

Patienttilfredshedsundersøgelse

RØNTGEN 2022



Baggrund

Røntgenafdelingerne er ikke en del af Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser (LUP), hvor andre sygehus og afdelinger får den patientoplevede kvalitet undersøgt. Således er målingen af den patientoplevede kvalitet på røntgenafdelinger sparsomme og fragmenteret. På røntgenafdelingerne er der derfor efterspørgsel efter systematisk dokumentation af patienternes oplevelser.

En nedsat arbejdsgruppe i regi af røntgenafdelinger i Region Midtjylland, Region Syddanmark og Region Nordjylland har ønsket at få foretaget en patienttilfredshedsundersøgelse på deres respektive røntgenafdelinger. I 2021 kom Region Hovedstaden og Region Sjælland med i arbejdsgruppen. Ultimo 2022 vil Sekretariatet for de landsdækkende undersøgelser af patientoplevelser gerne løfte en forespørgsel fra røntgenafdelingerne i de 5 regioner ind i styregruppen for den nationale LUP.

Formål

Formålet med spørgeskemaundersøgelsen er at undersøge patienternes oplevelser af forløbet for ambulante patienter fra patienten bliver henvist fra egen læge, til der foreligger svar på undersøgelsen.

Design og Metode

Patienttilfredshedsundersøgelsen er foregået i uge 45 og 46 november 2022 og er en kvantitativ spørgeskemaundersøgelse.

Undersøgelsen er gennemført som en elektronisk spørgeskemaundersøgelse og data indsamlet til måling af patienttilfredsheden blandt ambulante patienter på røntgenafdelingerne i regionerne.

Fremgangsmåde

Der sendes et spørgeskema til patienternes e-Boks via SurveyXact umiddelbart efter deres undersøgelse på røntgenafdelingen. Hvert spørgeskema udsendes sammen med et følgebrev med motivation for invitationen samt et direkte link til spørgeskemaet. Svarer patienten ikke på spørgeskemaet, sendes der ikke en reminder til patienten.

I følgebrevet vil det fremgå, at sidste frist for besvarelse af spørgeskemaet er 14 dage efter sidste undersøgelsesdag.

Indsamling af svar via elektronisk spørgeskema er typisk en mindre tidskrævende og mindre omkostningsfuld metode end fx indsamling af svar via iPad, hvor interviewer er fysisk tilstede. Indsamling via elektronisk spørgeskema vil typisk have en lavere svarprocent end indsamling af spørgeskemaer ved hjælp af fysisk fremmøde. Dette skyldes, at det ved elektronisk spørgeskema er vanskeligere at opnå engagement hos respondenterne. Dertil kommer, at der vil være forsinkelse fra patienten er undersøgt til at patienten modtager spørgeskemaet. Forsinkelsen kan være specielt problematisk, da der er mulighed for, at patienten har haft yderligere oplevelser i sundhedsvæsenet siden besøg på røntgenafdelingen, hvilket kan have betydning for svarene. Det er muligt, at den enkelte afdeling kan supplere den elektroniske spørgeskemaundersøgelse med indsamling af svar ved hjælp af iPad, hvor interviewer er fysisk tilstede. Dette kan bidrage til at øge antallet af besvarelser.

Forbehold i designet

Patienttilfredshedsundersøgelse på ambulante patienter på en røntgenafdeling adskiller sig fra LUP-undersøgelserne på flere parametre. Blandt de vigtigste kan nævnes:

- LUP-undersøgelserne baserer sig oftest på, hvilken afdelingen patienten senest har været på. Patienter, der henvises til en billeddiagnostisk undersøgelse, er ofte kun på afdelingen i forbindelse med undersøgelsen, eller som en mindre del af et større patientforløb, og afsluttes ofte efter den billeddiagnostiske undersøgelse.
- Når der foretages patienttilfredshedsundersøgelser på kortvarige patientforløb, ses det ofte, at både engagement og hukommelse blandt respondenterne er begrænset, hvilket i særdeleshed er et problem, hvis der går for lang tid fra undersøgelsen er foretaget, til patienten skal svare på et spørgeskema.

- På en røntgenafdelingen er det ikke muligt at udvælge patienter til spørgeskemaundersøgelser via et nationalt register (fx landspatientregisteret).

Spørgeskemaet

Spørgeskemaet er udviklet af arbejdsgruppen i samarbejde med DEFACTUM, Region Midtjylland i 2020. Der er i år ikke ændret på spørgsmålene, da det ikke har været muligt at få hjælp af Defactum i 2022r.

Population

Undersøgelsen skal afdække patienttilfredsheden hos ambulante patienter, der er henvist til en billeddiagnostisk undersøgelse, enten med en planlagt tid til undersøgelsesdagen, eller en ikke planlagt tid til undersøgelsesdagen.

Følgende ekskluderes af undersøgelsen:

- Indlagte patienter
- Patienter under 18 år.
- Patienter, der er fritaget for digital post fra det offentlige

Der er i denne undersøgelse kun sendt spørgeskema til patienter, som er registreret med eBoks. Dermed fravælges gruppen af patienter, der er fritaget for digital post fra det offentlige. Fælles for denne gruppe er, at størstedelen består af ældre mennesker, samt mennesker med ressourcemæssige begrænsninger. At ekskludere denne gruppe af borgere kan ofte være nødvendigt, når designet skal understøttes af elektroniske spørgeskemaundersøgelser via eBoks. På trods af ovenstående eksklusion, anvendes den elektroniske spørgeskemaundersøgelse, da denne distributionsform er mindst ressourcekrævende.

Jura

I nærværende undersøgelse er den enkelte region dataansvarlig, mens Rambøll er databehandler. Det er den dataansvarlige, der er forpligtet til at sikre sig den lovmæssige hjemmel til at gennemføre undersøgelsen. I undersøgelsen benytter hver region den databehandler-rammeaftale, som er indgået mellem hver af de tre regioner og Rambøll. Aftalen dækker behandling af alle projekter i hver af de tre regioner, hvor SurveyXact anvendes som indsamlingsværktøj.

I undersøgelsen sendes spørgeskemaet til patienten i direkte forlængelse af deres besøg på røntgenafdelingen og indenfor 24 timer.

Den enkelte patient skal give sit samtykke til at deltage i undersøgelsen. Når patienten tilgår linket i tilsendte mail i e-Boks, vil der herefter fremgå et samtykke, hvor patienten skal indvilge i at deltage i undersøgelsen. Først herefter er muligt at besvare spørgsmålene

Dataindsamling

Spørgeskema

Spørgeskemaet har et omfang af 42 spørgsmål og indeholder spørgsmål inden for følgende seks områder:

- Oplevelse af skriftlig information før undersøgelsen
- Oplevelse af modtagelse i afdelingen
- Oplevelse af information ved ankomst til afdelingen
- Oplevelse af evt. ventetid
- Oplevelse af det sundhedsfaglige personales håndtering af undersøgelsen
- Oplevelse af information ift. Undersøgelsessvar

Spørgeskemaet blev distribueret i uge 45 og 46, i perioderne den 7.11 – 11.11 og den 14.11 – 18.11 2022. Fristen for besvarelse er 14 dage efter undersøgelsesdagen.

Oversigt over respondenter

Der er trukket lister på respondenterne hver dag efter sidste ambulante besøg. Alle patienter som opfylder inklusionskriterierne indgår i listerne. Listerne er trukket via RIS og er dernæst

eksporteret til et Excel ark. Herefter er dubletter af CPR numre fjernet (da en del patienter har været til flere forskellige undersøgelser samme dag) og patienter under 18 år. Efterfølgende er cpr numrene overført til en tekstfil som var klargjort til indtastning af respondenter. Filen åbnes i programmet Notesblok. Ved at importere denne fil til SurveyXact er det muligt at udsende spørgeskemaet til flere respondenter på en gang.

Spørgeskemaet er distribueret til patienter, der havde været til en eller flere af følgende billeddiagnostiske undersøgelser:

- Røntgenundersøgelse af thorax
- Røntgenundersøgelse af knogler
- Ultralyd
- CT skanning
- MR skanning
- Mammografi

Besvarelser

Følgende sygehuse deltager i undersøgelsen

Aalborg Universitetshospital inkl Thisted, Hobro, Farsø
Regionshospital Nordjylland - Hjørring
Regionshospital Nordjylland - Frederikshavn
Hospitalsenheden Vest (Herning, Holstebro, Lemvig, Tarm, Ringkøbing)
Regionshospitalet Horsens inkl. Skanderborg
Regionshospitalet Randers inkl. Grenå
Hospitalsenheden Midt Silkeborg, Viborg, Skive, Hammel
Aarhus Universitetshospital
Sygehus Lillebælt Vejle Middelfart
Sygehus Lillebælt Kolding
Sydvestjysk Sygehus Esbjerg Grindsted
Sygehus Sønderjylland Aabenraa, Sønderborg, Tønder
Odense Universitets Hospital Odense
OUH Svendborg Sygehus inkl. Nyborg

Samlet rapport

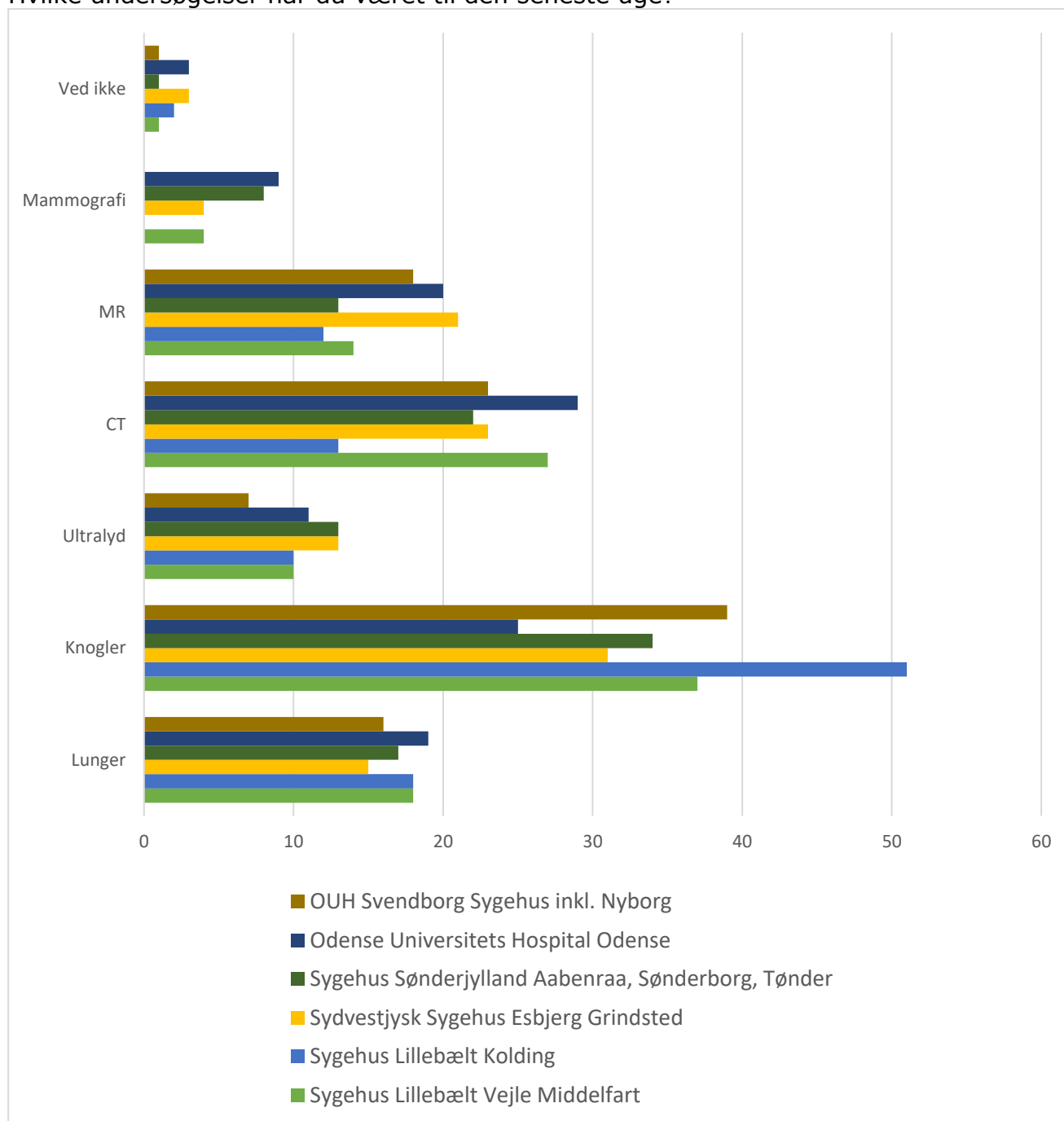
Denne rapport indeholder data fra sygehusenes egne rapporter i region Syddanmark. Data er samlet så der er mulighed for at de enkelte afdelinger kan sammenlignes, og man på den måde kan blive inspireret til forbedringer.

Tal i parentes efter sygehus navn angiver det enkelte spørgsmåls antal respondenter.

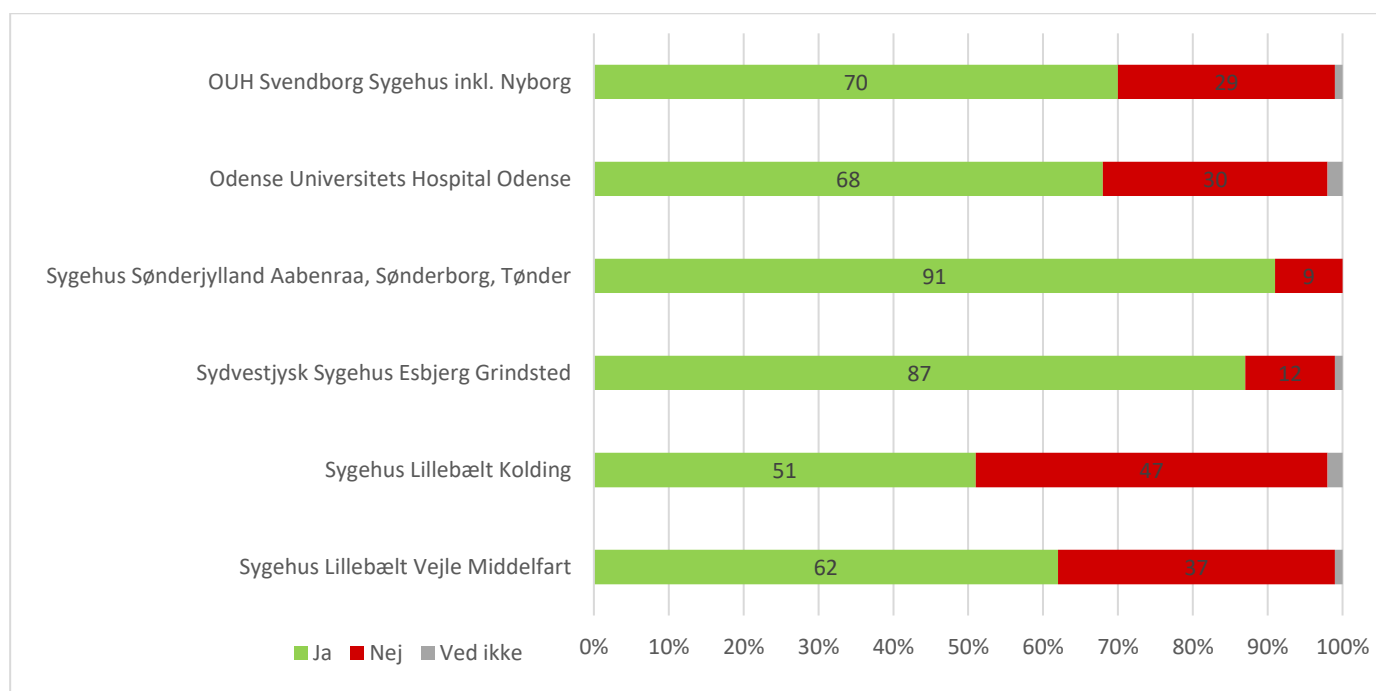
På hvilket hospital fik du foretaget undersøgelsen?



