



DANPEP

DANPEP står for DANske Patienter Evaluerer Praksis, og er et instrument til måling af den kvalitet, patienterne oplever i deres møde med læge og praksis. Målingen foregår ved hjælp af et online-spørgeskema blandt praksis' patienter.

Inklusion af patienter

Patienter, der er inkluderet i undersøgelsen, er alle tilmeldt praksis, over 18 år og har konsulteret en læge i praksis inden for de seneste seks måneder før undersøgelsens start. Det er kun patienter som praksis har e-mailadresse på der kan deltage i undersøgelsen. E-mailadressen benyttes til at sende patienterne en mail med information om undersøgelsen og et link til spørgeskemaet. De patienter, der har modtaget spørgeskemaet, er tilfældigt udvalgt blandt dem, der opfylder inklusionskriterierne.

Inklusion af læger og praksis

De læger, der medvirker i undersøgelsen, skal være faste speciallæger i praksis. Tilmelding af læger og praksis er foretaget af én person fra praksis.

Spørgeskemaet

Der er lagt vægt på, at de spørgsmål, der stilles, skal opleves som relevante for langt de fleste patienter. Det er ligeledes tilstræbt, at patienterne skal være de bedste informanter vedrørende det aspekt, der spørges ind til. Eksempelvis måles faktisk faglig kvalitet og organisatorisk kvalitet bedre med redskaber beregnet specielt hertil. I dette skema er det patienternes oplevelse af kvaliteten, der måles.

I spørgeskemaet bliver patienten først bedt om at markere hvilken læge i praksis, vedkommende oftest har konsulteret indenfor de seneste 12 måneder. Herefter vurderer patienten denne læge, praksispersonalet og praksis generelt indenfor en række temaer, som forskning har vist, har betydning for patienters oplevelse af kvalitet. Til hvert tema hører der mellem to og seks spørgsmål.

Spørgsmålene besvares med markering i en svarkategori. Til hvert tema kan patienterne desuden skrive kommentarer i fri tekst.

Patienterne bliver bedt om at tænke tilbage på de seneste 12 måneder, når de besvarer spørgsmålene. Spørgeskemaet indeholder også enkelte demografiske spørgsmål – blandt andet om patienternes alder og køn.

Spørgeskemaet kan ses på DAK-E's hjemmeside:

<http://www.dak-e.dk/flx/danpep>

Afreportering af undersøgelsen

Afreporteringen af DANPEP-undersøgelsen består af to rapporter, en lægerapport og en praksisrapport.

Praksisrapporten, denne rapport, indeholder resultater på praksisniveau. Hvis flere læger i praksis har deltaget i undersøgelsen, har de alle adgang til praksisrapporten. Praksisrapporten indeholder ingen kommentarer fra patienterne. I praksis, hvor der kun medvirker én læge, er kommentarerne den væsentligste forskel på lægerapporten og praksisrapporten.

Lægerapporten, er den enkelte læges personlige rapport. Det er her lægen kan se sit personlige resultat af undersøgelsen, og de kommentarer som patienterne har skrevet.

Om denne rapport

Rapporten indeholder først en kort gennemgang af det datamateriale undersøgelsen bygger på, fulgt af en fordeling på alder og køn for de patienter, der har medvirket i undersøgelsen.

Herefter vises for hvert spørgsmål gennemsnit og svarfordelinger, samt aggregerede resultater fra det seneste års DANPEP-undersøgelser til sammenligning.

Sammenhæng til Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM)

I henhold til DDKM standard 4.4. Patienternes oplevelse af kvalitet, pålægges praksis at gennemføre undersøgelser af patientoplevelser. Standarden har som ét af to formål at sikre systematisk opsamling og læring på baggrund af måling af patientoplevelser. Med en DANPEP-evaluering hvert 3. år vil praksis have det nødvendige grundlag for at opfylde standarden.

Derudover indgår måling af den patientoplevede kvalitet som en særskilt indikator til følgende standarder: Standard 1.1: Tilgængelighed og ventetid i klinikken. Patienternes oplevelse af tilgængelighed måles i DANPEP med spørgsmål 22 – 25 samt 27.

Standard 1.5: Koordinering af patientforløb. Patienternes oplevelse heraf måles i DANPEP med spørgsmål 13 og 14 samt 29.

Standard 2.1: Medinddragelse af patienter/pårørende. Patienternes oplevelse heraf måles i DANPEP med spørgsmål 8 – 12 samt 19 -21 for henholdsvis læger og praksispersonale.

Formalia

DANPEP-undersøgelsen er godkendt af Danske Regioner og Praktiserende Lægers Organisation.

DANPEP-undersøgelsen er anmeldt til Datatilsynet.

Udsendelse af e-mail til patienterne tilmeldt praksis har forhåndsgodkendelse fra Forbrugerombudsmanden.

Vi håber, du får nytte af rapporten, og vil anvende den til udvikling af den patientoplevede kvalitet i din praksis

Med venlig hilsen
DAK-E/DANPEP,
<http://www.dak-e.dk>

Om undersøgelsen	1
Rapportgrundlag	4
Fordeling på køn og alder	6
Gennemsnit.....	8
Læge-patientforholdet	9
Patientoplevet faglighed	11
Patientinformation og patientinddragelse	12
Koordinering af patientforløbet	13
Kontakten med praksispersonalet	14
Konsultation hos praksispersonalet	15
Tilgængelighed	16
Generel tilfredshed	17
Om DANEP-undersøgelsen.....	18
Svarfordelinger	19

Undersøgelsesperiode: 6/12 2011 - 4/1 2012

I denne periode kunne patienterne besvare spørgeskemaet. Ca. en uge efter undersøgelsens start, blev der sendt en mail med en påmindelse til de patienter, som endnu ikke havde svaret.

Udsendte skemaer for praksis: 426

For hver læge, der deltager i undersøgelsen, sendes ideelt spørgeskemaer til 150 patienter. Reelt vil antallet af udsendte spørgeskemaer pr. læge dog ofte være lavere, da nogle e-mailadresser kan være ugyldige.

Respondenter for praksis: 225

De patienter, der har besvaret hele spørgeskemaet, kaldes respondenter. Når der i rapporten vises resultater for praksis, bygger de på besvarelser fra alle respondenter i praksis.

Besvarelser vedr. ikke medvirkende læger: 6

Patienter, der de seneste 12 måneder oftest har konsulteret en læge, som ikke medvirker i undersøgelsen, har markeret dette og derefter afsluttet deres besvarelse. De kan eksempelvis have konsulteret en uddannelseslæge eller en vikar. Disse patienter må udgå af undersøgelsen, men deres besvarelser tæller med i svarprocenten, da de har svaret på det ene spørgsmål, de blev stillet, og dermed har gennemført spørgeskemaet.

Svarprocent for praksis: 54,2%

Svarprocenten viser patienternes interesse for at medvirke i undersøgelsen. Svarprocenten udregnes som "Respondenter for praksis" + "Besvarelser vedr. ikke medvirkende læger" i procent af antal "Udsendte skemaer for praksis".

Figur 1 på næste side viser en oversigt over datagrundlaget.

Til sammenligning og perspektivering af resultaterne, indeholder rapporten gennemsnitsresultater for samtlige DANPEP-undersøgelser, der er gennemført siden 1. 12. 2011. Datagrundlaget vises i Figur 2.

Figur 1. Datagrundlag for praksis	
Undersøgelsesperiode	6/12 2011 - 4/1 2012
Udsendte skemaer	426
Respondenter	225
Svarprocent	54,2%
Besvarelser vedr. ikke medvirkende kolleger	6
Medvirkende læger	Berit Christiansen, Torben Hjørnlund, Gregers Hansen-Nord

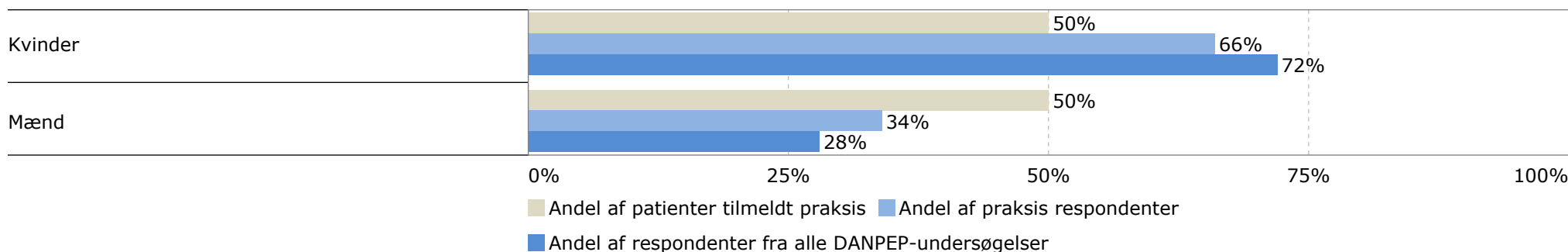
Figur 2. Datagrundlag for DANPEP-undersøgelser 2011/2012	
Undersøgelsesperiode	1/12 2011 - 30/4 2012
Antal medvirkende praksis	8
Antal medvirkende læger	20
Udsendte skemaer	2.767
Respondenter	1.396
Svarprocent	56%
Respondenter i gennemsnit pr. læge	69,8

