Undersøgelse af patienternes tilfredshed med den siddende patientbefordring

Midttrafik og Præhospitalet – 2018

DE FACTUM

Undersøgelse af patienternes tilfredshed med den siddende patientbefordring

Midttrafik og Præhospitalet – 2018

DEFACTUM, Koncern Kvalitet, Region Midtjylland, 2018

Version: 1.1
Versionsdato: 10. januar 2019

Udgivet af: DEFACTUM, Koncern Kvalitet, januar, 2019
Foto: Præhospitalet og Midttrafik

Udover denne rapport, er der lavet en kommentarsamling og en tabelsamling med resultater fra undersøgelsen. Der er lavet en tilsvarende undersøgelse blandt hospitalsafsnit, der benytter den siddende patientbefordring.

Publikationen kan frit refereres med tydelig kildeangivelse.

For yderligere oplysninger rettes henvendelse til:

Peder Hau Lyng, Analysekonsulent
DEFACTUM
Data og Dokumentation
Olof Palmes Allé 15
8200 Aarhus N

Tlf. 78 41 40 36
E-mail: Peder.Lyng@stab.rm.dk

www.defactum.dk

Indholdsfortegnelse

Resume **1**
Introduktion til den siddende patientbefordring **3**
Dataindsamling **5**
Svarpersonernes baggrundskarakteristika 6
Tilfredshed alt i alt **12**
Tilfredshed alt i alt fordelt på baggrundsvariable 13
Uddybende spørgsmål 17

Resume

Denne rapport præsenterer resultaterne fra en spørgeskemaundersøgelse blandt patienter, som har brugt Præhospitalet og Midttrafiks siddende patientbefordring. Undersøgelsen er planlagt i et samarbejde mellem Præhospitalet i Region Midtjylland, Midttrafik og DEFACTUM, Koncern Kvalitet i Region Midtjylland. Sidstnævnte har stået for den praktiske gennemførelse.

Der er sendt spørgeskemaer til 913 patienter, som forud har tilkendegivet overfor Præhospitalet, at de gerne ville deltage i undersøgelsen. Tre patienter er frafaldet. 629 patienter har svaret ved at tilbagesende spørgeskemaet eller udfylde det på web. De patienter, der ikke svarede på spørgeskemaet, er blevet ringet op af interviewere fra DEFACTUM. 112 patienter har besvaret gennem telefoninterview. Det betyder, at der i alt er 741 besvarelser og en svarprocent på 81.

Undersøgelsen er delvist en gentagelse af en tilsvarende undersøgelser, som blev gennemført i 2015 og i 2010. En forskel er, at denne undersøgelse indeholder dialysepatienter (der er en stor gruppe brugere af den siddende patientbefordring). De to tidligere undersøgelser indeholdt ikke dialysepatienter.

Blandt svarpersonerne i undersøgelsen er der en overvægt af kvinder, af personer over 70 år, af personer, der ikke får servicerejser (se faktaboks side 3), af patienter som er kørt til Aarhus Universitetshospital, af personer der selv bestiller patienttransport og af patienter, som ikke er dialysepatienter. Svarpersonerne fordeler sig jævnt, hvis der ses på baggrundsoplysninger om, hvor langt de er blevet kørt mellem eget hjem og afdeling, hvor ofte de anvender patienttransport og hvilken type afdeling, de er kørt til.

Svarpersonerne er blevet spurgt, hvor tilfredse de alt i alt er med patientbefordringen. 51 % svarer, at de er meget tilfredse, og 45 % svarer, at de er tilfredse. Samlet set er der altså 96 % af svarpersonerne, der i en eller anden grad er tilfredse med patientbefordringen. I målingen fra 2015, svarede 99 %, at de enten var meget tilfredse eller tilfredse.

Hvis man opdeler svarpersonerne efter deres baggrundskarakteristika er der ikke de store forskelle på den samlede tilfredshed. Dog er der en tendens til lidt større tilfredshed blandt svarpersoner der anvender befordring 1 gang om ugen eller mindre, blandt svarpersoner som er over 60 år, blandt svarpersoner som ikke har prøvet at rykke efter en forsinket bil og blandt svarpersoner som ikke er dialysepatienter.

I forhold til 2015 er der sket et fald i tilfredsheden, for patienter som bruger befordringen flere gange om ugen, for patienter der er under 60 år og for patienter som har prøvet at rykke efter forsinket bil.

Undersøgelsen viser, at der også er meget stor tilfredshed med enkeltaspekter af patientbefordringen. Således er der over 90 % af svarpersonerne, der er meget tilfredse eller tilfredse, når der spørges ind til den information, de modtager om patientbefordringen fra hospitalsafdelingerne (per brev eller gennem personalet).

Der er også over 90 %, der er tilfredse med den service de modtager, når de telefonisk er i kontakt Kørselskontoret. Det gælder ventetid samt medarbejdernes venlighed og vejledning ved bestilling.

93 % er tilfredse med medarbejdernes venlighed, når patienter har oplevet at rykke efter en forsinket bil (til gengæld er 86 % tilfredse med ventetiden i telefonen, når de ringer og rykke efter bil). 35 % af patienterne har prøvet at rykke efter en forsinket bil.

Tilfredsheden er udbredt, når der spørges til chaufførens ageren, bilerne i patientbefordringen og fastspænding under kørsel. Over 92 % er tilfredse på disse spørgsmål, undtagen et spørgsmål om chaufførens information om eventuel omvejskørsel, hvor 86 % er tilfredse.

22 % af svarpersonerne kender til hjemmesiden befordring.rm.dk. Af dem er 94 % tilfredse med hjemmesiden.

Mere end 90 % af patienterne er også tilfredse med afhentningstidspunkterne som gives ved bestilling og overholdelsen af disse.

Tilfredsheden er lavest når der spørges til ventetider. Således er "kun" 89 % tilfredse med ventetiden fra ankomst på hospital til behandling. Når der spørges til ventetiden efter behandlingen er det 73 %, der er tilfredse.

Resultaterne af denne undersøgelse er sammenlignet med resultaterne fra 2015, ved at se på andelen af patienter, som i en eller anden grad er tilfredse ved de enkelte spørgsmål. Sammenligningen viser, at der ikke er sket de store ændringer i patienternes oplevelse. På langt de fleste spørgsmål er resultatet i 2018 under fem procentpoint forskellig fra resultatet i 2015. Der er tre steder, hvor ændringerne er større end dette. Ved spørgsmålet om chaufførernes information om eventuel omvejskørsel er tilbagegangen på seks procentpoint. På spørgsmålet om bilens indretning og komfort og på spørgsmålet om ventetid efter behandling til afhentning er der en tilbagegang på fem procentpoint. Det skal nævnes at tilbagegangen er en lille smule mindre, hvis der kun ses på de svarpersoner i denne undersøgelse, som ikke er dialysepatienter (disse var, som nævnt, ikke var med i 2015).

Introduktion til den siddende patientbefordring

Den siddende patientbefordring i Region Midtjylland er en transportordning, som nogle patienter gratis kan gøre brug af, når de skal til og fra behandling på regionens hospitaler. Patienter bliver kørt i taxier, mini-busser og lignende køretøjer mellem deres hjem og hospitalerne. I mange tilfælde kører flere patienter i samme bil. I 2018 blev patienter kørt med siddende patientbefordring 422.000 gange.

Ikke alle patienter har ret til befordring. Patienterne skal visiteres til kørsel efter de regler, som Sundhedsministeren og Regionsrådet har fastsat. Det er kun patienter, der ikke selv er i stand til at transportere sig til og fra hospitalet, der er berettiget til gratis befordring. Herudover skal patienten enten være pensionist, have over 50 km til hospitalet eller være i et ambulant forløb på et hospital efter en indlæggelse.

Hvis en patient (som ikke er dialysepatient) i Region Midtjylland ønsker siddende befordring, skal vedkommende altid visiteres af Præhospitalets kørselskontor. Det foregår ved, at patienten ringer til kørselskontoret, hvor personalet udspørger patienten for at finde ud af, om de lever op til visitationsreglerne.

I Region Midtjylland har Regionsrådet vedtaget, at dialysepatienter har fri patientbefordring. I modsætning til andre patientgrupper skal de derfor ikke visiteres til kørsel af Kørselskontoret. Deres patienttransport bestilles af dialyseafdelingerne. For at finde deltagere til tilfredshedsundersøgelsen har Præhospitalet derfor bedt dialyseafdelingerne indhente samtykke til deltagelse i undersøgelsen hos deres patienter, når de har været i behandling på afdelingen.

Kørslerne hjem fra hospitalet bestilles typisk af hospitalspersonalet. De fleste medarbejdere på hospitalerne benytter IT-modulet "Turbestilling" til dette, men de har også mulighed for at ringe til Kørselskontoret og bestille turen.

Når køreturen er bestilt, er det Midttrafik, der har ansvaret for at planlægge og udføre kørslerne som en del af trafikselskabets Flextrafik-ordning. Midttrafik har aftaler med private vognmænd og taxiselskaber, og det er deres chauffører og biler, der i sidste ende kører patienterne.

Patienter, der kører med siddende patientbefordring, oplever af og til at vente på biler, og at deres køretur bliver forlænget, fordi flere patienter skal køre sammen.

Regionsrådet har fastsat servicemål, der sætter rammerne for, hvad patienterne må forvente, når de benytter sig af patientbefordring:

- I løbet af et år må maksimalt 95 % af patienterne vente 60 minutter i forhold til det ønskede tidspunkt for afhentning. For dialysepatienter er servicemålet skærpet til 30 minutter.
- Patienter, der kører sammen med andre og derfor kører omveje, må maksimalt køre 100 procent længere end den hurtigste rute mellem hospitalet og patientens hjem. Ture under 20 minutter må dog maksimalt blive forlænget med 20 minutter.

Præhospitalet og Midttrafik har også fastlagt servicemål for deres telefonbetjening af patienterne:

- I løbet af et år må opkald til Præhospitalets kørselskontor i gennemsnit besvares inden for 120 sekunder.
- Ved opkald til Midttrafik om forsinket eller udebleven bil skal 70 % af opkaldene be-svares inden for 60 sekunder.

Præhospitalet og Midttrafik har et tæt samarbejde om driften af den siddende patientbefordring. Denne undersøgelse af tilfredsheden med den siddende patientbefordring giver et vigtigt vidensgrundlag for at kunne drive og udvikle patientbefordringen. I denne tilfredshedsundersøgelse er der både fokuseret på tilfredsheden blandt patienter og hospitalspersonale. Den siddende patientbefordring er til for patienterne, og hospitalerne er vigtige samarbejdspartnere for Præhospitalet og Midttrafik.

Centrale begreber, der bruges i undersøgelsen:

Præhospitalet betyder "før hospital". Præhospitalet står for ambulancer, akutlægehelikoptere, akutlægebiler, akutbiler samt liggende, hvilende og siddende patienttransport i Region Midtjylland.

Kørselskontoret er den afdeling i Præhospitalet, der visiterer patienter til siddende patientbefordring og bestiller en stor del af patienternes kørsler.

