Patienters oplevelser i akutmodtagelser og akutklinikker

Patienters oplevelser i Region Hovedstadens akutmodtagelser og akutklinikker

Telefonsurvey med 1.940 patienter

Udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser på vegne af
Koncern Plan, Udvikling og Kvalitet

April 2012

Enheden for Brugerundersøgelser

Patienters oplevelser i Region Hovedstadens akutmodtagelser og akutklinikker
Telefonsurvey med 1.940 patienter

Udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser på vegne af Koncern Plan, Udvikling og Kvalitet
April 2012

Trine Østerbye Rimdal
Pernille Vang Sørensen

© Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden, april 2012

ISBN: 978-87-91520-87-7

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

Denne rapport citeres således:
Enheden for Brugerundersøgelser: Patienters oplevelser i Region Hovedstadens akutmodtagelser og akutklinikker, København 2012.

Rapporten samt bilagstabeller til rapporten findes på: www.patientoplevelser.dk

Henvendelser vedrørende undersøgelsen til:
Enheden for Brugerundersøgelser
Nordre Fasanvej 57
2000 Frederiksberg
E-mail: efb@regionh.dk

Fotograf:
Klaus Sletting

INDHOLD

1 RESUMÉ 3

2 BAGGRUND 5

3 FORMÅL 6

4 RESULTATER 7

4.1 BAGGRUND FOR BESØG 7

Akuttelefonen 1813 7

Årsag til at vælge akutmodtagelse/-klinik 8

Skiltning og parkeringsforhold 9

4.2 MODTAGELSE 9

4.3 VENTETID 10

4.4 UNDERSØGELSE OG BEHANDLING 11

4.5 INFORMATION OG MEDINDDRAGELSE 12

4.6 UDSKRIVELSE OG HJEMSENDELSE 13

4.7 SAMLET INDTRYK 13

Faciliteter 13

Rengøring 14

Fik hjælp 14

Indtryk alt i alt 14

5 MATERIALE 15

5.1 UDTRÆKSKRITERIER 15

5.2 REPRÆSENTATIVITET 15

Køn 16

Alder 16

6 METODE 17

6.1 UDVIKLING AF SPØRGESKEMA 17

6.2 VALIDERING AF SPØRGESKEMA 17

6.3 ANALYSE 17

7 KONKLUSION 18

8 BILAG 19

8.1 SPØRGESKEMA 19

8.2 BILAGSTABELLER 19

1 RESUMÉ

Undersøgelsen har til formål at afdække, hvordan patienter, der henvender sig eller bliver indbragt i en akutmodtagelse/-klinik på et af Region Hovedstadens hospitaler, oplever besøget i den pågældende akutmodtagelse/-klinik. Det er første gang, der er lavet en samlet undersøgelse af, hvordan patienter oplever deres besøg i Region Hovedstadens 11 akutmodtagelser og akutklinikker.

1.940 patienter har deltaget i undersøgelsen, der er udført som en telefonsurvey. De deltagende patienter har alle haft ét eller flere besøg i en akutmodtagelse/-klinik i perioden 20. februar til 4. marts 2012.

Patienternes samlede indtryk af deres besøg i en akutmodtagelse/-klinik
Ni ud af ti patienter i regionens akutmodtagelser/-klinikker har et virkelig godt eller godt indtryk af deres besøg. Over halvdelen af patienterne betegner deres indtryk af besøget som godt.

93 % af patienterne oplevede, at de fik hjælp til det, de henvendte sig med.

Mere end hver femte patient har et dårligt eller virkelig dårligt samlet indtryk af faciliteterne i akutmodtagelsen/klinikken (fx fjernsyn, blade, legetøj til børn, mulighederne for mad og drikke).

Langt størstedelen af patienterne har et positivt samlet indtryk af rengøringen i akutmodtagelsen/-klinikken (93 %). 19 % af patienterne har et virkelig godt indtryk.

Baggrund for besøget
11 % af patienterne havde inden deres besøg ringet til Akuttelefonen 1813. Af dem vurderer langt hovedparten af patienterne (92 %) vejledningen i Akuttelefonen som enten virkelig god eller god. 51 % af de, der ringede til Akuttelefonen, blev informeret om ventetiden på de forskellige akutmodtagelser/-klinikker.

De primære årsager til, at borgerne henvendte sig i akutmodtagelsen/-klinikken og ikke til fx egen læge, var, at de var blevet henvist af en sundhedsprofessionel (fx vagtlæge) (19 %), eller at egen læge havde lukket (10 %).

For otte ud af ti patienter er den primære årsag til valg af den specifikke akutmodtagelse/-klinik, at denne akutmodtagelse/-klinik lå tættest på deres bopæl, eller stedet hvor sygdom/skade opstod.

Mere end hver fjerde patient vurderer skiltningen til akutmodtagelsen/-klinikken som virkelig dårlig eller dårlig. Knap hver fjerde patient vurderer parkeringsforholdene som dårlige eller virkelig dårlige

Modtagelsen i akutmodtagelsen/-klinikken
Langt hovedparten af patienterne følte sig velkomne, da de blev modtaget i akutmodtagelsen/-klinikken (94 %). 15 % vurderer muligheden for at beskrive deres sygdom eller skade ved modtagelsen, uden at uvedkommende kunne høre det, som dårlig eller virkelig dårlig. Over halvdelen af patienterne (64 %) fik ved modtagelsen ikke information om, hvor lang tid de skulle vente på at blive undersøgt.12 % af patienterne blev ved modtagelsen informeret om andre muligheder for, hvor de kunne modtage hjælp.

Ventetid og information om ventetid
88 % af patienterne oplevede ventetid fra de blev modtaget, til de blev undersøgt. De adspurgte patienter ventede i gennemsnit 1 time og 7 minutter fra de blev modtaget til de blev undersøgt første gang

42 % af de patienter, der oplevede ventetid, fra de blev modtaget til de blev undersøgt, vurderer ventetiden som lang eller meget lang. Af de patienter, der oplevede ventetid, blev 77 % ikke informeret om, hvorfor der var ventetid. Hovedparten af patienterne blev ikke informeret løbende om udviklingen i ventetid (81 %). Knap hver fjerde patient vurderer længden af den samlede ventetid under hele deres besøg i akutmodtagelsen/-klinikken som uacceptabel.

Undersøgelse og behandling
Hovedparten af patienterne oplever, at alle eller de fleste i personalegruppen præsenterede sig med navn (81 %) og stillingsbetegnelse (77 %).

På spørgsmålet om hvorvidt patienten samlet set er tryg eller utryg ved at have modtaget den rette undersøgelse og behandling svarer 92 %, at de enten er meget trygge eller trygge ved at have modtaget den rette undersøgelse og behandling.

