

Evaluering af vagtlægen

– med fokus på ventetid på
konsultationsstedet

Evaluering af vagtlægen

– med fokus på ventetid på
konsultationsstedet

Evaluering af vagtlægen
– med fokus på ventetid på
konsultationsstedet

Rapporten er udarbejdet af:
Region Midtjylland
Center for Kvalitetsudvikling
Undersøgelses- og Evalueringsafdelingen
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

E-mail: center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk
Tlf: 8728 4911

Bestillingsnr.: 110

www.centerforkvalitetsudvikling.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling

Indholdsfortegnelse

Resumé.....	7
1. Indledning	8
1.1 Baggrund.....	8
1.2 Formål.....	8
2. Metode.....	9
2.1 Spørgeskemaets opbygning	9
Validering af spørgeskema	10
Indhold	10
3. Datamateriale.....	11
4. Datarepræsentativitet.....	12
4.1 Bortfaldsanalyse	12
5. Resultater fra evalueringen	14
5.1 Baggrundsoplysninger.....	14
Køn	14
Alder	14
Konsultationssted	15
5.2 Ventetiden hos vagtlægen	15
Ventetid inden konsultation.....	15
Ventetiden acceptabel	17
5.3 Årsagen til besøget hos vagtlægen	20
5.4 Kommune	21
Fordeling af patienter opdelt på kommune.....	21
5.5 Afstand til konsultationssted	25
5.6 Transportmiddel til konsultationsstedet	26
5.7 Var det svært at finde vagtlægens venteværelse?	27
5.8 Faciliteterne i venteværelset	28
Ventetid og faciliteter	30
5.9 Skema udfyldt af pårørende eller patient	31
5.10 Ris, ros og gode ideer til konsultationssted.....	31
Baggrundsvariable	34

Bilag 1: Spørgeskema til evaluering af vagtlægen

Bilag 2: Statistiske test

Bilag 3: Kommentarer og tekstfelter

Resumé

Denne evaluering har det primære formål at undersøge patientens ventetid på konsultationsstedet hos regionens vagtlæger. Baggrunden er, at vagtlægerne har et servicemål, hvor 90% af patienterne skal være tilset af en læge i løbet af en time efter ankomsten til konsultationsstedet. Derudover er der i undersøgelsen stillet en række spørgsmål om forløbet frem til konsultationen hos vagtlægen.

Der er udsendt 2.818 spørgeskemaer, hvor 1.443 besvarelser er returneret og indgår i analysen. Svarprocenten er 51%. De patienter som har returneret spørgeskemaerne er repræsentative for samtlige af de patienter, som har modtaget et spørgeskema.

Resultater

Patienterne er i undersøgelsen bedt om deres vurdering af, hvor lang tid de ventede på konsultationsstedet. Der er 75% af patienterne i Region Midtjylland, som vurderer at de bliver tilset af vagtlægen inden for en time. Patienterne oplever, at vagtlægerne ikke lever op til servicemålet. Fire konsultationssteder opfylder servicemålet; Skive, Ringkøbing, Tarm samt Samsø, Anholt og Endelave, hvor de tre sidstnævnte har ganske få konsultationer.

Ca. 60% af patienterne vurderer ventetiden som acceptabel. Den største accept af ventetiden er hos de vagtlæger, som opfylder servicemålet. For de patienter som venter i op til en time, finder 97% ventetiden acceptabel.

Den primære årsag til henvendelsen på konsultationsstedet er akut sygdom, hvor andelen er på 60%.

Der er 99% af patienterne, som oplyser, at de bor i en kommune, der ligger i Region Midtjylland. Ca. halvdelen af patienterne oplyser, at de har maksimum 10 km til konsultationsstedet, mens hver femte patient har over 20 km. Størstedelen kommer i bil til konsultationsstedet, hvoraf godt hver 10. patient har problemer med at finde en P-plads.

Samlet set er 70% af patienterne tilfredse med faciliteterne i venteværelset hos vagtlægen. De mest tilfredse er de patienter, som venter kortest tid.

1. Indledning

1.1 Baggrund

De praktiserende læger varetager lægevagtordningen i Region Midtjylland. Al indgang til lægevagten foregår via en telefonisk henvendelse. Patienten kan afsluttes med en telefonkonsultation, men kan også blive bedt om at møde op på et af de 12 konsultationssteder i Region Midtjylland eller få besøg af vagtlægen i hjemmet.

Denne undersøgelse evaluerer vagtlægen i Region Midtjylland specielt med fokus på ventetiden på konsultationsstedet. Patienterne er foruden spørgsmål som vedrører ventetid stillet en række spørgsmål om forløbet frem til konsultationen. Undersøgelsen er én af tre undersøgelser vedrørende vagtlægen i Region Midtjylland, hvor de to øvrige har fokus på telefonkonsultation og hjemmebesøg.

Rapporten indeholder udover indledningen yderligere fire hoveddele. Afsnit 2 indeholder en beskrivelse af undersøgelsens metode og dataindsamlingsproces, herunder en gennemgang af spørgeskemaets opbygning. Derefter følger i afsnit 3 en beskrivelse af undersøgelsens datamateriale. Afsnit 4 ser på om undersøgelsens data udgør et repræsentativt grundlag for dataudtrækket af patienter i undersøgelsesperioden. Undersøgelsens resultater analyseres i afsnit 5.

1.2 Formål

Formålet med evalueringen er at undersøge patientens ventetid på konsultationsstedet hos regionens vagtlæge. Baggrunden er, at vagtlægerne har et servicemål, hvor "ventetid på at blive tilset af en læge på et konsultationssted kræver, at 90% af patienterne er tilset af en læge i løbet af en time efter ankomsten til konsultationsstedet" for at servicemålet er opfyldt.

I undersøgelsen er der tale om en vurdering af ventetiden fra patienten, da ankomsttidspunkt ikke registreres ved patientens fremmøde.

Undersøgelsen kan derved give en indikation af om servicemålet bliver opfyldt ud fra patienternes oplevelser. Samtidig kan undersøgelsen være retningsgivende for, hvilke områder der med fordel kan arbejdes med for at forbedre kvaliteten.

2. Metode

Undersøgelsen er gennemført som en kvantitativ undersøgelse, hvor dataindsamlingen sker ved brug af spørgeskema. Endvidere har der været mulighed for at give kommentarer til tre af spørgsmålene.

