



## Patientoplevelt kvalitet

Her er dine resultater fra undersøgelsen af den patientoplevede kvalitet i speciallægepraksis, som blev gennemført i perioden 21. oktober til 22. november 2013. Generelt vurderer patienterne kvaliteten i speciallægepraksis meget højt. 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:

- **Et hurtigt overblik** over de tre spørgsmål, hvor du afviger mest positivt og de tre spørgsmål, hvor du afviger mest negativt dels fra landsresultatet og dels i sammenligning med dine kolleger indenfor specialet. Fuldtidspraksis sammenlignes kun med fuldtidspraksis, og deltidspaksis sammenlignes kun med deltidspaksis.
- **En betydningsanalyse**, der giver dig et overblik over, hvor det kan give bedst mening for dig at sætte ind med forbedringer.
- **En oversigt** over, hvordan dine patienter har vurderet din klinik på hvert af undersøgelsens spørgsmål med mulighed for at sammenligne dig med dine kolleger inden for dit speciale i din region, med specialet på landsplan og med det samlede gennemsnit på landsplan.
- **Krydstabeller** som opdeler resultaterne på baggrundsvariable.

De uddybende kommentarer fra dine patienter, som kan give dig mere specifik viden om, hvad dine patienter oplever i din klinik i forhold til undersøgelsens temaer, 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 kan være en ide at gennemgå resultaterne sammen med dit klinikpersonale. Måske er der gode ideer at hente i patientkommentarerne, og måske kan du få andre ideer ved at drøfte resultater med dine kolleger. Arbejdet med patientoplevelt kvalitet bliver en del af den kommende akkreditering i speciallægepraksis. Der lægges op til, at klinikkens håndtering af patientoplevelser ses i sammenhæng med håndtering af tilbagemeldinger fra patienter, patientklager og forsikringsager.

### 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 pilotundersøgelsen i 2009 og med sparring fra en gruppe af speciallæger og embedsmænd fra regionerne. Herefter er spørgeskemaet valideret i en pilottest med 37 patienter.

Ud over resultaterne til hver enkelt klinik modtager hver region en rapport med data på aggregeret niveau med fokus på specialer og regional benchmarking. Regionerne har ikke adgang til data på klinikniveau, og i regioner, med under fem praksis i et speciale, er disse praksis samlet i en kategori "øvrige". Endvidere offentliggøres resultaterne i en hovedrapport, hvor der uden tabeller gøres rede for resultaterne i en mere journalistisk form baseret på cases og de gode eksempler. Hovedrapporten forventes offentliggjort i begyndelsen af marts 2014.

eKVIS styregruppe

NB. I spørgeskemaundersøgelsen havde patienterne mulighed for at komme med kommentarer til klinikken (spørgsmål 13, 17, 20, 25, 29 og 30). Kommentarerne vises ikke i denne rapport, men findes særskilt i kommentarrapporten.

Sådan læses frekvensfordelingerne

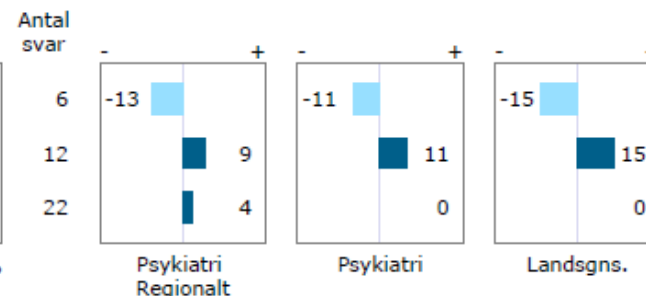
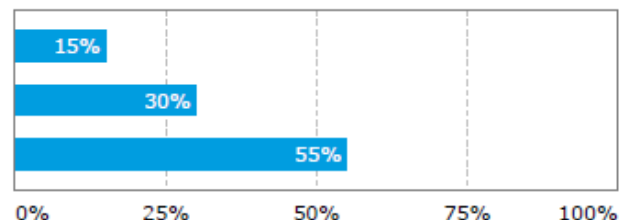
Øverst vises spørgsmålets formulering, mens de forskellige svarmuligheder fremgår til venstre for grafen.

Grafikken illustrerer svarfordelingen på de enkelte spørgsmål. På spørgsmål 21 har 15% svaret "Ja", 30% "Nej, men ville gerne have haft det", 55% "Nej, og jeg havde ikke behov for det".

Til højre for svarfordelingen vises antallet af svar på de enkelte svarkategorier. Her har henholdsvis 6, 12 og 22 svaret på de tre kategorier

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

- Ja
- Nej, men jeg ville gerne have haft det
- Nej, og jeg havde ikke behov for det



I højre side sammenlignes resultatet for den enkelte praksis med specialets regionale resultat, specialets landsresultat, samt landsgennemsnittet (alle specialer). Grafikken viser, at i praksissen har 15% færre end landsgennemsnittet svaret "Ja" til spørgsmål 21, illustreret ved den lyseblå bar. 15% flere har svaret "Nej, men jeg ville gerne have haft det", illustreret ved den mørkeblå bar. Samme antal som landsgennemsnittet har svaret "Nej, og jeg havde ikke behov for det". Bemærk, at afrunding kan betyde, at forskellen mellem to gennemsnit er 0,1 under eller over forskellen mellem de afrundede gennemsnit. Bemærk, at der kun vil blive sammenlignet, såfremt der er andre sammenlignelige praksisser inden for dit speciale og din region. Alle praksisser vil blive sammenlignet med landsgennemsnittet på tværs af specialer.

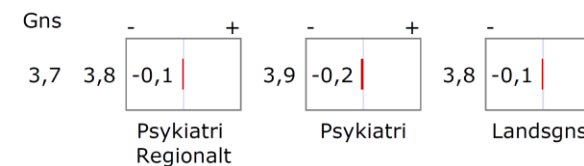
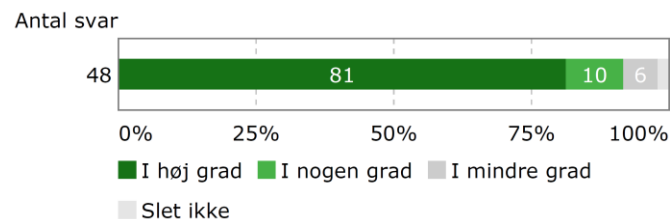
## Sådan læses svarfordelingerne

Yderst til venstre vises spørgsmålets formulering. Mellem spørgsmålsformuleringen og svarfordelingen vises antallet af svar på det konkrete spørgsmål. Her har 48 patienter således svaret på spørgsmålet.

Grafikken illustrerer svarfordelingen på de enkelte spørgsmål. På spørgsmål 23 har 81% svaret "I høj grad", 10% "I nogen grad", 6% "I mindre grad". De resterende 3% har svaret "Slet ikke". Patienter der har svaret "Ved ikke" medtages ikke i svarfordelingen.

Til højre for svarfordelingen vises gennemsnitsscoren for spørgsmålet. For spørgsmål 23 er gennemsnittet 3,7. Den maksimale score er 4 og minimum er 1.

23. I hvilken grad fik du mulighed for at stille de spørgsmål, som du havde behov for?



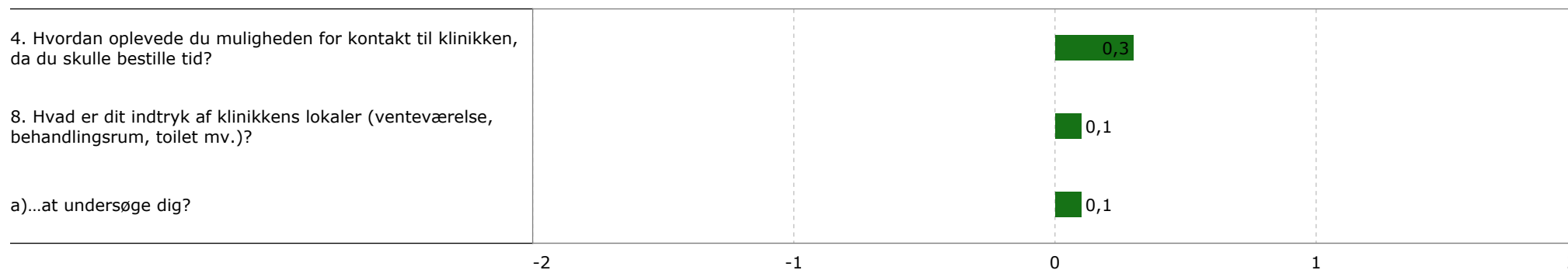
I højre side sammenlignes resultatet for den enkelte praksis med specialiets regionale resultat, specialiets landsresultat, samt landsgennemsnittet (alle specialer). Grafikken viser, at landsgennemsnittet for spørgsmål 23 er 3,8 og at praksissens gennemsnitsscore er 0,1 lavere, illustreret ved den røde bar. Bemærk, at afrunding kan betyde, at forskellen mellem to gennemsnit er 0,1 under eller over forskellen mellem de afrundede gennemsnit. Bemærk, at der kun vil blive sammenlignet, såfremt der er andre sammenlignelige praksisser inden for dit speciale og din region. Alle praksisser vil blive sammenlignet med landsgennemsnittet på tværs af specialer.

