



MIDTTRAFIK 2010

**UNDERSØGELSE AF TILFREDSHEDEN MED
DEN SIDDENDE PATIENTBEFORDRING
(PATIENTER)**

RAMBOLL

 **midttrafik**

INDHOLD

01	Indledning <ul style="list-style-type: none">• Dataindsamling• Deltagernes baggrundsdata• Sammenfatning• Læsevejledning
02	Samlet tilfredshed
03	Informationsmateriale
04	Bestilling på kørselskontoret (Tlf. 70 23 62 48)
05	Servicen hos Midttrafik når du ringer ved forsinket bil
06	Præcision ved afhentning og ankomst
07	Chauffør/rejse
08	Prioriteringsmatrice

Indledning

- Denne rapport præsenterer resultaterne af patienternes vurdering af den siddende patientbefordring i Midttrafik.
- Undersøgelsen er planlagt gennem et samarbejde mellem Region Midtjylland, Midttrafik og Rambøll Management Consulting (herefter kaldt Rambøll). Rambøll har efterfølgende varetaget undersøgelsens dataindsamling, analyse og rapportering.

Undersøgelsens respondentgrundlag

- I forbindelse med, at Region Midtjyllands patienter har henvendt sig angående bestilling af patientbefordring, er de blevet adspurgt, om de ønskede at deltage i undersøgelsen. På baggrund af denne tilkendegivelse er der blevet udtrukket i alt 799 patienter, som alle benytter Midttrafiks siddende patientbefordring. I alt 537 respondenter har valgt at deltage i undersøgelsen, hvilket skal ses i relation til Midttrafiks omkring 375.000 årlige kørsler med patientbefordring.
- Det skal nævnes, at alle Midttrafiks faste kørsler med hovedsageligt dialysepatienterne ikke er en del af respondentgrundlaget, idet de ikke kontakter Region Midtjylland angående bestilling af patientbefordring, da deres kørsler er indlagt fast i systemet. Således har det ikke været muligt at få deres tilkendegivelse af, hvorvidt de ønskede at deltage i undersøgelsen. Dette kan have indflydelse på udfaldet af dele af rapportens analyser.

DATAINDSAMLING

Datainsamling

- De udtrukne respondenter modtog en skriftlig invitation til at deltage i undersøgelsen, hvori de blev opfordret til at udfylde spørgeskemaet på internettet. Invitationen blev sendt tirsdag den 6. april 2010.
- Desuden var der i brevet anført en mulighed for at afvente en telefoniske henvendelse til besvarelse af spørgeskemaet. Den telefoniske dataindsamling blev påbegyndt mandag den 12. april 2010, og hele dataindsamlingen blev afsluttet mandag den 26. april 2010.

Svarprocent og frafald

- Undersøgelsens endelige rensede svarprocent er 68%, hvoraf 15% besvarede via internettet og 53% afventede en opringning. Ud af de oprindelige 799 respondenter er 7 respondenter udtaget fra datagrundlaget, idet 5 respondenter er gået bort og de sidste 2 respondenter udsendte brev ikke kunne leveres på den anførte adresse. Således er det totale antal respondenter 792, hvor ud af 537 personer har deltaget i undersøgelsen.

Statistisk usikkerhed

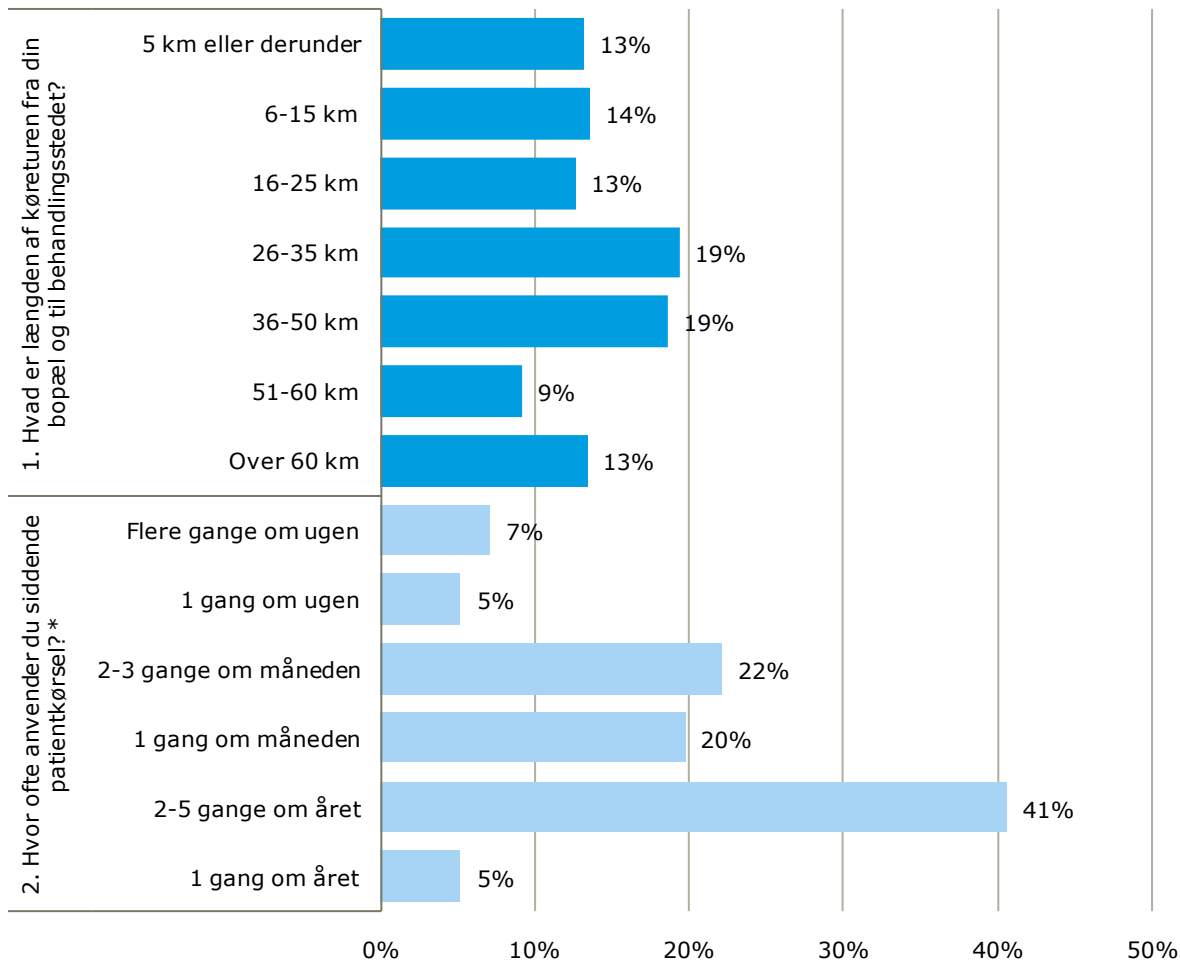
- Der er overordnet set en statistisk usikkerhed på ca. $\pm 0,05$ (1-4-skalaen). Ved sammenligning af resultater skal der altså være en forskel på 0,1 ($2 \cdot 0,05$) for at forskellen med 95% sikkerhed er signifikant. Er dette tilfældet, vil det sige, at man på baggrund af de 537 besvarelser med 95% sikkerhed kan konkludere, at forskellen gør sig gældende for samtlige patienter i Region Midtjylland, der benytter Midttrafiks patientbefordring.

DELTAGERNES BAGGRUNDSDATA

KORT OM DIG OG DINE KØRSELSBEHOV TIL BEHANDLING

60% af patienterne bliver kørt længere end 25 km til behandling

66% af patienterne bliver kørt mindst en gang om måneden



DELTAGERNES BAGGRUNDSDATA

KORT OM DIG OG DINE KØRSELSBEHOV TIL BEHANDLING

10% bliver kørt til anden behandling



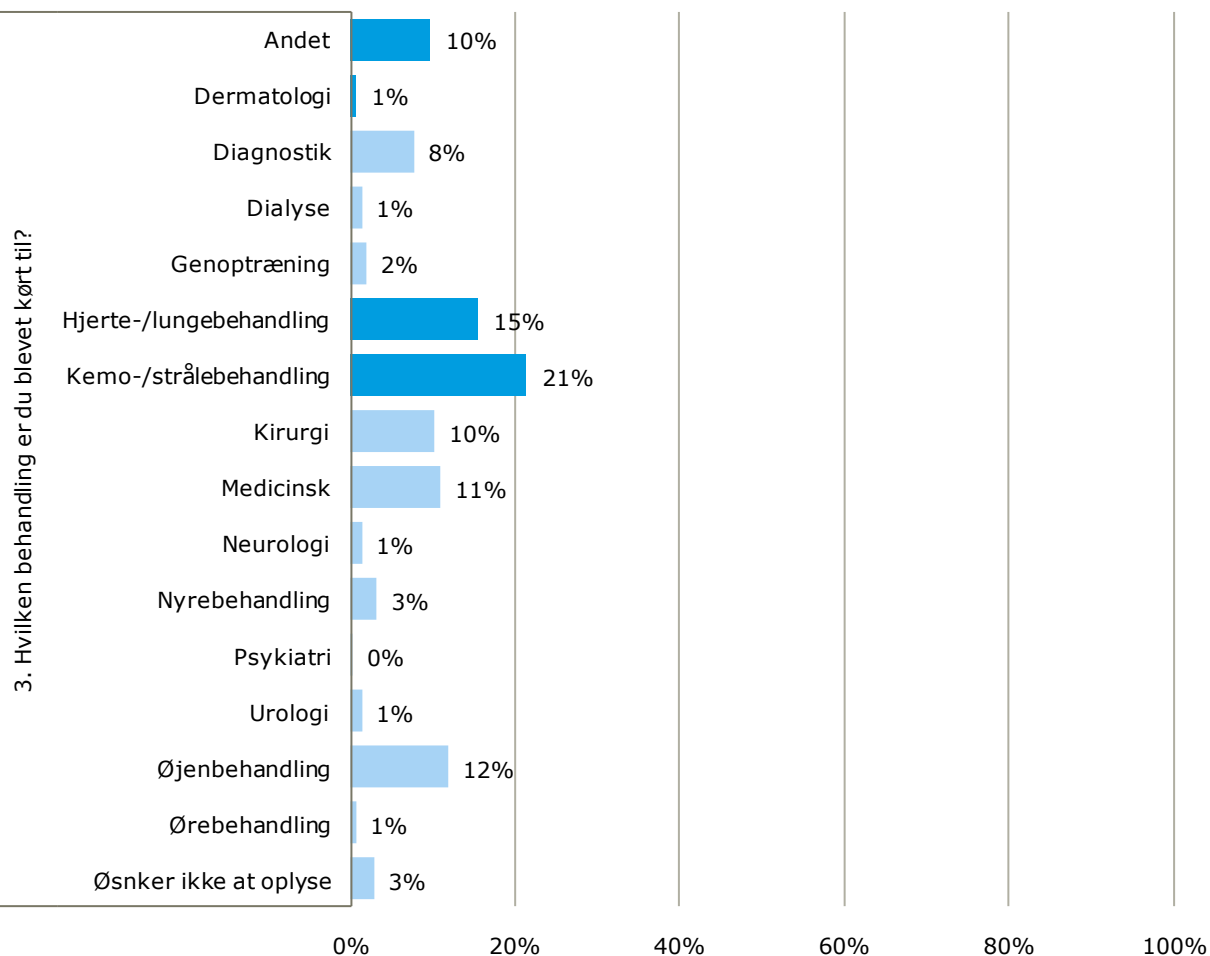
8% bliver kørt til Diagnostik



15% af patienterne bliver kørt til Hjerte-/lungebehandling, 21% til Kemo-/strålebehandling, 10% til Kirurgi og 11% til Medicinsk



