

Notat om LUP 2020 - Somatik

Fakta om undersøgelsen

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser er en årlig landsdækkende spørgeskemaundersøgelse, der gennemføres på vegne af de fem regioner. LUP Somatik, LUP Akutmodtagelse og LUP Fødende udgør sammen med LUP Psykiatri den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser (LUP).

I undersøgelsen indgår patienter, der enten har været planlagt indlagt, akut indlagt eller har haft et planlagt ambulante besøg på et af landets offentlige sygehuse/psykiatri.

Ligeledes indgår planlagt indlagte og ambulante patienter, der er behandlet på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Spørgeskemaerne relateret til somatik er udsendt i perioden august – oktober 2020.

Resultaterne fra LUP Somatik og LUP Psykiatri 2020 bliver offentliggjort onsdag den 17. marts i uge 11, 2020.

Dette notat opsummerer centrale tendenser fra LUP Somatik. LUP Somatik inkluderer planlagt indlagte, akut indlagte og planlagt ambulante patienter.

For undersøgelsen gælder, at den ikke kan sammenlignes med resultaterne fra tidligere LUP undersøgelser. Baggrunden er dels manglende data fra 2019 og en ny opgørelsesmetode i forhold til tidligere LUP Somatik undersøgelser.

Opgørelsesmetoden er nu baseret på LPR3/behandlingskontaktansvar, hvor tidligere undersøgelser var LPR2 patienttype¹.

¹ I LPR2 var "patienttype" en del af indberetningen, hvormed kontakterne kunne opdeles i ambulante besøg/forløb og indlæggelser. I LPR3 er LPR2's 'patienttype' erstattet af 'kontakttype', og der skelnes ikke længere mellem ambulante kontakt og indlæggelseskontakt i indberetningen. Som et alternativ anvendes i LPR3 opdeling på uddata-siden ud fra eksempelvis varigheden af et eller flere sammenhængende fysiske fremmøder.

Dato: 12. marts 2021

Sags ID: EMN-2021-02189

Dokument ID: 9727536

SSP Koncern Sundhed

Alleen 15

4180 Sorø

Tlf.: 70155000

vm@regionsjaelland.dk

Direkte tlf.:

E-mail: vm@regionsjaelland.dk

Den landsdækkende overgangen til LPR3 i 2019 skabte udfordringer med overførsel af de data, som anvendes til de landsdækkende patienttilfredshedsundersøgelser for LUP Somatik.

LUP Somatik 2020 er derfor den første undersøgelse, baseret på LPR3.

Datagrundlaget for LUP Somatik 2020 er valideret og for fremtidige LUP Somatik undersøgelser, vil 2020 være baseline for fremgang/tilbagegang i resultaterne.

LUP Somatik 2020 er tillige forberedt på overgangen til Fremtidens LUP (Tidstro LUP). I 2021 afvikles Tidstro LUP som pilot på udvalgte afdelinger, hvorefter alle afdelinger bliver omfattet fra 2022. I Tidstro LUP 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.

Som noget nyt vil der blive udgivet en såkaldt "LUP One-pager", der på side 1 viser tendens i forhold til de nationale mål om patientinddragelse. Der måles i to spørgsmål:

- Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
- Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?

Samt det spørgsmål, som der scorede højest tilfredshed og det spørgsmål, som scorede laveste tilfredshed.

Side 2 på One-pagen giver et overblik over svarprocent og de nationale nøglespørgsmål. De nationale spørgsmål er de 10-13 spørgsmål, der vil fælles for alle regioner i Tidstro LUP.

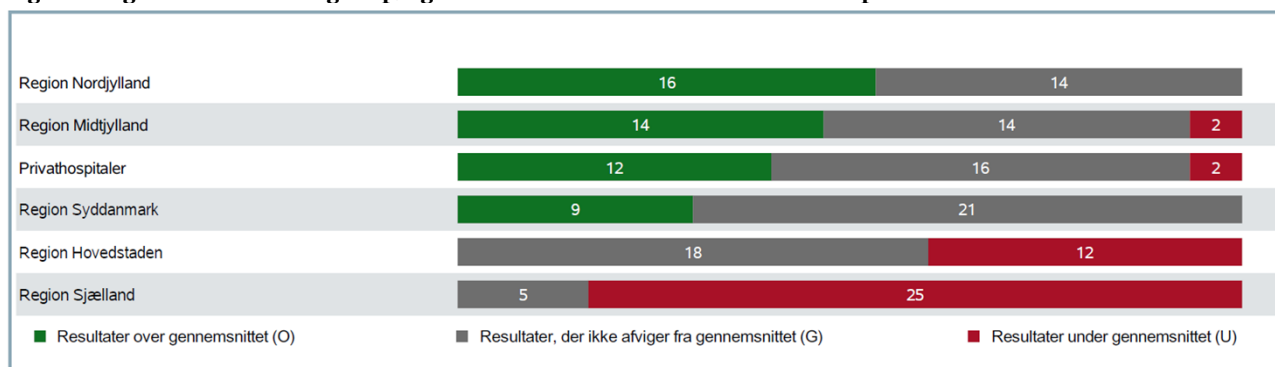
One-pager er udarbejdet for henholdsvis: Fødende, Akutmodtagelse og Somatik (summen af: *ambulante patienter, planlagt indlagte patienter og akut indlagte patienter*).

