

Region Hovedstaden

Regional rapport

10. marts 2026



LUP Præhospital

Indledning

Patienter som ringer 1-1-2 eller visiteres til præhospital hjælp, og efterfølgende får sendt ambulance eller andet akut beredskab, samt planlagt sygetransport. Hastegrad A, B, C og D indgår.

Denne rapport beskriver patienternes svar i Region Hovedstaden.

Datagrundlag

Udleverede spørgeskemaer: 5.862

Besvarede spørgeskemaer: 2.604

Regionens svarandel: 44%

Bevidstløs under kørslen: 206

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

Den nationale undersøgelse med månedlige målinger er gennemført første gang fra august 2024. 2025 er derved første år med data fra et helt kalenderår. Der udtrækkes lige mange fra hver af de fire hastegrader, som i hele populationen har forskellige andele. Derfor er respondenternes svar i denne rapport vægtet i forhold til fordelingen af hastegraderne for samtlige patienter. Kønsvariablen er udledt på baggrund af cpr-nummeret.

Spørgeskemaerne udsendes med Digital Post hver måned. Tre gange om året udsendes der fysiske spørgeskemaer til de patienter, der er fritaget fra Digital Post. Svarene herfra indgår i denne årlige rapport i modsætning til de løbende data, som leveres til alle regionerne.

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, Indenrigs- og Sundhedsministeriet, 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 1. De enkelte spørgsmåls sammenhæng med samlet tilfredshed på landsplan

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.

Søjlerens 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.

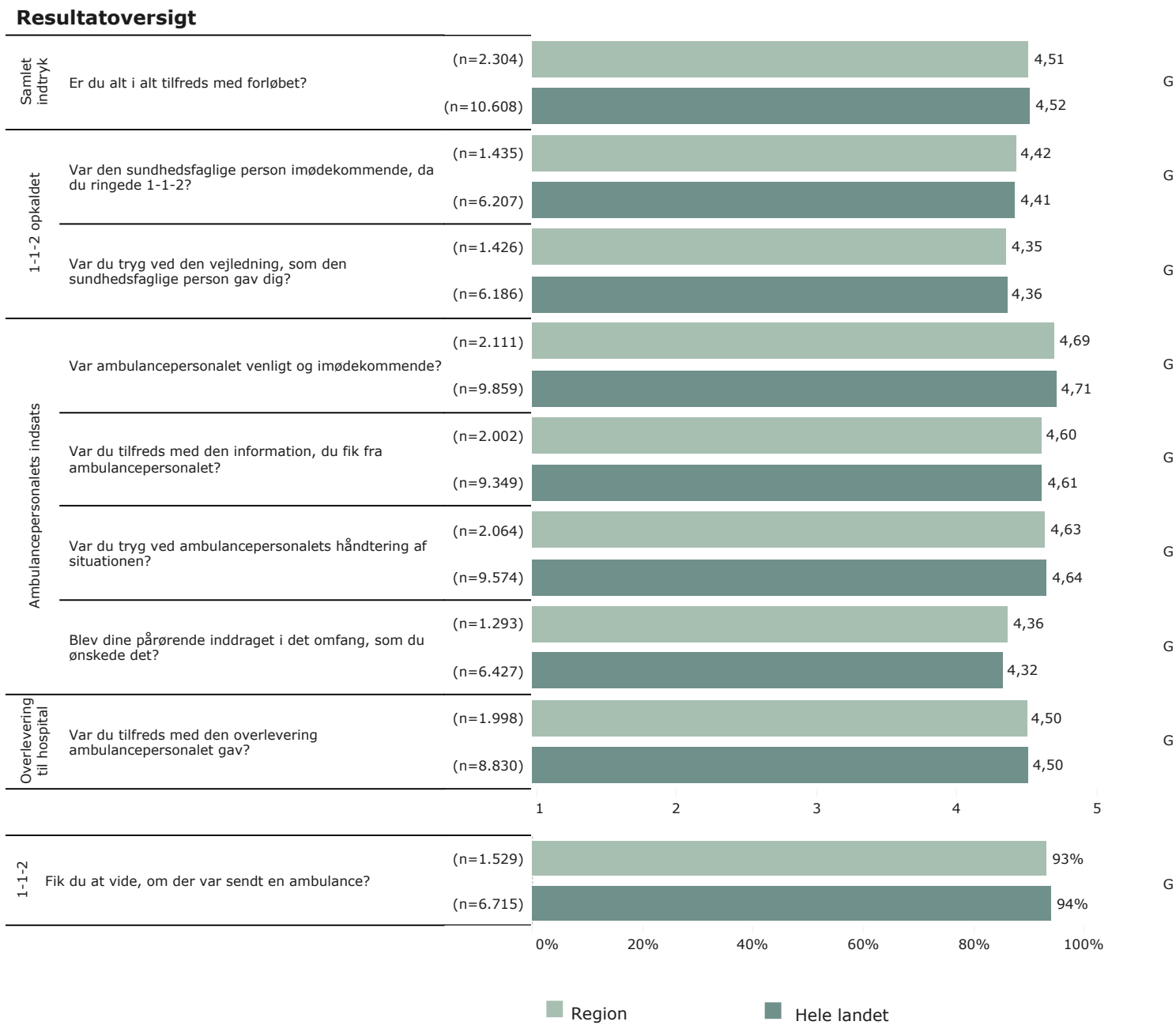
Parentesen foran hver søjle angiver det samlede antal svar, der indgår i beregningen.

Placeringen af regionen angives som:

O: over landsresultatet
U: under landsresultatet
G: ikke forskelligt fra landsresultatet

Et G betyder således, at forskellen mellem regionens resultat og landresultatet ikke er mindst 0,05 samtidig med at forskellen er signifikant.

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%.

