



Undersøgelser af Patientoplevelser

- LUP (Landsdækkende) og
 - LUP-light (Region Syddanmark)
- 

Hvad er LUP?

- **Landsdækkende undersøgelse af **Patientoplevelser****
- National aftale mellem regionerne og regeringen (ministeriet)
- Gennemført siden år 2000
- Årligt tilbagevendende undersøgelse
- Spørgeskema-undersøgelse
- Hvert år spørges mere end 260.000 patienter på landsplan
- De fleste resultater offentliggøres i 2. uge i marts



Formål med LUP:

- Identificere patienters **oplevelser** med deres behandling
 - **Sammenligne** på tværs af afdelinger, sygehuse og regioner
 - Følge **udviklingen** over tid
 - Mulighed for at have særlige **temaer**
 - Eksempler: Patientinddragelse, personalekontinuitet, takt og tone og de fysiske rammer
- Give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer i klinikken på sygehusene

Om undersøgelsen

- Patienter indgår **anonymt** i undersøgelsen
- Patienten kontaktes via e-boks eller papirpost
- Data håndteres af Defactum i Århus og KOPA i Hovedstaden
- Region Syddanmark modtager bearbejdede resultater på forskellige organisatoriske niveauer



Flere LUP'er

- **LUP somatik**
 - Den **første** og største undersøgelse (158.000)
 - Planlagt **indlagte**, akut indlagte og **ambulante** patienter
 - Patienter på alle landets offentlige sygehuse
 - Patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.
- **LUP Akutmodtagelse** (7.600)
Patienters oplevelser på akutmodtagelser og skadestuer.
- **LUP Fødende** (6.800)
Nybagte mødre giver feedback på de oplevelser, de har haft i forbindelse med graviditet, fødsel og barsel.
- **LUP Psykiatri**
Indlagte og ambulante psykiatriske patienters oplevelser



Politisk rammesætning (1)



- 8 nationale mål
- 8 pejlemærker for Region Syddanmark (Regionsrådet, 2016) Pejlemærke 1: *Region Syddanmark er borgernes og patienternes region*



Politisk rammesætning (2)

- **Budget 2018:**
- 19 indsatsområder, herunder indsatsområde 1:
- ***Patientinddragelse er et overordnet fokuspunkt, hvor der konkret arbejdes med bl.a. monitorering af patientinddragelse***
- **Indsatsmål:**
 - 90% af patienterne er tilfredse med inddragelse i behandling.
 - I 2018 er delmålet 75%
- **LUP** har fokus på **patientinddragelse** med spørgsmål, der direkte adresserer patienternes egen oplevelse af inddragelse.
- LUP giver patienten **direkte adgang** til at ”rapportere” sin oplevelse

Budget 2018

og overslagsår 2019-2021

inkl. korrektioner til og med regionsrådets møde den 18. december 2017



7



Region Syddanmark

Monitorering og afrapportering

- LUP bruges til at monitorere opfyldelsen af **indsatsmål** knyttet til Sundhedsplanen, pejlemærker og budgetaftalen
- Resultaterne for patienttilfredshed og patientinddragelse fra LUP-light følges af regionsrådet i de regionale **målbilleder**
- Regionsrådspolitikere modtager en **orientering** omkring resultaterne før offentliggørelse af de årlige LUP-undersøgelser
- Sygehuse og afdelinger bruger resultaterne til at **udvikle** den patientoplevede kvalitet



