Region Hovedstaden
Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse

Patientfeedback

REGION

Erfaringsopsamling fra pilotundersøgelsen på Amager Hvidovre Hospital

Den løbende patienttilfredshedsmåling

1. Konklusion
2. Faktuel status
3. Resumé

4. Indsamling af svar
5. Den IT-tekniske løsning med iPads og Wi-Fi/Sim-kort
6. Implementering af patienttilfredshedsmålingen
7. De fem spørgsmål i patienttilfredshedsmålingen
8. Anvendelse af data til driftsmålsstyring
9. Metode

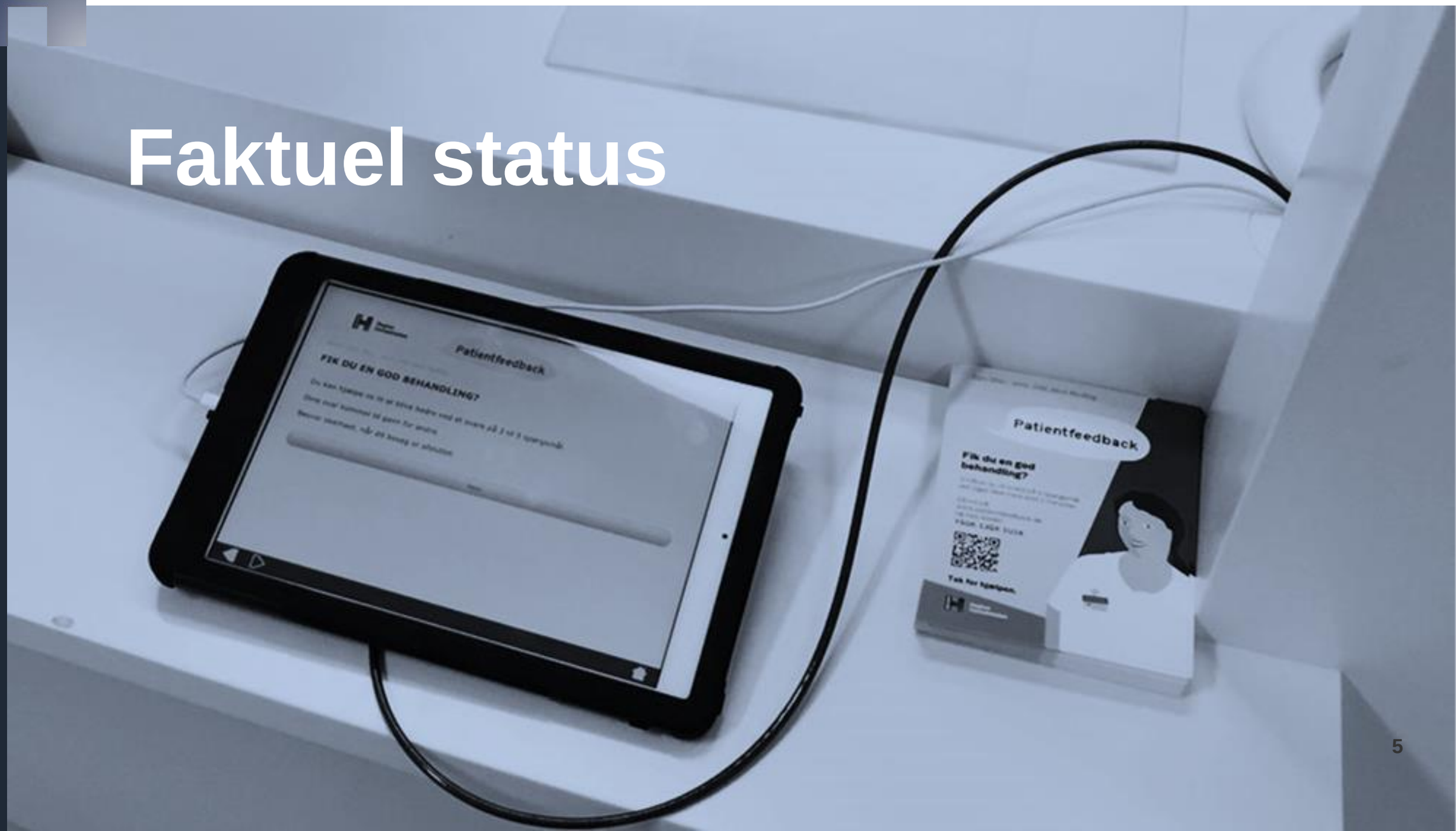
Konklusion

Patientfeedback

Hvad er forudsætningerne for en vellykket implementering og drift?

- Styregruppe
- Velfungerende internetforbindelse
- Support til iPads
- Tid til at sætte især ældre patienter ind i betjening af iPads
- Tovholderfunktion for implementeringen på hospitalsniveau og afdelings/afsnitsniveau
- Selvbestemmelse på de to lokale spørgsmål
- Klar opgavefordeling på afdelinger/afsnit ift. at opfordre patienter til at svare

