

Patientoplevelt kvalitet i speciallægepraksis



FORORD

eKVIS har i samarbejde med Rambøll Management Consulting gennemført en undersøgelse af den patientoplevede kvalitet i speciallægepraksis. Det er første gang, en sådan undersøgelse gennemføres i alle speciallægepraksis. Formålet er at give praktiserende speciallæger et redskab til at arbejde med kvaliteten på baggrund af egne patienters tilbagemeldinger.

Et besøg hos en speciallæge er mere end selve konsultationen. Det er en oplevelse af et sammenhængende forløb lige fra tidsbestilling til effekten af den behandling, som måske iværksættes af speciallægen. Patienterne er blevet spurgt til deres oplevelse af hele forløbet.

Undersøgelsens resultater præsenteres i denne rapport og suppleres med kommentarer og input til det videre kvalitetsarbejde fra udvalgte praktiserende speciallæger, der er interviewet om undersøgelsens temaer på baggrund af deres egne resultater.

FAKTA OM UNDERSØGELSEN

Undersøgelsen er baseret på spørgeskemaer, der er uddelt fra den enkelte klinik i perioden 21. oktober til 22. november 2013. Hver klinik har haft mulighed for at uddele op til 130 skemaer.

I alt 48.966 patienter fordelt på 825 speciallægepraksis har deltaget i undersøgelsen.

Undersøgelsens svarprocent er 51.

Hver speciallægepraksis har modtaget egne resultater, og der er udarbejdet et prioriteringskort for den enkelte praksis som en hjælp til at prioritere arbejdet i opfølgningen på undersøgelsen.

Hver region har modtaget en rapport med regionens resultater for hvert speciale med henblik på, at regionerne på et mere overordnet plan kan arbejde med patienternes oplevelse af kvalitet i sundhedsvæsenet.

Nærværende rapport samler landsresultaterne og præsenterer patienternes oplevelse af kvaliteten i speciallægepraksis.

Undersøgelsen bygger på erfaringer fra en gennemført pilotundersøgelse i 158 speciallægepraksis i 2009.

RESUME

Næsten 50.000 patienter har deltaget i undersøgelsen af den patientoplevede kvalitet i speciallægepraksis, og deres svar viser, at tilfredsheden generelt er høj. I undersøgelsen er patienterne blevet bedt om at vurdere deres oplevelse af kvaliteten inden for en række temaer:

- ✓ Samlet indtryk af behandlingen hos speciallægen
- ✓ Tillid til behandlingen
- ✓ Tidsbestilling og ventetid
- ✓ Modtagelse i klinikken
- ✓ Undersøgelse og behandling
- ✓ Information
- ✓ Når der sker fejl
- ✓ Patienternes foretrukne tidspunkter for behandling
- ✓ Behandlingens effekt

Langt de fleste patienter er tilfredse eller i høj grad tilfredse: 99 procent af de adspurgte i undersøgelsen har tillid til, at de får den rette behandling, og næsten lige så mange, 98 ud af 100, vil anbefale andre at benytte den specialelægeklinik, som de selv har besøgt. Endvidere viser undersøgelsen, at patienterne oplever, at behandlingen hjælper dem.

Når det kommer til muligheden for at komme i kontakt med klinikkerne og bestille tid, er patienterne tilfredse med speciallægerne, og langt hovedparten af patienterne finder ventetiden til konsultation acceptabel. Selve oplevelsen af konsultationen får også overvejende pæne vurderinger, blandt andet i forhold til dialogen mellem patient og klinikkens personale og/eller speciallægen.

Undersøgelsen viser, at en del af patienterne har savnet skriftlig information, og at den skriftlige information godt kan blive bedre sammenlignet med den mundtlige information, som personalet og speciallægerne giver patienterne ved konsultationen eller i telefonen. Endvidere peger undersøgelsen på, at kommunikationen mellem det sundhedsfaglige personale og patienterne, både mundtlig og skriftlig, er et helt centralt element, der kræver fokus i det videre arbejde med kvalitet i speciallægepraksis.

I det følgende præsenteres og uddybes resultaterne.

SAMLET INDTRYK OG ANBEFALING

98 ud af 100 patienter, der har deltaget i spørgeskemaundersøgelsen om patientoplevelt kvalitet, vil anbefale den speciallægeklinik, som de har anvendt, til andre.

