

Resumé



Resumé

Formålet med den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser (LUP) 2009 er - med udgangspunkt i patienternes oplevelser af deres undersøgelses-/behandlingsforløb - at udpege områder, der er vurderet positivt og områder med forbedringspotentiale, der kan danne grundlag for kvalitetsudvikling. LUP gennemføres på vegne af de fem regioner efter aftale med Danske Regioner og Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse. Undersøgelsen er tidligere gennemført i henholdsvis 2000, 2002, 2004 og 2006. LUP 2009 er til sammenligning med de tidligere undersøgelser på flere områder mere omfattende. Undersøgelsens fokus er udvidet til at måle patientoplevelser på lands-, regions-, sygehus- og afdelings-/ambulatorieniveau samt specialniveau. Undersøgelsen omfatter både indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse, og patienter, der er behandlet efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg, på private sygehuse. Hovedparten af spørgsmålene i LUP 2009 er indikatorer for den patientoplevede kvalitet i standarder for hospitaler i Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM). Det gælder 14 spørgsmål for indlagte patienter og 13 spørgsmål for ambulante patienter ud af samlet set 20 nationale spørgsmål.

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med 20 forskellige versioner af spørgeskemaet, grundet muligheden for at inddrage regions- og sygehuspecifikke spørgsmål. De nationale spørgsmål, der indgår i spørgeskemaet, belyser temaer, der fra patienternes perspektiv er vigtige for et godt undersøgelses-/behandlingsforløb. Spørgsmålene tager endvidere udgangspunkt i en række af de temaer, der er anvendt i tidligere LUP. Der er udarbejdet separate spørgeskemaer til henholdsvis indlagte og ambulante patienter.

I maj 2009 blev spørgeskemaet udsendt til 70.697 indlagte og 160.496 ambulante patienter. De indlagte patienter havde alle været indlagt i minimum 24 timer og udskrevet inden for perioden 5. januar til 27. marts 2009. De ambulante patienter havde haft et eller flere besøg i ambulatoriet i perioden 26. januar til 8. marts 2009. Svarprocenten for såvel indlagte som ambulante patienter er på 54 %.

Denne rapport gengiver de væsentligste nationale resultater af undersøgelsen. I tillæg foreligger, i elektronisk form, omfattende bilagstabeller for henholdsvis indlagte og ambulante patienter med alle resultater på lands-, regions- speciale og sygehusniveau samt en tabel med afdelings-/ambulatorieresultater for hvert speciale opdelt for indlagte og ambulante patienter.

Vigtigste fund

Patienterne vurderer deres samlede forløb positivt

Hovedparten af patienterne giver en positiv vurdering af tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb og har et godt samlet indtryk af indlæggelsen/besøg i ambulatoriet. Ambulante patienter er generelt mere positive i deres vurderinger af deres forløb end de indlagte patienter.



God information om ventetid – men mange oplever ventetid ved modtagelsen

Størstedelen af patienterne giver en positiv vurdering af den information, de modtog om ventetiden, fra de blev henvist, til de skulle indlægges/til deres første besøg i ambulatoriet. Knap halvdelen af indlagte patienter og knap tre fjerdedele af ambulante patienter oplevede ventetid ved modtagelsen på afdelingen/i ambulatoriet. Andelen af patienter, der vurderer, at deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var virkelig godt, er højere blandt patienter, der ikke oplevede ventetid ved modtagelsen end blandt patienter, der oplevede ventetid.

Skriftlig information vurderes positivt – men modtages ikke af mange

De, der har modtaget skriftlig information om deres sygdom og behandling i forbindelse med indlæggelsesforløbet/besøg i ambulatoriet, giver en meget positiv vurdering heraf. Det er imidlertid kun cirka halvdelen af patienterne, der har modtaget skriftlig information. Andelen af patienter, der har et virkelig godt samlet indtryk af deres indlæggelse/besøg i ambulatoriet, er højere blandt patienter, der har modtaget skriftlig information end blandt patienter, der ikke har.

