

Orientering

Resultat af brugerundersøgelse i Præhospitalet 2012

Bilag: Brugernes oplevelse af Præhospitalet – Hovedrapport for Region Midtjylland, 2012



Indledning

Præhospitalet har i samarbejde med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling gennemført en brugerundersøgelse blandt brugerne af regionens ambulancer. Brugerundersøgelsen er en del af forberedelsen til Præhospitalets akkreditering.

Dato 28. august 2012

Thomas Bøttern Christensen

Tel. 7841 4814

Thomas.Christensen@ph.rm.dk

Brugerundersøgelsen er gennemført for Præhospitalet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland. Brugerundersøgelsen er gennemført som en postomdelt spørgeskemaundersøgelse, hvor respondenterne tillige har haft mulighed for at udfylde spørgeskemaet elektronisk, herunder i en engelsk version. Spørgeskemaundersøgelsen er gennemført i perioden marts-maj 2012 og er sendt til alle borgere, der har modtaget præhospital hjælp/transport i ambulance kategoriseret som hastegrad A, B eller C i perioden 4. februar til 24. marts 2012 (for delaftale Samsø dog perioden 1. september 2011 til 24. marts 2012 for at sikre tilstrækkeligt datagrundlag).

Side 1

Der er blevet udsendt spørgeskemaer til 6.535 patienter. Heraf har 3.924 patienter svaret, svarende til en svarprocent på 60, hvilket Folkesundhed og Kvalitetsudvikling karakteriserer som en god svarprocent.

Resultat af brugerundersøgelsen

Stor generel tilfredshed med ambulancetjenesten i Region Midtjylland

Besvarelserne i brugerundersøgelsen viser en meget høj tilfredshed med ambulancetjenesten i Region Midtjylland. Hele 83 procent svarer, at deres samlede indtryk af ambulancetjenesten er *meget godt*, mens 16 procent svarer, at det er *godt*. Samlet set har 99 procent et meget godt eller godt indtryk af ambulancetjenesten. Ifølge Folkesundhed og Kvalitetsudvikling er tilfredsheden bemærkelsesværdig høj i forhold til andre tilfredshedsundersøgelser.

Stor tilfredshed i alle spørgsmålskategorier

Tilfredshedsspørgsmålene er opdelt i fem hovedkategorier: Alarmering/anmodning om ambulance, ambulancepersonalets indsats, ambulancen, overlevering/modtagelse på hospitalet og samlet indtryk.

Det er særligt ambulancepersonalets indsats, der har betydning for det samlede indtryk af ambulancetjenesten. 66 procent af respondenterne angiver, at ambulancepersonalets indsats havde den største betydning for deres samlede indtryk. 14 procent af respondenterne finder, at udrykningstiden var vigtigst, mens henholdsvis 10 og 9 procent finder, alarmeringen/anmodningen om ambulance eller overleveringen til hospitalet var vigtigst.

På alle tilfredshedsspørgsmål i de fem kategorier er der mindst 90 procent, der svarer *i høj grad* eller *i nogen grad* – *det vil sige, at respondenterne er meget tilfredse*. På ingen af tilfredshedsspørgsmålene er der mindre end 75 procent, der har svaret *i høj grad*.

I særlig grad er der tilfredshed med ambulancepersonalets indsats. Spørgsmålene om tryk, respekt og omsorg fra ambulancepersonalet samt ambulancepersonalets kørsel vurderes særdeles positivt, idet mindst 90 procent af respondenterne svarer *i høj grad* som svar til disse spørgsmål. Samtidig oplever 90 procent af respondenterne, at overgangen mellem ambulance og hospital *i høj grad* forløb problemfrit.

På de øvrige spørgsmål vedrørende alarmeringen, ambulancepersonalets opmærksomhed på patientens ønsker og behov, ambulancen og hvorvidt hospitalspersonalet virkede forberedt på patientens ankomst er der ligeledes stor tilfredshed. Mellem 75 og 87 procent af respondenterne svarer *i høj grad* på disse spørgsmål. Tilfredsheden på disse spørgsmål er relativt lavere end tilfredsheden med ambulancepersonalets indsats, men vurderes samtidig af respondenterne at være af mindre betydning end ambulancepersonalets indsats.

Forklaringer på tilfredshed

Respondenternes tilfredshed hænger sammen med den responstid, respondenterne oplevede efter alarmering af ambulancen. Det er i denne forbindelse respondenternes subjektive vurdering af responstiden, der har betydning for tilfredsheden – ikke, hvorvidt Region Midtjyllands fastsatte servicemål er overholdt. Respondentens vurdering af, hvorvidt ambulancen var hurtig nok fremme, hænger i udstrakt grad sammen med, om respondenterne i forbindelse med alarmeringen fik oplyst, hvornår de kunne forvente, at ambulancen var fremme. Tilfredsheden er højest blandt dem, der fik at vide, hvornår de kunne forvente ambulancens ankomst, særligt i de tilfælde, hvor den oplyste responstid stemte overens med den faktiske responstid.

Respondenterne blev i undersøgelsen spurgt til egen (patientens) situation og blev bedt om at vurdere hastegraden ud fra Region Midtjyllands A, B, C-kategorisering. Generelt vurderer respondenterne situation mindre kritisk end de sundhedsfaglige visitatorer i AMK-vagtcentralen. Undersøgelsen viser, at tilfredsheden er højere, hvis respondenterne vurderer situationen mindre kritisk end de sundhedsfaglige visitatorer. Dette kan hænge sammen med, at jo mere kritisk en patient vurderer sin egen situation, des højere er forventningerne til den

ydelse Præhospitalet stiller til rådighed – det vil sige, at patienten forventer, at ambulancen er hurtigt fremme. Patientens egen vurdering svarer ikke nødvendigvis til den visitation, der sker på baggrund af en sundhedsfaglig vurdering og som danner grundlag for det servicemål, der gælder for ambulancens responstid i den konkrete sag. Dette kan skabe et forventningsgab mellem den forventede og den faktiske responstid. I denne forbindelse er det væsentligt at fremhæve, at tildelingen af præhospitale ydelser nu sker på baggrund af en sundhedsfaglig visitation, som det er tilfældet med øvrige ydelser i sundhedsvæsenet. Nogle borgere har givetvis fortsat en forventning om, at der er "fri adgang" til en ambulance.

