

Orientering

Resultat af brugertilfredshedsundersøgelse i Præhospitalet 2016

Bilag:

- Brugernes oplevelse af Præhospitalets indsats 2016 – Hovedrapport



Dato 09-05-2017

Sagsbehandler Maiken Schack

Vestergaard

MaikenSchack.Vestergaard@ph.rm.dk

Tel. +4578414816

Sagsnr. 1-35-72-1-16

Resume

Region Midtjylland har for tredje gang gennemført en brugerundersøgelse blandt patienter, der er blevet kørt med ambulance efter opkald til 1-1-2 eller efter kontakt til egen læge, vagtlæge eller en hospitalsafdeling.

Resultatet af den seneste undersøgelse viser samlet set en tilfredshed på 98 %. Dette er på niveau med tidligere år.

Tilfredsheden på de enkelte spørgsmål i spørgeskemaet er steget siden 2014.

Brugertilfredshedsundersøgelsen har medført forbedringstiltag på følgende tre områder: Overdragelse mellem Præhospitalet og hospitalerne, information om ambulancens fremkørsel samt inddragelse af pårørende.

Undersøgelsens design

Brugertilfredshedsundersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse via e-boks og postomdelt til borgere, som ikke er tilmeldt e-boks. 2.916 borgere har besvaret spørgeskemaet, hvilket svarer til en svarprocent på 49 %. Derudover er der blevet lavet en supplerende kvalitativ analyse.

Det sammenhængende patientforløb

Formuleringen af det overordnede spørgsmål er i denne undersøgelse ændret til at referere til seneste *præhospitale forløb*, hvor der i de tidligere år er blevet spurgt til patientens seneste kontakt med *ambulancetjenesten*. Spørgsmålet er ændret for at sikre, at patientens oplevelse af hele det sammenhængende præhospitale patientforløb afdækkes. Dvs. fra opkaldet til 1-1-2 eller den første kontakt til egen læge eller hospital og frem til afslutningen på stedet eller overleveringen til hospitalet.

Udviklingen i tilfredsheden fra 2012 til 2016

Brugerundersøgelsen i 2012 og brugerundersøgelsen i 2014 er lavet efter samme undersøgelseskoncept og er dermed direkte sammenlignelige. Som nævnt ovenfor er det overordnede spørgsmål ændret i 2016 og kan derfor ikke med sikkerhed sammenlignes direkte med de to foregående år.

