

# Stor tillid til praktiserende speciallæger

Ny pilotundersøgelse tyder på, at patienterne er mere end tilfredse med de praktiserende speciallæger. Men lægerne vil være endnu bedre. Undersøgelsen skal hjælpe dem til at få flere uforbeholdent tilfredse patienter.



Journalist  
Annie Hagel,  
annie@  
commitment-aps.dk

FOTO  
Peter Olsen

Patienterne har stor tillid til, at de får den rette undersøgelse og behandling hos de praktiserende speciallæger. Ikke færre end 98 procent svarer ja til spørgsmålet i en ny pilotundersøgelse blandt 10.900 patienter fra 158 speciallægepraksis.

Pilotundersøgelsen viser, at patienterne er mere end tilfredse med det, de oplever hos de praktiserende speciallæger. De synes, lægerne er gode til at lytte (80%), til at bruge et forståeligt sprog (87%) og inddrage patienterne i undersøgelse og behandling (97%).

Undersøgelsen er en del af et flerårigt projekt, KVIS, der sætter fokus på kvaliteten i speciallægepraksis, nærmere bestemt den faglige, den organisatoriske og den patientoplevede kvalitet. I den aktuelle undersøgelse drejer det sig om patienternes oplevelse.

Formålet med undersøgelsen er at afdække de områder, hvor mulighederne for at forbedre patienternes oplevelser er størst. Det er Center for Kvalitet i Region Midtjylland, der har gennemført undersøgelsen for Foreningen af Praktiserende Speciallæger, FAPS, og Danske Regioner.



## KVIS-KONFERENCEN

Du kan stadig nå at tilmelde dig!

Den 22. september 2009 inviterer KVIS alle praktiserende speciallæger til en faglig debat om kvalitetsudvikling i speciallægepraksis. Konferencen foregår i København. Se program på [www.laeger.dk/PRAKSIS/FAPS/KVIS](http://www.laeger.dk/PRAKSIS/FAPS/KVIS) og tilmeld dig hos Birgithe Kunkel på [bk.fas@dadl.dk](mailto:bk.fas@dadl.dk)

## TILFREDSE PATIENTER GIVER ARBEJDSLÆDE

Til brug for pilotundersøgelsen har patienterne fået et firesiders spørgeskema med spørgsmål inden for temaerne: Ventetid, Speciallægen og personalet, Undersøgelse og behandling, Information, Tidsbestilling og kontakt, Adgangsforhold og lokaler. Inden for hvert tema kunne patienterne sætte kryds ved forskellige grader af tilfredshed.

Erfaringen fra andre undersøgelser af patienters tilfredshed er, at patienter generelt er meget tilfredse med og positive over for sundhedsvæsenet. Således har også langt de fleste i denne undersøgelse sat kryds i den gode ende. Derfor er udfordringen at finde en metode til at graduere de tilfredse patienters svar, så lægerne kan arbejde efter at få endnu flere uforbeholdent tilfredse patienter.

Mikkel Holmelund, næstformand i FAPS, er umiddelbart tilfreds med undersøgelsen, fordi den både viser opløftende resultater og muligheder for forbedring inden for de fleste temaer. Han er tilfreds med svarprocenten, som er 63 og lidt over det, der er normalt for lignende undersøgelser blandt praktiserende læger og på sygehuse.

»Patienttilfredshedsundersøgelser er vigtige, fordi tilfredse patienter både skaber arbejdsglæde og gavner driften«, siger Mikkel Holmelund. »I tider med lægemangel er det måske ikke et problem, men det vil ændre sig, og vi ved, at det ikke er en selvfølge, at praktiserende speciallæger vil være lige så efterspurgt af regionerne som nu. Derfor er det vigtigt at vise, at patienterne vil bruge os.«

## SMÅ FORBEDRINGER MED STOR VIRKNING

Rapporten beregner, hvor stor betydning de enkelte temaer har for patienternes oplevelse af besøget hos den praktiserende speciallæge. Jo større betydning te-



Patienter går mest op i, hvordan undersøgelsen og behandlingen foregår og er tilrettelagt, når de er hos den praktiserende speciallæge.

maet har for patienternes samlede indtryk, des bedre kan det betale sig for lægerne at gøre en særlig indsats på netop det område.

Generelt konkluderer rapporten, at de praktiserende speciallæger især skal sætte ind på temaerne undersøgelse og behandling samt speciallægen og personalet, fordi det er de temaer, der betyder mest for patienterne. For selvom tilfredsheden er høj på begge områder, formodes det, at selv små forbedringer her vil have stor virkning på patienternes samlede indtryk.

#### RESULTATERNE KAN BRUGES

»Undersøgelsen viser, at det er muligt at få en masse informationer fra patienterne, som vi kan bruge i arbejdet med kvalitetsudvikling«, siger Else Hjortsø, planlægningschef i Region Hovedstaden.

»Vi kan bruge dem i dialogen med de praktiserende speciallæger om udviklingsmulighederne. Meget skal lægerne selv gøre, men noget kan også lægges i de overordnede retningslinjer i overenskomsterne, ligesom regionerne kan arbejde sammen med de praktiserende speciallæger om at skabe rammer, som gør det lettere for lægerne at opfylde patienternes ønsker«.

Overordnet er Else Hjortsø meget tilfreds med undersøgelsen og for speciallægenes interesse i at være med. Hun håber, at undersøgelser af patienternes tilfredshed med de praktiserende speciallæger fremover kan gennemføres hvert andet år, så regionerne kan sammenligne dem med speciallægerne på hospitalerne, i ambulatorierne og med almen praksis.