
LUP: Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2017

Akutmodtagelser og Akutklinikker

Fortroligt indtil uge 2 2018

Om LUP akut 2017

Undersøgelser i LUP 2016	Data indsamlet i perioden	Spørgeskema udsendt til x antal personer	Svarprocent
Akutklinikker	23.8 – 12.9	1.133	46 %
Akutmodtagelser	23.8 – 12.9	3.390	48 %

LUP-temaer som relaterer sig til kvalitetsmål i Region Syddanmark

Flere LUP-temaer relaterer sig direkte til kvalitetsmål i Region Syddanmark. Disse er:

LUP-tema	Kvalitetsmål i Region Syddanmark
Samlet tilfredshed	C) Tilfredse patienter
	D) Meget tilfredse patienter

Bilagets indhold




Om LUP akut 2017	side 2
Læsevejledning	side 3
Samlet tilfredshed	side 4
Akutklinikker	side 5
Akutmodtagelser	side 7
Benchmarking ift. andre regioner.	side 9

Læsevejledning til tabeller

Resultat i forhold til landsgennemsnit




Resultater på regions- og sygehusniveau sammenlignes med og placeres over (O), under (U) eller ikke forskelligt fra landsresultatet (G). Sammenligningerne foregår inden for hver af patientgrupperne.

Score afgives i intervallet 1-5, jo højere score, jo bedre resultat.

-  over landsgennemsnit (O)
-  på niveau med landsgennemsnit (G)
-  under landsgennemsnit (U)

Sammenligning af resultater over tid

Sammenligningen over tid mellem enhedens eget resultat i nuværende undersøgelse med dens eget resultat fra året før. Sammenligningen kræver, at den enkelte enhed er sammenlignelig for de to år, og at spørgsmålet er det samme de to år.

-  LUP resultatet i år er signifikant bedre end sidste års resultat
-  LUP resultat i år er ikke væsentligt forskelligt fra sidste års resultat
-  LUP resultat i år er signifikant ringere end sidste års resultat

Gennemsnitsscore

I afrapporteringen af LUP undersøgelserne benyttes en gennemsnitsscore. Den udregnes for størstedelen af spørgsmålene på baggrund af antal svar i svarkategorierne; "slet ikke (1)", "i ringe grad (2)", "i nogen grad (3)", "i høj grad (4)" og "i meget høj grad (5)". For spørgsmålet om ventetid er det svarkategorierne "meget lang ventetid (1)", lang ventetid (2), "nogen ventetid (3), "kort ventetid (2) og "ingen ventetid (5) og dermed også på en skala fra 1 til 5.

Vær opmærksom på, at det samme gennemsnit kan dække over forskellige fordelinger af svarfrekvenser for de enkelte spørgsmål.

Score afgives i intervallet 1-5, jo højere score, jo bedre resultat.

Score angivet som procent

Nogle resultater afrapporteres med en procentsat. Disse resultater vedrører som regel spørgsmål, hvor patienter er blevet bedt om at svare ja eller nej. Det vil være angivet ved spørgsmålet om procentangivelsen betegner andelen af ja-besvarelser eller andelen af nej-besvarelser.

Samlet tilfredshed

Patienterne har vurderet spørgsmålet "Er du alt i alt tilfreds med dit besøg" på en 5-punktsskala:

Meget negativ (1)

Negativ (2)

Neutral (3)

Positiv (4)

Meget positiv (5)

	Land		RSYD		OUH		SHS		SVS		SLB	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Akutklinikker												
Placering ift. landsgennemsnit	-	-	O	O	-	-	O	O	O	O	O	G
Udvikling siden foregående år	↗	→	↗	→	-	-	→	↗	↗	→	↗	↘
Andel positive og neutrale (3+4+5)	93,7	91,8	97,3	95,5	-	-	97,4	99,6	98,9	97,7	96,9	91,1
Andel positive (4+5)	82,3	76,6	88,5	85,1	-	-	90,8	92,4	95,7	93,1	86,3	75,6
Andel meget positive (5)	53,3	45,7	60,1	57,1	-	-	56,8	65,8	67,4	63,2	60,4	47,0

	Land		RSYD		OUH		SHS		SVS		SLB	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Akutmodtagelser												
Placering ift. landsgennemsnit	-	-	G	O	G	G	G	G	G	O	G	O
Udvikling siden foregående år	→	↗	→	↗	→	↗	→	→	→	↗	→	→
Andel positive og neutrale (3+4+5)	85,0	86,6	86,3	89,9	83,8	87,5	89,1	90,1	84,8	93,2	89,3	92,3
Andel positive (4+5)	63,0	69,0	63,8	71,1	61,5	67,9	65,1	68,6	63,4	77,4	66,9	74,2
Andel meget positive (5)	32,4	36,6	34,6	39,3	29,6	38,0	33,7	31,4	39,0	46,9	39,9	40,6

