

Notat om LUP 2020 - Akut

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 akutmodtagelser er udsendt i perioden august – oktober 2020.

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

Dette notat opsummerer centrale tendenser fra LUP Akut. LUP Akutmodtagelse omfatter somatiske patienter, der har en afsluttet akut ambulante kontakt i inklusionsperioden på en akutmodtagelse/akutklinik dækket af regionernes liste over SOR-koder for akutmodtagelser/akutklinikker.

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 Akut undersøgelser.

Dato: 11. marts 2021

Sags ID: EMN-2021-02189

Dokument ID: 9732143

SSP Koncern Sundhed

Alleen 15

4180 Sorø

Tlf.: 70155000

vm@regionsjaelland.dk

Direkte tlf.:

E-mail: vm@regionsjaelland.dk

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

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

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

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

LUP Akut 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*).

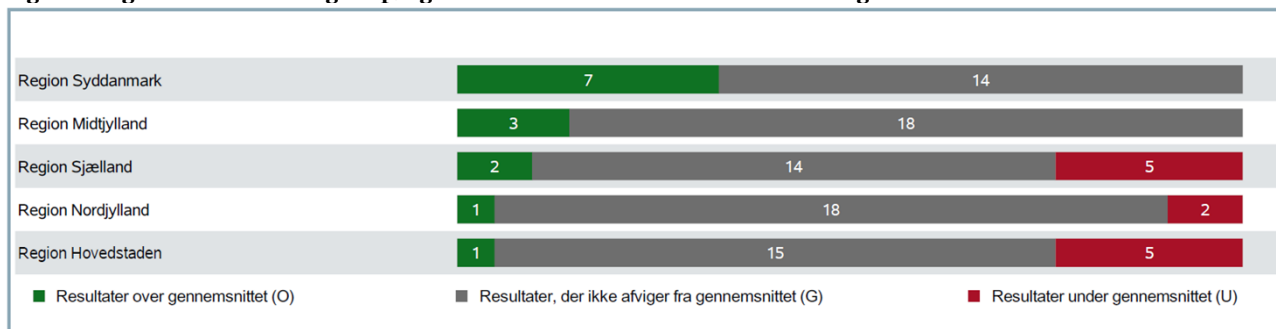
Region Sjælland ift. landsgennemsnittet

Figurene 1 til 2 nedenfor viser Region Sjælland og de øvrige regioners fordeling af spørgsmål i forhold til landsgennemsnittet for akut ambulante patienter uden efterfølgende indlæggelse. Der er udsendt to spørgeskemaer. Besvarelserne for de to spørgeskemaer indgår alle i LUP Akut 2020.

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

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.

Figur 1. Regionernes fordeling af spørgsmål ift. landsresultatet for akutmodtagelserne



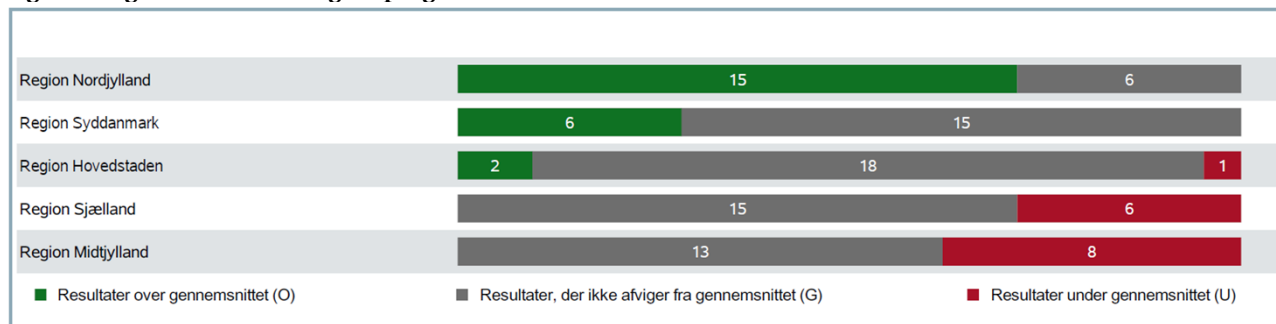
Lands gennemsnittet er over 3 (på skalaen fra 1-5) for 16 ud af de 31 spørgsmål. For Region Sjælland er tilsvarende 16 ud af de 31 spørgsmål.

One-Pager LUP Akut

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

- Den samlede tilfredshed 3,80 (3,89).
- Hvorvidt patienter føler sig inddraget i beslutningen er 3,29 (3,28)
- Personalet spørger ind til sygdom/tilstand er svaret 4,03 (4,11).
- Den laveste score 1,79 (1,99) er på spørgsmålet "Informeres der tilstrækkeligt om udvikling i ventetid, fra ankomst til undersøgelse".
- Den højeste score 4,20 (4,24), "Personalet er venligt og imødekommende".