## Sådan udregnes gennemsnittet

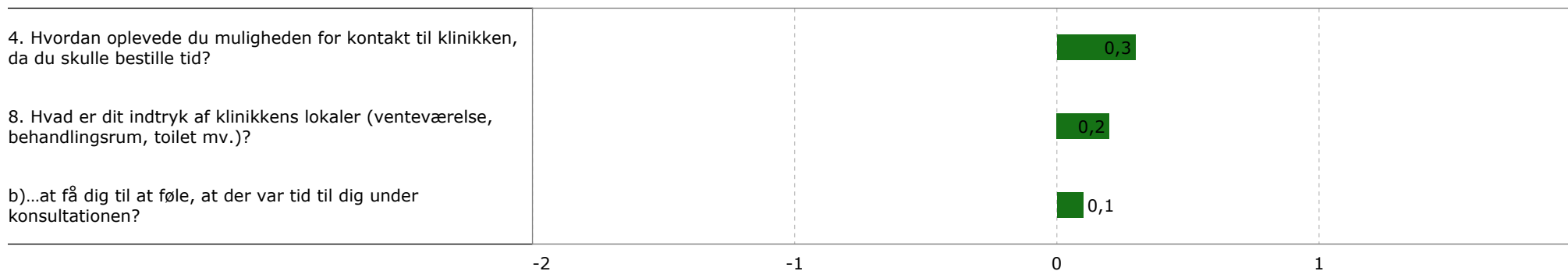
Gennemsnittet udregnes ved at lægge de point sammen som patienterne har givet klinikken på det pågældende spørgsmål. I eksemplet ovenfor har 39 (81 procent af 48) patienter givet 4 point, 5 patienter har givet 3 point, 3 patienter har givet 2 point og 1 ingen patient har givet 1 point.

Gennemsnittet beregnes dermed således:  $\frac{39 \cdot 4 + 5 \cdot 3 + 3 \cdot 2 + 1 \cdot 1}{48} = 3,7$

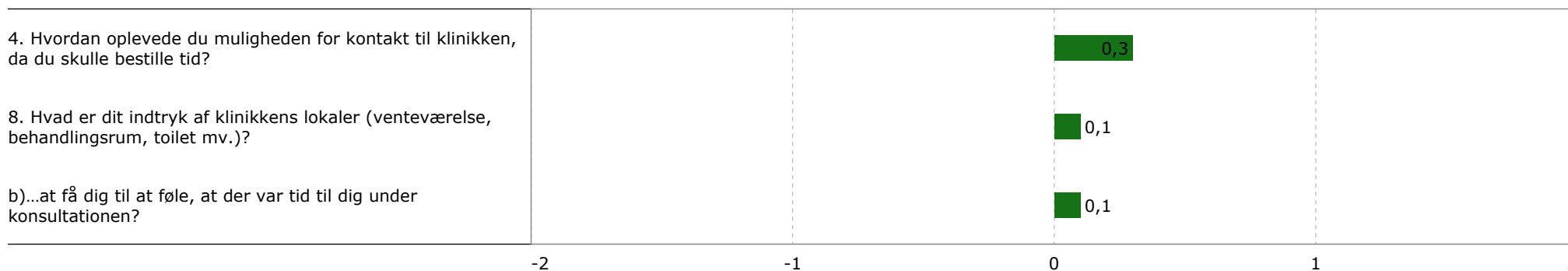
Nedenstående figur viser de tre spørgsmål hvor praksissens resultat afviger mest positivt fra landsresultatet, samt de tre spørgsmål hvor praksissens resultat afviger mest negativt fra landsresultatet.



Nedenstående figur viser de tre spørgsmål hvor praksissens resultat afviger mest positivt fra specialets resultat, samt de tre spørgsmål hvor praksissens resultat afviger mest negativt fra specialets landsresultat.



Nedenstående figur viser de tre spørgsmål hvor praksissens resultat afviger mest positivt fra specialets resultat, samt de tre spørgsmål hvor praksissens resultat afviger mest negativt fra specialets regionsresultat.



## Sådan læses matricen

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 på næste side fremstilles ovenstående sammenhæng, for de patienter der har besøgt netop din praksis.

Spørgsmål, der placerer sig i øverste højre kvadrant, er praksisens 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 placerer sig i nederste højre kvadrant, er praksisens indsatsområder. Disse er spørgsmål, der lige som styrkerne udviser en stærk sammenhæng med den samlede tilfredshed, men hvor patienternes tilfredshed kunne forbedres. Disse er således områder, man fremadrettet kan arbejde med for at øge den samlede tilfredshed.

## Følgende spørgsmål indgår i analysen

Spm. 4: Hvordan oplevede du muligheden for kontakt til klinikken, da du skulle bestille tid?

Spm. 6: Hvordan vurderer du ventetiden på at få en tid i klinikken?

Spm. 7: Hvordan oplevede du modtagelsen i klinikken?

Spm. 8: Hvad er dit indtryk af klinikkens lokaler (venteværelse, behandlingsrum, toilet mv.)?

Spm. 11: Hvordan vurderer du ventetiden, fra den aftalte mødetid til du blev kaldt ind?

Spm. 15a: Hvor god eller dårlig oplevede du, at speciallægen/klinikpersonalet var til at undersøge dig?

Spm. 15b: Hvor god eller dårlig oplevede du, at speciallægen/klinikpersonalet var til at få dig til at føle, at der var tid til dig under konsultationen?

Spm. 15c: Hvor god eller dårlig oplevede du, at speciallægen/klinikpersonalet var til at tale med dig om dine symptomer og din sygdom, så du følte dig velinformeret?

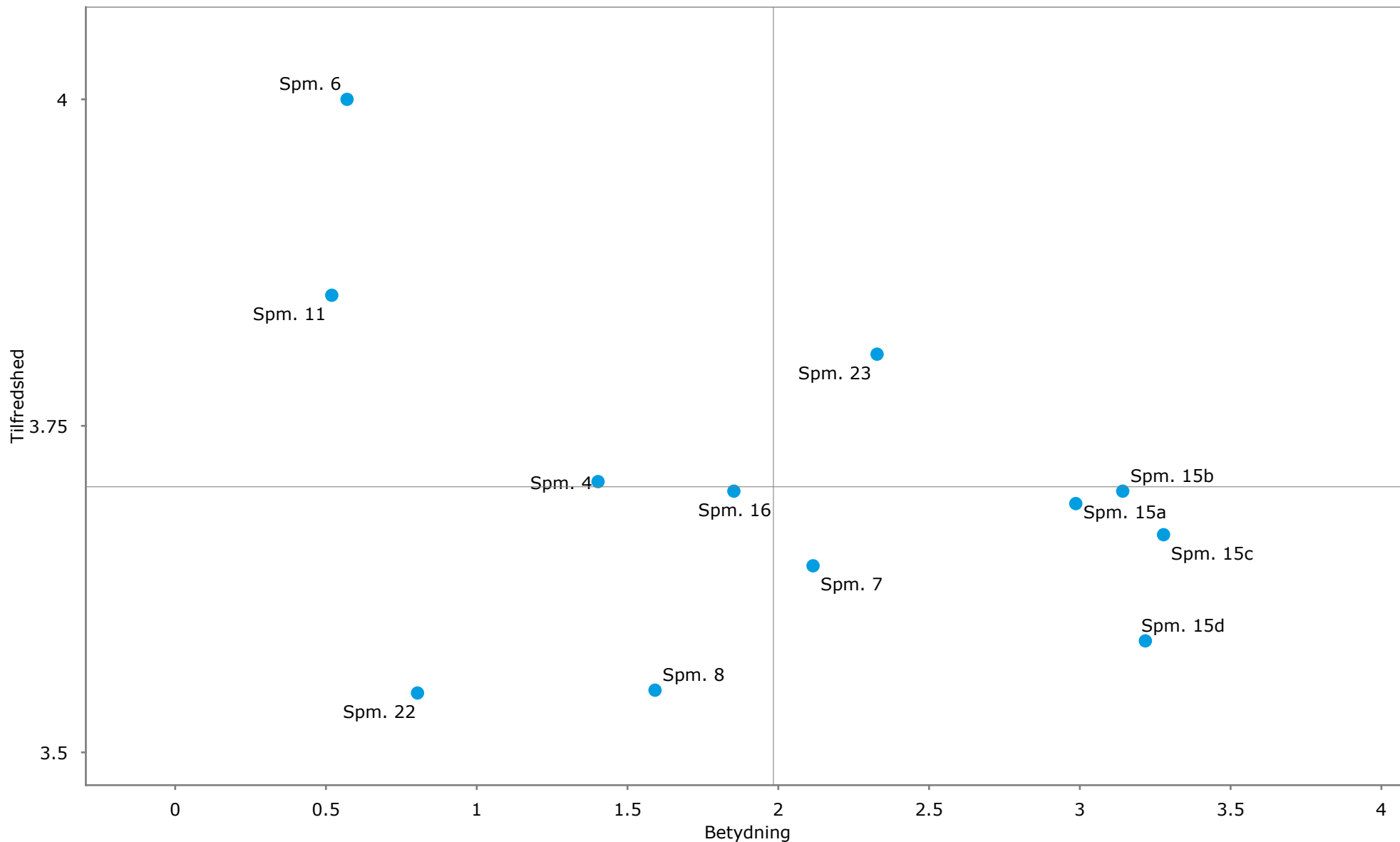
Spm. 15d: Hvor god eller dårlig oplevede du, at speciallægen/klinikpersonalet var til at forklare formålet med undersøgelser og behandlinger?

