

25. september 2018

Opfølgning patienttilfredsundersøgelse

Der er i uge 31 og 32 (den 30. juli – 10. august 2018) gennemført en patienttilfredshedsundersøgelse på klinikken. I uge 31 var overlæge Peter von der Recke tilstede, og i uge 32 var overlægerne Steen Bo Wieslander og Marc Allan Hansen tilstede. De indkomne svar vurderes at være nogenlunde repræsentative for de tre læger, da der var fuldt ultralydsprogram til alle tre læger i perioden.

Bemærk, det er kun patienter, der har været til ultralydsundersøgelse, der har været i kontakt med en læge. Alle røntgenundersøgelser/3D udføres af radiograferne.

Denne opfølgning skal ses i sammenhæng med skemaet. I slutningen af opfølgningen findes ledelsens konklusioner på undersøgelsen.

For hvert af spørgsmålene 6 – 13 angives det samlede tal for ”I meget høj grad” og ”I høj grad” og det samlede tal for de tre øvrige kategorier - ”I nogen grad”, ”I ringe grad” og ”slet ikke”.

Endvidere gengives de negative bemærkninger, der er givet til de enkelte punkter. Baggrunden for at fremhæve de negative bemærkninger er, at det er på de områder, der er/kan være behov for ændringer.

Spørgsmål 6:

Besvarelser: 318 positive – 19 mindre positive/negative

Bemærkninger:

Venterum for lille

Svært ved at finde parkering

Spørgsmål 7:

Besvarelser: 339 positive – 15 mindre positive/negative

Bemærkninger:

Måske en A/C i ventorum

Dog nogen ventetid i forhold til aftalt mødetidspunkt

Skulle vente for længe for aftalen

Svært for rollator bruger – stejl trappe

Det bedste ville være, hvis vi fik begge undersøgelser samme dag

Spørgsmål 8:

Besvarelser: 269 positive – 45 mindre positive/negative

Bemærkninger:

Måtte ringe flere gange

Lokaler ikke optimale, men fint for mig (der er fint gående)

Der var noget ventetid.

Det tog ½ time

Mange i kø

Lidt svært ved at komme igennem

Lang kø

Det kan være svært, meget kø

Spørgsmål 9:

Besvarelser: 310 positive – 15 mindre positive/negative

Bemærkninger:

Manglede oplysninger om vejarbejde på Amagerbrogade – tog ½ time ekstra at finde vej

Spørgsmål 10:

Besvarelser: 343 positive – 9 mindre positive/negative

Bemærkninger:

Han var lidt sur

Der kunne være en kortscanner til sundhedskort

Spørgsmål 11:

Besvarelser: 299 positive – 29 mindre positive/negative

Bemærkninger:

Meget kortfattet, alt var fint, så det var sikkert derfor, men bagefter kan man godt blive lidt usikker.

Ingen info.

Har ikke modtaget info.

Røntgenbeskrivelsen var ukorrekt, bl.a. kunne et brud ikke konkretiseres, hvilket har givet stor usikkerhed.

Jeg fik ingen.

Kun fået en sms om tiden.

Der var nogen ventetid

Jeg synes ikke, jeg har modtaget information

Spørgsmål 12:

Besvarelser: 316 positive – 14 mindre positive/negative

Bemærkninger:

Meget hurtig, meget informativt. Det er ikke farligt, og så hurtigt videre, lidt stresset.

Ikke at det betyder det store, men lægen var enormt upersonlig og kunne nærmest ikke finde ud af at hilse, før han gik i gang. Det var en smule akavet, når man ligger udsat på en briks.

Måske lang ventetid på røntgenlægens svar!

Spørgsmål 13:

Besvarelser: 247 positive – 17 mindre positive/negative

Bemærkninger:

Det er muligt at læse jeres skærm fra venteværelset. Derved beskyttes patientjournal ikke.

Mindst 40 personer tilkendegiver, at det ved de ikke. De ved ikke hvordan vi beskytter personoplysninger og kan ikke svare på spørgsmålet.

Jeg synes desværre de gennemsigtige lommer kan vise CPR nummer. Man må selv være opmærksom på at skjule det.

Ledelsens konklusioner

Ad spørgsmål 6 og 7 – generel tilfredshed

Henset til den lille andel af mindre positive svar og de tilhørende bemærkninger er det vurderingen, at der ikke skal foretages nogen overvejelser.

Ad spørgsmål 8 – ventetid i telefonen

Der er 269 positive svar og 45 mindre positive/negative svar. Det er det spørgsmål, der er næst flest bemærkninger til.