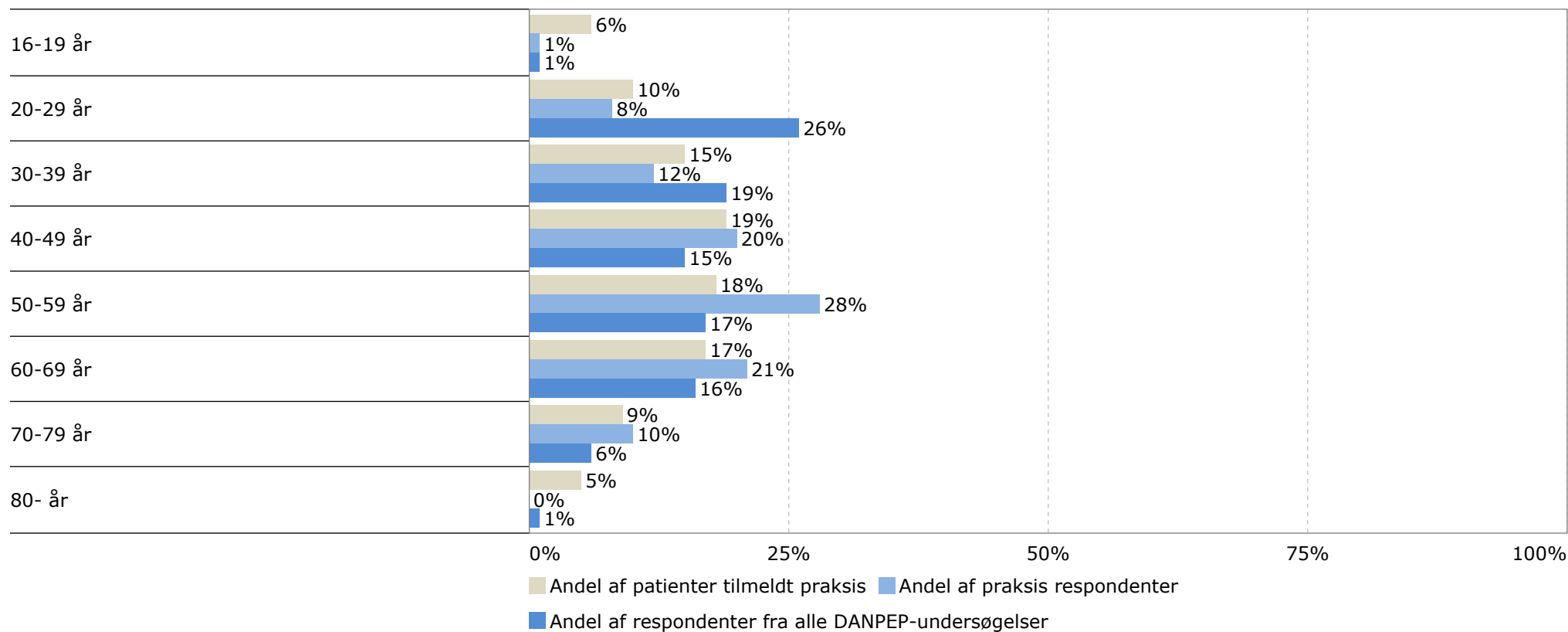
Om de patienter, der blev inviteret til at deltage i undersøgelsen, ved vi kun, at de er over 18 år og har konsulteret praksis inden for de seneste seks måneder. I spørgeskemaet blev patienterne imidlertid spurgt om deres køn og alder, og langt de fleste respondenter besvarede disse spørgsmål.

Herunder kan du se, hvordan respondenterne fordeler sig på køn og alder i forhold til den faktiske patientpopulation, som den blev oplyst da praksis tilmeldte sig undersøgelsen.

Ligeledes vises fordelingen for alle de patienter, der har gennemført en DANPEP-undersøgelse siden 1. 12. 2011.

Ved sammenligning af køn og alder for respondenterne og praksis' patientpopulation, skal der tages højde for, at kvinder i gennemsnit søger læge dobbelt så ofte som mænd, ligesom der er uens lægesøgning mellem forskellige aldersgrupper.





Danpep-spørgeskemaet indeholder en række spørgsmål vedrørende patienternes vurdering af deres læge, praksis og praksispersonalet.

Patienterne foretager deres vurdering med markering i en svarkategori. For langt størstedelen af spørgsmålene er der tale om følgende svarkategorier:

- 1.Meget dårlig
- 2.Dårlig
- 3.Både god og dårlig
- 4.God
- 5.Meget god

Herudover har patienterne mulighed for at svare i kategorien Ved ikke/Ikke relevant.

Skalaen er en såkaldt ordnet skala, hvor der hverken er præcise værdier på svarkategorierne eller på afstanden mellem dem.

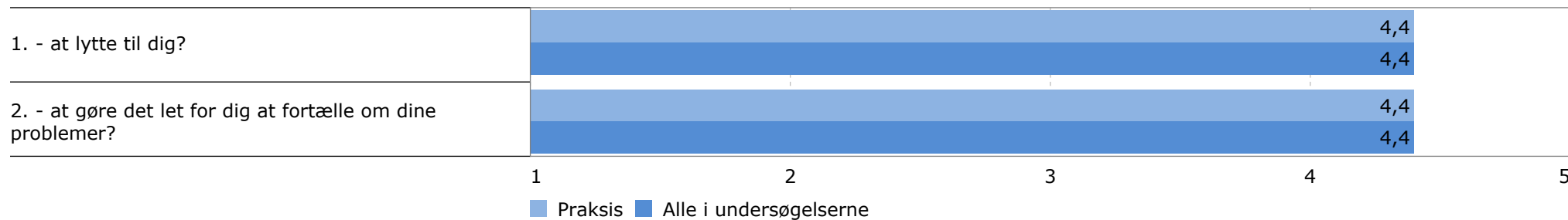
I kvalitetsmålinger er der imidlertid tradition for, at give de enkelte svarkategorier i ordnede skalaer en værdi, således at der kan udregnes et gennemsnit.

Hvis skalaen er symmetrisk, kan afstandene mellem svarkategorierne opfattes som lige store. Denne skala er symmetrisk omkring den midterste kategori: Både god og dårlig.

Svarkategorierne har i denne undersøgelse fået værdierne 1 til 5, hvor 1 er den laveste, og 5 er den bedste vurdering. Værdierne er herefter anvendt til at beregne et gennemsnit for respondenternes vurdering.

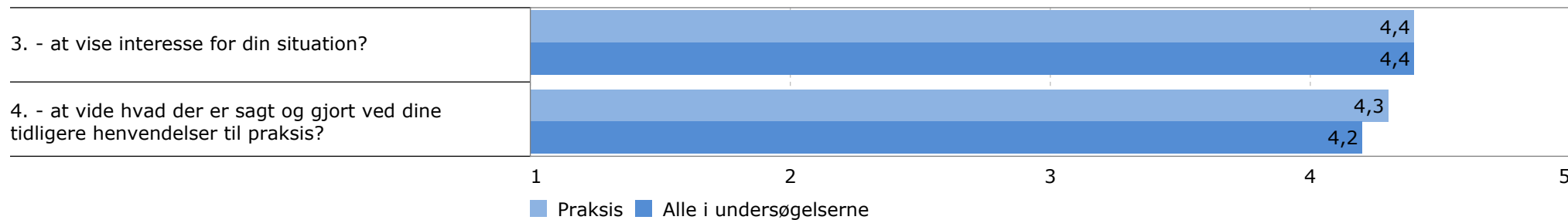
På de følgende sider vises grafik med et beregnet gennemsnit pr. spørgsmål for praksis (Praksis). Til sammenligning vises gennemsnittet for alle DANPEP-undersøgelser. (Alle i undersøgelserne)

Når du tænker tilbage på de seneste 12 måneder, hvordan vurderer du så din læge med hensyn til:



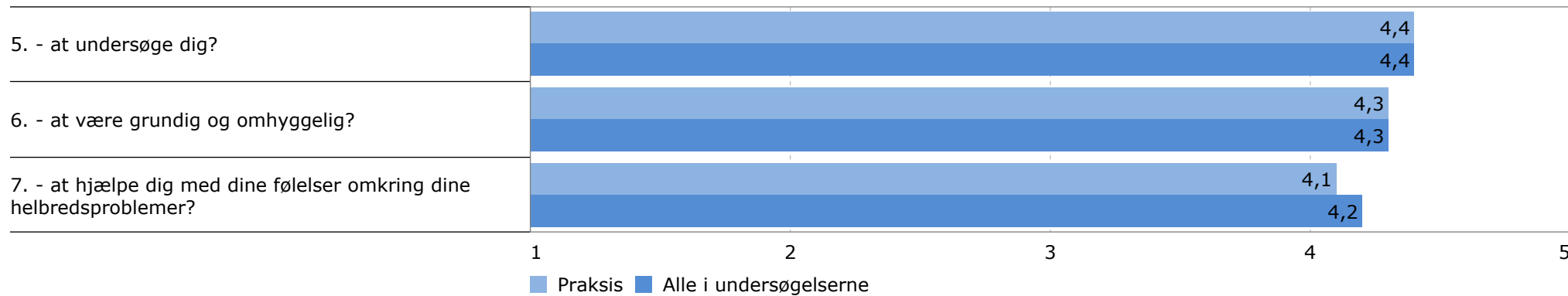
Resultater vist som gennemsnit

Når du tænker tilbage på de seneste 12 måneder, hvordan vurderer du så din læge med hensyn til:



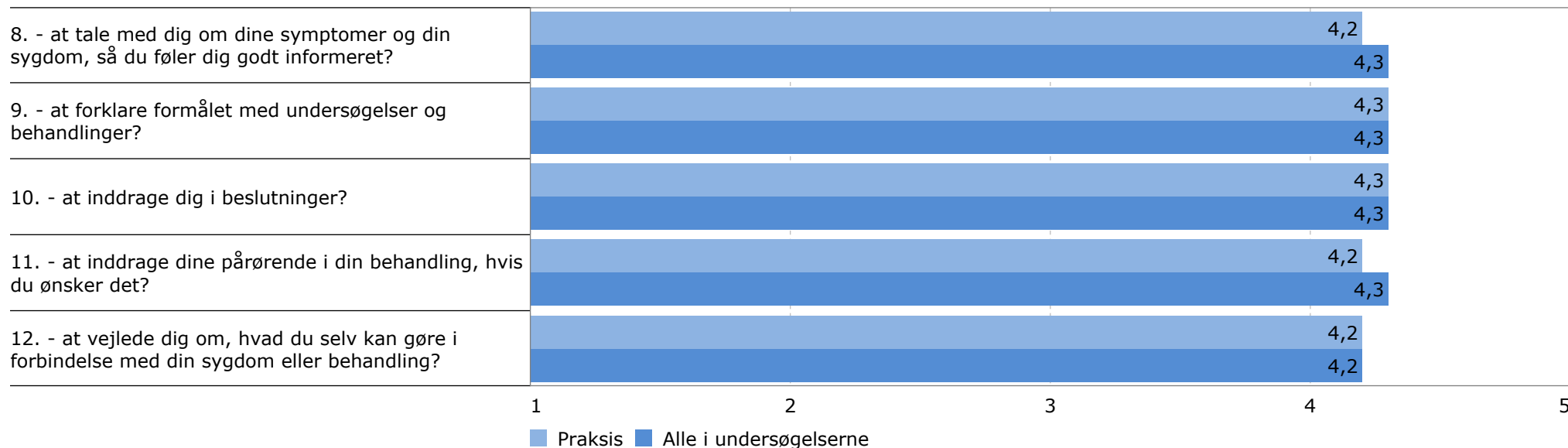
Resultater vist som gennemsnit

Når du tænker tilbage på de seneste 12 måneder, hvordan vurderer du så din læge med hensyn til:



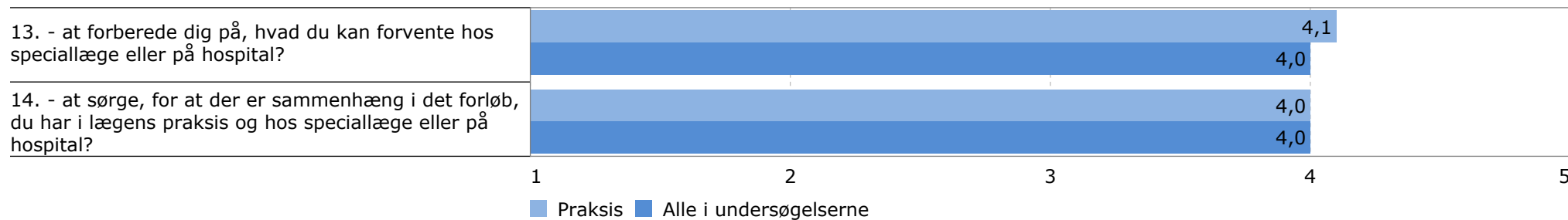
Resultater vist som gennemsnit

Når du tænker tilbage på de seneste 12 måneder, hvordan vurderer du så din læge med hensyn til:



Resultater vist som gennemsnit

Når du tænker tilbage på de seneste 12 måneder, hvordan vurderer du så din læge med hensyn til:



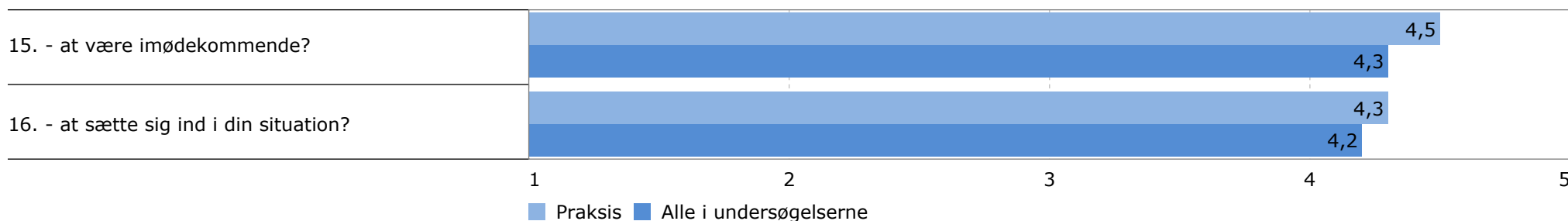
Resultater vist som gennemsnit

Spørgsmål 15 og 16 handler om, hvordan patienterne generelt oplever kontakten med praksispersonalet f.eks. i telefonen eller ved skranken.

I mange praksis er det almindeligt at patienterne også kan konsultere praksispersonalet, f.eks. få taget prøver eller få vejledning om livsstil. I spørgsmål 17 bliver patienterne spurgt, om de har konsulteret praksispersonalet.

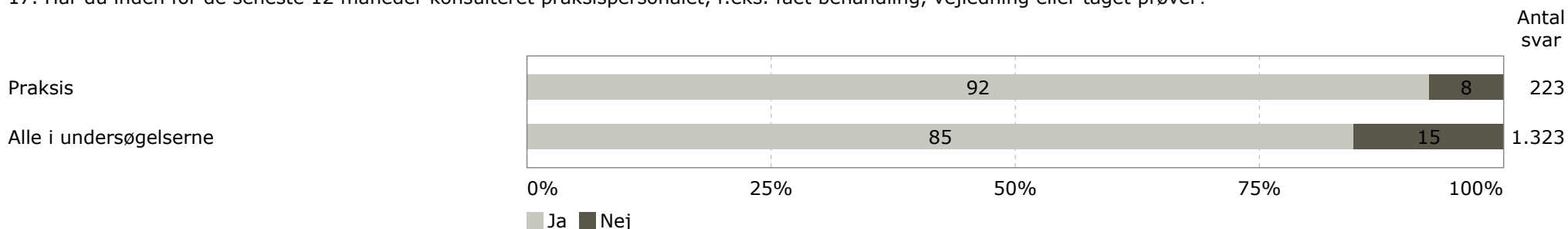
De patienter, der kan svare bekræftende til dette spørgsmål, bliver herefter spurgt, hvordan de vurderer disse konsultationer. Spørgsmålene handler om den oplevede faglighed, patientinformation og patientinddragelse.

Når du tænker tilbage på de seneste 12 måneder, hvordan vurderer du så praksispersonalet med hensyn til:

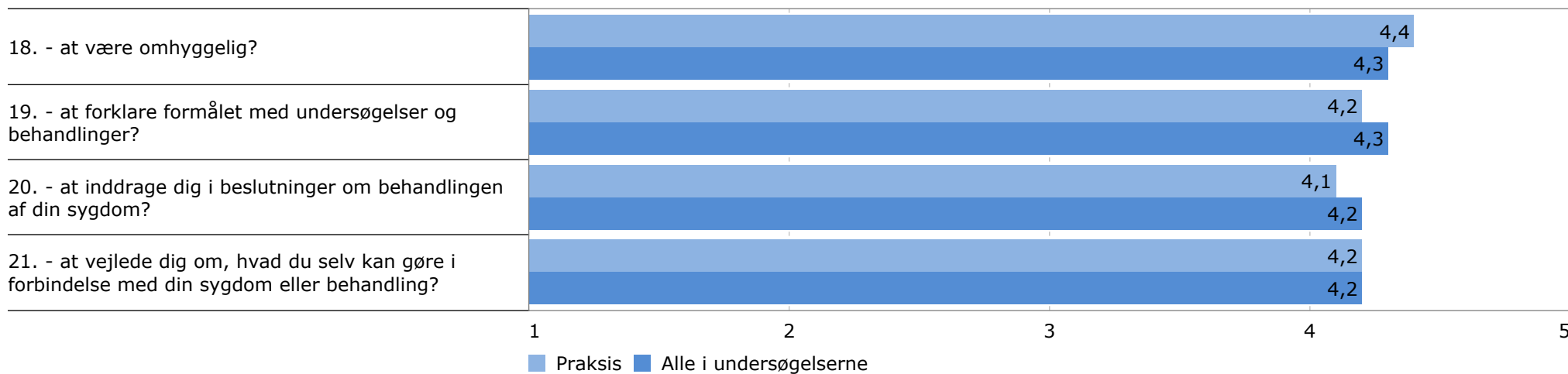


Resultater vist som gennemsnit

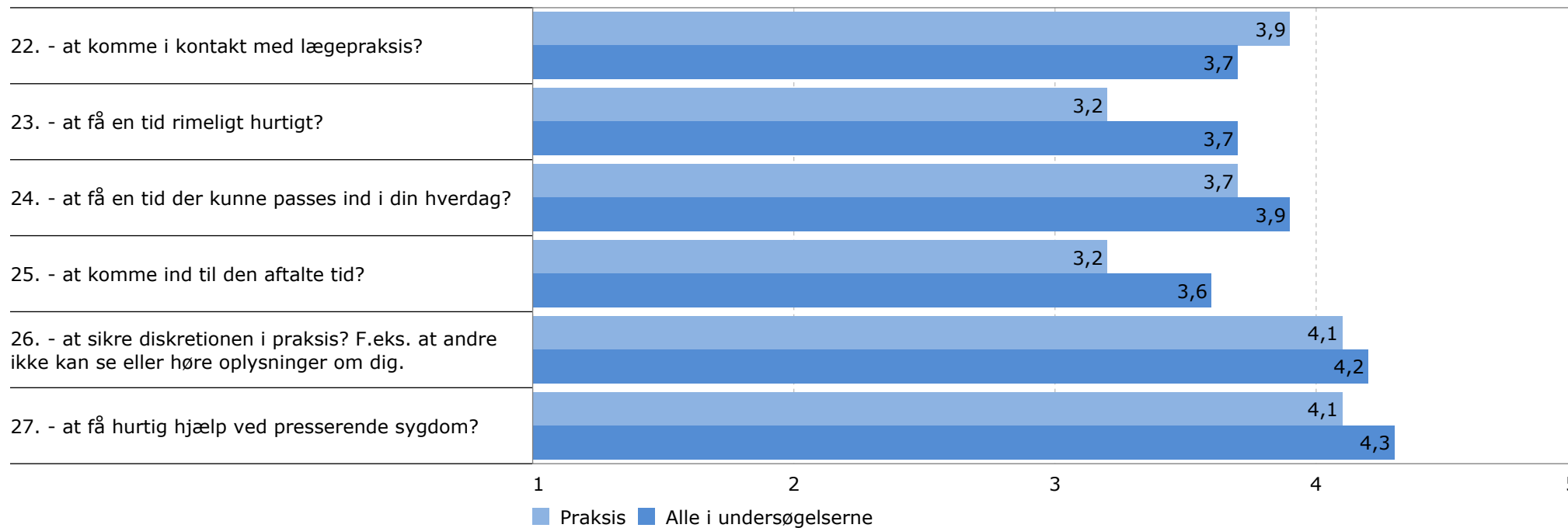
17. Har du inden for de seneste 12 måneder konsulteret praksispersonalet, f.eks. fået behandling, vejledning eller taget prøver?