Region Sjælland ift. landsgennemsnittet

Figurerne 1 til 3 nedenfor viser regionernes fordeling af spørgsmål i forhold til landsgennemsnittet for planlagte ambulante, planlagt indlagte og akut indlagte. Der er udsendt tre spørgeskemaer. Besvarelsenerne for de tre spørgeskemaer indgår alle i LUP Somatik 2020.

Hovedparten af de spørgsmål, der indgår i LUP Somatik besvares på en skala fra 1 til 5. 1 er Slet ikke og 5 er Meget høj grad.

Figur 1. Regionernes fordeling af spørgsmål ift. landsresultatet for ambulante patienter



For ambulante patienter klarer Region Sjælland sig dårligere end gennemsnittet på 25 af de 30 spørgsmål. Gennemsnitscore for Region Sjælland er på skalaen 1-5 mellem 3,48 (3,60) og 4,49

(4,52) - landsgennemsnit indsat i parentes. Resultatet viser, at landsgennemsnittet generelt er højt.

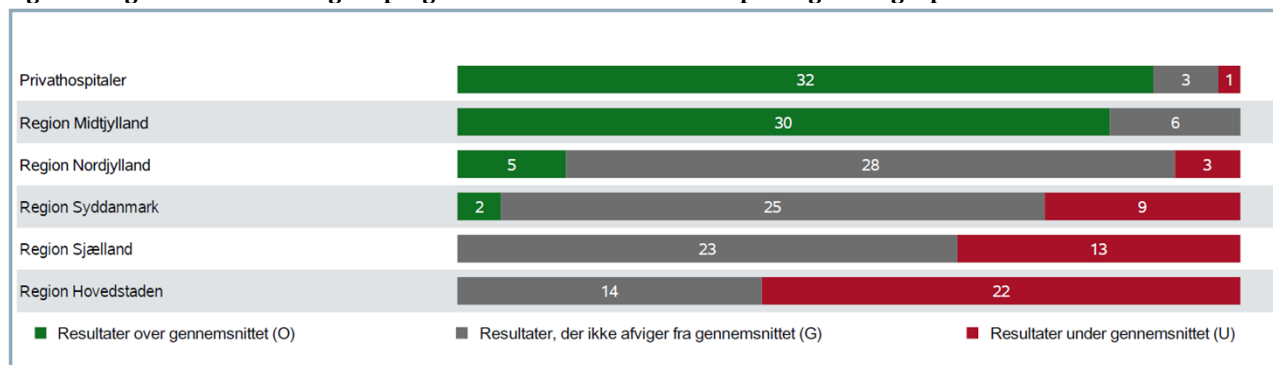
Landsgennemsnittet er over 4 for 19 ud af de i alt 30 spørgsmål. For Region Sjælland er tilsvarende 17 ud af de 30 spørgsmål over 4.

One-Pager LUP Somatik.

Region Sjællands resultater for planlagt ambulante patienter i forhold til One-page side 1 resultaterne:

- Den samlede tilfredshed 4,24 (4,30)
- Hvorvidt patienter føler sig inddraget i beslutningen er 3,89 (3,96)
- Personalet spørger ind til sygdom/tilstand er svaret 4,00 (4,07)
- Den laveste score 3,48 (3,60) ”Personalet giver pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om behandlingen”
- Den højeste score i Region Sjælland er 4,49 (4,52) ”Personalet er venligt og imødekommende”

Figur 2. Regionernes fordeling af spørgsmål ift. landsresultatet for planlagt indlagte patienter



For planlagt indlagte patienter klarer Region Sjælland sig dårligere end gennemsnittet på 13 af de 36 spørgsmål. Gennemsnitscore for Region Sjælland er mellem 3,45 (3,56) og 4,31 (4,35) (landsgennemsnit indsat i parentes).