Patienterne er blevet spurgt, i hvilken grad de vil anbefale klinikken til andre. Mens kun knap 2 procent enten slet ikke eller kun i mindre grad vil anbefale klinikken til andre, vil de resterende adspurgte patienter i enten nogen eller høj grad anbefale klinikken til andre. Hele 85 procent af de adspurgte vil i høj grad anbefale den klinik, de har benyttet, til andre.

I HVILKEN GRAD VIL DU ANBEFALE
KLINIKKEN TIL ANDRE? (N=47067)



Den høje tilfredshed viser sig i patienternes vurdering af det samlede indtryk af deres besøg i speciallægepraksis. 70 procent svarer således, at deres indtryk er virkelig godt, 28 procent at deres indtryk er godt og kun 2 procent svarer, at de har et dårligt indtryk efter besøget i klinikken. Den høje patienttilfredshed bliver modtaget med stor glæde af en af de interviewede speciallæger, som dog lægger vægt på, at det er vigtigt også fremadrettet at have fokus på de aspekter, der betyder noget for patienternes oplevelse af speciallægepraksis.



“ Vi vil fortsætte i samme spor som nu. Det vil sige, vi vil opretholde og gerne udbygge en god tilgængelighed, en rimelig kort ventetid, en stor fleksibilitet og effektivitet, et højt fagligt niveau, et højt informationsniveau, alt sammen i en hyggelig atmosfære som jo udgør vores arbejdsplads, hvor vi tilbringer så mange timer af vores dag og liv. Det skal være rigtigt, godt og meningsfyldt.

TILLID TIL BEHANDLINGEN

Det er en helt central del af en konsultation i speciallægepraksis, at patienterne forlader klinikken med tillid til, at de har fået den rette behandling. Undersøgelsen viser, at 99 procent af patienterne i høj grad eller i nogen grad oplever, at de har fået den rette behandling hos speciallægen – heraf svarer hele 88 procent i høj grad.

HAR DU TILLID TIL, AT DU HAR FÅET DEN
RETTE BEHANDLING I KLINIKKEN (N=47846)



Det er et rigtig godt resultat for de praktiserende speciallæger, fordi det er helt essentielt for arbejdet i praksis, at patienterne har tillid til speciallægen og den samlede faglige kompetence i klinikken. En af de interviewede speciallæger udtrykker det således:

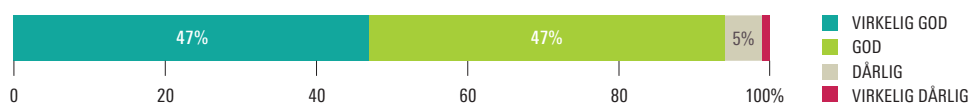
” Det væsentligste vil altid være at patienterne er tilfredse og trygge med den faglige kvalitet i undersøgelse, udredning og behandling som klinikken præsterer. Det er jo vores kerneydelse og rygsøjlen i vores virke. Det vil også altid være på denne front vores primære fokus vil ligge.



TIDSBESTILLING OG VENTETID

Som ny patient hos en speciallæge er det første møde med klinikken ofte i forbindelse med tidsbestillingen. Allerede her starter patientens kvalitetsoplevelse. På spørgsmålet om hvordan patienterne oplevede muligheden for kontakt til klinikken, da de skulle bestille tid, svarer langt de fleste, at muligheden for kontakt til klinikken var virkelig god eller god. Der er dog også patienter, der oplever, at muligheden for at komme i kontakt med speciallægeklinikkerne i forbindelse med tidsbestilling er sværere. 6 procent har i undersøgelsen vurderet muligheden for at komme i kontakt med klinikken som dårlig eller virkelig dårlig.

HVORDAN OPLEVEDE DU MULIGHEDEN FOR KONTAKT TIL KLINIKKEN, DA DU SKULLE BESTILLE TID? (N=43148)

