

# **Bilagssamling**

## **LUP 2022**

### **Region Hovedstaden**

# Indholdsfortegnelse

|                                                    |          |
|----------------------------------------------------|----------|
| <b>Introduktion.....</b>                           | <b>2</b> |
| Fakta om LUP.....                                  | 2        |
| Svarprocenter.....                                 | 3        |
| Det regionale mål om øget patienttilfredshed ..... | 4        |
| <b>Status på målet om patienttilfredshed .....</b> | <b>5</b> |
| Udvikling fra 2021 til 2022 .....                  | 7        |
| Variation på tværs af patienttyper .....           | 8        |
| Variation på tværs af hospitaler .....             | 10       |

Version: 1  
Udformet af: CPI  
Senest opdateret: Marts 2023

# Introduktion

## Fakta om LUP

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

- understøtte arbejdet med kvalitetsudvikling i klinikken med viden om den patientop-  
levede kvalitet, der opgøres så ofte og tidstro, at det kan anvendes i det løbende  
forbedringsarbejde.
- identificere og sammenligne forskelle og udvikling over tid i den patientoplevede  
kvalitet nationalt og på tværs af regioner og hospitaler i en årlig rapport.

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).

LUP Psykiatri adskiller sig fra de øvrige delundersøgelser. For det første er det kun de  
voksne patienter, der er overgået til det nye koncept for LUP med månedlige målinger.  
Overgangen fandt sted i oktober 2022, hvilket giver månedlige målinger for de sidste fire  
måneder af 2022. For det andet spørges pårørende til børn og unge også til deres oplevel-  
ser. Det er endnu ikke afklaret, om og hvornår undersøgelsen af børn og unge psykiatriske  
patienter overgår til det nye koncept.

De somatiske delundersøgelser (Somatik, Akutmodtagelse og Fødende) og målingen af  
de voksne psykiatriske patienter har gennemgået en gennemgribende konceptændring  
ved overgangen til månedlige målinger i 2022. Det har krævet så store ændringer i ind-  
samlingsmetodikken, at resultaterne fra 2022 ikke kan sammenlignes med dem fra 2021.  
Overgangen til det nye koncept er også en del af forklaringen på de lavere svarprocenter i  
2022.

Læs mere om konceptet for LUP i faktarapporten: [www.patientoplevelser.dk/lup](http://www.patientoplevelser.dk/lup)

Læs mere om LUP Psykiatri på DEFACTUMs hjemmeside: [www.psykiatriundersogelser.dk](http://www.psykiatriundersogelser.dk)

## Svarprocenter

Der er stor forskel i svarprocenterne (20 % - 62 %) og antallet af patienter (37 – 73.660) i de enkelte patienttyper i LUP. Svarprocenterne er for de fleste patienttyper lavere end i LUP 2021. En af årsagerne er, at der har været mange udfordringer med den digitale postleverance i 2022, hvor den nye digitale-postløsning fra Netcompany gik i luften og borgerne skulle overgå til MitID.

En anden årsag til de lavere svarprocenter er overgangen til det nye koncept for LUP med månedlige målinger. I det nye koncept påmindes de somatiske patienttyper én gang mindre end i 2021. Til gengæld samles data ind i alle 12 måneder af året, hvilket giver svar fra mange flere patienter end i 2021. I 2021 var resultaterne for de somatiske patienttyper baseret på 31.675 svar, mens de i 2022 er baseret på 118.098 svar.

**Tabel 1. svarprocenter og antal svar**

| PATIENTTYPE |                                           | Svarprocent | Antal svar i 2022 |
|-------------|-------------------------------------------|-------------|-------------------|
| SOMATIK     | Planlagt indlagte                         | 53 %        | 14.435            |
|             | Akut indlagte                             | 41 %        | 19.391            |
|             | Planlagt ambulante                        | 44 %        | 73.660            |
|             | Ambulante i akutmodtagelser og -klinikker | 34 %        | 8.355             |
|             | Fødende                                   | 45 %        | 2.257             |
| PSYKIATRI   | Indlagt (voksen)                          | 20 %        | 78                |
|             | Ambulant (voksen)                         | 26 %        | 817               |
|             | Indlagt (børn og unge) <sup>1</sup>       | 62 %        | 37                |
|             | Ambulant (børn og unge) <sup>1</sup>      | 43 %        | 280               |

Note: <sup>1</sup> 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 kan de med fordel suppleres med kvalitative interviews.

I psykiatrien er det kun de voksne patienter, der er overgået til det nye koncept for LUP med månedlige målinger. Overgangen var i oktober 2022 og dataindsamlingen er udelukkende baseret på udsendelse af spørgeskemaer via digital post. Den digital postomdeling af spørgeskemaerne har bidraget til en lavere svarprocent end tidligere år, hvor spørgeskemaerne blev udleveret af personalet på afdelingen. Undersøgelsen af børn og unge nyder stadig godt af den personlige udlevering af spørgeskemaer, hvilket afspejles i højere svarprocenter for børn og unge end for de voksne psykiatriske patienter. I 2021 var resultaterne for de psykiatriske patienter baseret på 2.306 svar, mens de i 2022 er baseret på 1.212 svar. Det er de voksne psykiatriske patienter, der er færre svar fra. Faldet i antal

svar kan både forklares med laves svarprocenter, men også med at indsamlingsperioden kun har været over de fire sidste måneder i 2022. I 2023 samles data ind i alle 12 måneder for de voksne patienter.

