

# Datarapport marts 2016 til Sundheds- og Ældreministeriet, Danske Regioner og Region Midtjylland for projektet

## Gebyr ved udeblivelse i det offentlige sygehusvæsen - en videnskabelig undersøgelse af konsekvenser i en dansk kontekst

### Projektgruppe

#### *Formand for projektgruppen*

Forskningsleder, lektor, cand.scient.pol., ph.d. Camilla Palmhøj Nielsen, DEFACTUM, Region Midtjylland.

#### *Projektleder*

Programleder, cand.pharm. et art., ph.d. Ulla Væggemose, DEFACTUM, Region Midtjylland.

#### *Øvrig projektgruppe*

Forskningsassistent, cand.scient.oecon. Emely Ek Blæhr, DEFACTUM, Region Midtjylland

Forskningsassistent, cand.scient.soc. Mia Fredens, DEFACTUM, Region Midtjylland

Seniorprojektleder, cand.scient.anth. ph.d. Kåre Jansbøl, KORA – Det Nationale Institut for Kommuner og Regioners Analyse og Forskning

Programleder, professor, cand.scient., MSc (health econ.) Jakob Kjellberg, KORA – Det Nationale Institut for Kommuner og Regioners Analyse og Forskning

Forsker, antropolog, ph.d. Stina Lou, DEFACTUM, Region Midtjylland

Professor, sundhedsøkonom, ph.d. Rikke Søgaard, Institut for Folkesundhed samt Institut for Klinisk Medicin, Aarhus Universitet.

Projektleder for det samlede projekt

Ulla Væggemose

E-mail: [Ulla.Vaeggemose@stab.rm.dk](mailto:Ulla.Vaeggemose@stab.rm.dk)

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Aarhus N

Projektleder for KORA

Jakob Kjellberg

Email: [JaKj@kora.dk](mailto:JaKj@kora.dk)

KORA - Det Nationale Institut for Kommuner og Regioners Analyse og Forskning

Købmagergade 22

150 København K



Det Nationale Institut  
for Kommuner og Regioners  
Analyse og Forskning

Datarapporten er udfærdiget således, at dataoversigten/status for hvert af forskningsspørgsmålene beskrives, det vil sige hvor langt arbejdet med de enkelte forskningsspørgsmål er, eventuelle udfordringer samt tidsplan. Projektets protokol (Bilag 1) samt del-protokollerne inkl. publikationer for de enkelte forskningsspørgsmål er vedlagt som bilag.

## Formål

Formålet med dette studium er at undersøge effekt og eventuelle negative konsekvenser af indførelse af gebyr ved udeblivelse i forbindelse med elektive, ambulante besøg i det offentlige sygehusvæsen i Danmark.

## Projektet

Projektets forsøg med gebyr ved udeblivelse gennemføres med to del-forsøg, dels et randomiseret, kontrolleret forsøg (RCT) på Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Regionshospitalet Viborg, dels et forsøg i et 'før-og-efter'-design på Radiologisk Afsnit, Regionshospitalet Silkeborg. For begge del-forsøg har der været betydelige tekniske udfordringer ift. at sikre dels et solidt setup, så randomiseringen knyttet til RCT'en var ordentlig, dels at de nødvendige data efterfølgende kunne trækkes ud af systemet. På de to deltagende afdelinger køres der med forskellige systemer, hvilket har medført forskelligartede udfordringer afhængigt af lokalitet. De deltagende afdelinger er store afdelinger med stor diversitet, også ift. hvordan indkaldelserne/bookningerne håndteres på afdelingerne. Samlet har igangsætningen af forsøget krævet en uforudset stor arbejdsbyrde. Med de fundne løsninger muliggøres, at vi kan indhente de ønskede registreringer i videst muligt omfang.

RCT'en på Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Regionshospitalet Viborg blev igangsat 09-04-2015, hvorefter samtlige bookninger er randomiseret til, at bilaget om gebyr ved udeblivelse blev/ikke blev vedhæftet indkaldelsen. Randomiseringen er stoppet 29-11-2015. Derefter skal vi afvente, at indkaldelserne bliver realiseret i aftaler, hvor patienterne møder frem/udebliver. Derfor vil der minimum gå et halvt år, inden vi kan begynde at analysere på disse data.

