

Godt at vide om LUP i Region Hovedstaden

**LUP Somatik, LUP Akutmodtagelse,
LUP Fødende og LUP Psykiatri**

Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser



Kort om LUP.....	1
Månedlige målinger og en årlig status.....	2
Nationale og lokale spørgsmål.....	3
LUP og regionens kvalitetsorganisation	6
LUP for patienterne.....	7
Tidsplan.....	8
LUP Psykiatri.....	9
Vil du vide mere.....	10



LUP består af fire delundersøgelser

LUP er en national spørgeskemaundersøgelse. Undersøgelsen giver hvert år mere end 270.000 patienter fra Region Hovedstaden mulighed for at give feedback på deres møde med sundhedsvæsenet. LUP har eksisteret siden år 2000 og består af fire delundersøgelser:

- **LUP Somatik** (patienter der er indlagt eller har ambulante besøg på somatiske afdelinger)
- **LUP Akutmodtagelse** (patienter med akut ambulante besøg i akutmodtagelser eller akutklinikker)
- **LUP Fødende** (kvinder der har født)
- **LUP Psykiatri** (patienter der er indlagt eller har ambulante besøg på psykiatriske afdelinger samt pårørende)

De følgende sider er ikke gældende for LUP Psykiatri, der adskiller sig fra de øvrige delundersøgelser bl.a. ved ikke at have månedlige målinger (læs mere om LUP Psykiatri på side 9).



Resultater hver måned – og en årlig status

Regionen, hospitaler og afdelinger får LUP-resultater hver måned. Det giver løbende og tidstro data på den patientoplevede kvalitet til det lokale forbedringsarbejde.

LUP giver årligt en status til regionens og hospitalernes monitorering af:

- Hvordan de klarer sig i forhold til det samlede landsresultat
- Hvordan deres resultater har udviklet sig siden sidste års status.



LUP understøtter konstitueringsaftalens ambition om øget patienttilfredshed

Region Hovedstadens konstitueringsaftale 2022-2025 sætter fokus på at øge patienttilfredsheden. Det understøtter LUP ved at give regionen, hospitaler og afdelinger systematisk viden om patienternes oplevelser, der kan danne grundlag for forbedringsarbejdet.

Resultater hver måned

I de månedlige målinger bliver patienternes oplevelser indsamlet i én måned og afrapporteret til regionen, hospitaler og afdelinger måneden efter.

Månedlige målinger understøtter udviklingen i klinikken med viden om den patientoplevede kvalitet, der opgøres så ofte og tidstro, at det kan anvendes i det løbende forbedringsarbejde.

De månedlige målinger vises bl.a. i seriediagrammer. Det er grafer, hvor resultaterne for hver måned er vist som forbundne punkter. På den måde kan hospitaler og afdelinger følge trends i, hvordan patienternes oplevelser udvikler sig over tid, og dermed om forbedringstiltag fører til forbedringer i patienttilfredsheden.

De månedlige resultater vises i Region Hovedstadens ledelsesinformationssystem FLIS. På den måde kan de indgå i kvalitets- og forbedringsarbejdet på linje med andre kvalitetsdata.

Eksempel på seriediagram fra Region Hovedstadens ledelsesinformationssystem FLIS

Var du med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling i det omfang, du havde behov for?



Note: Figuren viser resultater for akut indlagte i hele Region Hovedstaden. Første målepunkt er august 2021, som er første måned med månedlige data for hele regionen. Seneste målepunkt er januar 2022. Nogle afdelinger har deltaget i pilotundersøgelsen på månedlige målinger og har derfor flere målepunkter end de her viste.

Årlig status på patientoplevelser

LUP giver hvert år i uge 11 en status på den patientoplevede kvalitet. Den årlige status gør det muligt at monitorere, hvordan regionen og hospitalerne klarer sig i forhold til det samlede landsresultat. Den årlige status viser også, hvordan resultaterne har udviklet sig i forhold til året før.

Regionen og hvert hospital får en årsrapport og et excel-ark, hvor:

- Regionen kan se, hvilke hospitaler der trækker regionsresultatet op eller ned.
- Hospitalerne kan se, hvilke afdelinger der trækker hospitalsresultatet op eller ned.

