



# NOTAT UNDERSØGELSE AF PATIENTOPLEVET KVALITET I SPECIALLÆGEPRAKSIS 2017

JUNI 2017

## FORORD

eKVIS har i samarbejde med Rambøll Management Consulting gennemført en undersøgelse af den patientoplevede kvalitet i speciallægepraksis. Det er anden gang undersøgelsen gennemføres i alle speciallægepraksis, første gang var i 2013. Formålet er at give de praktiserende speciallæger viden om den patientoplevede kvalitet på baggrund af egne patienters tilbagemeldinger til arbejdet med kvaliteten.

Patienterne blev spurgt til deres samlede oplevelse af et besøg hos en speciallæge, hvor undersøgelsen fokuserede på oplevelserne i tiden før, under og efter besøget for at undersøge oplevelsen af både konsultationen og behandlingen i sin helhed.

Undersøgelsens resultater præsenteres kort i dette notat. Der er desuden udarbejdet en rapport med de samlede resultater på landsplan. Rapporten kan ses på [www.ekvis.dk/patientoplevelvet-kvalitet](http://www.ekvis.dk/patientoplevelvet-kvalitet).

### FAKTA OM UNDERSØGELSEN

I perioden 13. marts til 31. marts fik alle patienter tilbudt at deltage i undersøgelsen. Dem, der ønskede at deltage, fik tilsendt et elektronisk spørgeskema. Undersøgelsen er alene gennemført elektronisk i 2017, hvor det i 2013 var muligt for patienterne at udfylde et papirskema.

Denne undersøgelse bygger på erfaringerne fra 2013 samt en pilotundersøgelse i 2016.

I alt 58.416 patienter fordelt på 873 speciallægepraksis har deltaget i undersøgelsen.

Undersøgelsens svarprocent er 60.

48 flere klinikker har registreret patienter i 2017 end i 2013. Svarprocenten er 9 procentpoint højere, og samlet set har lidt over 2.500 flere patienter deltaget i undersøgelsen.

Hver speciallægepraksis har modtaget egne resultater, og der er udarbejdet et prioriteringskort for den enkelte praksis som en hjælp til at prioritere arbejdet i opfølgningen på undersøgelsen.

Hvert speciale har modtaget en rapport med specialets egne resultater med henblik på opfølgning. Hver region har modtaget en rapport med regionens resultater inklusiv et overblik over hvert speciale inden for regionen.

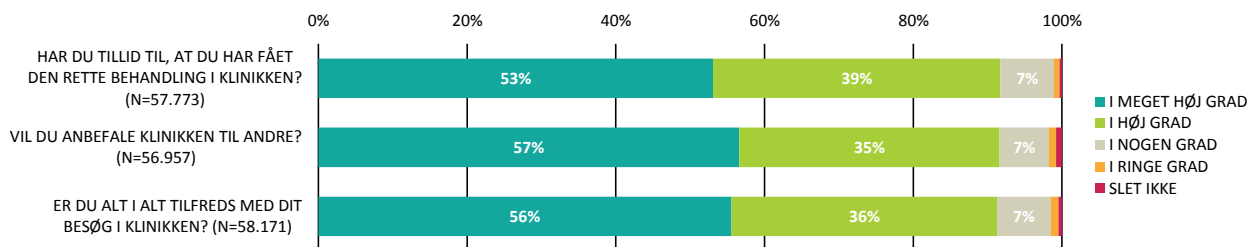
# ANBEFALING, TILLID OG TILFREDSHED

## Høj tilfredshed med speciallægepraksis

98 ud af 100 patienter, der har deltaget i undersøgelsen om patientoplevelset kvalitet, vil anbefale den speciallægeklinik, som de har anvendt.

Patienterne blev spurgt om, i hvilken grad de vil anbefale klinikken til andre. Kun 2 procent vil *I mindre grad* eller *Slet ikke* anbefale klinikken til andre, mens de resterende patienter *I nogen grad*, *I høj grad* eller *I meget høj grad* vil anbefale klinikken.

Resultatet er på niveau med resultatet fra 2013.