Tilfredshed /somatiske patienter i 2016

Spørgsmål på fempunktsskala	Landsresultat	Region Syddanmark		OUH Odense og Svendborg	Sygehus Sønderjylland	Sydvestjysk Sygehus	Sygehus Lillebælt	Friklinikken i Give
Planlagt ambulante patienter								
27. Patienterne er tilfredse med plejen	4,38	4,38	→	4,34	4,40	4,40	4,43	4,49
28. Patienterne er tilfredse med behandlingen	4,29	4,29	→	4,26	4,25	4,31	4,34	4,40
29. Patienterne er alt i alt tilfredse med besøgets forløb	4,30	4,31	→	4,27	4,28	4,34	4,38	4,45
Planlagt indlagte patienter								
34. Patienterne er tilfredse med plejen	4,36	4,37	→	4,33	4,27	4,31	4,53	
35. Patienterne er tilfredse med behandlingen	4,36	4,38	→	4,34	4,30	4,37	4,50	
36. Patienterne er alt i alt tilfredse med forløbet fra indlæggelse til udskrivelse	4,25	4,27	→	4,23	4,17	4,19	4,45	
38. Patienterne oplever én/flere har ansvar for samlet forløb af indlæggelser/besøg	3,65	3,64	→	3,58	3,51	3,66	3,82	
39. Samlet forløb af indlæggelser/besøg er godt tilrettelagt	3,99	4,00	→	3,93	3,90	4,01	4,18	
Akut indlagte patienter								
37. Patienterne er tilfredse med plejen	4,15	4,24	→	4,22	4,18	4,25	4,32	
38. Patienterne er tilfredse med behandlingen	4,10	4,18	→	4,19	4,12	4,16	4,24	
39. Patienterne er alt i alt tilfredse med forløbet fra indlæggelse til udskrivelse	3,99	4,09	↗	4,09	4,01	4,08	4,18	

Patientinvolvering/inddragelse 2016

Spørgsmål på fempunktsskala	Landsresultat	Region Syddanmark		OUH Odense og Svendborg	Sygehus Sønderjylland	Sydvestjysk Sygehus	Sygehus Lillebælt	Frikliniken i Give
Planlagt ambulante patienter								
9. Personalet spørger ind til patienternes egne erfaringer med sygdom/tilstand	3,79	3,79	→	3,72	3,73	3,87	3,89	3,97
10. Patienterne har mulighed for deltagelse i beslutninger om behandlinger	3,94	3,95	→	3,89	3,89	4,01	4,02	4,09
11. Pårørende har mulighed for deltagelse i beslutninger om behandlinger	3,74	3,74	↗	3,69	3,69	3,73	3,85	3,91
12. Patienterne har samtaler med personalet om egen håndtering af sygdom/tilstand	3,79	3,80	→	3,73	3,76	3,86	3,88	4,05
Planlagt indlagte patienter								
9. Personalet spørger ind til patienternes egne erfaringer med sygdom/tilstand	3,47	3,40	→	3,33	3,32	3,27	3,67	
10. Patienterne har mulighed for deltagelse i beslutninger om behandlinger	3,76	3,73	↗	3,63	3,65	3,67	4,02	
11. Pårørende har mulighed for deltagelse i beslutninger om behandlinger	3,78	3,70	↗	3,63	3,59	3,55	3,99	
13. Personalet tager hensyn til patientens behov for planlægning af udskrivelse.	4,00	3,98	→	3,95	3,85	3,83	4,19	
13. Personalet tager hensyn til patientens behov for planlægning af udskrivelse.	4,00	3,98	→	3,95	3,85	3,83	4,19	
Akut indlagte patienter								
11. Personalet spørger ind til patientens egne erfaringer med sygdom/tilstand	3,46	3,46	→	3,34	3,44	3,58	3,59	
12. Personalet giver patienterne mulighed for at deltage i beslutninger om behandling	3,24	3,27	→	3,13	3,21	3,46	3,39	
13. Personalet giver pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om behandling	3,12	3,10	→	3,01	2,98	3,19	3,30	
14. Patienterne har samtaler med personalet om håndtering af sygdom/tilstand	3,44	3,47	→	3,45	3,36	3,55	3,55	
15. Personalet tager hensyn til patienternes behov ved planlægning af udskrivelse	3,67	3,73	→	3,74	3,63	3,73	3,83	