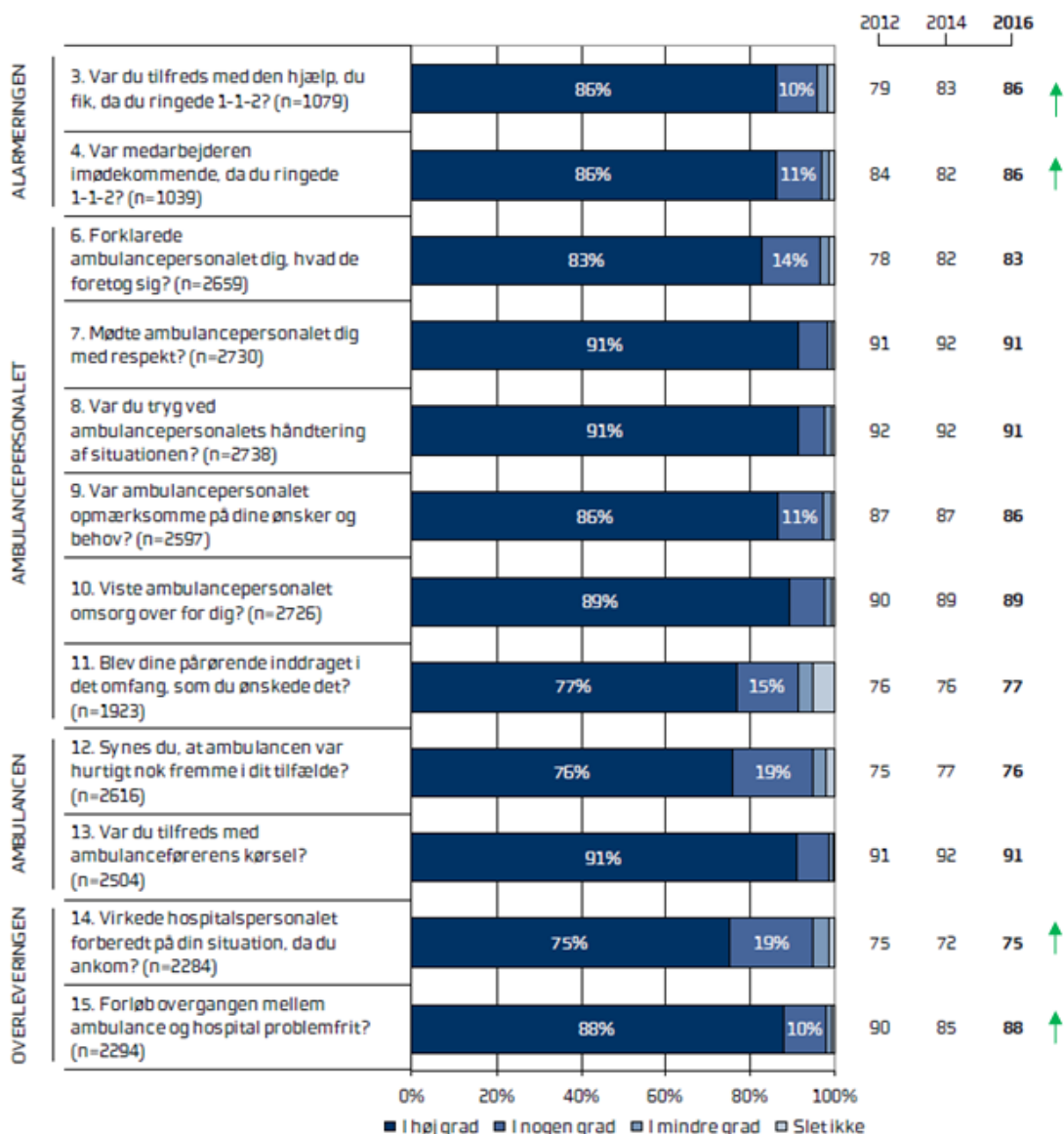
Tilfredsheden (summen af besvarelserne 'meget godt' og 'godt') i 2016 ligger samlet set på niveau med 2012 og 2014. Dog er der sket en forskydning i differentieringen fra 2014 til 2016, hvor flere har svaret "godt" fremfor "meget godt". I 2016 har 74 % svaret "meget godt" og 24 % har svaret "godt", på spørgsmålet om det samlede indtryk af det seneste *præhospital* forløb. I 2014 svarede 85 % "meget godt" og 14 % "godt" på spørgsmålet om det samlede indtryk af kontakten med *ambulancetjenesten*.

På de enkelte spørgsmål er tilfredsheden steget fra 2014 til 2016. På fire spørgsmål ud af 12 er forskellen på patienternes tilfredshed i 2014 og 2016 statistisk signifikant¹, og tilfredsheden er steget. Disse spørgsmål er markeret i figur 1. På de resterende otte spørgsmål, er ændringerne ikke signifikante.

Der ses således udelukkende en positiv udvikling med tilfredsheden på de enkelte spørgsmål, samtidig med at der på det overordnede spørgsmål er sket en forskydning fra "meget godt" til "godt". Dette peger i retning af, at ændringen i vurderingen på det overordnede spørgsmål ikke skyldes en ændring i den overordnede tilfredshed, men at de adspurgte patienter har tænkt på hele forløbet ved besvarelsen, hvor patienterne i de tidligere undersøgelser udelukkende har vurderet kontakten med ambulancetjenesten.

¹ At ændringen er statistisk signifikant er ensbetydende med, at ændringen ikke blot er udtryk for tilfældige udsving.