Det samme høje niveau gælder patienternes tillid til, at de har modtaget den rette behandling i klinikken og tilfredsheden med besøget i klinikken.

Tillid, anbefalingsvillighed og tilfredshed er de spørgsmål, der vurderes højest i undersøgelsen.

## Patienterne oplever kortere ventetider, men færre oplever den som acceptabel

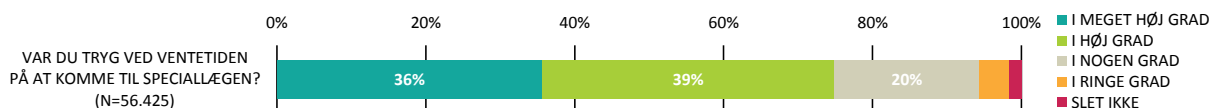
I 2017 er andelen af patienter, der venter i mere end 3 måneder fra tidsbestilling til fremmøde, faldet fra 10 procent i 2013 til 6 procent i 2017. De 4 procent er fordelt med 2 procent flere, der venter op til en uge, og 2 procent flere, der venter 1 uge til 3 måneder.

HVOR LANG TID GIK DER, FRA DEN DAG DU BESTILTE TID, TIL DEN DAG DU MØDTE I KLINIKKEN?

|                   | 2017<br>(N=36.096) | 2013<br>(N=44.100) |
|-------------------|--------------------|--------------------|
| OPTIL 1 UGE       | 28%                | 26%                |
| 1 UGE TIL 1 MÅNED | 44%                | 43%                |
| 1 TIL 3 MÅNEDER   | 22%                | 21%                |
| MERE END 3 ÅNEDER | 6%                 | 10%                |

Trods den kortere ventetid, vurderer færre patienter ventetiden som acceptabel. Niveaulet er faldet fra 90 procent i 2013 til 86 procent i 2017.

5 procent af patienterne oplever utryghed på ventetiden, idet 1 ud af 20 patienter *I ringe grad* eller *Slet ikke* er tryk ved ventetiden.



## UNDER KONSULTATION

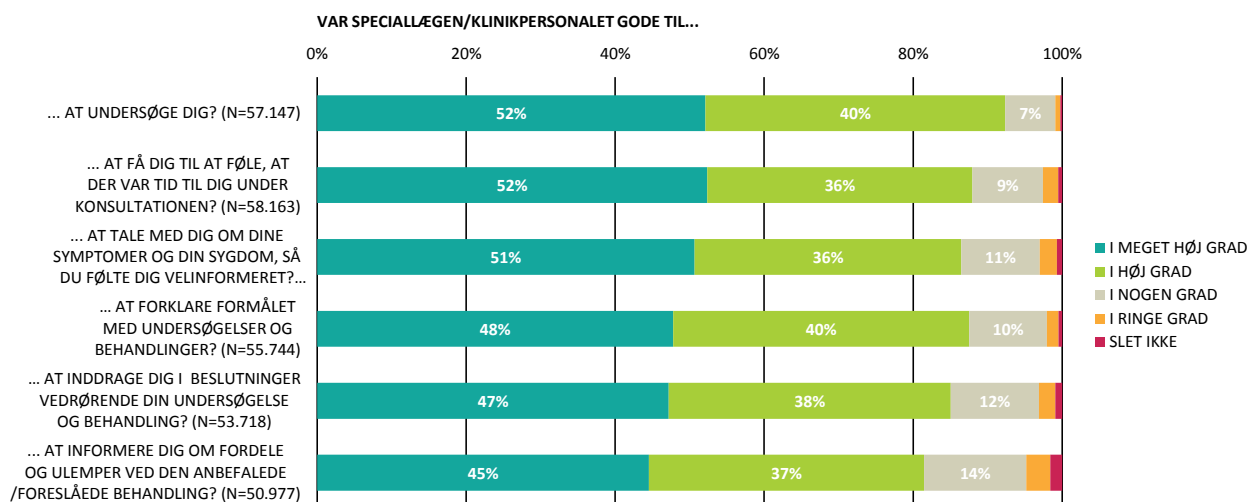
### Konsultationen er central for patientens samlede vurdering

*Undersøgelse og behandling* er temaet med den største betydning for den samlede vurdering af patientoplevelen. Dette understreger, at det er kerneydelsen i forbindelse med konsultationen, der vægtes højest af patienterne.

