

## Region Hovedstaden

Regional rapport

06-03-2025



# LUP Præhospital

## Indledning

### Indledning

Patienter, som ringer 1-1-2 og efterfølgende får sendt en ambulance eller bliver visiteret til præhospital hjælp via fx egen læge, vagtlæge eller hospital med hastegrad A, B, C eller D, er blevet spurgt om deres oplevelser hermed i et spørgeskema.

Denne rapport beskriver patienternes svar inden for Region Hovedstaden.

### Datagrundlag

**Udleverede spørgeskemaer: 2.853**

**Besvarede spørgeskemaer: 1.141**

**Regionens svarandel: 40%**

**Bevidstløs under kørslen: 83**

De patienter, som har været bevidstløse under kørslen er ikke blevet stillet alle spørgsmål.

Den nationale undersøgelse med månedlige målinger er gennemført første gang i 2024 med data fra patienter fra august til december 2024. Der udtrækkes lige mange fra hver af de fire hastegrader, som i hele populationen har forskellige andele, hvorfor svarene i rapporterne er vægtet i forhold til hastegraderne. KønsvARIABLEN er udledt på baggrund af cpr-nummeret.

Spørgeskemaerne udsendes med Digital Post hver måned og der indgår ligeledes besvarelser fra fysiske spørgeskemaer i udvalgte perioder.

### Formål

- At understøtte arbejdet med kvalitetsudvikling i klinikken med viden om den patientoplevede kvalitet, der opgøres så ofte og tidstro, at det kan anvendes i det løbende forbedringsarbejde
- At identificere og sammenligne forskelle og udvikling over tid i den patientoplevede kvalitet på området regionalt og nationalt i en årlig rapport.

### Baggrund

LUP Præhospital er en delundersøgelse i den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser (LUP), som gennemføres hver måned.

Undersøgelsen består af nationale spørgsmål, hvor der på tværs af regionerne stilles en kerne af de samme spørgsmål, der således kan sammenlignes. I de månedlige målinger er det muligt at supplere de nationale spørgsmål med lokale spørgsmål.

### Organisering

Undersøgelsen er gennemført på vegne af de fem regioner og Danske Regioner.

Projektledelsen af undersøgelsen varetages af DEFACTUM i Region Midtjylland, der sammen med Center for Patientinddragelse i Region Hovedstaden udgør Sekretariatet for LUP.

Styregruppen for undersøgelsen består af repræsentanter fra de fem regioner, Sundheds- og Ældreministeriet, Sundhedsdatastyrelsen, Danske Regioner, Sekretariatet for LUP samt patient- og pårørenderepræsentanten. Derudover er der nedsat en kompetenceenhed med medlemmer fra hver af de regionale Præhospitale enheder.

### Rapportens opbygning

Rapporten består af:

- Indledning
- Overordnet gennemgang af de nationale spørgsmål
- Gennemgang af de enkelte nationale spørgsmål
- Bilag

I den overordnede gennemgang af spørgsmål er det muligt at sammenligne regionernes resultater på de enkelte spørgsmål med landsresultatet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

### Rapportering

Regionerne får hver måned tidstro data om patienternes oplevelser i de regionale afrapporteringssystemer.

### Ønsker du at vide mere?

**Se beskrivelsen på vores hjemmeside her:**

<http://defactum.dk/lupprahospital>

Du finder blandt andet den nationale rapport, regionale rapporter, spørgeskemaet, informationsmateriale mm. Desuden kan du se kontaktoplysningerne på de regionale medlemmer af Kompetenceenheden samt de medarbejdere i DEFACTUM, som gennemfører undersøgelsen.

## Hvordan svarer patienterne på spørgsmålene?

Regionens resultat på spørgsmålene er her sammenlignet med landsresultatet. Den fulde spørgsmålsformulering findes fra side otte og frem i gennemgangen af de enkelte nationale spørgsmål.

For hvert spørgsmål præsenteres to søjler. Den øverste søjle angiver regionens resultat, mens den nederste angiver resultatet for hele landet.

Nederst på denne side vises ja/nej spørgsmål, hvor svarandel for ja er vist.

Søjlernes længde viser grafisk gennemsnittene på de enkelte spørgsmål. Gennemsnittet er endvidere vist i tal til højre for hver søjle. For ja/nej spørgsmålet angiver længden af søjlen andel positive, som endvidere er vist i tal til højre for hver søjle.

Parentesen foran hver søjle angiver det samlede antal svar, der indgår i beregningen.

Placeringen af regionen angives som:

