

PATIENTERS OG SUNDHEDSPROFESSIONELLES OPLEVELSER
AF BEHANDLING OG PLEJE - EN ANALYSE BASERET PÅ
PATIENTER BEHANDLET FOR TYK- OG ENDETARMSKRÆFT
En sammenfatning

2006

Center for Evaluering og Medicinsk Teknologivurdering

PATIENTERS OG SUNDHEDSPROFESSIONELLES OPLEVELSER AF BEHANDLING OG PLEJE - EN ANALYSE BASERET PÅ PATIENTER BEHANDLET FOR TYK- OG ENDETARMSKRÆFT En sammenfatning

Tanja Pagh Mathiesen¹, Torben Jørgensen¹, Morten Freil², Ingrid Willaing¹, Anne Helms Andreasen¹, Henrik Harling³

1. Københavns Amts Forskningscenter for Forebyggelse og Sundhed (FCFS)
2. Københavns Amts Enhed for Brugerundersøgelser (EfB)
3. Danish Colorectal Cancer Group

Patienters og sundhedsprofessionelles oplevelser af behandling og pleje
– en analyse baseret på patienter behandlet for tyk- og endetarmskræft

© Sundhedsstyrelsen, Center for Evaluering og Medicinsk Teknologivurdering

URL: <http://www.sst.dk>

Emneord: Patienttilfredshed, tarmkræft, patient, kvalitet

Sprog: Dansk med engelsk resume

Format: pdf

Version: 1,0

Versionsdato: 30. maj 2006

Udgivet af: Sundhedsstyrelsen, 2006

Design: Sundhedsstyrelsen og 1508 A/S

Layout: P.J. Schmidt Grafisk produktion

Elektronisk ISBN: 87-7676-307-2

Elektronisk ISSN: 1399-2481

Denne rapport citeres således:

Mathiesen TP, Jørgensen T, Freil M, Willaing I, Andreasen AH, Harling H

Patienters og sundhedsprofessionelles oplevelser af behandling og pleje

– en analyse baseret på patienter behandlet for tyk- og endetarmskræft

Medicinsk Teknologivurdering 2006; 8(1)

København: Sundhedsstyrelsen, Center for Evaluering og Medicinsk Teknologivurdering, 2006

Serietitel: Medicinsk Teknologivurdering

Serieredaktion: Finn Børllum Kristensen, Mogens Hørder, Leiv Bakketeig

Serieredaktionssekretær: Stig Ejdrup Andersen

For yderligere oplysninger rettes henvendelse til:

Sundhedsstyrelsen

Center for Evaluering og MTV

Islands Brygge 67

2300 København S

Tlf. 72 22 74 00

E-mail: cemtv@sst.dk

Hjemmeside: www.cemtv.dk

Rapporten kan downloades fra www.sst.dk eller fra www.cemtv.dk under publikationer.

Forord af CEMTV

Der har igennem de seneste årtier været en stigende interesse for at få belyst mødet mellem patienten og sundhedsvæsenet ud fra patientens synsvinkel. Dette udmøntede sig i udviklingen af redskaber til måling af patienttilfredshed og registrering af patientoplevelser med det overordnede formål at styrke sygehusenes arbejde med kvalitetsudvikling. Der eksisterede imidlertid kun sparsom viden om, hvorvidt patienternes selvrapporterede oplevelser reelt kan tages som en valid indikator for den faglige kvalitet.

For at få belyst dette forhold initierede Center for Evaluering og Medicinsk Teknologivurdering (CEMTV) i 2001 et flerårigt projekt. Med udgangspunkt i den landsdækkende kliniske database for tarmkræft blev der sat fokus på patienters og sundhedsprofessionelles oplevelser i forbindelse med operation for kræft i tyktarm eller endetarm.

Projektet blev gennemført af Københavns Amts Forskningscenter for Forebyggelse og Sundhed (FCFS) og amtets Enhed for Brugerundersøgelser (Efb). Nærværende rapport formidler projektets resultater og konklusioner. Rapporten henvender sig til beslutningstagere, planlæggere og andre, der beskæftiger sig med kvalitetsudvikling inden for behandling og pleje.

Rapporten udgives i CEMTVs serie Medicinsk Teknologivurdering, som indebærer, at rapporten har gennemgået eksternt peer-review.

*Center for Evaluering og Medicinsk Teknologivurdering
Maj 2006*

*Finn Børlum Kristensen
Centerchef*

Den følgende sammenfatning er fra rapporten »Patienters og sundhedsprofessionelles oplevelser af behandling og pleje – en analyse baseret på patienter behandlet for tyk- og endetarmskræft«. Rapporten kan læses på www.cemtv.dk under publikationer. Herfra kan også nærværende sammenfatning downloades.

