



Høj patienttilfredshed med den traditionelle praksismodel

Juli 2024

Der er meget høj tilfredshed med almen praksis blandt patienterne. Og traditionelle praksisklinikker, der drives efter PLO's overenskomst og værdier, scorer markant bedre målt på alle parametre end koncern-, regions- og udbudsklinikker. Det viser en ny patienttilfredshedsundersøgelse af almen praksis lavet for Indenrigs- og Sundhedsministeriet.

Undersøgelsens resultater er særligt interessante set i lyset af, at Sundhedsstrukturkommissionen bl.a. anbefaler, at det offentlige får helt frie hænder til at benytte forskellige klinikformer, herunder offentligt drevne klinikker og udbudsklinikker, når et ydernummer er ledigt.

Resume

Patienterne ønsker faglighed og kontinuitet ved valg af læge

- 83 % af patienterne er meget tilfredse/tilfredse med deres læge. I de øvrige praksisformer er det mellem 57 og 67 %.
- 79 % af patienter er meget tilfredse/tilfredse med lægen som tovholder. I de øvrige praksisformer er det mellem 57 og 64 %
- 73 % af patienterne er meget tilfredse/tilfredse med muligheden for at få en tid til konsultation.
I de øvrige praksisformer er det mellem 59 og 64 %

Patienterne ønsker faglighed og kontinuitet ved valg af læge

- *Lægens faglighed og muligheden for kontinuitet* betyder mest for patienterne, når de skal vælge læge, og det er uanset patientens alder og sygdomsmønster.
- Kort afstand- og ventetid betyder mindst for patienterne, når de skal vælge læge.

Kontaktoplysninger

Josephine Haumann
Sundhedsøkonom
jha.plo@dadl.dk
Tlf. +45 3544 8384

Camilla Kamstrup
Politik- og pressekonsulent
cka.plo@dadl.dk
Tlf. +45 2873 2822

Baggrund

Indenrigs- og Sundhedsministeriet har fået udarbejdet en ny patienttilfredshedsundersøgelse i almen praksis. I undersøgelsen måles patienternes generelle tilfredshed med almen praksis i henholdsvis traditionelle-, udbuds-, regions- og koncerndrevne/partnerskabsklinikker.

Resultaterne i undersøgelsen bliver derfor særligt interessante set i lyset af Sundhedsstrukturkommissionens anbefaling om at ændre den nuværende lovgivning, så det ikke længere skal være førsteprioritet, at et ledigt ydernummer overtages af en speciallæge i almen medicin, der driver egen praksis. I stedet anbefales, at det offentlige får helt frie hænder til selv at drive klinikken eller sende opgaven i udbud, hvorefter koncerner kan overtage driften.ⁱ

Anbefalingerne fra kommissionen kommer samtidig med, at tre tv-programmer fra Danmarks Radio har afdækket problematiske forhold hos den største koncern i Danmark, der driver almene lægeklinikker, alle Lægehus. Afdækningen har medført at Region Nordjylland, har politianmeldt flere af alle Lægehus' klinikker.ⁱⁱ

14 hospitalslæger har desuden sendt en fælles bekymringshenvendelse til Region Nordjylland vedrørende kvaliteten i alle Lægehus' klinikker. I bekymringsbrevet nævnes der eksempler på, at patienter med symptomer på kræft ikke henvises rettidigt, og at der sker grov forsømmelse i patientbehandlingen.ⁱⁱⁱ

Faktaboks

Definition af de fire klinikformer i analysen:

1. Traditionel klinik: En klinik, der drives af en eller flere ejerlæger under overenskomsten mellem RLTN og PLO. I disse klinikker er ejerlægerne fast til stede, og de udøver et sundhedsfagligt ejerskab.

2. Udbudsklinik: En klinik, der drives i en tidsbegrænset periode af en privat leverandør uden for overenskomsten mellem RLTN og PLO. I klinikken er der udelukkende ansatte læger til stede, ofte skiftende vikarlæger.

3. Regionsklinik: En klinik, der drives af regionen uden for overenskomsten mellem RLTN og PLO. I klinikken er der udelukkende ansatte læger til stede, ofte skiftende vikarlæger.