Medinddragelse og information om undersøgelse og behandling
90 % af patienterne vurderer, at de blev inddraget i passende omfang i de beslutninger, der skulle træffes om deres undersøgelse og behandling. Af de patienter, der ikke blev inddraget i passende omfang, svarer 1 %, at de blev inddraget for meget i beslutningstagningen, mens 9 % mener, at de blev inddraget for lidt.

16 % af patienterne blev ikke løbende informeret om, hvad der var næste skridt i deres undersøgelses- og behandlingsforløb under deres besøg.

Langt hovedparten af de adspurgte patienter (96 %) oplevede, at personalet informerede dem på en måde, så de kunne forstå det.

Næsten samme billede tegner sig for patienternes oplevelse af, om personalets information samlet set dækkede patientens behov. Her oplevede 91 % af patienterne, at informationen dækkede deres behov.

Tryghed ved hjemsendelse og information om symptomer efter hjemkomst
Patienterne blev også stillet en række spørgsmål vedrørende deres udskrivelse og hjemsendelse. 89 % af patienterne vurderer, at den information de fik om, hvilke symptomer de skulle være opmærksomme på, efter de kom hjem, var enten virkelig god eller god. Heraf vurderer 32 % af patienterne informationen som virkelig god.

Samme billede tegner sig med hensyn til patienternes vurdering af informationen om, hvor de skulle henvende sig, hvis de oplevede symptomer, efter de kom hjem. 91 % af patienterne vurderer information om, hvor de skulle henvende sig, som enten virkelig god eller god. 33 % vurderer, at informationen var virkelig god.

Patienterne er endvidere blevet spurgt om deres tryghed ved at skulle hjem. Her angiver 93 % af de adspurgte patienter, at de enten var meget trygge eller trygge ved at skulle hjem. Der er en næsten ligelig fordeling mellem andelen, der er meget trygge (49 %), og andelen af patienter, der er trygge (45 %).

2 BAGGRUND

Politikerne i Region Hovedstaden har en hensigtserklæring om, at borgere i regionen, der har behov for hjælp på grund af akut sygdom og skade, skal have let adgang til kompetent akutbetjening og øvrige relevante behandlingstilbud. Akutbehandlingen skal kunne leveres med samme høje kvalitet døgnet rundt. På denne baggrund har Regionsrådet besluttet, at der skal gennemføres en række analyser på akutområdet herunder en undersøgelse af patienters oplevelser af akutmodtagelserne og akutklinikkerne i Region Hovedstaden.

Hvert år bliver et udsnit af Region Hovedstadens patienter spurgt om deres oplevelser i mødet med de danske sygehuse og ambulatorier gennem den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser (LUP). Her indgår patienter fra akutmodtagelser og akutklinikker ikke. Denne undersøgelse om patienters oplevelser i Region Hovedstadens akutmodtagelser og akutklinikker er den første undersøgelse, der viser patienternes oplevelser af deres besøg i Region Hovedstadens 11 akutmodtagelser og akutklinikker.

Undersøgelsen omfatter akutmodtagelser på følgende hospitaler:

- Bispebjerg Hospital
- Bornholms Hospital
- Herlev Hospital
- Hillerød Hospital
- Hvidovre Hospital

Og akutklinikker på følgende hospitaler:

- Amager Hospital
- Frederiksberg Hospital
- Frederikssund Hospital
- Gentofte Hospital
- Glostrup Hospital
- Helsingør Hospital

Undersøgelsens resultater skal medvirke til at udvikle kvaliteten af de forskellige dele i et patientforløb i en akutmodtagelse eller akutklinik i Region Hovedstaden. Undersøgelsen er foretaget af Enheden for Brugerundersøgelser på vegne af Koncern Plan, Udvikling og Kvalitet, Region Hovedstaden.

3 FORMÅL

Formålet med undersøgelsen er at afdække, hvordan patienter, der henvender sig eller bliver indbragt i regionens akutmodtagelser og akutklinikker, oplever besøget i den pågældende akutmodtagelse/-klinik. Følgende temaer er belyst i undersøgelsen:

Patienternes oplevelse og/eller vurdering af:

- Den vejledning de modtog i Akuttelefonen 1813
- Skiltning og parkeringsforhold
- Modtagelsen
- Ventetid samt information om ventetid, undersøgelser og behandling
- Relationen og kommunikationen med sundhedspersonalet
- Undersøgelse, behandling og pleje bl.a. med hensyn til inddragelse og tryghed
- Information om eventuelt efterbehandling ved hjemsendelsen
- De fysiske rammer
- Samlet vurdering

Samt baggrunden for patienternes kontakt med akutmodtagelsen/-klinikken.

4 RESULTATER

I det følgende præsenteres undersøgelsens hovedresultater. Samtlige svarfordelinger på regions- og enhedsniveau findes i denne rapports bilagsmateriale. For at underbygge resultaterne er enkelte patientkommentarer fra den gennemførte telefonsurvey indsat undervejs i resultatgennemgangen.

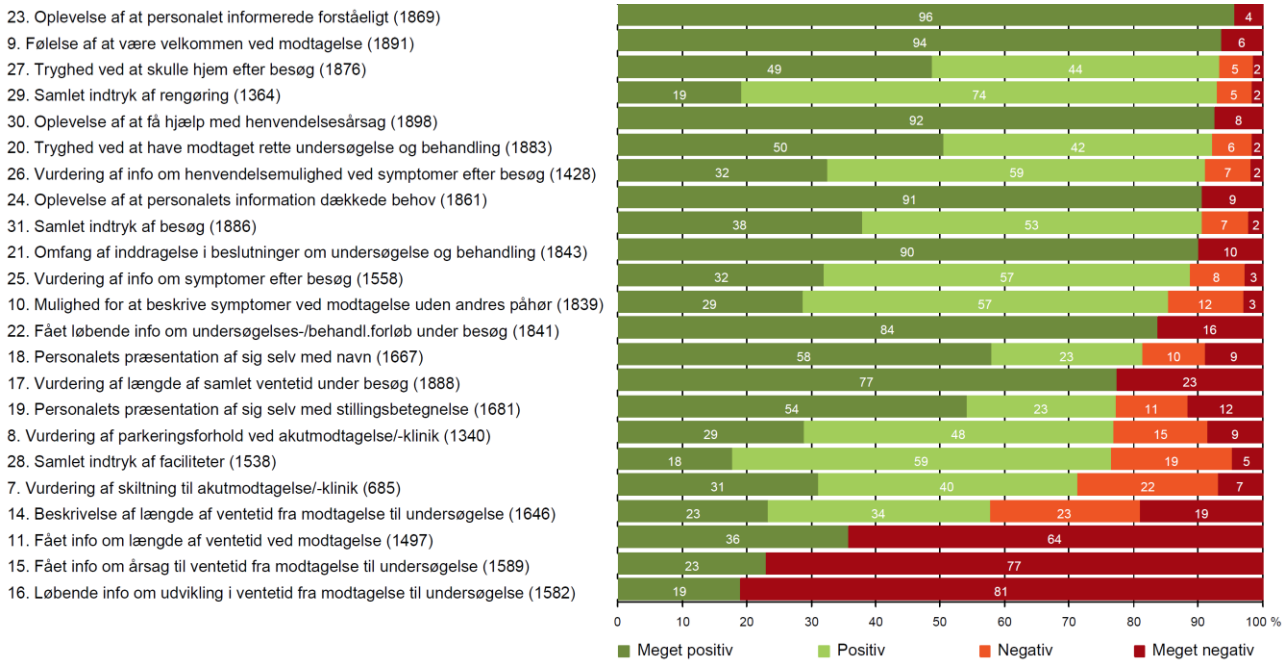
I alt 1.940 patienter er telefoninterviewet om deres oplevelser i akutmodtagelserne/-klinikkerne i Region Hovedstaden. 53 % af disse er mænd, og 47 % er kvinder. Aldersfordelingen blandt patienterne i undersøgelsen fremgår af tabellen nedenfor.