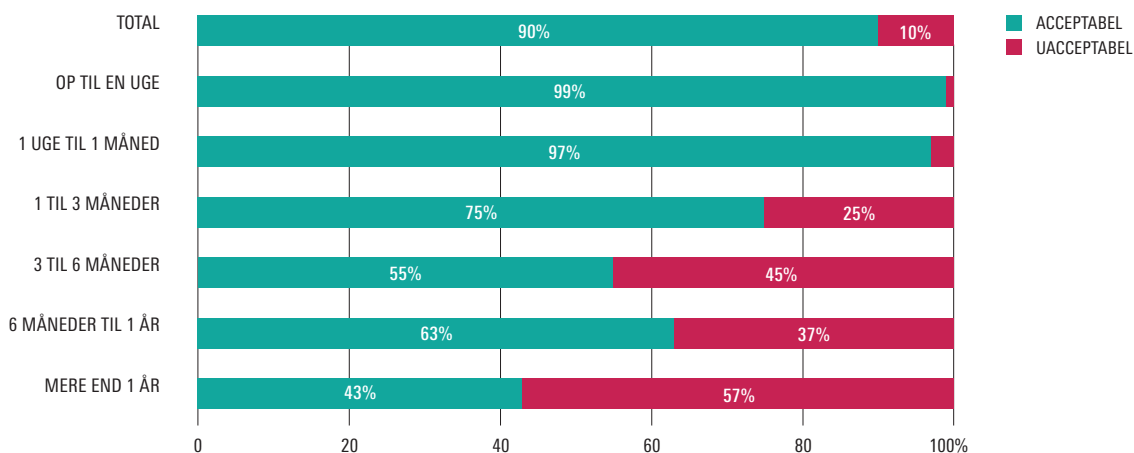


I undersøgelsen blev patienterne spurgt om deres oplevelse af ventetid. Ventetid er et centralt parameter i klinikernes arbejde med den patientoplevede kvalitet, og det arbejder en af de interviewede speciallæger meget bevidst med:

” Vi har altid satset på meget lang telefontid. Vi har god tid i telefonen og man kan altid komme i kontakt med klinikken. Det får vi positiv respons på.

Hver tiende patient vurderer ventetiden på at få en tid som uacceptabel. Undersøgelsen viser, at det gør en væsentlig forskel, hvor længe patienterne skal vente på at få en tid. De fleste patienter accepterer ventetid op til en måned. 25 procent finder det uacceptabelt at vente mellem 1 og 3 måneder, og næsten halvdelen af de patienter, der har ventet mellem 3 og 6 måneder, finder ventetiden uacceptabel. Her skal det dog bemærkes, at det er færre end 10 procent af patienterne i undersøgelsen, der har ventet længere end 3 måneder på at få en tid. Samlet set vurderer langt de fleste, at ventetiden på at få en tid er acceptabel.

TILFREDSHED MED VENTETID, FORDELT PÅ HVOR LÆNGE PATIENTERNE EFTER EGET UDSAGN HAR VENTET



MODTAGELSE I KLINIKKEN

Undersøgelsen viser, at lægerne og det øvrige personale i speciallægepraksis er gode til at tage imod patienterne. I undersøgelsen vurderer hele 99 procent af de adspurgte patienter modtagelsen i klinikken som god eller meget god. En af de interviewede speciallæger bekræfter, at modtagelsen af patienterne er et væsentligt indsatsområde i klinikken, og udtrykker det således:

“ *Det må gerne være en god oplevelse at komme her for alle. Både de små børn med øresmerter, den unge, den svimle og den ældre, der har svært ved at acceptere sit høretab, alle der skal opereres og så videre.* ”

Det er altid vigtigt, at patienten oplever en kompetent og professionel behandling, høj faglig standard, og føler sig velkommen, tryk og tilpas.

HVORDAN OPLEVEDE DU MODTAGELSEN I KLINIKKEN? (N=48416)



Patienterne er ligeledes generelt tilfredse med ventetiden fra den aftalte mødetid, til de kaldes ind til konsultation. Kun 8 procent af de adspurgte svarer, at ventetiden - fra den aftalte mødetid til de blev indkaldt til konsultationen - var uacceptabel.

HVORDAN VURDERER DU VENTETIDEN, FRA DEN AFTALTE MØDETID TIL DU BLEV KALDT IND? (N=19004)



