



Danske Patienter



DSKS-årsmøde 2023

Kvalitet set fra et patientperspektiv

Iben Berg Hougaard,
analyse- og projektchef



Patienterne har ordet: Dét er kvalitet for os

En undersøgelse af patienters forståelse
af kvalitet – og hvordan den er afspejlet i
sundhedsvæsenets kvalitetsmålinger.



DEL 1

Hvad er kvalitet i sundhedsvæsenet for patienter?

Kvalitativ analyse af 19 dybdeinterviews (forløbsrejsemetoden) med mennesker med kronisk eller langvarig sygdom

DEL 2

I hvilket omfang spørges patienter til kvalitet?

Identificering og tværlæsning af de fire 'nationale' undersøgelser af patientoplevelser (systematik, hyppighed, patientrolle mv.).

DEL 3

Måler sundhedsvæsenet kvaliteten på det, der er vigtigt for patienter?

Kvalitativ analyse af de tematiske overensstemmelser ml. patienters kvalitetsforståelse og de nationale kvalitetsmål og undersøgelser af patientoplevelser

”Kvalitet for mig er...”



Hina (26)

”Kvalitet er fyldestgørende information. Hverken for meget eller for lidt. Og når jeg har tid til at spørge ind og trække vejret, før jeg forlader rummet.”

”Der var god kvalitet, da jeg blev udredt. Jeg skulle forskellige ting, lungefunktionsprøver, snakke med læger og alt det der. Der var en tidsplan, og den passede til punkt og prikke.”



Allan (70)



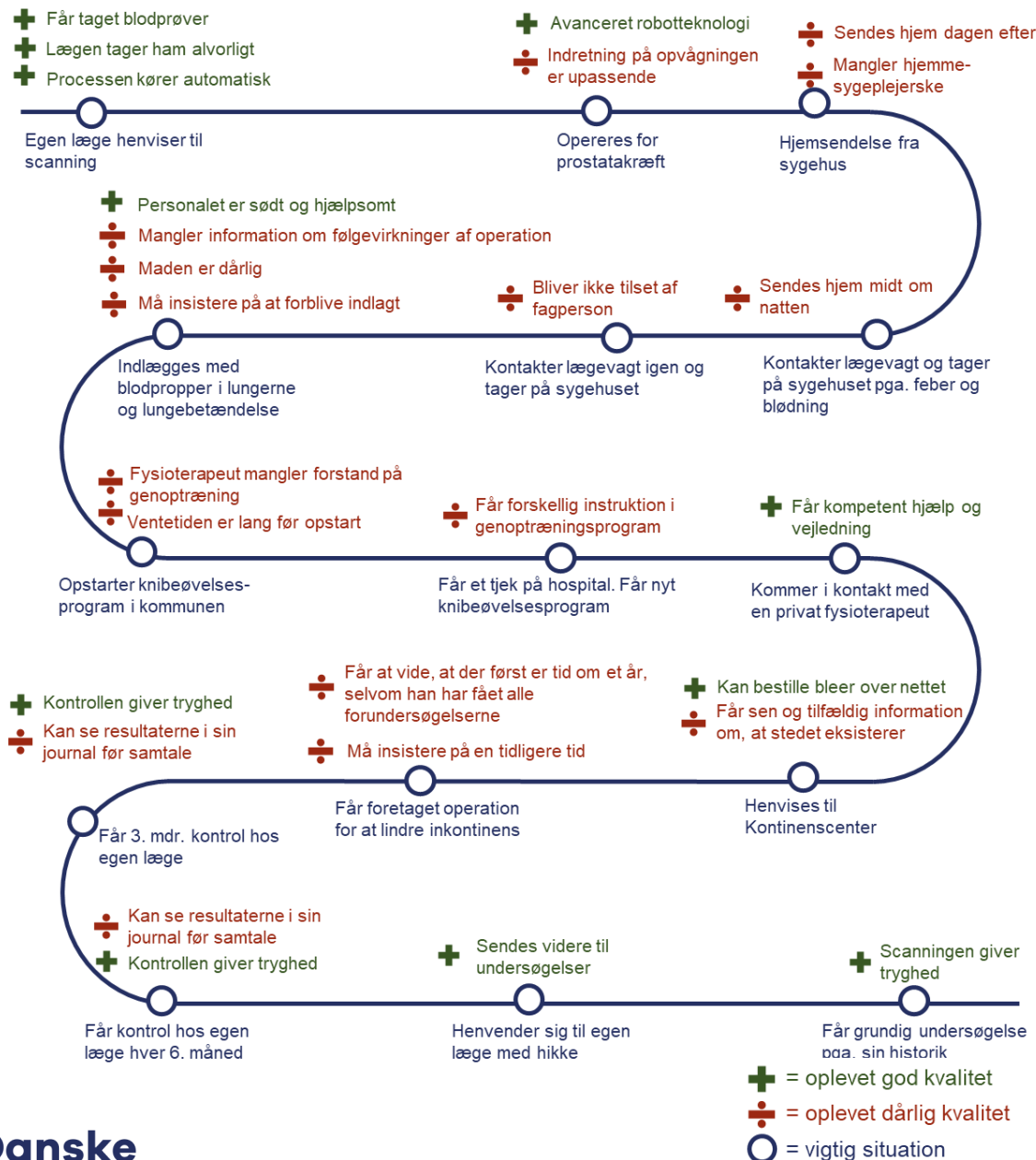
Jan (61)

”Kvalitet er at have én læge i stedet for flere. Ellers skifter de jo mening hele tiden.”