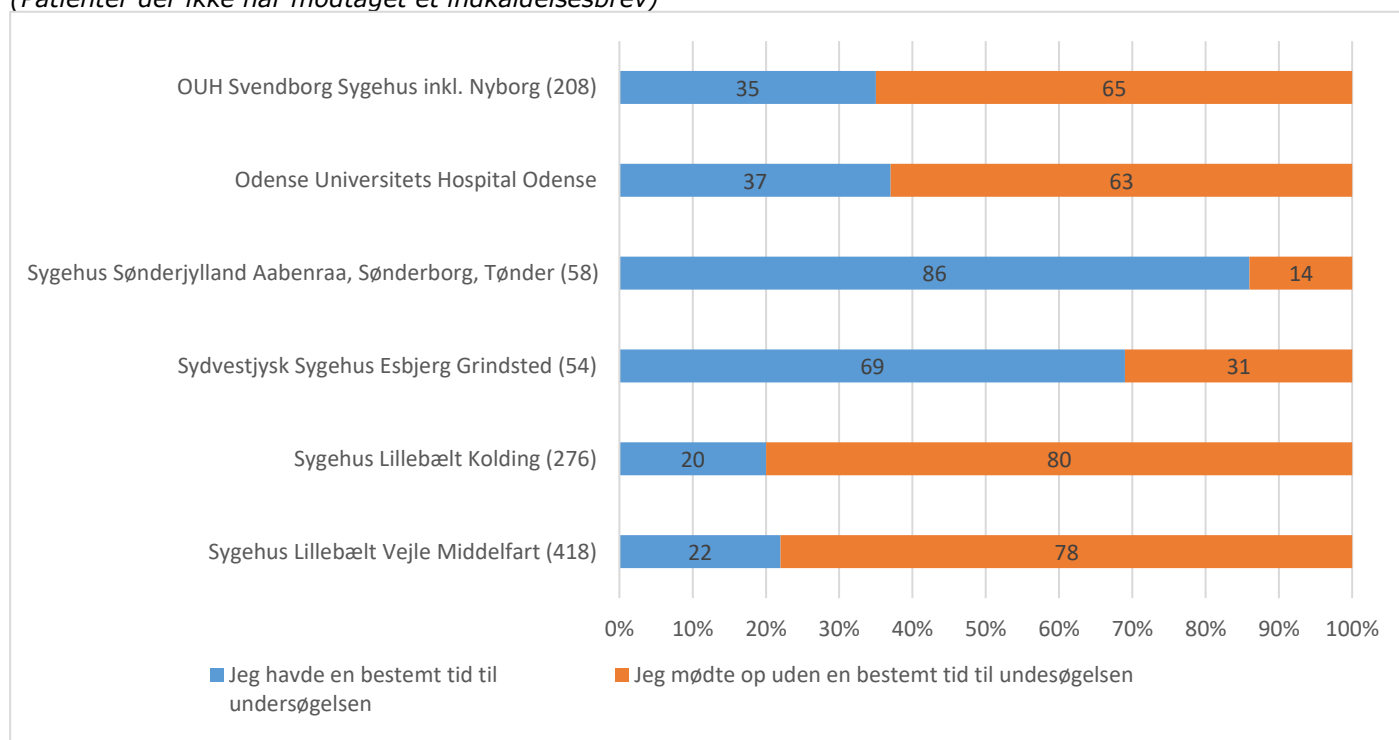
Hvilke undersøgelser har du været til den seneste uge?



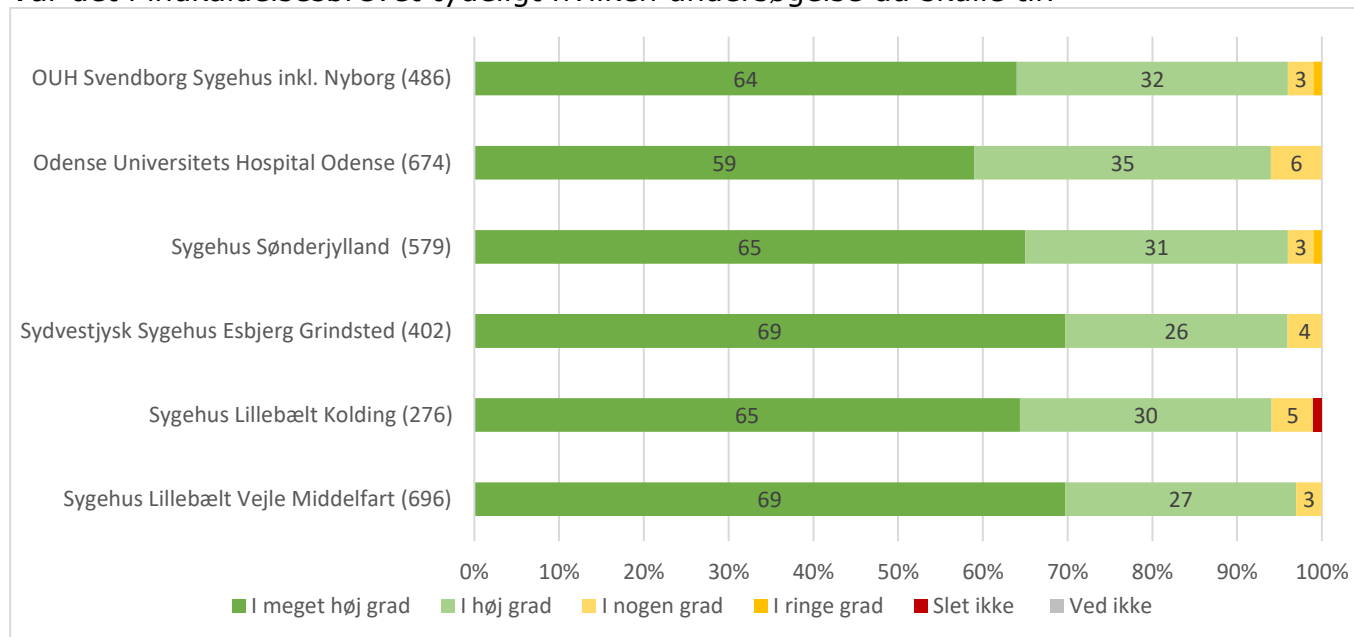
Har du modtaget et indkaldelsesbrev (Hvis du har fået oplyst en tid til undersøgelse af personalet på et ambulatorium eller pr. telefon, skal du svare 'Nej')



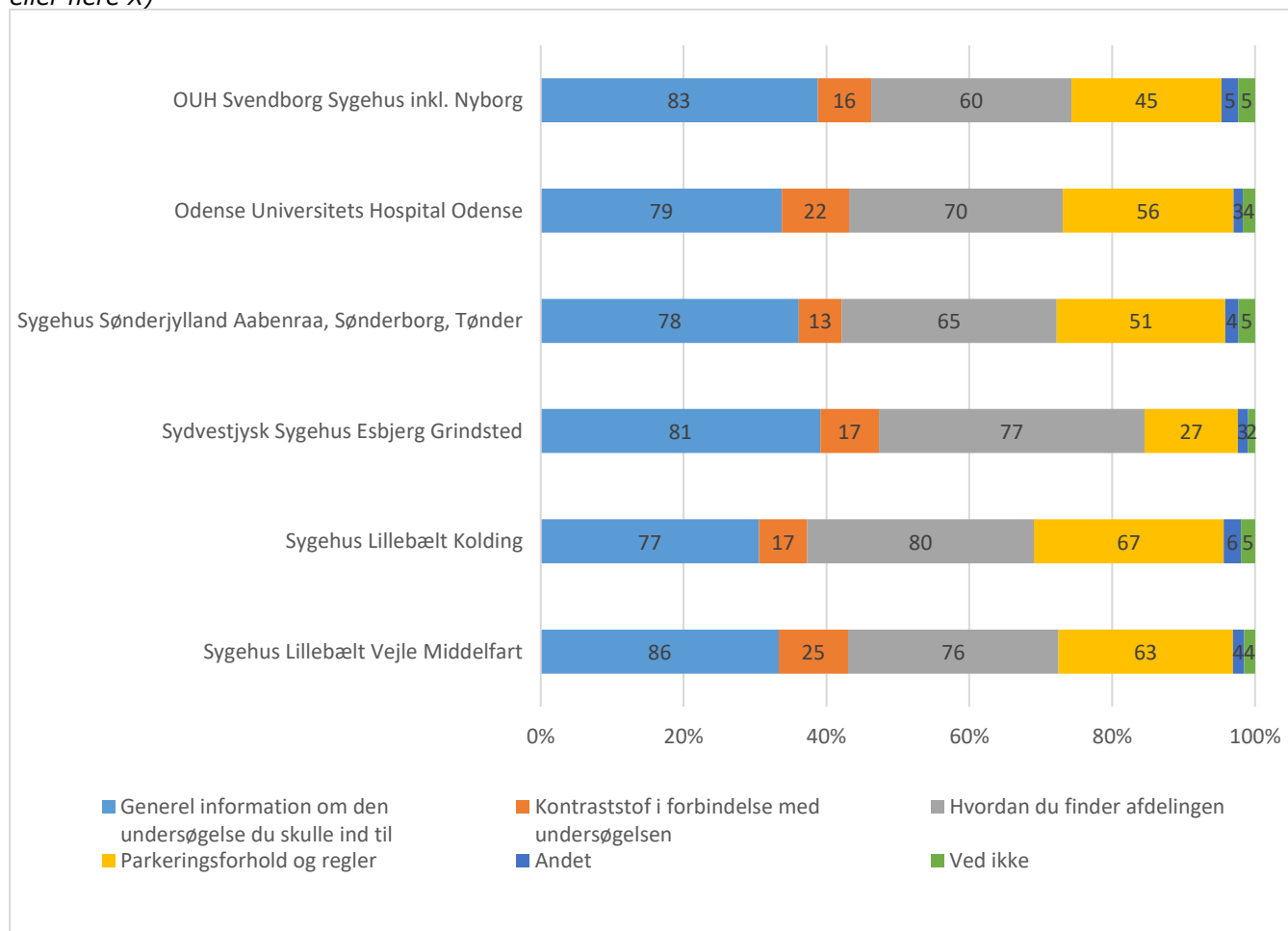
Hvad passer bedst for din undersøgelse?
(Patienter der ikke har modtaget et indkaldelsesbrev)



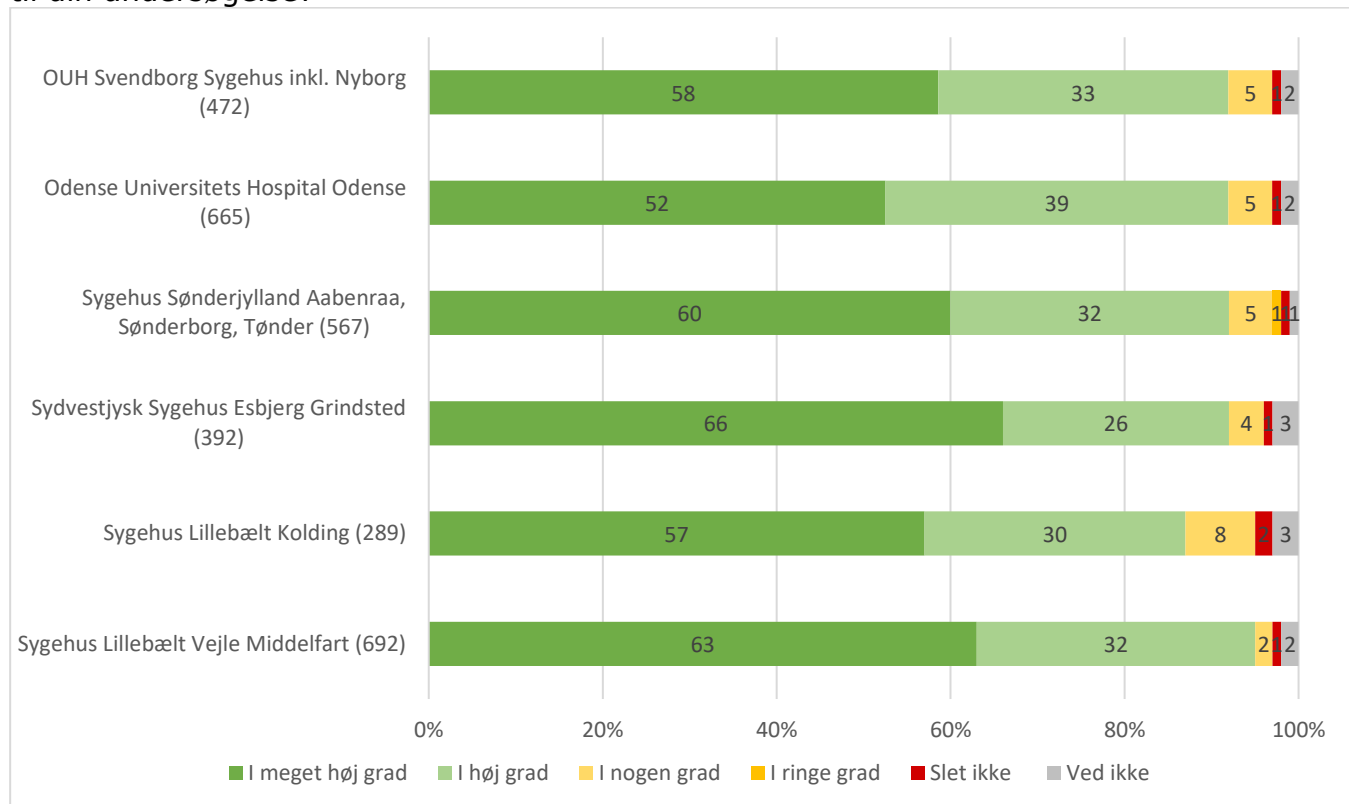
Var det i indkaldelsesbrevet tydeligt hvilken undersøgelse du skulle til?



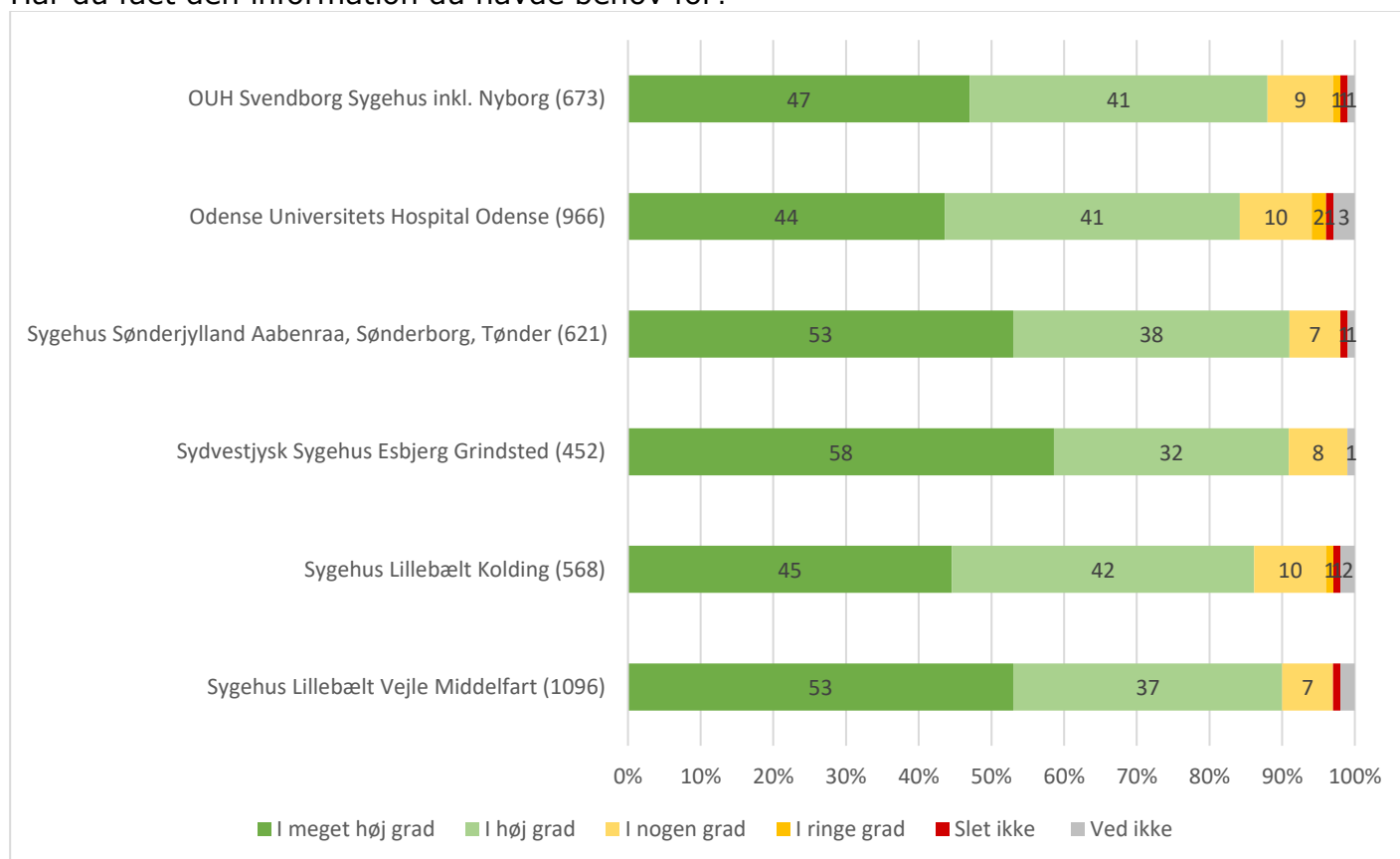
Modtog du sammen med dit indkaldelsesbrev skriftlig information om følgende: (sæt et eller flere X)



