

Enheden for Patientvejledning | TeleFaction
Tilfredshedsundersøgelse juni 2016

Præsentation den 10. juni 2016

Agenda

- Om analysen
- Konklusioner
- Resultater
- Anbefalinger

Om analysen.

Formål og metode

- Regionens Sundhedsudvalg ønsker dokumentation af den oplevede tilfredshed med Enheden for Patientvejledning.
- Patienter og pårørende er efter aftale med Enheden for Patientvejledning ringet op af TeleFactions interviewere.
- Der er gennemført opkald til 210 personer, og ved manglende svar er der foretaget op til to genkald. Deltagerne er stillet seks til syv lukkede spørgsmål og ét åbent spørgsmål.
- Spørgerammen er udarbejdet af Enheden for Patientvejledning.
- Svarene er indsamlet i perioden 2. maj til 2. juni 2016.

1. Hvordan du og tilkaldte interviewere som patienter eller pårørende? (Skriv mindst 10 ord)

2. Hvorfor fik du kontakt til patientvejledningen? - og har du brug for flere svar? (Skriv mindst 10 ord)

3. Hvordan oplevede du muligheden for at komme i kontakt med patientvejledningen enten telefonisk, via mail eller ved femtoot?

4. Oplevede du, at patientvejledningen var imødekommende?

5. Oplevede du, at du fik den information og vejledning, du havde brug for?

6. Havde du brug for at patientvejledningen henviser og videre til andre relevante personer?

7. Er du tilfreds med din kontakt med patientvejledningen?

8. Har du brug for noget andet, har du andre kommentarer til din kontakt med patientvejledningen?

9. Patient

10. Pårørende

11. Hvorfor fik du kontakt til patientvejledningen?

12. Via telefonkonversation?

13. Via e-mail eller på afstandingen eller på hospitalet?

14. Via infostemaet på hospitalet?

15. Via sms?

16. Via egen initiativ eller ikke?

17. Gennem familie, venner eller kolleger?

18. På baggrund af henvendelse til?

19. Andre, forklar:

10. Veldig god

