Region Hovedstaden

Patienters oplevelser i Region Hovedstaden 2011

En del af Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser (LUP)

Spørgeskemaundersøgelse blandt 22.347 indlagte og 41.348 ambulante patienter

Udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser

LUP Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser

Patienters oplevelser i Region Hovedstaden 2011

Spørgeskemaundersøgelse blandt 22.347 indlagte og 41.348 ambulante patienter

Udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser på vegne af Region Hovedstaden

© Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden, maj 2012

ISBN: 978-87-91520-85-3

Uddrag, herunder figurer, tabeller og citater, er tilladt mod tydelig kildeangivelse.

Denne rapport citeres således:
Enheden for Brugerundersøgelser: *Patienters oplevelser i Region Hovedstaden 2011*, København 2012.

Rapporten samt bilagstabeller til rapporten findes på: www.patientoplevelser.dk

Henvendelser vedrørende undersøgelsen til:
Enheden for Brugerundersøgelser
Nordre Fasanvej 57
2000 Frederiksberg
E-mail: lup@patientoplevelser.dk

Fotograf: Klaus Sletting

Indhold

1 FORORD 3

2 RESUMÉ 4

3 KORT OM LUP 6

Baggrund og formål 6

Metode og datagrundlag 6

4 RESULTATER 9

Resultater fordelt på regionale indsatsområder 11

Udvikling i de regionale indsatsområder 12

Hospitalernes status i forhold til kvalitetsmål 14

Sammenligning mellem hospitalernes resultater og landsresultatet 23

Sammenligning mellem regionernes resultater og landsresultatet 26

Hospitalernes udvikling siden 2010 26

Inspiration til det videre arbejde med LUP-resultaterne 27

5 HVIS DU VIL VIDE MERE 29

6 BILAG 29

1 FORORD

Et af fokuspunkterne i Region Hovedstadens kvalitetspolitik er at sætte patienten i centrum. Patienterne er eksperter i deres eget forløb. Vi er som sundhedsvæsen til for patienten og ikke omvendt. Ved at spørge borgerne bliver vi opmærksomme på, hvordan vores personale selv opfatter servicen og behandlingen, og hvordan patienterne så oplever den. Det skal vi bruge som læring til at blive bedre.

Region Hovedstaden er i årets landsdækkende patientundersøgelse en af de regioner med mest positiv fremgang. Det glæder mig, at 9 ud af 10 patienter har et godt eller rigtigt godt samlet indtryk af deres behandling. Samtidig er det godt at se, at flere af vores indlagte patienter synes, at deres behandlingsforløb er veltilrettelagt, og at flere af vores ambulante patienter er trygge ved at tage hjem.

Jeg hæfter mig dog ved, at vi stadig er et stykke fra vores målsætninger om at færre patienter oplever fejl, uacceptabel ventetid eller ikke føler sig inddraget i deres behandling. Det skal vi gøre bedre. Tryghed og troværdighed vægter vi højt i regionsrådet.

Vi har på tværs af hospitalerne nedsat en arbejdsgruppe, der skal udarbejde konkrete tiltag for, hvordan vi når vores kvalitetsmål i 2013. På alle områder har vi jo heldigvis hospitaler, der gør det rigtig godt. Derfor handler det i høj grad om, at vi får delt den viden. Oplevelsen af behandlingen og dens kvalitet skal ikke være afgørende for, hvilket af vores hospitaler man bliver indlagt på.

Vibeke Storm Rasmussen
Regionrådsformand

2 RESUMÉ

I denne rapport gennemgås udvalgte resultater fra Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser (LUP) 2011 blandt indlagte og ambulante patienter i Region Hovedstaden. Derudover sammenholdes resultaterne fra 2011 med resultaterne fra 2009 og 2010, hvilket giver et billede af den udvikling, der er sket undervejs.

LUP er en national og årligt tilbagevendende spørgeskemaundersøgelse, hvis formål er at give viden om patienters oplevelser i kontakten med sygehusene i landets fem regioner, herunder Region Hovedstaden. Dette års undersøgelse omfatter patienter, som var i behandling i perioden august til oktober 2011. Et udtræk af denne patientgruppe har modtaget et spørgeskema med posten i perioden oktober til december 2011. Svarprocenten for indlagte patienter i Region Hovedstaden er 56 %, hvilket svarer til, at 12.601 har udfyldt spørgeskemaet. For ambulante patienter er svarprocenten 58 %, hvilket svarer til 24.019 besvarelser.

Positive tendenser

Som det også var tilfældet de forrige år, er det mere end 80 % af patienterne, der giver en positiv vurdering på langt de fleste af spørgsmålene. På spørgsmålet om samlet indtryk af indlæggelse svarer 90 % af de indlagte patienter, at de har et virkelig godt eller godt samlet indtryk. Ligeledes svarer 96 % af de ambulante patienter, at de har et "godt" eller "virkelig godt" indtryk af deres besøg i ambulatoriet. Samme tendens viser sig ved spørgsmålet om vurdering af samlet undersøgelses-/behandlingsforløb, hvor 90 % af de indlagte patienter og 95 % af de ambulante patienter vurderer, at det er "godt" eller "virkelig godt" tilrettelagt. Der ses en tendens til, at ambulante patienter generelt er mere positive i vurderingen af deres forløb end de indlagte patienter.

De spørgsmål med den største andel positive besvarelser for indlagte patienter er:

- Den skriftlige information er god
- Kontaktperson tager ansvar for forløbet
- Modtagelsen på afdelingen er god

På de tre spørgsmål er der 94 % af patienterne eller derover, der giver besvarelsen "virkelig god" eller "god".

De spørgsmål med den største andel positive besvarelser for ambulante patienter er:

- Kontaktpersonen tager ansvar for forløbet
- Den skriftlige information er god
- Patienten har tillid til at have fået den rette sygeplejefaglige behandling

På de tre spørgsmål er der 97 % til 98 % af patienterne, der giver besvarelsen "virkelig god" eller "god".

Forbedringspotentiale

Selv om der overordnet set viser sig et positivt billede af patienternes oplevelser i Region Hovedstaden, er der også områder, hvor der er muligheder for forbedringer. De spørgsmål, der har fået den største andel negative besvarelser blandt indlagte patienter, vedrører:

- Patientens oplevelse af personalets håndtering af fejl
- Hvorvidt patienten modtager skriftlig information

- Patientens oplevelse af tvivl om livsstils betydning for helbredet efter udskrivelse

På disse tre spørgsmål har 30 til 43 % af de indlagte patienter svaret "dårligt" eller "virkelig dårligt".

De spørgsmål, der har fået den største andel negative besvarelser blandt ambulante patienter, vedrører:

- Om patienten bliver informeret om årsag til ventetid ved modtagelsen
- Patientens oplevelse af personalets håndtering af fejl
- Om hvorvidt patienten modtager skriftlig information

På disse tre spørgsmål har 32 til 55 % af de ambulante patienter svaret "dårligt" eller "virkelig dårligt".

Udvikling i forhold til de regionale kvalitetsmål

I Region Hovedstadens Kvalitetshandlingsplan for 2010 - 2013 er der opstillet en målsætning om en fem % stigning i andelen af positive svar på seks udvalgte LUP-spørgsmål for indlagte patienter og syv spørgsmål for ambulante patienter. Spørgsmålene omhandler henholdsvis: patienternes oplevelse af at have en kontaktperson med særligt ansvar, patienternes oplevelse af at være inddraget i beslutninger om egen behandling, patienternes oplevelse af at deres pårørende er inddraget i beslutninger om egen behandling, patienternes oplevelse af fejl, patienternes oplevelse af at personalets tager hånd om fejlene og hvorvidt patienterne føler sig trygge ved udskrivelsen. For de ambulante patienter er der derudover et spørgsmål om, ventetid fra patienten møder i ambulatoriet, til vedkommende bliver kaldt ind.

For de indlagte patienter er resultaterne enten stort set de samme eller dårligere sammenlignet med 2010. Niveauet for patientinddragelse er det samme i 2011 som i 2010, nemlig 84 %. For alle de øvrige spørgsmål er der sket et fald på ét procentpoint.

For de ambulante patienter ser billedet lidt anderledes ud. Her er der sket en positiv udvikling på fire ud af de syv regionale indsatsområder, som er ventetid, patientinddragelse, pårørendes inddragelse, og personalets håndtering af fejl. Resultaterne for patientoplevede fejl og tryghed ligger på samme niveau som i 2010. Spørgsmålet vedrørende kontaktperson er det eneste, hvis resultat ligger under 2010-niveauet med to procentpoint.

For hospitalerne er den overordnede konklusion, at flere af dem har forbedret deres resultater i forhold til de forrige år. Ligeledes har flere af hospitalerne i 2011 allerede nået de regionale målsætninger for 2013 og vil skulle arbejde fremadrettet med at fastholde de gode resultater. Nogle af hospitalerne har dog haft et fald på nogle af spørgsmålene i forhold til 2010 og skal derfor gøre en ekstra indsats for at nå målene frem mod 2013.

Sammenligning med landsresultatet

For alle regionerne er placeringen af de nationale spørgsmål for indlagte og ambulante patienter opgjort i forhold til landsresultatet. O og U angiver om resultatet ligger enten statistisk signifikant over, eller under niveau med landsresultatet. G angiver at resultatet ikke afviger statistisk signifikant, og det derfor er på samme niveau med landsresultatet. Sammenlignet med de øvrige regioner har Region Hovedstaden flest resultater under landsresultatet. Det gælder både for indlagte patienter, hvor resultaterne for 15 ud af 20 spørgsmål ligger under landsgennemsnittet og for ambulante patienter, hvor det samme er tilfældet for 12 ud af 20 spørgsmål. Det eneste spørgsmål, hvor Region Hovedstaden har et resultat, der er bedre end landsresultatet, er spørgsmål 17 om, hvorvidt patienten er tryg ved at skulle hjem efter indlæggelsen.

Gentofte Hospital og Rigshospitalet er blandt de hospitaler, der klarer sig bedst i forhold til spørgsmål, som er stillet til de indlagte patienter. De to hospitaler har fire spørgsmål, hvis resultat er bedre end landsresultatet. Dårligst klarer Herlev og Hvidovre Hospital sig med henholdsvis 16 og 13 spørgsmål, der er under end landsresultatet.

Rigshospitalet klarer sig ligeledes bedst i forhold til de spørgsmål, som er stillet til de ambulante patienter. Resultaterne for Rigshospitalet og Amager Hospital er bedre end landsresultatet på fem spørgsmål. I bunden ligger Herlev og Glostrup Hospital med henholdsvis 11 og 9 spørgsmål under landsresultatet.

3 KORT OM LUP

Baggrund og formål

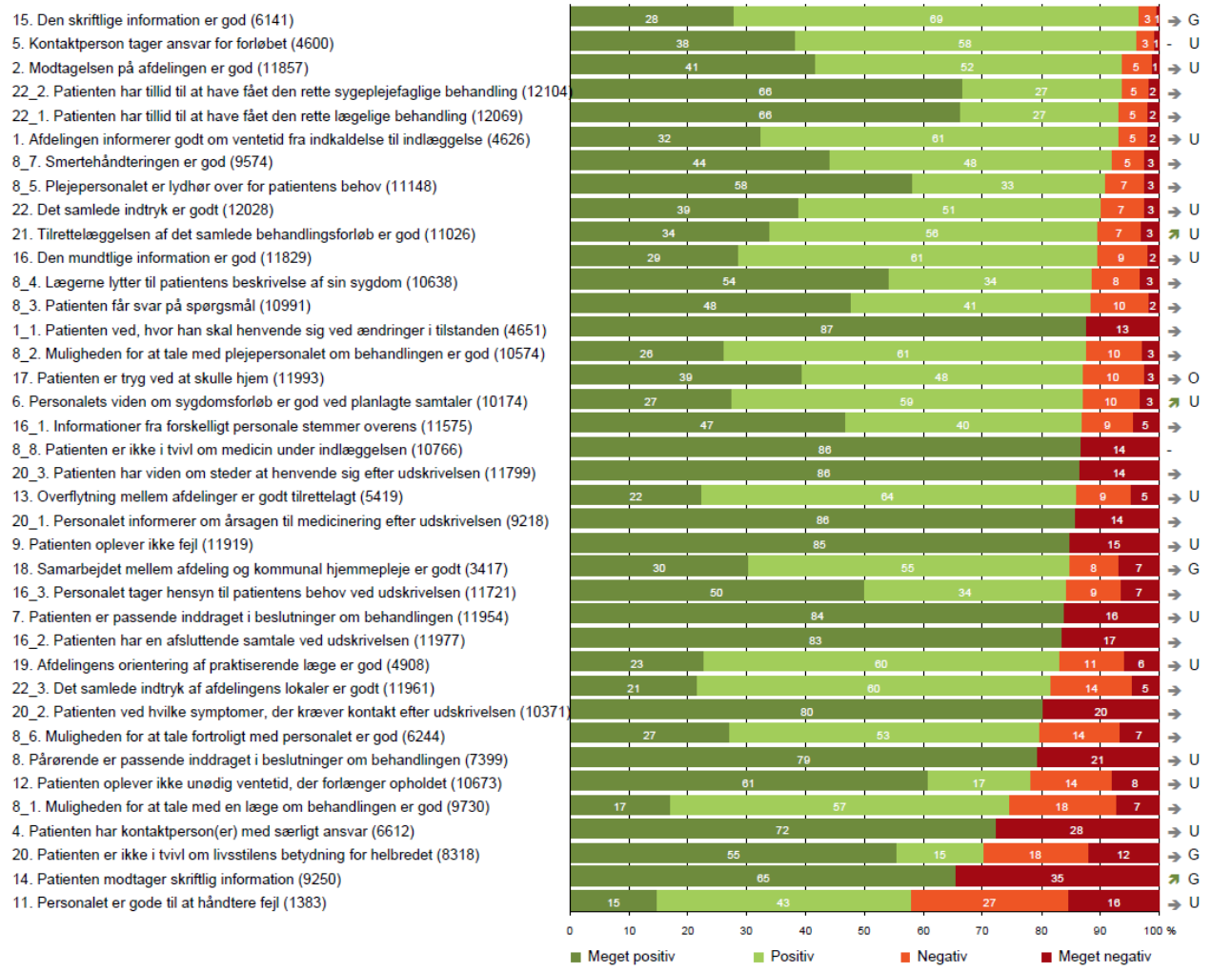
Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser er en spørgeskemaunderundersøgelse, der er gennemført blandt 230.000 indlagte og ambulante patienter. Undersøgelsen har til formål at give et billede af indlagte og ambulante patienters oplevelser af hospitalerne i landets fem regioner herunder Region Hovedstaden. Denne rapport gennemgår resultaterne for Region Hovedstaden med fokus på generelle tendenser set i forhold til udvikling af resultaterne fra 2010. Der vil være særligt fokus på målene i Region Hovedstadens kvalitetsudviklingsstrategi *"Patienten i Centrum 2010 - 2013. "*

