

# Undersøgelse af patienternes tilfredshed med den siddende patientbefordring

- Midttrafik og Præhospitalet – 2015



## **Undersøgelse af patienternes tilfredshed med den siddende patientbefordring. Midttrafik og Præhospitalet – 2015**

©CFK · Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Kvalitetsdokumentation, Region Midtjylland,  
2016

Version: 1.4

Versionsdato: 12. februar 2016

Udgivet af: CFK · Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, januar, 2016

Foto: Præhospitalet og Midttrafik

Udover denne rapport, er der lavet en kommentarsamling og en tabsamling med resultater fra undersøgelsen.

Publikationen kan frit refereres med tydelig kildeangivelse

For yderligere oplysninger rettes henvendelse til:

Peder Hau Lyng, Analysekonsulent

CFK · Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Kvalitetsdokumentation

Olof Palmes Allé 15

8200 Aarhus N

Tlf. 78 41 40 36

E-mail: Peder.Lyng@stab.rm.dk

[www.cfk.rm.dk](http://www.cfk.rm.dk)

# Indholdsfortegnelse

<b>1</b>	<b>RESUME</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>INTRODUKTION TIL SIDDENDE PATIENTBEFORDRING</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>DATAINDSAMLING</b>	<b>4</b>
	3.1 Svarpersonernes baggrundsdata	4
<b>4</b>	<b>TILFREDSHED ALT I ALT</b>	<b>10</b>
	4.1 Tilfredshed alt i alt fordelt på baggrundsvariable	10
<b>5</b>	<b>UDDYBENDE SPØRGSMÅL</b>	<b>14</b>
	<b>BILAG 1. VEJLEDENDE OPTAGEOMRÅDER</b>	<b>19</b>



# 1 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 CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling (herefter CFK). Sidstnævnte har haft ansvaret for den praktiske gennemførelse.

Der er sendt spørgeskemaer til 816 patienter, som forud har tilkendegivet overfor Præhospitalet, at de gerne ville deltage i undersøgelsen. 601 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 CFK. 129 patienter har besvaret gennem telefoninterview. Det betyder, at der i alt er 730 besvarelser og en svarprocent på 89,5.

Undersøgelsen er delvist en gentagelse af en tilsvarende undersøgelse, som blev gennemført i 2010.

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 og af personer der selv bestiller patienttransport gennem telefonisk henvendelse til Kørselskontoret. 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, hvilken type afdeling, de er kørt til, og hvilket optageområde de kommer fra.

Svarpersonerne er blevet spurgt, hvor tilfredse de alt i alt er med patientbefordringen. 63 % svarer, at de er meget tilfredse, og 36 % svarer, at de er tilfredse. Samlet set er der altså 99 % af svarpersonerne, der i en eller anden grad er tilfredse med patientbefordringen. Det er en smule bedre end i målingen fra 2010, hvor 97 % svarede, at de enten var meget tilfredse eller tilfredse.

Der er ikke de store forskelle på den samlede tilfredshed, når man ser på svarpersonernes baggrundskaraktistika. Dog er der en tendens til lidt større tilfredshed blandt svarpersoner, der ikke sidder i kørestol, svarpersoner som er over 60 år, og svarpersoner som ikke har prøvet at rykke efter en forsinket bil.

Undersøgelsen viser, at der også er meget stor tilfredshed med enkeltaspekter af patientbefordringen. Således er der eksempelvis over 90 % af svarpersonerne, der er meget tilfredse eller tilfredse, når der spørges ind til den information, de modtager om patientbefordringen på hospitalsafdelingerne. Der er også over 90 %, der er tilfredse med den service de modtager, når de telefonisk bestiller patientbefordring på Kørselskontoret. Tilfredsheden er på samme måde udbredt, når der spørges til chaufførens ageren, bilerne i patientbefordringen og fastspænding under kørsel. På disse områder blev der også målt en stor tilfredshed i 2010, og der er derfor stort set ingen udvikling fra dengang til nu.

Derimod er der sket en udvikling, når der ses på bilernes præcision, på afhentningstidspunkter og på ventetider. Således er der nu 94 %, der i en eller anden grad er tilfreds med det afhentningstidspunkt, patienten får oplyst ved bestilling. I 2010 var denne andel på 88 %. Der er 91 %, som er tilfreds med ventetiden fra ankomst på hospital til behandling, imod 83 % i 2010. På tilsvarende vis er andelen af tilfredse med den tid, de må vente efter behandling og indtil afhentning, steget fra 71 % i 2010 til 78 % i 2015. Ventetiden efter behandling er dog forsat klart det, flest patienter er utilfreds med.

## 2 Introduktion til 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 2015 blev patienter kørt med siddende patientbefordring knap 400.000 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 ambulansforløb på et hospital efter en indlæggelse.

Hvis en patient i Region Midtjylland ønsker siddende befordring, skal vedkommende altid visiteres af Præhospitalets kørselskontor. Det foregår ved, at patienten ringer til kørselskontoret, hvis personale udspørger patienten for at finde ud af, om de lever op til visitationsreglerne. Kørslerne hjem fra hospitalet bestilles typisk af hospitalspersonalet.

Når køreturen er bestilt, er det Midttrafik, der har ansvaret for at planlægge og udføre kørslerne som en del af trafikelskabets 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 % 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 besvares 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** er et hospital på hjul, der 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.

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

### 3 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 CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling (herefter CFK).

I forbindelse med at patienter i perioden 1. til den 10. oktober 2015 har henvendt sig til Præhospitalet og bestilt siddende befordring, er de blevet spurgt, om de ville deltage i undersøgelsen. 818 patienter, ville gerne deltage, og blev registreret med brugbare kontakt- og rejsedata og var dermed udtrukket til at modtage et spørgeskema.

CFK printede og udsendte spørgeskemaerne på papir. Størstedelen af spørgeskemaerne (561) blev udsendt d. 16. oktober 2015. De resterende (257) blev udsendt d. 20. oktober 2015. Patienterne blev oplyst om tre forskellige måder, de kunne afgive svar. For de første kunne de udfylde papirspørgeskemaet, og sende det til CFK 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 CFK ville ringe de patienter op, som endnu ikke havde svaret ved hjælp af de to første muligheder. CFK forsøgte minimum fem gange at få telefonisk kontakt med de patienter, som ikke havde svaret.

To patienter er taget ud af undersøgelsen. Én fordi vedkommende ringede til CFK, og bad om at blive undtaget, og den anden fordi spørgeskemaet blev sendt retur med posten. Dermed er der 816 patienter i undersøgelsen. Af de 816 er der 730, som har besvaret spørgeskemaet. Dette giver en svarprocent på **89,5**.

Af de 730 besvarelser er 601 (82,3 %) indkommet ved at patienten har udfyldt skemaet på papir eller på web. De resterende 129 (17,7 %) besvarelser er afgivet ved hjælp af telefoninterview.

Der er blevet gennemført en lignende undersøgelse i 2010, hvor 537 patienter deltog, og svarprocenten var på 68. 2010-undersøgelsen blev udført af Rambøll Management Consulting.

