

Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser



Workshop 4

Patient- og brugerinddragelse – med LUP på LUP

Hvordan kan du inddrage patienter i arbejdet med at forbedre kvaliteten? Hvilke muligheder har du for systematisk for at følge op på, hvordan patienterne oplever kvaliteten i din afdeling?

På denne workshop vil vi arbejde med, hvordan du og din organisation kan anvende resultater fra Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser (LUP), både som et værktøj til monitorering af kvaliteten og som et redskab til at skabe dialog med patienter – og personale.

På workshoppen præsenteres du for, hvordan LUP-data er tilvejebragt, samt forskellige måder at arbejde med resultaterne på. Workshoppen tager udgangspunkt i konkrete tiltag fra sygehuse og afdelinger rundt om i landet. Her er både kvantitative og kvalitative tilgange til at afdække patienternes oplevelser yderligere og forbedre den patientoplevede kvalitet. Workshoppen vil være en blanding af mundtlige præsentationer, diskussioner og øvelser i mindre grupper.

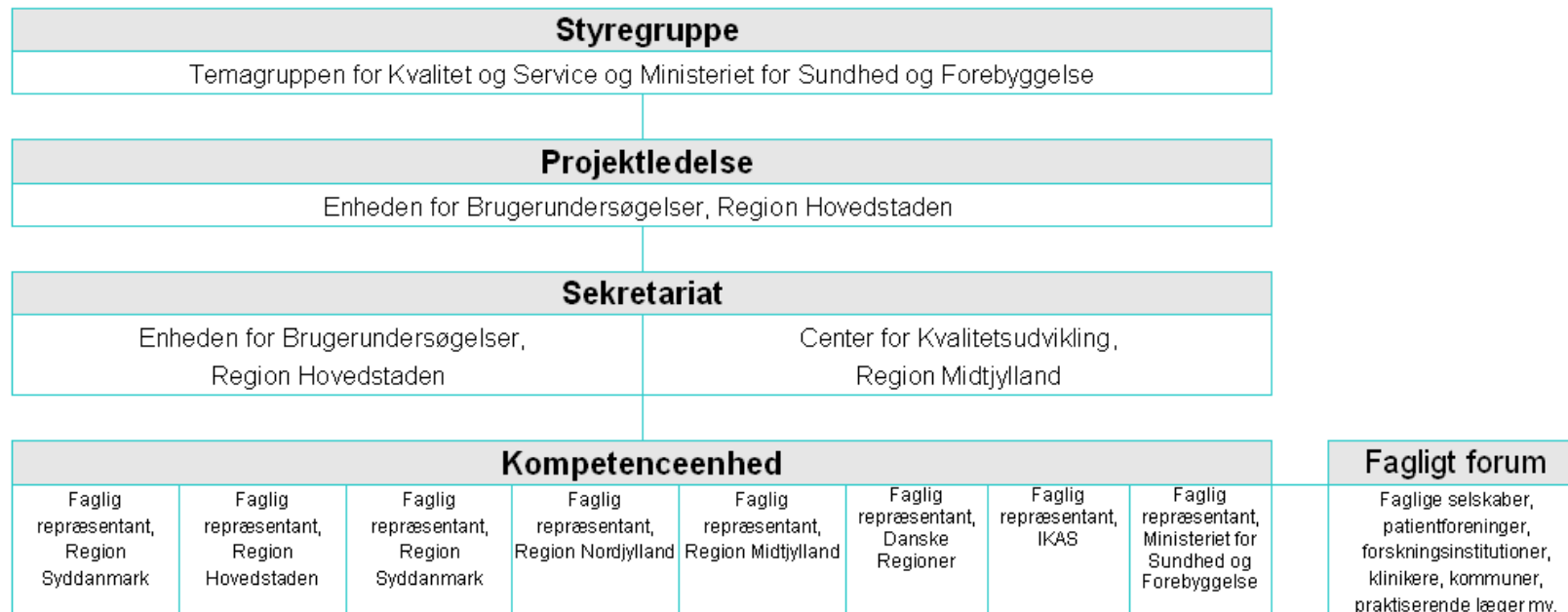
Workshopansvarlig: Brian Rimdal, specialkonsulent, Enheden for Brugerundersøgelser