Forord af projektlederen

Patienters oplevelser og tilfredshed med sygehusvæsenet er i fokus i disse år, og der bruges i Danmark mange ressourcer på at gennemføre og følge op på såvel lokale som nationale undersøgelser. På den baggrund bad CEMTV Københavns Amts Forskningscenter for Forebyggelse og Sundhed (FCFS) samt amtets Enhed for Brugerundersøgelser (EfB) om at gennemføre et projekt, der skulle belyse sammenhænge mellem patientoplevelse og fagprofessionelles oplevelse af kvalitet. CEMTV og FCFS har stået for finansieringen af projektet.

Projektet blev påbegyndt i april 2002 og blev afsluttet i oktober 2005. Cand.scient.pol. Tanja Pagh Mathiesen har i hele perioden fungeret som projektets koordinator. Tanja Pagh Mathiesen var på barselsorlov i perioden december 2002 til december 2003, hvor sygeplejerske Tove Brink-Kjær fungerede som vikar vedrørende dataindsamlingen. Ved projektets start blev der nedsat en tværfaglig styregruppe, som dels har bidraget med faglig bistand i alle projektets faser, dels har fungeret som sparringspartner for projektkoordinatoren. Projektdeltagerne har ikke haft konkurrerende interesser i forhold til projektet.

Styregruppen bestod af:

- Centerchef, overlæge, dr.med. Torben Jørgensen (FCFS)
- Afdelingsleder, cand.oec. Morten Freil (EfB)
- Projektleder, MPH Ingrid Willaing (FCFS)
- Ledende statistiker, cand.scient.stat. Anne Helms Andreassen (FCFS)
- Ledende overlæge, dr.med. Henrik Harling (repræsentant for Danish Colorectal Cancer Group)
- Repræsentanter fra CEMTV

Rapporten er forfattet af Tanja Pagh Mathiesen og sammenfatter de resultater, der er fremlagt i følgende to videnskabelige artikler:

- Mathiesen TP, Willaing I, Freil M, Jørgensen T, Andreassen AH, Ladelund S, Harling H. How do patients with colorectal cancer perceive treatment and care compared with the treating health care professionals? Eur J Publ Health (submitted).
- Mathiesen TP, Freil M, Willaing I, Jørgensen T, Andreassen AH, Ladelund S, Harling H. Do patients differentiate between quality of technical, interpersonal and organisational care? Scand J Publ Health (submitted).

Det er håbet, at de rapporterede resultater og den nye viden, de repræsenterer, vil kunne bidrage til en nuancering af debatten om patienttilfredshed og faglig kvalitet. På samme måde er det tanken, at undersøgelsen kan åbne for nye fortolkninger af den politiske og kliniske værdi af de patienttilfredshedsundersøgelser, der udføres i det danske sundhedsvæsen.

En stor tak skal rettes til de 21 danske mave-tarmkirurgiske afdelinger, som velvilligt har deltaget i projektet. Uden deres hjælp og indsats havde undersøgelsen ikke kunnet gennemføres.

Glostrup, maj 2006

Forskningscenter for Forebyggelse og Sundhed

Torben Jørgensen

Centerchef, overlæge, dr.med.

Sammenfatning

Baggrund

Patienttilfredshedsundersøgelser benyttes i stigende grad til målinger af sygehusvæsenets kvalitet, og i den danske model for medicinsk teknologivurdering (MTV) er patientperspektivet endvidere et af de fire analyseelementer. Patienttilfredshedsundersøgelser betragtes som nyttig information til fremtidige patienter og som et vigtigt instrument i kvalitetsudviklingen. Det er derfor et centralt spørgsmål, om patienters oplevelser faktisk afspejler den faglige kvalitet, som de ud fra et professionelt synspunkt har modtaget – og omvendt, om de professionelle vurderinger af egne præstationer svarer til patienternes oplevelser af disse.

Det er kendetegnende for rapportens emne, at forskningen inden for området er forholdsvis sparsom. En del af baggrunden for gennemførelsen af dette studie var da også et ønske om at få ny viden inden for et forholdsvis uudviklet forskningsområde.

Formål

Det overordnede formål med projektet var at undersøge, hvordan patienter og sundhedsprofessionelle (dvs. sygeplejersker og læger) evaluerer tekniske, interpersonelle (dvs. psyko-sociale) og organisatoriske aspekter af behandling og pleje, samt analysere i hvilken grad deres vurderinger stemmer overens.

Derudover var formålet at belyse, hvorvidt patienternes egne vurderinger af den leverede teknisk-faglige kvalitet hang sammen med deres interpersonelle og organisatoriske oplevelser af behandlingen og plejen.

Materiale og metode

Undersøgelsens udgangspunkt var patienter opereret for kolorektal cancer (tyk- og endetarmskræft) samt de fagfolk, som behandlede patienterne. Med denne patientpopulation var det muligt at koble undersøgelsens egne spørgeskemaer med Dansk Kolorektal Cancer Databases sygdomsspecifikke samt diagnose- og behandlingsrelaterede oplysninger om den enkelte patient.