## **Det regionale mål om øget patienttilfredshed**

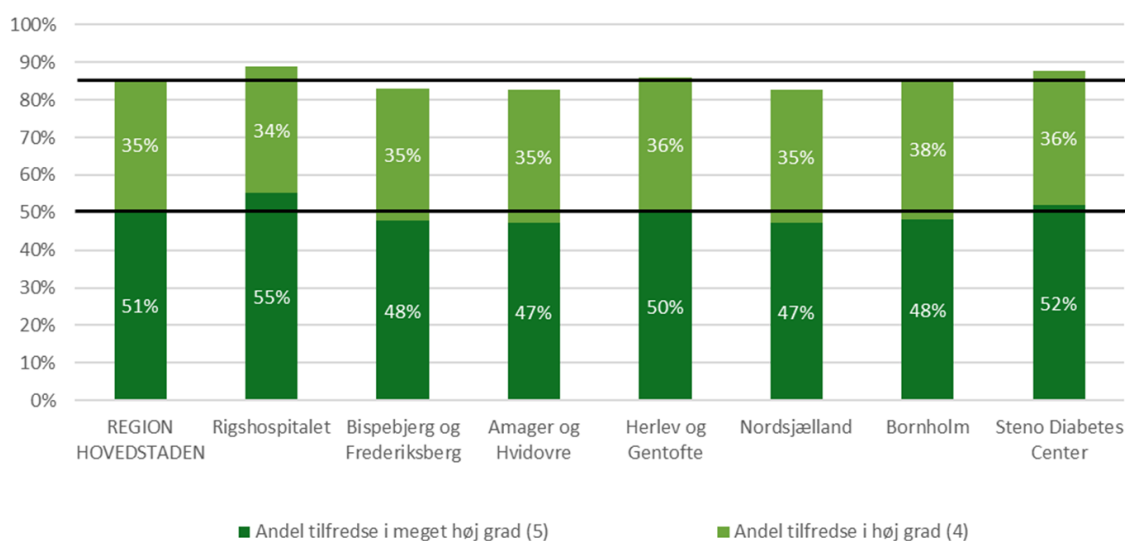
Regionsrådet fastsatte i konstitueringsaftalen for 2022-2025 en ambition om, at regionens patienter skal være mere tilfredse. Denne ambition blev konkretiseret med regionsrådets vedtagelse af det regionale mål om øget patienttilfredshed d. 28. august 2022. Målet er, at 85 % af patienterne skal være tilfredse i høj eller meget høj grad, og at 50 % af patienterne skal være tilfredse i meget høj grad. Der følges op på målet én gang om året i forbindelse med den årlige status på den LUP. Målet følges på regions- og hospitalsplan for hhv. somatiske patienter, fødende kvinder og psykiatriske patienter.

Denne bilagssamling giver en status målet om øget patienttilfredshed og illustrerer den underliggende variation i resultater på tværs af patienttyper og hospitaler. Variationen i resultater illustreres udelukkende for de somatiske delundersøgelser i LUP (Somatik, Akutmodtagelse og Fødende).

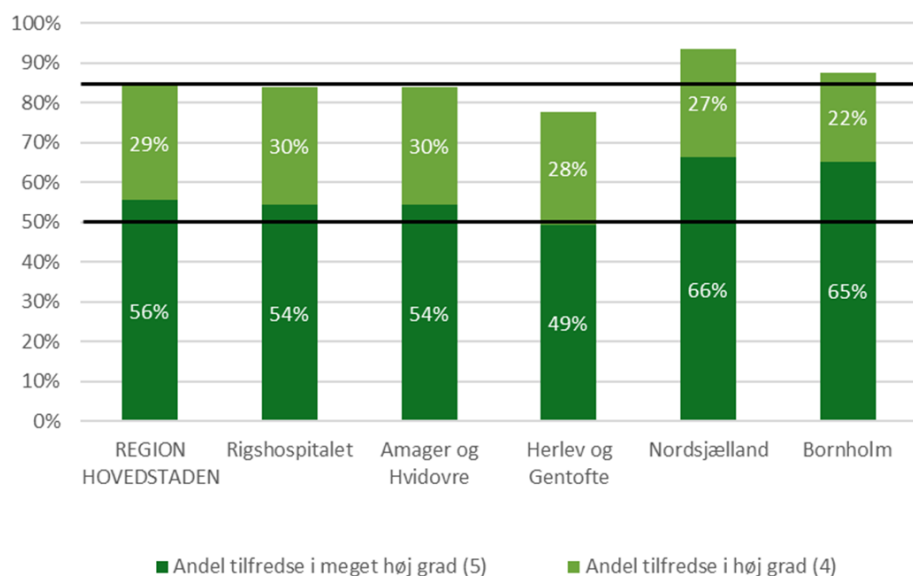
# Status på målet om patienttilfredshed

Figur 2.1 og 2.2 viser regionens og hospitalernes resultater for spørgsmålet om samlet tilfredshed: "Er du alt i alt tilfreds med din indlæggelse/dit besøg/dit fødselsforløb?" De sorte vandrette streger viser den regionale kombi-målsætning om hhv. 85 % tilfredse patienter i høj eller meget høj grad og 50 % tilfredse patienter i meget høj grad. Figur 2.1 viser resultatet for de somatiske patienter, og er dermed det samlede resultat for følgende fire patienttyper: Planlagt indlagte, akut indlagte, planlagt ambulante og akut ambulante.

**Figur 2.1: Målopfylde for somatiske patienter**



**Figur 2.2: Målopfylde for fødende kvinder**



Psykiatrien udgør ét hospital, og det er hensigten, at det regionale mål skal opgøres som ét samlet resultat for børn, unge og voksne patienter, der har været indlagt eller til ambulant behandling. LUP Psykiatri er kun delvist overgået til det nye koncept for LUP med månedlige målinger, idet det foreløbigt kun er de voksne patienter, der bliver spurgt hver måned. Resultaterne for psykiatrien opgøres derfor separat for de to patienttyper i 2022.

**Tabel 2.3: Målopfyldelse for psykiatriske patienter**

| PATIENTTYPE                          | Andel tilfredse<br>i meget høj grad (5) | Andel tilfredse<br>i høj grad (4) +<br>i meget høj grad (5) | Antal svar<br>i 2022 |
|--------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------------|
| Voksne (ambulante og indlagte)       | 46                                      | 74                                                          | 855                  |
| Børn og unge (ambulante og indlagte) | 28                                      | 65                                                          | 271                  |

## Udvikling fra 2021 til 2022

Det er første årlige status på LUP, siden målet om øget patienttilfredshed blev vedtaget i august 2022.