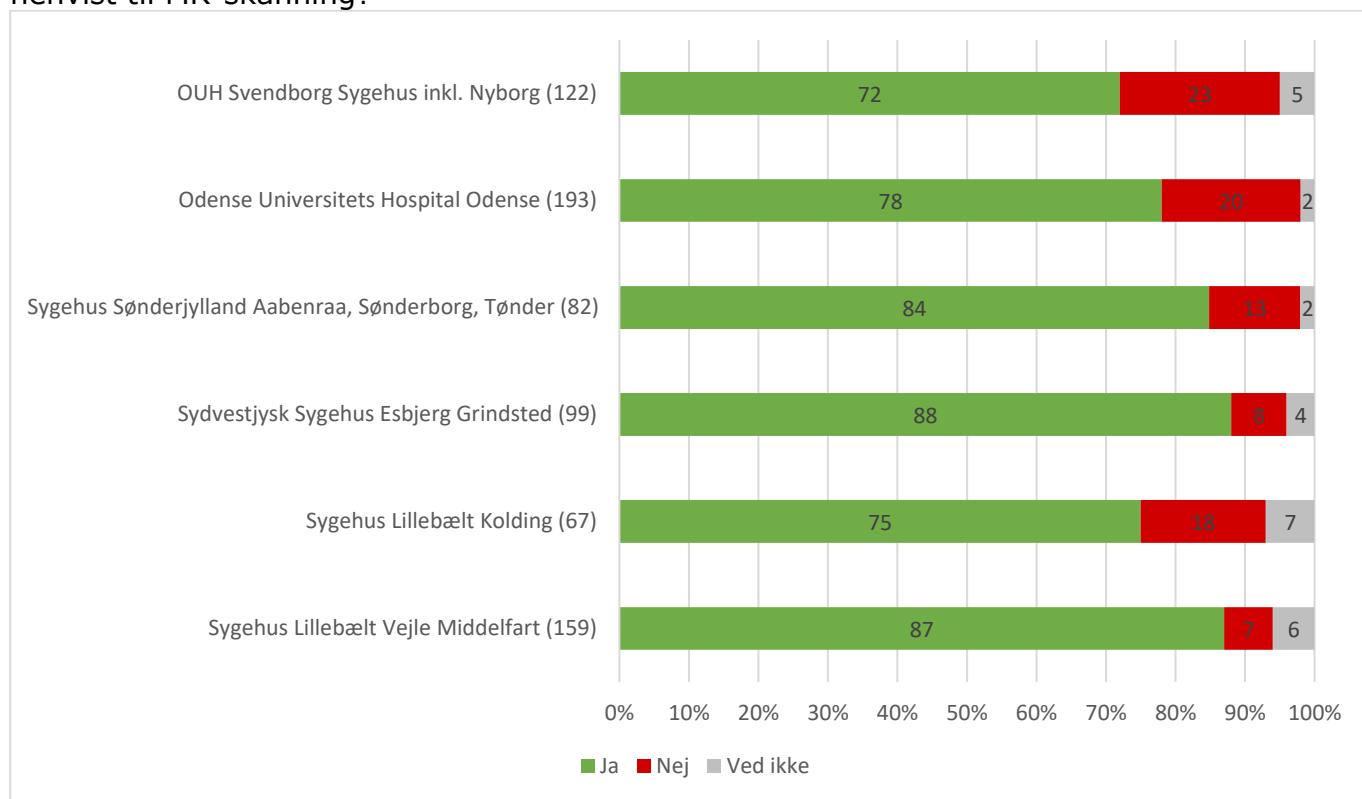
Var der overensstemmelse mellem den tilsendte skriftlige information, og hvad der skete til din undersøgelse?



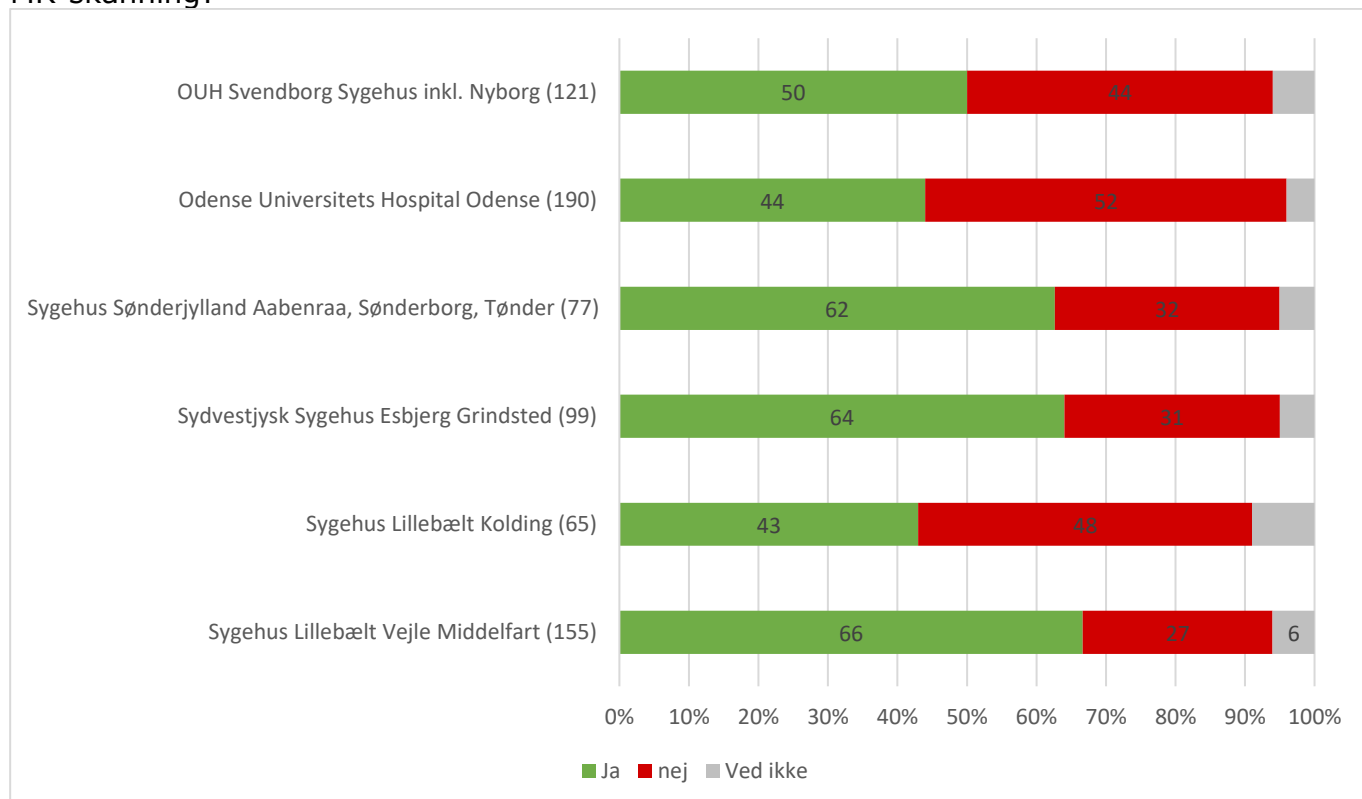
Har du fået den information du havde behov for?



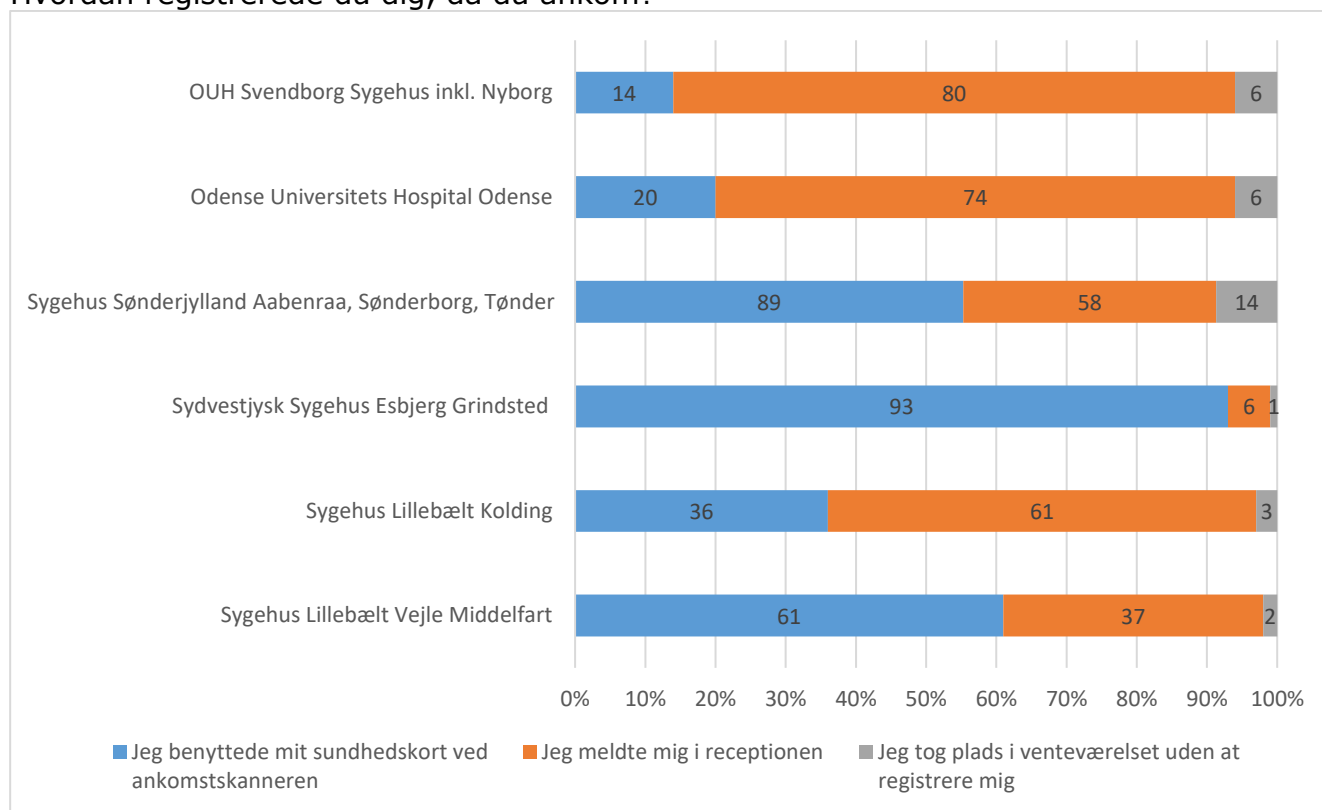
Spurgte den henvisende læge ind til, om du havde metal i kroppen, inden du blev henvist til MR-skanning?



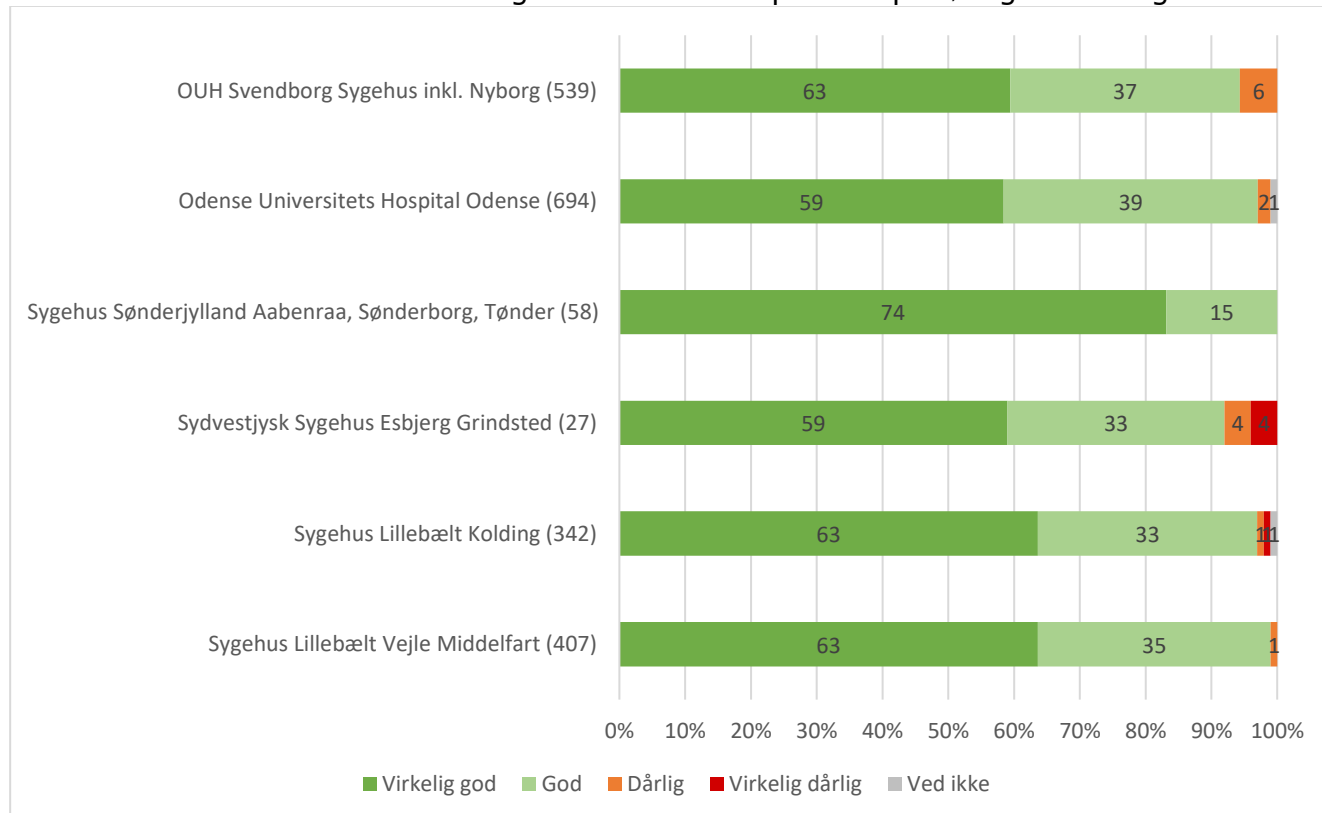
Spurgte den henvisende læge ind til, om du havde klaustrofobi, inden du blev henvist til MR-skanning?



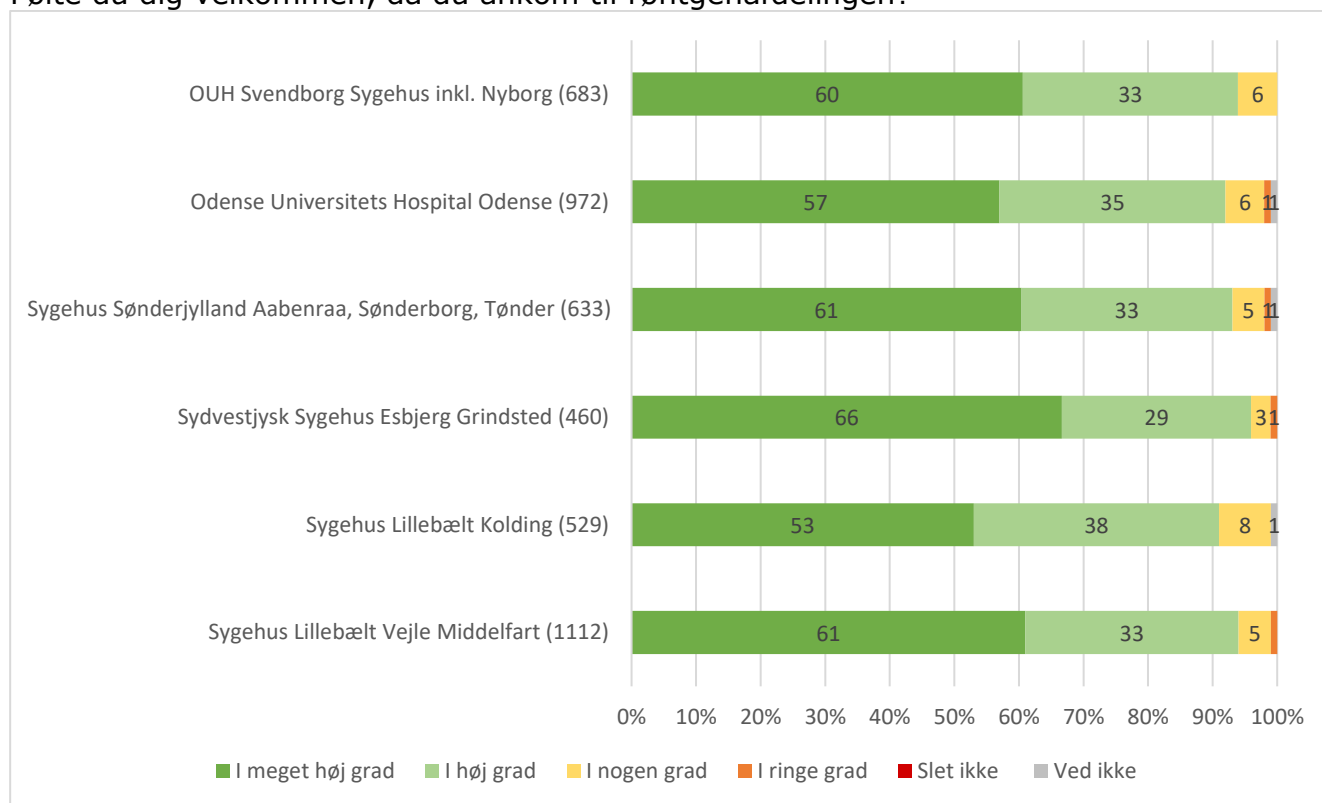
Hvordan registrerede du dig, da du ankom?



