

LANDSDÆKKENDE UNDERSØGELSE AF PATIENTERS OPLEVELSER PÅ OFFENTLIGE SYGEHUSES OG PRIVATHOSPITALERS OG - KLINIKKERS AMBULATORIER 2008

– SPØRGESKEMAUNDERSØGELSE BLANDT
22.597 AMBULANTE PATIENTER



Kolofon

Landsdækkende undersøgelse af patienters oplevelser på offentlige sygehuses og privathospitalers og -klinikkers ambulatorier 2008

- Spørgeskemaundersøgelse blandt 22.597 ambulante patienter

Copyright: Uddrag, herunder figurer, tabeller og citater er tilladt mod tydelig kildeangivelse.

Udgivet af:

Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse

Slotsholmsgade 10-12

1216 København K.

Telefon: 72 26 90 00

Telefax: 72 26 90 01

E-post: sum@sum.dk

EAN –lokationsnummer: 5798000362055

Grafisk design: 1508 A/S

Udgave: 1. udgave

Udgivelsesår: 2008

ISBN: 978-87-7601-269-4 (elektronisk version)

Version: 1. version

Versionsdato: 3. september 2008

Publikationen er tilgængelig på <http://www.sum.dk>

Indhold

1. Indledning.....	4
2. Undersøgelsens design.....	6
3. Samlet indtryk af ambulatoriebesøg.....	8
3.1 Introduktion.....	8
3.2 Variationer mellem regionerne.....	8
3.3 Region Hovedstaden	8
3.4 Region Sjælland	8
3.5 Region Syddanmark	9
3.6 Region Midtjylland	9
3.7 Region Nordjylland	9
3.8 Privathospitaler og -klinikker	9
3.9 Opsummering: geografisk placering og variation mellem enhederne	10
4. Temaerne	12
4.1 Introduktion.....	12
4.2 Ventetid	13
4.3 Overgange mellem sektorer.....	15
4.4 Kommunikation	17
4.5 Patientinddragelse	19
4.6 Koordinering	20
4.7 Personalekontinuitet	23
4.8 Patientinformation.....	25
4.9 Patientsikkerhed	28
4.10 Kliniske ydelser.....	30
4.11 På hvilke områder har patienterne haft gode oplevelser?.....	31
4.12 Hvor kan man sætte ind?.....	31
5. Samlet konklusion	33

1. Indledning

Det er første gang, at der gennemføres en landsdækkende undersøgelse af ambulante patienters oplevelser på offentlige og private sygehuse og klinikker. Dataindsamlingen er gennemført af Enheden for Brugerundersøgelser i Region Hovedstaden for Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse. I marts 2008 blev et spørgeskema sendt til 42.707 personer, der i perioden november til december 2007 havde været på ambulatorium fordelt på 106 sygehuse/klinikker. Den samlede svarprocent er 52,9 pct.

Der er tidligere udkommet fire rapporter kaldet Landsdækkende Undersøgelser af Patientoplevelser (LUP) for *indlagte* patienter i 2000, 2002, 2004 og 2006. Disse undersøgelser blev gennemført i henhold til en aftale mellem regeringen og de tidligere amter samt H:S. Formålet var at sammenligne patientoplevelser på sygehus- og specialeniiveau på tværs af landets sygehuse. Resultaterne og indikatorerne er blevet offentliggjort på www.patientoplevelser.dk og www.sundhedskvalitet.dk, hvor de kan ses på netop sygehus- og specialeniiveau. Da det er første gang, at der gennemføres en undersøgelse af *ambulante* patienters oplevelser af besøgene på offentlige og private ambulatorier, er det også første gang, at hovedparten af private sygehuse og klinikker bliver målt i forhold til patientoplevelser. Det er med det følgende datamateriale muligt at sammenligne patienternes oplevelser af deres ambulatoriebesøg på tværs af landets offentlige sygehuse og privathospitaler og -klinikker. I rapporten vil ordet *enhed* blive anvendt, da det henviser til den bestemte matrikel, der er tal for i undersøgelsen. Eksempelvis har Region Sjælland kun to sygehuse set fra en administrativ synsvinkel, men 10 enheder herfra indgår i undersøgelsen.

Formålet med denne undersøgelse er todelt. Dels er det ønsket at supplere LUP for indlagte patienter med ambulante patienters oplevelser, idet denne gruppe af patienter er voksende, og dels er det målsætningen at få www.sundhedskvalitet.dk til også at omfatte ambulante behandlinger for både offentlige og private sygehuse. Undersøgelsen af ambulante patienters oplevelser bygger i vid udstrækning videre på metoden i LUP, hvorfor det på visse områder vil være muligt at sammenholde patientoplevelsen hos indlagte patienter med oplevelsen hos ambulante. Det er ambitionen, at der skal finde landsdækkende undersøgelser af ambulante patienter sted hvert andet år.

Inden datamaterialet beskrives i det følgende, skal to ting bemærkes. For det første er der tale om en undersøgelse af patientoplevelser. Man kan ikke på baggrund af patienternes oplevelser konkludere, om en utilfreds patient har modtaget en behandling af mindre god kvalitet. Eksempelvis kan en klinisk sundhedsfaglig vurdering af kvalitet adskille sig fra det, en patient oplever som kvalitet. For det andet dækker undersøgelsen ikke en måling af patienternes tilfredshed. Patienternes oplevelser af besøgene på ambulatorierne påpeger kun indirekte noget om patienternes tilfredshed med besøgene, idet en egentlig tilfredshedsundersøgelse forudsætter, at patienterne foretager en *vurdering* af besøgene. Spørger man derimod til patienternes oplevelse som i indeværende undersøgelse, er der i højere grad tale om en *beskrivelse* af, hvordan de oplevede ambulatoriebesøget. Når materialet foreligger, kan man efter sin analyse heraf i en vurdering af analyseresultaterne se, hvilke områder der har et forbedringspotentiale.

Af rapporteringen fokuserer på regionsniveauet. I de tilfælde, hvor sygehuse eller klinikker er nævnt med navn, drejer det sig om yderplaceringer. Der er inden for de fleste temaer store forskelle i patienternes oplevelser på

de enkelte sygehuse. Det giver det enkelte sygehus mulighed for nærmere at afgrænse indsatsområder, således patienternes oplevelser kan forbedres.

2. Undersøgelsens design

Enheden for Brugerundersøgelser har valgt et design, hvor placeringen af karaktererne over gennemsnittet (O), på gennemsnittet (G) og under gennemsnittet (U), hvor det er muligt, analyseres på hele svarskalaen, fx "virkelig godt", "godt", "dårligt", "virkeligt dårligt" (ordinal skala). Såfremt det kun er muligt at svare ja eller nej til spørgsmålene, udregnes placeringerne O, G og U ud fra denne positiv-negativ opdeling (binær). Fremgangsmåden (ordinal logistisk regression) henholdsvis belønner og straffer enheder med høj andel i yderkategorierne "virkelig godt" og "virkelig dårligt". Erfaringsgrundlaget for designet bygger på en række amtslige og tvær-amtslige undersøgelser af ambulante patienters oplevelser, som forefindes på www.patientoplevelser.dk, hvor de er benævnt TUP.

I nærværende undersøgelse kunne svarpersonerne besvare det tilsendte spørgeskema og returnere det pr. post, og det var muligt at besvare spørgeskemaet via Internettet ved brug af koder, der fulgte med udsendelsen af spørgeskemaet samt opfølgningen herpå. 88 pct. af respondenterne har svaret via det trykte spørgeskema, mens 12 pct. har svaret via Internettet. Svarprocenten for kvinder er 55 pct., mens den for mænd er 50,3 pct. Der er endvidere en overrepræsentation af aldersgruppen 60-79-årige, mens personer over 80 år og under 40 år er underrepræsenterede. De enkelte enheder har en meget forskellig svarprocent, hvilket der er taget højde for i udregningen af regions- og landsresultatet. Enheden for Brugerundersøgelser, der har stået for dataindsamling og -bearbejdning, skriver i indledningen til deres bortfaldsanalyse, at der angående placeringerne af enhederne i forhold til O, G og U i udregningen af regions-/landsresultater dels tages højde for disse forskelle gennem justering for køn og alder, og dels at sygehusenes/klinikkernes svarprocenter vægtes med antallet af besøg i perioden.

For hver enhed udtrækkes der højst 600 patienter per enhed (sygehus/klinik). Patienterne er udtrukket via Landspatientregisteret og dækker samme inklusionsperiode for alle enheder. Såfremt der har været færre end 600 patienter, udtrækkes alle patienter i perioden. Den nedre grænse er 20 patienter. En enhed med færre patienter udtrækkes ikke dels på grund af, at der kan opstå tvivl om muligheden for at bevare anonymiteten, og dels fordi den statistiske sikkerhed går tabt i analysen. Hver enhed har ligesom hver region samlet fået en vurdering O, G eller U, der henholdsvis står for over landsgennemsnittet, på landsgennemsnittet og under landsgennemsnittet. O og U anføres, når enheden ligger statistisk signifikant over eller under landsgennemsnittet. Hvad angår ordet landsgennemsnittet, skal det bemærkes, at det er gennemsnittet på baggrund af målingerne i undersøgelsen. Således viser O, G og U sygehusenes indbyrdes placering baseret på tallene i undersøgelsen. Til trods for det forholdsvis store talmateriale er det på grund af statistisk usikkerhed ikke muligt at rangordne sygehusene inden for hver af de tre grupper O, G og U.

Undersøgelsen har tre baggrundsoplysninger: køn, alder og antal besøg på ambulatoriet de seneste seks måneder. Derudover afdækker undersøgelsen ni temaer om ambulante patienters oplevelser gennem en række spørgsmål. Nedenfor i kapitel 3 følger først en samlet oversigt over patienternes oplevelser af ambulatoriebesøgene. Derefter analyseres de enkelte temaer i kapitel 4. Det giver mulighed for at sige noget mere

præcist om, hvilke temaer, patienterne via deres oplevelser indirekte peger på, har et forbedringspotentiale. I kapitel 5 konkluderes der på undersøgelsen, samtidigt med at der tages et overordnet forbehold for at sammenligne offentlige og private enheder.