Alder	0-4 år	5-9 år	10-19 år	20-39 år	40-59 år	60-79 år	80+ år
Regionsniveau	9 %	8 %	20 %	19 %	21 %	17 %	6 %

Tabel 4.1: Tabellen viser aldersfordelingen blandt patienterne i undersøgelsen.

Det er hovedsageligt patienterne selv, der har besvaret spørgsmålene (70 %). 26 % af telefoninterviewene er gennemført blandt en forælder eller værge til børn under 15 år. De resterende er gennemført blandt pårørende til patienter, der ikke selv har været i stand til at besvare spørgsmålene.

Nedenstående figur (figur 4.1) viser fordelingen af patienternes svar på de 23 spørgsmål, som kan opdeles i en positiv/negativ vurdering. Svarfordelinger for samtlige spørgsmål findes i rapportens bilag.



Figur 4.1: Regionsresultat for de 23 spørgsmål, som kan opdeles i en positiv/negativ vurdering.

4.1 Baggrund for besøg

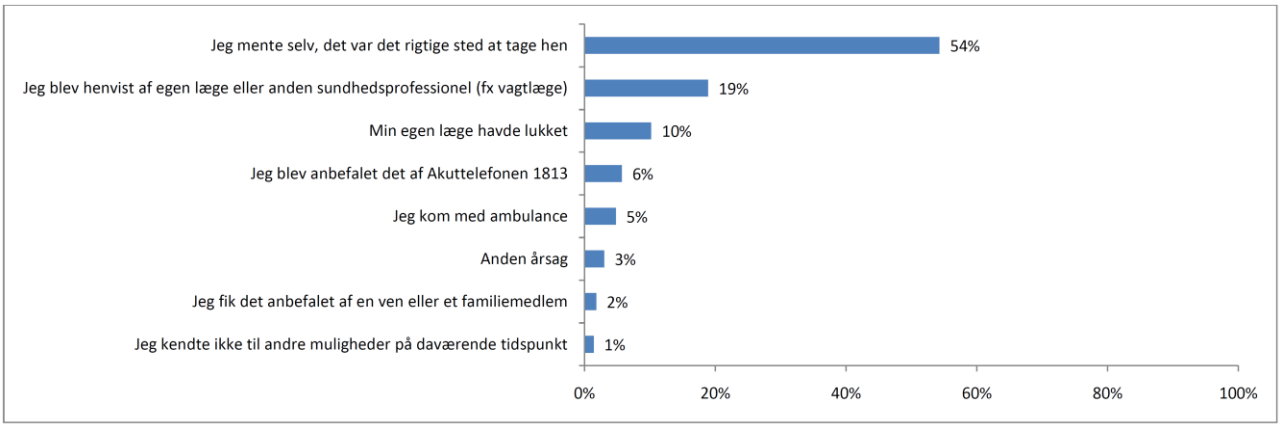
Akuttelefonen 1813

11 % af patienterne havde inden deres besøg ringet til Akuttelefonen 1813, heraf blev 3 % af opringningerne foretaget af en anden end patienten selv. Langt hovedparten af patienterne vurderer vejledningen i Akuttelefonen som virkelig god (51 %) eller god (40 %). 51 % af patienterne blev af Akuttelefonen informeret om, hvor lang ventetid, der var i de forskellige akutmodtagelser/-klinikker i regionen. Dette spørgsmål er ikke

stillet til patienter fra Akutmodtagelsen på Bornholms Hospital, da de vanskeligt kan vælge en anden akutmodtagelse/-klinik.

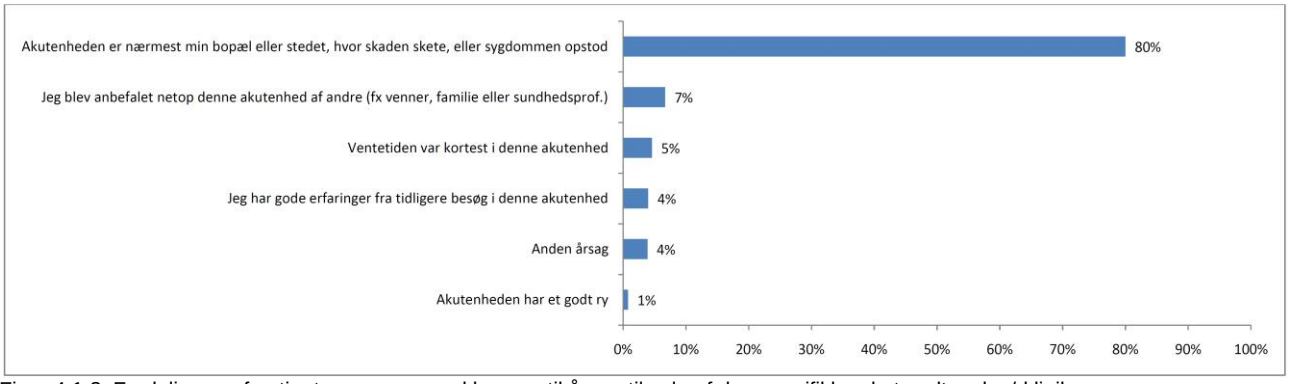
Årsag til at vælge akutmodtagelse/-klinik

Patienterne blev spurgt til, hvad der var den primære årsag til, at de henvendte sig i akutmodtagelsen/-klinikken (se figur 4.1.1). Over halvdelen af patienterne mente selv, at akutmodtagelsen/-klinikken var det rigtige sted at tage hen (frem for fx deres egen læge eller vagtlægen) (54 %). 19 % blev henvist til akutmodtagelsen/-klinikken af deres egen læge eller en anden sundhedsprofessionel (fx vagtlæge). 10 % mødte op, fordi deres egen læge havde lukket. 6 % blev anbefalet at møde op i akutmodtagelsen/-klinikken af Akuttelefonen 1813, og 5 % kom med ambulance. De resterende 6 % blev enten anbefalet det af en ven, kendte ikke til andre muligheder på daværende tidspunkt eller havde en anden årsag som fx, at et barns børnehave var taget til pågældende akutmodtagelse/-klinik med barnet.