Spm. 16: I hvilken grad oplever du, at dit/dine besøg hos speciallægen har hjulpet dig?

Spm. 22: Hvordan oplevede du den skriftlige information, som du fik i klinikken?

Spm. 23: I hvilken grad fik du mulighed for at stille de spørgsmål, som du havde behov for?



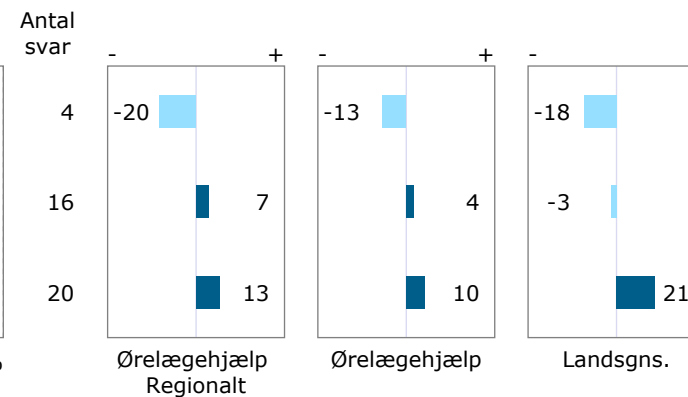
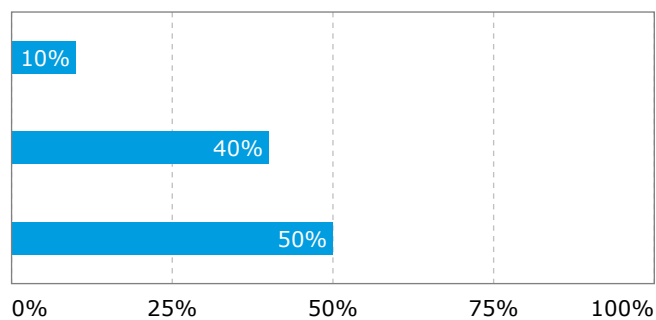


1. Er det første gang, at du har besøgt denne klinik?

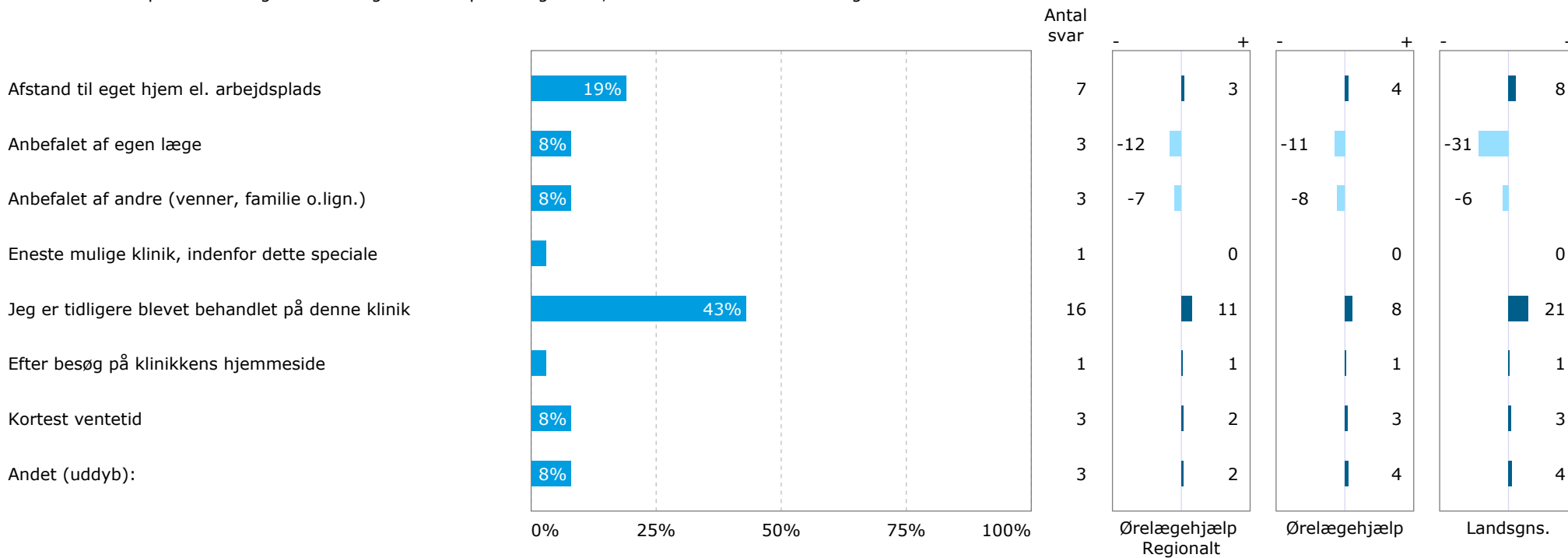
Ja

Nej, dette besøg er led i et længere forløb (2 besøg eller flere)

Nej, jeg har benyttet denne klinik ved et tidligere behandlingsforløb



2. Hvad var den primære årsag til at du valgte denne speciallægeklinik, i forbindelse med dette besøg?



### 3. Hvordan bestilte du tid?

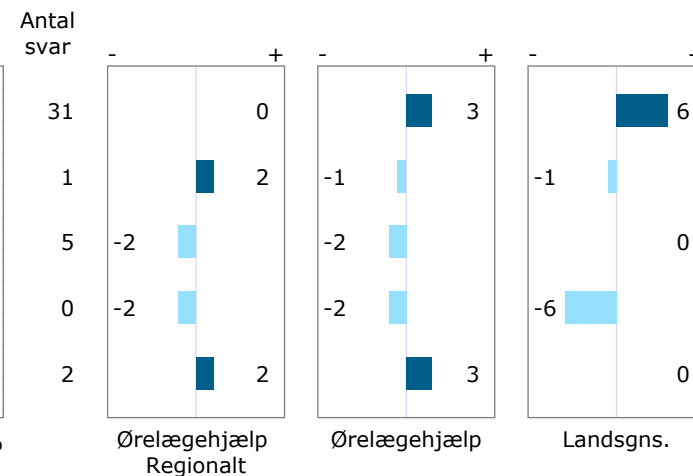
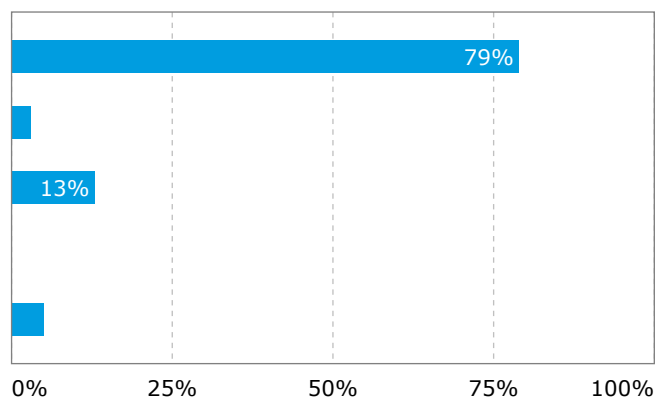
Telefonisk