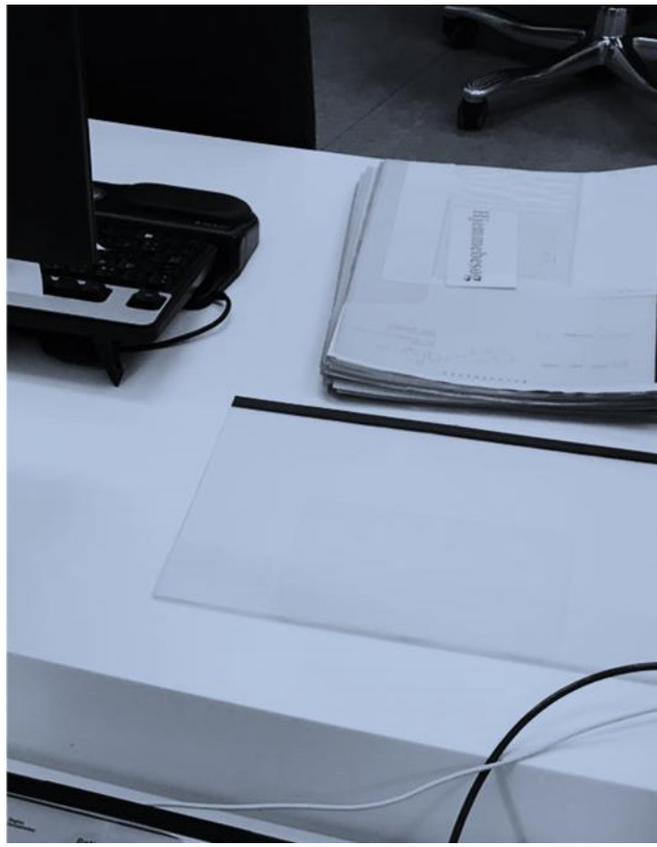
Faktuel status



Patientfeedback

Status på pilottesten af patienttilfredshedsmålingen

- 14 afdelinger/61 afsnit indgår i patienttilfredshedsmålingen
  - Der indsamles svar på 13 afdelinger/55 afsnit
  - 1 afdeling/16 afsnit er endnu ikke kommet i gang med indsamling af svar
- Der er registreret 1.943 besvarelser i perioden 19. februar – 6. maj
  - Indkomne svar seneste uge (30/4-6/5): 319
  - Indkomne svar april: 1.194
  - Indkomne svar marts: 514
- Der bliver benyttet 86 iPads (heraf 71 i stander/væghængte og 15 løse iPads)
  - 19 på wi-fi
  - 67 på sim-kort
- Nogle afdelinger indgår ikke i patienttilfredshedsmålingen, fordi de ikke afslutter patienter



Organisering af pilottesten

- **Styregruppe**: Direktionsmedlem, chef for udviklingsafdeling, hospitalsansvarlig, afdelingschef fra stamafdeling, leder fra Teknik og drift samt leder og projektansvarlig fra EEB
- **Hospitalsansvarlig**: Tovholder på projektet på hospitalsniveau. I pilottesten har der undervejs været udskiftning på denne funktion
- **Afdelingsansvarlig**: Tovholder på projektet på afdelingsniveau
- **Afsnitsansvarlig**: Tovholder på afsnitsniveau
- **Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse** har varetaget projektledelsen

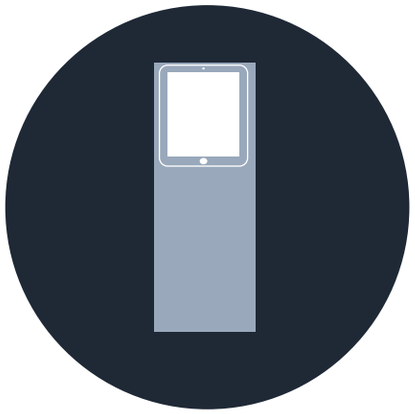
Patientfeedback

Redskaber til og informationsmateriale om patienttilfredshedsmålingen

I pilottesten er der udarbejdet og testet følgende redskaber og informationsmateriale:

- Survey-platform, hvor de enkelte afsnit selv kan vælge lokale spørgsmål og trække resultater.
- Spørgsmålskatalog med 100 mulige lokale spørgsmål.
- Intranetside med vejledninger og quick-guide til måling og målingsredskaber.
- Undervisningskoncept med introduktion til måling og målingsredskaber.
- Visuel identitet herunder plakat, standerplakat, film til info-skærme samt logo.

Afsnittene kan vælge mellem forskellige metoder til dataindsamling



iPads i stander/væghængt

Løse iPads

Postkort med QR-kode, så patienterne kan svare på egen mobil eller derhjemme på PC

Via afdelingens hjemmeside

REGION

Resumé

Resume

- Konceptet for den løbende patienttilfredshedsmåling har overordnet set vist sig at være velegnet som metode til indsamling af løbende feedback fra patienterne til brug for driftsmålstyring.
- Der har været tekniske udfordringer relateret til visning af spørgeskemaet på iPads. Der er fundet en løsning ultimo april 2015. Løsningen bliver testet på afsnittene i maj 2015.
- Lokale valgfrie spørgsmål øger det lokale ejerskab til undersøgelsen.
- Geriatriske patienter har svært ved at læse skriftstørrelsen og betjene iPad'en og har derfor brug for assistance fra personalet/pårørende for at svare.
- Der er flere konkurrerende lokale målinger af patienttilfredshed, der kan have betydning for patienternes motivation for at svare og personalets motivation for at implementere patienttilfredshedsmålingen.

Resume (fortsat)

- Det er vigtigt for en vellykket implementering, at:
  - Der er en styregruppe, der er forankret i hospitalets direktion.
  - Der er en tydelig implementeringsplan med opfølgning fra den hospitalsansvarlige.
  - Der er en lokal tovholder på afdelings- og/eller afsnitsniveau for at sikre den lokale implementering og formidling af information til den resterende personalegruppe.
  - Tovholdere på hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau kender deres roller og opgaver for at sikre ejerskab og implementering.
  - Afdelingsledelserne er informeret for at sikre ledelsesmæssig opbakning og understøtte implementering.
  - Der er en support funktion, som tovholdere kan kontakte ved tekniske udfordringer med iPads.
  - Der etableres en procedure/arbejdsgang for hvem i personalegruppen, der skal opfordre patienterne til at svare. Det er vores vurdering, at der kommer flere svar ind, når personalet opfordrer patienterne til at svare.