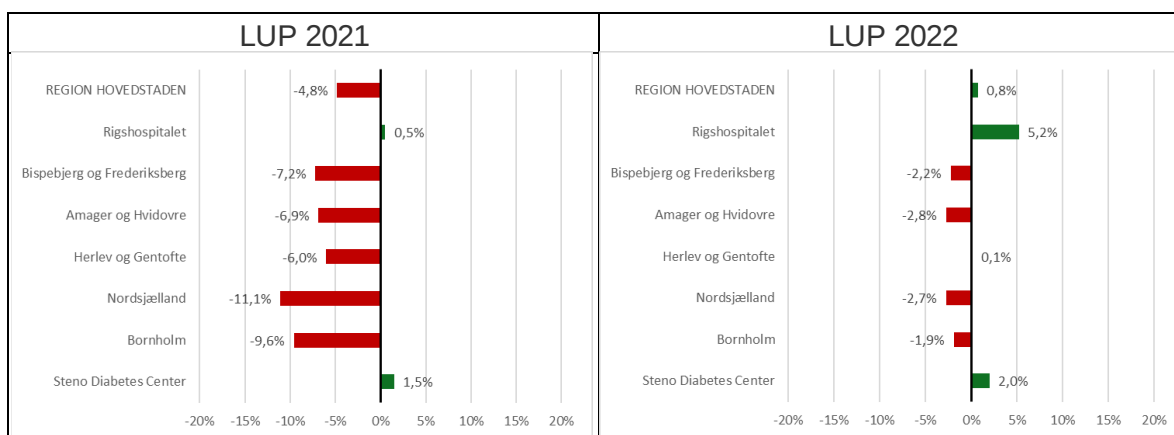
LUP har gennemgået en gennemgribende konceptændring med overgang til månedlige målinger fra 2021 til 2022 for de fleste patienttyper i LUP. Det har krævet så store ændringer i undersøgelsesdesignet, at resultaterne fra 2022 ikke kan sammenlignes med dem fra 2021.

Det betyder, at en sammenligning af resultater fra LUP 2022 med LUP 2021 ikke vil give et retvisende billede af forbedringsarbejdet på hospitalerne, da forskelle i resultater ikke alene kan tilskrives forbedringsarbejdet, men lige såvel kan skyldes ændringer i undersøgelsesdesignet. Det er ikke muligt at afgøre, hvor meget af forskellen i resultaterne mellem de to år skyldes hhv. ændringer i undersøgelsesdesign og forbedringsarbejdet på hospitalerne.

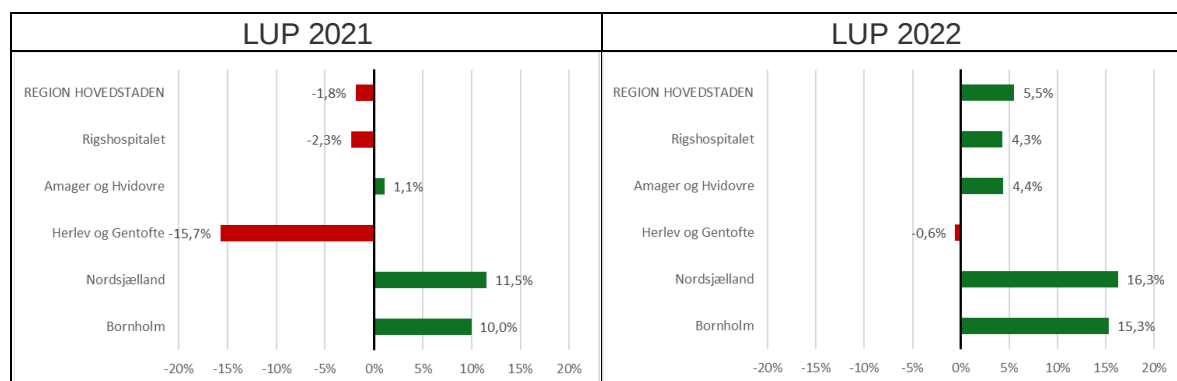
Når resultaterne fra 2021 holdes op imod resultaterne fra 2022, tegner der sig et billede af, at målingen med det nye koncept fra 2022 giver resultater på et nyt og mere positivt niveau.

Figur 3.1 og 3.2 illustrerer, hvor mange procentpoint regionen og hospitalerne er fra målet om, at 50 % af patienterne skal være tilfredse i meget høj grad for hhv. 2021 og 2022. Alle resultater er mere positive i 2022.

**Figur 3.1: Somatik - Afstand fra målet om 50 % tilfredse patienter i meget høj grad**



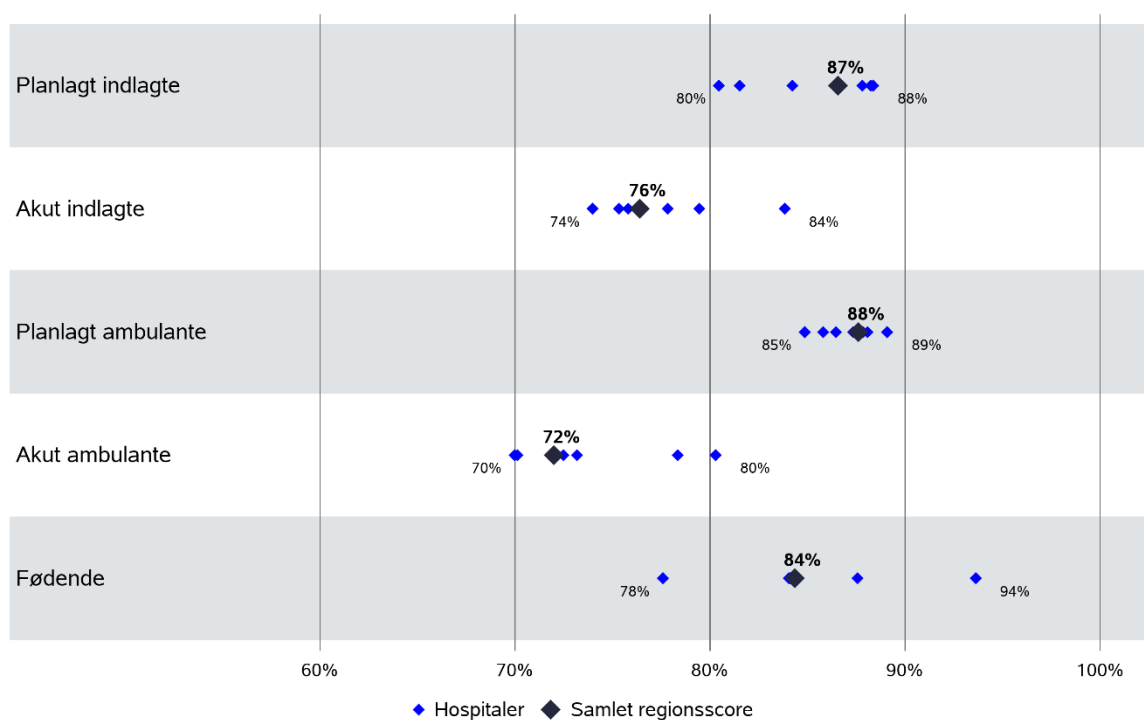
**Figur 3.2: Fødende - Afstand fra målet om 50 % tilfredse patienter i meget høj grad**