12% bliver kørt til Øjenbehandling



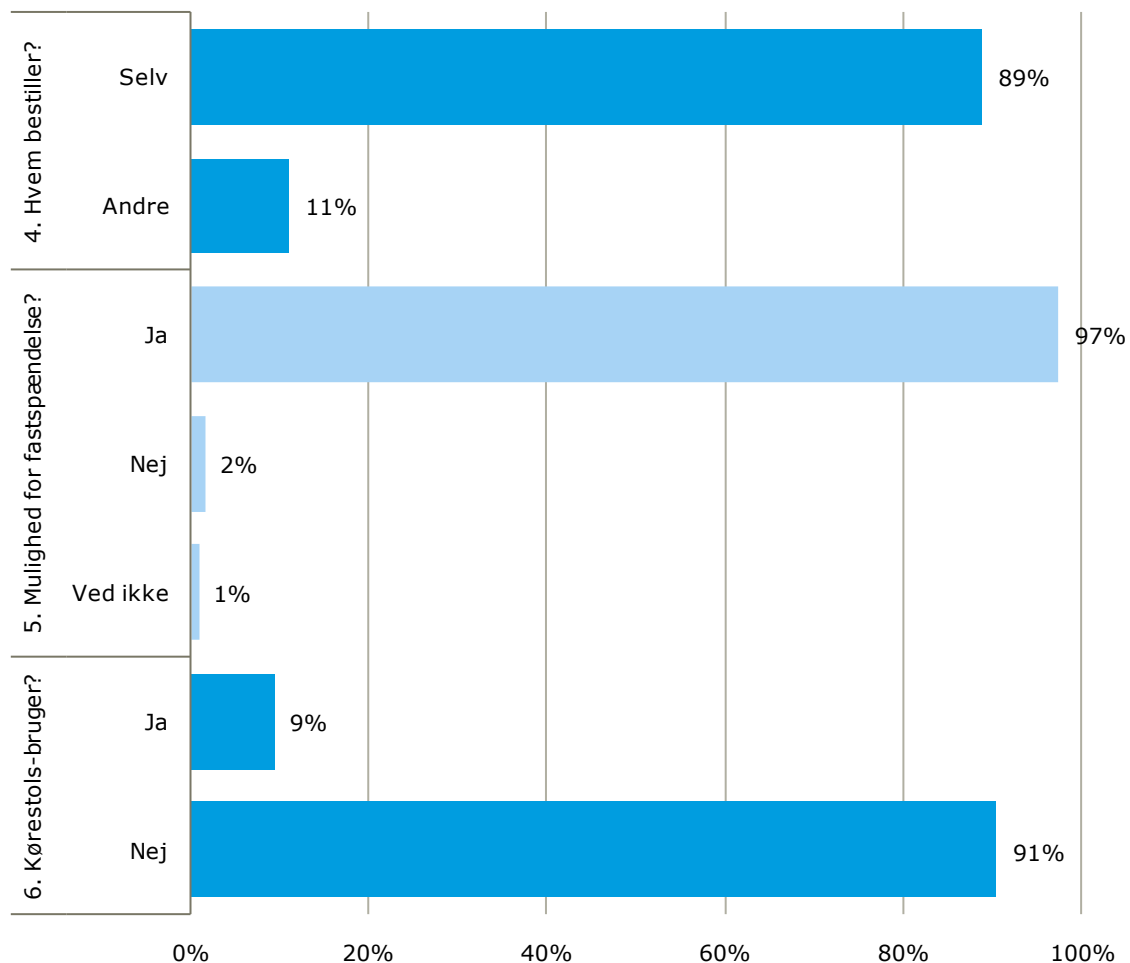
DELTAGERNES BAGGRUNDSDATA

KORT OM DIG OG DINE KØRSELSBEHOV TIL BEHANDLING

89% bestiller selv deres patientbefordring

97% af patienterne oplever mulighed for at være fastspændt i bilen

9% af patienterne er kørestolsbruger



SAMMENFATNING

Formål

- Det er hensigten at anvende resultaterne til at identificere områder, hvor Midttrafik bør gøre en indsats for at forbedre tilfredsheden med den siddende patientbefordring.
- Midttrafik har opsat et internt mål om, at mindst 85% af patienterne skal være tilfredse eller meget tilfredse med den siddende patientbefordring.

Resumé

- Stor generel tilfredshed blandt patienterne med den siddende patientbefordring i Midttrafik. 97% er tilfreds eller meget tilfreds, hvilket vil sige, at Midttrafik har nået deres interne mål om mindst 85% tilfredse eller meget tilfredse patienter. Den høje tilfredshed gør sig ligeledes gældende på samtlige områder på tværs af de forskellige baggrundsoplysninger.
- 56% af patienterne kender ikke til informationsmaterialet fra Region Midtjylland, men ud af de resterende 44% er der stor tilfredshed med informationsmaterialet.
- Ligeledes stor tilfredshed med bestillingen på kørselskontoret (tlf. 70 23 62 48), hvor den høje tilfredshed især gør sig gældende ift. medarbejdernes venlighed og vejledning ved bestilling.
- Blandt de 28% af patienterne, som har oplevet forsinket bil, er tilfredsheden med venligheden og informationen ved forsinket bil særligt høj. En stor andel af patienterne kan ikke vurdere tilfredsheden med ventetiden i telefonen ved forsinket bil og Midttrafiks henvendelse til patienterne ved forsinket bil, men for de resterende patienter er tilfredsheden lidt mindre end for de øvrige forhold.

SAMMENFATNING

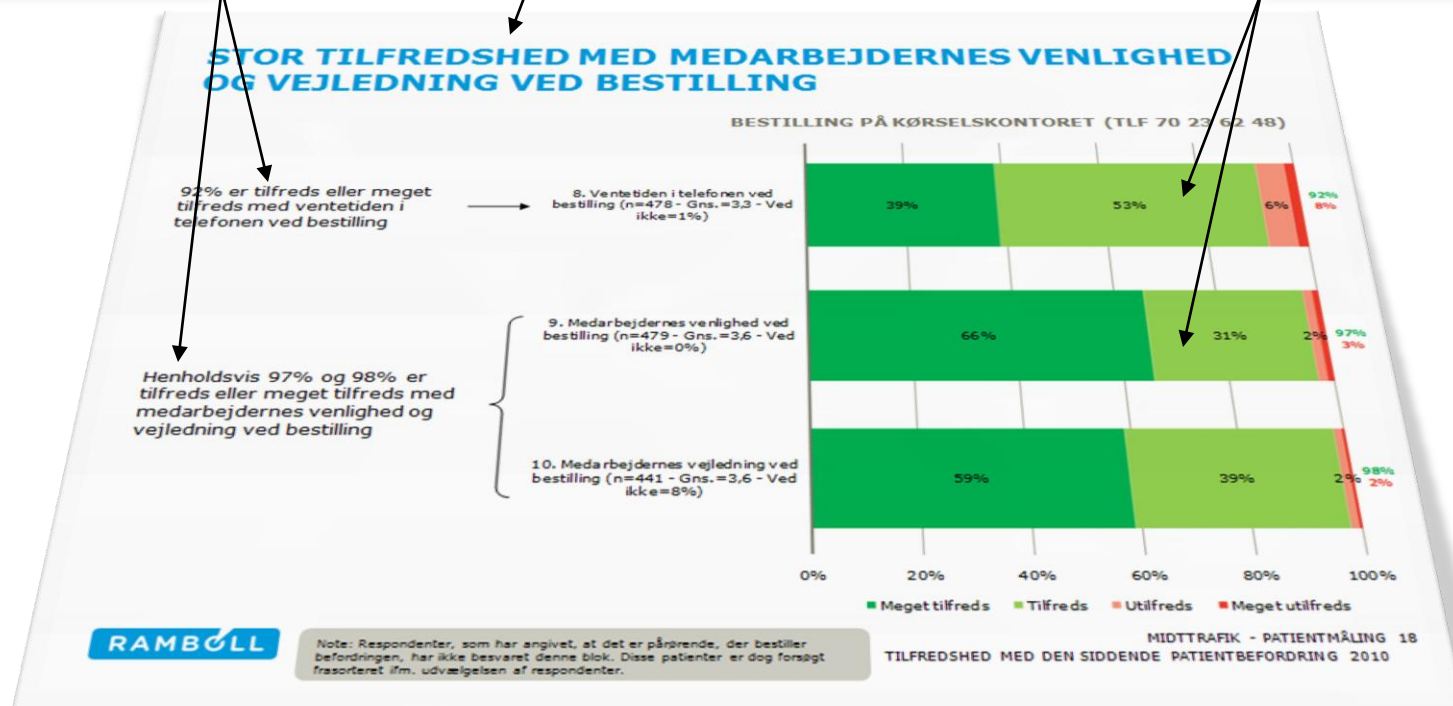
- Hvad angår præcisionen ved afhentning og ankomst er patienterne i særlig grad tilfredse med afhentningstidspunktet ift. det aftalt, hvorimod tilfredsheden er mindre ift. ventetiden fra endt behandling.
- Patienterne er i høj grad tilfredse med samtlige forhold vedrørende chaufføren og ligeledes med rejsen i form af rengøringen i bilen og dens indretning og komfort.
- Samlet vidner undersøgelsen om, at Midttrafik fremadrettet primært bør fokusere på at øge tilfredsheden med præcisionen ved afhentning og ankomst, da det er det område, som har størst betydning for patienterne, men samtidig vurderes lavt. Mere konkret kan Midttrafik med fordel fokusere deres indsats på ventetiden fra endt behandling til afhentning.
- Sekundært kan Midttrafik med fordel rette fokus på at arbejde med deres styrke i form af at opretholde den høje tilfredshed med chaufføren og rejsen. Ved at arbejde med styrkerne kan den samlede tilfredshed vedligeholdes og evt. forbedres.

