

# Tværgående forløb i sundhedsvæsenet

## Her er patienternes oplevelser

Årligt er de fleste borgere i Danmark i kontakt med sundhedsvæsenet på den ene eller anden måde. Kontaktmønsteret spænder bredt, lige fra en enkelt kontakt hos den praktiserende læge til langstrakte og komplekse forløb, der involverer flere – eller alle – dele af sundhedsvæsenet.

I den seneste udgave af Den Nationale Sundhedsprofil svarede 40 procent repræsentativt udvalgte danskere, at de har en langvarig sygdom – et tal, der har været stigende siden 2010<sup>1</sup>. Samtidig estimerer man, at 1,2 millioner mennesker lever med multisygdom, og i lyset af den demografiske udvikling, hvor befolkningen bliver ældre, og der bliver bedre behandlingsmuligheder, vil udviklingen med al sandsynlighed fortsætte<sup>2</sup>.

Mønsteret, hvor flere lever med en eller flere kroniske sygdomme, gør, at mange patienter, både nu og i fremtiden, befinder sig i forløb, hvor de skal have hjælp fra flere sektorer eller enheder i sundhedsvæsenet på tværs af offentlige og private aktører. Det kalder på sammenhæng, så patienter ikke oplever at falde mellem to eller flere stole.

Dog er det langt fra altid det, patienter oplever i mødet med sundhedsvæsenet, og problemerne ved de nuværende strukturer i sundhedsvæsenet har fået stor politisk opmærksomhed de senere år. Af samme grund nedsatte regeringen Sundhedsstrukturkommissionen for at pege på modeller for en fremtidig organisering af sundhedsvæsenet.

Med henblik på at skabe de bedste strukturer for fremtidens sundhedsvæsen er det vigtigt at vide noget om, hvad patienterne oplever i mødet med sundhedsvæsenet på udvalgte parametre, og hvor der er udfordringer. Her er det særligt relevant at zoome ind på dem, som har været i et forløb, der involverer flere dele af sundhedsvæsenet.

På den baggrund har Danske Patienter i samarbejde med Voxmeter gennemført en undersøgelse blandt 1.004 repræsentativt udvalgte danskere for at tage en temperaturmåling på, hvordan de oplever mødet med sundhedsvæsenet, og hvor skoen trykker. Dette notat indeholder således dugfrisk viden om patienternes oplevelser af sundhedsvæsenets strukturer.

### Det viser undersøgelsen

Fire ud af ti i den voksne danske befolkning har været i et forløb, der involverede flere dele af sundhedsvæsenet inden for de seneste fem år. Ud af dem har:

- hver femte oplevet at blive sendt til den samme slags undersøgelse flere gange på grund af manglende informationsdeling mellem sundhedsvæsenets forskellige dele
- hver fjerde i mindre grad eller slet ikke oplevet at blive mødt og behandlet som et helt menneske af de sundhedspersoner, de var i kontakt med i deres forløb
- hver syvende i mindre grad eller slet ikke oplevet overensstemmelse mellem informationer og beskeder, de fik i de forskellige dele af sundhedsvæsenet i forløbet
- fire ud af ti haft behov for et opfølgende tilbud: Hos næsten hver tredje af dem blev behovet ikke opfyldt

<sup>1</sup> Sundhedsstyrelsen og Statens Institut for Folkesundhed, SDU (u.å.): Danskernes Sundhed: Tal fra Den Nationale Sundhedsprofil, [link](#).

<sup>2</sup> Sundhedsstyrelsen (2023): Anbefalinger for organisering af forløb for mennesker med multisygdom, [link](#).

