

NOTAT

Til: Forretningsudvalget

Journal-nr.: 21039744

Dato: 24. august 2021

Opfølgning vedrørende brugertilfredshedsundersøgelsen af Sundhedsplatformen og MinSP

På forretningsudvalgets møde den 8. juni 2021 stillede forretningsudvalget spørgsmål i forlængelse af mødesagen om resultaterne af brugertilfredshedsundersøgelsen af Sundhedsplatformen 2021. Nærværende notat redegør for brugertilfredsheden af Sundhedsplatformen, sammenlignet med andre it-systemer, ligesom notatet redegør for andre Epic-kunders tilfredshedsmålinger. Notatet redegør endelig for borgerindtastede data i MinSP.

Brugertilfredsheden af Sundhedsplatformen, sammenlignet med andre it-systemer

Der blev på forretningsudvalgmødet refereret til en graf, som viser alle regioners systemer og tilfredshed med disse fra en undersøgelse, foretaget af Rambøll og Garner i 2014/2015. Undersøgelsen viser overordnet, at it-systemer, der er yngre end tre-fem år, ikke bliver vurderet lige så positivt, som ældre it-systemer.

I henhold til de aktuelle data fra brugerundersøgelsen af Sundhedsplatformen viser resultaterne, at den generelle tilfredshed med Sundhedsplatformen ligger på 3,1 på en skala fra 1-5 for brugerne i Region Hovedstaden. Tilfredsheden varierer fra 2,8 til 3,9 alt efter de konkrete spørgsmål i brugerundersøgelsen. Den generelle tilfredshed er således ikke udtryk for et gennemsnit af alle spørgsmålene i brugerundersøgelsen.

Administrationen har ikke kendskab til, hvorledes Rambøll og Gartner har spurgt ind til tilfredsheden i deres undersøgelse, og Rambøll og Gartnerundersøgelsen er derfor ikke direkte sammenlignelig med brugertilfredshedsundersøgelsen af Sundhedsplatformen 2021.

Andre Epic-kunders tilfredshedsmålinger

Der blev på forretningsudvalgsmødet desuden spurgt ind til, hvorvidt administrationen har kendskab til, hvordan andre Epic-kunder måler tilfredshed blandt deres brugere.

Administrationen har ikke kendskab til, at andre Epic-kunder gennemfører systematiske og generelle tilfredshedsmålinger. I stedet er det ofte anvendt at gennemføre konkrete effektmålinger eller andre målinger for at opgøre værdien, når der laves forbedringer i systemet, og nye funktioner tages i brug. Der er også blevet gennemført effektmåling i Region Hovedstaden i foråret 2021. Forretningsudvalget er orienteret om status på effektmålingen på møde den 11. maj 2021.

Borgerindtastede data i MinSP

Der blev på mødet endelig spurgt ind til, hvorvidt det er korrekt, at personalet på hospitalsafdelingerne i nogle tilfælde ikke kan se de oplysninger, som borgerne har tastet ind via MinSP.

Administrationen har undersøgt spørgsmålet hos MinSP-teamet, både hos patient- og klinikersupporten, og der er ikke indrapporteret fejl om, at klinikerne ikke kan se patientens indtastede oplysninger i MinSP.

Det er kendt, at klinikerne i nogle tilfælde ikke læser patienternes selvrapporterede historik- og baggrundsskemaer. Det er skemaer, som udsendes til alle ambulante besøg, medmindre patienten har svaret på skemaet inden for det seneste år, og en kliniker har godkendt besvarelsen. Det er planen, at Region Hovedstadens Center for Patientinddragelse skal undersøge denne problematik nærmere i løbet af efteråret 2021.

Hvis man som patient eller kliniker oplever uoverensstemmelser mellem MinSP og Sundhedsplatformen, kan der indmeldes en sag til enten patient- eller klinikersupporten, hvor problemet vil blive løst hurtigst muligt.