O: over landsresultatet

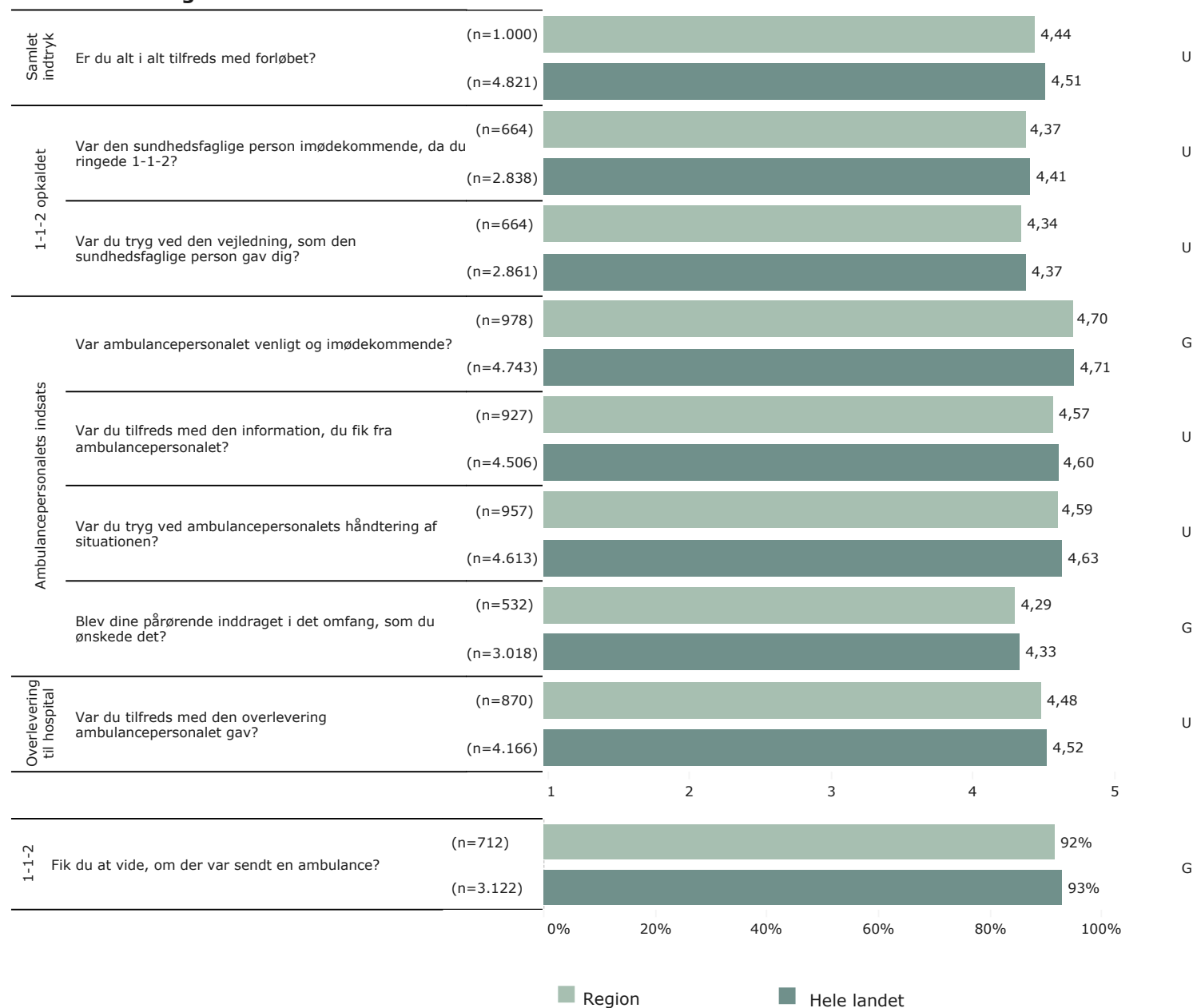
U: under landsresultatet

G: ikke forskelligt fra landsresultatet

Et G betyder således, at regionens resultat ikke adskiller sig signifikant fra landsresultatet.

Af hensyn til t-testens robusthed foretages der ikke t-test i tilfælde, hvor der er færre end 30 svarpersoner i en eller begge af de grupper som sammenlignes. Dette er indikeret med et kryds (X). Vi anvender et signifikansniveau på 5%.

### Resultatoversigt

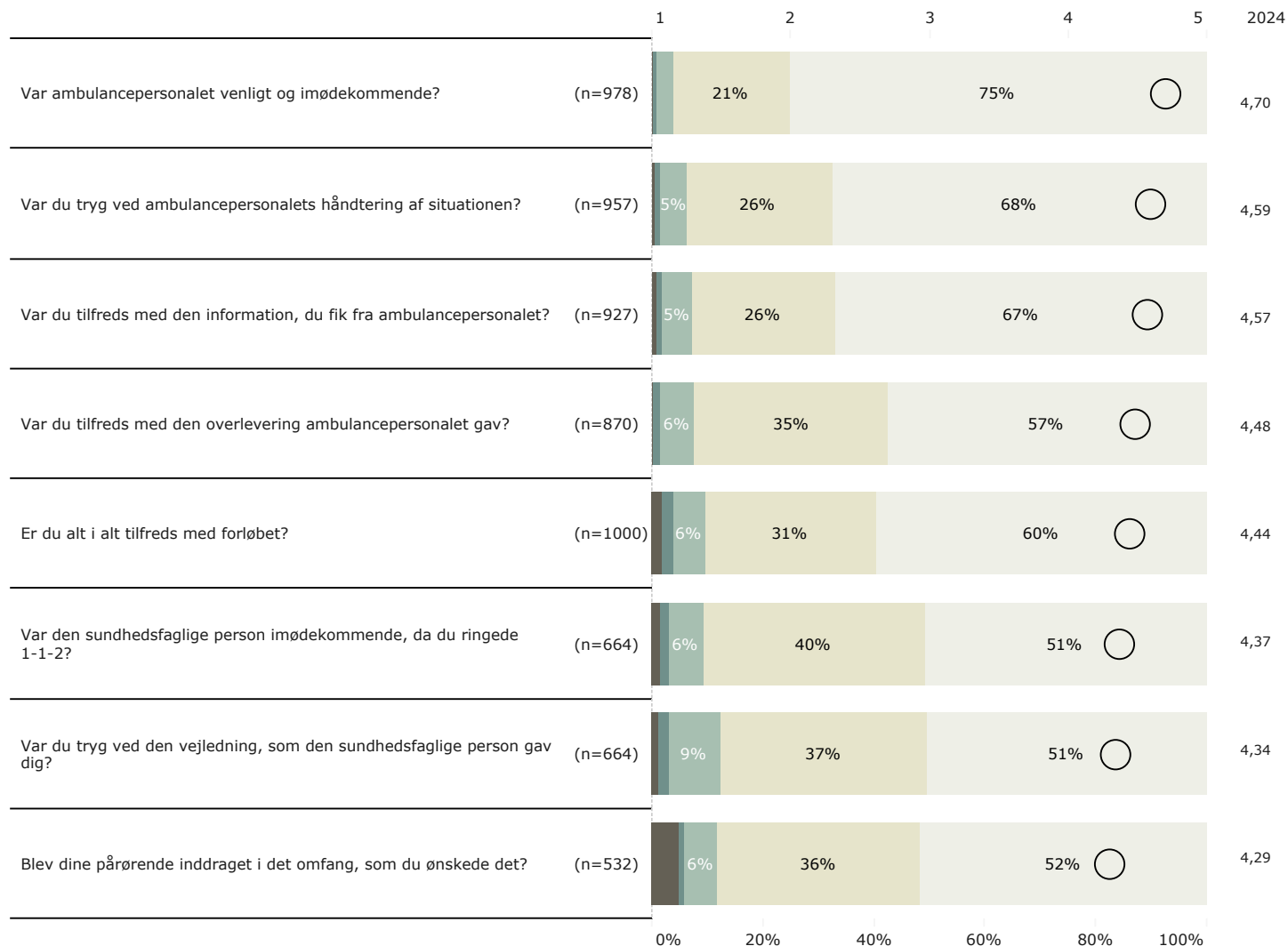


## Hvilke spørgsmål har det højeste gennemsnit?

Spørgsmålene i figuren til højre er rangordnet efter patienternes tilfredshed. Spørgsmålene med de højeste gennemsnit, og dermed den højeste tilfredshed, fremgår øverst i figuren.