Figur 4.1.1: Fordelingen af patienternes svar med hensyn til årsag til henvendelse.

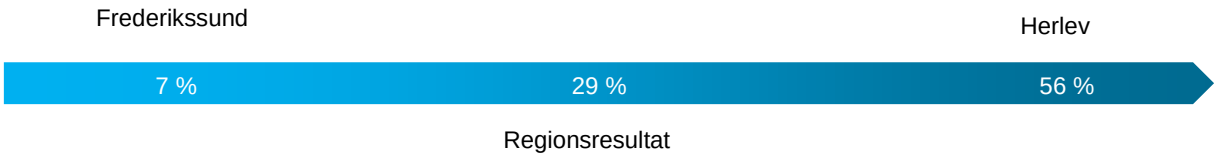
At akutmodtagelsen/-klinikken er nærmest patientens bopæl (eller stedet hvor skaden skete, eller sygdommen opstod), er den primære baggrund for valg af den specifikke akutmodtagelse/-klinik (80 %). 7 % af patienterne har valgt akutmodtagelse/-klinik, fordi de har fået anbefalet stedet af andre. 5 % af patienterne har valgt ud fra, at der var kort ventetid i den pågældende akutmodtagelse/-klinik. 4 % af patienterne har valgt akutmodtagelse/-klinik, fordi de har gode erfaringer med det pågældende sted. De resterende patienter har valgt ud fra akutmodtagelsens/-klinikkens ry eller ud fra en anden årsag såsom, at patienten i forvejen var tilknyttet hospitalet i forbindelse med en anden sygdom (figur 4.1.2). Dette spørgsmål er ikke stillet til patienter fra Akutmodtagelsen på Bornholms Hospital, da de vanskeligt kan vælge en anden akutmodtagelse/-klinik.



Figur 4.1.2: Fordelingen af patienternes svar med hensyn til årsag til valg af den specifikke akutmodtagelse/-klinik.

Skiltning og parkeringsforhold

Mere end hver fjerde patient vurderer skiltningen til akutmodtagelsen/-klinikken som dårlig eller virkelig dårlig. Der er stor forskel på patienternes vurderinger afhængigt af, hvilken akutmodtagelse/-klinik de har besøgt. 7 % af patienterne vurderer skiltningen som dårlig eller virkelig dårlig til Akutklinikken på Frederikssund Hospital, hvorimod andelen er 56 % til Akutmodtagelsen på Herlev Hospital (se figur 4.1.3).



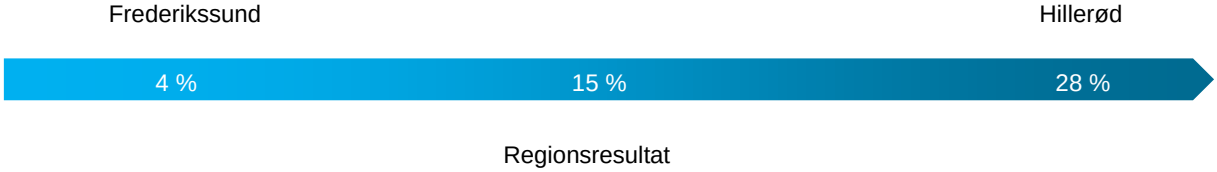
Figur 4.1.3: Forskel mellem bedst og dårligst placerede akutmodtagelse/-klinik med hensyn til vurdering af skiltning til akutmodtagelse/-klinik (andel negative svar).

Samme billede er gældende for patienternes vurdering af parkeringsforholdene, når de ankom til akutmodtagelsen/-klinikken. Knapt hver fjerde patient vurderer parkeringsforholdene som dårlige eller virkelig dårlige. Der er ligeledes stor variation i patienternes vurderinger af parkeringsforholdene i forhold til, hvilken akutmodtagelse/-klinik de har besøgt. I Akutklinikkerne på Frederikssund Hospital og Helsingør Hospital vurderer henholdsvis 2 % og 4 % af patienterne parkeringsforholdene negativt. Modsat dette vurderer 50 % af patienterne i Akutmodtagelsen på Hillerød Hospital parkeringsforholdene negativt. Denne andel er 37 % for Akutmodtagelsen på Herlev Hospital.

4.2 Modtagelse

Langt hovedparten af patienterne i regionen følte sig velkomne, da de blev modtaget i akutmodtagelsen/-klinikken (94 %). På dette spørgsmål varierer patienternes svar fra 99 %, der følte sig velkomne i Akutmodtagelsen på Bornholms Hospital til 85 %, der følte sig velkomne i Akutmodtagelsen på Herlev Hospital.

15 % af patienterne vurderer muligheden for at beskrive deres sygdom eller skade ved modtagelsen, uden uvedkommende kunne høre det, som dårlig eller virkelig dårlig. Der er stor variation i resultaterne afhængigt af, hvilken akutmodtagelse/-klinik patienterne har besøgt. 4 % af patienterne vurderer, at muligheden er dårlig eller virkelig dårlig i Akutklinikken på Frederikssund Hospital, hvorimod 28 % vurderer muligheden som værende dårlig eller virkelig dårlig i Akutmodtagelsen på Hillerød Hospital (se nedenstående figur).



Figur 4.2.1: Forskel mellem bedst og dårligst placerede akutmodtagelse/-klinik med hensyn til mulighed for at beskrive symptomer ved modtagelse uden andres påhør (andel negative svar).

"Jeg følte mig krænket og chokeret over at skulle fortælle om alle symptomer og CPR-nummer, mens en anden stod lige op ad. Alt kunne høres." (Patientkommentar fra Akutmodtagelsen på Bispebjerg Hospital)

Mere end halvdelen af patienterne fik ved modtagelsen ikke information om, hvor lang tid de skulle vente på at blive undersøgt (64 %). Patienterne blev i dette spørgsmål oplyst om, at det både kunne være via personalet eller en informationstavle. På dette spørgsmål adskiller de enkelte akutmodtagelser/-klinikker sig endnu en gang fra hinanden. Akutmodtagelsen på Hvidovre Hospital har den mindste andel af patienter, der ikke modtog information om ventetid (54 %), hvorimod den største andel findes i Akutklinikken på Frederikssund Hospital (74 %).

12 % af patienterne blev på regionsniveau informeret om andre muligheder for, hvor de kunne modtage hjælp til deres skade eller sygdom ved modtagelsen. 69 % af patienterne fik ikke denne information, og 19 % mente ikke, der var andre muligheder for hjælp. Der er ikke stor variation mellem akutmodtagelserne/-klinikkerne på dette spørgsmål.

