



# MÅLING AF PATIENTOPLEVET KVALITET 2017

Michelle Christine Nielsen

Svarprocent: 53

# Læsevejledning

Her er dine resultater fra målingen af patientoplevelt kvalitet i speciallægeklinik, som blev gennemført i perioden 13. marts til 31. marts 2017. I rapporten kan du se, hvordan dine patienter vurderer din klinik. Vi vil gerne gøre det enkelt for dig at bruge resultaterne. Derfor viser vi dig:

- **Svarprocent og Datagrundlag**, der viser svarprocenten for din klinik og giver dig overblik over fordelingen af de patienter, der har deltaget i undersøgelsen baseret på alder og køn.
- **Samlet tilfredshed**, der giver dig et enkelt overblik over den samlede tilfredshed med din klinik baseret på tre spørgsmål. Overblikket giver dig mulighed for at sammenligne din klinik med landsgennemsnittet, dit speciale nationalt og dit speciale regionalt (såfremt der er minimum fem klinikker indenfor dit speciale i din region).
- En **Betydningsanalyse**, der giver dig et overblik over, hvor du med fordel kan overveje at sætte ind med forbedringer i din klinik.
- **Tematiserede resultater**, der indeholder svar på spørgeskemaets evalueringstemaer. De graduerede spørgsmål er opstillet i søjler med sammenligningsmuligheder som angivet ovenfor. Samtidig vises svarfordelingerne for din klinik. De lukkede spørgsmål vises i tabeller med antal svar og procentfordeling.
- **Om patienten**, der viser oplysninger om klinikkens patienter og konteksten for besøget i klinikken.
- **Krydstabeller**, der belyser forskelle i samlet tilfredshed opdelt på antal besøg i klinikken og ventetid.
- **Svar fordelt på baggrundsvariable**, der viser forskelle på de graduerede spørgsmål mellem patientgrupper baseret på baggrundsvariable.

De uddybende kommentarer fra dine patienter (spørgsmål 16, 21, 24, 29, 33), som kan give dig specifik viden om dine patienters oplevelser af din klinik, finder du i kommentarrapporten.

## Hvordan kan du bruge resultaterne?

Du bestemmer selv, hvordan du vil arbejde med dine resultater. Husk, at det er klinikken, der vurderes, og ikke alene dig som speciallæge. Det anbefales, at du gennemgår resultaterne sammen med dit klinikpersonale. Måske er der gode idéer at hente i patientkommentarerne, og måske kan du få andre input ved at drøfte resultater med dine kollegaer. Arbejdet med patientoplevelt kvalitet er en del af akkrediteringen i din speciallægeklinik.

## Om undersøgelsen

Undersøgelsen er lavet i samarbejde med Rambøll og er gennemført i henhold til overenskomsten om speciallægehjælp med det formål at give den enkelte speciallæge redskaber til at arbejde med kvaliteten i sin klinik. Spørgeskemaet er udformet på baggrund af erfaringerne fra undersøgelsen i 2013, erfaringerne fra pilotundersøgelsen i 2016 og med sparring fra en gruppe bestående af speciallæger og embedsmænd fra regionerne. Da der er foretaget større ændringer i skemaets indhold og skalaer, er det ikke muligt at foretage en direkte sammenligning af resultaterne fra 2013 med dette års resultater. På Rambøll Results kan du finde en vejledning til sammenligninger af resultater, hvis du ønsker at foretage en tilnærmet sammenligning.

Det er kun klinikken selv, der har adgang til egne data, og klinikken kan ikke genkendes i data, der benyttes til yderligere analyser. Aggregeret data bliver behandlet anonymt, og regioner har kun adgang til resultater for specialer, hvor der er mindst fem klinikker i et speciale, der har deltaget i undersøgelsen. Af hensyn til patienternes anonymitet skal der 15 besvarelser til at generere en klinikrapport og fem besvarelser til at generere de enkelte tabeller og grafer. Det betyder også, at tabeller med flere svarmuligheder, hvor kun en svarmulighed har nok svar, udelades af rapporten. Derfor kan der enkelte steder i klinikkens rapporter være overskrifter uden tilhørende tabeller eller figurer.

eKVIS styregruppe

# Datagrundlag

## Svarprocent

Svarprocenter	
Antal registrerede patienter	55
Antal svar	29
Svarprocent	53%

## Datagrundlag

Herunder ser du fordelingen af svar for din klinik opdelt på baggrundsoplysninger.

1. Hvem udfylder skemaet?	Antal svar	Procentfordeling
Patient	17	59%
Pårørende	11	38%
Patient og pårørende	1	3%

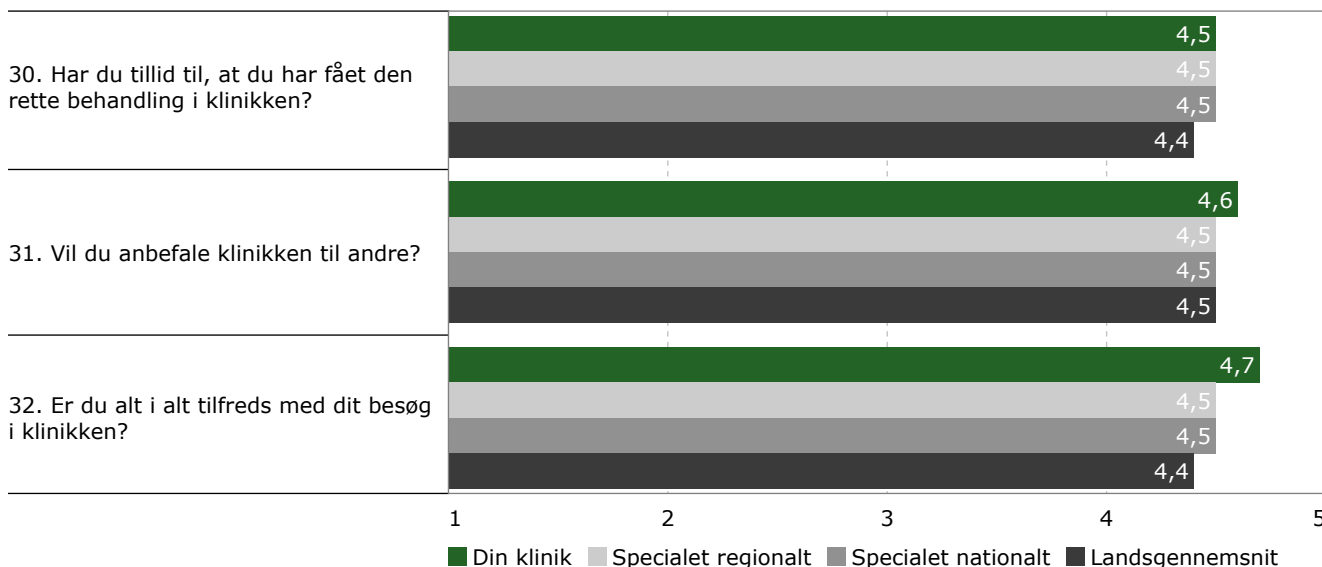
2. Patientens alder	Antal svar	Procentfordeling
0 - 2 år	4	14%
3 - 15 år	4	14%
16 - 19 år	0	0%
20 - 29 år	1	3%
30 - 39 år	5	17%
40 - 49 år	4	14%
50 - 59 år	4	14%
60 - 69 år	7	24%
70 - 79 år	0	0%
80 - 120 år	0	0%