Undersøgelsen er gennemført for alle patienter, som er tilset af en vagtlæge i konsultationen fra den 31. marts til 6. april 2008 på et konsultationssted i Region Midtjylland, da denne uge vurderes til at være en "normal" uge uden helligdage o.l. Har patienten haft flere kontakter i løbet af ugen, tages der højde for dette ved udsendelsen af spørgeskemaet, så patienten kun modtager ét spørgeskema. Der er forskellige grunde til at inklusionsperioden er afgrænset til én uge. For det første har det betydning for svarenes pålidelighed, at patientens kontakt og oplevelse af vagtlægen ligger så tæt på besvarelestidspunktet som mulig. Der kunne også være valgt en model, hvor undersøgelsen forløb over en længere periode på f.eks. 3 uger med udsendelse hver uge. I undersøgelsen er det dog mere et spørgsmål om, at konsultationsstederne måles mod hinanden i samme periode, og derfor er inklusionsperiode en uge. For det andet er der et tilstrækkeligt stort antal patienter til stikprøven, når inklusionsperioden er en uge.

Der er tale om en postal undersøgelse og der udsendes ikke rykkere. Spørgeskemaerne er udsendt af Center for Kvalitetsudvikling med et følgebrev til patienten, som er underskrevet af Primær Sundhed. Der er vedlagt en frankeret svarkuvert. Patienterne svarer anonymt, og besvarelsen er returneret direkte til Center for Kvalitetsudvikling.

Patientoplysninger er udtrukket fra 'sygesikringsystemet', hvor patienterne som har besøgt vagtlægen i uge 14 er registreret. Inden udsendelsen af spørgeskemaer undersøges det om patienten er død, og derved ikke skal modtage et spørgeskema.

2.1 Spørgeskemaets opbygning

Der er udviklet et spørgeskema til undersøgelsen.¹ Det primære formål med spørgeskemaet er at få en vurdering af patienternes ventetid hos vagtlægen. Spørgeskemaet er udviklet af Center for Kvalitetsudvikling i samarbejde med Primær Sundhed, som har bidraget med, hvilke emner det er relevant at inddrage i

¹ Spørgeskemaet er indsat i bilag 1.

Metode

undersøgelsen ud over ventetid. Efterfølgende er spørgeskemaet sendt til høring hos Evalueringsgruppen med henblik på at få bekræftet, at indholdet i spørgeskemaet er det forventede. Efter de mindre justeringer som er resultat af en høringsrunde, er spørgeskemaet valideret.

Validering af spørgeskema

Validering af spørgeskemaet sker for at sikre, at patientens forståelse af spørgsmålene stemmer overens med undersøgelsens formål. Samtidig skal det sikre, at patienten forstår og finder spørgsmålene meningsfulde. Spørgeskemaet er i forbindelse med validering hos vagtlægen på Århus Sygehus udfyldt af 14 patienter, hvorefter patienterne er interviewet bl.a. om de forstod spørgsmålene, om relevansen af spørgsmålene og om der var andet, som var relevant at spørge ind til. Valideringen bevirkede en mindre ændring i et enkelt spørgsmål.

Indhold

Spørgeskemaet indeholder ud over spørgsmål vedrørende ventetid hos vagtlægen, spørgsmål som generelt handler om patientens besøg hos vagtlægen, men ikke selve behandlingen hos vagtlægen. Desuden er der spurgt ind til baggrundsoplysningerne køn, alder, konsultationssted og afstanden til konsultationssted, da det kan være interessant at få en karakteristik af vagtlægens patienter på et konsultationssted. I de spørgsmål, hvor patienten skal give en vurdering, er der samtidig mulighed for at komme med en uddybende kommentar. Afslutningsvis er det muligt at give ris, ros og gode idéer til konsultationsstedet.

3. Datamateriale

Målgruppen i undersøgelsen er patienter, som har besøgt mindst et af konsultationsstederne hos vagtlægerne i Region Midtjylland i uge 14. Konsultationsstederne havde i undersøgelsesperioden i alt 3.622 konsultationer fordelt på 3.476 patienter. Der blev i forbindelse med udtræk af data frasorteret 631 patienter enten pga. død, manglende adresse, nyfødte uden navn, udvandret og især pga. adresse- og/eller forskerbeskyttelse. Udtrækket til undersøgelsen blev derefter på 2.845 patienter. Spørgeskemaer fra 27 patienter kom retur uden at være nået patienten, især pga. ukendt adresse. Ved at korrigere for skemaer som ikke er modtaget af patienten, blev antal udsendt spørgeskemaer i stedet 2.818 spørgeskemaer.

Det er en potentiel bias, at 631 patienter er frasorteret, inden Center for Kvalitetsudvikling modtog dataudtrækket fra regionens sygesikringsssystem, som det derfor ikke er muligt at konkludere noget ud fra. Mere end 98% af de 631 patienter er frasorteret pga. adresse- og/eller forskerbeskyttelse.

Tabel 1. Fakta om dataindsamling og datagrundlag

Fakta om dataindsamling	
Undersøgelsesperiode	31. marts-6. april 2008
Antal patienter hos vagtlæge	3.476
Antal udsendte spørgeskemaer	2.818
Antal besvarede	1.443
Svarprocent*	51

*Efter scanning af spørgeskemaerne er afsluttet, er der indkommet 49 spørgeskemaer. Såfremt de var kommet ind, inden scanningen blev afsluttet, var svarprocenten kommet op på 53%.

4. Datarepræsentativitet

4.1 Bortfaldsanalyse

Der er foretaget en bortfaldsanalyse for at synliggøre om de patienter, som besvarer spørgeskemaet, udgør et repræsentativt grundlag for de patienter i undersøgelsesperioden, som får tilsendt et spørgeskema. Derved undersøges det om der kan opstå skævheder i de resultater, som fremkommer af analysen i forhold til generaliseringen til alle patienter, som får tilsendt et spørgeskema.

I bortfaldsanalysen ses på faktorerne køn og alder. Det har ikke været muligt at lave en fordeling på konsultationssted, da denne oplysning ikke er registreret i sygesikringssystemet. Antallet af patienter som har en konsultation hos vagtlægen i undersøgelsesperioden, er fordelt efter køn og alder og sammenholdt med fordelingen af spørgeskemasvar fra patienter, som har konsulteret vagtlægen i samme periode i tabel 2.