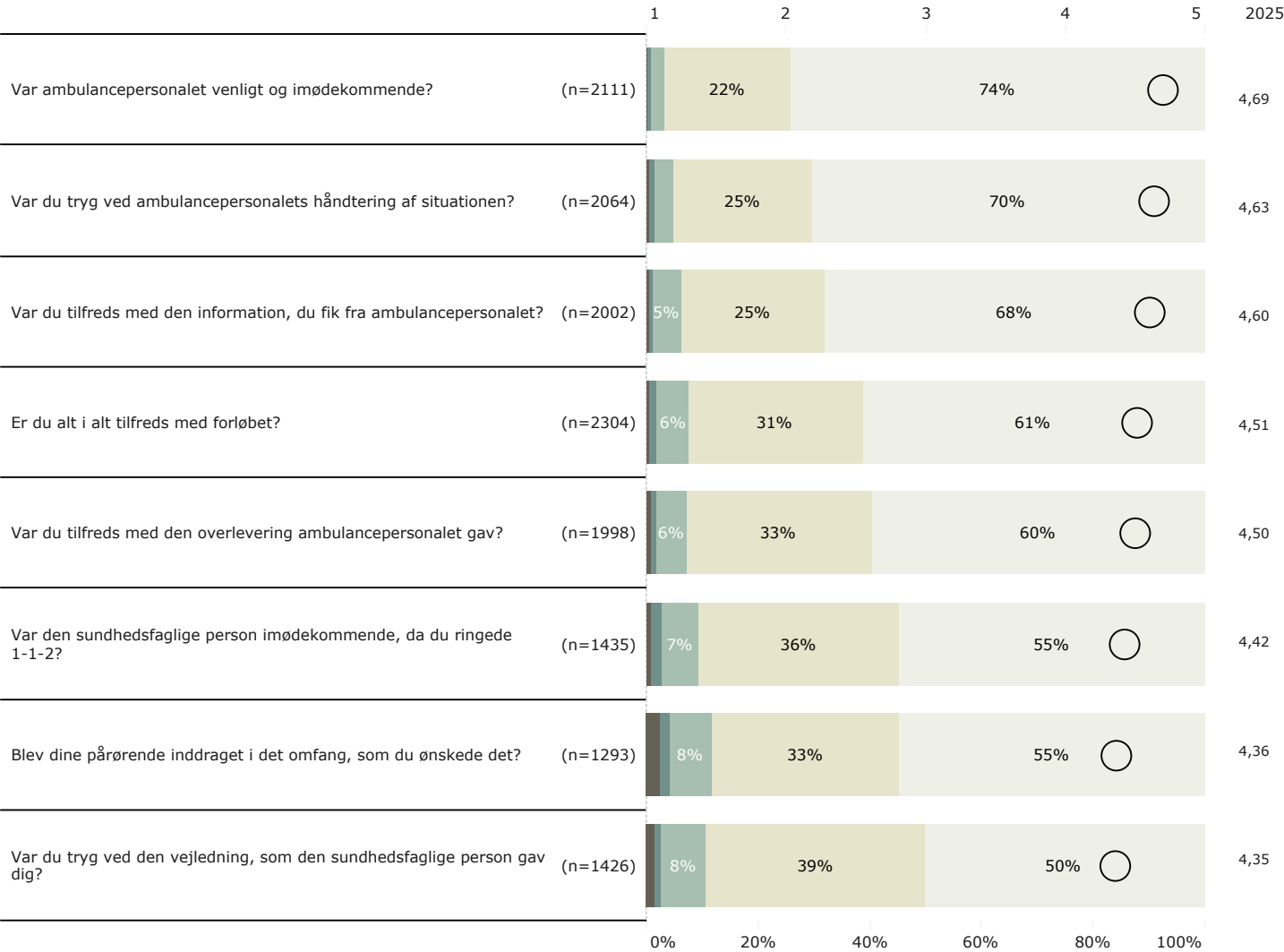


Hvilke spørgsmål har det højeste gennemsnit?

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 svarfordelingen på det enkelte spørgsmål, og den sorte ring markerer gennemsnittet. Til højre for hver søjle vises gennemsnittet i tal for 2025.

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



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

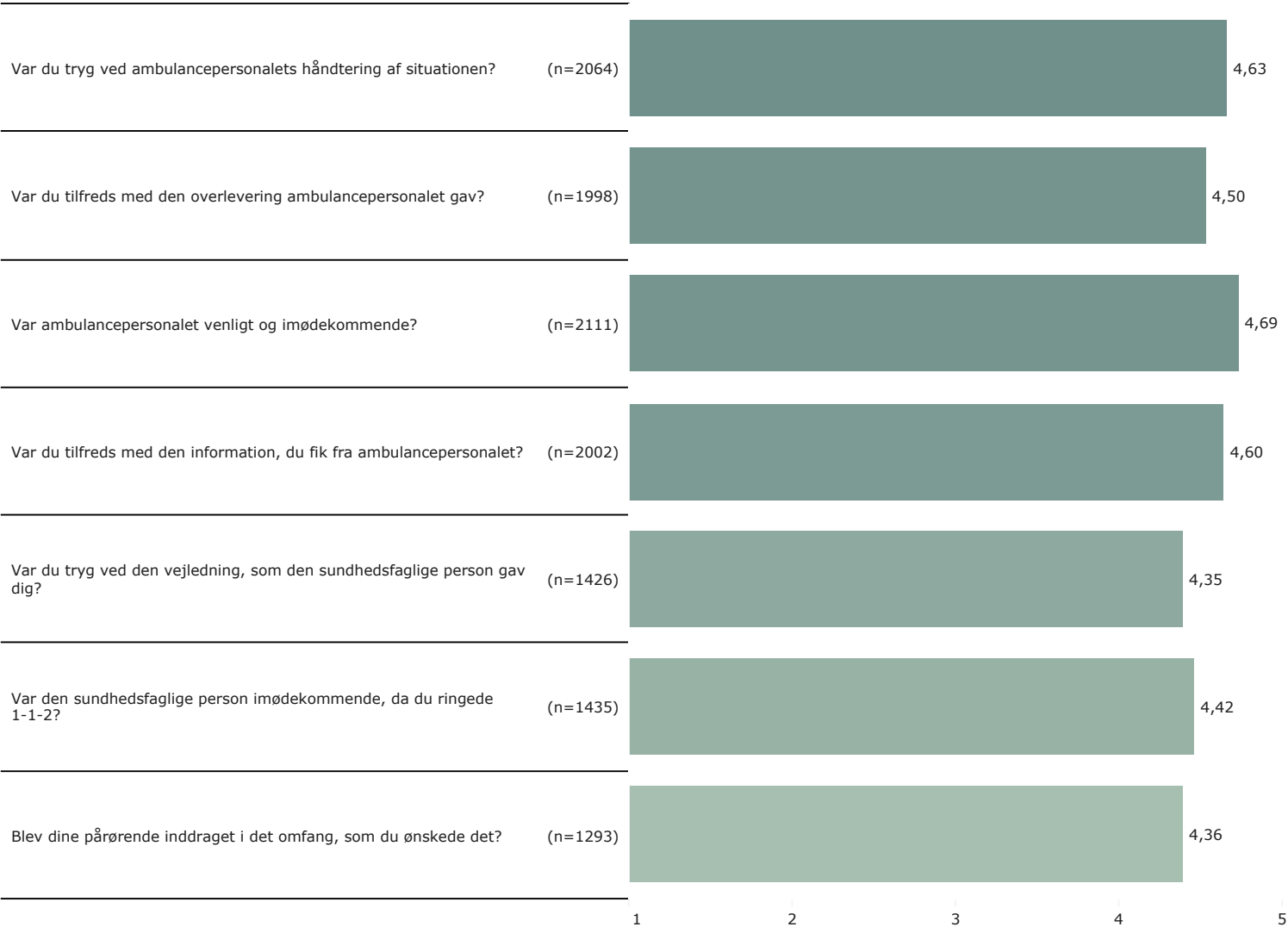
Sammenhængen mellem det enkelte spørgsmål og den samlede tilfredshed er vigtig i forhold til, hvilke områder regionen skal være opmærksom på i det løbende arbejde med at forbedre og fastholde den samlede tilfredshed (patientoplevede kvalitet).

