

Spørgeskemaundersøgelse: Information om patientrettigheder

Introduktion til undersøgelsen

Sundhed Danmark har i samarbejde med foreningens medlemmer udsendt et spørgeskema til patienterne hos privathospitalerne. Medlemmerne har udsendt spørgeskemaet til nuværende og tidligere patienter. I alt har 416 patienter besvaret spørgeskemaet. Spørgeskemaet er udsendt den 10. oktober og er afsluttet den 24. oktober 2024.

Formålet med undersøgelsen har været at belyse patienternes oplevelser i forhold til den information de har modtaget vedrørende deres patientrettigheder og mulighed for at blive behandlet på et privathospital.

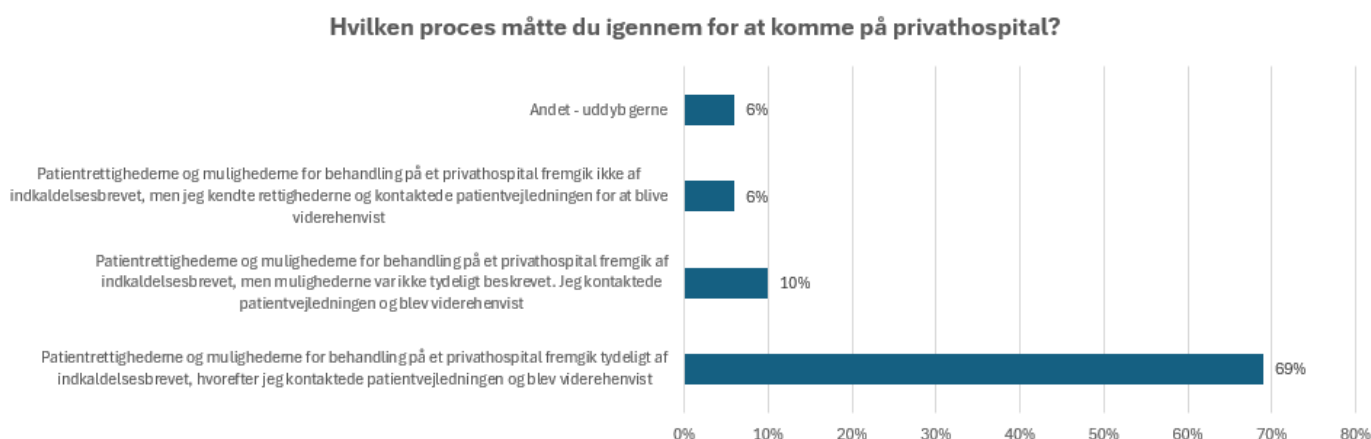
Det er vigtigt at være opmærksom på, at undersøgelsens resultater ikke afspejler den samlede patientpopulations oplevelser, idet respondenterne af dette spørgeskema udelukkende er de patienter, der rent faktisk er blevet undersøgt eller behandlet på et privathospital. Dette kan godt have betydning for, hvordan svarene fordeler sig. F.eks. vil vi i spørgeskemaet ikke have opfanget besvarelser fra patienter, der ikke er blevet oplyst om deres ret til at blive behandlet i privat regi. Derfor er der en risiko for, at borgere med lavere sundhedskompetence ikke vil være inkluderet som respondenter i dette spørgeskema, da man kan frygte, at disse ville være mindre tilbøjelige til at opnå undersøgelse og behandling på et privathospital, hvis de i deres indkaldelsesbrev/patientbrev ikke blev informeret om deres ret til dette.

I nedenstående notat vil de væsentligste indsigter blive fremhævet. Overordnet set, viser undersøgelsen at de fleste patienter er blevet korrekt informeret om deres rettigheder og har oplevet god rådgivning. Dog er der et betydeligt mindretal af patienterne, der har dårligere oplevelser i forhold til korrekt patientinformation.

