



Dato 8. januar 2019

# PLO Analyse

## Høj tilfredshed med almen praksis

### Hovedbudskaber

- Patienterne er generelt meget tilfredse med almen praksis. Mere end 121.000 patienter har deltaget i undersøgelsen.
- 97 pct. vurderer læge-patient-forholdet som enestående, meget godt eller godt. 96 pct. er med de samme kategorier tilfredse med lægens lægefaglige ydelser, 95 pct. er tilfredse med lægens information og støtte, 94 pct. er tilfredse med lægens organisering af ydelsen, mens 88 pct. er tilfredse med lægens tilgængelighed.
- Patienternes tilfredshed er i forhold til læge-patient-forholdet, de lægefaglige ydelser, lægens information og støtte og lægens organisering af ydelsen er højere hos almindelige praktiserende læger (enkeltmands-, kompagniskabs- og delepraksis) end udbudsklinikker og regionsklinikker.
- I forhold til tilgængelighed er der højest tilfredshed med enkeltmandspraksis, mens kompagniskabspraksis, delepraksis og regionsklinik ligger lavere. Den laveste tilfredshed med tilgængeligheden ses i udbudsklinikkerne.
- Der er ikke de store forskelle i forhold til, hvilken region praksis er beliggende i, dog er tilfredsheden med at få kontakt til praksis i telefonen og at snakke med en læge i telefonen lavere i Nordjylland og Sjælland. Samtidig er tilfredsheden med at få en passende tid og ventetiden i venteværelset lavere i Nordjylland end de øvrige regioner. Region Sjælland og Region Nordjylland er de to regioner i Danmark, hvor manglen på praktiserende læger er størst.
- Der er ikke forskelle i tilfredsheden hos patienterne i forhold til antallet af patienter den enkelte praksis har tilknyttet pr. læge.

### Baggrund

I forbindelse med den akkreditering alle praksis skal gennemføre, er der gennemført en tilfredshedsundersøgelse blandt almen praksis' patienter.

Resultaterne fra de enkelte lægepraksis er løbende blevet indsamlet af KIAP<sup>1</sup> og er gjort tilgængelige for PLO og Danske Regioner til denne analyse. De indsamlede resultater er indsamlet fra 1. januar 2016 til og med oktober 2018. Resultaterne er blevet indsamlet op til, at klinikken er blevet akkrediteret. Op til 130 patienter pr. praksis er blevet inviteret til at deltage i undersøgelsen.

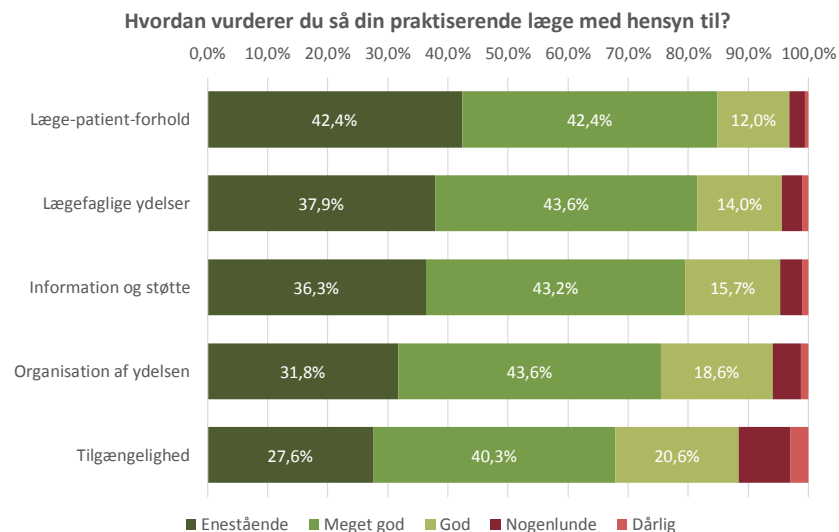
Undersøgelsen indeholder svar fra næsten 121.600 patienter fordelt på både PLO-klinikker, udbudsklinikker og regionsklinikker. Patienterne har i forhold til hvert spørgsmål haft mulighed for at besvare med svarmulighederne: enestående, meget god, god, nogenlunde, dårlig eller 'kan ikke besvares' eller irrelevant. I denne analyse er besvarelser, hvor patienten har angivet, at de ikke kan svare, eller at det er irrelevant, udeladt.

