

The National Danish Survey of Patient Experiences – a tool to measure improvement

Unit of Patient-Perceived Quality .

Marie Fuglsang, Mette Foged, Capital Region Denmark

/ Brian Rimdal



LUP The National Danish Survey of Patient Experiences

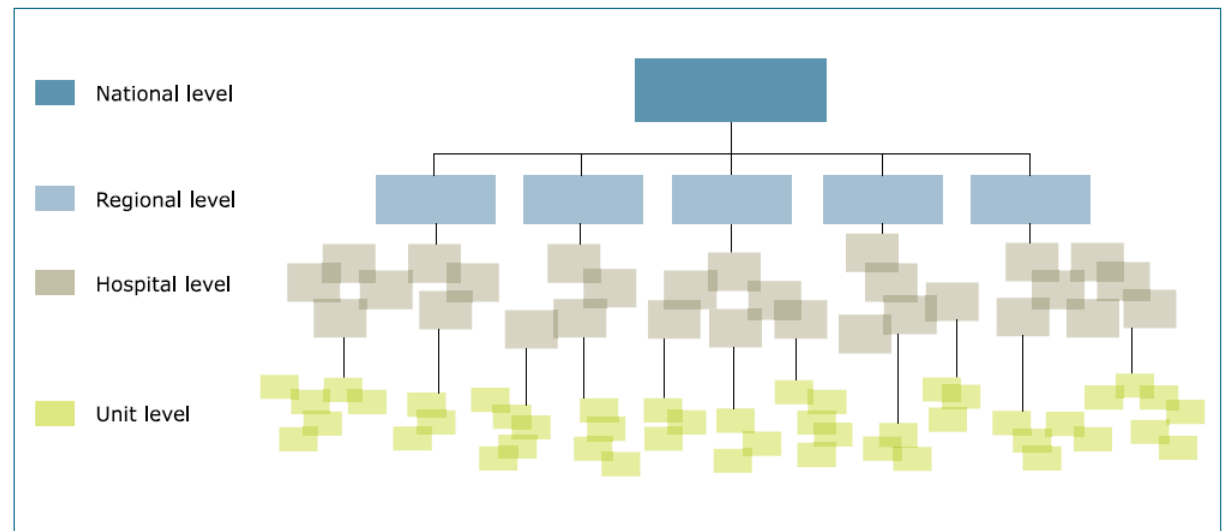


Enheden for Brugerundersøgelser
Frederiksberg Hospital
Nordre Fasanvej 57
2000 Frederiksberg
www.patientoplevelser.dk

Main objective

The main objective of LUP is to provide an input for improving patients' experiences at unit, hospital, regional and national level.

- collecting data on patient experiences on specific topics
- benchmarking results among comparable units
- systematically monitoring the development over time

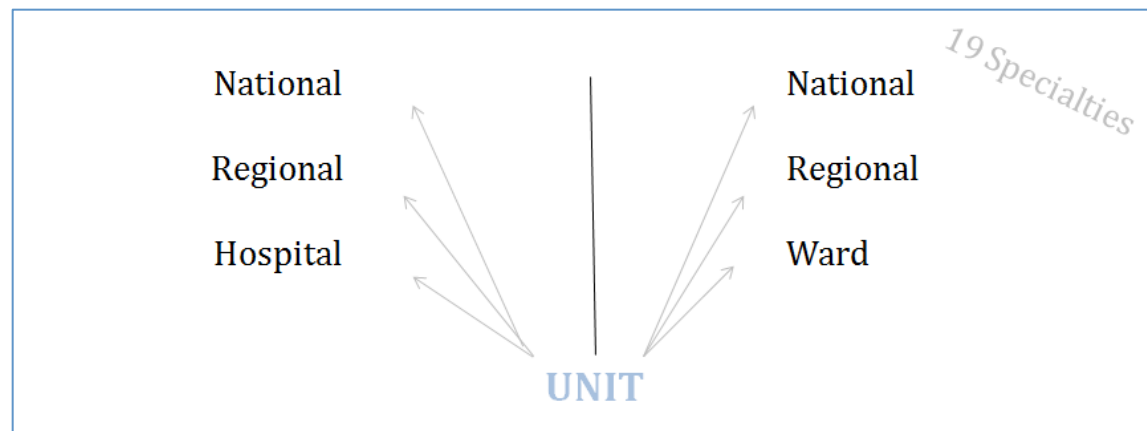


Survey principles and methods

Mix of national and regional questions there is an equal distribution with approximately 20 national and 20 regional questions.

