

Bilagssamling

LUP 2021

Region Hovedstaden

Indholdsfortegnelse

Introduktion	2
Fakta om LUP	2
Prioritering af resultatvisning.....	2
Svarprocenter.....	4
Resultater.....	5
Samlet tilfredshed.....	5
Patientinddragelse.....	8
Eksempler på øget patienttilfredshed	11

Version: 1
Udformet af: CPI
Senest opdateret: Marts 2022

Introduktion

Fakta om LUP

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser (LUP) er en national spørgeske-
maundersøgelse. Formålet med LUP er, at:

- Identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte te-
maer på tværs af landet.
- Følge udviklingen i patienters oplevelser og vurderinger systematisk over tid.
- Leverer data til arbejdet med kvalitetsforbedringer, herunder målrettede oplysninger
for de enkelte patientgrupper.

Undersøgelsen består af fire delundersøgelser:

- LUP Somatik (planlagt indlagte, akut indlagte og planlagt ambulante patienter).
- LUP Akutmodtagelse (akut ambulante patienter).
- LUP Fødende (kvinder der har født).
- LUP Psykiatri (patienter der er indlagt eller har ambulante besøg på psykiatriske
afdelinger samt pårørende).

Læs mere om konceptet for LUP i faktarapporten: www.patientoplevelser.dk/lup21

Læs mere om LUP Psykiatri på DEFACTUMs hjemmeside: www.psykiatriundersogelser.dk

Prioritering af resultatvisning

I denne rapport er der fokus på resultaterne af to spørgsmål fra LUP:

- Er du alt i alt tilfreds med din indlæggelse/besøg/fødselsforløb?
- Var du med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling/undervejs i
fødslen i det omfang, du havde behov for?

De to spørgsmål stilles til alle patienttyper på tværs af LUP Somatik, Akutmodtagelse, Fø-
dende og Psykiatri.

Der er et resultatafsnit for hvert af de to spørgsmål. Resultaterne vises i tabeller og figurer.
Afsnittene har følgende indhold:

Overblik på regionsniveau

Her kan du se regionsresultatet, om det afviger fra det samlede landsresultat og om resultatet har udviklet sig siden 2020. Resultaterne er opdelt på fem somatiske og fire psykiatriske patienttyper¹, og dermed kan du se variationen i resultater på tværs af patienttyperne.

Det er kun muligt at vise udviklingen i LUP-resultaterne siden 2020. Det skyldes, at der i 2019 var et databrud pga. overgangen til LPR 3.

Variation

Her kan du se, hvordan resultaterne for Region Hovedstadens hospitaler varierer i forhold til hinanden. Du kan også se, hvordan resultaterne for de enkelte afdelinger på hvert hospital varierer i forhold til hinanden.

Variationen vises kun for LUP Somatik, LUP Akutmodtagelse og LUP Fødende. Datagrundlaget i LUP Psykiatri er for småt til, at det er meningsfuldt at illustrere den delundersøgelse på samme vis.

Eksempler på afdelinger med øget patienttilfredshed

Til sidst i bilaget er vist eksempler på somatiske afdelinger, der har forbedret deres patienttilfredshed fra 2020 til 2021. Eksemplerne viser, hvordan en forbedring i gennemsnitsscoren kan skyldes forskellige ændringer i den måde, patienternes svar fordeler sig mellem svarkategorierne. Det kan være med til at pege på afdelinger, det er relevant at lære af, og give inspiration til, hvordan afdelinger kan arbejde med at øge patienttilfredsheden på forskellige måder.

¹ LUP Psykiatri omfatter yderligere fem målgrupper, som ikke er en del af denne afrapportering, da de er for små, eller fordi de er pårørende og ikke patienter. Konkret betyder det, at retspsykiatri, forældre til indlagte og ambulante børn og unge samt pårørende til indlagte og ambulante voksne ikke er med her.