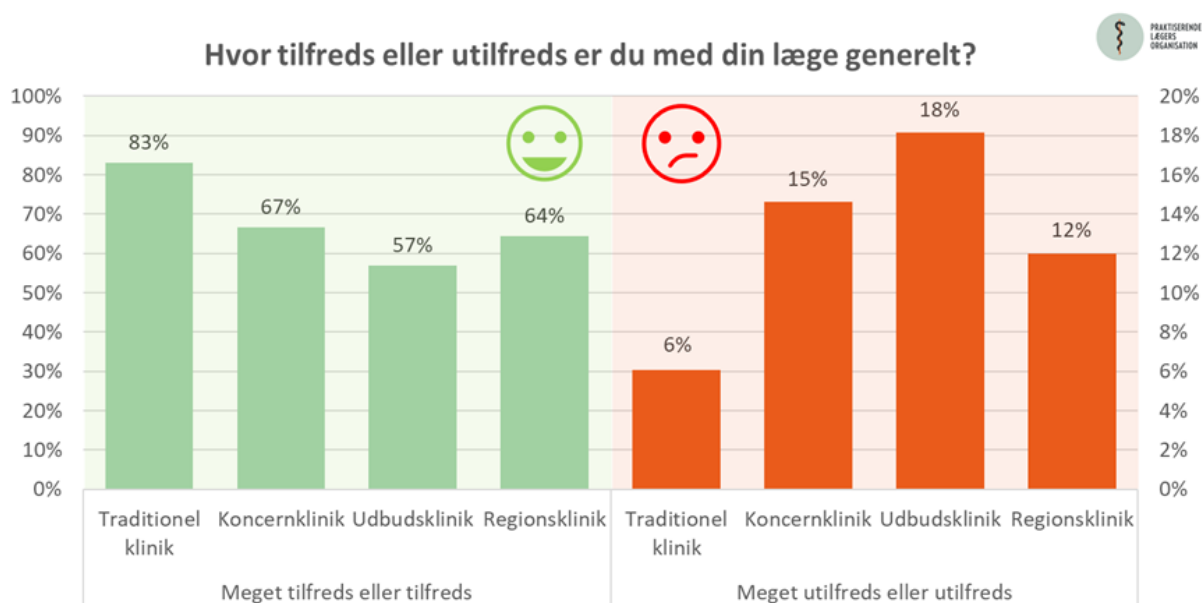
4. Koncerndreven/partnerskabsklinik
En klinik, der drives efter overenskomsten mellem RLTN og PLO og som ejes af en speciallæge i almen medicin, der ikke arbejder i klinikken, idet den daglige drift er overladt til en koncern. Klinikkerne er bemandede af ansatte læger. Ofte skiftende vikarlæger.

Tilfredshed med egen læge – patienterne foretrækker den traditionelle praksisform

48.257 patienter har svaret på spørgsmålet: Hvor tilfreds er du med din læge?

Her svarer 83 % af patienterne i *traditionelle praksis*, at de er tilfredse eller meget tilfredse, mens blot 6 % er utilfredse/meget utilfredse.

Den samme grad af tilfredshed med lægen er ikke at finde i udbuds-, regions- og partnerskabsklinikker. Her er andelen af tilfredse/meget tilfredse mellem 57 og 67 %, mens to-tre gange så høj en andel er utilfredse/meget utilfredse (12-18 %).



Note: Antal patienter der svarer hverken tilfreds/utilfreds i de traditionelle klinikker, partnerskabsklinikker, udbudsklinikker og regionsklinikker er hhv. 11 pct., 19 pct., 25 pct., og 24 pct.

Den høje tilfredshed med egen læge i de traditionelle lægeklinikker er ikke kun høj i forhold til andre kliniktyper i Danmark – men også i et internationalt perspektiv. I lignende undersøgelser fra henholdsvis England og Sverige svarer 71 % og 81 %, at de er positive over for den generelle oplevelse af almen praksis.