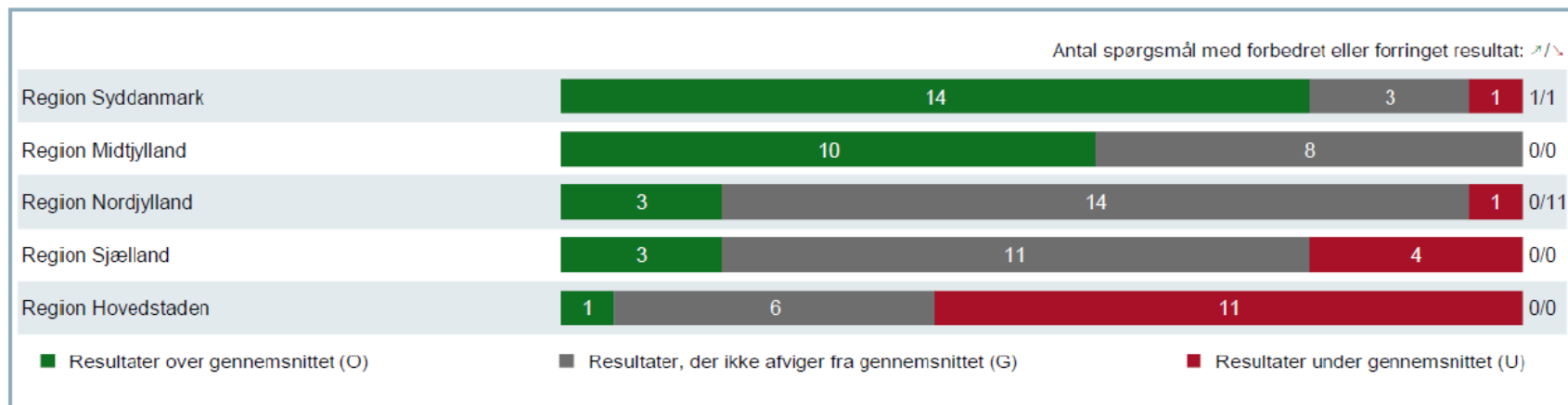
Lup akut (1)

	Land		RSYD		OUH		SHS		SVS		SLB	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Akutklinikker												
Placering ift. landsgennemsnit	-	-	O	O	-	-	O	O	O	O	O	G
Udvikling siden foregående år	↗	→	↗	→	-	-	→	↗	↗	→	↗	↘
Andel positive og neutrale (3+4+5)	93,7	91,8	97,3	95,5	-	-	97,4	99,6	98,9	97,7	96,9	91,1
Andel positive (4+5)	82,3	76,6	88,5	85,1	-	-	90,8	92,4	95,7	93,1	86,3	75,6
Andel meget positive (5)	53,3	45,7	60,1	57,1	-	-	56,8	65,8	67,4	63,2	60,4	47,0