Metode og datagrundlag

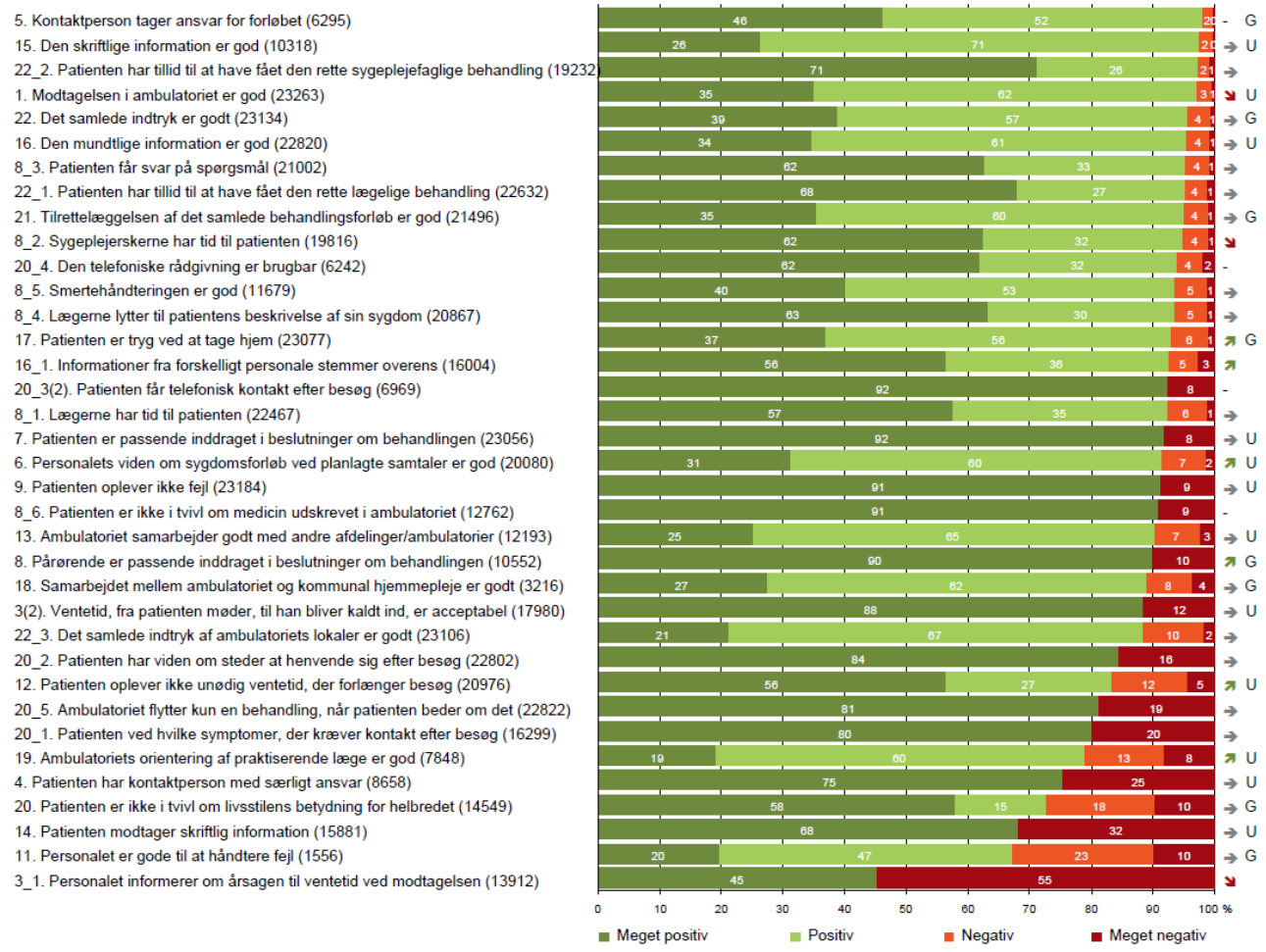
Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse. Der har været et separat spørgeskema til henholdsvis indlagte og ambulante patienter (se bilag 1 og 2). Begge spørgeskemaer består af en kombination af nationale spørgsmål, som er fælles i alle regioner, og regionale, som er særskilte for Region Hovedstaden. De regionale spørgsmål er udarbejdet af Region Hovedstaden og giver mulighed for at belyse områder med særlig interesse for Region Hovedstaden.

Spørgeskema udsendt til:
I oktober og november 2011 blev spørgeskemaerne udsendt til 22.347 indlagte og 41.348 ambulante patienter i Region Hovedstaden på 90 afdelinger og 109 ambulatorier. Svarprocenten for de indlagte patienter er på 56 % og 58 % for de ambulante. For mere information om metode og datagrundlag henvises til: www.patientoplevelser.dk/LUP2011/fakta og www.patientoplevelser.dk/baggrund-og-metode-for-LUP

Figur 1 Resultatoversigt for indlagte patienter



Figur 2 Resultatoversigt for ambulante patienter



4 RESULTATER

Hovedtendenser i Region Hovedstaden

Patienter, der bliver indlagt eller behandlet ambulant på regionens hospitaler, er generelt godt tilfredse med den behandling og pleje, de modtager. Som det fremgår af figur 1, svarer 39 % af patienterne, at de samlet set har et virkelig godt indtryk og 51 %, at de har et godt indtryk af deres indlæggelse. De ambulante patienter er også overvejende positive, idet 39 % af patienterne svarer, at de samlet set har et virkelig godt indtryk og 57 %, at de har et godt indtryk af indlæggelsen, se figur 2.

De tre i toppen

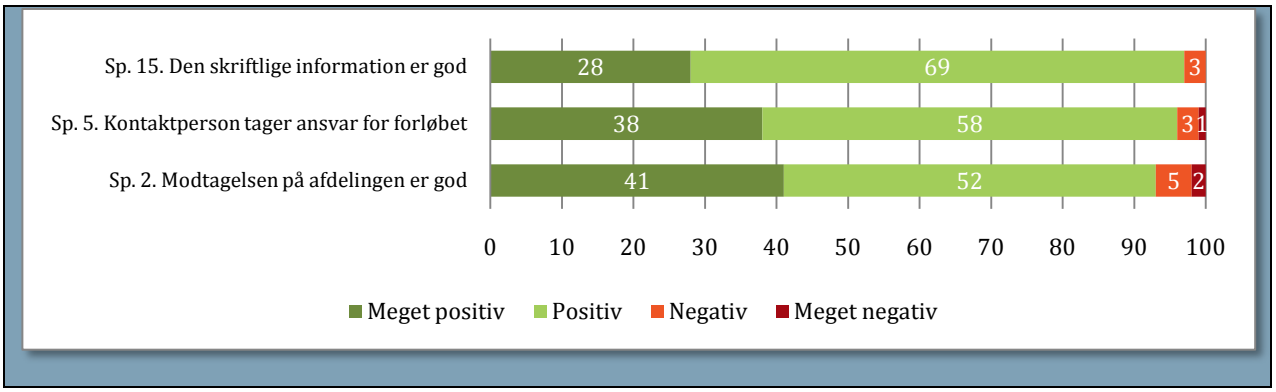
For de indlagte patienter er de mest positive resultater at finde i forhold til, om den skriftlige information er virkelig god eller god, om patienterne oplever, at en kontaktperson har særligt ansvar for indlæggelsesforløbet, og at modtagelsen på afdelingen er virkelig god eller god. På de tre spørgsmål er der 93 % eller derover, der svarer positivt eller meget positivt.

Sorteres figur 3, så der udelukkende er fokus på "de meget positive" tilkendegivelser, svarer 66 %, at de i høj grad har tillid til, at de har fået den rette lægelige og sygeplejefaglige behandling. Endvidere svarer 58 %, at de i høj grad oplevede, at plejepersonalet var lydhør over for deres behov.

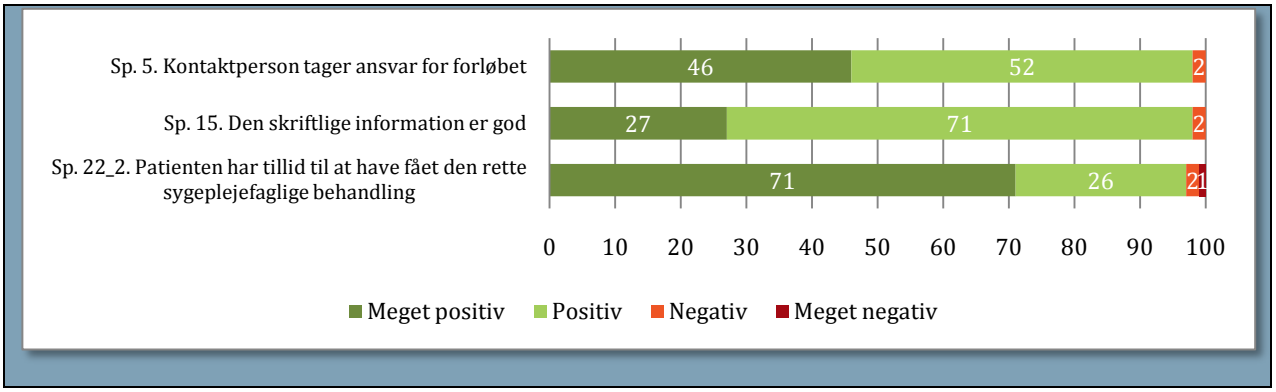
På det ambulante område ligger patienternes oplevelse af, om deres kontaktperson har taget særligt ansvar for deres forløb i top med 98 %, der svarer godt eller virkelig godt. Se figur 4. Hvad angår patienternes vurdering af det skriftlige informationsmateriale, de har fået udleveret, svarer 97 %, at det er godt eller virkelig godt. Endvidere ligger de ambulante patienters oplevelse af, at de har tillid til, at de har fået den rette sygeplejefaglige behandling i top tre.

Fokuseres der udelukkende på de "meget positive" tilkendegivelser svarer 71 %, også på det ambulante område, at de i høj grad har tillid til at have fået den rette sygeplejefaglige behandling. 68 % svarer, at de i høj grad har tillid til, at de har fået den rette lægefaglige behandling, imens 63 % svarer, at de i høj grad oplever, at lægerne lytter til patienternes beskrivelse af deres sygdom.

Figur 3 Indlagte patienter: Top 3 over spørgsmål med flest positive besvarelser



Figur 4 Ambulante patienter: Top 3 over spørgsmål med flest positive besvarelser



De tre i bunden

De svageste resultater på det indlagte område er at finde, blandt patienternes oplevelser af, om personalet er gode til at håndtere fejl[1], at patienten modtager skriftlig information, og at patienten ikke er i tvivl om deres livsstils betydning for helbredet. På de spørgsmål giver 30 % af patienterne en "negativ" eller "meget negativ" besvarelse. Se figur 5.

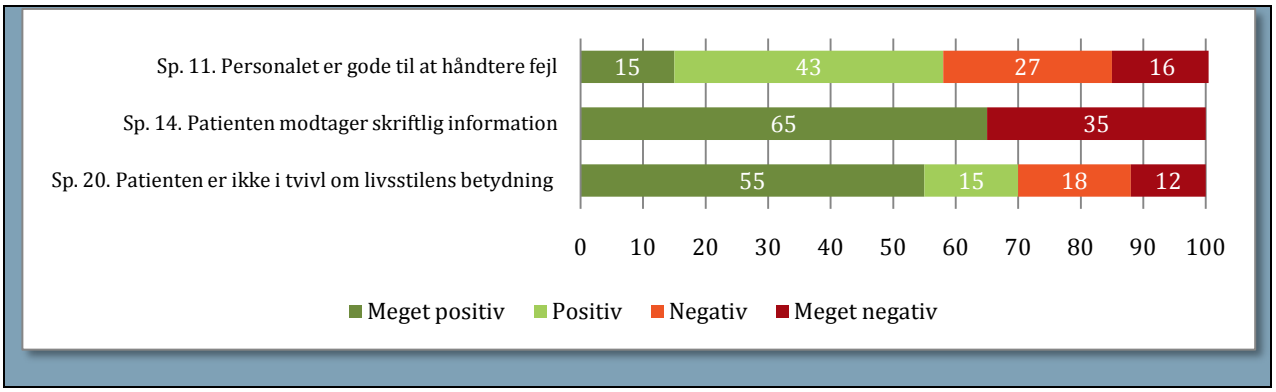
Det dårligst vurderede spørgsmål til indlagte patienter med flest "meget negative" besvarelser handler om personalets håndtering af patientoplevede fejl. Her giver 16 % af patienterne vurderingen "virkelig dårlig". Andre spørgsmål med dårlige vurderinger handler om patienternes tvivl om livsstilens betydning for helbredet efter udskrivelsen, og patienternes oplevelse af unødig ventetid på undersøgelse/behandling, der forlængede opholdet på sygehuset. På de to spørgsmål giver henholdsvis 12 % og 8 % af patienterne en "meget negativ" vurdering.

I bunden på det ambulante område ligger spørgsmålet om patienternes oplevelse af, hvordan personalet informerer om årsagen til ventetid ved modtagelsen. Her er andelen af dårlige eller virkelige dårlige besvarelser på 55 %. 33 % af patienterne svarer, at personalet er "dårligt" eller "virkelig dårligt" til at tage hånd om patientoplevede fejl, efter at de er opdaget. 32 % af patienterne svarer, at de ikke har modtaget skriftligt informationsmateriale i forbindelse med deres ambulante besøg.

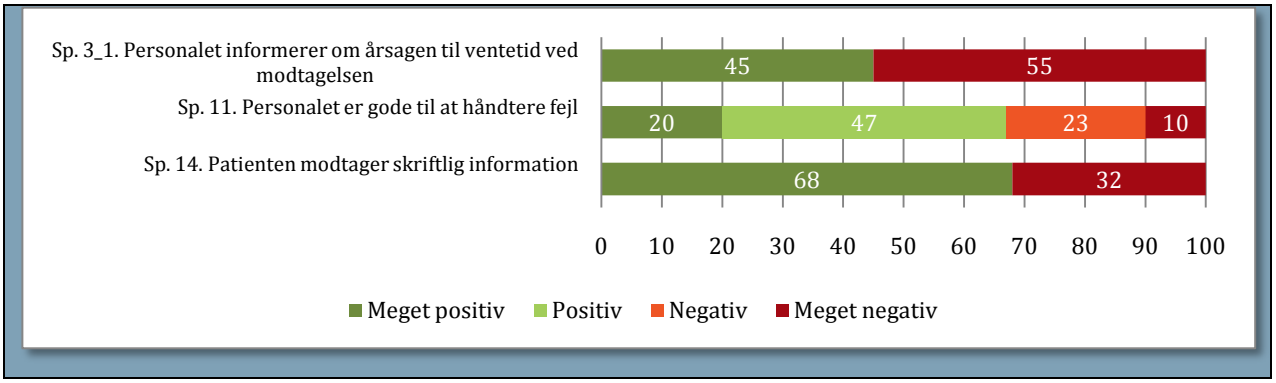
Hvis der udelukkende fokuseres på de spørgsmål, hvor flest af de ambulante patienter ikke blot svarer "negativt" men "meget negativt", er spørgsmålet omkring personalets håndtering af patientoplevede fejl det mest interessante. Her oplever 10 % af patienterne, at personalet er "virkeligt dårlige" til at håndtere de patientoplevede fejl og at patienterne i "høj grad" er i tvivl om livsstilens betydning for sygdommen efter udskrivelsen. Ligeledes giver 8 % af patienterne besvarelsen "virkelig dårligt" på spørgsmålet om, hvordan ambulatoriet har orienteret praktiserende læge om patientens undersøgelses-/behandlingsforløb.