Patienterne vil have høj faglighed og kontinuitet

Når patienterne skal svare på, hvad der er vigtigst i valget af lægepraksis, er der to parametre, der skinner igennem uanset patientens alder og sygdomsmønster: Høj faglighed hos lægen (65 %) og kontinuitet, altså at man møder den samme læge hver gang (57 %)

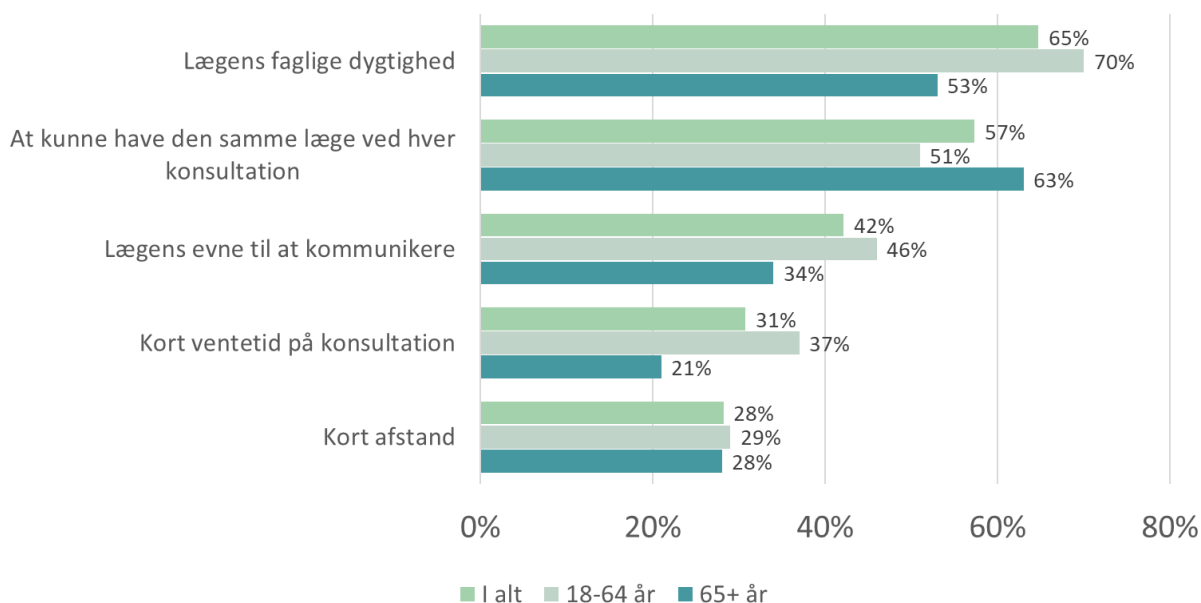
Netop muligheden for kontinuitet er en kerneegenskab ved den traditionelle praksisform, hvor ejerlæger i gennemsnit er at finde i samme praksis i 16,8 år. I modsætning hertil er ansatte læger i gennemsnit kun 1,6 år i samme praksis.^{iv} Som nævnt i faktaboksen øverst er der udelukkende ansatte læger til stede i de tre øvrige kliniktyper.

Kort afstand- og ventetid rangerer patienterne nederst, når de skal vælge lægepraksis. Dette dokumenterer, at patienterne uanset alder og sygdomsmønster ikke er ligeglade med, hvilken læge de kommer til, bare det går hurtigt. De fleste prioriterer at have sin egen faste, kvalificerede læge.

Hvis du frit kunne vælge læge, hvad ville så have størst betydning for dit valg?



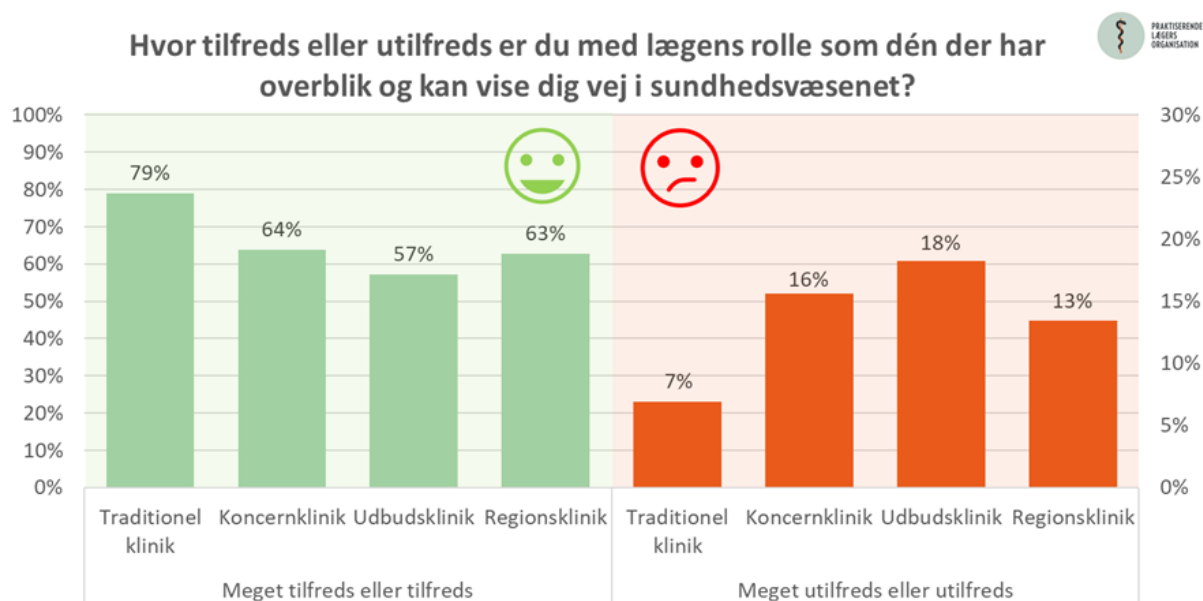
(det har været muligt at vælge flere svar)



