

Er danske patienter virkelig så tilfredse?

Bragt som Analyse i Politiken den 15-5-2013.

Danske patienter er yderst tilfredse med behandlingen på sygehusene. Det får vi at vide hvert eneste år, og budskabet er næsten enslydende: "Over 90% af patienterne giver udtryk for tilfredshed med deres ophold." I år viste Landsundersøgelsen af Patienttilfredshed (LUP), at 93% af patienterne på de almindelige hospitaler var tilfredse med deres hospitalsophold – og det må jo siges at være et flot resultat.

LUP-undersøgelserne ledsages som regel af en begejstret kommentar fra en politiker. I år er det formanden for Danske Regioners Sundhedsudvalg, Ulla Astman, der glæder sig: *"Det er flot, at sygehusene har så mange tilfredse patienter. At det kan lade sig gøre i en hverdag, hvor der er fuld fart på, er medarbejdernes store fortjeneste. Selvfølgelig kan man altid gøre det bedre - på sygehusene skal vi f.eks. blive endnu bedre til at kommunikere klart og tydeligt med både patienter og pårørende - men i første omgang må det nu være passende med stor ros for resultaterne i årets undersøgelse".*

Har regionerne ret i, at der er grund til begejstring over disse resultater? Desværre nej. Det flotte resultat er fremkommet på grundlag af noget, som man i fagkredse uden tøven vil kalde manipulation med data. Om denne manipulation er bevidst eller ej, er ikke til at sige. Men der er ingen tvivl om, at det samlede resultat er, at offentligheden får et misvisende billede.

Det fine resultat er fremkommet som et resultat af et dobbeltgreb, som man kan se i figuren. Her ser man det generelle spørgsmål om patienttilfredshed: "Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?" Svarmulighederne er "Virkelig godt", "Godt", "Dårligt" og "Virkelig dårligt". Normalt ville man have fem svarmuligheder med en *neutral* mulighed i midten. Her ville man så kunne sætte sit kryds, hvis man skulle være nogenlunde tilfreds. Denne svarmuligheder *mangler* imidlertid, og det betyder, at de fleste, som er nogenlunde tilfredse, vil sætte deres kryds ved "Godt". På almindelig dansk betyder det jo også næsten det samme som "Nogenlunde". Mere end halvdelen af svarpersonerne har valgt dette svar, men mange af disse ville med meget stor sandsynlighed have svaret anderledes, hvis de havde haft mulighed for det.

Den anden halvdel af manipulationen består så i, at man slår de to grupper sammen, som har svaret "Virkelig godt" og "Godt". Og – vupti – så har man fremtryllet over 90% tilfredshed. Det ene år efter det andet.

Man kunne måske spørge, om der sker noget ved, at regionerne på denne måde forsøger sig med et skønmaleri af hospitalernes virksomhed. Svaret er ja. I forhold til offentligheden har man ingen interesse i at skjule, at der er et godt stykke vej igen, før der er en rigtig god tilfredshed med vores hospitaler. I et demokratisk land har borgerne ret til at vide, hvor skoen trykker i den offentlige sektor. Hvis man bruger skatteborgernes penge til at skjule det sande billede af de samme borgers (u)tilfredshed – ja, så er det ikke tilfredsstillende!

Men det værste er, at det egentlige formål med at gennemføre den slags undersøgelser lider skade. Når man gennemfører undersøgelserne, er det jo først og fremmest for, at de mange hospitalsafdelinger rundt omkring i landet kan blive klogere af at studere resultaterne og derefter gøre en bevidst indsats for at forbedre indsatsen på de punkter, som patienterne kritiserer.

I praksis er det uhyre svært for de enkelte hospitaler og afdelinger at bruge resultaterne til at fokusere på områder, hvor der er behov for forbedringer. Det skyldes mange forhold, herunder uoverskuelige rapporter med meget stor datamængde, hvor det er næsten umuligt at finde frem til de områder, hvor skoen trykker. Men det har også en selvstændig betydning, at man slører forskellene mellem afdelingerne ved at slå de to svarkategorier sammen.

Ser man nærmere efter, så viser LUP undersøgelserne faktisk, at der er en række felter, hvor det *ikke* går særlig godt. Der er fx relativt lav tilfredshed med personalets håndtering af fejl, med den skriftlige information, med tildelingen af kontaktperson og med ventetiderne. I princippet skulle disse undersøgelser anvendes sådan, at man kunne fokusere på disse forhold med henblik på at blive bedre. Men sådan går det desværre ikke. Når man sammenligner undersøgelsen fra 2010 med den fra 2012, opdager man, at det er *præcis* de samme områder, der ligger i bunden, og at det næsten på komma er den samme andel af patienterne, der er utilfredse. For eksempel var der i 2010 40%, der var utilfredse med personalets håndtering af fejl, og denne andel var i 2012 også 40%. Faktisk var der i 2012 undersøgelsen *ingen* forbedringer i forhold til året før, men fire områder, hvor det var gået tilbage. Der er med andre ord intet belæg for, at undersøgelserne anvendes fokuseret og målrettet på at gå efter de svage punkter.

Der er – for at anvende en almindelig sprogbrug i den offentlige sektor – plads til store forbedringer her. I forhold til offentligheden er der behov for en retvisende kortlægning og ikke et skønmaleri. I forhold til sygehusvæsenet er der behov for undersøgelser, der tydeligt peger på de områder, hvor der er behov for forbedringer. Og at resultaterne derefter følges op med målrettet og systematisk handling.

Sygehusene gør det på mange måder fremragende. Det er den eneste del af den offentlige sektor, der år efter år kan dokumentere såvel øget kvalitet som øget produktivitet. Det er derfor uforståeligt, at man på dette helt centrale område mener at kunne klare sig med at snyde både sig selv og offentligheden.

Tage Søndergård Kristensen
Forsker, Dr.Med. & Mag.Scient.Soc.
Task-Consult

Figur:

Stor patienttilfredshed?

Danske Regioner: "Ny landsdækkende undersøgelse viser stor tilfredshed blandt patienterne på sygehusene"

Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?

- Virkelig godt 41%
 - Godt 52%
 - Dårligt 6%
 - Virkelig dårligt 2%
- } 93% tilfredse