



Tilfredshedsundersøgelse – Praktiserende læger

- hvordan er patientens oplevelse?

Det er vigtigt at arbejde med den patientoplevede kvalitet i praksis. Valg af metode til at gennemføre en tilfredshedsundersøgelser blandt patienterne er op til den individuelle praksis. DanPEP eller andet relevant koncept kan vælges.

Undersøgelsens omfang skal være begrænset og tilbagemeldingerne skal have relevans for alle involverede parter – læge, patient og region. Et fleksibelt system hvor både standard spørgsmål samt, hvis ønsket, individuelle spørgsmål tilpasset den enkelte praksis, er optimalt.

Hvordan foregår en tilfredshedsundersøgelse i praksis?

Man kan udføre undersøgelsen på flere måder:

1. **Tablet-undersøgelse:** Et elektronisk spørgeskema downloades på en eller flere tablets. Som afslutning på patientens konsultation beder man patienten om at besvare spørgeskemaet. Ved at bede om en tilbagemelding før patienten har forladt klinikken, sikrer man, at patienten kan huske detaljer fra sin oplevelse på klinikken, og man sikrer også meget høj tilbagemeldingsprocent. Erfaring viser, at klinikken og klinikkens patienter sammen har en god oplevelse i undersøgelsesperioden.
2. **Web-undersøgelse:** En mail med link til et elektronisk spørgeskema sendes til klinikkens patienter, helst relativt hurtigt efter deres besøg på klinikken, og med samtykke fra de enkelte patienter. Denne type undersøgelse egner sig specielt godt til længere spørgeskemaer, til undersøgelser, hvor man også beder patienterne om at bedømme fx. klinikkens hjemmeside, og til undersøgelser, hvor mange af spørgsmålene kræver besvarelse med fri tekst. Man kan forvente en lavere tilbagemeldingsprocent sammenlignet med en tablet-undersøgelse, og samtidig vil risikoen for selektionsbias vil være øget.

I begge tilfælde udføres undersøgelsen anonymt, hvilket patienterne selvfølgelig informeres om. Når det ønskede antal besvarelser er opnået, bliver tilbagemeldingerne analyseret, og klinikken modtager en detaljeret tilbagemelding, inkl. let overskuelige grafer og kommentarer samt en excel-fil, som kan anvendes til yderligere bearbejdning af data. Både den enkelte læges resultater samt resultaterne fra hele praksis vil være inkluderet i rapporten. Man kan vælge at få lavet yderligere statistik eller krydstabeller, alt efter hvilken information man har behov for.

Det er vigtigt at man ikke bare anser patienternes tilbagemeldingerne som en slags ”skulderklap”, men at man anvender besvarelserne til målrettet at arbejde på, at man på alle områder som minimum lever op til patienternes forventninger. En tilfredshedsundersøgelse er et værdifuldt ledelsesværktøj, som kan anvendes til bl.a. målrettet patientkommunikation.

Målet er glade og loyale patienter, som føler en tilknytning til det enkelte lægehus og føler, at de modtager god service fra både læger og personale.