Collaboration between LUP-questions and **The Danish Healthcare Quality Programme (DDKM)**

A **representative random sample** from National Patient Registry of Denmark

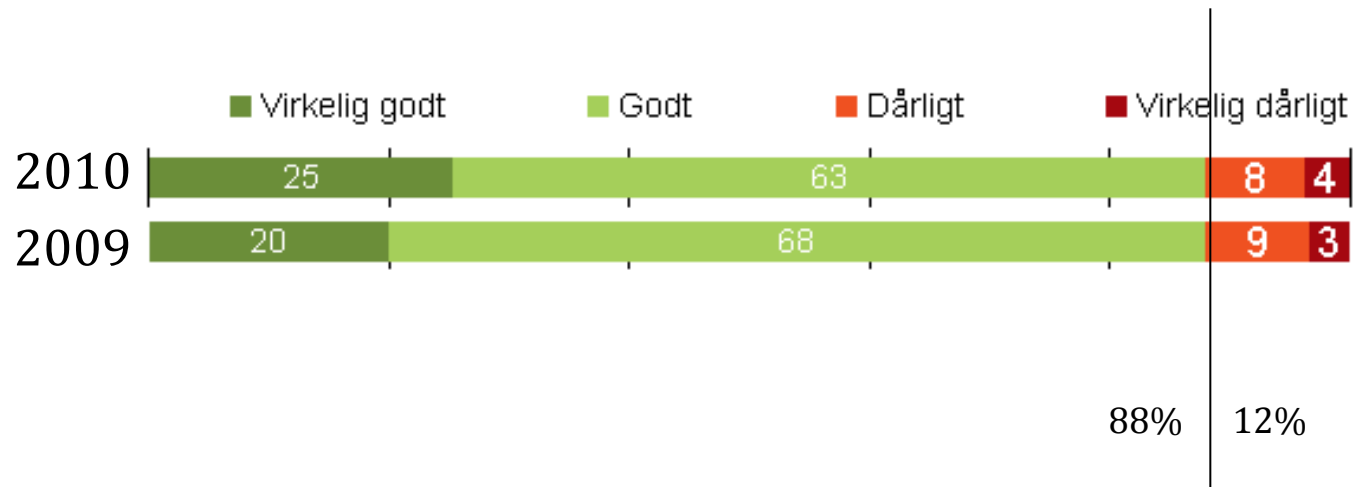


Survey principles and methods

Ordinal logistic regression compare two distributions – full scale

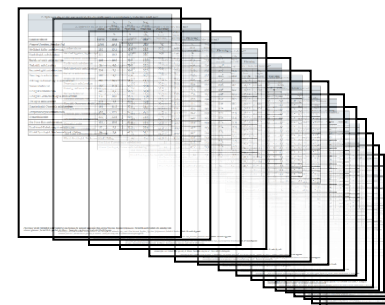
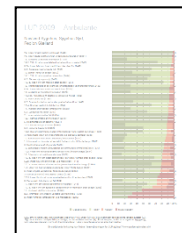
Benchmark (*over, under, average*)

Over time (  )

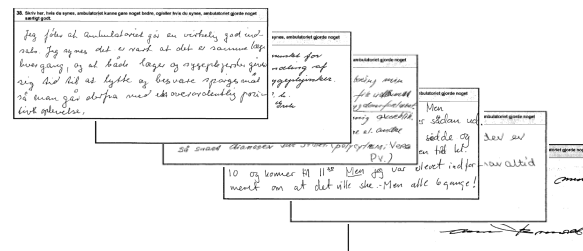


Every unit (level) gets:

- Figures and tables, that show the unit result compared with specialty result



- Patient text box answers



- Output is structured in relation to The Danish Healthcare Quality Programme

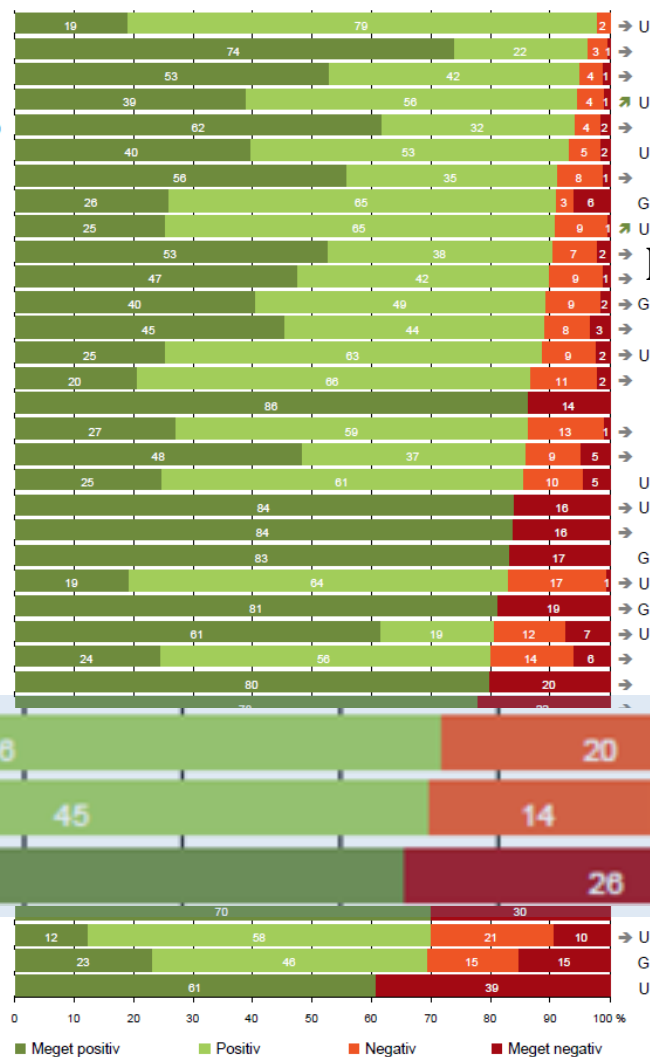
- Output customized



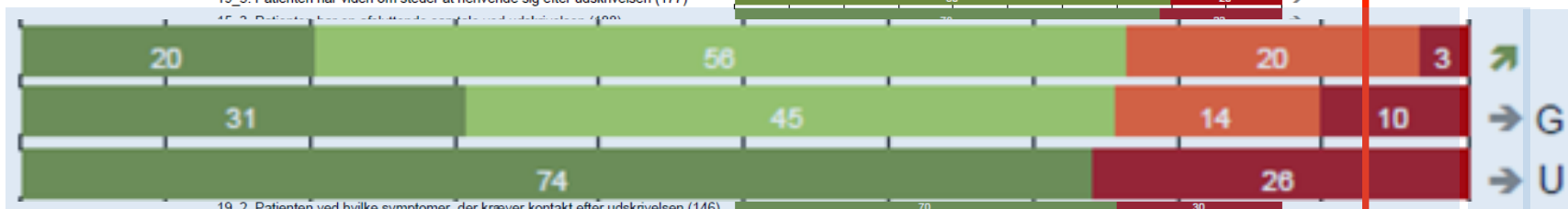
Figure



- 14. Den skriftlige information er god (85)
- 21_1. Patienten har tillid til at have fået den rette lægelige behandling (183)
- 7_7. Smertehåndteringen er god (176)
- 21. Det samlede indtryk er godt (183)
- 21_2. Patienten har tillid til at have fået den rette sygeplejefaglige behandling (185)
- 2. Modtagelsen på afdelingen er god (187)
- 7_4. Lægerne lytter til patientens beskrivelse af sin sygdom (167)
- 12. Overflytning mellem afdelinger er godt tilrettelagt (66)
- 15. Den mundtlige information er god (182)
- 7_5. Plejepersonalet er lydhør over for patientens behov (177)
- 7_3. Patienten får svar på spørgsmål (175)
- 16. Patienten er tryk ved at skulle hjem (183)
- 15_2. Informationer fra forskelligt personale stemmer overens (179)
- 20. Tilrettelæggelsen af det samlede behandlingsforløb er god (166)
- 7_2. Muligheden for at tale med plejepersonalet om behandlingen er god (171)
- 19_1. Personalet informerer om årsagen til medicinering efter udskrivelsen (138)
- 12_1. Patienten er godt informeret de første dage på afdelingen (181)
- 15_4. Personalet tager hensyn til patientens behov ved udskrivelsen (182)
- 1. Afdelingen informerer godt om ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (130)
- 6. Patienten er passende inddraget i beslutninger om behandlingen (186)