#### 3.1 Svarpersonernes baggrundsdata

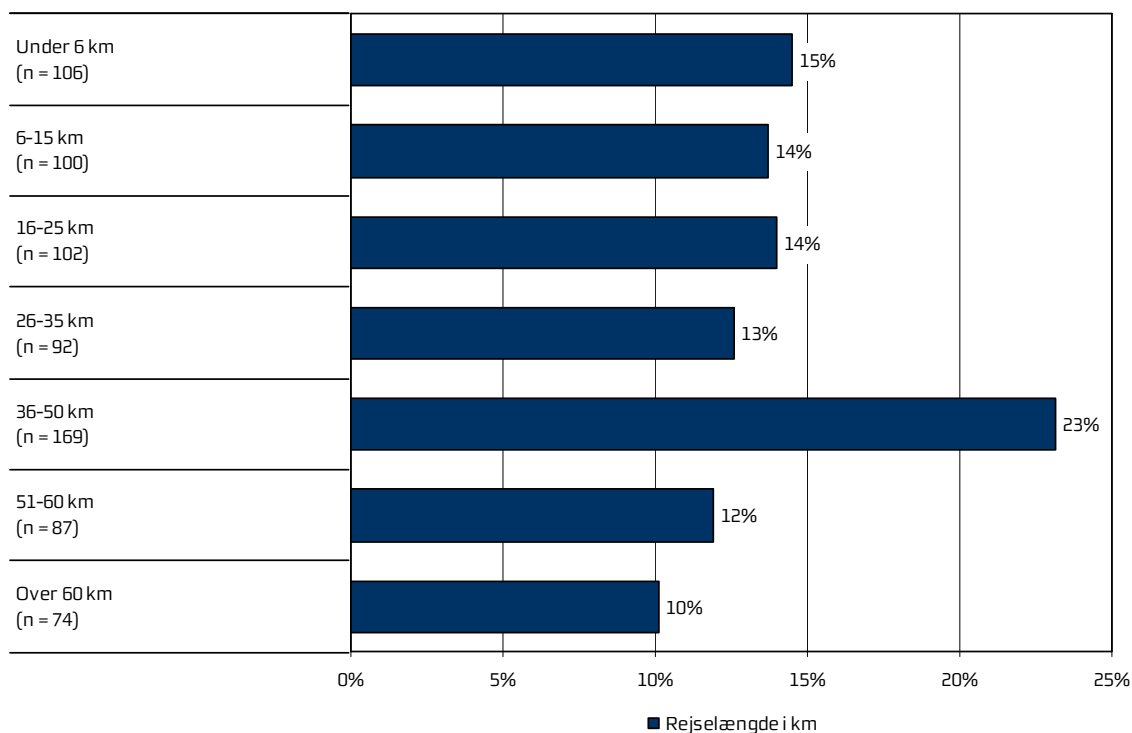
I dette afsnit vil svarpersonerne blive beskrevet i en række figurer.

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. Systemet kaldes "Planetsystemet". De oplysninger fra Planetsystemet, der anvendes i denne rapport, er 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 repræsentativ for alle patienternes oplevelser.

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.

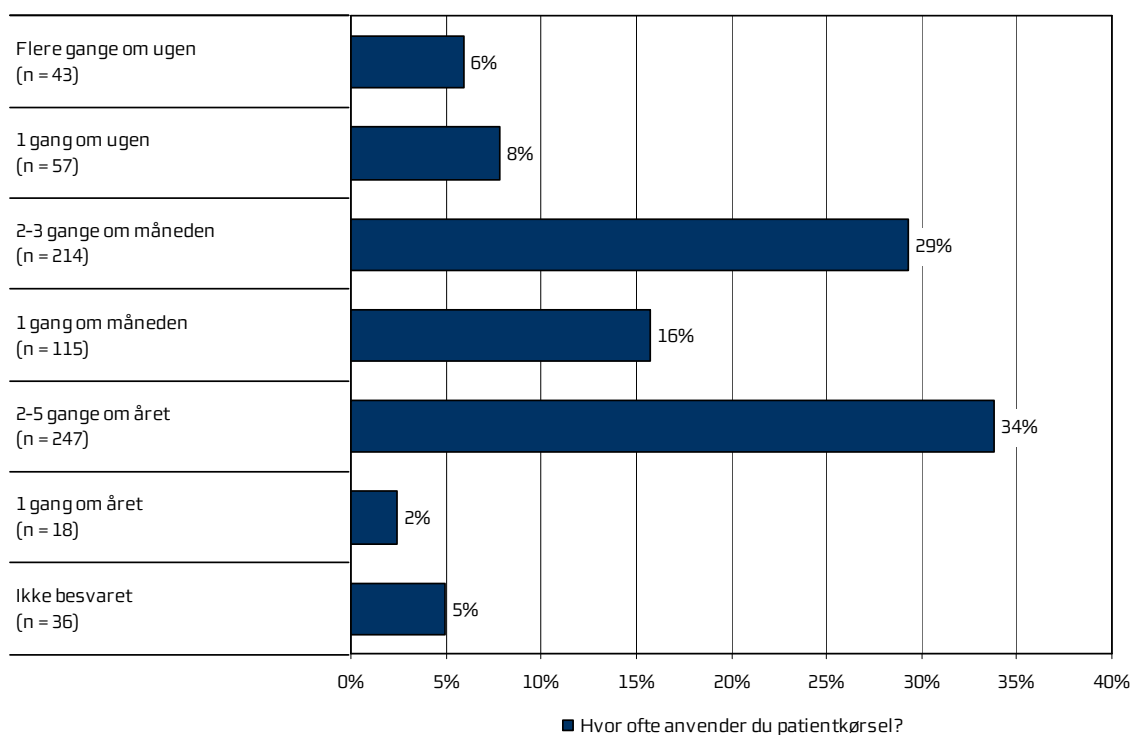


**Figur 1. Afstand for svarpersoner**



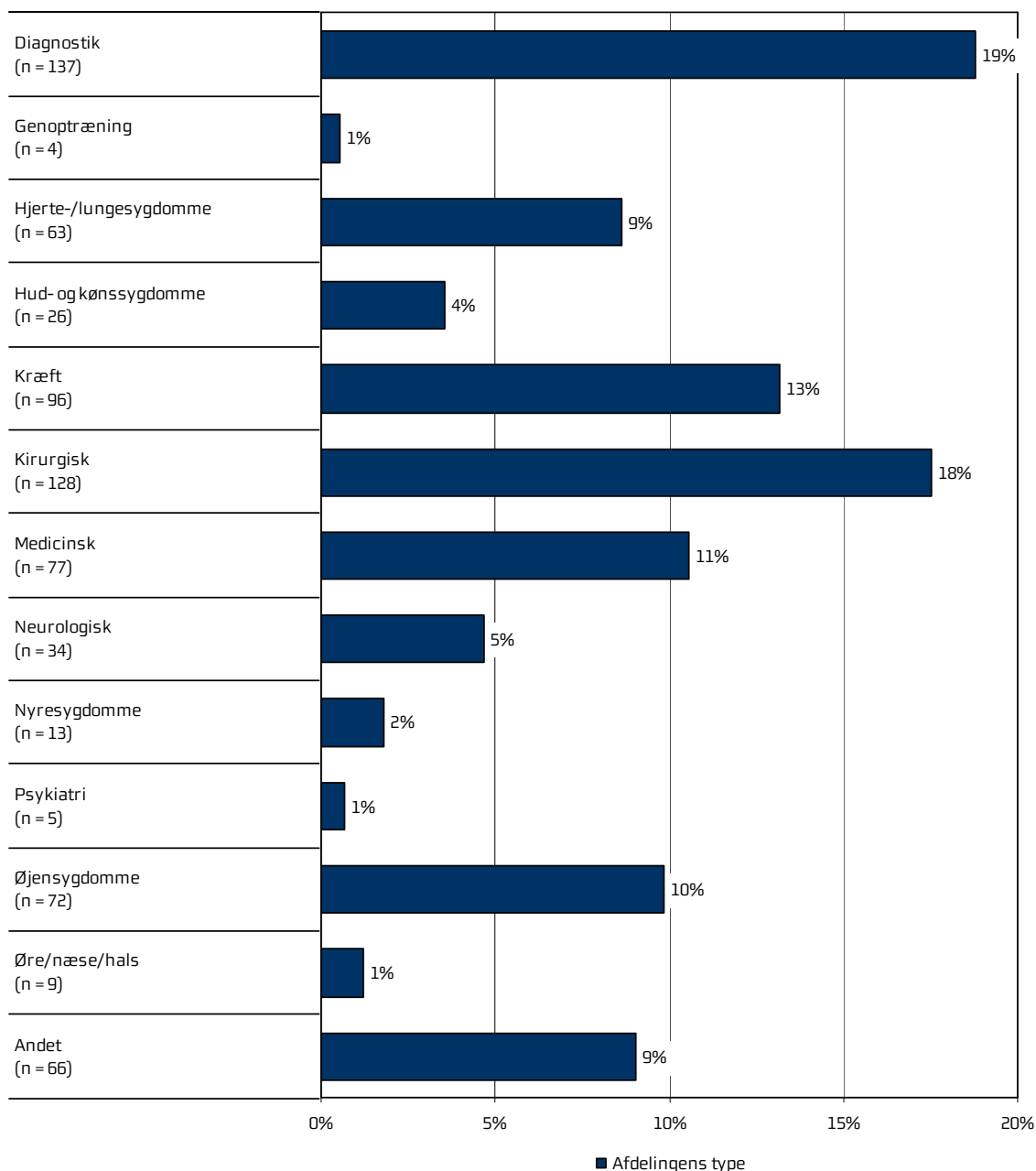
Figur 1 viser, at næsten en fjerdedel (23 %) af svarpersonerne bliver kørt mellem 36 og 50 kilometer. De øvrige svarpersoner er jævnt fordelt på de resterende intervaller, idet der er mellem 10 og 15 % i hver.