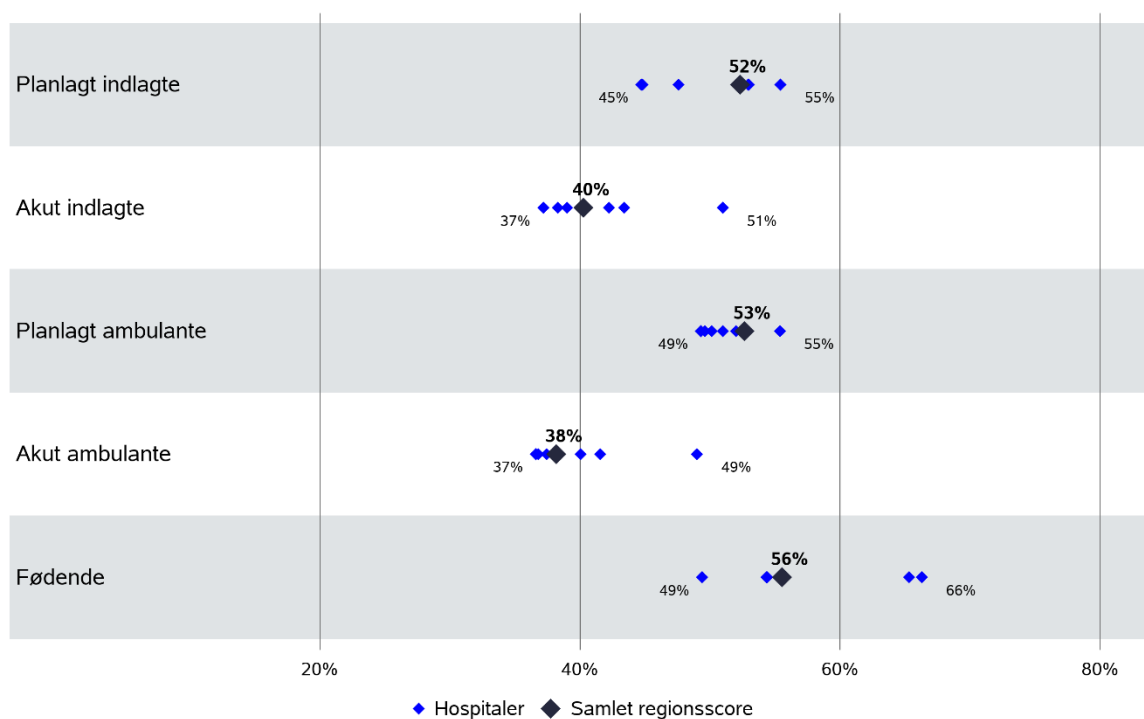
## Variation på tværs af patienttyper

Figur 4.1 og 4.2 viser variationen på tværs af patienttyperne i de somatiske delundersøgelser i LUP. Inden i figuren er regionens resultat angivet ovenover den sorte regions-markering. Resultatet for hospitalet med hhv. den laveste og den højeste tilfredshed er også angivet for hver patienttype.

Figur 4.1: Patienter, der er tilfredse i høj eller meget høj grad for hver patienttype