Dagens program

| | |
|-----------|---|
| 0930-1000 | Velkomst, kort om LUP v/ Brian Rimdal |
| 1000-1100 | Gruppearbejde |
| 1100-1115 | pause |
| 1115-1215 | 3 oplæg; eksempler på hvordan man kan arbejde konkret med LUP / inspireret af LUP. Sygehus Nord , v/ Mette Moesgård Ravnholt Hillerød Hospital , v/ Jeanett Struck Müller Sygehus Lillebælt , v/ Annemarie Bangsgaard |
| 1215-1230 | Afrunding – sidste bemærkninger |

Organisationsdiagram for LUP

Organisationsdiagram for Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser (LUP)



Formål med LUP

- At give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- At identificere forskelle i patienters oplevelser indenfor udvalgte temaer gennem sammenligning på tværs
- At kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid



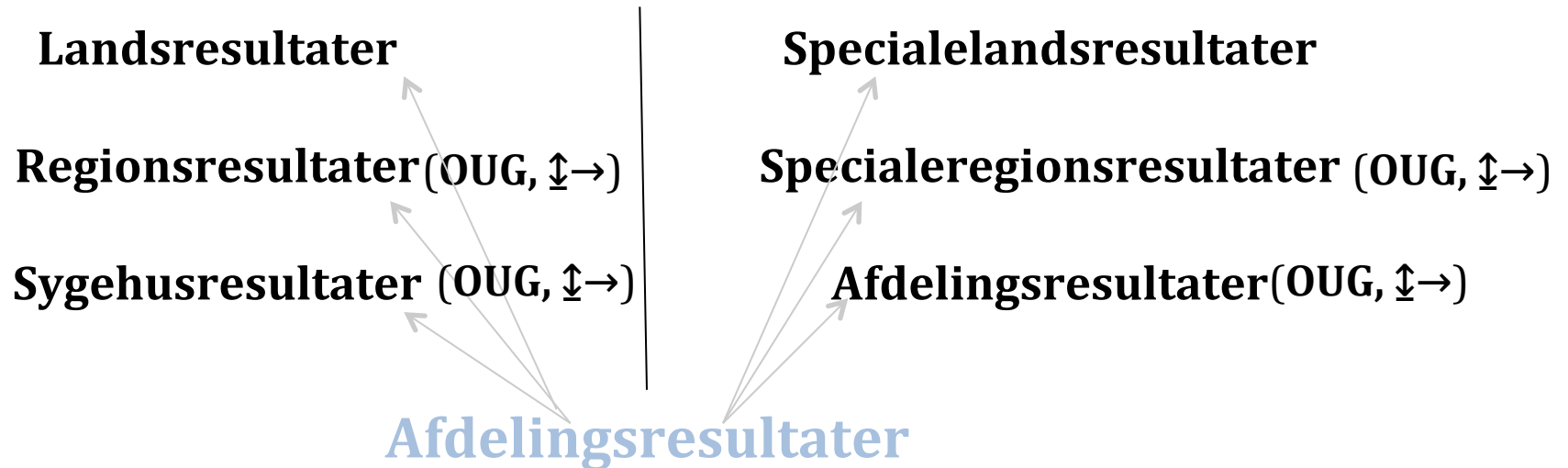
LUP udvikling over tid

- 2010 byggede på svar fra 108.393 ambulante patienter og 44.033 indlagte patienter.
 - 23 sammenlignelige spørgsmål viste fremgang
 - 11/3/0 ambulante
 - 12/1/0 indlagte
-
- Inddragelse af patient 83% -> 87%
 - Inddragelse af pårørende 78% -> 83%