Information fra patientvejledningen

I undersøgelsen blev der blandt andet spurgt ind til hvilken proces patienterne måtte igennem for at komme på privathospital. Besvarelsen af dette spørgsmål kan aflæses herunder:

Figur 1:



Mens 10 % af respondenterne svarer, at patientrettighederne og mulighederne for behandling på et privathospital fremgik af indkaldelsesbrevet, men at disse ikke var tydeligt beskrevet. Derfor blev patienten selv nødt til at kontakte patientvejledningen for, at blive viderehenvist.

6 % svarer, at patientrettighederne og mulighederne for behandling på et privathospital ikke fremgik af indkaldelsesbrevet, hvorfor patienten selv kontaktede patientvejledningen for at blive viderehenvist.

Altså har **16 %** af respondenterne oplevet, at den information om patientrettigheder, som de fik i deres patientbreve, ikke var tilstrækkelig.

Omvendt oplyser 69 % af respondenterne, at patientrettighederne og mulighederne for behandling på et privathospital fremgik tydeligt af indkaldelsesbrevet.

"Jeg blev spurgt, om jeg ville vælge privathospital, hvis behandlingsgarantien ikke kunne overholdes."

"Hospitalet henviste mig efter min klage over 5 års ventetid."

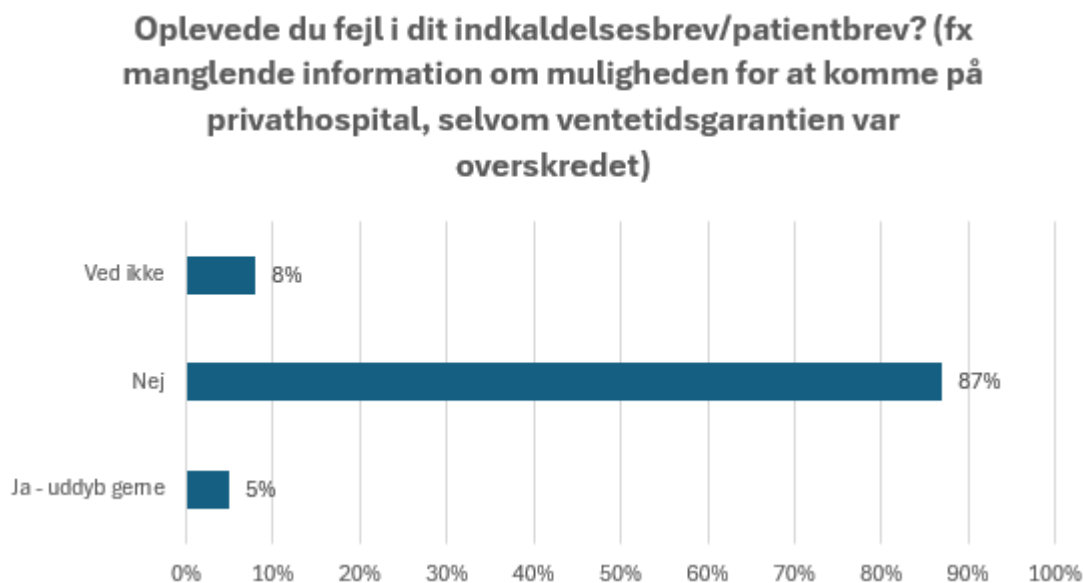
"Efter at have været til forundersøgelse i Viborg fik jeg at vide, at der var 12 måneders ventetid, men de skulle byde mig, at blive behandlet privat, hvilket jeg sagde ja til."

Herunder har vi udvalgt et par eksempler, som patienterne har beskrevet i henhold til den proces de måtte igennem for, at blive undersøgt eller behandlet på et privathospital:

Fejl i indkaldelsesbreve

I spørgeskemaet blev respondenterne også spurgt om hvorvidt de havde oplevet fejl i indkaldelsesbrevene. Fejl kan fx være manglende information om muligheden for at komme på privathospital, selvom ventetidsgarantien er overskredet.

Figur 2:



Det ses, at 87 % ikke oplevede fejl, mens 5 % har oplyst, at de gjorde.