Forsøget på Radiologisk Afsnit, Regionshospitalet Silkeborg kørte indtil 09-11-2015 med sædvanlig praksis, altså uden gebyrbilaget. Fra 09-11-2015 var det planen, at samtlige patienter, der modtog indkaldelse til afdelingen via e-Boks, modtog et gebyrbilag sammen med indkaldelsen. Perioden 09-11 til 31-12 blev brugt på pilottest, således at ovenstående først endeligt blev igangsat fra 01-01-2016. Forsøget i Silkeborg skal informere afdelingsniveauanalyserne, derfor er det afgørende, at forsøget indeholder en periode, hvor samtlige patienter, der møder frem/udebliver, har modtaget gebyrbilaget. Af den årsag planlægger vi, at indkaldelserne indeholder gebyrbilaget indtil 31-12-2016.

## Forskningsspørgsmål

De primære forskningsspørgsmål er følgende (spørgsmålene er listet i den rækkefølge de kan informeres i forhold til iværksættelse og gennemførelse af et klinisk forsøg):

**Forskningsspørgsmål 1:** Hvad er omfanget af udeblivelse, og hvad gøres for at dæmme op for det? – en litteraturbaseret kortlægning.

## **Status**

Protokol for forskningsspørgsmål 1 (Bilag 2) er vedhæftet.

Der foreligger en færdig, kvalitetssikret rapport. KORAs afdelings- og forskningschef Pia Kürstein Kjellberg samt professor og sektorsansvarlig Jakob Kjellberg har læst og kommenteret rapporten, som efterfølgende er redigeret. Herefter har samarbejdspartnere, de medvirkende afdelinger og to eksterne reviewere læst og kommenteret rapporten. Kommentarerne anvendelse er godkendt af Pia Kürstein Kjellberg og Jakob Kjellberg. Rapporten (Bilag 3) er vedhæftet (fortroligt materiale).

**Forskningsspørgsmål 2:** Hvad er omfanget af udeblivelse, og hvad gøres for at dæmme op for det på de afdelinger, der deltager i forsøg med gebyr ved udeblivelse? – en kontekstundersøgelse.

## **Status**

Protokol for forskningsspørgsmål 2 (Bilag 4) er vedhæftet.

Med udgangspunkt i de til organisationsanalysen indsamlede data (forskningsspørgsmål 4 og 5) er der, med fokus på hvordan udeblivelse ved forsøgets start blev håndteret organisatorisk i de to deltagende afdelinger, blevet udarbejdet en baseline organisationsbeskrivelse for afdelingerne. Denne beskrivelse er brugt i forskningsspørgsmål 4 og 5. Rapporten (Bilag 5) er vedhæftet (fortroligt materiale).

Omfanget af udeblivelser på de to afdelinger, som deltager i forsøget, er blevet udarbejdet. Data er baseret på en periode på 22 måneder (01-06-2013 - 31-03-2015) og viser en udeblivelsesprocent på 5,28 % i Radiologisk Afsnit, Regionshospitalet Silkeborg og 3,96 % i Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Regionshospitalet Viborg i perioden. Herudover karakteriseres målgruppen og særlige karakteristika for udeblivelser. En artikel med titlen: "Non-attendance in routine practice of two public hospital outpatient clinics: An observational study" er under udarbejdelse, og planlægges submitted til Danish Medical Journal (DMJ) primo marts 2016. Artiklen (Bilag 6) er vedhæftet (fortroligt materiale).

**Forskningsspørgsmål 3:** Hvad er patienternes holdninger til gebyr ved udeblivelse?

- herunder patienternes årsager til udeblivelse.

## **Status**

Protokol for forskningsspørgsmål 3 (Bilag 7) er vedhæftet.