Midttrafik er et regionalt trafikselskab, der ud over den regionale busdrift i Region Midtjylland har ansvaret for regionens og kommunernes Flextrafik-ordninger. Midttrafik er Præhospitalets leverandør af siddende patientbefordring.

Turbestilling er et online IT-modul, som hospitalspersonale bruger til bestilling af siddende patientbefordring.

På **Servicerejser** følger chaufføren patienten fra bilen og helt ind på hospitalsafdelingen. Tilbuddet er kun for de patienter, der ikke er i stand til at komme frem til afdelingen på egen hånd.

Dataindsamling

Denne rapport præsenterer resultaterne fra en spørgeskemaundersøgelse blandt patienter, som har brugt Midttrafiks siddende patientbefordring.

Undersøgelsen er udført i et samarbejde mellem Præhospitalet i Region Midtjylland, Midttrafik og DEFACTUM, Koncern Kvalitet i Region Midtjylland.

I forbindelse med at patienter i perioden optil undersøgelsen har bestilt siddende befordring, er de blevet spurgt, om de ville deltage i undersøgelsen. 913 patienter, ville gerne deltage, og blev registreret med brugbare kontakt- og rejsedata og var dermed udtrukket til at modtage et spørgeskema.

130 af de udtrukne patienter er dialysepatienter. Dialysepatienter bestiller transport på hospitalsafsnittene i forbindelse med deres behandling. Derfor var det medarbejderne på hospitalsafsnittene, der spurgte dialysepatienter om de ville deltage i undersøgelsen. De 130 dialysepatienter betyder, at andelen af dialysepatienter i undersøgelsen svarer til lidt under den andel, som disse patienter udgør af de samlede kørsler i den siddende patientbefordring. De enkelte dialyseafsnit blev bedt om at få samtykke fra det antal patienter, der svarer til den andel afsnittes patienter udgør af de samlede dialysepatienter, som gør brug af den siddende patientbefordring.

De resterende 783 patienter, som modtog et skema, har bestilt kørsel ved at henvende sig til Præhospitalets kørselskontor. I den forbindelse spurgte medarbejdere på kørselskontoret, om patienterne ville deltage i undersøgelsen.

DEFACTUM printede og udsendte spørgeskemaerne på papir. Spørgeskemaerne blev udsendt mandag den 8. oktober 2018. Patienterne blev oplyst om tre forskellige måder, de kunne afgive svar. For de første kunne de udfylde papirspørgeskemaet, og sende det retur til DEFACTUM i en vedlagt svarkuvert. For det andet kunne de udfylde skemaet på web. Den tredje mulighed var, at de kunne vente et par uger, hvorefter en interviewer fra DEFACTUM ville ringe de patienter op, som endnu ikke havde svaret ved hjælp af de to første muligheder. DEFACTUM forsøgte minimum fem gange at få telefonisk kontakt med de patienter, som ikke havde svaret.

Tre patienter er taget ud af undersøgelsen. Én fordi vedkommende ringede til DEFACTUM, og bad om at blive undtaget. De to andre var døde mellem afgivelse af samtykket og udsendelsen af skemaerne. Dermed er der 910 patienter i undersøgelsen. Af de 910 er der 741, som har besvaret spørgeskemaet. Dette giver en svarprocent på 81.

Af de 741 besvarelser er 629 (85 %) indkommet ved at patienten har udfyldt skemaet på papir eller på web. De resterende 112 (15 %) besvarelser er afgivet ved gennem telefoninterview.

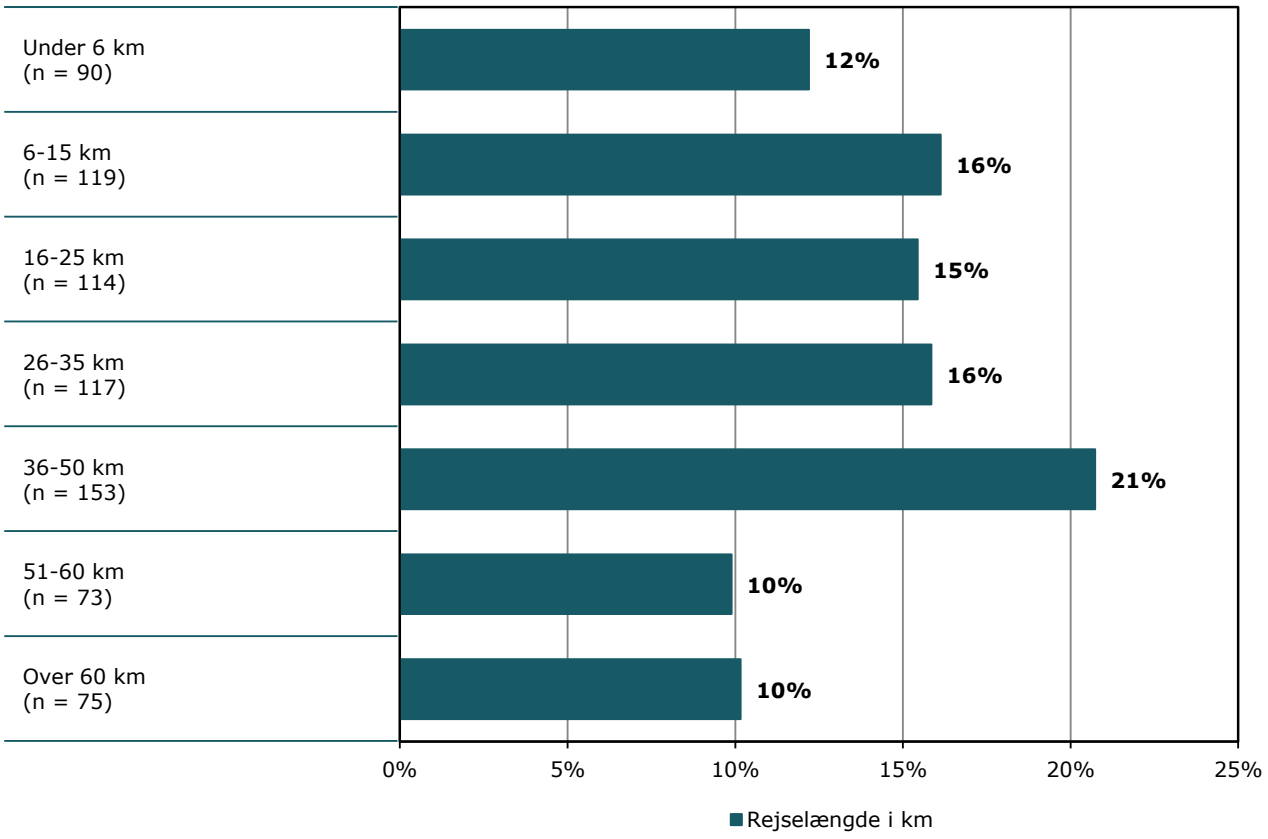
Der er blevet gennemført en lignende undersøgelse i 2015, hvor 730 patienter svarede (her var svarprocenten på 89,5). Derudover blev der også gennemført en evaluering af den siddende patientbefordring i 2010, hvor 537 patienter deltog, og svarprocenten var på 68. Undersøgelsen i 2015 blev også gennemført af DEFACTUM (der dengang hed Folkesundhed og Kvalitetsudvikling), og 2010-undersøgelsen blev udført af Rambøll Management Consulting.

Svarpersonernes baggrundskarakteristika

I dette afsnit bliver svarpersonerne beskrevet i en række figurer. Den første figur viser, hvor lang afstand patienten har fra sit hjem til hospitalsafdelingen. Oplysningerne er hentet i Midttrafik og Præhospitalets system for håndtering af kørsler, der kaldes "Planetsystemet". For patienter, som ikke er dialysepatienter, er de oplysninger fra Planetsystemet, der anvendes i denne rapport, for den kørsel, som patienten bestilte på Kørselskontoret, da patienten sagde ja til at deltage i undersøgelsen. Dermed er tallene i figur 1 udtryk for den afstand, patienten kørte på den tur, som vedkommende bestilte samtidig med, at vedkommende sagde ja til at deltage i undersøgelsen. Nogle patienter har dog haft flere kørsler til forskellige afdelinger med patientbefordringen, og har dermed oplevet at blive transporteret over forskellige afstande. Dermed er oplysningerne fra Planetsystemet ikke repræsentativ for alle patienternes oplevelser. For dialysepatienter er der blot trukket oplysninger på baggrund af en tilfældig tur. Men da de kører den samme tur hver gang (fra eget hjem til dialyseafdeling og tilbage), vil oplysningerne i Planetsystemet være det samme for alle turene på en dialysepatient.

Søjlerne i figuren viser, hvor stor en andel af svarpersonerne, der hører til i et afstandsinterval. Under hvert interval er der en parentes, der angiver det præcise antal patienter, der er i intervallet.