3. Samlet indtryk af ambulatoriebesøg

3.1 Introduktion

På landsplan svarer 96,2 pct. af respondenterne, at deres samlede indtryk af besøget i ambulatoriet er virkelig godt eller godt, fordelt på henholdsvis 53,7 pct. og 42,5 pct. Dermed er andelen af patienter, der har et virkelig godt eller godt indtryk, højere end i LUP 2006 for indlagte patienter, hvor det drejede sig om godt 90 pct. 3,8 pct. af respondenterne angiver, at deres samlede indtryk af besøgene var dårligt eller virkelig dårligt fordelt med henholdsvis 3,2 pct. og 0,6 pct. Det dækker dog over en vis variation mellem regionerne, mellem enheder internt i regionerne og mellem offentlige og private enheder. Datamaterialet er som nævnt vægtet således, at enheder med en stor andel i yderkategorierne virkelig godt og virkelig dårligt henholdsvis belønnes og straffes.

Samlet indtryk			
Spørgsmål		Landsresultat	Antal (n)
31	Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet? (virkelig godt/godt)	96,2 pct.	20.655

3.2 Variationer mellem regionerne

I det følgende bliver de enkelte regioner beskrevet hver for sig i forhold til spørgsmål 31, der vedrører patienternes samlede indtryk af ambulatoriebesøgene. Præsentationen af regionerne holder sig til den rækkefølge, der er i datamaterialet.

3.3 Region Hovedstaden

I Region Hovedstaden er der ti offentlige enheder, hvoraf de ni ligger under gennemsnittet, når patienterne skal beskrive deres samlede indtryk af ambulatoriebesøgene. Frederiksberg Hospital ligger på gennemsnittet. Ser man nærmere på svarkategorierne hver for sig, viser følgende sig: Halvdelen af enhederne i regionen ligger mellem 50,5 pct. og 57,9 pct. i andelen af patienter, der svarer virkelig godt til spørgsmålet om det samlede indtryk. Den anden halvdel af enhederne ligger mellem 40,6 pct. og 47,7 pct. i denne svarkategori, hvilket giver et gennemsnittet for Region Hovedstaden på 50 pct. i yderkategorien virkelig godt. Den anden yderkategori, virkelig dårligt, varierer mellem 0 pct. og 1 pct.

3.4 Region Sjælland

I Region Sjælland er der ligeledes tal for ti offentlige enheder. Fire enheder ligger under landsgennemsnittet, fem ligger på gennemsnittet, og Sygehus Vestsjælland (Kalundborg) ligger over landsgennemsnittet. Sygehus Vestsjælland (Kalundborg) har 74,1 pct. af respondenterne i kategorien virkelig godt. Alle fem enheder på gennemsnittet i Region Sjælland ligger over Frederiksberg Hospital i kategorien virkelig godt. I den anden

yderkategori virkelig dårligt er der større variation i Region Sjælland, end det er tilfældet i Region Hovedstaden. I Region Sjælland varierer det mellem 0 pct. og 1,7 pct., og gennemsnittet for denne kategori er 0,7 pct.

3.5 Region Syddanmark

Region Syddanmark har fjorten enheder, hvoraf syv ligger under, og syv ligger på landsgennemsnittet. Det betyder, at regionen, hvad angår patienternes samlede indtryk af besøget i ambulatoriet ligger på landsgennemsnittet. Regionen har det laveste gennemsnit i kategorien virkelig dårligt på 0,4 pct., hvorfor begrundelsen for, at ingen enheder ligger over landsgennemsnittet, må findes i den anden yderkategori virkelig godt. I denne kategori er der en variation mellem 51 pct. og 66,9 pct. Det gælder for alle enhederne i Region Syddanmark, at de har en større andel af patienter, der svarer i kategorien virkelig godt end godt, hvad angår deres samlede indtryk af ambulatoriebesøget, men ikke tilstrækkeligt mange til at komme over landsgennemsnittet.

3.6 Region Midtjylland

Den eneste region, der samlet set ligger statistisk signifikant over landsgennemsnittet, er Region Midtjylland. Regionen har nitten offentlige enheder. For fem af dem gælder det, at de ligger under landsgennemsnittet, tolv ligger på, og to ligger over landsgennemsnittet. Et flertal af enhederne har en andel på 59,5 pct. eller flere, der svarer, at deres samlede indtryk af besøgene er virkelig godt. Variationen i denne kategori er mellem 48,4 pct. og 77,8 pct. for henholdsvis Regionshospitalet Herning og De Vestdanske Friklinikker, Brædstrup. Ingen af enhederne i regionen har flere respondenter, der svarer godt frem for virkelig godt, og alle enhederne har en andel på 95 pct. eller større, der svarer godt eller virkelig godt på spørgsmålet. Den anden yderkategori, virkelig dårligt, varierer mellem 0 pct. og 1,4 pct. med et gennemsnit på 0,7 pct.

3.7 Region Nordjylland

For Region Nordjyllands vedkommende er der tale om en placering under landsgennemsnittet. Der er sytten enheder i regionen, og de placerer sig med henholdsvis syv under og ti på gennemsnittet. Der er som i Region Hovedstaden og Region Syddanmark ingen enheder over landsgennemsnittet. Andelene af respondenter i kategorien virkelig godt varierer fra 40,2 pct. til 68,3 pct. med et gennemsnit på 53,7 pct. i denne kategori. Det er Ortopæd Kirurgi (Ålborg), der har den mindste andel, mens Aalborg Sygehus (Hobro) har den største andel. I den anden yderkategori, virkelig dårligt, varierer andelen af respondenter fra 0 pct. til 2,5 pct. Således har fire enheder mere end 2 pct. af sine patienter, der svarer virkelig dårligt til deres samlede indtryk af ambulatoriebesøgene. Det adskiller Region Nordjylland fra de andre fire regioner, hvor der samlet set alene er seks enheder ud af 53, der varierer mellem 1,1 pct. og 1,7 pct.

3.8 Privathospitaler og -klinikker

Det er som nævnt i indledningen første gang, at privathospitaler og -klinikker indgår i en undersøgelse af ambulante patienters oplevelser. Materialet for privathospitalerne er samlet under et, hvorfor de er blevet behandlet som en "region", til trods for at de er fordelt ud i hele landet. 36 privathospitaler og -klinikker, herefter benævnt enheder, har indgået i undersøgelsen. Hvad angår spørgsmålet om patienternes samlede indtryk af ambulatoriebesøgene fordeles svarene således, at to enheder placeres under landsgennemsnittet, seksten på og seksten over landsgennemsnittet. To enheder tildeles ikke en karakter på grund af statistisk usikkerhed.

De private enheder ligger samlet set over landsgennemsnittet med en gennemsnitlig andel på 68,6 pct. i svarkategorien virkelig godt. Det giver en andel i den kategori, der er 12,8 procentpoint større, end det er tilfældet for Region Midtjylland, der med et gennemsnit på 55,8 pct. har den største andel blandt de offentlige enheder. Andelen i denne kategori blandt private ambulatorier varierer mellem 47,6 pct. og 86,7 pct. Blandt de offentlige enheder er 77,8 pct. den højeste andel i svarkategorien virkelig godt på, mens der blandt de private enheder er ti, der ligger højere i denne kategori. Herlev Privatklinik har en andel på 86,7 pct., der svarer virkelig godt på spørgsmålet.

Ser man samlet på kategorierne virkelig godt og godt er andelen af patienter på de private ambulatorier 97,2 pct. For regionerne forholder det sig som følger: Region Hovedstaden har 95,7 pct. ved en sammenlægning af de to svarkategorier, Region Sjælland har 95,4 pct., Region Syddanmark har samlet 96,5 pct., Region Midtjylland har 96,4 pct. og Region Nordjylland har 96,9 pct. Region Nordjylland ligger således tæt på de private enheder ved en sammenlægning af de to kategorier, men fordi Region Nordjylland har en stor andel respondenter, der svarer godt, og de private enheder har mere end 68 pct., der svarer virkelig godt, følger det af metoden til at vægte tallene med, at de private placerer sig over landsgennemsnittet for patienternes samlede indtryk, mens Region Nordjylland ender under landsgennemsnittet.

Gennemsnittet for de private enheder i den anden yderkategori, virkelig dårligt, er 0,5 pct., hvilket dækker over en variation mellem 0 pct. og 3,8 pct. Blandt de offentlige enheder skilte fire sygehuse i Region Nordjylland sig ud med mellem 2,1 pct. og 2,4 pct. svar i kategorien virkelig dårligt. For de private enheder gælder det, at to ligger på henholdsvis 3,4 pct. og 3,8 pct., mens et tredje har 2,2 pct. og et fjerde 2,4 pct. i andelen af patienter, der svarer virkelig dårligt.

3.9 Opsummering: geografisk placering og variation mellem enhederne

Alt i alt ligger tre regioner under landsgennemsnittet, en ligger på gennemsnittet, og en region ligger over gennemsnittet. Patienter med ambulatoriebesøg på privathospitaler og -klinikker har et mere positivt samlet indtryk i forhold til patienter, der har været på et offentligt ambulatorium. 68,2 pct. af patienter, der har været på et privat ambulatorium, svarer virkelig godt, når de bliver bedt om at svare på deres samlede indtryk af besøgene i ambulatoriet. For patienter, der har været på ambulatorier på offentlige enheder, er andelen i denne kategori på 56,1 pct. Der er således godt 12 procentpoint flere af patienterne fra private ambulatorier, der svarer virkelig godt, i forhold til patienter fra offentlige ambulatorier.

I LUP 2006 for indlagte patienters oplevelser på landets sygehuse påpeges det, at patienter indlagt på sygehuse i det vestlige Danmark er mere positive på hovedparten af undersøgelsens områder sammenlignet med patienter indlagt på sygehuse i Østdanmark (LUP 2006: 57). Samme billede gør sig gældende for ambulante patienter. Både Region Hovedstaden og Region Sjælland ligger under landsgennemsnittet, mens Region Syddanmark ligger på landsgennemsnittet, Region Midtjylland over og Region Nordjylland under landsgennemsnittet. Antallet af respondenterne øst for Storebælt er 5.272 ud af et samlet antal på 20.655 i undersøgelsen.

Der er ikke på baggrund af datamaterialet stærkt belæg for at konkludere, at store offentlige sygehuse generelt giver patienterne mindre gode oplevelser end mindre sygehuse. Der tegner sig dog et billede i den retning, idet det kun er mindre sygehuse, der har mere end 70 pct. respondenter i svarkategorien virkelig godt, når det handler om patientens samlede indtryk af besøgene. Men billedet er ikke entydigt. Eksempelvis ligger store sygehuse i Region Hovedstaden i indeværende undersøgelse under landsgennemsnittet, men det er ligeledes tilfældet for små enheder i Region Sjælland. Samtidigt ligger et mindre sygehus i Region Sjælland som det eneste over gennemsnittet. Og mindre sygehuse i Region Nordjylland og Region Midtjylland ligger på gennemsnittet, ligesom det er tilfældet for nogle af de største enheder i samme regioner. Derved adskiller undersøgelsen af ambulante patienters oplevelser på offentlige og private ambulatorier sig i nogen udstrækning fra LUP 2006 for indlagte patienter, hvori det anføres, "at en større andel af patienter indlagt på små sygehuse er positive i forhold til patienter indlagt på store sygehuse" (LUP 2006: 9).

