

**NOTAT**

Dato: 26. august 2024

# Resume af resultater af brugertilfredshedsundersøgelse for lægepraksis for Region Hovedstaden, 2024

**Baggrund**

Danmarks Statistik har i perioden august 2023 til januar 2024 gennemført en undersøgelse af borgernes tilfredshed med deres almen praktiserende læge. Undersøgelsen er igangsat som led i en aftale mellem Indenrigs- og Sundhedsministeriet, KL og Danske Regioner om at gennemføre nationale bruger- tilfredshedsundersøgelser (BTU) inden for bl.a. daginstitutions-, folkeskole- og sundhedsområdet i perioden 2023-2026.

*Brugertilfredshedsundersøgelsen for lægepraksis 2024* belyser borgernes tilfredshed med deres praktiserende læge i de 22 sundhedsklynger i Danmark og er den første af sin slags.

Brugertilfredshedsundersøgelsen fokuserer på 6 aspekter:

- (1) Overordnede tilfredshed med deres almen praktiserende læge,
- (2) Tilfredsheden med deres læges empati og kommunikation,
- (3) Muligheden for at komme i kontakt med lægen og tilfredshed med åbningstider,
- (4) Oplevelse af lægen og tilfredshed hermed for borgere i et længerevarende behandlingsforløb,
- (5) Årsag til evt. Lægeskift og hvilke forhold, der har betydning ved borgernes valg af læge.
- (6) Årsagerne til, at nogle borgere ikke søger læge.

Dette notat er en kondensering af rapporter for de 5 klynger i Region Hovedstaden.

**Konklusion**

Den generelle tilfredshed ligner niveauet for de øvrige regioner. Patienterne er på tværs af klyngerne tilfredse og der ses ingen nævneværdige forskelle på tilfredsheden ved de traditionelle PLO-praksisformer ud over en generel større tilfredshed med solopraksis.

På tværs af klyngerne og på landsplan ses en større utilfredshed med partnerskabsklinikker end med traditionelle PLO-praksisformer.

Det bemærkes at borgerne på Bornholm er mere tilfredse end i resten af regionen og at tilfredsheden for patienter i Regionklinikken er næsten den samme som de andre klinikker.

### Hovedresultater

I det følgende fremgår en kondenseret udlægning af resultaterne fra de 5 klynge-rapporter.

Undersøgelsens resultater kan i denne rapport fortolkes på landsplan og på tværs af sundhedsklyngerne ved at sammenligne svar på den anvendte skala fra 1-5 eller på de udregnede gennemsnit af svarene på skalaen.

Alle resultaterne af undersøgelsen kan findes her: <https://www.ism.dk/indenrigs/landsdaekkende-brugertilfredshedsundersogelser-btu/brugertilfredshedsundersogelse-af-almen-praksis>

### Samlet tilfredshed

Patienterne blev spurgt "Hvor tilfreds eller utilfreds er du med lægen generelt?".

Generel tilfredshed henviser til den andel af borgere, der har angivet "Meget tilfreds" og "Tilfreds" i undersøgelsen.

| Klynge      | Generel tilfredshed | Gennemsnitlig tilfredshed |
|-------------|---------------------|---------------------------|
| Klynge Nord | 82%                 | 4,1                       |
| Klynge Byen | 82%                 | 4,2                       |
| Klynge Midt | 82%                 | 4,2                       |
| Bornholm    | 86%                 | 4,3                       |
| Klynge Syd  | 79%                 | 4,1                       |

|                                          |            |            |
|------------------------------------------|------------|------------|
| <b>Gennemsnit for Region Hovedstaden</b> | 82%        | 4,18       |
| <b>Lands gennemsnit</b>                  | <b>82%</b> | <b>4,2</b> |