11. God

12. Dårlig

13. Veldig dårlig

14. Ved ikke

15. Ja, fuldst

16. Ja, nogen grad

17. Nej, kun mindre grad

18. Nej, slet ikke

19. Ved ikke

20. Ja, fuldst (GÅ TIL SPØRGENMÅL 7)

21. Ja, nogen grad

22. Nej, kun mindre grad

23. Nej, slet ikke

24. Ved ikke

25. Ja

26. Nej

27. Ved ikke

28. Ja, fuldst

29. Ja, nogen grad

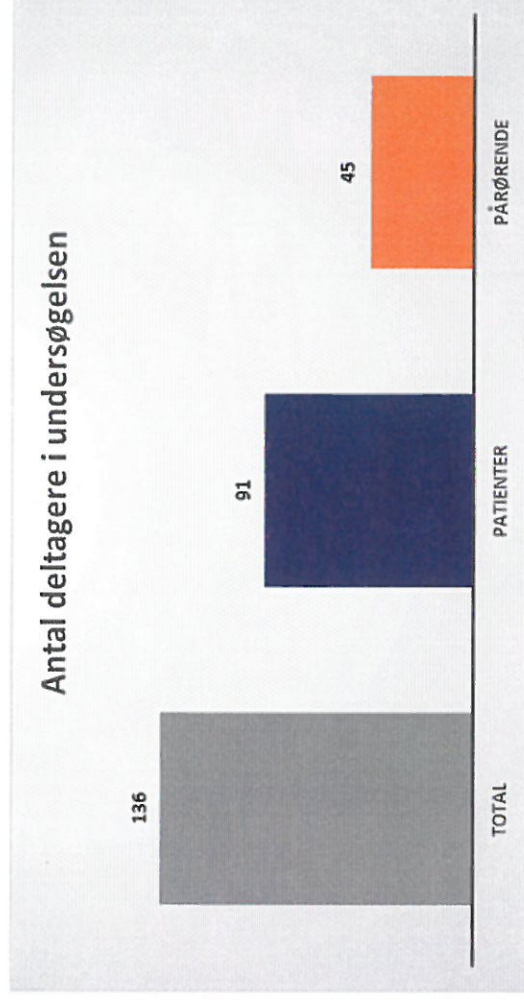
30. Nej, kun mindre grad

31. Nej, slet ikke

32. Ved ikke

Deltagere i undersøgelsen

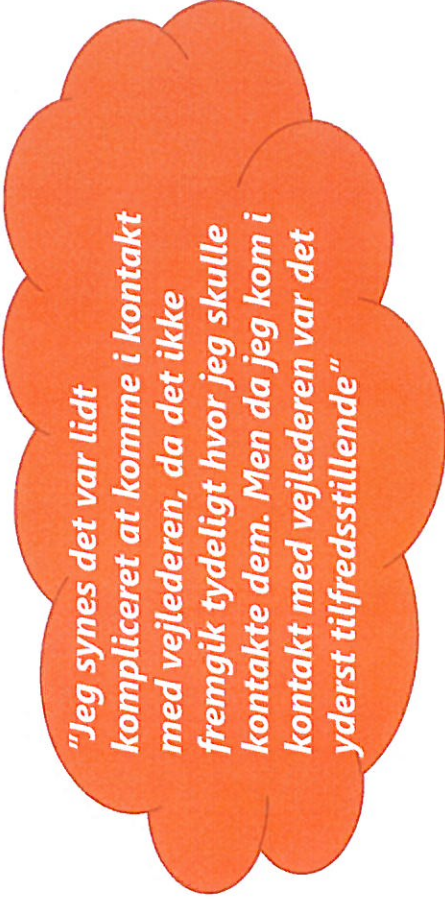
- 136 personer har deltaget i undersøgelsen.
 - 91 af deltagerne er patienter (67%).
 - 45 af deltagerne er pårørende (33%).
- Med netto 136 interviews, kan det med 95% sandsynlighed fastslås, at det målte er korrekt med en maksimal usikkerhed på +/- 8,4% (procentpoint) på totaler.
- Med 210 emner er den samlede svarprocent på 65%.



Konklusioner.

Konklusion: Stor tilfredshed og ros, men potentiale til at gøre en større forskel end i dag

- Der er overordnet set stor tilfredshed med patientvejlederne. Langt størstedelen af deltagerne i undersøgelsen er så tilfredse som muligt – og næsten ingen er direkte utilfredse. Dertil er der en del som kun er passivt tilfredse. Og heri ligger et forbedringspotentiale.
- Der er stor ros til medarbejderne for at være imødekommende og empatiske. Og de tager ansvar.
- **Men, relativt for mange oplever kun i nogen grad, at de får den information og vejledning de har brug for...**
- Og, relativt for mange oplever kun delvist, at patientvejlederne er tilgængelige for dem via telefon, mail eller ved fysisk fremmøde...

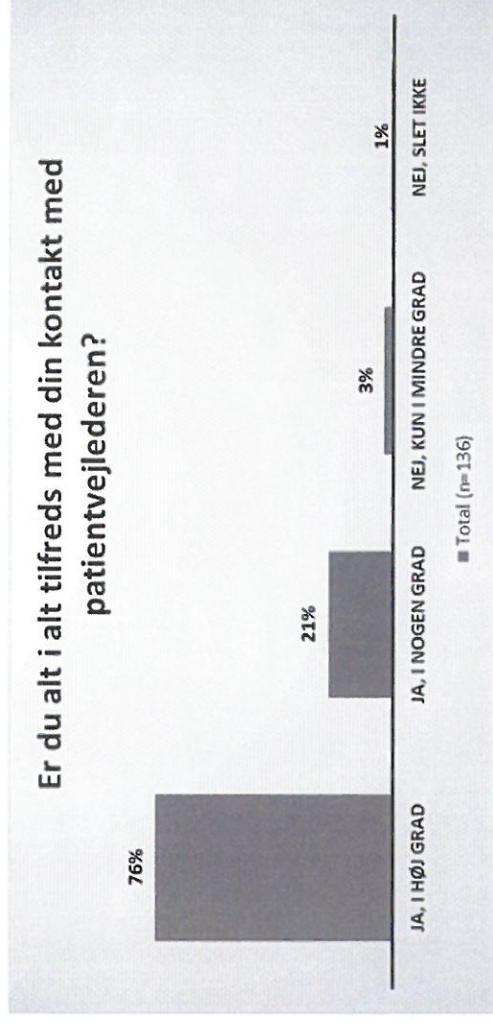


"Jeg synes det var lidt kompliceret at komme i kontakt med vejlederen, da det ikke fremgik tydeligt hvor jeg skulle kontakte dem. Men da jeg kom i kontakt med vejlederen var det yderst tilfredsstillende"

Resultater.