Svarprocenter

Der er stor forskel i svarprocenterne (40 % - 63 %) og antallet af patienter (37 - 21.549) i de enkelte patienttyper i LUP. LUP har høje svarprocenter set i forhold til lignende undersøgelser fra andre lande.

Tabel 1.1 svarprocenter og antal svar

PATIENTTYPE		Svarprocent	Antal svar i 2021
SOMATIK	Planlagt indlagte	62 %	2.805
	Akut indlagte	45 %	5.097
	Planlagt ambulante	57 %	21.549
	Ambulante i akutmodtagelser og -klinikker	40 %	1.531
	Fødende	54%	693
PSYKIATRI	Indlagt (voksen)	63 %	662
	Ambulant (voksen)	58 %	1.358
	Indlagt (børn og unge) ¹	48 %	37
	Ambulant (børn og unge) ¹	41 %	249

Note: ¹ Hvis barnet er 11 år eller derunder bedes forældrene besvare spørgeskemaet på barnets vegne. Barnet må dog gerne inddrages i besvarelsen af spørgeskemaet, hvis forældrene skønner, at det er en god ide. Hvis barnet er 12 år eller derover er det hensigten, at barnet/den unge selv besvarer spørgeskemaet eventuelt med hjælp til forståelsesmæssige ting fra forældre eller andre.

Det er væsentligt at gøre sig klart, at resultaterne for psykiatriens indlagte børn og unge er baseret på få svar. Det gør resultaterne mere usikre statistisk set, hvilket bør indgå i fortolkningen og brugen af dem. Af samme grund bør de suppleres med kvalitative interviews.

Resultater

Samlet tilfredshed

Nedenstående tabel viser regionens resultater for patienternes tilfredshed alt i alt for hver patienttype i LUP Somatik og LUP Psykiatri. Tallene i tabellen angiver en gennemsnits-score af svar på en skala fra slet ikke (1) til i meget høj grad (5).

O, U eller G i anden kolonne angiver, om Region Hovedstadens resultat er over (O), under (U) eller ikke forskelligt fra (G) landsresultatet. Tallet i parentes er her gennemsnitsscoren på landsplan.

Pilen i tredje kolonne viser, om Region Hovedstadens resultat er bedre (↑), dårligere (↓) eller uændret (→) i forhold til 2020. Tallet i parentes er her regionens resultat i 2020.

Overblik på regionsniveau

PATIENTTYPE		Region Hovedstaden	Resultat i forhold til landsresultatet	Resultat i forhold til 2020	Antal Svar i 2021
SOMATIK	Planlagt indlagte	4,30	G (4,32)	→ (4,27)	2.497
	Akut indlagte	3,88	G (3,93)	→ (3,94)	4.536
	Planlagt ambulante	4,30	G (4,32)	→ (4,28)	19.838
	Ambulante i akutmodtagelser og -klinikker	3,78	G (3,81)	↓ (3,92)	1.438
	Fødende	4,17	U (4,32)	→ (4,25)	618
PSYKIATRI	Indlagt (voksen)	4,07	G (4,06)	→ (4,06)	587
	Ambulant (voksen)	4,36	G (4,35)	→ (4,34)	1.278
	Indlagt (børn og unge)	3,38	* (3,24)	* (3,62)	26
	Ambulant (børn og unge)	3,96	G (4,08)	→ (4,04)	226

Noter: Antal svar i 2021 er Region Hovedstadens besvarelser.