LÆSEVEJLEDNING

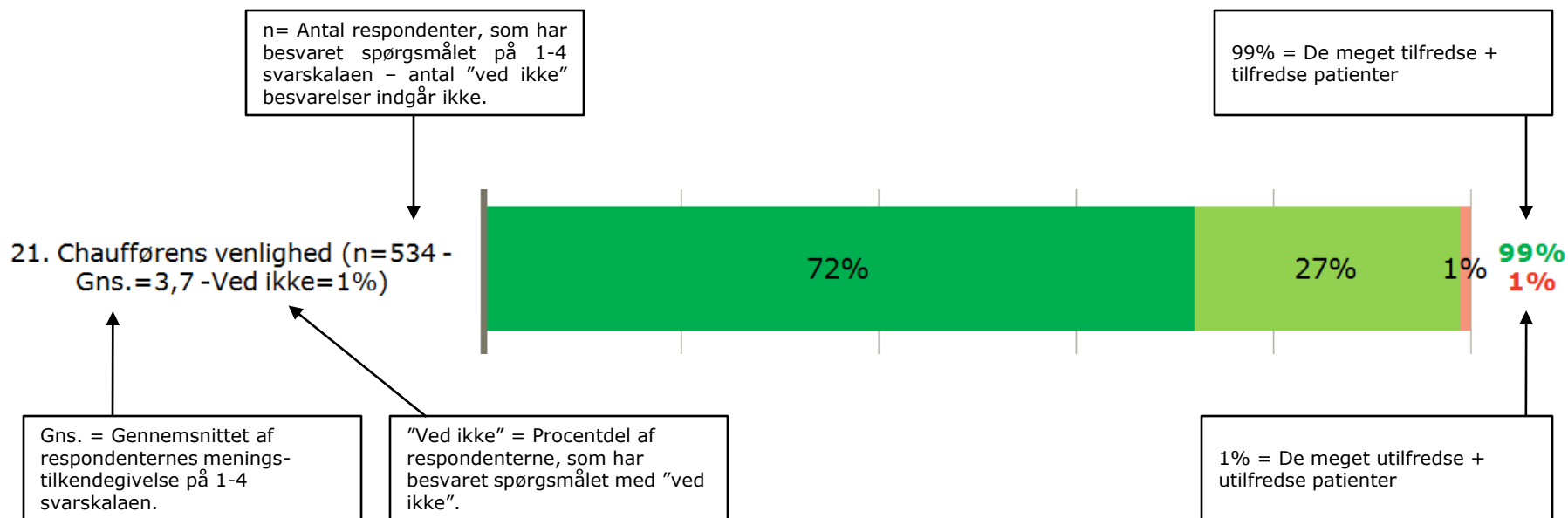
01. Kort konklusion på de vigtigste resultater.

02. Kort tekst der, mere detaljeret, beskriver de væsentligste resultater.

03. Selve figuren. Denne kan læses, hvis man ønsker fuld detaljeringsgrad.



LÆSEVEJLEDNING (FORTSAT)



NB! Der kan forekomme en afvigelse på 1% imellem summen af de grønne felter i figuren og det grønne tal til højre for figuren. Dette skyldes afrunding, idet tallet til højre for figuren er beregnet med eksakte tal. Dette gælder ligeledes for de røde felter og det røde tal.

INDHOLD

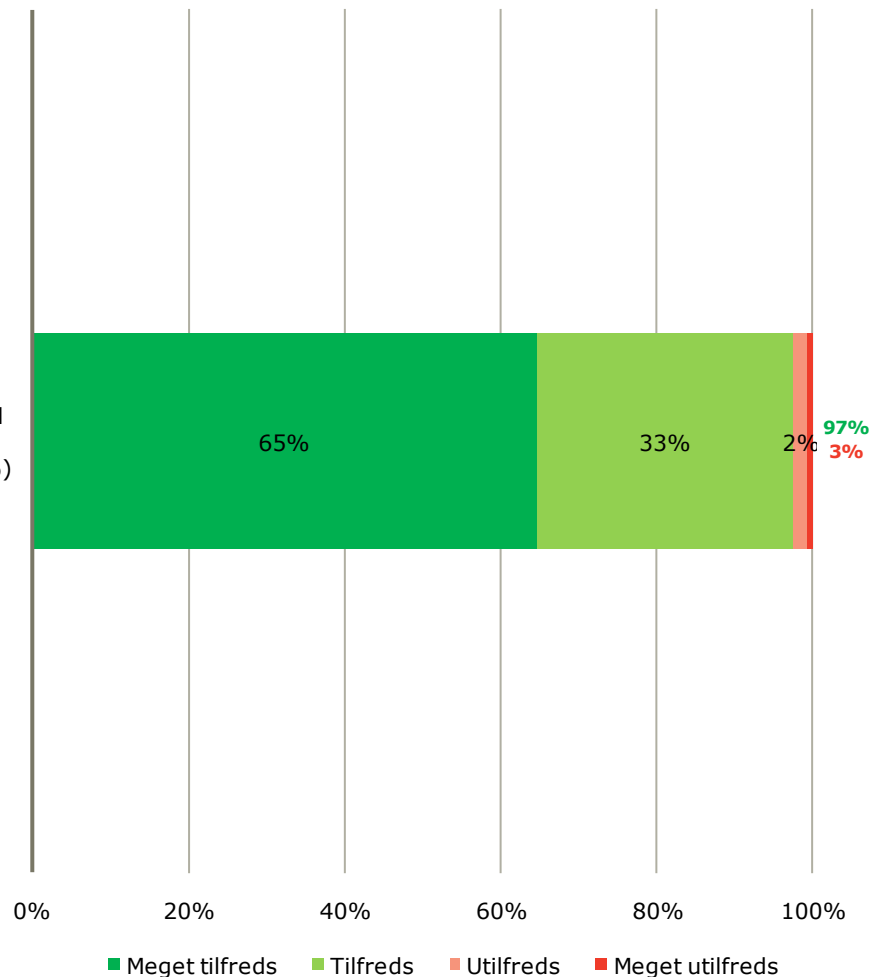
01	Indledning <ul style="list-style-type: none">• Dataindsamling• Deltagernes baggrundsdata• Sammenfatning• Læsevejledning
02	Samlet tilfredshed
03	Informationsmateriale
04	Bestilling på kørselskontoret (Tlf. 70 23 62 48)
05	Servicen hos Midttrafik når du ringer ved forsinket bil
06	Præcision ved afhentning og ankomst
07	Chauffør/rejse
08	Prioriteringsmatrice

STOR GENEREL TILFREDSHED MED DEN SIDDENDE PATIENTBEFORDRING I MIDTTRAFIK BLANDT PATIENTERNE

SAMLET TILFREDSHED

97% af patienterne er generelt tilfredse eller meget tilfredse med den siddende patientbefordring i Midttrafik

27. Hvor tilfreds er du alt i alt med den siddende patientbefordring?
(n=534 - Gns.=3,6 - Ved ikke=1%)

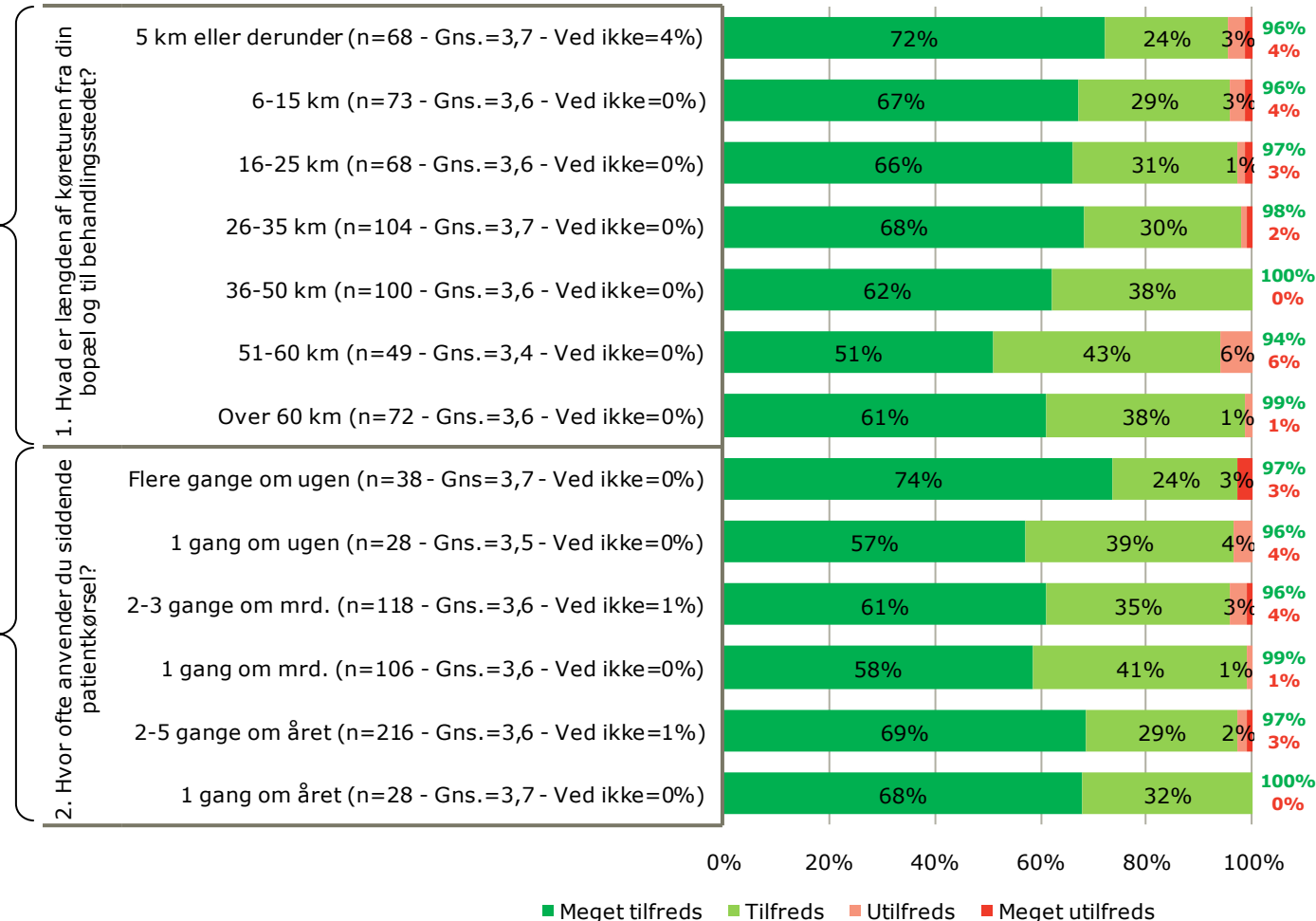


MINIMALE FORSKELLE I TILFREDSHEDEN PÅ TVÆRS AF LÆNGDEN AF KØRETUREN OG HYPPIGHEDEN AF KØRSLER

SAMLET TILFREDSHED PÅ TVÆRS AF BAGGRUND

Minimale forskelle i den generelle tilfredshed på tværs af længden af køreturen med Midttrafiks siddende patientbefordring...