Tabel 2. Bortfaldsanalyse

		Udsendte spørgeskemaer		Spørgeskemasvar		Difference	
		Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Køn	Kvinder	1.408	50,0	778	56,8	630	-6,8
	Mænd	1.410	50,0	591	43,2	819	6,8
Alder	0-2 år	569	20,0	279	19,3	290	0,7
	3-17 år	767	27,0	395	27,4	372	-0,4
	18-39 år	692	24,3	293	20,3	399	4,0
	40-59 år	539	18,9	298	20,7	241	-1,7
	60+ år	251	8,8	178	12,3	73	-3,5

Opgørelsen for udsendte spørgeskemaer i undersøgelsesperioden viser, at der er en ligelig fordeling af kvinder og mænd. For spørgeskemasvarene er der en overvægt af kvinder i forhold til andelen af kvinder som har modtaget et spørgeskema. Omvendt ser det ud for mændene, hvor andelen af spørgeskemasvar er noget mindre end andelen af mænd som har modtaget et spørgeskema. Forskellen er dog ikke så markant, at spørgeskemasvar ikke er repræsentative for patienter som får tilsendt et spørgeskema, hvad angår køn. Der er i 74 spørgeskemaer ikke oplyst køn.

Hvad angår aldersfordelingen er de 18-39 årlige overrepræsenteret for patienter som modtager et spørgeskema i undersøgelsesperioden i forhold til andelen af spørgeskemasvar. Modsat ser det ud for patienterne 60+ år, som er underrepræsenteret for patienter som modtager et spørgeskema i

undersøgelsesperioden i forhold til andelen af spørgeskemasvar. For begge aldersgrupper er forskellen i fordelingen ikke så markant, dvs. at de er repræsentative for undersøgelsen. For de øvrige aldersgrupper er der ikke nævneværdige forskelle i fordelingen af patienter som modtager et spørgeskema og spørgeskemasvar.

Af ovenstående kan det konkluderes, at de indsendte spørgeskemasvar er tilfredsstillende repræsentative for patienter, som får tilsendt et spørgeskema i undersøgelsesperioden.

5. Resultater fra evalueringen

I denne del af rapporten analyseres resultaterne fra undersøgelsen. Indledningsvis præsenteres frekvensfordelingen for baggrundsvariablene køn, alder og konsultationssted. Da rapportens primære fokus er at undersøge om servicemålet for ventetiden på konsultationsstederne bliver opfyldt, vil analyserne først omhandle det emne. Herefter følger en analyse af undersøgelsens øvrige emner. I bilag 2 er det undersøgt, om der er statistisk sammenhæng for baggrundsvariablene alder, køn og konsultationssted i forhold til de relevante spørgsmål fra spørgeskemaet.

5.1 Baggrundsoplysninger

Frekvensfordelingen for relevante baggrundsvariable i undersøgelsen er indsat nedenfor.

Køn

Der er 1.369 af patienterne, som har oplyst deres køn. Fordelingen af mænd og kvinder er vist nedenfor. Der er en overvægt af kvinder, som har svaret på spørgsmålet.

Tabel 3. Fordelingen på køn

	Antal	Procent
Kvinde	778	56,8
Mand	591	43,2
I alt	1.369	100

Alder

Alle patienter har oplyst deres alder og fordelingen mellem aldersgrupperne fremgår i nedenstående tabel. De 3-17-årige er den største gruppe med 27% af patienterne, mens den mindste gruppe på 12% er patienter som er 60+ år.

Tabel 4. Fordelingen på alder

Aldersgrupper	Antal	Procent
0-2 år	279	19,3
3-17 år	395	27,4
18-39 år	293	20,3
40-59 år	298	20,7
60+ år	178	12,3
I alt	1.443	100

Konsultationssted

Af de indkomne svar har 1.430 patienter oplyst, hvilket konsultationssted de besøgte. Fordelingen af patienter på konsultationssteder er vist nedenfor. Konsultationsstederne i Ringkøbing, Grenaa, Tarm samt på Samsø, Anholt og Endelave har få besøg. Som forventet er Århus det mest anvendte konsultationssted, hvor hver fjerde af alle konsultationer finder sted. Der er 13 patienter som ikke har oplyst, hvilket konsultationssted de har besøgt.

Tabel 5. Fordelingen på konsultationssted

	Antal	Procent
Århus Sygehus	348	24,3
Randers	163	11,4
Silkeborg	119	8,3
Viborg	157	11,0
Skive	105	7,3
Holstebro	154	10,8
Herning	193	13,5
Ringkøbing	9	0,6
Grenaa	9	0,6
Horsens	165	11,5
Tarm	6	0,4
Samsø, Anholt og Endelave	2	0,1
I alt	1.430	100

5.2 Ventetiden hos vagtlægen*Ventetid inden konsultation*

Patienterne er i undersøgelsen bedt om deres vurdering af, hvor lang tid de ventede på konsultationsstedet. Baggrunden for spørgsmålet er, at undersøgelsen skal give en indikation af om servicemålet bliver opfyldt.

Patienternes vurdering er i nedenstående tabel fordelt på køn, alder, konsultationssted og tidspunkt for ankomst. Der er 1.423 patienter, som har vurderet deres ventetid.