”Kvalitet er, at læger og sygeplejersker er klædt ordentligt på. Jeg forventer at få noget feedback og svar på spørgsmål, jeg måtte have. Og at fagligheden er høj.”



Susanne (50)



Kvalitet i 10 situationer

- Når vi henvender os for at få en praktiserende læges vurdering
- Når vi oplever noget alvorligt og akut
- Når det skal afklares, hvad vi fejler
- Når vi skal opereres
- Når vi opholder os længere tid på sygehuset
- Når vi skal hjem fra hospitalet
- Når vi skal til opfølgning
- Når vi er i samtaleterapi
- Når vi skal genoptrænes til en holdbar hverdag
- Når vi er kontakt med flere steder samtidig

Patienternes kvalitetsforståelse



- At der bliver taget **individuelle hensyn**
- At jeg møder **omsorg hos sundhedspersonerne**
- At jeg får en **værdig behandling**
- At jeg **kender til og forstår mit forløb**
- At nogen har **styr på mit forløb**
- At jeg kan mærke en **høj sundhedsfaglig ekspertise**
- At jeg kommer i den **rette behandling**

At jeg møder **omsorg hos sundhedspersonerne**, bl.a.:

- Sundhedspersoner gør en indsats for at forstå mennesket bag sygdommen
- Empati når behov

At jeg får en **værdig behandling**, bl.a.:

- Opmærksomhed på basale behov (søvn, mad, toilet mv.) under indlæggelse
- Respekt om privatliv
- Understøtte at patienten kan hjælpe sig selv (bleer, smertelindring mv.)

At jeg **kender til og forstår mit forløb**, bl.a.:

- Viden om, hvorfor undersøgelser og behandlinger foregår, som de gør – også under ventetid
- Viden om rækkefølge og sammenhæng på sundhedsvæsenkonto

At jeg kommer i den **rette behandling**, bl.a.:

- Får tilbudt det bedste – i et sundhedsvæsen, hvor kvalitet og tilbud varierer
- Kan vælge det, der passer til mig ud fra min viden om mit liv og erfaring med tidligere behandling

At jeg kan mærke en **høj sundhedsfaglig ekspertise**, bl.a.:

- Gode behandlingsresultater
- God til at forklare
- Svarer fyldestgørende – og rådfører sig
- Kan tilpasse behandling til den enkelte

At der bliver taget **individuelle hensyn**, bl.a.:

- Behandling tilpasses behov og erfaringer
- Beslutninger om medicin: doser og sammensætning
- Udskrivning under hensyn til patientens situation

At nogen har **styr på mit forløb**, bl.a.:

- Automatik i sundhedsvæsenet: info i rette hænder på det rigtige tidspunkt
- Sundhedspersoner ved, hvad der er sket og skal ske
- Enslydende information

I hvilket omfang spørges patienter til kvalitet?

De 'nationale' spørgeskemaundersøgelser om patienternes oplevelser med kvaliteten i sundhedsvæsenet.

- **Almen praksis:** DanPEP
- **Speciallæger:** Undersøgelsen af patientoplevelser i speciallægepraksis
- **Kommuner:** Brugertilfredshedsundersøgelsen på ældreområdet
- **Sygehuse:** Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser – LUP, hhv. Somatik, Akut og Psykiatri (nationale spg.)

	Praksissektor		Kommuner	Hospitaller
	Patientoplevelser i almen praksis	Patientoplevelser i speciallægepraksis	Brugertilfredshed i hjemmeplejen	Patientoplevelser på hospitaler
Måles der systematisk på patientoplevelt kvalitet?	Ja, siden 2007. Systematik vedtaget i forbindelse med OK-22	Delvist, to gange siden 2013	Nej, ikke endnu, men gentagen måling er på vej, besluttet i forbindelse med økonomiaftale 2020	Ja, siden 2000
Hvad hedder målingen	Danske patienter Evaluerer Almen Praksis (DanPEP)	Undersøgelsen af patientoplevelser i speciallægepraksis	Brugertilfredshedsundersøgelsen på ældreområdet	Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser (LUP)
Hvor ofte?	Fremadrettet mindst hvert tredje år	Foreløbigt to undersøgelser gennemført (2013, 2017). Ny undersøgelse ikke planlagt	Pilotundersøgelse gennemført i 2021. Ambition om årlig undersøgelse	Pr. 2022: Månedligt (somatik, akut, fødende og voksen-psykiatri) og årligt (B&U psykiatri og retspsykiatri)
Hvad bruges målingen til?	Kvalitetsudvikling i den enkelte praksis Fremadrettet også i kvalitetsudviklingen i klyngearbejdet	Primært til kvalitetsudvikling i den enkelte praksis, og sekundært til pejling på områder med behov for udvikling i regionerne	Kvalitetsudvikling på ældreområdet i kommunerne	Kvalitetsudvikling på afdelings-, hospitals- og nationalt niveau
Hvilke patienter indgår i undersøgelsen?	Patienter i almen praksis	Patienter i speciallægepraksis	Ældre, der modtager hjemme-hjælp og ældre, der bor på plejehjem eller i plejebolig	Patienter (i hhv. somatikken, psykiatrien, akut og fødende)
Deltager patienterne i udviklingen af spørgeskemaet?	Nej Der er ikke fundet dokumentation for, at patienter har deltaget i udviklingen. Der indgår ikke patienter i styregrupper eller lignende	Delvist Patienterne har deltaget i kognitive interviews omkring spørgsmålene, men patienterne har ikke deltaget i styregrupper eller lignende	Nej Brugere er ikke inddraget i udviklingen	Ja Patientrepræsentanter deltager i styregruppen. Patienter blev involveret i udviklingen af LUP gennem validering af spørgeskemaet og prioritering af temaer