... og på tværs af hyppigheden af kørsler

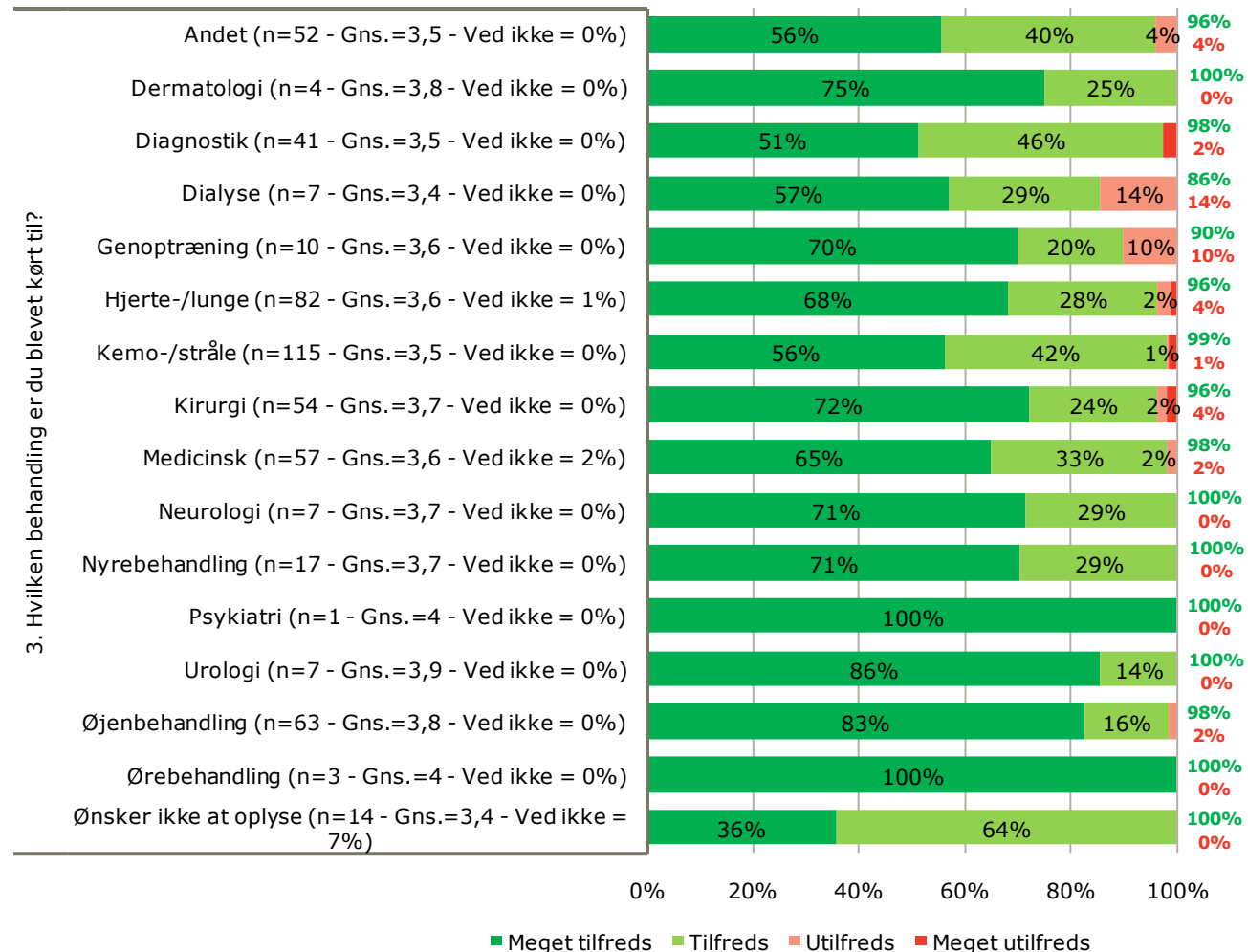


STOR TILFREDSHED PÅ TVÆRS AF PATIENTERNES BEHANDLINGSTYPE

SAMLET TILFREDSHED PÅ TVÆRS AF BAGGRUND

Minimale forskelle i den generelle tilfredshed på tværs af patienternes behandlingstype

3. Hvilken behandling er du blevet kørt til?



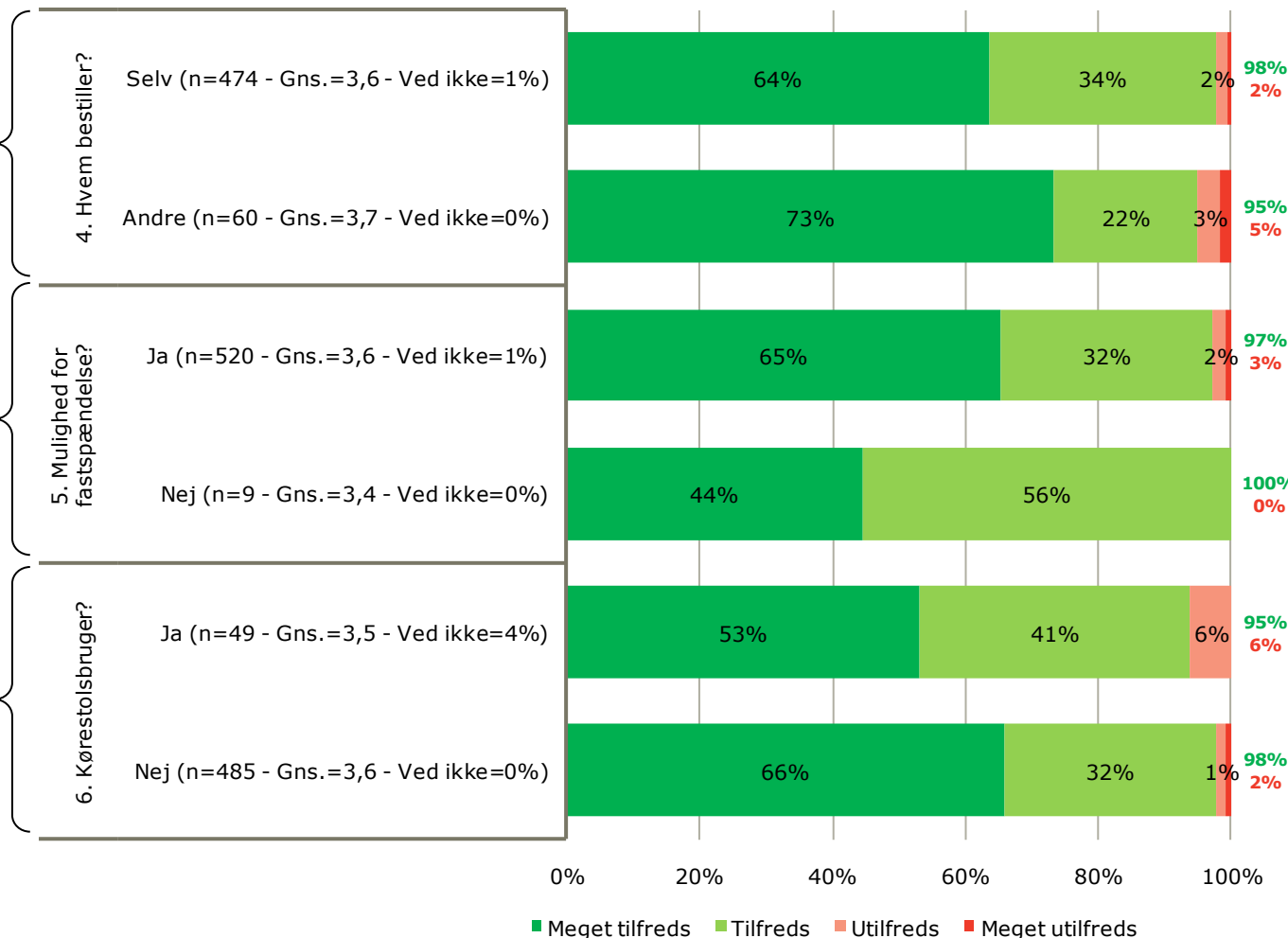
STØRST TILFREDSHED BLANDT PATIENTER, SOM ER FASTSPÆNDT I BILEN OG DEM, SOM IKKE BRUGER KØRESTOL

SAMLET TILFREDSHED PÅ TVÆRS AF BAGGRUND

Mindre forskelle i patienternes tilfredshed afhængig af, om de selv bestiller patientbefordring eller der er andre, som gør det for dem

Større tilfredshed blandt de patienter, som er spændt fast i bilen. Dog er det en lille gruppe, som ikke oplever at være spændt fast

Patienterne, som ikke er kørestolsbruger er marginalt mere tilfredse end de patienter, som benytter kørestol



