

Bilag 3. Metode i de to undersøgelser med vedhæftede spørgeskemaer

Metode – telefonisk spørgeskemaundersøgelse

Undersøgelsen er en telefonisk spørgeskemaundersøgelse blandt patienter og pårørende, der har haft en kontakt med en af regionens patientvejledere i maj måned 2016. Spørgeskemaundersøgelsen belyser patienter og pårørendes oplevelse af patientvejlederfunktionen og hvorvidt ordningen fungerer efter hensigten. Spørgerammen er udarbejdet i samarbejde med Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse og selve undersøgelsen og interviewene er håndteret af virksomheden Telefaction, som Region Hovedstaden tidligere har brugt i forbindelse lignende undersøgelser. Det har ikke været muligt med den eksisterende telefonløsning i Patientkontoret, at gennemføre en indledende rekruttering af patienter/pårørende til undersøgelsen, hvorfor patienter og pårørende i forbindelse med selve kontakten til Patientkontoret er blevet spurgt, om de ønsker at deltage i undersøgelsen. Det har undervejs vist sig at være en fejlkilde, idet der i Patientkontoret findes en række samtaler med patienter, der er i så belastet en situation, at det ikke vurderes muligt indenfor rammen af en sådan samtale at bede om patientens samtykke til at deltage i en spørgeundersøgelse. Det er imidlertid opfattelsen, at de patienter, som ikke indgår i undersøgelsen er lige så tilfredse eller utilfredse, som dem der indgår.

Spørgeskema til telefonisk undersøgelse

Spørgeskema om patienter/pårørendes oplevelse af patientvejleder-funktionen i Region Hovedstadenⁱ

Introttekst (læses op af interviewer)

Goddag, mit navn er [interviewerens navn].

Træffer jeg [patientens navn]?

Jeg ringer på vegne af patientvejlederne i Region Hovedstaden. Du har for nyligt været i kontakt med en patientvejleder – også kaldet patientkontoret, hvor du også gav tilsagn om, at vi måtte ringe dig op for at stille dig et par spørgsmål?

Har du tid til, at jeg stiller dig et par spørgsmål om din seneste kontakt med patientvejlederen nu? Det tager max 5 minutter og dine svar bliver behandlet anonymtⁱⁱ.

Spørgeskemaet

(Spørgsmålene læses op, som de er skrevet. Med mindre andet er angivet, læses samtlige svarkategorier op med undtagelse af "Ved ikke". Med mindre andet er angivet, må respondenterne desuden kun afgive ét svar pr. spørgsmål. Hvis patienterne kommer med uddybende kommentarer til de enkelte spørgsmål undervejs, skal kommentarerne skrives ind i det sidste kommentarfelt evt. med angivelse af, hvilket spørgsmålet det omhandlede.)

Det første jeg vil spørge dig om, er:

1. Henvendte du dig til patientvejlederen som patient eller som pårørende? (Svarkategorierne læses ikke op)
 - Patient
 - Pårørende

2. Hvordan fik du kendskab til patientvejlederen? - og her må du gerne afgive flere svar.

Var det:

- I forbindelse med dit indkaldelsesbrev?
- Via hospitalspersonale?
- Via opslag/pjecer på afdelingen eller på hospitalet?
- Via info-skærme på hospitalet?
- Via internettet?
- Via egen praktiserende læge?
- Gennem familie, venner eller netværk?
- På baggrund af forhåndskendskab?
- Andet [*Intervieweren noterer, hvad respondenterne angiver*]

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

Oplevede du, at den var...

- Virkelig god
- God
- Dårlig
- Virkelig dårlig
- Ved ikke

4. Oplevede du, at patientvejlederen var imødekommende?

- Ja, i høj grad
- Ja, i nogen grad
- Nej, kun i mindre grad
- Nej, slet ikke
- Ved ikke

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

- Ja, i høj grad
- Ja, i nogen grad
- Nej, kun i mindre grad
- Nej, slet ikke
- Ved ikke

6. Havde du brug for, at patientvejlederen henviste dig videre til andre relevante personer?

- Ja
- Nej (Gå til spm. 8)
- Ved ikke (Gå til spm. 8)

7. Henviste patientvejlederen dig til andre relevante personer?

- Ja
- Nej
- Ved ikke

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

- Ja, i høj grad
- Ja, i nogen grad
- Nej, kun i mindre grad
- Nej, slet ikke
- Ved ikke

Her til slut vil jeg høre dig:

9. Har du andre kommentarer til din kontakt med patientvejlederen?

Så har jeg ikke flere spørgsmål. Mange tak for din hjælp.ⁱⁱⁱ

ⁱ Undersøgelsen er sat i værk, fordi politikerne i Region Hovedstaden gerne vil vide mere om patientvejlederfunktion, patienternes oplevelse af funktionen og om ordningen fungerer efter hensigten. Resultaterne vil blive forelagt politikerne sommeren 2016.