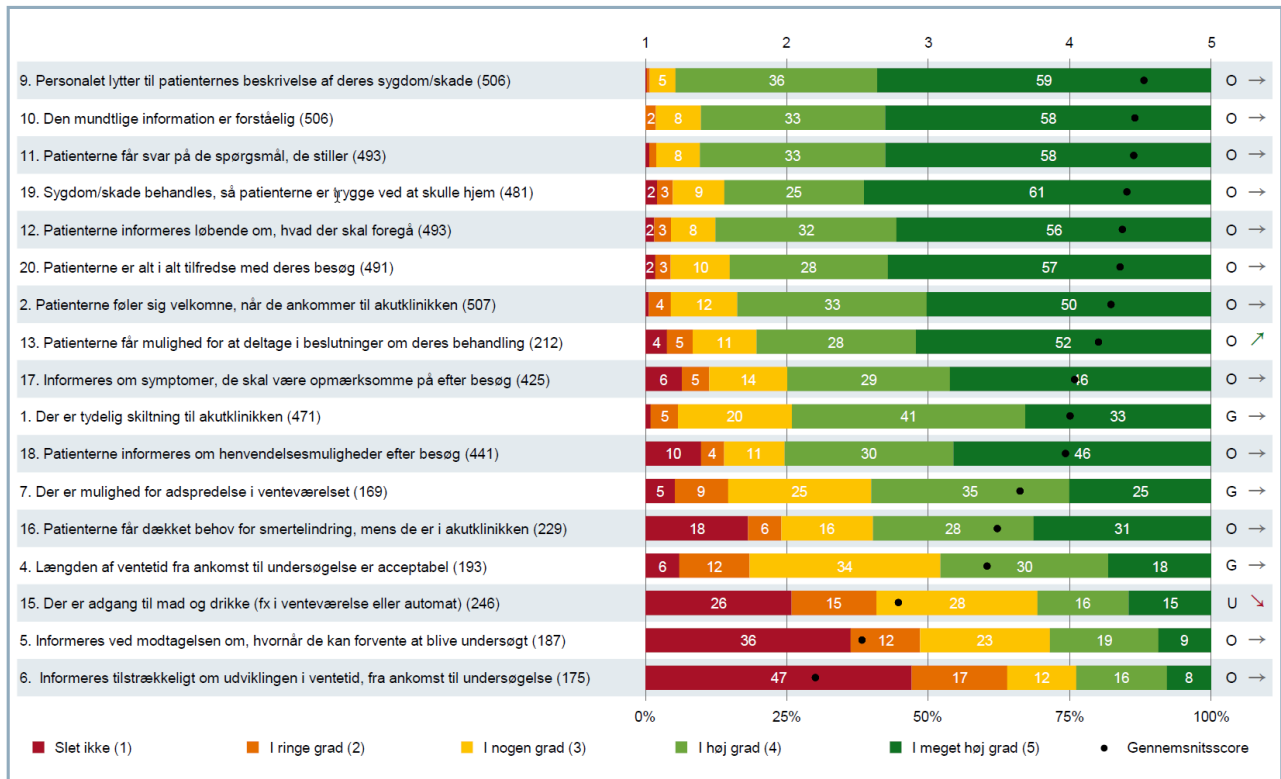
Kvalitetsmål i Region Syddanmark:

Kvalitetsmål C) Tilfredse patienter, tærskelværdi 95 %

Kvalitetsmål D) Meget tilfredse patienter, tærskelværdi for indlagte 41,8 %, tærskelværdi for ambulante 38,6 %