3. Patientens køn	Antal svar	Procentfordeling
Mand	11	38%
Kvinde	18	62%

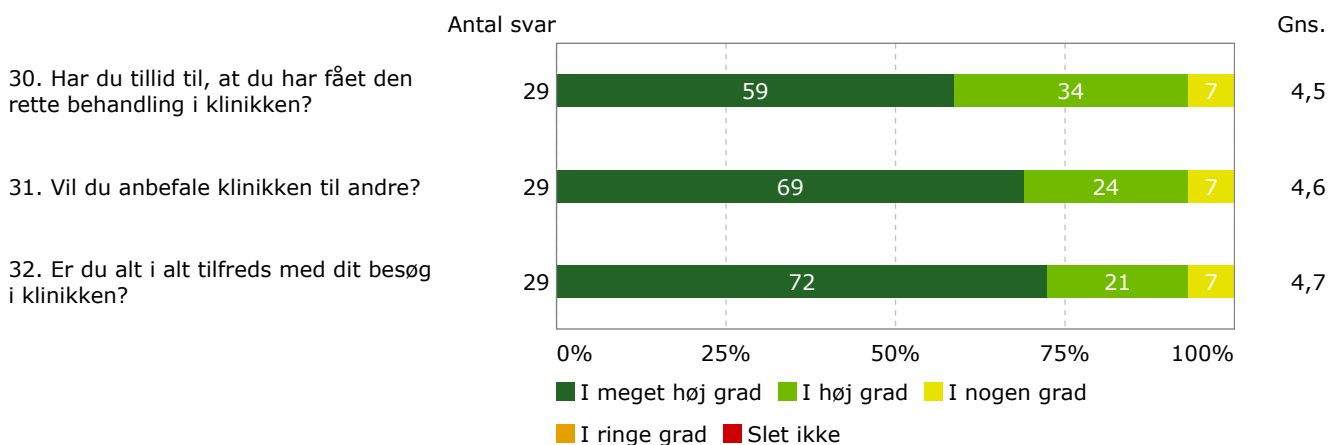
# Overordnede resultater

## Samlet tilfredshed

Herunder ser du de tre spørgsmål, der tilsammen tilkendegiver den samlede tilfredshed. Spørgsmålene er vurderet på en skala fra 1-5. Gennemsnittet for din klinik på hvert spørgsmål er sammenlignet specialet regionalt, specialet nationalt og landsgennemsnittet.



Herunder ses svarfordelingerne for de tre spørgsmål, der tilsammen udgør den samlede tilfredshed.



# Betydningsanalyse

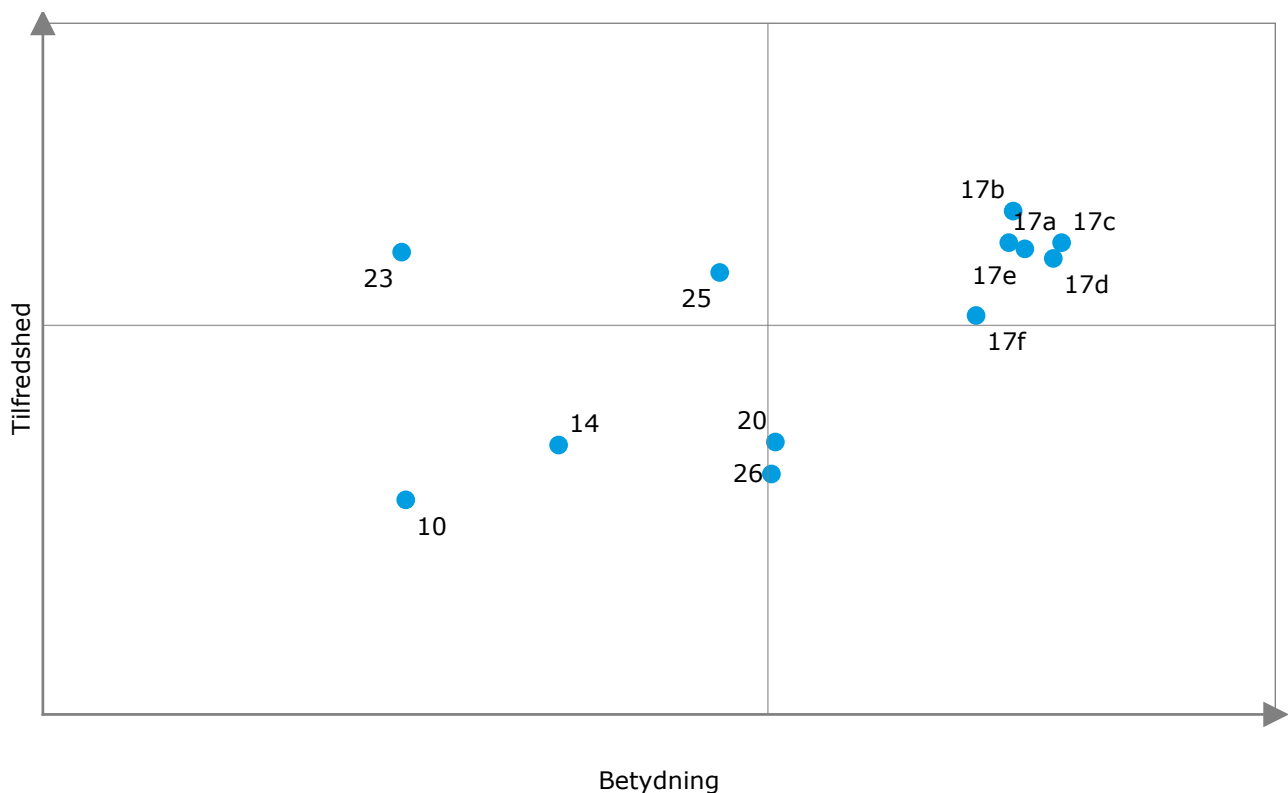
## Sådan læses analysen

Nogle forhold påvirker den enkelte patients samlede tilfredshed mere end andre. Ved hjælp af en statistisk analyse er det muligt at afdække, hvor meget de enkelte spørgsmål hver især påvirker den samlede tilfredshed.

I matricen nedenfor fremstilles ovenstående sammenhæng for de patienter, der har besøgt netop din klinik.

Spørgsmål, der placerer sig i øverste højre kvadrant, er klinikens styrker. Disse er spørgsmål, der har en stærk sammenhæng med den samlede tilfredshed, og hvor patienterne samtidig er meget tilfredse. Det er vigtigt at fastholde det gode arbejde, der gøres på disse områder.