Svarfordelingen for den overordnede tilfredshed er god, men en relativt stor andel er kun passivt tilfredse

- De fleste af undersøgelsens deltagere, 76%, er så tilfredse som muligt, idet de svarer 'ja, i høj grad' til det overordnede tilfredshedsspørgsmål.
- Der er imidlertid en relativt stor andel passivt tilfredse, idet 21% svarer 'ja, i nogen grad'.
- 3% udtrykker utilfredshed og svarer 'nej, kun i mindre grad', mens en lille andel på 1% svarer 'nej, slet ikke' til spørgsmålet.



Udvalgte citater fra patienter og pårørende...

- De fleste patienter og pårørende er tilfreds med den oplysning og vejledning, de får

"Bliv ved med at gøre som i gør; indfølelse, imødekomme på en oprigtig måde"

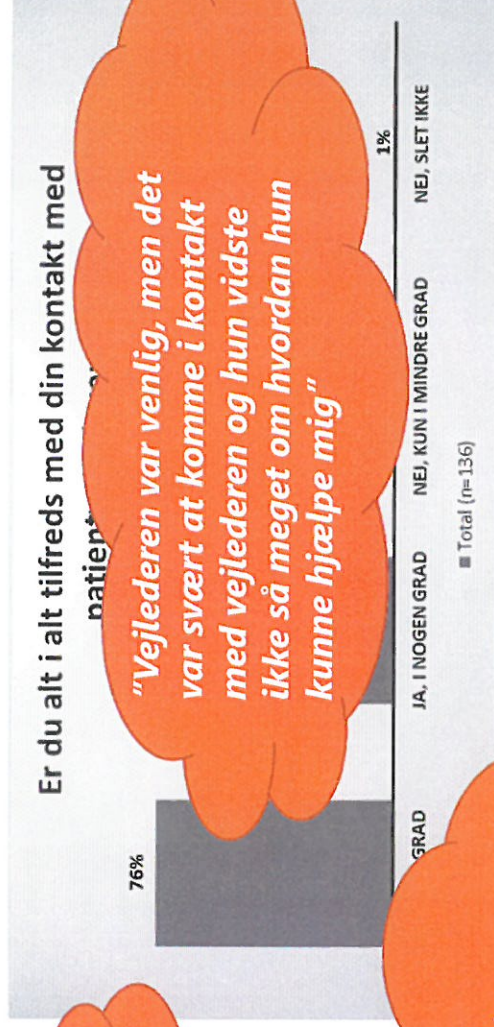
tilfreds med den oplysning og vejledning, de får

- Der er imidlertid en relativt stor andel

passivt tilfredse, idet 21% svarer "nogen grad".

"Optaget hele tiden, kunne ikke komme igennem i en akut situation. Talte med to patientvejledere. Den ene var ikke så fagligt stærkt og kom med oplysninger som senere skulle vise sig at være forkerte. Derfor henvendte jeg mig igen, til en anden vejleder"

- 3% udtalte sig ikke og kun i mindre grad
1% svarer "nej, slet ikke"



Er du alt i alt tilfreds med din kontakt med patientvejlederen?

"Vejlederen var venlig, men det var svært at komme i kontakt med vejlederen og hun vidste ikke så meget om hvordan hun kunne hjælpe mig"