Figur 2. Regionernes fordeling af spørgsmål ift. landsresultatet for akutklinikernes



For patienter der har besøgt akutklinikker klarer Region Sjælland sig dårligere end gennemsnittet på 6 af de 31 spørgsmål.

Lands gennemsnittet er over 3 for 16 ud af de 31 spørgsmål. For Region Sjælland er tilsvarende 15 ud af de 31 spørgsmål.

One-Pager LUP Akut

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

- Den samlede tilfredshed 4,00 (4,06).
- Hvorvidt patienter føler sig inddraget i beslutningen er 3,45 (3,56)
- Personalet spørger ind til sygdom/tilstand er svaret 4,13 (4,13).
- Den laveste score 1,71 (1,95) er på spørgsmålet "informeres der tilstrækkeligt om udvikling i ventetid, fra ankomst til undersøgelse".
- Den højeste score 4,27 (4,26) "Den mundtlige information under besøget er forståelig".

Region Sjællands 2020 resultat i forhold til de nationale spørgsmål

Nedenfor følger en oversigt over de nationale spørgsmål. De nationale spørgsmål vil være enslydende for alle regioner/sygehuse/afdelinger i forbindelse med overgangen til Tidstro LUP. For LUP Akut er der 9 spørgsmål, som er for patienter både i akutmodtagelse og akutklinik.

Udviklingen af fælles retningslinjer for smertelindring og information om ventetid i akutmodtagelserne i Region Sjælland i 2019, kan være årsag til, at regionen kun på et enkelt spørgsmål ikke følger landsgennemsnittet.

LUP Akut, Akutmodtagelse – sorteret fra størst til mindst på skalaen 1 (slet ikke) til 5 (meget høj grad)	Region Sjælland	Landsgennemsnit
Personalet er venligt og imødekommende	4,20	4,24
Den mundtlige information under besøget er forståelig	4,19	4,13
Personalet spørger ind til min beskrivelse af sygdom/tilstand	4,03	4,11
Jeg er tilfreds med behandlingen	3,99	3,98
Jeg får de informationer, jeg har behov for	3,90	3,87
Personalet informerer tilstrækkeligt, så jeg er tryk efter besøget	3,89	3,87
Jeg er alt i alt tilfreds med mit besøg	3,80	3,89
Jeg er med til at træffe beslutninger om undersøgelse/behandling ved behov	3,29	3,28
Længden af ventetid fra ankomst til undersøgelse er acceptabel	2,92	3,11

Som det fremgår af ovenstående oversigt er både landsgennemsnit og resultatet for Region Sjælland på en gennemsnitscore tæt på 4 for de fleste af de nationale spørgsmål.

I Region Sjælland skal de medvirkende afdelinger i projekt Tidstro LUP holde fokus på at patienterne fortsat er tilfredse med personalets imødekommenhed og information.

Afdelingerne skal være opmærksomme på, hvorvidt deres tiltag ændrer på patienternes tilbagemeldinger på oplevelse af hvorvidt patienten oplever at være med til at træffe beslutninger og længden af ventetid.

LUP Akut, Akutklinik – sorteret fra størst til mindst på skalaen 1 (slet ikke) til 5 (meget høj grad)	Region Sjælland	Landsgennemsnit
Den mundtlige information under besøget er forståelig	4,27	4,26
Personalet er venligt og imødekommende	4,18	4,25
Personalet spørger ind til min beskrivelse af sygdom/tilstand	4,13	4,13
Jeg er tilfreds med behandlingen	4,07	4,16
Personalet informerer tilstrækkeligt, så jeg er tryk efter besøget	4,04	4,05

Jeg får de informationer, jeg har behov for	4,03	4,03
Jeg er alt i alt tilfreds med mit besøg	4,00	4,06
Jeg er med til at træffe beslutninger om undersøgelse/behandling ved behov	3,45	3,56
Længden af ventetid fra ankomst til undersøgelse er acceptabel	3,29	3,36

Akutklinikkerne i Region Sjælland er på 4 eller der over på 7 ud af de 9 spørgsmål og for alle spørgsmål på niveau med landsgennemsnittet.

Behov for forbedringer

I 2021 har sygehusene mulighed for at deltage i pilotprojekt ”Tidstro LUP”. Pilotprojektet har allerede nu vist, at der for akutafdelinger og akutklinikker i Region Sjælland er datamæssige udfordringer.

Center for Patientinddragelse der er sekretariat for Tidstro LUP, er i tæt dialog med Region Sjælland for løsning af dette.

Når der er fundet en løsning vil der blive udsendt digitale spørgeskemaer på samme vis som ved LUP Somatik. Dette vil give akutafdelingerne mulighed for at følge deres resultater løbende, og se en hurtigere effekt af tiltag, der iværksættes.

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.