I den periode, hvor undersøgelsen blev gennemført, var der kun en fast medarbejder til telefonpasning grundet ferie.

Klinikkens telefontid er i dag alle dage fra 9 – 16, dog til 15 om fredagen. Når der er normal personalebemanning er der to medarbejdere til telefonpasning, og de to medarbejdere suppleres den første times tid hver dag (fra 9 – 10), hvor der er flest der ringer, med en eller to sekretærer, der besvarer telefon fra sekretariatet. I den mest belastede periode er der således normalt tre – fire medarbejdere til at besvare telefonen.

Opkaldsstatistik fra klinikkens teleoperator viser, at der i perioden for undersøgelsen (30 juli – 10 august) var en gennemsnitlig ventetid på 5,16 minutter, og en enkelt dag har en patient ventet 56 minutter.

Den tilsvarende statistik for uge 35 og 36 (27. august – 7. september) viser en gennemsnitlig ventetid på 2,56 minutter og den længste ventetid har været 18,44 minutter.

Endelig viser opkaldsstatistikken opgjort på timebasis, at der er flest opkald i tidsrummet 9 – 10, hvor ventetiden også er længst. For begge perioder viser opkaldsfrekvensen pr time, at der er langt færre opkald om eftermiddagen.

Ad spørgsmål 9 og 10 – tilfredshed med samtale ved tidsbestilling og modtagelse til undersøgelse

Henset til den lille andel af mindre positive svar og de tilhørende bemærkninger er det vurderingen, at der ikke skal foretages nogen overvejelser.

Ad spørgsmål 11 – tilfredshed med information i forbindelse med undersøgelsen

299 patienter var positive og 29 mindre positive/negative.

I den patienttilfredshedsundersøgelse, som blev foretaget af speciallægepraksis i foråret 2017 af Ekvis, fik klinikkens læger dårlig tilbagemelding på dette.

Det skyldes i vidt omfang, at klinikken udfører den undersøgelse, som den behandlende læge har anmodet om. Det er ikke klinikkens læger, der er behandlende læger, og vores læger må ikke drøfte mulige behandlinger med patienterne, da de ikke har kendskab til patientens samlede helbredsmæssige forhold og det er den henvisende læge, der har behandlingsansvaret.

I denne tilfredshedsundersøgelse havde vi derfor forsøgt at gøre patienterne opmærksomme på, at vi alene udfører en undersøgelse til brug for den henvisende læge, som skal beslutte og planlægge det videre forløb for patienten.

Set i relation til Ekvis undersøgelsen er det positivt, at så få patienter er mindre positive/negative med den information, de har modtaget på klinikken.

Det er vurderingen, at vi godt kan blive endnu bedre til at få kommunikeret, at det er den henvisende læge, der skal beslutte det videre forløb, og at vi ikke må komme med tilkendegivelser om mulige behandlinger eller supplerede undersøgelser. Administrationschefen vil drøfte punktet på et personalemøde, så alles opmærksomhed og fokus bliver rettet mod at give endnu bedre information om formålet med vores undersøgelse og information om hvordan patienten skal forholde sig i relation til det videre forløb.

Ad spørgsmål 12 – tilfredshed med selve undersøgelsen

Henset til den lille andel af mindre positive svar og de tilhørende bemærkninger er det vurderingen, at der ikke skal foretages nogen overvejelser.

Ad spørgsmål 13 – Tilfredshed med fortrolighed

247 patienter er tilfredse og 17 er mindre tilfredse/negative.

Mindst 40 personer bemærker, at de ikke ved hvordan vi beskytter deres personlige oplysninger.

I dag har vi opslag i venteværelset med henvisning til klinikkens privatlivspolitik, vi har et ark (1 side) med en kort version af klinikkens privatlivspolitik, der ligger til gennemlæsning i venteværelserne. Der er endvidere i den sms besked, der sendes til patienten to dage før undersøgelsen, et link til klinikkens privatlivspolitik på hjemmesiden.

Det er vurderingen, at vi i det daglige må blive bedre til at gøre opmærksom på informationerne om klinikkens privatlivspolitik. Administrationschefen vil drøfte dette med personalet på et personalemøde.

Samlet konklusion

Da andelen af mindre positive/negative svar er meget lille i den samlede tilfredshedsundersøgelse, er der ikke grundlag for at foretage en ny undersøgelse inden for kortere tid.

Klinikken står over for ombygning/flytning inden for det næste år, og en ny patienttilfredshedsundersøgelse bør gennemføres et par måneder efter tilendebragt ombygning/flytning.

I forbindelse med arbejdet med kvalitetsudvikling, vil der indgå elementer fra Patienttilfredshedsundersøgelsen.