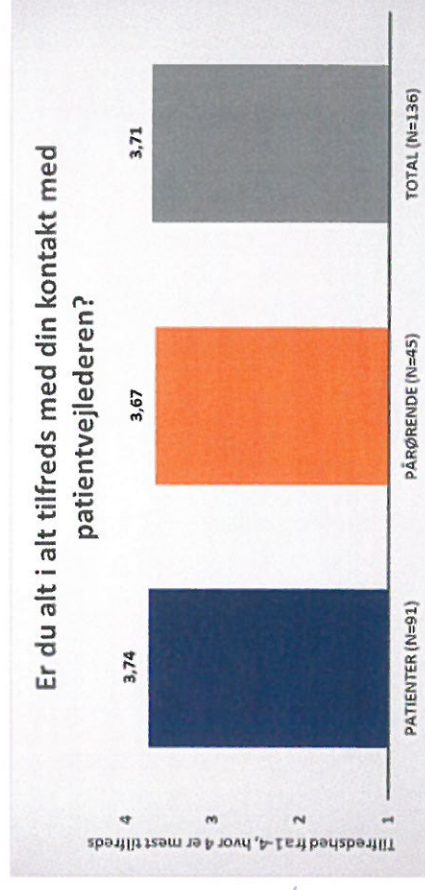
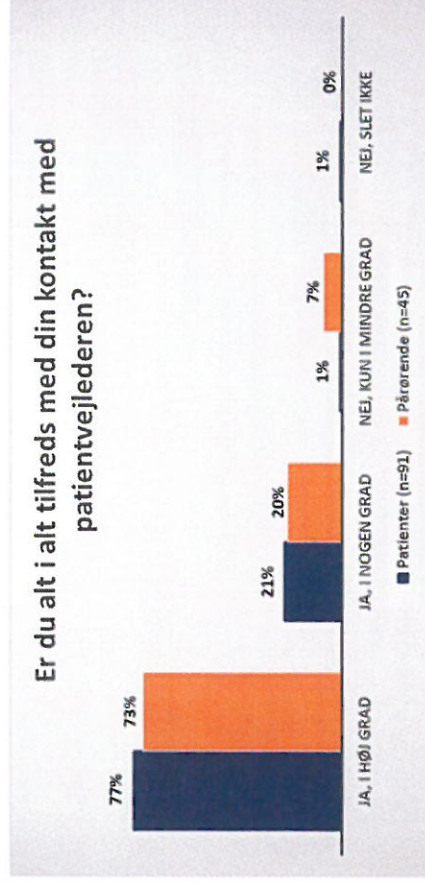
Om man er patient eller pårørende, har ikke stor betydning for den overordnede tilfredshed

I procent:

- Patienter og pårørende udtrykker stort set den samme tilfredshed, og der ses ingen statistisk forskel.

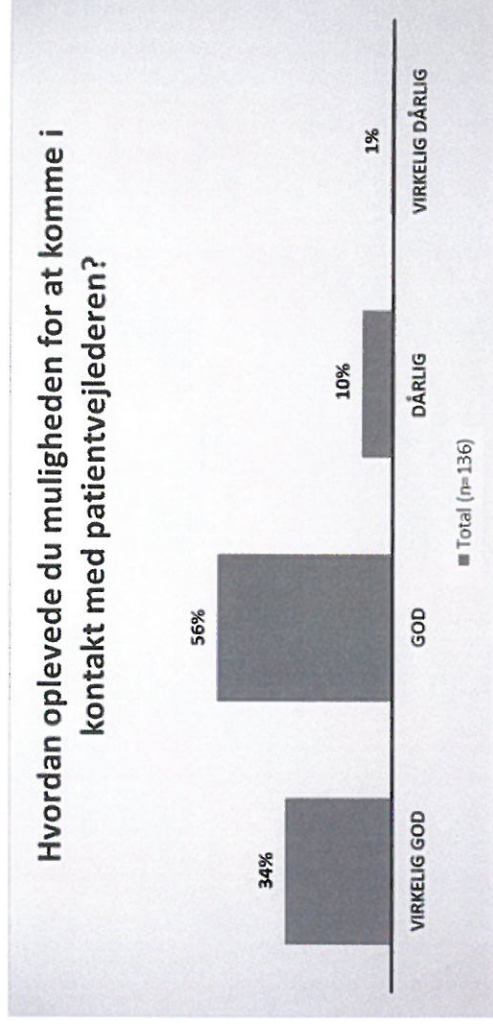
Som gennemsnit fra 1-4:

- Gennemsnitligt betraget svarer patienterne 3,74 ud af 4 mulige, og de pårørende svarer 3,67 ud af 4 mulige.
- Samlet set svares der 3,71 ud af 4 mulige på det overordnede tilfredshedsspørgsmål.