Indsamling af svar

Patientfeedback

Udlevering af postkort

- Udlevering af postkort med koder anvendes kun på få afdelinger.
- Koderne på postkort indeholder både tal og bogstaver, og er derfor besværlige at indtaste især for ældre patienter, hvilket betyder, at nogle patienter opgiver at svare.
- Postkort indeholder en QR-kode, så patienter har mulighed for at udfylde spørgeskemaet via deres smartphone.
- Flere yngre patienter vil gerne svare, efter de er kommet hjem. Personalet skal informere om denne mulighed.

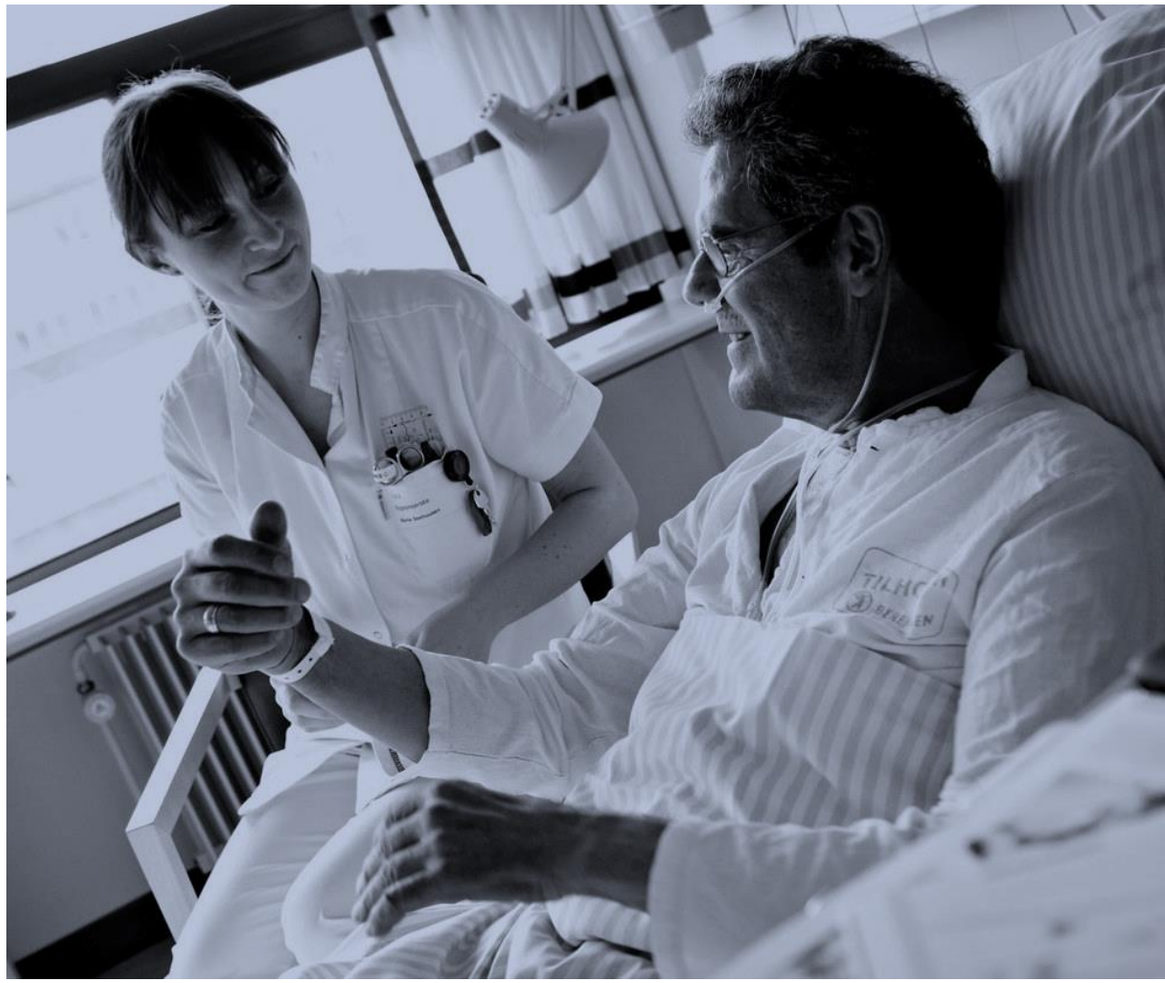
Hvad er vigtigt for at indsamle svar?

Det giver flere svar, når personalet opfordrer patienterne til at svare, da patienterne ikke selv får øje på standeren og svarer.

Det kan evt. minimere opgaven for personalet, hvis undersøgelsen synliggøres mere fx ved at benytte nudging-metoder for at få patienterne til at svare.

På nogle afsnit er det tilfældigt, om patienterne bliver informeret om muligheden for at svare fordi:

- Afsnittet har ikke en fast procedure for, hvem i personalegruppen, der informerer patienterne.
- Personalet glemmer at informere patienterne.
- Der er modstand mod patienttilfredshedsmålingen blandt personalet.