Konsultationen består af en undersøgelse af patienten samt en eventuel beslutning om behandling. I den forbindelse taler speciallægen med patienten om symptomer og sygdom for at afgøre relevante undersøgelser og behandling. Patienten inddrages i beslutningen om undersøgelser og eventuel behandling ud fra en samtale om formålet samt fordele og ulemper ved den foreslåede behandling.

De bedste resultater er på spørgsmålene om, hvorvidt speciallægen var god til at undersøge patienten og til at give patienten en oplevelse af, at der var tid til vedkommende. Her svarer 9 ud af 10 patienter *I høj grad* eller *I meget høj grad*.

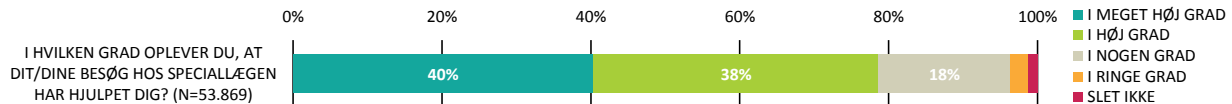
Spørgsmålet om, hvorvidt speciallægen var god til at informere om fordele/ulemper ved behandlingen, vurderes lavest af patienterne. Her svarer 8 ud af 10 patienter at speciallægen *I høj grad* eller *I meget høj grad* informerede om fordele og ulemper ved behandlingen. 4 procent svarer *I ringe grad* eller *Slet ikke*.



## EFTER KONSULTATION

### Besøget hos speciallægen hjælper

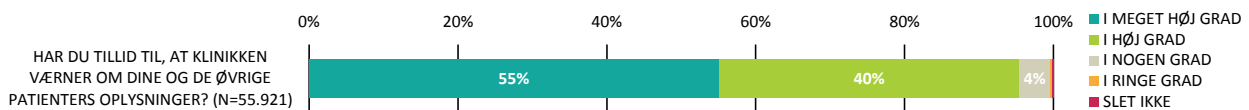
96 ud af 100 patienter vurderer, at besøget hjælper. 78 procent af patienterne vurderer, at besøget *l høj grad* eller *l meget høj grad* har hjulpet, og yderligere 18 procent har svaret *l nogen grad*.



Der er stor variation på tværs af specialer. Andelen af patienterne, der vurderer, at besøget *l ringe grad* eller *Slet ikke* har hjulpet, er større i specialer med mange kroniske patienter.

### Stor tillid til håndtering af patientoplysninger

Der er stor tillid til, at speciallægerne opretholder diskretion om patienterne. 95 ud af 100 patienter vurderer, at klinikken *l høj grad* eller *l meget høj grad* værner om patienternes oplysninger.



### Behov for flere specifikke aftaler om modtagelse af prøvesvar

Hver fjerde patient har fået taget en prøve eller fået foretaget en billedundersøgelse. 12 procent af de patienter oplever, at der ikke indgås en specifik aftale om, hvordan prøvesvar modtages.



## Mere målrettet brug af skriftlig information

Andelen af patienter, der ikke har modtaget skriftlig information, men gerne ville have haft det, er faldet fra 15 procent i 2013 til 9 procent i 2017.

FIK DU I FORBINDELSE MED DIT/DINE BESØG I KLINIKKEN SKRIFTLIG INFORMATION OM DIN SYGDOM OG/ELLER BEHANDLING?

