

## Orientering om landsdækkende undersøgelse af ambulante patienters oplevelser

Der er for første gang foretaget en national undersøgelse af *ambulante* patienters oplevelser af besøgene på offentlige og private sygehuse. Undersøgelsen er lavet af Enheden for Brugerundersøgelser i Region Hovedstaden på bestilling af Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse. Undersøgelsen viser, at de ambulante patienter i høj grad er tilfredse med deres oplevelser på landets hospitaler.

Dato 23.09.2008  
Karungyi Ajule Buga  
Tel. +45 8728 4845  
Karungyi.Buga@stab.rm.dk

Side 1

### Fakta om undersøgelsen

Undersøgelsens resultater skal indgå i kvalitetsmålingerne på [www.sundhedskvalitet.dk](http://www.sundhedskvalitet.dk). (stjernetildelingen), der hidtil kun har indeholdt tal for indlagte patienters oplevelser.

Undersøgelsen blev offentliggjort på ministeriets hjemmeside i uge 36 og den er tilgængelig på Internettet på følgende adresse:  
<http://www.sum.dk/sum/site.aspx?p=391&ArticleID=4654>

Der deltog i alt 106 sygehuse/klinikker i Danmark. Heraf var 19 offentlige sygehuse i Region Midtjylland.

### Resultater fra undersøgelsen

I nedenstående tabel vises resultatet for spørgsmålet "Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?".

Som det kan ses af tabellen er Region Midtjylland den eneste af Danmarks fem regioner, der for spørgsmålet vedrørende patienternes samlede indtryk af deres besøg i ambulatorierne, ligger statistisk signifikant over landsgennemsnittet. Resultatet varierer for de deltagende hospitaler i Region Midtjylland.

| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet? | Andel patienter der svarer "Virkeligt godt" | Placering U/G/O* |
|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------|
| Region Hovedstaden                                            | 50,0%                                       | U                |
| Region Sjælland                                               | 53,3%                                       | U                |
| Region Syd                                                    | 54,3%                                       | G                |
| Region Midt                                                   | 55,8%                                       | O                |
| Region Nord                                                   | 53,7%                                       | U                |
| Privathospitaler                                              | 68,6%                                       | O                |
| Landsresultat                                                 | 53,7%                                       |                  |

\* Betegnelserne O, G og U indikerer om resultatet ligger henholdsvis over landsgennemsnittet (O), på landsgennemsnittet (G) eller under landsgennemsnittet (U), hvor der er justeret for køn- og aldersfordeling.

Undersøgelsen konkluderer, at patienter med ambulatoriebesøg på privathospitaler og -klinikker har et mere positivt samlet indtryk end patienter, der har været på et offentligt ambulatorium.

Der kan ikke med sikkerhed konkluderes at være forskel på patienternes oplevelser på store og små sygehuse. Der tegner sig dog et billede i denne retning, idet det kun er mindre sygehuse, der har mere end 70 %, der svarer "Virkeligt godt", når det handler om patienternes samlede indtryk af besøgene.

Undersøgelsen belyser de ambulante patienters oplevelser inden for følgende 9 temaer:

- Ventetid
- Overgange mellem sektorer
- Kommunikation
- Patientinddragelse
- Koordinering
- Personalekontinuitet
- Patientinformation
- Patientsikkerhed
- Kliniske ydelser

For Region Midtjyllands vedkommende viser undersøgelsen, at de ambulante patienters oplevelser med alle de undersøgte temaer i undersøgelsen er bedre eller lig med landsgennemsnittet. Eller sagt på en anden måde, så er der ingen af undersøgelsens temaer, som patienterne samlet set i Region Midtjylland vurderer dårligere end landsgennemsnittet. Det må siges at være et flot resultat for Region Midtjylland.

Selvom patienterne på landsplan overordnet set er positive, konkluderes det i undersøgelsen, at der på landsplan er et stort forbedringspotentiale i temaerne: Ventetid, Patientinformation, Personalekontinuitet og Overgange mellem sektorer. Nedenfor er Region Midtjyllands resultat vist for de fire temaer sammenlignet med landsgennemsnittet. Resultaterne viser, at Region Midtjylland generelt set klarer sig godt, idet det for alle fire temaer gælder, at regionen enten ligger på landsgennemsnittet eller statistisk signifikant over landsgennemsnittet.