Når du tænker tilbage på de seneste 12 måneder, hvordan vurderer du så praksispersonalet med hensyn til:

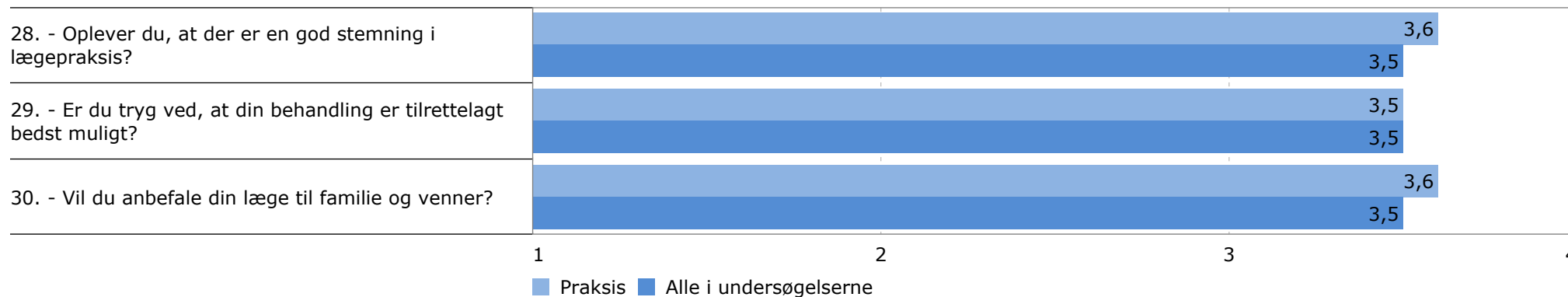


Når du tænker tilbage på de seneste 12 måneder, hvordan har det så fungeret i din læges praksis med hensyn til:



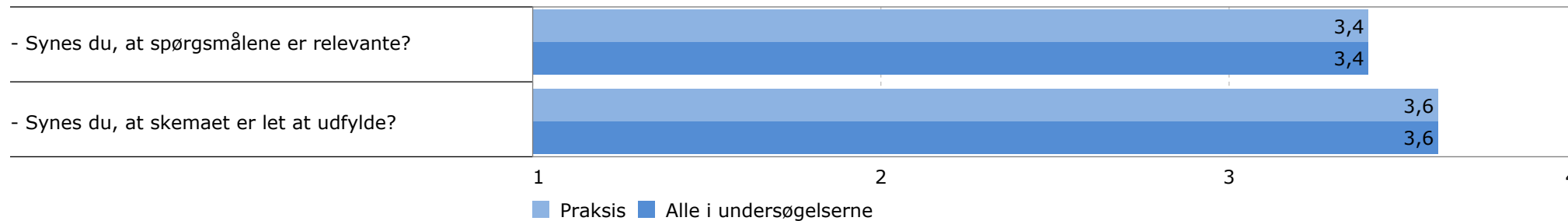
Resultater vist som gennemsnit

Bemærk at skalaen er Slet ikke (1), I ringe grad (2), I overvejende grad (3), I høj grad (4), hvorfor den maksimale score er 4.



Resultater vist som gennemsnit

Bemærk at skalaen er Slet ikke (1), I ringe grad (2), I overvejende grad (3), I høj grad (4), hvorfor den maksimale score er 4.



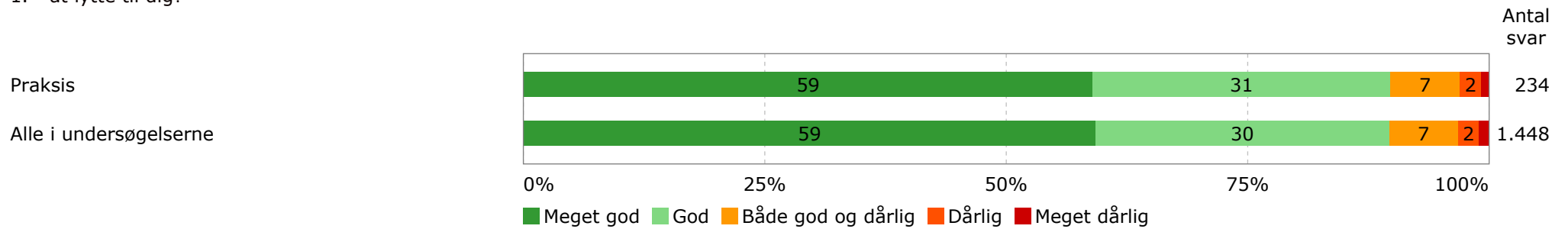
Resultater vist som gennemsnit

På de følgende sider finder du for hvert spørgsmål en grafisk præsentation af, hvordan dine og praksis respondenters svar er fordelt på de enkelte svarkategorier. Til sammenligning vises også gennemsnit for hele landet. Alle antal vedr. hele landet vises tusinde. De grønne farver i graferne viser den del af besvarelserne, der er faldet i de to bedste kategorier. Denne del af besvarelserne kan betragtes som meget positive – det er topevalueringer. I spørgeskemaet er spørgsmålene grupperet i temaer, og efter hvert tema har patienten mulighed for at skive kommentarer til besvarelse.

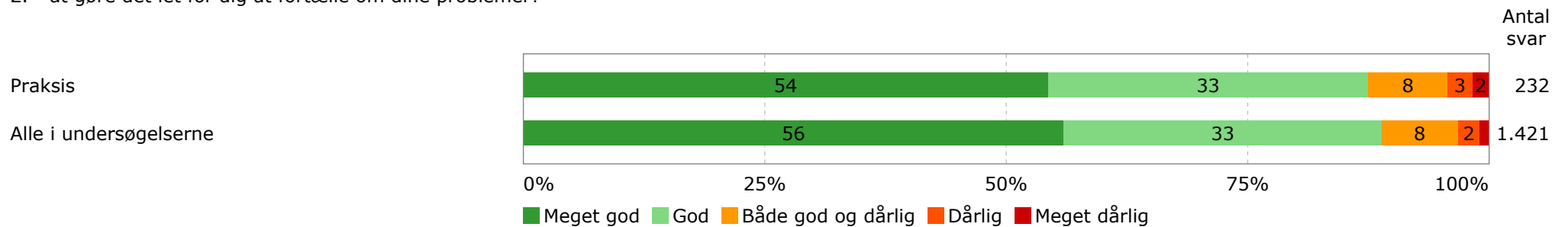
Hvis dine respondenter har skrevet kommentarer, vises de umiddelbart efter de spørgsmål, som hører til temaet. De kommentarer, som dine respondenter har skrevet, vises kun i din rapport. Dog kan kommentarer til spørgsmålene om praksispersonalet ses af alle læger fra din praksis. Patienterne kan have skrevet kommentarer til flere temaer eller spørgsmål. De er måske tilfredse med noget, men utilfredse med noget andet og kan evt. reflektere over sammenhænge. Derfor har hver patient fået et tilfældigt nummer, der gør det muligt at følge patientens kommentarer.

Når du tænker tilbage på de seneste 12 måneder, hvordan vurderer du så din læge med hensyn til:

1. - at lytte til dig?



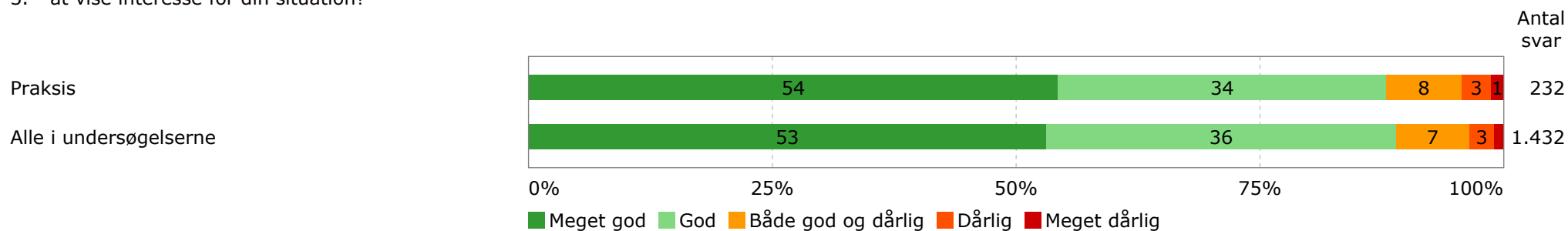
2. - at gøre det let for dig at fortælle om dine problemer?



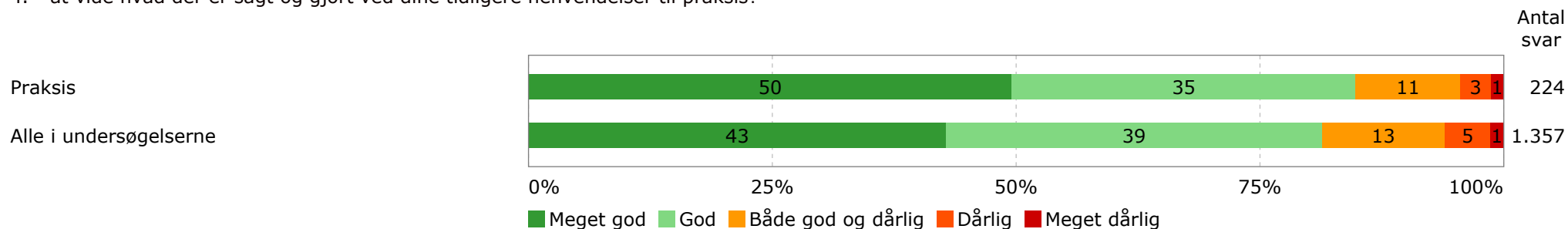
Resultater vist som svarfordeling

Når du tænker tilbage på de seneste 12 måneder, hvordan vurderer du så din læge med hensyn til:

3. - at vise interesse for din situation?



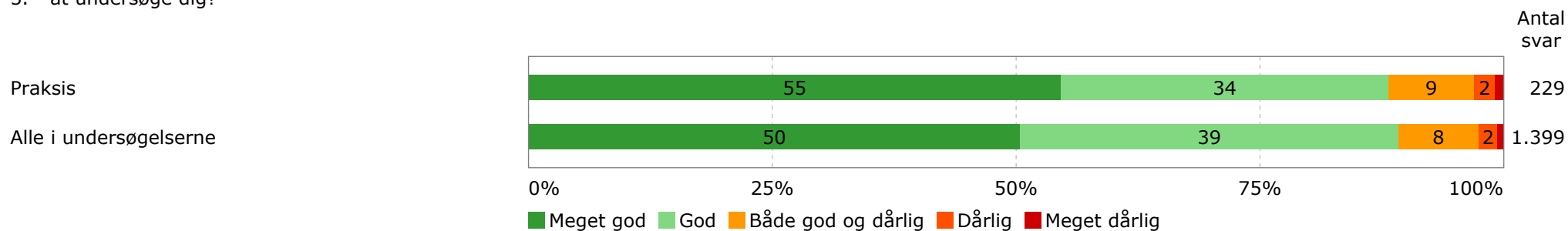
4. - at vide hvad der er sagt og gjort ved dine tidligere henvendelser til praksis?



