

Notat om tilfredshedsundersøgelse gennemført indenfor den siddende befordring



Baggrund

Den siddende patientbefordring er reguleret ved lov, og er en ydelse regionen er forpligtiget til at levere. I Region Midtjylland afvikles der årligt ca. 350.000 kørsler, og der anvendes årligt et budget på ca. 107 mio. kr.

Ved dannelsen overtog Region Midtjylland fire forskellige ordninger for siddende patientbefordring, med forskellig organisering og forskellige servicemål.

Det blev den 2. maj 2007 vedtaget, at regionens siddende patientbefordring skulle overgå til Midttrafik, der ved regionens dannelse var ansvarlig for driften i det geografiske område svarende til det tidligere Viborg Amt. Samtidigt blev det besluttet at al visitationen af den siddende befordring fremover skulle placeres på Kørselskontoret i Holstebro.

Pr. 1. januar 2008 blev det tidligere Ringkøbing Amt indlemmet i ordningen, og pr 1. februar 2008 blev den del at det tidligere Vejle Amt som indgår i Region Midtjylland inddraget.

Sidste fase i reorganiseringen skete den 1. oktober 2009, hvor Midttrafik overtog driften af den siddende patientbefordring i det geografiske område svarende til det tidligere Århus Amt. Samtidig skete den endelige harmonisering af de politisk vedtagne servicemål for den siddende patientbefordring i Region Midtjylland. Pr. 1. oktober gik alle sygehuse i det tidligere Århus Amt ligeledes over til at skulle bestille siddende transport i et web-baseret system ligesom det allerede var tilfældet for regionens øvrige hospitaler.

Siden den 1. oktober 2009 er alle hospitaler i hele regionen således koblet på det web-baserede modul hospitalerne skal anvende til bestilling af alle standardkørsler. Der er stadig få tilfælde hvor hospitalerne har brug for at ringe til kørselskontoret, men dette vil kun være i de tilfælde hvor der ikke er tale om standardkørsler. Dette kunne f.eks. være i tilfælde hvor patienten har brug for trappetjener, solokørsel eller lignende. Dette tal er anslået til at andrage 25.000

Dato 23. juni 2010

Kuno Kudajewski

Tel. +45 8728 4442

kunokuda@rm.dk

Side 1

opkald på årsbasis.

Dermed er der siden den 1. oktober 2009 etableret ensartede servicemål og ensartede bestillingsprocedurer i hele regionen. Herudover er der ét bestillingskontor med ét telefonnummer som håndterer alle henvendelser om siddende befordring internt i Region Midtjylland.

Som en opfølgning på omorganiseringen af den siddende befordring blev det aftalt med midttrafik at der skulle laves en tilfredshedsundersøgelse blandt patienter og sygehuspersonale. Formålet med undersøgelsen var at få en vurdering af de serviceydelser der leveres af henholdsvis Midttrafik, Kørselskontoret i Holstebro samt af de vognmænd der er tilknyttet den siddende befordring. Tilfredshedsundersøgelsen er gennemført i april 2010 og i det følgende gennemgås de vigtigste konklusioner fra den gennemførte undersøgelse.



Side 2

Generelt om undersøgelsen

Undersøgelsen er planlagt i et samarbejde mellem Region Midtjylland, Midttrafik og Rambøll Management Consulting som har varetager opgaven med dataindsamling, analyse og rapportering. Undersøgelsen er finansieret af Midttrafik, ligesom det er Midttrafik der har haft den koordinerende funktion på undersøgelsen.

Undersøgelsen er todelt idet der har været en del der rettede sig mod patienter og en del der rettede sig mod sygehuspersonale.

Sygehuspersonale:

Den del der rettede sig mod sygehuspersonalet havde som fokus at afdække personalets vurdering af den siddende patientbefordring i Region Midtjylland. Denne del af undersøgelsen havde 7 hovedpunkter, nemlig:

1. en undersøgelse af personalets samlede tilfredshed
2. tilfredshed med informationsmaterialet der udleveres til patienterne.
3. tilfredsheden med den elektroniske bestilling på turbestilling.dk
4. tilfredshed med den telefoniske bestilling på Kørselskontoret i Holstebro
5. Tilfredsheden med den service der er hos Midttrafik når der rykkes for en forsinket vogn
6. tilfredsheden med præcisionen ved afhentning og aflevering af patienter på hospitalerne
7. Tilfredsheden med selve chaufføren og rejsen.