Figur 4.2: Patienter, der er tilfredse i meget høj grad for hver patienttype

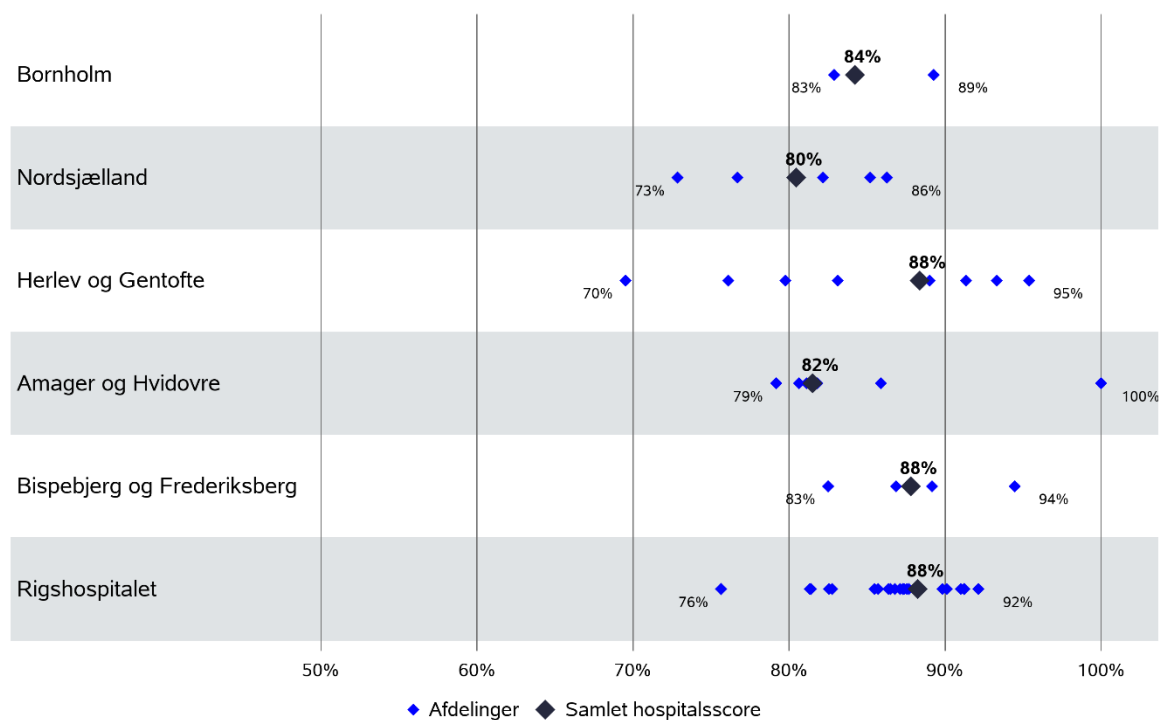


## Variation på tværs af hospitaler

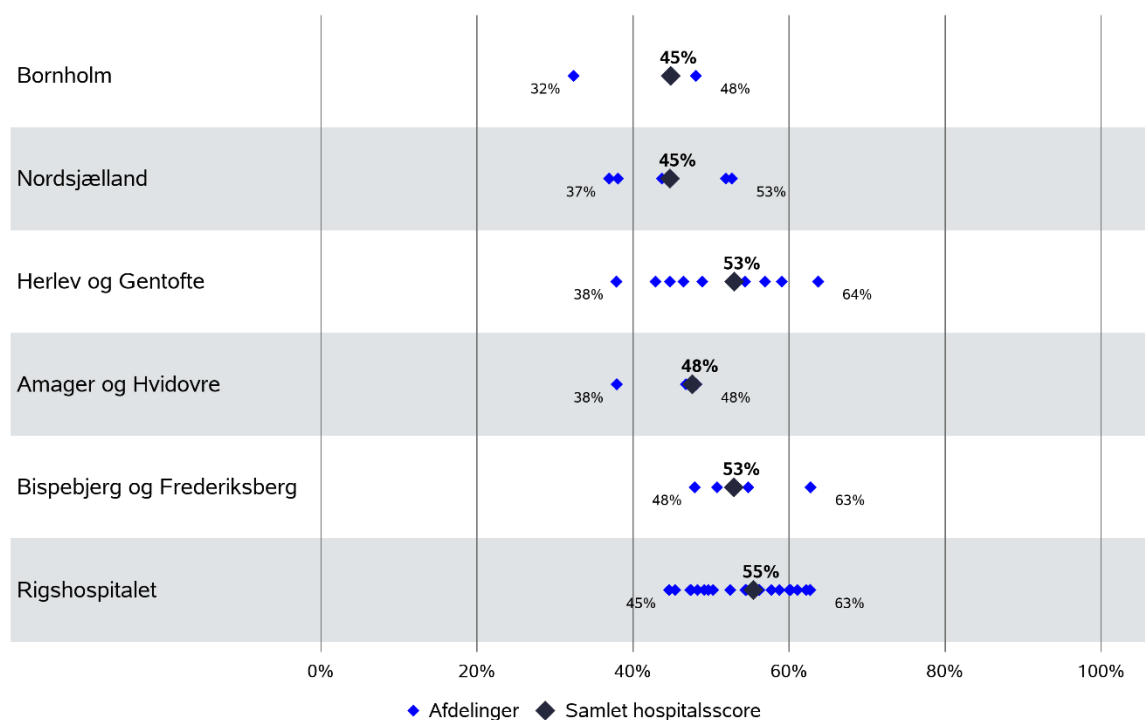
De følgende figurer (figur 5.1 – 9.2) viser variationen på tværs af hospitaler. Der er to figurer for hver af patienttyperne i de somatiske delundersøgelser i LUP. Inden i figuren er hospitalets resultat ovenover den sorte hospitals-markering. Resultatet for afdelingen med hhv. den laveste og den højeste tilfredshed er også angivet for hvert hospital.

I figurene for de fødende kvinder (figur 9.1 og 9.2) er der kun angivet hospitalsresultater, da der kun er én fødeafdeling pr. hospital.

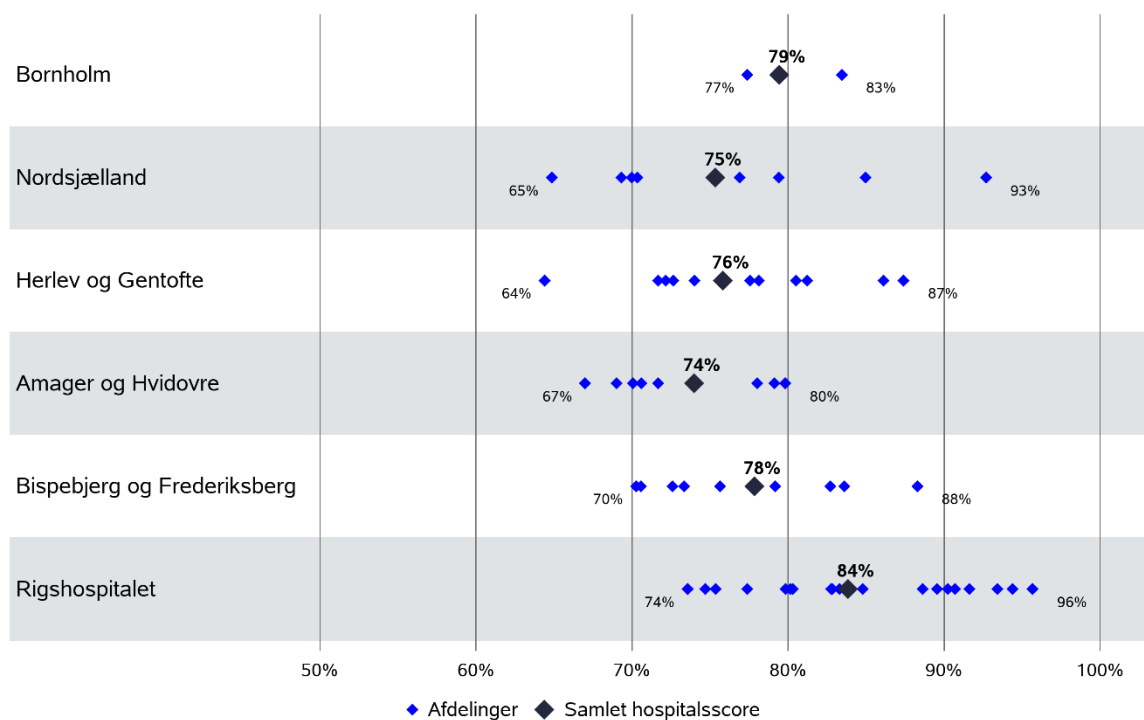
Figur 5.1: Planlagt indlagte patienter, der er tilfredse i høj eller meget høj grad for hvert hospital



