



Brukerundersøkelse

Ringerike Interkommunale

Legevakt



Ringerike Interkommunale Legevakt

- er primærhelsetjenestens akutte legetilbud utenom fastlegenes alminnelige åpningstid
- dekker et geografisk område med et totalareal på 3 707.5 km², i følgende kommuner: Ringerike, Hole, Krødsherad, Modum, Sigdal og Jevnaker
- en total befolkningsstørrelse på 60 482 innbyggere
- håndteres ca 38 000 henvendelser i året
- Legevaktsentralen betjenes av sykepleiere
- pasienter eller pårørende oppfordres til å ta kontakt per telefon før de kommer til legevakten



Brukerundersøkelse på legevakt

- Formål å fremskaffe systematisk informasjon om brukernes erfaringer med legevakten som et ledd i overvåkning og forbedring av helsetjenestens praksis
- Forskriften om internkontroll i sosial- og helsetjenesten pålegger dessuten institusjoner «å gjøre bruk av erfaringer fra pasienter/tjenestemottakere og pårørende til forbedring av virksomheten» (1).

1. Forskrift om internkontroll i sosial- og helsetjenesten, FOR 2002-12-20 nr 1731. (2002)



Brukerundersøkelse ved Ringerike Interkommunale Legevakt

- Gjennomført våren 2012
- Brukere fra hele legevaktsdistriktet er inkludert
- Kartlegger brukertilfredsheten ved å spørre konkret om ulike aspekter ved kontakten med legevakt
- Det spørres om opplevelsen av:
 - Tilgjengelighet
 - Ventetid
 - Personalets (leger og sykepleiere hver for seg) informasjon, kommunikasjon, holdninger og faglige kompetanse
 - Organisering og fysiske omgivelser på legevaktlokalet og generelle inntrykk



Metode

- Undersøkelsen er gjennomført som en postal spørreundersøkelse
- Respondentene fikk tilsendt spørreskjema i posten i løpet av en til to uker etter at de har vært i kontakt med legevakten
- Inklusjonsperioden var i april og mai i 2012
- En lokalt tilpasset versjon av et spørreskjema utviklet av Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten (Ks) og Nasjonalt kompetansesenter for legevaktsmedisin (Nklm) ble benyttet
- Alle pasientgrupper ble inkludert i undersøkelsen
- Respondentene ble bedt om å svare på bakgrunn av sin siste kontakt med legevakt



Om resultatene

- Resultatene må tolkes med forsiktighet:
 - Utvalget er trukket blant pasienter som var i kontakt med legevakten i inkluderingsperioden – spesielle forhold i denne perioden kan dermed reflekteres
 - Lav svarprosent (35 %) – gjør det usikkert om resultatene kan generaliseres til hele bruttoutvalget
 - Manglende data om ikke-svarende
- Antall svar på hvert enkelt spørsmål (n = ...) varierer på grunn av at ikke alle respondentene har besvart alle spørsmål



Om utvalget

- Bosettelseskommune blant respondentene (n = 164):
 - 57.9 % Ringerike Kommune
 - 11.6 % Modum Kommune
 - 10.4 % Jevnaker Kommune
 - 5.5 % Hole Kommune
 - 4.3 % Sigdal Kommune
 - 2.4 % Krødsherad Kommune mens
 - 7.9 % Annet
- 82.8 % av respondentene (n = 163) tatt kontakt med legevakten på telefon, mens 15.3 % kom direkte til legevakten uten å ringe på forhånd
- Av telefonhenvendelsene ble 9.2 % avklart på telefonen, 1.8 % av henvendelsene resulterte i sykebesøk hjemme, mens 71.8 % av henvendelsene resulterte i legekonsultasjon ved legevaktslokalet



Pasienterfaringer

- Telefonkontakt

- Respondentene ga svært gode tilbakemeldinger på enkeltspørsmål om erfaringer med telefonkontakten med legevakten
- Mellom 80 % og 90 % svarte en av de to beste kategoriene på fire spørsmål som omhandlet erfaringer med den personen man snakket med på telefon
- 3.5 % svarte på en av de to dårligste kategoriene på spørsmål om det var vanskelig å komme i kontakt med legevakt på telefon
- Best tilbakemelding fikk spørsmålet om respondenten opplevde at den ansatte i telefonen tok pasient/pårørende på alvor, hvor 98,9 % svarte "i stor grad" eller "i svært stor grad"