1 Der skal her gøres opmærksom på, at der er tale om patienternes oplevelser af fejl og ikke personalets indberetning af utilsigtede hændelser.

Figur 5 Indlagte patienter: Top 3 over spørgsmål med flest negative besvarelser



Figur 6 Ambulante patienter: Top 3 over spørgsmål med flest negative besvarelser



Resultater fordelt på regionale indsatsområder

I Region Hovedstadens Kvalitetshandlingsplan er der formuleret syv mål inden for patientoplevet kvalitet, som særligt overvåges. Målet er en 5 % stigning i andelen af positive svar på udvalgte spørgsmål. Se boksen herunder.

Målsætning i Region Hovedstadens kvalitetshandlingsplan for 2010 - 2013:

5 % stigning i andelen af positive svar på spørgsmålene i Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser på følgende områder:

- Patienterne angiver at have haft en kontaktperson
- Patienterne oplever ingen fejl
- Patienter, der oplever fejl er tilfredse med personalets håndtering heraf
- Patienterne oplever ingen eller acceptabel ventetid fra de skal møde i ambulatoriet til de bliver kaldt ind
- Patienterne oplever at blive passende inddraget i beslutninger om behandling og pleje
- Patienterne oplever, at deres pårørende bliver passende inddraget i beslutninger om behandling og pleje
- Patienterne er trygge ved at skulle hjem fra afdelingen/ambulatoriet

Vi skal gøres opmærksom på, at spørgsmålet (nr. 4), om hvorvidt patienten oplevede, at en eller flere kontaktpersoner havde et særligt ansvar for deres forløb bliver opgjort på to måder i denne rapport. I figur 1 og 2 opgøres kontaktpersonspørgsmålet for patienter, der har haft "*to eller flere besøg*", mens det opgøres for patienter, der har haft "*ét eller flere besøg*" i figurerne, der viser udviklingen for Region

Hovedstadens kvalitetsmål. Sidstnævnte opgørelsesmetode er blevet anvendt som baseline for kvalitetsmålene i Region Hovedstaden siden 2009, imens førstnævnte opgørelsesmetode er blevet anvendt siden 2010 på nationalt niveau. Ligeledes bygger Region Hovedstadens kvalitetsmål på en særlig opgørelse af spørgsmålet "Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?". Patienternes svar er opdelt i to kategorier "ingen eller acceptabel ventetid" og "uacceptabel ventetid". I den nationale opgørelse, som fremgår af figur 2, er det samme spørgsmål udelukkende opgjort for patienter, der har oplevet ventetid. I denne figur er de to kategorier: "acceptabel ventetid" og "uacceptabel ventetid".[2]

Udvikling i de regionale indsatsområder

For de indlagte patienter er resultaterne på kvalitetsmålene enten status quo eller dårligere sammenlignet med 2010. Således fastholdes niveauet for patienternes oplevelse af at være inddraget på 84 %, imens der er sket et fald på ét procentpoint på de øvrige mål, som er kontaktperson, inddragelse af pårørende, ingen fejl, håndtering af fejl og tryghed. Figur 7 viser denne udvikling.

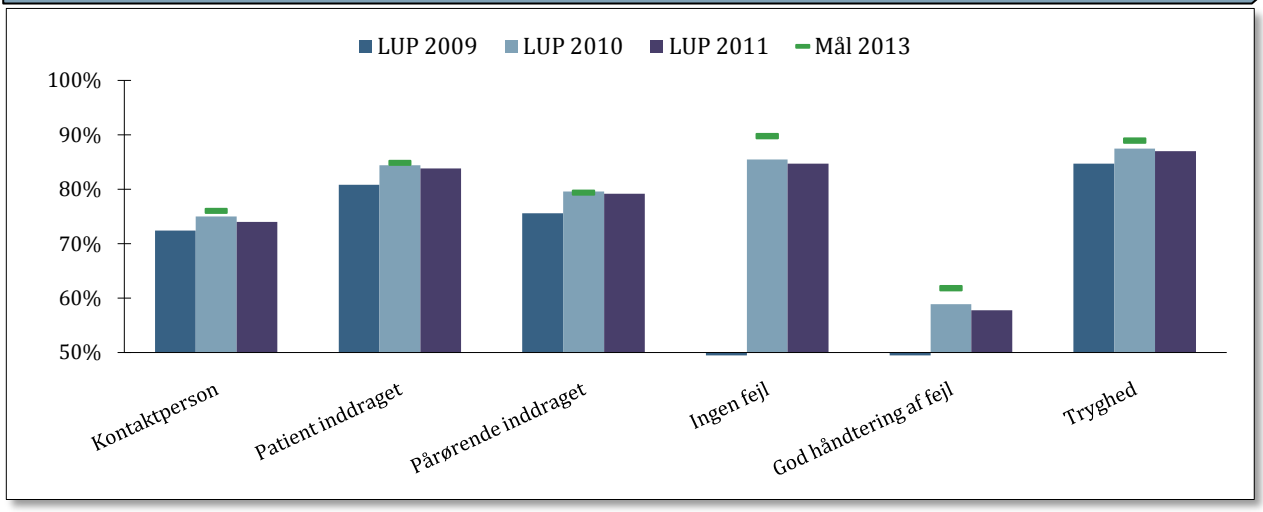
På det ambulante område er der sket en positiv udvikling på følgende fire af de syv regionale indsatsområder: ventetid, patientinddragelse, inddragelse af pårørende og personalets håndtering af patientoplevede fejl. Resultaterne på kvalitetsmålet for spørgsmålene "ingen fejl" og "tryghed" ligger begge på samme niveau som i 2010. Områderne vedrørende patienternes oplevelse af at have fået tildelt en kontaktperson er faldet med to procentpoint fra 75 % i 2010 til 73 % i 2011. Figur 8 viser udviklingen indenfor hvert af de syv kvalitetsmål for ambulante patienter.

[2] For yderligere information henvises til:

http://www.patientoplevelser.dk/log/medie/LUP2011/1A_omk_RHSJPR.pdf

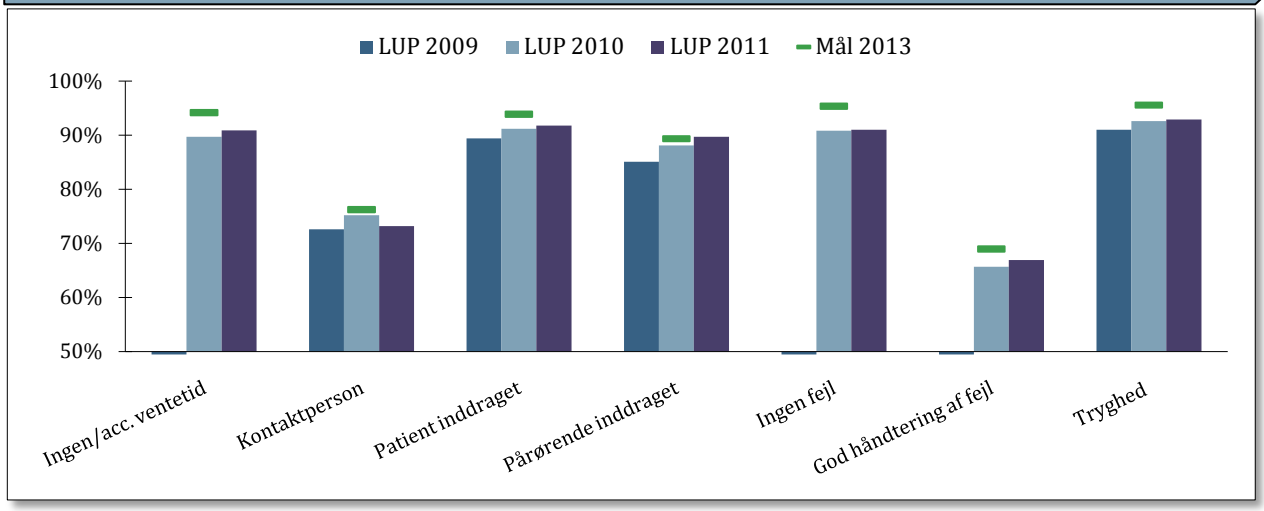
http://www.patientoplevelser.dk/log/medie/LUP2011/1I_omk_RHSJPR.pdf

Figur 7 Indlagte: Udviklingen i spørgsmålene fra kvalitetshandlingsplanen for Region Hovedstaden*



*Spørgsmålene i 2009 vedrørende fejl og håndtering af fejl indgår ikke i figuren, da de er usammenlignelige med spørgsmålene i 2010 pga. andre svarkategorier.

Figur 8 Ambulante: Udviklingen i spørgsmålene fra kvalitetshandlingsplanen for Region Hovedstaden*



* Spørgsmålene i 2009 vedrørende fejl og håndtering af fejl indgår ikke i figuren, da de er usammenlignelige med spørgsmålene i 2010 pga. andre svarkategorier.

Hospitalernes status i forhold til kvalitetsmål

Dette afsnit viser alle resultaterne for hvert af de syv regionale kvalitetsmål fordelt på hospitaler. Der skal gøres opmærksom på, at der i gennemgangen af resultaterne ikke tages højde for organisationsændringer mellem 2010 og 2011[3].

Det skal endvidere præciseres, at nogle af hospitalerne kan have udviklet sig i positiv retning, på nogle af de regionale kvalitetsmål, uden at det fremhæves i dette afsnit, hvilket skyldes, at udviklingen er for lille til, at den kan aflæses i forhold til den regionale målsætning. I afsnittet "Hospitalernes udvikling siden 2010" på side 22 gennemgås hospitalernes udvikling på alle spørgsmål uafhængigt af de regionale kvalitetsmål.

Sidst men ikke mindst skal det fremhæves, at for de små hospitaler, såsom Helsingør og Frederikssund Hospital, ses enkelte steder store forskelle i resultaterne, når de sammenlignes inden for tidsperioden. Det skyldes, at disse hospitaler har få patienter og dermed få besvarelser, som udregningsgrundlag.

Kvalitetsmålene er opsat i forhold til andelen af positive besvarelser, og det er derfor kun de positive besvarelser, der fokuseres på i følgende afsnit. Den overordnede konklusion er, at flere af hospitalerne har rykket sig tydeligt fremad på flere af de regionale kvalitetsmål.

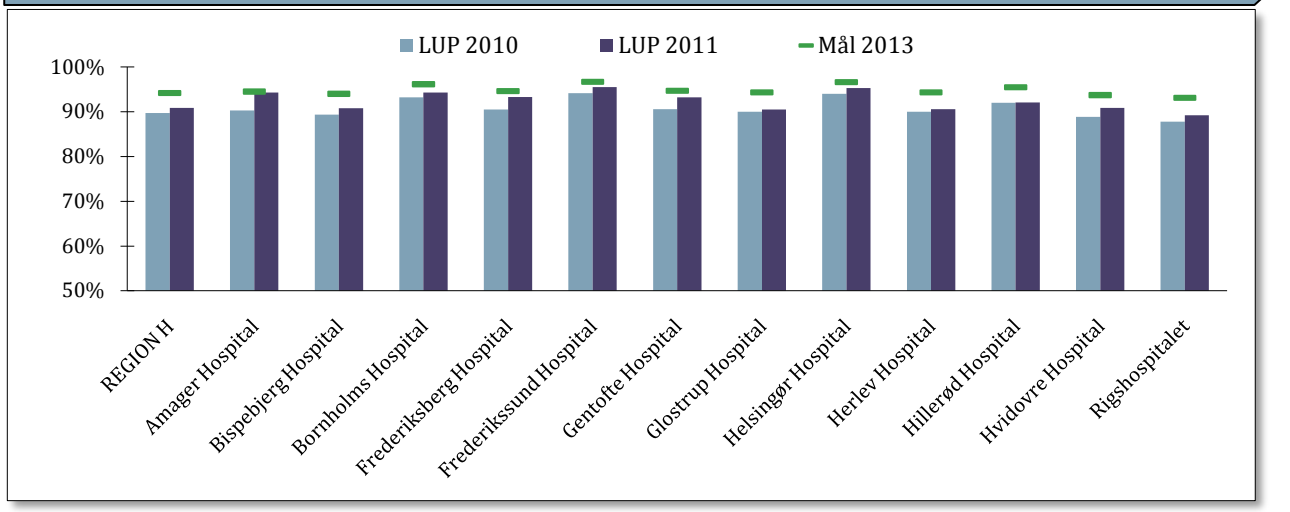
Derudover har flere af hospitalerne allerede i 2011 nået de regionale målsætninger for 2013 om en stigning på fem procent og vil således skulle arbejde med at fastholde de gode resultater det kommende år. Nogle af hospitalerne har dog haft et større fald på nogle af målene og får dermed en større opgave med henblik på at nå målene for 2013. Generelt har Bornholms Hospital og Frederikssund Hospital rykket sig i positiv retning på flest spørgsmål såvel for de indlagte som ambulante patienter. Derudover er Bispebjerg og Helsingør blandt de hospitaler, der har rykket sig mest frem på det ambulante område.

3 Når man sammenligner et hospitals resultat for i år med dets resultater fra sidste år, bliver der ikke taget hensyn til eventuelle organisatoriske forandringer. Dvs. de to hospitaler bliver sammenlignet, som de var på det tidspunkt, hvor målingen fandt sted.

Ventetid

De resultater, der vedrører patienternes vurdering af ventetid i ambulatorierne, er gået frem for samtlige hospitaler på nær ét hospital sammenlignet 2010. Ligesom i 2010 har 92 % af de ambulante patienter på Hillerød Hospital i 2011 svaret, at de ikke har oplevet ventetid eller at ventetiden har været acceptabel.

Figur 9 Ambulante patienter: Udvikling og målsætning for ventetid*



* Spørgsmålene i 2009 vedrørende ventetid indgår ikke i figuren, da de er usammenlignelige med spørgsmålene i 2010 pga. andre svarkategorier.

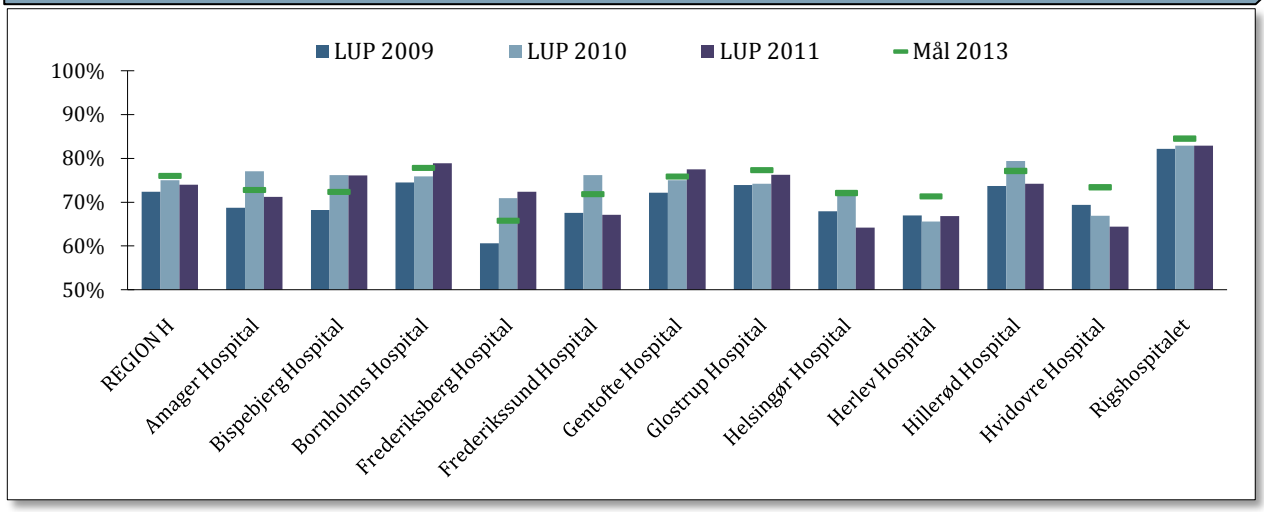
Kontaktperson

På kvalitetsmålet der omhandler, hvorvidt patienterne oplever at have haft én eller flere kontaktpersoner i forbindelse med indlæggelsen, har Gentofte Hospital og Bornholms Hospital haft den største fremgang på tre procentpoint fra 2010 til 2011. De fire hospitaler: Bornholm, Bispebjerg, Gentofte og Frederiksberg har alle nået målsætningen for 2013.