INDHOLD

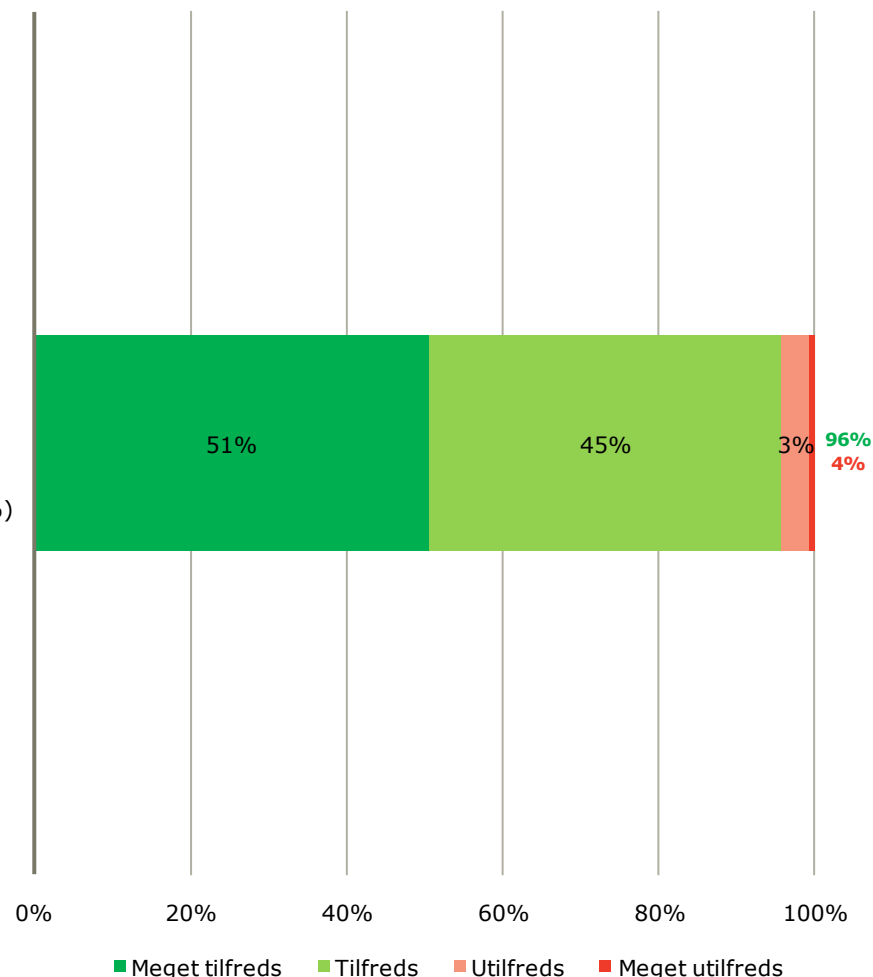
01	Indledning <ul style="list-style-type: none">• Dataindsamling• Deltagernes baggrundsdata• Sammenfatning• Læsevejledning
02	Samlet tilfredshed
03	Informationsmateriale
04	Bestilling på kørselskontoret (Tlf. 70 23 62 48)
05	Servicen hos Midttrafik når du ringer ved forsinket bil
06	Præcision ved afhentning og ankomst
07	Chauffør/rejse
08	Prioriteringsmatrice

96% AF PATIENTERNE ER TILFREDSE ELLER MEGET TILFREDS MED INFORMATIONSMATERIALET FRA REGIONEN

INFORMATIONSMATERIALE

56% af patienterne kender ikke til informationsmaterialet fra Region Midtjylland, men ud af de resterende 44% er 96% tilfredse eller meget tilfredse med informationsmaterialet

7. Hvor tilfreds er du med det informationsmateriale, Region Midtjylland udleverer vedr. den siddende patientbefordring, i forbindelse med din indkaldelse?
(n=235 - Gns.=3,5 - Ved ikke=56%)



INDHOLD

01	Indledning <ul style="list-style-type: none">• Dataindsamling• Deltagernes baggrundsdata• Sammenfatning• Læsevejledning
02	Samlet tilfredshed
03	Informationsmateriale
04	Bestilling på kørselskontoret (Tlf. 70 23 62 48)
05	Servicen hos Midttrafik når du ringer ved forsinket bil
06	Præcision ved afhentning og ankomst
07	Chauffør/rejse
08	Prioriteringsmatrice

STOR TILFREDSHED MED MEDARBEJDERNES VENLIGHED OG VEJLEDNING VED BESTILLING

BESTILLING PÅ KØRSELSKONTORET (TLF 70 23 62 48)

92% er tilfreds eller meget tilfreds med ventetiden i telefonen ved bestilling



8. Ventetiden i telefonen ved bestilling (n=478 - Gns.=3,3 - Ved ikke=1%)

Henholdsvis 97% og 98% er tilfreds eller meget tilfreds med medarbejdernes venlighed og vejledning ved bestilling



9. Medarbejdernes venlighed ved bestilling (n=479 - Gns.=3,6 - Ved ikke=0%)

10. Medarbejdernes vejledning ved bestilling (n=441 - Gns.=3,6 - Ved ikke=8%)



INDHOLD

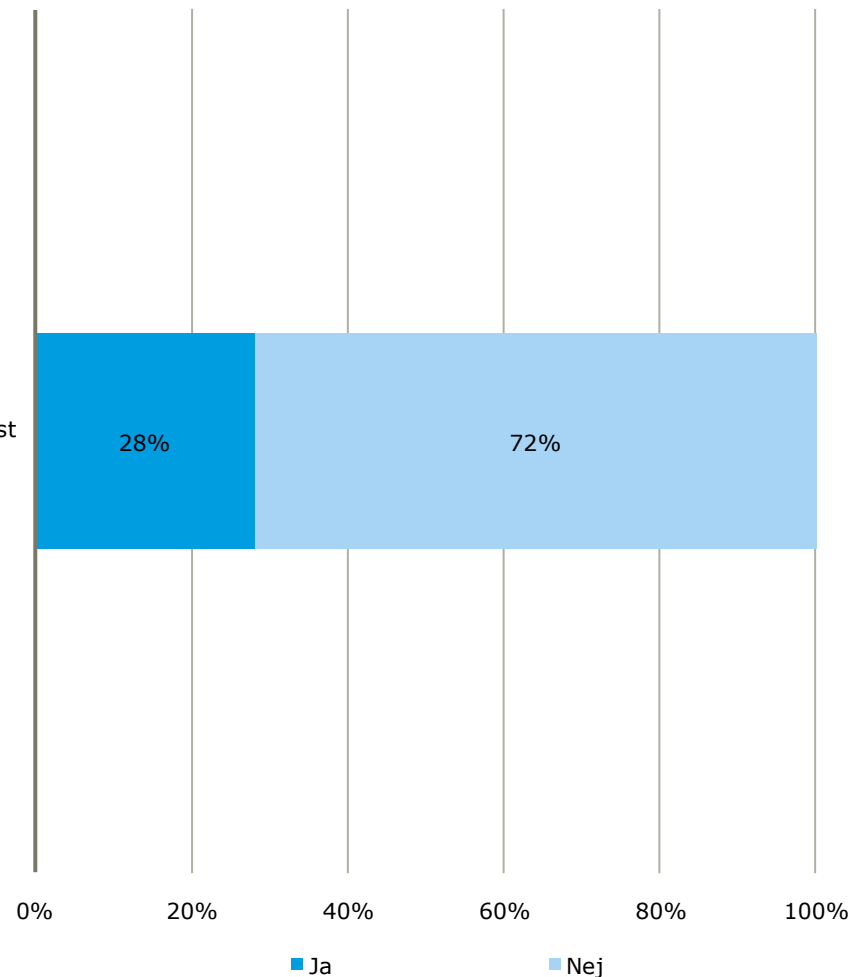
01	Indledning <ul style="list-style-type: none">• Dataindsamling• Deltagernes baggrundsdata• Sammenfatning• Læsevejledning
02	Samlet tilfredshed
03	Informationsmateriale
04	Bestilling på kørselskontoret (Tlf. 70 23 62 48)
05	Servicen hos Midttrafik når du ringer ved forsinket bil
06	Præcision ved afhentning og ankomst
07	Chauffør/rejse
08	Prioriteringsmatrice

28% AF PATIENTERNE HAR OPLEVET FORSINKET BIL

SERVICEN HOS MIDTTRAFIK NÅR DU RINGER VED FORSINKET BIL

28% af patienterne har oplevet forsinket bil imod 72%, som aldrig har oplevet forsinket bil

11. Har du oplevet forsinket ankomst af en bil? (n=537)



TILFREDSHED M. VENLIGHEDEN OG INFORMATIONEN VED FORSINKET BIL, MINDRE TILFREDSHED M. VENTETIDEN

SERVICEN HOS MIDTTRAFIK NÅR DU RINGER VED FORSINKET BIL

Henholdsvis 9% og 29% kan ikke vurdere forholdene, men af de resterende patienter er 89% og 83% af patienterne tilfredse eller meget tilfredse med medarbejdernes venlighed og informationen ved forsinket bil

12. Medarbejdernes venlighed ved forsinket bil (n=140 - Gns.=3,3 - Ved ikke=9%)

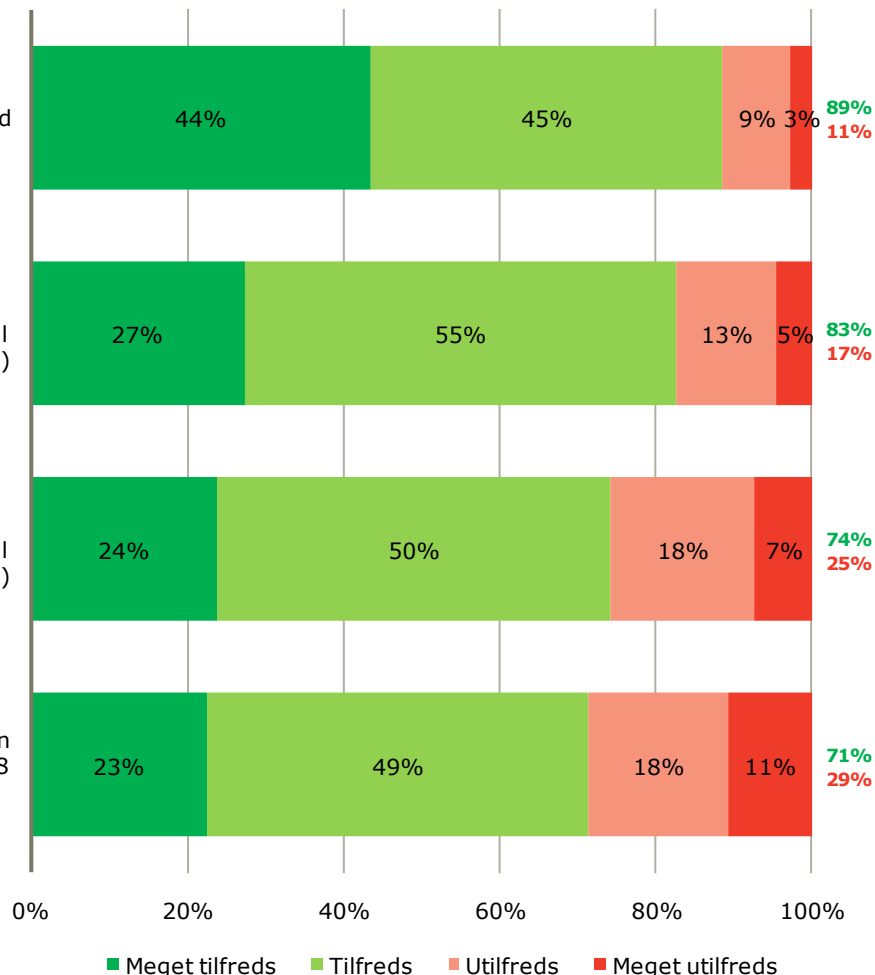
13. Den information du får, når du ringer til Midttrafik vedr. forsinket bil (n=110 - Gns.=3,1 - Ved ikke=29%)