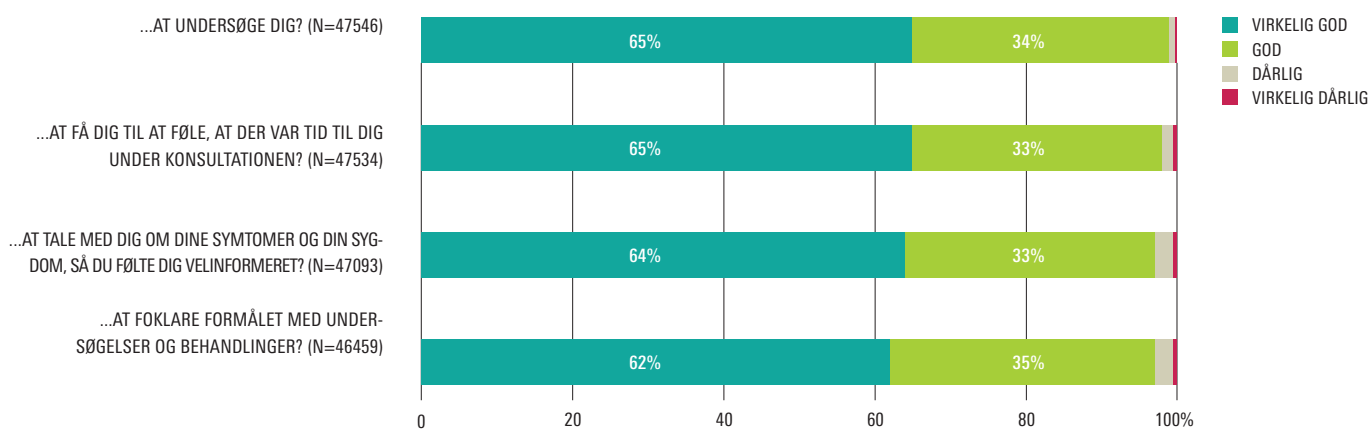
UNDERSØGELSE OG BEHANDLING

I undersøgelsen blev patienterne bedt om at tage stilling til en række spørgsmål rettet mod vurdering af oplevelsen af selve konsultationens forløb og speciallægens og klinikpersonalets evne til at kommunikere med patienten. Knap to ud af tre patienter oplever, at speciallægen og/eller personalet er virkelig gode til at foretage undersøgelsen. Ligeledes oplever to ud af tre, at personalet og/eller speciallægen er virkelig gode til at få den enkelte til at føle, at der er tid under konsultationen.

Patienterne vurderer, at speciallægen og/eller personalet er gode til at tale med dem om symptomer og sygdom, så patienterne føler sig velinformerede. Igen oplever knap to ud af tre adspurgte patienter konsultationen som virkelig god på dette punkt.

Også når det kommer til speciallægens og/eller personalets evne til at forklare formålet med undersøgelser og behandlinger er den samlede vurdering, at speciallæge og/eller personalet i klinikken er gode eller virkelig gode til at forklare patienterne om formålet med undersøgelsen og behandlinger. Hele 97 procent svarer, at speciallægen og/eller personalet var virkelig gode eller gode til at forklare formålet med undersøgelser og behandlinger.

HVOR GOD ELLER DÅRLIG OPLEVEDE DU, AT SPECIELLÆGEN/KLINIKPERSONALET VAR TIL...



Undersøgelsen viser, at ovenstående fire spørgsmål er de spørgsmål, der har størst betydning for den samlede tilfredshed. Den samlede tilfredshed er her set som patientens vurdering af spørgsmålene omkring det samlede indtryk af besøg, om patienten vil anbefale klinikken og hvorvidt patienten har tillid til behandlingen. Jo mere tilfreds patienten er med aspekterne omkring undersøgelse og behandling, herunder speciallægens og/eller personalets information, jo mere tilfreds er patienten samlet set. Dermed viser undersøgelsen, at her er et helt centralt område i den patientoplevede kvalitet. Det ved en af de interviewede speciallæger allerede:

” Vi gør faktisk en del ud af at involvere og engagere patienten i situationen eller tilstanden og i behandlingsmulighederne. Under en sådan dialog fornemmer man ofte også som læge, på hvilket niveau patienten forstår sin krop og hvilket kendskab, patienten måtte have til sin lidelse.

Der er overraskende stor variation i, hvilket omfang patienten begriber sin krop og sin tilstand, og jeg tror, det er helt essentielt at møde patienten så tæt på dette niveau som muligt. Det er vigtigt som behandler hurtigt at fornemme, 'hvor vi står'. Herved opnås netop, at der tales samme sprog, at patienten bliver oplyst, måske ligefrem også opmuntret, og derved bliver tryk og forstående overfor en behandling.



Det er et fællestræk hos de speciallæger, der er interviewet i forbindelse med undersøgelsens resultater, at kommunikationen med patienterne skal foregå i øjenhøjde og målrettes den enkeltes behov og situation.

” Det handler om at møde folk på deres niveau. Det sidste vi spørger patienten om, ved en konsultation, er altid 'Har du fået spurgt om det, du ville, har du fået løst dit problem?'