Patientfeedback

For at forebygge modstand fra personalet er det vigtigt, at:

- Personalet er informeret om undersøgelsen
  - Pilottesten viser, at de afdelingsansvarliges udpegning og information af afsnitsansvarlige og personale med patientkontakt er sket for sent.
- Afsnittene fortsat selv kan vælge lokale spørgsmål
- Teknologien fungerer
  - I pilottesten har der været tekniske problemer med iPads og internetadgang, der kører på SIM-kort
  - Blandt nogle afdelings- og afsnitsansvarlige er der en ”teknologiforskrækkelse” og en oplevelse af, at opgaver relateret til iPads ikke er en sygeplejerskefaglig opgave.
- Patienttilfredshedsmålingens sammenhæng med driftsmålsstyring og tavlemøder er tydelig for personalet
- Der tages højde for evt. konkurrence mellem målinger af patienttilfredshed
  - Nogle afdelinger har i forvejen lokale målinger af patienttilfredshed, hvilket betyder, at patienterne skal besvare flere spørgeskemaer.
  - Personalet på afdelinger, der i forvejen måler patienttilfredshed, oplever ikke patienttilfredshedsmålingen som nødvendig.
- Supplere patienttilfredshedsmålingen med andre metoder for at uddybe resultaterne (fx fokusgrupper eller feedbackmøder), så de kan anvendes til lokale kvalitetsforbedringer

Patientfeedback

Hvad synes patienterne om patienttilfredshedsmålingen?

- Mange af de patienter, vi har talt med er glade for muligheden for at give feedback og synes, patienttilfredshedsmålingen er vigtig.
- Nogle patienter svarer primært, når personalet opfordrer dem til det, og der er kun få patienter, der svarer, hvis personalet ikke gør dem opmærksomme på muligheden.
- Nogle patienter oplever, at der er for mange spørgeskemaundersøgelser og har ikke lyst til at svare.
- Skriftstørrelsen på iPad'en er for lille for en del af de ældre patienter. Muligheden for en større skrift er ved at blive testet.
- Geriatriske patienter har svært ved at betjene iPad'en og har derfor brug for assistance fra personalet/pårørende for at svare.

REGION

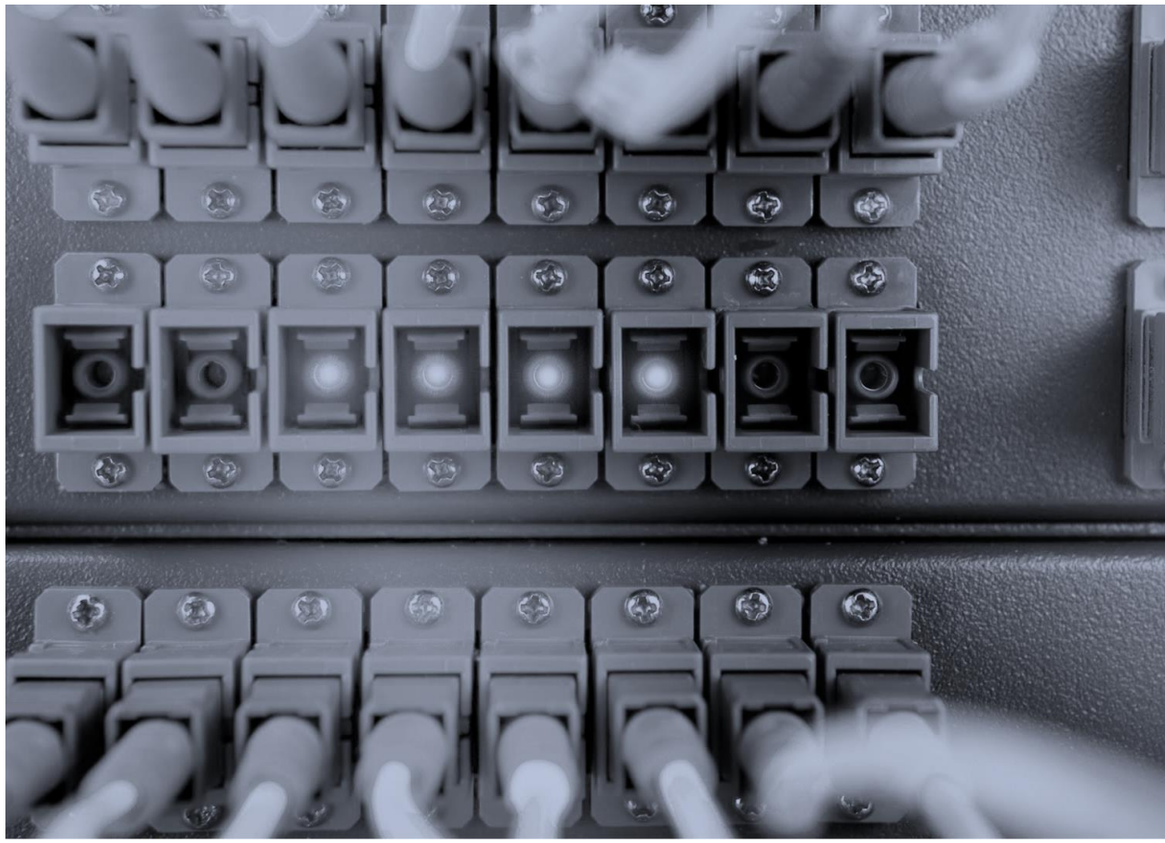
Den IT-tekniske løsning med iPads og Wi-Fi/Sim-kort

iPads og internetforbindelse

- Det vigtigt med en stabilt internetforbindelse for at sikre, at patienterne oplever, at iPads fungerer uden latenstid.

- De afdelings- og afsnitsansvarlige oplever, at tekniske udfordringer er en ressourcekrævende opgave. Det er derfor vigtigt at afklare, hvilke opgaver de skal varetage og udvælge afdelings- og afsnitsansvarlige efter dette. En stor del af de tekniske udfordringer er p.t. løst, og derfor vil ressourcetrækket blive mindre fremover.