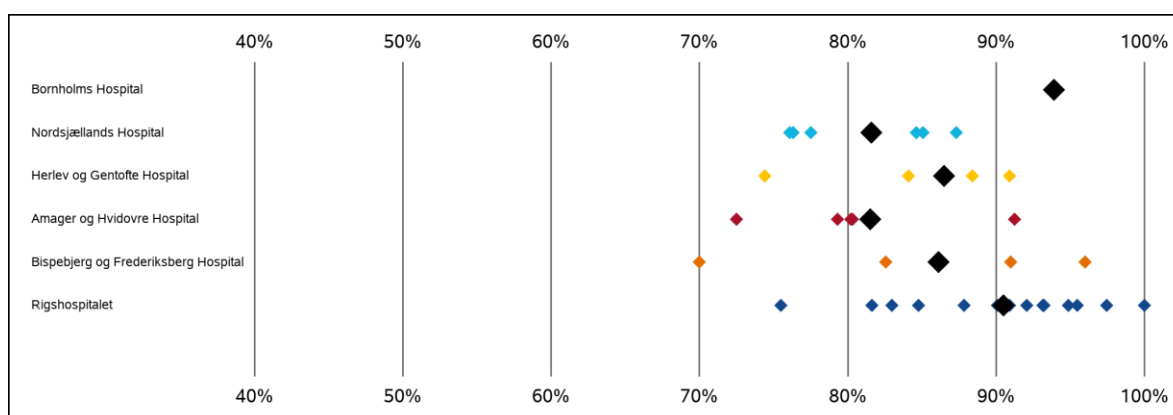
* Der er ikke gennemført statistisk sammenligning med hhv. landsresultat og resultat fra 2020, da der er for få patienter i denne gruppe.

Variation i resultaterne

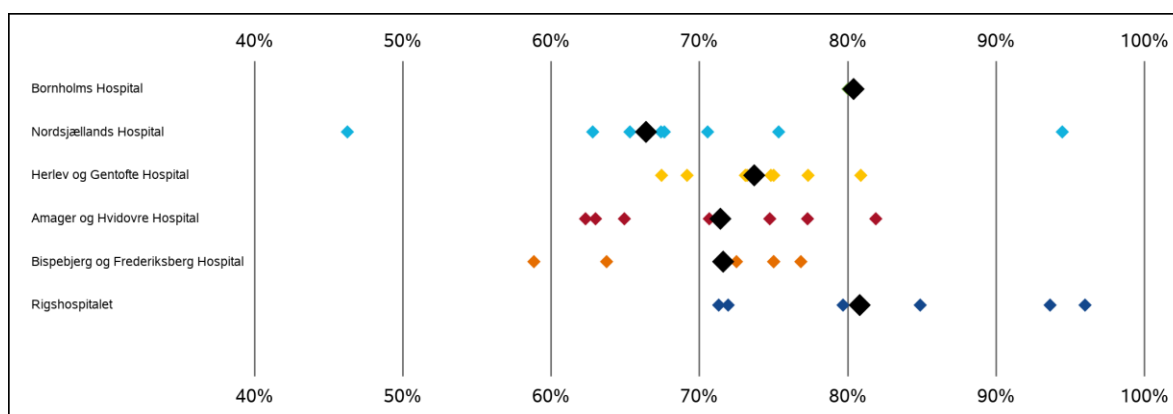
De følgende figurer (2.1-2.5) viser, hvordan andelen af patienter, der har svaret i høj grad eller i meget høj grad på spørgsmålet om samlet tilfredshed, varierer mellem regionens hospitaler. Der er én figur for hver af de somatiske patienttyper.

Hospitalernes resultater er markeret med en sort prik. Resultaterne for de enkelte afdelinger på hvert hospital er markeret med farvede prikker.