Søjlerne 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 mørkere 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.



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

Spørgsmål	1	2	3	4	5
Samlet indtryk	Er du alt i alt tilfreds med forløbet?				
1-1-2 opkaldet	Var den sundhedsfaglige person imødekommende, da du ringede 1-1-2?				
1-1-2 opkaldet	Var du tryk ved den vejledning, som den sundhedsfaglige person gav dig?				
Ambulancepersonalets indsats	Var ambulancepersonalet venligt og imødekommende?				
Ambulancepersonalets indsats	Var du tilfreds med den information, du fik fra ambulancepersonalet?				
Ambulancepersonalets indsats	Var du tryk ved ambulancepersonalets håndtering af situationen?				
Overlevering til hospital	Blev dine pårørende inddraget i det omfang, som du ønskede det?				
Overlevering til hospital	Var du tilfreds med den overlevering ambulancepersonalet gav?				

- ✓ Angiver **fuld spørgsmålsformulering** øverst på siden
- ✓ Viser **andel**, som svarede ud af det samlede antal besvarede skemaer
- ✓ Viser **hvor mange**, der svarede i hver svarkategori (1-5), inklusiv andele under øvrige svar.

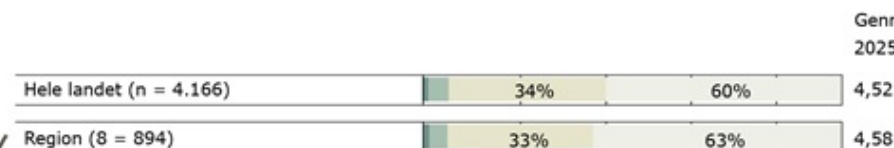
Er du alt i alt tilfreds med forløbet?

Tema: Overlevering og modtagelse på hospital

Svar på spørgsmål: 1.042 85% af besvarede skemaer

Svarkategorier:

Slet ikke I ringe grad I nogen grad I høj grad I meget høj grad



- ✓ **Regionens** resultat sammenlignet med hele landet

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



KØN

Mand	(n=460)	34%	60%
Kvinde	(n=434)	33%	63%

ALDERSGRUPPE

0-17 år	(n=101)	34%	60%
18-50 år	(n=249)	33%	63%
51-70 år	(n=211)	34%	60%
71+ år	(n=333)	33%	63%

- ✓ Svarfordelingen opdelt på **udvalgte baggrundsplysninger**. Fordelingen for grupper med **mindre end 5** svar fremgår ikke. Hvis n = 0, vises svarkategorien ikke.

- ✓ Angiver **gennemsnittet i intervallet 1-5**, hvor 5 er det mest positive. **Ja/nej** spørgsmål bliver rapporteret med andelen af ja.

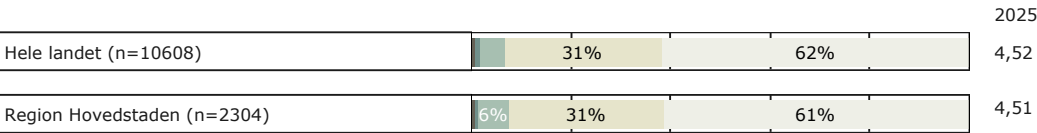
Er du alt i alt tilfreds med forløbet fra der blev ringet 1-1-2, ambulancepersonalets indsats og deres overlevering til hospitalet?

Tema: Samlet indtryk

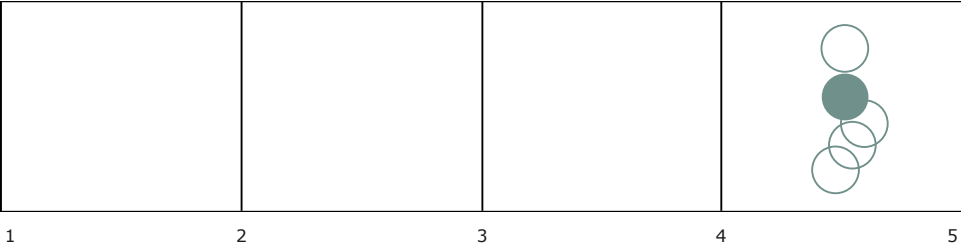
Svar på spørgsmål: 2.426 (93% af besvarede skemaer)

Øvrige svar: Ikke relevant = 52 svar, Ved ikke = 70 svar.

Svarkategorier:

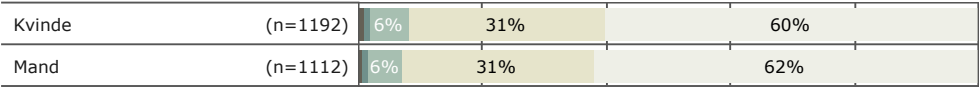


Egen regions placering i forhold til de øvrige regioner

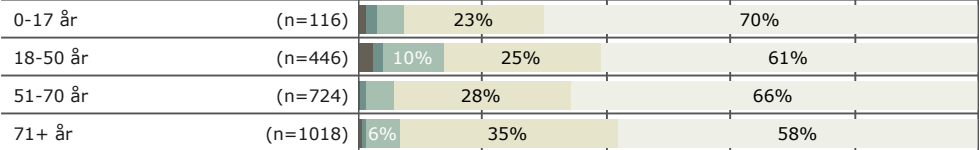


Region Hovedstaden

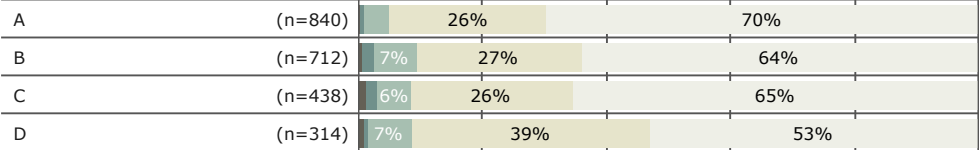
KØN



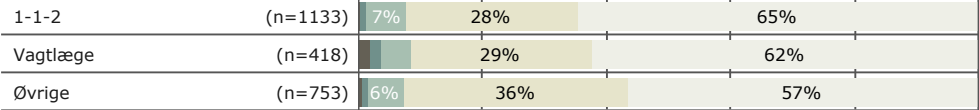
ALDERSGRUPPE



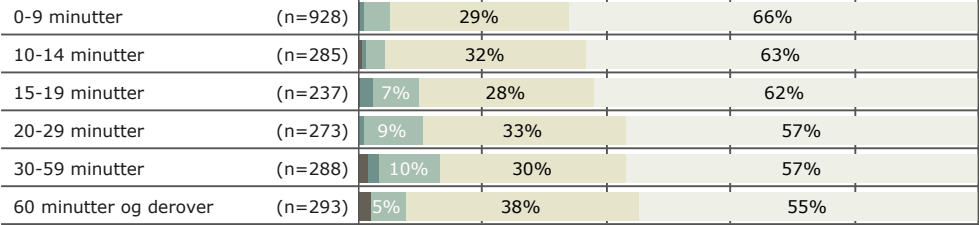
HASTEGRAD



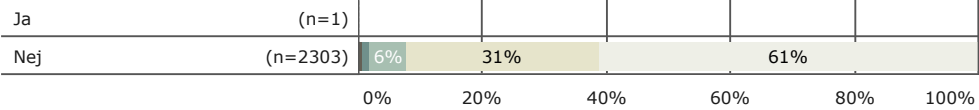
REKVIRENT



RESPONSTID



AFSLUTTET PÅ STEDET



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

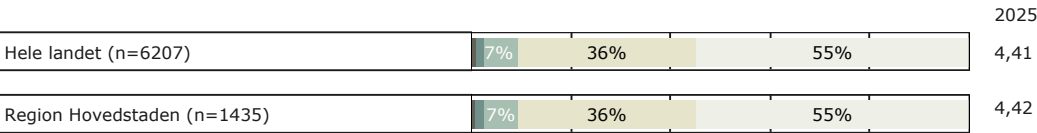
Var den sundhedsfaglige person imødekommende, da du ringede 1-1-2?

Tema: 1-1-2 opkaldet

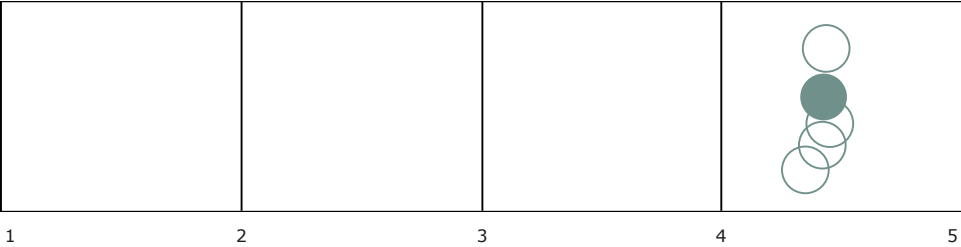
Svar på spørgsmål: 2.488 (96% af besvarede skemaer)

Øvrige svar: Ikke relevant = 83 svar, Jeg ringede ikke selv 1-1-2 = 923 svar, Ved ikke = 47 svar.

Svarkategorier:

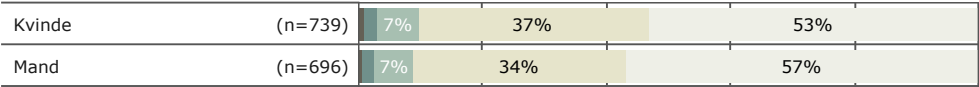


Egen regions placering i forhold til de øvrige regioner

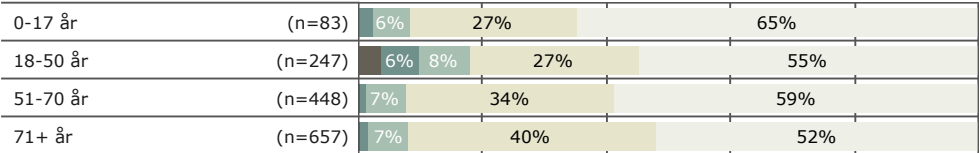


Region Hovedstaden

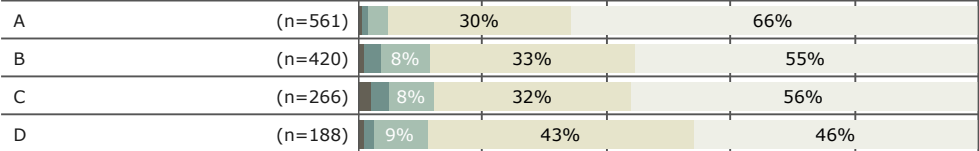
KØN



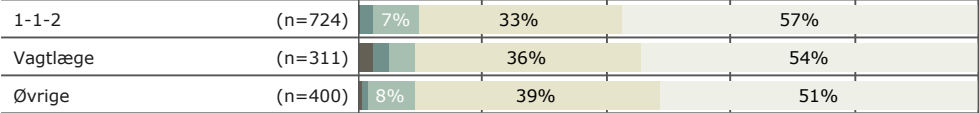
ALDERSGRUPPE



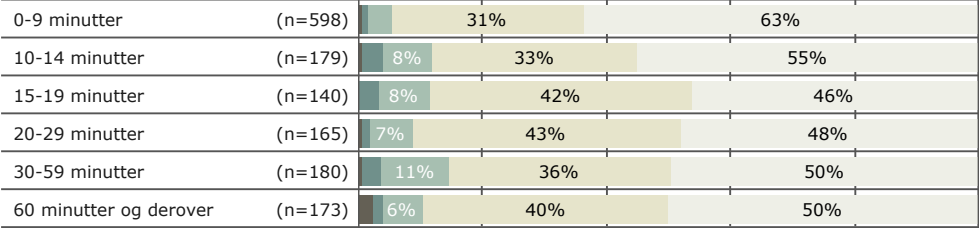
HASTEGRAD



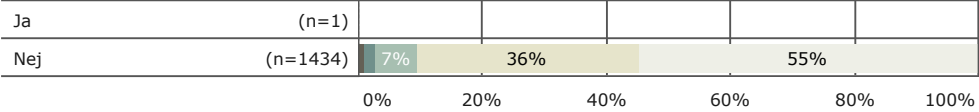
REKVIRENT



RESPONSTID



AFSLUTTET PÅ STEDET



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

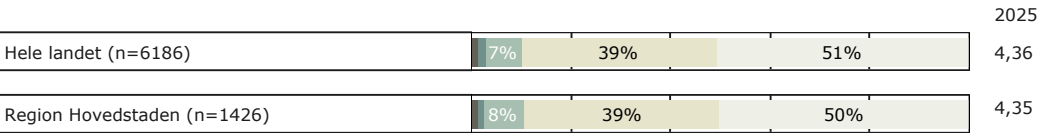
Var du tryk ved den vejledning, som den sundhedsfaglige person gav dig?

Tema: 1-1-2 opkaldet

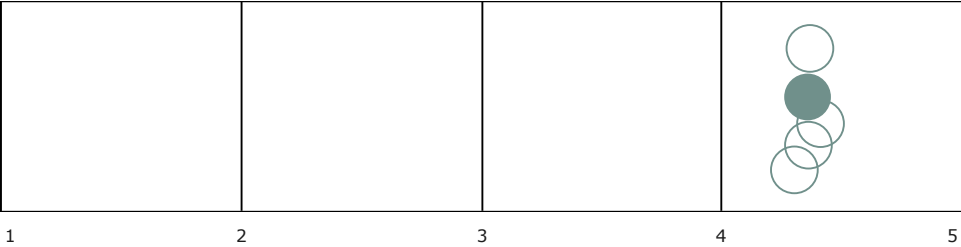
Svar på spørgsmål: 1.526 (59% af besvarede skemaer)

Øvrige svar: Ikke relevant = 64 svar, Ved ikke = 36 svar.