ⁱⁱ Alle patienter, der har haft en kontakt med en patientvejleder/patientkontoret, vil blive spurgt om at deltage i denne undersøgelse. Navn og telefonnummer bliver slettet efter, at interviewet er afsluttet og vil altså ikke kunne kædes sammen med svarene. Det vil derfor ikke være muligt at se, hvad du som enkeltperson har svaret.

ⁱⁱⁱ Såfremt respondenterne har spørgsmål til undersøgelsen eller til deres tidligere kontakt med patientvejlederne, kan de kontakte patientvejlederen på det hospital, hvor de tidligere har haft en kontakt med patientvejlederen.

Metode – spørgeskemaundersøgelse blandt personale

Medio maj 2016 blev der via analysefirmaet Nordstat udsendt et kort spørgeskema på syv spørgsmål til medlemmerne af regionens medarbejderpanel, med spørgsmål om kendskabet til Patientkontoret. Spørgeskemaet er udarbejdet i samarbejde med Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse. Data er behandlet af Norstat og leveret til Enhed for Patientvejledning som rådata.

Spørgeskema til medarbejderpanelet

Spørgeskema om personalets kendskab til og brug af patientvejlederne/patientkontoret

Patientvejlederne/patientkontorerne på hospitalerne i Region Hovedstaden

Politikerne i Region Hovedstaden ønsker at undersøge kendskabet til og synligheden af patientvejlederne/patientkontorerne i regionen.

Vi håber, at du vil besvare et par spørgsmål herom. Det tager højst 5 minutter.

Du bevæger dig frem og tilbage i spørgeskemaet ved hjælp af pilene nederst på siden.

Tak for hjælpen!

Med venlig hilsen

Enhed for Patientvejledning

Selve spørgeskemaet:

1. Har du kendskab til patientkontoret/patientvejleder-funktionen?
 - Ja, jeg ved, at de findes
 - Ja, jeg ved, at de findes, og jeg ved, hvad de kan hjælpe med
 - Nej (*respondenter, der svarer "nej" skal kun besvare spørgsmål 2 og skal derefter gå til spm. 6*)

Patientvejlederne har til opgave at bistå med information til patienter og pårørende om sundhedsvæsenet generelt.

Derudover har patientvejlederne til opgave at vejlede og rådgive om patientrettigheder, herunder reglerne for frit sygehusvalg, reglerne på klage- og erstatningsområdet, retten til hurtig udredning, behandlingsfrister samt reglerne for behandling i udlandet.

2. Er det i din funktion relevant at kunne oplyse patienter/pårørende om, at patientvejlederne findes, og hvad de kan hjælpe med?
 - Ja, i høj grad
 - Ja, i nogen grad
 - Nej, kun i mindre grad
 - Nej, slet ikke (*respondenten går til spm. 4*)
 - Ved ikke
3. Har du inden for det seneste år oplyst patienter/pårørende om muligheden for at kontakte en patientvejleder?
 - Ja
 - Nej
4. Har du inden for det seneste år i forbindelse med dit arbejde selv kontaktet en patientvejleder?
 - Ja
 - Nej (*respondenten går til spm. 6*)
5. Hvordan oplevede du muligheden for at komme i kontakt med patientvejlederen (enten telefonisk, via mail eller ved fremmøde)?
 - Virkelig god
 - God
 - Dårlig
 - Virkelig dårlig
6. Hvor er du ansat?
 - a. Amager og Hvidovre Hospital
 - b. Bispebjerg og Frederiksberg Hospital
 - c. Bornholms Hospital
 - d. Herlev og Gentofte Hospital
 - e. Nordsjællands Hospital
 - f. Rigshospitalet

-
- g. Region Hovedstadens Psykiatri
 - h. Den Præhospitale Virksomhed
 - i. Region Hovedstadens Apotek
 - j. Den Sociale Virksomhed
 - k. Koncerncentrene

7. Hvilken faggruppe tilhører du?

- a. Læge
- b. Tandlæge
- c. Sygeplejerske
- d. Social- og sundhedsassistent
- e. Social- og sundhedshjælper
- f. Ergoterapeut
- g. Fysioterapeut
- h. Jordemoder
- i. Bioanalytiker
- j. Radiograf
- k. Psykolog
- l. Andet sundhedsfagligt personale
- m. Pædagogisk og socialfagligt personale
- n. Portør
- o. Rengøringspersonale
- p. Køkkenpersonale
- q. Teknisk personale
- r. Servicepersonale
- s. Lægeseekretær
- t. Administrativt AC-personale
- u. Andet administrativt personale

8. Har du andre kommentarer til dit kendskab til og synligheden af patientvejlederne/patientkontorerne?
[Åbent kommentarfelt]

Tak for din besvarelse!

Mvh. Enhed for Patientvejledning

Ved afslutning omdirigeres respondenterne til denne hjemmeside:

<https://www.regionh.dk/Sundhed/Patientrettigheder/patientvejleder/Sider/default.aspx>