Ved den årlige status bliver den digitale dataindsamling suppleret med spørgeskemaer sendt med fysisk post. Det sker for også at sikre svar fra patienter, der ikke kan svare digitalt.

Nationale nøglespørgsmål

10 nationale nøglespørgsmål er fælles for alle afdelinger i hele landet. Et af spørgsmålene er et kommentarfelt. De nationale spørgsmål er stort set ens på tværs af LUP Somatik og LUP Akutmodtagelse.

LUP Fødende adskiller sig fra de øvrige LUP-undersøgelser, og har sine egne 13 nationale nøglespørgsmål.

Se de nationale nøglespørgsmål på de næste sider.

10

Nationale
nøglespørgsmål i
LUP Somatik og
LUP Akutmodtagelse

13

Nationale
nøglespørgsmål
i LUP Fødende

Lokale spørgsmål styrker det lokale forbedringsarbejde

Udover de nationale nøglespørgsmål kan regioner, hospitaler og afdelinger vælge lokale spørgsmål, der måler på lige netop den del af patienternes oplevelser, de lokalt arbejder med at forbedre.

I LUP 2022 har Region Hovedstaden selv haft mulighed for at vælge, at hospitaler og afdelinger samlet kan vælge op til fem lokale spørgsmål. Antallet af lokale spørgsmål, det er muligt at vælge, bliver muligvis ensrettet på tværs af regioner fra LUP 2023.

NATIONALE NØGLESPØRGSMÅL

REGIONENS LOKALE SPØRGSMÅL

HOSPITALET'S LOKALE SPØRGSMÅL

AFDELINGENS LOKALE SPØRGSMÅL

Nationale spørgsmål - LUP Somatik og LUP Akutmodtagelse



Nationale nøglespørgsmål - LUP Somatik og LUP Akutmodtagelse*	
Tema	Spørgsmålsformulering
Venligt og imødekommende personale	Var personalet venligt og imødekommende?
Inddragelse af patientens sygdomsforståelse	Spurgte personalet ind til din beskrivelse af din sygdom/tilstand?
Inddragelse af patienten i beslutninger	Var du med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling i det omfang, du havde behov for? <i>Svar "ikke relevant", hvis du ikke havde behov for at træffe beslutninger</i>
Tilstrækkelig information	Fik du alle de informationer, du havde behov for?
Mundtlig information	Var den mundtlige information, du fik under dit besøg, forståelig?
Tryk i tiden efter besøg	Gav personalet dig tilstrækkelig information til, at du var tryk ved tiden efter dit besøg?
Tilfredshed med behandling	Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?
Tilfredshed alt i alt	Er du alt i alt tilfreds med dit besøg?
En læge med overordnet ansvar Stilles IKKE i LUP Akutmodtagelse	Oplevede du, at en bestemt læge tog et overordnet ansvar for dit samlede forløb af besøg og/eller indlæggelser? <i>Svar "ikke relevant", hvis dit besøg ikke er en del af et forløb</i>
Kommentarfelt	Skriv venligst her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre eller gjorde noget særligt godt:
Acceptabel ventetid ved ankomst Stilles KUN i LUP Akutmodtagelse	Var længden af ventetiden, fra du ankom til du blev undersøgt, acceptabel?

* De viste spørgsmål stilles til patienter, der har været til ambulant besøg. Spørgsmålsformuleringerne bliver tilpasset til indlagte patienter.