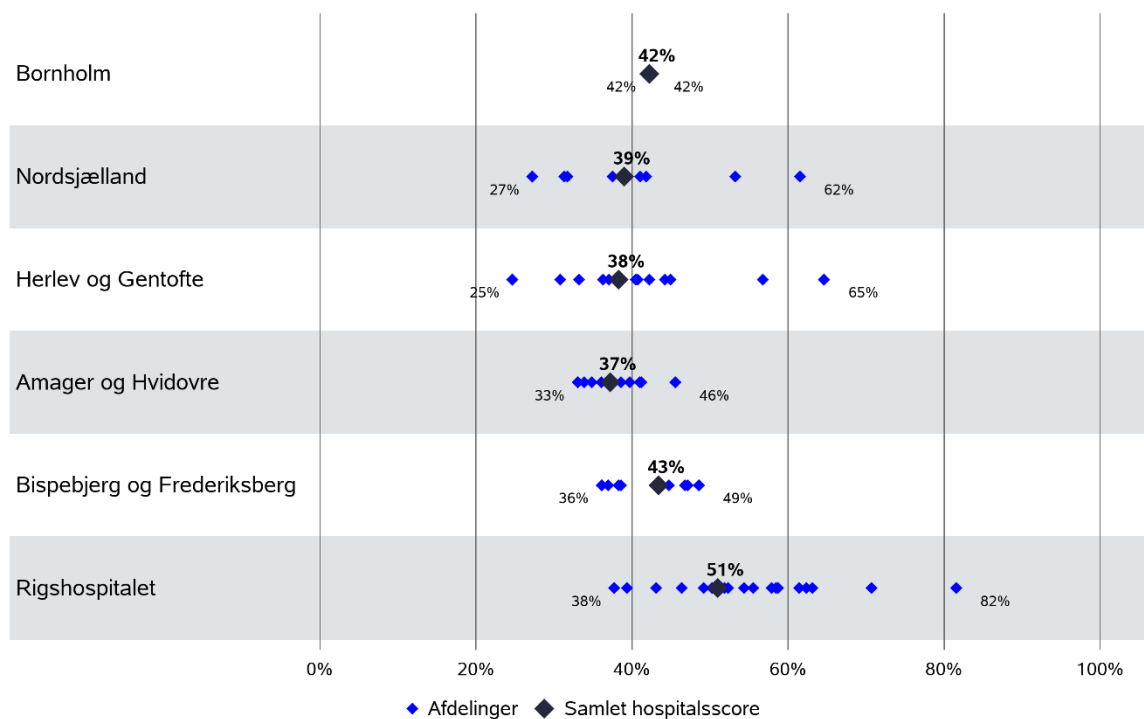
Figur 5.2: Planlagt indlagte patienter, der er tilfredse i meget høj grad for hvert hospital



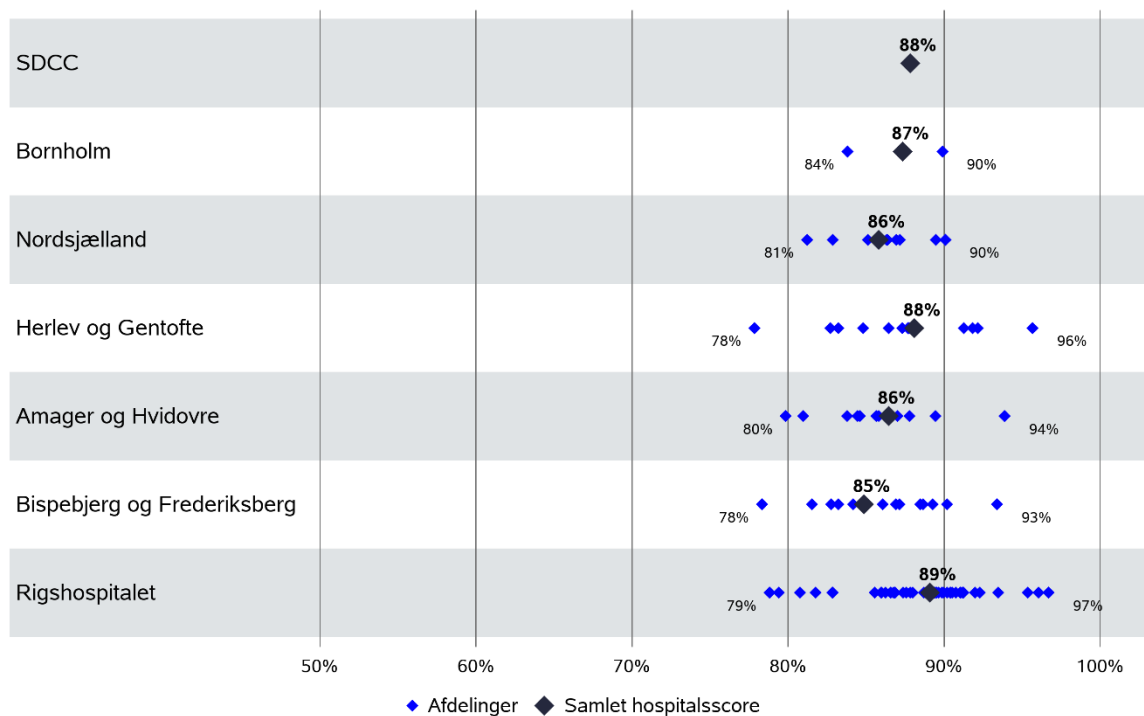
**Figur 6.1: Akut indlagte patienter, der er tilfredse i høj eller meget høj grad for hvert hospital**