- Personalet ønsker, at der på hvert hospital er adgang til hurtig it-support, så personalet kan ringe, hvis de oplever problemer ift. driften af iPads.



Patientfeedback

REGION

Implementering af patienttilfredshedsmålingen

Patientfeedback

For at understøtte implementeringen, er det vigtigt…

- At der nedsættes en styregruppe på hospitalet med repræsentanter fra direktionen, afdelinger, teknik og drift, kommunikation, CIMT, evt. udviklingsafdeling samt EEB, der sikrer projektets løbende fremdrift.
- At der er tovholdere på afdelings- og afsnitsniveau (afhængig af afdelingens størrelse), der kan skabe lokalt ejerskab til undersøgelsen og fungere som kontaktpersoner opadtil i organisationen.
- At afdelingsledelsen er involveret og tager ansvar for implementeringen for at støtte den lokale afdelingsansvarlige.
- At tovholdere på afdelings- og afsnitsniveau bliver ordentligt forberedt på, hvad deres funktion indeholder, herunder hvor meget tid de skal bruge på teknisk support.
- At tovholdere på afdelings- og afsnitsniveau bliver informeret om patienttilfredshedsundersøgelsen, oplært i brugen af iPads og brugerfladen Results på undervisningssceancer.
- At involvere alle relevante interessenter i, hvor standeren skal placeres på det enkelte afsnit (hensyn til brand, arkitektur, sengetransport, el mm.)

Patientfeedback

De fem spørgsmål i patienttilfredshedsmålingen

Patientfeedback

Disse spørgsmål har indgået i pilottesten

”Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger vedr. din behandling/undersøgelse?”

”Var personalet venligt og imødekommende?”

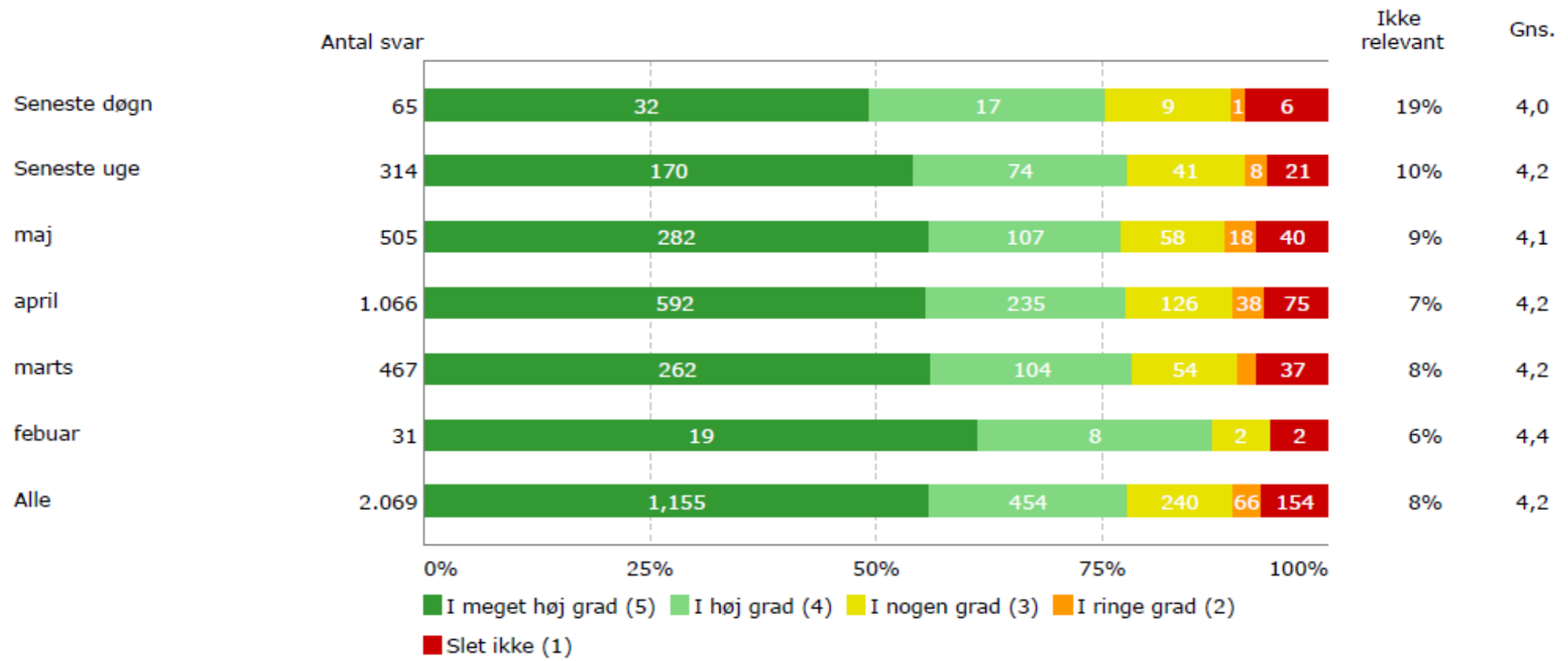
”Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb fra du ankom til du blev udskrevet?/Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?”