LUP udvikling over tid

- Svarprocent – fra 54% til 60%
- Fødende, psykiatri, korttidsindlagte / skadestuer
- LUP landsrapporten går i dybden
 - Kontaktperson
 - Sammenhæng i patientforløb
 - Patientoplevede fejl
- Gør meget for at imødekomme ønsker fra sygehuse og afdelinger
 - Afrapporteringen anvendelsesorienteret

Resultater – flere niveauer



*Nationale (OUG) og regionale spørgsmål:
Regionale spørgsmål kendes på " _ " underscore
Indlagte for sig / ambulante for sig*

Afdelingsresultaterne

5. Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?

| | Antal | Virkelig godt | Godt | Dårligt | Virkelig dårligt | Resultat i forhold til 2009 | Placering i forhold til specialet |
|---|-------|---------------|------|---------|------------------|-----------------------------|-----------------------------------|
| | % | | | | | | |
| Specialeresultat for Ortopædkirurgi | 5359 | 30,7 | 60,5 | 6,6 | 2,1 | ↗ | - |
| Ortopædkirurgisk afdeling, Kolding | 145 | 24,1 | 63,4 | 7,6 | 4,8 | ↗ | U |
| 0-59 år | 57 | 19,3 | 63,2 | 7,0 | 10,5 | - | - |
| 60+ år | 88 | 27,3 | 63,6 | 8,0 | 1,1 | - | - |
| Akut indlagt | 65 | 23,1 | 61,5 | 9,2 | 6,2 | - | - |
| Planlagt indlagt | 80 | 25,0 | 65,0 | 6,3 | 3,8 | - | - |
| Mand | 68 | 23,5 | 64,7 | 4,4 | 7,4 | - | - |
| Kvinde | 77 | 24,7 | 62,3 | 10,4 | 2,6 | - | - |
| 6007_140 Ortopædkirurgisk afdeling, Kolding [AMA] | 16 | 12,5 | 56,3 | 12,5 | 18,8 | - | - |
| 6007_140 Ortopædkirurgisk afdeling, Kolding [C12] | 76 | 23,7 | 64,5 | 7,9 | 3,9 | - | - |
| 6007_140 Ortopædkirurgisk afdeling, Kolding [C34] | 52 | 28,8 | 65,4 | 3,8 | 1,9 | - | - |
| 6007_140 Ortopædkirurgisk afdeling, Kolding [Øvrige] | 1 | 0,0 | 0,0 | 100,0 | 0,0 | - | - |

- 161.000 ambulante patienter og 70.000 indlagte (60%)
- Uge 10 fremsendes resultater til regioner, sygehuse og afdelinger
- Rapporten offentliggøres maj 2012
 - Godt, godt nok
 - Skriftlig information
 - Overgange mellem sektorer
- Enheden for Brugerundersøgelser stiller gerne op



LUP skal være afsæt for dialog

Frem for at så tvivl om resultaterne, vil jeg opfordre afdelingerne til at bruge resultaterne som et afsæt for at tale om, hvad der er vigtigt for patienter og pårørende

1 Er 96 procent af patienterne virkelig tilfredse med sundhedsvæsenet?
Information, 6. oktober 2011,
Erik Riiskjær m.fl.

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser giver input til arbejdet med udvikling af kvaliteten i sundhedsvæsenet og er et godt udgangspunkt for direkte dialog om og med patienterne.



Hvordan bliver 'LUP' **hele** afdelingens projekt?

(og ikke kun jer nøglepersoner/kvalitetsfolk)

Workshop 11.00-11.15



Pause

Workshop 11.15-12.15



Tre eksempler på hvordan man kan arbejde konkret med LUP / inspireret af LUP.

Sygehus Nord, v/ Mette Moesgaard Ravnholt

Hillerød Hospital, v/ Jeanett Struck Müller

Sygehus Lillebælt, v/ Annemarie Bangsgaard