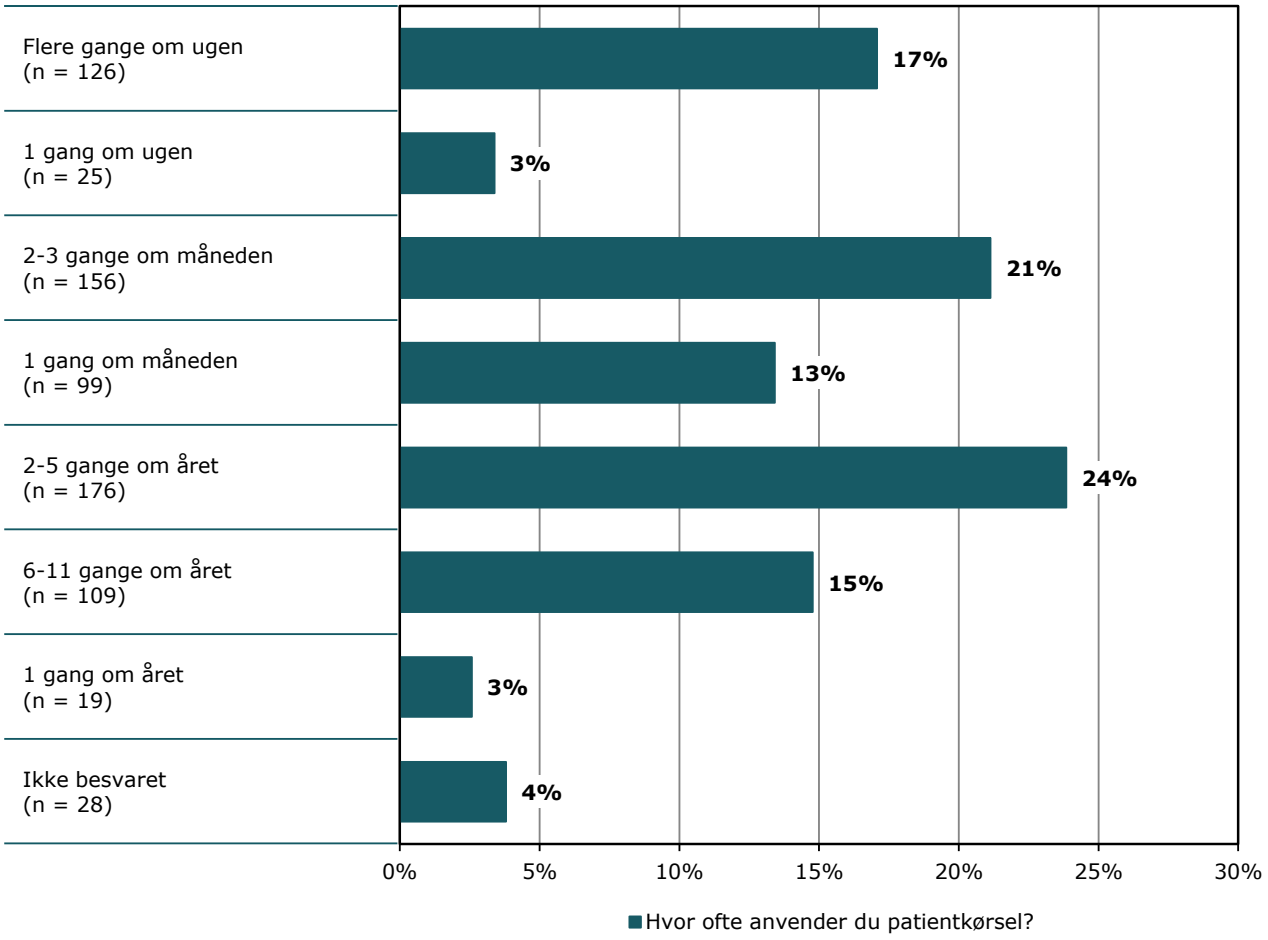
Figur 1. Afstand for svarpersoner



Figur 1 viser, at svarpersoner er jævnt fordelt på de intervaller, der er for den afstand, som svarpersonerne har kørt med den siddende patientbefordring. 21 % af svarpersonerne er i intervallet, hvor de har kørt mellem 36 og 50 kilometer. Dette er den største andel i et

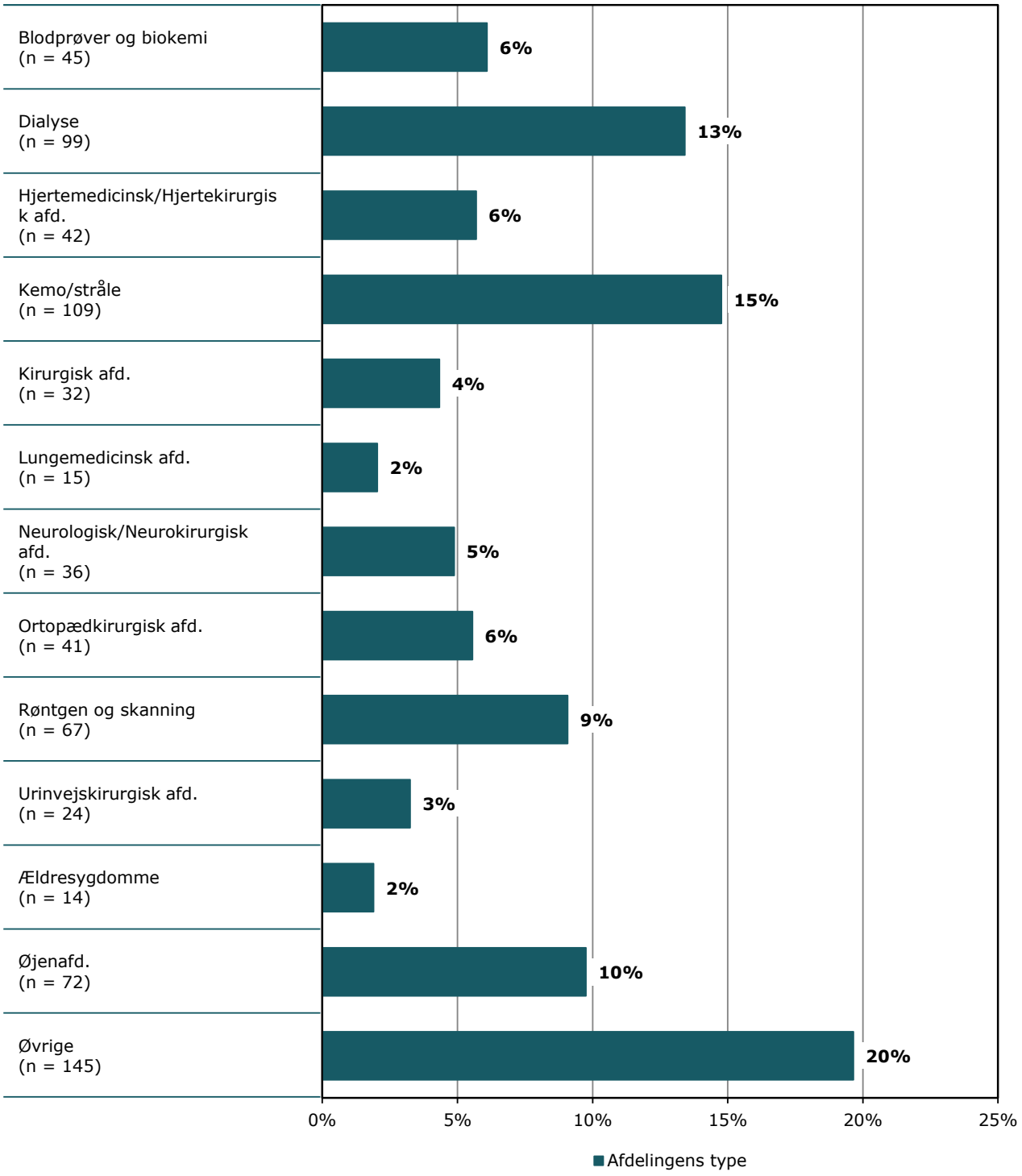
interval, men da det også er det største interval (på 15 kilometer) bortset fra det over 60, er det ikke overraskende, I de øvrige intervaller er der mellem 10 og 16 % i hver.

Figur 2. Hvor ofte anvender svarpersonerne patientbefordring?



Svarpersonerne blev spurgt, hvor ofte de anvender patientbefordring. Figur 2 viser deres svar. Det fremgår, at 41 % anvender kørslen enten ”Flere gange om ugen” (17 %), ”1 gang om ugen” (3 %) eller ”2-3 gange om måneden” (21 %). Der er 13 %, som anvender kørslen ”1 gang om måneden” og hele 24 %, som anvender den ”2-5 gange om året”. 15 % befordres "6-11 gange om året". 3 % bliver befordret af Midttrafik ”1 gang om året”, og 4 % har ikke besvaret spørgsmålet.

Figur 3. Hvilken type afdeling er svarpersonerne kørt til?

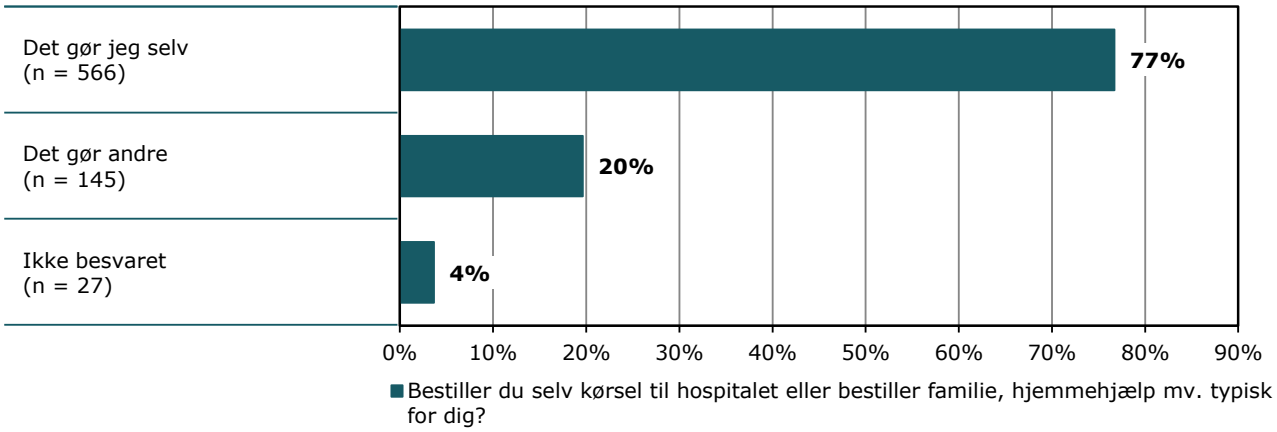


Figur 3 viser, hvilken typer afdeling patienterne er blevet kørt til. Igen er det værd at bemærke, at oplysningerne stammer fra Planetsystemet, og at der dermed er tale om type af afdeling ved den kørsel, der blev bestilt samtidig med, at patienten indvilgede i at deltage i undersøgelsen (for ikke dialysepatienter). For dialysepatienter, er oplysningerne blot trukket på en af flere identiske kørsler. Det er værd at bemærke, at figuren viser, at der er 99 dialysepatienter, svarende til 13 % af svarpersonerne. Dette er en gruppe, som ofte kører med

den siddende patientbefordringen, og så er det en gruppe, som ikke var med i undersøgelserne i 2015 og 2010.

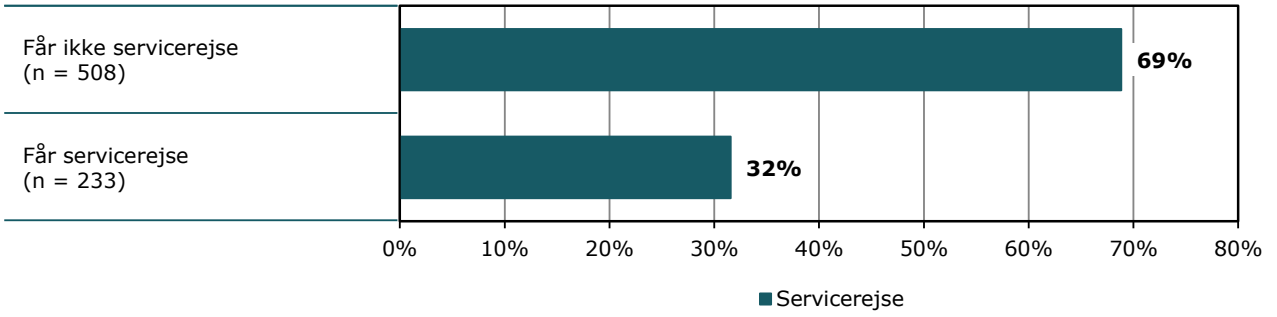
Figuren viser også, at der er relativt mange af svarpersonerne, som bliver kørt til opsamlingskategorien "Øvrige", idet denne gruppe udgør 20 %. 15 % køres til kemo-/stråle-behandling og 10 % er til øjenafdelinger. De resterende kategorier har under 10 % af patienterne, som har svaret i undersøgelsen.

Figur 4. Hvem bestiller svarpersonernes patientbefordring?