Til belysning af patienternes holdninger til gebyr ved udeblivelse er der gennemført fokusgruppeinterviews. Gruppernes deltagere var patienter, der havde modtaget truslen om gebyr ved udeblivelse og var mødt frem til den pågældende indkaldelse. Der er gennemført seks fokusgrupper med i alt 44 deltagere. En artikel med titlen: "Danish patients' attitudes towards fees for non-attendance in public hospitals: A qualitative study" er submitted til DMJ. Artiklen (Bilag 8) er vedhæftet (fortroligt materiale).

Dataindsamling til telefoninterviewene med patienter, der har modtaget truslen om gebyr ved udeblivelse og er udeblevet, er i fuld gang. Pilotprojektet er afsluttet, og det planlægges at afslutte dataindsamling medio 2016. Et spørgeskema til brug under telefoninterview er udarbejdet og revideret, hvorefter en spørgeguide i SurveyXact er sat op.

**Forskningsspørgsmål 4:** Hvilke konsekvenser har indførelse af gebyr ved udeblivelse for de fagprofessionelle?

**Forskningsspørgsmål 5:** Hvilke konsekvenser har indførelse af gebyr ved udeblivelse for organisationen?

**Status (forskningsspørgsmål 4 og 5)**

Protokol for forskningsspørgsmål 4 og 5 (Bilag 9) er vedhæftet.

Der blev indsamlet data til baseline for organisationsanalysen i 2015. Anden dataindsamling for Ortopædkirurgisk Ambulatorium blev udført i februar 2016. Anden dataindsamling for Radiologisk Afsnit er planlagt til september 2016.

Baseline er afrapporteret og kvalitetssikret. KORAs afdelings- og forskningschef Pia Kürstein Kjellberg samt professor og sektoransvarlig Jakob Kjellberg har læst og kommenteret rapporten, som efterfølgende er redigeret. Herefter har samarbejdspartnere, de medvirkende afdelinger og to eksterne reviewere læst og kommenteret rapporten. Kommentarerne anvendelse er godkendt af Pia Kürstein Kjellberg og Jakob Kjellberg. Rapporten (Bilag 10) er vedhæftet (fortroligt materiale).

**Forskningsspørgsmål 6:** Hvad er effekten af gebyr ved udeblivelse på omfanget af udeblivelser?

**Forskningsspørgsmål 7:** Hvad er effekten af gebyr ved udeblivelse på lighed i adgang?

**Status (forskningsspørgsmål 6 og 7)**

Protokollen er submitted til tidsskriftet Trials i form af en forskningsprotokolartikel med titlen: "The effect of fines on non-attendance in public hospital outpatient clinics: study protocol for a randomised controlled trial". Artiklen (Bilag 11) er vedhæftet (fortroligt materiale).

Forsøget på Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Regionshospitalet Viborg kørte fra 1. maj til 29. november, 2015. Der er derfor data på de randomiserede patienter, som redegjort for i tabel 1. Ud af 13.081 randomiserede patienter er 402 udeblevet. Herudaf har 140 fået en gebyropkrævning. 262 (65,17 %) af de udeblevne har således ikke fået en gebyropkrævning.

Forsøget på Radiologisk Afsnit, Regionshospitalet Silkeborg startede med pilottest 9. november 2015 til 31. december 2015. Forsøget har således nu kørt i 2 måneder. Derfor er det for præliminært at se på omfanget af udeblivelser på Radiologisk Afsnit.

Ud over de karakteriserende data, som brugt for en tidligere periode i artiklen "Non-attendance in routine practice of two public hospital outpatient clinics: An observational study", vil der for Radiologisk Afsnit blive benyttet data for produktivitet i afdelingen.

**Syntese**

Foreløbige resultater forventes at kunne fremlægges ultimo 2016. Syntesen planlægges færdiggjort medio 2017.

