

Ledelsesresumé

Borgernes tilfredshed med overgange på sundhedsområdet



Social- og
Indenrigsministeriets
BENCHMARKINGENHED

Publikationen kan hentes på hjemmesiden for
Social- og Indenrigsministeriets Benchmarkingenhed:
www.simb.dk

Henvendelse om publikationen kan ske til kontaktpersonen
på analysen, som fremgår af hjemmesiden.

Ledelsesresumé

I denne analyse er der fokus på borgernes tilfredshed med udskrivelsen fra sygehusene og den efterfølgende kontakt til kommuner og praktiserende læger. Alle aktører er enige om, at det på sundhedsområdet er helt centralt at sikre gode og sammenhængende forløb for borgerne på tværs af de involverede sektorer. Der er imidlertid begrænset viden om, hvordan borgerne rent faktisk oplever deres forløb. Formålet med denne analyse er derfor at give ny viden om borgernes tilfredshed med deres forløb på sundhedsområdet.

Analysen viser, at der er en række interessante tendenser på landsplan, men også at der er nogle betydelige forskelle på tværs af landet. I analysen kan man blandt andet se den gennemsnitlige tilfredshed for de forskellige sygehuse og kommuner, ligesom der også vises tal for de praktiserende læger, hvor det er muligt.

Analysen bygger på et nyt datamateriale på baggrund af 23.000 spørgeskemabesvarelser vedrørende tilfredsheden med udskrivelsen fra sygehuset og den efterfølgende kontakt med kommunen og almen praksis for patienter over 64 år, der er udskrevet fra et sygehus i slutningen af 2018. Det særlige fokus på ældre, skal ses i lyset af, at ældre borgere allerede i dag fylder meget i sundhedsvæsnets opgavevaretagelse. Samtidig kigger vi ind i en fremtid med et stigende antal ældre og en stigende kompleksitet af sundhedsforløbene - særligt blandt disse borgere. Derudover er det typisk de ældre borgere, der efter udskrivelsen har brug for eksempelvis hjemmepleje eller lignende kommunale tilbud.

Overordnede resultater

Rapporten viser at tilfredsheden med udskrivelse fra sygehuset og tilfredsheden med den efterfølgende kontakt til almen praksis på landsplan er på niveau med hinanden, mens tilfredsheden med kontakten til kommunen efter udskrivelsen er lidt lavere. På en skala fra 1-5, hvor 5 er mest tilfreds, var den gennemsnitlige tilfredshed med udskrivelsen fra sygehuset og kontakten til almen praksis 4,0. Til sammenligning var den gennemsnitlige tilfredshed med kontakten til kommunen 3,8.

Analysen viser desuden, at trejeredele af borgerne i høj eller meget høj grad var tilfredse med udskrivelsen og kontakten med almen praksis, mens det tilsvarende kun var to tredjedele af borgerne, der var tilfredse med kontakten til kommunen efter udskrivelsen. Analysen viser omvendt også, at der er en række borgere, der ikke var tilfredse med deres forløb. 8 procent var utilfredse med udskrivelsen fra sygehuset, 6 procent var utilfredse med kontakten til almen praksis og 10 procent var utilfredse med kontakten til kommunen efter udskrivelsen.

Sammenhæng mellem tilfredshed med sygehusudskrivelsen og gentagne akutte kontakter

Analysen afdækker en sammenhæng imellem patienternes tilfredshed med udskrivelsen fra sygehuset og akutte sygehuskontakter (både genindlæggelser og akutte ambulante kontakter) i perioden inden og efter indlæggelsen. Patienter med genindlæggelser eller andre akutte kontakter efter deres udskrivelse er i gennemsnit mindre tilfredse sammenlignet med alle patienter. Den gennemsnitlige tilfredshed blandt patienter med en akut kontakt efter udskrivelsen var 3,7 sammenlignet med 4,0 blandt alle patienter. Samme tendens ses, hvis den indlæggelse, de har svaret på deres tilfredshed ud fra, var en genindlæggelse. Samlet set er patienter, der er inde og ude af sygehuset ad flere omgange inden for kort tid, altså mindre tilfredse end andre, og der er god grund til at sætte fokus på, hvordan man kan forbedre forløbene blandt disse patienter.