### Oplevelse ved seneste konsultation

Personer, der har været i kontakt med deres nuværende læge inden for de seneste 12 måneder, har fået spørgsmål om, hvorvidt lægen var god til at sætte sig ind i deres situation og hvorvidt lægen gav sig tilstrækkelig tid. Procentsatsen angiver andelen af patienter, der var enig og meget enig med udsagnet

| Klynge                                   | Lægen var god til at sætte sig ind i borgernes situation | Lægen gav sig tilstrækkelig tid |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------|---------------------------------|
| Klynge Nord                              | 84%                                                      | 82%                             |
| Klynge Byen                              | 86%                                                      | 83%                             |
| Klynge Midt                              | 86%                                                      | 83%                             |
| Bornholm                                 | 88%                                                      | 87%                             |
| Klynge Syd                               | 82%                                                      | 80%                             |
| <b>Gennemsnit for Region Hovedstaden</b> | 85,2%                                                    | 83%                             |
| Lands gennemsnit                         | 85%                                                      | 82%                             |

### Tilfredshed med lægens tilgængelighed

Her er patienterne blandt andet blevet spurgt om "Hvor tilfreds eller utilfreds er du med din lægepraksis' telefoniske åbningstider" og "Hvor tilfreds eller utilfreds er du med din lægepraksis' åbningstider for fysisk fremmøde?"

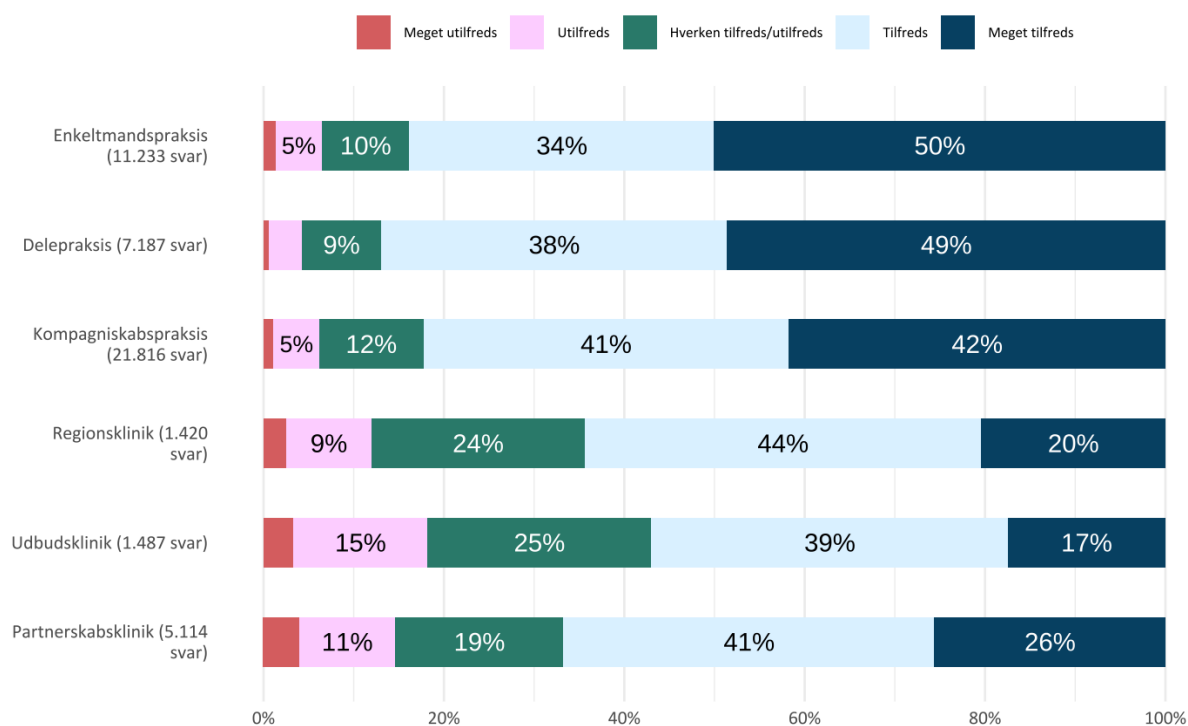
| Klynge      | Gennemsnitlig tilfredshed med telefonisk tilgængelighed | Gennemsnitlig tilfredshed med åbningstider for fysisk fremmøde |
|-------------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Klynge Nord | 3,7                                                     | 4,0                                                            |
| Klynge Byen | 3,7                                                     | 4,0                                                            |
| Klynge Midt | 3,7                                                     | 4,0                                                            |
| Bornholm    | 3,9                                                     | 4,1                                                            |

|                              |             |             |
|------------------------------|-------------|-------------|
| <b>Klynge Syd</b>            | 3,7         | 4,0         |
| <b>Gennemsnit</b>            | <b>3,74</b> | <b>4,02</b> |
| <b>Landsgen-<br/>nemsnit</b> | 3,8         | 4,0         |