**Figur 2. Hvor ofte anvender svarpersonerne patientbefordring?**



Svarpersonerne blev spurgt, hvor ofte de anvender patientbefordring. Figur 2 viser deres svar. Det fremgår, at en stor andel af svarpersonerne bruger patientbefordringen relativt ofte. Således svarer sammenlagt 43 %, at de anvender kørslen enten "Flere gange om ugen" (6 %), "1 gang om ugen" (8 %) eller "2-3 gange om måneden" (29 %). Der er 16 %, som anvender kørslen "1 gang om måneden" og hele 34 %, som anvender den "2-5 gange om året". 1 % bliver befordret af Midttrafik "1 gang om året", og 5 procent har ikke besvaret spørgsmålet.

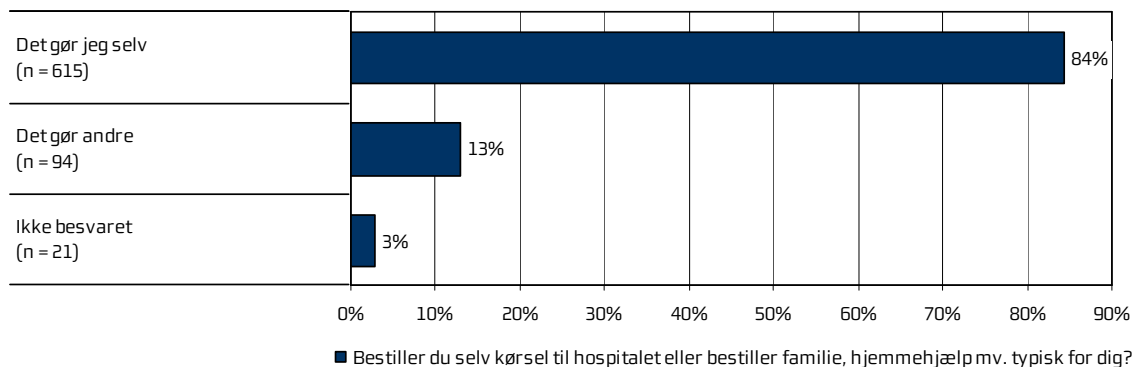
**Figur 3. Hvilken type afdeling er svarpersonerne kørt til?**



Figur 3 viser, hvilken typer afdeling patienterne er blevet kørt til, delt op efter medicinske specialer. 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. Figuren viser, at der er relativt mange af svarpersonerne, som bliver kørt til diagnostik og til kirurgi. Derimod er der kun få svarpersoner, som bliver kørt til genoptræning, psykiatri eller Øre/Næse/Hals-afdelinger.

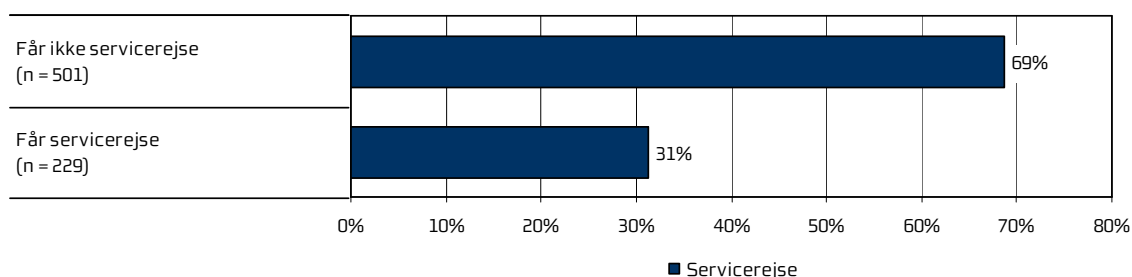
Det skal nævnes, at patienter, der er med Midttrafiks faste kørsler (hovedsageligt dialysepatienter), ikke har modtaget spørgeskemaer. Disse kørsler ligger fast i systemet, og patienterne har derfor ikke henvendt sig for at bestille patientbefordring. Dermed har det heller ikke været muligt at spørge dem, om de havde lyst til at deltage i undersøgelsen.

**Figur 4. Hvem bestiller svarpersonernes patientbefordring?**



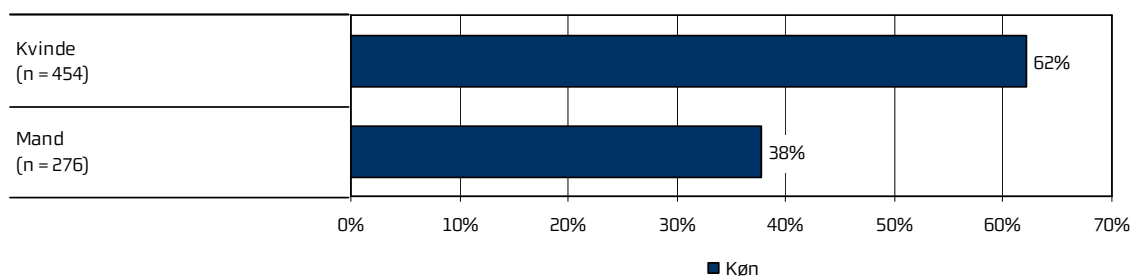
Patienterne er blevet spurgt: "Bestiller du selv kørsel til hospitalet eller bestiller familie, hjemmehjælp mv. typisk for dig?". Figur 4 viser, at 84 % (615) af svarpersonerne selv bestiller, og 13 % (94) får bestilt kørsel af andre. 3 % har ikke svaret på spørgsmålet, hvilket formentligt skyldes, at de jævnligt både selv bestiller, og får andre til det.

**Figur 5. Får svarpersonerne en servicerejse**



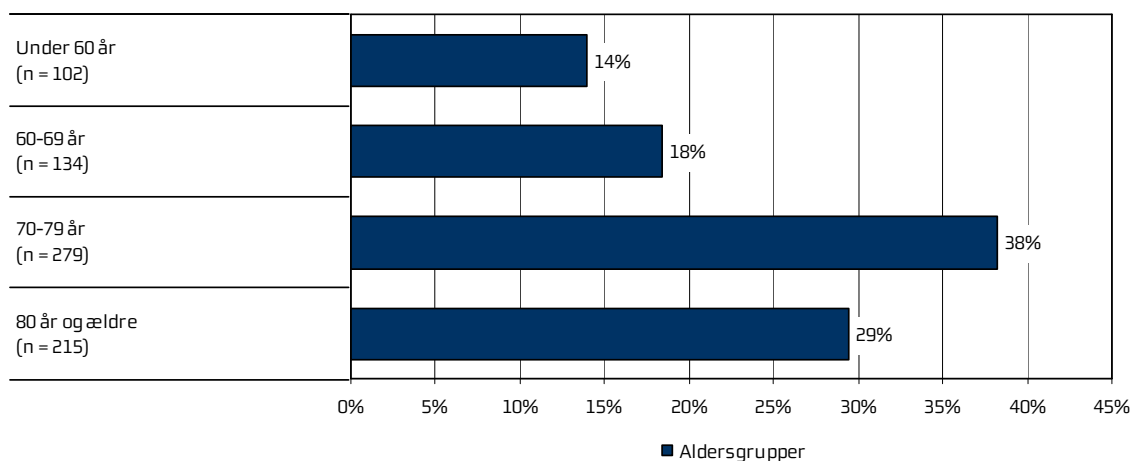
Det fremgår af Planetsystemet, om en patient får bevilget servicerejser. Figur 5 viser, at 69 % af svarpersonerne ikke får tilkendt en servicerejse, og at 31 % gør. Igen skal det bemærkes, at data trukket fra Planetsystemet kun giver oplysninger om én bestemt rejse.