Svarkategorier:

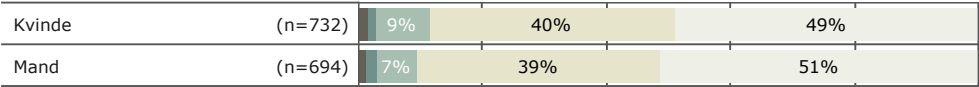


Egen regions placering i forhold til de øvrige regioner

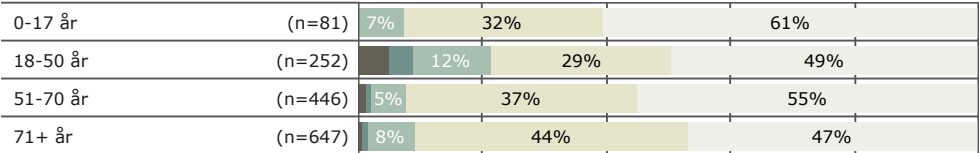


Region Hovedstaden

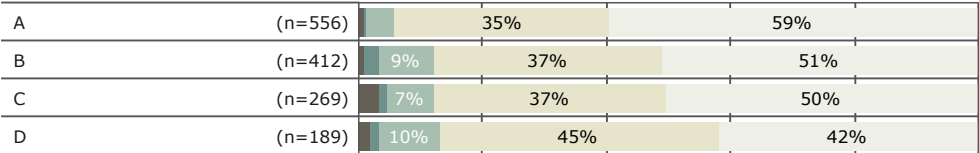
KØN



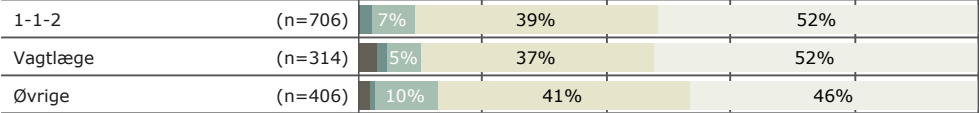
ALDERSGRUPPE



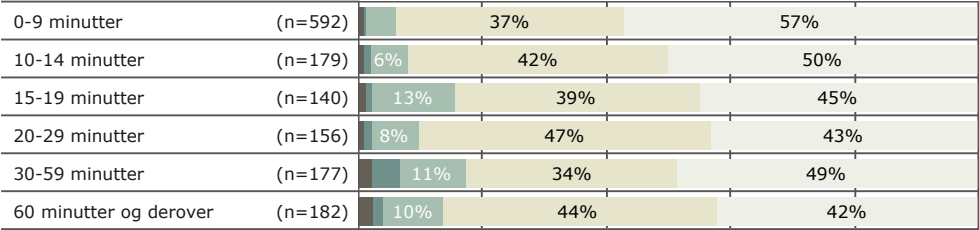
HASTEGRAD



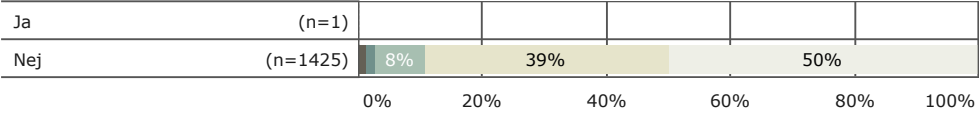
REKVIRENT



RESPONSTID



AFSLUTTET PÅ STEDET



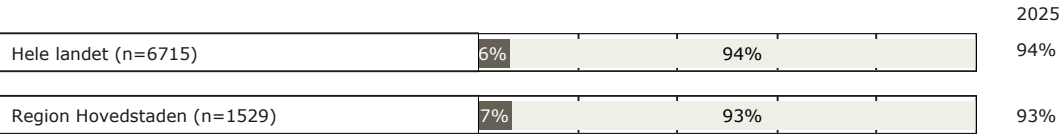
0% 20% 40% 60% 80% 100%

Fik du at vide, om der var sendt en ambulance?

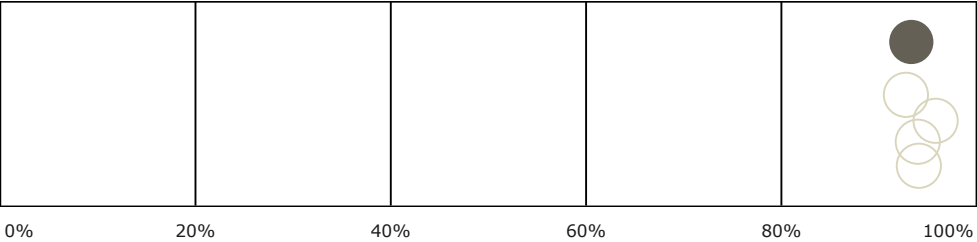
Tema: 1-1-2 opkaldet

Svar på spørgsmål: 1.529 (59% af besvarede skemaer)

Svarkategorier:



Egen regions placering i forhold til de øvrige regioner



Region Hovedstaden

KØN

Kvinde	(n=780)	6%	94%
Mand	(n=749)	8%	92%

ALDERSGRUPPE

0-17 år	(n=88)	96%
18-50 år	(n=272)	92%
51-70 år	(n=477)	95%
71+ år	(n=692)	92%

HASTEGRAD

A	(n=576)	98%
B	(n=435)	95%
C	(n=302)	93%
D	(n=216)	88%

REKVIRENT

1-1-2	(n=737)	96%
Vagtlæge	(n=332)	96%
Øvrige	(n=460)	88%

RESPONSTID

0-9 minutter	(n=618)	96%
10-14 minutter	(n=191)	97%
15-19 minutter	(n=150)	95%
20-29 minutter	(n=172)	96%
30-59 minutter	(n=203)	84%
60 minutter og derover	(n=195)	90%

AFSLUTTET PÅ STEDET

Ja	(n=1)	0%	20%	40%	60%	80%	100%
Nej	(n=1528)	7%	93%				

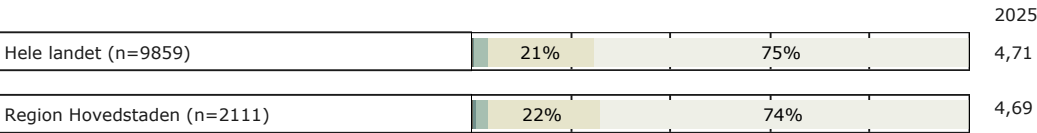
Var ambulancepersonalet venligt og imødekommende?