## Fire ud af ti i den voksne befolkning har været i et forløb, der involverede flere dele af sundhedsvæsenet

I alt blev der gennemført 2.368 bruttointerview med voksne (+ 18-årige) borgere i Danmark, og i dem svarede 1.004 ja til, at de havde været i et forløb, der involverede flere dele af sundhedsvæsenet de seneste fem år. Det svarer til, at 42 procent af den voksne befolkning har været i et tværgående forløb. De øvrige resultater i notatet omfatter derfor udelukkende de 1.004 borgere, som har været i et tværgående forløb. **Se figur 1.**

Et forløb kan se ud på mange forskellige måder og kan f.eks. både dække over kontakt med flere forskellige sektorer i sundhedsvæsenet eller flere forskellige steder i én sektor. Ud af de borgere, som har været i et forløb, er der flest, der har haft kontakt med sygehusene i deres seneste forløb, efterfulgt af almen praksis. Næsten ni ud af ti har haft kontakt til sygehusene, og ud af dem har halvdelen (51 procent) haft kontakt med flere sygehusenheder. 83 procent har haft kontakt til almen praksis, og af dem har langt de fleste haft kontakt til én praktiserende læge (89 procent).

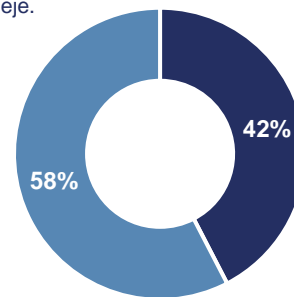
Det, at flere har haft kontakt med sygehusene end med almen praksis, kan ses i lyset af, at det kun er borgere, som har svaret ja til screeningsspørgsmålet om, hvorvidt man har været i et tværgående forløb, som er blevet stillet de øvrige spørgsmål i undersøgelsen.

Det vil sige, at de borgere, som f.eks. kun har haft kontakt til deres praktiserende læge inden for de seneste fem år, ikke er omfattet.

Halvdelen af de borgere, som har været i et forløb, har haft kontakt til øvrige dele af sundhedsvæsenet, som blandt andet dækker over praktiserende speciallæger, fysioterapeuter, psykologer eller kiropraktorer. Ud af dem har flest været i kontakt med ét sted (63 procent). Den del af sundhedsvæsenet, som færrest af de adspurgte har haft kontakt med, er kommunerne. Det dækker blandt andet hjemmesygepleje og genoptræning. Hver femte har haft kontakt med den kommunale del af sundhedsvæsenet i deres seneste forløb – størstedelen (79 procent) med ét sted. **Se figur 2.**

**FIGUR 1**  
Fire ud af ti i den voksne befolkning har været patienter i et tværgående forløb

*Screeningsspørgsmål:* Har du inden for de seneste fem år været patient i et forløb, der involverede flere dele af sundhedsvæsenet? Et forløb kan være udredning for en sygdom, behandling for en sygdom og/eller genoptræning i forbindelse med en sygdom, hvor du havde kontakt til mere end et sted i sundhedsvæsenet, f.eks. praktiserende læge, forskellige sygehusafdelinger, speciallæge, fysioterapeut, psykiater, genoptræning i en kommune eller hjemmesygepleje.

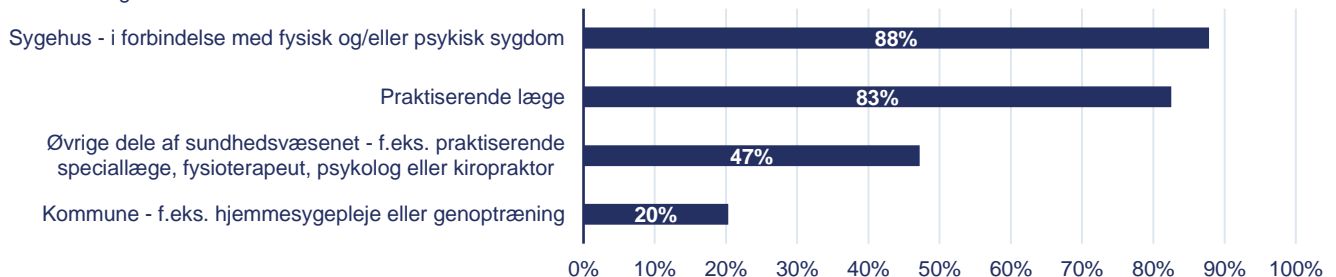


- Har været i et tværgående forløb
- Har ikke været i et tværgående forløb

N = 2.368 (antal gennemførte bruttointerview)

**FIGUR 2**  
Størstedelen har haft kontakt med sygehuse og praktiserende læge i deres seneste forløb

Hvilke af følgende dele af sundhedsvæsenet var du i kontakt med i dit seneste forløb?