Email/elektronisk tidsbestilling

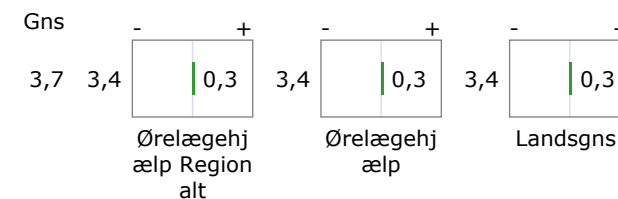
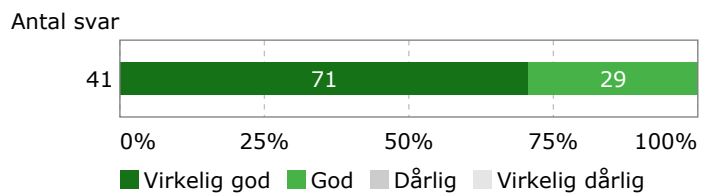
Personlig henvendelse

Jeg fik en akut tid via egen læge

Andet (uddyb):



### 4. Hvordan oplevede du muligheden for kontakt til klinikken, da du skulle bestille tid?



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

Op til en 1 uge

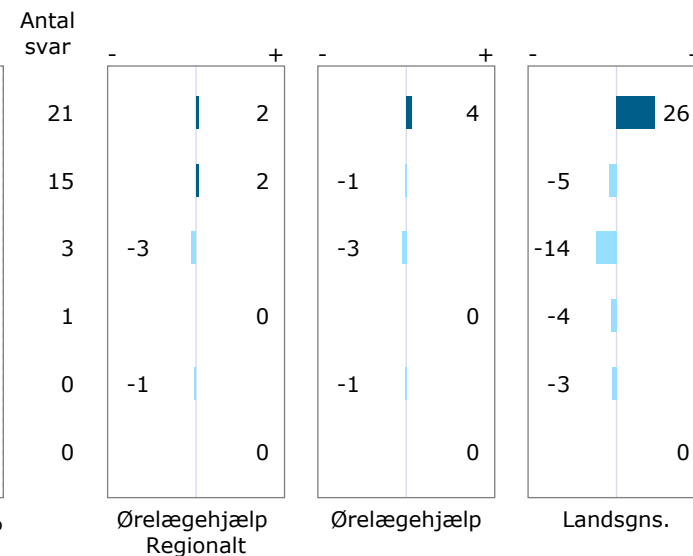
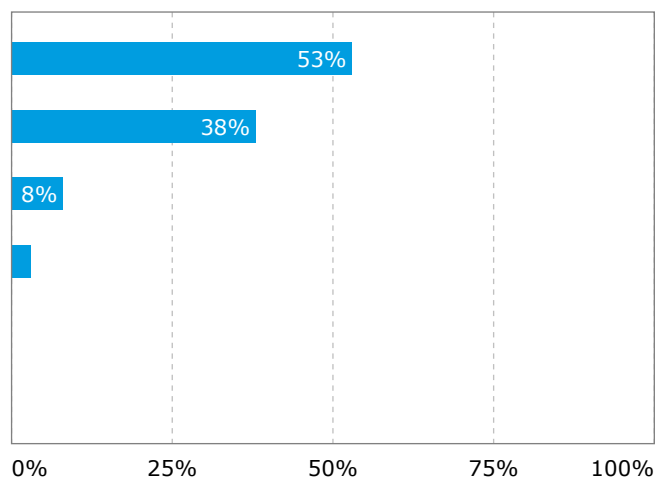
1 uge til 1 måned

1 til 3 måneder

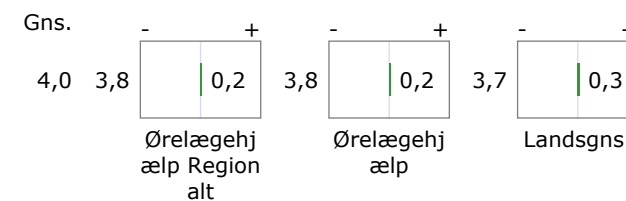
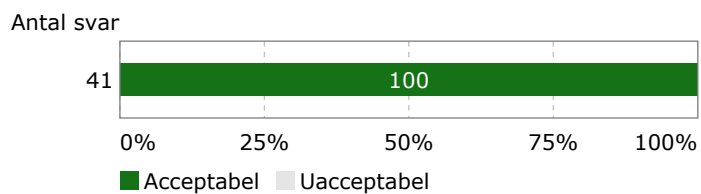
3 til 6 måneder

6 måneder til 1 år

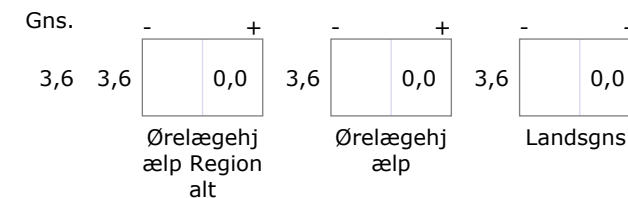
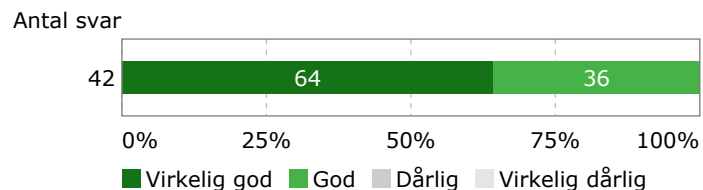
Mere end 1 år



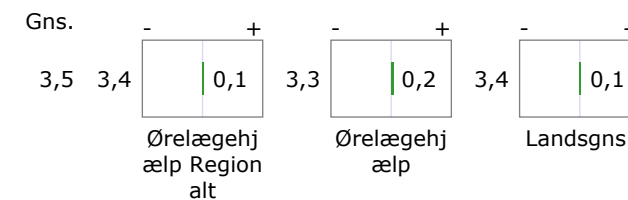
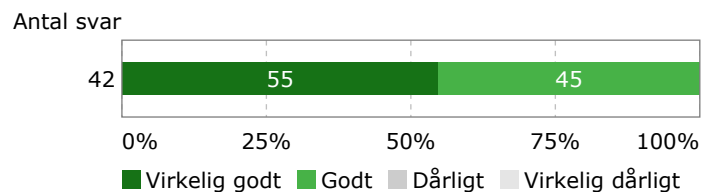
6. Hvordan vurderer du ventetiden på at få en tid i klinikken?



7. Hvordan oplevede du modtagelsen i klinikken?



8. Hvad er dit indtryk af klinikkens lokaler (venteværelse, behandlingsrum, toilet mv.)?



9. Hvor lang ventetid oplevede du, fra den aftalte mødetid til du blev kaldt ind?

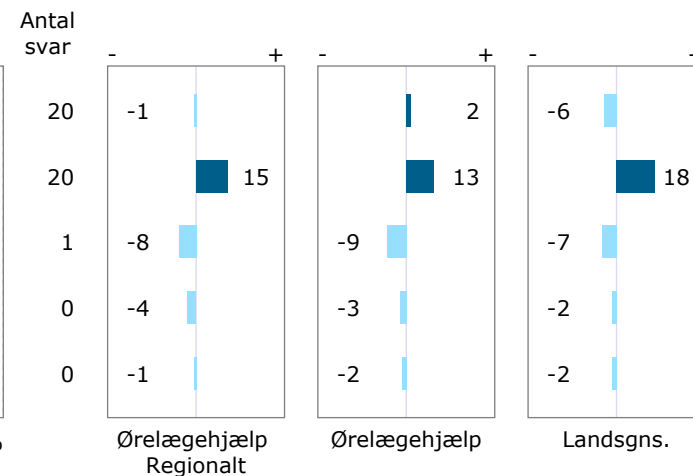
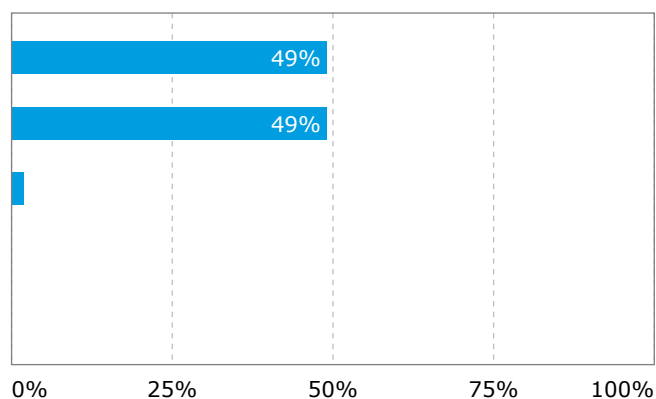
Jeg oplevede ikke ventetid