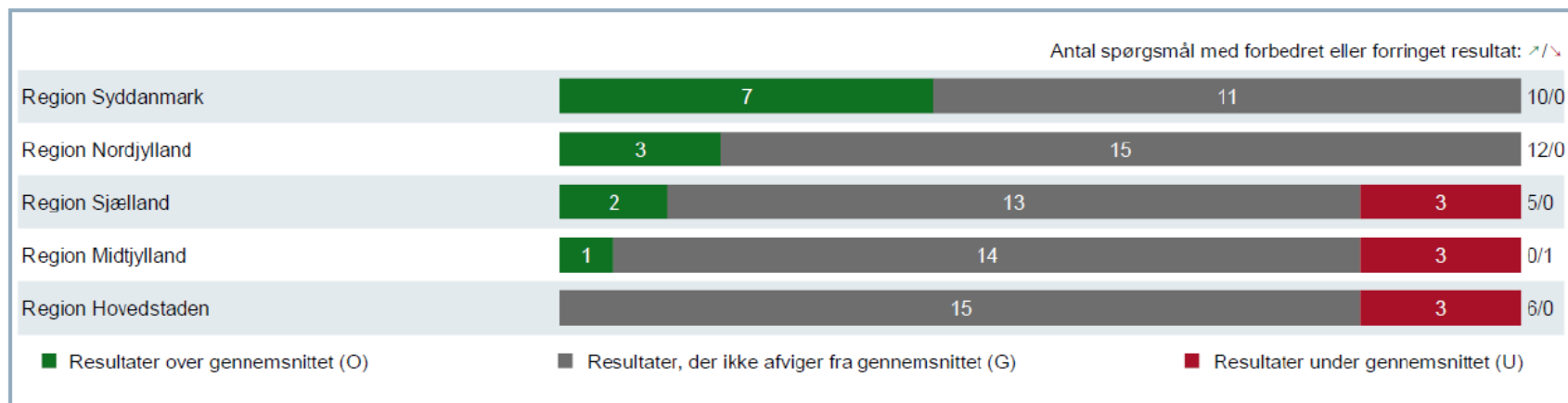
	Land		RSYD		OUH		SHS		SVS		SLB	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Akutmodtagelser												
Placering ift. landsgennemsnit	-	-	G	O	G	G	G	G	G	O	G	O
Udvikling siden foregående år	→	↗	→	↗	→	↗	→	→	→	↗	→	→
Andel positive og neutrale (3+4+5)	85,0	86,6	86,3	89,9	83,8	87,5	89,1	90,1	84,8	93,2	89,3	92,3
Andel positive (4+5)	63,0	69,0	63,8	71,1	61,5	67,9	65,1	68,6	63,4	77,4	66,9	74,2
Andel meget positive (5)	32,4	36,6	34,6	39,3	29,6	38,0	33,7	31,4	39,0	46,9	39,9	40,6

Akutklinikker og modtagelser (2)

Akutklinikker



Akutmodtagelser



LUP Fødende

Spørgsmål	Lands- resultat	Region Syd- danmark		OUH Odense / Svendborg Sygehus Sønderjylla nd	Sydvestjysk Sygehus	Sygehus Lillebælt	
1. Jordmoderen er lydhør over for behov under graviditeten	94,5	95,3	↗	95,5	93,1	96,5	95,4
2. Får talt med jordmoderen om det, der er vigtigt for hende	90,9	91,6	→	92,5	88,8	92,0	91,8
3. Samlet oplevelse af forløbet hos jordmoderen under graviditeten er god	93,7	93,8	→	93,9	92,3	97,3	92,6
5. Fødsels- og forældreforberedelsen har været god	85,8	83,3	↘	81,6	92,9	88,2	75,9
30. Den samlede oplevelse af fødslen er god	92,9	93,8	↗	92,3	95,3	94,8	94,2
32. Får den hjælp hun har brug for til at kunne amme på sygehuset	81,9	87,8	→	86,4	86,3	89,1	89,7
33. Får den hjælp hun har brug for til at kunne pleje barnet på sygehuset	87,7	89,6	→	86,1	88,6	93,9	92,1
34. Sygehuspersonalet svarer på kvindens spørgsmål efter fødslen	92,8	94,6	→	93,9	92,7	95,6	95,9
35. Får den ro og hvile hun har behov for på sygehuset	84,1	87,1	→	80,2	91,1	90,6	91,6
36. Den samlede oplevelse af opholdet på sygehuset efter fødslen er god	89,7	92,9	↗	89,7	93,6	95,3	95,1

Hvordan arbejder sygehusene med LUP-resultaterne?