Herunder har vi fremhævet et par udklip fra patienternes beskrivelse:

Besvarelsene indikerer, at patientrettighederne i nogle tilfælde godt kunne være beskrevet mere tydeligt, så opretholdelsen af rettighederne ikke afhang af patientens eget kendskab til rettighederne.

"Ventetidsgarantien var nævnt, men ikke meget tydeligt – fx var de 30 dage ikke nævnt, men jeg kender reglerne og vidste, at jeg havde ret til udvidet frit sygehusvalg".

"Ja, der måtte gerne stå tydeligt, at hvis de ikke kan overholde behandlingsgarantien, så har man mulighed for at blive viderehenvist til det private."

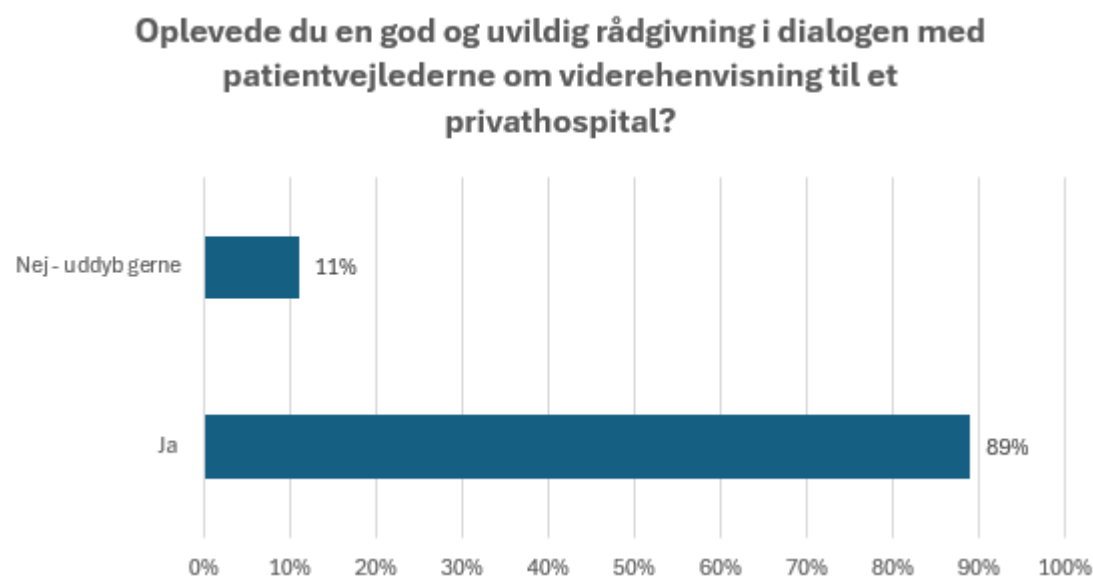
Herunder har vi fremhævet et par udklip fra patienternes beskrivelse:

Besvarelsene indikerer, at patientrettighederne i nogle tilfælde godt kunne være beskrevet mere tydeligt, så opretholdelsen af rettighederne ikke afhang af patientens eget kendskab til rettighederne.

Uvildig rådgivning

Der er også blevet spurgt om hvorvidt respondenterne oplevede god og uvildig rådgivning i dialogen med patientvejlederen om viderehenvisning til et privathospital. Besvarelserne ses i nedenstående figur.

Figur 3:



"Det virkede mere som besvær for vejlederen, at jeg ringede og hun forstod ikke, hvorfor jeg ville flytte behandlingssted".

"Rådgiveren var nærmest lidt småsur over mit ønske".

"Jeg skulle selv undersøge og kontakte 15+ privathospitaler".

Af ovenstående figur ses det, at 89 % af respondenterne har oplevet god og uvildig rådgivning, mens 11 % ikke har denne oplevelse. Nogle af patienterne uddyber fx således:

Dette indikerer, at der er et forbedringspotentiale i forhold til den rådgivning, der bliver givet på patientkontorerne.