Stor forskel i tilfredsheden på tværs af typen af den kommunale hjælp

Der er generelt en stor variation i, hvor tilfredse borgere var med den kommunale kontakt, alt efter hvilken type hjælp, de modtog efter udskrivelsen fra sygehuset. 70 procent af borgere der modtog træning eller genoptræning var "i høj grad" eller "i meget høj grad" tilfredse med kontakten til kommunen, mens det blandt borgere med ophold på akut-, rehabiliterings- eller aflastningsplads, kun var 55 procent, der på samme måde var tilfredse. Til sammenligning var 66 procent af de borgere, der modtog hjemmepleje efter udskrivelsen, tilfredse med kontakten til kommunen.

Det kan ikke afvises, at disse forskelle i borgernes tilfredshed på tværs af kontakttypen afspejler forskelle i borgernes sundhedstilstand og kontaktens kompleksitet. Borgere, der får en akutplads, har formentlig en generelt dårligere sundhedstilstand og har måske haft et mere komplekst sygehusforløb sammenlignet med borgere, der modtager genoptræning efter udskrivelsen. Uanset forskelle i sundhedstilstanden kan forskellene i tilfredsheden på tværs af typen af kommunal hjælp give ny viden om, hvor der kan være behov for at gøre en særlig indsats for at sikre mere sammenhængende forløb for borgeren. Samtidig er der dog også betragtelige variationer mellem kommunerne, når der ses på tilfredsheden for borgere, der modtog den samme type hjælp efter udskrivelsen. Analysen giver samlet set et godt afsæt for, at de enkelte kommuner selv kan dykke ned i tallene og se, hvor der i særligt høj grad er plads til forbedringer hos dem.

Tilfredshed med almen praksis varierer efter kontaktårsagen

Tilfredsheden med kontakten til almen praksis varierer på samme vis efter årsagen til kontakten. 80 procent af borgerne, der kontaktede lægen efter aftale med sygehuset var tilfredse med deres kontakt, imens det kun var 65 procent, der var tilfredse, hvis kontakten var foranlediget af, at de fik det dårligere. Dette resultat indikerer altså også, at den umiddelbare sundhedstilstand efter udskrivelsen kan have betydning for tilfredsheden med en efterfølgende kontakt. Resultaterne antyder desuden, at almen praksis skal være særlig opmærksom på videre behandling og opfølgning hos de patienter, der er i risiko for, eller har oplevet en forværring af deres sundhedstilstand.

Analysen viser også, at det blot er omkring halvdelen af de ældre borgere, der angav, at de efter udskrivelsen fra sygehuset havde kontakt med almen praksis. Ud af disse er det langt fra alle borgerne, der angav, at kontakten til almen praksis var efter aftale med sygehuset. Dette gjaldt kun for fire ud af ti borgere, der havde en kontakt med almen praksis efter udskrivelsen.

Variationen på tværs af landet

Ser man på tilfredsheden med udskrivelsen fra sygehuset, varierer den gennemsnitlige tilfredshed på tværs af sygehusene fra 3,7 til 4,2 – igen på en skala fra 1-5 og hvor 5 er mest tilfreds. Analysen viser dog også, at der kun i lille grad ses et mønster, hvor sygehusene med høj tilfredshed er placeret i samme region. Kun for én region, gør det sig gældende at alle sygehusene i regionen har en gennemsnitlig tilfredshed over landsgennemsnittet. Der eksisterer således også en betydelig variation indenfor regionerne.

Opgør man tilfredsheden med kontakten til kommunen efter udskrivelsen på tværs af kommunerne, varierer den gennemsnitlige tilfredshed fra 3,3 til 4,3. Således svarer borgerne i den mest tilfredse kommune én svarkategori bedre, end borgerne i den mest utilfredse kommune.

Den gennemsnitlige tilfredshed med kontakten til almen praksis varierer på tværs af borgernes praktiserende læger fra 3,0 til 4,7 og er det sted, hvor der er størst variation. Det hænger naturligvis

også sammen med, at tilfredsheden er fordelt på mange praktiserende læger. Resultaterne er opsummeret i tabel 1.1.

Som supplement er tilfredsheden med kontakten til almen praksis i rapporten også opgjort for de kommuner, som de praktiserende læger er tilknyttet. Dette er gjort for at kunne belyse den geografiske variation på tværs af landet, og fordi kommunegrænserne i vid udstrækning også afgrænser de nye kvalitetsklynger som praktiserende læger samarbejder i. Det ses i den forbindelse, at det især er i kommuner i Jylland og på Fyn, at der er størst tilfredshed med kontakten til de praktiserende læger efter udskrivelsen fra sygehuset.