Spørgsmål, der er placeret i nederste højre kvadrant, er klinikens indsatsområder. Disse er spørgsmål, der lige som styrkerne har en stærk sammenhæng med den samlede tilfredshed, men hvor patienternes tilfredshed kan forbedres. Disse er således områder, klinikken med fordel kan arbejde med fremover for at øge den samlede tilfredshed.



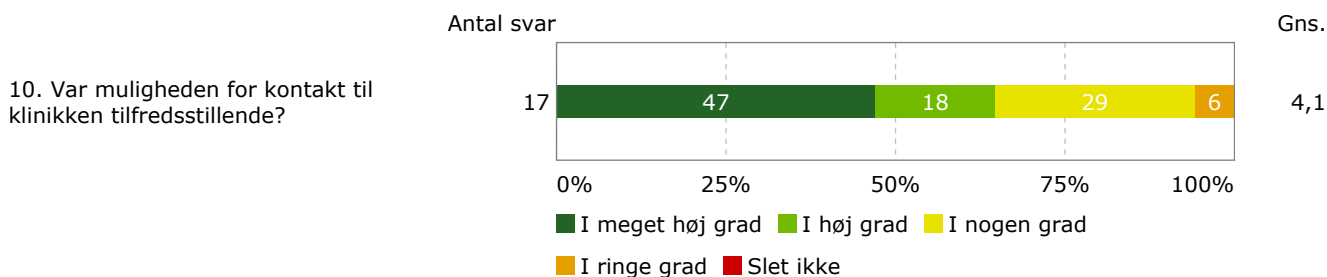
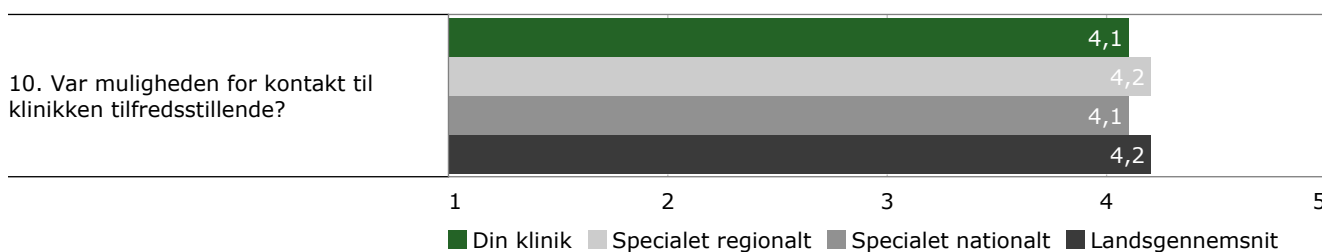
### Følgende spørgsmål indgår i analysen:

10. Var muligheden for kontakt til klinikken tilfredsstillende? (s. 6)
14. Var du tryk ved ventetiden på at komme til speciallægen? (s. 7)
- 17a. Var speciallægen/klinikpersonalet gode til at undersøge dig? (s. 8-9)
- 17b. Var speciallægen/klinikpersonalet gode til at få dig til at føle, at der var tid til dig under konsultationen? (s. 8-9)
- 17c. Var speciallægen/klinikpersonalet gode til at tale med dig om dine symptomer og din sygdom, så du følte dig velinformeret? (s. 8-9)
- 17d. Var speciallægen/klinikpersonalet gode til at forklare formålet med undersøgelser og behandlinger? (s. 8-9)
- 17e. Var speciallægen/klinikpersonalet gode til at inddrage dig i beslutninger vedrørende din undersøgelse og behandling? (s. 8-9)
- 17f. Var speciallægen/klinikpersonalet gode til at informere dig om fordele og ulemper ved den anbefalede/foreslåede behandling? (s. 8-9)
20. I hvilken grad oplever du, at dit/dine besøg hos speciallægen har hjulpet dig? (s. 10)
23. Var den skriftlige information, som du fik i klinikken, dækkende for dit behov? (s. 11)
25. Har du tillid til, at klinikken værner om dine og de øvrige patienters oplysninger? (s. 12)
26. Oplevede du, at speciallægen havde sat sig ind i, hvad din henvendelse drejede sig om inden du kom? (s. 13)
28. Oplever du, at nødvendig information fra speciallægen er blevet givet videre til andre, der havde behov for den? (s. 14)

# Din klinik

## Tidsbestilling og kontakt med klinikken (1/2)

9. Bestilte du selv tid ved speciallægen?	Antal svar	Procentfordeling
Ja	17	59%
Ja, jeg fik en ny tid i forbindelse med et tidligere besøg	12	41%
Nej	0	0%



11. Blev der i forbindelse med din tidsbestilling spurgt ind til dine/patientens symptomer?	Antal svar	Procentfordeling
Ja	4	100%
Nej	0	0%

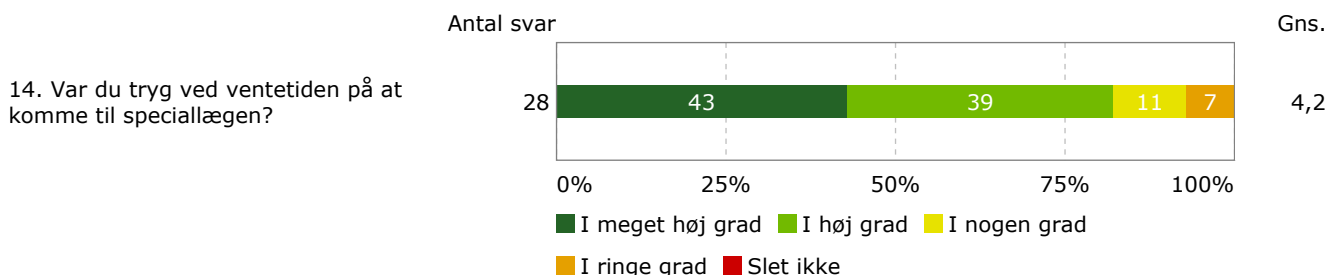
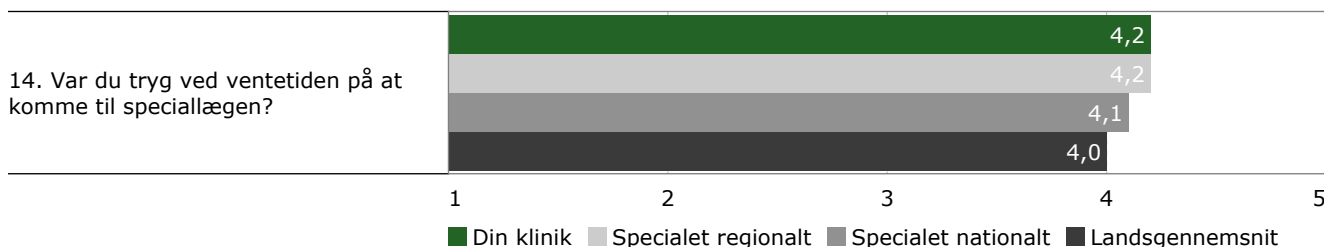
12. Hvor lang tid gik der, fra den dag du bestilte tid, til den dag du mødte i klinikken?	Antal svar	Procentfordeling
Op til en uge	8	47%
1 uge til 1 måned	9	53%
1 til 3 måneder	0	0%
Mere end 3 måneder	0	0%

Note: Spørgsmål 10-12 vises kun til de patienter, der har svaret "Ja" til spørgsmål 9.  
Spørgsmål 11 vises kun til patienter, hvis det er første besøg hos Øre-, næse-, halslægen/Øjenlægen og hvis henvendelsen ikke var akut.