Inden undersøgelsen gik i gang blev der sendt brev ud til 272 afdelinger i regionen som var udvalgt i forhold til deres anvendelse af

den siddende befordring. 172 af disse afdelinger valgte at deltage i undersøgelsen svarende til en svarprocent på 64%. Rambøll havde på forhånd vurderet at en svarprocent på 40% ville være tilstrækkelig til at opnå et validt resultat, hvorfor den opnåede svarprocent må anses for værende yderst fornuftig.

Patienter:

Den del af undersøgelsen der rettede sig mod patienterne havde som fokus at afdække patienternes vurdering af den siddende patientbefordring i Region Midtjylland. Denne del af undersøgelsen havde 6 hovedpunkter nemlig:

1. en undersøgelse af patienternes samlede tilfredshed
2. tilfredshed med informationsmaterialet der udleveres til patienterne.
3. tilfredshed med den telefoniske bestilling på Kørselskontoret i Holstebro
4. Tilfredsheden med den service der er hos Midttrafik når der rykkes for en forsinket vogn
5. tilfredsheden med præcisionen ved afhentning og aflevering af patienter på hospitalerne
6. Tilfredsheden med selve chaufføren og rejsen.

Inden undersøgelsen formelt gik i gang blev alle patienter der henvendte sig til Kørselskontoret i Holstebro i januar og februar 2010 adspurgt om hvorvidt de ønskede at deltage i en tilfredshedsundersøgelse. På baggrund af dette blev der udtrukket 799 patienter der skulle deltage i undersøgelsen og ud af disse har 537 patienter valgt at svare på det udsendte spørgeskema. Dette svarer til en svarprocent på 68% hvilket betyder at undersøgelsen er valid.

Resultater fra undersøgelsen

Resultaterne af undersøgelsen er i det følgende opgjort i et skema. Af skemaet fremgår antallet af besvarelser og den samlede tilfredshed med den leverede service set under et.

I det næste skema er resultaterne opgjort pr. delspørgsmål i undersøgelsen.

Overordnede resultater

	Samlet tilfredshed	Antal besvarelser	Svarprocent	Forventet svarprocent
Sygehuspersonale	92%	172	64%	40%
Patienter	97%	537	68%	60%

Overordnet betragtet er den samlede tilfredshed blandt sygehuspersonale og blandt patienter yderst tilfredsstillende.

Resultater pr. spørgsmål

Spørgsmål	Samlet tilfredshed	
	Personale	Patienter
Hvor tilfreds er du med det informationsmateriale, Region Midtjylland udleverer vedr. den siddende patientbefordring, i forbindelse med indkaldelser?	90%	96%
Midttrafiks uddannelse i turbestilling.dk?	91%	
Brugervenligheden på turbestilling.dk?	86%	
Ventetid i telefonen ved bestilling	57%	92%
Medarbejdernes venlighed ved bestilling	89%	97%
Medarbejdernes vejledning ved bestilling	90%	98%
Har du oplevet forsinket ankomst af en bil?	70%	28%
Medarbejdernes venlighed ved forsinket bil	88%	89%
Den information du får, når du ringer til Midttrafik vedr. forsinket bil	87%	83%
Ventetiden i telefonen, når du ringer til Midttrafik vedr. forsinket bil	58%	74%
Midttrafiks kontakt til dig, når en bil bliver forsinket	45%	71%
Det aftalte afhentningstidspunkt ved bestilling	92%	88%
Afhentningstidspunkt i forhold til det aftalte	91%	96%
Ventetiden fra ankomst til behandling	88%	83%
Ventetiden fra endt behandling til afhentning		71%
Chaufførens hjælpsomhed ved ind-/udstigning af bilen		97%
Chaufførens venlighed	97%	99%
Chaufførens information om, at der skal andre patienter med i bilen		94%
Chaufførens viden om den præcise adresse, du skal køres til		98%
Chaufførens kørsel		98%
Rengøringen af bilen		97%
Bilens indretning og komfort		95%
Bærer chaufføren synligt 'ID'?	49%	
Hvor tilfreds er du alt i alt med den siddende patientbefordring?	92%	97%