- Der udvælges årligt **2-3 resultater**, som hvert sygehuset aktivt skal arbejde for at forbedre
- Direktionen drøfter patienttilfredshed og inddragelse med sygehusene, bl.a. på **dialogmøder**
- Sygehusene bruger bl.a. **Den Syddanske Forbedringsmodel** til forbedringsarbejdet i klinikken
- De årlige LUP-undersøgelser suppleres med oftere målinger, bl.a. **"LUP-light"**

LUP-light

- **Supplement** til de årlige LUP-undersøgelser
- **Hver måned** spørges ca. **12.000 patienter** i Region Syddanmark om deres oplevelse på sygehuset
- Benytter samme setup som LUP, men i en mere "light" og dynamisk model, dvs:
 - Hyppigere undersøgelser og resultater
 - Færre patienter spørges
 - Færre spørgsmål
 - Patienter kontaktes kun via e-boks

LUP-light i ledelsesinformations-systemet

- LUP-light-resultater kan tilgås af alle medarbejdere og politikere i Region Syddanmark via [NemLIS](#)
- Sygehusene modtager derudover egne datafiler

SHS

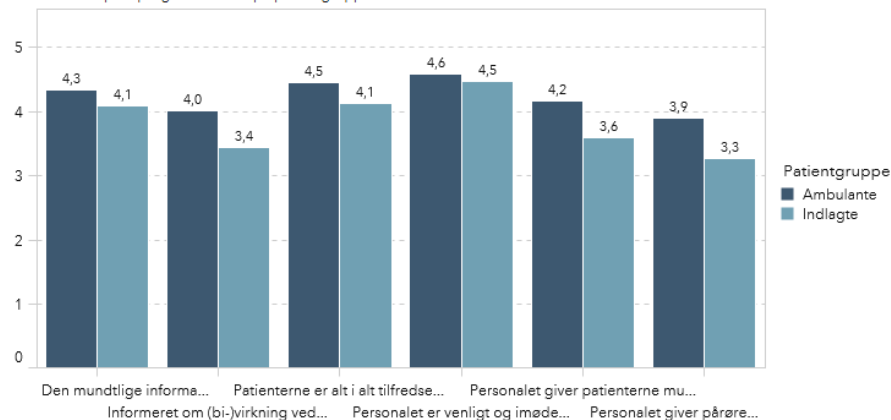
Afdeling

Afsnit

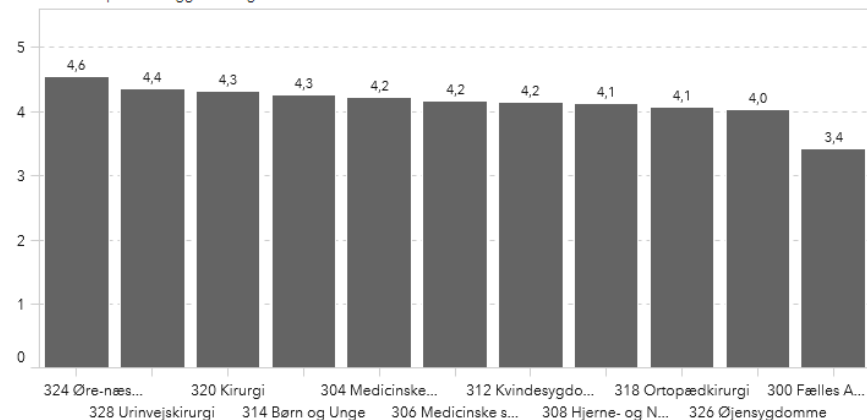
Viser resultater for seneste aktuelle måned: december 2017



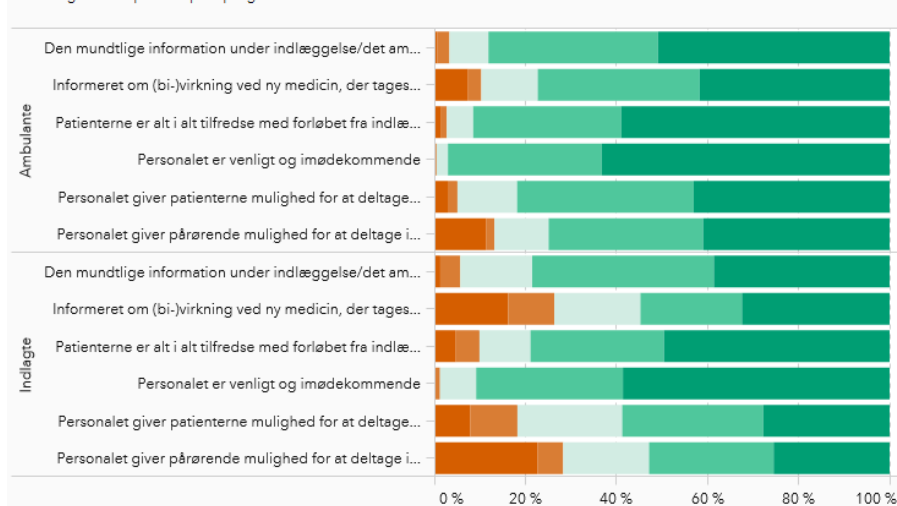
Resultatscore per spørgsmål fordelt på patientgruppe