I alt 21 mave-tarmkirurgiske afdelinger inkluderede fra den 1. april 2003 til den 31. maj 2004 patienter i undersøgelsen. I dette tidsrum foretog afdelingerne 527 førstegangsoperationer af kolorektal cancerpatienter. Spørgeskemaer blev returneret fra 465 læger, 463 sygeplejersker og 345 patienter. I 336 tilfælde af de 527 førstegangsoperationer (64%) var patienten registreret i kolorektal cancer databasen, og alle tre relevante spørgeskemaer var blevet returneret. Til analyserne af overensstemmelse mellem patienters og fagfolks oplevelser blev der foretaget kappa-(κ)-beregninger. For at nuancere belysningen af enighed mellem patienters og fagfolks oplevelser, blev der også udført McNemars test, som sammenligner de to grupper svarfordelinger på de enkelte spørgsmål.

For at analysere hvorvidt patienternes egne vurderinger af den tekniske kvalitet af behandling og pleje var associeret med deres interpersonelle og organisatoriske oplevelser, blev der foretaget multiple logistiske regressionsanalyser.

Resultater

Analyserne af sammenhænge mellem patienters og fagfolks svar viste generelt, at overensstemmelsen mellem svarene på forholdsvis faktuelle spørgsmål var karakteriseret ved at gå fra moderat, over substantiel til næsten perfekt ($0.19 \leq \kappa \leq 0.95$). Til gengæld blev der kun påvist en svag grad af overensstemmelse, når man sammenholdt patient- og personalesvar på mere subjektive spørgsmål ($-0.01 \leq \kappa \leq 0.22$). For både faktuelle og subjektive spørgsmål viste patienternes og personalets svarfordelinger sig i flere tilfælde at være signifikant forskellige.

Analyserne af, hvorvidt patienter skelner mellem forskellige behandlings- og plejaspekter, viste, at patienternes vurdering af teknisk kvalitet i alle tilfælde hang signifikant sammen med interpersonelle og organisatoriske oplevelser under indlæggelsen. I de fleste tilfælde var relationerne positive.

Konklusion og perspektiver

Undersøgelsen giver et lidt tvetydigt billede af, hvor godt de aktuelle patienters oplevelser stemmer overens med de oplevelser, som fagfolkene har haft. De rapporterede uenigheder på selv faktuelle spørgsmål indikerer, at fortolkninger af patienters evalueringer bør foretages med varsomhed, og at sundhedsprofessionelle i høj grad bør sikre sig, at patienter forstår de medicinske begreber, som benyttes i kommunikationen med dem. Endvidere peges der på, at uenighed om subjektive spørgsmål næppe er tegn på patienters manglende medicinske viden eller misforståelse af den leverede kvalitet. En mere nuanceret fortolkning af de observerede forskelle tilsiger derimod, at patient- og personaleevalueringer hver især bidrager til et nuanceret helhedsbillede af sundhedsvæsenets kvalitet.

De rapporterede sammenhænge mellem patientoplevelser peger på, at det i høj grad er muligt, at patienter, der evaluerer teknisk-faglig kvalitet, lader deres vurderinger påvirke af organisatoriske oplevelser og det psyko-sociale samspil, som de har haft med personalet under indlæggelsen. I ét tilfælde var patienternes evaluering dog ikke udelukkende associeret til interpersonelle og organisatoriske oplevelser, men også til en oplevelse af mere teknisk karakter. Det understreges, at det ofte er vanskeligt at fastslå hvilke variable, der udtrykker henholdsvis årsag og virkning. Med andre ord tillader data ikke den utvetydige konklusion, at patienternes interpersonelle og organisatoriske oplevelser *forudbestemmer* deres evaluering af teknisk kvalitet. Principielt kunne det modsatte kausalitetsforhold gøre sig gældende.

Undersøgelsen understreger nødvendigheden af at indsamle og sammenholde flere typer information, herunder både patienters og professionelles evalueringer, hvis der ønskes et komplet billede af kvaliteten i det danske sundhedsvæsen.

Patienttilfredsundersøgelser benyttes i stigende grad til målinger af sygehusenes kvalitet. Et centralt spørgsmål er imidlertid, hvorvidt patienternes selvrapporterede oplevelser af behandling og pleje kan tages som indikator for den faglige kvalitet af de modtagne ydelser - eller omvendt, hvorvidt de sundhedsprofessionelles vurderinger af egne præstationer svarer til patienternes oplevelser af disse.

Med afsæt i den landsdækkende kliniske database for tarmkræft, sættes der i rapporten fokus på sammenhængen mellem den patientoplevede kvalitet og de sundhedsprofessionelles oplevelse af kvalitet.

Resultaterne tegner et tvetydigt billede af overensstemmelsen mellem de forskellige perspektiver, og det konkluderes, at det er nødvendigt med informationer og evalueringer fra både patienter og sundhedsprofessionelle for at få et komplet billede af kvaliteten i det danske sundhedsvæsen.

www.sst.dk

Sundhedsstyrelsen
Center for Evaluering og Medicinsk Teknologivurdering
Islands Brygge 67
2300 København S
Telefon 72 22 74 00
Telefax 72 22 74 11

cemtv@sst.dk