Nationale nøglespørgsmål - LUP Fødende	
Tema	Spørgsmålsformulering
Forståelig forklaring af scanningsresultater	Forstod du personalets forklaring af scanningsresultaterne?
Forberedt jordemoder ved konsultationer	Havde jordemoderen sat sig ind i dit graviditetsforløb ved dine jordemoderkonsultationer?
Talt om det der er vigtigt for den fødende ved konsultationer	Fik du talt om det, der var vigtigt for dig, til dine jordemoderkonsultationer?
Forberedelse på fødslen	Blev du i passende omfang forberedt på, hvordan du skulle håndtere forløbet fra fødslen gik i gang, til du havde født?
Tryk ved telefonrådgivningen lige inden fødslen	Var du tryk ved den rådgivning, du fik, da du ringede til fødestedet, da fødslen gik i gang? * <i>Svar "ikke relevant", hvis du ikke ringede til fødestedet</i>
Forberedt på ankomst	Var personalet forberedt på din ankomst, da du skulle føde/have kejsersnit? **
Jordemoder på fødestuen i tilstrækkeligt omfang	Var der en jordemoder til stede på fødestuen i det omfang, som du havde behov for? ***
Patientinddragelse i beslutninger under fødslen	Var du med til at træffe beslutninger undervejs i fødslen i det omfang, du havde behov for? * <i>Svar "ikke relevant", hvis du ikke havde behov for at træffe beslutninger</i>
Støtte fra personalet under fødslen	Fik du den støtte fra personalet, som du havde behov for under fødslen?
Tilfredshed alt i alt med fødsel	Er du alt i alt tilfreds med fødselsforløbet/ kejsersnittet?
Hjælp til amning på hospitalet	Fik du den hjælp, du havde brug for til at kunne amme eller give modermælkserstatning til dit barn, mens du var på fødestedet? **
Tryk ved at skulle hjem	Var du tryk ved at skulle hjem? **
Kommentarfelt	Skriv venligst her, hvis du synes, at noget kunne gøres bedre, eller hvis noget var særlig godt i dit graviditets-, og fødselsforløb.

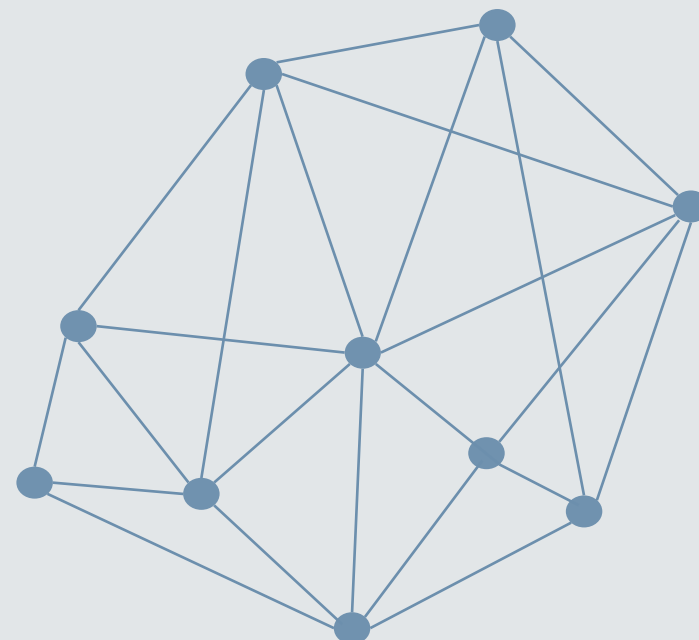
* Kun til kvinder, der har født vaginalt eller ved akut kejsersnit, ** Kun til kvinder, der har født på hospitalet, *** Kun til kvinder, der har født vaginalt eller ved akut kejsersnit og på hospitalet

Kvalitetskonsulenterne støtter op

Hospitalernes lokale kvalitetskonsulenter spiller en vigtig rolle i LUP. Det er nemlig dem, der støtter afdelingerne i at vælge lokale spørgsmål og i at fortolke og handle på de månedlige resultater.

LUP netværk i Region Hovedstaden

Hospitalernes kvalitetskonsulenter mødes flere gange om året med Center for Patientinddragelse (CPI) i et virtuelt LUP-netværk. Her har de mulighed for få ny viden om LUP og dele erfaringer, fx om hvordan de kan støtte afdelingerne i at arbejde for at forbedre patienttilfredsheden.



Kortere spørgeskemaer

Fra LUP 2022 er der færre nationale spørgsmål end tidligere. Dermed får patienterne samlet set et kortere spørgeskema - selv om der er kommet lokale spørgsmål til.

Minimum fire måneder mellem spørgeskemaer

For at patienter med mange kontakter til hospitalet ikke skal spørges for ofte, går der minimum fire måneder fra, at en patient har fået tilsendt et spørgeskema, til patienten kan blive spurgt igen.

Spørgeskemaer via digital og fysisk post

Spørgeskemaerne bliver hver måned sendt til patienterne via digital post. Det sikrer tidstro data, da det er hurtigt at indsamle data på denne måde.

De patienter, der er fritaget fra digital post, indgår også i LUP, da der bliver suppleret med papirspørgeskemaer til den årlige status på lands-, regions- og hospitalsniveau.



