

Godt at vide om LUP fra 2022

LUP Somatik, LUP Akutmodtagelse og LUP Fødende

Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser



Kort om LUP fra 2022.....	1
Tidsplan.....	2
Nationale nøglespørgsmål.....	3
Mulighed for lokale spørgsmål.....	6
Løbende resultater.....	7
Årlig status.....	8
Brug din kvalitetskonsulent.....	9
LUP for patienterne.....	10
Vil du vide mere.....	11



LUP-data hver måned

Fra LUP 2022 får regioner, hospitaler og afdelinger resultater på patienternes oplevelser hver måned i stedet for én gang årligt. Det giver løbende, tidstro data på den patientoplevede kvalitet til forbedringsarbejdet.

Mulighed for lokale spørgsmål

Som noget nyt vil regioner, hospitaler og afdelinger kunne vælge lokale spørgsmål, der måler på lige netop den del af patienternes oplevelser, de lokalt arbejder med at forbedre.

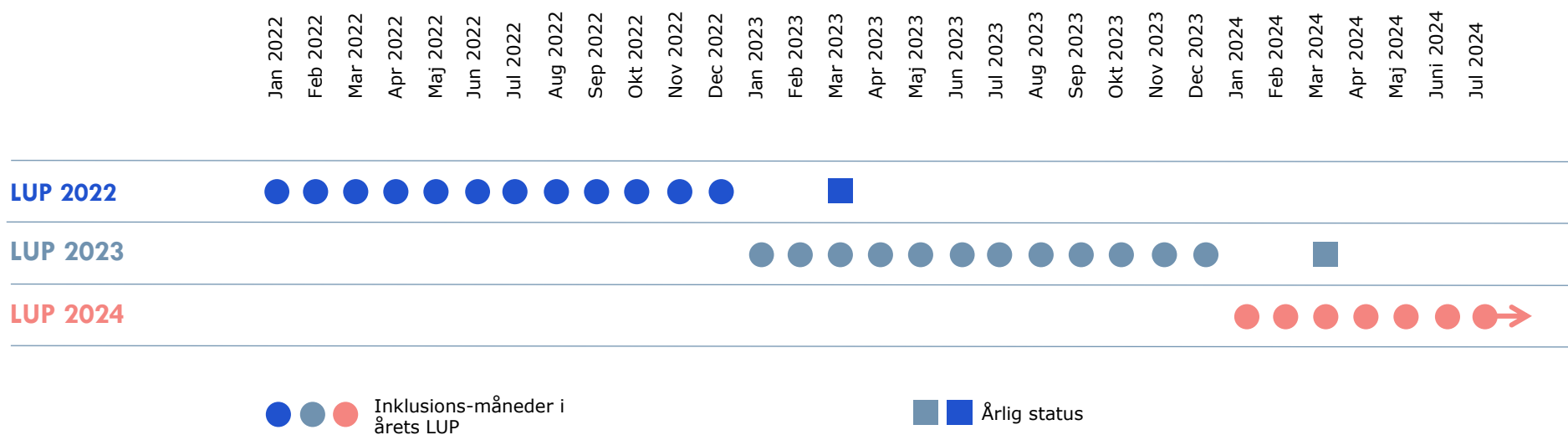
Fortsat årlig status på patientoplevelser

Også fremover vil LUP én gang årligt identificere forskelle og udvikling i patientoplevelser over tid – nationalt og på tværs af regioner og hospitaler.

Tidsplan



Efter hver måned indsamles og afrapporteres data via elektroniske spørgeskemaer. I marts måned offentliggøres en årlig status, hvor de månedsvise målinger suppleres med dataindsamling via postomdelte spørgeskemaer.



Fra 2022 indeholder LUP færre nationale spørgsmål end tidligere år.

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.