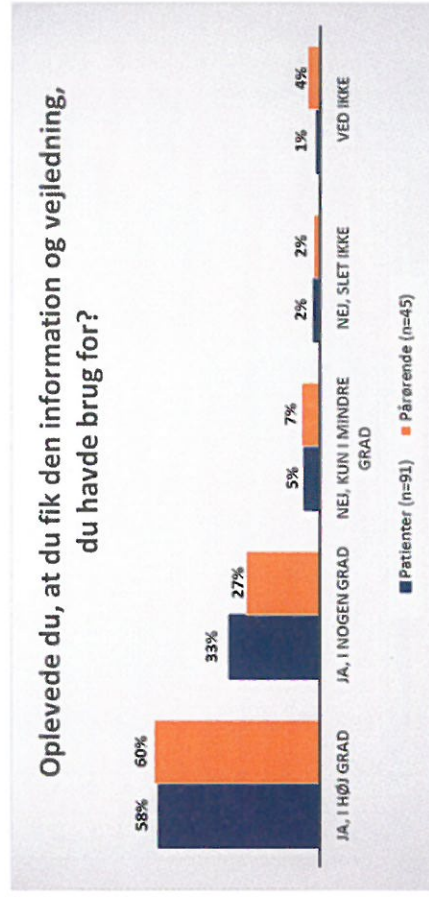
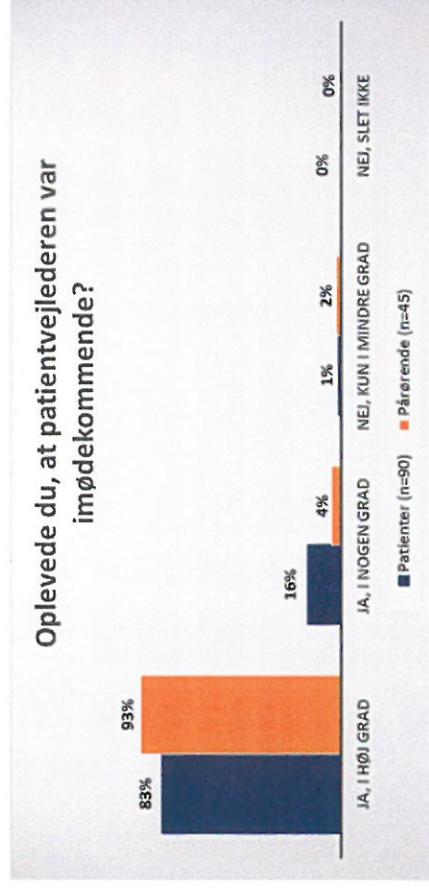
De fleste oplever at kunne komme i kontakt med patientvejlederen, men der plads til forbedring ift. oplevet tilgængelighed

- De fleste af undersøgelsens deltagere oplever, at muligheden for at komme i kontakt med patientvejlederen enten er enten *virkelig god* eller *god* (tilsammen 90%).
- **Men**, ca. hver tiende svarer enten *dårlig* eller *virkelig dårlig* til spørgsmålet herom.
- **Og**, relativt få svarer *virkelig god* til spørgsmålet



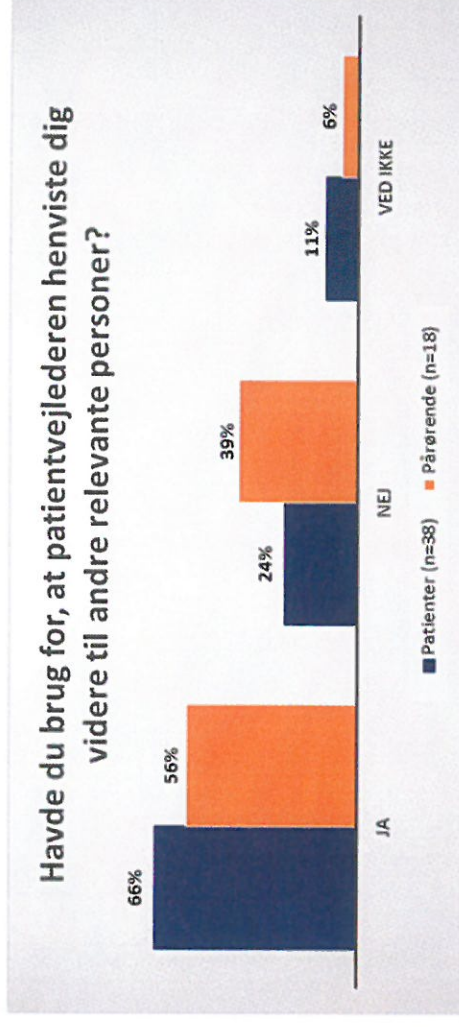
Ros til medarbejderne, men forventningerne mødes potentielt ikke tilstrækkeligt

