

# 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**

*Af Marie Fuglsang*

---

**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.**

I oktober/november 2011 udsender Enheden for Brugerun-

dersøgelse ca. 240.000 spørgeskemaer til patienter i hele landet. Det gør vi for at kunne give afdelinger direkte tilbagemelding fra patienter på, hvordan de oplever den måde, de bliver mødt på og inddraget af personalet, ventetid, samarbejde om behandlingen, det skriftlige informationsmateriale med mere.

Sundhedsvæsenet er til for patienterne og kun ved at efterspørge deres feedback og involvere både patienter og pårørende, kan vi udvikle et sy-

stem, hvor patienten er i centrum. En svarprocent på 61 ved sidste års Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser viser tydeligt, at patienterne gerne vil bidrage med tilbagemeldinger om deres oplevelser. Mange gør også brug af de åbne kommentarfelder for at supplere deres afkrydsning og uddybe kritik eller ros i fri tekst.

## **Patienten i centrum**

En kronik i Information<sup>1</sup> stillede for nylig spørgsmål stegn

ved, om sygehusenes personale bruger LUP-resultaterne, og om de oplever, at de rummer anvendelig information.

Forfatterne foreslår, at vi i stedet koncentrerer opmærksomheden om lokale skræddersyede undersøgelser rettet mod udvalgte patientgrupper, som vi på forhånd ved, har vanskelige vilkår i sundhedsvæsenet.

Jeg mener, det er en ledelsesmæssig opgave og forpligtelse at sikre, at resultaterne bliver brugt. Hvis vi ikke tager patienternes feedback alvorligt og forholder os til den, hvordan udvikler vi så en patientcentret pleje og behandling? Og jo, lokale skræddersyede undersøgelser kan være rigtig gode – som et supplement. Lokale undersøgelser for specifikke målgrupper kan dog ikke på nogen måde det samme som en stor landsdækkende undersøgelse.

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser giver offentligheden og politikerne indblik i, hvordan patienter oplever kvaliteten af ydelser og service på de enkelte afdelinger og sygehuse landet over. Undersøgelsen gør det muligt at få overblik over den patientoplevede kvalitet på mange forskellige niveauer og sammenligne patientoplevelser på tværs af landets sygehuse og afdelinger.

### Kombinér metoder

Men der er selvfølgelig også begrænsninger i landsdækkende spørgeskemaundersøgelser. Når resultater fra forskellige afdelinger skal kunne sammenlignes, er det nødvendigt, at vi stiller de samme spørgsmål til



*Marie Fuglsang. Leder af  
Enheden for Brugerundersøgelser.  
marie.fuglsang@regionh.dk*

alle patienter, uanset diagnose og speciale. Vi skelner kun mellem, om der er tale om indlagte eller ambulante patienter, og nuancer kan dermed forsvinde. For at sikre, at spørgsmålene er relevante og forståelige for patienterne, er de valideret gennem kognitive interview. Alene i forbindelse med de seneste to undersøgelser er der lavet over 200 individuelle interview med patienter fra forskellige typer af afdelinger over hele landet.

Spørgeskemaundersøgelser med mange respondenter har den fordel, at resultaterne viser, hvor udbredt en given oplevelse er blandt patienterne. Resultaterne er en måling af kvaliteten på udvalgte områder, der er repræsentativ for afdelingens samlede patientpopulation. Begrænsningen kommer til udtryk ved, at muligheden for at gå i dybden og få en mere nuanceret viden om de valgte temaer er sparsom.

Det er derfor rigtig vigtigt at understrege, at LUP-resultater ikke kan stå alene. Resultaterne er allerede i dag, og skal selvfølgelig være, genstand for

dialog. Dels dialog internt i de enkelte afdelinger, men også dialog med patienter og pårørende.

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

Stil undrende spørgsmål, hvis der er resultater, der ikke umiddelbart giver mening.

Skal undersøgelsesresultater – kvalitative såvel som kvantitative – forbedre kvaliteten af patienternes oplevelser, så må afdelingen nødvendigvis selv tage handling og bruge dem aktivt.

Med LUP er de hjulpet et skridt på vejen til at holde fokus på patienternes perspektiv.

### Note

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

I decemrnummeret af tidsskriftet vil Jens Elkjær, formand for styregruppen for De Landsdækkende Undersøgelser af Patientoplevelser (LUP) og Lisbeth Nielsen, Kontorchef i Danske Regioner i et indlæg uddybe sygehusenes arbejde med den patientoplevede kvalitet, og hvordan LUP bidrager til dette arbejde.