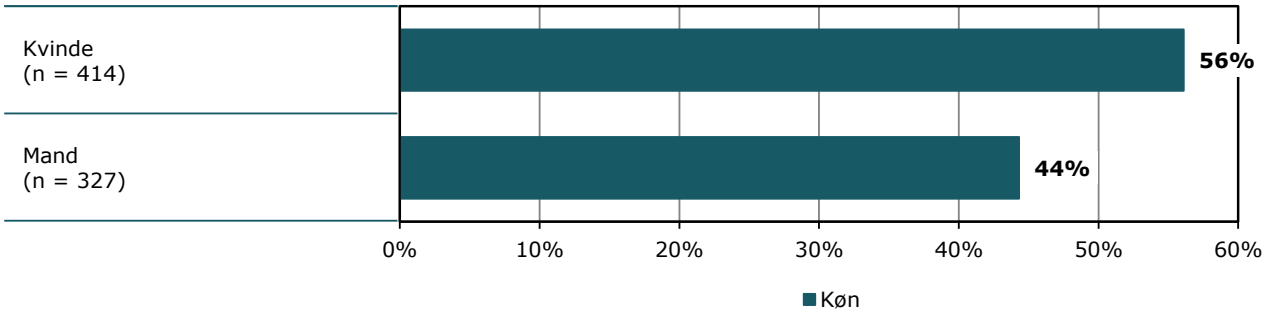
Patienterne er blevet spurgt: ”Bestiller du selv kørsel til hospitalet eller bestiller familie, hjemmehjælp mv. typisk for dig?”. Figur 4 viser, at 77 % (566) af svarpersonerne selv bestiller, og 20 % (145) får bestilt kørsel af andre. 4 % (27) har ikke svaret på spørgsmålet, hvilket formentligt skyldes, at de jævnligt både selv bestiller, og får andre til det.

Figur 5. Får svarpersonerne en servicerejse?



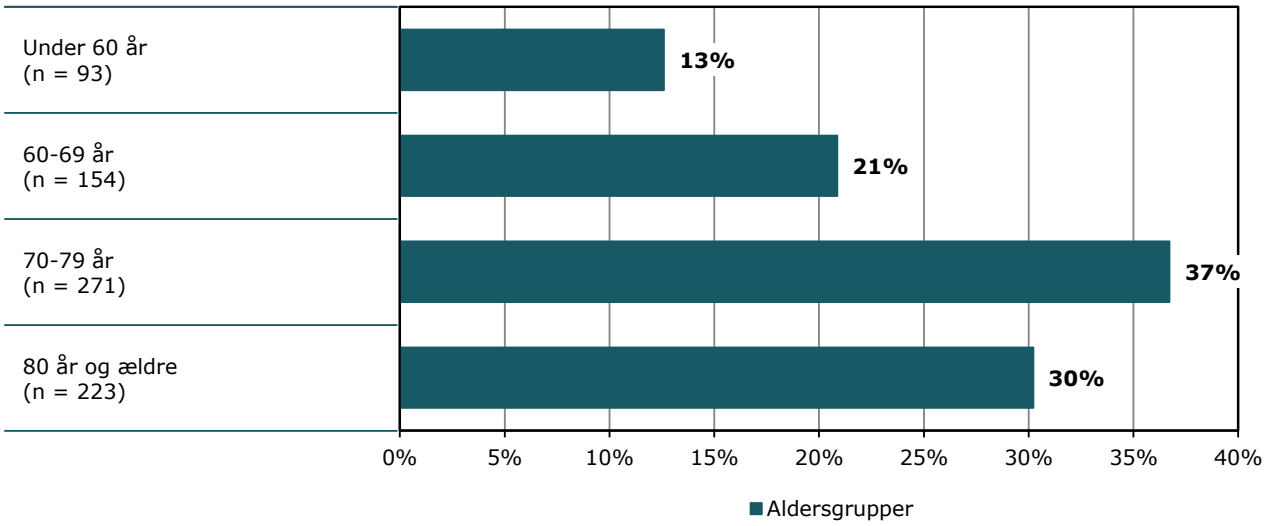
Det fremgår af Planetsystenet, om en patient får bevilget servicerejser. Figur 5 viser, at 69 % af svarpersonerne ikke får tilkendt en servicerejse, og at 32 % gør. Igen skal det bemærkes, at data trukket fra Planetsystemet kun giver oplysninger om én bestemt rejse. Det er bemærkelsesværdigt, at fordelingen af patienter med servicerejse ser sådan ud i spørgeskemadataene, da det adskiller sig fra forholdene i den generelle patientgruppe, som bruger den siddende patientbefordring. Således var cirka 58 % af alle i 2018 en servicerejse. Patienter med servicerejser er således underrepræsenteret i undersøgelsen.

Figur 6. Svarpersonernes køn



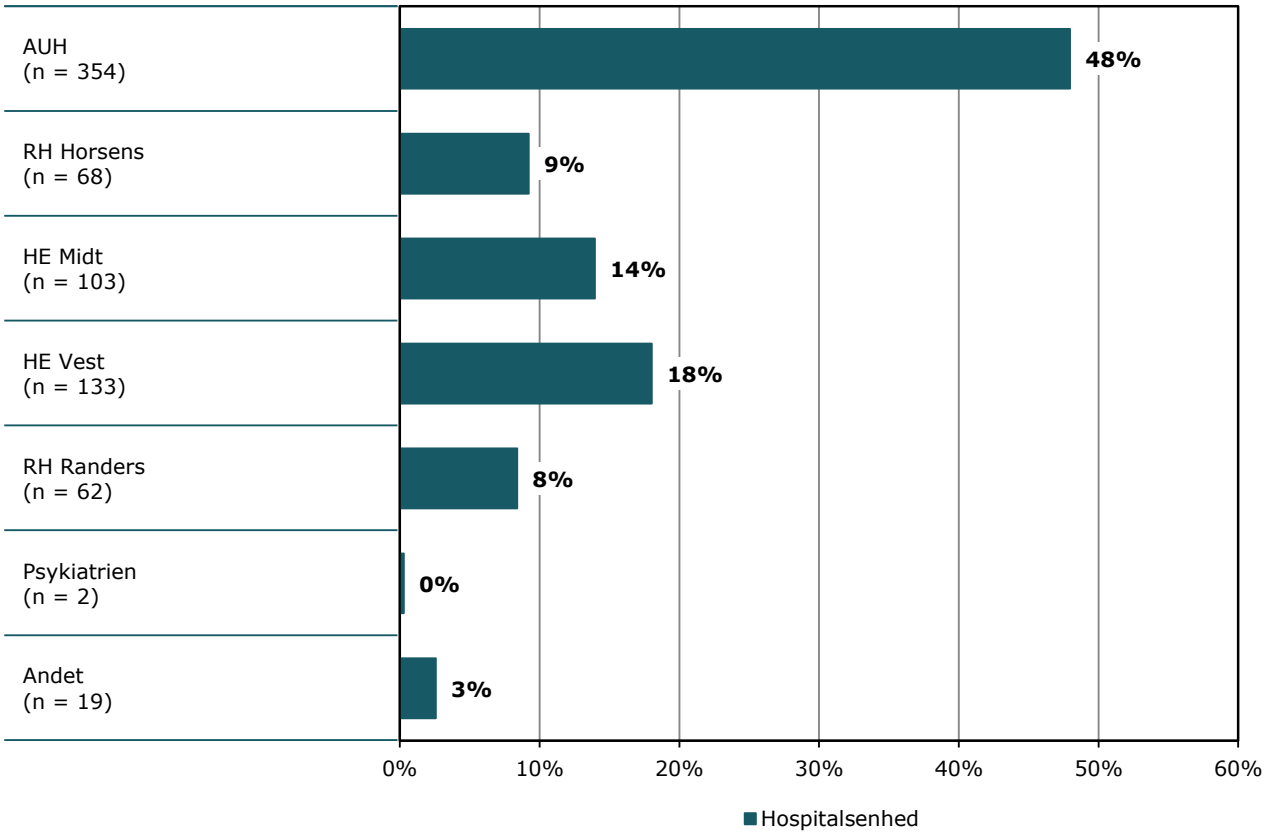
Figur 6 viser, at 56 % af svarpersonerne er kvinder, og at 44 % er mænd. Oplysningerne kommer fra Planetsystemet.

Figur 7. Svarpersonernes alder



Det ses i figur 7, at 67 % af svarpersonerne er over 70 år (37 % er mellem 70 og 79 år, og 30 % er 80 år eller ældre). 21 % er mellem 60 og 69 år, og kun 12 % er under 60 år. Svarpersonernes alder er også trukket fra Planetsystemet.

Figur 8. Hospitalsenhed svarpersonerne er blevet kørt til



Planetsystemet indeholder oplysninger om, hvilken hospitalsenhed patienterne er kørt til på den tur, de bestilte samtidig med, at de indvilgede i at deltage i undersøgelsen (for dialysepatienter er blot tale om deres dialyseafdeling). Figur 8 viser at hele 48 % af svarpersonerne er kørt til Aarhus Universitetshospital. 18 % er kørt til Hospitalsenheden Vest, 14 % er kørt til Hospitalsenheden Midt. Der er 9 % af svarpersonerne, som er kørt til Regionshospitalet Horsens, og 8 % som er kørt til Regionshospitalet Randers. Det er kun 0 % (to patienter), der er kørt til Psykiatrien, og der er 3 %, som er kørt til ”Andet”.

Tilfredshed alt i alt

I dette afsnit ses der på, hvor tilfredse svarpersonerne alt i alt er med den siddende patientbefordring. Der ses bl.a. på, om der er forskelle i, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika svarer.

Nedenstående figur 9 viser, hvordan alle svarpersoner har besvaret spørgsmålet: ”Hvor tilfreds er du alt i alt med patientbefordringen?”.

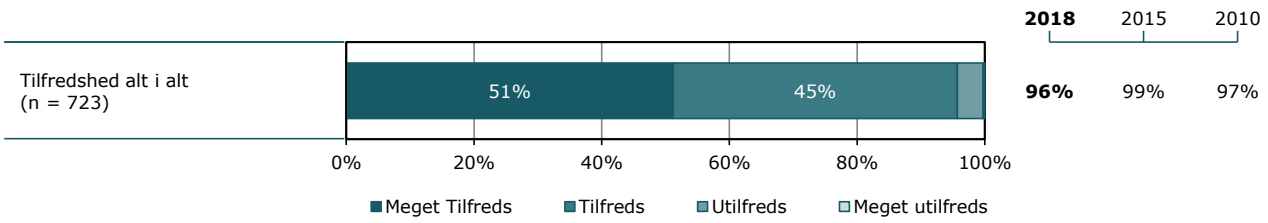
Figuren viser en liggende søjle, som er inddelt efter, hvor mange andele, der har svaret hhv. ”Meget tilfreds”, ”Tilfreds”, ”Utilfreds” og ”Meget utilfreds”. De mørkegrønne farver i søjlen viser andele af svarpersoner, der er tilfredse, og de mere lysegrønne farver viser andele utilfredse.

Til venstre ses en forkortet formulering af det emne, som der spørges til (tilfredshed alt i alt). Derudover angives antallet af personer, som søjlen bygger på. Antallet af personer er dem, som har svaret, at de enten er tilfredse eller utilfredse. Med andre ord viser figuren alle svarpersoner minus dem, der har svaret ”Ved ikke”, eller som har undladt at besvare spørgsmålet.