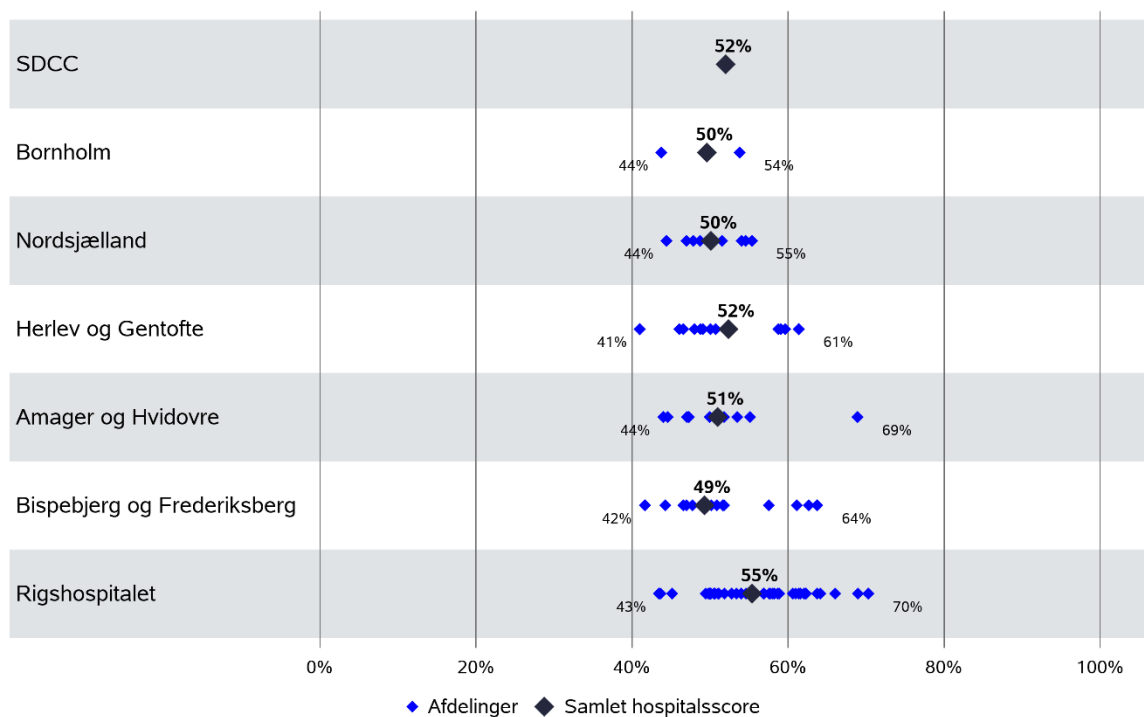
**Figur 6.2: Akut indlagte patienter, der er tilfredse i meget høj grad for hvert hospital**



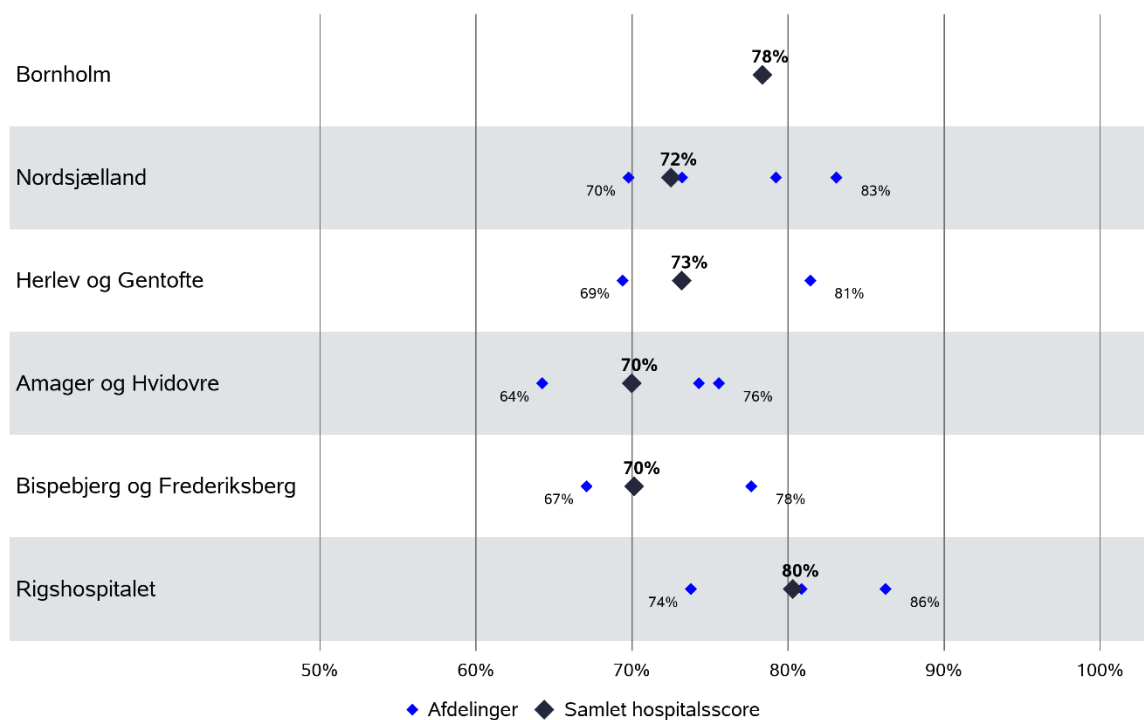
Figur 7.1: Planlagt ambulante patienter, der er tilfredse i høj eller meget høj grad for hvert hospital