N = 1.004. Da det var muligt at svare ja til flere eller alle kategorier, summerer svarene op til over 100 %.

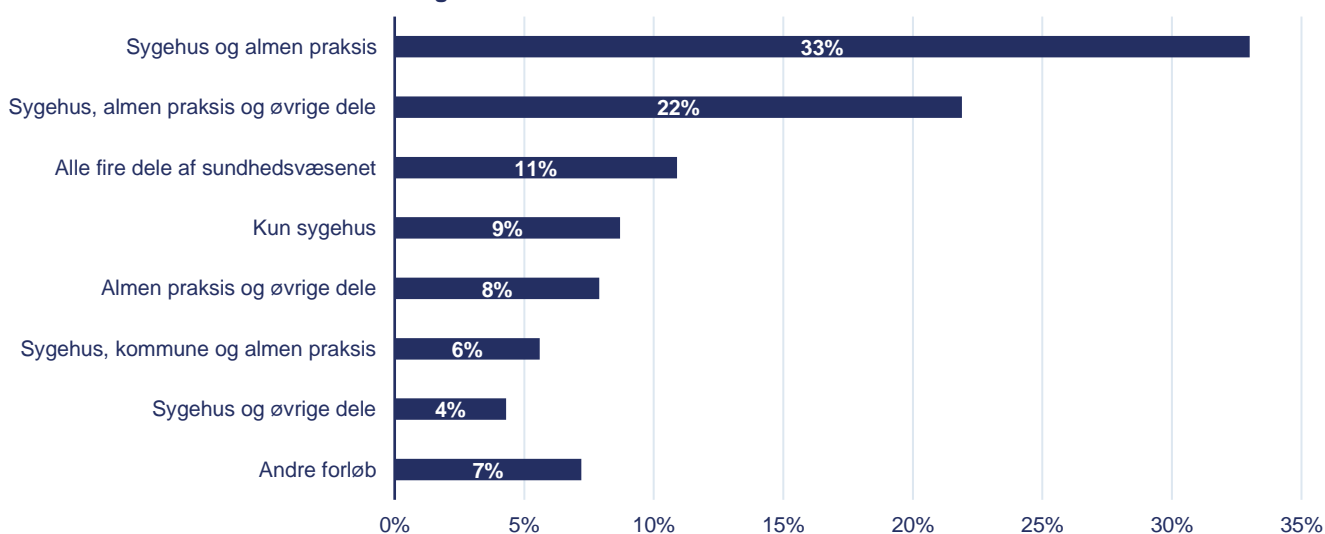
### Det hyppigste forløb involverer kontakt med sygehus og almen praksis – men forløb kan se ud på mange måder

Ser man mere detaljeret på, hvordan de enkelte respondenters kontaktmønster ser ud, tegner der sig et broget billede. Hver tredje af dem, der har været i et tværgående forløb, havde i deres forløb kontakt med almen praksis og sygehus. For hver femte involverede deres seneste forløb kontakt med sygehus, almen praksis og sundhedsvæsenets øvrige dele (herunder praktiserende speciallæger, fysioterapeut osv.). Hver tiende har i deres seneste forløb været i kontakt med alle de fire dele af sundhedsvæsenet, der er spurgt ind til i undersøgelsen. **Se figur 3.**

### En ud af fem har oplevet at få gentaget undersøgelser i deres seneste forløb

Hver femte af de borgere, som har været i et tværgående forløb, har i deres seneste forløb oplevet at blive sendt til den samme slags undersøgelse flere gange, fordi de forskellige dele af sundhedsvæsenet ikke delte informationer og data med hinanden. Ud af dem har 8 procent oplevet at få gentaget en undersøgelse én gang, mens 12 procent har oplevet det flere gange.

**FIGUR 3**  
Forløb i sundhedsvæsenet: Forskellige kontaktmønstre



N = 1.004. Denne figur baserer sig på en analyse af forskellige svarkombinationer i spørgsmålet om, hvilke dele af sundhedsvæsenet, respondenterne var i kontakt med i deres seneste forløb (se figur 2).