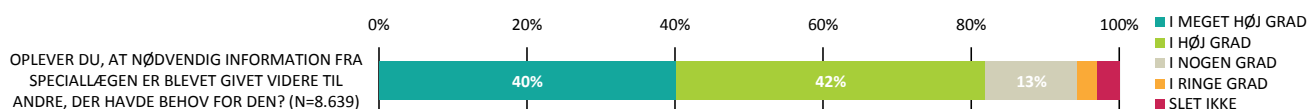
|  | 2017<br>(N=58.416) | 2013<br>(N=46.798) |
|--|--------------------|--------------------|
| JÅ                                     | 34%                | 30%                |
| NEJ, MEN JEG VILLE GERNE HAVE HÅFT DET | 9%                 | 15%                |
| NEJ, OG JEG HÅVDE IKKE BEHOV FOR DET   | 57%                | 55%                |

Procentvist modtager flere patienter nu skriftlig information, mens der også er lidt flere patienter, der ikke mener at have behov for det.

## Informationsstrømmen mellem sektorerne

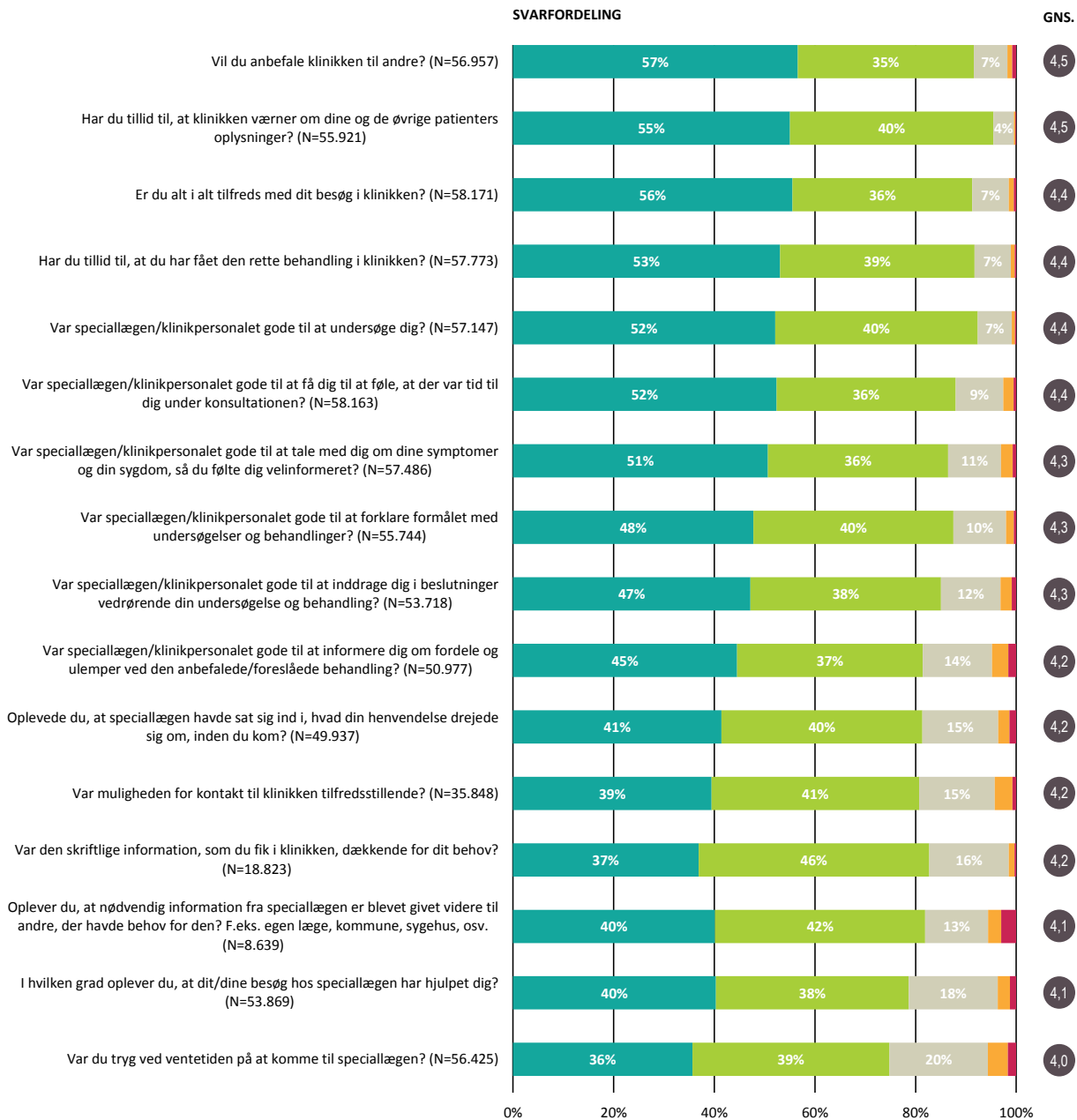
Hver tredje patient, der besøgte speciallægen som et led i en længerevarende behandling, vurderer, at der i deres konsultation var behov for samarbejde mellem speciallægen og andre sektorer.