Ventetiden i telefonen ved forsinket bil kan ikke vurderes af 30%, men af de resterende 70% er 74% tilfreds eller meget tilfreds

14. Ventetiden i telefonen, når du ringer til Midttrafik vedr. forsinket bil (n=109 - Gns.=2,9 - Ved ikke=30%)

Hele 45% kender ikke til Midttrafiks kontakt ved forsinket bil. Dog er 71% af de resterende patienter tilfredse eller meget tilfredse hermed

15. Midttrafiks kontakt til dig, når en bil bliver forsinket (n=84 - Gns.=2,8 - Ved ikke=45%)



INDHOLD

01	Indledning <ul style="list-style-type: none">• Dataindsamling• Deltagernes baggrundsdata• Sammenfatning• Læsevejledning
02	Samlet tilfredshed
03	Informationsmateriale
04	Bestilling på kørselskontoret (Tlf. 70 23 62 48)
05	Servicen hos Midttrafik når du ringer ved forsinket bil
06	Præcision ved afhentning og ankomst
07	Chauffør/rejse
08	Prioriteringsmatrice

TILFREDS M. AFHENTNINGSTIDSPUNKT IFT. AFTALT, MINDRE TILFREDS M. VENTETID FRA ENDT BEHANDLING

88% af patienterne er tilfredse eller meget tilfredse med det aftalte afhentningstidspunkt ved bestilling

16. Det aftalte afhentningstidspunkt, som du får ved bestilling (n=532 - Gns.=3,3 - Ved ikke=1%)

Stor tilfredshed med afhentningstidspunktet ift. det aftalte, hvor 96% er tilfredse eller meget tilfredse

17. Dit afhentningstidspunkt i forhold til det aftalte (n=534 - Gns.=3,5 - Ved ikke=1%)

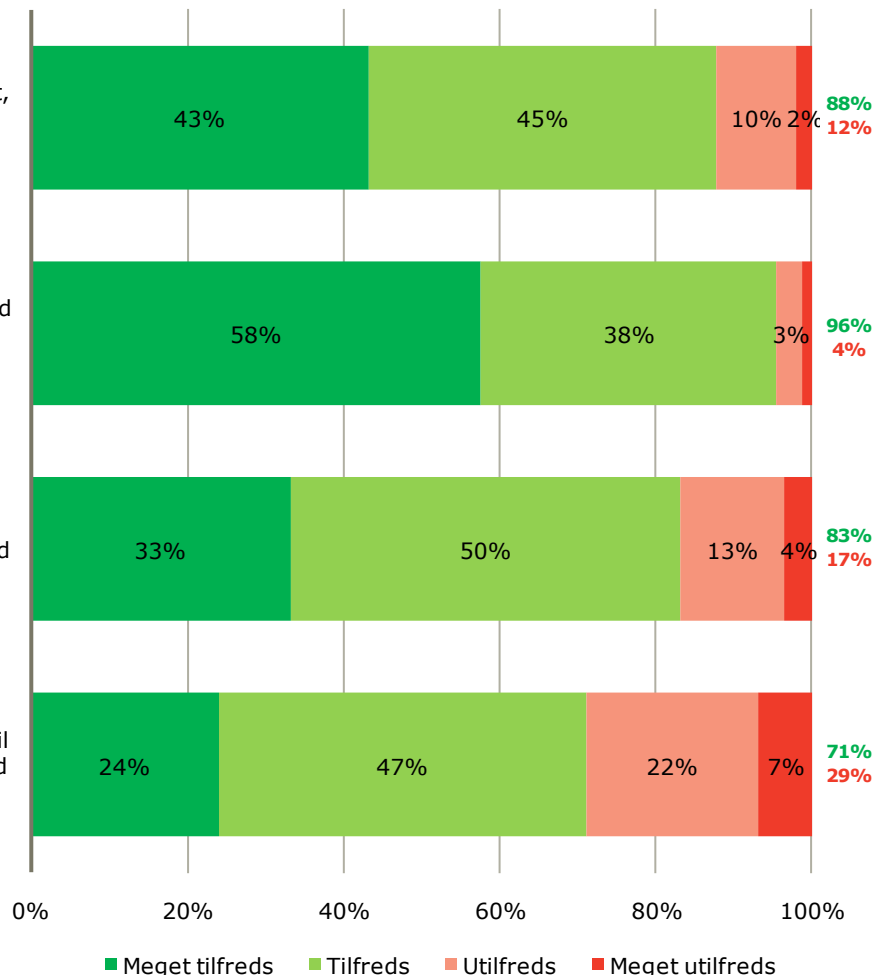
83% er tilfreds eller meget tilfreds med ventetiden fra ankomst til behandling

18. Ventetiden fra ankomst til behandling (n=530 - Gns.=3,1 - Ved ikke=1%)

29% er utilfreds eller meget utilfreds med ventetiden fra endt behandling til afhentning – kun 71% er tilfreds eller meget tilfreds

19. Ventetiden fra endt behandling til afhentning (n=533 - Gns.=2,9 - Ved ikke=1%)

PRÆCISION VED AFHENTNING OG ANKOMST



INDHOLD

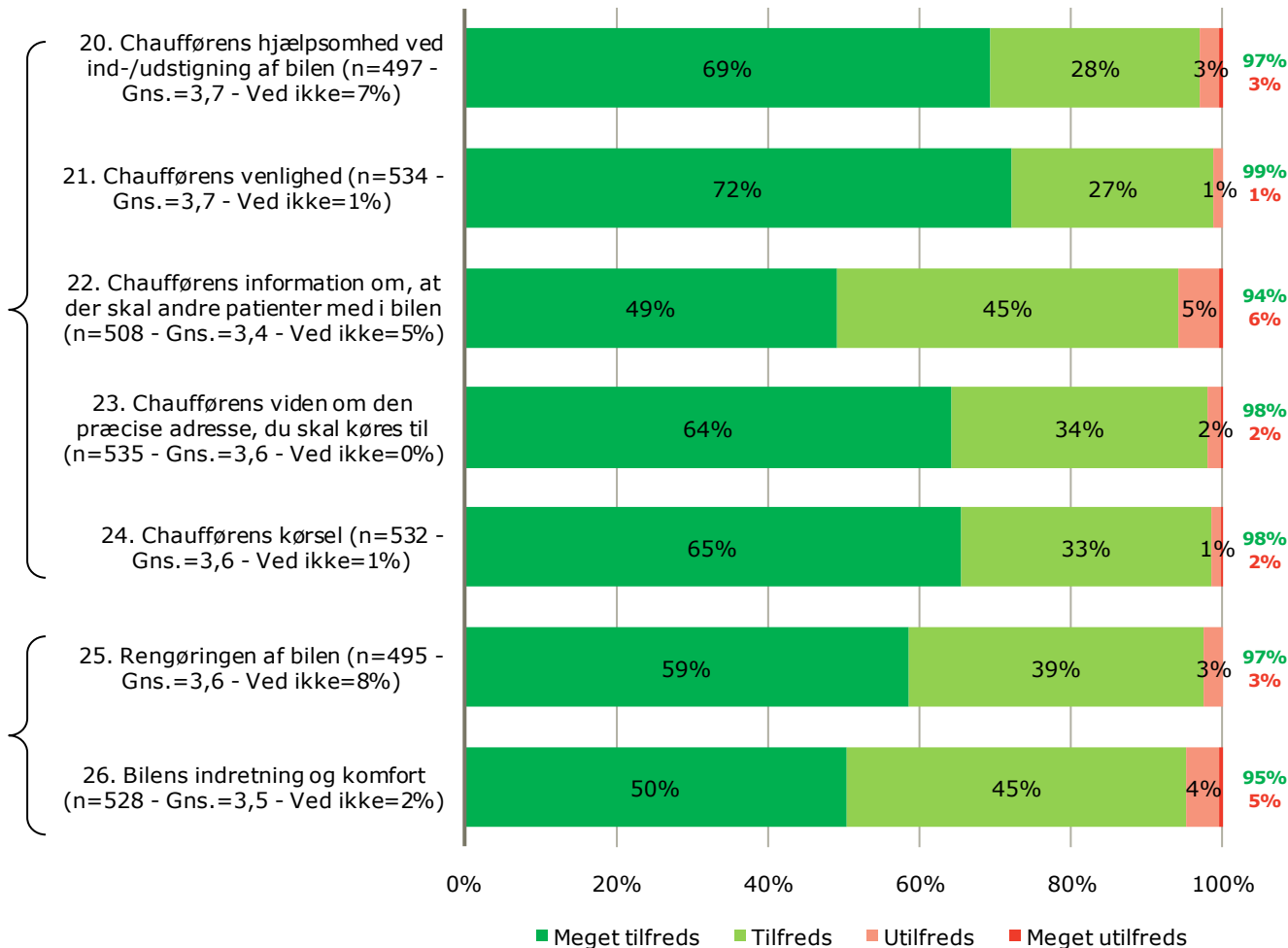
01	Indledning <ul style="list-style-type: none">• Dataindsamling• Deltagernes baggrundsdata• Sammenfatning• Læsevejledning
02	Samlet tilfredshed
03	Informationsmateriale
04	Bestilling på kørselskontoret (Tlf. 70 23 62 48)
05	Servicen hos Midttrafik når du ringer ved forsinket bil
06	Præcision ved afhentning og ankomst
07	Chauffør/rejse
08	Prioriteringsmatrice

STOR TILFREDSHED M. CHAUFFØREN GENERELT OG RENGØRINGEN I BILEN OG DENS INDRETNING OG KOMFORT

CHAUFFØR/REJSE

Stor tilfredshed med chaufførens hjælpsomhed ved ind- og udstigning, venligheden, informationen om andre opsamlinger, viden om ankomstadressen og kørslen – tilfredshed på 94% eller over for samtlige forhold

Henholdsvis 97% og 95% af patienterne er tilfreds eller meget tilfreds med rengøringen af bilen samt dens indretning og komfort



INDHOLD

01	Indledning <ul style="list-style-type: none">• Dataindsamling• Deltagernes baggrundsdata• Sammenfatning• Læsevejledning
02	Samlet tilfredshed
03	Informationsmateriale
04	Bestilling på kørselskontoret (Tlf. 70 23 62 48)
05	Servicen hos Midttrafik når du ringer ved forsinket bil
06	Præcision ved afhentning og ankomst
07	Chauffør/rejse
08	Prioriteringsmatrice

METODE TIL IDENTIFIKATION AF DE VIGTIGSTE FOKUSOMRÅDER

Udgangspunkt

- For at styrke patienternes samlede tilfredshed, er det optimalt at sætte ind på de områder, som har størst betydning, og som patienterne samtidig vurderer relativt negativt. Det er her, man opnår den største effekt.