4.3 Ventetid

På regionsniveau fordeler ventetiden, fra patienterne blev modtaget, til de blev undersøgt, sig som i tabellen nedenfor (tabel 4.3.1).

Antal/minutter	0	1-15	16-60	61-180	181-240	241-
1.895	12 %	24 %	32 %	23 %	5 %	4 %

Tabel 4.3.1: Tabellen viser fordelingen af patienternes oplevelse af ventetid opgjort i minutter.

Den gennemsnitlige ventetid var en time og syv minutter.

88 % af patienterne i regionen oplevede ventetid, fra de blev modtaget, til de blev undersøgt. Akutmodtagelsen på Bornholms Hospital har den mindste andel af patienter, der oplevede ventetid (77 %). Den største andel af patienter, der oplevede ventetid, findes i Akutmodtagelsen på Bispebjerg Hospital (93 %).

42 % af de patienter, der oplevede ventetid, fra de blev modtaget, til de blev undersøgt, vurderer ventetiden som lang eller meget lang. 19 % af patienterne vurderer ventetiden som meget lang. Andelen af patienter, der vurderer ventetiden for lang eller meget lang, varierer fra 22 % (Akutmodtagelsen på Bornholms Hospital) til 55 % (Akutmodtagelsen på Herlev Hospital).

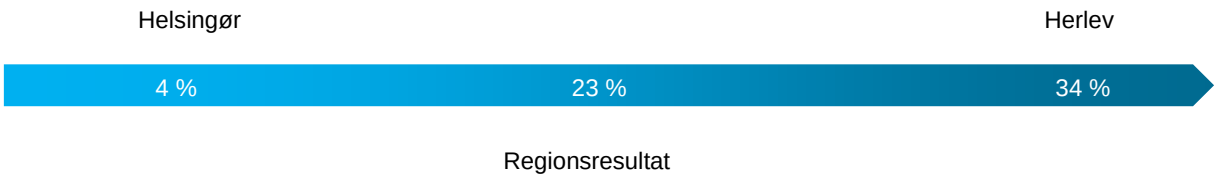
Af de patienter, der oplevede ventetid, blev 77 % ikke informeret om, hvorfor der var ventetid. Der er en mindre variation mellem resultaterne for de enkelte akutmodtagelser/-klinikker (71 % - 84 %).

Patienterne blev spurgt til, om de løbende blev informeret om udviklingen i ventetiden, fra de blev modtaget, til de blev undersøgt (fx af personalet eller en informationstavle). 81 % af patienterne svarede nej til dette spørgsmål.

Patienternes oplevelser på de enkelte akutmodtagelser/-klinikker adskiller sig ikke markant fra hinanden.

> *"Oplysning om ventetider skal forbedres, og der SKAL oplyses ændringer. Personalet opleves som frustrerede og afvisende, når man spørger til ændringer i ventetider." (Patientkommentar fra Akutmodtagelsen på Bispebjerg Hospital)*

Mere end hver femte patient vurderer længden af den samlede ventetid under hele deres besøg i akutmodtagelsen/-klinikken som uacceptabel. Variationen mellem akutmodtagelserne/-klinikkerne i regionen er stor. 4 % af patienterne vurderer den samlede ventetid som uacceptabel i Akutklinikken på Helsingør Hospital, hvorimod samme andel er 34 % i Akutmodtagelsen på Herlev Hospital (figur 4.3.1).



Figur 4.3.1: Forskel mellem bedst og dårligst placerede akutmodtagelse/-klinik med hensyn til vurdering af længde af samlet ventetid under besøg (andel negative svar).

4.4 Undersøgelse og behandling

Under besøget i akutmodtagelsen/-klinikken oplevede hovedparten af patienterne (81 %) på regionsniveau, at alle eller det meste af det personale, som de mødte, præsenterede sig med navn. Akutmodtagelserne på Bornholms Hospital og på Hvidovre Hospital er de akutmodtagelser/-klinikker, hvor flest i personalegruppen præsenterede sig med navn (hhv. 88 % og 87 %), mens Akutmodtagelsen på Hillerød Hospital er den akutmodtagelse/-klinik, hvor færrest i personalegruppen præsenterede sig med navn (76 %).

Samme billede gør sig gældende med hensyn til spørgsmålet om personalets præsentation med stillingsbetegnelse. 77 % af patienterne har i undersøgelsen angivet, at alle eller det meste af personalet præsenterede sig med stillingsbetegnelse. Resultaterne fra de enkelte akutmodtagelser/-klinikker varierer fra 85 % (Akutmodtagelserne på Bornholms Hospital og Hvidovre Hospital) til 70 % (Hillerød Hospital). I Akutmodtagelsen på Hillerød Hospital oplevede 16 % af de adspurgte patienter, at ingen i personalegruppen præsenterede sig med stillingsbetegnelse. I modsætning hertil var denne andel af patienter 7 % i Akutmodtagelsen på Hvidovre Hospital.

Patienterne er også blevet spurgt om, hvor trygge de samlet set er ved, at de har modtaget den rette undersøgelse og behandling. Her svarer størstedelen (92 %), at de enten er meget trygge (51 %) eller trygge (42 %). Den største andel af patienter, der samlet set er meget trygge eller trygge, findes i Akutklinikken på Helsingør Hospital (97 %). Den mindste andel af meget trygge og trygge patienter findes i Akutmodtagelsen på Herlev Hospital (87 %).

4.5 Information og medinddragelse

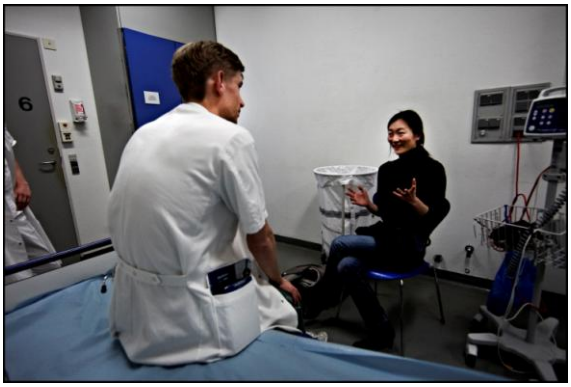
Ni ud af ti patienter vurderer, at de blev inddraget i passende omfang i de beslutninger, der skulle træffes om deres undersøgelse og behandling. Af de patienter, der ikke blev inddraget i passende omfang, svarer 1 %, at de blev inddraget for meget i beslutningstagningen, mens 9 % mener, at de blev inddraget for lidt. Patienterne i akutklinikkerne på Gentofte Hospital og Helsingør Hospital er de mest positive (96 %), mens de mest negative patienter findes i akutmodtagelserne på henholdsvis Bispebjerg Hospital og Herlev Hospital (begge 14 %). Glostrup Hospitals akutklinik er det sted, hvor flest patienter angiver, at de blev inddraget for meget (3 %), mens Akutmodtagelsen på Herlev Hospital og Akutmodtagelsen på Bispebjerg Hospital er de akutmodtagelser, hvor flest patienter angiver, at de blev inddraget for lidt.