Generelt er der ikke forskel på mænds og kvinders tilfredshed med ambulancetjenesten. Det samme gælder, hvorvidt det er en patient eller en pårørende, der har udfyldt spørgeskemaet. Der er imidlertid en tendens til, at tilfredsheden stiger med alderen, hvilket er et almindeligt forekommende fænomen i tilfredshedsundersøgelser.

Opfølgning på brugerundersøgelsen

Brugerundersøgelsen viser, at brugerne af ambulancetjenesten i Region Midtjylland er særdeles tilfredse med den konkrete ydelse, de modtager i forbindelse med deres kontakt til Præhospitalet/ambulancetjenesten i Region Midtjylland. Samtidig giver brugerundersøgelsen anledning til at identificere fokusområder, hvor Præhospitalet kan blive endnu bedre til gavn for tilfredsheden blandt Præhospitalets patienter.

Udvælgelsen af fokusområder bør ske under hensyntagen til emner, der har betydning for brugernes oplevelse af ambulancetjenesten og med øje for, at Præhospitalet opererer under akutte og ofte vanskelige forhold. Samtidig opererer Præhospitalet under servicemål, der er politisk vedtagne.

Præhospitalet foreslår, at der fokuseres på de spørgsmål, hvor færre end 80 procent af respondenterne svarer *i høj grad*. Der er ingen af disse spørgsmål, hvor færre end 75 procent svarer *i høj grad*, så det er væsentligt at bemærke, at tilfredsheden fortsat er høj.

Konkret kan der fokuseres på følgende spørgsmål vedr. ambulancepersonalets indsats:

- Forklarede ambulancepersonalet sig, hvad de foretog sig? (78 procent har svaret i høj grad)
- Blev dine pårørende inddraget i det omfang, som du ønskede det? (76 procent har svaret i høj grad)

Udfordringen i forhold til disse emner er, at den præhospitale indsats ofte sker i akutte situationer, hvor livreddende behandling prioriteres højere end information til patient og pårørende. Det kan diskuteres med ambulancecentreprenørerne, hvilke tiltag, der er mulige for at øge tilfredsheden.

Herudover kan der fokuseres på følgende spørgsmål, hvor svarene analyseres nærmere med henblik på at vurdere, hvilke muligheder der er for at øge tilfredsheden:

- Var du tilfreds med den hjælp du fik, da du ringede 1-1-2? (79 procent har svaret i høj grad)

Udfordringen i denne forbindelse er, at svarene tyder på, at respondenterne bemærker de mange spørgsmål, de sundhedsfaglige visitator stiller i forbindelse med 1-1-2-opkald. Dette hænger sammen med, at det er afgørende at få alle relevante informationer for at kunne foretage den korrekte visitation af den enkelte patient og iværksætte den korrekte præhospitale indsats. Indførelse af sundhedsfaglig visitation indebærer, at der ikke er "fri adgang" til en ambulance, hvilket givetvis kræver tilvænning..

- Synes du, at ambulancen var hurtigt nok fremme i dit tilfælde? (75 procent har svaret i høj grad)

Præhospitalet kan fx arbejde med at sikre, at borgeren så vidt muligt får besked om den forventede responstid. Den forventede responstid er under forudsætning af, at ambulancen ikke omdisponeres til mere hastende opgaver. Desuden taler personalet i AMK-vagtcentralen ikke direkte med borgere i situationer, hvor ambulance bestilles af hospitalspersonale eller praktiserende læge. Indringer kan dog opfordres til at give information om forventet responstid videre til patienten.

- Var du tilfreds med ambulancens komfort og indretning? (76 procent har svaret i høj grad)

Emnet vil være i fokus i forbindelse med planlægning af det kommende ambulanceudbud.

- Virkede hospitalspersonalet forberedt på din situation, da du ankom? (75 procent har svaret i høj grad)

Emnet kan drøftes med ambulanceentreprenørerne i forhold til, hvordan hospitalerne evt. kan forberedes bedre på modtagelsen af patienter. Emnet kan samtidig drøftes med de øvrige hospitaler i regionen med henblik på at give patienterne en endnu bedre service.

Sammenfatning

Resultatet af brugerundersøgelsen i Præhospitalet viser særdeles høj tilfredshed blandt de borgere, der har haft kontakt til Præhospitalet i forbindelse med ambulancetransport og/eller præhospital behandling. Samlet set har 99 procent af respondenterne et meget godt eller godt indtryk af ambulancetjenesten. På alle områder i brugerundersøgelsen er respondenterne overvejende tilfredse *i høj grad*.

Med udgangspunkt i brugerundersøgelsens resultater foreslår Præhospitalet, at der arbejdes videre med de spørgsmål, hvor færre end 80 procent af respondenterne svarer *i høj grad*. På ingen af disse spørgsmål svarer færre end 75 procent *i høj grad*, så også her er tilfredsheden høj. Der arbejdes videre med spørgsmålene indenfor de rammer, Præhospitalet arbejder indenfor. Det vil sige rammerne for akut præhospitalt arbejde, politisk vedtagne rammer og servicemål samt de nuværende ambulancekontrakter.