På grund af det store antal besvarelser er usikkerheden i forhold til PLO-klinikker meget lille. For udbuds- og regionsklinikker er usikkerheden større, da der er færre patienter og dermed færre besvarelser.

De resultater, der gennemgås i rapporten, er for alle de deltagende klinikker. For de enkelte spørgsmål kommenteres der, hvis der er regionale forskelle i tilfredsheden, forskelle i praksistype<sup>2</sup> (herunder udbuds- og regionsklinikker), samt i forhold til patientantallet i klinikken.

### Overordnede resultater

Selve tilfredshedsmålingen er delt op i fem grupper af spørgsmål: læge-patientforholdet (6 spørgsmål), lægefaglige ydelser (5 spørgsmål), information og støtte (4 spørgsmål), organisation af ydelsen (2 spørgsmål) og tilgængelighed (6 spørgsmål). Ved at sammenligne alle svar



<sup>1</sup> [www.kiap.dk](http://www.kiap.dk) (tidligere DAK-E)

<sup>2</sup> I undersøgelsen vurderes tilfredsheden med enkeltmands- også kaldet solopraksis – hvor der er en læge tilknyttet, kompagniskabspraksis, hvor der er flere læger tilknyttet og delepraksis, hvor flere læger deler en kapacitet i deres praksis, regionsklinikker, hvor regionen driver praksis og udbudsklinikker, hvor driften af praksis er udliciteret til private firmaer.

inden for de enkelte grupper kan en overordnet vurdering inden for grupperne vurderes.

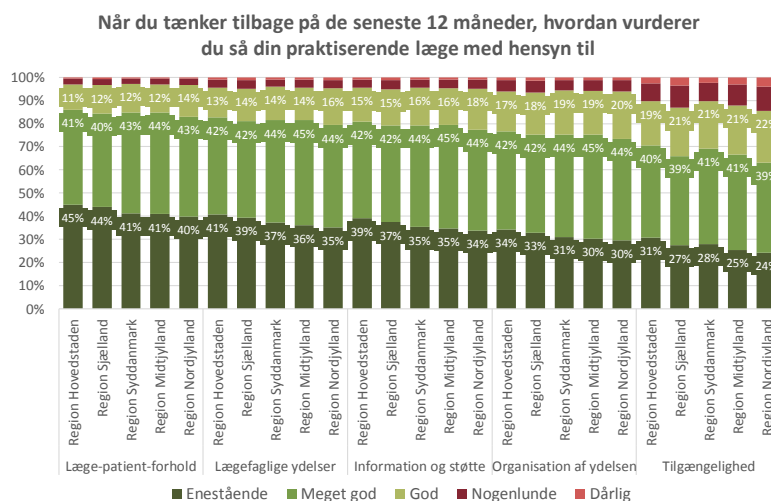
Her ses det, at patienterne vurderer læge-patient-forhold højest. Her angiver 97 pct. af patienterne, at de vurderer det enten enestående, meget godt eller godt. Næsthøjest vurdering får de lægefaglige ydelser. Her vurderer 96 pct., at de enten er enestående, meget gode eller gode. 95 pct. vurderer på tilsvarende vis en tilfredshed med den praktiserende læge i forhold til information og støtte, 94 pct. vurderer tilfredshed i forhold til organisation af ydelsen. I forhold til almen praksis' tilgængelighed vurderer lidt færre – 88 pct. – at den er enten enestående, meget god eller god. I bilag A-E gennemgås de enkelte kategorier og underspørgsmål yderligere og mere detaljeret.

Svarene for de fem grupper er desuden undersøgt i forhold til, hvilken region praksis ligger i, hvilken praksistype, der er tale om og antallet af patienter pr. læge, der er i hver praksis.

I forhold til regionale forskelle er der ikke de store forskelle (ligger inden for 1 procentpoint for alle kategorier) i det samlede antal patienter, der vurderer almen praksis som enestående, meget god eller god. Dog er der for alle kategorier en

lidt større andel af patienterne i Region Hovedstaden, der vurderer almen praksis som enestående, men forskellen er igen ret besked.