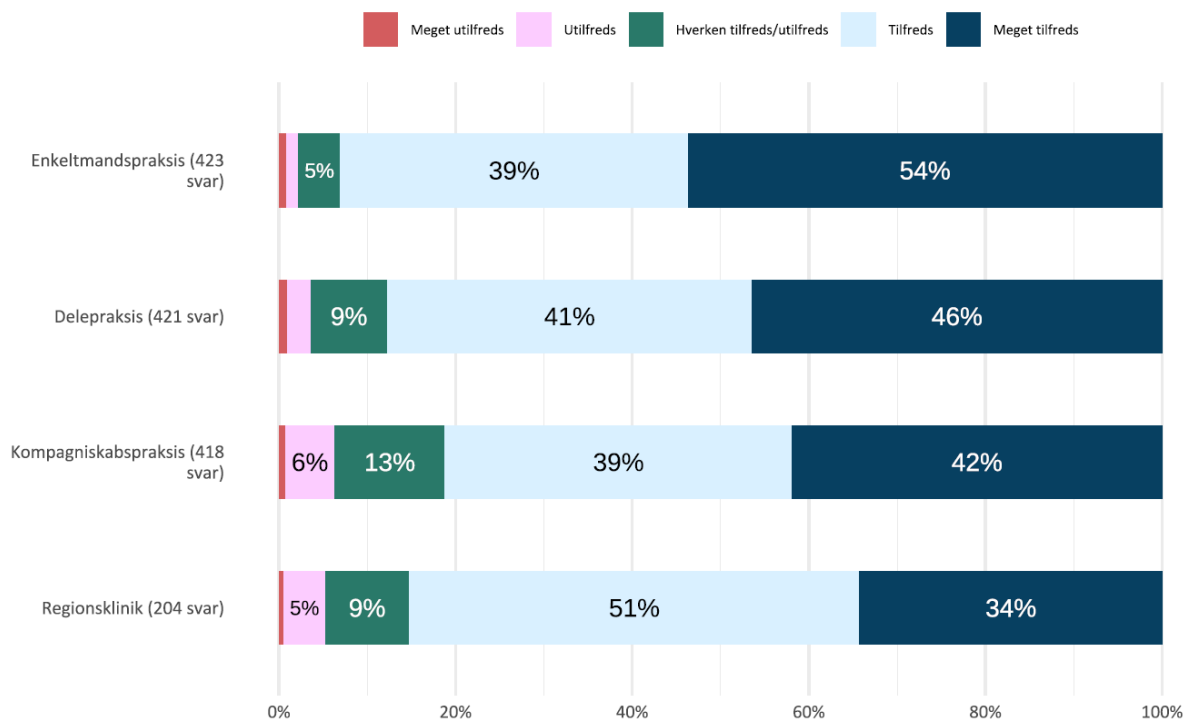
## Sammenligning på tværs af lægepraksisformer

I det følgende fremgår borgernes overordnede tilfredshed på tværs af praksisformer for de enkelte klynger