Derudover har afsnittene valgt to lokale spørgsmål fra et katalog med validerede spørgsmål

Patientfeedback

Resultater af de regionale spørgsmål i pilottesten(13. maj)

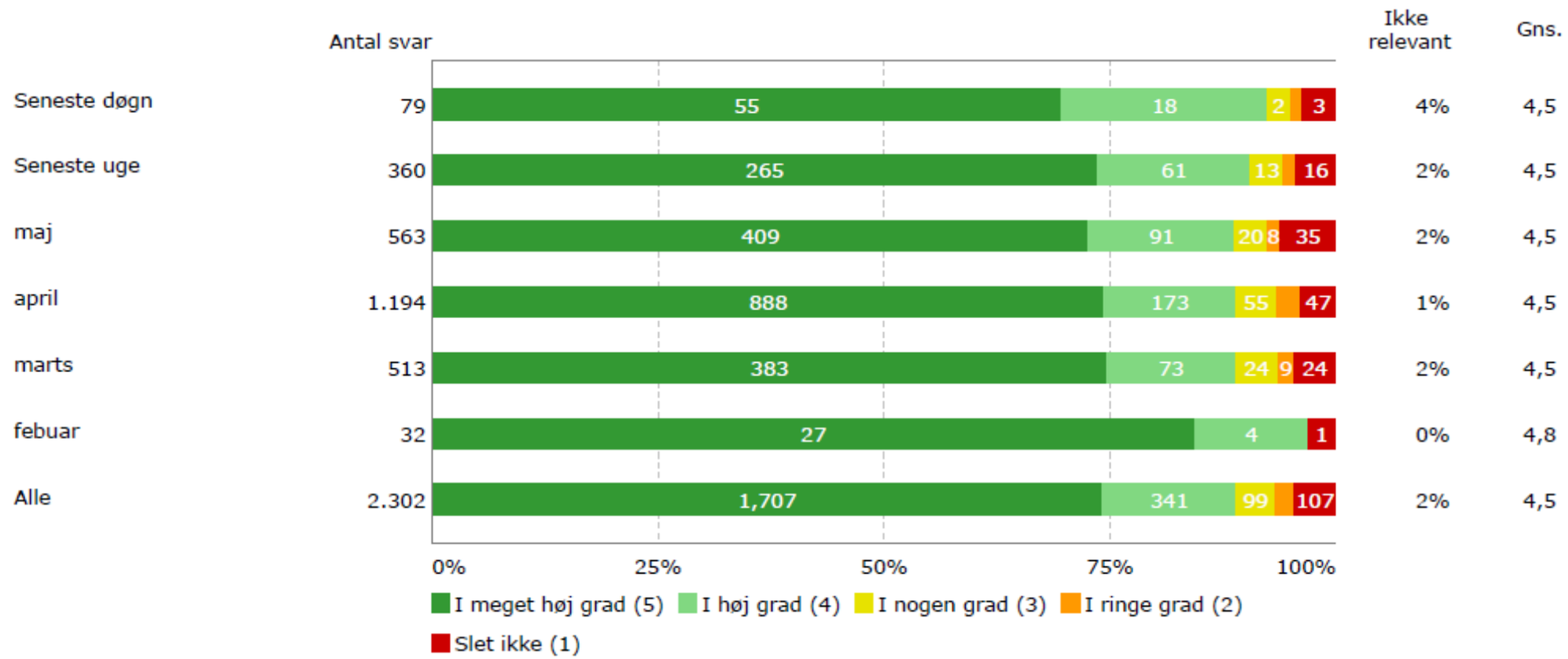
”Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger vedr. din behandling/undersøgelse?”



Patientfeedback

Resultater af de regionale spørgsmål i pilottesten(13. maj)

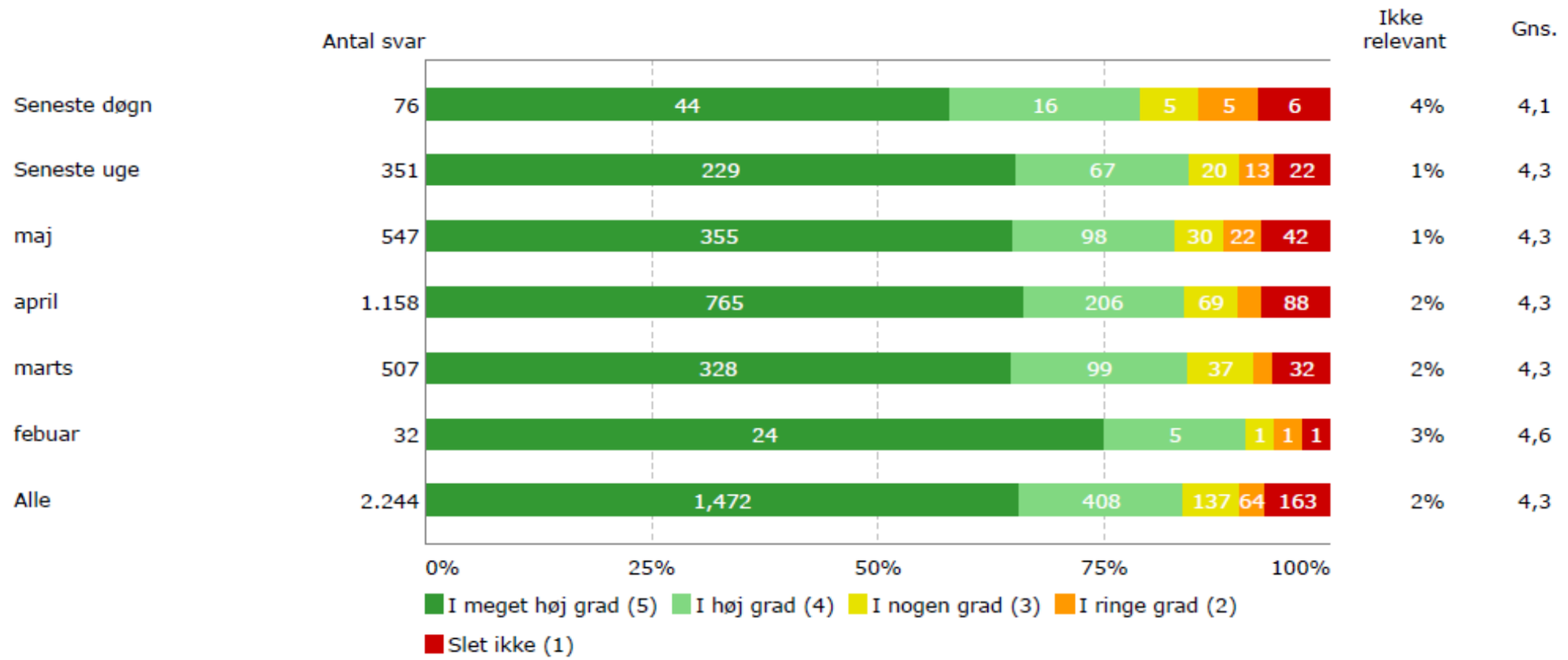
”Var personalet venligt og imødekommende?”