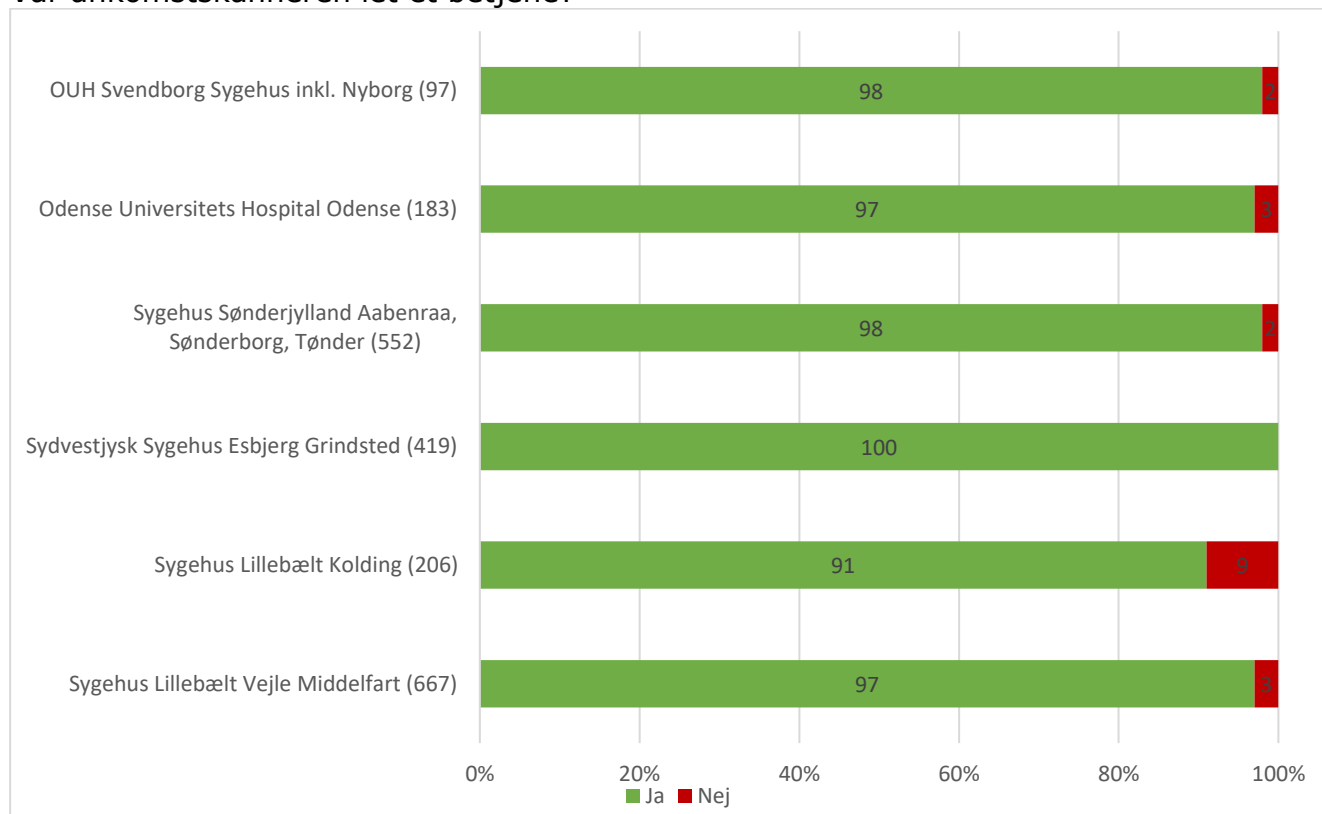
Hvordan vurderede du den modtagelse du fik i receptionen på røntgenafdelingen?



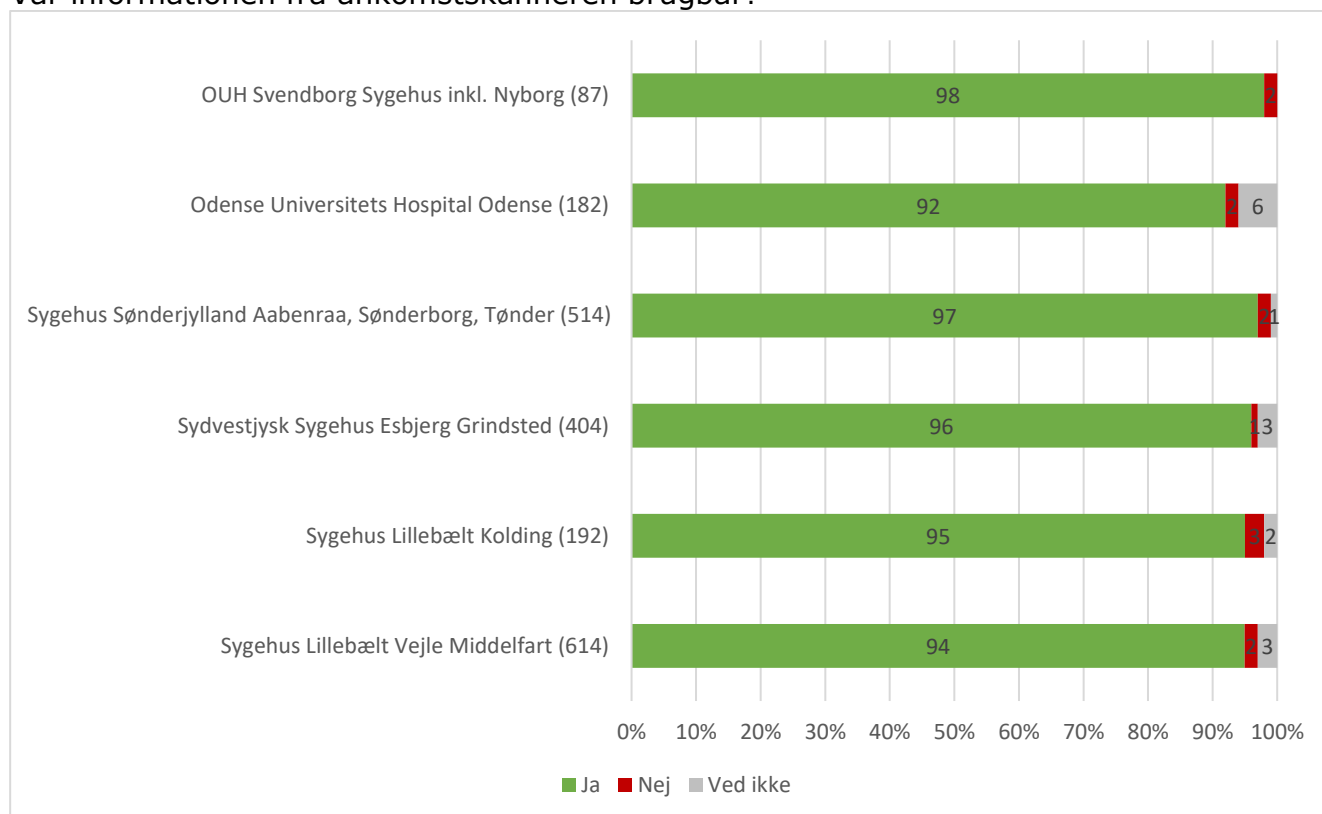
Følte du dig velkommen, da du ankom til røntgenafdelingen?



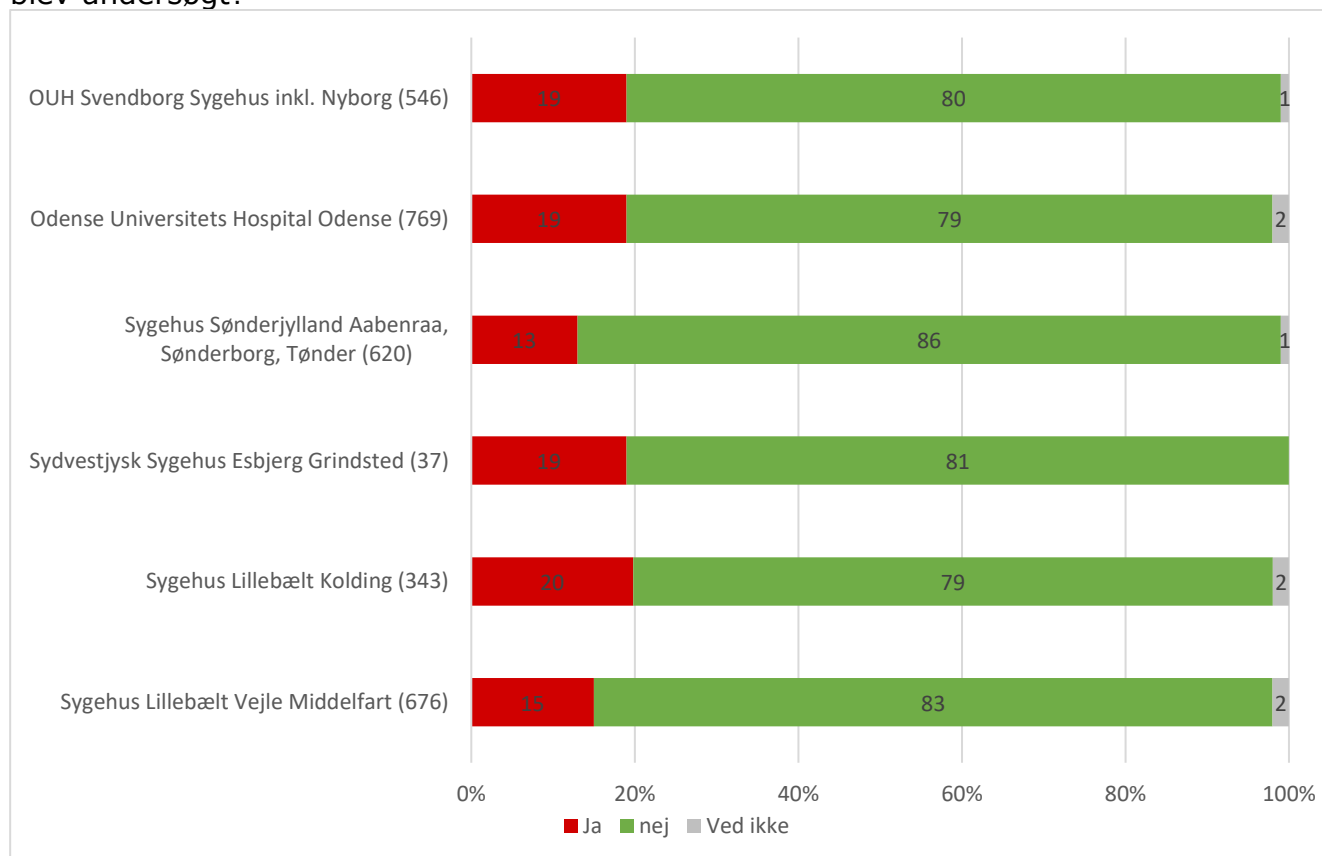
Var ankomstskanneren let at betjene?



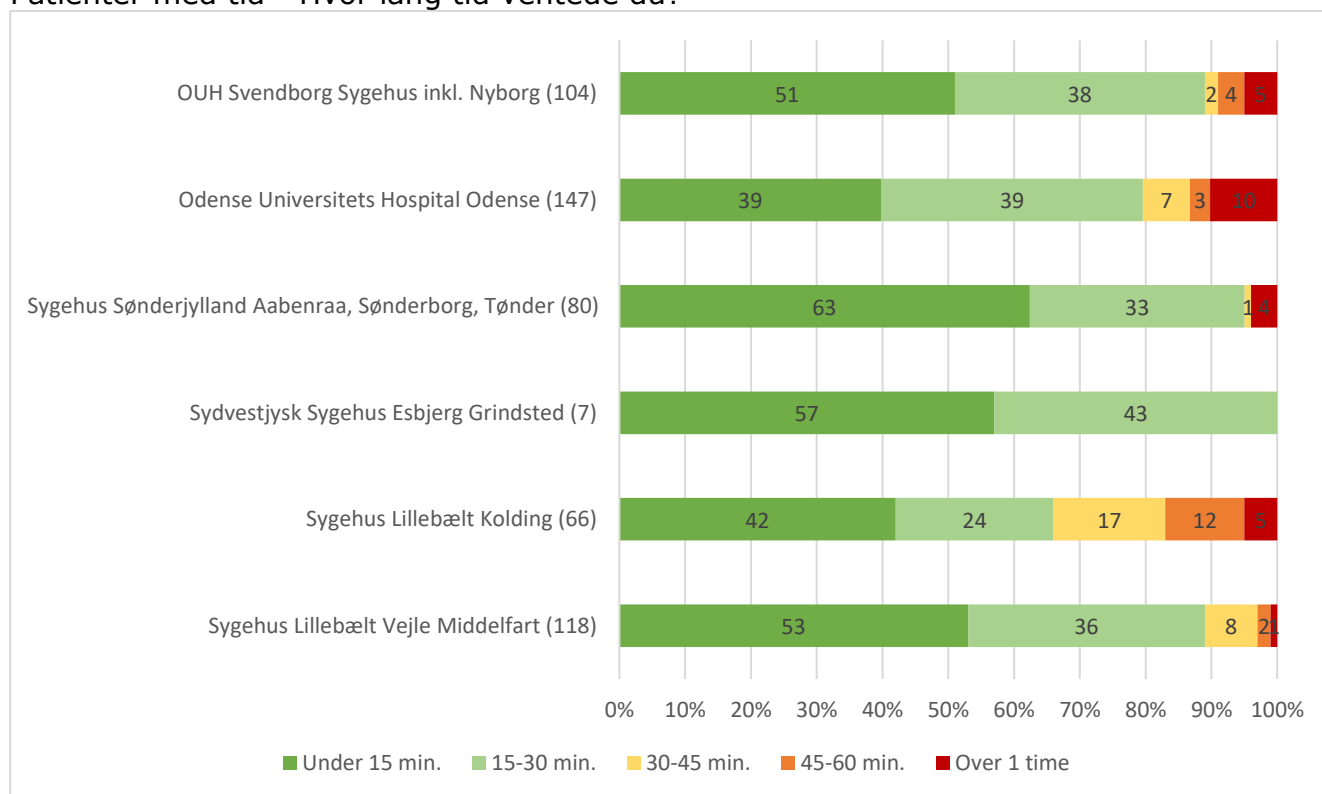
Var informationen fra ankomstskanneren brugbar?