Syv spørgsmål er desuden ens på tværs af LUP Psykiatri, 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**

Nationale spørgsmål - LUP Somatik og LUP Akutmodtagelse



Nationale nøglespørgsmål - LUP Somatik og LUP Akutmodtagelse*	
Tema	Spørgsmaalsformulering
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 har behov for at træffe beslutninger</i>
Mundtlig information	Var den mundtlige information, du fik under dit besøg, forståelig?
Tilstrækkelig information	Fik du alle de informationer, du havde behov for?
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?
Tryk i tiden efter besøg	Gav personalet dig tilstrækkelig information til, at du var tryk ved tiden efter dit besøg?
Én 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 ambulante besøg. Spørgsmaalsformuleringerne 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? (Omfatter kun kvinder, der har født vaginalt eller ved akut kejsersnit)
Forberedt på ankomst	Var personalet forberedt på din ankomst, da du skulle føde/have kejsersnit? (Omfatter ikke de kvinder, der har født hjemme)
Jordemoder på fødestuen i tilstrækkeligt omfang	Var der en jordemoder til stede på fødestuen i det omfang, som du havde behov for? (Omfatter kun kvinder, der har født vaginalt eller ved akut kejsersnit på hospitalet)
Patientinddragelse i beslutninger under fødslen	Var du med til at træffe beslutninger undervejs i fødslen i det omfang, du havde behov for? (Omfatter kun kvinder, der har født vaginalt eller ved akut kejsersnit)
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? (Omfatter kun kvinder, der har født på hospitalet)
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-, fødsels- og barselsforløb.

Hvad vil I gerne spørge jeres patienter om?

Som noget nyt vil regioner, hospitaler og afdelinger kunne vælge lokale spørgsmål, der måler på lige netop den del af patienternes oplevelser, de lokalt arbejder med at forbedre.

I LUP 2022 er det de enkelte regioner, der afgør, hvor mange lokale spørgsmål den enkelte afdeling kan vælge. Det bliver muligvis ensrettet på tværs af regioner fra LUP 2023.

Lokale spørgsmål vælges fra spørgsmålskatalog

De lokale spørgsmål vælges fra et spørgsmålskatalog over testede og godkendte spørgsmål.

Nye spørgsmål til spørgsmålskataloget

Fra 2022 bliver der hvert år desuden testet op til 20 nye spørgsmål, som regioner, hospitaler og afdelinger kan melde ind, hvis ikke spørgsmålskataloget rummer netop de spørgsmål, de ønsker sig. De nye spørgsmål bliver efterfølgende en del af spørgsmålskataloget, så alle regioner, hospitaler og afdelinger får glæde af dem.



Resultater hver måned

Resultaterne i de løbende målinger bliver indsamlet i én måned og afrapporteret til regioner, hospitaler og afdelinger måneden efter.

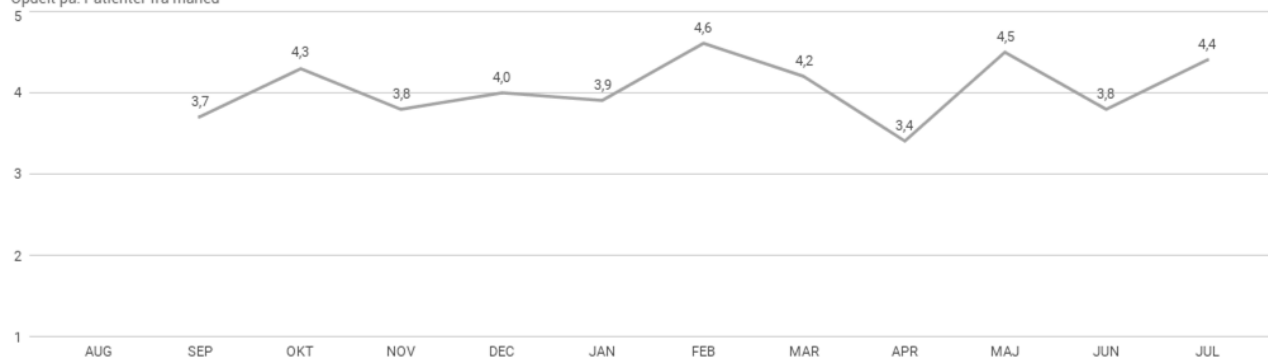
De månedlige resultater på patienternes oplevelser vises i regionernes lokale ledelsesindeformationssystemer. På den måde kan de indgå i kvalitetsarbejdet på linje med andre kvalitetsdata.

Løbende målinger giver nye muligheder for afrapportering af resultaterne. Blandt andet seriediagrammer. Det er grafer, hvor gennemsnittet af patienternes besvarelser for hver måned er vist som forbundne punkter, der giver overblik over, hvordan patienternes oplevelser udvikler sig over tid.