Metode:

- Via en statistisk faktoranalyse identificeres et antal underliggende dimensioner i datamaterialet. Faktoranalyse er et simpelt statistisk værktøj, som bruges til at forenkle fortolkningen af et datamateriale, der indeholder en stor mængde spørgsmål. De mange spørgsmål reduceres til et antal underliggende faktorer, som dannes ud fra korrelationer mellem patienternes besvarelse af spørgsmålene. Faktoranalyse bruges således til at blotlægge, om der eksisterer et "underlæggende" mønster i patienternes besvarelser, og således til at reducere antallet af spørgsmål til få overordnede faktorer.
- I en statistisk regressionsanalyse er det muligt at beregne de forskellige faktorer (faktorerne identificeret i faktoranalysen) betydning for respondenternes samlede tilfredshed. Dette giver et mål for, hvilke faktorer der betyder meget for respondenternes tilfredshed, og hvilke, der har mindre betydning for tilfredsheden.
- Betydningen sammenholdes efterfølgende med respondenternes vurdering (tilfredshed) på samme områder i en såkaldt prioriteringsmatrice.
- Model og prioriteringsmatrice illustreres på de efterfølgende sider.

VEJLEDNING TIL TOLKNING AF PRIORITERINGSMATRICE

Udfordringer (lav tilfredshed og høj betydning):

Ved at arbejde med udfordringerne opnås umiddelbart den største positive effekt på den samlede tilfredshed.

Styrker (høj tilfredshed og høj betydning):

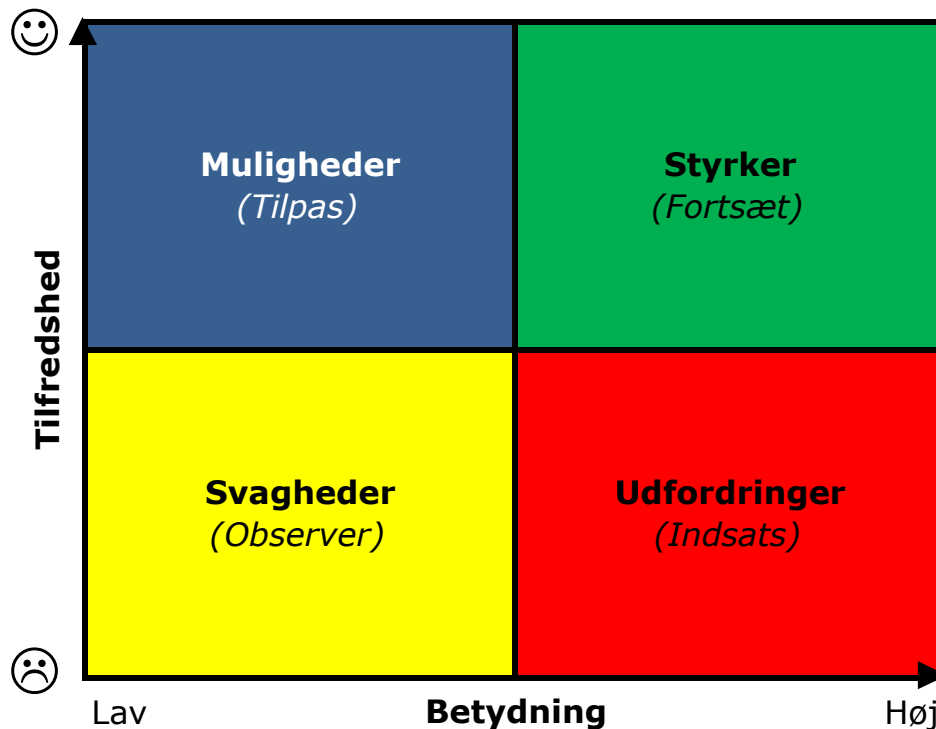
Ved at arbejde med styrkerne kan den samlede tilfredshed vedligeholdes og evt. forbedres.

Svagheder (lav tilfredshed og lav betydning):

Bør observeres, idet området evt. kan blive en fremtidig udfordring, hvis området får større betydning i fremtiden.

Muligheder (høj tilfredshed og lav betydning):

Dette er ikke et oplagt område for forbedringer, idet tilfredsheden i forvejen er høj og området har lav betydning for den samlede tilfredshed.



PRÆCISION VED AFHENTNING OG ANKOMST SOM PRIMÆR INDSATSOMRÅDE

Præcision ved afhentning og ankomst:

Tilfredsheden med præcisionen ved afhentning og ankomst er relativt lav, men har en tilsvarende høj betydning for den samlede patienttilfredshed.

Chauffør/rejse:

Tilfredsheden med chaufføren og forholdene under kørslen er høj og området har desuden stor betydning for patienterne.

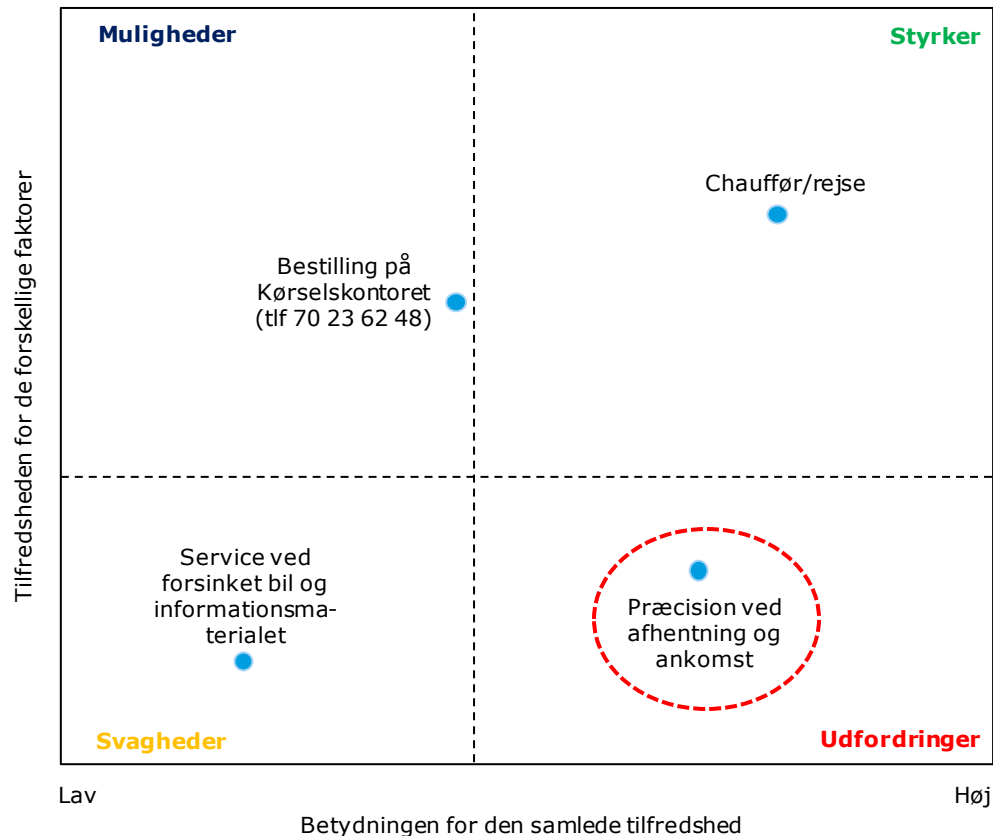
Service ved forsinket bil og informationsmateriale:

Tilfredsheden med servicen ved forsinket bil og informationsmaterialet vurderes relativt lavt af patienterne, men har en tilsvarende lav betydning.

Bestilling på Kørselskontoret (tlf. 70236248):

Der er høj tilfredshed med forholdene vedrørende bestillingen på Kørselskontoret, men området har relativt lav betydning for den samlede patienttilfredshed.

HVAD KAN PRIORITERES MED HENBLIK PÅ AT FREMME PATIENTERNES OVERORDNEDE TILFREDSHED?



FOKUS PÅ VENTETIDEN FRA ENDT BEHANDLING TIL AFHENTNING IFT. PRÆCISION V. AFHENTNING OG ANKOMST

HVAD KAN PRIORITERES MED HENBLIK PÅ AT FREMME PATIENTERNES OVERORDNEDE TILFREDSHED?

19. Ventetiden fra endt behandling til afhentning:

Tilfredsheden med ventetiden fra endt behandling til afhentning er relativt lav, men har en tilsvarende relativ høj betydning for den samlede patienttilfredshed.

