




Region Syddanmark

Sydvestjysk
Sygehus

PEP-møde, onsdag den 21. jan. 2015

Danmarks bedste akkreditering til Sydvestjysk Sygehus



Nul fejl, nul huller, ingen krav om opfølgning.

Den endelige akkreditering til Sydvestjysk Sygehus er lig med en delt førsteplads blandt alle landets sygehuse.

LUP – Akutmodtagelser, Fakta



- Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser i Akutmodtagelser (LUP Akutmodtagelse) er en **årlig landsdækkende spørgeskemaundersøgelse** af akut ambulante patienters oplevelser i forbindelse med deres besøg på en akutmodtagelse
- LUP Akutmodtagelse er gennemført for **første gang i år** ud fra ønsket om at få en systematisk viden om, hvordan patienter der har et besøg i en af landets akutmodtagelser oplever dette besøg

Fakta

- Resultaterne i LUP Akutmodtagelse er baseret på spørgeskemasvar fra **6.764 patienter**, der har haft et akut ambulansbesøg, uden efterfølgende indlæggelse
- Spørgeperioden var 20. august til 9. september 2014
- Den samlede svarprocent er 43 %

Samlet tilfredshed

- Flertallet af patienter, 66 %, har en samlet positiv oplevelse af deres besøg i akutmodtagelsen, idet **35 % af patienterne ”i meget høj grad” er tilfredse** med deres forløb, og 31 % ”i høj grad” er tilfredse

Patienterne har de mest positive oplevelser af personalet og behandlingen

De fire spørgsmål, som patienterne vurderer mest positivt er:

- Personalet **lytter** til deres beskrivelse af deres sygdom/skade
- Den **mundtlige information** de får af personalet er forståelig
- De får **svaret på de spørgsmål**, de stiller under deres besøg
- Deres sygdom/skade er behandlet på en måde, så de er **trygge** ved at tage hjem

Patienterne har de mest negative oplevelser af information om ventetid og smertelindring

De fire spørgsmål, som patienterne vurderer mest negativt er:

- Bliver tilstrækkeligt **informeret om udviklingen i ventetiden**, fra de ankommer, til de bliver behandlet
- Bliver informeret om **årsagen til ventetiden**
- Ved modtagelsen får information om, hvor lang tid de kan **forvente** at vente
- Får dækket deres behov for **smertelindring**, mens de er i akutmodtagelsen

Temaer i kommentarerne

1. Ventetid
2. Personale
3. Undersøgelse og behandling
4. Ventearealer
5. Velkomst
6. Visitering

For Region Syddanmark

- I alt **3.940** såkaldte akut ambulante skadestuepatienter har fået et spørgeskema i Region Syddanmark – og af dem har 44 procent valgt at svare.
- I Region Syddanmark har omkring **1.700 patienter** deltaget i undersøgelsen.

Generelt om undersøgelsen

- Tilfredsheden blandt syddanske skadestuepatienter ligger stort set **på linje med landsgennemsnittet**.
- Syv ud af ti patienter, der har været på én af regionens 12 skadestuer eller skadeklinikker, alt i alt er **tilfredse eller meget tilfredse** med den behandling, de har fået på skadestuen.
- Syv procent er **slet ikke tilfredse** med behandlingen på skadestuen.

I undersøgelsen udtrykker de syddanske skadestuepatienter

- at personalet på skadestuerne er **gode til at lytte** til patienternes beskrivelser af deres skader.
- Ni ud af ti patienter siger, at personalet lytter – i høj eller meget høj grad - til deres sygdomsbeskrivelser.
- Omvendt udtrykker patienterne **størst utilfredshed med den information**, de får om, hvordan ventetiden udvikler sig fra de ankommer, til de bliver kaldt ind til undersøgelse.
- **Kun lidt flere end hver tiende** føler sig tilstrækkeligt informeret om, hvordan ventetiden udvikler sig.

11