# Din klinik

## Tidsbestilling og kontakt med klinikken (2/2)

13. Hvordan vurderer du ventetiden på at få en tid i klinikken?	Antal svar	Procentfordeling
Acceptabel	14	82%
Uacceptabel	1	6%
Ved ikke/Ikke relevant	2	12%



15. Hvordan sikrede lægen og/eller personalet sig, at du var den rigtige patient?	Antal svar	Procentfordeling
Jeg registrerede mig med/fremviste sundhedskortet ved ankomst	26	90%
Jeg blev bedt om at oplyse mit navn	1	3%
Jeg blev bedt om at oplyse mit CPR nr	2	7%
Jeg blev bedt om at bekræfte de oplysninger, som lægen/personalet læste op	0	0%
Jeg er kendt i klinikken/jeg blev genkendt i klinikken	6	21%
Andet	0	0%
Ingen af ovenstående	0	0%

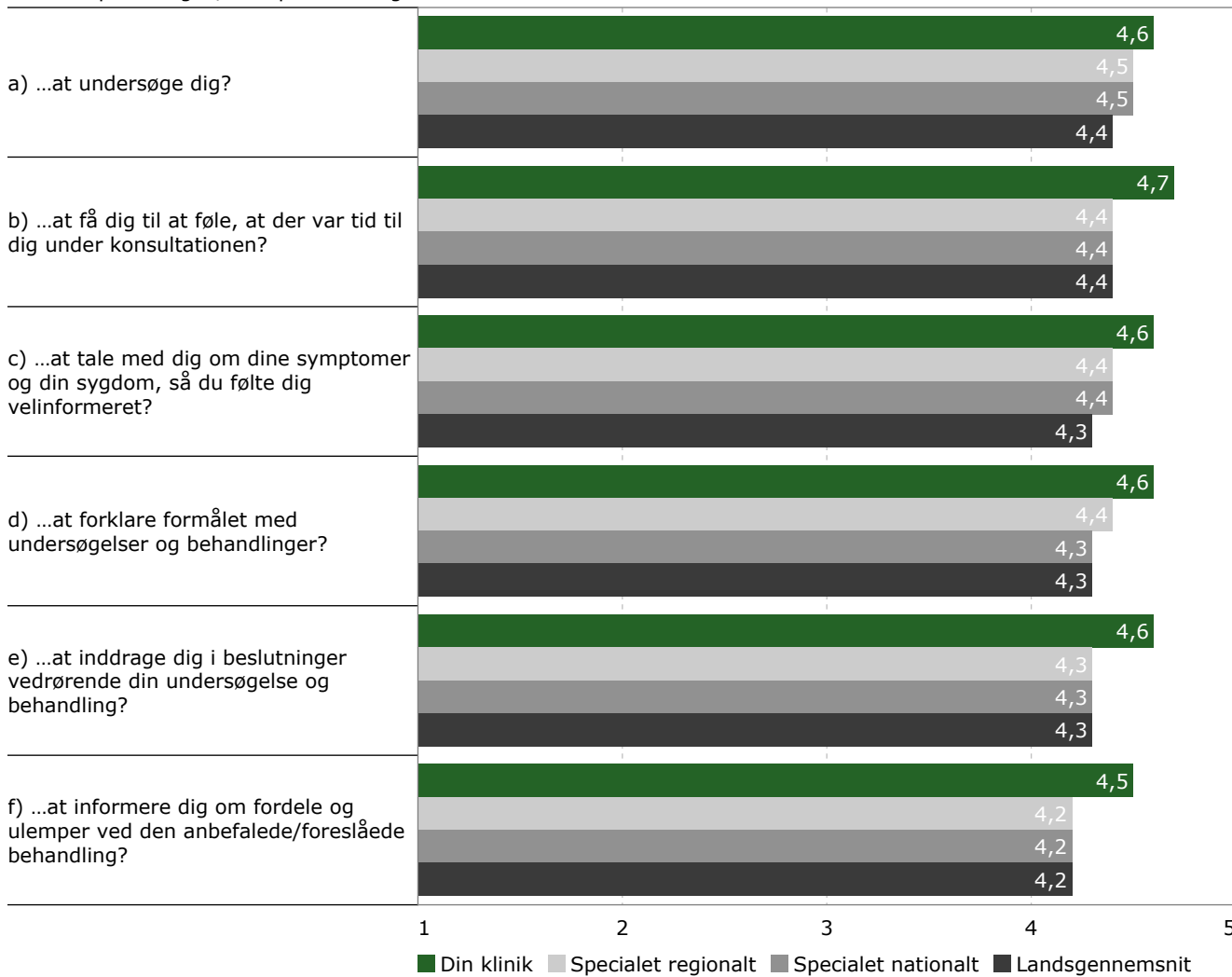
Note: Spørgsmål 13 vises kun til de patienter, der har svaret "Ja" til spørgsmål 9.

Spørgsmål 15 summerer ikke nødvendigvis til 100 pct., da patienter har mulighed for at sætte flere kryds.