Velforberedt personale og god mundtlig information – men flere har ikke kontaktperson

Langt hovedparten af patienterne giver en positiv vurdering af den mundtlige information, de modtog under indlæggelsen/på ambulatoriet, og personalets viden om sygdomsforløbet ved de planlagte samtaler vurderes positivt. Derimod oplevede en fjerdedel af patienterne ikke at have én eller flere kontaktpersoner med særligt ansvar for deres forløb. Andelen af patienter, der vurderer, at de i passende omfang blev inddraget i beslutninger om deres behandling og pleje, er langt højere blandt patienter, der oplevede at have én eller flere kontaktpersoner med særligt ansvar, end patienter, der ikke oplevede dette.

En betydelig del oplevede fejl

En ud af fem indlagte patienter og en ud af seks ambulante patienter oplevede, at der skete fejl i forbindelse med deres indlæggelsesforløb/besøg i ambulatoriet. En stor del af patienterne vurderer, at

personalet tog dårligt eller virkelig dårligt hånd om fejlen/fejlene, da den/de blev opdaget. Patienter, der oplevede fejl, har en mere negativ vurdering af alle undersøgelsens spørgsmål end patienter, der ikke oplevede fejl.

Manglende viden om forebyggelse og sundhedsfremme

En stor del af patienterne er i tvivl om deres livsstils betydning for helbredet efter udskrivelsen/i forbindelse med undersøgelses-/behandlingsforløbet, og mangler således viden om mulighederne for forebyggelse og sundhedsfremme.

Patienters oplevelser afhængige af patientkarakteristika, region og speciale

Der findes forskelle i patienternes oplevelser afhængigt af patientkarakteristika som køn, alder, antal besøg i ambulatoriet, indlæggelsesform og indlæggelsestid. Generelt er mænd en smule mere positive omkring deres undersøgelse/behandlingsforløb end kvinder, og patienter på 60 år og derover er mere positive i deres vurdering af deres forløb end yngre patienter.

For ambulante patienter gør det sig gældende, at jo flere besøg i ambulatoriet, desto mere positivt vurderer patienterne deres besøg. For indlagte patienter gælder det, at planlagt indlagte patienter på en lang række områder har en mere positiv oplevelse af deres indlæggelse end akut indlagte patienter. Indlæggelsestiden har ligeledes den betydning, at jo kortere indlæggelsesforløb, desto større er andelen af patienter, der giver en positiv vurdering af flere aspekter af deres forløb.

Der er endvidere sammenhæng mellem patienternes oplevelser, og hvilken region de er blevet behandlet/undersøgt i. Patienter, der er blevet behandlet/undersøgt i Region Midtjylland, giver de mest positive vurderinger, mens patienter, der er blevet behandlet/undersøgt i Region Hovedstaden giver de mest negative vurderinger.

Endelig viser undersøgelsen, at der er forskelle i patienternes oplevelser alt efter, hvilket speciale den afdeling eller det ambulatorium, de er blevet undersøgt eller behandlet på, tilhører. Forskellene