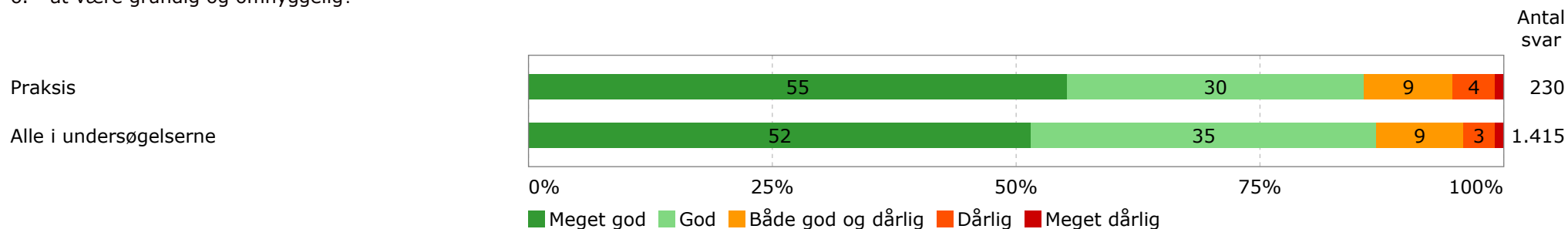
Resultater vist som svarfordeling

Når du tænker tilbage på de seneste 12 måneder, hvordan vurderer du så din læge med hensyn til:

5. - at undersøge dig?



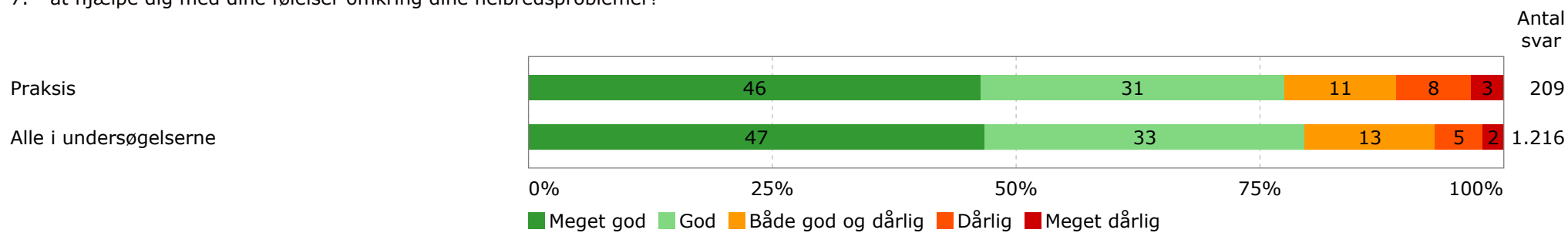
6. - at være grundig og omhyggelig?



Resultater vist som svarfordeling

Når du tænker tilbage på de seneste 12 måneder, hvordan vurderer du så din læge med hensyn til:

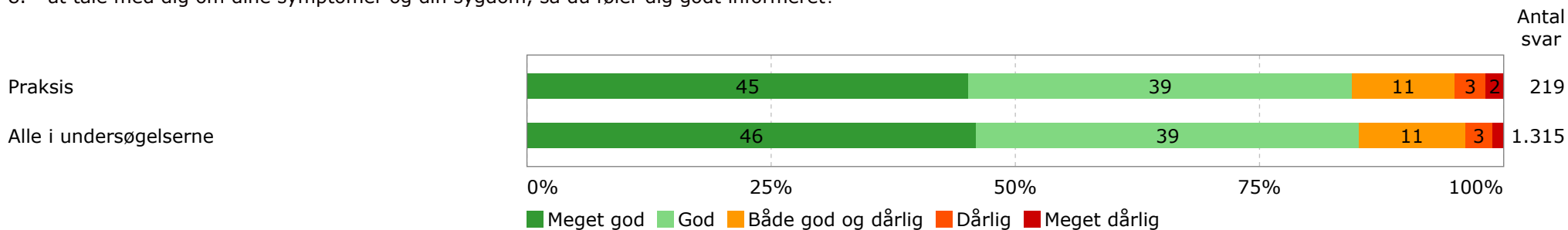
7. - at hjælpe dig med dine følelser omkring dine helbredsproblemer?



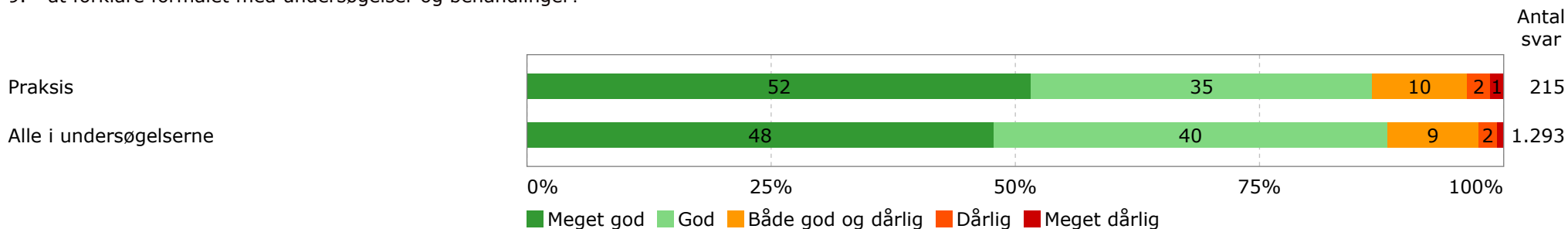
Resultater vist som svarfordeling

Når du tænker tilbage på de seneste 12 måneder, hvordan vurderer du så din læge med hensyn til:

8. - at tale med dig om dine symptomer og din sygdom, så du føler dig godt informeret?



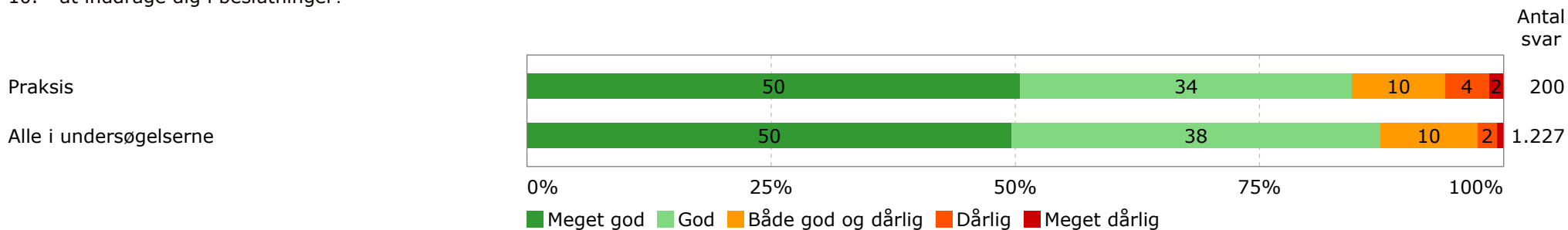
9. - at forklare formålet med undersøgelser og behandlinger?



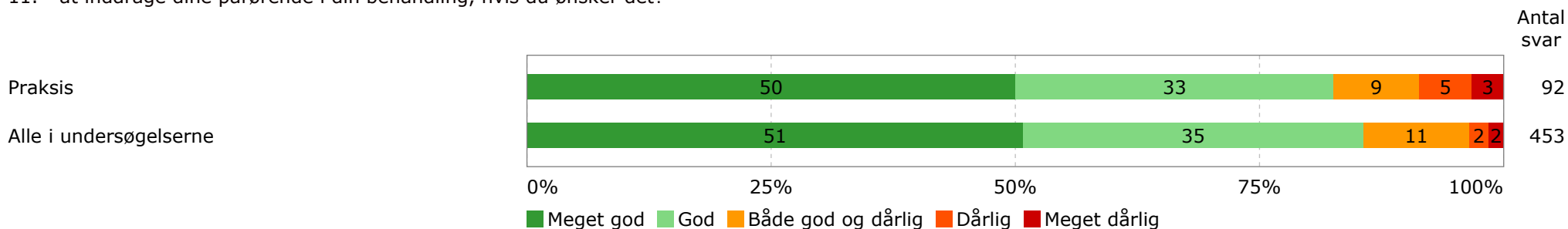
Resultater vist som svarfordeling

Når du tænker tilbage på de seneste 12 måneder, hvordan vurderer du så din læge med hensyn til:

10. - at inddrage dig i beslutninger?



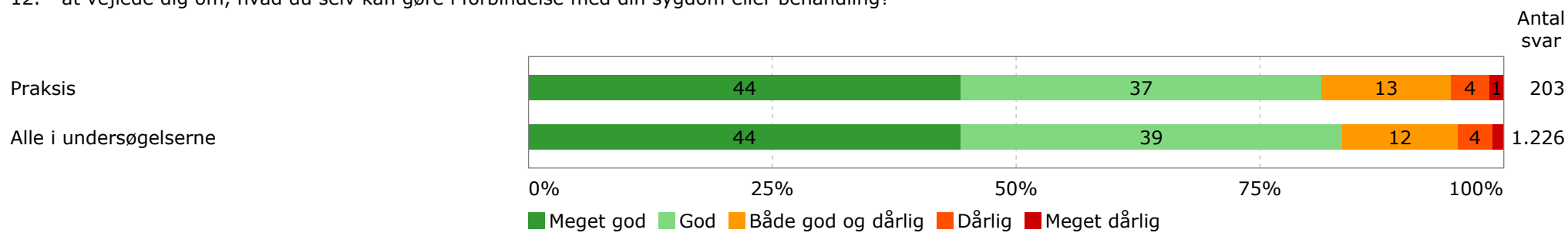
11. - at inddrage dine pårørende i din behandling, hvis du ønsker det?