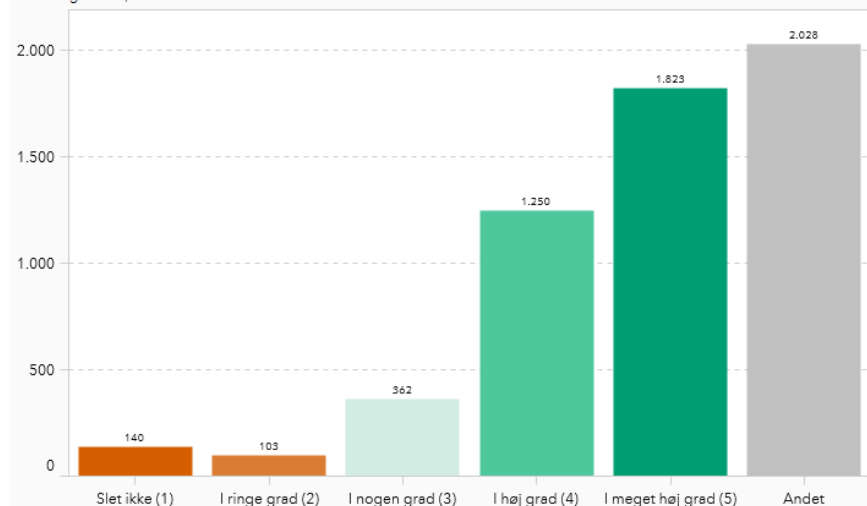
Resultatscore per undeliggende org. enhed