Høj tilfredshed med lægen som tovholder

I Honorarstrukturrådets rapport om almen praksis, der udkom i 2023, defineres en række kerneegenskaber hos den "gode læge". Udover kontinuitet er der fokus på, at lægen skal agere tovholder i behandlingsforløb for dermed at sikre god tilgængelighed for patienten.^v Disse egenskaber spiller altså også typisk ind i tilfredsheden med egen læge, hvilket analysen bekræfter.

I traditionelle praksisklinikker er 79 % af alle patienter tilfredse/meget tilfredse med lægens varetagelse af tovholderrollen, mens blot 7 % er utilfredse. Billedet er ikke lige så positivt i de øvrige praksisformer, hvor 57-64 % er tilfredse/meget tilfredse, mens 13-18 % er utilfredse.

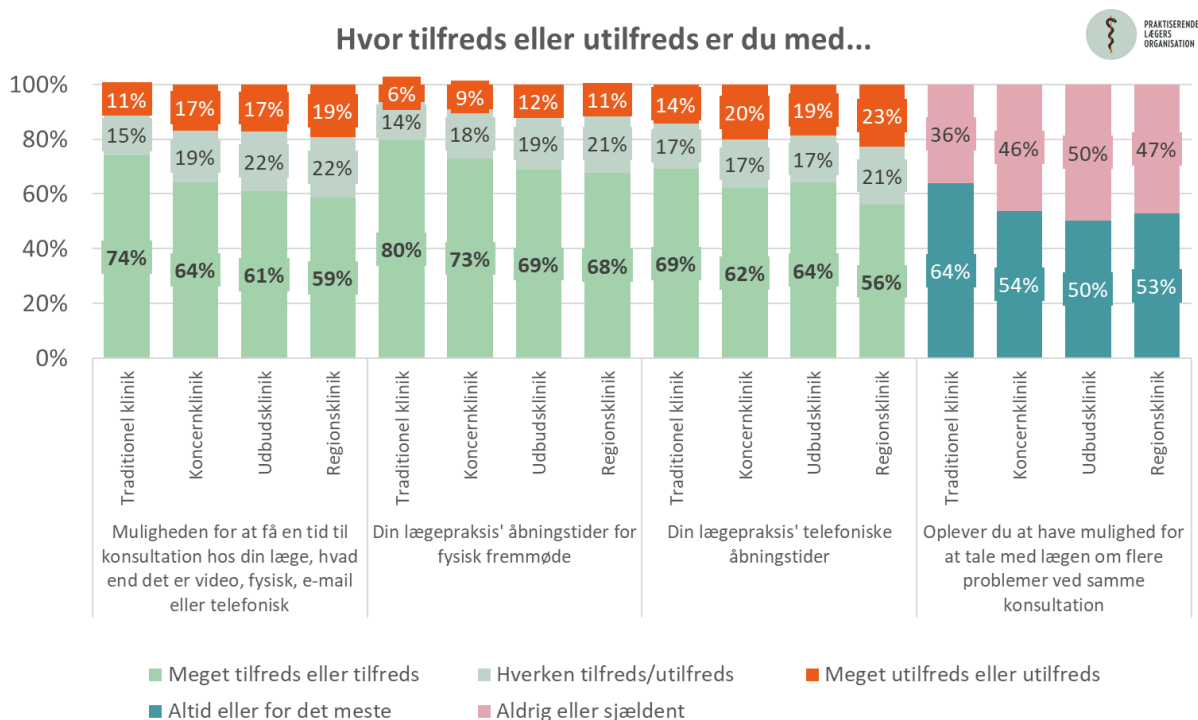


Note: Antal patienter der svarer hverken tilfreds/utilfreds i de traditionelle klinikker, partnerskabsklinikker, udbudsklinikker og regionsklinikker er hhv. 14 pct., 21 pct., 25 pct., og 24 pct.

