

SUNDHEDSUDVALGET

MØDETIDSPUNKT

26-08-2020 11:00

MØDESTED

Mødelokale på regionsgården, H2

MEDLEMMER

Christoffer Buster Reinhardt	Formand
Leila Lindén	Næstformand
Annie Hagel	Medlem
Christine Dal	Medlem
Finn Rudaizky	Medlem
Jesper Clausson	Medlem
Karin Friis Bach	Medlem
Karoline Vind	Medlem
Lars Gaardhøj	Medlem
Line Ervolder	Medlem
Niels Høiby	Medlem

INDHOLDSLISTE

5. Orientering: Den Løbende Patienttilfredshedsmåling erstattes af løbende målinger i regi af den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser (LUP)

5. ORIENTERING: DEN LØBENDE PATIENTTILFREDSHEDSMÅLING ERSTATTES AF LØBENDE MÅLINGER I REGI AF DEN LANDSDÆKKENDE UNDERSØGELSE AF PATIENTOplevelser (LUP)

INDSTILLING

Administrationen indstiller til sundhedsudvalget:

- At sundhedsudvalget tager til efterretning, at Region Hovedstadens Løbende Patienttilfredshedsmåling udfases og erstattes af de fremtidige løbende målinger i regi af den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser (LUP).

POLITISK BEHANDLING

Sundhedsudvalgets beslutning den 26. august 2020:

Taget til efterretning.

Lars Gaardhøj (A), Christine Dal Thrane (V) deltog ikke i punktets behandling.

BAGGRUND

Region Hovedstaden har tidligere haft driftsmålstyring, og som en del heraf implementerede hospitalerne Den Løbende Patienttilfredshedsmåling. Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser (LUP) vil fremadrettet kunne bidrage med samme viden, når undersøgelsen overgår til månedlige løbende målinger. Derfor udfases Region Hovedstadens løbende patienttilfredshedsmåling.

SAGSFREMSTILLING

Den patientoplevede kvalitet og effekt er et af tre pejlemærker i Region Hovedstadens model for værdibaseret sundhed. Viden om hvordan patienterne oplever behandlingen på regionens hospitaler er nødvendig for at hospitalerne fx kan arbejde med at forbedre den patientoplevede kvalitet og indføre mere patientcentrerede arbejdsgange.

Som et led i regionens tidligere driftmålsstyring blev Den Løbende Patienttilfredshedsmåling implementeret på fem af regionens hospitaler fra 2015 til 2017. Målingen giver løbende afdelingerne viden om patienternes oplevelser, der kan bruges i arbejdet med at skabe forbedringer. Patienternes oplevelser bliver desuden fulgt én gang om året via Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser (LUP).

Som noget nyt kan hospitalerne fra december 2020 få viden om patienternes oplevelser hver måned via LUP. Dette nye koncept for LUP giver regionens hospitaler de samme muligheder for at følge patienternes tilfredshed som Den Løbende Patienttilfredshedsmåling. Derfor udfases Den Løbende Patienttilfredshedsmåling.

Denne sag giver en kort status på Den Løbende Patienttilfredshedsmåling og præsenterer det nye koncept for løbende målinger i LUP-regi.

Kort status på Den Løbende Patienttilfredshedsmåling

I Den Løbende Patienttilfredshedsmåling svarer patienterne på tre til fem spørgsmål på en iPad, der er placeret lokalt på afdelingerne.

Erfaringerne med målingen er bl.a., at det er værdifuldt for afdelingerne at få systematisk og tidstro data på patienternes oplevelser. Det giver bl.a. mulighed for at se, om patienternes oplevelser forbedres på baggrund af de initiativer, afdelingerne sætter i gang.

Der er dog også udfordringer ved målingen. Det er bl.a. problemer med teknik og netværksopkobling og knappe ressourcer til at motivere patienterne til at svare. Udfordringerne har bl.a. gjort det vanskeligt at få nok svar fra patienterne. Udfordringerne har også gjort det sværere at skabe lokal forankring i afdelingerne og har resulteret i en generel afmatning i forhold til målingerne.