Inden for gruppen af privathospitaler kan det ikke konkluderes, at store enheder klarer sig bedre eller dårligere i forhold til mindre enheder. Således er de to enheder, der ligger under landsgennemsnittet, henholdsvis en lille og en – indenfor privathospitalerne – stor enhed. Der tegner sig dog et billede af, at mindre enheder har

størst andel af patienter, der svarer virkelig godt på spørgsmålet om det samlede indtryk af besøgene. Således gælder det for alle fem enheder med en andel over 80 pct. i denne svarkategori, at de er relativt små. Og sammenlignet med langt størstedelen af de offentlige er de ganske små enheder.

4. Temaerne

4.1 Introduktion

Patienternes oplevelser belyses gennem 26 spørgsmål, der er fordelt på ni temaer. Enheden for Brugerundersøgelser har valgt de ni temaer af følgende to grunde: Enten har tidligere undersøgelser foretaget af Enheden for Brugerundersøgelser vist, at temaerne bliver højt prioriteret af patienterne, eller det er temaer, hvor der har vist sig at være rum for forbedring. Det drejer sig om følgende temaer, der er belyst ved de i parenteserne anførte spørgsmål:

- ventetid (3, 13, 14),
- overgange mellem sektorer (4, 8, 23),
- kommunikation (5, 6, 9, 18),
- patientinddragelse (7),
- koordinering (10, 12, 21, 22),
- personalekontinuitet (11),
- patientinformation (15, 16, 17, 19, 20),
- patientsikkerhed (25, 26, 28),
- kliniske ydelser (29, 30).

I den følgende analyse af temaerne bliver det muligt at uddybe, hvilke temaer der er med til at danne patienternes samlede indtryk, som blev beskrevet ovenfor.

4.2 Ventetid

Ifølge undersøgelsen *Indlagte patienters oplevelser i Danmark øst for Storebælt* lavet af Enheden for Brugerundersøgelser og udgivet i 2007 viser tidligere undersøgelser blandt somatiske patienter, at oplevelse af ventetid giver anledning til at klage (Efb 2007: 21). Det er med andre ord et tema, patienter prioriterer højt. Temaet belyses via spørgsmålene 3, 13 og 14. Spørgsmål 3 vedrører patientens vurdering af ventetiden fra henvisning til første besøg og lyder: "Hvordan vurderer du ventetiden, fra du blev henvist til ambulante behandling, til du besøgte ambulatoriet første gang?". Spørgsmål 13 angår patientens vurdering af, om der opstod unødvendig ventetid i ambulatoriet under besøget. Og endeligt belyser spørgsmål 14, hvorvidt der var information i forbindelse med eventuel ventetid.

Ventetid fra henvisning til første besøg

Undersøgelsesresultaterne viser, at tre fjerdedele af de ambulante patienter på offentlige og private enheder oplever, at ventetiden, fra de blev henvist til ambulante behandling og til de besøgte ambulatoriet første gang, var passende. Det dækker over en variation fra 72,6 pct. i Region Hovedstaden til 79,2 pct. i Region Nordjylland for de offentlige enheders vedkommende, mens der for de private ambulatoriers vedkommende er 86,2 pct., der svarer passende på spørgsmålet. De 70 offentlige enheder varierer i svarkategorien passende fra 55 pct. til 95,2 pct. Af de 36 privathospitaler er svarene fra de 26 statistisk signifikante, og de tildeles således et O, G eller U. De 26 enheder varierer fra 53,1 pct. til 92,1 pct. i andel af patienter, der har svaret passende.

Unødig ventetid i ambulatoriet

På spørgsmålet, om patienterne oplevede unødvendig ventetid i ambulatoriet, er landsgennemsnittet 71,1 pct. for de respondenter, der svarede i mindre grad eller slet ikke. Gennemsnittet for regionerne varierer fra 62,8 pct. i Region Hovedstaden til 76,5 pct. i Region Nordjylland, mens privathospitalerne samlet set har et gennemsnit på 80,4 pct. På enhedsniveau i offentlig regi er der en variation fra 47,8 pct. på Ortopædkirurgi Nordjylland (Ålborg) til 93,5 pct. på Aalborg Sygehus (Brønderslev), der svarer i mindre grad eller slet ikke på spørgsmålet. Af de 36 private enheder er de seks ikke statistisk signifikante. Andelen af respondenter, der har svaret i mindre grad eller slet ikke varierer mellem 56,9 pct. på Steno Diabetes Center til 95 pct. på Arresø Privathospital A/S.

Information i forbindelse med ventetid

På spørgsmålet, om man blev informeret om, hvorfor der var ventetid under ens besøg i ambulatoriet, er landsgennemsnittet 36,6 pct. Altså fik knapt to tredjedele af patienterne i ambulatorierne på landsplan ingen information om, hvorfor der var ventetid. Variationen blandt dem, der blev informeret om grundene til ventetid, er på regionsniveau blandt de offentlige enheder mellem 33,1 pct. i Region Hovedstaden og 43,5 pct. i Region Nordjylland med udsving mellem de enkelte enheder fra 12,5 pct. til 71,4 pct., der svarer, at de blev informeret om grundene til ventetid i ambulatoriet under besøget. Et enkelt sted var der således 87,5 pct., der ikke blev informeret om grundene til ventetid. Af de 70 offentlige enheder er de ni ikke statistisk signifikante, og af de 61 enheder har tre en andel på mere end 60 pct. Gennemsnittet for privathospitalerne er 47 pct., der dækker over en intern variation på enhedsniveau mellem 30 pct. og 75 pct. Her er femten enheder statistisk signifikante, og fire har en andel på mere end 60 pct.

Ventetid			
Spørgsmål		Landsresultat	Antal besvarelser (n)
3	Hvordan vurderer du ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling, til du besøgte ambulatoriet første gang? (passende)	75 pct.	22.168
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 pct.	21.820
14	Blev du informeret om, hvorfor der var ventetid under dit/dine besøg i ambulatoriet? (Ja)	36,6 pct.	4.955

Sammenhænge

Der er en sammenhæng mellem patienternes information om grunde til ventetid under besøget og oplevelserne af de forskellige faggrupper i ambulatoriet. Af de patienter, der fik en begrundelse for ventetiden, oplevede 13 procentpoint flere af patienterne lægerne som meget venlige i forhold til de patienter, der ikke havde fået en begrundelse. Tallene er henholdsvis 58,7 pct. og 45,7 pct. For patienternes oplevelser af sygeplejerskerne er fordelingen mellem de patienter, der blev informeret og de, der ikke blev informeret, henholdsvis 67,5 pct. og 54,4 pct. Hvad angår patienternes oplevelser af sekretærerne, oplever en andel på 53 pct. af de, der har fået en begrundelse, sekretærerne som meget venlige, mens tallet er knapt 20 procentpoint lavere, nemlig 36,6 pct., for de patienter, der ikke har fået en begrundelse. For laboranter er forskellen knapt 12 procentpoint, mens den for terapeuter er over 20 procentpoint.

4.3 Overgange mellem sektorer

I undersøgelsen er dette tema operationaliseret via spørgsmålene 4, 8 og 23. Spørgsmålene fokuserer på patientens oplevelser af overgange fra egen læge til ambulatoriet og tilbage igen. I forbindelse med overgange fra primærsektor til ambulatorium spørges der, om patienten vidste, hvor man skulle henvende sig, hvis der opstod ændringer i patientens tilstand inden det første ambulatoriebesøg. Der bliver i forbindelse med samme overgang endvidere spurgt om patientens oplevelse af ambulatorielægens kendskab til patientens symptomer inden første besøg. Endeligt bliver der vedrørende overgangen fra ambulatorium til primærsektoren spurgt til patientens vurdering af, hvordan ambulatoriet har orienteret patientens egen praktiserende læge om undersøgelsen/behandlingen.

Henvendelse ved ændring af tilstand inden besøg

På spørgsmålet om, patienten havde kendskab til, hvor man skulle henvende sig, hvis der opstod ændringer i tilstanden, er landsgennemsnittet 78,3 pct. Det dækker over en variation på regionsniveau mellem 75,3 pct. i Region Hovedstaden og 80,7 pct. i Region Nordjylland. Variationen på enhedsniveau går fra 57,7 pct. på Anæsthesisektor Nordjylland til 92,9 pct. på Storstrømmens Sygehus (Nakskov). Privathospitalerne har et gennemsnit på 79,9 pct. med en intern variation mellem 50 pct. på Århus Gigtklinik og 86,8 pct. på Kysthospitalet Skodsborg. Under dette spørgsmål er fem privathospitaler ikke statistisk signifikante.

Orientering af ambulatorielæge inden besøg

Hvad angår spørgsmålet om, ambulatoriets læger på forhånd havde kendskab til patientens symptomer, er landsgennemsnittet 85,4 pct. ved sammenlægnings af svarkategorierne i høj grad og i nogen grad. Variationen på regionalt niveau spænder fra 83,2 pct. til 86,9 pct. På enhedsniveau varierer det fra 77,6 pct. på Gentofte Hospital til 95,2 pct. på Aalborg Sygehus (Brønderslev). Sidstnævnte enhed ligger ikke over, men på gennemsnittet. Det skyldes, at relativt få respondenter har svaret i høj grad sammenlignet med den andel, der har svaret i nogen grad. Besvarelsene fra patienterne på privathospitalernes ambulatorier har et gennemsnit på 86,6 pct. ved sammenlægnings af svarkategorierne i høj grad og i nogen grad. Blandt privathospitalerne er der en variation på enhedsniveau mellem 71,7 pct. og 95,7 pct.

Orientering af egen læge

Det sidste spørgsmål vedrørende overgange mellem sektorer fokuserer på, om ambulatoriet efter besøget har orienteret patientens praktiserende læge. 85,1 pct. af patienterne på landsplan vurderer, at deres egen læge var virkelig godt eller godt orienteret efter besøget på ambulatoriet. På regionsniveau er der en variation fra 73,7 pct. til 92,4 pct. Privathospitalerne placerer sig på 85,1 pct. – altså landsgennemsnittet – med en variation mellem 61,7 pct. på Center for Rygkirurgi A/S og 100 pct. på tre enheder.