Tema: Ambulancepersonalets indsats

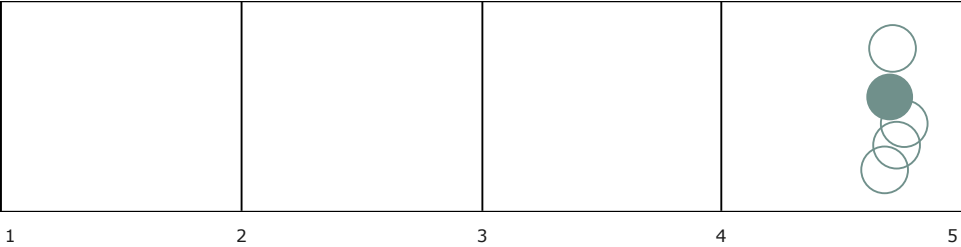
Svar på spørgsmål: 2.159 (83% af besvarede skemaer)

Øvrige svar: Ikke relevant = 20 svar, Ved ikke = 28 svar.

Svarkategorier:

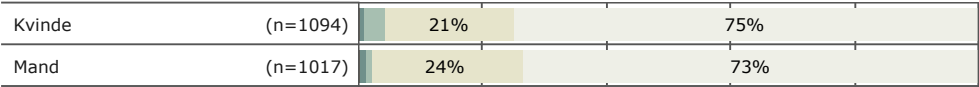


Egen regions placering i forhold til de øvrige regioner

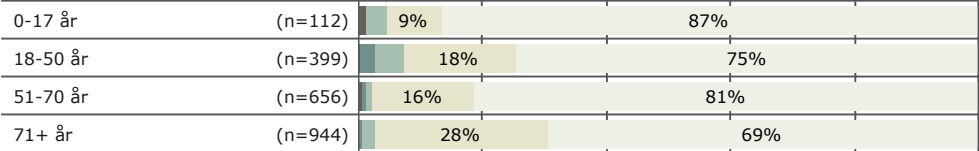


Region Hovedstaden

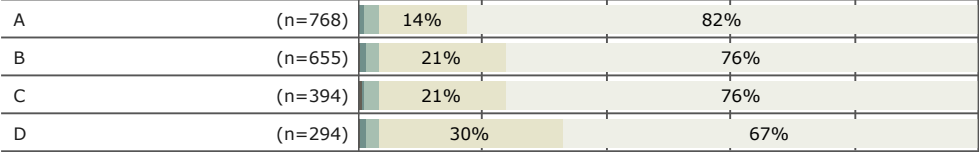
KØN



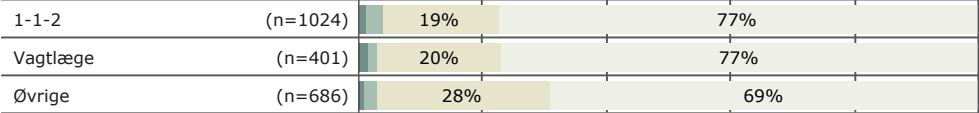
ALDERSGRUPPE



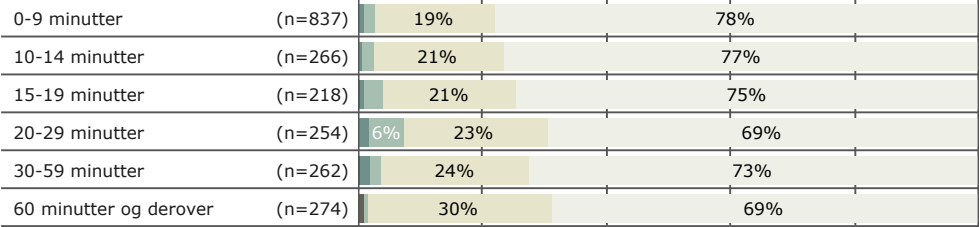
HASTEGRAD



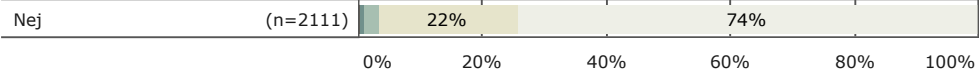
REKVIRENT



RESPONSTID



AFSLUTTET PÅ STEDET



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

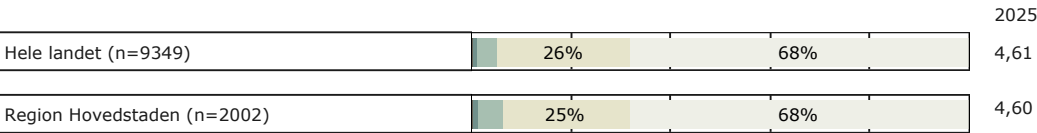
Var du tilfreds med den information, du fik fra ambulancepersonalet om, hvad de foretog sig?

Tema: Ambulancepersonalets indsats

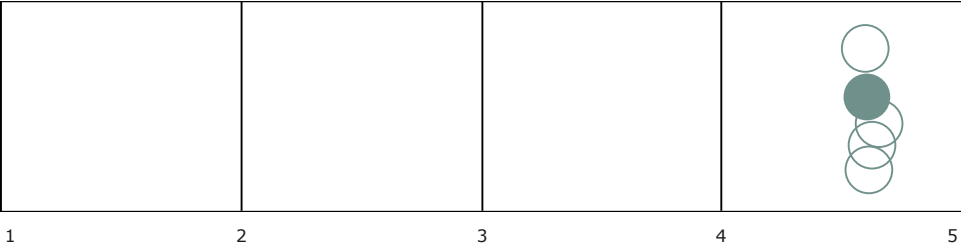
Svar på spørgsmål: 2.094 (80% af besvarede skemaer)

Øvrige svar: Ikke relevant = 45 svar, Ved ikke = 47 svar.

Svarkategorier:



Egen regions placering i forhold til de øvrige regioner



Region Hovedstaden

KØN

Kvinde	(n=1040)	5%	25%	68%
Mand	(n=962)		26%	68%

ALDERSGRUPPE

0-17 år	(n=105)		17%	76%
18-50 år	(n=391)	7%	19%	72%
51-70 år	(n=639)		21%	74%
71+ år	(n=867)	5%	31%	63%

HASTEGRAD

A	(n=745)		19%	75%
B	(n=625)		25%	70%
C	(n=370)		24%	70%
D	(n=262)	6%	31%	61%

REKVIRENT

1-1-2	(n=982)		22%	71%
Vagtlæge	(n=381)	5%	22%	72%
Øvrige	(n=639)	5%	31%	63%

RESPONSTID

0-9 minutter	(n=806)	6%	21%	72%
10-14 minutter	(n=255)		31%	65%
15-19 minutter	(n=207)	6%	22%	72%
20-29 minutter	(n=234)	7%	24%	68%
30-59 minutter	(n=244)		25%	68%
60 minutter og derover	(n=256)		35%	60%

AFSLUTTET PÅ STEDET

Nej	(n=2002)	5%	25%	68%
-----	----------	----	-----	-----

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

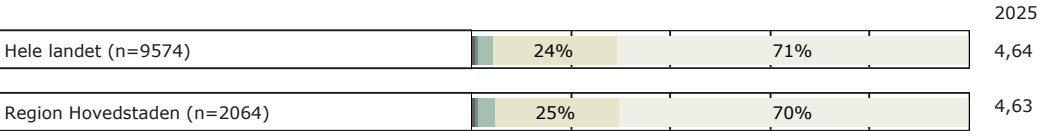
Var du tryk ved ambulancepersonalets håndtering af situationen?