Resultater vist som svarfordeling

Når du tænker tilbage på de seneste 12 måneder, hvordan vurderer du så din læge med hensyn til:

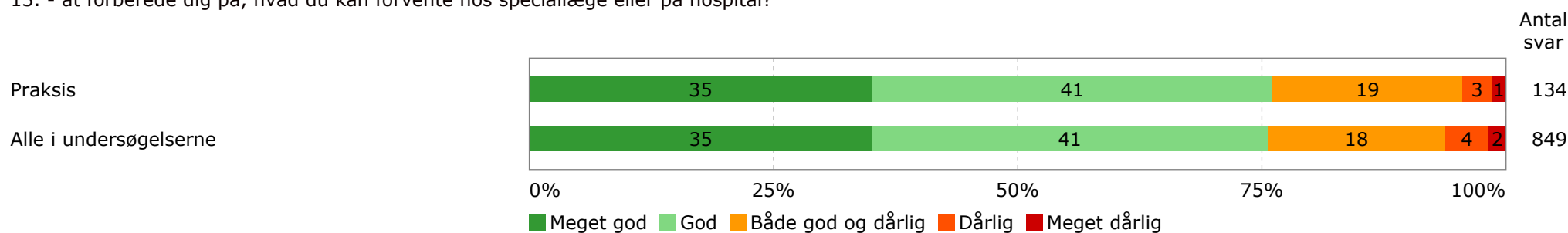
12. - at vejlede dig om, hvad du selv kan gøre i forbindelse med din sygdom eller behandling?



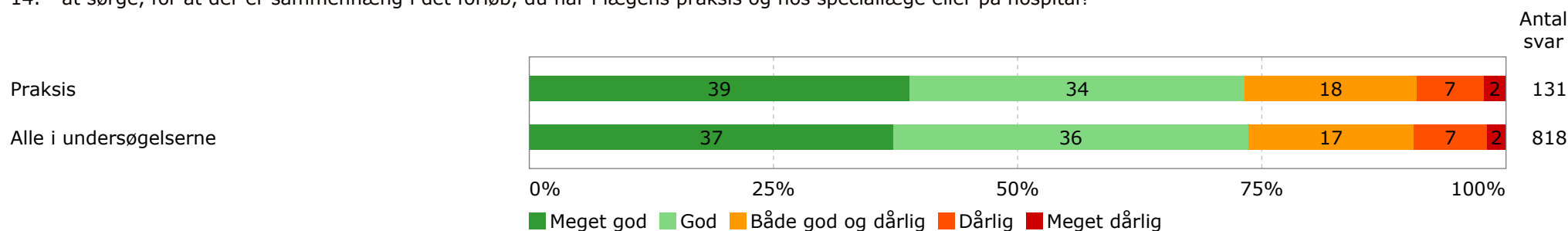
Resultater vist som svarfordeling

Når du tænker tilbage på de seneste 12 måneder, hvordan vurderer du så din læge med hensyn til:

13. - at forberede dig på, hvad du kan forvente hos speciallæge eller på hospital?



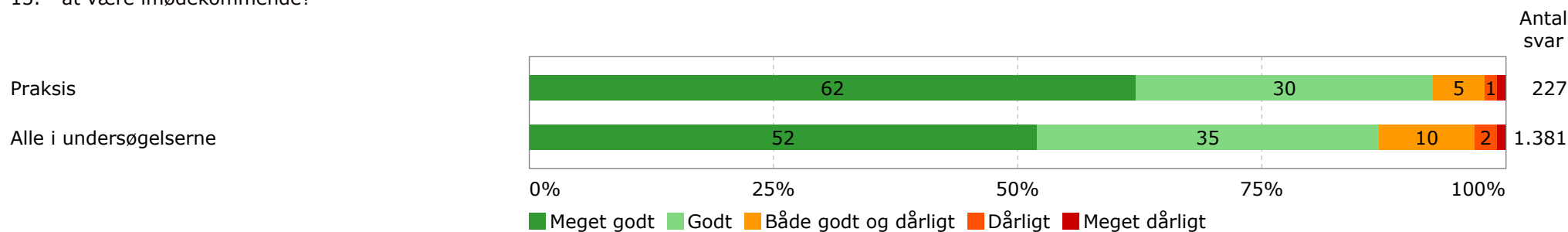
14. - at sørge, for at der er sammenhæng i det forløb, du har i lægens praksis og hos speciallæge eller på hospital?



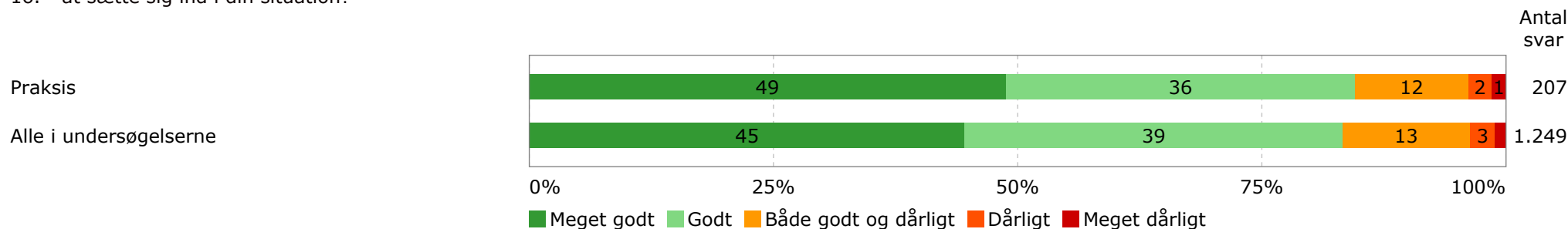
Resultater vist som svarfordeling

Når du tænker tilbage på de seneste 12 måneder, hvordan vurderer du så praksispersonalet med hensyn til:

15. - at være imødekommende?

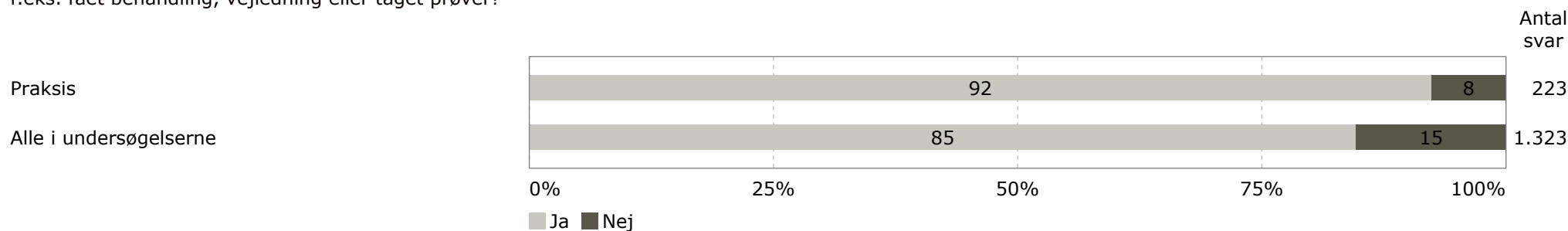


16. - at sætte sig ind i din situation?



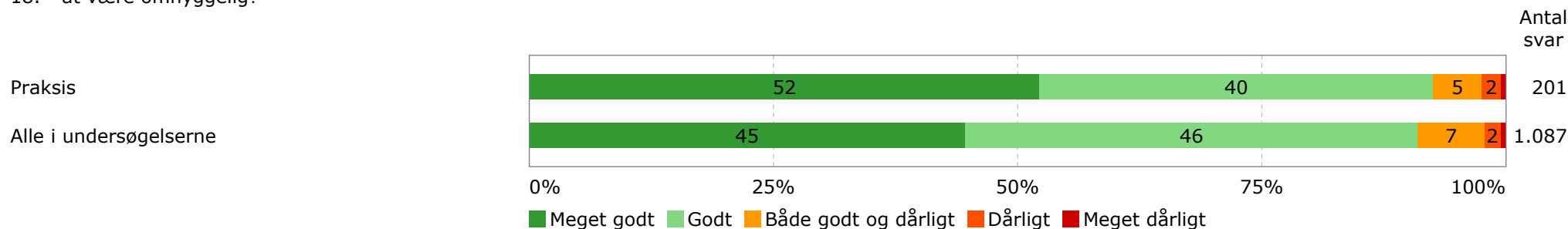
Resultater vist som svarfordeling

17. Har du inden for de seneste 12 måneder konsulteret praksispersonalet, f.eks. fået behandling, vejledning eller taget prøver?



Når du tænker tilbage på de seneste 12 måneder, hvordan vurderer du så praksispersonalet med hensyn til:

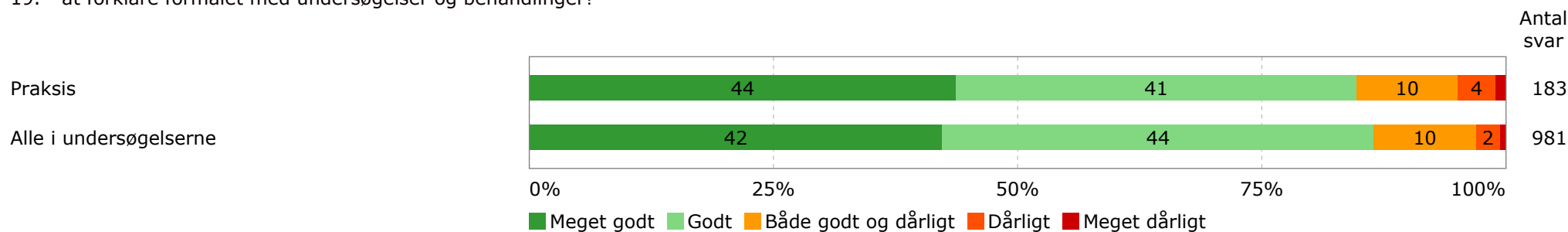
18. - at være omhyggelig?