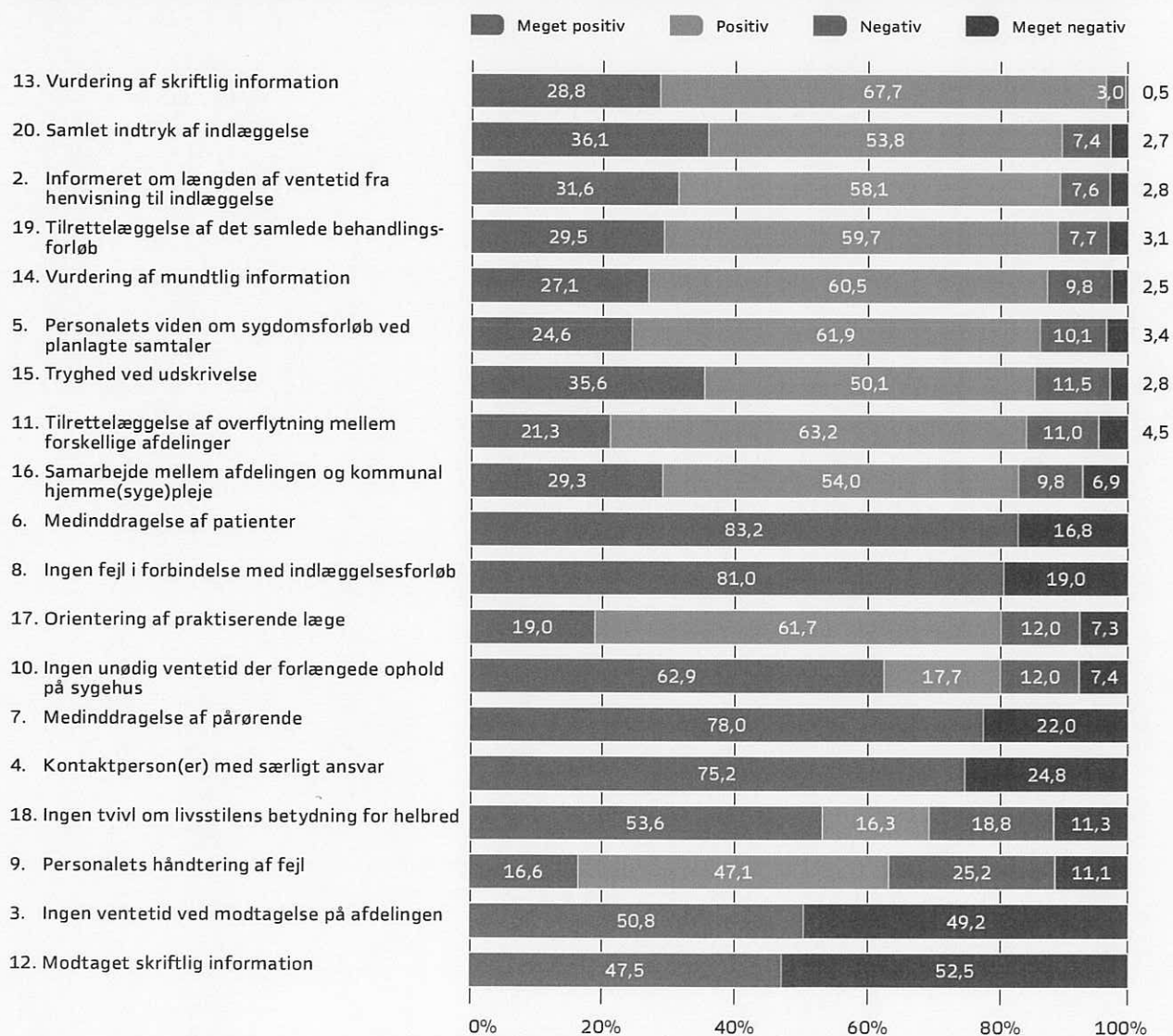
forekommer inden for udvalgte områder såsom kontaktpersoner med særligt ansvar, medinddragelse af patienter og pårørende, vurdering af skriftlig og mundtlig information og tryghed ved udskrivelse.

Overblik over resultater

Af figur 1 og 2 fremgår svarfordelingerne på de af undersøgelsens vurderings spørgsmål for indlagte og ambulante patienter, der kan kategoriseres i positive og negative kategorier. Spørgsmålene vi-

ses i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes oprindelige form er benyttet i rapportens tabeller og øvrige figurer. Spørgsmålene er rangeret med spørgsmål med mest positive tilkendegivelser øverst. Det fremgår af figurerne, at det er de samme områder, indlagte og ambulante patienter vurderer henholdsvis mest og mindst positivt. I figur 1 indgår spørgsmålet om indlæggelsesform (akut eller planlagt indlagt) for de indlagte patienter ikke.

Figur 1 Svarfordelinger for indlagte patienter



De mest positive svarkategorier som eksempelvis vurdering af skriftlig information som "virkelig god" eller "god", angivelse af ikke at have oplevet fejl under indlæggelsen eller tilkendegivelsen af at være inddraget i passende omfang i beslutninger om undersøgelse og behandling kategoriseres i figur 1 og 2 som "meget positiv" eller "positiv". Omvendt kategoriseres negative svarkategorier som eksempelvis "dårlig" eller "virkelig dårlig" vurdering af den

mundtlige information, at være inddraget for lidt eller for meget i beslutninger om undersøgelse og behandling eller angivelsen af ikke at have haft en kontaktperson som "negativ" eller "meget negativ". De spørgsmål som oprindeligt har tre svar-kategorier i spørgeskemaet er i figur 1 og 2 omkodet til at være meget positiv og meget negative (se afsnit 6.6).

Figur 2 Svarfordelinger for ambulante patienter