# Din klinik

## Undersøgelse og behandling (1/3)

17. Var speciallægen/klinikpersonalet gode til...

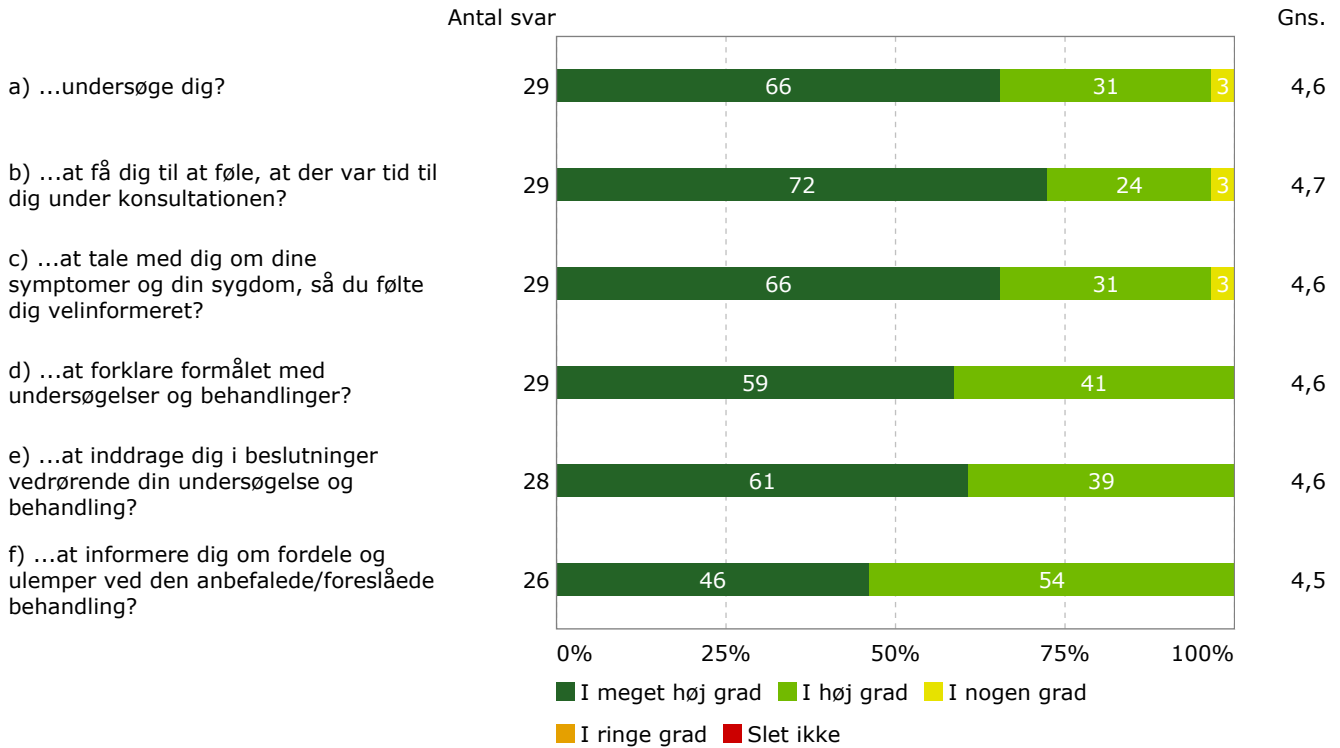




# Din klinik

## Undersøgelse og behandling (2/3)

17. Var speciallægen/klinikpersonalet gode til...



# Din klinik

## Undersøgelse og behandling (3/3)

18. Har du i forbindelse med dit/dine besøg hos speciallægen fået taget prøver eller foretaget en billedundersøgelse, som du ikke fik svar på med det samme?

Ja

Antal svar

2

Procentfordeling

7%

Nej

27

93%

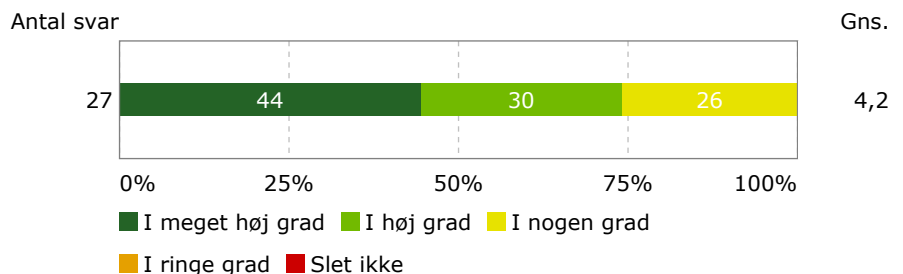
20. I hvilken grad oplever du, at dit/dine besøg hos speciallægen har hjulpet dig?



1 2 3 4 5

■ Din klinik ■ Specialet regionalt ■ Specialet nationalt ■ Landsgennemsnit

20. I hvilken grad oplever du, at dit/dine besøg hos speciallægen har hjulpet dig?

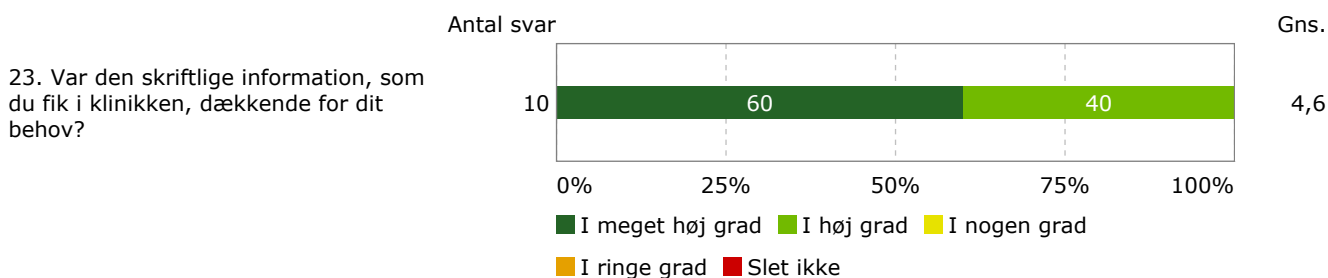
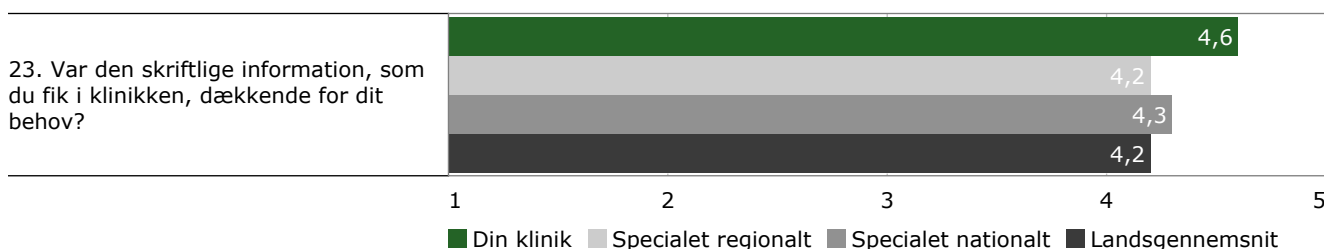


Note: Spørgsmål 19 vises kun til de patienter, der har svaret "Ja" til spørgsmål 18.

# Din klinik

## Information

22. Fik du i forbindelse med dit/dine besøg i klinikken skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	Antal svar	Procentfordeling
Ja	10	34%
Nej, men jeg ville gerne have haft det	3	10%
Nej, og jeg havde ikke behov for det	16	55%

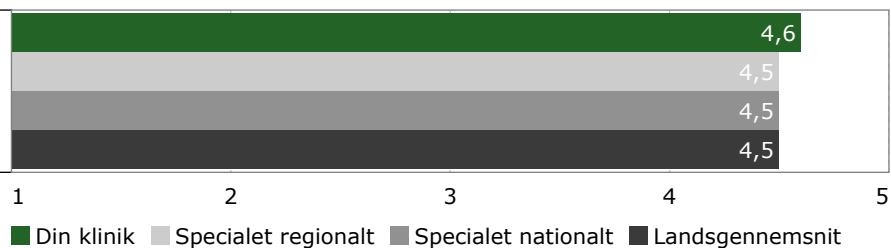


Note: Spørgsmål 23 vises kun til de patienter, der har svaret "Ja" til spørgsmål 22.