Tabel 6. Ventetiden for patienten

		0-14 min.	15-29 min.	30-44 min.	45-59 min.	1-1½ t.	Mellem 1½ og 2t.	2 t. eller mere	Antal
		%	%	%	%	%	%	%	
Region Midtjylland		26,3	23,8	14,5	10,8	13,1	5,9	5,6	1.423
Køn	Kvinde	24,1	22,1	16,7	11,1	14,7	6,5	4,8	768
	Mand	29,6	24,8	11,3	10,4	11,8	5,3	6,8	585
Alder	0-2 år	27,3	23,3	18,2	11,6	12,4	3,6	3,6	275
	3-17 år	23,7	22,2	13,5	10,7	16,3	7,1	6,4	392
	18-39 år	27,8	23,2	14,8	13,0	12,0	5,6	3,5	284
	40-59 år	26,6	27,9	10,1	8,1	12,1	8,4	6,7	297
	60+ år	27,4	21,7	18,3	10,9	10,3	2,9	8,6	175
Konsultationssted	Århus	23,7	19,6	19,0	15,8	14,9	4,7	2,3	342
	Randers	15,5	21,1	16,8	10,6	21,1	7,5	7,5	161
	Silkeborg	32,8	21,8	13,4	12,6	13,4	3,4	2,5	119
	Viborg	29,5	28,2	17,3	7,7	6,4	7,1	3,8	156
	Skive	50,0	25,0	14,4	5,8	3,8	1,0	0,0	104
	Holstebro	15,9	33,8	15,2	7,3	9,3	8,6	9,9	151
	Herning	13,0	17,6	11,9	9,8	21,8	9,3	16,6	193
	Ringkøbing	44,4	55,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	9
	Grenaa	22,2	33,3	0,0	22,2	22,2	0,0	0,0	9
	Horsens	40,5	28,2	6,7	9,8	8,0	4,3	2,5	163
	Tarm	83,3	16,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	6
	Samsø, Anholt og Endelave	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2
Ankomst	Hverdag: 16.00-23.59	33,0	24,3	12,0	9,5	11,0	5,5	4,7	527
	Hverdag: 00.00-08.00	43,5	30,4	13,0	0,0	4,3	4,3	4,3	23
	Weekend: 08.00-15.59	16,4	25,5	19,1	14,1	14,3	5,4	5,2	482
	Weekend: 16.00-23.59	27,1	19,8	13,1	9,3	15,2	7,9	7,6	343
	Weekend: 00.00-07.59	52,9	29,4	5,9	5,9	0,0	0,0	5,9	17

For samtlige patienter i undersøgelsesperioden kommer godt halvdelen af patienterne til inden for ½ time og ¾ af patienterne inden for 1 time.

Kvinder venter overvejende længere tid end mænd. Alder har derimod ikke den store betydning for, hvor lang tid patienterne oplever, de venter. Der er dog færrest af de yngste patienter (0-2 år) og de ældste (60+ år), der venter over 1½ time, hvilket eventuelt kan hænge sammen med, at de kommer i en af de perioder, hvor der er mindst ventetid. Det har det stor betydning for, hvor længe patienten venter afhængig af, hvornår patienter ankommer til vagtlægen. Generelt vurderer patienten, at de venter kortere tid, når de kommer mellem midnat og kl. 8.00, hvilket ikke er

overraskende, da antallet af henvendelser er forholdsvis lavt i dette tidsrum. Patienter der konsulterer en vagtlæge med få konsultationer oplever, ikke uventet, at de kommer hurtigt til hos vagtlægen.

Vagtlægerne lever op til servicemålet, hvis 90% af patienterne bliver tilset inden for en time. Som nævnt ovenfor bliver 75% af alle patienter i Region Midtjylland tilset af vagtlægen inden for en time. Af nedenstående oversigt er der således fire konsultationssteder, som opfylder servicemålet; Skive, Ringkøbing, Tarm samt Samsø, Anholt og Endelave, hvor de tre sidstnævnte har ganske få konsultationer. I Herning er det kun halvdelen af patienterne, som bliver tilset af lægen inden for en time.

Table 7. Opfyldelse af servicemål*

	Andel af patienter indenfor 1 time (målopfyldelse = 90%)	Andel af patienter 1time eller senere	Antal
	%	%	
Region Midtjylland	75,5	24,5	1.392
Århus	78,1	21,9	342
Randers	64,0	36,0	161
Silkeborg	80,7	19,3	119
Viborg	82,7	17,3	156
Skive	95,2	4,8	104
Holstebro	72,2	27,8	151
Herning	52,3	47,7	193
Ringkøbing	100,0	0,0	9
Grenaa	77,8	22,2	9
Horsens	85,3	14,7	163
Tarm	100,0	0,0	6
Samsø, Anholt og Endelave	100,0	0,0	2

*Rød angiver opfyldelse af servicemål.

Ventetiden acceptabel

Patienterne er i undersøgelsen bedt om at vurdere om ventetiden var acceptabel, hvilket 1.432 patienter har svaret på. Patienternes vurdering er i nedenstående tabel fordelt på køn, alder og konsultationssted. Der er for alder tale om en svag sammenhæng med om ventetiden var acceptabel, hvilket ses ved at jo ældre des større er sandsynligheden for, at ventetiden opleves som acceptabel, hvorimod der ikke er en sammenhæng for køn.

Table 8. Ventetiden acceptabel for patienten

		Ja	Både og	Nej	Antal
		%	%	%	
Region Midtjylland		59,3	22,8	17,9	1.432
Køn	Kvinde	57,6	24,4	18,0	772
	Mand	61,5	21,4	17,1	589
Alder	0-2 år	58,1	26,7	15,2	277
	3-17 år	54,2	23,0	22,8	391
	18-39 år	57,7	21,6	20,6	291
	40-59 år	62,0	21,5	16,5	297
	60+ år	70,5	20,5	9,1	176
Konsultationssted	Århus	54,2	27,7	18,2	347
	Randers	48,1	23,5	28,4	162
	Silkeborg	63,9	24,4	11,8	119
	Viborg	67,3	19,9	12,8	156
	Skive	84,6	10,6	4,8	104
	Holstebro	60,3	20,5	19,2	151
	Herning	41,1	28,1	30,7	192
	Ringkøbing	77,8	22,2	0,0	9
	Grenaa	55,6	33,3	11,1	9
	Horsens	72,7	18,8	8,5	165
	Tarm	83,3	0,0	16,7	6
	Samsø, Anholt og Endelave	100,0	0,0	0,0	2

Ca. 60% af patienterne vurderer ventetiden som acceptabel. Der er tale om en ligelig fordeling mellem mænd og kvinder. Tendensen er, at jo ældre du bliver fra 18-60+ år, jo flere finder ventetiden acceptabel. De 3-17-årige har en stor andel af "Både og " og "Nej", så de finder i mindre grad ventetiden acceptabel. Endvidere har det betydning, hvilket konsultationssted patienten har besøgt. Ikke overraskende er den største accept af ventetiden hos de vagtlæger, som opfylder servicemålet. Herning som har den laveste andel, som bliver tilset af en læge inden for en time, har ligeledes den laveste andel af patienter, som vurderer ventetiden acceptabel.

Der er mulighed for at give en kommentar til om patienten finder ventetiden acceptabel. Eksempler på udvalgte kommentarer er indsat nedenfor, mens alle kommentarerne er indsat i bilag 3.

Eksempler på patienters uddybende kommentarer til spørgsmålet "Var ventetiden acceptabel?"

Hurtig ekspedition og god service.