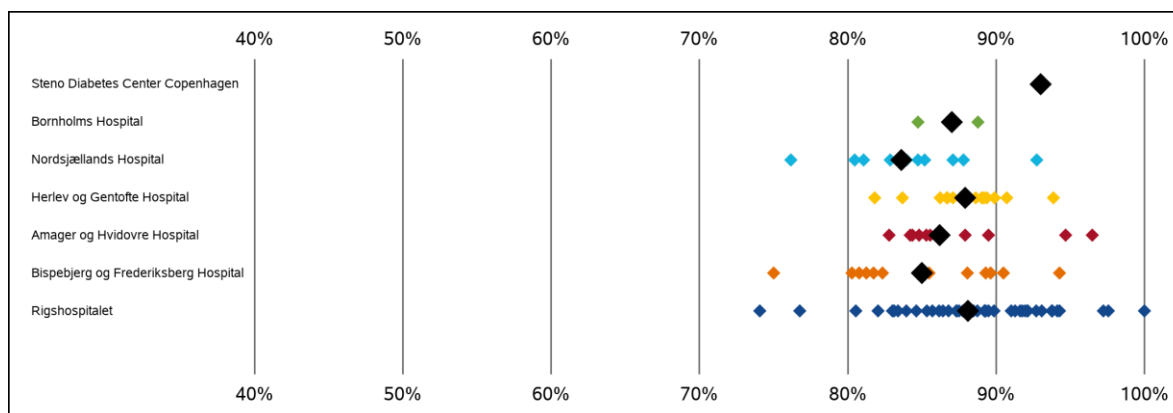
Figur 2.1 Planlagt indlagte



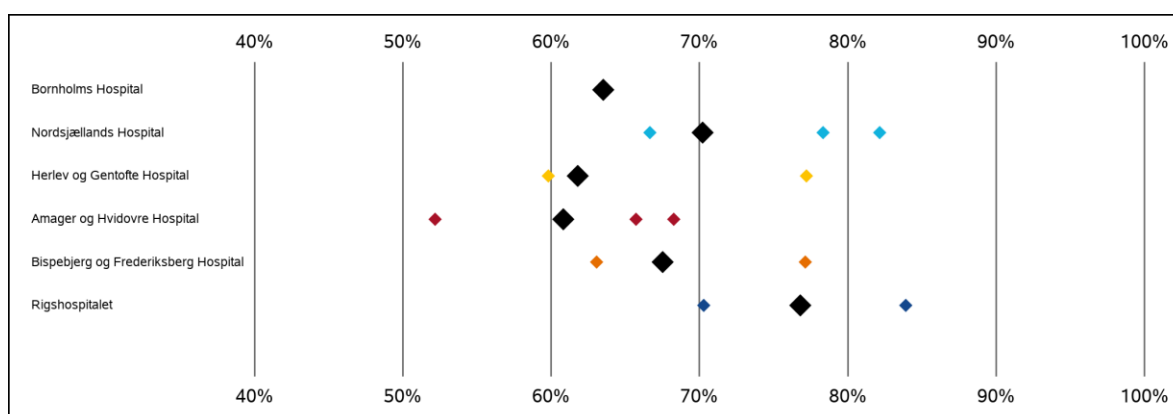
Figur 2.2 Akut indlagte



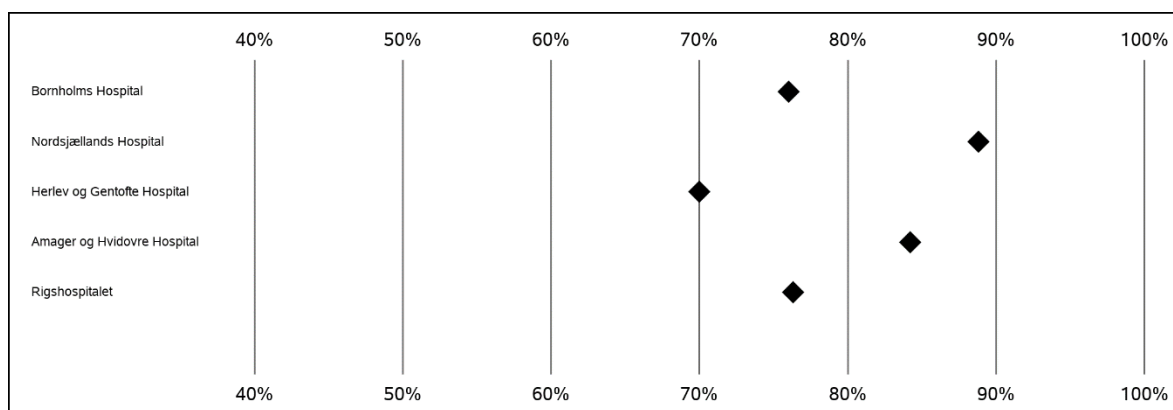
Figur 2.3 Planlagt ambulanter



Figur 2.4 Ambulanter i akutmodtagelser og -klinikker



Figur 2.5 Fødende



Patientinddragelse

Følgende tabel viser regionens resultater for, om patienterne er med til at træffe beslutninger i det omfang, de har behov for.