Tema: Ambulancepersonalets indsats

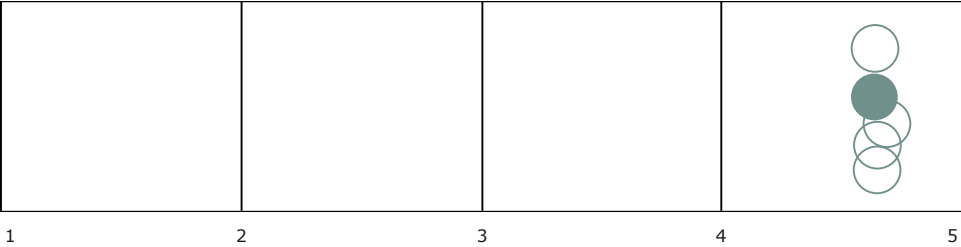
Svar på spørgsmål: 2.122 (81% af besvarede skemaer)

Øvrige svar: Ikke relevant = 30 svar, Ved ikke = 28 svar.

Svarkategorier:

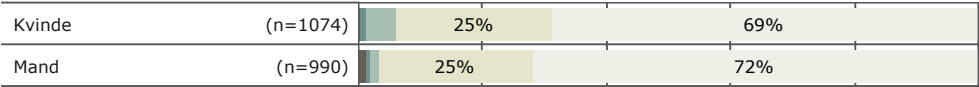


Egen regions placering i forhold til de øvrige regioner

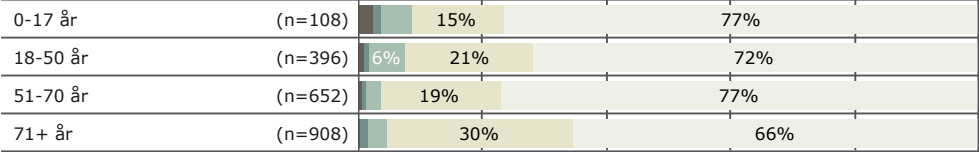


Region Hovedstaden

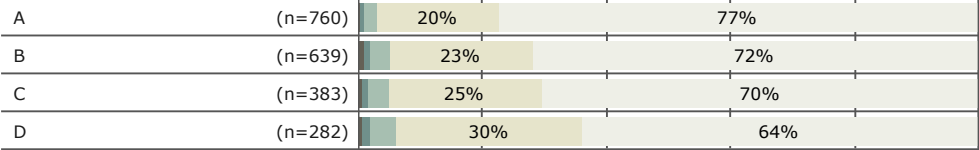
KØN



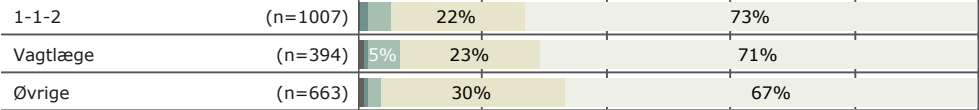
ALDERSGRUPPE



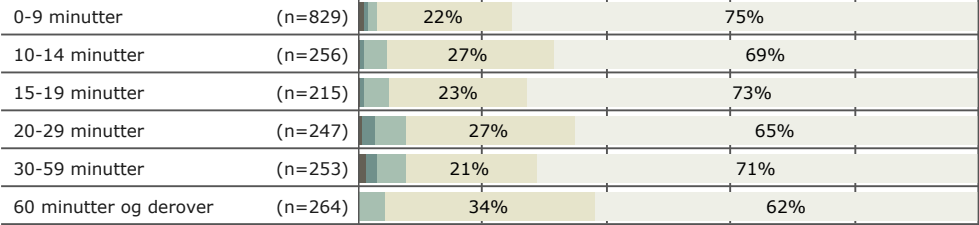
HASTEGRAD



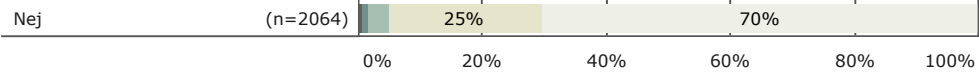
REKVIRENT



RESPONSTID



AFSLUTTET PÅ STEDET



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

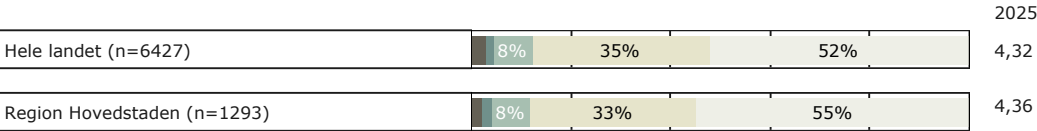
Blev dine pårørende inddraget i det omfang, som du ønskede det?

Tema: Ambulancepersonalets indsats

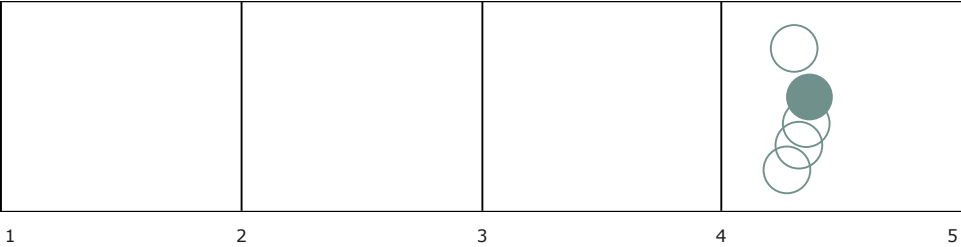
Svar på spørgsmål: 2.066 (79% af besvarede skemaer)

Øvrige svar: Ikke relevant = 705 svar, Ved ikke = 68 svar.