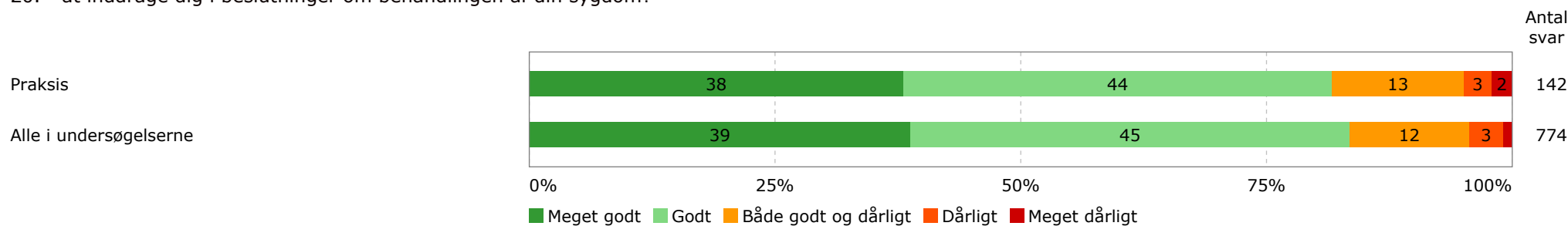
Resultater vist som svarfordeling

Når du tænker tilbage på de seneste 12 måneder, hvordan vurderer du så praksispersonalet med hensyn til:

19. - at forklare formålet med undersøgelser og behandlinger?



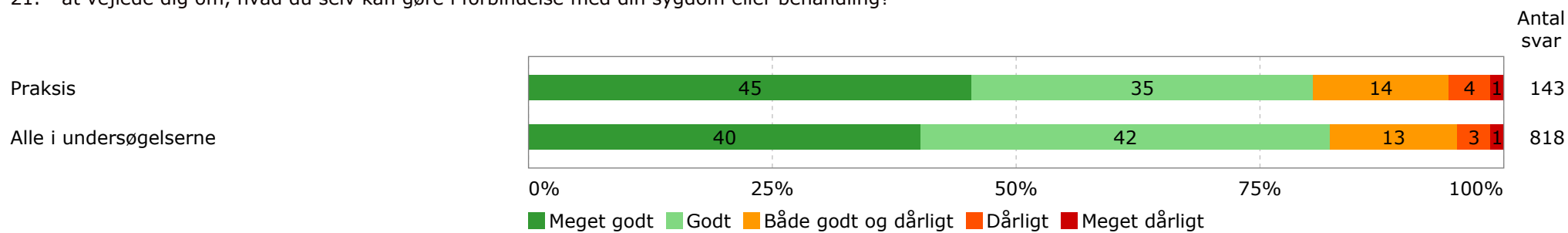
20. - at inddrage dig i beslutninger om behandlingen af din sygdom?



Resultater vist som svarfordeling

Når du tænker tilbage på de seneste 12 måneder, hvordan vurderer du så praksispersonalet med hensyn til:

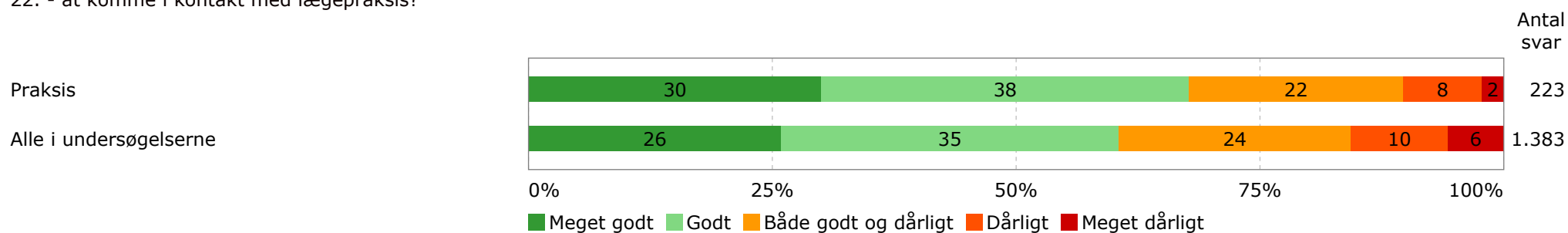
21. - at vejlede dig om, hvad du selv kan gøre i forbindelse med din sygdom eller behandling?



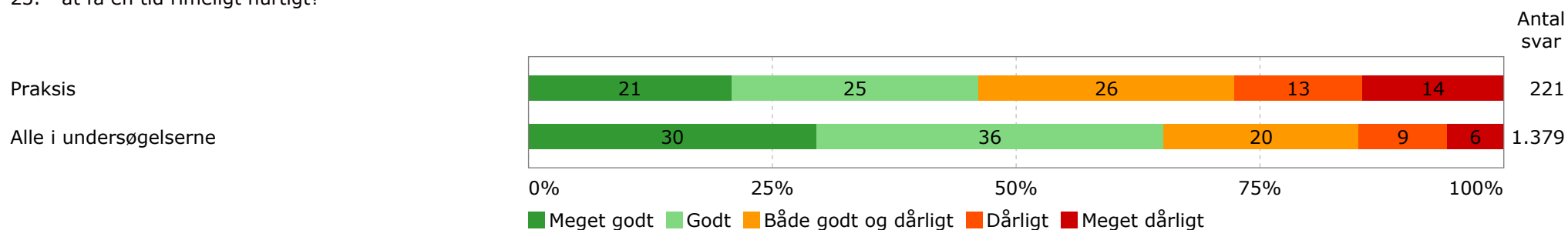
Resultater vist som svarfordeling

Når du tænker tilbage på de seneste 12 måneder, hvordan har det så fungeret i din læges praksis med hensyn til:

22. - at komme i kontakt med lægepraksis?



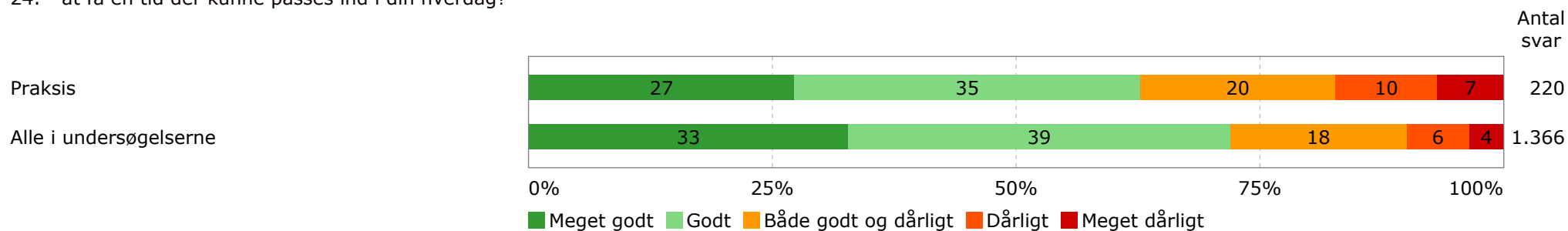
23. - at få en tid rimeligt hurtigt?



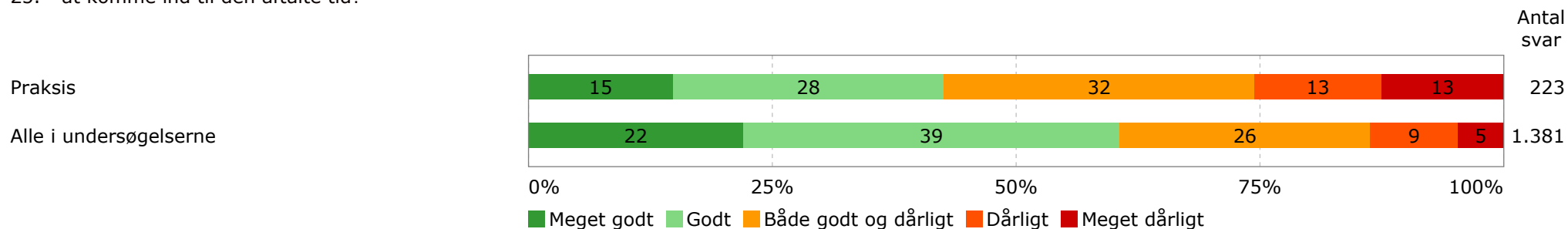
Resultater vist som svarfordeling

Når du tænker tilbage på de seneste 12 måneder, hvordan har det så fungeret i din læges praksis med hensyn til

24. - at få en tid der kunne passes ind i din hverdag?



25. - at komme ind til den aftalte tid?

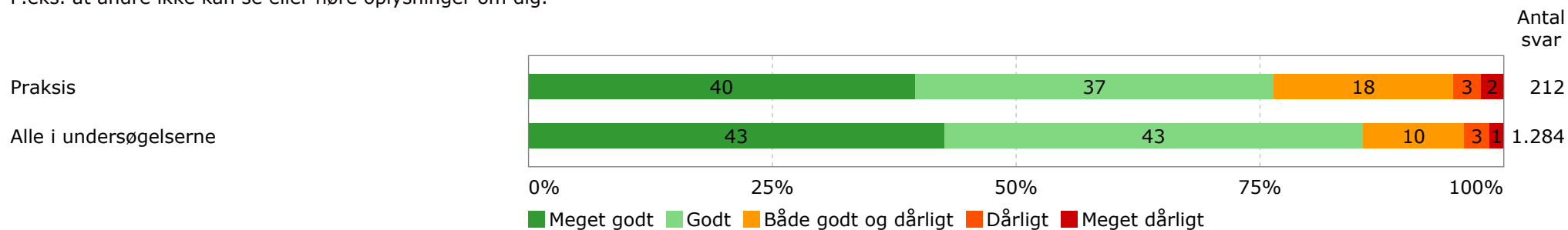


Resultater vist som svarfordeling

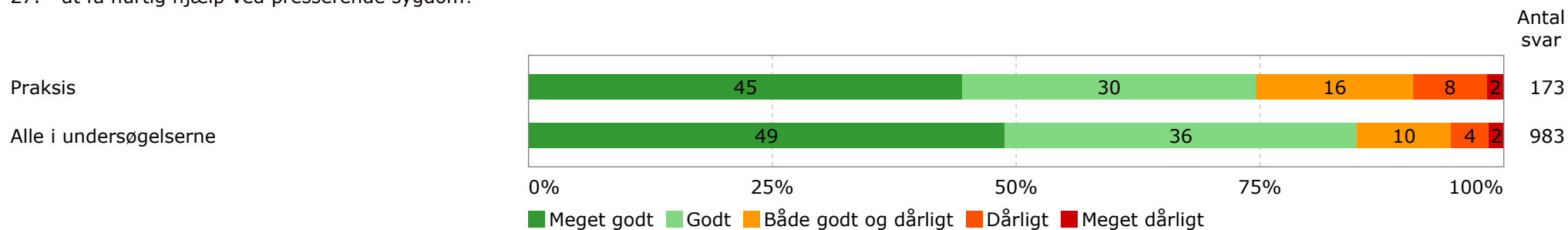
Når du tænker tilbage på de seneste 12 måneder, hvordan har det så fungeret i din læges praksis med hensyn til

26. - at sikre diskretionen i praksis?