Pasienterfaringer

- Tilgjengelighet og ventetid


- Disse spørsmålene skiller seg ut i denne brukerundersøkelsen ved at de fikk litt mer negative tilbakemeldinger fra pasientene/pårørende
- Pasienter og pårørende gav mest negative tilbakemelding på spørsmålet om de syntes de fikk tilfredsstillende informasjon om hvor lenge de måtte regne med å vente til de skulle få komme inn til undersøkelse/behandling. Til sammen 60.7 % av respondentene svarte "i noen grad", "i liten grad" eller "ikke i det hele tatt" på dette spørsmålet
- På spørsmål om pasient eller pårørende syntes tiden de måtte vente fra de ankom legevakten til de skulle få komme inn til undersøkelse/behandling var akseptabel, krysset til sammen 43.7 % av respondentene med en av de mest negative svarkategoriene i spørreskjemaet.
- Tilsvarende svarte 19.9 % med en av disse svarkategoriene på spørsmål om de syntes reisetiden til legevaktlokalet var akseptabel



Pasienterfaringer

- Tilgjengelighet og ventetid

- På spørsmål om reisevei til legevaktlokalet svarte 66 % at de brukte under en halv time for å komme seg til legevakt
- 13.9 % av respondentene brukte mer enn 1 time på reisen
- Etter ankomst til legevakt har 76.4 % anslått at de ventet mindre enn 1 time til de kom inn til undersøkelse/behandling.



Pasienterfaringer

- Organisering, fysiske omgivelser og generelle inntrykk

- Også potensielle forbedringsområder
- På spørsmål om pasient eller pårørende fikk inntrykk av at legevakten var godt organisert svarte i alt 29.7 % av respondentene enten "ikke i det hele tatt", "i liten grad" eller "i noen grad"
- På spørsmål om venterommet ble opplevd som tilfredsstillende var det i alt 36.6 % som krysset av på en av de tre mest negative svarkategoriene
- 22 % svarte med en av de tre mest negative svarkategoriene på spørsmål om de syntes de fikk tilstrekkelig informasjon om tilstanden sin
- 23.4 % svarte enten "ikke i det hele tatt", "i liten grad" eller kun "i noen grad" på spørsmål om respondentene opplevde at de fikk tilstrekkelig informasjon om resultater av prøver og undersøkelser



Pasienterfaringer

- Møte med sykepleier og lege

- Respondentene gav svært gode tilbakemeldinger på disse spørsmålene
- På alle de fire spørsmålene om erfaring med kontakt med sykepleier svarte mellom 80 % og 90 % at de "i stor grad" eller "i svært stor grad" opplevde at sykepleieren ved legevakten hadde omsorg for dem, tok de på alvor, snakket til dem slik at de forsto ham/henne, og at sykepleieren var faglig dyktig
- På spørsmål om erfaringer med kontakt med lege svarte mellom 80 % og 90 % at de "i stor grad" eller "i svært stor grad" tok dem på alvor, var interessert i beskrivelsen av tilstanden, snakket til dem slik at de forsto ham/henne, og var faglig dyktig



Pasienterfaringer

- Annet

Ved hjelp av krystabulering hvor bostedskommune er satt som uavhengig variabel, kan vi se at det ikke er vesentlige forskjeller på svar på de ulike spørsmålene i spørreskjemaet

Dette med unntak av spørsmål om reisevei og tilfredshet med reisevei



Pasienterfaringer - Kommentarer

Spørreskjemaet inkluderte til slutt et åpent kommentarfelt hvor pasienter/pårørende kunne skrive litt mer om sine erfaringer

Kommentarene er grovsortert etter følgende ulike temaer:

- Generelle kommentarer/informasjon
- Personell
- Ventetid og organisering
- Om feilbehandling



Forslag til forbedringer

Resultatene i undersøkelsen er gjennomgått i fellesskap blant ansatte og ledere på legevakten for å diskutere muligheten for å iverksette tiltak for å forbedre disse forholdene. Det ble her diskutert hvilke punkter de ansatte tenker at det er mest relevant og aktuelt og jobbe videre med

Følgende punkter ble satt opp:

- Bedret kommunikasjon på telefonen. Refleksjon i forhold til faglig forsvarlighet knyttet til telefonråd.
- Bedre på å gi informasjon om prioritering også på telefon. Aktuelt med hastegrad?
- Bedret venteromsomsorg og bedret informasjon til pasienter/pårørende. Både i forhold til ventetid, prioriteringer, men også i forhold til prøver og prøvesvar.
- Det skal undersøkes om det er aktuelt å sette opp vandispenser på venterom.
- Organisere tilsyn av venterom.
- Se nærmere på hvordan vi kan informere om prioriteringer (for eksempel ved hjelp av informasjonloop på tv på venterom).