Overordnet set er de opgjorte tilfredshedsprocenter for de enkelte delspørgsmål i undersøgelsen tilfredsstillende. Der skal dog i det

følgende knyttes en række kommentarer til de delspørgsmål hvor tilfredshedsprocenten kræver en uddybning og en eventuel handleplan for at forbedre tilfredsheden.

Generelle konklusioner

De områder der påkalder sig opmærksomhed i forhold til sygehuspersonalets er følgende:

- Spørgsmål 8: Ventetiden i telefonen ved bestilling
- Spørgsmål 14: Ventetiden i telefonen, når du ringer til Midttrafik vedr. forsinket bil
- Spørgsmål 15: Midttrafiks kontakt til dig, når en bil bliver forsinket

Samlet set er der tale om mindre tilfredshed ved ventetid i telefonen ved bestilling og ved forsinkelser ligesom der er mindre tilfredshed med kontakten til Midttrafik, når kørslen bliver forsinket. Endelige er der mindre tilfredshed med hvor længe patienten skal vente efter endt behandling.

De områder der påkalder sig opmærksomhed i forhold til patienterne er følgende:

- Spørgsmål 13: Den information du får, når du ringer til Midttrafik vedr. forsinket bil
- Spørgsmål 14: Ventetiden i telefonen, når du ringer til Midttrafik vedr. forsinket bil
- Spørgsmål 15: Midttrafiks kontakt til dig, når en bil bliver forsinket
- Spørgsmål 18: Ventetiden fra ankomst til behandling
- Spørgsmål 19: Ventetiden fra endt behandling til afhentning

Der er tale om et vist sammenfald mellem de områder hvor personalet og patienterne er mindre tilfredse. Sammenfaldet knytter sig til spørgsmålene 14 og 15 der drejer sig om ventetid hos midttrafik ved telefonisk henvendelse samt Midttrafiks kontakt til patienter og personale når en bil er forsinket.

Midttrafik har foreslået følgende 3 tiltag for at forbedre tilfredsheden på de områder der er omfattet af spørgsmål 13,14 og 15.

1. Der er en høj utilfredshed med ventetiden i telefonen ved kontakt til Midttrafik blandt både patienter og sygehuspersonale. Der pågår hos Midttrafik et arbejde med optimering af telefonbemandingen, så ventetiden i telefonen reduceres.
2. Ved opkald til patienter i forbindelse med en forsinket bil, træffes patienten ofte ikke. Midttrafik foreslår derfor at der etableres et samarbejde med regionens kørselskontor i Holstebro omkring registrering af kunders mobilnummer ved