Op til 15 minutter

15 til 30 minutter

Mere end 30 minutter

Det husker jeg ikke

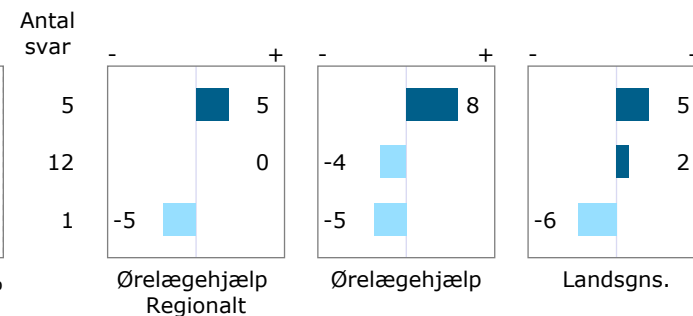
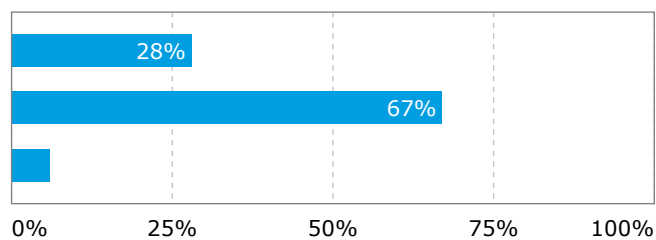


10. Blev du informeret om, hvorfor du ville komme senere til end den aftalte mødetid?

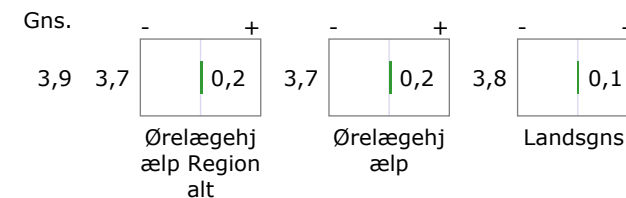
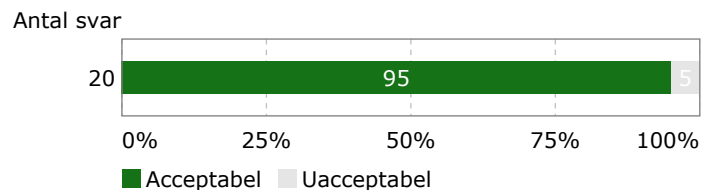
Ja

Nej

Det husker jeg ikke

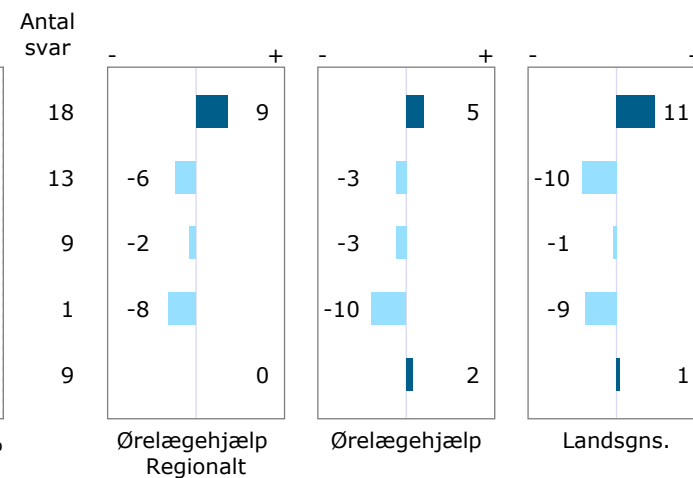
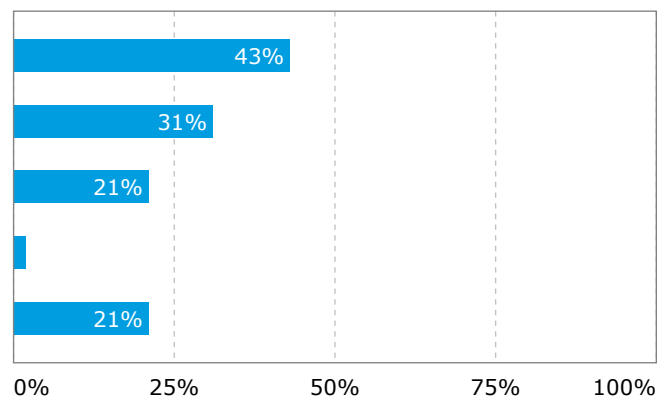


11. Hvordan vurderer du ventetiden, fra den aftalte mødetid til du blev kaldt ind?



12. Hvornår på dagen vil du generelt helst gå til speciallægen?

Kl. 7 – 10  
 Kl. 10 – 14  
 Kl. 14 – 17  
 Kl. 17 – 20  
 Tid på dagen har mindre betydning for mig



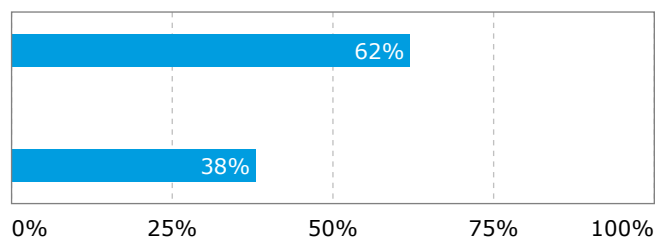


14. Hvem undersøgte og/eller behandlede dig?

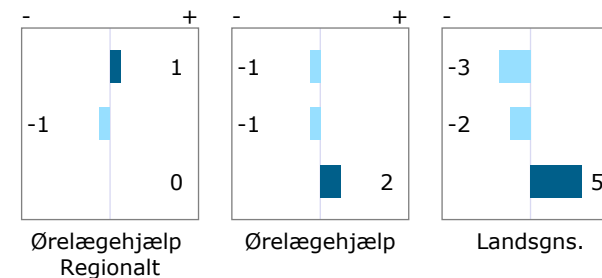
Speciallægen

Klinikpersonale

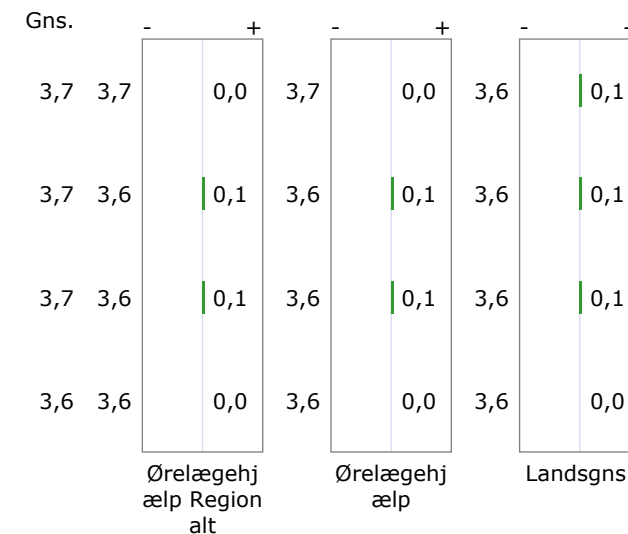
Både speciallæge og klinikpersonale



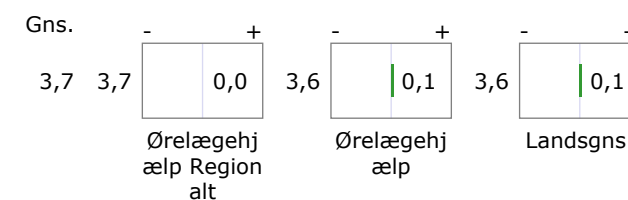
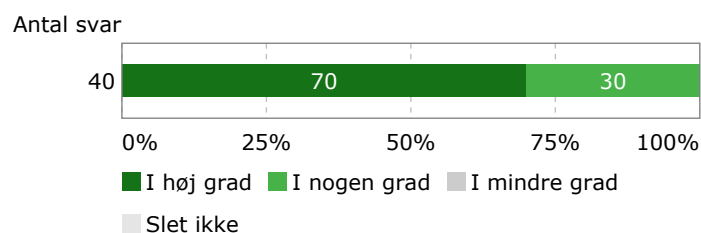
Antal svar



