

Patientkontorets kommentarer til Brugerundersøgelsen 2010.

Som opfølgning på Brugerundersøgelsen 2009, bad Patientkontoret afdelingen for Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland om at udarbejde en Brugerundersøgelse i efteråret 2010. Folkesundhed og Kvalitetsudvikling er garant for en undersøgelse, som er uvildig i forhold til Patientkontorets indgriben, men som også tager udgangspunkt i kontorets ønsker og undersøgelsesbehov.

Da Brugerundersøgelsens resultat forelå i marts 2011, gik Patientkontoret målrettet i gang med at arbejde på at forbedre de ting, som Brugerundersøgelsen havde peget på som udviklingsmuligheder. Der blev nedsat forskellige arbejdsgrupper på områderne: Service og kvalitet, kommunikation, udvikling og arbejdsglæde, da alle områderne er dybt forbundet med hinanden.

Igennem en fælles indsats har Patientkontoret opnået en vision for kontoret: Vi er en dygtig og engageret enhed, der gennem en høj faglig kvalitet yder effektiv og kompetent vejledning til patienterne.

Brugerundersøgelsen for både 2009 og 2010 har vist, at borgerne vurderer kvaliteten af Patientkontorets vejledning helt i top, og selv om den er det, har Patientkontoret prioriteret en række initiativer, bl.a. undervisningsseancer og videndeling, for at forsøge at fastholde og udvikle kompetencerne.

Går man dybere ind i Brugerundersøgelserne, har de vist, at borgerne er meget tilfredse med primærydelsen, som er Patientkontorets vejledning. Men borgerne er også mindre tilfredse med sekundærydelsen, som er telefonåbningstiden. Det har resulteret i, at Patientkontoret har valgt at udvide åbningstiden på mandage, så der nu er åbent mandag fra 9 – 12, idet der om mandagen er flest henvendelser fra borgerne. Ved Brugerundersøgelsen 2009 havde Patientkontoret 4 timers åbningstid dagligt og modtog 1589 telefonopkald i perioden, hvor undersøgelsen blev foretaget. I den periode, hvor Brugerundersøgelsen 2010 blev foretaget, havde Patientkontoret 2 timers åbningstid dagligt og modtog til sammenligning 2622 telefonopkald, altså 40 % flere opkald. Dette viser faktuelle tal for effektiviteten, og derfor har Patientkontoret valgt at fastholde en telefonåbningstid på 2 timer dagligt ugens øvrige dage. Det samlede antal besvarede opkald til Patientkontoret steg således til 21716 opkald i 2010, hvilket samlet set svarer til 25% flere besvarede opkald i forhold til 2009.

Af øvrige initiativer som følge af brugerundersøgelsens resultat, har Patientkontoret også valgt at fokusere på muligheden for at kontakte Patientkontoret pr. mail. Dette sker ved via telefonbesked at gøre borgerne opmærksomme på, at patientvejlederne tager hurtigt telefonisk kontakt til borgerne, når der kommer en mailhenvendelse. Derudover er Patientkontorets hjemmeside forbedret, så der gøres opmærksom på mailmuligheden, ligesom det er oplyst via et skema, på hvilke tidspunkter, at det er lettest at komme igennem telefonisk

Ved mailmuligheden opfylder man således alle borgers behov ved at være tilgængelig i 24 timer. Der er også arbejdet med at afstemme borgernes forventning med hensyn til ventetid på telefonen. Tidligere blev der oplyst på telefonsvareren, hvilket nummer borgeren var i køen. Denne service er nu forbedret, så den gennemsnitlige ventetid regnes ud og meddeles, så det bliver mere præcist, hvad borgeren kan forvente.

Også Patientkontorets arbejdsgange er forbedret, så der frigives mest mulig tid til at kunne servicere borgerne, og sikre, at alle ressourcer bliver udnyttet. Der er bl.a. lavet aftaler med Regionens hospitaler, og andre samarbejdspartnere om, at henvendelse sker uden for telefontiden, og her udnyttes mailmulighederne også.

Der er endvidere opsat mål for, at den gennemsnitlige ventetid på telefonen holdes under 10 minutter, da Brugerundersøgelsen har vist, at det er den grænse, som borgerne kan acceptere. Målet for svar på mailhenvendelserne er max. 2 dage.

Endeligt har Patientkontoret i samarbejde med regionshospitalerne udarbejdet og implementeret et koncept med indkaldelsesbreve. I brevene får patienterne oplyst mulighed for kontakt til Patientkontoret pr. telefon og mail. Patienten får oplyst deres patientrettigheder i forhold til frit og udvidet frit sygehusvalg med forskellige vedlagte informationsark. Patientvejlederne er løbende i kontakt med hospitalerne med informationsmøder, så brevene bliver anvendt korrekt. Et korrekt brev, er grundlag for en optimal vejledning.

Patientkontoret er sat i verden for bl.a. at vejlede patienter om sundhedsvæsenets ydelser samt at bistå patienter med benytte det frie sygehusvalg. Patientvejlederne er i kontakt med mere end 100 Region Midt borgere hver dag, og derfor er borgernes tilfredshed med kvaliteten af vejledningen og serviceniveauet også fremadrettet en integreret og naturlig del af Patientkontorets målsætning.