

# Patienters oplevelser med den siddende patientbefordring i Region Hovedstaden

## Kort fortalt

**REGION**





## Indledning

"Nej, jeg kan da i hvert fald se, at kørslen kan vi ikke undvære. For der er virkelig mange og ... nu er jeg ganske godt gående, men der er mange, der er meget dårligt gående, som sidder i kørestol... Så for dem er der brug for dem, der henter os og kører os hjem igen."

I Region Hovedstaden tilbydes patienter, hvis helbredstilstand vanskeliggør befording med offentlige transportmidler, vederlagsfri patientbefordring til undersøgelse/behandling på regionens hospitaler. Siden 1. oktober 2006 er den siddende patientbefordring i Region Hovedstaden blevet varetaget af Vognmændenes Bus Trafik (VBT) og Falck A/S.

I 2010 gennemførte Enheden for Brugerundersøgelser - på vegne af Region Hovedstaden - en evaluering af patienternes oplevelse af den siddende patientbefordring i Region Hovedstaden. Formålet var at klarlægge de områder, patienterne vurderer positivt samt identificere områder med forbedringspotentialer. Denne publikation fremhæver de væsentligste resultater inden for temaerne information, ventetid, rettidig ankomst samt patienternes samlede indtryk. For gennemgang af alle undersøgelsens resultater henvises til rapporten, der kan findes på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk).

## Undersøgelsens metoder

Resultaterne bygger på en kombineret kvalitativ og kvantitativ undersøgelse, hvor 12 brugere af patientbefordringen er blevet interviewet, og 4.414 brugere har modtaget et spørgeskema om deres oplevelser med forskellige aspekter af den siddende patientbefordring. Svarprocenten er 61 %. Alle Region Hovedstadens hospitaler indgår i undersøgelsen.

### Formålet med evalueringen er at belyse patienternes oplevelser af:

- den information de har modtaget om servicetid/responstid
- ventetid i forbindelse med afhentning hjemme og på hospitalet
- kørsel alene og sammen med andre
- rettidig ankomst til hospitalet
- chaufførerne og vogne
- patienternes samlede indtryk af befordrings-tilbuddet

## Resume af undersøgelsens resultater

Overordnet set viser undersøgelsens resultater, at patienterne på de fleste områder har en positiv oplevelse med befordringstilbuddet, men at der også er områder, der kan rumme mulighed for forbedringer:

- Bedre information om forventet hjemkørselstidspunkt fra hospitalet
- Bedre information om afhentningstidspunkt (og ikke tidsrum) hjemme
- Mindre ventetid ved hjemkørsel fra hospitalet
- Rettidig ankomst (ikke for tidligt eller for sent) og
- Bedre fastspænding af kørestole ved kørestolskørsel.

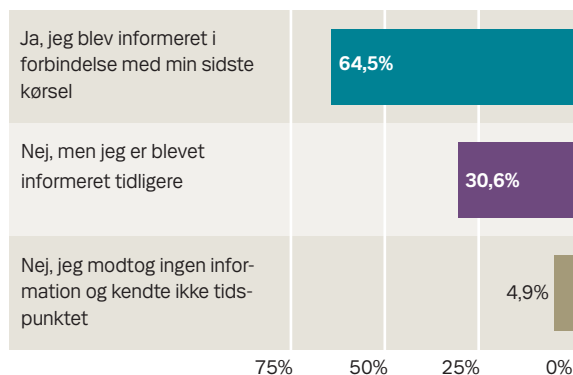
Endvidere kan det overvejes, om der er mulighed for at tilgodese patienter med lang servicetid og hyppige kørsler, dialysepatienter samt kørestolsbrugere, i kvalitetsforbedrende indsatser på området.

## Information

95 % af patienterne er blevet informeret om, hvornår de skal være klar til at blive hentet hjemme. Hovedparten er blevet informeret i forbindelse med deres seneste kørsel, mens cirka hver tredje patient er blevet informeret tidligere (spørgsmål 2).

### 2. Blev du informeret om, hvornår du skulle være klar til at blive hentet hjemme?

(N = 2539)



94 % af patienterne har modtaget mundtlig information om, hvornår de skulle være klar til at blive hentet hjemme, og den mundtlige information vurderes meget positivt. Færre patienter har modtaget skriftlig information. Knap 28 % har således ikke modtaget skriftlig information om tidligste afhentningstidspunkt hjemme. De, der har fået skriftlig information, vurderer indholdet af den skriftlige information meget positivt.