Overgange mellem sektorer			
Spørgsmål		Landsresultat	Antal (n)
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 pct.	22.058
8	I hvilken grad oplevede du, at ambulatoriets læger på forhånd var orienteret om dine symptomer? (I høj grad/i nogen grad)	85,4 pct.	19.128
23	Hvordan vurderer du alt i alt, at ambulatoriet har orienteret din egen praktiserende læge om din undersøgelse/behandling? (virkelig godt/godt)	85,1 pct.	11.252

Sammenhænge

Er der en sammenhæng mellem besøg i henholdsvis offentlig og privat ambulatorium og overgange mellem sektorer? Fokuseres der på overgangen fra egen læge til ambulatorium svarer 86,6 pct. af patienterne i offentlig regi, at de oplevede, at ambulatoriets læge på forhånd i høj grad eller i nogen grad var orienteret om patientens symptomer. For patienter fra private ambulatorier er tallet ligeledes 86,6 pct. De ens tal dækker over en forskel i fordelingen af svar inden for de to kategorier. 3 procentpoint flere af patienterne i privat regi svarer i høj grad på spørgsmålet. Omvendt er der 2 procentpoint flere private patienter sammenlignet med det offentlige, der svarer slet ikke på spørgsmålet.

Hvis man ser på overgangen fra ambulatorium til egen læge, ud fra spørgsmålet om, hvordan patienten vurderer, at ambulatoriet har orienteret egen læge svarer 90,1 pct. af patienterne fra offentlige enheder, at orienteringen har været god eller virkelig god, fordelt med henholdsvis 62,3 pct. og 27,8 pct. For privathospitalernes vedkommende er den samlede andel positive svar 85,8 pct. fordelt med henholdsvis 53 pct. i kategorien god og 32,8 pct. i svarkategorien virkelig god. Andelen af positive er samlet set 5 procentpoint lavere i privat regi, hvilket kan ses blandt de negative svar, hvor henholdsvis 9,1 pct. og 5,1 pct. svarer dårligt og virkelig dårligt til spørgsmålet vedrørende overgangen fra ambulatoriet til egen læge. Samlet set er der godt 4 procentpoint flere i privat regi i forhold til patienter fra offentlige enheder, der finder overgangen fra ambulatorium til egen læge dårlig eller virkelig dårlig.

Endelig er der en sammenhæng mellem, hvordan patienten vurderer, at ambulatoriet har orienteret patientens egen praktiserende læge efter besøget, og hvorvidt patienten blev informeret om, hvorfor der var ventetid under besøgene i ambulatoriet. Af de, der blev informeret om grundene til ventetid, svarer 25,8 pct., at de i alt i alt vurderer, at ambulatoriet har orienteret egen læge virkelig godt. Af de, der manglede information, svarer 13,4 pct., at ambulatoriet har orienteret egen læge virkelig godt. Det kunne således tyde på, at såfremt man giver information i en sammenhæng, så har man ligeledes procedurer for det på andre områder.

4.4 Kommunikation

Temaet indkredses via spørgsmålene 5, 6, 9 og 18. De angår henholdsvis patientens oplevelser af forskellige faggrupper (læger, sygeplejersker etc.), personalets præsentation af sig selv, ambulatorielægernes lytten til patientens beskrivelse af symptomerne, samt spørgsmålet om i hvilken grad patienten oplever at få svar på de spørgsmål, han/hun stiller i ambulatoriet.

Faggruppernes væremåde

For *lægenes* vedkommende er landsgennemsnittet ved en sammenlægning af svarkategorierne meget venlige og venlige på 98,3 pct. fordelt med henholdsvis 59,4 pct. i meget venlige og 38,9 pct. i venlige. Variationen i svarkategorien meget venlige er blandt de offentlige enheder mellem 45,8 pct. på Sygehus Vendsyssel (Brønderslev) og 73,4 pct. på Sydvestjysk Sygehus (Brørup). Blandt de 70 offentlige enheder er Sygehus Vendsyssel som det eneste over landsgennemsnittet, og 34 enheder ligger på gennemsnittet. Alle ti enheder i Region Hovedstaden ligger under landsgennemsnittet, mens fem ud af nitten enheder i Region Midtjylland ligger under. Blandt privathospitalerne er gennemsnittet 99 pct., og internt er der en variation mellem 96 pct. og 100 pct. Af de 36 privathospitaler falder tre ud, idet de ikke er statistisk signifikante. Af de resterende ligger ni over gennemsnittet og 24 på gennemsnittet.

Landsgennemsnittet for *sygeplejerskerne* er på 99,3 pct. ved sammenlægning af meget venlige og venlige. Regionerne varierer mellem 99 pct. og 99,5 pct. I Region Hovedstaden er en af de ti enheder på landsgennemsnittet, og de resterende ni ligger under. På landsplan ligger tre offentlige enheder over landsgennemsnittet. Det drejer sig om Sydvestjysk Sygehus (Brørup) i Region Syddanmark samt De Danske Friklinikker, Brædstrup og Regionshospitalet Tarm, der begge ligger i Region Midtjylland. For privathospitalerne er gennemsnittet 99,7 pct. for patienter, der svarer, at de oplever sygeplejerskerne som meget venlige eller venlige. Det varierer mellem 98 pct. og 100 pct. Ni hospitaler kan ikke tildeles O, G eller U, idet de ikke har et tilstrækkeligt antal besvarelser. Af de resterende 27 ligger fire over gennemsnittet og et under. Røntgenklinikken (Speciallægenes Hus, Århus) ligger under gennemsnittet med en andel på 2 pct. ved en sammenlægning af de negative svarkategorier uvenlige og meget uvenlige. Samme andel af negative svar har MR Scanner Viborg, der ligger på gennemsnittet. Grunden er, at Røntgenklinikken har 0,5 pct. i svarkategorien meget uvenlige, mens MR Scanner ikke har nogen i den kategori.

For *sekretærerne* ligger landsgennemsnittet på 97,6 pct.. Regionerne varierer mellem 96,7 pct. og 98,4 pct. i andel svar i kategorierne meget venlige og venlige. To regioner ligger under landsgennemsnittet, to på og en over. Af de 70 offentlige enheder ligger fem over landsgennemsnittet, mens 35 ligger under. For privathospitalerne er gennemsnittet 98,7 pct. Elleve enheder ligger over landsgennemsnittet, og fire ligger under. To enheder falder ud, da deres datamateriale ikke er statistisk signifikant.

Landsgennemsnittet for henholdsvis *laboranter* og *terapeuter* er på 98,7 pct. og 98,4 pct.

Personalets præsentation

85,7 pct. af patienterne på landsplan oplevede, at alle eller de fleste af personalerne præsenterede sig ved navn og titel. Det varierer på de enkelte enheder fra 62 pct. på Regionshospitalet Viborg (Kjellerup) til 94,5 pct. på Vejle Sygehus. Privathospitalerne har et gennemsnit på 88,4 pct. og varierer mellem 68 pct. og 95,3 pct.

Ambulatoriets lægers lytten til patientens beskrivelse af symptomer

Når det handler om lægens evne til at lytte til patienten, har andelen af positive svar, hvor svarkategorierne i høj grad og i nogen grad kobles, et gennemsnit på 93,6 pct. Blandt de offentlige enheder varierer besvarel-

serne mellem 83,3 pct. og 97,1 pct. De private enheder ligger på 96,5 pct. i gennemsnit, og blandt disse er variationen mellem 89,4 pct. og 100 pct.

Svar på patientens spørgsmål

Det sidste spørgsmål inden for temaet retter sig mod patientens vurdering af, hvorvidt deres spørgsmål i ambulatoriet blev besvaret. Lands gennemsnittet ved en sammenlægning af svarkategorierne i høj grad og i nogen grad er 94 pct., hvilket dækker over en variation fra 93,3 pct. til 94,6 pct. på de offentlige enheder. Privathospitalerne har et gennemsnit på 96 pct. og en variation på enhedsniveau fra 83,8 pct. til 100 pct.

Kommunikation			
Spørgsmål		Landsresultat	Antal (n)
5	Hvordan oplevede du følgende faggruppers væremåde ved dit/dine besøg i ambulatoriet? 5_1 Læger 5_2 Sygeplejersker, 5_3 sekretærer, 5_4 laboranter, 5_5 terapeuter (meget venlige/venlige)	98,3 pct. 99,2 pct. 97,6 pct. 98,7 pct. 98,4 pct.	19.747 19.079 18.911 8.158 4.378
6	Oplevede du at personalet præsenterede sig ved navn og titel? (ja, alle/ja, de fleste)	85,7 pct.	22.196
9	I hvilken grad oplevede du, at ambulatoriets læger lyttede til din egen beskrivelse af dine symptomer? (i høj grad/i nogen grad)	93,5 pct.	18.372
18	I hvilken grad fik du svar på de spørgsmål, du stillede i ambulatoriet? (i høj grad/i nogen grad)	94 pct.	18.571

Sammenhænge

Patienternes oplevelser af de forskellige faggruppers væremåde viser, at patienter fra privathospitaler for alle faggrupperne, undtagen sygeplejersker, ligger omkring 10 procentpoint højere i svarkategorien meget venlige. For sygeplejerskerne er der tale om godt 7 procentpoint flere svar i kategorien meget venlige, når privathospitalerne sammenholdes med de offentlige enheder.

Andelen af patienter, der svarer i høj grad til spørgsmålet om, hvordan de oplevede, at lægerne lyttede til patienternes egne beskrivelser, er i offentlig regi 67,4 pct. og i privat regi 77,1 pct. I de negative kategorier i mindre grad og slet ikke er svarandelen af patienter i offentlig regi henholdsvis 5,1 pct. og 1,3 pct., mens den for privathospitalernes vedkommende er henholdsvis 2,8 pct. og 0,6 pct.

Hvad angår spørgsmål 18, om patienten fik svar på de spørgsmål, der blev stillet i ambulatoriet, svarer 93,9 pct. af patienterne blandt de offentlige enheder i høj grad eller i nogen grad. Det fordeler sig med henholdsvis 65,2 pct. og 28,7 pct. I privat regi er tallet 96,1 pct. fordelt på 73,7 pct. i kategorien virkelig godt og 22,4 pct. i godt. Der er altså tale om godt otte procentpoint i forskel mellem offentlig og privat i kategorien virkelig godt til fordel for sidstnævnte.