Eksempel på seriediagram

Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?

Opdelt på: Patienter fra måned



I får resultater for flere spørgsmål end dem I selv vælger

Alle regioner, hospitaler og afdelinger får data på de nationale nøglespørgsmål. Dertil kommer de lokalt valgte spørgsmål.

Spørgsmål på regionsniveau bliver automatisk afrapporteret til hospitaler og afdelinger i regionen, selv om hospitaler og afdelinger ikke vælger lokale spørgsmål. På samme måde bliver lokale spørgsmål på hospitalsniveau automatisk afrapporteret til afdelingerne, selv om afdelingerne ikke vælger egne lokale spørgsmål.

NATIONALE NØGLESPØRGSMÅL

REGIONENS LOKALE SPØRGSMÅL

HOSPITALET'S LOKALE SPØRGSMÅL

AFDELINGENS LOKALE SPØRGSMÅL

LUP giver også en årlig status på forskelle og udvikling i patientoplevelser over tid – nationalt og på tværs af regioner og hospitaler. Den årlige status bliver offentliggjort hvert år i uge 11.

Hver region og hvert hospital får en årsrapport og et excel-ark, hvor regionen kan se hospitalernes scorer i forhold til regionen, og hospitalerne kan se afdelingernes scorer i forhold til hospitalet.

Ved den årlige status på lands-, regions- og hospitals-niveau 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.

* Afdelingerne får *ikke* en årsrapport. Desuden kan resultaterne i årsrapporten varierer fra resultaterne i de månedlige resultater, da årsrapporten er suppleret med svar fra patienter, der har svaret på papirspørgeskema.

2022

2023

2024

2025...

Kvalitetskonsulenterne støtter op

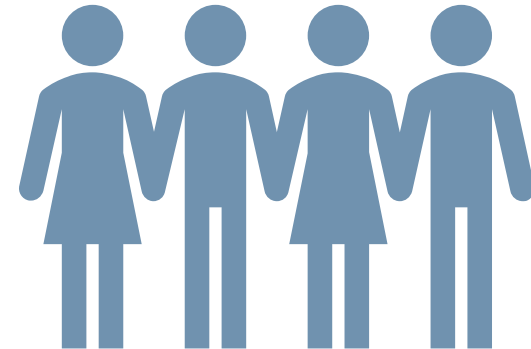
Hospitalernes lokale kvalitetskonsulenter har en vigtig rolle i LUP. Det er nemlig dem, der støtter afdelingerne i at vælge lokale spørgsmål og i at arbejde med de månedlige resultater.

Hvad kan din lokale kvalitetskonsulent?

Det er forskelligt fra region til region og fra hospital til hospital, hvordan de lokale kvalitetskonsulenter støtter afdelingernes arbejde med LUP.

Spørg på dit hospital, hvordan jeres lokale kvalitetsorganisation kan støtte op om jeres arbejde med at forbedre patienternes oplevelser.

Hver region har også en lokal LUP-kontaktperson, der kender LUP-konceptet.



Kortere spørgeskemaer

Da der fra LUP 2022 er færre nationale spørgsmål, får patienterne samlet set kortere spørgeskemaer - selv om der kommer 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 en patient har fået tilsendt et spørgeskema, til patienten kan blive spurgt igen.

Spørgeskemaer via digital post

Spørgeskemaerne bliver sendt til patienterne via digital post. Det sikrer mere tidstro data, da det er hurtigt at indsamle data på denne måde. De patienter der er fritaget fra digital post indgår også i LUP fremover, da der bliver suppleret med papirspørgeskemaer til den årlige afrapportering på lands-, regions- og hospitalsniveau.

Vil I gøre jeres patienter opmærksomme på LUP?

I kan få plakater om LUP til at hænge op i jeres afdeling eller på jeres hospital. Det kan motivere jeres patienter til at svare og hjælpe jer med at få flere data på patienternes oplevelser.

Der er én plakat, som kan bruges til både LUP Somatik, LUP Akutmodtagelse og LUP Fødende.

Hvis du vil have LUP-plakater tilsendt, så skriv til: lup-cpi@regionh.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