I de tilfælde, hvor der var behov for samarbejde mellem sektorerne, vurderer 8 ud af 10 patienter, at informationen *I høj grad* eller *I meget høj grad* bliver videregivet, mens lidt over 1 ud af 10 patienter vurderer, at den *I nogen grad* bliver videregivet. 6 procent af patienterne vurderer, at informationerne kun *I ringe grad* eller *Slet ikke* er blevet videregivet.



# OVERSIGT: TILFREDSHEDS- SPØRGSMÅL

Spørgeskemaet bestod af 33 spørgsmål, heraf 16 tilfredshedsspørgsmål og 3 baggrundsspørgsmål. Nedenfor vises resultaterne på tilfredshedsspørgsmålene, rangeret efter gennemsnit.



**Sådan udregnes gennemsnittet** - Gennemsnittet udregnes ved at lægge de point sammen, som patienterne har givet klinikken på det pågældende spørgsmål. I det nederste spørgsmål ovenfor har 36 procent af patienterne givet 5 point, 39 procent har givet 4 point, 20 procent har givet 3 point, 4 procent har givet 2 point og 1 procent af patienterne har givet 1 point. Gennemsnittet beregnes dermed således:

$$\frac{36 \cdot 5 + 39 \cdot 4 + 20 \cdot 3 + 4 \cdot 2 + 1 \cdot 1}{100} = 4,0$$