I forhold til praksistype er forskellene noget større. Ses der på den andel af patienterne, der vurderer praksis som enten enestående, meget god eller god, så vurderer patienterne den højeste tilfredshed for delepraksis på alle kategorier på nær tilgængelighed, hvor enkeltmandspraksis vurderes højest. For alle fem kategorierne er der den laveste samlede tilfredshed med udbudsklinikker. Regionsklinikker rangeres næstlavest i alle kategorier på nær tilgængelighed, hvor de rangerer som nummer tre ud af fem praksistyper.



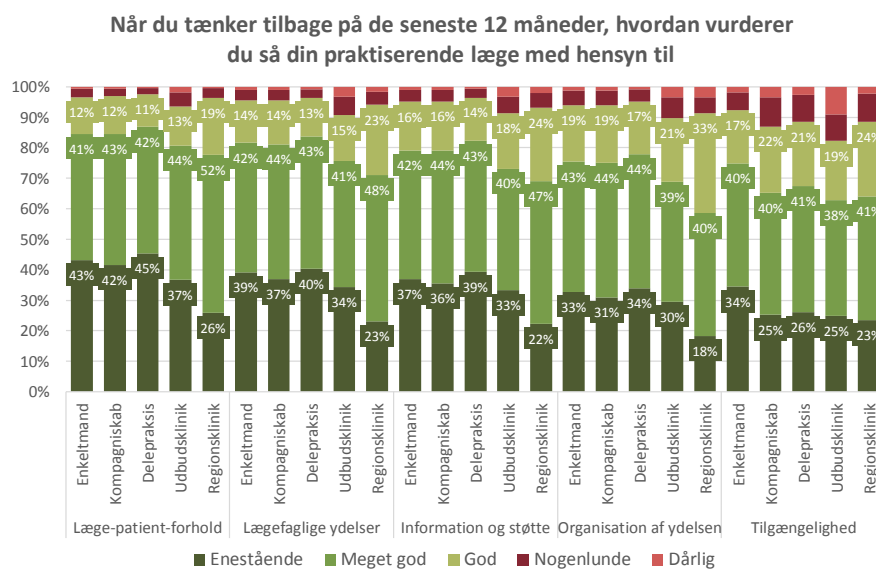
Andelen af positive patientvurderinger af læge-patient-forholdet ligger for de tre PLO-kliniktyper: enkeltmands-, kompagniskabs- og delepraksis på mellem 97-98 pct., mens til-

fredsheden med udbudsklinikkerne er 93 pct., mens regionsklinikker ligger på 96 pct. I forhold til andelen af patienter, der vurderer læge-patient-forholdet som enestående ligger PLO-klinikkerne højest med andele på mellem 42-45 pct., mens udbudsklinikker har 37 pct. og regionsklinikker har 26 pct.

Et nogenlunde tilsvarende billede ses for de lægefaglige ydelser, hvor patienterne i delepraksis vurderer delepraksis højest med en tilfredshed på 96 pct., enkeltmands- og kompagniskabspraksis har en tilfredshed på 95 pct., mens regionsklinikker ligger på 94 pct. Lavest er tilfredsheden i udbudsklinikker, hvor 91 pct. er tilfredse med de lægefaglige ydelser. I forhold til andelen af patienten, der vurderer lægefaglige ydelser, som enestående, ligger PLO-klinikkerne højest med andele på mellem 37-40 pct., mens udbudsklinikker har 34 pct. og regionsklinikker har 23 pct.

I vurderingen af praksis' information og støtte er der igen højest tilfredshed blandt patienterne i delepraksis, hvor 96 pct. af patienterne angiver en god tilfredshed. I kompagniskab og enkeltmandspraksis er den tilsvarende andel 95 pct., mens den er 93 pct. i regionsklinikker og lavest i udbudsklinikker med en tilfredshed på 91 pct. I forhold til andelen af patienten der vurderer praksis' information og støtte som enestående ligger PLO-klinikkerne højest med andele på mellem 36-39 pct., mens udbudsklinikker har 33 pct. og regionsklinikker har 22 pct.