**Figur 6. Svarpersonernes køn**



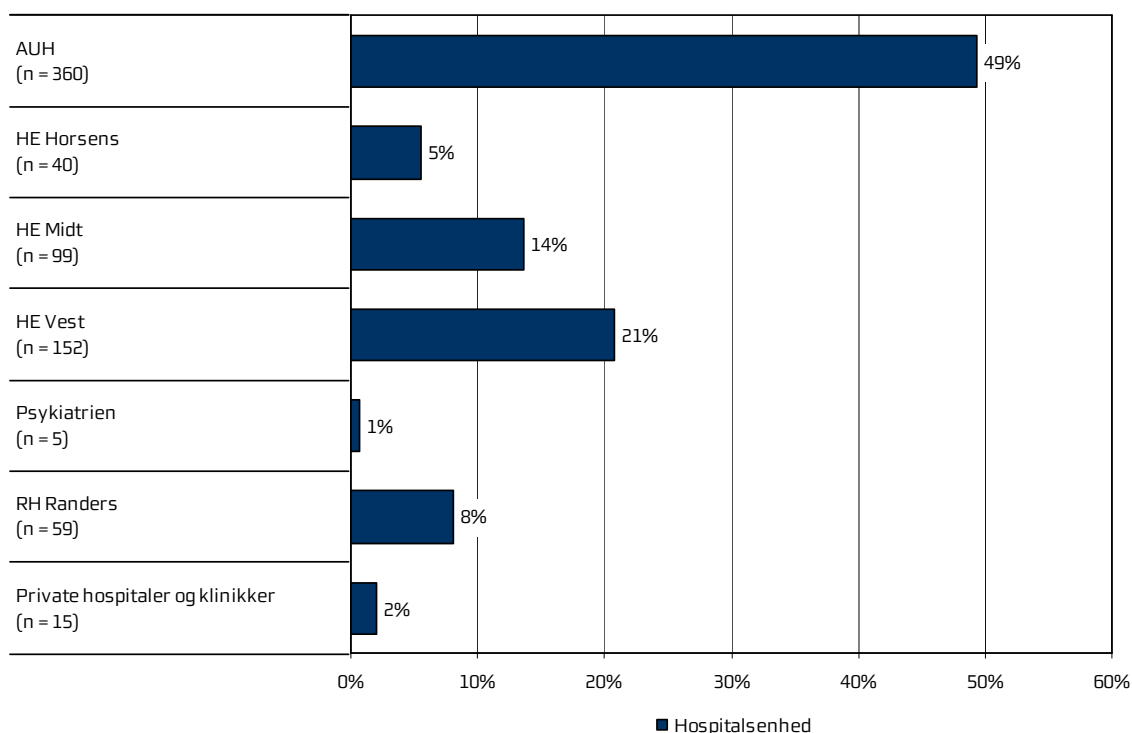
Figur 6 viser, at 62 % af svarpersonerne er kvinder, og at 38 % er mænd. Oplysningerne kommer fra Planetsystemet.

**Figur 7. Svarpersonernes alder**



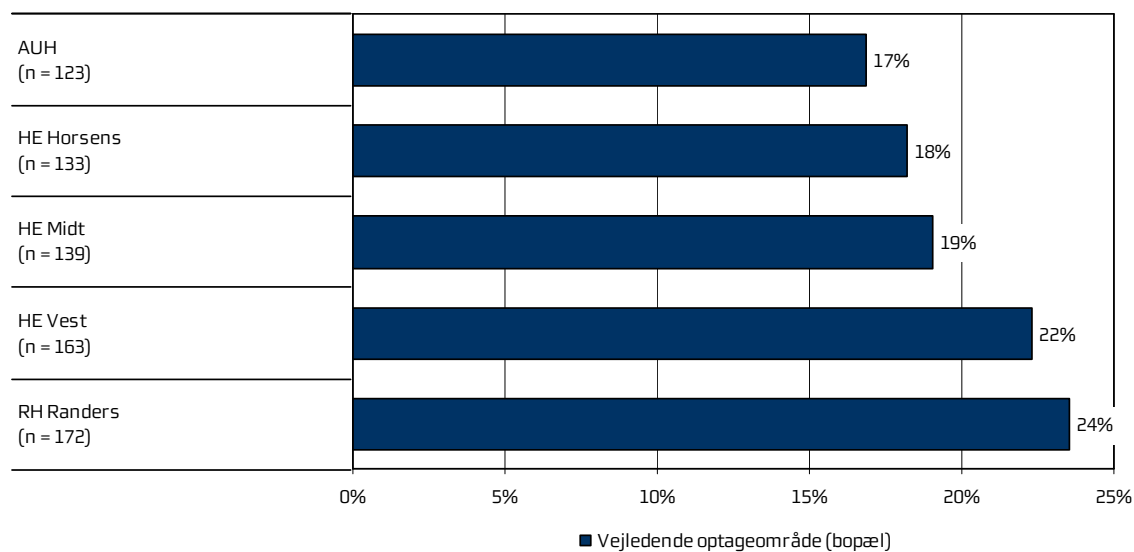
Det ses i figur 7, at 67 % af svarpersonerne er over 70 år (38 % er mellem 70 og 79 år, og 29 % er 80 år eller ældre). 18 % er mellem 60 og 69 år, og kun 14 % er under 60 år. Svarpersonernes alder er også trukket fra Planetsystemet.

**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. Figur 8 viser at hele 49 % af svarpersonerne er kørt til Aarhus Universitetshospital. 21 % er kørt til Hospitalsenheden Vest, 14 % er kørt til Hospitalsenheden Midt. Der er 8 % af svarpersonerne, som er kørt til Regionshospitalet Randers, og 5 % som er kørt til Hospitalsenheden Horsens. Det er kun 1 %, der er kørt til Psykiatrien, og der er 2 %, som er kørt til "Andet".

**Figur 9. Svarpersonernes optageområde**



Endelig indeholder Planetsystemet informationer om, hvilket optageområde en patient hører til. Optageområder defineres ud fra regionens fem hospitalsenheder. Der er patientens adresse, der afgør, hvilket optageområde patienten hører til. I bilag 1 fremgår det, hvilke kommuner, der tilhører de forskellige optageområder. Figur 9 viser, at der er flest svarpersoner, som tilhører optageområdet "Regionshospitalet Randers" (24 %). Der er 22 % som tilhører "Hospitalsenheden Vest", 19 % som tilhører "Hospitalsenheden Midt", 18 % som tilhører "Hospitalsenheden Horsens", og 17 % som tilhører "Aarhus Universitetshospital".

## 4 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 10 viser, hvordan alle svarpersoner har besvaret spørgsmålet: "Hvor tilfreds er du alt i alt med patientbefordringen?".

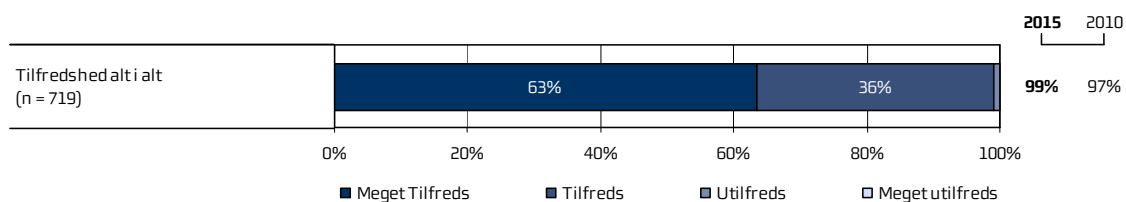
Figuren viser en liggende søjle, som er inddelt efter, hvor mange andele der har svaret hhv. "Meget tilfreds", "Tilfreds", "Utilfreds" og "Meget utilfreds". De mørkeblå farver i søjlen viser andele af svarpersoner, der er tilfredse, og de lyseblå farver viser andele utilfredse.