Tallene i tabellen angiver en gennemsnitsscore af svar på en skala fra slet ikke (1) til i meget høj grad (5).

O, U eller G i anden kolonne angiver, om Region Hovedstadens resultat er over (O), under (U) eller ikke forskelligt fra (G) landsresultatet. Tallet i parentes er her gennemsnitsscoren på landsplan.

Pilen i tredje kolonne viser, om Region Hovedstadens resultat er bedre (↑), dårligere (↓) eller uændret (→) i forhold til 2020. Tallet i parentes er her regionens resultat i 2020.

Overblik på regionsniveau

PATIENTTYPE		Region Hovedstaden	Resultat i forhold til landsresultatet	Resultat i forhold til 2020	Antal Svar i 2021
SOMATIK	Planlagt indlagte	3,95	G (3,95)	→ (3,90)	1.646
	Akut indlagte	3,31	G (3,27)	→ (3,30)	2.898
	Planlagt ambulante	4,02	G (4,01)	→ (3,98)	13.116
	Ambulante i akutmodtagelser og -klinikker	3,35	G (3,36)	→ (3,34)	830
	Fødende	4,20	U (4,28)	→ (4,17)	459
PSYKIATRI	Indlagt (voksen)	3,75	G (3,73)	→ (3,71)	516
	Ambulant (voksen)	4,23	G (4,22)	→ (4,25)	1.141
	Indlagt (børn og unge)	3,48	* (3,23)	* (3,48)	25
	Ambulant (børn og unge)	3,71	U (3,87)	→ (3,86)	197

Noter: Antal svar i 2021 er Region Hovedstadens besvarelser.

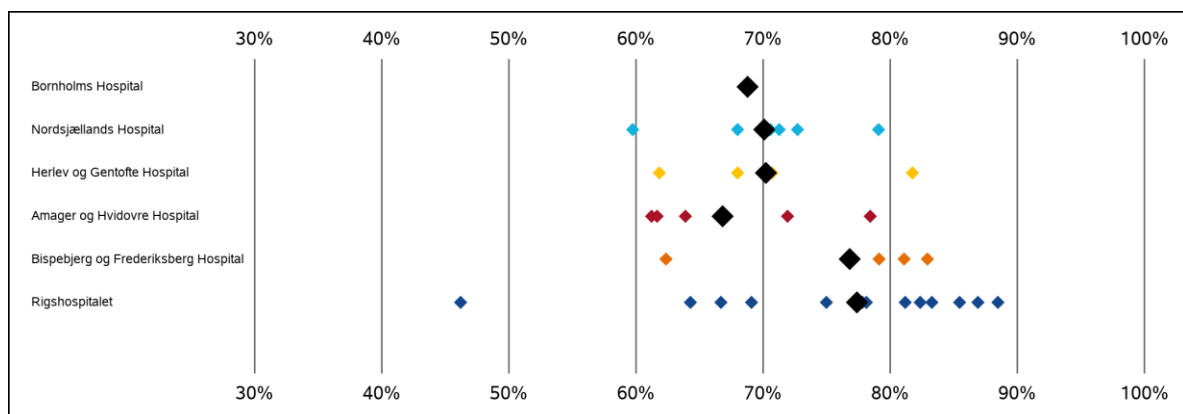
* Der er ikke gennemført statistisk sammenligning med hhv. landsresultat og resultat fra 2020, da der er for få patienter i denne gruppe.