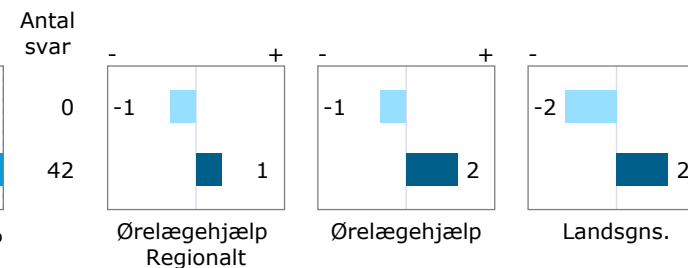
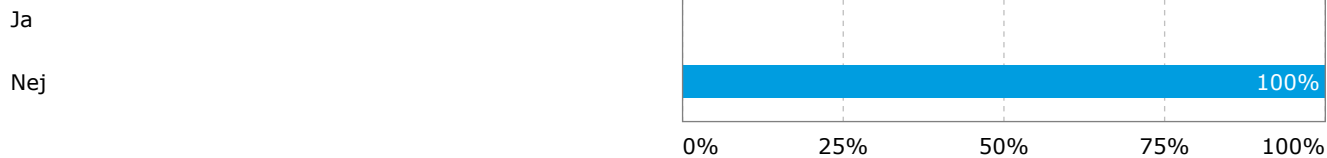
15. Hvor god eller dårlig oplevede du, at speciallægen/klinikpersonalet var til...



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

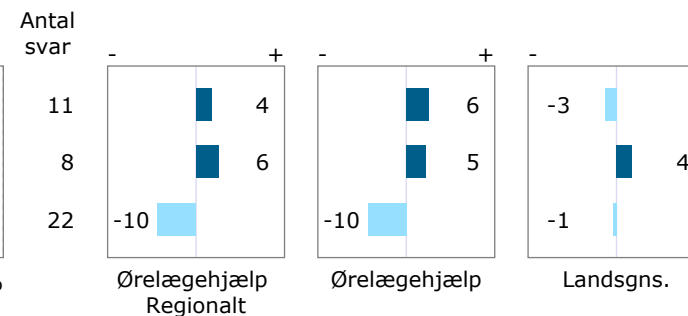
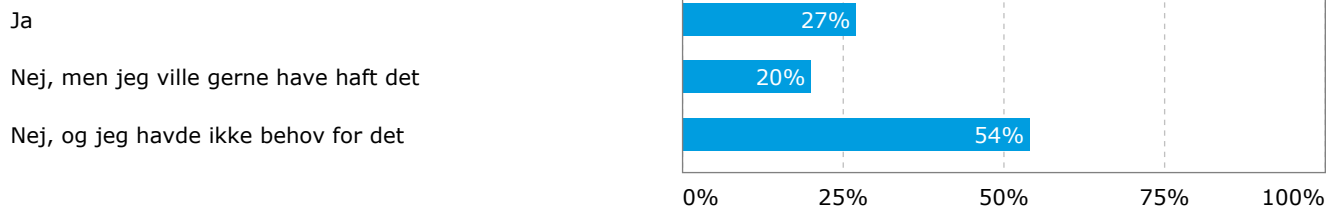


18. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i klinikken?

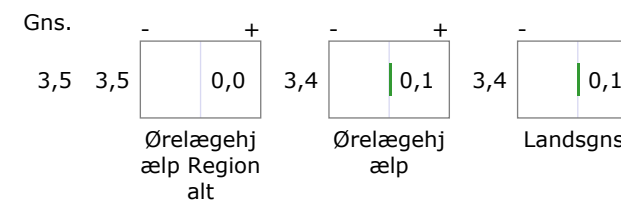
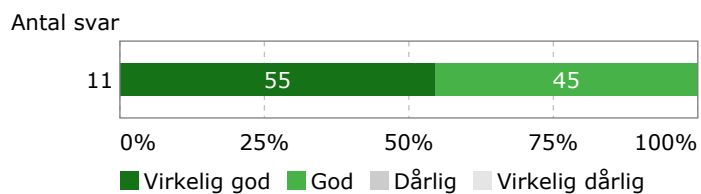


\*spørgsmål 19 vises kun, såfremt 5 patienter har svaret

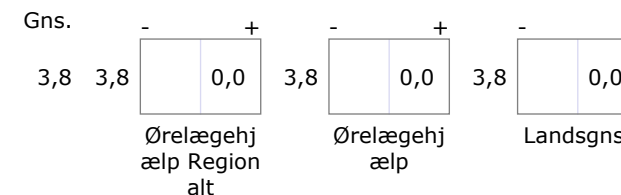
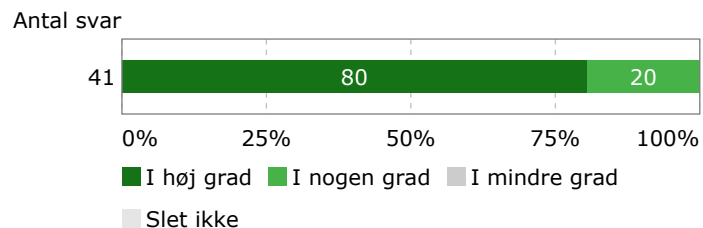
21. Modtog du i forbindelse med dit/dine besøg i klinikken skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?



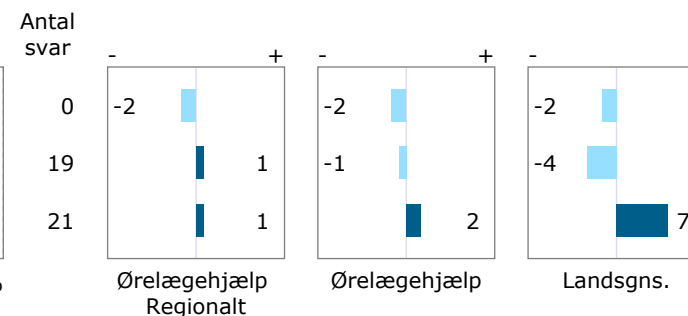
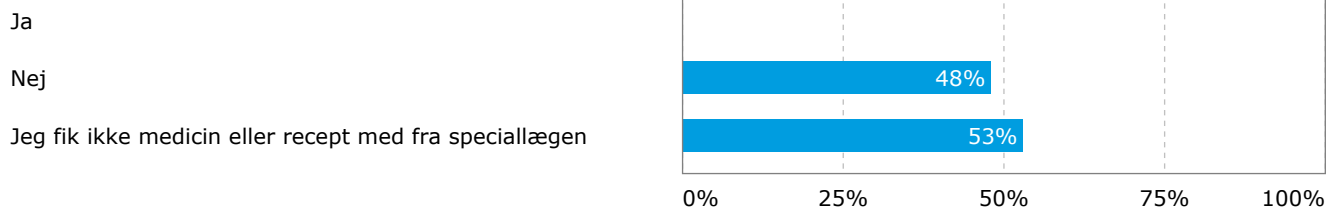
22. Hvordan oplevede du den skriftlige information, som du fik i klinikken?



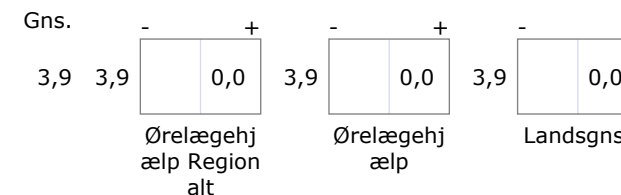
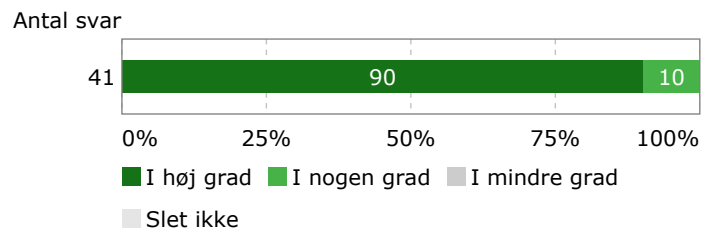
23. I hvilken grad fik du mulighed for at stille de spørgsmål, som du havde behov for?