Til venstre ses en forkortet formulering af det emne, som der spørges til (tilfredshed alt i alt). Derudover angives antallet af personer, figuren 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), der har svaret, at de 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 skrift under overskriften 2015. Derefter vises andelen af tilfredse i undersøgelsen fra 2010.

Mange af de følgende figurer er bygget op efter samme principper.

**Figur 10. Hvor tilfreds er du alt i alt med patientbefordringen?**



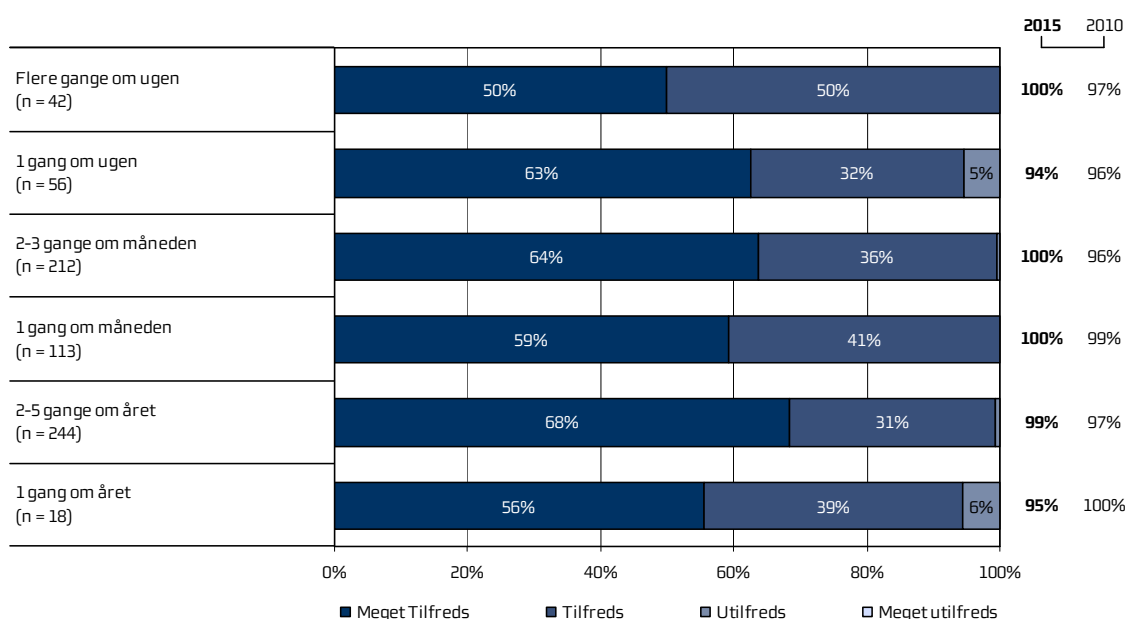
Figur 10 viser, at der er stor tilfredshed med patientbefordringen. Således er 63 % meget tilfredse, og 36 % er tilfredse. I alt er 99 % af svarpersonerne altså tilfredse med patientbefordringen. Dette er en smule bedre end i 2010, hvor 97 % af svarpersonerne var tilfredse med patientbefordringen.

### 4.1 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 10. 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 patienter, hvis svar der afbildes i den enkelte søjle.

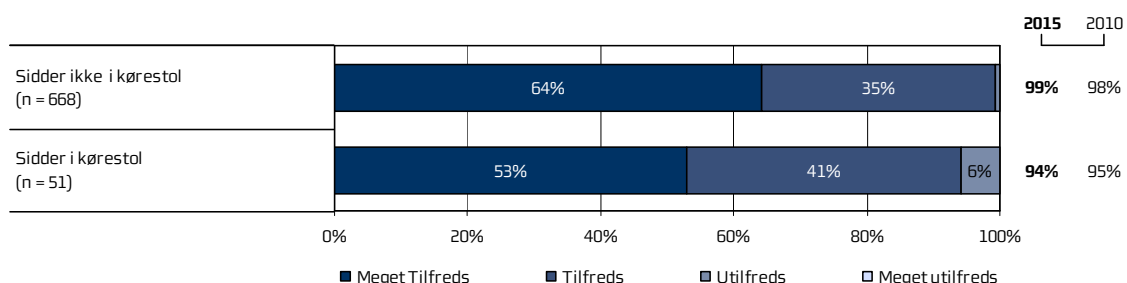
Figur 11 viser svarpersonernes tilfredshed alt i alt fordelt på, hvor ofte de anvender patientkørslen.

**Figur 11. Tilfredshed alt i alt fordelt på hvor ofte patienten anvender patientbefordring**



Som det fremgår af figur 11 er der ikke store forskelle på, hvor tilfredse patienterne er, når de opdeles efter, hvor hyppigt de anvender patientkørslen. Dog er der to grupper, der udskiller sig, ved at ligge lidt lavere end de øvrige. Det er dem, der bruger patientkørslen "1 gang om ugen" (94 % tilfredse), og dem der bruger kørslen "1 gang om året" (95 % tilfredse). For begge disse grupper kan der også spores en lille tilbagegang fra 2010.

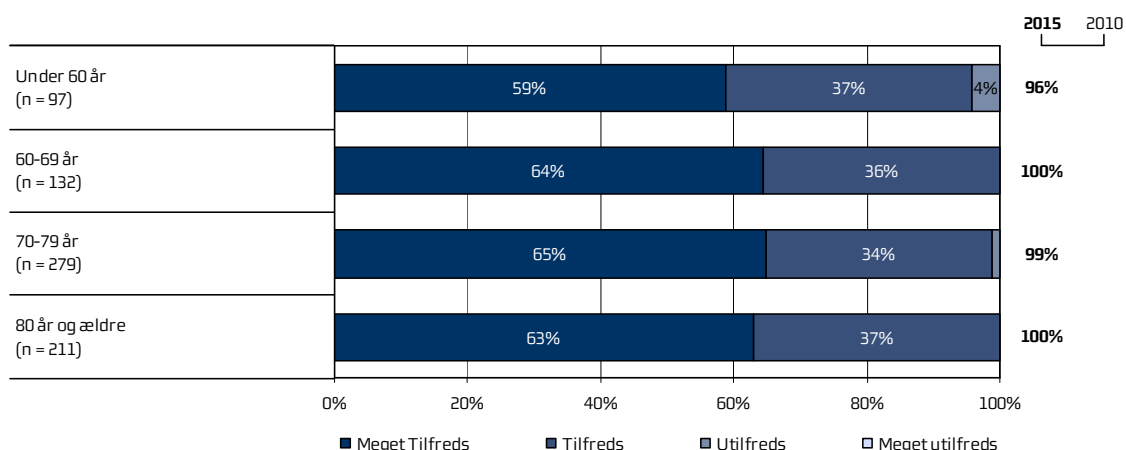
**Figur 12. Tilfredshed alt i alt fordelt på om patienten sidder i kørestol**



Figur 12 viser svarpersonernes tilfredshed alt i alt fordelt på Præhospitalets oplysninger om, hvorvidt patienterne sidder i kørestol eller ej. Figuren viser, at tilfredsheden er en smule større hos dem, der ikke sidder i kørestol. Således er der samlet set 99 % af disse, der er "Meget tilfredse" eller "Tilfredse". Hos kørestolsbrugerne gælder dette for 94 %. Kørestolsbrugere oplever ofte længere ventetider end andre patienter, da der er færre biler til rådighed, der kan tage kørestole med.