> *"Kommunikation i flot børnehøjde med 10-årig datter, der fik lov til at bestemme om fremmedlegeme skulle fjernes med eller uden bedøvelse - pædagogik og faglighed på højt niveau." (Patientkommentar fra Akutklinikken på Gentofte Hospital)*

På spørgsmålet om, hvorvidt patienterne løbende blev informeret om, hvad der var næste skridt i deres undersøgelses- og behandlingsforløb under deres besøg, svarer hver sjette, at de ikke blev informeret om næste skridt. Der er stor variation mellem de enkelte akutmodtagelser/-klinikker på dette spørgsmål. I akutmodtagelserne/-klinikkerne på Bornholms Hospital, Helsingør Hospital og Gentofte Hospital er det knap hver tiende patient, der svarer, at de ikke fik løbende information. I Akutmodtagelsen på Herlev Hospital er det hver fjerde patient.

> *"Der går for lang tid mellem hvert trin i undersøgelsen og behandlingen, og informationen derom er ikke god nok." (Patientkommentar fra Akutklinikken på Amager Hospital)*

På regionsniveau svarer langt hovedparten af de adspurgte patienter (96 %), at personalet informerede dem på en måde, så de kunne forstå det. De forskellige akutmodtagelser og akutklinikker adskiller sig ikke væsentligt på dette spørgsmål, idet andelen af patienter, der oplever, at personalet informerede dem på en måde, så de kunne forstå det, varierer mellem 98 % (Akutklinikkerne på Frederikssund Hospital, Helsingør Hospital og Gentofte Hospital) til 93 % (Akutmodtagelsen på Bispebjerg Hospital).



Næsten samme billede tegner sig for patienternes oplevelse af, om personalets information samlet set dækkede patientens behov. Her svarer 91 % af patienterne på regionsniveau, at informationen dækkede deres behov. Variationen mellem de enkelte akutmodtagelser og akutklinikker er her lidt større sammenlignet med patienternes vurdering af personalets måde at informere på. Akutmodtagelsen på Bornholms Hospital, Akutklinikken på Frederikssund Hospital og Akutklinikken på Helsingør Hospital har den største andel af patienter, der oplever, at informationen dækkede deres behov (95 %), mens Herlev Hospital er den akutmodtagelse/-klinik med den mindste andel af patienter, der oplever, at informationen dækkede deres behov (85 %).

4.6 Udskrivelse og hjemsendelse

Patienterne er også blevet stillet en række spørgsmål vedrørende deres hjemsendelse. På regionsniveau vurderer knap ni ud af ti patienter, at den information de fik, om hvilke symptomer de skulle være opmærksomme på, efter de kom hjem, var enten virkelig god eller god. Heraf vurderer tre ud af ti patienter informationen som virkelig god. Resultaterne fra de enkelte akutmodtagelser/-klinikker ligger, med hensyn til andelen af patienter, der vurderer informationen som enten virkelig god eller god, jævnt fordelt mellem 95 % (Akutklinikken på Helsingør Hospital) og 84 % (Akutmodtagelsen på Bornholms Hospital). Det er bemærkelsesværdigt, at den største andel virkelig positive patienter (46 %) findes i Akutmodtagelsen på Bornholms Hospital, da denne akutmodtagelse samtidig har den mindste andel positive patienter alt i alt.

På regionsniveau tegner det samme billede sig, når patienterne vurderer informationen om, hvem de skulle henvende sig til, hvis de oplevede symptomer, efter de kom hjem. Her viser det samlede regionsresultat, at ni ud af ti patienter vurderer information, om hvem de skulle henvende sig til, som enten virkelig god eller god. Igen vurderer tre ud af ti patienter, at informationen er virkelig god. Den højeste andel af patienter, der vurderer informationen som enten virkelig god eller god, findes på Helsingør Hospital (95 %). Den laveste andel af patienter, der vurderer, at informationen var enten virkelig god eller god, findes i Akutmodtagelsen på Hvidovre Hospital (86 %). Igen er det Akutmodtagelsen på Bornholms Hospital, der har den største andel af patienter, der mener, at informationen var virkelig god (51 %).

"Jeg gik hjem med mange smerter […] Jeg fik ingen piller med - bare ud af vagten! Det var ikke en god afslutning." (Patientkommentar fra Akutmodtagelsen på Hillerød Hospital)

Patienterne er endvidere blevet spurgt om deres tryghed ved at skulle hjem. Her angiver 93 % af de adspurgte patienter på regionsniveau, at de enten var meget trygge eller trygge ved at skulle hjem. Der er en næsten ligelig fordeling mellem andelen, der er meget trygge (49 %), og andelen af patienter, der er trygge (44 %). På hospitalsniveau er Akutklinikken på Frederikssund Hospital og Akutklinikken på Gentofte Hospital de akutmodtagelser/-klinikker, hvor den største andel af meget trygge og trygge patienter samlet set findes (begge 97 %). De mest utrygge patienter findes i akutmodtagelserne/-klinikkerne på henholdsvis Hvidovre Hospital (10 %), Bispebjerg Hospital (9 %) og Herlev Hospital (9 %). I Akutmodtagelsen på Bornholms Hospital og i Akutklinikken på Helsingør Hospital er ingen patienter meget utrygge ved at skulle hjem (0 %).

4.7 Samlet indtryk

Faciliteter

Mere end hver femte patient i regionen har et dårligt eller virkelig dårligt samlet indtryk af faciliteterne i akutmodtagelsen/klinikken (fx fjernsyn, blade, legetøj til børn, mulighederne for mad og drikke). Akutmodtagelserne/-klinikkerne adskiller sig markant fra hinanden mht. patienternes oplevelser af faciliteterne. 9 % af patienterne i Akutmodtagelsen

på Bornholms Hospital har samlet set et dårligt eller virkelig dårligt indtryk af faciliteterne. Denne andel er 42 % i Akutmodtagelsen på Herlev Hospital.