Variation i resultaterne

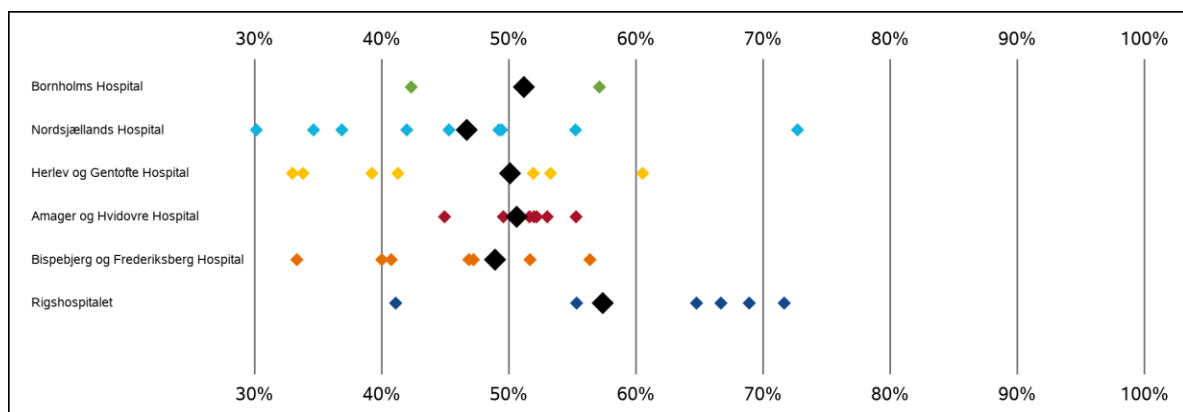
De følgende figurer (3.1-3.5) viser, hvordan andelen af patienter, der har svaret i høj grad eller i meget høj grad på spørgsmålet om inddragelse i beslutninger varierer mellem regionens hospitaler. Der er én figur for hver af de somatiske patienttyper.

Hospitalernes resultater er markeret med en sort prik. Resultaterne for de enkelte afdelinger på hvert hospital er markeret med farvede prikker.