Hver søjle viser grafisk svar- fordelingen på det enkelte spørgsmål, og den sorte ring markerer gennemsnittet. Til højre for hver søjle vises gennemsnittet i tal for 2024.

Parentesen foran hver søjle angiver det samlede antal svar, der indgår i beregningen.



## Vigtighed og tilfredshed

Denne side præsenterer sammenhængen mellem det enkelte spørgsmål og den samlede tilfredshed.

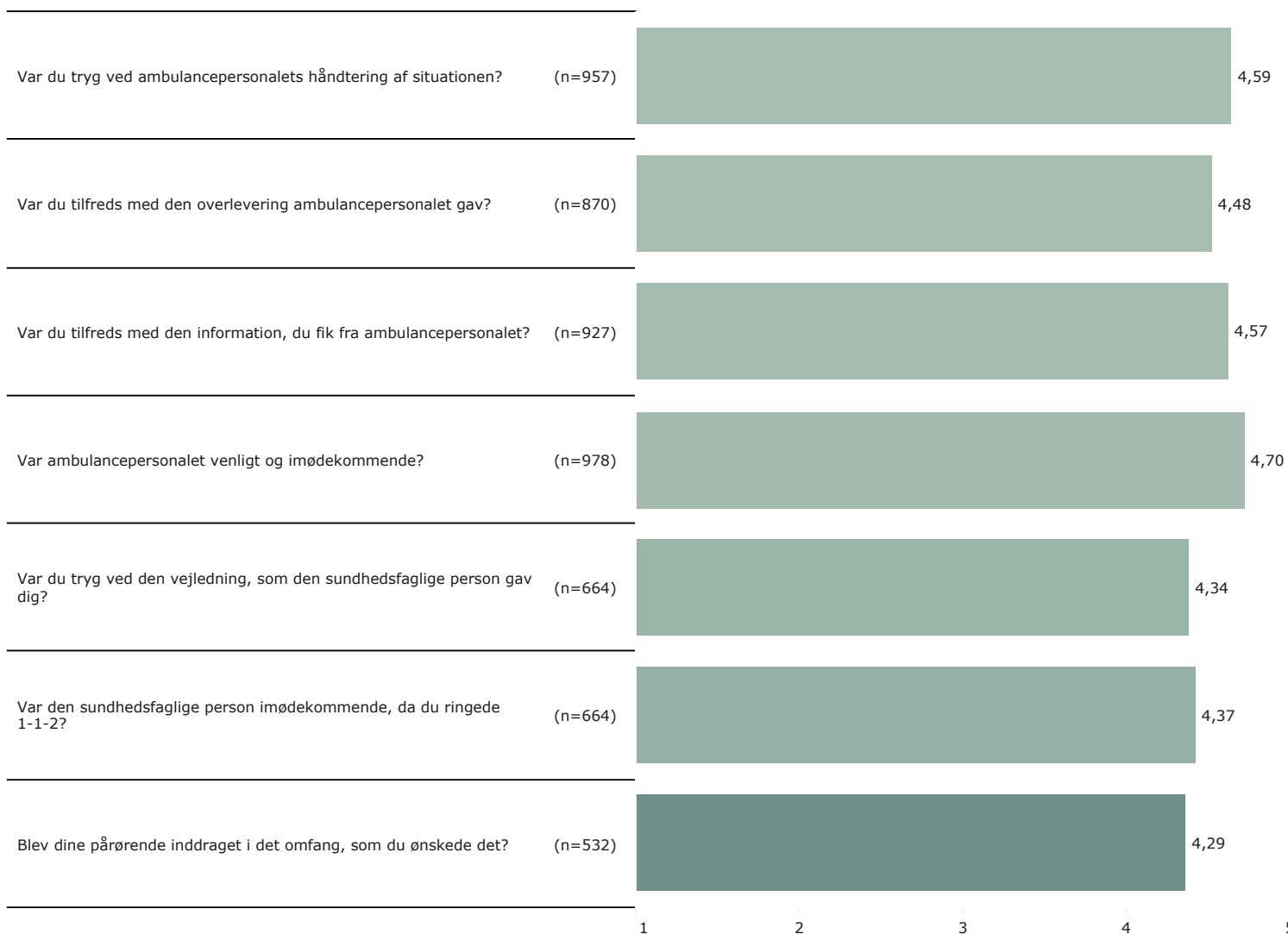
Sammenhængen mellem det enkelte spørgsmål og den samlede tilfredshed er vigtig i forhold til, hvilke områder regionen skal være opmærksom på i det løbende arbejde med at forbedre og fastholde den samlede tilfredshed (patientoplevede kvalitet).

Søjlerens længde viser gennemsnittet for tilfredshed på det enkelte spørgsmål med undtagelse af spørgsmål med ja/nej svarskala, da der ikke er udregnet gennemsnit for disse. Gennemsnittet er også vist i tal til højre for søjlen. Farven på søjlen indikerer, hvor stærk sammenhæng det enkelte spørgsmål har med den samlede tilfredshed. Jo lysere farven er, jo stærkere er sammenhængen mellem det enkelte spørgsmål og den samlede tilfredshed.

Sammenhængen er undersøgt bivariat, og beregningerne er, for at få det mest præcise mål for sammenhængen, foretaget samlet for hele landet.

Forbedringsmulighederne i forhold til den samlede tilfredshed er størst ved de spørgsmål, som på samme tid har relativt lavt gennemsnit og relativ stor sammenhæng med den samlede tilfredshed. Samtidig er det vigtigt at fastholde spørgsmål med relativt højt gennemsnit og relativ stor sammenhæng med den samlede tilfredshed.

Se de præcise gammaværdier i bilag 1.