Patientfeedback

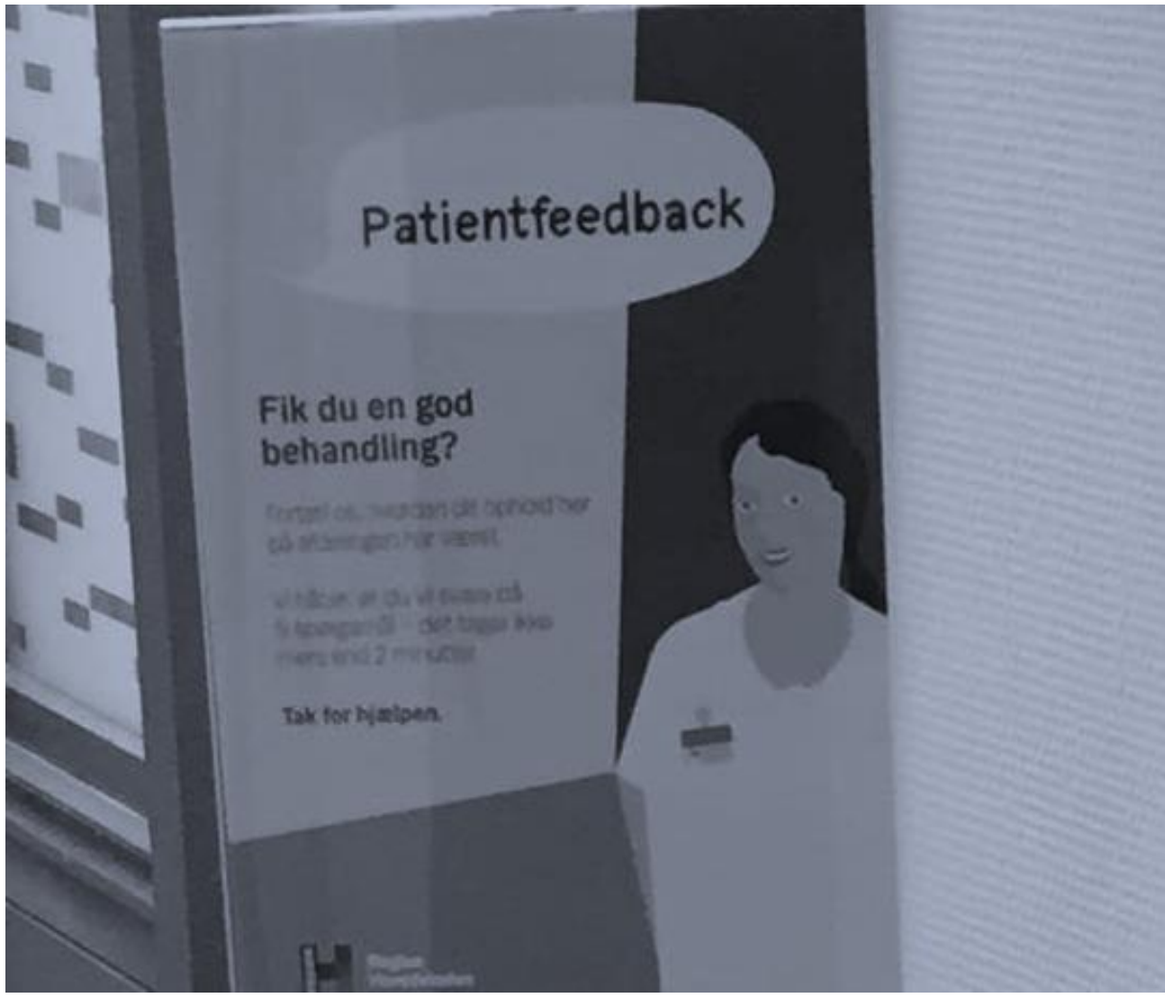
Resultater af de regionale spørgsmål i pilottesten(13. maj)

”Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb fra du ankom til du blev udskrevet?/Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?”