Det er første gang, at vi nogensinde har oplevet så kort ventetid. Normalt har vi siddet imellem 45 minutter og 2 timer.

Der var en del syge børn i ventesalen, men såvel læge som sygeplejerske var lige ude engang imellem for at se, hvordan børnene havde det. De var hurtige til at få folk ind, når en syg patient blev færdig.

Med et barn og kun aviser og diverse ugeblade var det måske lidt lang tid.

Kapacitet alt for lille!

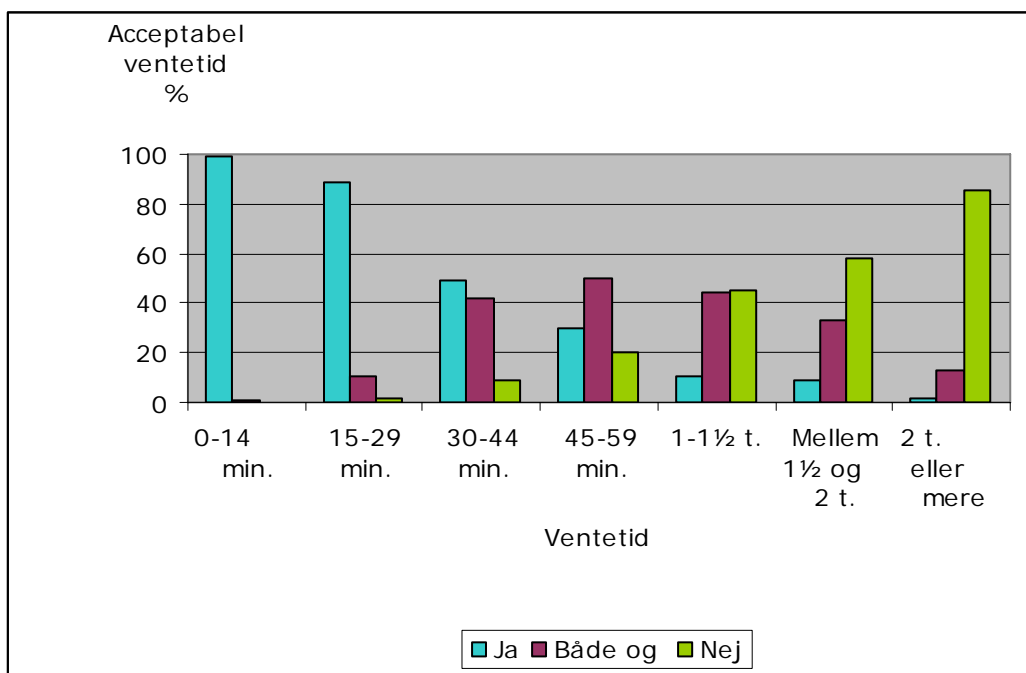
Sammenholdes det om patienten er tilfreds med ventetiden og hvor lang tid patienten har ventet, er det ikke overraskende, at jo kortere ventetid des større andel af patienter finder ventetiden acceptabel, jf. tabel 6. For de patienter som venter i op til en time, finder 97% ventetiden acceptabel. Det tyder derfor på, at kravet i servicemålet om at 90% af patienter skal tilses inden for 1 time er en passende grænse, hvis man ønsker at have tilfredse patienter, hvad angår ventetid.

Tabel 9. Ventetid acceptabel ud fra ventetidens længde

	0-14 min.	15-29 min.	30-44 min.	45-59 min.	1-1½ t.	Mellem 1½ og 2 t.	2 t. eller mere	Antal
	%	%	%	%	%	%	%	
Region Midtjylland	100	100	100	100	100	100	100	1.323
Ja	99,1	88,3	49,0	29,6	10,6	9,2	1,3	780
Både og	0,9	10,1	42,2	50,0	44,1	32,9	13,2	302
Nej	0,0	1,6	8,9	20,4	45,3	57,9	85,5	241

Som det fremgår af figur 1 er det tydeligt, der er størst tilfredshed med ventetiden hos de patienter, som har den korteste ventetid.

Figur 1. Patienter fordelt efter om ventetiden var acceptabel ud fra ventetidens længde



5.3 Årsagen til besøget hos vagtlægen

Patienten har i spørgeskemaet oplyst årsagen til besøget. Det har 1.400 patienter benyttet sig af, og de indkomne svar viser, at den primære årsag er akut sygdom, da 60% af patienterne har sat kryds i den kategori. Fordeling på årsag til besøg er vist efterfølgende fordelt på køn, alder og konsultationssted.

Der er en overvægt af kvinder i kategorien "Akut sygdom", mens der bliver færre patienter, jo ældre patienten er. Det er især i Ringkøbing, at patienterne henvender sig pga. akut sygdom (75%) og færrest i Grenaa (33%). Færrest patienter henvender sig på grund af forværring af kronisk sygdom, da godt hver 20. patient besøger vagtlægen af denne grund. Der er især tale om de ældre patienter, hvor næsten hver fjerde oplyser det som årsagen for besøget.

Tabel 10. Årsagen til besøget hos vagtlægen

		Pludselig forværring af kronisk sygdom	Akut sygdom	Ulykke	Andre årsager	Antal
		%	%	%	%	
Region Midtjylland		6,1	59,9	11,4	22,6	1.400
Køn	Kvinde	5,8	63,1	9,9	21,2	756
	Mand	6,8	55,1	13,4	24,7	574
Alder	0-2 år	3,3	74,4	5,9	16,5	273
	3-17 år	1,8	60,6	14,1	23,5	383
	18-39 år	4,5	58,2	11,1	26,1	287
	40-59 år	5,5	54,7	13,8	26,0	289
	60+ år	23,8	47,0	10,1	19,0	168
Konsultationssted	Århus	5,6	70,3	5,6	18,5	340
	Randers	7,7	68,6	4,5	19,2	156
	Silkeborg	5,1	66,7	12,8	15,4	117
	Viborg	9,7	55,2	11,7	23,4	154
	Skive	5,8	51,9	17,3	25,0	104
	Holstebro	4,8	47,9	21,9	25,3	146
	Herning	4,2	42,6	23,2	30,0	190
	Ringkøbing	25,0	75,0	0,0	0,0	8
	Grenaa	44,4	33,3	0,0	22,2	9
	Horsens	3,1	66,3	2,5	28,2	163
	Tarm	0,0	66,7	16,7	16,7	6
	Samsø, Anholt og Endelave	0,0	50,0	0,0	50,0	2

5.4 Kommune

Fordeling af patienter opdelt på kommune

Af de patienter som konsulterer vagtlægen rundt om i regionen, er der 1.415 patienter, som oplyser deres bopælskommune, jf. tabel næste side. Ikke mindre end 99% af patienterne oplyser, at de bor i en kommune, som ligger i Region Midtjylland. Patienter som ikke bor i kommuner i Region Midtjylland kommer overvejende fra kommuner, som støder op til regionen.