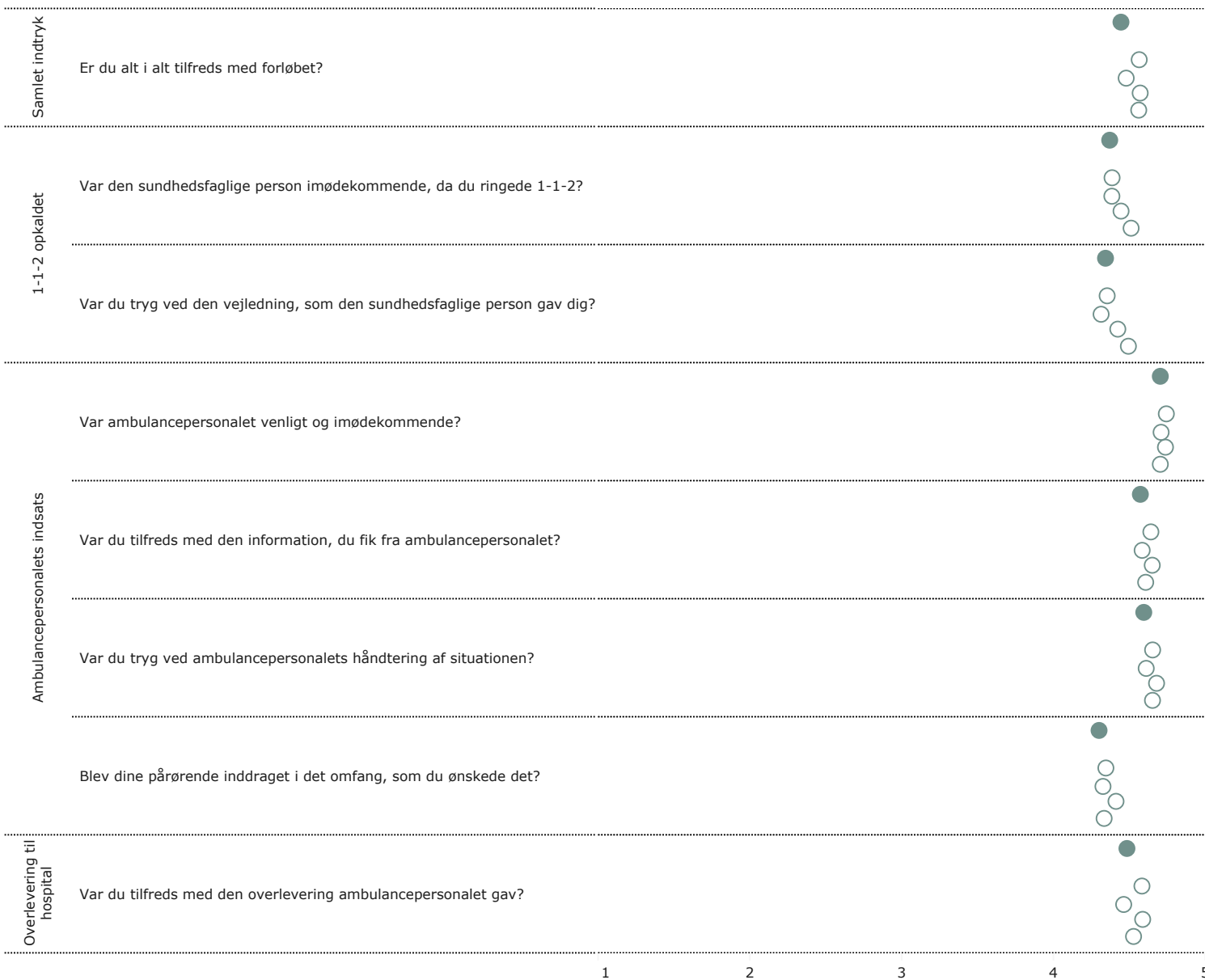


## Spredningen på spørgsmålene

Figuren til højre viser variationen i patienternes svar på regionsniveau.

I figuren er gennemsnittet på spørgsmålene vist for alle regioner, der deltager i undersøgelsen. Regionens resultat er markeret med en udfyldt grøn cirkel.

### Spredningsfigur



## Sådan læser du figurerne på de kommende sider

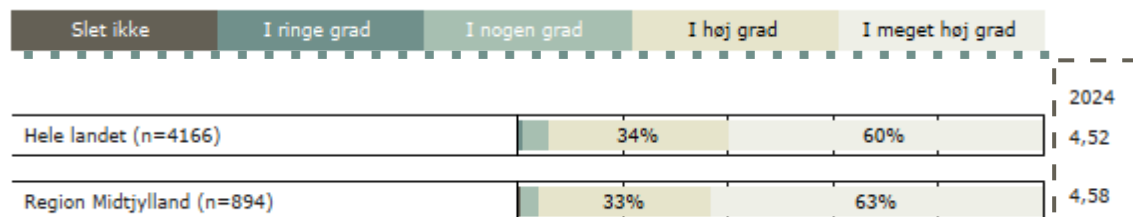
### Var du tilfreds med den overlevering ambulancepersonalet gav? – – – Angiver den fulde ordlyd af spørgsmålsformuleringen.

**Tema:** Overlevering og modtagelse på hospital

Angiver den andel, som har svaret ud fra det samlede antal besvarede skemaer.

**Svar på spørgsmål:** 1.042 185% af besvarede skemaer

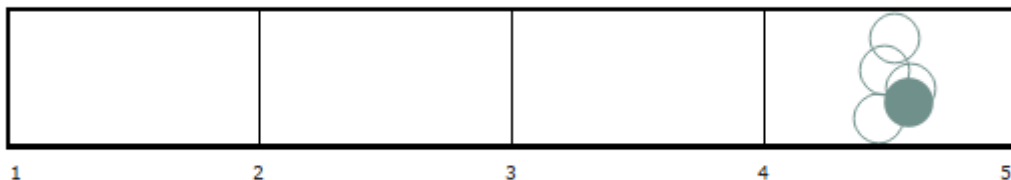
**Svarkategorier:** Angiver hvor mange, der har svaret på spørgsmålet (incl. dem som indgår under Øvrige svar).



Regionens resultat sammenlignet med svar fra hele landet.

Spredning: Viser en forstørret udgave af spredningsfiguren på forrige side.

Egen regions placering i forhold til de øvrige regioner



Øvrige svar: Ikke relevant = 93 svar, Ved ikke = 55 svar.

#### Region Midtjylland

##### KØN

Mand	(n=460)	33%	62%
Kvinde	(n=434)	33%	64%

##### ALDERSGRUPPE

0-17 år	(n=33)	37%	59%	
18-50 år	(n=149)	5%	28%	64%
51-70 år	(n=257)	27%	69%	
71+ år	(n=455)	37%	59%	

##### HASTEGRAD

A	(n=268)	30%	65%
B	(n=254)	30%	67%
C	(n=245)	32%	63%
D	(n=127)	39%	57%

Angiver gennemsnittet i intervallet 1-5, hvor 5 er det mest positive.

Ja/nej spørgsmål bliver rapporteret med andelen af ja.

Angiver svarfordelingen opdelt på udvalgte baggrundsplysninger.