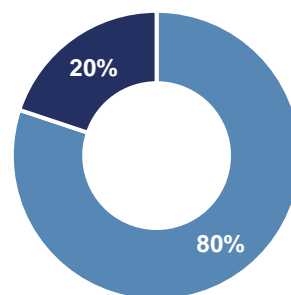
De kontaktmønstre, som under to procent af respondenterne har haft, er samlet i kategorien "Andre forløb".

Der er ikke set på, om respondenterne i hver kategori var i kontakt med én eller flere enheder inden for hver sektor.

Det er ikke muligt entydigt at konkludere, at de gentagne undersøgelser har været overflødige, og der kan således godt have været en faglig årsag til gentagelserne. Men resultaterne peger i retning af, at der enten ikke har været en faglig årsag, eller at kommunikationen ikke har været tilstrækkelig til, at patienterne har forstået, hvorfor de skulle sendes til den samme undersøgelse flere gange. **Se figur 4.**

**FIGUR 4**  
Hver femte har oplevet gentagne undersøgelser i deres seneste forløb

Har du oplevet at blive sendt til den samme slags undersøgelse flere gange, fordi de forskellige dele af sundhedsvæsenet ikke delte informationer og data med hinanden? En undersøgelse kan f.eks. være en blodprøve, en urinprøve eller en scanning.



■ Nej, aldrig ■ Ja, én eller flere gange

N = 995. 'Ved ikke'-besvarelser er udeladt.

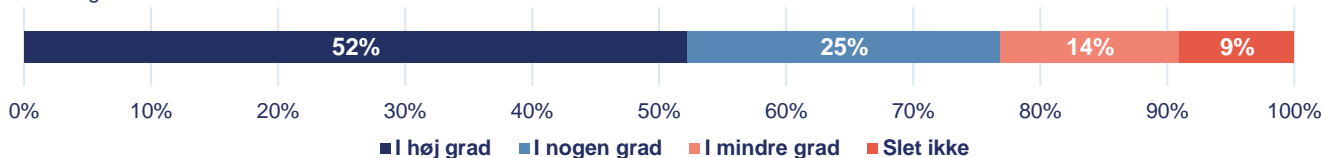
### Hver fjerde har i mindre grad eller slet ikke oplevet at blive mødt og behandlet som et helt menneske i deres seneste forløb

At føle sig set som et helt menneske af de sundhedspersoner, man møder i et forløb, er udtryk for, at de sundhedsprofessionelle ikke kun har fokus på sygdommen og behandlingen, men at de f.eks. også taler med en om ens livskvalitet og behov i hverdagen. Den oplevelse har halvdelen af dem, der har været i et tværgående forløb, i høj grad haft. Hver fjerde har i nogen grad oplevet at blive mødt og behandlet som et helt menneske i forløbet, mens den resterende fjerdedel enten kun i mindre grad eller slet ikke har oplevet det. **Se figur 5.**

Undersøgelser peger på, at netop det at blive set som et helt menneske, hvor man ikke blot bliver set som sin diagnose eller symptomer, er vigtigt for patienter<sup>3</sup>. I en undersøgelse blandt patienter med inflammatoriske gigtsygdomme og rygsygdomme vægter det at blive set som en hel person højest for en god relation til ens primære behandler for henholdsvis 16 og 24 procent af patienterne.

**FIGUR 5**  
En ud af fire oplevede i deres seneste forløb kun i mindre grad eller slet ikke at blive mødt og behandlet som et helt menneske

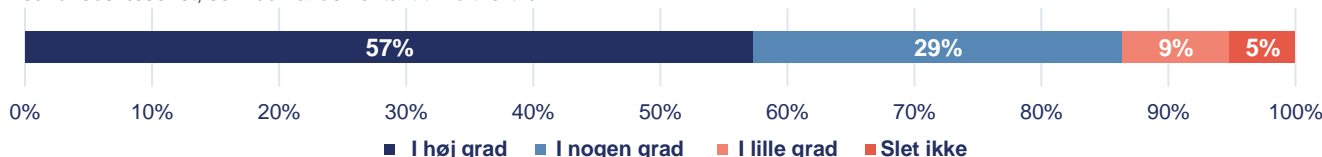
I hvilken grad oplevede du, at de sundhedspersoner, du var i kontakt med i dit forløb, mødte og behandlede dig som et helt menneske? Det vil sige, at de ikke kun havde fokus på din sygdom og behandling, men at de f.eks. også talte med dig om din livskvalitet og behov i hverdagen.