F.eks. at andre ikke kan se eller høre oplysninger om dig.

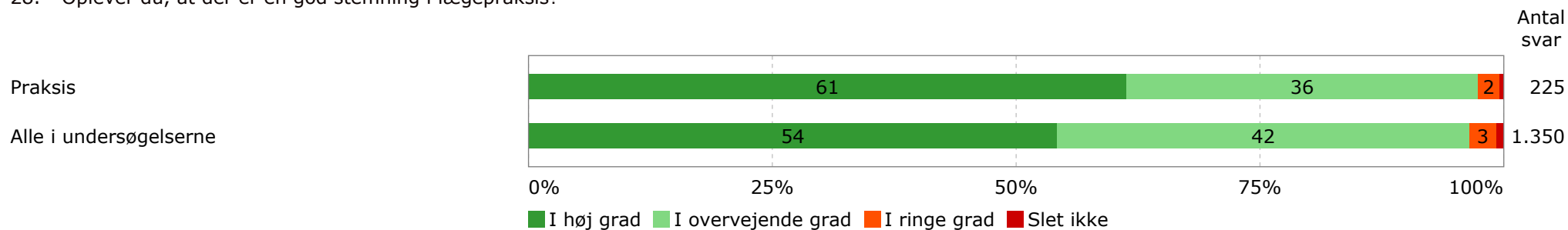


27. - at få hurtig hjælp ved presserende sygdom?

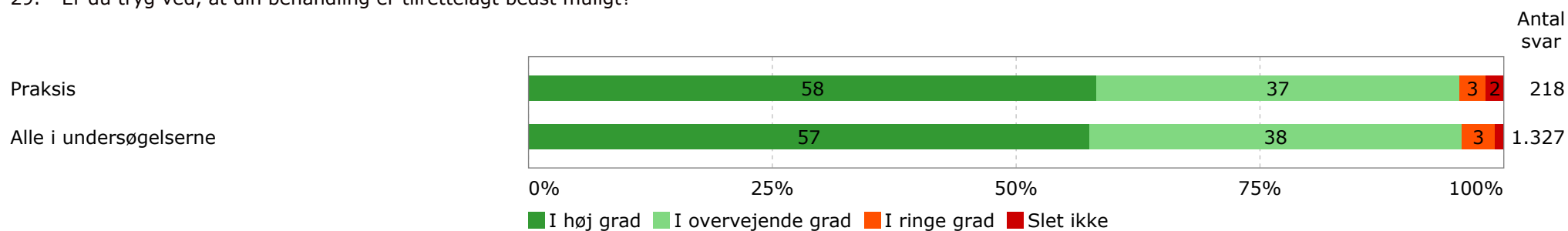


Resultater vist som svarfordeling

28. - Oplever du, at der er en god stemning i lægepraksis?

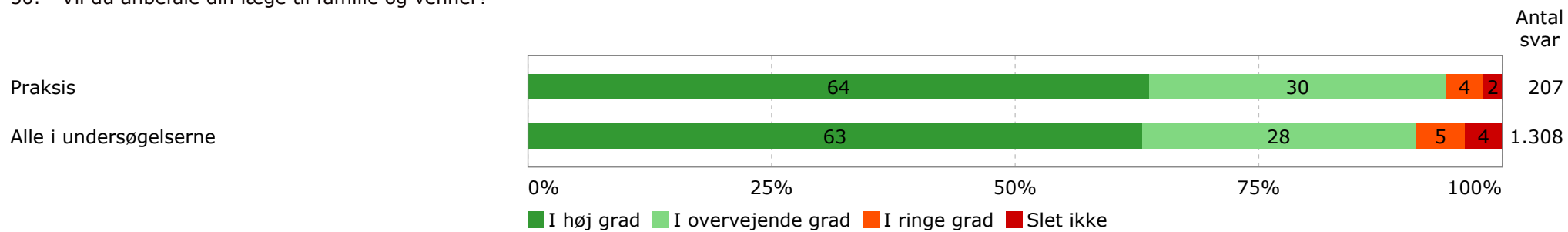


29. - Er du tryk ved, at din behandling er tilrettelagt bedst muligt?



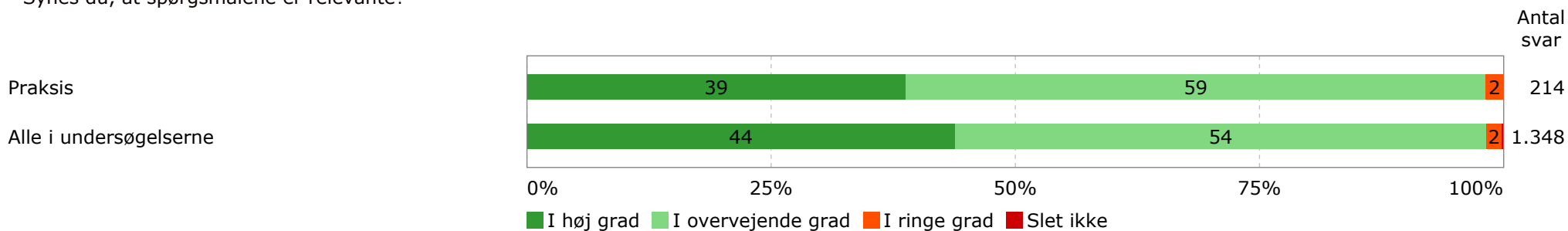
Resultater vist som svarfordeling

30. - Vil du anbefale din læge til familie og venner?

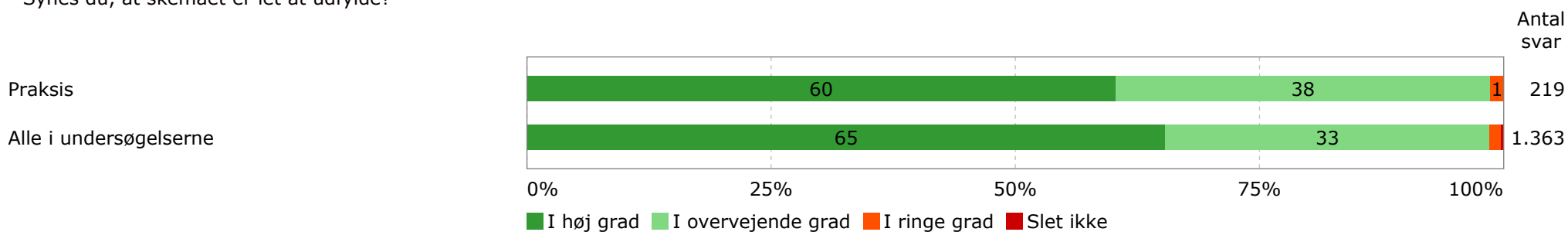


Resultater vist som svarfordeling

- Synes du, at spørgsmålene er relevante?



- Synes du, at skemaet er let at udfylde?



Resultater vist som svarfordeling

Baker R, Streatfield J. What type of general practice do patients prefer? Exploration of practice characteristics influencing patient satisfaction. *Br J Gen Pract* 1995;45:654-9.

Cleary PD, McNeil BJ. Patient satisfaction as an indicator of quality care. *Inq* 1988;25:25-36

Grol R, Wensing M, Mainz J, Jung HP, Ferreira P, Hearnshaw H et al. Patients in Europe evaluate general practice care: an international comparison. *Br J Gen Pract* 2000;50:882-7

Hall JA, Dornan MC. Patient sociodemographic characteristics as predictors of satisfaction with medical care: a meta-analysis. *Soc Sci Med* 1990;30:811-8.

Heje HN, Gut R, Vedsted P. Patientevaluering af sundhedsvæsenet. *Ugeskr Læger* 2009;171(20):1666-70.

Heje HN, Olesen F, Vedsted P. Patienternes vurdering af de praktiserende læger. Overordnede resultater fra DanPEP-projektet del I. *Ugeskr Læger* 2010;172(15):1105-12.

Vedsted P, Heje HN. Association between patients' recommendation of their GP and their evaluation of the GP. *Scand J Prim Health Care* 2008;26(4):228-34

Heje HN, Vedsted P, Olesen F. A cluster-randomized trial of the significance of a reminder procedure in a patient evaluation survey in general practice. *Int J Qual Health Care* 2006; 18(3):232-7.

Heje HN, Vedsted P, Olesen F. General practitioners' experience and benefits from patient evaluations. *BMC Fam Pract* 2011;12:116.

Heje HN, Vedsted P, Sokolowski I, Olesen F. Patient characteristics associated with differences in patients' evaluation of their general practitioner. *BMC Health Serv Res* 2008; 20(8):178.

Heje HN, Vedsted P, Sokolowski I, Olesen F: Doctor and practice characteristics associated with differences in patient evaluations of general practice. *BMC Health Serv Res* 2007, 7:46.: 46.

Heje HN: Patient evaluation in general practice. Methodological aspects, influence of patient and GP characteristics and the GPs' experiences with the evaluations [thesis], 1 edn. Aarhus: Research Unit and Department of General Practice, Faculty of Health Sciences, University of Aarhus; 2006."

Mainz J, Olesen F, Vedsted P. Hvad forventer patienterne af de praktiserende læger? Danske resultater fra et europæisk studie. *Ugeskr Læger* 1998;160:4876-81.

Vedsted P, Sokolowski I, Heje HN. Data quality and confirmatory factor analysis of the Danish EUROPEP questionnaire on patient evaluation of general practice. *Scand J Prim Health Care* 2008;26(3):174-80.