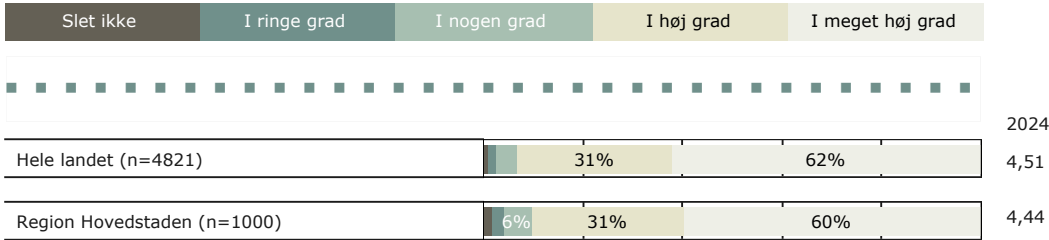
Fordelingen for grupper med mindre end 5 svar fremgår ikke i tabellen.  
Hvis der er nul (0) svar, vises svarkategorien (fx. 0-17 år) ikke.

## Er du alt i alt tilfreds med forløbet?

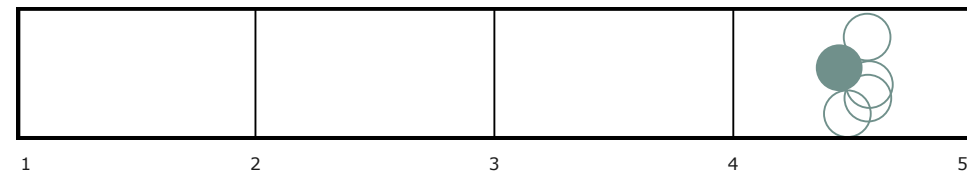
Tema: Samlet indtryk

Svar på spørgsmål: 1.065 (93% af besvarede skemaer)

Svarkategorier:



Egen regions placering i forhold til de øvrige regioner



Øvrige svar: Ikke relevant = 42 svar, Ved ikke = 23 svar.

## Region Hovedstaden

### KØN

Mand	(n=496)	33%	59%	
Kvinde	(n=504)	7%	29%	60%

### ALDERSGRUPPE

0-17 år	(n=40)	8%	38%	54%
18-50 år	(n=168)	11%	20%	63%
51-70 år	(n=340)	6%	28%	61%
71+ år	(n=452)	0%	36%	58%

### HASTEGRAD

A	(n=331)	27%	68%	
B	(n=314)	33%	59%	
C	(n=227)	7%	20%	72%
D	(n=128)	9%	33%	52%

### REKVIRENT

112	(n=448)	30%	61%	
CVI	(n=31)	23%	74%	
Vagtlæge	(n=197)	6%	30%	63%
Øvrige	(n=324)	8%	33%	54%

### RESPONSTID

0-9 minutter	(n=337)	6%	29%	64%	
10-14 minutter	(n=130)	30%	63%		
15-19 minutter	(n=112)	10%	24%	62%	
20-29 minutter	(n=115)	5%	6%	32%	51%
30-59 minutter	(n=137)	7%	33%	57%	
60 minutter og derover	(n=169)	37%	53%		

### AFSLUTTET PÅ STEDET

Ja	(n=66)	30%	64%	
Nej	(n=934)	6%	31%	59%

0% 20% 40% 60% 80% 100%

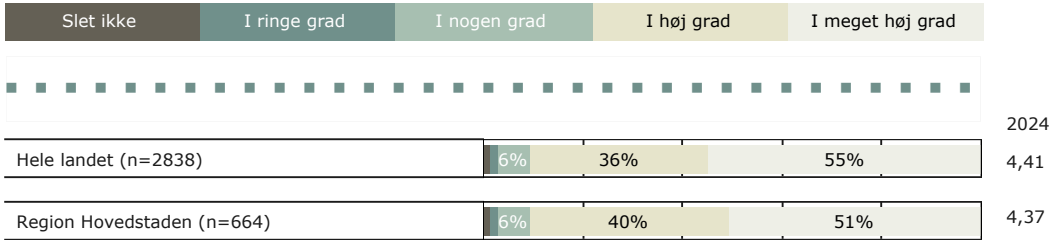


# Var den sundhedsfaglige person imødekommende, da du ringede 1-1-2?

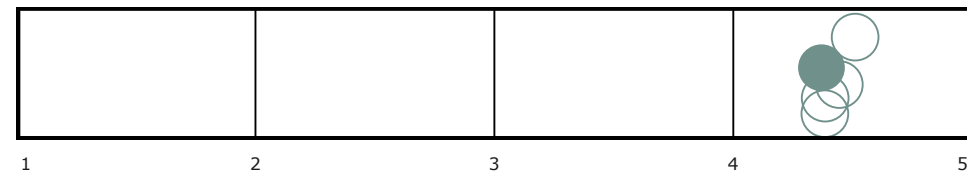
Tema: 1-1-2 opkaldet

Svar på spørgsmål: 1.092 (96% af besvarede skemaer)

Svarkategorier:



Egen regions placering i forhold til de øvrige regioner



Øvrige svar: Ikke relevant = 34 svar, Jeg ringede ikke selv 1-1-2 = 365 svar, Ved ikke = 29 svar.

## Region Hovedstaden

### KØN

Mand	(n=340)	7%	40%	50%
Kvinde	(n=324)	6%	40%	51%

### ALDERSGRUPPE

0-17 år	(n=30)	5%	7%	13%	35%	41%
18-50 år	(n=106)	7%		32%	54%	
51-70 år	(n=223)	10%		34%	53%	
71+ år	(n=305)			46%	49%	

### HASTEGRAD

A	(n=232)		30%	64%
B	(n=189)	9%	36%	51%
C	(n=147)	8%	28%	61%
D	(n=96)	7%	51%	38%

### REKVIRENT

112	(n=296)	6%	38%	54%
CVI	(n=9)	11%	9%	80%
Vagtlæge	(n=161)	6%	34%	58%
Øvrige	(n=198)	6%	48%	41%

### RESPONSTID

0-9 minutter	(n=229)	7%	34%	57%	
10-14 minutter	(n=87)		41%	52%	
15-19 minutter	(n=72)	8%	43%	49%	
20-29 minutter	(n=71)	9%	9%	50%	32%
30-59 minutter	(n=96)		43%	49%	
60 minutter og derover	(n=109)	5%	41%	49%	