N = 982. 'Ved ikke'-besvarelser er udeladt.

**FIGUR 6**  
Hver syvende oplevede i mindre grad eller slet ikke overensstemmelse mellem informationer og beskeder i deres forløb

I hvilken grad oplevede du, at der var overensstemmelse mellem de informationer og beskeder, du fik i de forskellige dele af sundhedsvæsenet, som du havde kontakt til i dit forløb?



N = 967. 'Ved ikke'-besvarelser er udeladt.

<sup>3</sup> Danske Patienter (2023): Patienterne har ordet: Dét er kvalitet for os, [link](#).

Alligevel oplever henholdsvis 21 og 40 procent inden for de to patientgrupper ikke at blive set som en hel person<sup>4</sup>.

### Hver syvende oplevede i mindre grad eller slet ikke overensstemmelse mellem informationer og beskeder forskellige steder i sundhedsvæsenet

Adspurgt om, i hvilken grad man oplevede overensstemmelse mellem de informationer og beskeder, man fik i de forskellige dele af sundhedsvæsenet, som man var i kontakt med i sit forløb, svarer størstedelen "i høj grad". 5 procent oplevede slet ingen grad af overensstemmelse mellem informationer og beskeder i deres forløb, mens 9 procent i lille grad oplevede det. Endelig svarer 29 procent af de patienter, der har været i et forløb, at de i nogen grad oplevede overensstemmende informationer og beskeder. Det, at hver tredje svarer "i nogen grad", kan være udtryk for, at patienterne en gang imellem oplever, at informationerne ikke stemmer overens, men at de ikke oplever det som en generel udfordring. **Se figur 6.**

<sup>4</sup> Madsen et al. (2023): Udredning og behandling af gigt – En undersøgelse af sammenhæng i gigtpatienters udrednings- og behandlingsforløb, [link](#).

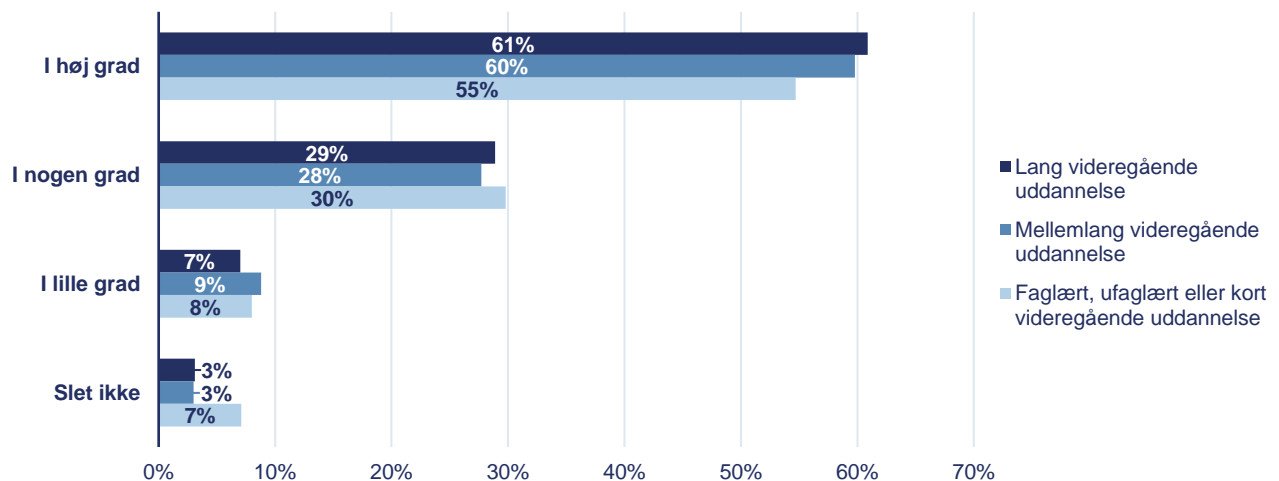
### Personer med kortere uddannelse oplever i mindre grad overensstemmelse mellem informationer og beskeder fra forskellige dele af sundhedsvæsenet