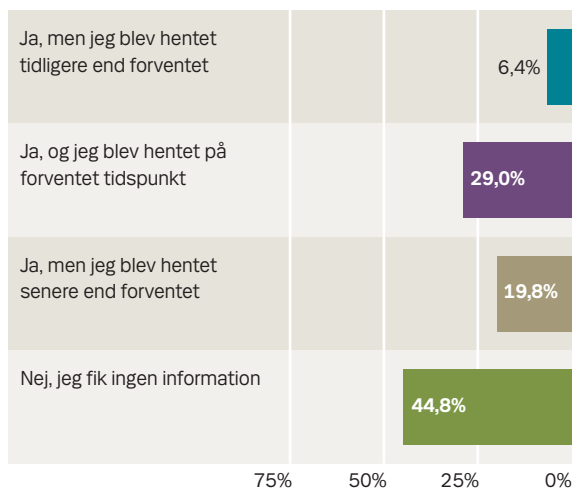
64 % er blevet informeret om tidligste afhentningstidspunkt af flere parter, og et stort flertal oplever, at der er god overensstemmelse i den givne information.

45 % har ikke modtaget information om, hvornår de kan forvente at blive kørt hjem fra hospitalet.

Næsten en ud af fem patienter har modtaget information om forventet hjemkørselstidspunkt, men er blevet hentet senere end forventet (spørgsmål 16).

### 16. Blev du informeret om, hvornår du kunne forvente at blive kørt hjem?

(N = 2480)



"Jeg ved ikke, om man kunne gøre sådan noget med, at sygehuset eller afdelingen får at vide, sådan løbende, hvornår man kan blive hentet, og så en sygeplejerske kommer hen og fortæller en det. Det kunne være rart. I stedet for bare at sidde og vide ingenting."

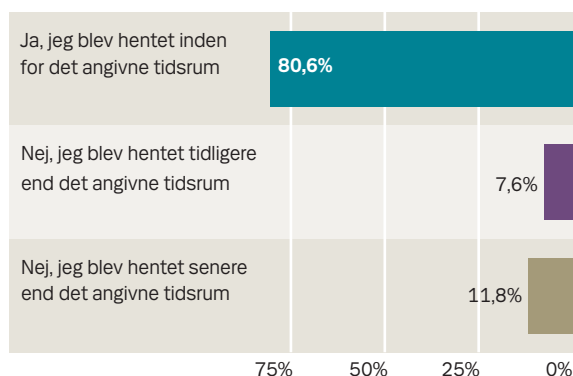
Det er vigtigt, at patienterne modtager information om, hvornår de kan forvente at blive kørt til hospitalet/hjem fra hospitalet. Patienter, der modtog information om afhentningstidspunkt hjemme, har til sammenligning med dem, der ikke gjorde, en mere positiv oplevelse af flere aspekter af den siddende patientbefordring. Eksempelvis har færre patienter rykket for deres kørsel, og flere har følt sig trygge ved at nå frem til afdelingen i rette tid til deres undersøgelse.

## Ventetid

I forbindelse med kørsel til hospitalet oplevede næsten hver femte patient, at de ikke blev hentet inden for det tidsrum, de var blevet informeret om. Knap 12 % oplevede, at de blev hentet senere end det angivne tidsrum, og næsten 8 % før (spørgsmål 6). 18 % af patienterne rykkede for deres kørsel.

### 6. Blev du hentet inden for det tidsrum, du var blevet informeret om?

(N = 2370)

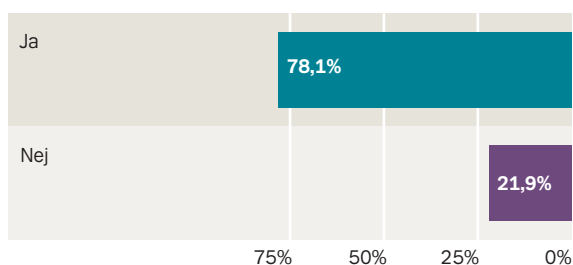


"Jamen, man venter jo bare. Du kan jo ikke gå i gang med noget som helst, vel? For lige pludselig er de her, og de venter altså ikke. [...] Altså, man skal virkelig sidde parat med jakke og taske, og hvad man ellers skal have med, ikke?"

Langt størstedelen af patienterne (78 %) angiver, at de oplevede ventetid i forbindelse med deres sidste hjemkørsel fra hospitalet (spørgsmål 15). Næsten 28 % af patienterne rykkede for hjemkørslen.