4.5 Patientinddragelse

Temaet patientinddragelse søges afdækket med spørgsmålet om, i hvilket omfang patienten oplevede, at ambulatoriets personale inddrog patienten i beslutninger vedrørende behandling og pleje. Dette spørgsmål er i LUP 2006 lagt sammen med spørgsmål vedrørende kommunikation, fx spørgsmål 9 ovenfor. I LUP 2006 for indlagte somatiske patienter var landsgennemsnittet 82,0 pct., hvilket er knapt 10 procentpoint lavere end de 91,7 pct., der er andelen af ambulante patienter, der svarer passende til inddragelsesaspektet. På regionsniveau er der i nærværende undersøgelse en variation fra 90,6 pct. til 92,8 pct. Variationen blandt de offentlige sygehuse er mellem 85,2 pct. og 96,9 pct. To hospitaler ligger over landsgennemsnittet og 45 befinder sig på landsgennemsnittet.

Privathospitalerne har et gennemsnit på 94,8 pct. og varierer på enhedsniveau fra 79,3 pct. til 96,6 pct. Af de 36 privathospitaler er 22 ikke statistisk signifikante og får derfor ikke tildelt en karakter. En enhed ligger over gennemsnittet, og elleve ligger på gennemsnittet.

Patientinddragelse			
Spørgsmål		Landsresultat	Antal (n)
7	I hvilket omfang blev du af ambulatoriets personale inddraget i beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? (passende)	91,7 pct.	21.936

Sammenhænge

Blandt de patienter, der har været på et offentligt ambulatorium, svarer 92,2 pct., at de var positive med hensyn til det omfang, de blev inddraget i beslutningerne vedrørende behandling, mens 94,3 pct. af patienterne fra privathospitalerne svarede i den kategori.

4.6 Koordinering

Der indgår fire spørgsmål til belysning af temaet koordinering. Det drejer sig om spørgsmålene 10, 12, 21 og 22. Der spørges dels til patientens vurdering af lægens tid og af sygeplejerskens tid. Dels spørges der til, om det har været muligt at komme i kontakt med ambulatoriets personale mellem besøgene, og endeligt afdækkes det, om datoen for et besøg er blevet flyttet, uden at patienten har bedt om det. Samme spørgsmål er blevet stillet i Enheden for Brugerundersøgelser analyse af *Patienters oplevelser i ambulatorier i syv amter 2006*, men de kan ikke sammenlignes med svarene i nærværende undersøgelse, idet de er delt op på specialniveau, hvilket ikke berøres her.

Oplevelse af lægens tid

Lands gennemsnittet er 91,9 pct. for patienter, der har svaret, at lægen i høj grad eller i nogen grad havde tid. Variationen på regionsniveau ligger mellem 91 pct. og 92,3 pct., hvilket dækker over en variation på enhedsniveau mellem 60,5 pct. på Regionshospitalet Viborg (Kjellerup) og 100 pct. på Storstrømmens Sygehus (Fakse). Ingen af regionerne ligger over lands gennemsnittet. Tre befinder sig på det, mens to ligger under. På enhedsniveau er fem offentlige enheder over lands gennemsnittet. Privathospitalerne har et gennemsnit på 94,9 pct., hvilket er over lands gennemsnittet, og der er en variation på enhedsniveau fra 85,2 pct. til 100 pct. Fem af enhederne er ikke statistisk signifikante, og af de resterende 31 ligger otte over lands gennemsnittet, og tre ligger under.

Oplevelse af sygeplejerskens tid

Lands gennemsnittet er 84,2 pct. ved en sammenlægning af patienterne, der har svaret i høj grad eller i nogen grad, hvilket dækker over en variation på regionsniveau fra 92,5 pct. til 95,3 pct. Variationen på enhedsniveau er mellem 89,2 pct. og 100 pct. Otte enheder ligger over lands gennemsnittet og 25 ligger under gennemsnittet. Region Midtjylland ligger over lands gennemsnittet, mens Region Hovedstaden ligger under. For privathospitalernes vedkommende er gennemsnittet på 95,9 pct., hvilket igen er over lands gennemsnittet. Den interne variation ligger mellem 90,6 pct. og 100 pct. Her er fem enheder over lands gennemsnittet, mens tre ligger under.

Mulighed for kontakt med ambulatoriets personale mellem besøg

Ser man på de patienter, der har svaret bekræftende på, at de havde mulighed for kontakt med ambulatoriets personale mellem besøgene, er lands gennemsnittet på 75,7 pct. På regionsniveau varierer det fra 69,3 pct. til 80,4 pct. Region Sjælland ligger samlet set over lands gennemsnittet, mens Region Hovedstaden, Region Syddanmark og Region Nordjylland ligger under lands gennemsnittet. På enhedsniveau ligger fire enheder over og 31 under lands gennemsnittet. Ingen bortfalder på grund af manglende statistisk signifikans. Variationen mellem de enkelte enheder går fra 22,9 pct. på Regionshospitalet Viborg (Kjellerup) til 89,4 pct. på De Vestdanske Friklinikker, Brædstrup. Blandt de private enheder udgår 20, eftersom de ikke har en gennemstrømning af patienter, der sikrer statistisk signifikante data. Gennemsnittet for privathospitalerne er 86,8 pct., hvilket er over lands gennemsnittet. Af de resterende fjorten private enheder ligger fem over lands gennemsnittet og to under. Det dækker over en intern variation fra 53,3 pct. til 93,4 pct.

Flytning af tid uden at informere

For de patienter, der har oplevet at få flyttet tiden *uden* at være blevet informeret herom, er lands gennemsnittet 16,6 pct. Det varierer på regionsniveau fra 20,2 pct. til 12,5 pct., og på enhedsniveau strækker det sig fra 37 pct. på Anæsthesisektor Nordjylland (Ålborg) til 4,9 pct. på Aalborg Sygehus (Dronninglund). De private har et gennemsnit på 13,3 pct., og ligger sammen med Region Midtjylland og Region Nordjylland over lands gennemsnittet. På enhedsniveau varierer privathospitalerne fra 35 pct. til 3,5 pct. i andel af patienter, der har oplevet, at ambulatoriet har flyttet en tid uden, at de havde bedt om det. Fra 14 privathospitaler kan der ikke indhentes statistisk signifikante data, og af de 22 tilbageværende er et over og fem under lands gennemsnittet.

Koordinering			
Spørgsmål		Landsresultat	Antal (n)
10	I hvilken grad oplevede du, at ambulatoriets læger havde tid til dig? (i høj grad/i nogen grad)	91,9 pct.	19.742
12	I hvilken grad oplevede du, at ambulatoriets sygeplejersker havde tid til dig? (i høj grad/i nogen grad)	94,2 pct.	19.198
21	Har du, i tiden mellem dine besøg i ambulatoriet, haft mulighed for at komme i kontakt med læger/sygeplejersker i ambulatoriet? (Ja)	75,7 pct.	8.925
22	Har du oplevet, at ambulatoriet har flyttet din undersøgelse/behandling til en anden dag, uden at du havde bedt om det? (Ja)	16,6 pct.	22.153

Sammenhænge

I offentligt regi svarer 64,6 pct. af patienterne, at de i høj grad oplevede, at lægen havde tid til dem. For patienter på private ambulatorier svarer 74 pct. i høj grad på spørgsmålet. I de negative svarkategorier, i mindre grad og slet ikke, er andelen knapt 5 pct. af patienterne i privat regi. For de offentlige enheder er negative svar på godt 7 pct.

Hvad angår patienternes oplevelse af, om sygeplejerskerne havde tid til dem, svarer godt 70 pct. af patienterne i privat regi i høj grad, mens tallet i offentlig regi er knapt 66 pct. Og i de negative svarkategorier ligger privathospitalet knapt et procentpoint lavere end de offentlige enheder.

Undersøgelsesresultaterne viser, at der er en sammenhæng *mellem* muligheden for mellem sine besøg at komme i kontakt med læger og sygeplejersker i ambulatoriet *og* oplevelsen af, om ambulatoriets læger og sygeplejersker havde tid. Af de patienter, der svarer, at de mellem besøgene har haft mulighed for at komme i kontakt med ambulatoriets personale, er andelen af patienter i svarkategorien i høj grad cirka 71 pct. Det gælder både for læger og sygeplejersker. For patienter, der ikke har haft mulighed for en kontakt, er andelen, der svarer i høj grad på 42,9 pct. for lægers vedkommende og 46,5 pct. for sygeplejerskers vedkommende.

Hvis patienterne ikke har haft mulighed for at komme i kontakt mellem besøgene, svarer godt 17 pct., at de informationer, de fik fra forskelligt personale i ambulatoriet i mindre grad eller slet ikke stemte overens. Hvis der havde været mulighed for kontakt, er andelen godt 4 pct.

Manglende mulighed for at komme i kontakt med læger og sygeplejersker i ambulatoriet påvirker generelt patienternes oplevelse af kommunikationen med ambulatoriet. Det viser sig, at det også gør sig gældende for kommunikationen i ambulatoriet under besøget. Således svarer den andel af patienter, der har haft mulighed for kontakt mellem besøgene, for 72 pct. vedkommende, at de i høj grad oplevede at få svar på de spørgsmål, de stillede. Såfremt patienterne ikke har haft mulighed for at komme i kontakt, svarer en andel på 39,5 pct., at de i høj grad fik svar på stillede spørgsmål i ambulatoriet. I denne gruppe svarer godt 20 pct., at de i mindre grad eller slet ikke fik svar på de spørgsmål, de stillede i ambulatoriet.

Patienternes mulighed for kontakt gør endvidere en forskel for, hvordan patienterne synes, at personalet tager sig af erkendte fejl, samt for den tillid patienterne har til om, de har fået den rette lægefaglige og sygeplejefaglige behandling. Hvad angår fejl, mener cirka 45 pct. af de patienter, der ikke har haft mulighed for at komme i kontakt med en læge eller sygeplejerske mellem besøgene, at personalet tog dårlig eller virkelig dårlig hånd om fejlen. For patienter med kontaktmulighed mellem besøgene svarer godt 20 pct., at personalet tog dårlig eller virkelig dårlig hånd om fejlen. Patientandelen med tillid til, at de har fået den rettet lægelige behandling, er for dem med kontaktmulighed på 97 pct. fordelt med 79 pct. og 18 pct. i svarkategorierne i høj grad og i nogen grad. For dem uden kontaktmulighed er tallet 84,1 pct. fordelt på 48,4 pct. og 35,7 pct.

Alt i alt vurderer 98 pct. af de patienter, der har haft mulighed for en kontakt med ambulatoriet uden for besøgene, at det samlede indtryk er godt eller virkelig godt, fordelt med henholdsvis 31,9 pct. og 66,1 pct. Hvis man ikke har haft mulighed for kontakt, er det alt i alt 87,4 pct., der vurderer det samlede indtryk til at være godt eller virkelig godt, fordelt med henholdsvis 54,8 pct. og 32,6 pct. Der er med andre ord mere end 33 procentpoint flere i kategorien virkelig godt under spørgsmålet om samlet indtryk, såfremt man har haft mulighed for at kontakte ambulatoriets læger eller sygeplejersker mellem besøgene.