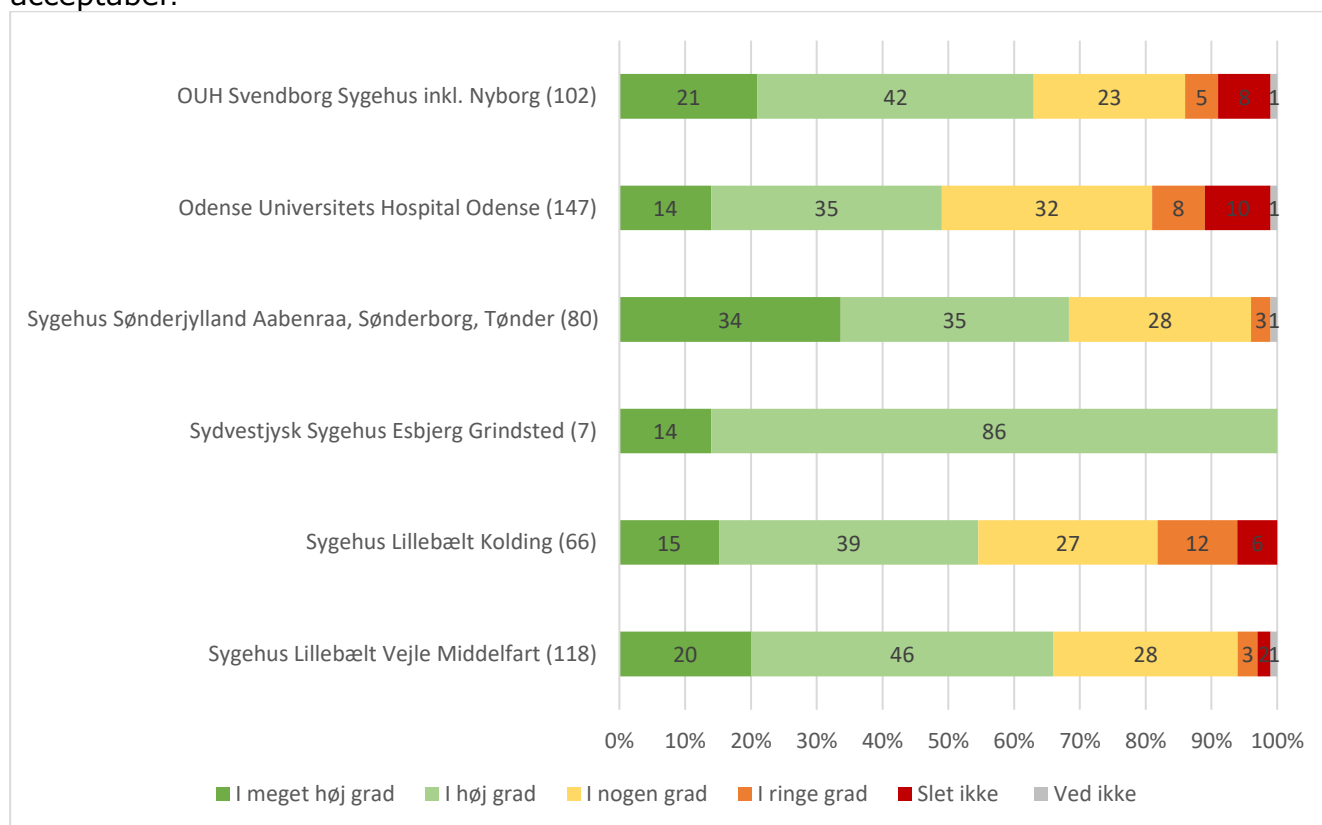
Patienter med tid - Oplevede du ventetid, fra det planlagte undersøgelsestidspunkt til du blev undersøgt?



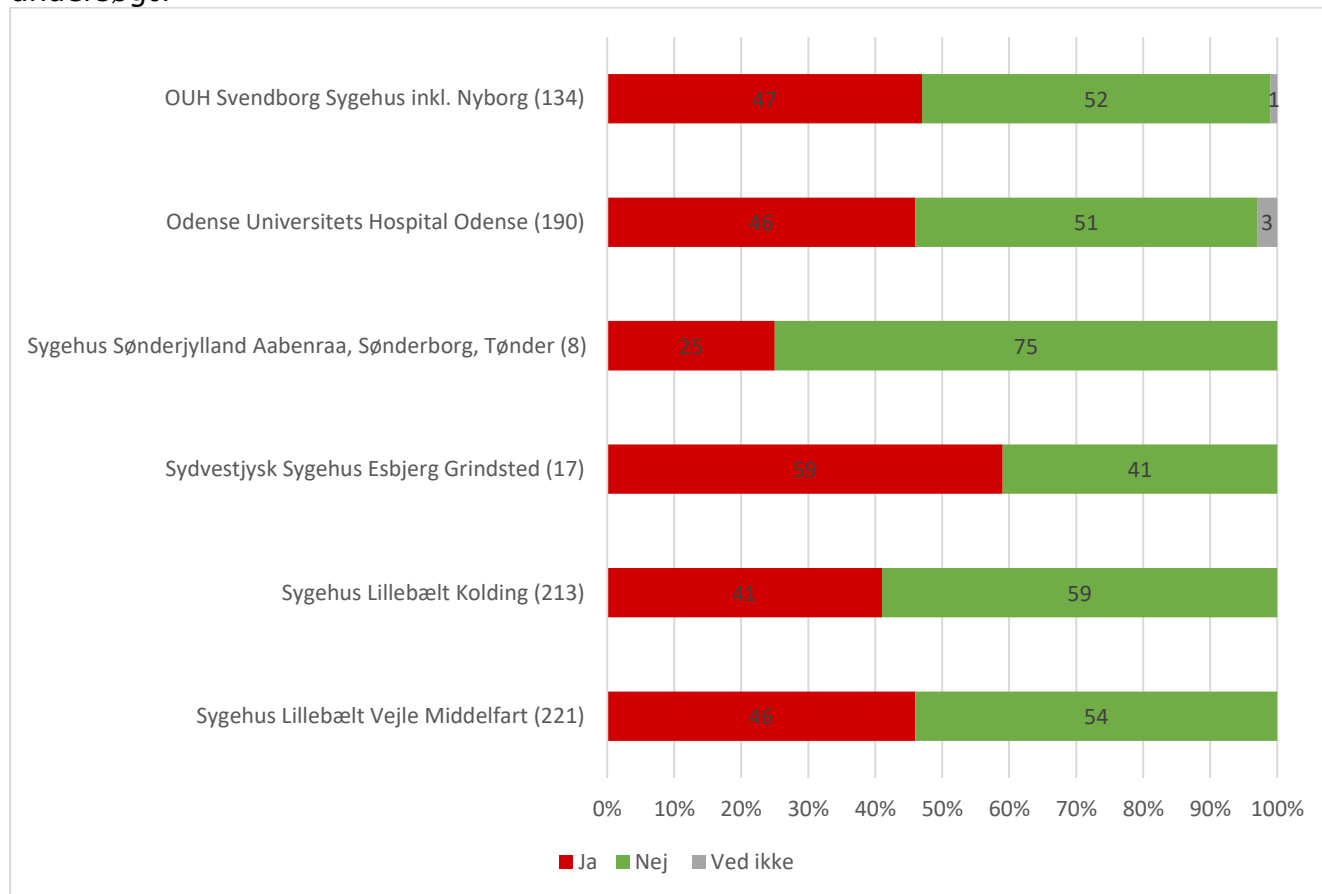
Patienter med tid - Hvor lang tid ventede du?



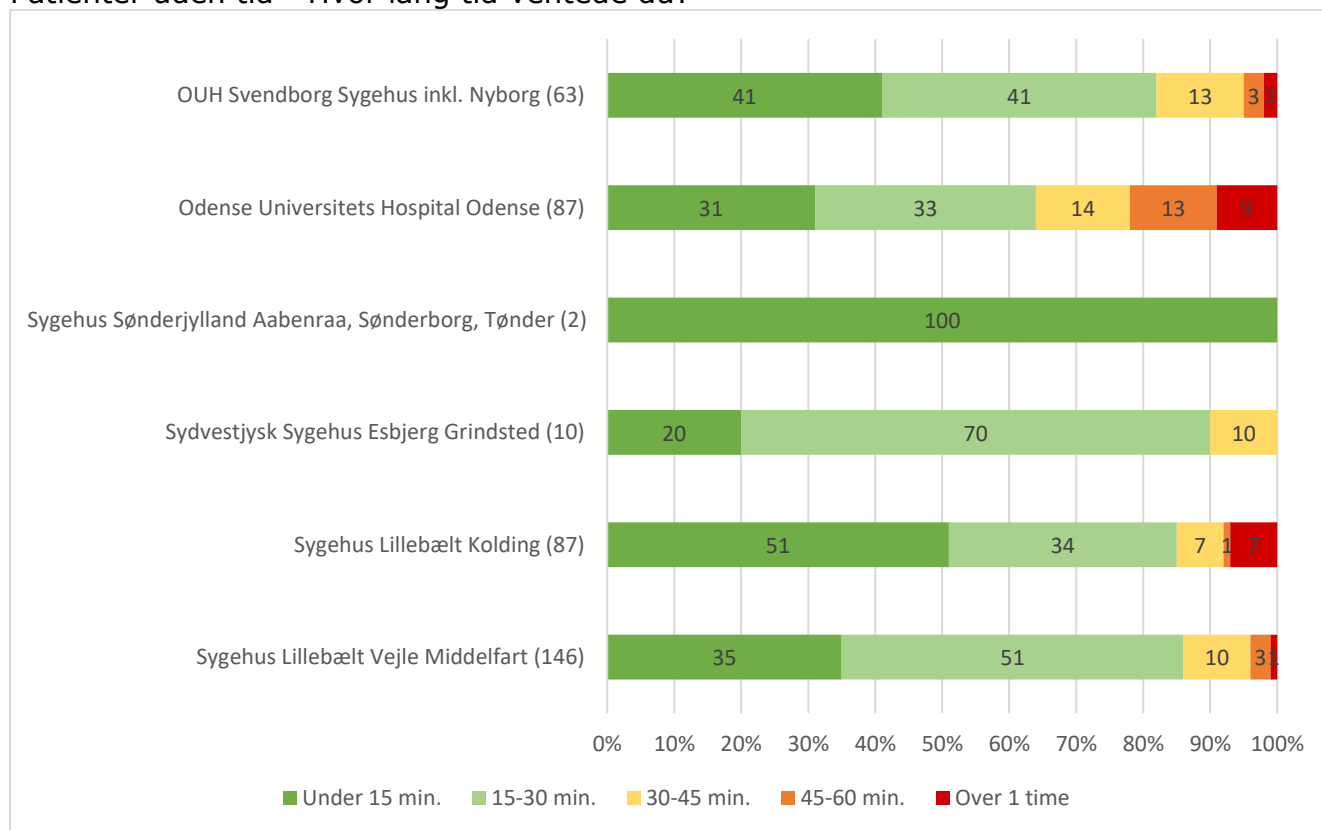
Patienter med tid - Var længden af ventetid, da du ankom til du blev undersøgt, acceptabel?



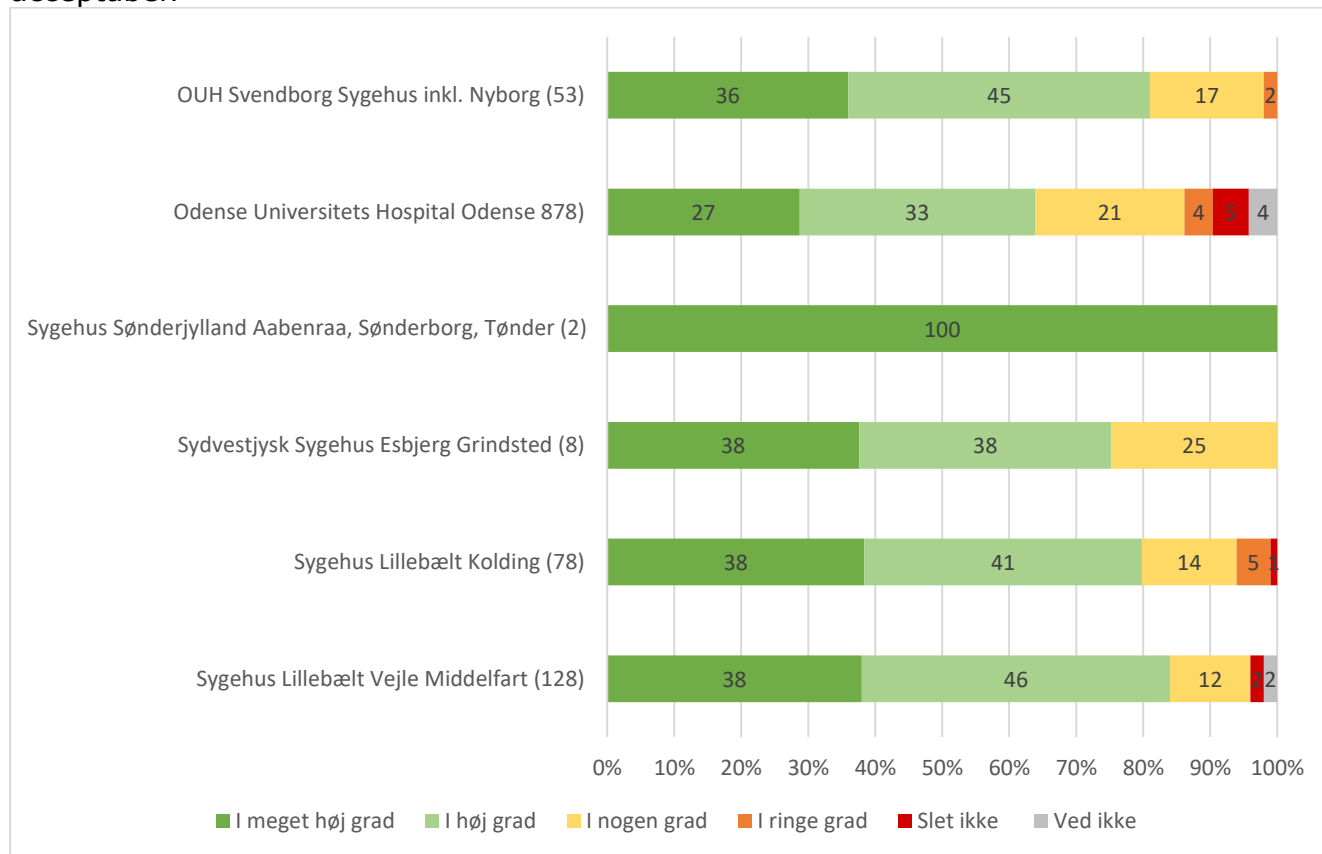
Patienter uden tid - Oplevede du ventetid, fra du ankom til afdelingen til du blev undersøgt?



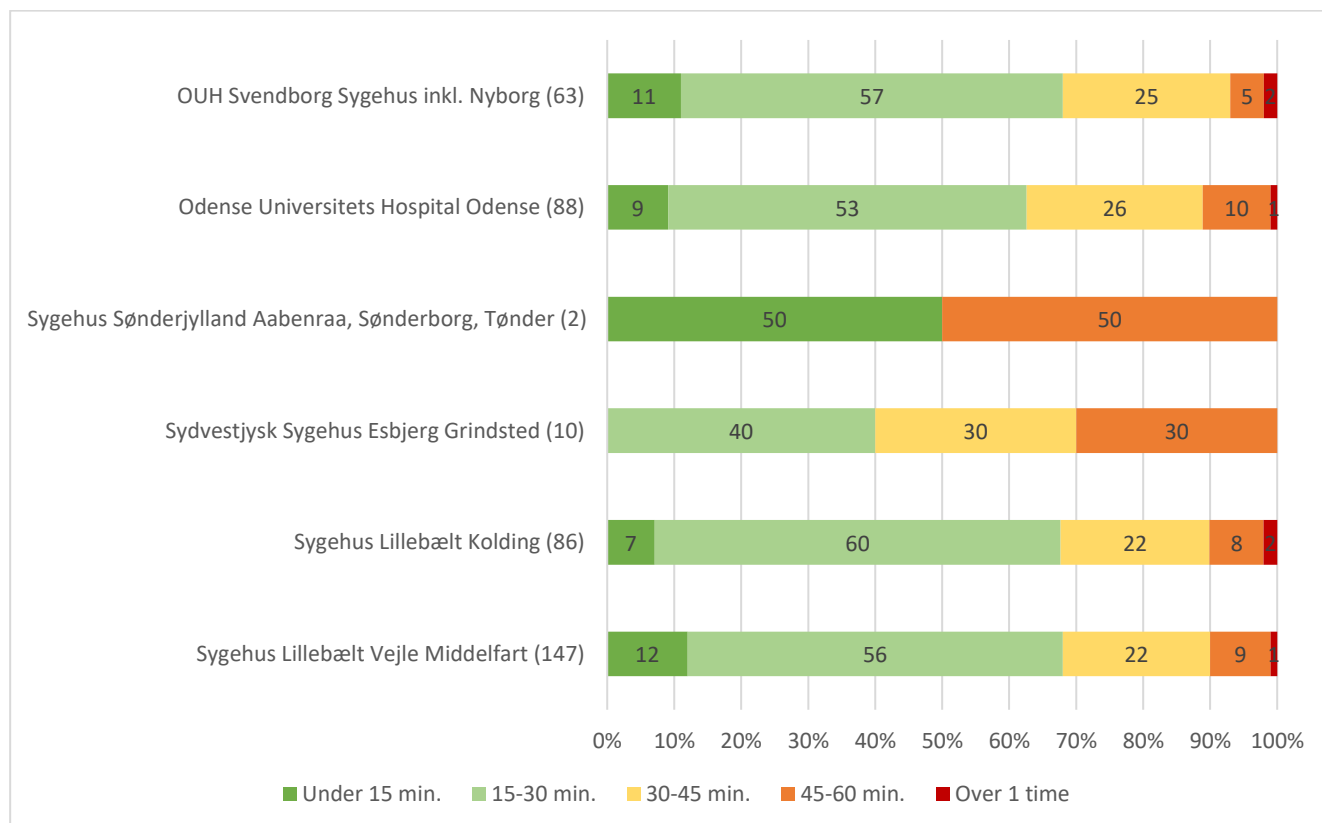
Patienter uden tid - Hvor lang tid ventede du?