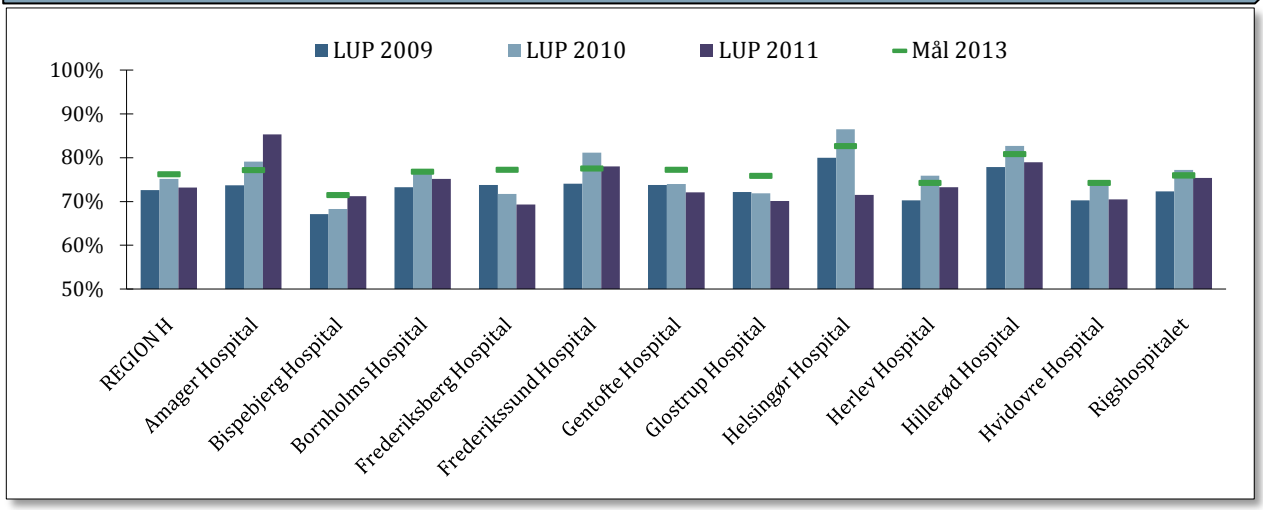
Fem af hospitalerne har haft en nedgang på dette spørgsmål siden 2010. Det drejer sig om Frederikssund Hospital med en nedgang på ni procentpoint, Helsingør Hospital med en nedgang på otte procentpoint, Amager Hospital med seks procentpoint, Hillerød Hospital med en nedgang på fem procentpoint, og Hvidovre Hospital med tre procentpoint.

De ambulante patienters oplevelse af at have haft en kontaktperson har overvejende udviklet sig negativt siden 2010. Det hospital, der har haft den største tilbagegang er Helsingør Hospital med et fald på 15 procentpoint. Amager Hospital, Bispebjerg Hospital og Frederikssund Hospital opfylder på nuværende tidspunkt målet for 2013.

Figur 10 Indlagte patienter: Udvikling og målsætning for kontaktperson



Figur 11. Ambulante patienter: Udvikling og målsætning for kontaktperson

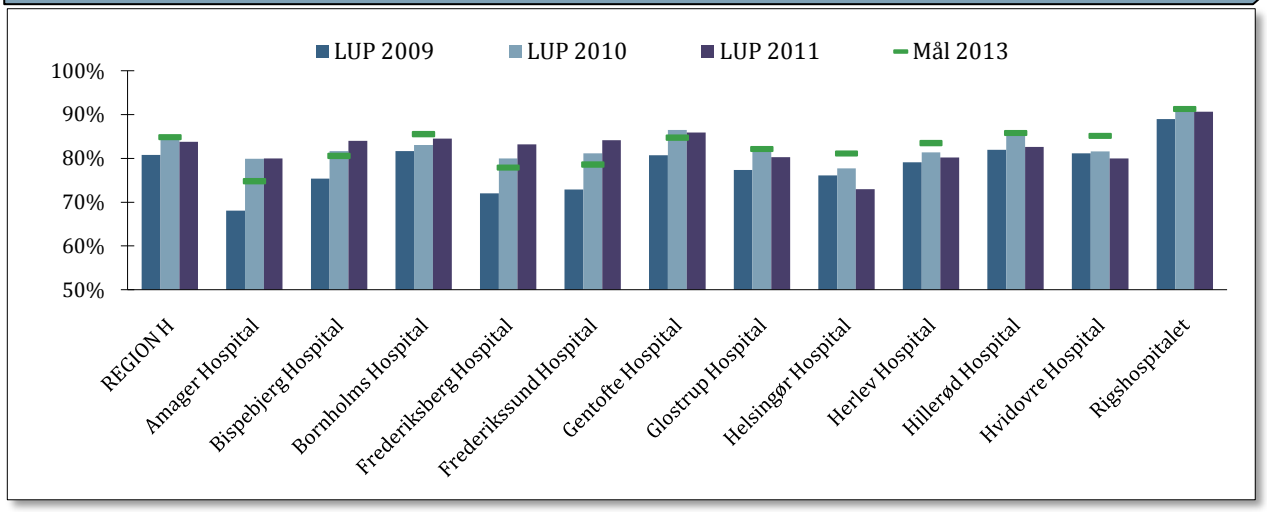


Patientinddragelse

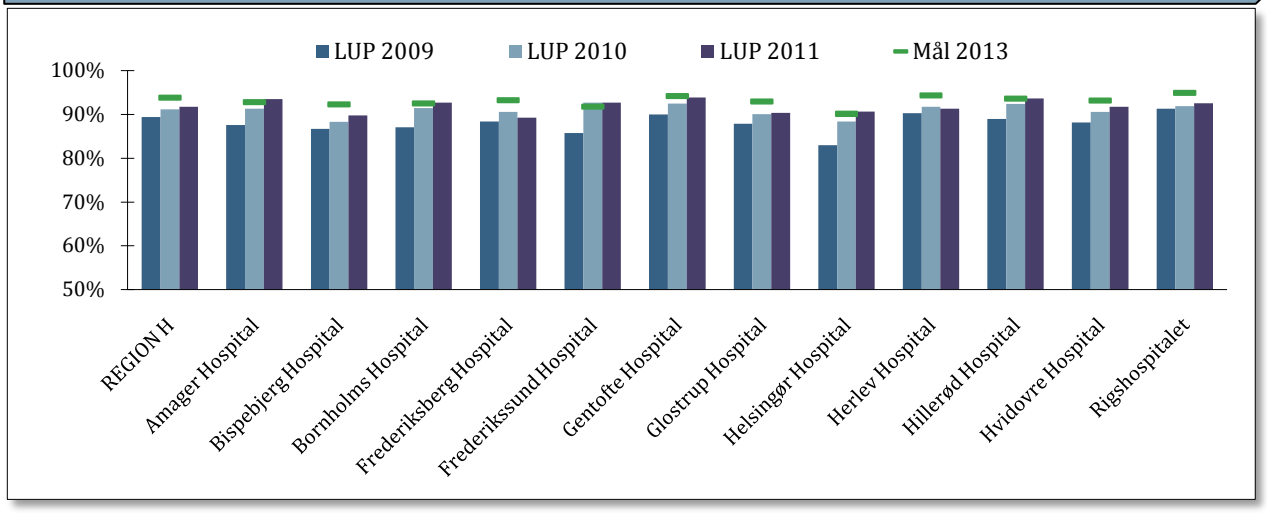
Fire af hospitalerne har haft en lille fremgang på spørgsmålet til indlagte patienter om, hvorvidt patienterne oplever, at de er blevet inddraget i beslutninger om behandlingen. Det drejer sig om Frederiksberg, Frederikssund, Bispebjerg og Bornholms hospitaler, der er gået frem med to til tre procentpoint. Frederiksberg, Frederikssund, Bispebjerg, Rigshospitalet, Gentofte og Amager Hospital opfylder allerede i 2011 målene for den regionale indsats i 2013, og skal således arbejde for at opretholde niveauet. Seks af hospitalerne har haft en tilbagegang, heraf Helsingør med fem procentpoint og Hillerød Hospital med tre procentpoint.

Otte af hospitalerne har haft en fremgang, hvad angår de ambulante patienters oplevelser af at være inddraget i deres behandlingsforløb. Frederiksberg og Herlev Hospital har som de eneste hospitaler haft en mindre nedgang på et til to procentpoint på dette område. Seks af hospitalerne har nået målsætningen for 2013. Det drejer sig om: Amager, Bispebjerg, Frederiksberg Frederikssund, Gentofte og Rigshospitalet.

Figur 12 Indlagte patienter: Udvikling og målsætning for patientinddragelse



Figur 13 Ambulante patienter: Udvikling og målsætning for patientinddragelse

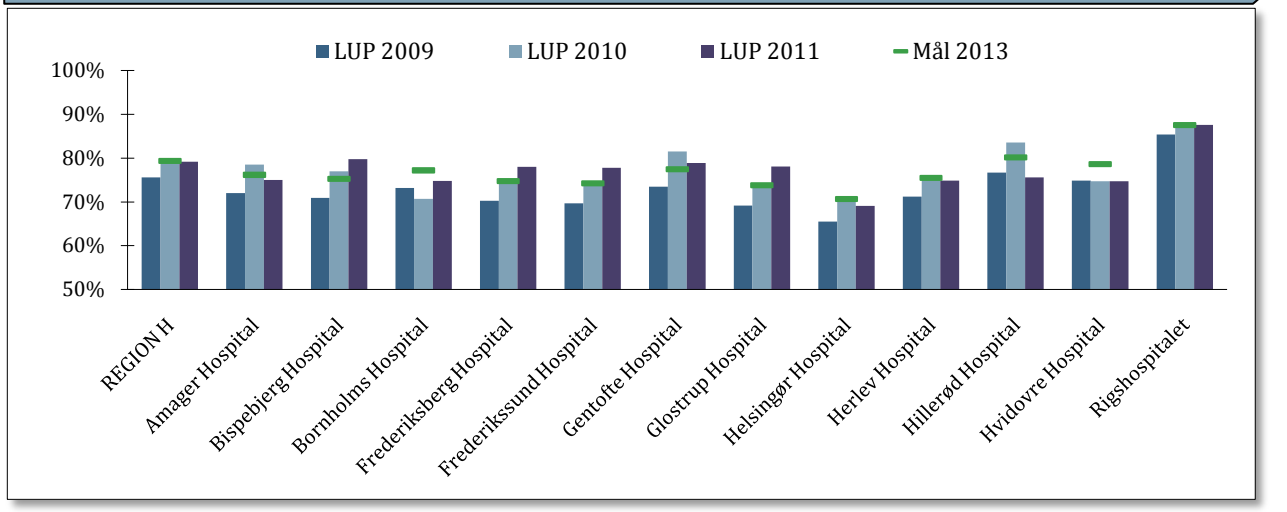


Pårørendeinddragelse

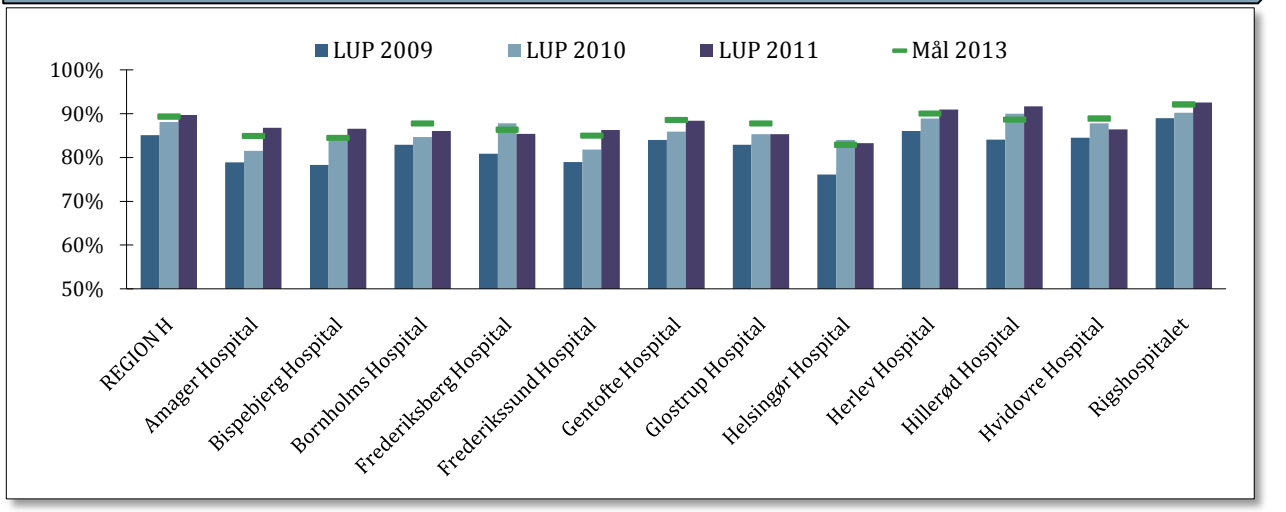
Seks af hospitalerne har rykket sig i positiv retning, hvad angår resultaterne for, hvornår patienterne oplever at deres pårørende er inddraget i de beslutninger, der blev truffet vedrørende patientens behandling. De hospitaler, der har rykket sig mest, er Bornholms Hospital, Frederikssund Hospital og Glostrup Hospital – alle med en stigning på fire procentpoint. Godt halvdelen af hospitalerne opfylder kvalitetsmålet for 2013, hvilket drejer sig om Bispebjerg, Frederiksberg, Frederikssund, Gentofte, Glostrup Hospital samt Rigshospitalet.

De ambulante patienters oplevelse af, at deres pårørendes er blevet inddraget i tilstrækkelig grad, er blevet mere positiv på en del af hospitalerne. De ambulante patienters besvarelser på Frederikssund Hospital har rykket sig fire procentpoint i positiv retning, ligesom for deres indlagte patienters besvarelser. Imens har hospitalerne Bispebjerg og Rigshospitalet forbedret deres resultat med tre procentpoint og Amager Hospital med fem procentpoint.