Fordeling af svar i procent per spørgsmål

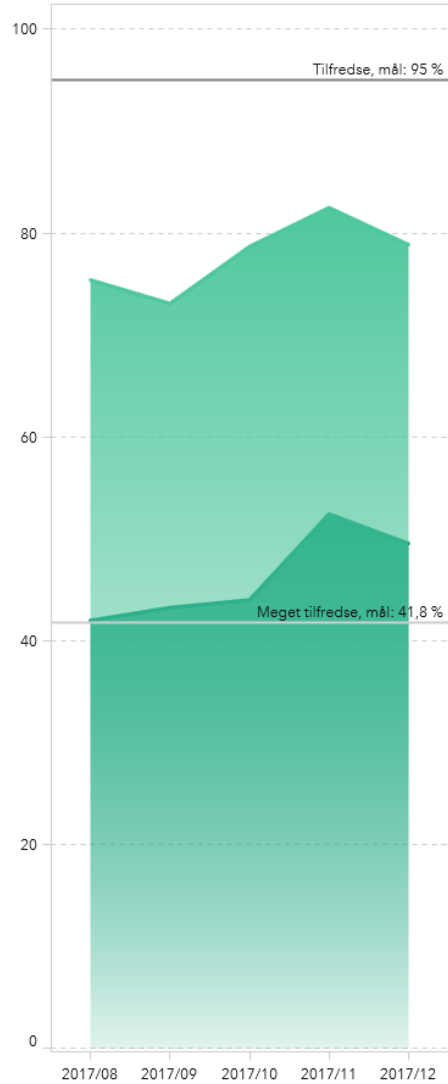


Fordeling af svar, faktisk antal



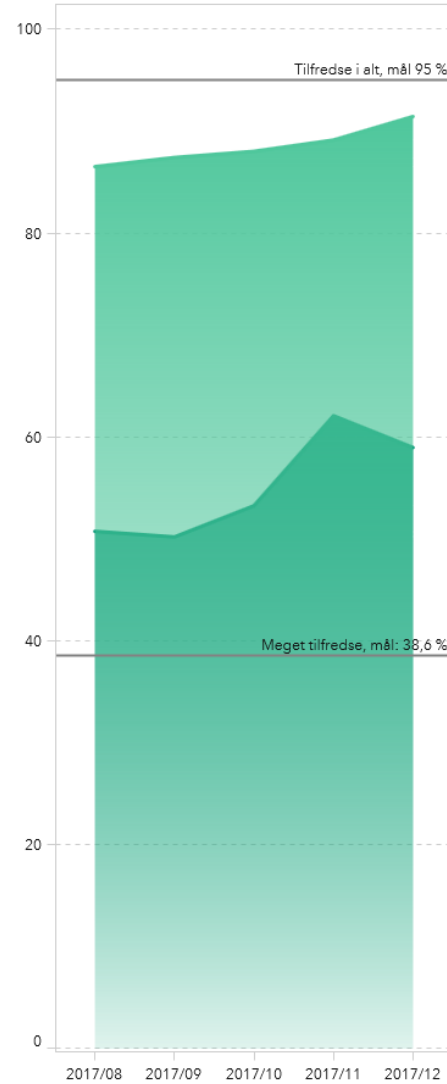
Tilfreds med forløbet - Indlagte

■ I meget høj grad ■ I høj grad + I meget høj grad



Tilfreds med forløbet - Ambulante

■ I meget høj grad ■ I høj grad + I meget høj grad



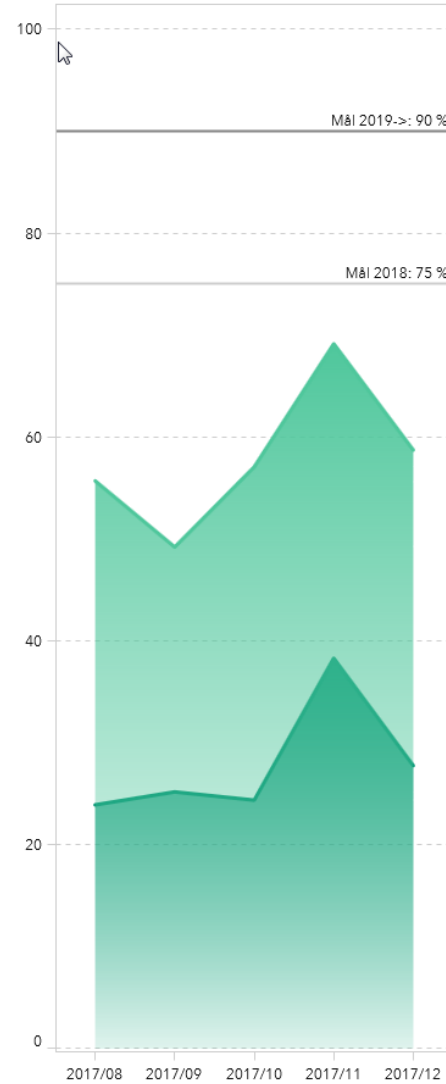
SHS

Afdeling

Afsnit

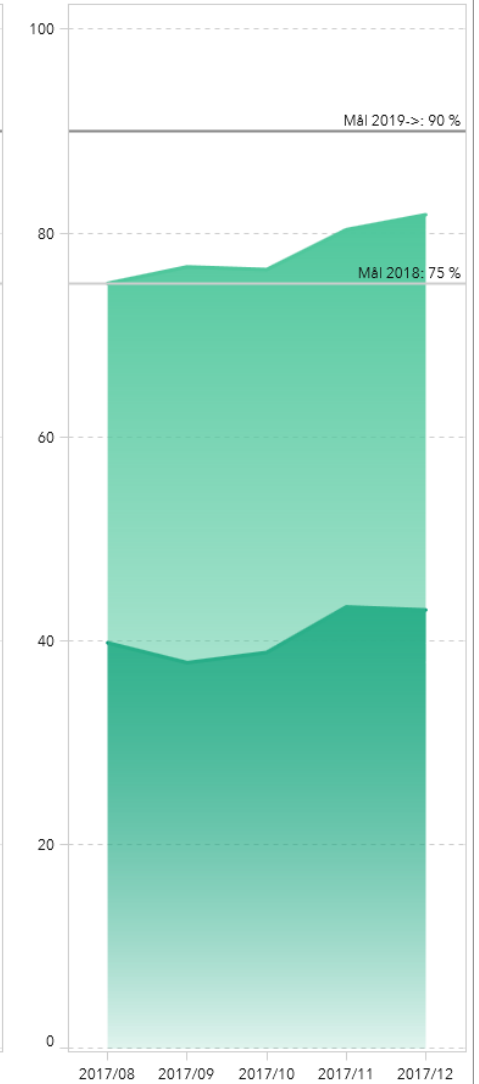
Patientinddragelse - Indlagte