INFORMATION

Et område, hvor undersøgelsen af den patientoplevede kvalitet viser forbedringspotentiale, er i forhold til patienternes vurdering af den skriftlige information. 15 procent af patienterne ville gerne have haft skriftlig information, men fik det ikke. Cirka hver fjerde patient har modtaget skriftlig information i forbindelse med deres undersøgelse og/eller behandling. Af dem vurderer 58 procent, at den skriftlige information de fik, var god. 40 procent vurderer den skriftlige information som virkelig god. Det viser, at hvis patienterne modtager information, lever den som hovedregel op til deres behov og forventninger.



At det skriftlige materiale er et indsatsområde, understreges af flere interviewede speciallæger. Én fortæller, at klinikken i 6-8 år løbende har arbejdet med at forbedre den skriftlige information. En anden giver udtryk for at opfordre patienten til at stille spørgsmål til den skriftlige information, og en tredje fremhæver, at målretning til patientens behov er helt centralt i forhold til skriftlig information. Der er mange forskellige hensyn og flere forskellige måder at arbejde med patientinformation på:

” *Det er svært at opfylde alles behov og dække hele patientspektret i vores skriftlige kommunikation.*

” *Vi sender typisk én sides omfattende instruks og information. Ikke mere end én side. Og vi opfordrer til, at man ringer til os, hvis patienten har spørgsmål. Det gør cirka 10 procent. Så kan vi møde dem der, hvor de er.*

” *De efterspørger aldrig brochurer, men kan godt lide, når jeg 'tegner & fortæller'. Af og til vælger jeg en bog ud fra reolen og siger, 'Jeg tror, den her vil være god for dig at læse.'*

Et fremadrettet perspektiv kan for eksempel være øget fokus på klinikkernes hjemmesider som informationskanal. Flere af speciallægerne, der er interviewet i forbindelse med undersøgelsen, fortæller, at patienterne ofte møder op med en solid baggrundsviden fra eksempelvis internettet. Her kan klinikkens hjemmeside være en god platform at kommunikere på.

” *Som led i en god kommunikation og dialog mellem læge og klinik er det nok tanken at udbygge skriftlig information om forskellige relevante emner (anatomisk, sygdom og patofysiologi og behandling mm.) på klinikkens hjemmeside.*

NÅR DER SKER FEJL

I undersøgelsen har kun 2 procent af de deltagende patienter angivet, at de oplevede, at der skete fejl i forbindelse med deres besøg hos speciallægen. Det underbygger de fleste praktiserende speciallægers fornemmelse af, at der sker få fejl og utilsigtede hændelser i speciallægepraksis.

Undersøgelsen viser ikke tydelige forskelle på patienternes oplevelse af antallet af fejl mellem de forskellige specialer. De speciallæger, der er interviewet til denne undersøgelse, oplyser, at de fleste fejl ikke er kliniske fejl, men typisk fejl i forhold til bookning af tider og lignende.

Af undersøgelsens resultater fremgår det, at knap fire ud af fem adspurgte, der har oplevet fejl, synes at speciallægerne tager godt eller virkelig godt hånd om fejlene, når de er opdaget. Det betyder på den anden side, at 20 procent af de patienter, der oplever fejl, vurderer, at der ikke tages godt hånd om det, patienterne oplever som fejl.

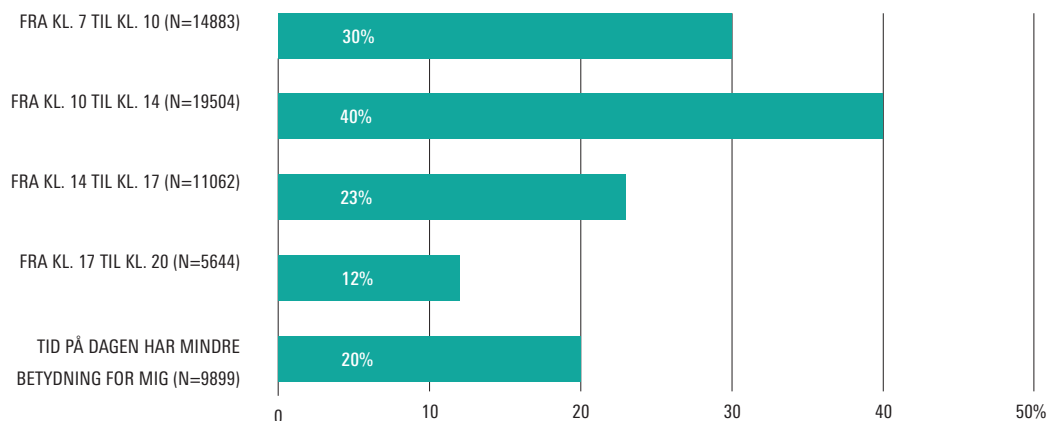
Det er værd at bemærke, at der er tale om en meget lille gruppe patienter, og at det, patienten oplever som fejl, måske ikke er egentlige kliniske fejl relateret til undersøgelse og behandling. Meldingen fra de praktiserende speciallæger, der har udtalt sig i forbindelse med resultaterne af denne undersøgelse er også helt klar på dette punkt:

“ Hvis der sker fejl, så skal den identificeres hurtigst muligt, og så skal patienten kontaktes. Vi ser få fejl, og når der endelig er fejl er det primært administrative ting, fejlbookninger mv.



FORETRUKNE TIDSPUNKTER FOR BEHANDLING

HVORNÅR PÅ DAGEN VIL DU GENERELT HELST GÅ TIL SPECIALLÆGEN? (FLERE KRYDS MULIGT)



Patienterne blev spurgt om, hvilket tidspunkt på dagen, der passede dem bedst i forhold til at gå til speciallæge, og de kunne angive flere tidspunkter som foretrukne. Den største andel af patienterne ønsker at gå til speciallæge i tidsrummet kl. 10 til 14. Det er især de ældre patienter (60 år og opefter), der foretrækker at gå til speciallægen om formiddagen og omkring middagstid/tidlig eftermiddag. Det næstmest foretrukne tidsrum, kl. 7 til 10, altså tidlige morgentimer og formiddagen appellerer derimod mest til de øvrige patienter. Det skal formentlig ses i sammenhæng med at besøget hos speciallægen kan være noget, der skal passes ind i en ellers travl og tætpakket hverdag.

Patienterne har haft mulighed for at svare, at de foretrækker at gå til speciallægen i tidsrummet 17 til 20 – altså de sene eftermiddagstimer og de tidlige aftentimer. Og det er måske en smule overraskende, at denne svarmulighed er den mindst valgte i undersøgelsen. Faktisk har kun 3,3 procent af de adspurgte svaret, at de som det eneste foretrækker tidsrummet mellem 17 og 20 til besøg ved en speciallæge.

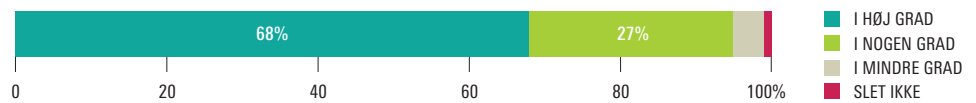
Dette resultat passer godt med speciallægenes fornemmelse for deres patienters præferencer. Det er fleksibiliteten og pålideligheden, ikke tidspunktet på dagen, der er det afgørende, og en af de interviewede speciallæger udtaler:

” Vores oplevelse er ikke, at folk efterspørger aftenåbent. Folk er ret ligeglade, bare vi er ret fleksible, og vi garanterer, at du kommer ind klokken 10 og er færdig klokken 11.

BEHANDLINGENS EFFEKT

Patienterne oplever, at behandlingen i en speciallægepraksis hjælper. I undersøgelsen vurderer 68 procent af patienterne, at besøgene hos speciallægen i høj grad har hjulpet dem, mens 27 procent vurderer, at besøgene i nogen grad har hjulpet. Samlet set har 95 ud af 100 patienter således vurderet, at besøget hos speciallægen i høj grad eller i nogen grad har hjulpet.

I HVILKEN GRAD OPLEVER DU, AT
DIT/DINE BESØG HOS SPECIALLÆGEN HAR
HJULPET DIG? (N=43194)



De samlede tal dækker over variation på tværs af specialerne. Spændet i andelen af hvor mange af patienterne inden for de enkelte specialer, der har vurderet at besøget i høj grad har hjulpet dem, varierer fra 50-51 procent i de lavest vurderede specialer til over 75 procent i de specialer, hvor andelen er størst. Her er det væsentligt at bemærke, at der er stor forskel på de problemstillinger, som patienterne kommer til speciallæge med.