4.7 Personalekontinuitet

Temaet bliver i undersøgelsen alene belyst med ét spørgsmål, hvor der spørges om, patienten oplevede at have en kontaktperson. Spørgsmålet og dermed temaet kan ses i sammenhæng med temaerne patientinformation, koordination, overgange mellem sektorer og kommunikation.

Lands gennemsnittet for de patienter, der oplevede at have en kontaktperson, er 44,9 pct., hvor Region Sjælland ligger over og Region Midtjylland ligger under lands gennemsnittet. Betragtes tallene på enhedsniveau ses en variation mellem 23,6 pct. og 70,4 pct. Seks af de 70 offentlige enheder ligger over lands gennemsnittet, mens 33 ligger under. For privathospitalernes vedkommende er gennemsnittet 51,7 pct., hvilket er over lands gennemsnittet. På enhedsniveau er der en variation fra 25,6 pct. på MR Scanner Viborg til 81 pct. på Arresødal Privathospital A/S. Blandt privathospitalerne ligger femten over, og fire ligger under lands gennemsnittet.

Personalekontinuitet			
Spørgsmål		Landsresultat	Antal (n)
11	Oplevede du, at du havde en kontaktperson i ambulatoriet, der havde særligt ansvar for dit behandlingsforløb? (Ja)	44,9 pct.	21.958

Sammenhænge

Hvis patienten har svaret ja til, at vedkommende oplevede at have en kontaktperson, ses der en sammenhæng mellem det og oplevelsen af, at sygeplejerskerne havde tid. Således svarer godt 79 pct. af dem, der oplevede at have en kontaktperson, at de i høj grad oplevede, at sygeplejersken havde tid. For dem, der ikke oplevede at have en kontaktperson, er andelen knapt 55 pct. På samme måde gør det sig gældende for patienternes oplevelse af, om lægen havde tid.

Det at have en kontaktperson påvirker patientens oplevelse af informationen i forbindelse med besøget. Hvad angår den skriftlige information svarer 30,7 pct. af de patienter, der oplevede at have en kontaktperson, at den skriftlige information var virkelig god, mens 15,2 pct. af de patienter, der ikke oplevede at have en kontaktperson, svarede, at den var virkelig god. Denne fordobling målt i procentpoint findes ligeledes vedrørende mundtlig information. Således svarer 51,9 pct. af patienterne med en kontaktpersonordning virkelig godt angående vurderingen af den mundtlige information, mens tallet er 26,5 pct. for den andel, der ikke har oplevet en kontaktperson.

Godt 75,8 pct. af patienterne med en kontaktperson, hvilket er 20 procentpoint højere end de patienter, der ikke havde en kontaktperson, svarer i høj grad til, at informationerne fra forskelligt personale stemte overens. Stort set samme fordeling gør sig gældende med hensyn til, om patienten fik svar på de i ambulatoriet stillede spørgsmål.

Kontaktpersonordningen øger også patienternes følelse af tryk efter besøg i ambulatoriet. Af patienter med kontaktperson svarer 51,4 pct., at de var meget trygge efter besøgene, mens det for gruppen uden kontaktperson er 32,9 pct.

Ligeledes synes ordningen at gøre en forskel for overgangen mellem sektorerne. Af patienter med kontaktperson svarer 59,9 pct. af respondenterne, at de oplevede, at ambulatoriets læger på forhånd var orienteret om symptomerne, mens andelen af patienter uden kontaktperson, der svarer bekræftende på spørgsmålet, er på 38,3 pct. Ved overgangen fra ambulatoriet til egen læge svarer 35,9 pct. af patienterne med kontaktperson, at ambulatoriet havde orienteret egen læge virkelig godt om undersøgelsen/behandlingen, mens det tal for pati-

enter uden kontaktperson er 21,5 pct. Af dem, der havde en kontaktperson, svarer 7,3 pct. i kategorierne dårligt og virkelig dårligt, mens det gælder for 13,9 pct. af dem, der ikke havde en kontaktperson.

Kontaktpersonordningen synes ikke at have den store betydning for, hvordan patienten vurderer konsekvenserne af en eventuel fejl. Derimod mener knapt 30 pct. af dem, der har haft en kontaktperson, at personalet var virkelig gode til at tage hånd om fejlen, efter den blev opdaget. For patienter, der ikke havde en kontaktperson, er tallet 17,2 pct.

På spørgsmålene om tillid til den rette lægefaglige og sygeplejefaglige behandling viser det sig, at andelen af de patienter, der svarer, at de i høj grad har tillid til, at de har fået den rette lægefaglige og sygeplejefaglige behandling, er godt 15 procentpoint højere for patienter med kontaktpersonordning end for patienter uden.

Generelt er der en positiv sammenhæng mellem det at opleve at have en kontaktperson og ens samlede indtryk af besøget i ambulatoriet. Af patienter med en kontaktperson svarer 71,5 pct., at det samlede indtryk er virkelig godt, men 47 pct. af dem uden svarer i samme kategori.

Det bemærkes, at en patient godt formelt kan have haft en kontaktperson og alligevel svare nej til spørgsmål 11. I aftalen herom mellem regeringen og Danske Regioner skal alle indlagte patienter og patienter i længere ambulante forløb have en patientvejleder. Der er ikke krav om vejleder ved enkeltstående ambulante besøg.

4.8 Patientinformation

Dette syvende tema undersøges gennem fem spørgsmål. I spørgsmål 15 spørges til den skriftlige information, og spørgsmål 16 retter blikket mod den mundtlige information. Hvorvidt der er overensstemmelse i informationen fra ambulatoriets personale, afdækkes i spørgsmål 17. I spørgsmål 19 angår det informationen om konkrete ting, såsom mødetid og -sted etc. Og endeligt spørges der i spørgsmål 20 til, om patienten følte sig tryk eller utryk efter ambulatoriebesøget.

Skriftlig information om undersøgelse/behandling i ambulatoriet

Lands gennemsnittet for ambulante patienter angående deres vurdering af indholdet af den skriftlige information, der svarer i kategorierne virkelig godt eller godt, er på 70,3 pct. Godt en fjerdedel fik ikke skriftlig information, mens 3,5 pct. vurderede materialet dårligt eller virkelig dårligt. Variationen i gruppen af respondenter, der svarede, at de ikke fik skriftlig information ligger mellem 4 pct. på De Vestdanske Friklinikker, Brædstrup og 60,1 pct. på Regionshospitalet Lemvig. Af de 70 offentlige enheder har tre en andel på under 10 pct., der svarer, at de ikke fik skriftlig information. 17 enheder havde en andel på 30 pct. eller mere. Af de fem regioner ligger fire på lands gennemsnittet, mens Region Hovedstaden ligger under, og på enhedsniveau ligger otte enheder over, mens 30 ligger under lands gennemsnittet. Privathospitalerne har et gennemsnit på 79,8 pct., hvad angår patienter, der synes, at det skriftlige informationsmateriale var virkelig godt eller godt. Af de 17,8 pct. af patienterne på privathospitalerne, der ikke modtog skriftlig information, er der en variation på enhedsniveau mellem 39,2 pct. og 6,3 pct. Syv privathospitaler kan ikke levere tilstrækkelig med data til at sikre statistisk signifikante data, og af de resterende 29 enheder ligger seks over og tre under lands gennemsnittet.

Mundtlig information om undersøgelse/behandling i ambulatoriet

Omkring 94 pct. af patienterne på landsplan vurderer, at indholdet af den mundtlige information var virkelig godt eller godt. Tre af regionerne placerer sig under lands gennemsnittet og to på, mens privathospitalerne placerer sig over. Hvor der blandt de 70 offentlige enheder er tre, der placerer sig over lands gennemsnittet og 33 under, er der blandt de 36 private enheder 16, der ligger over, og tre der ligger under lands gennemsnittet.

Overensstemmelse af information fra ambulatoriets personale

Lands gennemsnittet er på godt 94 pct. for de patienter, der vurderer, at der i høj grad og i nogen grad er overensstemmelse mellem den information, de fik fra ambulatoriets forskellige personale. Blandt regionerne varierer det mellem 95,7 pct. og 92,4 pct. På enhedsniveau er fire ud af 70 over lands gennemsnittet og 28 ligger under. Privathospitalerne har et gennemsnit på 96,2 pct. 12 enheder får ikke tildelt en karakter på grund af mangel på statistisk signifikante data, og blandt de resterende 24 enheder ligger fem over lands gennemsnittet og to under.

Konkret information om behandling/undersøgelse

Dette spørgsmål er opdelt i fem underspørgsmål, der alle dækker den skriftlige og/eller mundtlige information vedrørende 1) tid og sted, 2) undersøgelse/behandling, 3) videre forløb og efterbehandling, 4) hvad man må gøre, når man kommer hjem og 5) endeligt sygdommens konsekvenser for ens fremtid.

Hvad angår *tid og sted* svarer 97,9 pct. på landsplan, at de vurderer indholdet af informationen virkelig godt eller godt. Andelen af negative svar, der dækker svarkategorierne dårlig, virkelig dårlig og fik ikke information, varierer for de offentlige enheders vedkommende mellem 1,5 pct. og 2,2 pct. Samme gruppe udgør for de private enheders vedkommende 1,3 pct.

Med hensyn til *undersøgelse og behandling* svarer 95 pct. på landsplan, at de vurderer indholdet af informationen virkelig godt eller godt. Region Hovedstaden og Region Sjælland ligger under lands gennemsnittet, de

resterende tre regioner ligger på landsgennemsnittet, mens de private enheder samlet set ligger over landsgennemsnittet.

Informationen om *det videre forløb og efterbehandling* bliver af 87,1 pct. af respondenterne vurderet til at være virkelig godt eller godt. Alle regionerne ligger på landsgennemsnittet, fraset Region Nordjylland, der ligger under. De private ambulatorier har et gennemsnit på 89 pct. og ligger dermed over landsgennemsnittet.

Spørges der til, patientens vurdering af informationen om, *hvad man må gøre, når man kommer hjem* er landsgennemsnittet af positive svar, der finder informationen virkelig god eller god, på 83,9 pct. Region Nordjylland og Region Hovedstaden ligger under landsgennemsnittet, og private enheder ligger med et gennemsnit på 88 pct., der svarer virkelig godt eller godt, over landsgennemsnittet.

På spørgsmålet om vurderingen af information om *behandlings/undersøgelsens betydning for patientens fremtid* vurderer 72 pct. på landsplan, at den var god eller virkelig god. De private ambulatorier har et gennemsnit på 78,2 pct.