- Både patienter og pårørende giver gode vurderinger på undersøgelsens medarbejderrelaterede spørgsmål om imødekommenthed.
- Over halvdelen oplever *i høj grad*, at de får den information og vejledning, de har brug for.
- Men, omkring hver tredje oplever kun *i nogen grad*, at få den information og vejledning der er behov for



Mere end halvdelen af de adspurgte* har behov for en henvisning

- Mere end halvdelen har behov for at blive henvist videre til andre relevante personer.
- For patienter er andelen der blev henvist på 66%
- For pårørende er andelen 56%.



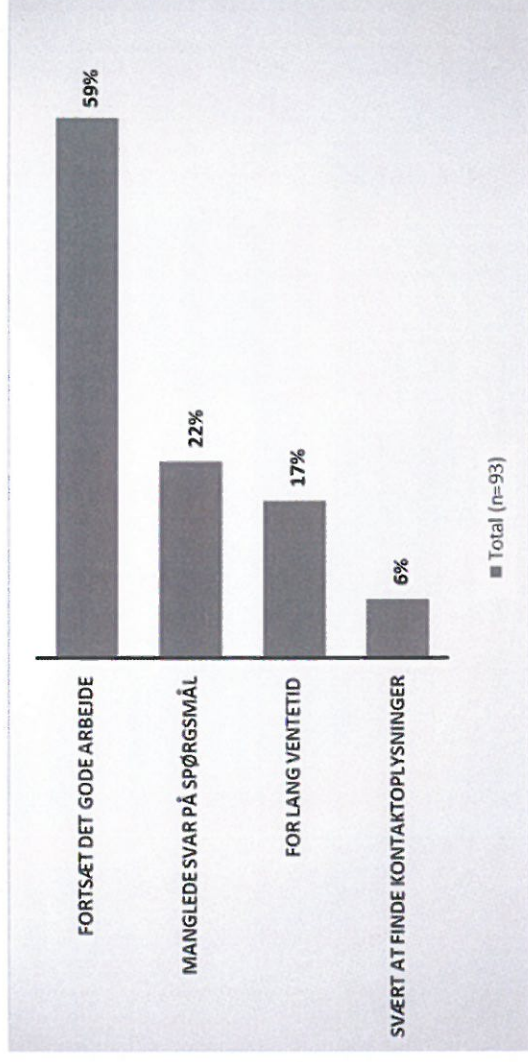
*NB: Dette spørgsmål er ikke stillet til de der har svaret 'i høj grad' på spørgsmålet om de fik den information og vejledning, de havde brug for.

Deltagernes svar på det åbne spørgsmål underbygger ros, og peger derefter på forbedringspotentialer

- I undersøgelsen valgte 93 deltagere at besvare det åbne spørgsmål, der lyder således:

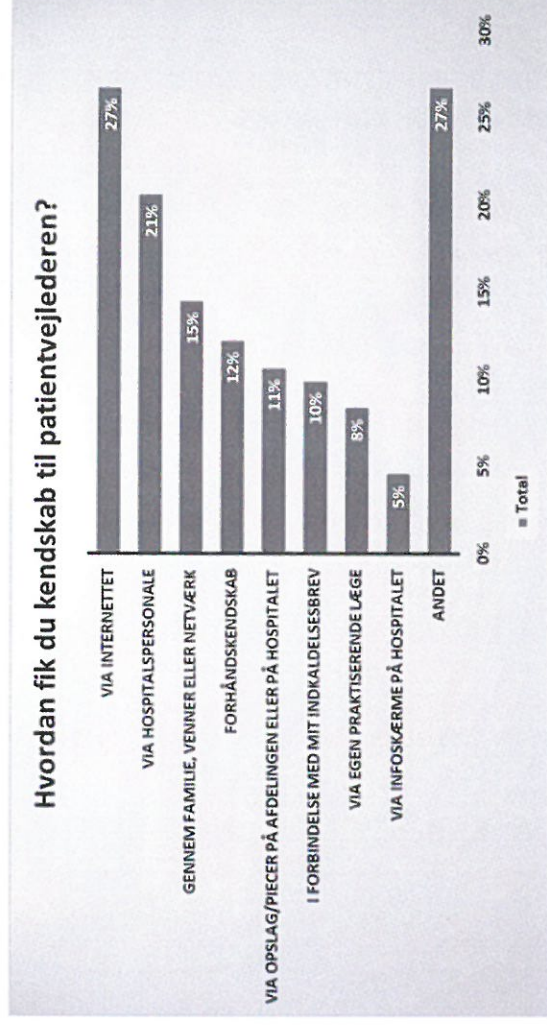
”Her til slut vil jeg høre dig; har du andre kommentarer til din kontakt med patientvejlederen?”

- Svarene er efterfølgende inddelt i kategorier, og fremgår i figuren til højre.



Kendskabet til patientvejlederne

- Mere end hver fjerde deltager (27%) fik kendskab til patientvejlederen via internettet.
- Ca. hver femte (21%) opnåede kendskab via hospitalspersonale.
- Den store andel 'Andet' er ofte henvisninger fra andre end hospitalspersonalet, patientforeninger og kendskab fra tidligere forløb.



Patient/pårørende	Hvordan fik du kendskab til patientvejlederen?
Patient	Arbejder på hospitalet
Patient	Arbejder på hospitalet
Patient	Børns gangen
Patient	Brugt dem før
Patient	Falck
Patient	Flerårs siden
Patient	Gennem medier også
Patient	gennem sclerose foreningen
Patient	Har benyttet PV før
Patient	Kan ikke huske det
Patient	Kan ikke huske: har jo været der i årevis
Patient	Neurolog
Patient	Og hjemmesygeplejerske
Patient	Patientklagenævnet
Patient	på hvidovre hospital
Patient	Receptionen
Patient	Stod desuden i en eller anden mappe hun fik udleveret som kræftpatient.
Patient	Så kontoret, og brugt det før
Patient	Via lægerne på hvidovre hospital
Patient	Via personale på hvidovre hospital - fik papir med adresser og numre
Patient	Vidst at de eksisterede i mange år
Pårørende	Ambulatoriet.
Pårørende	Brugt for dem før
Pårørende	General viden
Pårørende	Genoptræningsplanen vedkommende fik med hjem
Pårørende	Har været sygeplejerske
Pårørende	Kibhs Kommune
Pårørende	Kræftsbekæmpelse
Pårørende	Længe siden vedkommende blev opmærksom på det
Pårørende	Rehabiliteringshjem
Pårørende	Seiv benyttet sig af dem
Pårørende	Var godt klar over at de findes
Pårørende	Via kommunen (gennem en klage)

Anbefalinger.

Analysen peger på tre anbefalinger

1. Udnyt det gode tilbud om patientvejledning til, at skabe generelt bedre oplevelser af patientforløb
 - Tilbuddet om vejledning er i sig selv forventeligt tryghedsskabende, og kan efter behov fra patienter og pårørende være afklarende for næste skridt eller det samlede forløb/process.
2. Bliv bedre til at forventningsafstemme – hvad kan og må patienter og pårørende forvente af jer, og hvad må de *ikke* forvente
 - En præcisering og tydelig afgrænsning af patientvejlederes rolle, deres tilgængelighed og hvad de kan, vil forventeligt give bedre oplevelse af kontakten.
3. Periodisk eller løbende opfølgning på den oplevede kvalitet af patientvejledning (eller som del af samlet patientevaluering)
 - Enten baseret på intern viden dvs. et indefra – ud perspektiv, eller via tilfredshedsundersøgelse (løbende eller periodisk) som understøttende for coaching og uddannelse for at matche udefrakommende forventninger.

TeleFaction A/S

Return on Behavior®

powered by TeleFaction