Figur 14 Indlagte patienter: Udvikling og målsætning for pårørendes inddragelse



Figur 15 Ambulante patienter: Udvikling og målsætning for pårørendes inddragelse

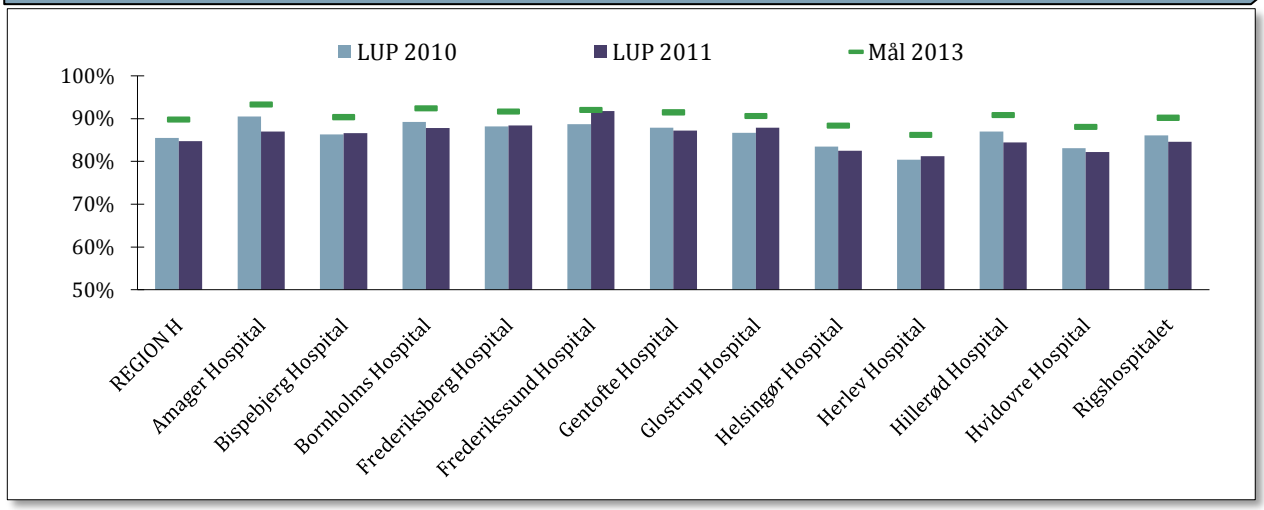


Ingen fejl

Frederikssund Hospital oplever den største positive ændring med en fremgang på tre procentpoint i forhold til spørgsmålet omkring patienternes oplevelse af fejl i forbindelse med deres indlæggelse. Som det eneste af regionens hospitaler har Frederikssund Hospital dermed nået niveauet for 2013. Hillerød Hospital og Amager Hospital har haft den største tilbagegang på henholdsvis tre til fire procentpoint.

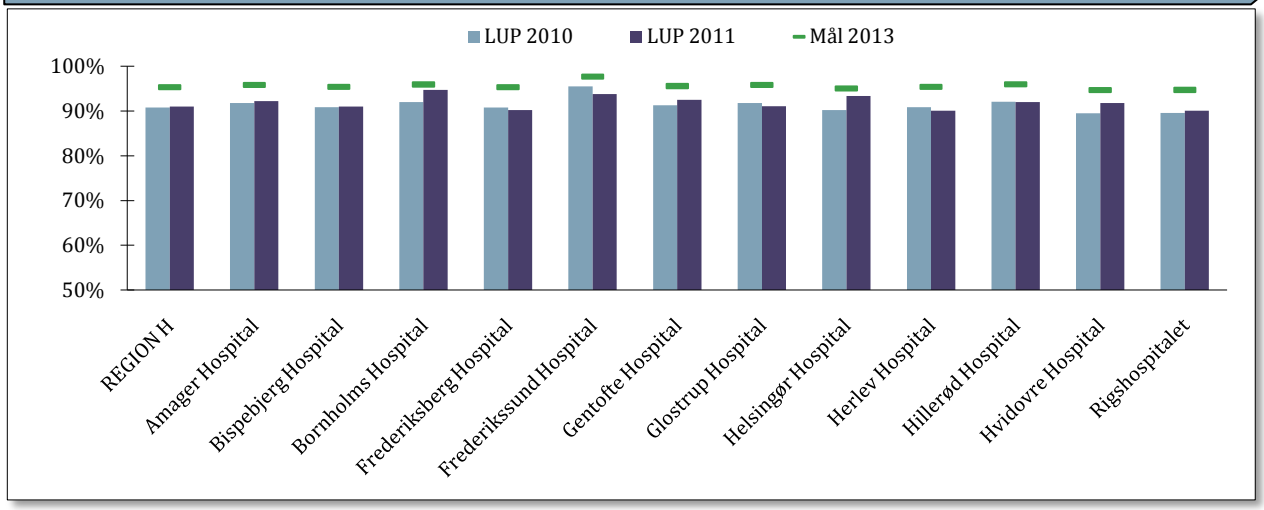
I forhold til de ambulante patienters oplevelse af, om der er sket fejl i forbindelse med deres undersøgelses/behandlingsforløb har både Helsingør Hospital og Bornholms Hospital rykket sig tre procentpoint i positiv retning. Fire af hospitalerne ligger på samme niveau som i 2010 på dette spørgsmål. Otte af hospitalerne skal i de kommende to år have en stigning på fire eller fem procentpoint for at nå 2013 målet.

Figur 16 Indlagte patienter: Udvikling og målsætning for patientoplevede fejl*



* Spørgsmålene i 2009 vedrørende patientoplevede fejl indgår ikke i figuren, da de er usammenlignelige med spørgsmålene i 2010 pga. andre svarkategorier.

Figur 17 Ambulante patienter: Udvikling og målsætning for patientoplevede fejl*



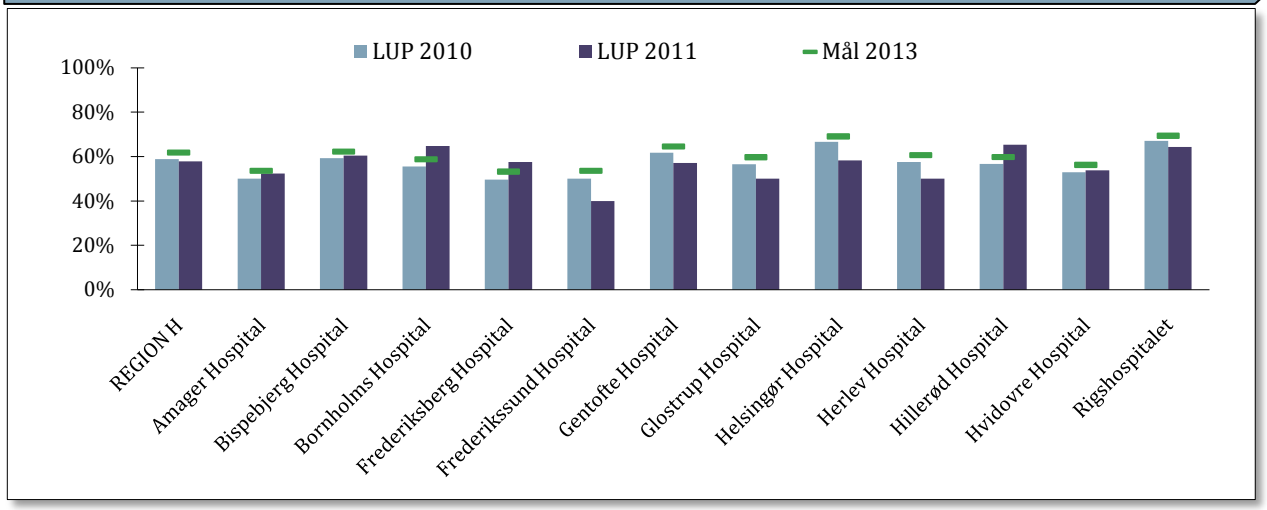
* Spørgsmålene i 2009 vedrørende patientoplevede fejl indgår ikke i figuren, da de er usammenlignelige med spørgsmålene i 2010 pga. andre svarkategorier.

God håndtering af fejl

De indlagte patienters oplevelse af, hvordan personalet tager hånd om patientoplevede fejl, har oplevet en tydelig udvikling i positiv retning på Bornholms Hospital. Her er sket en stigning på ni procentpoint sammenlignet med 2010. På Frederiksberg og Hillerød Hospitaler er sket en tilsvarende stigning på otte procentpoint. Der er således flere, der oplever, at personalet tager "virkelig godt" eller "godt" hånd om fejlene. De tre hospitaler ligger dermed et godt stykke over målsætningen for 2013. Flere af hospitalerne har til gengæld haft en større nedgang i resultaterne i forhold til, hvordan personalet tager hånd om fejl. Det drejer sig om Frederikssund Hospital med ti procentpoint, Helsingør Hospital med ni procentpoint, Herlev Hospital med otte procentpoint og Glostrup Hospital med et fald på syv procentpoint.

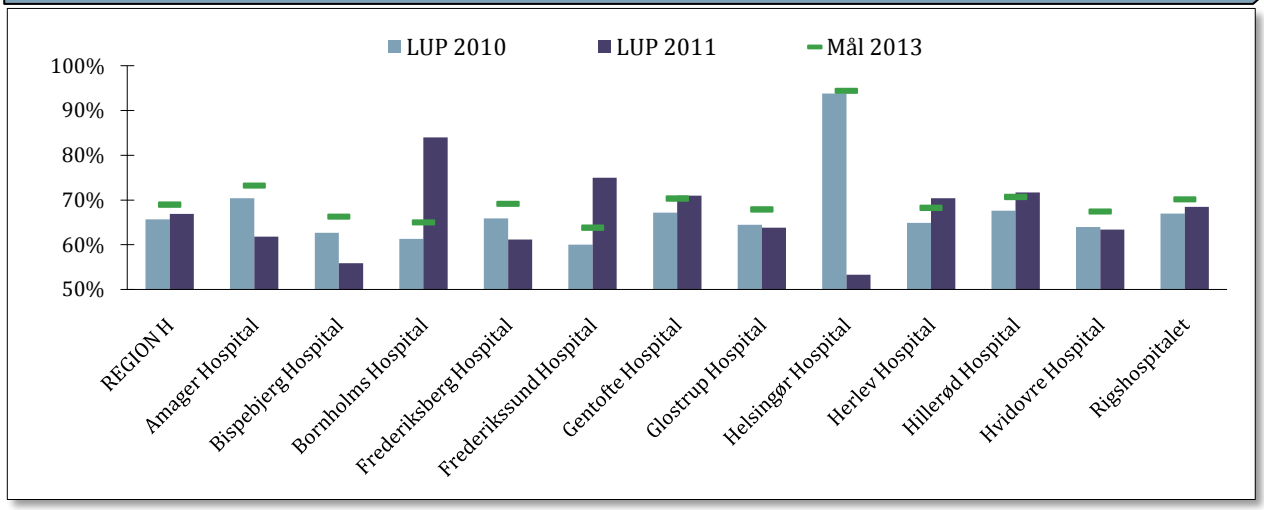
Netop det regionale kvalitetsmål, der handler om personalets håndtering af fejl, er det mål med de største udsving sammenlignet med resultaterne fra 2010. I positiv retning har Bornholms Hospital opnået en fremgang på 23 procentpoint, og Bornholms og Frederikssund Hospital ligger begge langt over målsætningen for 2013. Helsingør Hospital har haft en meget stor tilbagegang på 41 procentpoint på dette mål og er dermed gået fra at have det højeste resultat blandt regionshospitalerne i 2010 til det laveste resultat i 2011. Der skal dog tages forbehold for dette resultat, idet både Helsingør, Frederikssund og Bornholms Hospital er blandt de mindste af hospitalerne med få besvarelser inden for dette spørgsmål.

Figur 18 Indlagte patienter: Udvikling og målsætning for håndtering af fejl*



* Spørgsmålene i 2009 vedrørende personalets håndtering af fejl indgår ikke i figuren, da de er usammenligneli-ge med spørgsmålene i 2010 pga. andre svarkategorier.

Figur 19 Ambulante patienter: Udvikling og målsætning for håndtering af fejl*



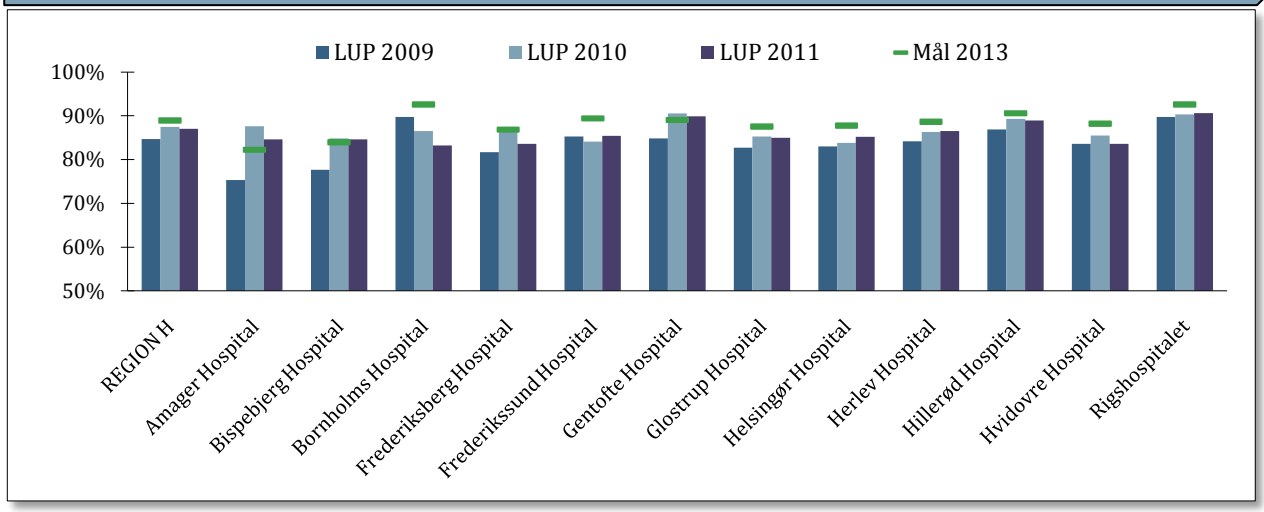
* Spørgsmålene i 2009 vedrørende personalets håndtering af fejl indgår ikke i figuren, da de er usammenligneli-ge med spørgsmålene i 2010 pga. anderledes svarkategorier.

