

Notat vedrørende patienternes vurdering af alternativer til fysisk fremmøde

Hospitalsudvalget blev på mødet 7. oktober 2019 orienteret om status for hospitalernes løbende arbejde med udvikling og omlægning af den ambulante aktivitet samt status for det aktuelle arbejde med transformation af det ambulante område, herunder reduktion af antal ambulante besøg.

I forbindelse hermed blev det på mødet nævnt, at Region Syddanmark laver såkaldte "LUP-Light"-undersøgelser, hvor man løbende spørger til patienternes tilfredshed, herunder spørges de ambulante patienter, om det ambulante besøg kunne have været erstattet af enten videokonsultation eller telefonkonsultation.

Det blev aftalt, at udvalget efterfølgende skulle orienteres om resultaterne fra Region Syddanmark.

Kort om LUP-Light – Region Syddanmark

Hver måned spørges ca. 20.000 patienter, som er blevet behandlet på ét af hospitalerne i Region Syddanmark til deres oplevelser på hospitalet. Patienter fra ca. 300 afdelinger på Odense Universitets-hospital, Sygehus Lillebælt, Sygehus Sønderjylland, Friklinikken, Sydvestjysk Sygehus og Psykiatrisygehuset kan udvælges til undersøgelsen.

Resultater

I LUP-Light spørges de ambulante patienter bl.a. til følgende:

- Kunne det ambulante besøg være erstattet af telefonkonsultation?
- Kunne det ambulante besøg være erstattet af videokonsultation?

Resultaterne indsamles til brug for kvalitetsudvikling på hospitalerne og på den enkelte afdeling i Region Syddanmark, og er ikke offentligt tilgængelige på internettet. Der udgives ikke løbende, samlede rapporter, der på tværs af hospitalsvæsenet i Region Syddanmark beskriver, hvordan respondenterne svarer på bl.a. de to spørgsmål om alternativ til fysisk fremmøde. Som udgangspunkt skal resultaterne tilgås elektronisk via målrettede tablet-visninger.

Dato: 19.12.2019

Sagsbehandler: HBN

hbn@rm.dk

Tel. +45 5152 9750

Sagsnr. 1-31-72-2142-18

Side 1

Det er oplyst fra den medarbejder, der koordinerer LUP-Light, at på nogle afdelinger svarer op mod 40 %, at det ambulante besøg kunne erstattes af telefon- og videokonsultation. Gennemsnittet på tværs af alle afdelinger ligger dog nærmere ca. 10 %.

Dette billede genfindes i vedhæftede bilag fra april 2019, som er udarbejdet i anden sammenhæng i Region Syddanmark (se **bilag 1** nedenfor). Som det fremgår, vurderer omkring 9-10 % af patienterne på hospitalsniveau (altså på tværs af de forskellige afdelinger/specialer), at besøget kunne have været erstattet af enten en video- eller en telefon-konsultation.

Som det også fremgår af **bilag 1**, er der imidlertid variation på tværs af afdelinger/specialer, jf. eksemplerne i de to tabeller. På tværs af hospitalerne scorer nogle typer af afdelinger/specialer ofte meget lavt på spørgsmålet, om besøget kunne erstattes af telefonen. Dette er typisk: Afdelinger for ortopædkirurgi, onkologi, kvindesygdomme og fødsler, øre-, næse-, hals-sygdomme og øjenafdelinger.

Ser man på afdelinger/specialer, der scorer lavt på spørgsmålet, om besøget kunne erstattes af videokonsultation, er det på tværs af hospitalerne typisk forskellige typer af kirurgi, kvindesygdomme og afdelinger for øre-, næse-, hals-sygdomme og øjenafdelinger.

Mulighed for lokale spørgsmål – Region Midtjylland

Det er besluttet, at der gennemføres en pilotundersøgelse på løbende månedlige LUP-målinger som en del af LUP Somatik i 2020 i Region Midtjylland.

De løbende målinger gennemføres i en periode fra 2. kvartal 2020 og et år frem. Der er i den forbindelse udviklet nye spørgsmål, som spørger ind til relevansen af patientens ambulante besøg samt hvorvidt det ambulante besøg kunne have været erstattet af f.eks. en telefon- eller videokonsultation.