Der er statistisk signifikant forskel på, hvordan personer med forskellig uddannelsesbaggrund besvarer spørgsmålet. Ser man på, hvem der er mest tilbøjelig til at opleve en høj grad af overensstemmelse mellem de informationer og beskeder, man fik i de forskellige dele af sundhedsvæsenet, som man havde kontakt til i sit forløb, scorer respondenter med en lang videregående uddannelse højest (61 procent) sammenlignet med andre uddannelsesgrupper. Omvendt er der flest, som er enten faglærte, ufaglærte eller har en kort videregående uddannelse, som svarer "slet ikke" (7 procent), når man sammenligner med de øvrige uddannelsesgrupper.

Om end der ikke er tale om store forskelle, viser resultaterne, at personer med kortere uddannelsesbaggrund i mindre grad oplever at få overensstemmende informationer og beskeder i deres forløb, når man sammenligner med personer med en mellemlang eller lang videregående uddannelse. **Se figur 7.**

**FIGUR 7**  
Graden af oplevet overensstemmelse mellem informationer, man fik i forløbet, stiger med uddannelseslængde

I hvilken grad oplevede du, at der var overensstemmelse mellem de informationer og beskeder, du fik i de forskellige dele af sundhedsvæsenet, som du havde kontakt til i dit forløb?



N = 950. 'Ved ikke'-besvarelser samt besvarelser, hvor der ikke er angivet en uddannelsesstype, er udeladt.

### Næsten hver tredje fik ikke den opfølgende hjælp, de havde behov for i deres seneste forløb – men størstedelen af dem, der gjorde, oplevede at indsatserne hjalp

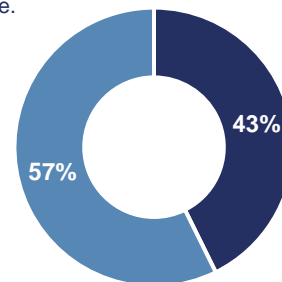
Som en del af et forløb i sundhedsvæsenet kan nogle patienter have behov for et opfølgende tilbud såsom genoptræning, recovery, patientuddannelse eller noget tilsvarende. I undersøgelsen svarer 43 procent, at de – som en del af deres seneste forløb – havde behov for et opfølgende tilbud.

**Se figur 8.** Ud af dem, som havde et behov, fik 71 procent et tilbud om en eller flere indsatser. Tre ud af ti fik således ikke den hjælp, som de oplevede, de havde behov for.

**Se figur 9.**

**FIGUR 8**  
Knap halvdelen havde behov for opfølgende tilbud som en del af deres seneste forløb

Havde du - som en del af dit forløb - behov for opfølgende tilbud? Det kunne være genoptræning, recovery, patientuddannelse eller noget tilsvarende.

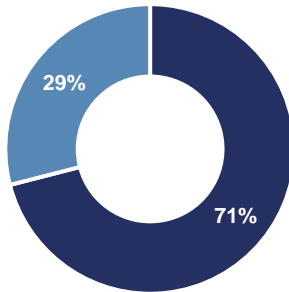


- Havde behov for et opfølgende tilbud
- Havde ikke behov for et opfølgende tilbud

N = 974. 'Ved ikke'-besvarelser er udeladt.

**FIGUR 9**  
**Tre ud af ti fik ikke et opfølgende tilbud, selvom de havde behov for det**

Fik du – som en del af dit forløb – tilbud om en eller flere opfølgende indsatser?



■ Fik tilbud om en eller flere indsatser ■ Fik ikke et tilbud

N = 406. 'Ved ikke'-besvarelser er udeladt.