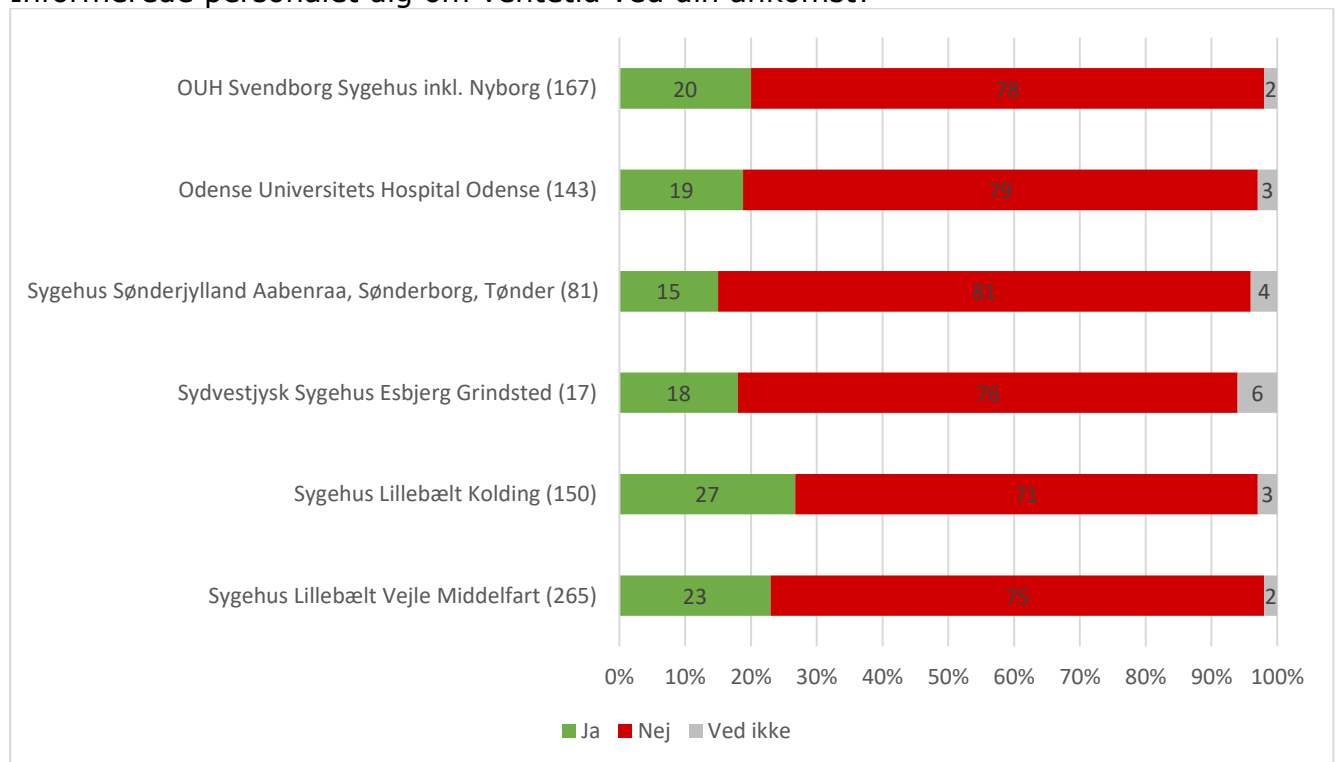
Patienter uden tid - Var længden af ventetid, fra du ankom til du blev undersøgt acceptabel?



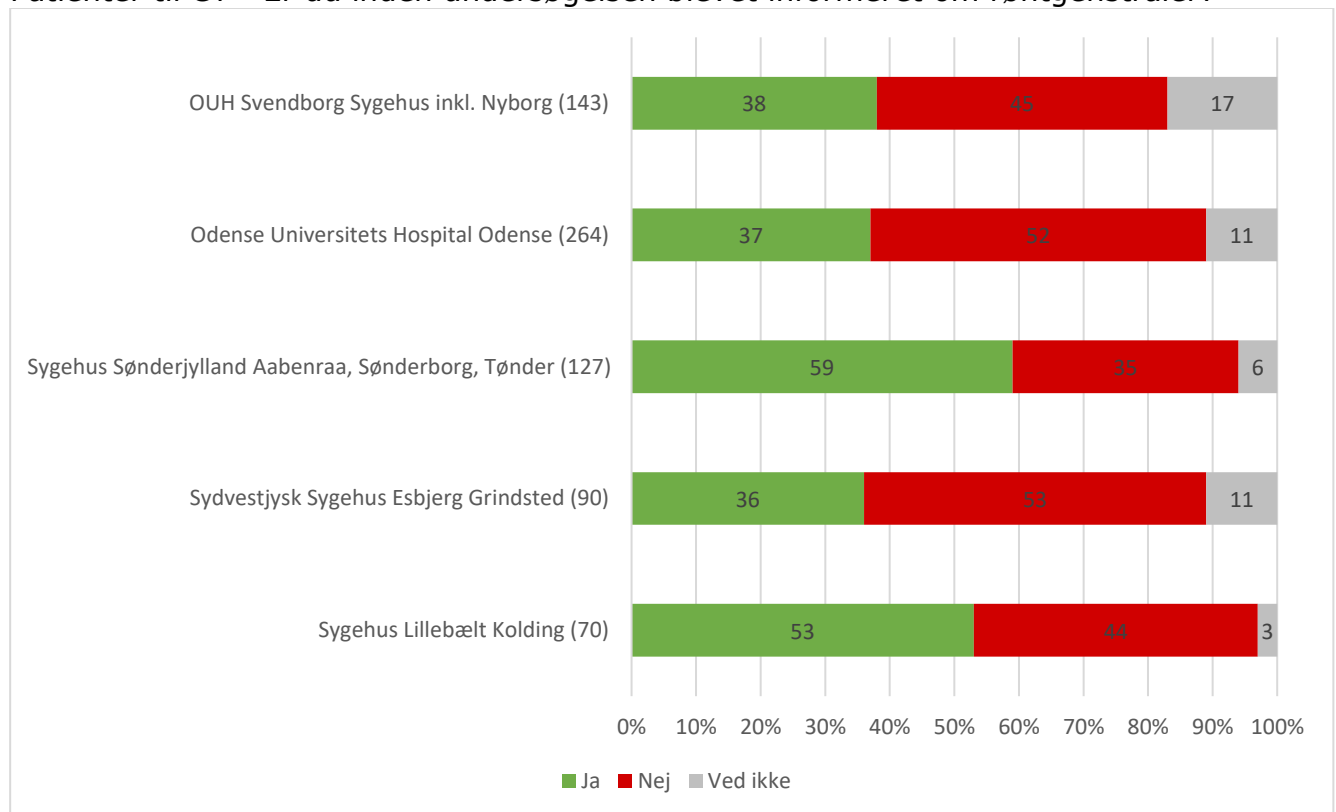
Patienter uden tid - Hvor mange minutters ventetid synes du er acceptabel, hvis man møder op uden en fast tid?



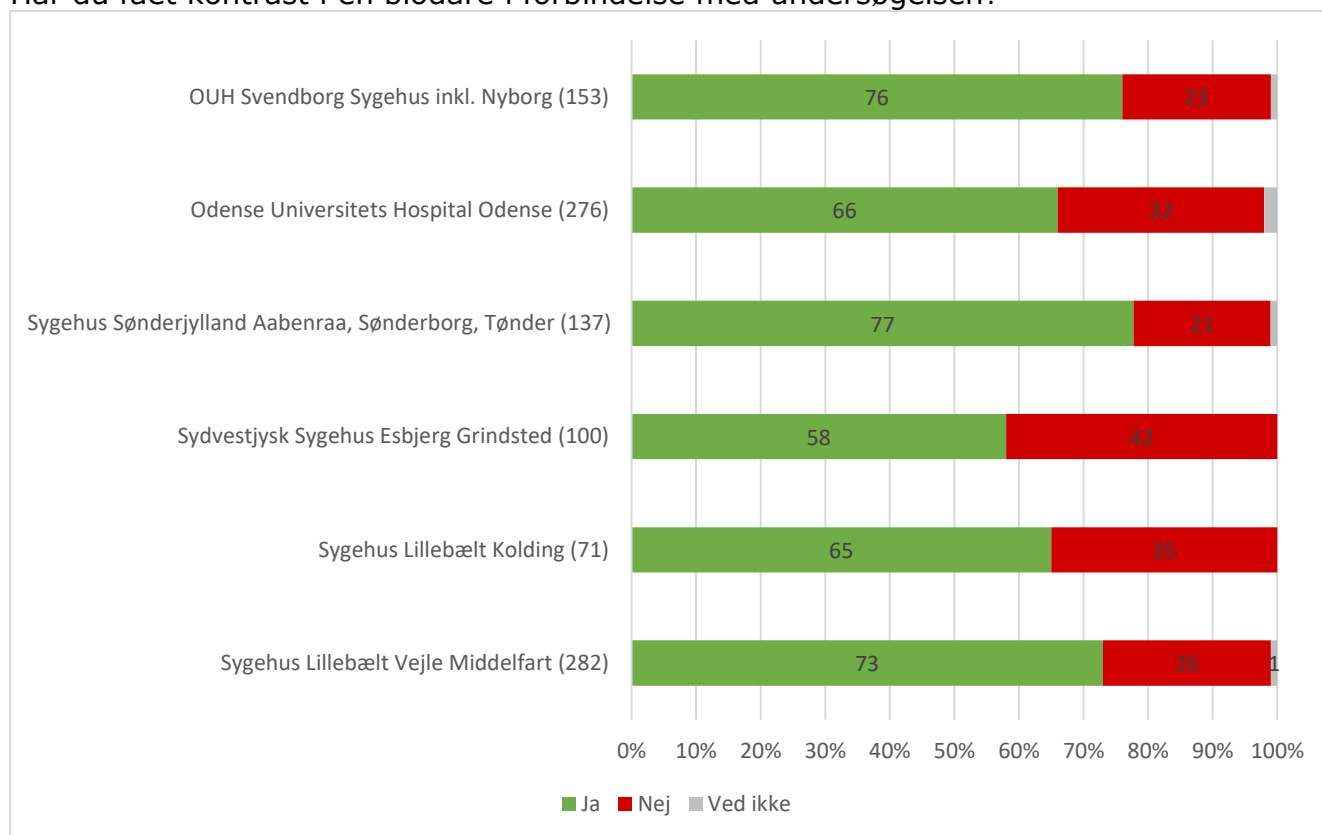
Informerede personalet dig om ventetid ved din ankomst?



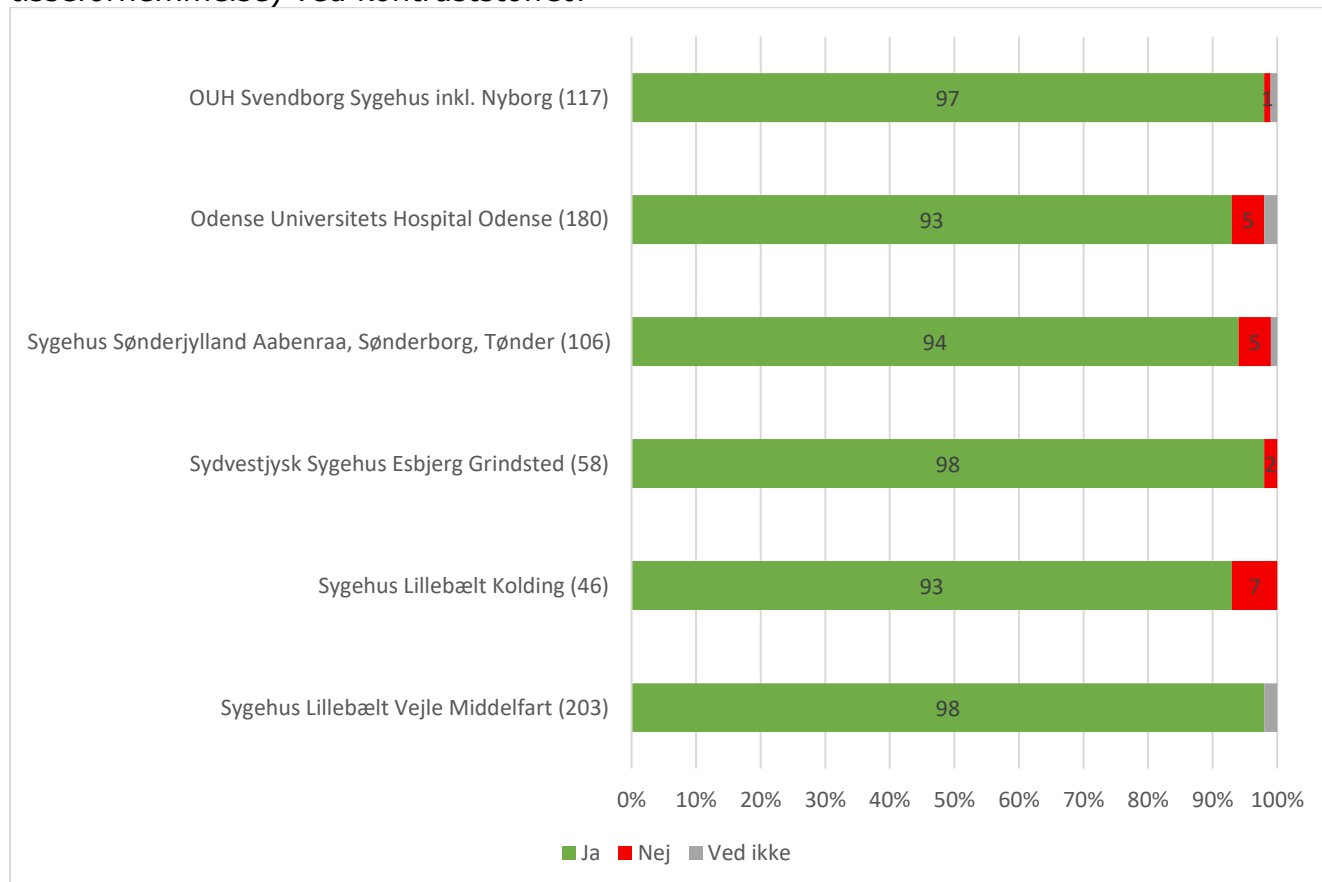
Patienter til CT - Er du inden undersøgelsen blevet informeret om røntgenstråler?



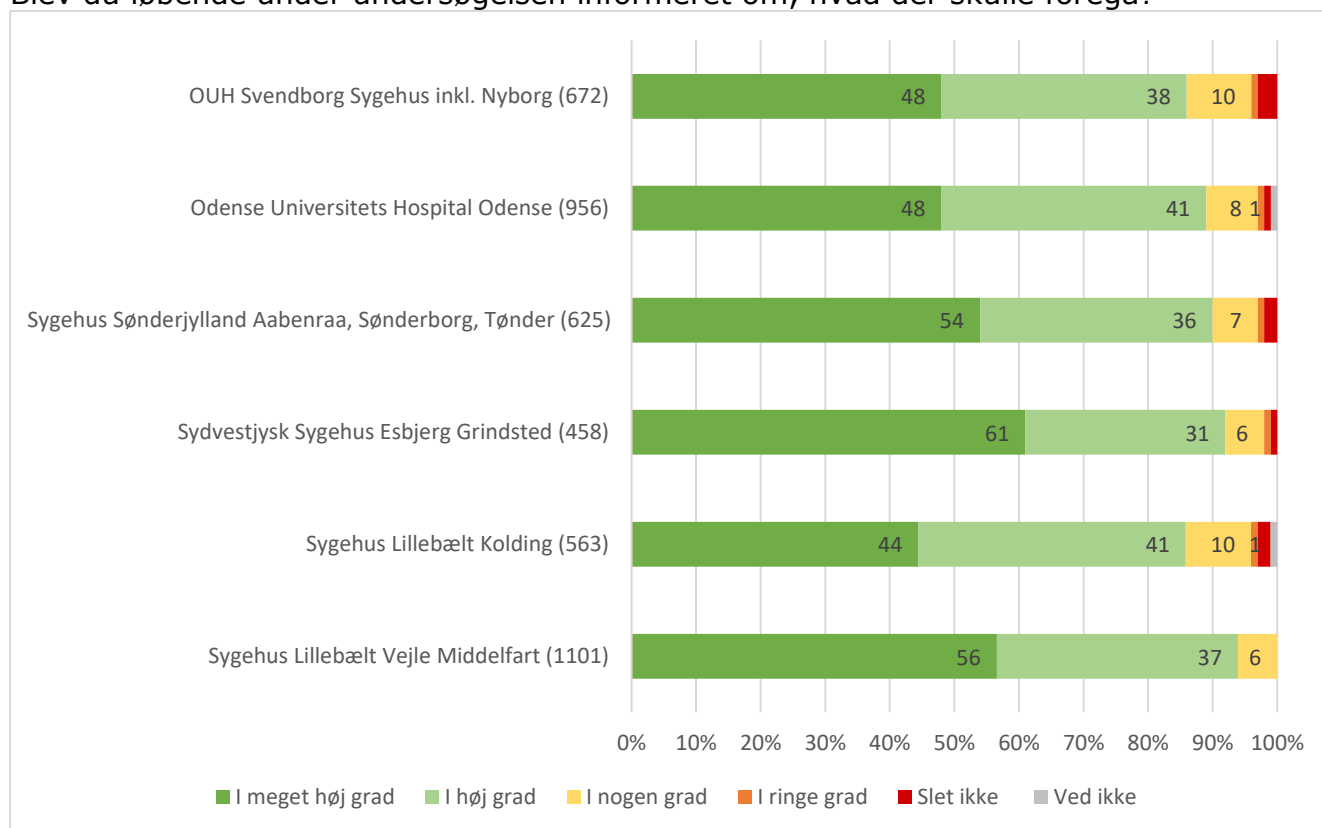
Har du fået kontrast i en blodåre i forbindelse med undersøgelsen?