Spørgsmålene er valideret af patienter i løbet af november måned og forventes udsendt januar 2020 til hospitalerne i et katalog over lokale spørgsmål, som afdelingerne vil kunne til- eller fravælge i forbindelse med de kommende løbende LUP-målinger.

Spørgsmålene er inspireret af LUP Light i Region Syddanmark samt en gennemført patientinventering af ambulatoriedriften på Aarhus Universitetshospital i 2013-14, som blev gennemført af blandt andre chef for patientinvolvering Lisbeth Kallestrup.

De udvalgte spørgsmål, som kommer til at indgå i spørgsmålskataloget, er:

1. Var dit fremmøde i ambulatoriet efter din mening nødvendigt? (Ja/Nej)
2. Vil du være tryk ved, at du selv vurderer, hvornår du har behov for et ambulante besøg og selv tager kontakt til ambulatoriet for at booke en tid ved behov? (Ja/Nej)
3. Kunne dit ambulante besøg have været erstattet af en telefonkonsultation? (Ja/Nej)
4. Kunne dit ambulante besøg have været erstattet af en videokonsultation? (Ja/Nej)
5. Kunne dit ambulante besøg have været erstattet af et besøg hos din praktiserende læge? (Ja/Nej)
6. Kunne dit ambulante besøg have været erstattet af en e-mail eller et brev fra ambulatoriet? (fx ved prøvesvar) (Ja/Nej)

Der gives derudover mulighed for, at respondenterne i fri tekst skriver, hvis han/hun har forslag til, hvordan det ambulante besøg kunne være foregået på en anden måde.

Bilag 1

Fra Region Syddanmark (Specialkonsulent Mette Skovmand, Kvalitet og Forskning) – december 2019

Bilag 2: Spørgsmål vedr. telemedicinsk behandling i Lup light

Telemedicinsk behandling

I LUP-light "år 2" blev der tilføjet spørgsmål vedrørende telemedicinsk behandling, herunder hvorvidt patienternes ambulante besøg enten kunne være blevet erstattet af (1) videokonsultation eller (2) telefonkonsultation. Spørgsmålene blev stillet første gang i november 2018.

Resultatet i den seneste måned ligger på omkring 9,3 % for telefonisk- og omkring 10,6 % for videokonsultation på tværs af regionens sygehuse.



Kigger man på resultaterne på afdelingsniveau ses dog større variation.

Kunne det ambulante besøg være erstattet af telefonkonsultation?		
Afdeling	Resultat i procent (ja)	Antal svar (ja og nej)
Klinisk genetisk afd. Vejle, SLB	37,5	32
122 Y – Nyremedicinsk afdeling, OUH	29,0	31
116 Q – Infektionsmedicinsk Afdeling, OUH	29,6	27
113 M – Endokrinologisk afdeling, OUH	27,9	43
Smerteklinik – FRI	21,7	46
217 - Klinisk genetisk, OUH	20,8	24

Anæstesi- og intensivafdeling, Vejle, SLB	20,6	34
Neurologi, SVS	17,1	123

På tværs af sygehusene scorer nogle typer af afdelinger ofte meget lavt på spørgsmålet – dette er typisk: afdelinger for ortopædkirurgi, onkologi, kvindesygdomme og fødsler, øre-, næse-, hals-sygdomme og øjenafdelinger.

Kunne det ambulante besøg være erstattet af videokonsultation?		
Afdeling	Resultat i procent (ja)	Antal svar (ja og nej)
Klinisk genetisk afdeling, Vejle, SLB	41,9	31
Smerteklinik, FRI	32,6	46
122 Y - Nyremedicinsk afdeling, OUH	32,3	31
118 S – Afdeling for medicinske mavetarmsygdomme, OUH	31,1	45
207 V – Anæstesiologisk – intensiv afd., OUH	27,8	36
Børneafdelingen, Kolding, SLB	23,1	13
Psykiatrisk afd. Esbjerg, PSYK	20,0	55
Anæstesi- og intensivafdeling, Vejle, SLB	20,0	35
Neurologi – SVS	19,2	120

På tværs af sygehusene scorer nogle typer af afdelinger meget lavt på spørgsmålet – dette er typisk: forskellige typer for kirurgi, kvindesygdomme og afdelinger for øre-, næse-, hals-sygdomme og øjenafdelinger.