Størst tilfredshed med tilgængeligheden i traditionelle praksisklinikker

Manglen på praktiserende læger lægger et naturligt pres på tilgængeligheden i almen praksis. I undersøgelsen afdækkes tilgængelighed gennem muligheden for at få en tid hos lægen, fysiske og telefoniske åbningstider samt muligheden for at kunne drøfte flere problemstillinger i samme konsultation.

På trods af manglen på praktiserende læger er tre ud af fire patienter i traditionelle praksis overordnet tilfredse med muligheden for at få tid til en konsultation. 11 % er utilfredse. I øvrige praksisformer er tilfredsheden væsentligt lavere med 59-64 % tilfredse, mens 17-19 % er utilfredse. Til spørgsmålet om, hvad lægen kan nå i konsultationen med patienten, tegner der sig et tilsvarende billede. Her svarer cirka to ud af tre patienter i de traditionelle praksisklinikker, at de som udgangspunkt oplever, at lægen har mulighed for at tage flere problemstillinger op. I de øvrige praksistyper, herunder de offentlige regionsklinikker, oplever kun cirka hver anden patient, at de har mulighed herfor.



Om analysen

Ifølge overenskomsten om almen praksis er lægerne forpligtet til mindst hvert tredje år at medvirke i en undersøgelse af den patientoplevede kvalitet i almen praksis. Som udgangspunkt er det KiAP, der skal varetage opgaven, men der er ikke lavet en undersøgelse siden 2018 grundet GDPR-udfordringer. Indenrigs- og Sundhedsministeriet har nu fået udført patienttilfredshedsundersøgelse i almen praksis via Danmark Statistik.

Data er samlet i perioden august 2023 til januar 2024, hvor der er indsamlet data om borgernes tilfredshed med deres alment praktiserende læge samt udarbejdet en rapport.^{vi} Data er efterfølgende blevet gjort tilgængeligt for PLO til brug for denne analyse.

Undersøgelsen indeholder svar fra 53.520 patienter og havde en samlet svarprocent på 42 pct. Besvarelserne fordeler sig på traditionelle klinikker (enkeltmands-, kompagniskabs- og delepraksis), udbuds- og regionsklinikker samt partnerskabsklinikker.¹

I denne analyse er besvarelser, hvor patienterne har angivet "ved ikke", som udgangspunkt udeladt. Derudover er enkeltmands- kompagniskabs- og delepraksis slået sammen til én kategori under navnet *traditionelle klinikker*.

¹ For definition af praksisformer se: <https://www.esundhed.dk/Emner/Almen-praksis/Almen-praksis-og-til-meldte-patienter>

ⁱⁱⁱ Danmarks Radio, 14 hospitalslæger kommer med skarp kritik af patientsikkerheden i Alles Lægehus, 2024 <https://www.dr.dk/nyheder/indland/14-hospitalslaeger-kommer-med-skarp-kritik-af-patientsikkerheden-i-alles-laegehus>

^{iv} PLO, Høj kontinuitet hos den danske familielæge fremmer patienternes sundhed, 2022 https://laeger.dk/media/vnofoinr/plo_analyse_-_kontinuitet.pdf

^v Honorarstrukturrådet for almen praksis, Forenkling og faglighed med fokus på patienten, afsnit 4.1.1: Den gode læge – fast honorar pr. sikret, 2023 <https://laeger.dk/media/x5xdyikg/honorarstrukturraadets-forslag-til-ny-honorarstruktur-forenkling-og-faglighed-med-fokus-paa-patienten-2-1.pdf>

^{vi} Indenrigs- og sundhedsministeriet, Den landsdækkende brugertilfredshedsundersøgelse af almen praksis 2024, 2024: <https://www.ism.dk/indenrigs/kommunal-og-regionaloekonomi/landsdaekkende-brugertilfredshedsundersogelser-btu/brugertilfredshedsundersogelse-af-almen-praksis>