Spørger patienter om kvalitet?



1. Store variationer i hvor ofte sektorerne måler patientoplevelset kvalitet
2. Ingen undersøgelser af kvalitet i forløb på tværs
3. Patienterne spiller lille rolle i udviklingen af undersøgelser
4. Undersøgelserne er forskellige og kan ikke sammenlignes

I hvilket omfang spørges patienter til kvalitet?

- Delvis afspejling: fire ud af syv dimensioner kan læses ind i målene – mens *omsorg, værdighed og forstå eget forløb* ikke kan genfindes
- Begrænset afspejling på indikatorniveau: En ud af syv dimensioner, *individuelle hensyn*, er i nogen grad afspejlet.

Nationale kvalitetsmål (8 mål, 40 indikatorer)

Dimension	Hvilke nationale kvalitetsmål, der afspejler patienternes kvalitetsforståelse	I hvilken grad patienternes kvalitetsforståelse er afspejlet i de konkrete indikatorer under de nationale kvalitetsmål			
		Slet ikke	I lille grad	I nogen grad	I høj grad
At der bliver taget individuelle hensyn	→ Øget patientinddragelse				
At jeg møder omsorg hos sundhedspersonerne	Ikke afspejlet				
At jeg får en værdig behandling	Ikke afspejlet				
At jeg kender til og forstår mit forløb	Ikke afspejlet				
At nogen har styr på mit forløb	→ Bedre sammenhængende patientforløb → Mere effektivt sundhedsvæsen				
At jeg kan mærke en høj sundhedsfaglig ekspertise	→ Forbedret overlevelse og patientsikkerhed → Behandling af høj kvalitet				
At jeg kommer i den rette behandling	→ Hurtig udredning og behandling → Flere sunde leveår → Mere effektivt sundhedsvæsen				

I hvilket omfang spørges patienter til kvalitet?

- Alle syv kvalitetsdimensioner berøres i et eller andet omfang
- Kun en dimension i høj grad: *kender til og forstår forløb*
- Mange af spørgsmålene rammer ikke ind i kernen af det, der er vigtigt for patienterne
- Dimensionerne *møde omsorg* og *værdighed* samt *nogen har styr på forløb* er dårligst afspejlet.

Nationale undersøgelser af patientoplevelt kvalitet (fire i alt)

Dimension	Undersøgelser, der berører dimensionen	I hvilken grad undersøgelsesens spørgsmål afspejler patienternes kvalitetsforståelse			
		Slet ikke	I lille grad	I nogen grad	I høj grad
At der bliver taget individuelle hensyn	+ LUP + DanPEP + Undersøgelsen i speciallægepraksis + Undersøgelsen på ældreområdet				
At jeg møder omsorg hos sundhedspersonerne	+ LUP + DanPEP + Undersøgelsen i speciallægepraksis + Undersøgelsen på ældreområdet				
At jeg får en værdig behandling	+ LUP + DanPEP + Undersøgelsen i speciallægepraksis + Undersøgelsen på ældreområdet				
At jeg kender til og forstår mit forløb	+ LUP + DanPEP + Undersøgelsen i speciallægepraksis + Undersøgelsen på ældreområdet				
At nogen har styr på mit forløb	+ LUP + DanPEP + Undersøgelsen i speciallægepraksis + Undersøgelsen på ældreområdet				
At jeg kan mærke en høj sundhedsfaglig ekspertise	+ LUP + DanPEP + Undersøgelsen i speciallægepraksis + Undersøgelsen på ældreområdet				
At jeg kommer i den rette behandling	+ LUP + DanPEP + Undersøgelsen i speciallægepraksis + Undersøgelsen på ældreområdet				

Hvordan kan patienternes forståelse af kvalitet afspejles i det, sundhedsvæsenet måler på?

Spørgsmål til sundhedsvæsenet

- Hvad vil der ske, hvis vi lukker patienterne mere ind i maskinrummet?
- Hvad kan vi opnå, hvis undersøgelser af patientoplevelset kvalitet foretages mere systematisk?
- Hvordan kan vi måle kvalitet på patienternes samlede forløb?