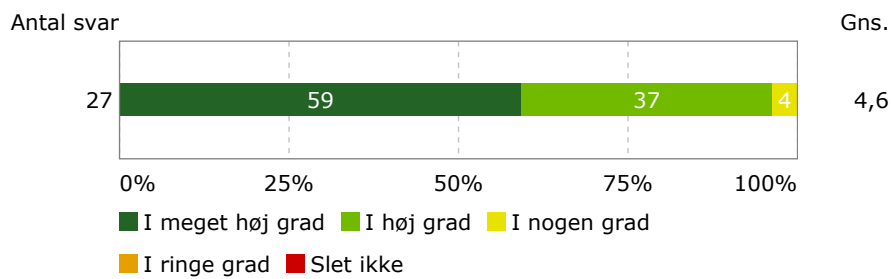
# Din klinik

## Fortrolighed

25. Har du tillid til, at klinikken værner om dine og de øvrige patienters oplysninger?

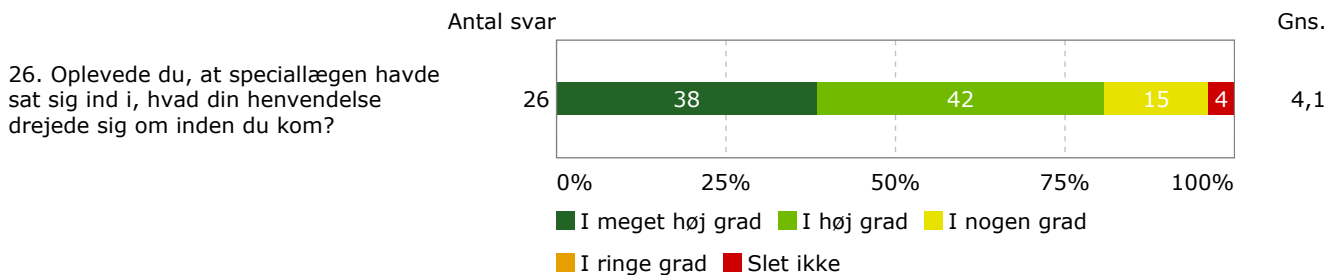
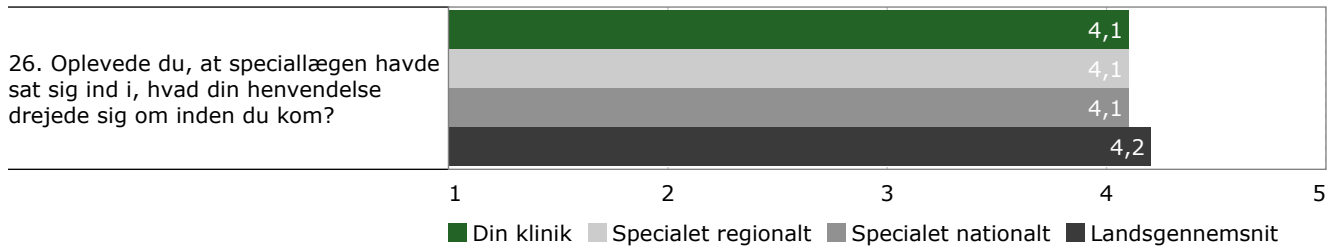


25. Har du tillid til, at klinikken værner om dine og de øvrige patienters oplysninger?



# Din klinik

## Samarbejde på tværs (1/2)



27. Har der i forbindelse med dit nuværende forløb været behov for samarbejde med andre end speciallægen?

Ja

Antal svar

0

Procentfordeling

0%

Nej

17

100%

Note: Spørgsmål 26 vises ikke til patienter, hvis henvendelse var akut.

Spørgsmål 27 vises ikke til patienter, hvis henvendelse var akut, og/eller den første henvendelse i klinikken.

# Din klinik

## Samarbejde på tværs (2/2)

*Note: Spørgsmål 28 vises kun til de patienter, der har svaret "Ja" til spørgsmål 27.*

# Din klinik

## Om patienten

4. Er det første gang, at du har besøgt denne klinik?	Antal svar	Procentfordeling
Ja	9	31%
Nej	20	69%

5. Hvor mange gange har du tidligere besøgt klinikken i forbindelse med dit nuværende forløb/behandling?	Antal svar	Procentfordeling
1-5	6	30%
6-10	4	20%
11 eller flere	7	35%
Det er mit første besøg i forbindelse med mit nuværende forløb/behandling	3	15%

6. Er der tale om en akut henvendelse?	Antal svar	Procentfordeling
Ja	3	25%
Nej	9	75%

7. Har du i forbindelse med din nuværende behandling fået foretaget et indgreb?	Antal svar	Procentfordeling
Ja	7	24%
Nej	22	76%

8. Var du bedøvet?	Antal svar	Procentfordeling
Ja, fuld narkose (alle former for bedøvelse hvor patienten er sovende)	6	86%
Ja, lokalbedøvelse	0	0%
Ja, jeg fik noget beroligende	0	0%
Nej, jeg var ikke bedøvet	1	14%

Note: Spørgsmål 5 vises kun til patienter, der har svaret "Nej" til spørgsmål 4.

Spørgsmål 6 vises til patienter, der har svaret "Ja" til spørgsmål 4 eller "Det er mit første besøg i forbindelse med mit nuværende forløb/behandling" i spørgsmål 5.

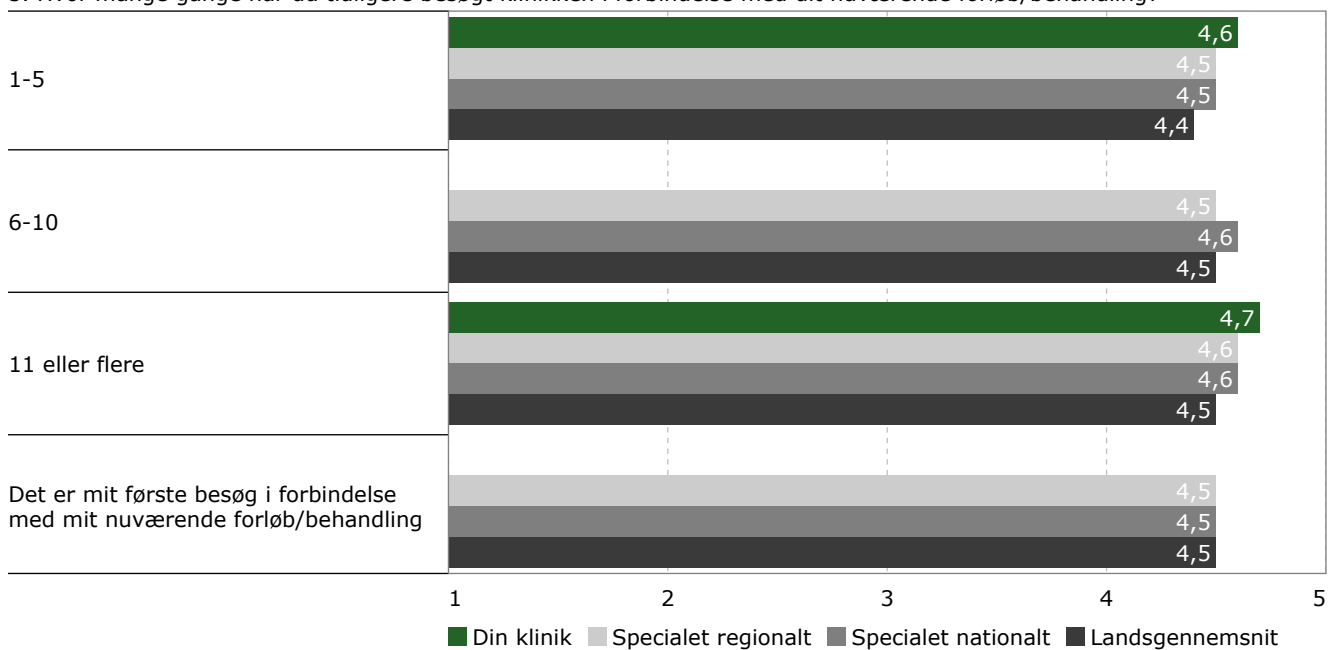
Spørgsmål 8 vises kun til patienter, der har svaret "Ja" til spørgsmål 7.