- 15_1. Omfanget af information under indlæggelsen er passende (183)
- 8. Patienten oplever ikke fejl (183)
- 5. Personalets viden om sygdomsforløb er god ved planlagte samtaler (157)
- 7. Pårørende er passende inddraget i beslutninger om behandlingen (117)
- 11. Patienten oplever ikke unødigt ventetid, der forlænger opholdet (174)
- 7_6. Muligheden for at tale fortroligt med personalet er god (99)
- 19_3. Patienten har viden om steder at henvende sig efter udskrivelsen (177)
- 15_3. Patienten føler sig godt orienteret ved indlæggelsen (180)



Positive/negative



Tables

6. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?

	Antal	For meget	Passende	For lidt	Resultat i forhold til 2009	Placering i forhold til specialet
	%					
Specialeresultat for Ortopædkirurgi	6178	1,0	88,1	10,9	↗	-
Ortopædkirurgisk klinik	186	0,0	83,9	16,1	→	U
0-59 år	118	0,0	82,2	17,8	-	-
60+ år	68	0,0	86,8	13,2	-	-
Akut indlagt	52	0,0	71,2	28,8	-	-
Planlagt indlagt	134	0,0	88,8	11,2	-	-
Mand	95	0,0	82,1	17,9	-	-
Kvinde	91	0,0	85,7	14,3	-	-
1301_250 Ortopædkir. klinik U, semiintensiv sengefunktion	8	0,0	50,0	50,0	-	-
1301_252 Ortopædkirurgisk klinik U, heldøgn	34	0,0	67,6	32,4	-	-
1301_253 Ortopædkirurgisk klinik U, håndkirurgi, heldøgn	16	0,0	100,0	0,0	-	-
1301_254 Ortopædkirurgisk klinik U, børnekirurgi, heldøgn	36	0,0	83,3	16,7	-	-
1301_25A Ortopædkirurgisk klinik U, tumorkirurgi, heldøgn	35	0,0	97,1	2,9	-	-
1301_25B Ortopædkirurgisk klinik U, alloplastikkir., heldøgn	39	0,0	89,7	10,3	-	-
1301_25C Ortopædkirurgisk klinik U, rygkirurgi, heldøgn	18	0,0	77,8	22,2	-	-