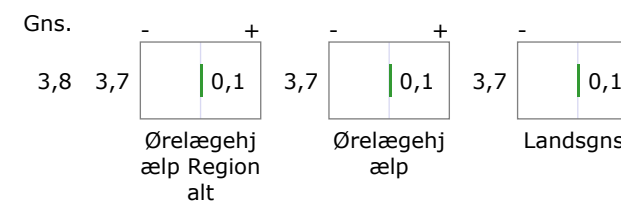
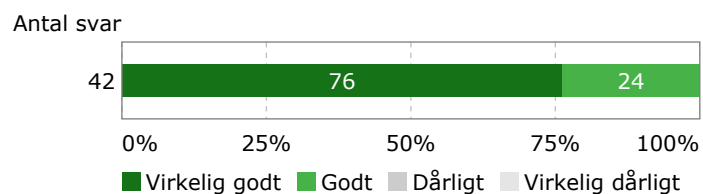
24. Var du i tvivl om noget vedrørende den medicin (eller recept), som du fik med fra speciallægen?



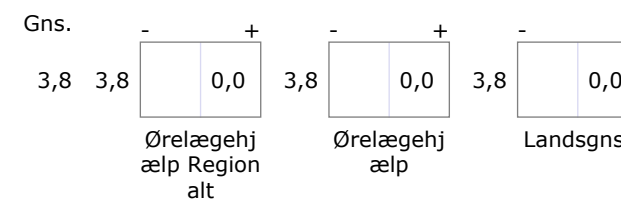
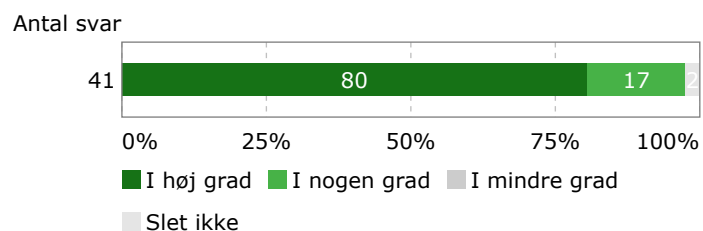
26. Har du tillid til, at du har fået den rette behandling i klinikken?



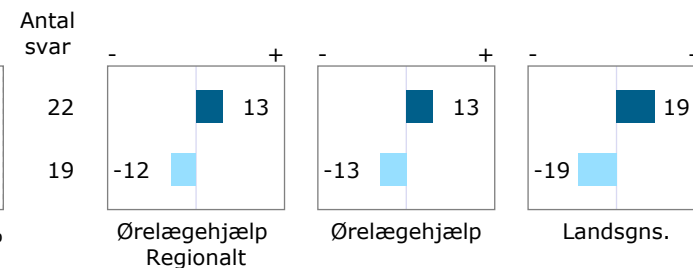
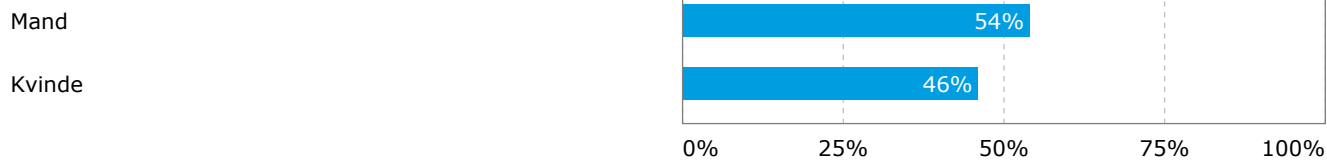
27. Hvad er dit samlede indtryk af dit besøg i klinikken?



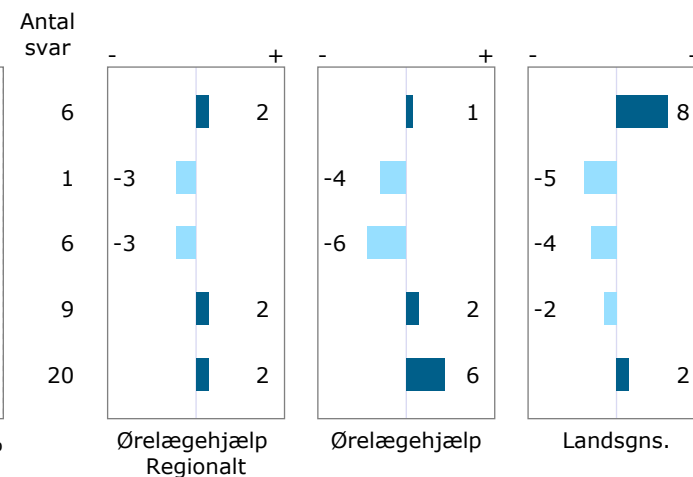
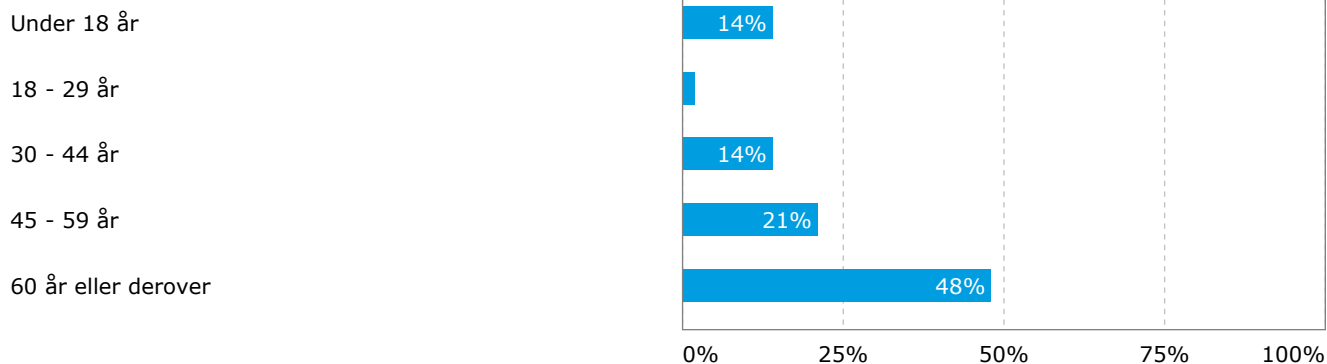
28. I hvilken grad vil du anbefale klinikken til andre?



## 31. Er du

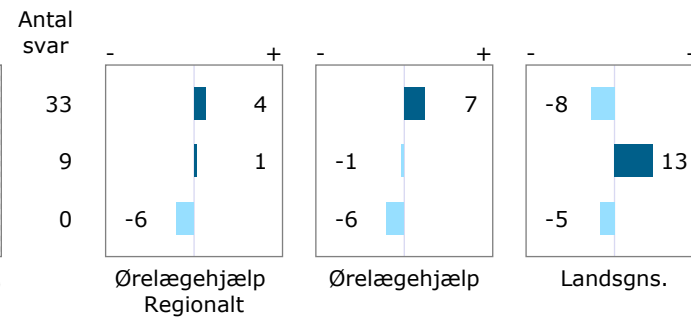
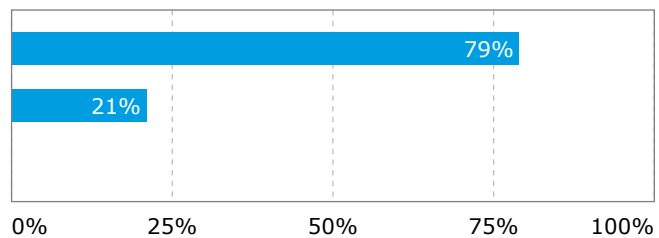


## 32. Hvor gammel er du?



33. Skemaet er udfyldt af

Patient  
 Pårørende  
 Patient og pårørende





Resultaterne i denne rapport skal danne grundlag for det videre arbejde med den patientoplevede kvalitet i netop din praksis. Det er derfor vigtigt at der arbejdes videre med resultaterne.