I forhold til praksis' organisation af ydelsen, som spørger til, om lægen kan huske, hvad der tidligere er blevet sagt og eventuel forberedelse til hospital eller speciallæge, vurderer 95 pct. af patienterne i delepraksis en god tilfredshed, mens den tilsvarende andel er 94 pct. i enkeltmands- og kompagniskabspraksis. I regionsklinikker er tilfredsheden på 91 pct., mens den er lavest i udbudsklinikker med en

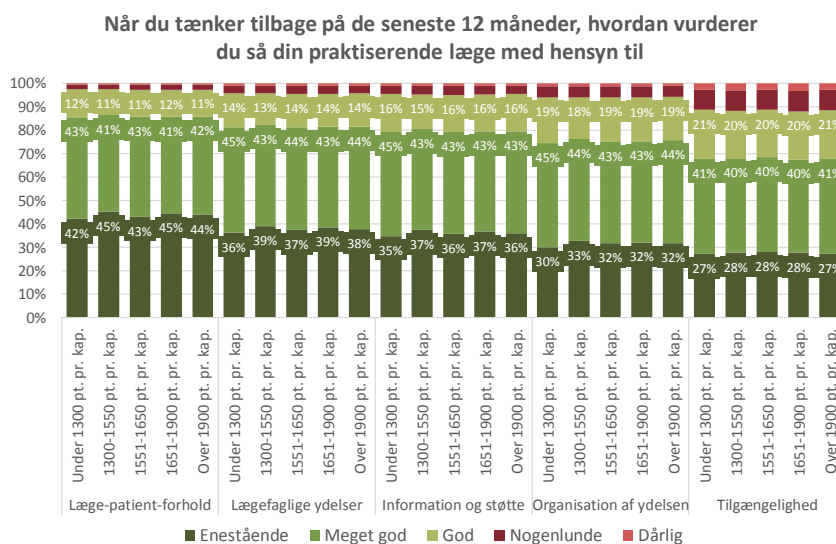


andel på 90 pct. I forhold til andelen af patienter, der vurderer praksis' organisation af ydelsen som enestående, ligger PLO-klinikkerne højest med andele på mellem 31-34 pct., mens udbudsklinikker har 31 pct. og regionsklinikker har 18 pct.

Et lidt andet billede end for de fire foregående temaer tegner sig i forhold til tilgængelighed. Her er der klart højest tilfredshed blandt patienterne i enkeltmandspraksis, hvor 92 pct. af patienterne er godt tilfredse. Patienterne i delepraksis og i regionsklinikker har en andel på 88 pct., mens 87 pct. af patienterne i kompagniskab er godt tilfredse med tilgængeligheden. Lavest tilfredshed angiver patienterne i udbudsklinikker, hvor 82 pct. er tilfredse med tilgængeligheden. I forhold til andelen af patienter, der vurderer tilgængeligheden som enestående, ligger enkeltmandspraksis højest med en andel på 34 pct., delepraksis har 26 pct., kompagniskab og udbudsklinikker ligger på 25 pct., mens regionsklinikker ligger på 23 pct.

Endelig er det blevet undersøgt, om der er forskel på patienternes tilfredshed i forhold til antallet af tilknyttede patienter pr. læge (kapacitet), og her ses der ingen forskel for de tre kategorier. Inden for de enkelte grupper er

forskellen på under 1 procentpoint. Tilsvarende er forskellene blandt de patienter, der vurderer deres tilfredshed til enestående på maksimalt 3 procentpoint.