## PATIENTERS OPLEVELSE PÅ AMBULATORIER I REGION MIDTJYLLAND OG I HELE LANDET

| Spørgsmål                                                                                                                                                                                | Hele landet | Region Midtjylland |                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------|----------------------|
|                                                                                                                                                                                          | %           | %                  | Regionens placering* |
| VENTETID:                                                                                                                                                                                |             |                    |                      |
| 3. Hvordan vurderer du ventetiden, fra du blev henvist til ambulant behandling, til du besøgte ambulatoriet første gang? (passende)                                                      | 75          | 73,1               | G                    |
| 13. I hvilken grad oplevede du, at der opstod unødvendig ventetid i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? (i mindre grad/slet ikke)                                               | 71,1        | 72,2               | O                    |
| 14. Blev du informeret om, hvorfor der var ventetid under dit/dine besøg i ambulatoriet? (ja)                                                                                            | 36,6        | 38,0               | G                    |
| PATIENTINFORMATION                                                                                                                                                                       |             |                    |                      |
| 15. Hvordan vurderer du indholdet af den skriftlige information, du fik om din undersøgelse/behandling i ambulatoriet? (virkelig godt/godt)                                              | 70,3        | 72,4               | G                    |
| 16. Hvordan vurderer du indholdet af den mundtlige information, du fik om den undersøgelse/behandling i ambulatoriet? (virkelig godt/godt)                                               | 94,5        | 94,5               | G                    |
| 17. I hvilken grad stemte informationerne, du fik fra forskelligt personale i ambulatoriet, overens? (i høj grad/i nogen grad)                                                           | 94,1        | 94,6               | O                    |
| 19_1. Hvordan vurderer du den skriftlige og/eller mundtlige information, du fik om mødetid og -sted? (virkelig godt/godt)                                                                | 97,9        | 97,8               | G                    |
| 19_2. Hvordan vurderer du den skriftlige og/eller mundtlige information, du fik om undersøgelse/behandling? (virkelig godt/godt)                                                         | 95,0        | 94,8               | G                    |
| 19_3. Hvordan vurderer du den skriftlige og/eller mundtlige information, du fik om det videre forløb/efterbehandling? (virkelig godt/godt)                                               | 87,1        | 87,3               | G                    |
| 19_4. Hvordan vurderer du den skriftlige og/eller mundtlige information, du fik om hvad du må gøre, og hvad du ikke må gøre, når du kommer hjem? (virkelig godt/godt)                    | 83,9        | 84,8               | G                    |
| 19_5. Hvordan vurderer du den skriftlige og/eller mundtlige information, du fik om sygdommens konsekvenser for din fremtid? (virkelig godt/godt)                                         | 72,0        | 72,4               | G                    |
| 20. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?                                                                                                         | 82,5        | 92,7               | O                    |
| PERSONALEKONTINUITET                                                                                                                                                                     |             |                    |                      |
| 11. Oplevede du, at du havde en kontaktperson, der havde særligt ansvar for dit behandlingsforløb? (ja)                                                                                  | 44,9        | 47,7               | G                    |
| OVERGANGE MELLEM SEKTORER                                                                                                                                                                |             |                    |                      |
| 4. Vidste du, hvor du skulle henvende dig, hvis der opstod ændringer i din tilstand, inden dit første besøg i ambulatoriet? (ja, der opstod ændringer/ja, men der opstod ikke ændringer) | 78,3        | 80,3               | O                    |

|                                                                                                                                                    |      |      |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|---|
| 8. I hvilken grad oplevede du, at ambulatoriets læger på forhånd var orienteret om dine symptomer? (i høj grad/i nogen grad)                       | 85,4 | 86,6 | O |
| 23. Hvordan vurderer du alt i alt, at ambulatoriet har orienteret din egen praktiserende læge om din undersøgelse/behandling? (virkelig godt/godt) | 85,1 | 88,4 | O |

\* Jf. beskrivelsen under den foregående tabel.

### De fire temaer på hospitalsniveau i Region Midtjylland

Betragtes resultaterne for de fire nævnte temaer på hospitalsniveau i Region Midtjylland, fremgår det, at der er en del variation i hospitalernes placering.

#### Ventetid

Patienternes oplevelse af ventetid belyses ved brug af tre spørgsmål. Her klarer en række af regionens hospitaler sig godt sammenlignet med gennemsnittet. På Regionshospitalet Tarm, Lemvig, Samsø, Kjellerup og Skive er der mellem 84,0% og 95,2%, der vurderer, at ventetiden fra de blev henvist til ambulant behandling til de besøgte ambulatoriet første gang var passende. Region Midtjyllands samlede gennemsnit er på 73,1% og landsresultatet er på 75,0%.

