

## Orientering

# Resultat af brugerundersøgelse i Præhospitalet 2015

### Bilag:

- Brugernes oplevelse af Præhospitalet – Hovedrapport for Region Midtjylland, 2015

## Indledning

Region Midtjylland har gennemført en brugerundersøgelse blandt patienter, der enten efter kontakt med 1-1-2 er blevet visiteret til en ambulance eller efter kontakt med egen læge, vagtlæge eller en hospitalsafdeling har fået tilbudt en ambulance. Der blev gennemført en lignende brugerundersøgelse i 2012.

Regionsrådet er i et orienteringsbrev, der blev udsendt den 7. april 2015, kort blevet orienteret om brugerundersøgelsens hovedresultater. Dette notat vil mere dybdegående redegøre for brugerundersøgelsens resultater.

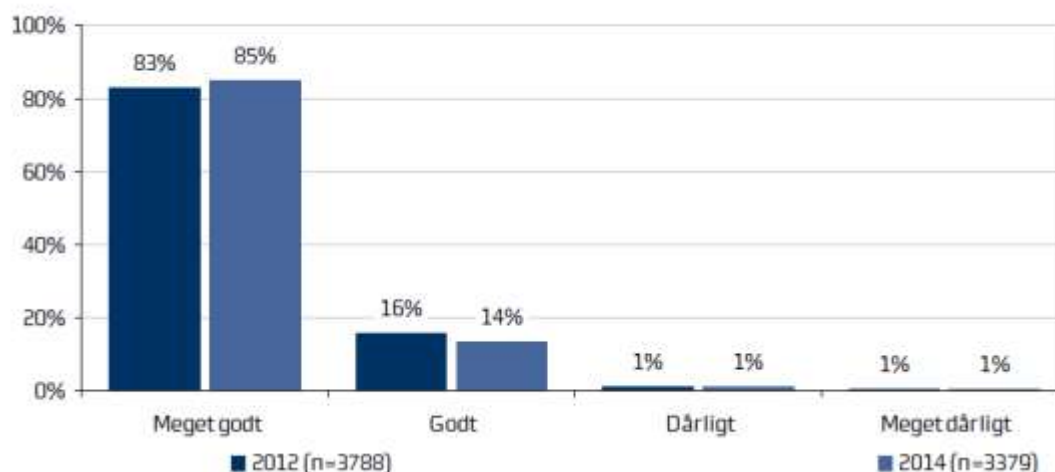
## Brugerundersøgelsens design

Brugerundersøgelsen er gennemført som en postomdelt spørgeskemaundersøgelse. 3.471 har besvaret spørgeskemaet, hvilket svarer til en svarprocent på 53 %. Folkesundhed og Kvalitetsudvikling (CfK) karakteriserer dette som værende en tilfredsstillende svarprocent. Derudover er der blevet lavet en supplerende kvalitativ analyse.