Akutklinikker

Region Syddanmark 2017

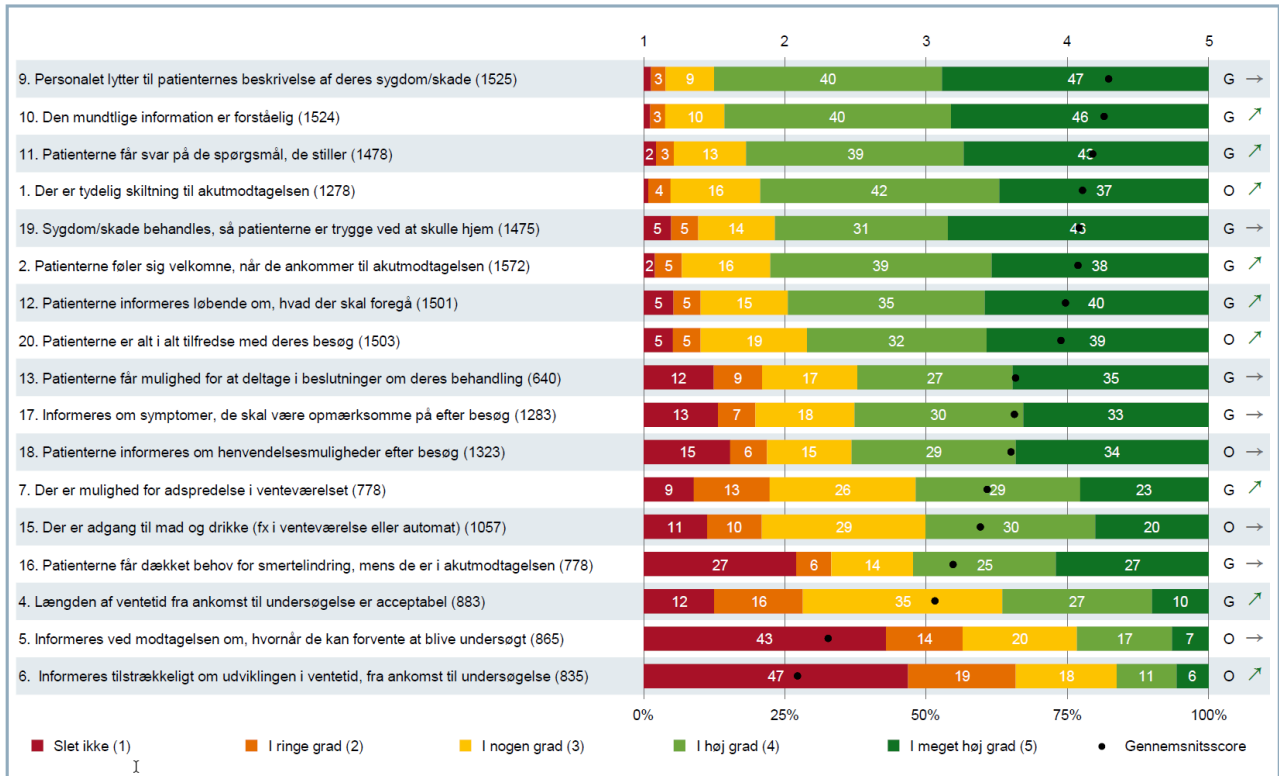


Akutklinikker

Tema	Spørgsmål på fempunktsskala	Landsresultat	Region Syddanmark	Sygehus Sønderjylland	Sydvestjysk Sygehus	Sygehus Lillebælt	
Modtagelse og information om ventetid	1. Der er tydelig skiltning til akutklinikken	4,02	4,00 →	4,21	3,86	3,84	
	2. Patienterne føler sig velkomne, når de ankommer til akutklinikken	4,10	4,29 →	4,41	4,31	4,16	
	4. Længden af ventetid fra ankomst til undersøgelse er acceptabel	3,38	3,42 →	3,88	3,88	3,12	
	5. Informeres ved modtagelsen om, hvornår de kan forvente at blive undersøgt	2,23	2,53 →	2,88	2,77	2,35	
	6. Informeres tilstrækkeligt om udviklingen i ventetid, fra ankomst til undersøgelse	1,94	2,21 →	2,68	2,24	2,05	
	7. Der er mulighed for adspredelse i venteværelset	3,53	3,65 →	3,92	3,63	3,54	
	Personalet og information under besøget	9. Personalet lytter til patienternes beskrivelse af deres sygdom/skade	4,31	4,53 →	4,54	4,60	4,48
10. Den mundtlige information er forståelig		4,29	4,46 →	4,51	4,52	4,39	
11. Patienterne får svar på de spørgsmål, de stiller		4,25	4,45 →	4,54	4,52	4,35	
12. Patienterne informeres løbende om, hvad der skal foregå		4,11	4,37 →	4,51	4,59	4,18	
13. Patienterne får mulighed for at deltage i beslutninger om deres behandling		3,77	4,20 ↗	4,35	4,29	4,05	
Praktiske forhold og smertelindring	15. Der er adgang til mad og drikke (fx i venteværelse eller automat)	3,34	2,79 ↘	2,13	2,90	3,16	
	16. Patienterne får dækket behov for smertelindring, mens de er i akutklinikken	3,12	3,49 →	3,72	3,26	3,36	
Hjemsendelse	17. Informeres om symptomer, de skal være opmærksomme på efter besøg	3,65	4,03 →	4,21	4,07	3,86	
	18. Patienterne informeres om henvendelsesmuligheder efter besøg	3,52	3,97 →	4,09	4,00	3,84	
Samlet indtryk	19. Sygdom/skade behandles, så patienterne er trygge ved at skulle hjem	4,20	4,40 →	4,56	4,44	4,24	
	20. Patienterne er alt i alt tilfredse med deres besøg	4,10	4,36 →	4,58	4,53	4,10	
	Antal over gennemsnittet	-	13	-	16	12	4
	Antal på gennemsnittet	-	3	-	0	3	11
	Antal under gennemsnit	-	1	-	1	2	2