Til højre i figuren ses først andelen af svarpersoner (som er med i figuren), som har svaret, at de i en eller anden grad er tilfredse. Det er altså de sammenlagte procentsatser, for dem der har svaret ”Meget tilfreds” og dem der har svaret ”Tilfreds”. Det er angivet med fed under overskriften 2018. Derefter vises andelen af tilfredse i undersøgelsen fra 2015 og undersøgelsen fra 2010.

Mange af de følgende figurer er bygget op efter samme principper. Det er dog ikke alle spørgsmål, som blev stillet i hhv. 2015 og 2010.

Figur 9. Hvor tilfreds er du alt i alt med patientbefordringen?



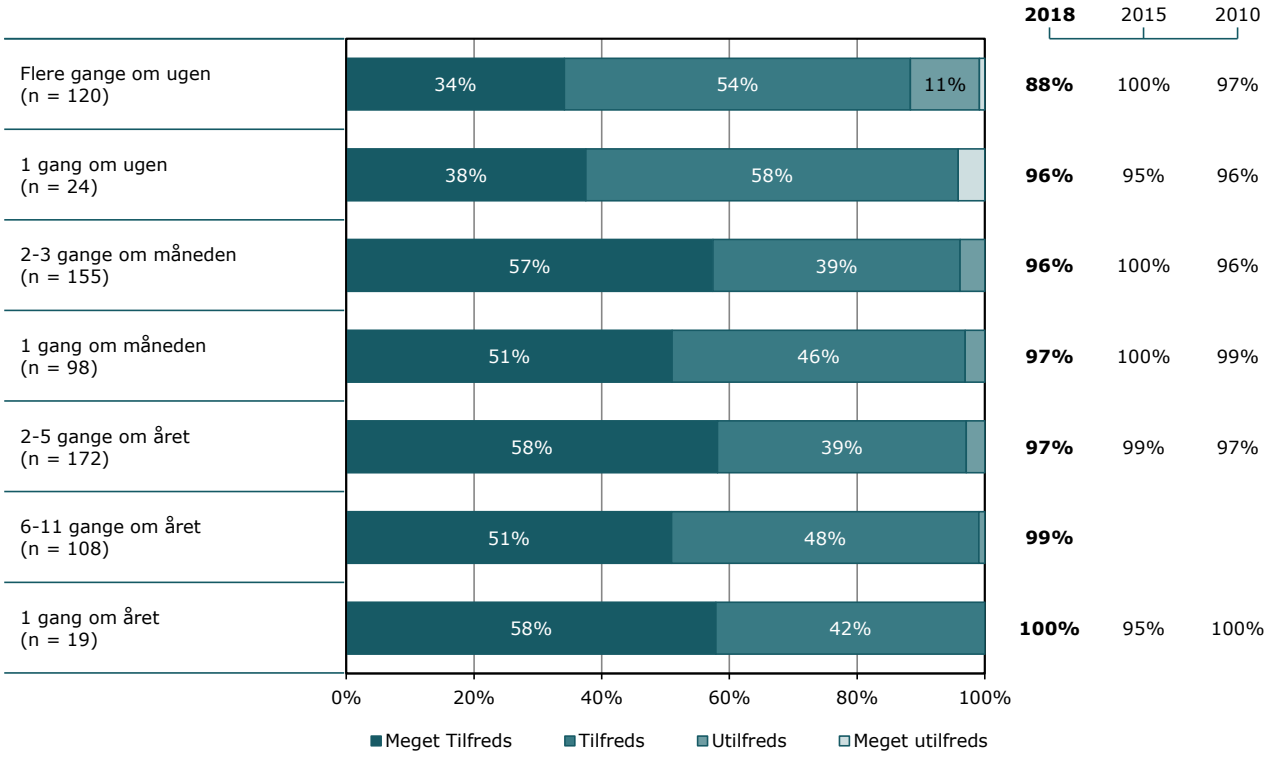
Som det fremgår, er der er stor tilfredshed med patientbefordringen. Således er 51 % meget tilfredse, og 45 % er tilfredse. I alt er 96 % af svarpersonerne altså tilfredse med patientbefordringen i en eller anden grad. Dette er en smule lavere end i 2015, hvor 99 % af svarpersonerne var tilfredse med patientbefordringen.

Tilfredshed alt i alt fordelt på baggrundsvariable

I de følgende figurer ses der på, om der er forskel i svarpersonernes samlede tilfredshed med patientbefordringen, når svarpersonerne opdeles efter deres baggrundskarakteristika. Figurerne er bygget op efter samme princip som ovenstående figur 9. Dog er der den forskel, at det ikke er spørgsmålet, der fremgår af teksten yderst til venstre. Derimod er der en angivelse af hvilken gruppe af patienters svar, der afbilledes i den enkelte søjle.

Figur 10 viser svarpersonernes tilfredshed alt i alt fordelt på, hvor ofte de anvender patientkørslen.

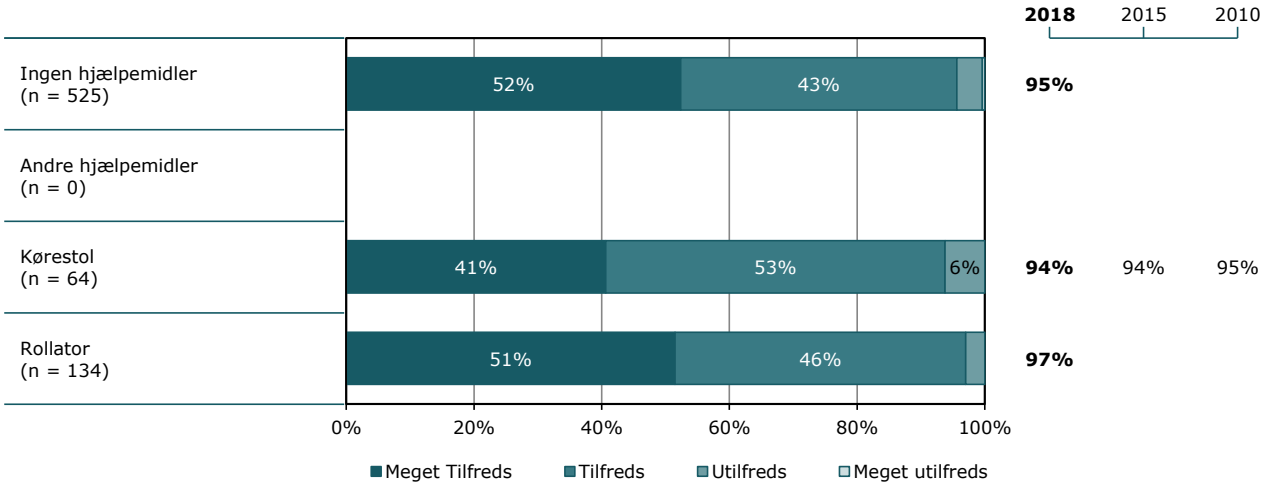
Figur 10. Tilfredshed alt i alt fordelt på hvor ofte patienten anvender patientbefordring



Som det fremgår af figur 10 er den samlede andel af tilfredse lavest i den gruppe, der anvender den siddende patientbefordring flere gange om ugen. Således er 34 % meget tilfredse, og 54 % tilfredse. Dermed er 88 % i en eller anden grad tilfredse. Dette er en tilbagegang fra 2015, hvor det gjaldt 100 % af dem, der blev kørt flere ugen. Det er værd at bemærke, at dialysepatienter ofte kører flere gange om ugen, og ikke var med i undersøgelsen i 2015.

For de resterende grupper i figur 10 ligger andelen af tilfredse mellem 96 og 100 %, hvilket svarer til resultaterne fra 2015. Bemærk dog, at svarmuligheden "6-11 gange om året" ved en fejl ikke var med i spørgeskemaet i 2015.

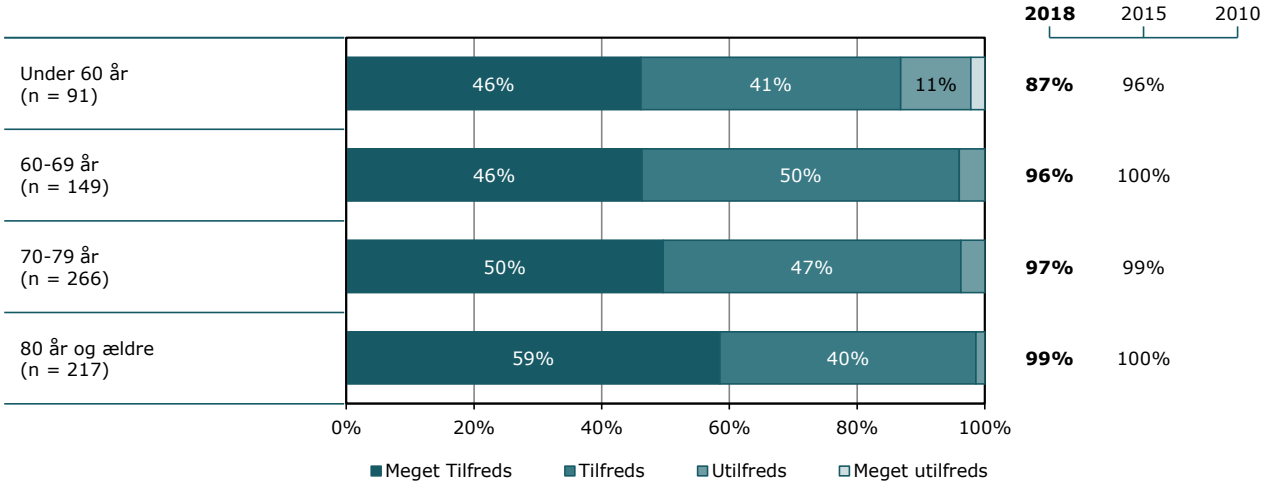
Figur 11. Tilfredshed alt i alt fordelt på om patienten har hjælpemidler



Figur 11 viser svarpersonernes tilfredshed alt i alt fordelt på Præhospitalets oplysninger om, hvorvidt patienterne har hjælpemidler med under kørslen. Figuren viser, at der ikke er nogen større forskelle i, hvor stor en andel af svarpersonerne der er tilfredse, når der opdeles efter hjælpemidler. Således er der i alle tre grupper mellem 94 og 97 %, der er tilfredse i en eller anden grad. Blandt kørestolsbrugere, er der 41 %, som er meget tilfredse. Dette gælder for 52 og 51 % af henholdsvis personer uden hjælpermidler og personer med rollator. Kørestolsbrugere oplever ofte længere ventetider end andre patienter, da der er færre biler til rådighed, der kan tage kørestole med.

I 2015 blev patienterne kun opdelt i, om de var kørestolsbrugere eller ej. Derfor kan der ikke sammenlignes på de øvrige undergrupper i figur 11.