## Udviklingen i tilfredsheden fra 2012 til 2014

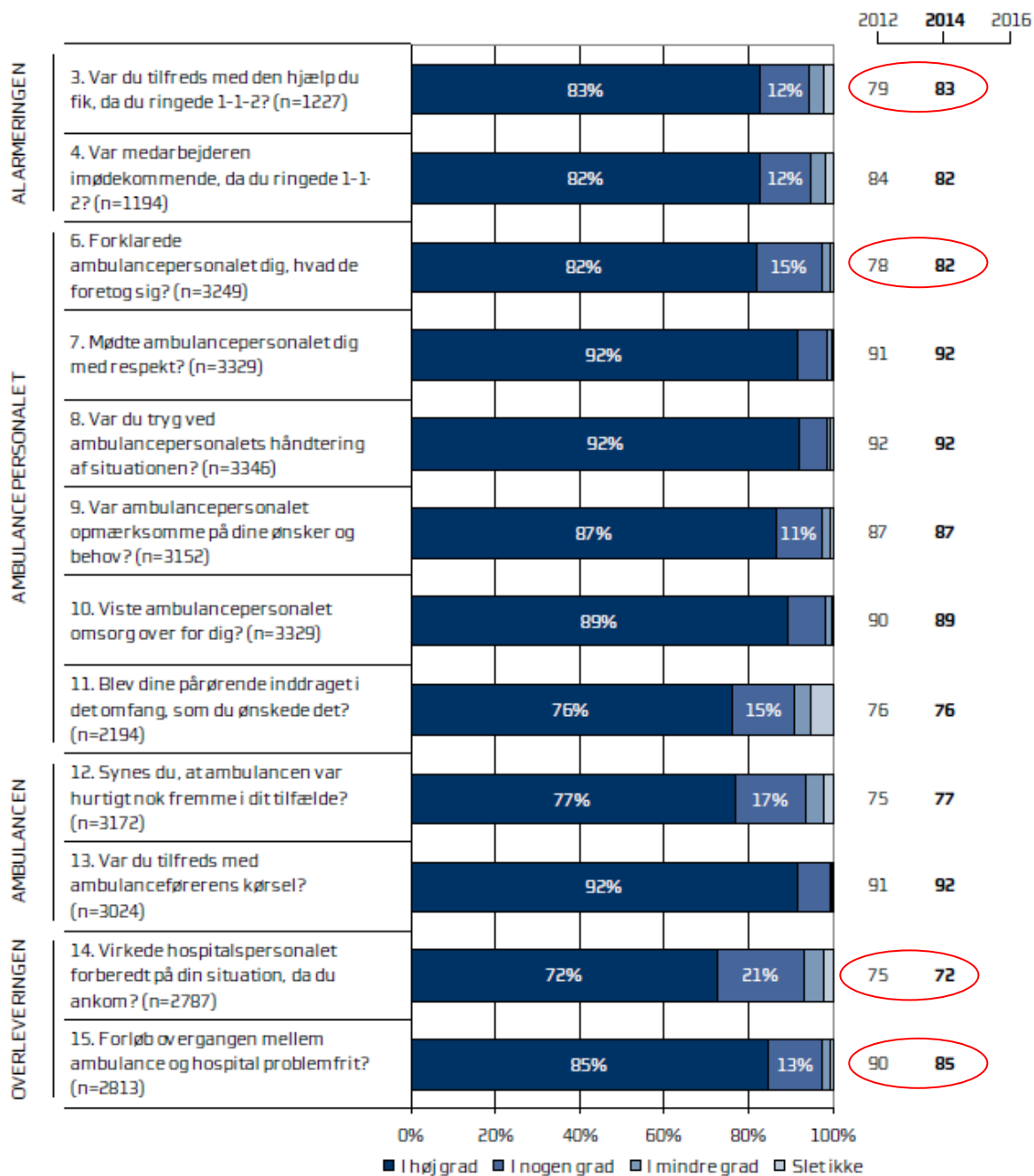
Brugerundersøgelsen i 2014 og brugerundersøgelsen i 2012 er lavet efter samme undersøgelseskoncept, hvorfor det er muligt at se på udviklingen i patienternes tilfredshed fra 2012 til 2014 – både samlet set og indenfor de enkelte spørgsmål.

Som det ses af nedenstående tabel, er brugernes tilfredshed overordnet uændret for 2012 til 2014. I både 2012 og 2014 vurderede 99 % af respondenterne, at deres samlede indtryk af deres eller deres pårørendes præhospitale forløb var meget godt eller godt. Det ses



dog, at der er flere, der har svaret meget godt og færre, der har svaret godt i 2014 end i 2012.

I brugerundersøgelsen er tilfredshedsspørgsmålene opdelt i fire hovedkategorier: alarmeringen/opkaldet til 1-1-2, ambulancepersonalets indsats, ambulancen og overlevering/modtagelse på hospitalet. Tabellen nedenfor viser tilfredsheden i 2014 sammenlignet med tilfredsheden i 2012 på hvert enkelt spørgsmål.



Som det ses af tabellen svarer over 90 % af respondenterne i høj grad eller i nogen grad på alle spørgsmålene. Det samme gjorde sig gældende i brugerundersøgelsen i 2012. Det vil altså sige, at respondenterne fortsat er meget tilfredse med deres præhospitale forløb. Tabellen vi-

ser også, at brugernes tilfredshed er stort set uændret fra 2012 til 2014 på de enkelte tilfredshedsspørgsmål.

Der er dog fire spørgsmål, hvor dette ikke er tilfældet. Det drejer sig om spørgsmålene vedrørende hjælpen ved opkald til 1-1-2, ambulancepersonalets information og spørgsmålene vedrørende overleveringen til hospitalet. Disse spørgsmål er markeret med en rød ring i tabellen ovenfor.

I forhold til de første to spørgsmål er der sket en stigning i tilfredsheden. Det vil altså sige, at flere har svaret "i høj grad" til spørgsmålet om, hvorvidt de var tilfredse med den hjælp, de fik, da de ringede 1-1-2 og om ambulancepersonalet forklarede, hvad de foretog sig. I forhold til de sidste to spørgsmål vedrørende overleveringen til hospitalet er der derimod sket et fald i antallet, der har svaret "i høj grad".