Af de patienter, som modtog et eller flere tilbud, synes størstedelen at være tilfredse med hjælpen. Lidt over halvdelen svarer, at tilbuddet i høj grad hjalp dem, mens hver tredje svarer i nogen grad. Kun 5 procent oplevede slet ikke, at tilbuddet hjalp dem. Resultaterne peger samlet set på, at der er et uudnyttet potentiale ved i højere grad at tilbyde opfølgende hjælp til patienter som en del af deres forløb. Undersøgelsen viser dels et udækket behov hos tre ud af ti af de 43 procent, som havde et behov for opfølgende hjælp, og en høj grad af tilfredshed med hjælpen hos de syv ud af ti, som fik tilbud om en eller flere opfølgende indsatser.

**Se figur 10.**

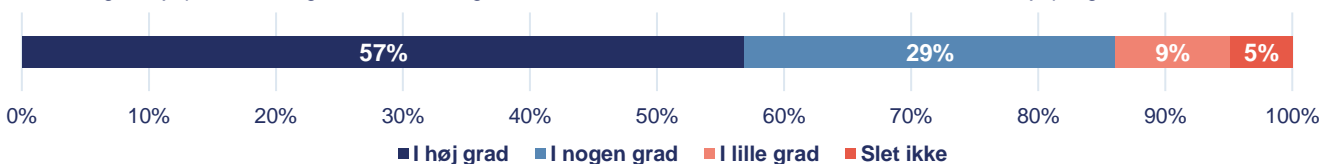
### Øvrige fund

I undersøgelsen er der fundet en række yderligere statistisk signifikante sammenhænge mellem flere af undersøgelsesspørgsmålene og alder. Resultaterne er vanskelige at tolke på og indgår derfor ikke detaljeret i gennemgangen af undersøgelsens øvrige resultater.

- De ældste respondenter (60 +) har i højere grad haft kontakt med de forskellige dele af sundhedsvæsenet end de yngre, med undtagelse af praktiserende læge.
- Personer på 60 + synes at have fået mest gavn af den opfølgende hjælp, de fik, hvis de havde behov for det. Den aldersgruppe, hvor flest oplevede, at opfølgende tilbud slet ikke hjalp, er de 40-59-årige.
- De yngste (18-39 år) har i højere grad end de øvrige aldersgrupper oplevet at få gentaget undersøgelser i deres seneste forløb.
- De yngste (18-39 år) har i lavere grad end de øvrige aldersgrupper oplevet overensstemmelse mellem informationer og beskeder i deres seneste forløb.

**FIGUR 10**  
**Størstedelen af dem, der blev tilbudt en eller flere indsatser, oplevede, at tilbuddet hjalp dem**

I hvilken grad hjalp tilbuddet dig? Hvis du modtog mere end et tilbud, bedes du vurdere, om de samlet set hjalp dig.



N = 270. 'Ved ikke'- samt 'Ikke relevant'-besvarelser er udeladt.

## **Om undersøgelsen**

Dataindsamlingen er gennemført af Voxmeter for Danske Patienter.

Den er gennemført som en telefonbaseret undersøgelse i forbindelse med Voxmeters ugentlige telefoniske omnibus i perioden 9.-27. oktober 2023.

Undersøgelsen er repræsentativ for hele den danske befolkning 18 år+. Data er indsamlet efter nationalt repræsentative kvoter på køn, aldersgrupper og region og er vejet på køn, alder og region for at sikre fuld repræsentativitet.

I alt blev der gennemført 2.368 bruttointerview. Interviewpersonerne blev stillet et screeningsspørgsmål om, hvorvidt de havde været patienter i et forløb inden for de seneste fem år. Stikprøven omfatter de 1.004 personer, som svarede ja til screeningsspørgsmålet.

Sammenhænge, der afrapporteres i denne undersøgelse, er statistisk signifikante og testet ved henholdsvis  $\chi^2$ -test,  $\gamma$ -test samt lineær og logistisk regressionsanalyse.

Resultaterne af de enkelte regressionsanalyser er ikke afrapporteret, men er gennemført for at sikre, at de deskriptive forskelle, der præsenteres, er statistisk signifikante, når der kontrolleres for andre variable.

I regressionsanalyserne er der kontrolleret og set på effekter for køn, alder og uddannelse.