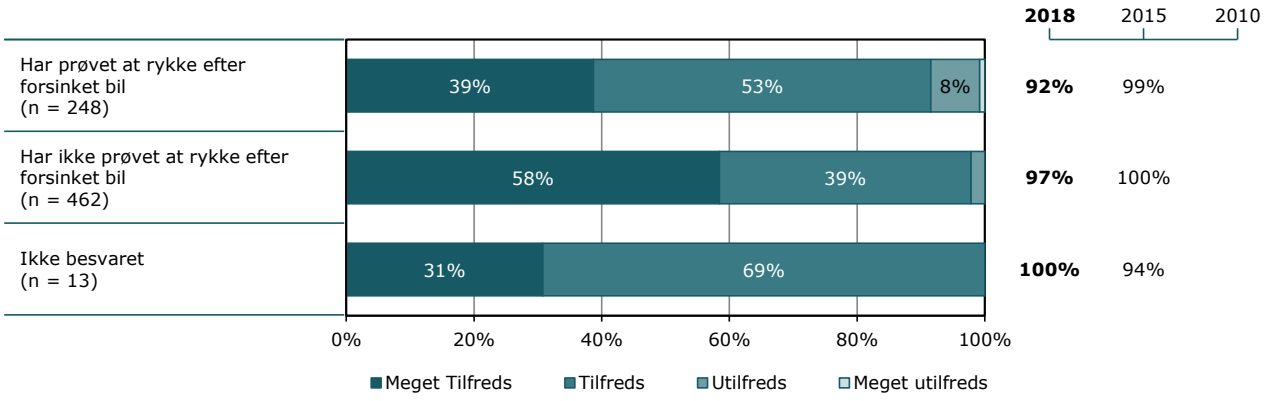
Figur 12. Tilfredshed alt i alt fordelt på patientens alder



I figur 12 vises resultatet for "alt i alt-spørgsmålet" fordelt på alder. Her er det gruppen af personer på under 60 år, der skiller sig ud, idet de er en mindre tilfredse end de øvrige

aldersgrupper. Det er også den aldersgruppe, hvor der er sket den største ændring i forhold til undersøgelsen fra 2015, idet der er sket en tilbagegang på ni procentpoint.

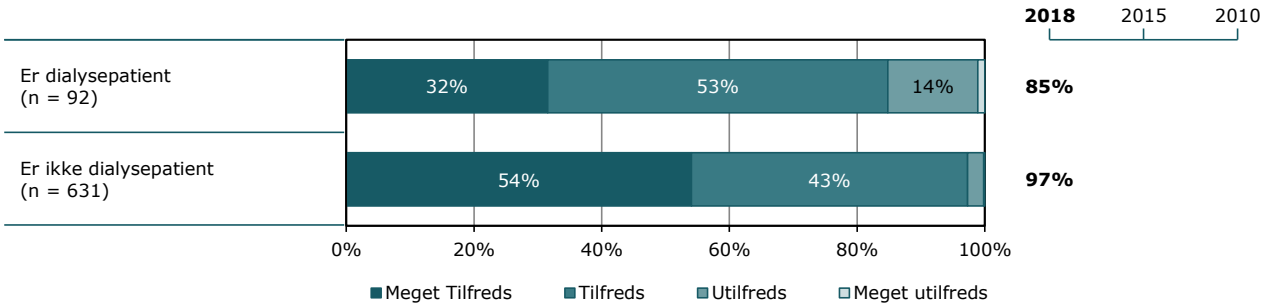
Figur 13. Tilfredshed alt i alt fordelt efter om patienten har prøvet at rykke efter forsinket bil



Figur 13 viser den samlede tilfredshed opdelt efter, om patienter har prøvet at rykke efter en forsinket bil. Hvis der ses på andelen af personer, der svarer "Meget tilfreds", er det ikke overraskende dem, der ikke har prøvet at rykke efter en forsinket bil, der er mest positive. Således er 58 % af disse meget tilfredse, i modsætning til 39 % af dem, der har prøvet at rykke efter en forsinket bil. De, der har prøvet at rykke, er dog ikke blevet decideret utilfredse med patientbefordringen, idet en stor del af dem svarer, de er "Tilfreds" med patientbefordringen alt i alt. Således er der kun en forskel på fem procentpoint på de to grupper, når der ses på de positive svarkategorier i et. Gruppen med personer, som ikke har svaret på, om de har rykket efter en forsinket bil, er mindre interessant, da det er en meget lille gruppe på 13 svarpersoner.

I forhold til undersøgelsen i 2015 er den største ændring i den samlede tilfredshed blandt dem, der har prøvet at rykke efter en forsinket bil. I denne gruppe er der sket et fald på syv procentpoint.

Figur 14. Tilfredshed alt i alt fordelt efter om patienten er i dialyse



Figur 14 viser, at der blandt dialysepatienter er en markant større andel, der er utilfredse med den siddende patientbefordring alt i alt. Således svarer 14 %, at de er utilfredse, og 1 % svarer at de er meget utilfredse. Det er dog værd at bemærke, at der er 92 dialyse patienter, som har besvaret spørgsmålet. De utilfredse svar er dermed kun afgivet af 14 personer. Hos

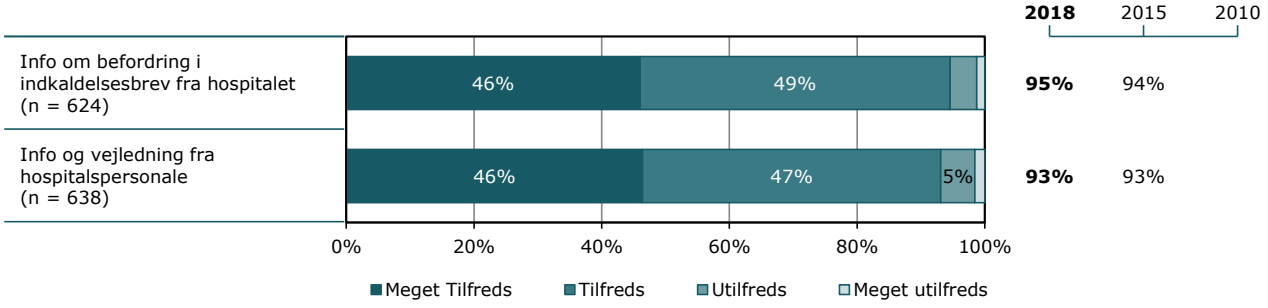
de øvrige patienter er der 3 %, som er utilfredse eller meget utilfredse (de tre procent udgør 17 personer). Dialysepatienter var ikke en del af undersøgelsen i 2015, og resultatet i figur 14, kan derfor ikke sammenlignes med tidligere.

Der er også set på, om der er forskelle i den samlede tilfredshed, når der ses på baggrundsoplysninger som afstand patienten er blevet befordret, type af afdeling, hvem der bestiller kørsel, om patienten får servicerejse, patientens køn, hospitalsenhed, hospitalsmatrikel og om patienterne har kendskab til hjemmesiden befordring.rm.dk. Resultaterne er dog, at der ikke er videre forskelle i, hvordan disse undergrupper svarer på spørgsmålet om tilfredshed alt i alt. Resultaterne kan ses i bilagene til denne rapport.

Uddybende spørgsmål

Spørgeskemaet indeholder en række spørgsmål om forskellige forhold i den siddende patientbefordring. I dette afsnit rapporteres resultatet på disse spørgsmål.

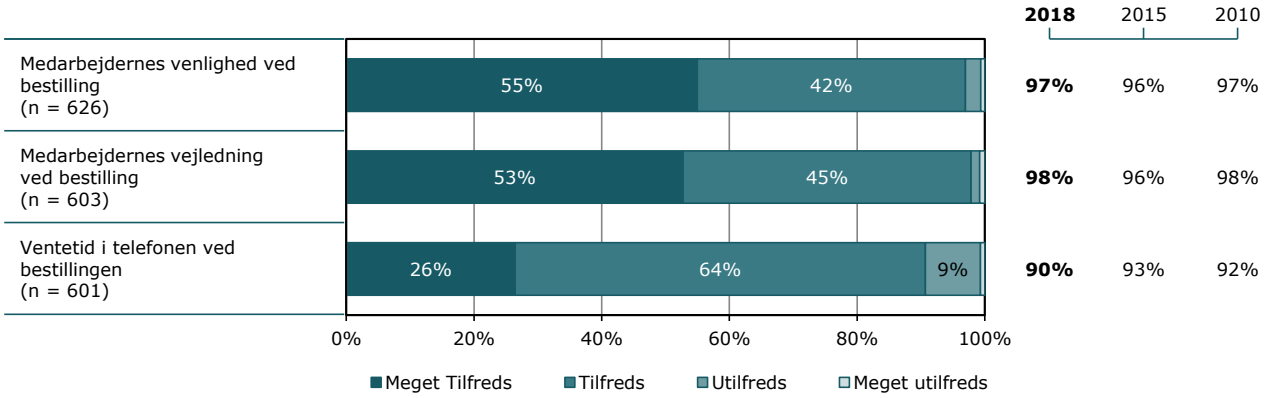
Figur 15. Information



Figur 15 viser resultater for to spørgsmål, der begge drejer sig om den information, som patienter har fået om befordringen. I den øverste søjle er det et spørgsmål om, hvor tilfredse patienterne er med den information omkring patientbefordringen, som fremgår af det indkaldelsesbrev, de har modtaget fra hospitalet. Samlet er der 95 %, som svarer, at de enten er meget tilfredse (46 %) eller tilfredse (49 %). Der er 4 %, som svarer, at de er utilfredse, og 1 % som er meget utilfredse. I 2015 var der samlet 94 %, som var tilfredse på dette spørgsmål.

I den anden søjle i figur 15 er resultatet af et spørgsmål om, hvor tilfredse patienterne er med den information/vejledning omkring patientbefordringen, som de har fået af personalet på hospitalet. Her er det 93 %, der svarer, at de i en eller anden grad er tilfredse. Resultatet var det samme i 2015.

Figur 16. Telefonisk bestilling hos Kørselskontoret



Figur 16 viser resultater for tre spørgsmål, der handler om patienternes oplevelser, når de telefonisk bestiller patientbefordring hos Kørselskontoret. Spørgsmålene er kun stillet til patienter, som ikke er dialysepatienter. Dialysepatienter bestiller kørsel på hospitalsafsnittet, og har derfor ikke erfaringer med Kørselskontoret.

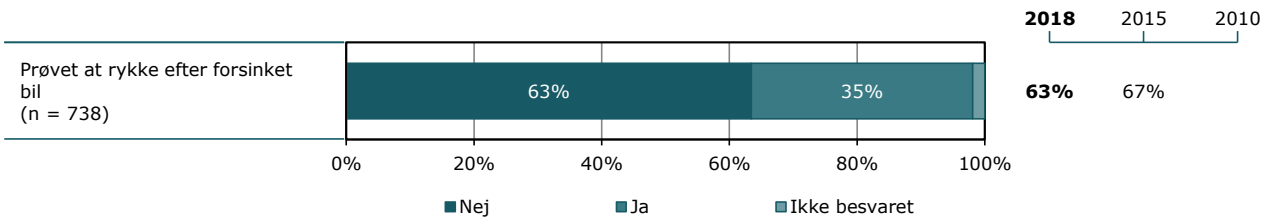
Den øverste søjle viser svarpersonernes tilfredshed med medarbejdernes venlighed ved bestilling. 55 % er meget tilfredse og 42 % er tilfredse. Dermed er 97 % i en eller anden grad tilfredse. Resultatet er næsten det samme som i 2015, hvor 96 % var tilfredse.