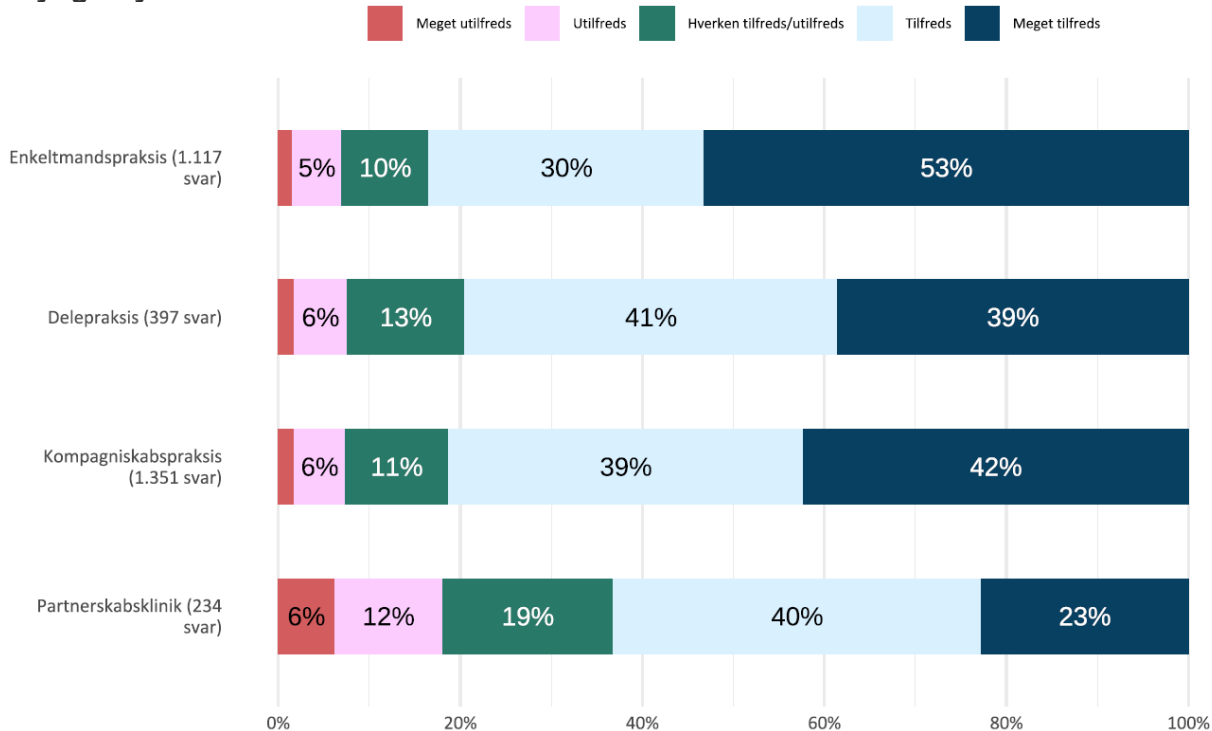
### Landsplan



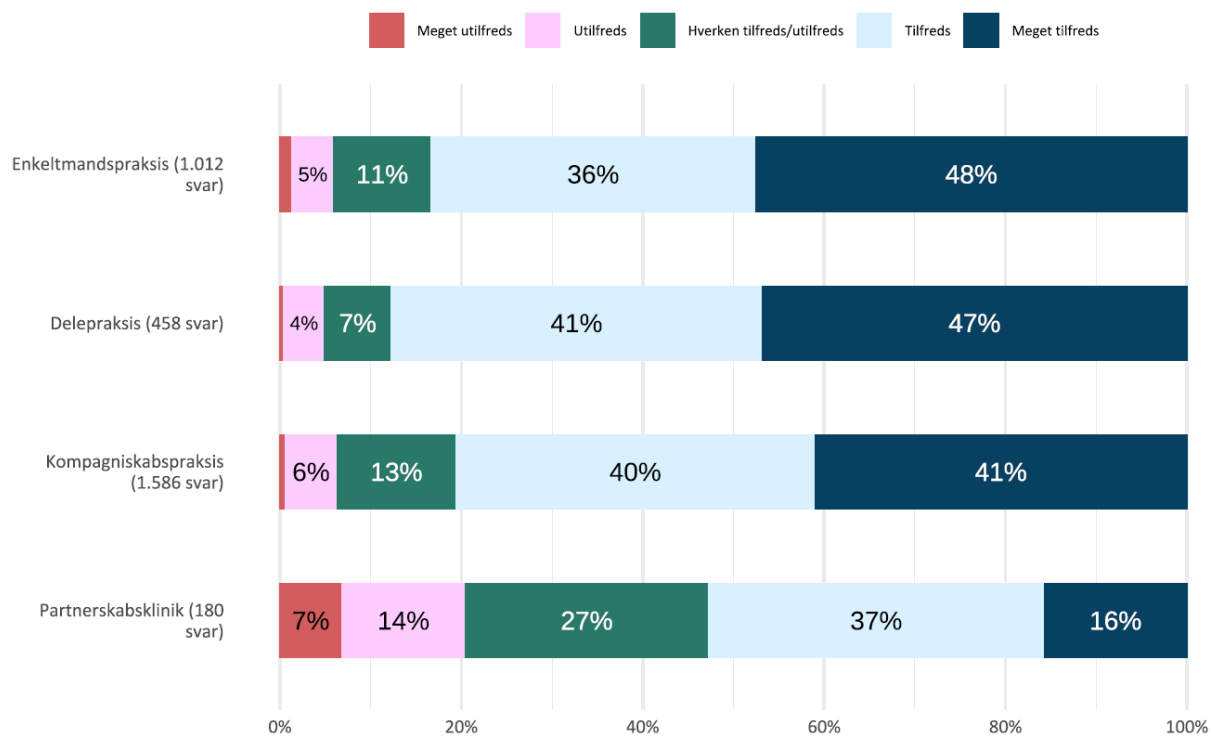