# OVERSIGT: ØVRIGE SPØRGSMÅL

| SPØRGSMÅL  | SVARKATEGORI   | N=ANTAL SVAR | PROCENT |
|--|--|--------------|---------|
| Er det første gang, at du har besøgt denne klinik?   | Ja   | 20629        | 35%     |
|  | Nej  | 37785        | 65%     |
| Hvor mange gange har du tidligere besøgt klinikken i forbindelse med dit nuværende forløb/behandling?  | 1-5  | 19782        | 52%     |
|  | 6-10   | 6556         | 17%     |
|  | 11 eller flere   | 8159         | 22%     |
|  | Det er mit første besøg i forbindelse med mit nuværende forløb/behandling  | 3288         | 9%      |
| Er der tale om en akut henvendelse?  | Ja   | 5837         | 24%     |
|  | Nej  | 18079        | 76%     |
| Har du i forbindelse med din nuværende behandling fået foretaget et indgreb?   | Ja   | 13290        | 23%     |
|  | Nej  | 45125        | 77%     |
| Var du bedøvet?  | Ja, fuld narkose (alle former for bedøvelse hvor patienten er sovende)     | 2868         | 22%     |
|  | Ja, lokalbedøvelse   | 7296         | 55%     |
|  | Ja, jeg fik noget beroligende  | 346          | 3%      |
|  | Nej, jeg var ikke bedøvet  | 2780         | 21%     |
| Bestilte du selv tid ved speciallægen?   | Ja   | 36096        | 62%     |
|  | Ja, jeg fik en ny tid i forbindelse med et tidligere besøg                 | 16800        | 29%     |
|  | Nej  | 5520         | 9%      |
| Blev der i forbindelse med din tidsbestilling spurgt ind til dine/patientens symptomer?  | Ja   | 4065         | 79%     |
|  | Nej  | 643          | 13%     |
|  | Ved ikke/Ikke relevant   | 422          | 8%      |
| Hvor lang tid gik der, fra den dag du bestilte tid, til den dag du mødte i klinikken?  | Op til en uge  | 10177        | 28%     |
|  | 1 uge til 1 måned  | 15965        | 44%     |
|  | 1 til 3 måneder  | 7894         | 22%     |
|  | Mere end 3 måneder   | 2060         | 6%      |
| Hvordan vurderer du ventetiden på at få en tid i klinikken?  | Acceptabel   | 29640        | 82%     |
|  | Uacceptabel  | 4677         | 13%     |
|  | Ved ikke/Ikke relevant   | 1779         | 5%      |
| Hvordan sikrede lægen og/eller personalet sig, at du var den rigtige patient?  | Jeg registrerede mig med/fremviste sundhedskortet ved ankomst              | 45987        | 79%     |
|  | Jeg blev bedt om at oplyse mit navn  | 11280        | 19%     |
|  | Jeg blev bedt om at oplyse mit CPR nr                                      | 15625        | 27%     |
|  | Jeg blev bedt om at bekræfte de oplysninger, som lægen/personalet læste op | 5985         | 10%     |
|  | Jeg er kendt i klinikken/jeg blev genkendt i klinikken                     | 7730         | 13%     |
|  | Andet  | 1328         | 2%      |
|  | Ingen af ovenstående   | 450          | 1%      |
| Har du i forbindelse med dit/dine besøg hos speciallægen fået taget prøver eller foretaget en billedundersøgelse, som du ikke fik svar på med det samme? | Ja   | 13975        | 24%     |
|  | Nej  | 44441        | 76%     |
| Har/havde du og speciallægen en aftale om, hvordan du får svar på dine prøver og/eller billedundersøgelser?  | Ja   | 12285        | 88%     |
|  | Nej  | 1690         | 12%     |
| Fik du i forbindelse med dit/dine besøg i klinikken skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?   | Ja   | 19616        | 34%     |
|  | Nej, men jeg ville gerne have haft det                                     | 5252         | 9%      |
|  | Nej, og jeg havde ikke behov for det                                       | 33548        | 57%     |
| Har der i forbindelse med dit nuværende forløb været behov for samarbejde med andre end speciallægen?  | Ja   | 10546        | 31%     |
|  | Nej  | 23913        | 69%     |
| Køn  | Mand   | 21059        | 36%     |
|  | Kvinde   | 37355        | 64%     |
| Patient eller pårørende?   | Patient  | 49630        | 85%     |
|  | Pårørende  | 7527         | 13%     |
|  | Patient og pårørende   | 1259         | 2%      |
| Alder  | 0 - 2 år   | 1277         | 2%      |
|  | 3 - 15 år  | 3425         | 6%      |
|  | 16 - 19 år   | 1028         | 2%      |
|  | 20 - 29 år   | 5139         | 9%      |
|  | 30 - 39 år   | 7053         | 12%     |
|  | 40 - 49 år   | 8865         | 15%     |
|  | 50 - 59 år   | 9798         | 17%     |
|  | 60 - 69 år   | 11329        | 19%     |
|  | 70 - 79 år   | 8811         | 15%     |
|  | 80 - 120 år  | 1688         | 3%      |

Denne rapport er udarbejdet af Rambøll Management Consulting i samarbejde med eKVIS (enheden for kvalitet i speciallægepraksis).

Med 600 konsulenter er Rambøll Management Consulting ét af Nordens største konsulenthuse. Rambøll Management Consulting arbejder med evaluering og analyse, som skaber et bedre grundlag for beslutninger i forretningsudvikling på et organisatorisk niveau og hos den enkelte projektdeltager, samt lederskab og kompetenceudvikling på et individuelt niveau. Rambøll har faciliteret patientregistreringer, indsamlet data og stået for den statistiske behandling af data samt afrapportering.

eKVIS er etableret af overenskomstens parter med det formål at koordinere kvalitetsarbejdet i speciallægepraksis og implementere de kvalitetstemaer og redskaber, der er fastlagt i overenskomsten. Målet er at understøtte den faglige udvikling og sikre kvaliteten i speciallægepraksis.