### AFSLUTTET PÅ STEDET

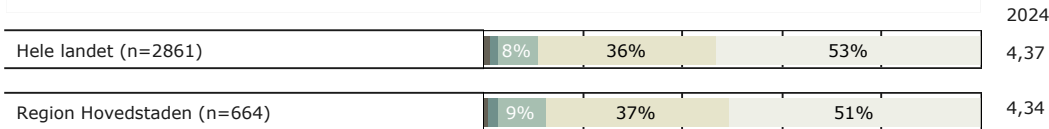
Ja	(n=57)		26%	65%
Nej	(n=607)	6%	41%	50%

# Var du tryk ved den vejledning, som den sundhedsfaglige person gav dig?

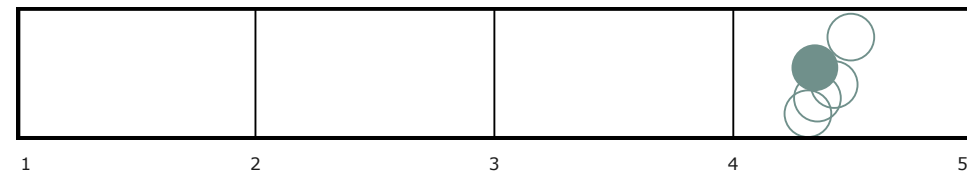
Tema: 1-1-2 opkaldet

Svar på spørgsmål: 708 (62% af besvarede skemaer)

Svarkategorier:



Egen regions placering i forhold til de øvrige regioner



Øvrige svar: Ikke relevant = 20 svar, Ved ikke = 24 svar.

## Region Hovedstaden

### KØN

Mand (n=344)	11%	36%	50%
Kvinde (n=320)	8%	37%	51%

### ALDERSGRUPPE

0-17 år (n=32)	11%	19%	22%	43%	
18-50 år (n=106)	6%	6%	7%	22%	59%
51-70 år (n=223)	10%	39%	49%		
71+ år (n=303)	9%	41%	50%		

### HASTEGRAD

A (n=225)	6%	27%	65%
B (n=190)	12%	31%	54%
C (n=153)	5%	38%	52%
D (n=96)	10%	49%	37%

### REKVIRENT

112 (n=290)	9%	38%	52%
CVI (n=10)	8%	33%	59%
Vagtlæge (n=156)	8%	30%	59%
Øvrige (n=208)	12%	40%	43%

### RESPONSTID

0-9 minutter (n=222)	8%	33%	57%	
10-14 minutter (n=89)	14%	27%	55%	
15-19 minutter (n=72)	10%	33%	56%	
20-29 minutter (n=71)	7%	8%	48%	38%
30-59 minutter (n=92)	10%	44%	42%	
60 minutter og derover (n=118)	7%	42%	46%	

### AFSLUTTET PÅ STEDET

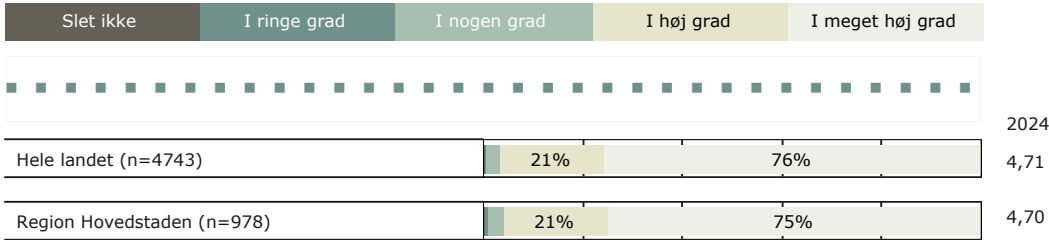
Ja (n=58)	10%	20%	69%
Nej (n=606)	9%	38%	49%

# Var ambulancepersonalet venligt og imødekommende?

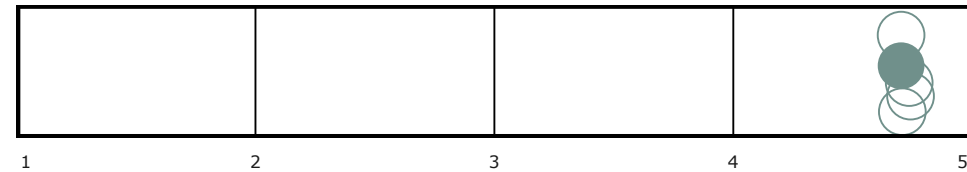
**Tema:** Ambulancepersonalets indsats

**Svar på spørgsmål:** 1.003 (88% af besvarede skemaer)

**Svarkategorier:**



**Egen regions placering i forhold til de øvrige regioner**



Øvrige svar: Ikke relevant = 10 svar, Ved ikke = 15 svar.

## Region Hovedstaden

### KØN

Mand	(n=475)	22%	75%
Kvinde	(n=503)	20%	75%

### ALDERSGRUPPE

0-17 år	(n=42)	14%	86%	
18-50 år	(n=159)	6%	19%	74%
51-70 år	(n=315)	17%	78%	
71+ år	(n=462)	24%	73%	

### HASTEGRAD

A	(n=322)	18%	80%
B	(n=310)	21%	75%
C	(n=221)	20%	77%
D	(n=125)	23%	70%

### REKVIRENT

112	(n=439)	21%	75%
CVI	(n=28)	17%	83%
Vagtlæge	(n=198)	19%	78%
Øvrige	(n=313)	22%	73%

### RESPONSTID

0-9 minutter	(n=328)	19%	77%
10-14 minutter	(n=133)	17%	76%
15-19 minutter	(n=107)	22%	76%
20-29 minutter	(n=112)	19%	77%
30-59 minutter	(n=134)	27%	71%
60 minutter og derover	(n=164)	22%	74%