Tryk/utryk efter besøg

På landsplan svarer 92,5 pct. af patienterne, at de var trykke efter ambulatoriebesøget. Tre regioner ligger under, en på og en over landsgennemsnittet, mens de private ambulatorier samlet set ligger over landsgennemsnittet med et gennemsnit på 94,9 pct. I offentligt regi ligger fire enheder over landsgennemsnittet og 31 under. Af de private enheder, hvor alle enheder leverer statistisk signifikante data, ligger tretten over landsgennemsnittet, og én enhed ligger under.

Patientinformation			
Spørgsmål		Landsresultat	Antal (n)
15	Hvordan vurderer du indholdet af den skriftlige information, du fik om din undersøgelse/behandling i ambulatoriet? (virkelig godt/godt)	70,3 pct.	21.619
16	Hvordan vurderer du indholdet af den mundtlige information, du fik om din undersøgelse/behandling i ambulatoriet? (virkelig godt/godt)	94,5 pct.	21.945
17	I hvilken grad stemte informationerne, du fik fra forskelligt personale i ambulatoriet, overens? (i høj grad/i nogen grad)	94,1 pct.	14.386
19	Hvordan vurderer du den skriftlige og/eller mundtlige information, du fik om følgende: (virkelig godt/godt)		
19_1	mødetid og -sted?	97,9 pct.	21.589
19_2	Undersøgelse/behandling?	95 pct.	21.115
19_3	Videre forløb/efterbehandling?	87,1 pct.	16.960
19_4	Hvad du må gøre, og hvad du ikke må gøre, når du kommer hjem?		
19_5	Sygdommens konsekvenser for din fremtid?	83,9 pct.	15.450
		72 pct.	15.587
20	Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	92,5 pct.	22.026

Sammenhænge

På spørgsmål 15, der omhandler, hvordan patienten vurderer indholdet af den skriftlige information vedrørende undersøgelse/behandling i ambulatoriet, svarer cirka 72 pct. af patienterne i offentlig regi, at de vurderer indholdet af informationen virkelig godt eller godt, mens det for de private enheder drejer sig om en andel på cirka 78 pct. Svarkategorien virkelig godt er fordelt mellem privat og offentlig med henholdsvis knapt 31 pct. og godt 20 pct.

Når der ses på patienternes vurdering af den mundtlige information, svarer 94,6 pct. af patienterne i offentligt regi, at indholdet af informationen var virkelig godt eller godt med en fordeling på henholdsvis 36,4 pct. og 58,2 pct. For de private ambulatoriers vedkommende er det samlede antal positive svar 96,1 pct., hvor fordelingen er på henholdsvis 47,6 pct. og 48,5 i kategorierne virkelig godt og godt. Ved den mundtlige information er der som ved den skriftlige information godt 10 procentpoint flere patienter i privat regi sammenholdt med offentlige enheder, der svarer virkelig godt.

Samme billede gør sig gældende, når det handler om patienternes svar på, om den information, de fik fra forskelligt personale i ambulatoriet, stemte overens. Her svarer 63,7 pct. af patienterne på offentlige enheder i høj grad, mens det gør sig gældende for 73,8 pct. af patienterne på private ambulatorier. Der er blandt patienter på offentlige enheder en andel negative svar på 5,7 pct., hvilket er større end andelen blandt de private enheder, der er på 3,4 pct.

I alle variationerne over spørgsmål 19 har private enheder en andel på godt 10 procentpoint højere end de offentlige i svarkategorien virkelig godt. Samtidigt er andelen af negative svar mindre for de private enheder.

Tilsvarende gælder i spørgsmål 20, hvor patienten bliver spurgt, om vedkommende var tryk eller utryk efter besøgene i ambulatoriet. Her svarer lige knapt 50 pct. i privat regi, at de var meget trykke, mens andelen i offentlig regi er knapt 40 pct. Blandt de offentlige svarer 6,9 pct. af patienterne i de negative svarkategorier utryk og meget utryk, og for de private ambulatorier drejer det sig om en andel på 5,4 pct.

4.9 Patientsikkerhed

Tre spørgsmål belyser temaet. Spørgsmål 25 angår konkrete hændelser om fejl diagnose, fejlbehandling, etc., mens spørgsmålene 26 og 28 angår patienternes egen vurdering af fejlen og af personalets evne til at tackle fejlen. Variationen både på offentlige og private enheder er for de fleste fejls vedkommende ganske lille. Undtagelsen er dog de to kategorier administrative fejl og andet, der varierer med henholdsvis 10,8 og 11,2 procentpoint i offentligt regi. Hvad angår de spørgsmål har de private ambulatorier en variation på henholdsvis 6 og 16,7 procentpoint.

Oplevelse af fejl i forbindelse med besøg i ambulatoriet

2,3 pct. af patienterne på landsplan har oplevet, at der er blevet stillet en *forkert diagnose* i forbindelse med besøgene. Fire regioner ligger på landsgennemsnittet, mens Region Hovedstaden placerer sig under dette. Blandt alle offentlige enheder under ét, varierer andelen af patienter, der har oplevet en forkert stillet diagnose, fra 1,6 pct. på Aalborg Sygehus (Ålborg) til 5,9 pct. på Ortopædkirurgi (Hjørring). Gennemsnittet for private ambulatorier er 1,5 pct.

Hvad angår *forkert behandling*, har 2,5 pct. af patienterne på landsplan oplevet det. Her placerer alle regioner sig på landsgennemsnittet, inkl. de private enheder. Undtagelsen er Region Hovedstaden, der ligger under landsgennemsnittet. Under gennemsnittet betyder her flere patientoplevelser af fejl. For de private ambulatorier gælder det dog, at blot to har tilstrækkelig med patienter til at sikre statistisk signifikante data. Blandt alle enhederne – offentlige som private – ligger kun to under landsgennemsnittet, mens resten ligger på det.

På spørgsmålet om, patienten har oplevet at få *udleveret forkert medicin*, svarer 1,4 pct. på landsplan ja. Igen ligger de private ambulatorier på landsgennemsnittet.

Landsgennemsnittet for patienter, der har oplevet *skade opstået under operation*, er 2,3 pct. De private enheder ligger på landsgennemsnittet, men igen har kun to enheder statistisk signifikante data.

For oplevelsen af *administrative fejl* svar 6,3 pct. af patienterne, at de har oplevet sådanne. Region Hovedstaden har et gennemsnit på 9,3 pct., der har oplevet administrative fejl, hvorfor regionen ligger under landsgennemsnittet, mens Region Nordjylland ligger over. Dette er ligeledes tilfældet med de private ambulatorier set under et.

Hvad angår *andre fejl* er landsresultatet 7,2 pct. for patienterne, der har oplevet sådanne. Det varierer på regionalt niveau mellem 3,5 pct. i Region Nordjylland til 9,8 pct. i Region Hovedstaden. De private enheder har et gennemsnit på 5,2 pct.

Patientens vurdering af konsekvenserne af fejlen

Af de patienter, der har oplevet fejl, vurderer 34,7 pct. på landsplan, at konsekvenserne af fejlen var meget alvorlig eller alvorlig fordelt med henholdsvis 9,2 pct. og 25,5 pct. Tallet for de private ambulatorier er 32,2 pct. fordelt på henholdsvis 7,2 pct. og 25,1 pct., og de placerer sig samlet set på landsgennemsnittet. Variationen på spørgsmålet om konsekvenserne af fejlen er på regionsniveau på 8,2 procentpoint af gruppen af patienter, der vurderer, at fejlen er meget alvorlig eller alvorlig. På enhedsniveau på tværs af regionerne er variationen på 39,8 procentpoint i samme svarkategorier. Gennemsnittet for private ambulatorier er på 32,3 pct. for disse svarkategorier med en intern variation på 31,7 procentpoint. Der er kun ganske få private enheder, der får en karakter (O, G eller U) på grund af det lave antal patienter i ambulatoriet.

Patientens vurdering af, hvordan personalet tog hånd om fejlen, efter den blev erkendt

Lands gennemsnittet er 75,7 pct. fordelt på 21,2 pct. og 54,5 pct., der svarede henholdsvis virkelig godt og godt på spørgsmålet. Alle regionerne samt de private ambulatorier samlet set ligger på lands gennemsnittet.

Patientsikkerhed			
Spørgsmål		Landsresultat	Antal (n)
25	Har du oplevet, at der blev begået fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (ja)		
25a	Forkert diagnose	2,3 pct.	21.149
25b	Forkert behandling	2,5 pct.	20.238
25c	Udleveret forkert medicin	1,4 pct.	20.059
25d	Skade opstået under operation	2,3 pct.	19.395
25e	Administrativ fejl	6,3 pct.	19.997
25f	Andet	7,2 pct.	12.759
26	Hvordan vurderer du konsekvenserne af fejlen? (Meget alvorlige/alvorlige)	34,7 pct.	1.974
28	Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen, efter den blev erkendt/opdaget? (virkelig godt/godt)	75,7 pct.	1.583

Sammenhænge

Det viser sig, at mere end en tredjedel af de patienter, der oplever fejl, på den ene eller anden måde vurderer, at konsekvenserne er meget alvorlige eller alvorlige. Som nævnt under temaet personalekontinuitet synes kontaktpersonordningen ikke at have den store betydning for, hvordan patienten vurderer konsekvenserne af en eventuel fejl. Men kontaktpersonordningen betyder, at patienter, der har oplevet fejl, synes, at personalet i højere grad tager virkelig godt hånd om fejlen.

4.10 Kliniske ydelser

Patienternes vurdering af de kliniske ydelser belyses via to spørgsmål. Et der drejer sig om patientens tillid til, at der er givet den rette lægefaglige undersøgelse/behandling, og et der er rettet mod patientens tillid til den sygeplejefaglige pleje/behandling.

Tillid til rette lægefaglige undersøgelse/behandling

Lands gennemsnittet, hvad angår tilliden til læger, er 95,1 pct. ved en sammenlægning af svarkategorierne i høj grad og i nogen grad. Fire regioner ligger på gennemsnittet, mens Region Hovedstaden ligger under. Privathospitalerne har et gennemsnit på 97,1 pct. og ligger over lands gennemsnittet. Svarkategorien i høj grad varierer mellem 56,4 pct. og 87 pct.

Tillid til rette sygeplejefaglige pleje/behandling

Hvad angår patienternes tillid til sygeplejerskerne, er lands gennemsnittet på 97,5 pct., der svarer i kategorierne i høj grad eller i nogen grad. Der er en regional variation på 1,3 procentpoint, og på tværs af regionernes sygehuse er variationen på 6 procentpoint. Blandt patienterne på de private ambulatorier har 98,4 pct. i høj grad eller i nogen grad tillid til sygeplejerskerne med en intern variation på 4,2 procentpoint.