## Bornholm



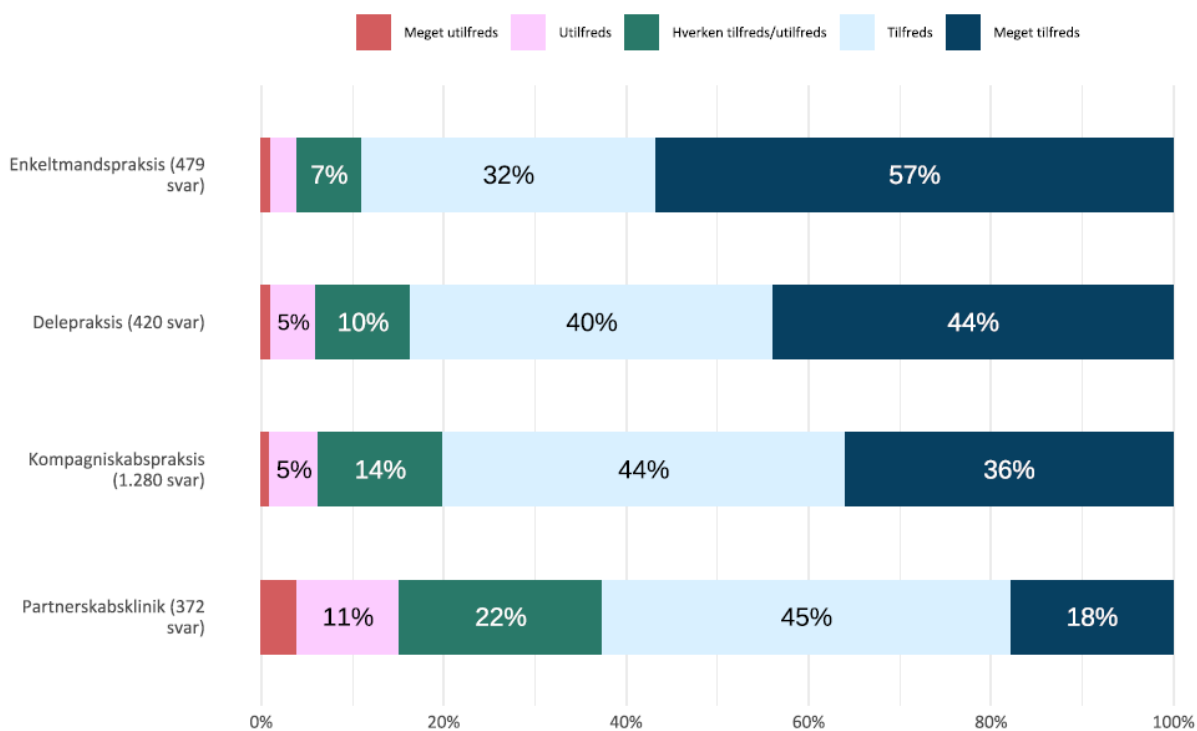
## Klynge Byen



## Klynge Midt



## Klynge Nord



## Klynge Syd