### AFSLUTTET PÅ STEDET

Ja	(n=74)	25%	70%
Nej	(n=904)	21%	75%

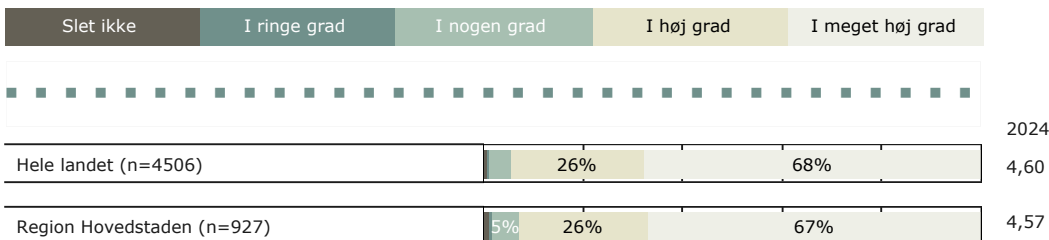
0% 20% 40% 60% 80% 100%

# Var du tilfreds med den information, du fik fra ambulancepersonalet?

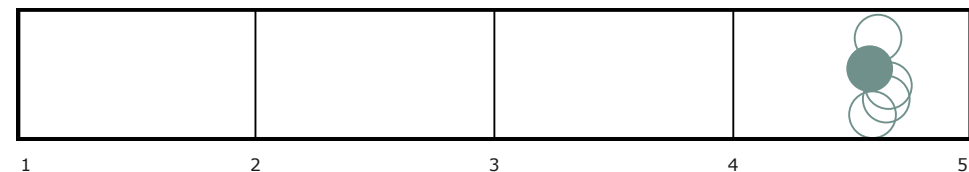
**Tema:** Ambulancepersonalets indsats

**Svar på spørgsmål:** 963 (84% af besvarede skemaer)

**Svarkategorier:**



**Egen regions placering i forhold til de øvrige regioner**



Øvrige svar: Ikke relevant = 16 svar, Ved ikke = 20 svar.

## Region Hovedstaden

### KØN

Mand (n=455)	5%	28%	66%
Kvinde (n=472)	5%	24%	67%

### ALDERSGRUPPE

0-17 år (n=41)	5%	13%	79%
18-50 år (n=159)	7%	17%	71%
51-70 år (n=305)	0%	27%	69%
71+ år (n=422)	6%	29%	63%

### HASTEGRAD

A (n=309)	0%	23%	72%
B (n=296)	5%	28%	66%
C (n=209)	6%	19%	75%
D (n=113)	7%	27%	62%

### REKVIRENT

112 (n=420)	0%	27%	67%
CVI (n=27)	0%	27%	67%
Vagtlæge (n=186)	0%	22%	72%
Øvrige (n=294)	7%	26%	64%

### RESPONSTID

0-9 minutter (n=314)	0%	29%	66%	
10-14 minutter (n=131)	6%	23%	68%	
15-19 minutter (n=101)	6%	6%	21%	66%
20-29 minutter (n=106)	0%	26%	67%	
30-59 minutter (n=121)	10%	28%	62%	
60 minutter og derover (n=154)	0%	22%	75%	

### AFSLUTTET PÅ STEDET

Ja (n=74)	10%	21%	69%
Nej (n=853)	5%	26%	67%

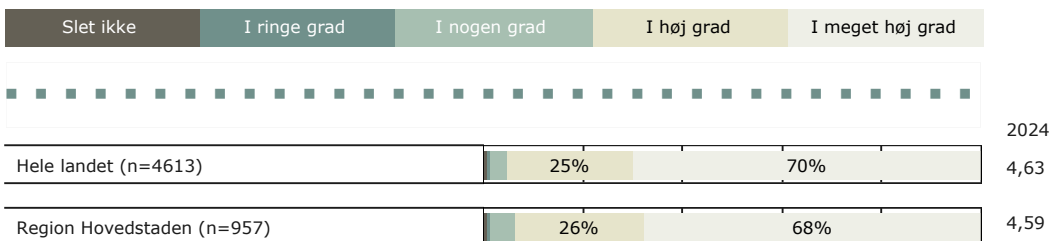
0% 20% 40% 60% 80% 100%

## Var du tryk ved ambulancepersonalets håndtering af situationen?

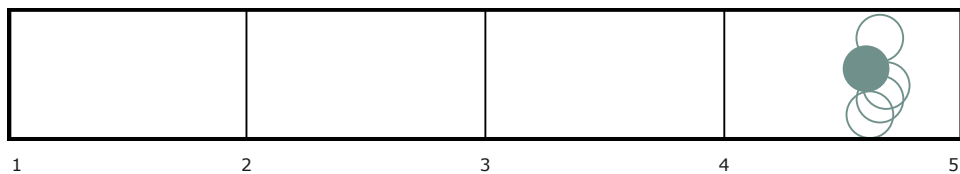
**Tema:** Ambulancepersonalets indsats

**Svar på spørgsmål:** 989 (87% af besvarede skemaer)

**Svarkategorier:**



**Egen regions placering i forhold til de øvrige regioner**



Øvrige svar: Ikke relevant = 17 svar, Ved ikke = 15 svar.

### Region Hovedstaden

#### KØN

Mand	(n=466)	30%	65%	
Kvinde	(n=491)	6%	22%	70%

#### ALDERSGRUPPE

0-17 år	(n=40)	8%	14%	79%
18-50 år	(n=157)	10%	18%	71%
51-70 år	(n=319)	0%	26%	71%
71+ år	(n=441)	0%	30%	64%

#### HASTEGRAD

A	(n=317)	19%	77%	
B	(n=303)	29%	66%	
C	(n=215)	5%	22%	73%
D	(n=122)	8%	30%	59%

#### REKVIRENT

112	(n=430)	25%	70%	
CVI	(n=27)	22%	75%	
Vagtlæge	(n=192)	26%	70%	
Øvrige	(n=308)	9%	27%	62%

#### RESPONSTID

0-9 minutter	(n=321)	25%	71%	
10-14 minutter	(n=131)	23%	69%	
15-19 minutter	(n=105)	8%	22%	65%
20-29 minutter	(n=109)	33%	63%	
30-59 minutter	(n=130)	6%	29%	65%
60 minutter og derover	(n=161)	8%	25%	66%

#### AFSLUTTET PÅ STEDET

Ja	(n=73)	6%	28%	66%
Nej	(n=884)	26%	68%	

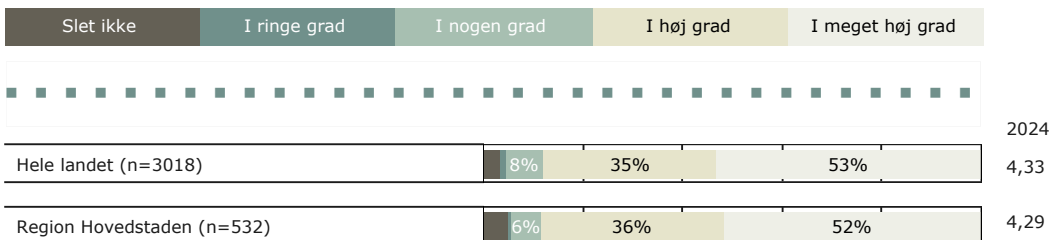
0% 20% 40% 60% 80% 100%

## Blev dine pårørende inddraget i det omfang, som du ønskede det?

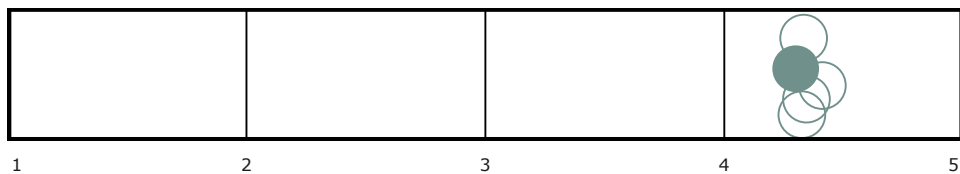
**Tema:** Ambulancepersonalets indsats

**Svar på spørgsmål:** 856 (75% af besvarede skemaer)

**Svarkategorier:**



**Egen regions placering i forhold til de øvrige regioner**



Øvrige svar: Ikke relevant = 302 svar, Ved ikke = 22 svar.