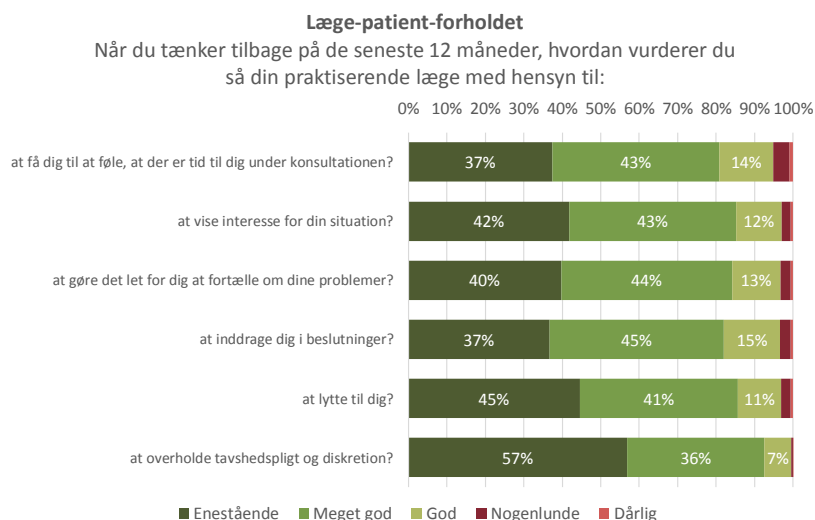
## Bilag A. Læge-patient-forholdet

Tilfredshedsmålingen er delt op i fem overordnede temaer, hvor det første handler om læge-patient-forholdet. Inden for de seks spørgsmål under temaet ligger andelen af patienter, der vurderer deres praktiserende læge som, enestående, meget god eller god på mellem 94-99,6 pct.

Højest vurderer patienterne de praktiserende lægers evne til at overholde tavshedspligt og diskretion. Her vurderer 99,6 pct. af patienterne, at lægen er enestående, meget god eller god. Herefter følger lægens evne til at lytte til patienten, hvor

97 pct. er tilfredse. Lægens evne til at vise interesse for patientens situation, gøre det let for patienten at fortælle om deres problemer og inddrage patienten i beslutninger følger herefter, alle tre med 97 pct. tilfredse patienter i de nævnte kategorier. 94 pct. af patienter angiver, at lægen får dem til at føle, at der er tid til dem under konsultationen.

Der er ikke regionale forskelle eller forskelle mellem praksis med forskelligt antal patienter pr. tilknyttet læger for de enkelte delspørgsmål. I forhold til praksistype er der generelt flere, der giver PLO-klinikkerne en enestående vurdering end regions- og udbudsklinikker, men herudover har udbudsklinikker en lavere tilfredshed i forhold til lægens evne til at vise interesse, gøre det let at fortælle om problemer og inddrage patienterne i lægens beslutninger end de øvrige praksistyper<sup>3</sup>.



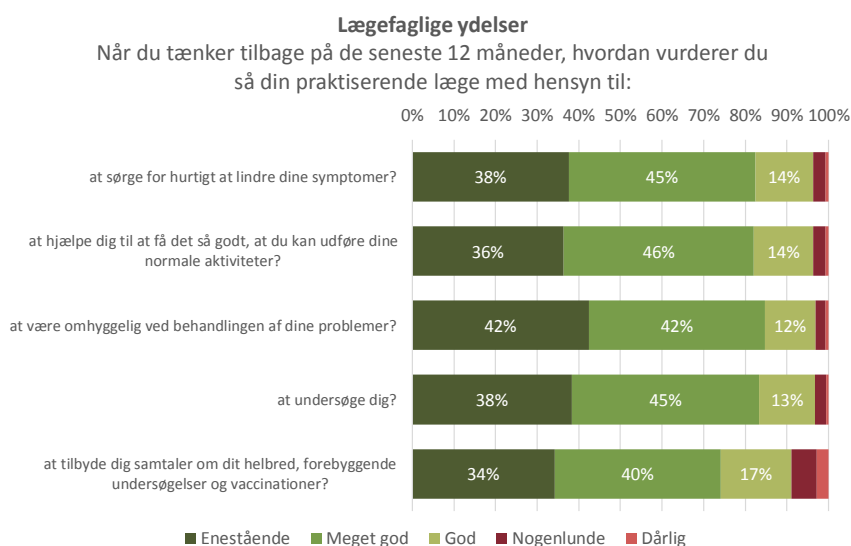
<sup>3</sup> De spørgsmål, hvor forskellen er større end 3 procentpoint er anført.

## Bilag B. Lægefaglige ydelser

Andet tema omhandler de lægefaglige ydelser. Inden for de fem spørgsmål under temaet ligger andelen af patienter, der vurderer deres praktiserende læge som, enestående, meget god eller god på mellem 91-97 pct.