Tryghed

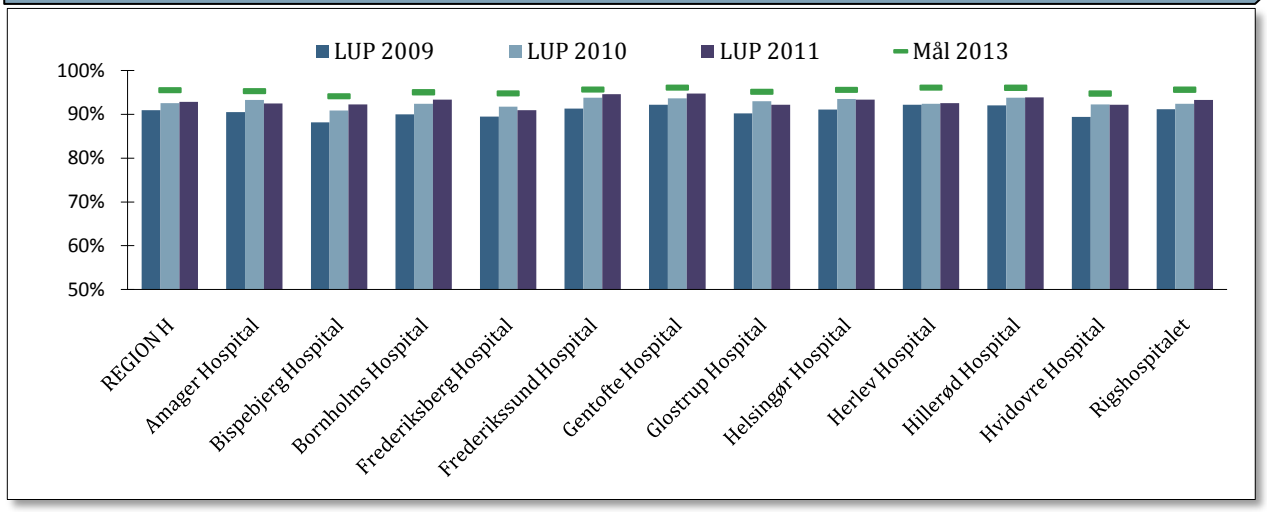
Andelen af indlagte patienter, der er trygge ved at skulle hjem fra afdelingen, er faldet i forhold til 2010 på flere af hospitalerne. Rigshospitalet, Frederikssund, Herlev og Helsingør Hospital har haft en mindre stigning på èt procentpoint, mens Bornholms Hospital er gået tilbage med fire procentpoint og Bispebjerg, Frederiksberg og Amager Hospital med tre procentpoint. Bornholms Hospital skal dermed opnå en ti procentpoints stigning i 2012 for at nå den regionale målsætning, imens flere af de andre hospitaler skal opnå en lille fremgang for at nå målene i 2013.

De ambulante patienters oplevelser af at være trygge i forbindelse med udskrivelsen har ikke ændret sig nævneværdigt siden 2010. Flere hospitaler oplever en stigning i andelen af positive besvarelser på ét procentpoint, imens resultaterne for de øvrige hospitaler er status quo eller er gået tilbage med ét procentpoint. De fleste af hospitalerne kan nå målsætningen for 2013 med en positiv udvikling på ét til tre procentpoint.

Figur 20 Indlagte patienter: Udvikling og målsætning for tryghed



Figur 21 Ambulante patienter: Udvikling og målsætning for tryghed



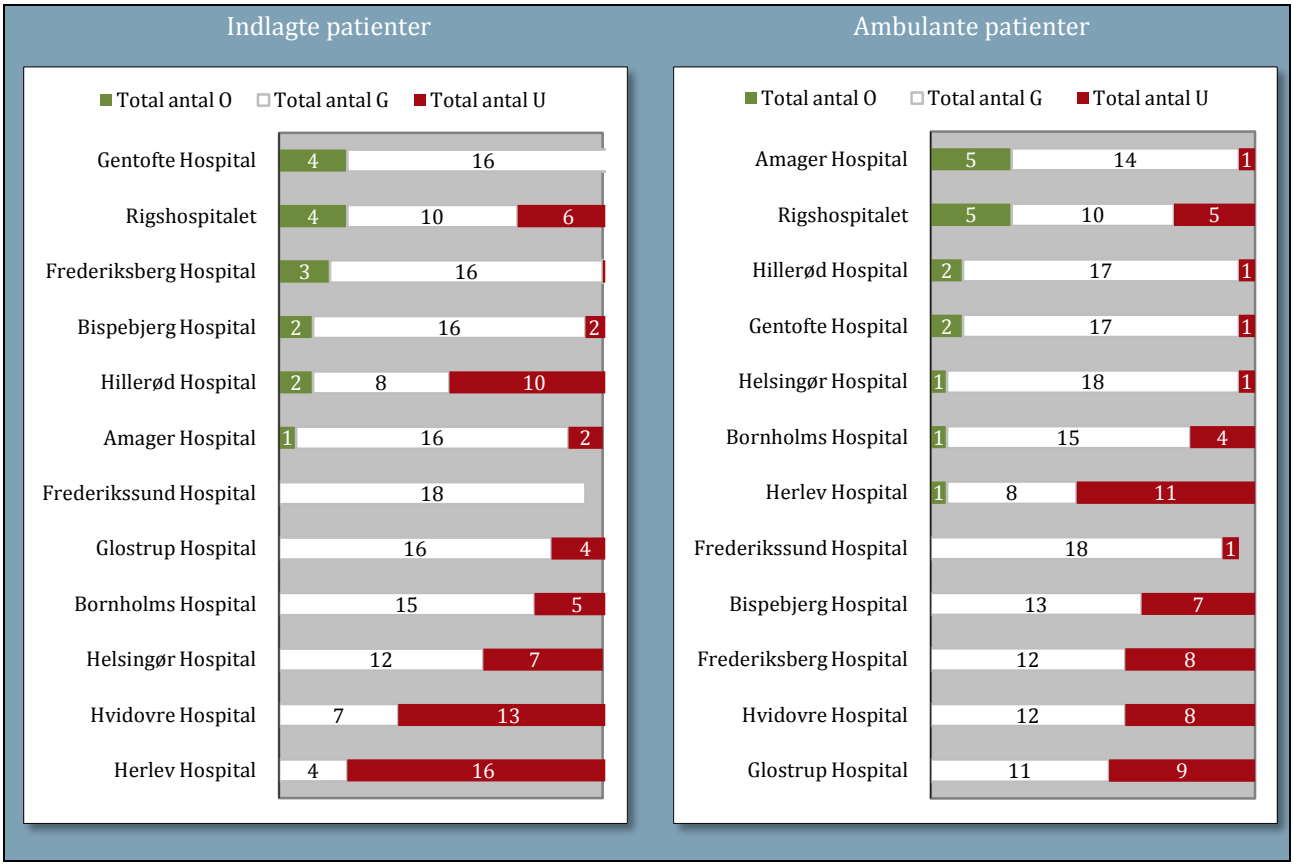
Sammenligning mellem hospitalernes resultater og landsresultatet

Cirka halvdelen af de spørgsmål, der stilles til patienterne i LUP 2011 i Region Hovedstaden, er anvendt på landsplan, og svarresultaterne kan derfor sammenlignes med et landsresultat. Figur 22 viser antallet af spørgsmål, for de indlagte og ambulante patienter, der er placeret enten over, under og på niveau med landsresultatet. Placeringerne er justeret for forskelle i patienternes køns- og alderssammensætning regionerne imellem. For de indlagte patienter er der også justeret for indlæggelsesform, det vil sige om patienterne er indlagt akut eller planlagt.

For de indlagte patienter fremgår det, at Gentofte Hospital ligger over landsresultatet på fire spørgsmål. Herlev og Hvidovre Hospital ligger i bunden med 16 og 13 spørgsmål under landsresultatet.

Et lignende billede ses på det ambulante område, idet Amager Hospital og Rigshospitalet ligger over landsresultatet på fem spørgsmål. Glostrup Hospital ligger i bunden med 9 spørgsmål under landsresultatet og Hvidovre Hospital og Frederiksberg Hospital med 8 spørgsmål under landsresultatet.

Figur 22 Antal O, U eller G for hospitalerne i Region Hovedstaden*



Optælling af OUG for hospitalerne

Tabel 1 og 2 viser en samlet optælling af OUG for hvert af de 12 hospitaler i Region Hovedstaden opgjort for hvert enkelt spørgsmål, der er stillet nationalt til henholdsvis indlagte og ambulante patienter[4]. Overordnet set ligger de fleste af hospitalernes resultater på niveau med landsresultatet. De resultater, der afviger fra landsresultatet, peger oftest i negativ retning, dvs. er under landsresultatet. Det er kun Frederikssund og Gentofte Hospital, der udelukkende har resultater for de indlagte patienter, som er på niveau med eller er på den positive side af landsresultatet.

Af tabel 1 for indlagte patienter ses, at forekomsten af spørgsmål under landsresultatet, er koncentreret omkring Herlev, Hvidovre, og Hillerød Hospital, der klarer sig markant dårligst med mange af deres resultater under landsresultatet. Derimod klarer den de øvrige hospitaler sig godt med en større andel af deres resultater på niveau med eller over landsresultatet. Tabel 2 for ambulante patienter viser et mere varieret billede, idet spredningen af O, U og G er større.

Tabel 1 for indlagte patienter viser, at spørgsmålet omkring mundtlig information (Spørgsmål 16), er det spørgsmål, hvor flest af hospitalernes ligger under landsresultatet. Her får 6 ud af 12 hospitaler et resultat under landsresulatet. Ligeledes er følgende spørgsmål, blandt de, hvor flere af hospitalerne får resultater under landsresultatet: patientens oplevelse af at have en kontaktperson med særligt ansvar (Spørgsmål 4), patientens vurdering af, hvordan afdelingspersonalet har sat sig ind i deres sygdomsforløb ved de planlagte samtaler (Spørgsmål 6), patientens oplevelse af at være inddraget i beslutninger om vedkommendes behandlingsforløb (Spørgsmål 7), patientens vurdering af tilrettelæggelse af samlet behandlingsforløb (Spørgsmål 21) og patientens samlede indtryk af indlæggelsen (Spørgsmål 22). På de fem spørgsmål får 5 ud af 12 af hospitalerne et resultat, der dårligere end landsresultatet.

Det fremgår af tabel 2, at spørgsmålet om mundtlig information (Spørgsmål 16) ligeledes er et af de spørgsmål til de ambulante patienter, hvor flest af hospitalerne ligger under landsresultatet sammen med spørgsmålet om pårørendes inddragelse (Spørgsmål 8). Ved de to spørgsmål får 6 ud af 12 hospitaler et U. Andre spørgsmål, hvor flere af hospitalerne ligger lavt, vedrører kontaktpersonordningen (Spørgsmål 3(2)), og ambulatoriets orientering af patientens praktiserende læge om undersøgelses/behandlingsforløbet (Spørgsmål 19). Ved disse spørgsmål får fem ud af 12 af hospitalerne i Region Hovedstaden et resultat, som er under landsresultatet.

[4] Hvis et Hospital ligger over landsresultatniveauet på et givent spørgsmål, mens et andet sygehus ligger under, så er der statistisk belæg for at sige, at det ene sygehusresultat er bedre end det andet for det givne spørgsmål. Hvis et sygehus ligger over landsresultatniveauet på et givent spørgsmål, mens et andet sygehus ligger på niveau med landsresultatet, så er der ikke statistisk belæg for at sige, at der er forskel på de to resultater – givet den statistiske usikkerhed som resultaterne indeholder.

Tabel 1 Indlagte patienter: Oversigt over OUG for hvert spørgsmål på sygehusniveau

	Spørgsmål																			
Hospital	**1**	**2**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**11**	**12**	**13**	**14**	**15**	**16**	**17**	**18**	**19**	**20**	**21**	**22**
Amager Hospital	*	G	G	G	G	G	G	G	G	G	G	G	O	G	G	G	G	G	U	U
Bispebjerg Hospital	G	G	G	G	G	G	G	G	G	G	G	O	G	G	U	G	G	U	O	G
Bornholms Hospital	G	G	G	U	U	G	G	G	G	G	G	G	U	U	G	G	G	G	U	G
Frederiksberg Hospital	O	G	U	G	G	G	G	G	G	O	G	G	O	G	G	G	G	G	G	G
Frederikssund Hospital	*	G	G	G	G	G	G	G	*	G	G	G	G	G	G	G	G	G	G	G
Gentofte Hospital	O	G	G	G	G	G	G	G	G	G	G	O	G	G	O	G	G	G	O	G
Glostrup Hospital	U	U	G	G	G	U	G	G	G	G	G	G	G	G	G	G	G	U	G	G
Helsingør Hospital	*	G	U	G	U	U	U	G	G	G	U	G	G	U	G	G	G	G	G	U
Herlev Hospital	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	G	U	U	G	G	U	G	U	U
Hillerød Hospital	G	U	U	G	U	U	U	U	G	U	G	G	G	U	O	G	G	O	U	U
Hvidovre Hospital	G	U	U	U	U	U	U	U	G	U	U	G	G	U	G	U	G	G	U	U
Rigshospitalet	U	G	O	G	G	O	O	U	G	U	U	G	U	U	O	G	G	G	G	G

Tabel 2 Ambulante patienter: Oversigt over OUG for hvert spørgsmål på sygehusniveau

	Spørgsmål																			
Hospital	**1**	**3 (2)**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**11**	**12**	**13**	**14**	**15**	**16**	**17**	**18**	**19**	**20**	**21**	**22**
Amager Hospital	O	G	O	G	O	G	G	G	G	G	G	G	G	G	G	G	G	U	O	O
Bispebjerg Hospital	G	U	G	G	G	U	U	G	U	G	G	U	G	U	G	G	G	U	G	G
Bornholms Hospital	G	G	G	U	G	G	U	O	G	G	G	G	G	U	U	G	G	G	G	G
Frederiksberg Hospital	G	G	U	U	U	U	U	U	G	G	G	G	G	U	G	G	U	G	G	G
Frederikssund Hospital	G	G	G	G	G	G	G	G	*	G	G	G	G	G	G	U	G	G	G	G
Gentofte Hospital	G	G	G	G	G	G	G	G	G	G	G	G	G	G	O	G	U	G	G	O
Glostrup Hospital	U	U	U	G	G	U	U	G	G	U	G	U	G	U	G	G	U	G	G	G
Helsingør Hospital	G	G	G	G	G	G	U	G	G	O	G	G	G	G	G	G	G	G	G	G
Herlev Hospital	U	U	G	G	U	U	G	U	G	U	U	O	G	U	U	G	U	G	G	U
Hillerød Hospital	U	G	O	G	G	G	G	G	G	G	G	G	G	G	O	G	G	G	G	G
Hvidovre Hospital	U	U	U	G	U	G	U	G	G	U	U	G	G	U	G	G	G	G	G	G
Rigshospitalet	G	U	G	G	O	G	O	U	G	U	G	U	G	G	O	G	U	G	O	O

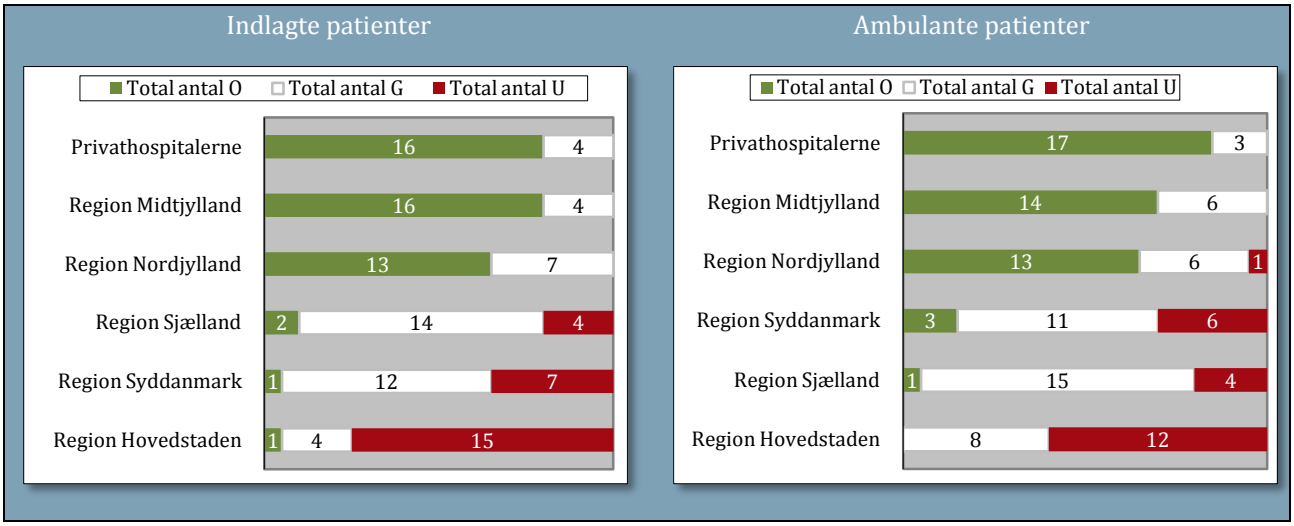
Sammenligning mellem regionernes resultater og landsresultatet

I figur 23 er der for hver enkelt region lavet en optælling af placeringen af de nationale spørgsmål for indlagte og ambulante patienter i forhold til landsresultatet. O og U angiver, at spørgsmålet ligger henholdsvis statistisk signifikant over eller under landsresultatet, mens G angiver, at spørgsmålet ikke afviger statistisk signifikant fra landsresultatet.