Kliniske ydelser			
Spørgsmål		Landsresultat	Antal (n)
29	I hvilken grad har du tillid til, at du har fået den rette lægelige undersøgelse/behandling i ambulatoriet? (I høj grad/ i nogen grad)	95,1 pct.	17.890
30	I hvilken grad har du tillid til, at du har fået den rette sygeplejefaglige pleje/behandling i ambulatoriet? (i høj grad/i nogen grad)	97,5 pct.	17.729

Sammenhænge

Fordelingen mellem patienter fra offentlige og private enheder, der svarer i høj grad og i nogen grad, er for spørgsmål 29 vedrørende tillid til den lægelige behandling på henholdsvis 95,2 pct. og 96,8 pct. For privathospitalernes vedkommende er andelen, der svarer i høj grad 80,9 pct., mens den i offentligt regi er 73,5 pct.

Hvad angår patienternes tillid til den rette sygeplejefaglige behandling, har offentlige enheder en andel på 97,8 pct., der svarer i høj grad eller i nogen grad på spørgsmålet. For de private enheder er tallet 98,7 pct. Andelen af patienter, der svarer i høj grad, er for patienter, der har besøgt offentlige ambulatorier godt 77 pct., mens den blandt patienter i privat regi er godt 82 pct.

4.11 På hvilke områder har patienterne haft gode oplevelser?

I de følgende to afsnit fokuseres der på hvilke temaer, der har klaret sig godt og mindre godt i undersøgelsen. Vurderingen af temaet foretages på landsplan.

Overordnet har 96,2 pct. af patienterne svaret, at deres samlede indtryk af besøgene i ambulatorierne har været godt eller virkelig godt.

Temaet *kommunikation* klarer sig godt. Et af de spørgsmål, der har størst andel af positive svar samt mindst variation i svarene er spørgsmål 5, hvor der spørges til, hvordan patienten oplevede følgende faggruppers væremåde: læger, sygeplejersker, sekretærer, laboranter og terapeuter. Antal positive svar ligger over 95 pct. og med en relativ lille variation – omkring fem procentpoint. Temaet trækkes dog ned af spørgsmålet om personalets præsentation af sig selv med navn og titel, hvor gennemsnittet er 85,7 pct., mens de to sidste spørgsmål, der belyser temaet ligger på cirka 94 pct., og derfor trækker temaet op. Størsteparten af patienterne på landsplan oplevede, at læger og sygeplejersker først og fremmest i høj grad havde tid til dem under besøget. Og så godt som alle respondenter svarede under temaet *kommunikation*, at læger, sygeplejersker, sekretærer, laboranter og terapeuter alle var enten meget venlige eller venlige.

Temaet *kliniske ydelser* har 95,1 pct. og 97,5 pct. i andel af patienter, der svarer, at de i høj grad eller i nogen grad har tillid til, at de har fået den rette henholdsvis lægefaglige og sygeplejefaglige behandling/undersøgelse i ambulatoriet.

4.12 Hvor kan man sætte ind?

Selvom patienterne overordnet er positive, er der også områder, hvor man kan sætte ind. Der er under temaet *ventetid* et stort forbedringspotentiale på landsplan. En fjerdedel af patienterne finder ikke ventetiden fra henvisningen til første ambulante besøg tilfredsstillende, og mere end en fjerdedel oplevede unødvendig ventetid i ambulatoriet. Endvidere fik knapt to tredjedele ikke information om, hvorfor en eventuel ventetid var opstået.

Temaet *patientinformation* indeholder ligeledes et forbedringspotentiale. Indholdet af den skriftlige information om behandlingen i ambulatoriet vurderes virkelig godt for godt 21 pct. af patienterne i offentlig regi og knapt 31 pct. af patienterne i privat regi, mens godt 51 pct. og knapt 48 pct. af patienterne i henholdsvis offentlig og privat regi betragter informationen som god. Ligeledes oplever patienterne ikke, at indholdet af informationen om det videre forløb vedrørende hvad de måtte gøre, når de kom hjem samt om sygdommens konsekvenser for deres fremtid som først og fremmest værende virkelig godt. 48 pct. svarer godt på spørgsmålet, mens knapt 36 pct. svarer virkelig godt. Det resulterer i, at knapt halvdelen af patienterne følte sig meget trygge, når de tog hjem efter besøg i ambulatoriet. Dette er gældende for både offentlige sygehuse samt privathospitaler og -klinikker.

Personalekontinuitet er et andet tema, der kan forbedres. Knapt 45 pct. af patienterne oplevede at have en kontaktperson i ambulatoriet. Såfremt dette aspekt forbedres på ambulatorier, ligger der et stort forbedringspotentiale, idet mangel på kontaktperson smitter af på andre temaer vedrørende information og koordination. *Personalekontinuiteten* i form af kontaktperson har betydning for patienternes vurderinger af indholdet af den mundtlige information vedrørende undersøgelse og behandling. Af de patienter, der ikke oplevede at have en kontaktperson, svarede godt 26 pct. mod knapt 52 pct. af dem, der oplevede at have en kontaktperson, virkelig godt på spørgsmålet om vurderingen af den mundtlige information om behandling. Manglende oplevelse af personalekontinuitet smitter også af på, om patienterne følte sig trygge eller utrygge efter besøg i ambulatoriet. Således svarer knapt 10 pct. af dem, der ikke oplevede at have en kontaktperson, at de var utrygge eller meget utrygge mod 3 pct. af de patienter, der oplevede at have en kontaktperson. Kontaktpersonen spiller li-

geledes en rolle for den måde, som patienten vurderer, at personalet tog hånd om en evt. fejl. Af de patienter, der ikke oplevede at have en kontaktperson, svarer godt 31 pct., at de synes, at personalet tog dårligt og virkelig dårligt hånd om fejlen, efter den blev opdaget. Kontaktpersonen er ligeledes vigtig for, hvordan patienten vurderer, at ambulatoriet har informeret egen praktiserende læge, ligesom det omvendt gør sig gældende, at patienterne i videre udstrækning oplevede, at ambulatoriets læger på forhånd var orienterede om patientens symptomer, såfremt de oplevede at have en kontaktperson. Blandt den gruppe, der ikke har en kontaktperson, er der desuden 11,2 pct., der svarer, at lægen i mindre grad eller slet ikke lytter til patientens egen beskrivelse af symptomerne, hvorimod det drejer sig om 3,8 pct. for den gruppe, der har en kontaktperson.

Det er ligeledes muligt at forbedre *overgange mellem sektorer*. Knap 22 pct. vidste ikke, hvor de skulle henvende sig inden det første besøg i ambulatoriet, såfremt der opstod ændringer i tilstanden. Desuden vurderer knapt 15 pct., at både ambulatoriets og egen praktiserende læges orientering om behandling/undersøgelsen var dårlig eller meget dårlig. Det er dog et fremskridt i forhold til Enheden for Brugerundersøgelsers undersøgelse *Patienters oplevelser i ambulatorier i syv amter* fra 2006, hvor tallet var 23 pct. (TUP 2006: 16). Temaet er ikke skarpt afgrænset fra fx temaet patientinformation. Under sidstnævnte tema lyder et spørgsmål, hvordan patienten vurderer informationen om, hvad man må gøre, når man kommer hjem, ligesom information om sygdommens konsekvenser for patientens fremtid skal vurderes. Angående sidstnævnte vurderer knapt 30 pct., at informationen er dårlig eller virkelig dårlig.

Når privathospitalerne og -klinikkerne generelt ligger over landsgennemsnittet, kan placeringer på landsgennemsnittet indikere, hvor de private enheder kan sætte ind. Det drejer sig primært om temaerne patientsikkerhed og overgange mellem sektorer. Hvad angår overgangene, er det især ambulatoriets orientering af patientens egen læge, der kan forbedres.

5. Samlet konklusion

Denne undersøgelse har præsenteret resultaterne af ambulante patienters oplevelser af deres behandling. Resultaterne er patienternes egne oplevelser af det, der fungerede godt, og det der fungerede mindre godt.

Der er grund til forsigtighed ved tolkning af undersøgelsens resultater og ved sammenligninger af fx offentlige og private enheder, mellem regionerne og mellem enkelte enheder. Årsagerne til forskelle i patienternes besvarelser findes ikke nødvendigvis kun i forskellig kvalitet og service på ambulatorierne. Svarene kan også afspejle forskelle mellem patienterne – i deres sygdomme og behandlingsbehov og angående deres forventninger.

Undersøgelsen kan ikke belyse det, men det kan ikke udelukkes, at der kan være kulturelle og sociale forskelle mellem forskellige sygehuses patientgrundlag, som kan være med til at forklare nogle af forskellene på patienternes svar på offentlige og private ambulatorier og imellem regionerne, ligesom der er betydelige forskelle på, hvilke sygdomme der behandles på ambulatorierne, og dermed patientsammensætningen på disse.

Men med de forbehold giver tallene i nærværende undersøgelse for første gang et fingerpeg om ambulante patienters oplevelser i privat regi.

Undersøgelsen sætter fokus på patienternes oplevelser af de mere servicemæssige aspekter i behandlings- og/eller undersøgelsesforløbet i ambulatoriet. Formålet med en undersøgelse af ambulante patienters oplevelser er både at supplere LUP for indlagte patienter og at få www.sundhedskvalitet.dk til også at omfatte ambulante behandlinger fra både offentlige og private ambulatorier, idet andelen af patienter i ambulante behandling er stigende. Dermed tilføjes LUP et yderligere perspektiv, hvilket gør det muligt for de enkelte offentlige sygehuse samt privathospitalerne og -klinikkerne at identificere områder, hvor der er behov for at give patienterne bedre oplevelser.

Generelt vurderer patienterne, at deres besøg i ambulatoriet har været godt eller virkelig godt. 96,2 pct. har således svaret, at deres samlede indtryk af ambulatoriebesøgene var godt eller virkelig godt. Der er imidlertid temaer, patienterne har mindre gode oplevelser af. To eksempler er patientinformation og personalekontinuitet. 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 kunnen. Det ses bl.a. i gruppen af patienter, der vurderer en fejl som virkelig alvorlig. Såfremt patienterne i denne gruppe oplever information og kommunikation i forløbet, mener de, at personalet tager godt hånd om fejlen. Alt i alt betyder det, at en god kontakt mellem patient og ambulatorium eller en mulighed for det påvirker patienternes samlede indtryk af besøgene i ambulatorierne i en positiv retning.