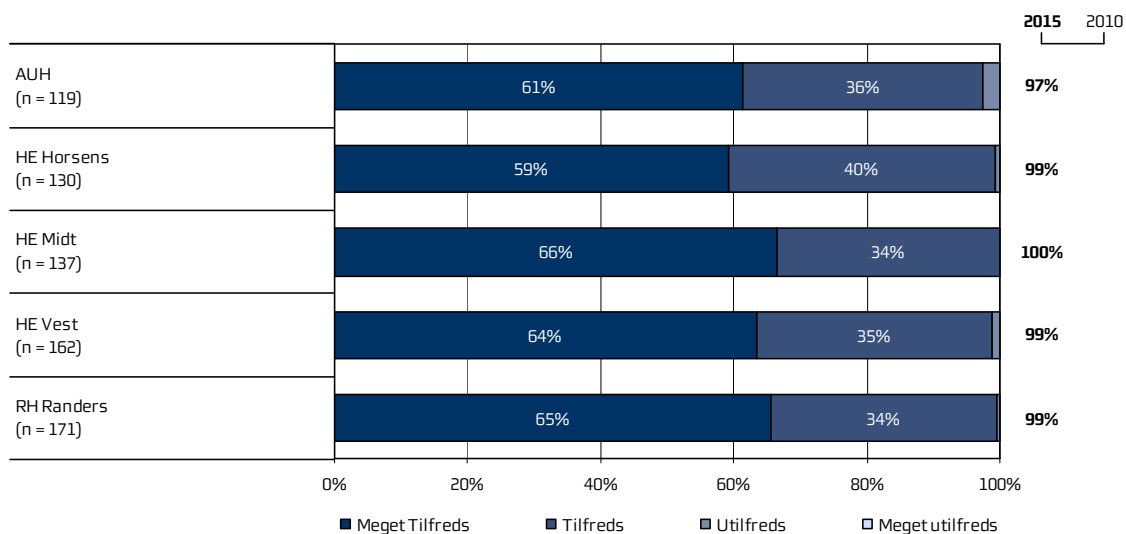
I 2010-undersøgelsen var kørestolsbrugere også en smule mindre tilfredse. Dengang svarede 95 % af kørestolsbrugerne med en af de to meste positive kategorier. Det samme gjorde 98 % af dem, der ikke sidder i kørestol.

**Figur 13. Tilfredshed alt i alt fordelt på patientens alder**



Figur 13 viser 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 smule mindre tilfredse end de øvrige aldersgrupper. Figuren indeholder ikke tal fra 2010, da rapporten fra dengang ikke viser den samlede tilfredshed fordelt på alder.

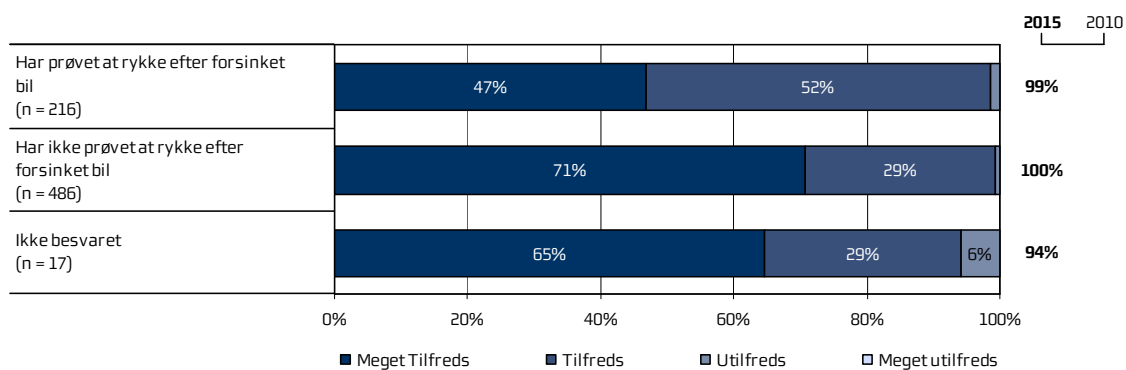
**Figur 14. Tilfredshed alt i alt fordelt på optageområde**



I figur 14 ses tilfredshed alt i alt opdelt efter svarpersonernes optageområde. Som tidligere nævnt er optageområder defineret ud fra regionens fem hospitalsenheder. Der er patientens adresse, der afgør, hvilket optageområde patienten hører til. I bilag 1 fremgår det, hvilke kommuner, der tilhører de forskellige optageområder. Det mest interessante resultat i figur 14 er formentligt, at der ikke er nogen nævneværdige forskelle i, hvor tilfreds en patient er med bemandingen, alt efter hvor vedkommende bor.



**Figur 15. Tilfredshed alt i alt fordelt efter om patienten har prøvet at rykke efter forsinket bil**



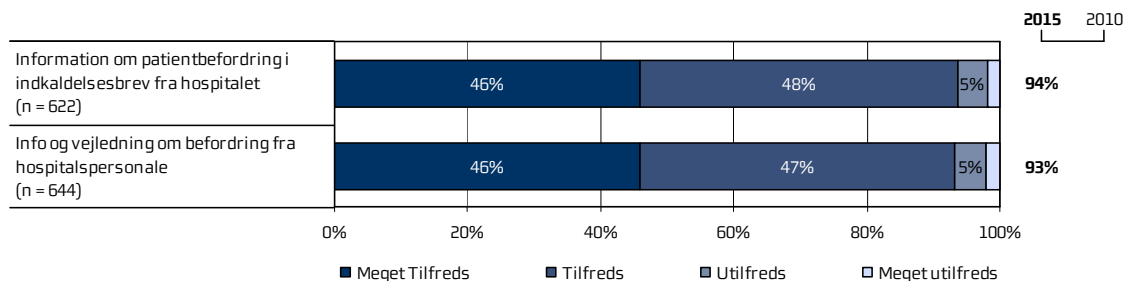
Figur 15 viser den samlede tilfredshed opdelt efter, om patienter har prøvet at rykke efter en forsinket bil. Hvis der ses på andelen af personer, der svarer "Meget tilfreds", er det ikke overraskende dem, der *ikke* har prøvet at rykke efter en forsinket bil, der er mest positive. Således er 71 % af disse meget tilfredse, i modsætning til 47 % 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 ikke nogen nævneværdig forskel på de to grupper, når der samlet ses på de positive svarkategorier. Til gengæld er der 6 % utilfredse blandt dem, der ikke har svaret på, om de har rykket efter en forsinket bil. Det er dog en meget lille gruppe på 17 svarpersoner, og de 6 % dækker derfor kun over én person.

Der er også set på, om der er forskelle i den samlede tilfredshed, når der ses på baggrundsplysninger som afstand patienten er blevet befordret, type af afdeling, hvem der bestiller kørsel, om patienten får servicerejse, patientens køn, patientens alder, hospitalet og hospitalsmatrikel. Resultatet er dog, at der ikke er videre forskelle i, hvordan disse undergrupper svarer på spørgsmålet om tilfredshed alt i alt.

## 5 Uddybende spørgsmål

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

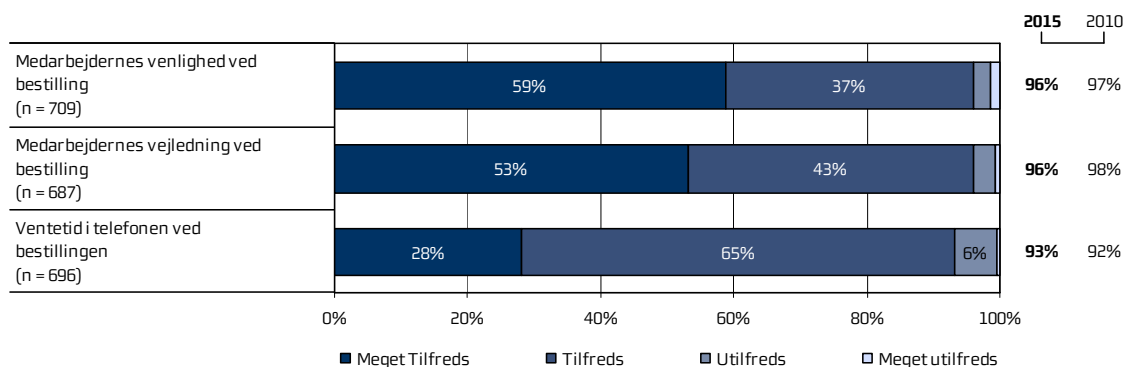
**Figur 16. Information**



Figur 16 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 94 %, som svarer, at de enten er "Meget tilfredse" (46 %) eller "Tilfredse" (48 %). Der er 5 %, som svarer, at de er "Utilfredse", og 1 % som er "Meget utilfredse".