Rengøring

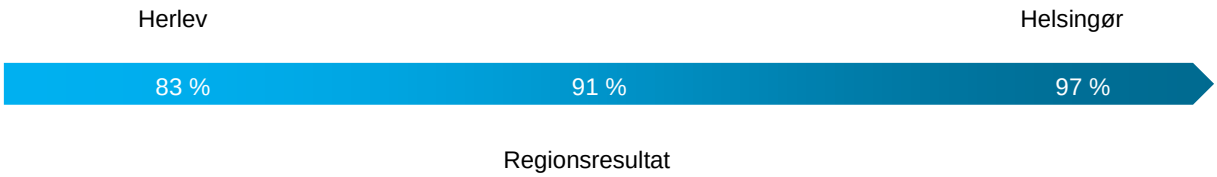
Langt størstedelen af patienterne har et positivt samlet indtryk af rengøringen i akutmodtagelserne/-klinikkerne på regionsniveau (93 %). 19 % af patienterne har et virkelig godt indtryk. 98 % af patienterne i Akutmodtagelsen på Bornholms Hospital og i Akutklinikken på Frederikssund Hospital har et positivt indtryk af rengøringen. Den største andel af patienter, der har et negativt indtryk af rengøringen, findes i Akutmodtagelserne på henholdsvis Hvidovre Hospital, Herlev Hospital, Bispebjerg Hospital og Hillerød Hospital. Den mest negative vurdering af rengøringen findes blandt patienterne i Akutmodtagelsen på Hvidovre Hospital, hvor 5 % af patienterne har et virkelig dårligt indtryk af rengøringen.

Fik hjælp

På regionsniveau oplevede 93 % af patienterne, at de fik hjælp til det, de henvendte sig med. Denne andel er 96 % i Akutmodtagelsen på Hillerød Hospital. 12 % oplevede ikke at få hjælp til det, de henvendte sig med i Akutmodtagelsen på Herlev Hospital.

Indtryk alt i alt

Ni ud af ti patienter i regionens akutmodtagelser/-klinikker har et godt eller virkelig godt indtryk af deres besøg. Over halvdelen af patienterne betegner deres indtryk af besøget som godt. Den største andel af positive patienter i forhold til det samlede indtryk af besøget findes i Akutklinikken på Helsingør Hospital (97 %), hvorimod den mindste andel positive patienter findes i Akutmodtagelsen på Herlev Hospital (83 %) (se figur 4.7.1).



Figur 4.7.1: Forskel mellem bedst og dårligst placerede akutmodtagelse/-klinik med hensyn til samlet indtryk af besøg (andel positive svar).

5 MATERIALE

Telefonsurveyen blev gennemført af SFI Survey, som EfB har entreret med ved denne undersøgelse. Patienterne blev telefoninterviewet ud fra et lukket spørgeskema med enkelte åbne kommentarfelter.

I alt 1.940 patienter har deltaget i undersøgelsen. Fordelingen af patienter på hver af de 11 deltagende akutmodtagelser/-klinikker i regionen fremgår af nedenstående tabel (tabel 5.1).

Enhed	Antal
Amager Hospital	198
Bispebjerg Hospital	185
Bornholms Hospital	67
Frederiksberg Hospital	184
Frederikssund Hospital	149
Gentofte Hospital	206
Glostrup Hospital	208
Helsingør Hospital	137
Herlev Hospital	204
Hillerød Hospital	208
Hvidovre Hospital	194
I alt i regionen	**1.940**

Tabel 5.1 Tabellen viser antal telefoninterview på de enkelte akutmodtagelser/klinikker.

5.1 Udtrækskriterier

Undersøgelsen er baseret på et udtræk fra det patientadministrative system (GS), som CSC Scandihealth har foretaget. Udtrækket omfatter alle patienter med en s-kontakt på de 11 somatiske akutmodtagelser/-klinikker i regionen i inklusionsperioden. Patienterne har alle haft ét eller flere besøg i en af de 11 akutmodtagelser/-klinikker i perioden 20. februar til 4. marts 2012. Patienter uden oplysninger om navn eller adresse samt patienter med forsker- og adressebeskyttelse er ikke inkluderet i undersøgelsen. Herudover er det udelukkende patienter, der er udskrevet til eget hjem, der indgår i undersøgelsen. Det vil sige, at patienter, der er viderehenvist til en anden afdeling fra en akutmodtagelse/-klinik, ikke indgår i undersøgelsen.

Det er tilstræbt at gennemføre cirka 200 telefoninterview med patienter fra hver akutmodtagelse/-klinik. I nogle tilfælde har det imidlertid ikke været muligt, idet antallet af patienter i inklusionsperioden var for lavt.

Der er ikke beregnet en svarprocent for undersøgelsen, da det er vanskeligt pga. undersøgelsens metode. Årsagen er, at undersøgelsen er gennemført som en telefonsurvey, hvor der dels er patienter, der ikke kan ringes op pga. et manglende registreret telefonnummer, dels er der patienter, der ikke kan træffes på deres telefonnummer. Flere patienter kunne derfor være telefoninterviewet. Herudover er der sat en øvre grænse på 200 telefoninterview per akutmodtagelse/-klinik. Potentielt kunne flere patienter derfor være telefoninterviewet i den enkelte akutmodtagelse/-klinik. På denne baggrund vil en beregning af svarprocent være problematisk.

5.2 Repræsentativitet

Bortfaldsanalysen er gennemført for at vurdere, hvorvidt besvarelserne fra de telefoninterviewede patienter danner et repræsentativt billede af samtlige patienters oplevelser. Dette er blevet testet i forhold til baggrundsoplysningerne, køn og alder.

Køn

Bortfaldsanalysen viser, at andelen af mænd og kvinder, der indgår i den gennemførte telefonsurvey, ikke er statistisk signifikant forskellige (tabel 5.2.1). Det betyder, at mænd og kvinder er lige godt repræsenterede i undersøgelsen.

Køn	Telefoninterviewet
Kvinde	28 %
Mand	27 %

Tabel 5.2.1. Tabellen viser andelen af kvinder og mænd, der er telefoninterviewet. P-værdien er >0,005.

Alder

Af nedenstående tabel fremgår det, at de forskellige aldersgrupper imidlertid ikke er lige godt repræsenterede i undersøgelsen (tabel 5.2.2). Eksempelvis fremgår det af tabel 5.2.2, at de 60-79-årige er overrepræsenterede, mens de 20-39-årige er underrepræsenterede i undersøgelsen.

Alder	Telefoninterviewet
0-4 år	27 %
5-9 år	31 %
10-19 år	30 %
20-39 år	20 %
40-59 år	27 %
60-79 år	35 %
80+ år	28 %

Tabel 5.2.2. Tabellen viser andelen af telefoninterviewede patienter i de forskellige aldersgrupper. P-værdien er <0,0001.