Højest vurderer patienterne lægen i forhold til at være omhyggelig ved behandlingen af deres problemer og til at undersøge patienten. For begge spørgsmål ligger tilfredsheden på 97 pct. Lægens evne til

hurtigt at sørge for lindring af patientens symptomer og hjælpe patienten til at få det så godt, at patienten kan udføre sine normale aktiviteter følger lige efter med en tilfredshed hos 96 pct. af patienter. Endelig er 91 pct. af patienterne tilfredse med lægens tilbud om samtaler om patientens helbred, forebyggende undersøgelser og vaccinationer.



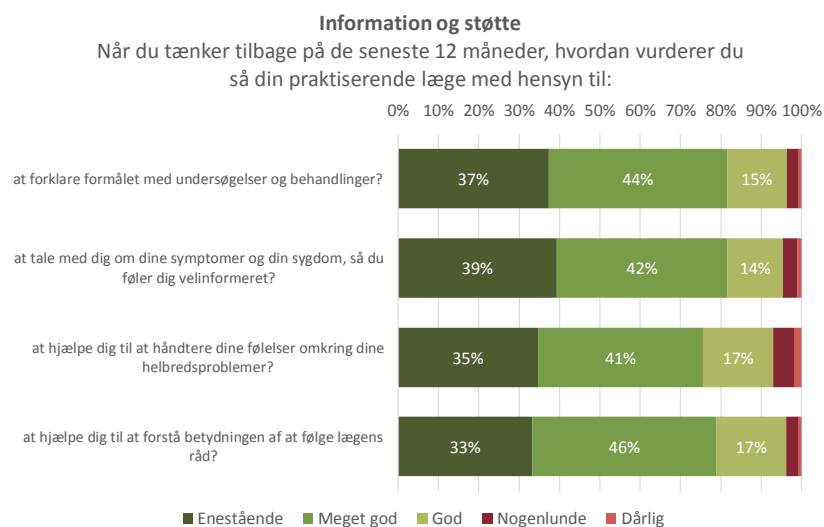
Der er ikke regionale forskelle eller forskelle mellem praksis med forskelligt antal patienter pr. tilknyttet læger for de enkelte delspørgsmål under andet tema. I forhold til praksistype er der generelt flere, der giver PLO-klinikkerne en enestående vurdering end regions- og udbudsklinikker, men herudover er patienterne i udbudsklinikkerne mindre tilfredse i forhold til lægens evne til at sørge for lindring af symptomer, hjælpe patienterne til at udføre normale aktiviteter, være omhyggelig ved behandlingen af patientens problemer og undersøge patienten end de øvrige praksistyper. Regionsklinikkerne ligger i forhold til at undersøge patienten over udbudsklinikkerne i vurderingen af tilfredsheden, men lavere end PLO-klinikkerne.

## Bilag C. Information og støtte

Tredje tema handler om lægens information og støtte til patienten. Inden for de fire spørgsmål under temaet ligger andelen af patienter, der vurderer lægen som, enestående, meget god eller god på mellem 93-97 pct.

Højest vurderer patienterne lægens evne til at forklare formålet med undersøgelser og behandlinger (96 pct.). Herefter følger lægens evne til at hjælpe patienten med at forstå betydningen af at følge lægens råd (også 96 pct.). 95 pct. er tilfredse

med lægen i forhold til at tale med patienten om deres symptomer og sygdom, så de føler sig velinformerede. Endelig er 93 pct. tilfredse med lægens evne til at håndtere patienternes følelser omkring deres helbredsproblemer.



Der er ikke regionale forskelle eller forskelle mellem praksis med forskelligt antal patienter pr. tilknyttet læger for de enkelte delspørgsmål. I forhold til praksistype er der generelt flere, der giver PLO-klinikkerne en enestående vurdering end regions- og udbudsklinikker, men herudover er patienterne i udbudsklinikkerne mindre tilfredse i forhold til lægens evne til at forklare formål med undersøgelser og behandlinger, håndtere patientens følelser omkring behandlingsproblemer og med hjælp til at forstå betydningen af lægens råd end de øvrige praksistyper. Regionsklinikkerne ligger i vurderingen af tilfredsheden lige over udbudsklinikkerne i forhold til at forstå betydningen af at følge lægens råd, men under PLO-klinikkerne.