Customized

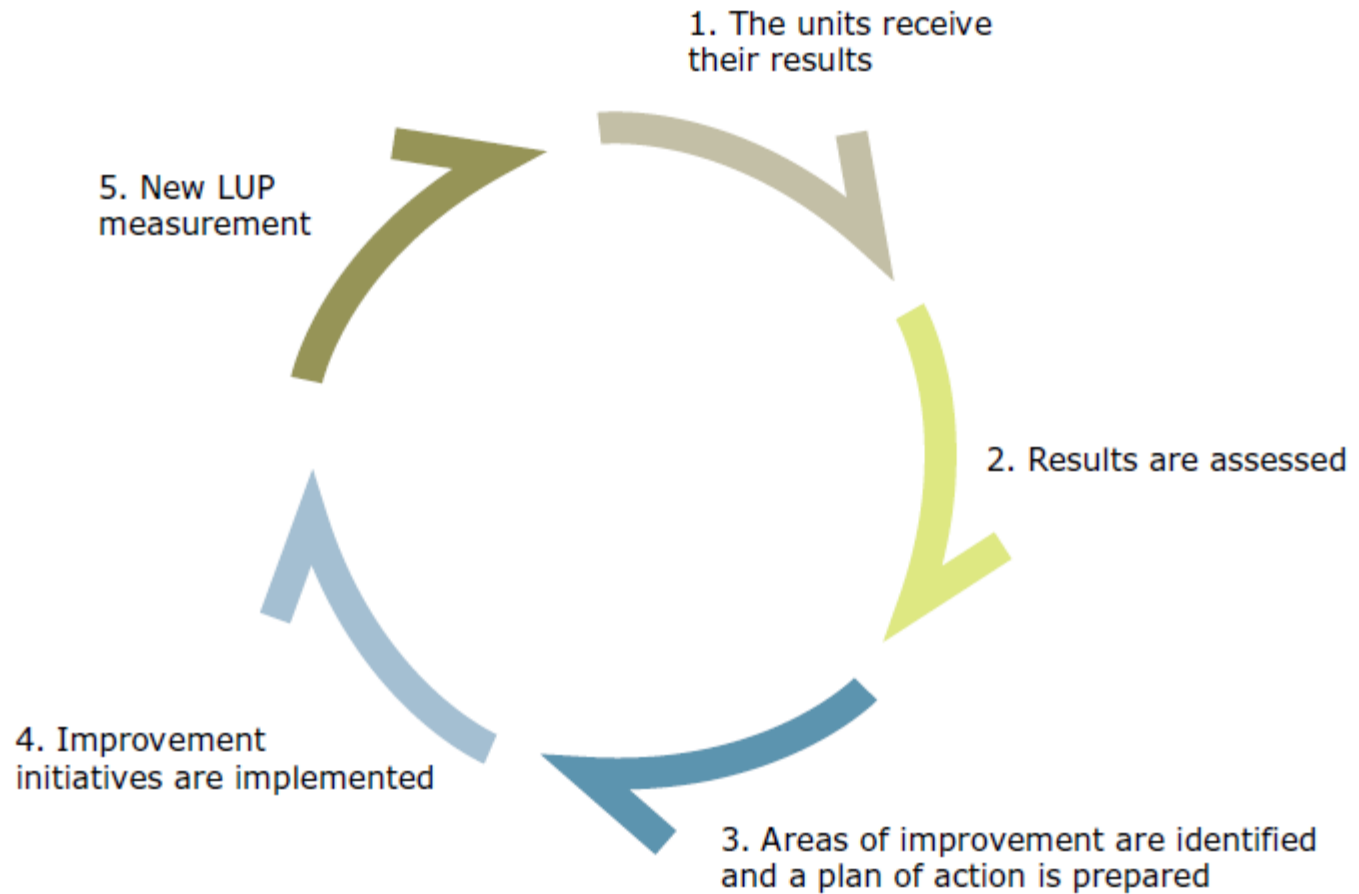
38. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.

Det ville være rart om lægen præsenterede sig - så man vidste hvem den behandler var mig.

"it would be nice if the Doctor presented herself - then You would know whos was treating you..."

- Increased response rate – from 54% to 61%
- More and more customized output
- 2010 is based on answers from 108,393 outpatients 36,757 inpatients
- 23 questions show a positive significant change
 - **11** of 14 outpatients
 - **12** of 13 inpatients
- Patient involvement 83% -> 87%

LUP Quality Circle



Read more

Homepage:

www.patientoplevelser.dk

Contact

brian.rimdal@regionh.dk