Uanset patienternes grund til at opsøge speciallæge er patienternes oplevelse af behandlingens effekt et centralt kvalitetsparameter og derfor et kontinuerligt indsatsområde. Derfor har en af de interviewede praktiserende speciallæger også fokus på udvikling af kompetencer både egne og personalets:

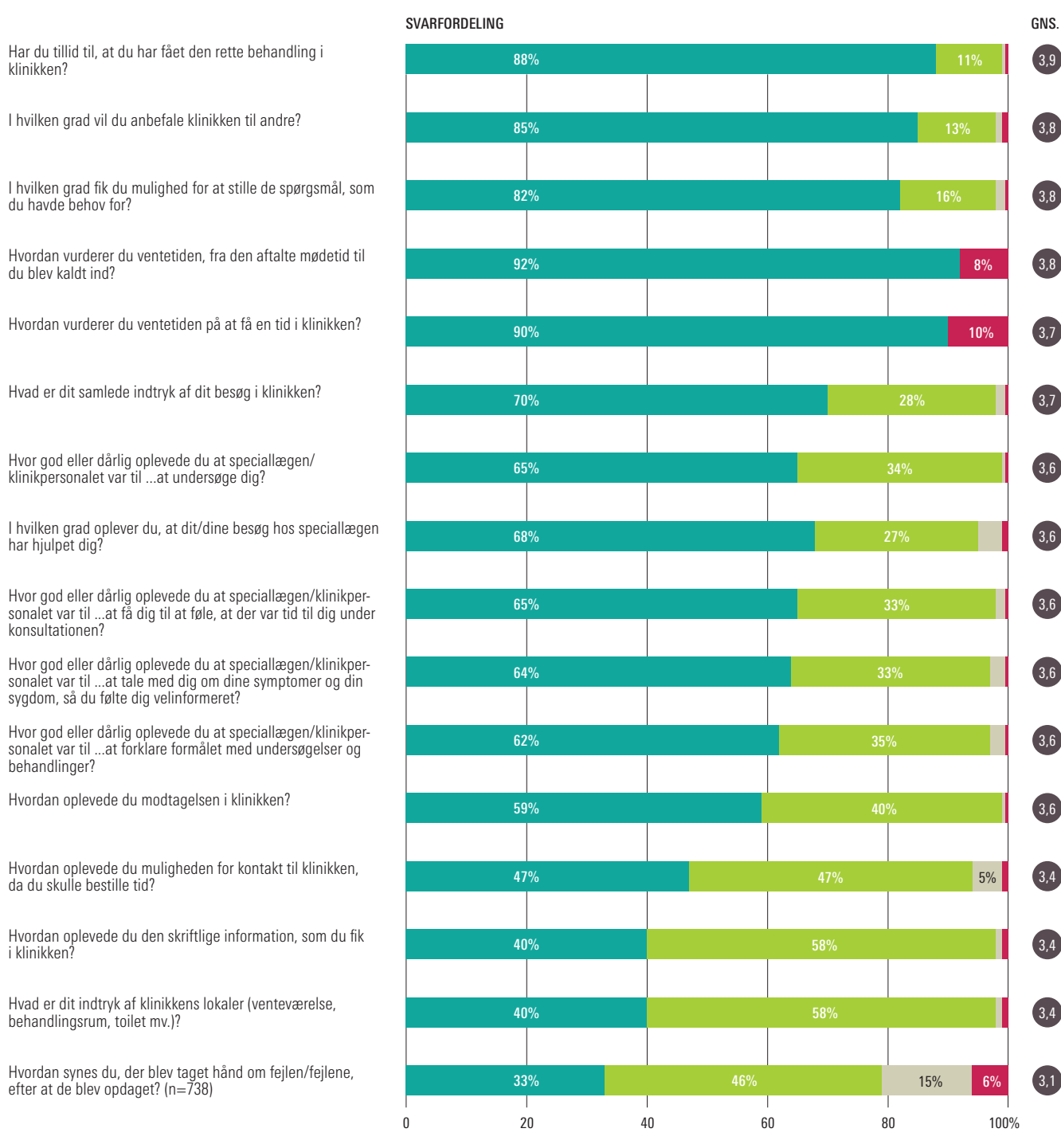
” Vi lægger hele tiden vægt på som indsatsområde, at vi leverer et fagligt niveau som er mindst på højde med universitets-sygehusene – og gerne bedre.

Patienterne er særdeles velorienterede, de forventer ny viden, og derfor tager hele personalet, mig selv inklusive på efteruddannelse 2-3 gange om året.



OVERSIGT: TILFREDSHEDS- SPØRGSMÅL

Spørgeskemaet bestod af 33 spørgsmål, heraf 16 tilfredshedsspørgsmål, og 3 baggrundsspørgsmål. Nedenfor vises resultaterne på tilfredshedsspørgsmålene, rangeret efter gennemsnit.