Tabel 1.1

Samlet tilfredshed blandt patienter over 64 år

Tilfredshed med (fordelt på)	Gennemsnitlig tilfredshed (1-5)	Minimum	Maksimum
Udskrivelsen fra sygehuset (sygehuse)	4,0	3,7	4,2
Kontakten til kommunen (kommuner)	3,8	3,3	4,3
Kontakten til almen praksis (praktiserende læger)	4,0	3,0	4,7

Anm: Minimum og maksimumværdien for tilfredsheden med kontakten til almen praksis er opgjort som gennemsnittet af de 10 læger med hhv. lavest og højest tilfredshed, for at undgå et for spinkelt datagrundlag.

Kilde: Spørgeskemabesvarelser, Danmarks Statistik og egne beregninger.

I bilagsmaterialet kan man se tallene for tilfredshed både på sygehus- og kommuneniveau, ligesom man kan se tilfredsheden med almen praksis opgjort på det førømtalte kommuneniveau.

Oplevelsen med aspekter af udskrivelsen eller efterfølgende kontakt

Udover et fokus på den overordnede tilfredshed stilles der i analysen også skarpt på forskellige aspekter af borgernes forløb i forbindelse med udskrivelsen fra sygehuset eller i kontakten med kommunen eller almen praksis efter udskrivelsen. Der spørges eksempelvis ind til, om en læge eller sygeplejerske forberedte patienten på at blive udskrevet, hvorvidt den praktiserende læge var tilstrækkeligt informeret om patientens forløb på sygehuset og om borgeren vidste, hvornår en medarbejder fra kommunen første gang ville komme ud til borgeren.

Analysen viser, at der er et klart forbedringspotentiale for både sygehusene, kommunerne og almen praksis i forhold til information til borgere og informationsdeling mellem de forskellige samarbejdspartner. 16 procent af patienterne oplevede eksempelvis, at de 'slet ikke' eller 'i ringe grad' fik nok information om, hvad der skulle ske efter udskrivelsen fra sygehuset. Næsten 20 procent af borgerne svarede, at de 'slet ikke' eller 'i ringe grad' oplevede, at de kommunale medarbejdere havde tilstrækkelig viden om deres forløb på sygehuset og omkring 13 procent af de borgere, der havde en kontakt med almen praksis, oplevede efterfølgende, at de ikke havde en klar forståelse af deres fremadrettede forløb. Disse resultater skal også ses i lyset af, at ud af de undersøgte aspekter er det netop informationsaspektet, der forklarer størstedelen af variationen i borgernes tilfredshed.

Samlet set betyder borgenes oplevelser med de forskellige aspekter af deres forløb meget for variationen i borgernes samlede tilfredshed, viser analysen. Oplevelsen af de inkluderede aspekter af forløbet forklarer således omkring halvdelen af variationen i tilfredsheden med udskrivelsen fra sygehuset og kontakten til kommunen eller almen praksis efter udskrivelsen.

Betydning af en række faktorer der knyttes til individet

Udover oplevelsen af forløbene, kunne dele af forskellene i den samlede tilfredsheden tænkes at bero på, at borgerne havde forskelligt socioøkonomisk eller demografisk udgangspunkt. Analysen viser da også, at hvad enten der er tale om tilfredshed med udskrivelsen fra sygehuset, kontakten til kommunen eller kontakten til den praktiserende læge, er der en række baggrunds- eller forløbskarakteristika, der i nogen grad påvirker tilfredsheden.

Eksempelvis er kvinder mindre tilfredse end mænd, og borgere, der bor med partner i eget hjem, er mere tilfredse sammenlignet med borgere, der bor i øvrige boligformer. Også kronisk eller alvorlig sygdom og antallet af kontakter til almen praksis året op til indlæggelsen viser sig at have betydning for tilfredsheden. En række øvrige karakteristika er medtaget i analysen, men effekten af disse er mere uklar på tværs af de tre forskellige typer af forløb.

Det er vigtigt at nævne, at analysen også viser, at de inkluderede baggrunds- og forløbskarakteristika kun forklarer en lille del af variationen i tilfredsheden. På tværs af de tre typer af forløb, forklarer de inkluderede karakteristika kun hhv. 2, 4 og 5 procent af variationen i tilfredsheden. Til sammenligning forklarede oplevelsen af de forskellige aspekter af borgernes forløb omkring halvdelen af variationen i den samlede tilfredshed. Det betyder også, at forskelle i tilfredsheden på tværs af landet umiddelbart kun i ringe grad kan tilskrives forskelle i borgernes socioøkonomiske og demografiske udgangspunkt.