Figur 1: Tilfredsheden på de enkelte spørgsmål



Opfølgning på brugerundersøgelsen

Brugertilfredshedsundersøgelsen viser en høj tilfredshed med det præhospitale forløb. Derfor skal Præhospitalet fastholde den høje kvalitet, men også arbejde på at blive endnu bedre.

Spørgeskemaundersøgelsen 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 deres oplevelse. Da besvarelsene i overvejende grad var meget positive, er der udvalgt nogle af de borgere, hvis besvarelser var mere kritiske.

På baggrund af tilfredshedsheden med de enkelte dele af det præhospitale forløb, samt besvarelserne fra den kvalitative del af undersøgelsen, arbejder Præhospitalet videre med forbedringer indenfor nedenstående tre områder:

Overlevering til og modtagelse på hospitalet

Allerede på baggrund af undersøgelsen i 2014 igangsatte Præhospitalet et grundigt arbejde med forbedring af overdragelsen til hospitalet. Arbejdet blev skudt i gang ved nedsættelse af en arbejdsgruppe, som udover at se på den patientoplevede kvalitet, fik til opgave at udarbejde en regional retningslinje for overdragelse mellem Præhospitalet og hospitalerne.

Den nedsatte arbejdsgruppe bestod af hospitalsrepræsentanter fra forskellige dele af region Midtjylland samt repræsentanter fra Præhospitalet.

Retningslinjen forventes implementeret i løbet af sommeren 2017.

På baggrund af arbejdsgruppens arbejde er det ligeledes besluttet at gennemføre en evaluering, som udelukkende fokuserer på overdragelsen mellem Præhospitalet og hospitalet. Evalueringen forventes at belyse både hospitalspersonalets, det præhospitale personales og patientens oplevelse af overdragelsen. Evalueringen forventes igangsat første halvår 2018.

Der ses en forbedring på tilfredsheden om overleveringen til hospitalet fra 2014 til 2016. Dette kunne tyde på, at der allerede har været en effekt som følge af øget fokus på området. Den fulde effekt af arbejdet forventes dog først at slå endeligt igennem efter implementering af retningslinjen.

Information om ambulancens fremkørsel

Brugertilfredshedsundersøgelsen viser, at den subjektive vurdering af responstiden har betydning for den overordnede tilfredshed. Ligeledes stiger tilfredsheden med det samlede forløb, når der i 112-opkaldet bliver oplyst om ambulancen sendes med eller uden udrykning. Oplysningen formodes at have en forventningsafstemmende effekt med en øget tilfredshed til følge.

Med udgangspunkt i resultaterne af undersøgelsen fra 2014, har der i AMK-vagtcentralen været fokus på oplysning til indringer om, hvorvidt ambulancen sendes med eller uden udrykning. I forbindelse med implementeringen af et nyt it-system i AMK-vagtcentralen fra efteråret 2016, er der nu blevet endnu bedre mulighed for at kunne informere indringer om, hvornår ambulancen forventes at være fremme. Der vil dermed blive arbejdet videre med, hvordan

oplysningsniveauet i forbindelse med 112-opkaldet kan blive endnu bedre.

Inddragelse af pårørende

På baggrund af undersøgelsen i 2014 har der været fokus på inddragelse af pårørende. På spørgsmålet om, hvorvidt patientens pårørende blev inddraget i det omfang, som patienten ønskede, er der ikke sket en signifikant ændring i tilfredsheden fra 2014 til 2016.

Ser man på kommentarerne til inddragelse af pårørende, er langt de fleste positive. De kritiske kommentarer er dog heller ikke entydige. Nogle skriver, at de ikke ønsker inddragelse af pårørende, mens andre skriver, at de ønsker mere inddragelse. Det kan på den baggrund formodes, at graden af inddragelse af de pårørende er personafhængig, og derfor må vurderes i den enkelte situation.

Ambulancepersonalet vil fortsat være opmærksomme på den enkelte patients behov i forhold til inddragelse af pårørende.