Den midterste søjle viser tilfredsheden med medarbejdernes vejledning ved bestilling. Her er 98 % tilfredse eller meget tilfredse, hvilket er 2 procentpoint højere end i 2015, hvor 96 % svarede, at de var tilfredse.

I den nederste søjle fremgår det, hvor tilfredse patienterne er med ventetiden i telefonen. Her er det værd at bemærke, at der er en del flere, der svarer "Tilfreds" (64 %) end dem der svarer "Meget tilfreds" (26 %). Samtidig er der 9 %, der er utilfredse, og 1 % der er meget utilfredse. Samlet er der dog hele 90 %, der i en eller anden grad er tilfredse, og det er næsten tre procentpoint lavere end i 2015, hvor det gjaldt for 93 %.

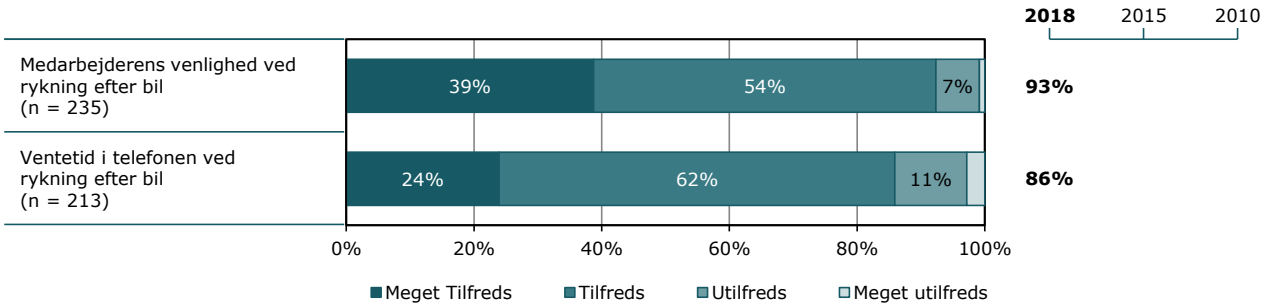
Som nævnt først i rapporten har Region Midtjylland en række servicemål, som beskriver, hvor meget ventetid patienterne må opleve. Det kan være relevant at betragte resultaterne fra spørgsmål om ventetid i forhold til disse servicemål og det forhold, at Kørselskontoret har til opgave at visitere patienterne ved at udspørge dem telefonisk.

Figur 17. Forsinket bil



Figur 17 viser, hvor mange af svarpersonerne, der på et tidspunkt har prøvet at rykke efter forsinket bil. 63 % svarer, at de ikke har prøvet at rykke efter en forsinket bil, og 35 % svarer, at det har de prøvet. Resultatet er en tilbagegang fra 2015, hvor 67 % svarede, at de ikke havde prøvet at rykke efter en forsinket bil. Her er det dog værd at bemærke, at det i denne undersøgelse er 69 %, som ikke har prøvet at rykke efter en forsinket bil, hvis der ses bort fra dialysepatienterne, som ikke var en del af undersøgelsen i 2015.

Figur 18. Tilfredshed ved forsinket bil

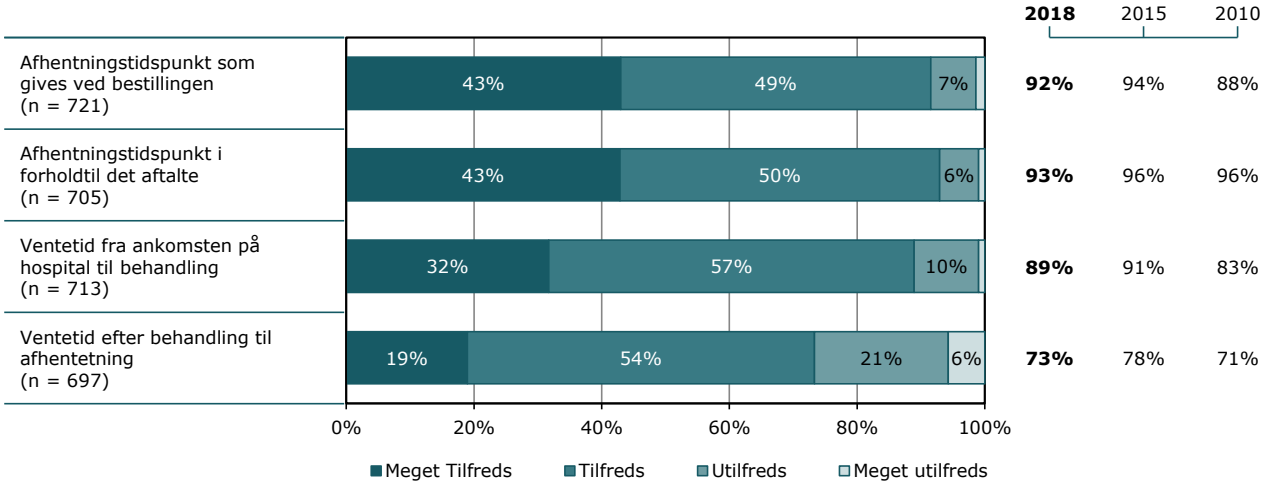


Som det fremgår af figur 18 er patienterne, som *har* prøvet at rykke efter en forsinket bil, blevet spurgt om deres oplevelser, når de har rykket. Øverste søjle viser at 39 % er meget

tilfredse med medarbejdernes venlighed ved rykning efter forsinket bil. 54 % er tilfredse, 7 % er utilfredse og under 1 % er meget utilfredse.

I anden søjle fremgår det, at patienterne også er overvejende tilfredse, når der spørges til ventetid i telefonen, når de rykker efter forsinket bil. 24 % er meget tilfredse, og 62 % er tilfredse. Der er dog 14 %, som i en eller anden grad er utilfredse.

Figur 19. Afhentning og præcision



Figur 19 viser resultaterne for fire spørgsmål om afhentningstidspunkter og bilernes præcision.

Den første søjle viser patienternes tilfredshed med det aftalte afhentningstidspunkt, som de får ved bestillingen. Her er 92 % i en eller anden grad tilfredse. I 2015 var der 94 % tilfredse.

I den anden søjle vises resultatet for et spørgsmål om svarpersonernes tilfredshed med afhentningstidspunktet i forhold til det aftalte. Her er 93 % tilfredse, hvilket er tre procentpoint lavere end i 2015.

Tredje søjle er et spørgsmål om tilfredshed med ventetiden fra ankomst på hospitalet til behandling. Her er 32 % meget tilfredse og 57 % tilfredse. Der er 10 %, som er utilfredse, og 1 % som er meget utilfredse. Der således 89 % tilfredse, hvor der i 2015 var 91 %.

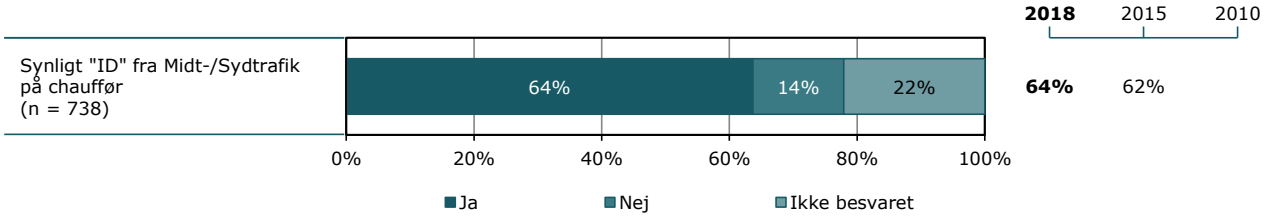
I den fjerde søjle vises tilfredsheden med ventetiden fra behandlingen er færdig til patienten bliver afhentet. 73 % er i en eller anden grad tilfredse, og 27 % er enten "Utilfreds" eller "Meget utilfreds". Spørgsmål er dermed det med den laveste andel tilfredse i undersøgelsen. Samtidig er det en tilbagegang fra 2015, hvor 78 % var tilfredse med ventetiden efter behandling.

Resultaterne i figur 19 kan ses i forhold til præhospitalets servicemål om præcision og ventetider i kørsel. Servicemålene er:

- I løbet af et år skal maksimalt 95 % af patienterne vente 60 minutter i forhold til det ønskede tidspunkt for afhentning. For dialysepatienter er servicemålet skærpet til 30 minutter.

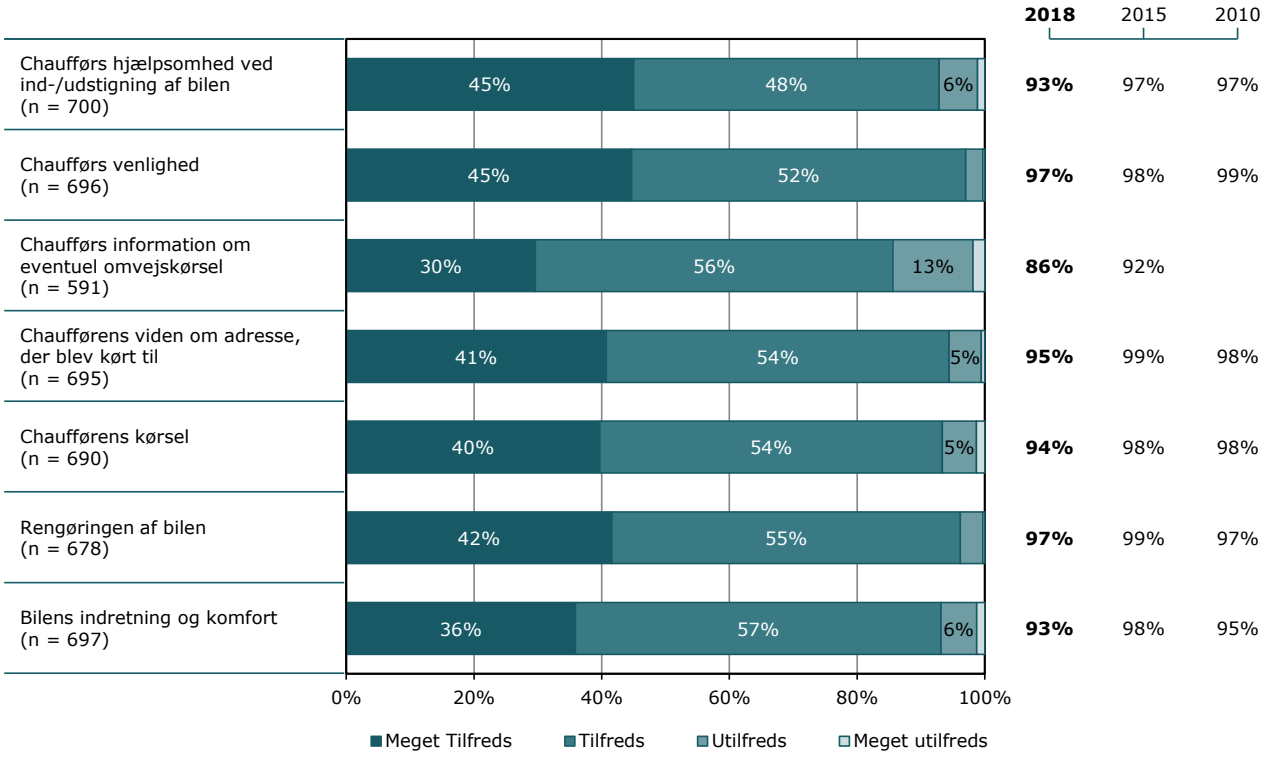
- Patienter, der kører sammen med andre og derfor kører omveje, må maksimalt køre 100 % længere end den hurtigste rute mellem hospitalet og patientens hjem. Ture under 20 minutter må dog maksimalt blive forlænget med 20 minutter.