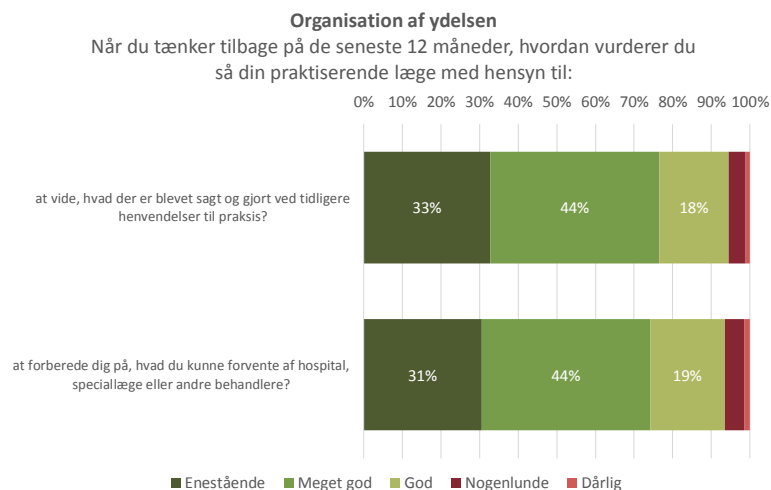


## Bilag D. Organisation af ydelsen

Fjerde tema handler om organisation af ydelsen. Inden for de to spørgsmål under temaet ligger andelen af patienter, der vurderer deres praktiserende læge som, enestående, meget god eller god på ca. 94 pct.

94 pct. af patienterne vurderer, at lægen er enestående, meget god eller god til at vide, hvad der er blevet sagt eller gjort ved tidligere henvendelser i praksis. Tilsvarende mener 94

pct. af patienterne, at lægen er god til at forberede dem på, hvad de kan forvente af hospital, speciallæge eller andre behandlere.



Der er ikke regionale forskelle eller forskelle mellem praksis med forskelligt antal patienter pr. tilknyttet læge for de enkelte delspørgsmål. I forhold til praksistype er der generelt flere, der giver PLO-klinikkerne en enestående vurdering end regionsklinikker, men herudover er tilfredsheden med udbudsklinikkerne lavere både i forhold til at vide, hvad der blev sagt og gjort ved tidligere henvendelser til praksis og i forberedelsen af, hvad patienten kan forvente af hospital, speciallæge eller andre behandlere end de øvrige praksistyper. Regionsklinikker ligger lidt højere end udbudsklinikkerne i forhold til, hvad der er sagt og gjort tidligere, men lavere end PLO-klinikkerne.

## Bilag E. Tilgængelighed

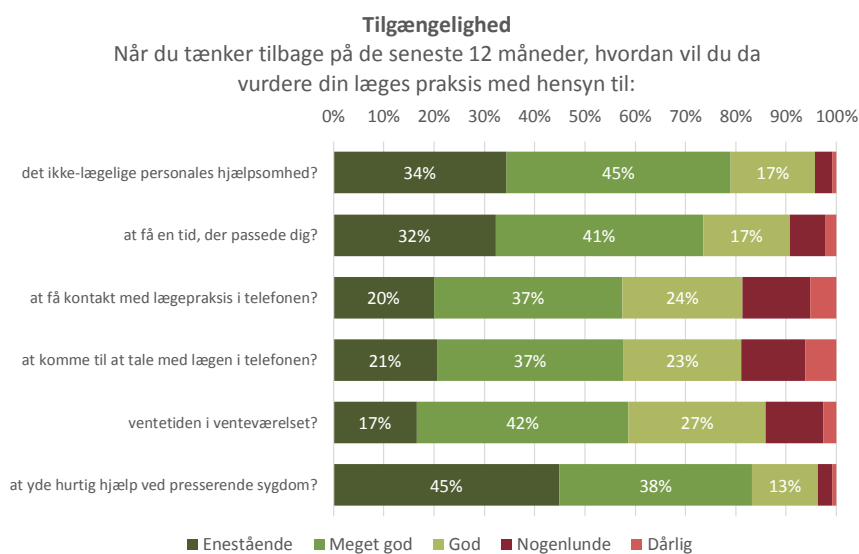
Sidste tema handler om tilgængelighed i praksis. Inden for de seks spørgsmål under temaet ligger andelen af patienter, der vurderer deres praktiserende læges praksis som, enestående, meget god eller god på mellem 81-96 pct.