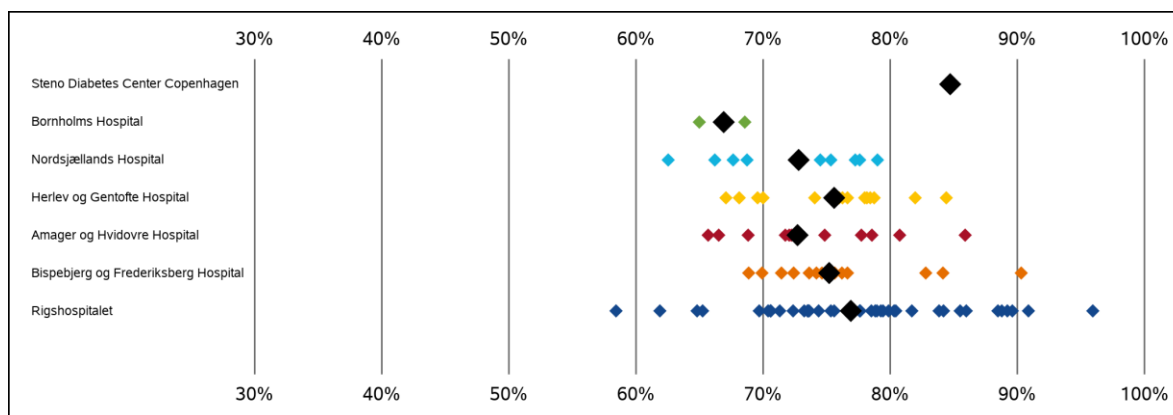
Figur 3.1 Planlagt indlagte



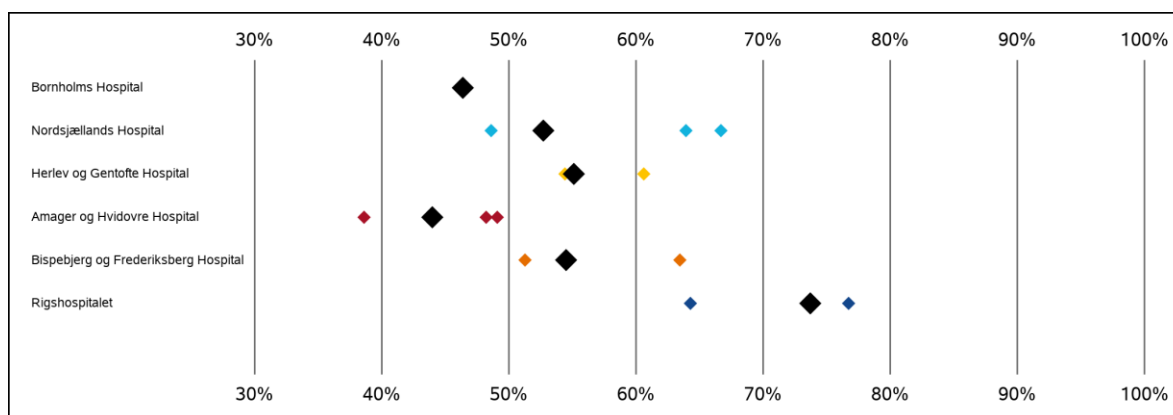
Figur 3.2 Akut indlagte



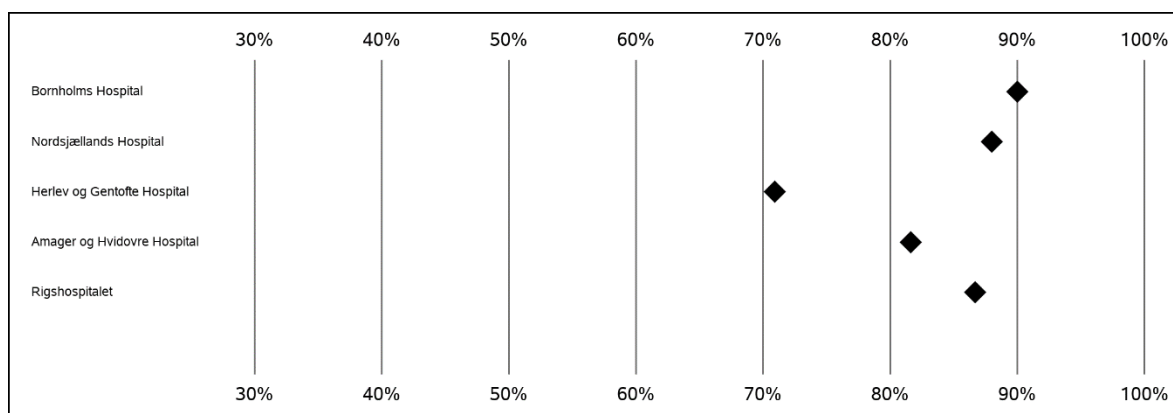
Figur 3.3 Planlagt ambulante



Figur 3.4 Ambulante i akutmodtagelser og -klinikker



Figur 3.5 Fødende



Eksempler på øget patienttilfredshed

Når hospitaler og afdelinger vil øge patienternes tilfredshed, er det oplagt at lære af andre, der lykkes med at forbedre deres resultater. Det kan være afdelinger, hvis resultater allerede ligger højt. Men det kan også være afdelinger, der måske ikke har så gode resultater, men som er lykkedes med at skabe forbedringer for deres patienter.