Akutmodtagelser

Region Syddanmark 2017

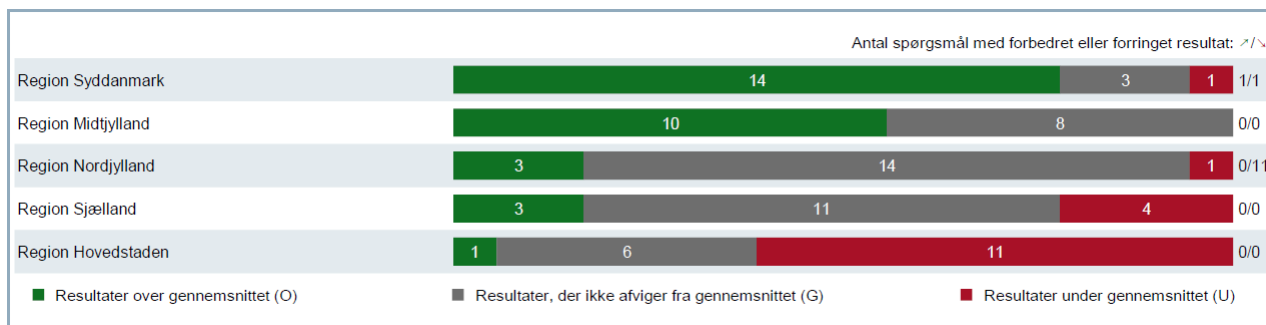


Akutmodtagelser

Tema	Spørgsmål på fempunktsskala	Landsresultat	Region Syddanmark	Sygehus Sønderjylland	Sydvestjysk Sygehus	Sygehus Lillebælt	OUH Odense og Svendborg	
Modtagelse og information om ventetid	1. Der er tydelig skiltning til akutmodtagelsen	3,98	4,11 ↗	4,23	4,15	4,16	4,03	
	2. Patienterne føler sig velkomne, når de ankommer til akutmodtagelsen	4,03	4,07 ↗	4,07	4,28	4,13	3,96	
	4. Længden af ventetid fra ankomst til undersøgelse er acceptabel	3,05	3,06 ↗	3,11	3,10	3,09	3,02	
	5. Informeres ved modtagelsen om, hvornår de kan forvente at blive undersøgt	2,16	2,30 →	2,26	2,25	2,37	2,31	
	6. Informeres tilstrækkeligt om udviklingen i ventetid, fra ankomst til undersøgelse	1,95	2,09 ↗	1,98	2,22	2,04	2,11	
	7. Der er mulighed for adspredelse i venteværelset	3,38	3,43 ↗	3,55	3,85	3,67	3,18	
	Personalet og information under besøget	9. Personalet lytter til patienternes beskrivelse af deres sygdom/skade	4,26	4,30 →	4,25	4,40	4,27	4,27
10. Den mundtlige information er forståelig		4,23	4,26 ↗	4,13	4,38	4,35	4,22	
11. Patienterne får svar på de spørgsmål, de stiller		4,15	4,18 ↗	4,10	4,29	4,22	4,13	
12. Patienterne informeres løbende om, hvad der skal foregå		3,95	3,99 ↗	3,85	4,15	4,08	3,92	
13. Patienterne får mulighed for at deltage i beslutninger om deres behandling		3,59	3,63 →	3,48	3,89	3,71	3,54	
Praktiske forhold og smertelindring	15. Der er adgang til mad og drikke (fx i venteværelse eller automat)	3,30	3,38 →	3,23	3,64	3,53	3,25	
	16. Patienterne får dækket behov for smertelindring, mens de er i akutmodtagelsen	3,09	3,19 →	3,20	3,28	3,37	3,07	
Hjemsendelse	17. Informeres om symptomer, de skal være opmærksomme på efter besøg	3,56	3,63 →	3,40	3,73	3,62	3,65	
	18. Patienterne informeres om henvendelsesmuligheder efter besøg	3,51	3,60 →	3,50	3,84	3,68	3,50	
Samlet indtryk	19. Sygdom/skade behandles, så patienterne er trygge ved at skulle hjem	4,03	4,08 →	3,97	4,17	4,04	4,10	
	20. Patienterne er alt i alt tilfredse med deres besøg	3,89	3,95 ↗	3,85	4,14	4,03	3,87	
	Antal over gennemsnittet	-	6	-	1	14	10	2
	Antal på gennemsnittet	-	11	-	16	3	7	14
	Antal under gennemsnit	-	0	-	0	0	0	0

Benchmarking ift. andre regioner

Akutklinikker



Akutmodtagelser