I den anden søjle i figur 16 er resultatet for 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.

**Figur 17. Telefonisk bestilling hos Kørselskontoret**



Figur 17 viser resultater for tre spørgsmål, der handler om patienternes oplevelser, når de telefonisk bestiller patientbefordring hos Kørselskontoret.

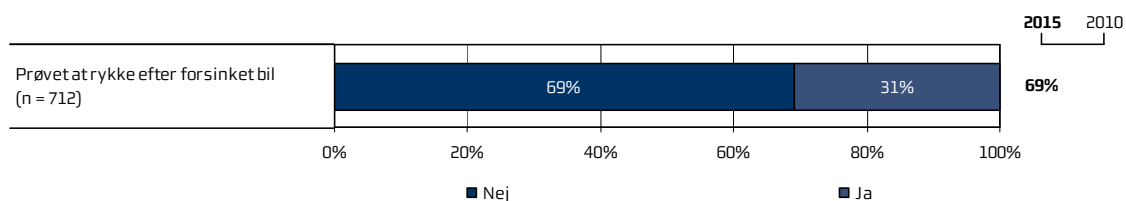
Den øverste søjle viser svarpersonernes tilfredshed med medarbejdernes venlighed ved bestilling. 59 % er "Meget tilfredse" og 37 % er "Tilfredse". Dermed er 96 % i en eller anden grad tilfredse. Resultatet er næsten det samme som i 2010, hvor 97 % var tilfredse.

Den midterste søjle viser tilfredsheden med medarbejdernes vejledning ved bestilling. Også her er 96 % "Tilfredse" eller "Meget tilfredse", hvilket er 2 procentpoint lavere end i 2010, hvor 98 % 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" (65 %) end dem der svarer "Meget tilfreds" (28 %). Samtidig er der 6 %, der er "Utilfredse", og 1 % der er "Meget utilfredse". Samlet er der dog hele 93 %, der i en eller anden grad er tilfredse, hvilket er næsten det samme som i 2010, hvor det gjaldt for 92 %.

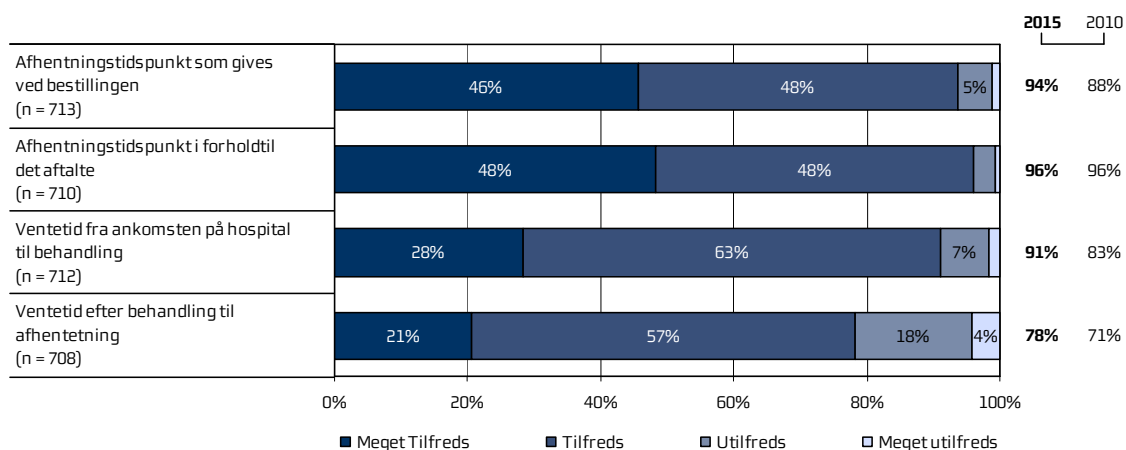
Som nævnt i rapportafsnit 2 har Region Midtjylland en række servicemål, som beskriver, hvor meget ventetid patienterne må tåle. Det kan være relevant at betragte resultaterne fra spørgsmål om ventetid i forhold til disse servicemål og det forhold, at Kørselskontoret har til opgave at visitere patienterne ved at udspørge dem telefonisk.

**Figur 18. Forsinket bil**



Figur 18 viser, hvor mange af svarepersonerne der på et tidspunkt har prøvet at rykke efter forsinket bil. 69 % svarer, at de ikke har prøvet at rykke efter en forsinket bil, og 31 % svarer, at det har de prøvet. Dette spørgsmål blev ikke stillet i 2010. Dengang var der i stedet et spørgsmål om, hvorvidt patienterne havde oplevet en forsinket ankomst. Det svarede 28 %, at de havde, hvorimod 72 % dengang ikke havde oplevet forsinket ankomst af en bil.

**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 94 % i en eller anden grad tilfredse, hvilket er en forbedring i forhold til 2010, hvor 88 % var tilfredse.

I den anden søjle vises resultatet for et spørgsmål om svarepersonernes tilfredshed med afhentningstidspunktet i forhold til det aftalte. Her er 96 % tilfredse, hvilket er det samme som i 2010.

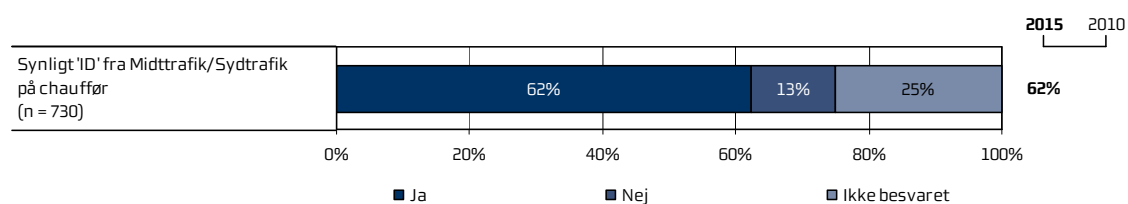
Tredje søjle er et spørgsmål om tilfredshed med ventetiden fra ankomst på hospitalet til behandling. Her er 28 % "Meget tilfredse" og 63 % "Tilfredse". Der er 7 %, som er "Utilfredse", og 2 % som er "Meget utilfredse". Det er værd at bemærke, at de 91 % tilfredse er en relativ stor fremgang fra 2010, hvor 83 % var tilfredse med ventetiden fra ankomst til behandling.

I den fjerde søjle vises tilfredsheden med ventetiden fra behandlingen er færdig til patienten bliver afhentet. 78 % er i en eller anden grad tilfredse, og 22 % er enten "Utilfreds" eller "Meget utilfreds". Spørgsmål er dermed det med den laveste andel tilfredse i undersøgelsen. Samtidig er det dog en fremgang fra 2010, hvor 71 % 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:

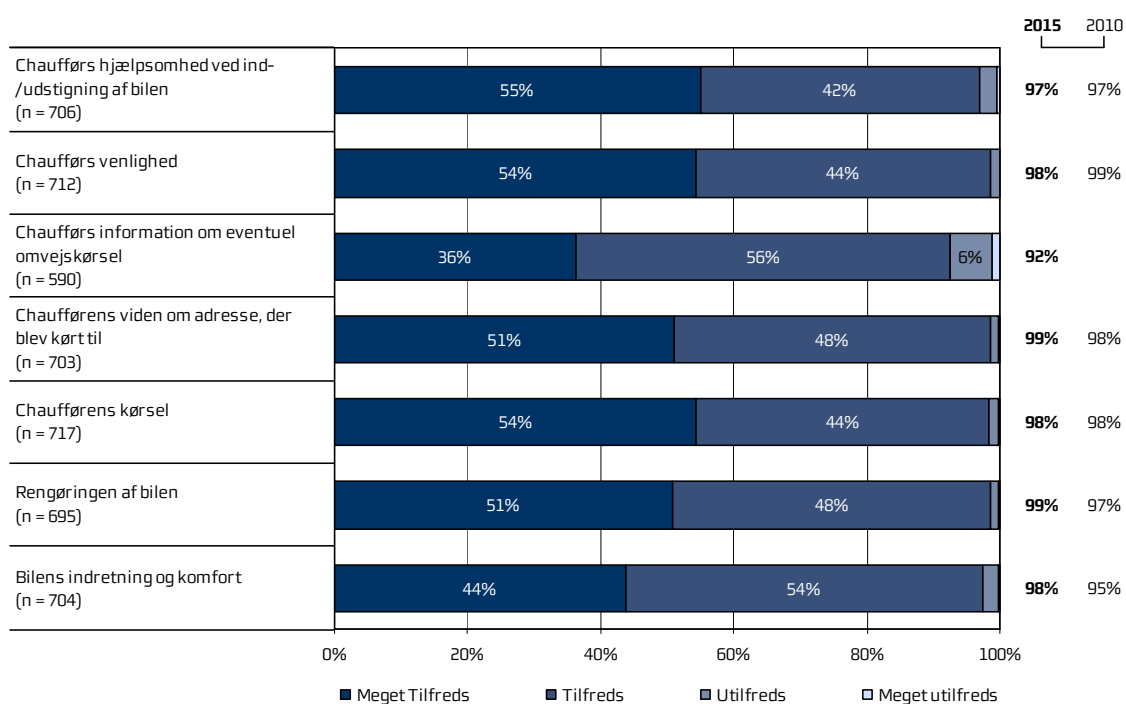
- I løbet af et år skal maksimalt 95 % af patienterne vente 60 minutter i forhold til det ønskede tidspunkt for afhentning. For dialysepatienter er servicemålet skærpet til 30 minutter.
- Patienter, der kører sammen med andre og derfor kører omveje, må maksimalt køre 100 % længere end den hurtigste rute 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'. 62 % svarer "Ja", og 13 % svarer "Nej". Der er 25 %, som ikke har besvaret spørgsmålet, og de har dermed enten ikke bemærket det eller har haft forskellige oplevelser med forskellige chauffører.

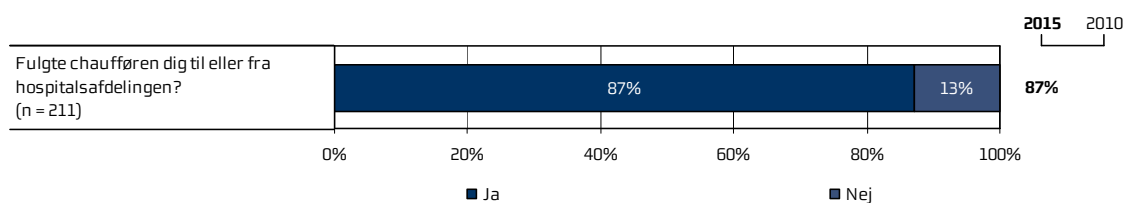
**Figur 21. Chaufføren, rejsen og bilen**



I figur 21 ses resultaterne fra syv spørgsmål om patienternes tilfredshed med chaufføren, rejsen og bilen. Overordnet er tilfredsheden meget stor på disse spørgsmål, og på seks af spørgsmålene er der mellem 97 og 99 %, som i en eller anden grad er tilfredse. For alle disse seks spørgsmål er resultatet meget tæt på det, der var i 2010.

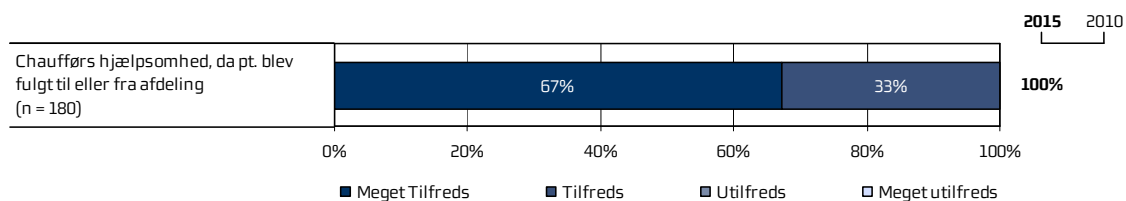
Spørgsmålet om chaufførens information om eventuelt omvejskørsel skiller sig ud, idet spørgsmålet ikke blev stillet i 2010, og idet andelen af tilfredse er på 92 %. Det skal bemærkes, at der kun er 590 af de 730 svarpersoner, som har svaret på dette spørgsmål. En mulig forklaring kan være, at en del patienter ikke har oplevet omvejskørsel, og derfor ikke kan vurdere chaufførens information i forbindelse med dette.

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



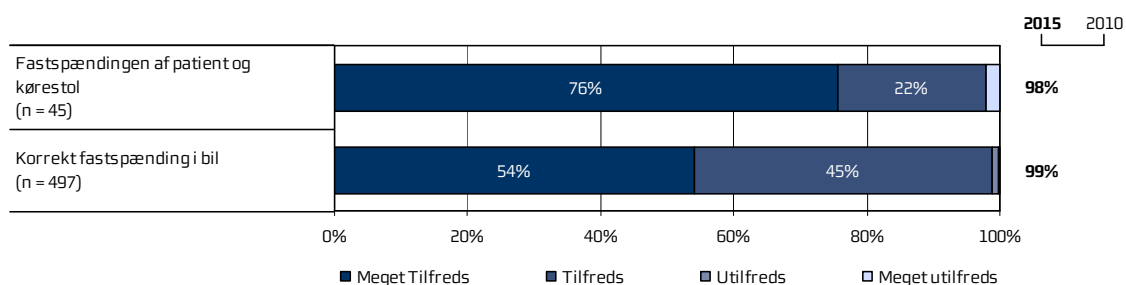
Figur 22 viser svar på et spørgsmål om, hvorvidt patienterne blev fulgt til eller fra hospitalsafdelingen. Resultatet er rensset således, at det kun vises for dem, der i Planetsystemet er tilkendt en servicerejse. Figuren viser altså kun de svarpersoner, som fik en servicerejse, på den tur de bestilte 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 87 % er blevet fulgt til eller fra en afdeling. Samtidig er 13 % af dem, der har fået bevilget en servicerejse, ikke blev fulgt til eller fra hospitalsafdelingen. Dermed har de 13 % ikke fået den service, der er bestilt hos vognmanden.

**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 alle (100 %) i en eller anden grad tilfredse, idet 67 % svarer "Meget tilfreds" og 33 % svarer "Tilfreds".

**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 76 % af kørestolsbrugerne, som er "Meget tilfredse" med fastspændingen og 22 % der er "Tilfredse".

Anden søjle i figur 24 viser resultatet på spørgsmålet om tilfredsheden med korrekt fastspænding i bilen for patienter, der ikke sidder i kørestol. Her er 54 % "Meget tilfreds" og 45 % "Tilfreds".

## Bilag 1. Vejledende optageområder

Nedenstående tabel viser de vejledende optageområder fordelt på Region Midtjyllands kommuner. Optageområderne er kun vejledende, idet der for enkelte medicinske specialer kan gælde andre optageområder.

<b>Vejledende optageområder i Region Midtjylland</b>	
<b>Hospital</b>	<b>Kommuner</b>
Aarhus Universitetshospital	Aarhus
	Samsø
Regionshospitalet Randers	Randers
	Norrdjurs
	Syddjurs
	Favrskov
Regionshospitalet Horsens	Horsens
	Hedensted
	Odder
	Skanderborg
Hospitalsenheden Midt	Viborg
	Skive
	Silkeborg
Hospitalsenheden Vest	Herning
	Holstebro
	Ringkøbing-Skjern
	Ikast-Brande
	Lemvig
	Struer