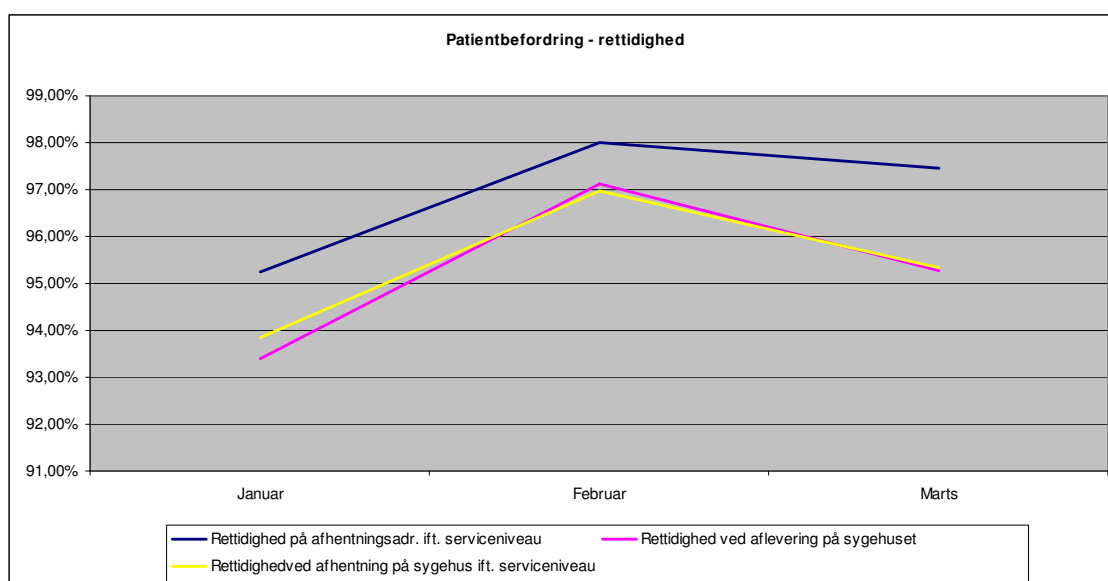
bestilling. I dag er det patientens fastnetnummer, der registreres.

3. Endelig er der en udfordring omkring kontakt til sygehuspersonalet ved forsinkelser. Midttrafik ringer ofte forgæves til afdelinger på sygehusene, eller der opleves meget lange ventetider. Det foreslås at der etableres et samarbejde mellem Midttrafik og regionen omkring udarbejdelse af bedre procedurer for, hvordan Midttrafik altid og uden problemer kan kontakte de enkelte afdelinger.

Herudover er der et tema i forhold til ventetiden enten før behandling eller efter endt behandling (spørgsmål 18 og 19). Patienterne er her mindre tilfredse med ventetiden fra ankomst til behandling mens personalet er mindre tilfredse med ventetiden fra endt behandling til afhentning.

De vedtagne servicemål på området er anført i nedenstående tabel

Maksimal ventetid før og efter behandling	60 minutter både før og efter behandling
Tidsinterval på afdelingen for dialyse pt.	Patienten afleveres tidligst 30 minutter før og senest fem minutter inden indkaldelsestidspunktet.
Graden af omvejskørsel	Maksimalt 100%
Tidsinterval for afhentning efter endt behandling for dialyse pt.	Patienten afhentes senest en time efter endt behandling



Som det fremgår af ovenstående oversigt opfyldes de gældende servicemål på området stort set fuldt. Dette gælder både ved afhentning på hjemadressen samt ved afhentninger og afleveringer på hospitalet idet servicemålsopfyldelsen i alle tilfælde er på over 95 %.

Utilfredsheden kan delvis tilskrives at borgere og personale har en forventning om mindre ventetid end de vedtagne servicemål foreskriver.

Endelig er der et område der naturligt ikke er sammenfaldene:

- Personalet er mindre tilfredse med ventetiden i telefonen til Kørselskontoret i Holstebro. Det er besluttet at sygehuspersonalet i videst mulig udstrækning skal anvende den elektroniske bookning, ligesom det er besluttet at opbringninger fra borgerne altid går forud for opbringninger fra personalet, da de jo i de fleste tilfælde har muligheden for at anvende webbokningen. Derfor vil der ikke blive gjort tiltag til nedbringelse af ventetiden i telefonen for sygehuspersonalet.

Hvad vil generelt kunne forbedre tilfredsheden blandt brugerne?

Specielt den ventetid der er for patienterne efter endt behandling opleves af både patienter og personale ofte som lang til trods for at det fastsatte servicemål om maksimalt en times ventetid generelt overholdes. Dette skyldes i høj grad det forhold at en del af patienterne oplever gener eller ubehag efter en behandling der betyder at ventetiden på dette tidspunkt føles længere.

Præhospitalet vil tage initiativ til sammen med Midttrafik at undersøge muligheden for indenfor den givne budgetramme at tilbyde særlig udsatte patientgrupper en kortere ventetid efter endt behandling – dette kunne eksempelvis være patienter der er i kemo/strålebehandling.