Tabel 1: Omfanget af udeblivelser og gebyr i Ortopædkirurgisk Ambulatorium,  
Regionshospitalet Viborg

Antal patienter i forsøgsperioden		
	Med gebyrbilag/E	6.565
	Uden gebyrbilag/K	6.516
	Total	13.081
Antal udeblivelser		402
Antal gebyropkrævninger		140
Antal betalte gebyrer		40
Kreditnota (1)		47
Forfalden til Skat (2)		28
I proces (3)		25
(1): Opkrævninger, der er annulleret pga. acceptabel forklaring fra patient		
(2): Opkrævninger, der ikke er betalt efter tre rykkere, kan sendes til inddrivelse hos Skat		
(3): Opkrævninger og rykkere, der ikke er forfalden til betaling		

## Tidsplan

Aktiviteter	2014	2015				2016				2017	
	1. kvartal	1. kvartal	2. kvartal	3. kvartal	4. kvartal	1. kvartal	2. kvartal	3. kvartal	4. kvartal	1. kvartal	2. kvartal
Forsøg											
Forskningsspørgsmål 1											
Forskningsspørgsmål 2											
Forskningsspørgsmål 3											
Forskningsspørgsmål 4+5											
Forskningsspørgsmål 6+7											
Syntese											

### Tidsplan for Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Regionshospitalet Viborg

Aktiviteter	2013							2014											
	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Baselineperiode																			
Pilottest																			
Forsøgsperiode																			
Efter-periode																			

Aktiviteter	2015												2016										
	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov
Baselineperiode																							
Pilottest																							
Forsøgsperiode																							
Efter-periode																							

### Tidsplan for Radiologisk Afsnit, Regionshospitalet Silkeborg

Aktiviteter	2013							2014											
	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Baselineperiode																			
Før-periode																			
Pilottest																			
Forsøgsperiode																			

Aktiviteter	2015												2016											
	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Baselineperiode																								
Før-periode																								
Pilottest																								
Forsøgsperiode																								

## Bilagsoversigt

Bilag 1: Protokol - Gebyr ved udeblivelse - 2015-10-22.

**Forskningsspørgsmål 1:** Hvad er omfanget af udeblivelse, og hvad gøres for at dæmme op for det? – en litteraturbaseret kortlægning.

Bilag 2: Protokol - Forskningsspørgsmål 1 - Litteraturstudie - 2014-11.

Bilag 3: Reduktion af udeblivelser – et systematisk review om effekt og besparelse ved påmindelser og gebyr (fortroligt).

**Forskningsspørgsmål 2:** Hvad er omfanget af udeblivelse, og hvad gøres for at dæmme op for det på de afdelinger, der deltager i forsøg med gebyr ved udeblivelse? – en kontekstundersøgelse.

Bilag 4: Protokol - Forskningsspørgsmål 2 - Baseline - 2014-12-02.

Bilag 5: Rapport: Baseline-organisationsbeskrivelse (fortroligt).

Bilag 6: Artikel: Non-attendance in routine practice of two public hospital outpatient clinics: An observational study (fortroligt).

**Forskningsspørgsmål 3:** Hvad er patienternes holdninger til gebyr ved udeblivelse?

- herunder patienternes årsager til udeblivelse.

Bilag 7: Protokol - Forskningsspørgsmål 3 - Patientperspektivet - 2014-12-02.

Bilag 8: Artikel: "Danish patients' attitudes towards fees for non-attendance in public hospitals: A qualitative study" (fortroligt).

**Forskningsspørgsmål 4:** Hvilke konsekvenser har indførelse af gebyr ved udeblivelse for de fagprofessionelle?

**Forskningsspørgsmål 5:** Hvilke konsekvenser har indførelse af gebyr ved udeblivelse for organisationen?

Bilag 9: Protokol – Forskningsspørgsmål 4+5 - Organisationsanalyse - 2015-08-27.

Bilag 10: Rapport: Gebyr ved udeblivelser i det offentlige sundhedsvæsen - Konsekvenser af udeblivelser for fagprofessionelle og organisering af arbejdet på to danske ambulatorier (fortroligt).

**Forskningsspørgsmål 6:** Hvad er effekten af gebyr ved udeblivelse på omfanget af udeblivelser?

**Forskningsspørgsmål 7:** Hvad er effekten af gebyr ved udeblivelse på lighed i adgang?

Bilag 11: Protokol (Artikel) - Forskningsspørgsmål 6+7 - The effect of fines on non-attendance in public hospital outpatient clinics: study protocol for a randomised controlled trial (fortroligt).