Sådan udregnes gennemsnittet - Gennemsnittet udregnes ved at lægge de point sammen som patienterne har givet klinikken på det pågældende spørgsmål. I det nederste spørgsmål ovenfor, har 33 procent af patienterne givet 4 point, 46 procent har givet 3 point, 15 procent har givet 2 point og 6 procent af patienterne har givet 1 point. Gennemsnittet beregnes dermed således:

$$\frac{33 \cdot 4 + 46 \cdot 3 + 15 \cdot 2 + 6 \cdot 1}{100} = 3,1$$

OVERSIGT: ØVRIGE SPØRGSMÅL

SPØRGSMÅL	SVARKATEGORI	N= ANTAL SVAR	PROCENT
Er det første gang, at du har besøgt denne klinik?	Ja	13553	29%
	Nej, dette besøg er led i et længere forløb (2 besøg eller flere)	20066	43%
	Nej, jeg har benyttet denne klinik ved et tidligere behandlingsforløb	13249	28%
Hvad var den primære årsag til at du valgte denne speciallægeklinik, i forbindelse med dette besøg? (sæt kun ét kryds)	Afstand til eget hjem el. arbejdsplads	4475	10%
	Anbefalet af egen læge	17383	40%
	Anbefalet af andre (venner, familie o.lign.)	5996	14%
	Eneste mulige klinik, indenfor dette speciale	1190	3%
	Jeg er tidligere blevet behandlet på denne klinik	9675	22%
	Efter besøg på klinikens hjemmeside	576	1%
	Kortest ventetid	2415	6%
	Andet	2008	5%
Hvordan bestilte du tid?	Telefonisk	34552	74%
	Email/elektronisk tidsbestilling	1706	4%
	Personlig henvendelse	5601	12%
	Jeg fik en akut tid via egen læge	2810	6%
	Andet	2286	5%
Hvor lang tid gik der, fra den dag du bestilte tid, til den dag du mødte i klinikken?	Op til en 1 uge	11457	26%
	1 uge til 1 måned	18954	43%
	1 til 3 måneder	9420	21%
	3 til 6 måneder	2760	6%
	6 måneder til 1 år	1277	3%
	Mere end 1 år	232	1%
Hvor lang ventetid oplevede du, fra den aftalte mødetid til du blev kaldt ind?	Jeg oplevede ikke ventetid	26197	55%
	Op til 15 minutter	14452	30%
	15 til 30 minutter	4501	9%
	Mere end 30 minutter	1158	2%
	Det husker jeg ikke	1094	2%
Blev du informeret om, hvorfor du ville komme senere til end den aftalte mødetid?	Ja	4363	23%
	Nej	12149	65%
	Det husker jeg ikke	2220	12%
Hvornår på dagen vil du generelt helst gå til speciallægen?	Fra kl. 7 til kl. 10	14883	30%
	Fra kl. 10 til kl. 14	19504	40%
	Fra kl. 14 til kl. 17	11062	23%
	Fra kl. 17 til kl. 20	5644	12%
	Tid på dagen har mindre betydning for mig	9899	20%
Hvem undersøgte og/eller behandlede dig?	Speciallægen	31734	65%
	Klinikpersonale	1066	2%
	Både speciallæge og klinikpersonale	15304	31%
	Det ved jeg ikke	785	2%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i klinikken?	Ja	943	2%
	Nej	46196	98%
	Fejlen blev ikke opdaget	63	7%
Modtog du i forbindelse med dit/dine besøg i klinikken skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	Ja	13933	30%
	Nej, men jeg ville gerne have haft det	7200	15%
	Nej, og jeg havde ikke behov for det	25665	55%
Var du i tvivl om noget vedrørende den medicin (eller recept) du fik med fra speciallægen?	Ja	1107	2%
	Nej	24447	52%
	Jeg fik ikke medicin eller recept med fra speciallægen	21790	46%
Køn	Mand	16504	34%
	Kvinde	31902	66%
Udfylder	Patient	42294	87%
	Pårørende	3851	8%
	Patient og pårørende	2351	5%
Alder	Under 18 år	2839	6%
	18 til 29 år	3671	8%
	30 til 44 år	8783	18%
	45 til 59 år	11196	23%
	60 år eller derover	21839	45%



Enheden for kvalitet i speciallægepraksis
Østbanegade 11 - 2100 København Ø
T 35 44 84 58 - 35 44 84 19 - ekvis@dadl.dk
Læs mere på: www.eKVIS.dk