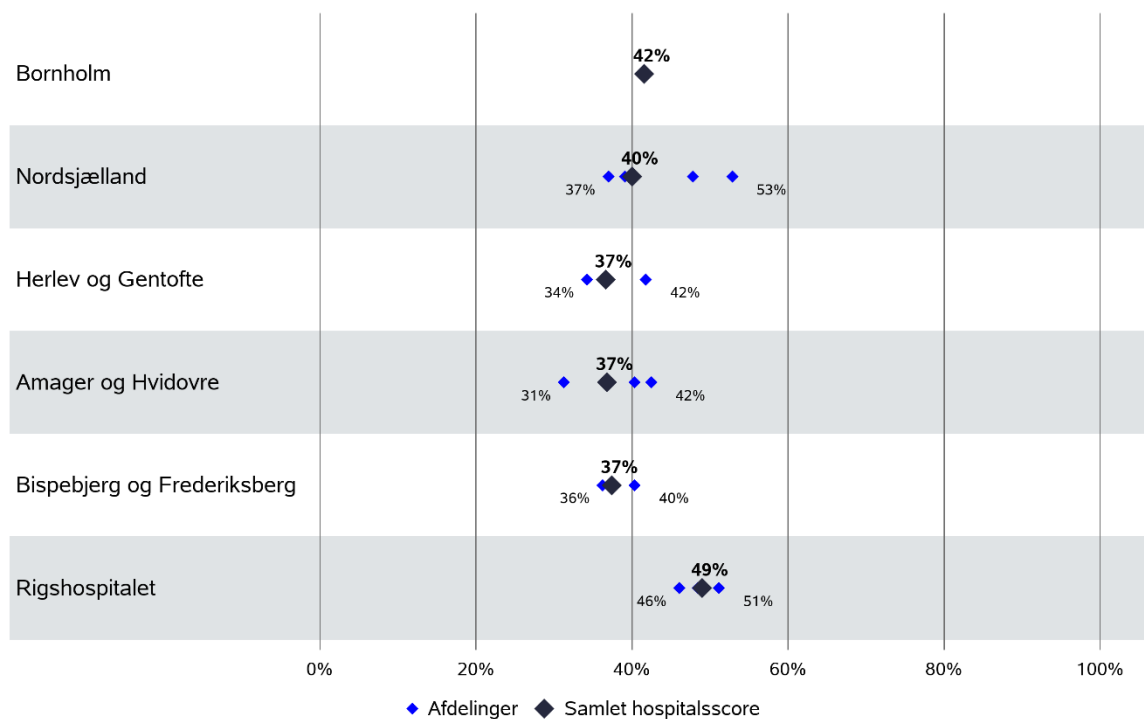
Figur 7.2: Planlagt ambulante patienter, der er tilfredse i meget høj grad for hvert hospital



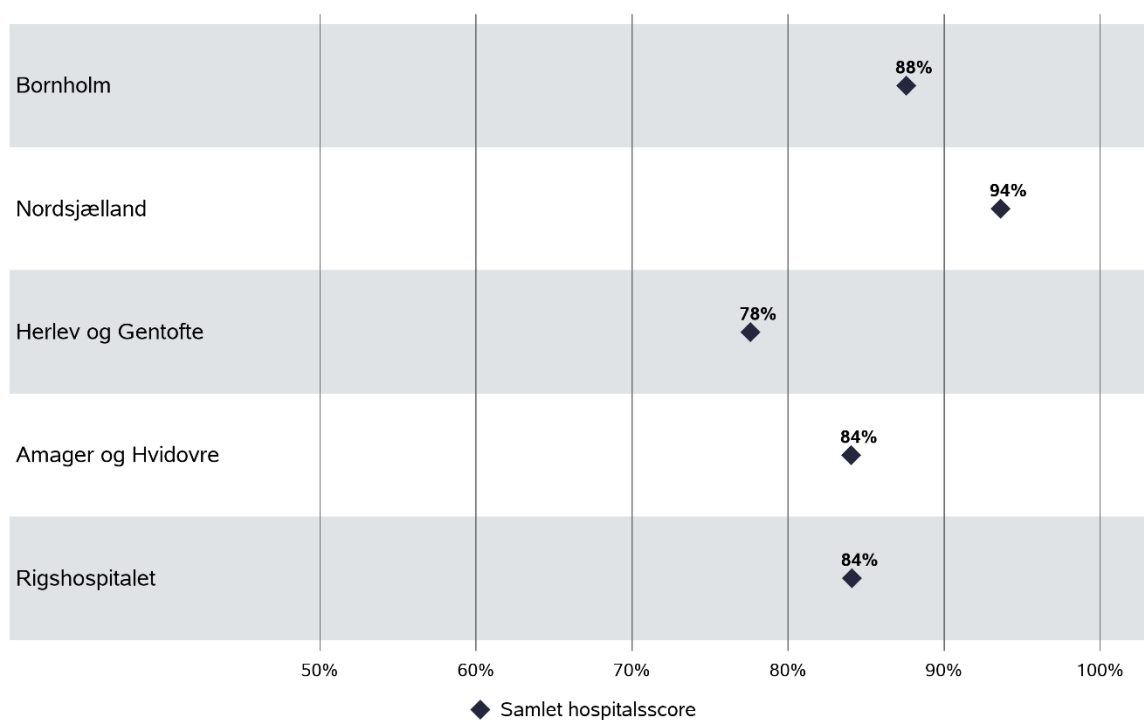
Figur 8.1: Akut ambulante patienter, der er tilfredse i høj eller meget høj grad for hvert hospital



Figur 8.2: Akut ambulante patienter, der er tilfredse i meget høj grad for hvert hospital



**Figur 9.1: Fødende kvinder, der er tilfredse i høj eller meget høj grad for hvert hospital**



**Figur 9.2: Fødende kvinder, der er tilfredse i meget høj grad for hvert hospital**