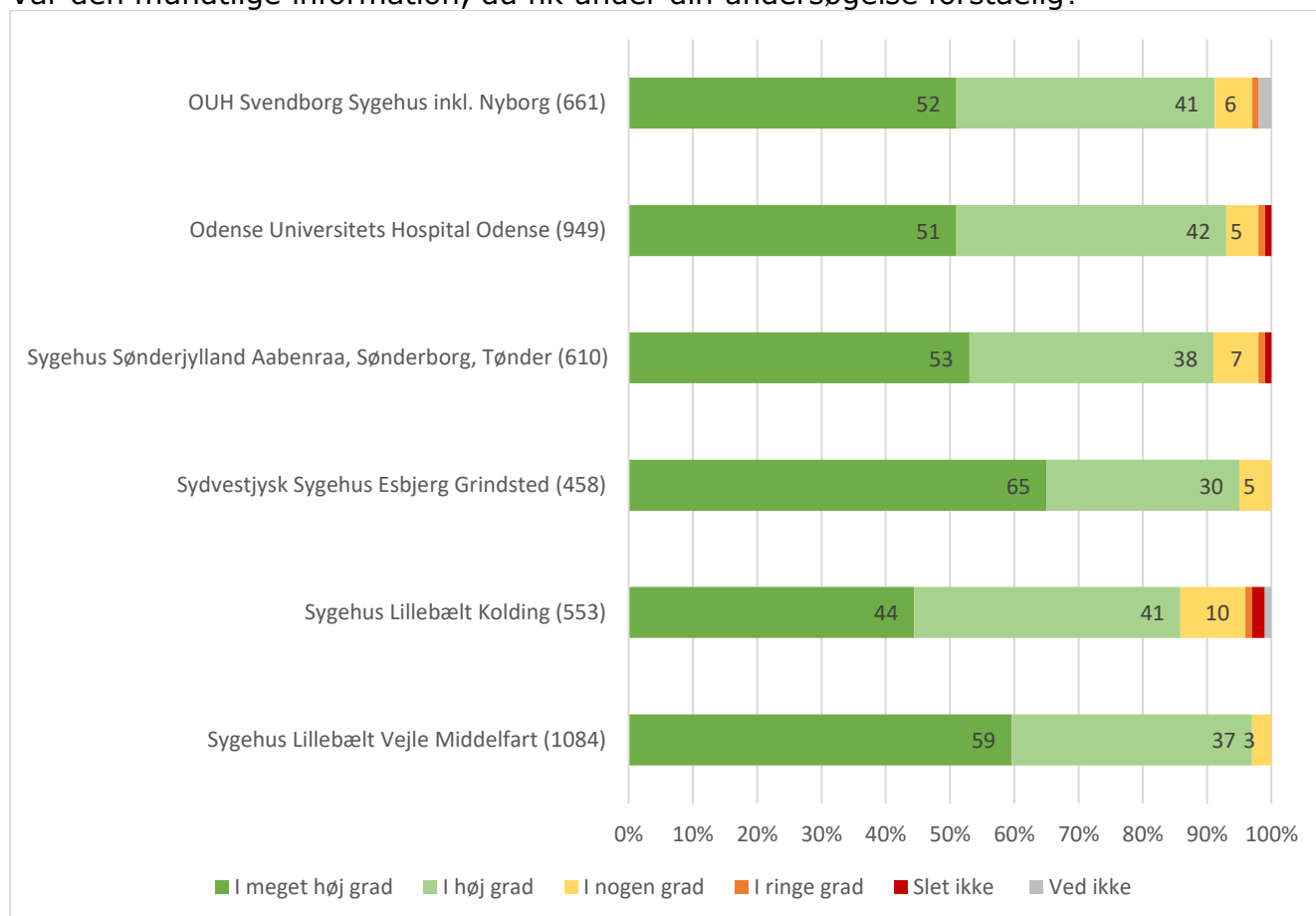
Følte du dig tilstrækkelig informeret om hyppige bivirkninger (varme- og tissefornemmelse) ved kontraststoffet?



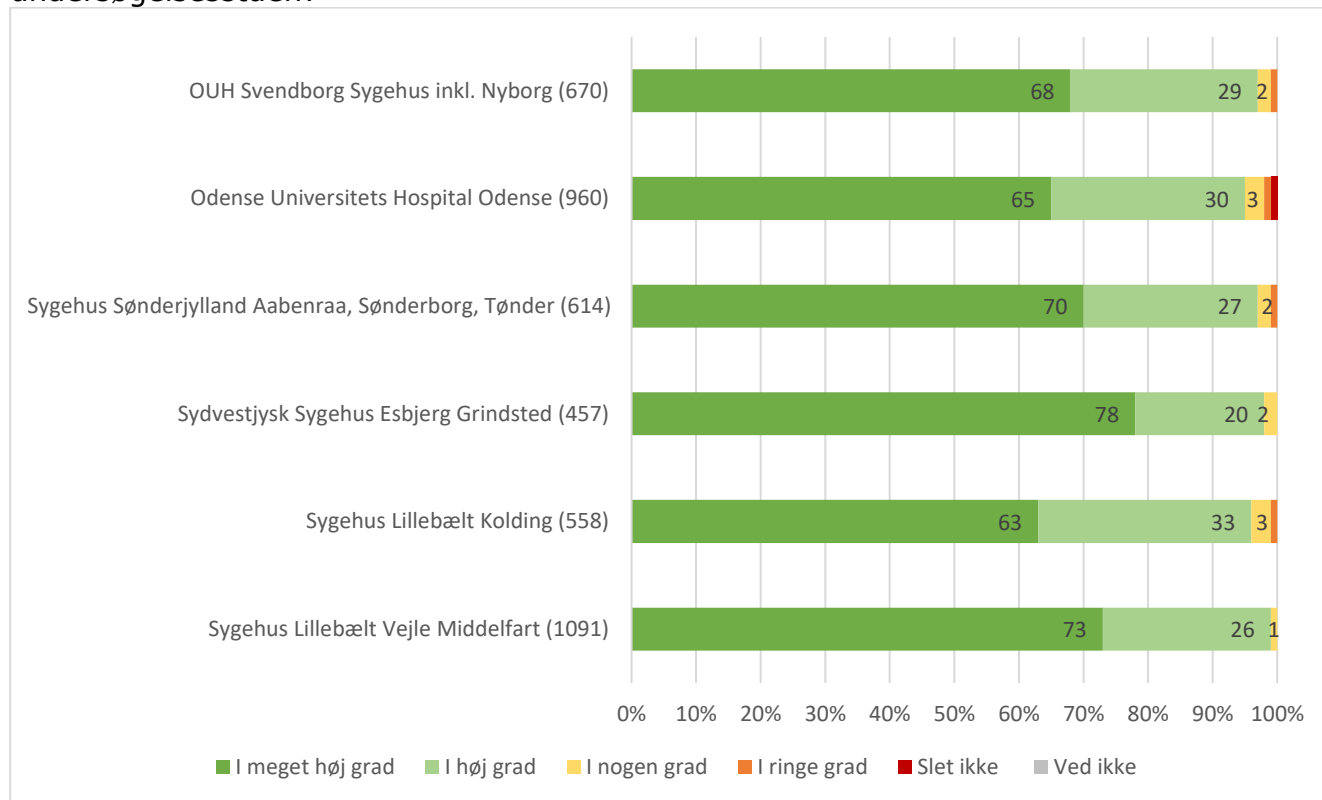
Blev du løbende under undersøgelsen informeret om, hvad der skulle foregå?



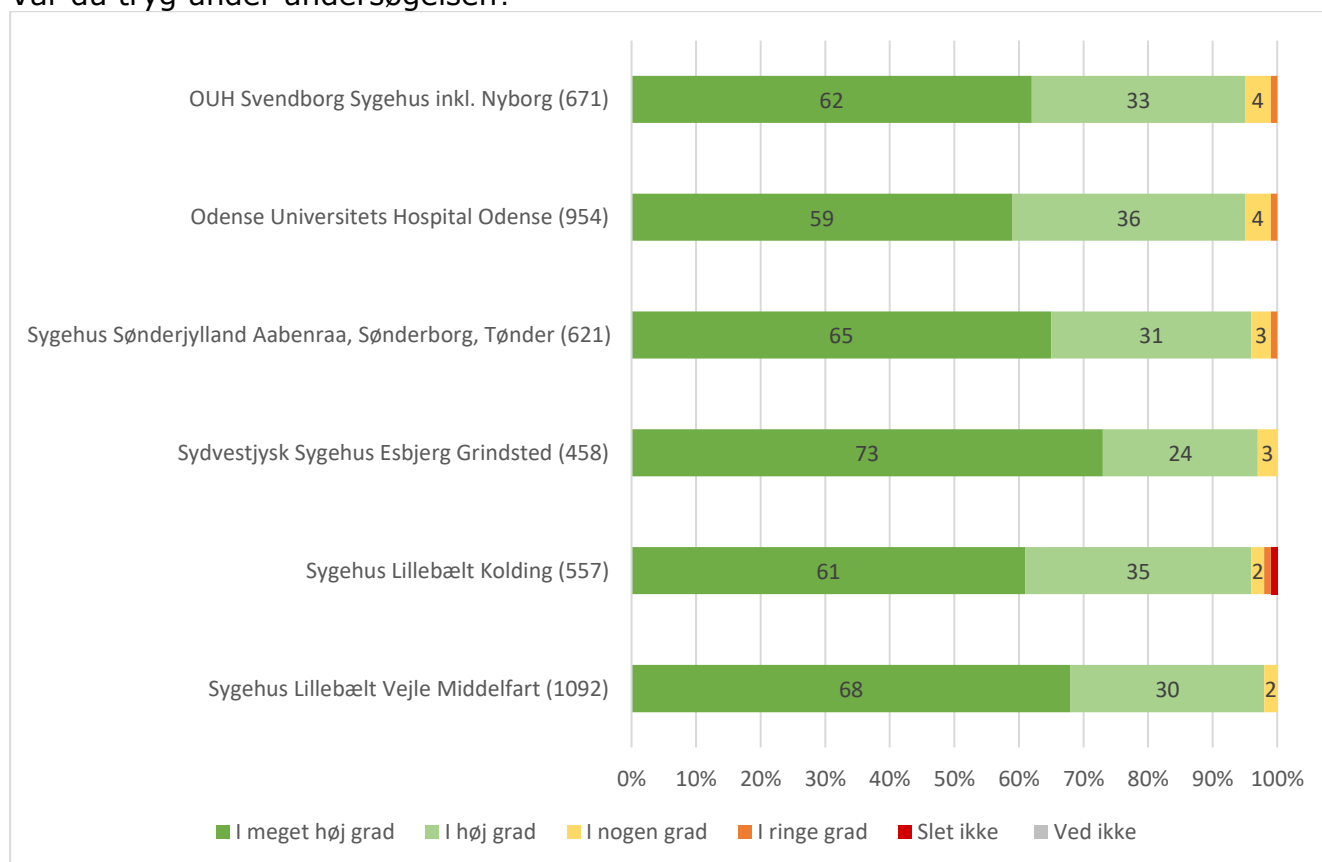
Var den mundtlige information, du fik under din undersøgelse forståelig?



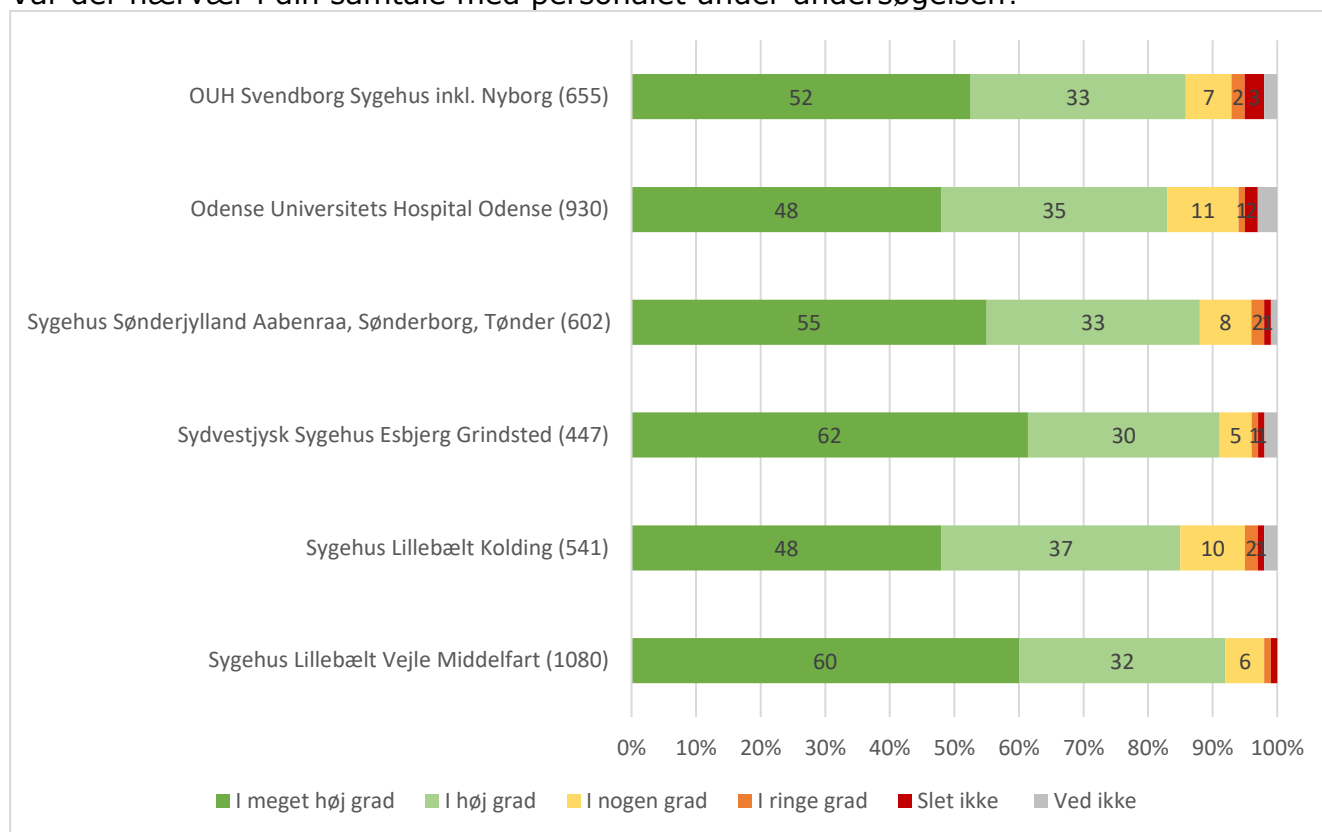
Oplevede du, at personalet optrådte venligt og imødekomende ved modtagelsen på undersøgelsesstuen?