Figur 20. Bærer chaufføren synligt "ID"



Figur 20 viser, hvorvidt svarpersonerne har bemærket, om chaufføren bærer synligt 'ID'. 64 % svarer "Ja", og 14 % svarer "Nej". Der er 22 %, som ikke har besvaret spørgsmålet, og de har dermed enten ikke bemærket det eller har haft forskellige oplevelser med forskellige chauffører. Andelen, der svarer "Ja" er den samme som i 2015.

Figur 21. Chaufføren, rejsen og bilen



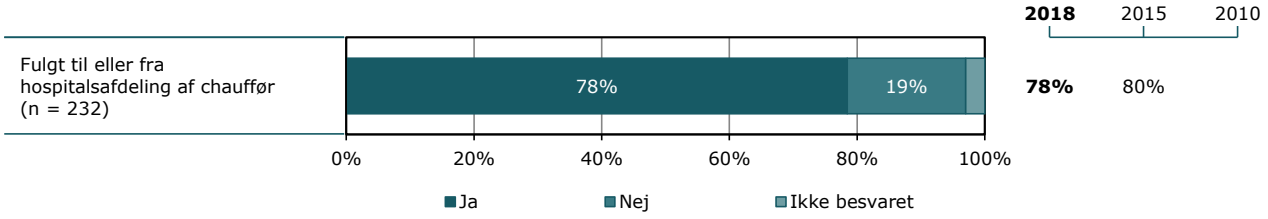
I figur 21 ses resultaterne fra syv spørgsmål om patienternes tilfredshed med chaufføren, rejsen og bilen. Overordnet er tilfredsheden meget stor på disse spørgsmål.

Tilfredsheden er størst på spørgsmålene om chaufførens venlighed og rengøring af bilen (97 %). Dernæst er chaufførens viden om adressen, der køres til, hvor andelen af tilfredse er 95 %. Tæt på dette resultat er spørgsmålene om chaufførens kørsel (94 % tilfredse) samt spørgsmålene om chaufførens hjælpsomhed ved ind-/udstigning, og om bilens indretning og

komfort (begge med 93 % tilfredse). For disse spørgsmål er resultatet mellem ét og fem procentpoint under resultatet for 2015.

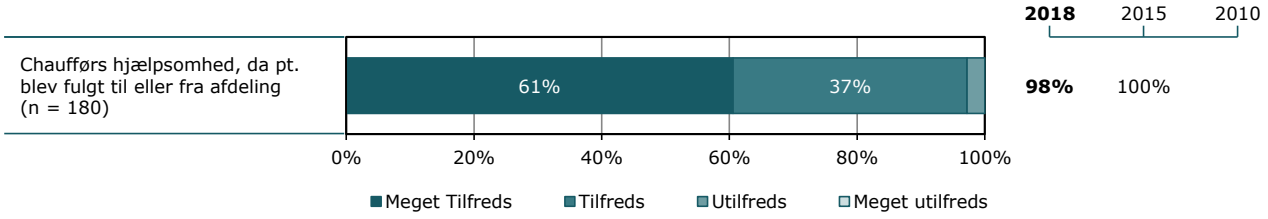
Spørgsmålet om chaufførens information om eventuelt omvejskørsel skiller sig ud, og idet andelen af tilfredse er på 86 %. Det er samtidig en tilbagegang på seks procentpoint fra 2015. Det skal bemærkes, at der kun er 591 af de 741 svarpersoner, som har svaret på dette spørgsmål. En mulig forklaring kan være, at en del patienter ikke har oplevet omvejskørsel.

Figur 22. Om chaufføren fulgte patienten til eller fra hospitalsafdelingen fordelt på, om patienten får Servicerejse



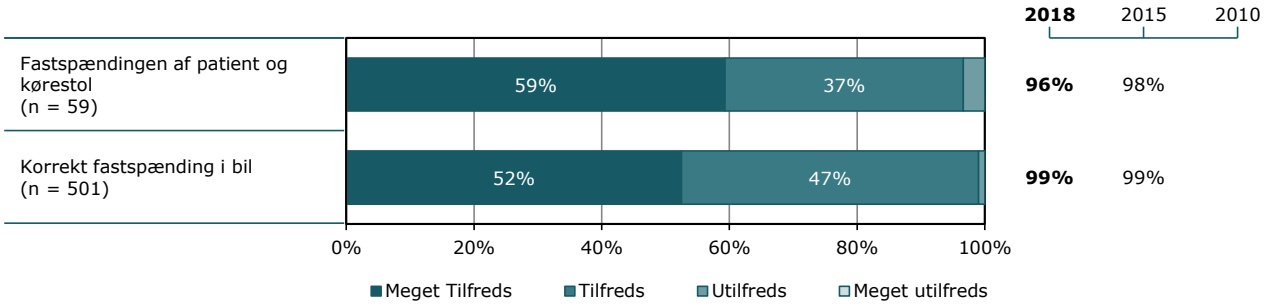
Figur 22 viser svar på et spørgsmål om, hvorvidt patienterne blev fulgt til eller fra hospitalsafdelingen. Resultatet er renset således, at det kun vises for dem, der i Planetsystemet er tilkendt en servicerejse. Figuren viser altså kun de svarpersoner, som fik en servicerejse, på den tur de bestilte samtidig med, at de sagde ja til at deltage i undersøgelsen. Det skyldes, at det kun er dem, der får en servicerejse, der skal følges til og fra afdelingerne. Figuren viser, at 78 % er blevet fulgt til eller fra en afdeling. Samtidig er 19 % af dem, der har fået bevilget en servicerejse, ikke blev fulgt til eller fra hospitalsafdelingen. Dermed har de 19 % ikke fået den service, der er bestilt hos vognmanden. I 2015 var det 80 % af dem, der havde fået tilkendt en servicerejse, som blev fulgt til eller fra hospitalsafsnittet.

Figur 23. Chaufførens hjælpsomhed på servicerejse



Figur 23 viser patienternes tilfredshed med chaufførens hjælpsomhed, da patienten blev fulgt til eller fra hospitalsafdelingen. Resultatet er renset sådan, at der kun vises svar fra patienter, som får en servicerejse ifølge Planetsystemet, og samtidig har svaret ”Ja” til, at de har oplevet at blive fulgt til eller fra afdelingen. Blandt disse er 98 % i en eller anden grad tilfredse, idet 61 % svarer ”Meget tilfreds” og 37 % svarer ”Tilfreds”. 2 % svarer "Utilfreds". I 2015 var 100 % tilfredse.

Figur 24. Fastspænding

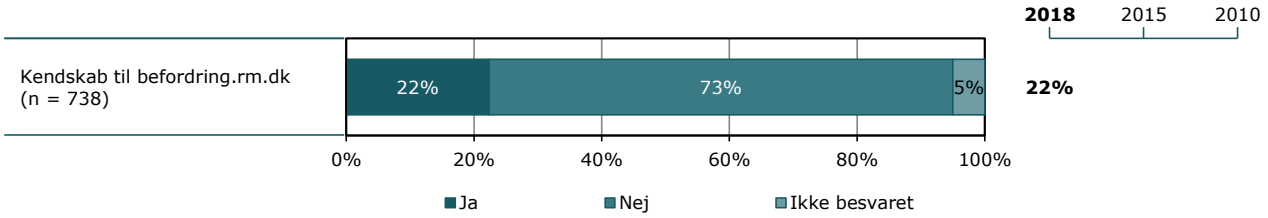


Spørgeskemaet indeholdt to spørgsmål om korrekt fastspænding i bilen. Et spørgsmål til kørestolsbrugere og et spørgsmål til de øvrige patienter. Figur 24 viser resultatet på de to spørgsmål.

Den øverste søjle viser, hvor tilfredse kørestolsbrugere er med muligheden af fastspænding af sig selv og deres kørestol. Resultatet er renset således, at der kun vises svar fra patienter, som er registreret i Planetsystemet som kørestolsbrugere. Der er 59 % af kørestolsbrugerne, som er "Meget tilfredse" med fastspændingen og 37 % der er "Tilfredse". Dermed er 96 % tilfredse i en eller anden grad, hvilket er to procentpoint mindre end i 2015.

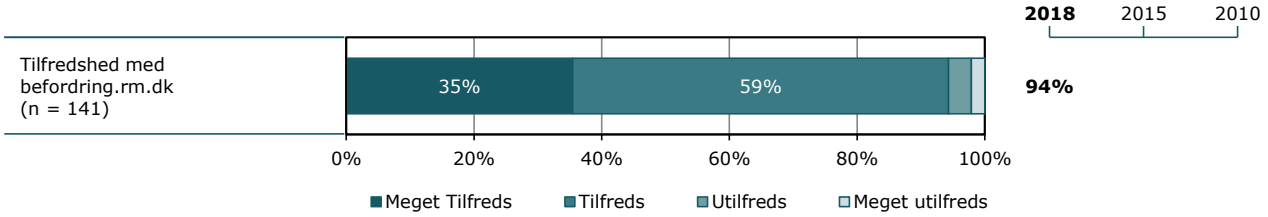
Anden sølje i figur 24 viser resultatet på spørgsmålet om tilfredsheden med korrekt fastspænding i bilen for patienter, der ikke sidder i kørestol. Her er 52 % "Meget tilfreds" og 47 % "Tilfreds". Det betyder at 99 % er tilfredse, hvilket er samme resultat, som i 2015.

Figur 25. Kendskab til hjemmesiden befordring.rm.dk



Patienterne er blevet spurgt, om de kender til hjemmesiden befordring.rm.dk. Dette spørgsmål blev ikke stillet i 2015. Figur 25 viser, at 22 % svarer, at de kender til hjemmesiden, og at 73 % svarer, at de ikke gør. 5 % har ikke besvaret spørgsmålet.

Figur 26. Tilfredshed med hjemmesiden befordring.rm.dk



De, der svarede, at de kendte til befordring.rm.dk, er blevet spurgt, om de er tilfredse med hjemmesiden. Figur 26 viser 94 % i en eller anden grad er tilfredse. 4 % svarer at de er utilfredse og 2 % svarer, at de er meget utilfredse.