■ I meget høj grad ■ I høj grad + I meget høj grad



Patientinddragelse - Ambulante

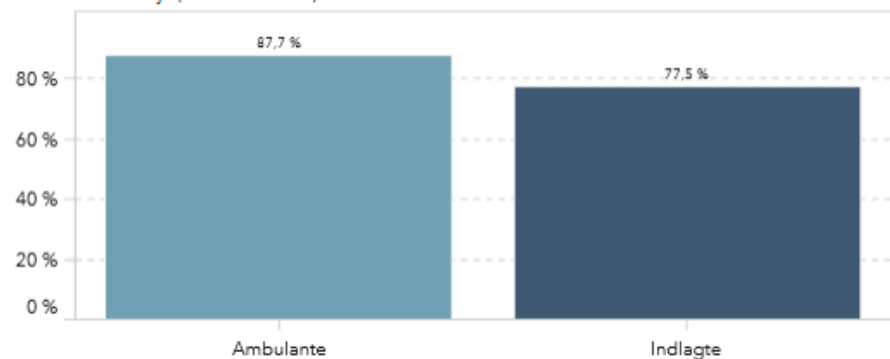
■ I meget høj grad ■ I høj grad + I meget høj grad



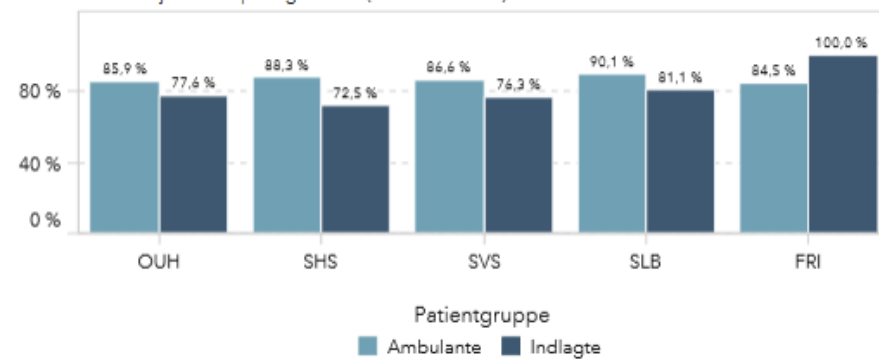
Patientansvarlig læge - PAL

Oplevede at en eller flere person(er), havde et særligt ansvar for indlæggelse/besøg - december 2017

Andel der svarer ja (seneste måned)



Andel der svarer ja fordelt på org. enhed (seneste måned)



Andel der svarer ja over tid

