

Spørgeskemaundersøgelse af patienternes oplevelse af indkaldelsesbrevene

November 2019

I indkaldelsesbreve fra Region Midtjylland 8.11.-25.11.2019 fik patienterne en kort introduktion og link til et spørgeskema om indkaldelsesbreve:

"Fortæl os din mening om dette indkaldelsesbrev

Region Midtjylland ønsker, at indkaldelsesbrevene er relevante og til at forstå.

Svar på spørgeskema på www.indkald.rm.dk. Dit svar kan hjælpe os."

Linket optræder sidst i indkaldelsesbrevet, og det er ikke sikkert, at alle patienter læser hele indkaldelsesbrevet.

Spørgsmål

1. Hvordan fik du indkaldelsesbrevet til hospitalet?
2. Forstår du alle ord i indkaldelsesbrevet?
 - 2a. Hvilke(t) ord forstår du ikke?
3. Føler du dig godt forberedt efter at have læst brevet?
4. Er der informationer du mangler eller kan undvære?
5. Læste du informationen om patientrettigheder i højre side af brevet?
6. Kan du bruge informationen om at finde vej til hospitalet?
7. Kan du bruge informationen om at parkere?
8. Har du læst/vil du læse de bilag der er sammen med eller linket til i indkaldelsesbrevet?
9. Har du kommentarer til dit indkaldelsesbrev?
10. Hvad er din alder?
11. Hvad er dit køn?

Resultat/svar

Spørgsmål 1

1. Hvordan fik du indkaldelsesbrevet til hospitalet?

	Respondenter	Procent
Digital Post (e-boks/borger.dk)	795	98,5%
Almindeligt brev i postkassen	7	0,9%
Ved ikke	5	0,6%
I alt	807	100,0%

Hovedparten af besvarelserne (98,5 pct.) kommer fra patienter, der har modtaget indkaldelsesbrevet som Digital Post. Kun 7 respondenter, der har fået indkaldelsesbrev på papir, har besvaret skemaet.

Spørgsmål 2

2. Forstår du alle ord i indkaldelsesbrevet

	Respondenter	Procent
Ja	771	95,5%
Nej	17	2,1%
Ved ikke	19	2,4%
I alt	807	100,0%

Hovedparten af respondenterne (95,5 pct.) svarer ja til at have forstået alle ord i indkaldelsesbrevet.

17 har svaret nej til spørgsmålet og fik derfor et spørgsmål om hvilke(t) ord, de ikke forstod.

Bemærk, at der også optræder forkortelser og ikke-fagudtryk på listen.

- Fagudtryk: Gastroskopi, oplysningsseddel
- Forkortelser: info, CPO/MRSA, mhp.
- Finde vej: G301

Spørgsmål 3

3. Føler du dig godt forberedt efter at have læst brevet?

	Respondenter	Procent
Ja	681	88,6%
Nej	42	5,5%
Ved ikke	46	6,0%
I alt	769	100,0%

De fleste respondenter (88,6 pct.) føler sig godt forberedt efter at have læst indkaldelsesbrevet.

Spørgsmål 4: Er der informationer du mangler eller kan undvære

Flere svar giver anledning til at overveje ændringer i konceptet for indkaldelsesbreve, eller i de enkelte skabeloner.

De svar omhandler:

Overskrift der viser at det er et indkaldelsesbrev.

Aftalen: En del svarer at de mangler information om hvor længe aftalen varer. Lidt færre mangler information om hvad der skal foregå til aftalen.

Forslag: Undlad at fortælle om afslutning hvis gentagne udeblivelser – brevet var 1. indkaldelse.

Mangler information i indkaldelsesbrevet om at forberedelser til undersøgelse starter fx 4 dage før.

Mangler vejledning for cyklister.

Problemer med skema der skal udfyldes: Kan ikke printe, kan ikke svare "i hånden" pga. dårligt syn. Og hvad gør en blind.

Spørgsmål 5

5. Læste du informationen om dine patientrettigheder i højre side af brevet?

	Respondenter	Procent
Ja, og jeg vil ringe til afdelingen/patientkontoret	102	14,2%
Ja, men jeg skal ikke bruge informationen	353	49,2%
Nej, jeg læste det ikke	195	27,2%
Nej, der var ingen rettigheder	15	2,1%
Ved ikke	53	7,4%
I alt	718	100,0%

64,4 pct. læser informationen om patientrettigheder (2 første svarmuligheder).

Spørgsmål 6

6. Kan du bruge informationen om at finde vej på hospitalet?

	Respondenter	Procent
Ja, jeg vil tage indkaldelsesbrevet med på hospitalet for at finde vej	385	53,6%
Ja, men jeg kender allerede vejen	285	39,7%
Nej, informationen hjælper mig ikke	17	2,4%
Ved ikke	31	4,3%
I alt	718	100,0%

Hovedparten (93,3 pct. = 2 første svar) kan bruge informationen om at finde vej eller kender allerede vejen.

Spørgsmål 7

7. Kan du bruge informationen om at parkere?

	Respondenter	Procent
Nej, jeg så ikke informationen	38	5,5%
Nej, jeg kan ikke bruge informationen	26	3,7%
Nej, jeg har ikke brug for informationen	170	24,4%
Ja, jeg vil bruge informationen til at finde en plads	411	59,0%
Ved ikke	52	7,5%
I alt	697	100,0%

De fleste respondenter (83,4 pct.) har ikke brug for (24,4 pct.) eller har planer om at bruge informationen om at parkere (59,0 pct.)

Spørgsmål 8

8. Har du læst/vil du læse de bilag der er sammen med eller linket til i indkaldelsesbrevet?

	Respondenter	Procent
Ja	517	74,4%
Nej, der er ikke bilag med eller link til bilag	81	11,7%
Nej, jeg vil ikke læse bilaget	30	4,3%
Ved ikke	67	9,6%
I alt	695	100,0%

Mange respondenter har læst eller vil læse bilag (74,4 pct.)

Spørgsmål 9: Har du kommentarer til dit indkaldelsesbrev

Nogle respondenter skriver, at det er nemt at forstå.

Enkelte undrer sig over det de er indkaldt til, fx koloskopi i stedet for sigmoideskopi.

Klager over lang ventetid. Bl.a. 2 år.