Som det fremgår af figur 23 ligger Region Midtjylland med det højeste antal spørgsmål til indlagte patienter over landsresultatet, imens Region Hovedstaden ligger med flest spørgsmål under landsresultatet. Denne opgørelse svarer overordnet til opgørelsen i 2010 – blot er Region Midtjylland gået fra 13 spørgsmål i 2010 til 16 spørgsmål over landsresultatet i 2011. Region Hovedstaden har derimod bevæget sig fra 14 spørgsmål under landsresultatet i 2010 til 15 spørgsmål under landsresultatet 2011.

Som vist i figur 23 ligger Region Midtjylland også på det ambulante område med det højeste antal spørgsmål over landsresultatet, imens Region Hovedstaden ligger med flest spørgsmål under landsresultatet. Denne opgørelse svarer, ligesom for de indlagte patienter, til opgørelsen i 2010 – blot har Region Midtjylland fået fem færre spørgsmål over landsresultatet, imens Region Hovedstaden har bevæget sig i en svagt positiv retning fra 14 spørgsmål under landsresultatet i 2010 til 12 spørgsmål under landsresultatet i 2011.

Figur 23 Antal O, U eller G for regioner og privathospitaler*



*Placeringerne (O, U eller G) er justeret for forskelle i patienternes køns- og alderssammensætning regionerne imellem.
For de indlagte patienter er der også justeret for indlæggelsesform, det vil sig om patienterne er indlagt akut eller planlagt.

Hospitalernes udvikling siden 2010

Ud over hvilke hospitaler, der p.t. ligger over, under og på niveau med landsresultatet, som beskrevet i det tidligere afsnit, er det også muligt at se på hvilke hospitaler, der har forbedret sine resultater sammenlignet med egne resultater fra 2010. Ved disse opgørelser er det dog vigtigt at have for øje, at organisatoriske ændringer, der fx betyder en ændring i andelen af hhv. akut og planlagt indlagte patienter, kan have indflydelse på et hospitals resultat. Hvor hospitalernes placering i forhold til landsresultatet er justeret for forskelle i patienternes køn, alder og indlæggelsesform, gør det samme sig ikke gældende, når hospitalets egne resultater sammenlignes over tid.

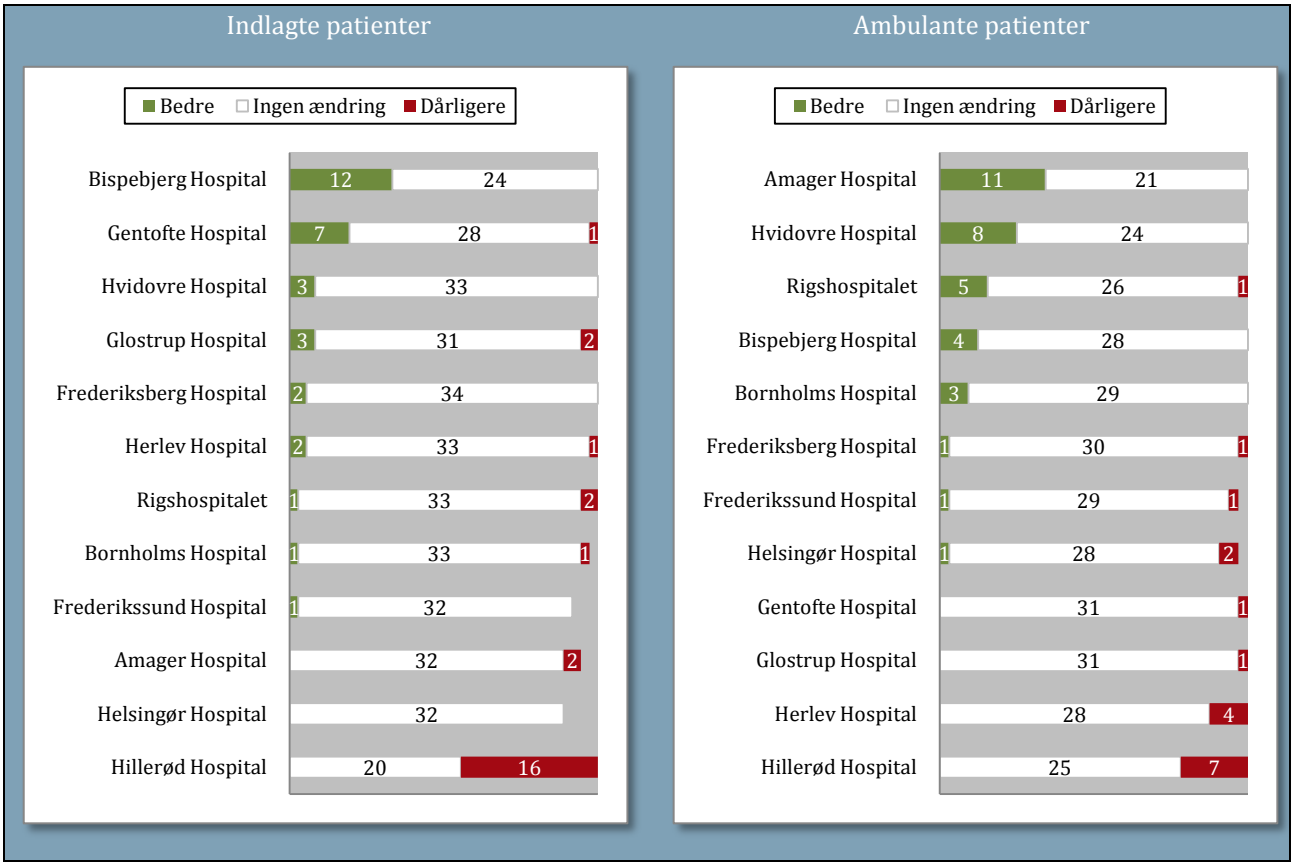
Langt de fleste af hospitalernes resultater i Region Hovedstaden er uændret i forhold til 2010. Dette ses af figur 24. Blandt de hospitaler, der har haft den største positive fremgang målt på antal spørgs-

mål til indlagte patienter, er Bispebjerg og Gentofte Hospital. De har en fremgang på henholdsvis 12 og 7 spørgsmål ud af 36 spørgsmål. Det eneste hospital, hvor de indlagte patienters vurdering er resulteret i en markant tilbagegang, er Hillerød Hospital. Dette hospital oplever en tilbagegang på 16 ud af de 36 spørgsmål, hvilket kan skyldes, at hospitalet har fået en større andel af akutte patienter, hvis svar i LUP ofte er mindre positive.

I forhold til de ambulante patienters vurdering er det Amager og Hvidovre Hospital, der har den største positive fremgang. De ambulante patienter fra disse sygehuse giver en bedre vurdering på 11 og 8 ud af 32 spørgsmål i 2011. I den modsatte ende ligger Hillerød og Herlev Hospital med en tilbagegang på henholdsvis syv og fire spørgsmål.

På www.patientoplevelser.dk er der en beskrivelse af, hvad de hospitaler, der har rykket sig i positiv retning, har gjort for at forbedre sig så markant. Endvidere findes der på hjemmesiden eksempler på, hvordan enkelte afdelinger i regionen har arbejdet med, og er lykkedes med, at opnå statistisk signifikant bedre LUP-resultater sammenlignet med 2010. Læs mere på:
www.patientoplevelser.dk/inspiration

Figur 24 Antal spørgsmål med bedre, dårligere eller uændret resultat i forhold til LUP 2010



Inspiration til det videre arbejde med LUP-resultaterne

Spørgeskemaundersøgelser med mange respondenter har den fordel, at resultaterne viser, hvor udbredt en given oplevelse er blandt patienterne. Begrænsningen ved spørgeskemaundersøgelser er, at muligheden for at gå i dybden og få en mere nuanceret viden om de valgte temaer er sparsom. Resultaterne skal være genstand for dialog dels internt i de enkelte afdelinger, men også gen-

stand for dialog med patienter og pårørende. Skal undersøgelsesresultaterne bidrage til at skabe bedre kvalitet for patienterne, må de kliniske afdelinger selv tage handling og bruge dem aktivt. Med udgangspunkt i LUP-resultaterne er hensigten, at afdelingerne udvælger nogle særlige indsatsområder, som de går i dybden med og arbejder målrettet med at forbedre. Her kan det være aktuelt at kombinere undersøgelsesmetoder, så de resultater, der genereres via spørgeskemaundersøgelsen suppleres med mere dybdegående viden med anvendelse af kvalitative metoder.

Søg inspiration i Videns- og idébanken

Region Hovedstadens Videns- og idébank indeholder konkrete eksempler på, hvordan hospitalsafdelinger i regionen arbejder med at forbedre den brugeroplevede kvalitet. Vidensbanken er etableret af Region Hovedstaden. Her kan brugerne få gode idéer til, hvordan de kan arbejde med at forbedre LUP-resultaterne eller selv lægge initiativer på siden. Her følger nogle eksempler på initiativer, der ligger i Videns- og idébanken.[5]

Lær at kommunikere imens du arbejder

Gynækologisk Klinik på Rigshospitalet har arbejdet med at udvikle sygeplejerskernes kommunikative færdigheder. Formålet med tiltaget har været, at sygeplejerskerne skulle udvikle sig i forhold til anerkendende kommunikation og korttidskontakt med patienter og pårørende samt få flere redskaber til at takle den svære samtale med alvorligt syge og kriseramte patienter. Der blev tilrettelagt et undervisningstilbud til afdelingens 60 sygeplejersker. Undervisningen bestod af teoretiske oplæg, cases, eksempler og øvelser. Læs mere i videns- og idébanken.

Rådgivende brugerpanel af kræftpatienter

På Onkologisk Afdeling på Herlev Hospital bliver der arbejdet med at afprøve og udvikle en model for et rådgivende brugerpanel af kræftpatienter, hvor patienterne med deres indsigt og ekspertviden giver aktuel og vedkommende feedback om vores kommunikation og service. Der er rekrutteret patienter til det rådgivende brugerpanel via opslag i afdelingen, hjemmesiden, Kræftens Bekæmpelses patientforeninger og Informations-tv. Brugerpanelet afholder møder ca. hver anden måned, hvor afdelingsledelsen stiller opgaver til panelet på baggrund af henvendelser og forslag fra patienter, pårørende og personale i afdelingen og på baggrund af blandt andet Den Landsdækkende Undersøgelser af Patientoplevelser (LUP). Læs mere i videns- og idébanken.

Formaliseret udskrivelse af patienter

Gentofte Hospital, Medicinsk afdeling F, har arbejdet med at systematisere udskrivelsesprocessen med fokus på optimering af det tværsektorielle forløb. Afdelingen har ansat en koordinerede sygeplejerske, der fra indlæggelsen varetager og overvåger behovet for en koordinerende indsats ved udskrivelsen. Herudover udspringer tiltaget i en samlet kommunikationspolitik udarbejdet af afdelingens ledergruppe, herunder kommunikation med patient og pårørende i forbindelse med udskrivelsessamtalen. Læs mere i Videns- og idébanken.

Online netværk

På Rigshospitalet er der oprettet patientnetværk online, hvor patienterne kan mødes på nettet, udveksle erfaringer og stille spørgsmål til hinanden og til sundhedsfaglige om fx behandling, pleje, rehabilitering og livskvalitet. Patientnetværkene er etableret i et samarbejde mellem Danske Regioner, Sundhed.dk, Rigshospitalet, Århus Universitetshospital, Bispebjerg Hospital, Odense Universitetshospital og Hvidovre Hospital. Formålet med projektet er at øge patienter og pårørendes viden om sygdommen og skabe mulighed for, at patienter og pårørende kan møde ligesindede på tværs af landet.

[5] Læs mere i Videns- og idébanken: www.regionh.dk/patientinddragelse/

Endvidere er formålet at øge egenomsorg og livskvalitet ved at drøfte erfaringer og få gode råd fra fagfolk og andre i samme situation.

Hvordan kan Enheden for Brugerundersøgelser hjælpe din afdeling videre med resultaterne?
Hvis du mangler hjælp til at arbejde videre med din afdelings LUP-resultater, er der mulighed for at søge hjælp hos EfB. Vi kan fx tilbyde uddybende fokusgruppeinterview, individuelle interview, brugerpaneler, patientmøder med direkte patientfeedback, uddybende spørgeskemaundersøgelser m.m. og gode råd til, hvordan der kan arbejdes med implementering af undersøgelsesresultater. Læse mere på www.patientoplevelser.dk eller kontakt os for yderligere information.

5 HVIS DU VIL VIDE MERE

På Enheden for Brugerundersøgelsers hjemmeside www.patientoplevelser.dk kan du finde yderligere information om LUP-undersøgelsen. På hjemmesiden kan du bl.a. finde:

- En elektronisk publikation om baggrund og metode for LUP
- Elektronisk bilagsmateriale opdelt i opgørelser for henholdsvis indlagte og ambulante patienter. Hver del består af:
  - En tabel med svarprocenter for de fire niveauer; afdeling/ambulatorium, sygehus, region og land.
  - Overordnet bilagstabel med resultater på lands-, regions- og sygehusniveau samt baggrunds oplysninger
    En bilagstabel per speciale med specialeresultatet på landsplan og regionsplan og afdelingsresultater for afdelinger, der hører under specialet samt baggrundsoplysninger
  - En figur per speciale, der i struktur svarer til figurerne i resuméet
  - En læsevejledning til henholdsvis rapporter med afdelingsresultater og rapporter med regions- og sygehusresultater.
  - Følge- og påmindelsesbreve, som udsendes sammen med spørgeskemaerne, til indlagte og ambulante patienter
  - Forklaring om omkodning af variable
  - Tabel der viser, hvilke spørgsmål fra LUP 2011, der kan sammenlignes med spørgsmål fra LUP 2010
  - Sammenhæng mellem LUP-spørgsmål og Den Danske Kvalitetsmodel

Hvis du har spørgsmål til LUP-undersøgelsen, er du meget velkommen til at kontakte Enheden for Brugerundersøgelser på telefon: 38 64 99 66 eller e-mail lup@patientoplevelser.dk

6 BILAG

Bilag 1: Spørgeskema til indlagte patienter

Bilag 2: Spørgeskema til ambulante patienter

Spørgeskema om indlæggelse på <<Afdeling>> på <<Sygehus>>

INDEN INDLÆGGELSEN OG VED MODTAGELSEN PÅ AFDELINGEN

1. Hvordan vurderer du, at afdelingen <u>informerede</u> dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	Virkelig godt ☐	Godt ☐	Dårligt ☐	Virkelig dårligt ☐	Det husker jeg ikke ☐	Jeg blev ikke indkaldt ☐ Gå til spørgsmål 3
2. Vidste du, hvor du skulle henvende dig, hvis der opstod ændringer i din tilstand, mens du ventede (fx til din praktiserende læge, til hospitalet eller andre)?		Ja ☐		Nej ☐		
3. Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	Virkelig god ☐	God ☐	Dårlig ☐	Virkelig dårlig ☐		
4. Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?						