Din mening er vigtig

Modtager du et spørgeskema i din almindelige eller digitale postkasse, håber vi, at du vil besvare spørgeskemaet.

Dit svar hjælper os med at blive bedre

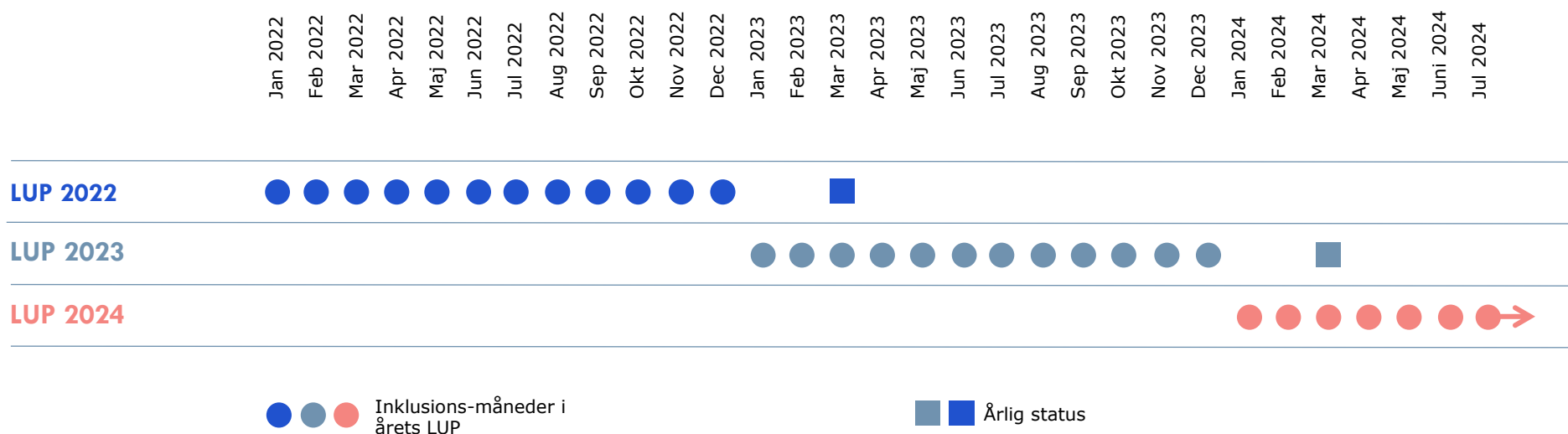
Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser (LUP) • www.patientoplevelser.dk/lup •

Danmarks fem regioner står bag undersøgelsen

Tidsplan



Hver måned indsamles data via digitale spørgeskemaer, som afrapporteres måneden efter, at patienten har haft kontakt med hospitalet. I uge 11 offentliggøres en årlig status, hvor de månedlige målinger suppleres med dataindsamling via postomdelte spørgeskemaer.





Spørgeskemaundersøgelse til ni målgrupper

LUP Psykiatri omfatter i alt ni målgrupper. Det er fem patientgrupper og fire pårørende grupper:

- Indlagte voksne patienter
- Voksne patienter i ambulant forløb
- Børn og unge i ambulant forløb og deres forældre
- Indlagte børn og unge og deres forældre
- Voksne indlagte på specialiserede retspsykiatriske afsnit
- Pårørende til indlagte og ambulante voksne patienter (deltager hvert tredje år)

Syv nationale nøglespørgsmål er ens på tværs af LUP Psykiatri, LUP Somatik og LUP Akutmodtagelse.



Månedlige målinger på vej til voksne patienter i psykiatrien

I løbet af 2022 kommer der også månedlige digitale målinger af patienternes oplevelser i LUP Psykiatri. Det vil være indlagte og ambulante voksne patienter, der modtager de digitale spørgeskemaer og indgår i de månedlige målinger.

I første del af 2022 gennemføres en pilotafprøvning af månedlige digitale målinger i psykiatrien. De månedlige målinger sættes i drift i løbet af andet halvår af 2022.

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

Vil du vide mere eller har du spørgsmål?



Du kan læse om LUP og finde mere materiale på:

www.patientoplevelser.dk/lup

Hvis du har spørgsmål om LUP, så skriv til: **lup-cpi@regionh.dk**