Tabel 11. Fordelingen af patienter opdelt på kommune

	Procent	Antal
	%	
Kommuner i alt	100,0	1.415
Favrskov	3,3	47
Hedensted	3,3	46
Herning	10,2	145
Holstebro	6,1	86
Horsens	6,9	97
Ikast-Brande	3,1	44
Lemvig	0,8	11
Norrdjurs	1,1	15
Odder	1,2	17
Randers	8,8	124
Ringkøbing-Skjern	2,9	41
Samsø	0,1	2
Silkeborg	7,3	103
Skanderborg	4,3	61
Skive	6,4	91
Struer	2,3	32
Syddjurs	1,6	22
Viborg	9,8	138
Århus	19,5	276
Indenfor Region Midtjylland	98,8	1.398
Billund	0,1	1
Kolding	0,1	2
Mariagerfjord	0,1	1
Morsø	0,1	2
Odense	0,1	1
Odsherred	0,1	1
Thisted	0,2	3
Vejle	0,1	2
Vesthimmerlands	0,2	3
Aalborg	0,1	1
Udenfor Region Midtjylland	1,2	17

Fordelingen af patienter på konsultationssted ud fra bopælskommune er vist i tabel 12. Kommuner over den stiplede linie viser kommunerne i Region Midtjylland. Der er 1.403 patienter som har oplyst bopælskommune.

Indenfor kommunen er en spredning på forskellige konsultationssteder, f.eks. har borgere i Favrskov Kommune benyttet sig af fem forskellige konsultationssteder.

Table 12. Distribution of patients by consultation location from home municipality*

	Århus	Randers	Silkeborg	Viborg	Skive	Holstebro	Herning	Ringkøbing	Grenaa	Horsens	Tarm	Samsø, Anholt og Endelave	Antal
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	
Kommuner i alt	24,4	11,1	8,3	10,9	7,3	10,8	13,7	0,6	0,6	11,5	0,4	0,1	1.403
Favrskov	0,9	1,5	0,3	0,5	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	46
Hedensted	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,3	0,0	0,0	46
Herning	0,1	0,0	0,1	0,1	0,0	1,1	8,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	143
Holstebro	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	6,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	85
Horsens	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	6,8	0,0	0,0	96
Ikast-Brande	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	3,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	44
Lemvig	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0	11
Norddjurs	0,1	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,1	15
Odder	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	17
Randers	0,1	8,5	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	122
Ringkøbing-Skjern	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	1,5	0,6	0,0	0,0	0,4	0,0	41
Samsø	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	0,1	2
Silkeborg	0,0	0,0	6,4	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	103
Skanderborg	2,6	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	61
Skive	0,0	0,0	0,0	0,1	6,2	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	90
Struer	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	31
Syddjurs	1,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	22
Viborg	0,0	0,0	0,0	8,8	0,6	0,1	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	136
Århus	18,9	0,1	0,0	0,2	0,1	0,0	0,1	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	275
Billund	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1
Kolding	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2
Mariager-fjord	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1
Morsø	0,1	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2
Odense	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0	1
Odsherred	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1
Thisted	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3
Vejle	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	2
Vesthimmerlands	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3
Aalborg	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1

*En summation af alle procentangivelserne giver 100%.

5.5 Afstand til konsultationssted

Patienten er i spørgeskemaet bedt om, at oplyse afstanden til konsultationsstedet, hvilket 1.424 patienter har gjort. Ca. halvdelen af patienterne oplyser, at de har maksimum 10 km til konsultationsstedet. Hver femte patient har over 20 km. Disse oplysninger harmonerer med tabel 12, som netop viser at patienterne i stor grad benytter sig af den nærmeste vagtlæge i forhold til deres bopælskommune. Afstanden til konsultationsstedet er vist i tabel 13 fordelt på køn, alder og konsultationssted. Der er ca. lige store andele af mænd og kvinder på de enkelte afstande, hvor over halvdelen har mellem 0-10 km. For alder har godt og vel omkring halvdelen af patienterne mellem 0-10 km. Fordelingen af patienternes afstand er derimod mere broget i forhold til konsultationssted. Godt halvdelen af patienterne har maksimum 10 km til konsultationsstedet, men der er også konsultationssteder, hvor nogle af vagtlægerne har en stor andel af patienter, som har over 20 km. Patienter som har besøgt vagtlægen i Grenaa har længst, da mere end halvdelen har over 20 km.

Tabel 13. Afstand til konsultationssted

		0-10 km	11-20 km	Over 20 km	Antal
		%	%	%	
Region Midtjylland		53,5	26,4	20,1	1.424
Køn	Kvinde	54,1	27,0	18,9	774
	Mand	52,4	25,8	21,9	590
Alder	0-2 år	51,1	29,7	19,2	276
	3-17 år	47,2	30,2	22,6	394
	18-39 år	58,2	21,2	20,5	292
	40-59 år	58,1	22,6	19,3	296
	60+ år	55,7	27,8	16,5	176
Konsulta- tionssted	Århus	60,6	24,9	14,5	345
	Randers	58,9	25,8	15,3	163
	Silkeborg	61,3	19,3	19,3	119
	Viborg	49,7	27,7	22,6	155
	Skive	53,8	25,0	21,2	104
	Holstebro	39,6	33,8	26,6	154
	Herning	45,1	29,0	25,9	193
	Ringkøbing	66,7	22,2	11,1	9
	Grenaa	33,3	11,1	55,6	9
	Horsens	53,9	26,7	19,4	165
	Tarm	50,0	33,3	16,7	6
	Samsø, Anholt og Endelave	100,0	0,0	0,0	2

5.6 Transportmiddel til konsultationsstedet

Størstedelen af patienterne kommer til konsultationsstedet i bil, enten selv kørende eller kørt af f.eks. familie og venner. Dvs. få patienter havde brug for taxa, Falck eller offentligt transportmiddel, som alt andet lige er mere besværligt.