# Din klinik

## Samlet tilfredshed fordelt på antal besøg i klinikken

Herunder ses den gennemsnitlige tilfredshed opdelt efter, hvor mange gange patienten har besøgt klinikken i forbindelse med nuværende forløb/behandling.

5. Hvor mange gange har du tidligere besøgt klinikken i forbindelse med dit nuværende forløb/behandling?



Note: Spørgsmål 30, 31 og 32 tilkendegiver tilsammen den samlede tilfredshed (se side 4).

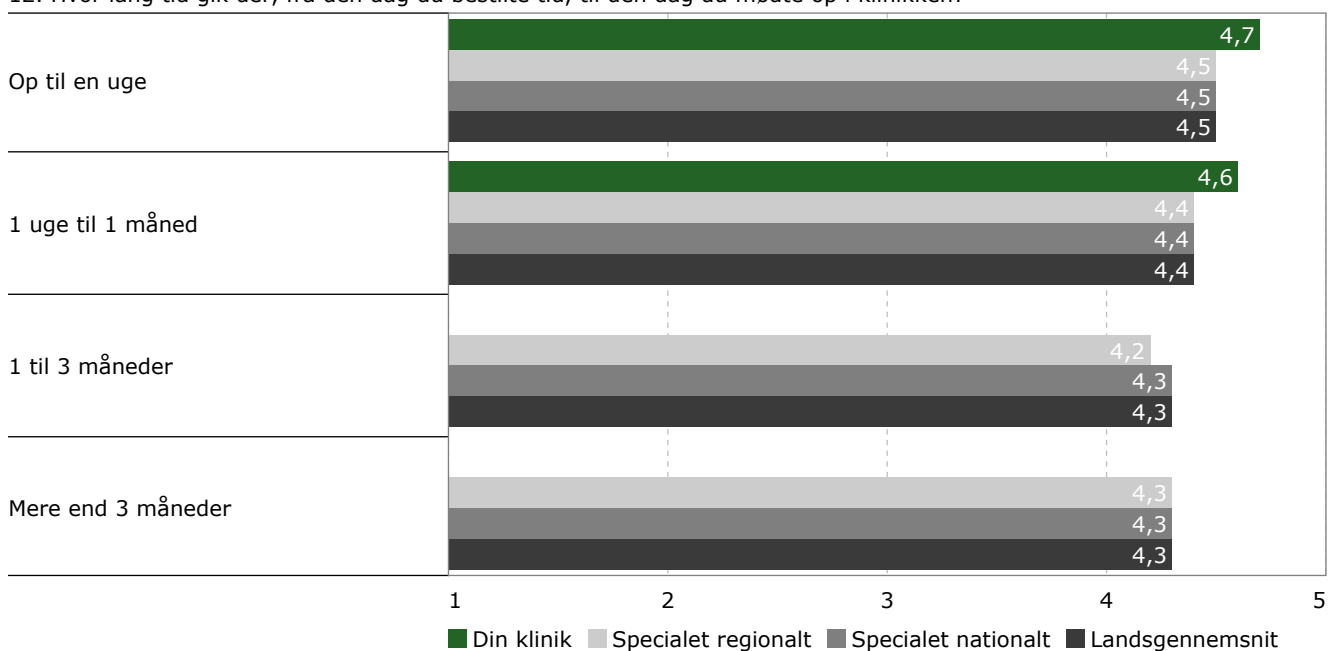


# Din klinik

## Samlet tilfredshed fordelt efter ventetid på behandling

Herunder ses den gennemsnitlige tilfredshed opdelt efter længden af ventetid.

12. Hvor lang tid gik der, fra den dag du bestilte tid, til den dag du mødte op i klinikken?



Herunder ses den gennemsnitlige tilfredshed opdelt efter, hvordan patienten vurderer ventetiden.

Note: Spørgsmål 30, 31 og 32 tilkendegiver tilsammen den samlede tilfredshed (se side 4).

# Din klinik

## Samlet tilfredshed fordelt efter eventuelt modtaget skriftlig information

Herunder ses den gennemsnitlige tilfredshed opdelt efter, hvorvidt patienten har modtaget skriftlig information i forbindelse med behandlingen.

22. Fik du i forbindelse med dit/dine besøg i klinikken skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?



Note: Spørgsmål 30, 31 og 32 tilkender giver tilsammen den samlede tilfredshed (se side 4).

# Din klinik

## Svar fordelt på baggrundsvariable (1/3)

Herunder ses, hvordan den gennemsnitlige tilfredshed fordeler sig i forhold til antallet af besøg i klinikken.