Resultatet viser, at landsgennemsnittet generelt er højt.

Landsgennemsnittet er for 20 ud af de 36 spørgsmål over 4. For Region Sjælland er tilsvarende 18 ud af de 36 spørgsmål over 4.

One-Pager LUP Somatik.

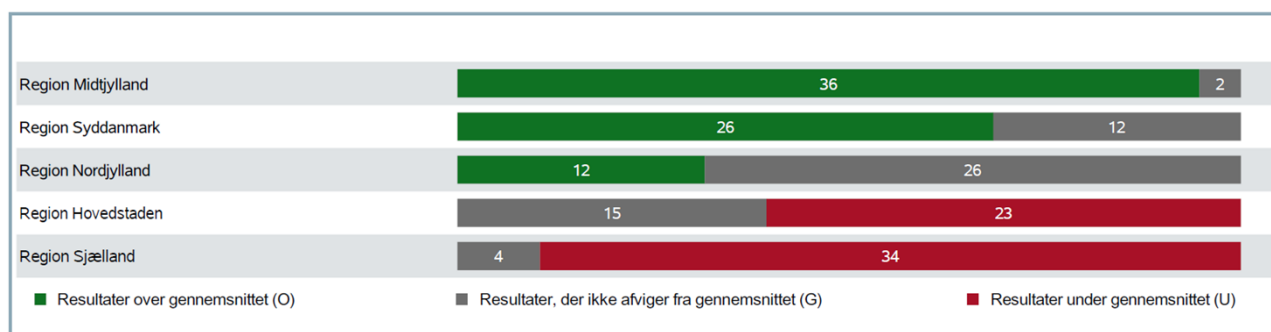
Region Sjællands resultater for planlagt indlagte patienter i forhold til One-page side 1 resultaterne:

Den samlede tilfredshed i Region Sjælland er 4,25 (4,31). Scoren for hvorvidt patienter føler sig inddraget i beslutningen er 3,86 (3,91) og på spørgsmål om, at personalet spørger ind til sygdom/tilstand er svaret 3,79 (3,85).

Den laveste scoren i Region Sjælland på 3,45 (3,56) er hvorvidt Jeg får information om (bi-) virkning ved ny medicin til efter udskrivelsen.

Den højeste score i Region Sjælland er 4,53 (4,54) ”Personalet er venligt og imødekommende.

Figur 3. Regionernes fordeling af spørgsmål ift. landsresultatet for akutte indlagte patienter



For akutte indlagte patienter klarer Region Sjælland sig dårligere end gennemsnittet på 34 af de 38 spørgsmål. Gennemsnitscore for Region Sjælland er mellem 2,74 (2,97) og 4,31 (4,36), landsgennemsnit indsat i parentes.

Landsgennemsnittet er for 8 ud af de 38 spørgsmål over 4. For Region Sjælland er tilsvarende 2 ud af de 38 spørgsmål over 4.

One-Pager LUP Somatik.

Region Sjællands resultater for akut indlagte patienter i forhold til One-page side 1 resultaterne: Den samlede tilfredshed i Region Sjælland er 3,84 (4,00). Scoren for, hvorvidt patienter følger sig inddraget i beslutningen er 3,06 (3,30) og på spørgsmål om, at personalet spørger ind til sygdom/tilstand er svaret 3,92 (4,00).

Den laveste score i Region Sjælland på 2,74 (2,97) er spørgsmålet om Personalet giver pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om behandlingen.

Den højeste score i Region Sjælland er 4,31 (4,36) ”Personalet er venligt og imødekommende”.

Region Sjællands 2020 resultat i forhold til de nationale spørgsmål

Nedenfor følger en oversigt over de nationale spørgsmål. Som vil være enslydende for alle regioner/sygehuse/afdelinger i forbindelse med overgangen til Tidstro LUP fra 2022. For LUP Somatik er de 9 spørgsmål de samme for alle tre spørgeskemaer (planlagt ambulantly, planlagt indlagt, akut indlagt).

LUP Planlagt ambulantly – sorteret fra størst til mindst på skalaen 1(slet ikke) til 5 (meget høj grad)	Region Sjælland	Landsgennemsnit
Personalet er venligt og imødekommende	4,49	4,52
Den mundtlige information under besøget er forståelig	4,25	4,33
Jeg er alt i alt tilfreds med mit besøg	4,24	4,30
Jeg er tilfreds med behandlingen	4,18	4,25
Personalet informerer tilstrækkeligt, så jeg er tryk efter besøget	4,12	4,20
Jeg får de informationer, jeg har behov for	4,07	4,14
Personalet spørger ind til min beskrivelse af sygdom/tilstand	4,00	4,07
Én læge tager et overordnet ansvar for mit samlede forløb	3,96	4,06
Jeg er med til at træffe beslutninger om undersøgelse/behandling ved behov	3,89	3,98

Region Sjælland er på 4 eller der over på 7 ud af de 9 spørgsmål.