Opmærksomhedspunkter vedr. spørgsmål

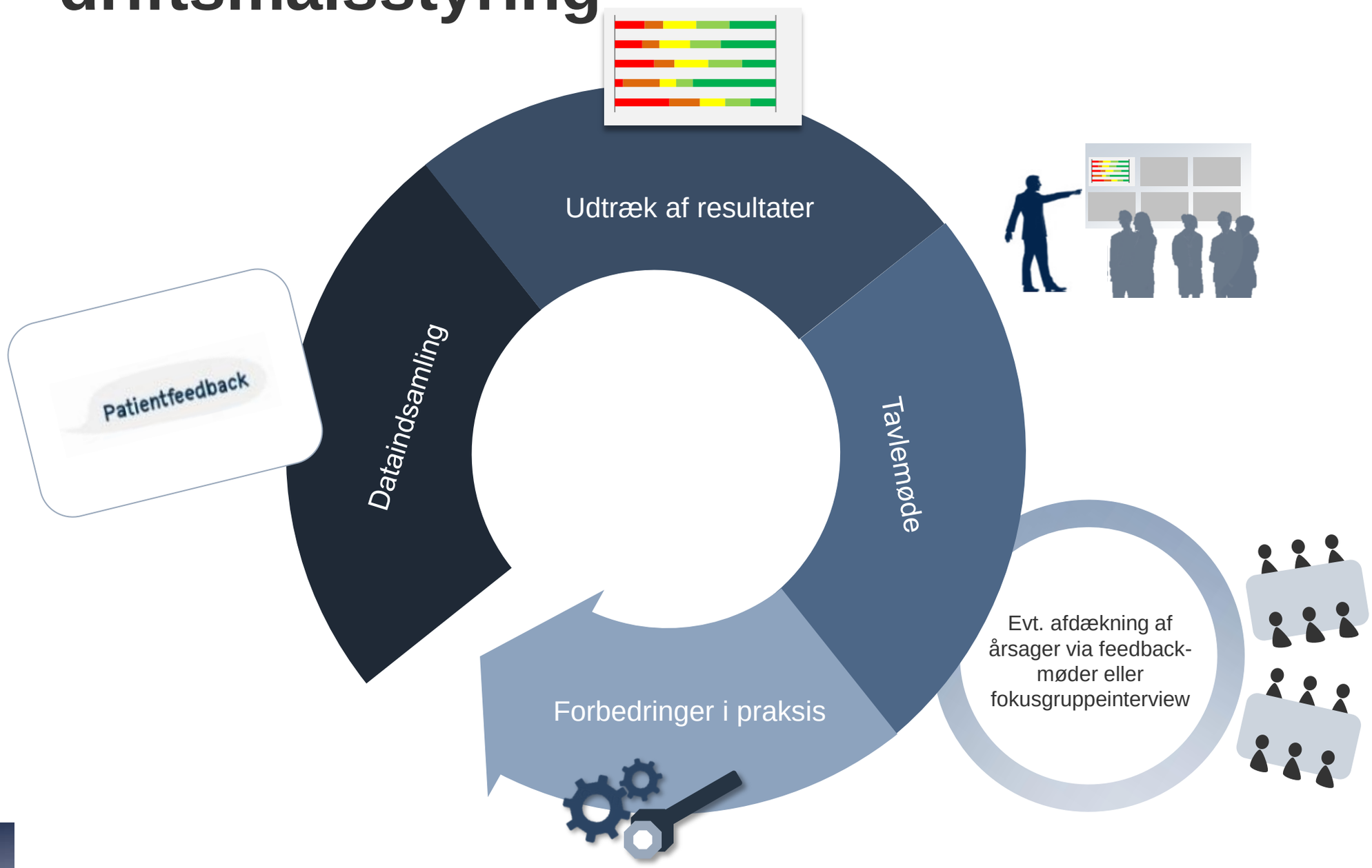
- De lokale selvvalgte spørgsmål på afsnitsniveau giver ejerskab og mindsker modstand blandt personalet.
- Der er bekymring blandt personalet om, hvorvidt data bliver anvendelige til at lave forbedringer lokalt, fordi de ikke afdækker årsager.
- Der er behov for at udvikle flere selvvalgte spørgsmål, som er tilpasset de enkelte afdelingers behov. P.t. kan afsnittene vælges ud fra et spørgsmålskatalog med 100 spørgsmål.
- Der er behov for at spørgsmålene oversættes, da flere afsnit har patienter, der ikke kan dansk.
- Spørgsmålet om, hvorvidt patienten havde mulighed for at deltage i beslutninger, volder problemer i forløb, hvor deltagelse i beslutninger ikke er mulig. I disse tilfælde oplever patienterne spørgsmålet som forvirrende eller irrelevant og de besvarer det både positivt, negativt og neutralt samt med ”ved ikke” og ”ikke relevant”.



REGION

Anvendelse af data til driftsmålstyring

Data fra patienttilfredshedmålingen i driftsmålsstyring



Lokal anvendelse af data

- Det er vigtigt, at personalet har viden om, hvordan data fra patienttilfredshedsmålingen spiller ind i driftsmålsstyring og tavlemøder.
- Pilottesten viser, at de lokale tovholdere på afdelings- og afsnitsniveau oplever, at brugerfladen, hvor de vælger lokale spørgsmål og trækker rapporter med patienternes svar, er let at betjene.

Metode

Metode for erfaringsopsamlingen

Erfaringsopsamlingen bygger på:

- 32 interviews med patienter, der har besvaret spørgeskemaet.
- Observation på 15 afsnit fordelt på 9 afdelinger.
- 13 besvarede spørgeskemaer fra tovholdere på afsnits- og afdelingsniveau, der har deltaget i undervisning.
- 3 workshops med personale fra 9 afdelinger.
- Enhed for Evaluering og Brugerinddragelses noter fra undervisning, løbende intern opsamling og feedback.

Erfaringsopsamlingen dækker ikke:

- Alle patientgruppers erfaringer med betjening af iPad, skriftstørrelse og besvarelse af spørgeskemaet.
- Hvad en evt. skævhed i de indsamlede data (på alder, afdeling osv.) vil betyde for kvaliteten af data.
- Hvordan de indsamlede data bliver brugt. Få afdelinger har p.t. anvendt data på møder, fx kvalitetsrådsmøder.
- Patienternes oplevelse af muligheden for at svare derhjemme.