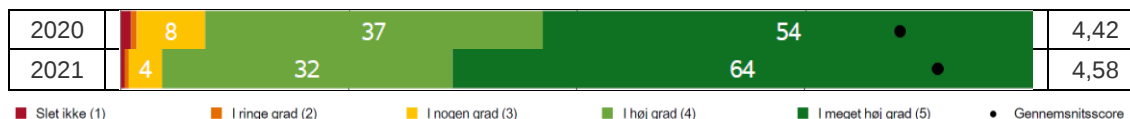
LUP giver en række muligheder for at identificere, hvem det kan være relevant at lære af. Udover at se på forbedringer i gennemsnit er det også værdifuldt at dykke ned i, hvordan patienternes svar fordeler sig på de fem kategorier af tilfredshed. I det følgende er vist tre eksempler på forbedringer:

1. Gode resultater kan også forbedres - *Fra grøn til mørkegrøn*
2. Flere tilfredse patienter - *Flere grønne alt i alt*
3. Længere imellem de utilfredse patienter - *Færre røde*

1. Gode resultater kan også forbedres – *Fra grøn til mørkegrøn*

Selv for afdelinger, der allerede har gode resultater, er det muligt at skabe forbedringer.

Afdeling for Hjertesygdomme, Rigshospitalet. Tilfredshed alt i alt for planlagt indlagte.



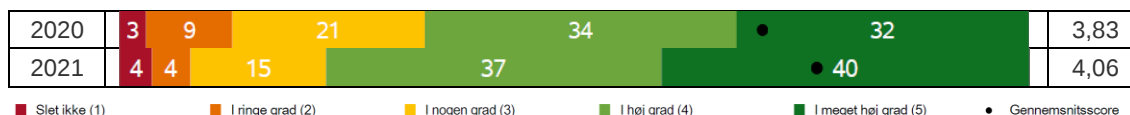
Note: Tallet til højre angiver en gennemsnitsscore af svar på en skala fra slet ikke (1) til i meget høj grad (5).

Afdelingens gennemsnitsscore på samlet tilfredshed for de planlagt indlagte patienter er øget med 0,16 siden 2020. Det er bl.a. sket ved, at andelen, der svarer i den højeste svar-kategori, *i meget høj grad*, er øget med 10 procentpoint.

2. Flere tilfredse patienter – *Flere grønne alt i alt*

En forbedring kan også være, at andelen af svar i de to øverste svarkategorier samlet set øges.

Afdeling for Mave- Tarm- og Leversygdomme, Herlev Gentofte Hospital. Tilfredshed alt i alt for akut indlagte.



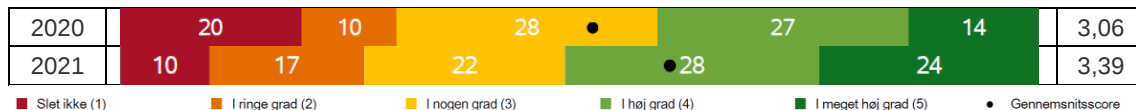
Note: Tallet til højre angiver en gennemsnitsscore af svar på en skala fra slet ikke (1) til i meget høj grad (5).

Afdelingens gennemsnitsscore er steget med 0,23 fra 2020 til 2021. Det er bl.a. sket ved, at den samlede andel patienter, der svarer *i høj grad* eller *i meget høj grad* på spørgsmålet om samlet tilfredshed er øget med 11 procentpoint siden 2020. I dette tilfælde er det procentandelen i begge de grønne kategorier, der er steget.

3. Længere imellem de utilfredse patienter – *Færre røde*

En afdeling kan lykkes med at reducere andelen af utilfredse patienter.

Lungemedicinsk og Endokrinologisk Afdeling, Amager Hvidovre Hospital. Med til at træffe beslutninger, akut indlagte.



Note: Tallet til højre angiver en gennemsnitsscore af svar på en skala fra slet ikke (1) til i meget høj grad (5).

Afdelingen har forbedret sin gennemsnitsscore på patientinddragelse med 0,33 siden 2020. Det er bl.a. sket ved, at andelen af patienter, der svarer *slet ikke* (de røde), er reduceret med 10 procentpoint. For denne afdeling er der dog også sket en væsentlig fremgang i den anden ende af skalaen med 10 procentpoint flere, der i meget høj grad er tilfredse med inddragelsen.