Svarkategorier:

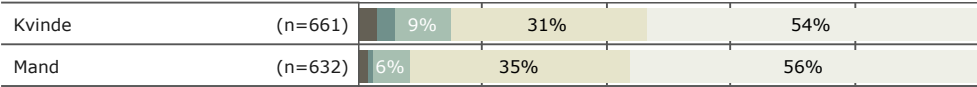


Egen regions placering i forhold til de øvrige regioner

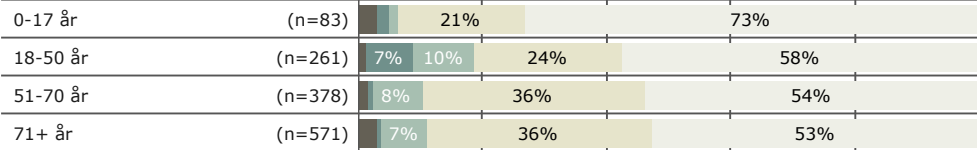


Region Hovedstaden

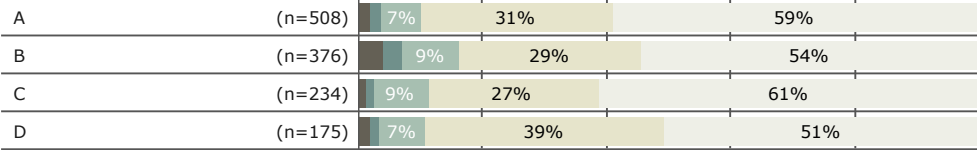
KØN



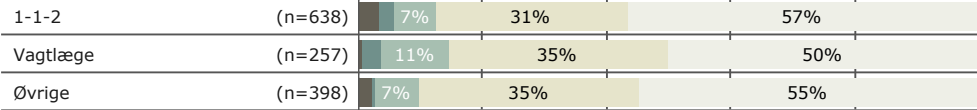
ALDERSGRUPPE



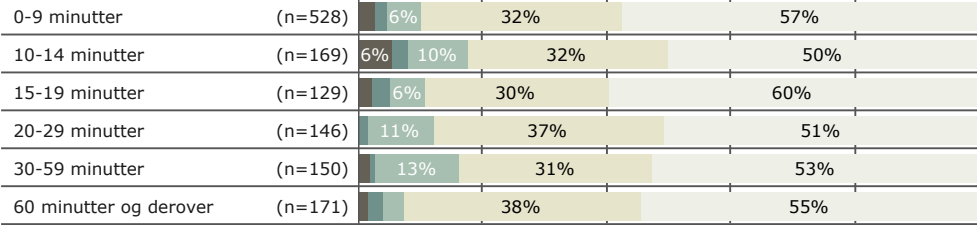
HASTEGRAD



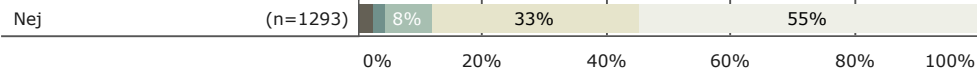
REKVIRENT



RESPONSTID



AFSLUTTET PÅ STEDET



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

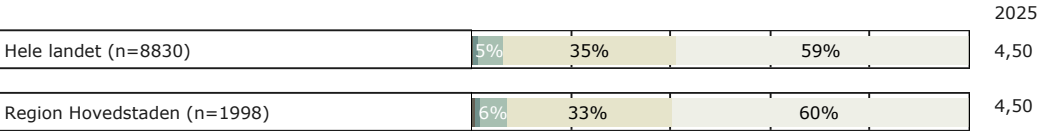
Var du tilfreds med den overlevering ambulancepersonalet gav, da du blev afleveret på hospitalet?

Tema: Overlevering og modtagelse på hospital

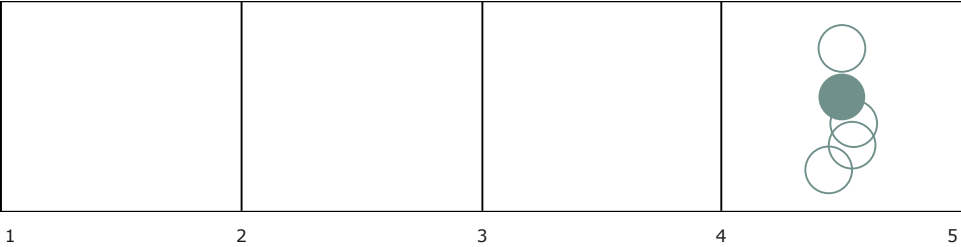
Svar på spørgsmål: 2.120 (81% af besvarede skemaer)

Øvrige svar: Ikke relevant = 38 svar, Ved ikke = 84 svar.

Svarkategorier:

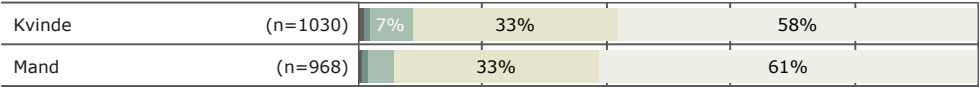


Egen regions placering i forhold til de øvrige regioner

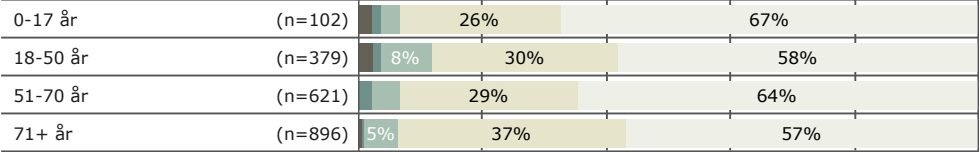


Region Hovedstaden

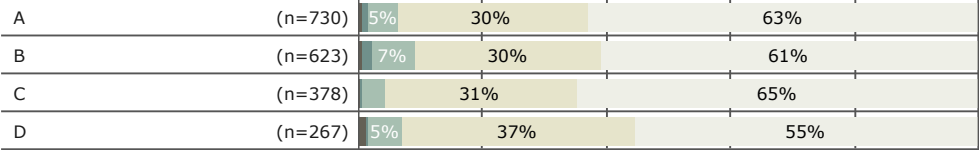
KØN



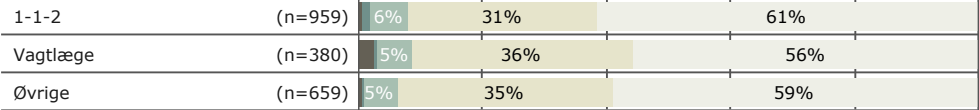
ALDERSGRUPPE



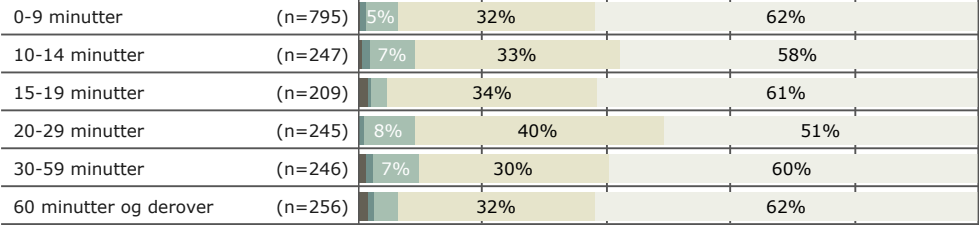
HASTEGRAD



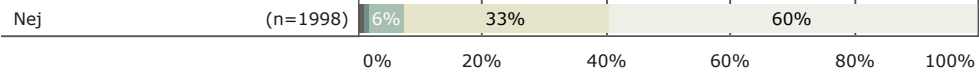
REKVIRENT



RESPONSTID



AFSLUTTET PÅ STEDET



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

Bilag 1. De enkelte spørgsmåls sammenhæng med samlet tilfredshed på landsplan

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 (γ) 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