Hvor mange gange har du tidligere besøgt klinikken i forbindelse med dit nuværende forløb/behandling?	1-5	11 eller flere	Øvrige	Total
30. Har du tillid til, at du har fået den rette behandling i klinikken?	4,5	4,6	4,9	4,5
31. Vil du anbefale klinikken til andre?	4,7	4,7	4,9	4,6
32. Er du alt i alt tilfreds med dit besøg i klinikken?	4,5	4,9	4,9	4,7
10. Var muligheden for kontakt til klinikken tilfredsstillende?				4,1
14. Var du tryk ved ventetiden på at komme til speciallægen?	4,5	4,4	4,3	4,2
17a. Var speciallægen/klinikpersonalet gode til at undersøge dig?	4,5	4,3	5,0	4,6
17b. Var speciallægen/klinikpersonalet gode til at få dig til at føle, at der var tid til dig under konsultationen?	4,7	4,4	5,0	4,7
17c. Var speciallægen/klinikpersonalet gode til at tale med dig om dine symptomer og din sygdom, så du følte dig velinformeret?	4,5	4,4	4,9	4,6
17d. Var speciallægen/klinikpersonalet gode til at forklare formålet med undersøgelser og behandlinger?	4,5	4,6	4,7	4,6
17e. Var speciallægen/klinikpersonalet gode til at inddrage dig i beslutninger vedrørende din undersøgelse og behandling?	4,5	4,7	4,9	4,6
17f. Var speciallægen/klinikpersonalet gode til at informere dig om fordele og ulemper ved den anbefalede/foreslåede behandling?	4,2	4,7	4,6	4,5
20. I hvilken grad oplever du, at dit/dine besøg hos speciallægen har hjulpet dig?	4,2	4,1	4,4	4,2
23. Var den skriftlige information, som du fik i klinikken, dækkende for dit behov?				4,6
25. Har du tillid til, at klinikken værner om dine og de øvrige patienters oplysninger?	4,3	4,7	5,0	4,6
26. Oplevede du, at speciallægen havde sat sig ind i, hvad din henvendelse drejede sig om, inden du kom?	3,8	4,4	4,5	4,1

<3,0

<3,5

<4,0

<4,5

≥4,5

Note: Eventuelle blanke felter betyder, at der ikke er fem gyldige svar i den enkelte kategori på det pågældende spørgsmål.

# Din klinik

## Svar fordelt på baggrundsvariable (2/3)

Herunder ses, hvordan den gennemsnitlige tilfredshed fordeler sig i forhold til patientens alder.

Alder	30 - 39 år	60 - 69 år	Øvrige	Total
30. Har du tillid til, at du har fået den rette behandling i klinikken?	4,8	4,6	4,4	4,5
31. Vil du anbefale klinikken til andre?	4,8	5,0	4,4	4,6
32. Er du alt i alt tilfreds med dit besøg i klinikken?	4,8	4,9	4,5	4,7
10. Var muligheden for kontakt til klinikken tilfredsstillende?		4,2	4,0	4,1
14. Var du tryk ved ventetiden på at komme til speciallægen?	4,8	4,0	4,1	4,2
17a. Var speciallægen/klinikpersonalet gode til at undersøge dig?	4,8	4,7	4,5	4,6
17b. Var speciallægen/klinikpersonalet gode til at få dig til at føle, at der var tid til dig under konsultationen?	5,0	4,7	4,6	4,7
17c. Var speciallægen/klinikpersonalet gode til at tale med dig om dine symptomer og din sygdom, så du følte dig velinformeret?	5,0	4,7	4,5	4,6
17d. Var speciallægen/klinikpersonalet gode til at forklare formålet med undersøgelser og behandlinger?	5,0	4,6	4,5	4,6
17e. Var speciallægen/klinikpersonalet gode til at inddrage dig i beslutninger vedrørende din undersøgelse og behandling?	4,8	4,7	4,5	4,6
17f. Var speciallægen/klinikpersonalet gode til at informere dig om fordele og ulemper ved den anbefalede/foreslåede behandling?	4,6	4,6	4,4	4,5
20. I hvilken grad oplever du, at dit/dine besøg hos speciallægen har hjulpet dig?	4,6	4,1	4,1	4,2
23. Var den skriftlige information, som du fik i klinikken, dækkende for dit behov?			4,5	4,6
25. Har du tillid til, at klinikken værner om dine og de øvrige patienters oplysninger?	4,8	4,5	4,5	4,6
26. Oplevede du, at speciallægen havde sat sig ind i, hvad din henvendelse drejede sig om, inden du kom?		3,7	4,2	4,1

<3,0

<3,5

<4,0

<4,5

≥4,5

Note: Eventuelle blanke felter betyder, at der ikke er fem gyldige svar i den enkelte kategori på det pågældende spørgsmål.

# Din klinik

## Svar fordelt på baggrundsvariable (3/3)

Herunder ses, hvordan den gennemsnitlige tilfredshed fordeler sig i forhold til patientens køn.

Køn	Mand	Kvinde	Total
30. Har du tillid til, at du har fået den rette behandling i klinikken?	4,5	4,5	4,5
31. Vil du anbefale klinikken til andre?	4,6	4,6	4,6
32. Er du alt i alt tilfreds med dit besøg i klinikken?	4,7	4,6	4,7
10. Var muligheden for kontakt til klinikken tilfredsstillende?	3,7	4,3	4,1
14. Var du tryk ved ventetiden på at komme til speciallægen?	4,5	4,0	4,2
17a. Var speciallægen/klinikpersonalet gode til at undersøge dig?	4,7	4,6	4,6
17b. Var speciallægen/klinikpersonalet gode til at få dig til at føle, at der var tid til dig under konsultationen?	4,7	4,7	4,7
17c. Var speciallægen/klinikpersonalet gode til at tale med dig om dine symptomer og din sygdom, så du følte dig velinformeret?	4,7	4,6	4,6
17d. Var speciallægen/klinikpersonalet gode til at forklare formålet med undersøgelser og behandlinger?	4,7	4,5	4,6
17e. Var speciallægen/klinikpersonalet gode til at inddrage dig i beslutninger vedrørende din undersøgelse og behandling?	4,8	4,5	4,6
17f. Var speciallægen/klinikpersonalet gode til at informere dig om fordele og ulemper ved den anbefalede/foreslåede behandling?	4,7	4,4	4,5
20. I hvilken grad oplever du, at dit/dine besøg hos speciallægen har hjulpet dig?	4,2	4,2	4,2
23. Var den skriftlige information, som du fik i klinikken, dækkende for dit behov?		4,6	4,6
25. Har du tillid til, at klinikken værner om dine og de øvrige patienters oplysninger?	4,3	4,7	4,6
26. Oplevede du, at speciallægen havde sat sig ind i, hvad din henvendelse drejede sig om, inden du kom?	4,2	4,1	4,1

<3,0

<3,5

<4,0

<4,5

≥4,5

Note: Eventuelle blanke felter betyder, at der ikke er fem gyldige svar i den enkelte kategori på det pågældende spørgsmål.

Denne rapport er udarbejdet af Rambøll Management Consulting i samarbejde med eKVIS (enheden for kvalitet i speciallægepraksis).

Med 600 konsulenter er Rambøll Management Consulting ét af Nordens største konsulenthuse. Rambøll Management Consulting arbejder med evaluering og analyse, som skaber et bedre grundlag for beslutninger i forretningsudvikling på et organisatorisk niveau og hos den enkelte projektdeltager, samt lederskab og kompetenceudvikling på et individuelt niveau. Rambøll har faciliteret patientregistreringer, indsamlet data og stået for den statistiske behandling af data samt afrapportering.

eKVIS er etableret af overenskomstens parter med det formål at koordinere kvalitetsarbejdet i speciallægepraksis og implementere de kvalitetstemaer og redskaber, der er fastlagt i overenskomsten. Målet er at understøtte den faglige udvikling og sikre kvaliteten i speciallægepraksis.