eksempelvis stærkt korreleret (stor sammenhæng), hvis personer, der svarer positivt på spørgsmål A samtidig har tendens til at svare positivt på spørgsmål B.

Sammenhængen mellem spørgsmålene og det samlede indtryk er undersøgt bivariat, og beregningerne er, for at få det mest præcise mål for sammenhængen, foretaget samlet for hele landet og ikke for den enkelte afdeling eller region.

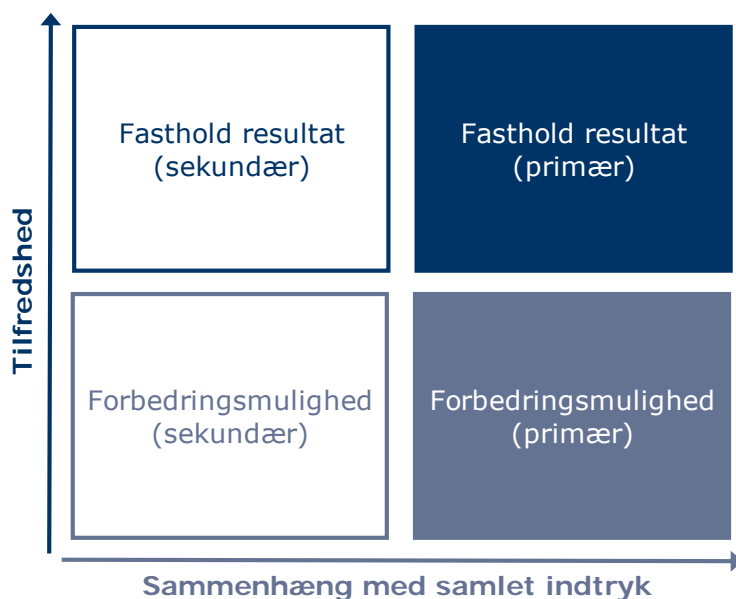
Spørgsmålene er herefter rangordnet efter sammenhængens styrke. I rangordningen af spørgsmålene er gamma-koefficienten (γ) anvendt som mål for sammenhængens styrke.¹ Kolonnen "Sammenhæng [1-X]" angiver spørgsmålets placering, når spørgsmålene rangordnes fra spørgsmålet, hvor sammenhængen med det samlede indtryk er størst (1) til spørgsmålet, hvor sammenhængen med det samlede indtryk er mindst (X).

Spørgsmål der måler det samlede indtryk

- Ambulante patienter (voksen): Hvad er dit samlede indtryk af dine besøg i ambulatoriet?
- Indlagte patienter (voksen): Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på dette sengeafsnit?
- Ambulante patienter (B&U): Hvad er dit samlede indtryk af dine besøg i ambulatoriet?
- Indlagte patienter (B&U): Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse?
- Forældre (B&U ambulant): Hvad er dit samlede indtryk af ambulatorieforløbet?
- Forældre (B&U indlagt): Hvad er dit samlede indtryk af dit barns indlæggelse?

Hvordan er spørgsmålene udvalgt?

Figuren nedenfor illustrerer, hvordan spørgsmålene er udvalgt. Spørgsmålene er dels rangordnet efter andel positive svar (den vertikale akse i figuren) og dels rangordnet efter spørgsmålenes sammenhæng med det samlede indtryk (den horisontale akse i figuren). Figuren er på baggrund heraf inddelt i fire områder, der er karakteriseret ved varierende forbedringsmuligheder.



Spørgsmålene er først delt i to grupper efter andel positive svar. Spørgsmål, hvor andelen af positive svar er større end medianen placeres i den øverste del af figuren (fasthold resultat), mens spørgsmål, hvor andelen af positive svar er mindre end medianen placeres i den nederste del af figuren (forbedringsmulighed). Tilsvarende er spørgsmålene delt i to grupper

¹ Gamma-koefficienten (γ) falder mellem -1 og 1. En gamma-koefficient tæt på 1 indikerer en stærk positiv sammenhæng mellem svarene. Det betyder, at mange af de svarpersoner, der svarer positivt på det pågældende spørgsmål, ligeledes har et positivt samlet indtryk. En gamma-koefficient tæt på 0 indikerer, at der ikke er nogen sammenhæng mellem svarene på spørgsmålet og det samlede indtryk.

efter sammenhæng med det samlede indtryk. Spørgsmål, hvor sammenhængen er stærkere end medianen, placeres yderst til højre (primær), mens spørgsmål, hvor sammenhængen med samlede indtryk er svagere end medianen, placeres yderst til venstre (sekundær).

Spørgsmålene er herefter udvalgt blandt de spørgsmål, der er placeret henholdsvis øverst og nederst i figurens højre side (primær). Er der ikke fem spørgsmål i henholdsvis feltet "Fasthold resultat (primær)" og "Forbedringsmulighed (primær)", findes spørgsmålene i de respektive sekundære felter.

De fem spørgsmål, der er fremhævet som "Spørgsmål hvor fastholdelse af stor tilfredshed er vigtig" er helt konkret udvalgt og rangordnet på baggrund af nedenstående formel, der kombinerer andel positiv svar med sammenhængen med de samlede indtryk.

$$\text{Fastholdelse score} = \text{andel positive svar} + \gamma$$

På tilsvarende måde er de fem spørgsmål, der fremhæves som "Spørgsmål med umiddelbare forbedringsmuligheder" fundet ved at kombinere andel ikke-positiv svar med sammenhæng med samlet indtryk.

$$\text{Forbedrings score} = (1 - \text{andel positive}) + \gamma$$