### 15. Oplevede du ventetid på hospitalet i forbindelse med hjemkørslen efter din behandling?

(N = 2542)



"Så sidder du og venter og venter og venter. Jeg kan ikke huske, hvor lang tid der skal gå. Om der skal gå, er det 1½ time eller sådan noget, før der må blive rykket for kørslen hos sekretæren... Og selvom man gør det - det har jeg altså gjort, fordi jeg simpelthen ikke gad sidde mere... og så kan der bare gå noget tid, inden du rykker. Der er ingen, der ved, hvor lang tid der går."

Størstedelen af patienterne har oplevet ventetid ved hjemkørsel fra hospitalet. Næsten halvdelen har ikke modtaget information om, hvornår de kan forvente at blive kørt hjem, og næsten en ud af fem patienter er hentet senere, end de blev informeret om. Patienter, der blev hentet på det tidspunkt, de var informeret om ved kørsel til hospitalet, og patienter, der ikke oplevede ventetid ved hjemkørsel, har til sammenligning med de, der oplevede ventetid, en mere positiv oplevelse af flere aspekter af den siddende patientbefordring.

## Rettidig ankomst

98 % af patienterne angiver, at de var klar til at blive hentet, så de kunne komme ud af døren inden for fem minutter, da chaufføren ankom, og 87 % var trygge ved, at de ville nå frem til hospitalet i rette tid til deres undersøgelse/behandling. De resterende 13 % følte sig utrygge eller meget utrygge ved, om de ville nå frem til afdelingen til tiden.

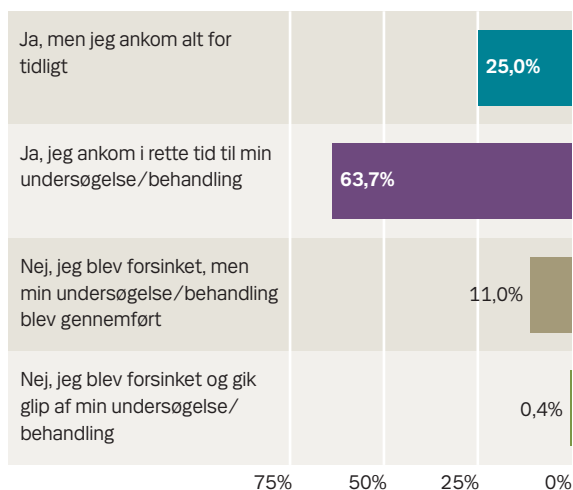
”Men der sker jo også det selvfølgelig, at vi kommer for sent til [hospitalet]. Og så står de jo med sure miner, selvfølgelig. Og så er det jo mig, de kigger på. Det er jo ikke chaufføren.”

25 % af patienterne vurderer, at de ankom alt for tidligt på afdelingen, og heraf angiver størstedelen, at de var fremme en halv time eller mere for tidligt til deres undersøgelse/behandling. 11 % var forsinket til deres undersøgelse/behandling (spørgsmål 12 og 12 txt).

Patienter, der ankom til hospitalsafdelingen i rette tid til deres undersøgelse/behandling har til sammenligning med de, der ikke ankom rettidigt, en mere positiv oplevelse af flere aspekter af den siddende patientbefordring. Eksempelvis føler flere sig trygge ved at bruge den siddende patientbefordring og vurderer den service, de får med den siddende patientbefordring, positivt.

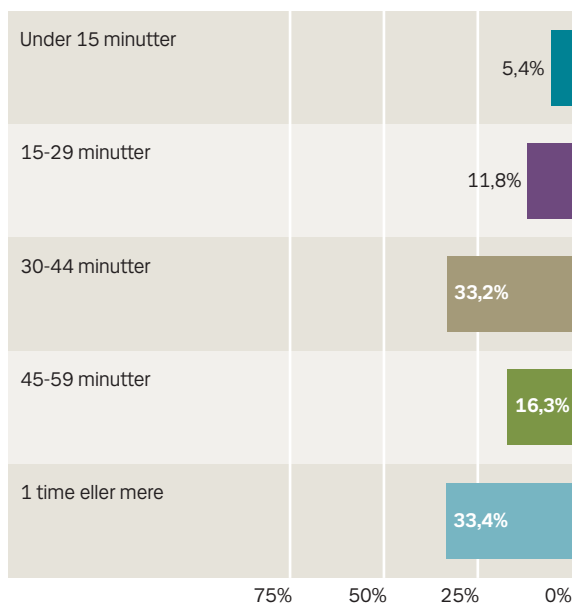
## 12. Ankom du til hospitalsafdelingen i rette tid til din undersøgelse/behandling?