LUP Planlagt indlagt – sorteret fra størst til mindst på skalaen 1 (slet ikke) til 5 (meget høj grad)	Region Sjælland	Lands gennemsnit
Personalet er venligt og imødekommende	4,53	4,54
Den mundtlige information under besøget er forståelig	4,31	4,34
Jeg er tilfreds med behandlingen	4,27	4,35
Jeg er alt i alt tilfreds med mit besøg	4,25	4,31
Jeg får de informationer, jeg har behov for	4,04	4,04
Personalet informerer tilstrækkeligt, så jeg er tryk efter besøget	4,02	4,08
Jeg er med til at træffe beslutninger om undersøgelse/behandling ved behov	3,86	3,94
Én læge tager et overordnet ansvar for mit samlede forløb	3,84	3,94
Personalet spørger ind til min beskrivelse af sygdom/tilstand	3,79	3,85

Region Sjælland er på 4 eller der over på 6 ud af de 9 spørgsmål.

LUP Akut indlagt – sorteret fra størst til mindst på skalaen 1 (slet ikke) til 5 (meget høj grad)	Region Sjælland	Lands gennemsnit
Personalet er venligt og imødekommende	4,31	4,38
Den mundtlige information under besøget er forståelig	3,97	4,08
Jeg er tilfreds med behandlingen	3,93	4,08
Personalet spørger ind til min beskrivelse af sygdom/tilstand	3,92	4,00
Jeg er alt i alt tilfreds med mit besøg	3,84	4,00
Jeg får de informationer, jeg har behov for	3,63	3,78
Personalet informerer tilstrækkeligt, så jeg er tryk efter besøget	3,62	3,76
Én læge tager et overordnet ansvar for mit samlede forløb	3,47	3,53
Jeg er med til at træffe beslutninger om undersøgelse/behandling ved behov	3,06	3,30

Som det fremgår af ovenstående oversigt er både lands gennemsnit og resultatet for Region Sjælland på en mindre gennemsnitscore end for planlagte patienter.

Behov for forbedringer

Resultaterne for 2020 viser et fortsat behov for forbedringer på flere områder inden for LUP Somatik.

I arbejdet med Tidstro LUP skal de medvirkende afdelinger holde fokus på, at patienterne fortsat er tilfredse med personalets imødekommende og information.

Afdelingerne skal have fokus på hvorvidt deres tiltag ændre på patienternes tilbagemeldinger på oplevelse af, at læge tager ansvar og hvorvidt patienten er med til at træffe beslutninger.

Som nævnt i indledningen er det ikke muligt at sammenligne LUP Somatik i Region Sjælland med tidligere årsresultater.

I 2021 har sygehusene mulighed for at deltage i pilotprojekt ”Tidstro LUP”. Alle sygehuse i Regionen har budt ind med afsnit. Foruden de overfor omtalte nationale spørgsmål har afdelinger og sygehuse tillige haft mulighed for at tilføje op til 5 lokale spørgsmål. Lokale spørgsmål, der måler på lige netop den del af patienternes oplevelser, sygehus/afdeling lokalt arbejder med at forbedre. De lokale spørgsmål bliver valgt fra et katalog² over testede og godkendte spørgsmål.

I pilotfasen 2021 udsendes der hver måned (opstart januar 2021) digitale spørgeskemaer til, op til 100 patienter pr. afsnit (inklusionskriterierne er de samme som ved den landsdækkende LUP).

Afsnittene kan følge deres resultater løbende, som vil give mulighed for at se en hurtigere effekt af tiltag, der iværksættes. Resultater fra den tidstro måling indgår derfor i sygehusenes driftsaftaler for 2021.

Af andre tiltag, der kan være med til at forbedre LUP resultaterne for 2021, kan nævnes mange af de budgetprojekter, der skulle have været begyndt eller fortsat i 2020, men som grundet COVID, blev sat på stand-by, fx Perspektiv 20-23 og Pårørendepolitik for hele det somatiske sundhedsvæsen.

² Kataloget er fra Center for Patientinddragelse, der er sekretariat for LUP Somatik, LUP Fødende, LUP Akut.