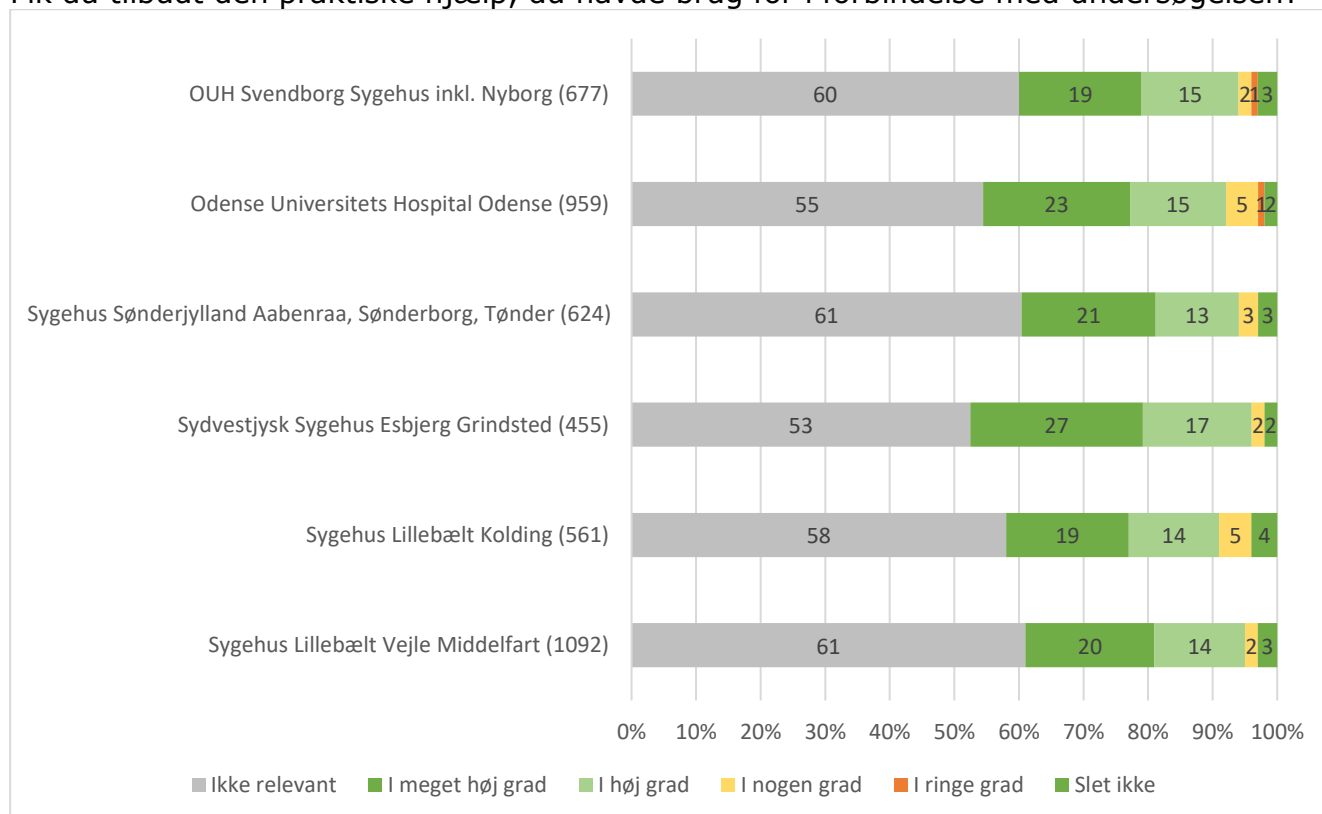
Var du tryk under undersøgelsen?



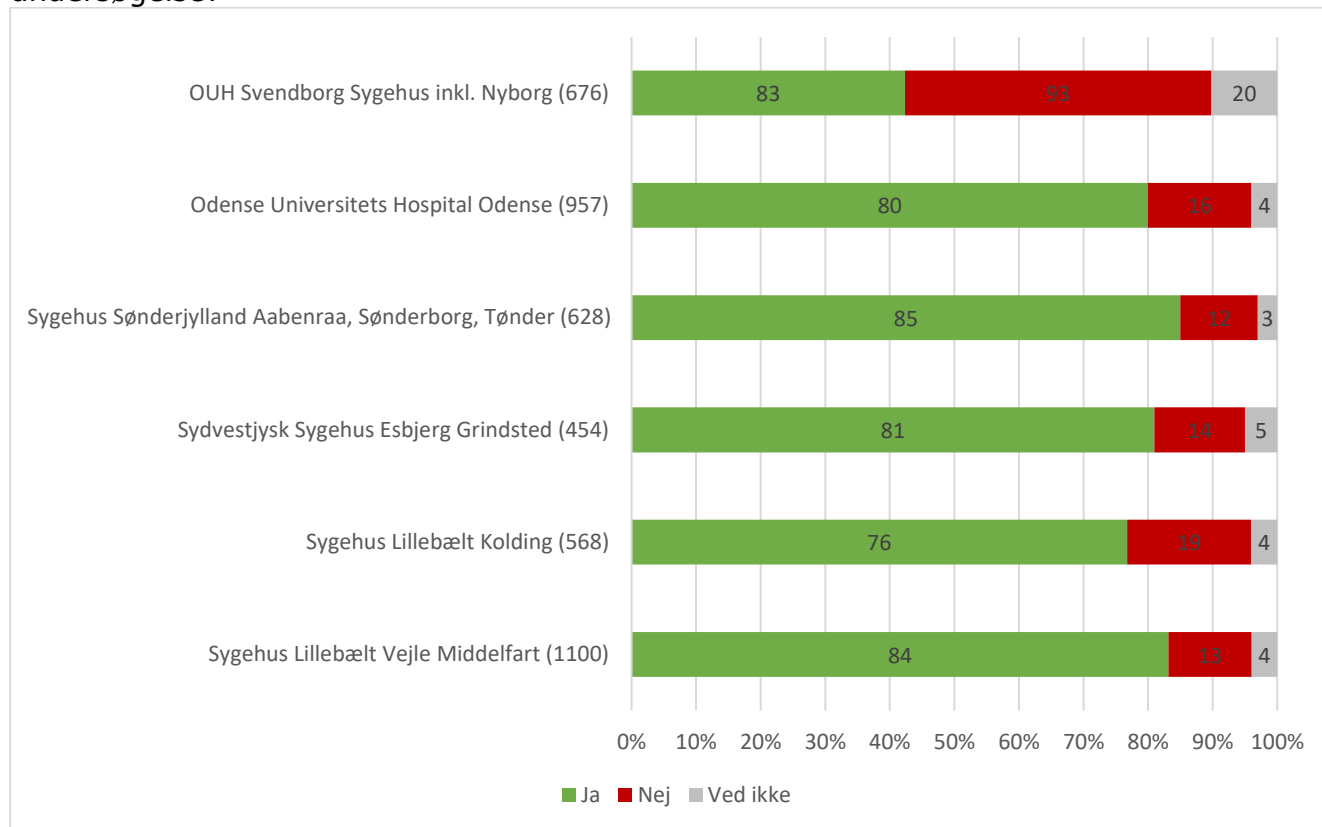
Var der nærvær i din samtale med personalet under undersøgelsen?



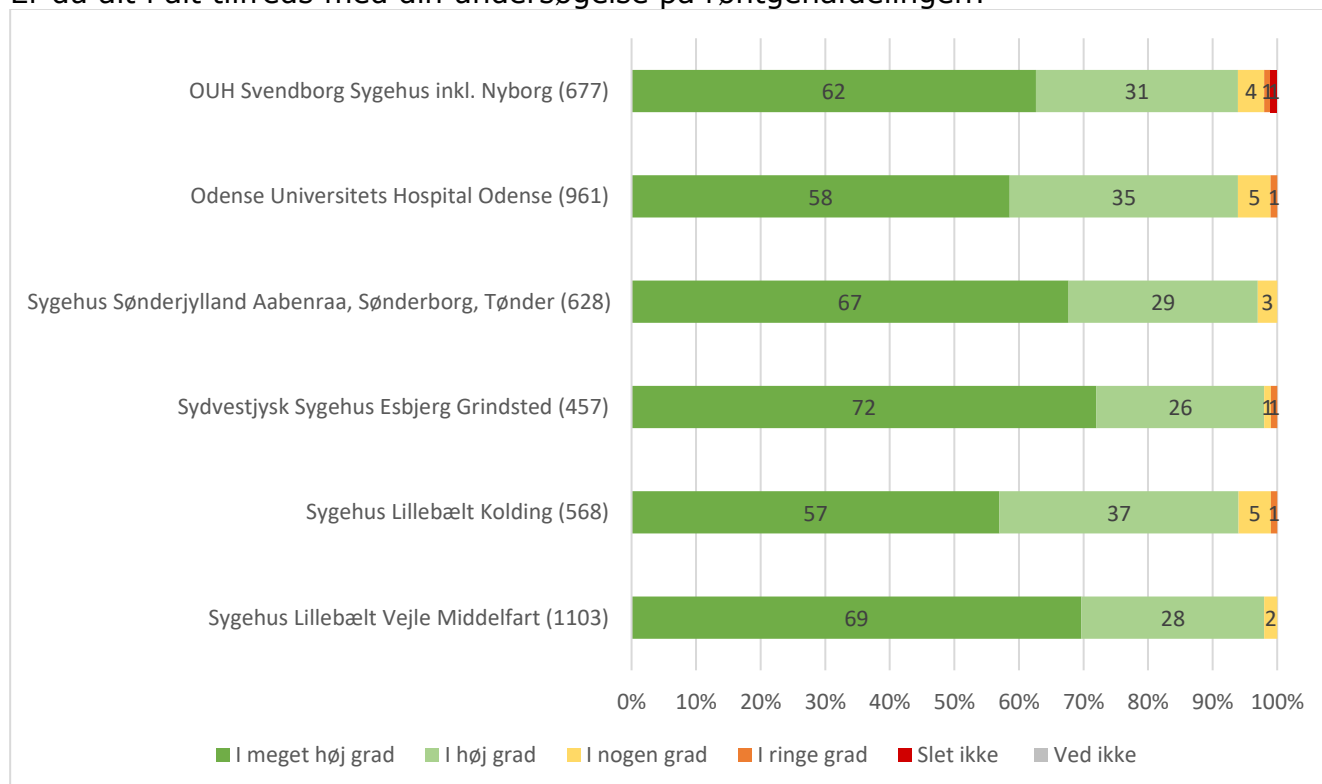
Fik du tilbudt den praktiske hjælp, du havde brug for i forbindelse med undersøgelsen?



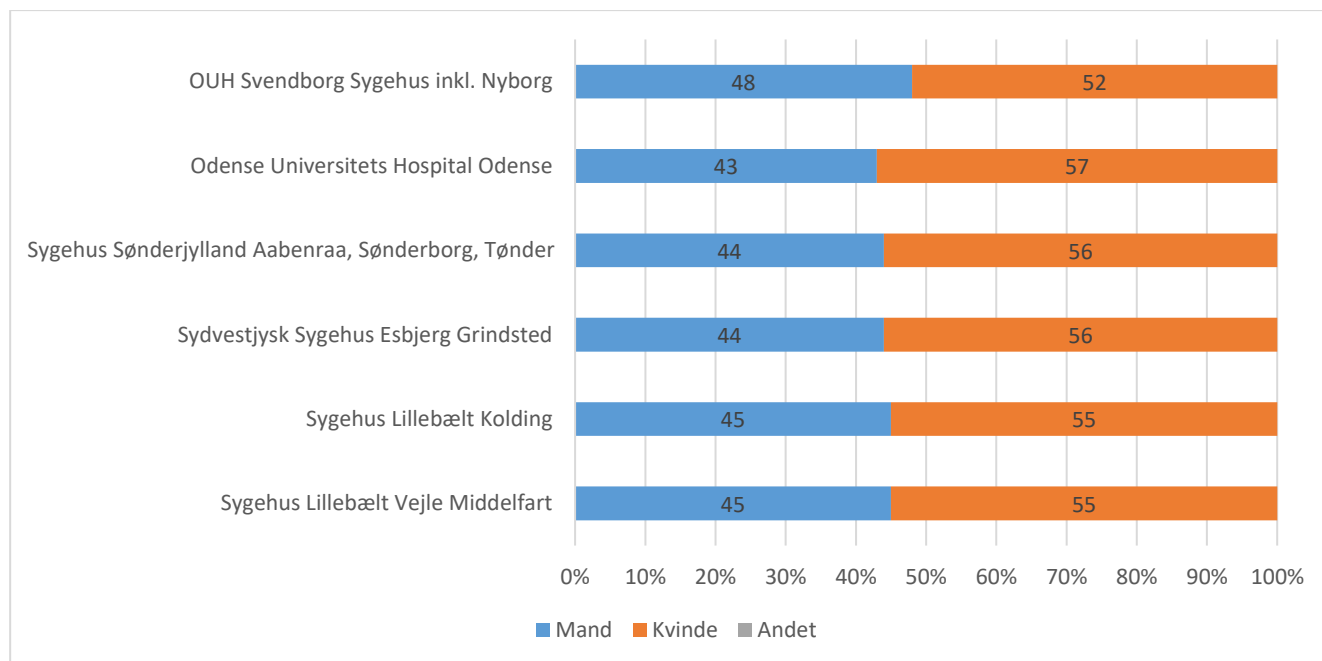
Informerede personalet på røntgenafdelingen dig om, hvem der giver dig svar på din undersøgelse?



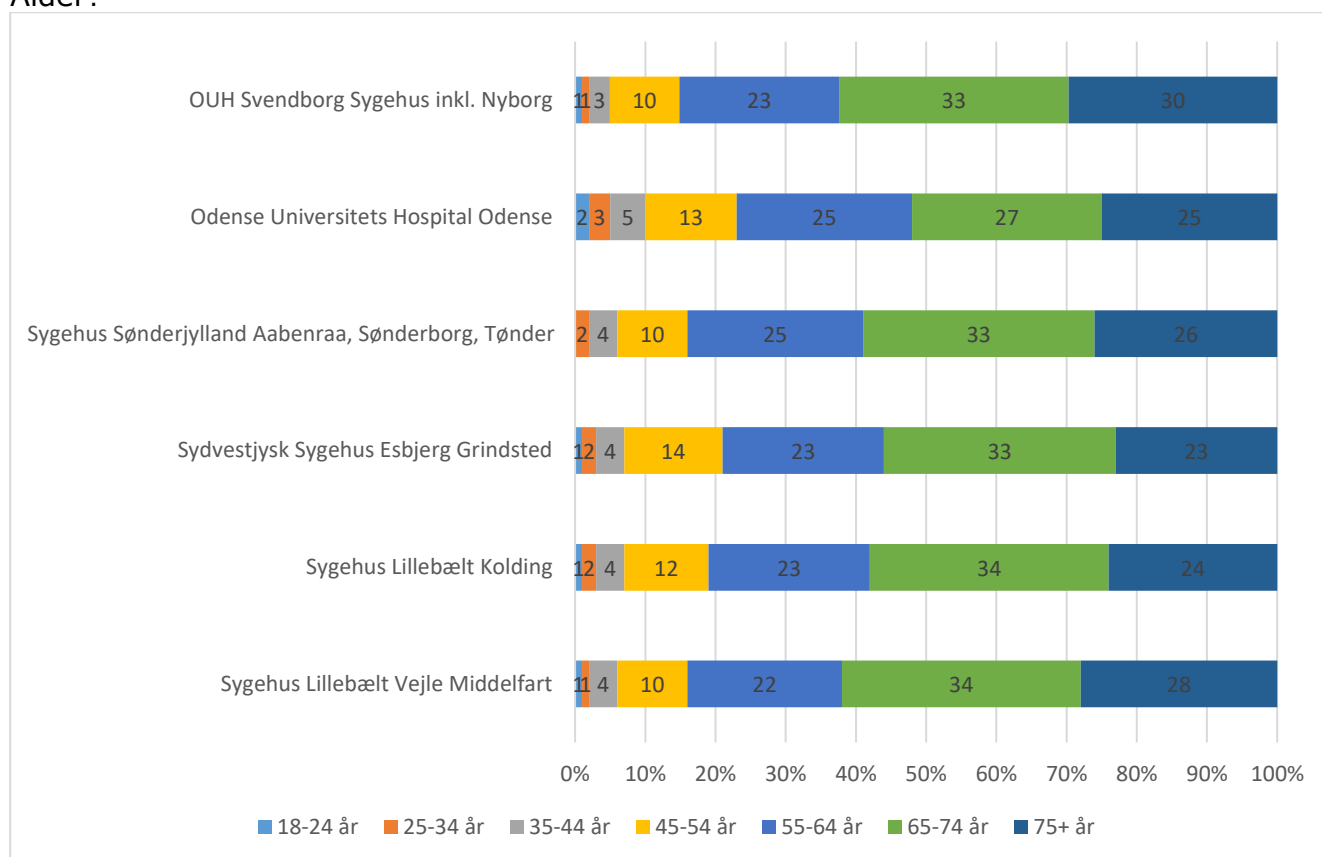
Er du alt i alt tilfreds med din undersøgelse på røntgenafdelingen?



Er du?



Alder?



Udarbejdet december 2021 af Dorte Juhl, Røntgen og Skanning, Sygehus Sønderjylland