Undersøgelsen kan ikke direkte sige noget om, hvorfor borgerne er mere tilfredse på nogle områder og mindre tilfredse på andre. For at komme bag på spørgsmålene er undersøgelsen udvidet med en kvalitativ del, hvor borgerne har fået mulighed for at uddybe, hvad der gør dem trygge og mindre trygge. På baggrund af disse svar har vi fået nogle pejlemærker for, hvad opmærksomheden skal rettes imod.

Nedenfor ses der på tre hovedområder i undersøgelsen - modtagelsen i Region Midtjylland ved opkald til 1-1-2, ambulancepersonalets indsats og overdragelse til og modtagelse på hospitalet - og det belyses, hvad der har betydning på disse områder.

### **Modtagelsen i Region Midtjylland ved opkald til 1-1-2**

Undersøgelsen viser, at respondenterne har haft en god oplevelse i forhold til 1-1-2-opkaldet, når de har mødt en imødekommende medarbejder, der har taget imod indringeren på en god måde. Det kan for eksempel være ved at vise respekt, berolige vedkommende og sørge for at informere vedkommende om, hvad der kommer til at ske og hvad de tilstedeværende kan gøre, mens de venter på ambulancen.

Respondenterne har derimod haft en mindre god oplevelse, hvis det opleves, at den sundhedsfaglige medarbejder ikke tager dem alvorligt, stiller for mange spørgsmål, som indringer ikke kan forstå baggrunden for eller ikke får informeret tilstrækkeligt om, hvad der skal ske.

I forhold til ønsket om information synes det særligt vigtigt, at indringer bliver informeret om, hvorvidt ambulancen kommer med eller uden udrykning, da dette kan være forventningsafstemmende. Samtidig kan en viden om den forventede ventetid være med til at skabe tryghed.

### **Ambulancepersonalets indsats**

Brugerundersøgelsen viser, at der i særlig grad er tilfredshed med ambulancepersonalets indsats. På spørgsmålene om tryghed, respekt, opmærksomhed, omsorg og ambulancepersonalets kørsel svarer mindst 87 % af respondenterne i høj grad. Ambulancepersonalets indsats er samtidig et af de områder, der har stor betydning for brugernes samlede indtryk af deres præhospitale forløb.

Undersøgelsen viser, at patienterne og de pårørende føler sig trygge, når de møder et ambulancepersonale, der er kompetent, opmærksomt, grundigt og beroligende. Det er samtidigt også tryghedsskabende, hvis ambulancepersonalet tager sig af de pårørende, der er på stedet og informerer patienterne om, hvad de foretager sig, og hvad der kommer til at ske.

Det er derimod med til at øge følelsen af utryghed, hvis respondenterne oplever at blive mødt af et ambulancepersonale, der er i dårligt humør, er usikre, informerer for lidt eller ikke tager ordentligt hånd om patienten eller de pårørende/øvrige tilstedeværende.

### **Overlevering til og modtagelse på hospitalet**

Respondenterne i brugerundersøgelsen beskriver en god overlevering som en overlevering, hvor ambulancepersonalet giver sig god tid, hvor ambulancepersonalet sørger for at blive ved patienten til hospitalspersonalet er klar til at tage imod patienten og hvor ambulancepersonalet husker at sige farvel til patienten, inden de forlader denne. Det opleves samtidig positivt, hvis ambulancepersonalet og personalet på hospitalet taler godt sammen.

En god modtagelse finder sted, når personalet på hospitalet står klar til at tage imod patienten og virker forberedte på patientens tilstand. Det skaber tryghed.

Respondenterne beskriver det derimod som en mindre god overlevering/modtagelse, når kommunikationen mellem de to personalegrupper virker dårlig og foregår over hovedet på patienten. Det samme gælder, hvis hospitalspersonalet ikke virker forberedte på patientens situation, hvis patienten føler sig overladt til sig selv i længere tid eller hvis hospitalspersonalet virker forjagede.

### **Opfølgning på brugerundersøgelsen**

Brugerundersøgelsen viser, at der fortsat er en høj tilfredshed med patienternes præhospitale forløb. Det betyder imidlertid ikke, at brugerundersøgelsen ikke giver anledning til forbedringer, da det præhospitale forløb hele tiden kan blive bedre.

Præhospitalet ønsker i årene, der kommer, at arbejde med følgende fokusområder:

- Der skal arbejdes med information.
- Der skal arbejdes med inddragelse af pårørende.
- Der skal ses på, hvordan overleveringen fra ambulancepersonalet til hospitalspersonalet kan blive bedre.