Nedenfor er vist, hvilket transportmiddel patienten har benyttet til konsultationsstedet fordelt på køn, alder og konsultationssted.

Tabel 14. Transportmiddel til konsultationsstedet

		Bil	Taxa	Falck	Off. transport	Andet	Antal
		%	%	%	%	%	
Region Midtjylland		93,7	2,5	0,6	1,1	2,1	1.434
Køn	Kvinde	93,4	2,3	0,4	1,2	2,7	774
	Mand	94,2	2,7	0,7	1,0	1,4	590
Alder	0-2 år	96,0	1,4	0,4	1,8	0,4	276
	3-17 år	96,7	1,3	0,5	0,3	1,3	394
	18-39 år	89,7	3,8	0,3	1,7	4,5	292
	40-59 år	93,9	2,7	0,7	1,0	1,7	296
	60+ år	89,2	4,5	1,7	1,1	3,4	176
Konsultationssted	Århus	89,0	4,0	0,3	2,9	3,8	346
	Randers	95,7	1,9	0,0	0,6	1,9	162
	Silkeborg	94,9	0,8	1,7	0,8	1,7	118
	Viborg	94,3	2,5	0,6	0,0	2,5	157
	Skive	94,3	2,9	0,0	1,0	1,9	105
	Holstebro	96,7	2,6	0,7	0,0	0,0	153
	Herning	94,8	2,1	1,0	1,0	1,0	193
	Ringkøbing	88,9	0,0	0,0	0,0	11,1	9
	Grenaa	88,9	11,1	0,0	0,0	0,0	9
	Horsens	95,2	1,2	1,2	0,6	1,8	165
	Tarm	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	6
	Samsø, Anholt og Endelave	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1

Om patienten har problemer med at finde en P-plads fordelt på konsultationssted er vist på næste side. Endvidere er der ikke sammenhæng med køn og alder. Samlet for regionens vagtlæger har 172 patienter svarende til 13% problemer med at finde en P-plads.

Tabel 15. Problemer med P-plads

	Århus	Randers	Silkeborg	Viborg	Skive	Holstebro	Herning	Ringkøbing	Grenaa	Horsens	Tarm	Samsø, Anholt og Endelave	Antal
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	
Region Midtjylland	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	1.328
Ja	4,2	22,1	15,2	3,4	6,1	16,9	18,1	0,0	12,5	24,5	0,0	0,0	172
Nej	95,8	77,9	84,8	96,6	93,9	83,1	81,9	100,0	87,5	75,5	100,0	100,0	1.156

5.7 Var det svært at finde vagtlægens venteværelse?

Kun 59 ud af 1.435 patienter svarende til 4% giver udtryk for, at det var svært at finde vagtlægens venteværelse. Svarfordeling er vist i tabel 16 på køn, alder og konsultationssted. De 0-2-årige (eller deres pårørende) har sværest ved at finde venteværelset. Det er især svært i Horsens og Silkeborg, hvor mellem 8-10% har haft problemer med at finde venteværelset.

Tabel 16. Svært at finde vagtlægens venteværelse

		Ja	Nej	Antal
		%	%	
Region Midtjylland		4,1	95,9	1.435
Køn	Kvinde	3,7	96,3	776
	Mand	4,1	95,9	588
Alder	0-2 år	5,8	94,2	277
	3-17 år	3,3	96,7	393
	18-39 år	4,8	95,2	293
	40-59 år	3,7	96,3	295
	60+ år	2,8	97,2	177
Konsultationssted	Århus	2,9	97,1	348
	Randers	1,2	98,8	163
	Silkeborg	8,4	91,6	119
	Viborg	4,5	95,5	156
	Skive	2,9	97,1	103
	Holstebro	5,2	94,8	153
	Herning	1,0	99,0	193
	Ringkøbing	0,0	100,0	9
	Grenaa	0,0	100,0	9
	Horsens	10,4	89,6	164
	Tarm	0,0	100,0	6
	Samsø, Anholt og Endelave	0,0	100,0	2

5.8 Faciliteterne i venteværelset

Samlet set er 70% af patienterne tilfredse med faciliteterne i venteværelset hos vagtlægen, og næsten hver tredje patient svarer "Både og" eller "Nej", som det fremgår af nedenstående tabel. Svarfordeling er vist på køn, alder og konsultationssted. Mænd og kvinder er lige tilfredse. Ud fra alderen er de mest tilfredse, de patienter som er 60 år eller ældre. Tilfredsheden ud fra konsultationssted har en spredning på mellem 50% og 100%, hvor der er størst utilfredshed med faciliteterne i Århus.

Tabel 17. Tilfredshed med faciliteter i venteværelset

		Ja	Både og	Nej	Antal
		%	%	%	
Region Midtjylland		69,7	20,4	9,9	1.409
Køn	Kvinde	69,9	19,6	10,5	761
	Mand	69,9	20,6	9,5	578
Alder	0-2 år	65,2	24,9	9,9	273
	3-17 år	71,3	20,7	8,0	387
	18-39 år	64,8	21,1	14,1	284
	40-59 år	68,8	20,2	11,0	292
	60+ år	82,7	11,6	5,8	173
Konsultationssted	Århus	52,7	30,5	16,9	338
	Randers	65,2	26,1	8,7	161
	Silkeborg	79,5	16,2	4,3	117
	Viborg	72,9	20,6	6,5	155
	Skive	93,9	5,1	1,0	98
	Holstebro	84,2	11,8	3,9	152
	Herning	66,5	19,9	13,6	191
	Ringkøbing	77,8	11,1	11,1	9
	Grenaa	88,9	0,0	11,1	9
	Horsens	72,2	17,3	10,5	162
	Tarm	100,0	0,0	0,0	5
	Samsø, Anholt og Endelave	100,0	0,0	0,0	2

Der har været mulighed for at give en kommentar til, om patienten var tilfreds med faciliteterne i venteværelset. Eksempler på udvalgte kommentarer er indsat næste side.

Eksempler på patienters uddybende kommentarer til spørgsmålet "Var du tilfreds med faciliteterne i venteværelset?"

For voksne var der læsestof og fjernsyn, for de små duploklodser som også er ok, men den aften var der ved at være for lidt siddepladser.

Kunne godt være mere børnevenligt.

Flere faciliteter for børn og vand eller andet uden, at man skal gå efter det.