Højest vurderer patienterne praksis' evne til at yde hurtig hjælp ved presserende sygdom, hvor 96 pct. af patienterne angiver en høj tilfredshed. Herefter følger tilfredsheden med

det ikke-lægelige personales hjælpsomhed, hvor også 96 pct. vurderer en høj tilfredshed. I forhold til at få en tid, der passer patienten er tilfredsheden lidt lavere, således vurderer 91 pct. af patienterne en høj tilfredshed hermed. Yderligere

lavere vurderer patienterne ventetiden i venteværelset, hvor 86 pct. angiver tilfredshed. I forhold til at få kontakt med lægepraksis i telefonen eller muligheden for at komme til at tale med en læge i telefonen er andelen af patienterne, der vurderer den som enestående, meget god eller god på 81 pct. for begge kategorier.

I forhold til tilgængelighed ses der regionale forskelle i forhold til at få en tid, der passer, at få kontakt med lægepraksis i telefonen, komme til at tale med en læge i telefonen og ventetiden i venteværelset. I forhold til at få en tid vurderer patienten praksis bedst i Syddanmark efterfulgt af Hovedstaden, Sjælland, Midtjylland og med Nordjylland med laveste vurdering. I forhold til at få kontakt med lægepraksis i telefonen har både Sjælland og Nordjylland en lavere vurdering end de tre øvrige regioner. I forhold til at komme til at tale med en læge i telefonen er der udover Sjælland og Nordjylland som har de laveste vurderinger også en lavere vurdering for Midtjylland end de to resterende regioner. Endelig har patienterne i Nordjylland end lavere tilfredshed med ventetiden i venteværelset end de øvrige regioner. En mulig forklaring på de regionale forskelle kan være den nuværende lægemangel, som særligt er udbredt i Nordjylland og Sjælland, og som kan betyde, at de praksis, der er beliggende i disse regioner har mange patienter tilknyttet og tilgængeligheden dermed er mindre god end de øvrige regioner.



I forhold til patientantal er der kun meget begrænset forskel mellem på den ene side de praksis med under 1.300 patienter pr. læge og de øvrige praksis. Patienterne er mere tilfredse med muligheden for at komme i kontakt med en læge og ventetiden i venteværelset end for de praksis med flere patienter. Forskellen er dog ikke på mere end ca. 2 procentpoint.

I forhold til praksistype er der størst tilfredshed med det ikke-lægelige personales hjælpsomhed i regionsklinik og enkeltmandspraksis, mens den laveste tilfredshed ses i udbudsklinikkerne. Samme billede ses i forhold til at få en tid, der passer patienten. Patienternes er mest tilfredse i forhold til at få kontakt med lægepraksis i telefonen i enkeltmandspraksis (88 pct.), der scorer væsentlig over regionsklinik (84 pct.), delepraksis (81 pct.) og kompagniskab (79 pct.), mens den laveste tilfredshed ses i udbudsklinikkerne (75 pct.). Patienterne vurderer også enkeltmandspraksis højest (87 pct.) i forhold til at komme til at tale med en læge i telefonen. Delepraksis (81 pct.), regionsklinik (80 pct.) og kompagniskab (78 pct.) ligger herefter på nogenlunde samme niveau, mens tilfredsheden hermed i udbudsklinikkerne (74 pct.) er noget lavere. I forhold til ventetiden i venteværelset er patienterne mest tilfredse hermed i enkeltmandspraksis (90 pct.), hvorefter delepraksis (86 pct.) og kompagniskab (85 pct.) følger. Tilfredsheden er lavest i udbudsklinik (80 pct.) og regionsklinik (78 pct.). Endelig vurderes udbudsklinikkerne lavere end de øvrige praksistyper i forhold til at yde hurtig hjælp ved presserende sygdom (89 pct. mod 95-97 pct. i de andre kliniktyper).