6 METODE

6.1 Udvikling af spørgeskema

Udviklingen af de spørgsmål, patienterne blev stillet i undersøgelsen, er både baseret på litteraturstudier og input fra patienter og personale i akutmodtagelserne/-klinikkerne i regionen. Indledningsvist foretog Enheden for Brugerundersøgelser (EfB) en litteratursøgning inden for akutområdet i dansk og udenlandsk litteratur. Efterfølgende gennemførte EfB et brugerpanel, hvor hver af regionens 11 akutmodtagelser/-klinikker var repræsenteret med én deltager (fx læge eller sygeplejerske). Formålet med afholdelse af brugerpanelet var et udpege de emneområder, som var de vigtigste at spørge patienterne ind til i telefoninterviewene. På baggrund af litteratursøgningen havde EfB til brug i brugerpanelet på forhånd opstillet seks temaer i et typisk patientforløb i en akutmodtagelse/-klinik. Deltagerne i brugerpanelet blev bedt om at drøfte de vigtigste aspekter inden for hvert tema. Deltagernes udsagn blev skrevet op, og deltagerne blev afslutningsvist bedt om at prioritere udsagnene efter vigtighed. Udover litteratursøgningen og brugerpanelet foretog EfB patientinterview med patienter i venteværelset i Akutmodtagelsen på Herlev Hospital. Patienterne blev spurgt til, hvad baggrunden for deres besøg var, og hvilke forhold der var af betydning for, at deres besøg ville blive en positiv oplevelse. Resultaterne af både litteratursøgningen, brugerpanelet og patientinterviewene medvirkede i udformningen af det endelige spørgeskema. Det endelige spørgeskema blev yderligere kommenteret af formandskabet for Det Sundhedsfaglige Råd for Præhospital og Akutmodtagelse i Region Hovedstaden.

6.2 Validering af spørgeskema

Før telefoninterviewene blev gennemført, blev spørgsmålene valideret blandt 16 patienter. Formålet med denne validering var at afklare, om patienterne forstod spørgsmålene, som de var tiltænkt, og om spørgsmålene var formuleret på en for patienterne letforståelig måde (konstruktvaliditet). Derudover var formålet at undersøge, om spørgeskemaet ud fra patienternes opfattelse indeholdt relevante aspekter af de udvalgte temaer (indholdsvaliditet).

Valideringen foregik ved telefoninterview med patienter, der havde haft et besøg i en akutmodtagelse/-klinik i uge 10. Interviewene varede cirka 20 minutter. Patienterne blev bedt om at besvare spørgsmålene, hvorefter de blev bedt om med egne ord at fortælle, hvad der blev spurgt om i udvalgte spørgsmål. Patienterne blev endvidere spurgt, om svarmulighederne ved de enkelte spørgsmål var passende, om nogle spørgsmål var svære at forstå, samt om rækkefølgen var logisk. Ved nogle spørgsmål blev patienterne bedt om at forklare, hvilken betydning de tillagde specifikke ord. Derudover blev de spurgt, om der var emner eller spørgsmål, som de savnede. Endelig fik patienterne mulighed for at kommentere på antallet af spørgsmål. Spørgsmålene blev efterfølgende justeret med udgangspunkt i resultaterne fra valideringen.

6.3 Analyse

Samtlige spørgsmål er opgjort på regionsniveau og for hver af de 11 akutmodtagelser/-klinikker. Når enhederne aggregeres til regionsniveau, indgår svar fra patienterne med forskellig vægt alt efter størrelsen på den enhed, de har haft et besøg i. Der er vægtet for at få aggregerede resultater, der afspejler samtlige patienters oplevelser og ikke blot oplevelser fra de patienter, der er interviewet. Regionsresultatet skal dermed afspejle alle patienternes oplevelse af behandlingen i regionen. Hver enkel patients svar tæller altså for et større antal patienter, hvorved store enheder får større indflydelse på regionens resultat end små enheder. Under antagelse af at interviewede patienter ikke adskiller sig væsentligt fra ikke-interviewede patienter, sikrer vægtningen, at patientoplevelserne i undersøgelsen på regionsniveau er repræsentative for samtlige patientoplevelser fra de deltagende enheder i inklusionsperioden.

7 KONKLUSION

Undersøgelsens formål er at afdække, hvordan patienter i regionens akutmodtagelser og akutklinikker oplever deres besøg.

Patienternes samlede indtryk er positivt. Langt hovedparten af patienterne vurderer indtrykket af besøget som virkelig godt eller godt. Der er imidlertid store variationer i patienternes oplevelser afhængigt af hvilken del af besøget, de vurderer. Der tegner sig et billede af, at patienterne vurderer de områder, der omhandler tryghed ved behandling og patienternes oplevelse af at få hjælp, mest positivt. I modsætning til dette vurderer patienterne områder omhandlende information i forbindelse med ventetid mest negativt. Også tre fysiske forhold vurderes lavt af patienterne. Dette gælder henholdsvis skiltningen til, faciliteterne i og parkeringsforholdene ved akutmodtagelserne/-klinikkerne.

Patienternes oplevelser er endvidere forskellige på flere områder afhængigt af hvilken akutmodtagelse/-klinik, de har besøgt. De største variationer i patienternes oplevelser mellem akutmodtagelserne/-klinikkerne findes på områder om fysiske forhold fx skiltning, parkeringsforhold, muligheden for at kunne beskrive årsagen for henvendelse i akutmodtagelsen/-klinikken uden at uvedkommende kunne høre det og det samlede indtryk af faciliteterne i akutmodtagelserne/-klinikkerne. Inden for disse områder findes den største andel af positive patienter hovedsageligt i akutklinikkerne og i Akutmodtagelsen på Bornholms Hospital. Inden for området om ventetid findes også en svag tendens til, at akutklinikkerne og Akutmodtagelsen på Bornholms Hospital vurderes godt af patienterne. Her oplever en mindre andel af patienterne ventetid, og en mindre andel af patienterne vurderer ventetiden som lang eller uacceptabel set i forhold til patienterne i akutmodtagelserne. Tendensen til, at patienternes oplevelser er mere positive i akutklinikkerne og i Akutmodtagelsen på Bornholms Hospital i forhold til i akutmodtagelserne, er gennemgående i undersøgelsen. Særligt Akutklinikken på Helsingør Hospital og Akutmodtagelsen på Bornholms Hospital skiller sig positivt ud, hvorimod Akutmodtagelsen på Herlev Hospital adskiller sig negativt fra de øvrige akutmodtagelser/-klinikker.

8 BILAG

8.1 Spørgeskema

Se spørgeskema p¬ www.patientoplevelser.dk/akut2012/skema.pdf

8.2 Bilagstabeller

Se bilagstabellerne p¬ www.patientoplevelser.dk/akut2012/bilagstabel.pdf

I denne rapport kan du læse, hvordan patienter, der har haft et besøg i en akutmodtagelse eller akutklinik i Region Hovedstaden, har oplevet deres besøg.

Undersøgelsens resultater bygger på en telefonsurvey med 1.940 patienter fra de 11 akutmodtagelser/-klinikker i regionen. De adspurgte patienter har besøgt en akutmodtagelse eller akutklinik i perioden 20. februar til 4. marts 2012.

Det er første gang, der er lavet en samlet undersøgelse af, hvordan patienter fra samtlige af Region Hovedstadens akutmodtagelser og akutklinikker oplever deres besøg.

Enheden for Brugerundersøgelser
Nordre Fasanvej 57
2000 Frederiksberg

Telefon: 38 64 99 66
E-mail: efb@regionh.dk
www.patientoplevelser.dk