Som udgangspunkt skulle Den Løbende Patienttilfredshedsmåling implementeres på alle regionens hospitaler. Enkelte hospitaler har valgt ikke at implementere Den Løbende Patienttilfredshedsmåling primært pga. de tekniske udfordringer, der er opstået i implementeringen. På nuværende tidspunkt varierer brugen af løbende patienttilfredshedsmålinger i regionen, og på flere hospitaler har man gjort det frivilligt for afdelingerne/klinikkerne om de fortsat vil gennemføre målingen.

Løbende målinger i LUP-regi

LUP er på nuværende tidspunkt en årlig spørgeskemaundersøgelse, der sendes til patienter over hele landet via enten digital eller fysisk post. De kommende løbende målinger i LUP-regi giver alle afdelinger i LUP resultater hver måned i stedet for én gang årligt. Afdelinger og hospitaler får dermed viden om patienternes oplevelser året rundt, og patienterne bliver spurgt tæt på deres besøg, så de har deres oplevelser frisk i erindring.

Hospitalerne i Region Hovedstaden kan få løbende målinger i LUP-regi fra december 2020. Først via en pilotundersøgelse på løbende målinger, som alle regionens hospitaler kan deltage i. Derefter når LUP overgår helt til løbende målinger i november 2021.

I de løbende målinger i LUP-regi får patienterne mellem 10 og 13 nationale nøglespørgsmål, der går på tværs af de fem regioner. Som noget nyt får hospitaler og afdelinger mulighed for at vælge lokale spørgsmål. Disse spørgsmål giver hospitaler og afdelinger viden om patienternes oplevelser af deres konkrete arbejde med at forbedre den patientoplevede kvalitet.

Løbende målinger i LUP-regi kan erstatte Den Løbende Patienttilfredshedsmåling

Administrationen vurderer, at de løbende målinger i LUP-regi har en række af de samme muligheder og kvaliteter som Den Løbende Patienttilfredshedsmåling. Samtidig løser det ny LUP-koncept væsentlige udfordringer ved Den Løbende Patienttilfredshedsmåling. Fx modtager patienterne i LUP spørgeskemaet via digital post. Det betyder, at data bliver indsamlet uden risiko for problemer med teknik og netværksopkobling, som det ses med Den Løbende Patienttilfredshedsmåling. Dataindsamlingen i LUP kræver i modsætning til Den Løbende Patienttilfredshedsmåling ikke ressourcer for personalet på hospitalerne.

To spørgsmål om patientinddragelse og samlet tilfredshed er fælles for hospitalerne i Den Løbende Patienttilfredshedsmåling. Disse spørgsmål er dækket af de nationale nøglespørgsmål i de løbende målinger i LUP-regi.

Da de løbende målinger i LUP-regi giver hospitaler og afdelinger i Region Hovedstaden månedlige resultater på patienternes oplevelser og samtidig løser en række af udfordringerne ved Den Løbende Patienttilfredshedsmåling, erstattes Den Løbende Patienttilfredshedsmåling af de løbende målinger i LUP-regi.

KONSEKVENSER

Udfasning af Den Løbende Patienttilfredshedsmåling vil ske fra tredje kvartal 2020 og frem til november 2021, hvor de løbende målinger i LUP-regi er fuldt implementeret.

Enkelte afdelinger (fx røntgenafdelinger og blodbanker) er ikke en del af LUP og vil derfor ikke få løbende resultater på patienternes oplevelser i LUP-regi.

Regionen skal tage stilling til en model for opfølgning på patienternes oplevelser såvel administrativt som politisk. Administrationen anbefaler, at Hospitalsdirektørkredsen følger udviklingen i LUP-resultaterne to til tre gange årligt. Administrationen anbefaler derudover, at der minimum én gang årligt forelægges en status for Sundhedsudvalget.

POLITISK BESLUTNINGSPROCES

Sagen forelægges sundhedsudvalget den 26. august 2020.

DIREKTØRPÅTEGNING OG KONTAKTPERSON

Anne Skriver / Marlene Willemann Würbler

JOURNALNUMMER

18020881