(N = 2199)



## 12 txt. Hvor lang tid før undersøgelsen/behandlingen var du på afdelingen? (antal minut – omfatter kun patienter, der har angivet at være kommet alt for tidligt)

(N = 485)

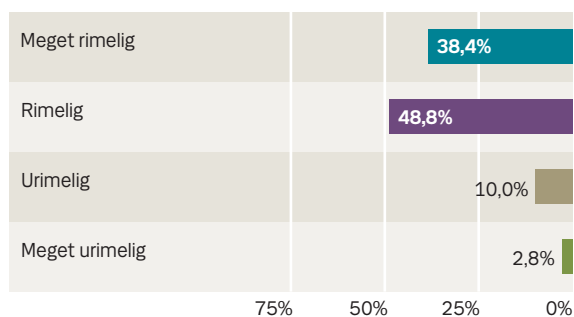


## Samlet indtryk

87 % af patienterne vurderer, at servicetiden i forbindelse med kørsel til hospitalet generelt er meget rimelig eller rimelig (spørgsmål 25a). 76 % vurderer servicetiden i forbindelse med hjemkørsel fra hospitalet positivt (spørgsmål 25b).

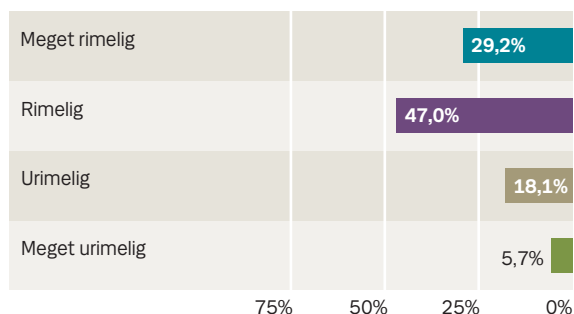
### 25a. Hvordan vurderer du generelt længden af den samlede ventetid og køretid (servicetid/responstid) i forbindelse med kørsel til hospitalet?

(N = 2545)



### 25b. Hvordan vurderer du generelt længden af den samlede ventetid og køretid (servicetid/responstid) i forbindelse med hjemkørsel fra hospitalet?

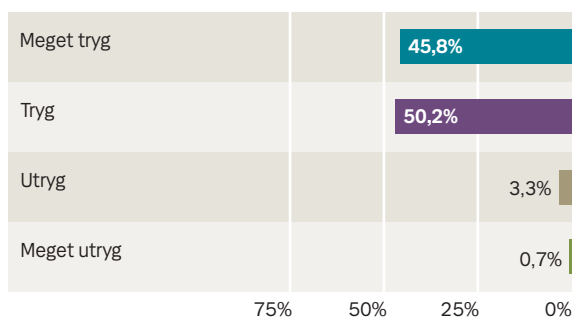
(N = 2444)



96 % af patienterne har følt sig trygge ved at bruge den siddende patientbefordring, og 94 % vurderer den service, de får med den siddende patientbefordring, til at være virkelig god eller god (spørgsmål 26 og 27).

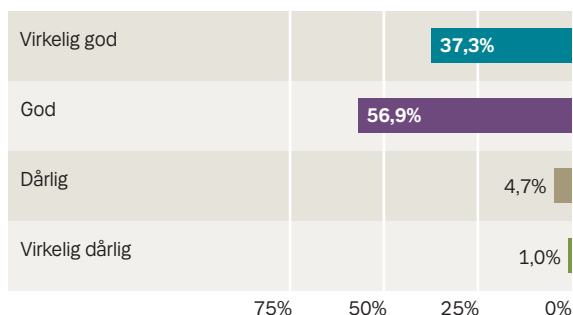
### 26. Føler du dig tryk/utryk ved at bruge den siddende patientbefordring?

(N = 2572)



### 27. Hvad er din samlede vurdering af den service, du får med den siddende patientbefordring?

(N = 2552)



"Hvis jeg skal sige en god ting, så er det for det første chaufføren, så for det andet, det er turen. Det er en nydelse for mig at komme ud og køre i bil, ikke? [...] Så alene at komme ned og se, hvordan det hele det ser ud nu, jamen det synes jeg i sig selv... jamen, det er simpelthen dejligt. Det er simpelthen en positiv oplevelse."

I 2010 gennemførte Enheden for Brugerundersøgelser – på vegne af Region Hovedstaden – en evaluering af patienternes oplevelse af den siddende patientbefordring i Region Hovedstaden.

Resultaterne fra evalueringen er samlet i rapporten *Patienters oplevelser med den siddende patientbefordring i Region Hovedstaden – en undersøgelse blandt 4.457 patienter*, som kan findes på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk).

Denne publikation fremhæver de væsentligste resultater inden for temaerne information, ventetid, rettidig ankomst samt patienternes samlede indtryk.