17. Dit afhentningstidspunkt i forhold til det aftalte:

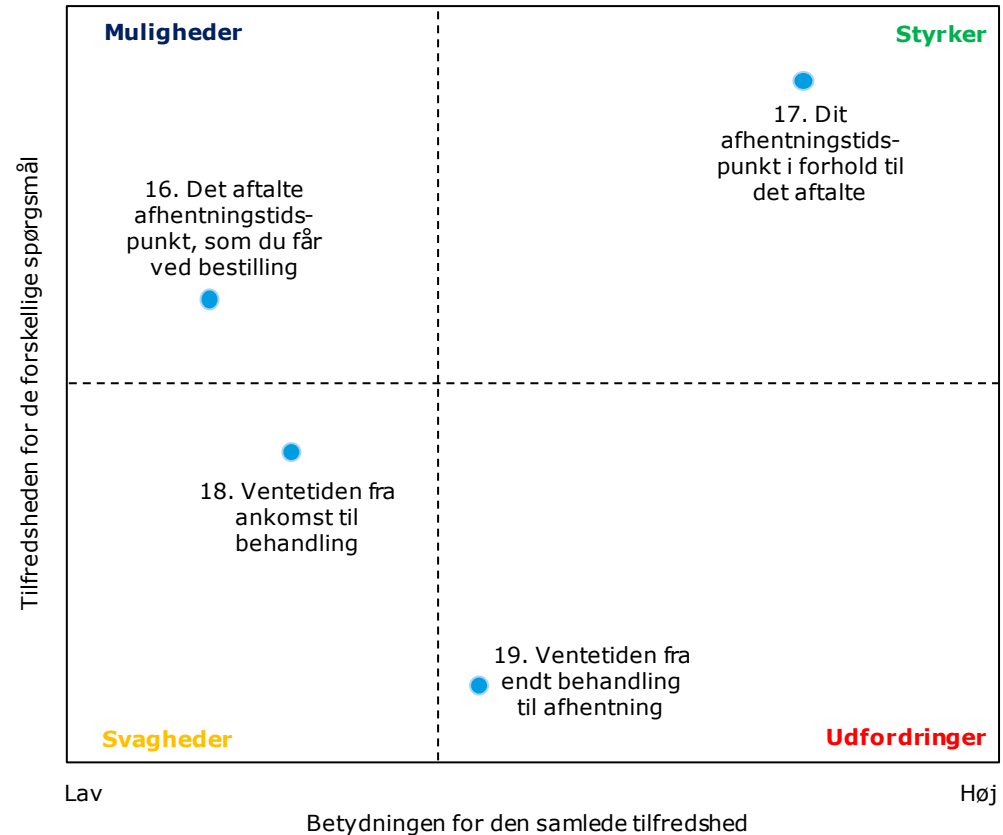
Tilfredsheden med afhentningstidspunktet ift. det aftalte er høj og området har desuden stor betydning for patienterne.

18. Ventetiden fra ankomst til behandling:

Tilfredsheden med ventetiden fra ankomst til behandling vurderes relativt lavt af patienterne, men har en tilsvarende lav betydning.

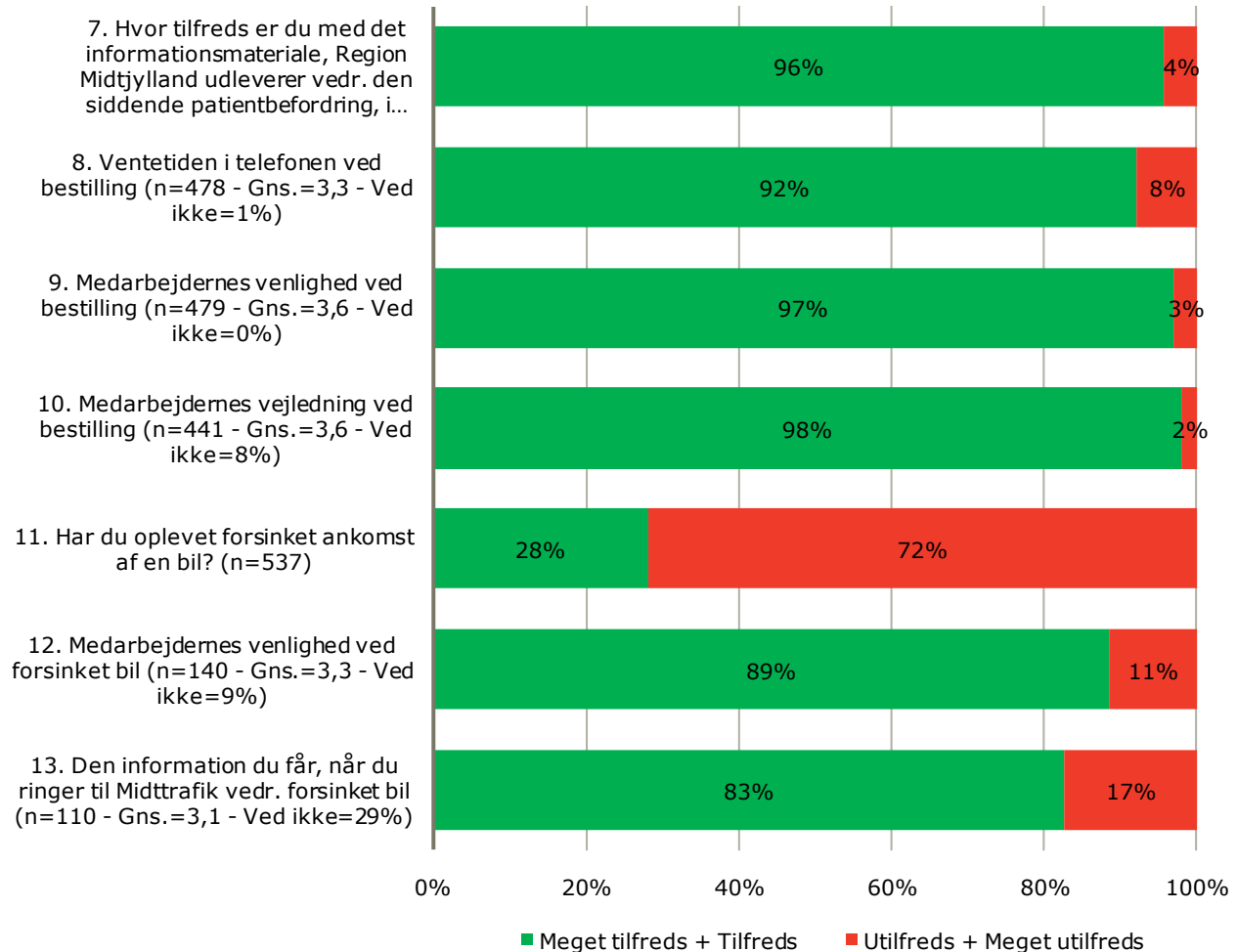
16. Det aftalte afhentningstidspunkt, som du får ved bestilling:

Der er høj tilfredshed med afhentningstidspunktet, som fås ved bestilling, men området har relativt lav betydning for den samlede patienttilfredshed.



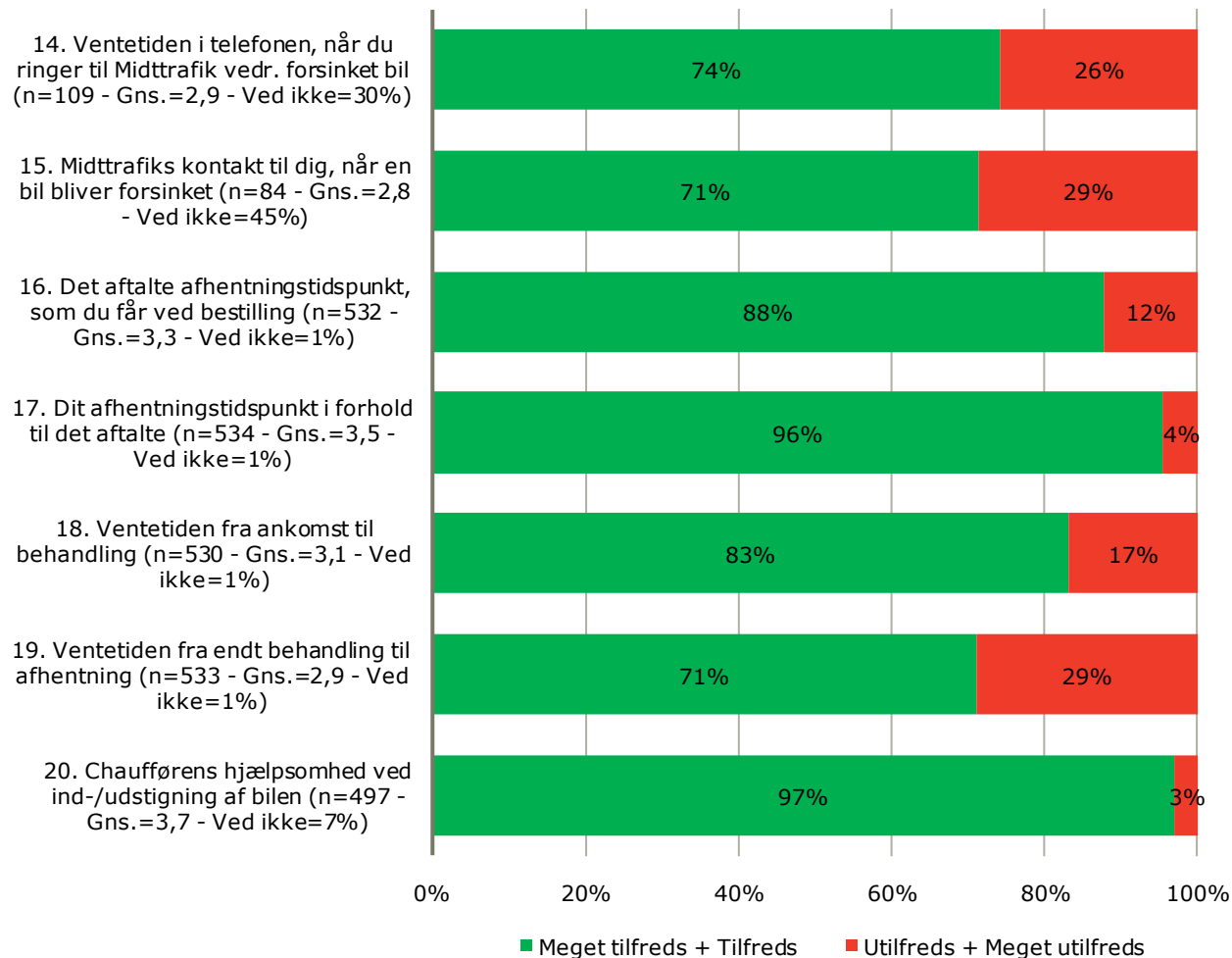
BILAG 1: TILFREDSHED FOR SAMTLIGE SPØRGSMÅL

TILFREDSHEDSPROCENT FOR SAMTLIGE SPØRGSMÅL



BILAG 1: TILFREDSHED FOR SAMTLIGE SPØRGSMÅL

TILFREDSHEDSPROCENT FOR SAMTLIGE SPØRGSMÅL



BILAG 1: TILFREDSHED FOR SAMTLIGE SPØRGSMÅL

TILFREDSHEDSPROCENT FOR SAMTLIGE SPØRGSMÅL