PERSONALE

5. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)		Ja, én kontakt-person ☐	Ja, flere kontakt-personer ☐	Nej ☐ Gå til spørgsmål 7		
6. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	Virkelig godt ☐	Godt ☐	Dårligt ☐	Virkelig dårligt ☐	Det kan jeg ikke vurdere ☐	
7. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt ☐	Godt ☐	Dårligt ☐	Virkelig dårligt ☐	Det kan jeg ikke vurdere ☐	
8. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		For meget ☐	Passende ☐	For lidt ☐		
9. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		For meget ☐	Passende ☐	For lidt ☐	Ikke aktuelt for mig ☐	
10. Hvordan oplevede du muligheden for at tale med en <u>læge</u> om din behandling, når du havde behov for det?	Virkelig god ☐	God ☐	Dårlig ☐	Virkelig dårlig ☐	Jeg havde ikke behov for det ☐	

11. Hvordan oplevede du muligheden for at tale med plejepersonalet om din behandling og pleje, når du havde behov for det?	Virkelig god ☐	God ☐	Dårlig ☐	Virkelig dårlig ☐	Jeg havde ikke behov for det ☐
12. Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	Ja, i høj grad ☐	Ja, i nogen grad ☐	Nej, kun i mindre grad ☐	Nej, slet ikke ☐	Jeg stillede ikke spørgsmål ☐
13. Oplevede du, at lægerne lyttede til din egen beskrivelse af din sygdom?	Ja, i høj grad ☐	Ja, i nogen grad ☐	Nej, kun i mindre grad ☐	Nej, slet ikke ☐	Jeg beskrev ikke min sygdom ☐
14. Oplevede du, at plejepersonalet var lydhør over for dine behov?	Ja, i høj grad ☐	Ja, i nogen grad ☐	Nej, kun i mindre grad ☐	Nej, slet ikke ☐	Jeg fortalte ikke om mine behov ☐
15. Hvordan oplevede du muligheden for at tale fortroligt med personalet på afdelingen, når du havde behov for det?	Virkelig god ☐	God ☐	Dårlig ☐	Virkelig dårlig ☐	Jeg havde ikke behov for det ☐

BEHANDLINGSFORLØB

16. Hvordan vurderer du, at der blev taget hånd om dine smerter, mens du var indlagt?	Virkelig godt ☐	Godt ☐	Dårligt ☐	Virkelig dårligt ☐	Jeg havde ikke behov for smertelindring ☐
17. Var du i tvivl om noget i forbindelse med den medicin, du modtog, mens du var indlagt?		Ja ☐		Nej ☐ Gå til spørgsmål 19	Jeg modtog ikke medicin ☐ Gå til spørgsmål 19
18. Hvad var du i tvivl om, ved den medicin du modtog?					
19. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		Ja ☐		Nej ☐ Gå til spørgsmål 22	
20. Hvilke(n) fejl oplevede du?					

21. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt ☐	Godt ☐	Dårligt ☐	Virkelig dårligt ☐	Personalet kendte ikke til fejlen(e) ☐
22. Oplevede du, at der opstod unødig ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	Ja, i høj grad ☐	Ja, i nogen grad ☐	Nej, kun i mindre grad ☐	Nej, slet ikke ☐	Det kan jeg ikke vurdere ☐
23. Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	Virkelig godt ☐	Godt ☐	Dårligt ☐	Virkelig dårligt ☐	Det kan jeg ikke vurdere ☐	Jeg blev ikke overflyttet ☐

INFORMATION

24. Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? (Sæt eventuelt flere kryds)		Ja, før indlæggelsen ☐	Ja, mens jeg var indlagt ☐	Nej, jeg fik ikke tilbudt det ☐ Gå til spørgsmål 26	Nej, jeg havde ikke behov for det ☐ Gå til spørgsmål 26
25. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik?	Virkelig god ☐	God ☐	Dårlig ☐	Virkelig dårlig ☐	Jeg læste den ikke ☐
26. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik, mens du var indlagt?	Virkelig god ☐	God ☐	Dårlig ☐	Virkelig dårlig ☐	
27. Oplevede du, at de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen, <u>stemte overens</u>?	Ja, i høj grad ☐	Ja, i nogen grad ☐	Nej, kun i mindre grad ☐	Nej, slet ikke ☐	

UDSKRIVELSE

28. Havde du en afsluttende samtale med en læge eller sygeplejerske om dit behandlingsforløb i forbindelse med din udskrivelse?		Ja ☐		Nej ☐	
29. Oplevede du, at personalet tog hensyn til dine behov ved planlægning af din udskrivelse?	Ja, i høj grad ☐	Ja, i nogen grad ☐	Nej, kun i mindre grad ☐	Nej, slet ikke ☐	
30. Var du tryg eller utryg ved at skulle hjem fra afdelingen?	Meget tryg ☐	Tryg ☐	Utryg ☐	Meget utryg ☐	
31. Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	Virkelig godt ☐	Godt ☐	Dårligt ☐	Virkelig dårligt ☐	Det kan jeg ikke vurdere ☐	Ikke aktuelt for mig ☐
32. Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	Virkelig godt ☐	Godt ☐	Dårligt ☐	Virkelig dårligt ☐	Det kan jeg ikke vurdere ☐
33. Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad ☐	Ja, i nogen grad ☐	Nej, kun i mindre grad ☐	Nej, slet ikke ☐	Ikke aktuelt for mig ☐

34. Informerede en fra personalet dig om, hvad du fik den medicin for, som du skulle tage efter din udskrivelse?	Ja ☐	Nej ☐	Jeg skulle ikke tage medicin ☐
35. Vidste du, ved hvilke symptomer eller ændringer i din tilstand du skulle kontakte din praktiserende læge eller sygehus, efter din udskrivelse?	Ja ☐	Nej ☐	Ikke aktuelt for mig ☐
36. Vidste du, hvor du skulle henvende dig med spørgsmål vedrørende din sygdom og behandling, efter du kom hjem?	Ja ☐	Nej ☐	

SAMLET INDTRYK

37. Hvordan vurderer du, at dit <u>samlede</u> behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)?	Virkelig godt ☐	Godt ☐	Dårligt ☐	Virkelig dårligt ☐	Det kan jeg ikke vurdere ☐
38. Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	Virkelig godt ☐	Godt ☐	Dårligt ☐	Virkelig dårligt ☐	
39. Har du <u>tillid</u> til, at du har fået den rette <u>lægelige</u> behandling, mens du var indlagt?	Ja, i høj grad ☐	Ja, i nogen grad ☐	Nej, kun i mindre grad ☐	Nej, slet ikke ☐	Jeg mødte ikke læger ☐
40. Har du <u>tillid</u> til, at du har fået den rette <u>sygeplejefaglige</u> behandling og pleje, mens du var indlagt?	Ja, i høj grad ☐	Ja, i nogen grad ☐	Nej, kun i mindre grad ☐	Nej, slet ikke ☐	Jeg mødte ikke syge-plejersker ☐
41. Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler (sengestuer, opholdsrum, toilet m.v.)?	Virkelig godt ☐	Godt ☐	Dårligt ☐	Virkelig dårligt ☐	

42. Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.

BAGGRUNDSOPLYSNINGER

43. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patient ☐	Pårørende ☐	Patient og pårørende i fællesskab ☐	

Returnér venligst skemaet i vedlagte svarkuvert. Portoen er betalt.
Tak for din medvirken!

Spørgeskema om besøg på <<Ambulatorium>> på <<Sygehus>>

Løbenr.: >>løbnr<<

VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god ☐	God ☐	Dårlig ☐	Virkelig dårlig ☐	
2. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?					
3. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		Acceptabel ☐		Uacceptabel ☐	Jeg oplevede ikke ventetid ☐ Gå til spørgsmål 5
4. Informerede personalet dig om, hvorfor der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		Ja ☐		Nej ☐	Det husker jeg ikke ☐

PERSONALE

5. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)		Ja, én kontakt-person ☐	Ja, flere kontakt-personer ☐	Nej ☐ Gå til spørgsmål 7	
6. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	Virkelig godt ☐	Godt ☐	Dårligt ☐	Virkelig dårligt ☐	Det kan jeg ikke vurdere ☐
7. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt ☐	Godt ☐	Dårligt ☐	Virkelig dårligt ☐	Det kan jeg ikke vurdere ☐
8. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget ☐	Passende ☐	For lidt ☐	
9. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget ☐	Passende ☐	For lidt ☐	Ikke aktuelt for mig ☐
10. Oplevede du, at ambulatoriets <u>læger</u> havde tid til dig?	Ja, i høj grad ☐	Ja, i nogen grad ☐	Nej, kun i mindre grad ☐	Nej, slet ikke ☐	Jeg mødte ikke læger ☐

11. Oplevede du, at ambulatoriets sygeplejersker havde tid til dig?	Ja, i høj grad ☐	Ja, i nogen grad ☐	Nej, kun i mindre grad ☐	Nej, slet ikke ☐	Jeg mødte ikke syge-plejersker ☐
12. Fik du svar på de spørgsmål, du stillede i ambulatoriet?	Ja, i høj grad ☐	Ja, i nogen grad ☐	Nej, kun i mindre grad ☐	Nej, slet ikke ☐	Jeg stillede ikke spørgsmål ☐
13. Oplevede du, at lægerne lyttede til din egen beskrivelse af din sygdom?	Ja, i høj grad ☐	Ja, i nogen grad ☐	Nej, kun i mindre grad ☐	Nej, Slet ikke ☐	Jeg beskrev ikke min sygdom ☐	Jeg mødte ikke læger ☐

UNDERSØGELSES-/BEHANDLINGSFORLØB

14. Hvordan vurderer du, at der blev taget hånd om dine smerter under din ambulante undersøgelse/behandling?	Virkelig godt ☐	Godt ☐	Dårligt ☐	Virkelig dårligt ☐	Jeg havde ikke behov for smertelindring ☐
15. Var du i tvivl om noget i forbindelse med den medicin, du fik udskrevet i ambulatoriet?		Ja ☐		Nej ☐ Gå til spørgsmål 17	Jeg modtog ikke medicin ☐ Gå til spørgsmål 17
16. Hvad var du i tvivl om, ved den medicin du fik?					
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja ☐		Nej ☐ Gå til spørgsmål 20	
18. Hvilke(n) fejl oplevede du?					
19. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt ☐	Godt ☐	Dårligt ☐	Virkelig dårligt ☐	Personalet kendte ikke til fejlen(e) ☐
20. Oplevede du, at der opstod unødig ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad ☐	Ja, i nogen grad ☐	Nej, kun i mindre grad ☐	Nej, slet ikke ☐	Det kan jeg ikke vurdere ☐

Løbenr.: >>lobnr<<

21. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt ☐	Godt ☐	Dårligt ☐	Virkelig dårligt ☐	Det kan jeg ikke vurdere ☐	Ingen andre afdelinger/ ambulatorier var involveret ☐

INFORMATION

22. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	Ja ☐	Nej, jeg fik ikke tilbudt det ☐ Gå til spørgsmål 24	Nej, jeg havde ikke behov for det ☐ Gå til spørgsmål 24		
23. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god ☐	God ☐	Dårlig ☐	Virkelig dårlig ☐	Jeg læste den ikke ☐
24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god ☐	God ☐	Dårlig ☐	Virkelig dårlig ☐	
25. Oplevede du, at de informationer, du fik fra forskelligt personale i ambulatoriet, <u>stemte overens</u>?	Ja, i høj grad ☐	Ja, i nogen grad ☐	Nej, kun i mindre grad ☐	Nej, slet ikke ☐	Jeg fik kun information fra én person ☐

EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

26. Var du tryg eller utryg, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryg ☐	Tryg ☐	Utryg ☐	Meget utryg ☐		
27. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt ☐	Godt ☐	Dårligt ☐	Virkelig dårligt ☐	Det kan jeg ikke vurdere ☐	Ikke aktuelt for mig ☐
28. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt ☐	Godt ☐	Dårligt ☐	Virkelig dårligt ☐	Det kan jeg ikke vurdere ☐	
29. Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred (fx motion, ernæring, rygning og alkohol)?	Ja, i høj grad ☐	Ja, i nogen grad ☐	Nej, kun i mindre grad ☐	Nej, slet ikke ☐	Ikke aktuelt for mig ☐	
30. Vidste du, ved hvilke symptomer eller ændringer i din tilstand du skulle kontakte din praktiserende læge eller sygehus, efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?	Ja ☐			Nej ☐	Ikke aktuelt for mig ☐	
31. Vidste du, hvor du skulle henvende dig med spørgsmål vedrørende din sygdom og behandling efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?	Ja ☐			Nej ☐		
32. Har du ringet til ambulatoriet for at få rådgivning?	Ja, og jeg fik kontakt ☐	Ja, men jeg fik ikke kontakt ☐ Gå til spørgsmål 34		Nej ☐ Gå til spørgsmål 34		

33. Oplevede du, at den telefoniske rådgivning var brugbar?	Ja, i høj grad ☐	Ja, i nogen grad ☐	Nej, kun i mindre grad ☐	Nej, slet ikke ☐	
34. Har du oplevet, at ambulatoriet har flyttet din undersøgelse/behandling til et andet tidspunkt, uden du selv har bedt om det?		Ja ☐		Nej ☐	

SAMLET INDTRYK

35. Hvordan vurderer du, at dit <u>samlede</u> undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)?	Virkelig godt ☐	Godt ☐	Dårligt ☐	Virkelig dårligt ☐	Det kan jeg ikke vurdere ☐
36. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt ☐	Godt ☐	Dårligt ☐	Virkelig dårligt ☐	
37. Har du <u>tillid</u> til, at du har fået den rette <u>lægelige</u> behandling i ambulatoriet?	Ja, i høj grad ☐	Ja, i nogen grad ☐	Nej, kun i mindre grad ☐	Nej, slet ikke ☐	Jeg mødte ikke læger ☐
38. Har du <u>tillid</u> til, at du har fået den rette <u>sygeplejefaglige</u> behandling og pleje i ambulatoriet?	Ja, i høj grad ☐	Ja, i nogen grad ☐	Nej, kun i mindre grad ☐	Nej, slet ikke ☐	Jeg mødte ikke sygeplejersker ☐
39. Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler (venteværelse, behandlingsrum, toilet m.v.)?	Virkelig godt ☐	Godt ☐	Dårligt ☐	Virkelig dårligt ☐	

40. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.

BAGGRUNDSOPLYSNINGER

41. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patient ☐	Pårørende ☐	Patient og pårørende i fællesskab ☐	

Returnér venligst skemaet i vedlagte svarkuvert. Portoen er betalt.
Tak for din medvirken!