### Region Hovedstaden

#### KØN

Mand	(n=284)	5%	6%	39%	48%
Kvinde	(n=248)	6%		33%	55%

#### ALDERSGRUPPE

0-17 år	(n=30)		30%		67%
18-50 år	(n=95)	12%		25%	60%
51-70 år	(n=163)	12%	8%	33%	45%
71+ år	(n=244)			43%	51%

#### HASTEGRAD

A	(n=196)			32%	59%
B	(n=163)	9%		34%	51%
C	(n=109)	9%		26%	61%
D	(n=64)	8%		44%	43%

#### REKVIRENT

112	(n=256)	6%		41%	49%
CVI	(n=9)			33%	67%
Vagtlæge	(n=112)	6%		27%	63%
Øvrige	(n=155)	10%	7%	35%	48%

#### RESPONSTID

0-9 minutter	(n=187)			40%	53%
10-14 minutter	(n=75)	8%	10%	26%	56%
15-19 minutter	(n=52)		8%	40%	45%
20-29 minutter	(n=69)	6%		42%	49%
30-59 minutter	(n=64)	7%		42%	46%
60 minutter og derover	(n=85)	7%	10%	23%	59%

#### AFSLUTTET PÅ STEDET

Ja	(n=43)	11%		25%	60%
Nej	(n=489)	6%		37%	51%

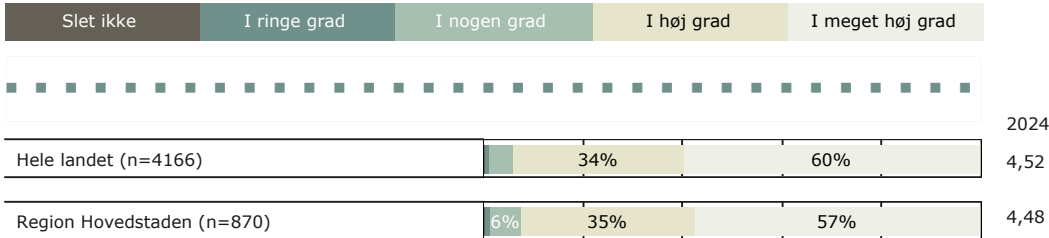
0% 20% 40% 60% 80% 100%

## Var du tilfreds med den overlevering ambulancepersonalet gav?

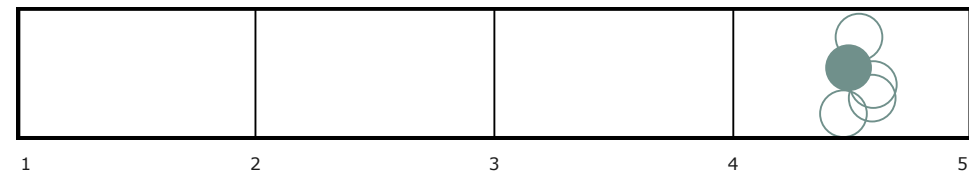
**Tema:** Overlevering og modtagelse på hospital

**Svar på spørgsmål:** 992 (87% af besvarede skemaer)

**Svarkategorier:**



**Egen regions placering i forhold til de øvrige regioner**



Øvrige svar: Ikke relevant = 86 svar, Ved ikke = 36 svar.

### Region Hovedstaden

#### KØN

Mand (n=442)	5%	38%	56%
Kvinde (n=428)	7%	32%	58%

#### ALDRSGRUPPE

0-17 år (n=36)	0%	28%	70%
18-50 år (n=143)	8%	27%	62%
51-70 år (n=281)	6%	33%	60%
71+ år (n=410)	6%	40%	53%

#### HASTEGRAD

A (n=280)	6%	28%	64%
B (n=266)	7%	37%	56%
C (n=205)	0%	27%	68%
D (n=119)	6%	40%	52%

#### REKVIRENT

112 (n=370)	7%	32%	59%
CVI (n=28)	0%	27%	71%
Vagtlæge (n=175)	8%	33%	59%
Øvrige (n=297)	0%	41%	53%

#### RESPONSTID

0-9 minutter (n=288)	7%	33%	58%
10-14 minutter (n=115)	0%	34%	58%
15-19 minutter (n=97)	0%	36%	57%
20-29 minutter (n=100)	9%	33%	58%
30-59 minutter (n=119)	0%	40%	55%
60 minutter og derover (n=151)	6%	37%	56%

#### AFSLUTTET PÅ STEDET

Ja (n=13)	22%	29%	49%
Nej (n=857)	6%	35%	57%

0% 20% 40% 60% 80% 100%

## Bilag 1

Som mål for sammenhængen med det samlede indtryk anvendes korrelationen mellem de enkelte spørgsmål og patienternes og de pårørendes samlede indtryk. To spørgsmål er eksempelvis stærkt korreleret (stor sammenhæng), hvis personer, der svarer positivt på spørgsmål A samtidig har tendens til at svare positivt på spørgsmål B.

Sammenhængen mellem spørgsmålene og det samlede indtryk er undersøgt bivariat, og beregningerne er, for at få det mest præcise mål for sammenhængen, foretaget samlet for hele landet og ikke for den enkelte afdeling eller region.

Gamma-koefficienten ( $\gamma$ ) falder mellem -1 og 1. En gamma-koefficient tæt på 1 indikerer en stærk positiv sammenhæng mellem svarene. Det betyder, at mange af de svarpersoner, der svarer positivt på det pågældende spørgsmål, ligeledes har et positivt samlet indtryk. En gamma-koefficient tæt på 0 indikerer, at der ikke er nogen sammenhæng mellem svarene på spørgsmålet og det samlede indtryk.

### Gamma