Nedenfor kan du nedfælde dine refleksioner, og på næste side er der mulighed for at nedfælde fire konkrete indsatsområder, samt hvilke tiltag der skal understøtte det videre arbejde med disse i din praksis:

	INDSATSOMRÅDE	BEGRUNDELSE	BESKRIVELSE AF INDSATSEN
1			
2			
3			
4			

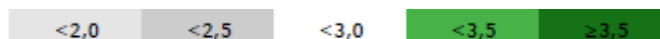
## Sådan læses krydstabellerne

Yderst til venstre vises spørgsmålsformuleringerne.

Det er kun tilfredshedsspørgsmål der vises i krydstabellerne, dvs. spørgsmål som har en gennemsnitsscore. Et spørgsmål vises kun såfremt der er minimum 5 svar.

I kolonnerne vises gennemsnitsscoren for de enkelte tilfredshedsspørgsmål opdelt på baggrundsvariable. Den maksimale score er 4, og den minimale er 1. Alle spørgsmål vender således at 4 altid er positivt.

Alder inddelt i intervaller	18 - 29 år	30 - 44 år	45 - 59 år	60 år eller derover	Total
4. Hvordan oplevede du muligheden for kontakt til klinikken, da du skulle bestille tid?	3,2	3,2	3,3	3,5	3,3
7. Hvordan oplevede du modtagelsen i klinikken?	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8
8. Hvad er dit indtryk af klinikkens lokaler (venteværelse, behandlingsrum, toilet mv.)?	3,5	3,3	3,6	3,6	3,5
15. Hvor god eller dårlig oplevede du, at speciallægen/klinikpersonalet var til... a) ...at undersøge dig?	3,8	3,5	3,6	3,8	3,6
15. Hvor god eller dårlig oplevede du, at speciallægen/klinikpersonalet var til... b) ...at få dig til at føle, at der var tid til dig under konsultationen?	3,8	3,7	3,7	3,8	3,7



Under tabellen vises de intervaller der er farvet efter. En score på 3,5 eller derover vil således være mørkegrøn, under 3,5 men over 3 vil være lysegrøn osv.

Opdelingen vises kun, såfremt der indgår mindst 5 besvarelser i en gruppe. Grupper med under 5 besvarelser samles i en gruppe, "Øvrige". Er der kun én gruppe med under 5 svar, lægges denne sammen med den af de øvrige grupper, som har færrest svar.

Yderst til højre vises praksissens samlede score på de enkelte spørgsmål. Dette tillader sammenligning mellem de enkelte grupper og praksissens samlede resultat.

Nedenfor vises resultaterne opdelt på køn.

Køn	Mand	Kvinde	Total
4. Hvordan oplevede du muligheden for kontakt til klinikken, da du skulle bestille tid?	3,8	3,6	3,7
7. Hvordan oplevede du modtagelsen i klinikken?	3,6	3,6	3,6
8. Hvad er dit indtryk af klinikens lokaler (venteværelse, behandlingsrum, toilet mv.)?	3,6	3,5	3,5
15. Hvor god eller dårlig oplevede du, at speciallægen/klinikpersonalet var til a)...at undersøge dig?	3,8	3,6	3,7
15. Hvor god eller dårlig oplevede du, at speciallægen/klinikpersonalet var til... b) ...at få dig til at føle, at der var tid til dig under konsultationen?	3,8	3,6	3,7
15. Hvor god eller dårlig oplevede du, at speciallægen/klinikpersonalet var til... c) ...at tale med dig om dine symptomer og din sygdom, så du følte dig velinformeret?	3,7	3,6	3,7
15. Hvor god eller dårlig oplevede du, at speciallægen/klinikpersonalet var til... d) ...at forklare formålet med undersøgelser og behandlinger?	3,6	3,5	3,6
16. I hvilken grad oplever du, at dit/dine besøg hos speciallægen har hjulpet dig?	3,7	3,7	3,7
22. Hvordan oplevede du den skriftlige information, som du fik i klinikken?	3,3	3,7	3,5
23. I hvilken grad fik du mulighed for at stille de spørgsmål, som du havde behov for?	3,9	3,7	3,8
26. Har du tillid til, at du har fået den rette behandling i klinikken?	4,0	3,8	3,9
27. Hvad er dit samlede indtryk af dit besøg i klinikken?	3,9	3,6	3,8
28. I hvilken grad vil du anbefale klinikken til andre?	3,8	3,7	3,8

<2,0

<2,5

<3,0

<3,5

≥3,5

Nedenfor vises resultaterne opdelt på alder.

Alder	30 - 44 år	45 - 59 år	60 år eller derover	Øvrige	Total
4. Hvordan oplevede du muligheden for kontakt til klinikken, da du skulle bestille tid?	3,7	4,0	3,7	3,3	3,7
7. Hvordan oplevede du modtagelsen i klinikken?	3,7	3,8	3,6	3,6	3,6
8. Hvad er dit indtryk af klinikens lokaler (venteværelse, behandlingsrum, toilet mv.)?	3,7	3,6	3,5	3,6	3,5
15. Hvor god eller dårlig oplevede du, at speciallægen/klinikpersonalet var til... a) ...at undersøge dig?	3,5	3,7	3,8	3,6	3,7
15. Hvor god eller dårlig oplevede du, at speciallægen/klinikpersonalet var til... b) ...at få dig til at føle, at der var tid til dig under konsultationen?	3,7	3,7	3,7	3,7	3,7
15. Hvor god eller dårlig oplevede du, at speciallægen/klinikpersonalet var til... c) ...at tale med dig om dine symptomer og din sygdom, så du følte dig velinformeret?	3,5	3,8	3,7	3,7	3,7
15. Hvor god eller dårlig oplevede du, at speciallægen/klinikpersonalet var til... d) ...at forklare formålet med undersøgelser og behandlinger?	3,5	3,7	3,6	3,4	3,6
16. I hvilken grad oplever du, at dit/dine besøg hos speciallægen har hjulpet dig?	3,8	3,7	3,6	4,0	3,7
22. Hvordan oplevede du den skriftlige information, som du fik i klinikken?	3,0	3,0	3,6	3,8	3,5
23. I hvilken grad fik du mulighed for at stille de spørgsmål, som du havde behov for?	3,7	3,9	3,9	3,6	3,8
26. Har du tillid til, at du har fået den rette behandling i klinikken?	3,7	3,9	4,0	3,9	3,9
27. Hvad er dit samlede indtryk af dit besøg i klinikken?	3,5	3,8	3,9	3,6	3,8
28. I hvilken grad vil du anbefale klinikken til andre?	3,7	3,9	3,7	3,7	3,8

<2,0

<2,5

<3,0

<3,5

≥3,5

Nedenfor vises resultaterne opdelt på, hvorvidt skemaet er udfyldt af patienten, en pårørende eller i fællesskab.

Udfylder (patient/pårørende/fællesskab)	Patient	Pårørende	Total
4. Hvordan oplevede du muligheden for kontakt til klinikken, da du skulle bestille tid?	3,8	3,3	3,7
7. Hvordan oplevede du modtagelsen i klinikken?	3,7	3,6	3,6
8. Hvad er dit indtryk af klinikens lokaler (venteværelse, behandlingsrum, toilet mv.)?	3,6	3,4	3,5
15. Hvor god eller dårlig oplevede du, at speciallægen/klinikpersonalet var til... a) ...at undersøge dig?	3,8	3,3	3,7
15. Hvor god eller dårlig oplevede du, at speciallægen/klinikpersonalet var til... b) ...at få dig til at føle, at der var tid til dig under konsultationen?	3,8	3,5	3,7
15. Hvor god eller dårlig oplevede du, at speciallægen/klinikpersonalet var til... c) ...at tale med dig om dine symptomer og din sygdom, så du følte dig velinformeret?	3,7	3,4	3,7
15. Hvor god eller dårlig oplevede du, at speciallægen/klinikpersonalet var til... d) ...at forklare formålet med undersøgelser og behandlinger?	3,7	3,2	3,6
16. I hvilken grad oplever du, at dit/dine besøg hos speciallægen har hjulpet dig?	3,7	3,8	3,7
22. Hvordan oplevede du den skriftlige information, som du fik i klinikken?	3,5	3,6	3,5
23. I hvilken grad fik du mulighed for at stille de spørgsmål, som du havde behov for?	3,9	3,6	3,8
26. Har du tillid til, at du har fået den rette behandling i klinikken?	3,9	3,8	3,9
27. Hvad er dit samlede indtryk af dit besøg i klinikken?	3,9	3,3	3,8
28. I hvilken grad vil du anbefale klinikken til andre?	3,8	3,6	3,8

<2,0

<2,5

<3,0

<3,5

≥3,5