Ingen angivelse af procedure. Bortset fra "træk nr.". Lægen indkalder fra dør langt fra venterum og ej synlig herfra. Når nummer kommer på lystavlen hvad så? Der sker ingenting.

Det er godt, at der ligger nogle blade og aviser, mens man sidder og venter, for at få tiden til at gå.

Der kunne godt være noget at drikke og mulighed for at pusle små børn.

Ventetid og faciliteter

Der er 1.302 patienter som både har vurderet deres ventetid og oplyst hvor tilfredse de var med faciliteterne. De mest tilfredse er de patienter, som venter kortest tid og derfor ikke har opholdt sig så længe i venteværelset, hvilket fremgår af nedenstående tabel.

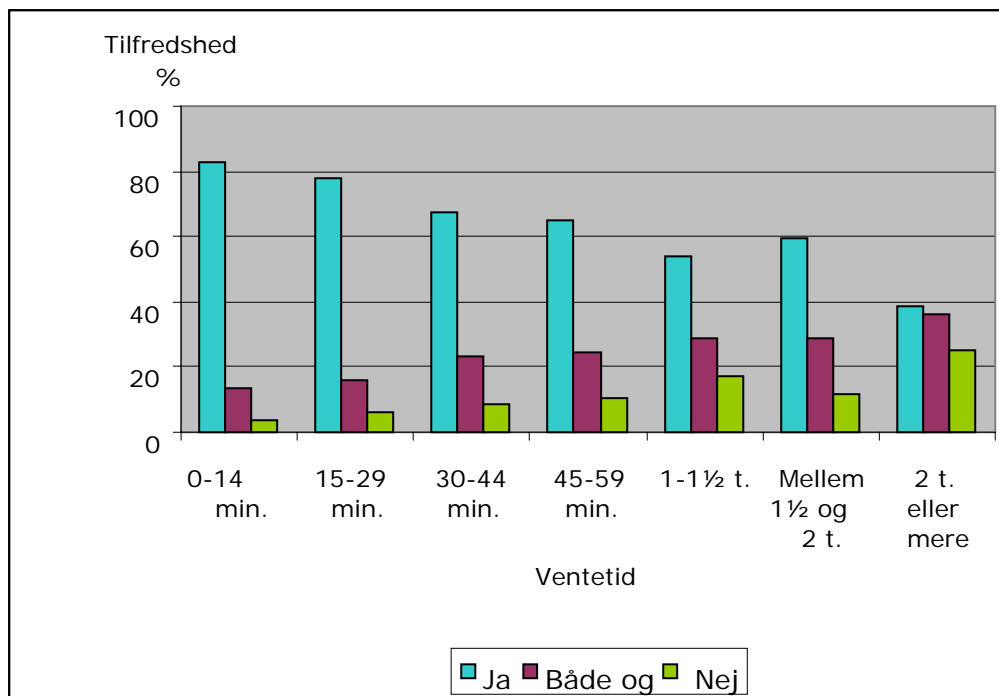
Tabel 18. Ventetid og faciliteter

	0-14 min.	15-29 min.	30-44 min.	45-59 min.	1-1½ t.	Mellem 1½ og 2 t.	2 t. eller mere	Antal
	%	%	%	%	%	%	%	
Region Midtjylland	100	100	100	100	100	100	100	1.300
Ja	83,0	77,8	67,7	65,0	53,9	59,7	38,7	905
Både og	13,3	15,9	23,4	24,3	28,7	28,6	36,0	272
Nej	3,7	6,3	8,9	10,7	17,4	11,7	25,3	123

Figur 2 viser fordelingen af svar indenfor det enkelte tidsinterval. Tendens er som nævnt ovenfor, at jo længere tid patienten venter jo mere utilfreds bliver patienten med venteværelsets faciliteter. For de patienter som venter mindre end 15 minutter,

finder over 80% af patienterne ventetiden acceptabel. For patienter som venter 2 timer eller mere er andelen af patienter derimod faldet til under 40%.

Figur 2. Tilfredshed med faciliteterne i venteværelset ud fra ventetid



5.9 Skema udfyldt af pårørende eller patient

Der er spurgt til, om skemaet er udfyldt af patienten eller en pårørende. De pårørende udfylder 44% af skemaerne, hvilket er en høj andel. Lidt over 90% af de pårørende som udfylder skemaet er pårørende for patienter, som er mellem 0 og 17 år. Ofte er pårørende mere kritiske end patienten, når spørgeskemaer udfyldes.

Tabel 19. Fordelingen mellem patienter og pårørende

	Antal	Procent
Patient	791	55,9
Pårørende	624	44,1
Region Midtjylland	1.415	100

5.10 Ris, ros og gode ideer til konsultationssted

Patienterne har flittigt udnyttet kommentarfelterne i spørgeskemaet. Kommentarerne afspejler, at der er store forskelle på f.eks. indretning, mulighed for at se tv, legetøj til

brug for børn der venter, mulighed for drikkevarer og nummersystemet på konsultationsstedet.

Der har været mulighed for at give en kommentar til om patienten har ris, ros og gode ideer til konsultationsstedet. Eksempler på udvalgte kommentarer er indsat nedenfor.

Eksempler på patienters uddybende kommentarer til spørgsmålet "Har du ris, ros eller gode idéer til konsultationsstedet?"

Man føler, at der trods travlhed udvises grundighed i undersøgelsen, og ens bekymring tages alvorligt. Man mødes med respekt. Forslag: at der laves en foranstaltning, der gør, at særligt dårlige patienter ved, hvor de skal henvende sig for at komme berettiget hurtigere til.

En vandmaskine i venteværelset kunne være en fordel.

Super god behandling både af personale og vagtlæge.

Mangler noget børnevenligt at kigge på på væggene eller TV med tegnefilm, så de små glemmer ventetiden. Ellers meget tilfreds.

Man skulle trække et nummer, hvilket var godt. Men patienterne skulle selv holde styr på, hvis tur det var. Der burde være nogen eller noget til at vise, hvilket nummer var for tur.

Mangler børnelæsestof. For lidt stole (ofte). Mangler pusleplads.

Fint med TV, sodavandsautomat, slikautomat, saft.

Måske lidt mere læsestof. Nåede at læse alle blade på grund af lang ventetid.

Bedre skiltning ude fra vejen. Måtte spørge om vej for at finde derhen.