Det andet spørgsmål vedrørende ventetid drejer sig om i hvilken grad patienterne oplevede, at der opstod unødigt ventetid i ambulatoriet. På Regionshospitalet Tarm, Lemvig, Samsø, Kjellerup, Ringkøbing og Grenaa er der mellem 60,5% og 81,6%, der svarer, at det slet ikke var tilfældet. Region Midtjyllands samlede gennemsnit er på 45,6% og landsresultatet er på 45,1%.

Ved det sidste spørgsmål om ventetid er det Regionshospitalet Lemvig og Grenaa, der har gode resultater, da henholdsvis 60% og 63,9% svarer, at de blev informeret om, hvorfor der var ventetid under deres besøg i ambulatoriet. Region Midtjyllands samlede gennemsnit er på 38,0% og landsresultatet er på 36,6%.

#### Patientinformation

Ved seks af spørgsmålene under temaet patientinformation er der regionshospitaler, der klarer sig tydeligt bedre end regionens gennemsnit. Regionshospitalet Brædstrup, Samsø og Grenaa klarer sig hver især godt ved tre af disse spørgsmål og Regionshospitalet Tarm ved et enkelt. Det drejer sig om spørgsmål nummer 16, 17, 19.2, 19.3, 19.4, 19.5 og 20 (jf. spørgsmålenes ordlyd i tabellen ovenfor).

For spørgsmål nummer 15, 19.3, 19.4 og 19.5 ud af de ni spørgsmål om patientinformation er der hospitaler, der klarer sig mindre godt. Regionshospitalet Tarm og Kjellerup klarer sig dårligt ved alle fire af de nævnte spørgsmål. Regionshospitalet Lemvig ved tre og Regionshospitalet Samsø ved et enkelt af spørgsmålene.

#### Personalekontinuitet/kontaktperson

Temaet om personalekontinuitet belyses ved et spørgsmål om, hvorvidt patienten oplevede at have en kontaktperson. Her skiller Regionshospitalet Kjellerup sig ud med en andel af negative svar på 76,4%, Regionshospitalet Tarm med 64,9% og Regionshospitalet Lemvig med 60,3%. Region Midtjyllands samlede gennemsnit er på 52,3% og landsresultatet er på 55,1%.

Regionshospitalet Horsens udmærker sig ved, at der er 60,8%, der svarer, at de havde en kontaktperson, der havde et særligt ansvar for deres behandlingsforløb.

I undersøgelsen fremhæves det, at en af de faktorer, patienterne lægger meget vægt på, er muligheden for kontakt med en relevant person i ambulatoriet. De patienter, der oplyser, at de har haft en kontaktperson, har således oplevet en bedre sammenhæng i behandlingen og efterfølgende tryghed, ligesom det viser sig, at mulighed for kontakt med ambulatoriets personale mellem besøgene skaber større tillid til personalets faglige kunne. Alt i alt betyder det, at en god kontakt mellem patient og ambulatorium, eller en mulighed for at komme i kontakt med ambulatoriets personale, påvirker patienternes samlede indtryk af besøgene i ambulatoriet i en positiv retning.

### **Overgange mellem sektorer**

Der er tre af spørgsmålene i temaet omhandlende overgange mellem sektorer, hvor hospitaler i Region Midtjylland ligger enten særlig godt eller dårligt i forhold til regionens gennemsnit.

På Regionshospitalet Brædstrup og Kjellerup er der henholdsvis 86,7% og 83,3%, der vidste hvor de skulle have henvendt sig, hvis der opstod ændringer i deres tilstand inden deres første besøg i ambulatoriet. Region Midtjyllands samlede gennemsnit er på 73,3% og landsresultatet er på 71,6%.

På Regionshospitalet Brædstrup svarer 60,6%, at de i høj grad oplevede, at ambulatoriets læger på forhånd var orienteret om deres symptomer. Region Midtjyllands samlede gennemsnit er på 48,1% og landsresultatet er på 47,0%.

På Regionshospitalet Lemvig og Tarm vurderer henholdsvis 40,0% og 49,3%, at ambulatoriet har orienteret deres praktiserende læge om deres undersøgelse/behandling. Region Midtjyllands samlede gennemsnit er på 27,4% og landsresultatet er på 24,4%.

Århus Sygehus klarer sig på den anden side mindre godt, da det her er 17,8% af de ambulante patienter, der har svaret 'dårligt' eller 'virkelig dårligt' på, om de vurderer, at ambulatoriet har orienteret deres praktiserende læge om deres undersøgelse/behandling. Region Midtjyllands samlede gennemsnit er på 11,6% og landsresultatet er på 14,8%.