



MIDTTRAFIK 2010

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

RAMBOLL

 **midttrafik**

INDHOLD

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

Indledning

- Denne rapport præsenterer resultaterne af sygehuspersonalets 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

- Region Midtjylland og Midttrafik har i samarbejde identificeret de afdelinger på de forskellige sygehuse i regionen, som benytter patientbefordring, hvilket således udgør respondentgrundlaget i undersøgelsen. På baggrund heraf er der blevet udtrukket i alt 272 afdelinger, som alle benytter Midttrafiks siddende patientbefordring. I alt 172 afdelinger har valgt at deltage i undersøgelsen.

DATAINDSAMLING

Dataindsamling

- De udtrukne afdelinger modtog en skriftlig invitation til at deltage i undersøgelsen, hvor afdelingens leder blev bedt om at videregive spørgeskemaet til den person i afdelingen, som varetager bestillingen af patientbefordringen. I invitationen blev sygehuspersonalet opfordret til at udfylde spørgeskemaet på internettet eller returnere det vedlagte papirskema. Invitationen blev sendt tirsdag den 6. april 2010, og dataindsamlingen blev afsluttet mandag den 26. april 2010.

Svarprocent og frafald

- Undersøgelsens endelige rensede svarprocent er 64%, hvoraf 18% besvarede via internettet og 46% returnerede det fremsendte papirskema. Ud af de oprindelige 272 respondenter er 3 respondenter udtaget fra datagrundlaget, idet det udsendte brev ikke kunne leveres på den anførte adresse. Således er det totale antal respondenter 269, hvor ud af 172 personer har deltaget i undersøgelsen.

Statistisk usikkerhed

- Der er overordnet set en statistisk usikkerhed på ca. $\pm 0,03$ (1-4-skalaen). Ved sammenligning af resultater skal der altså være en forskel på 0,06 ($2 \cdot 0,03$) for at forskellen med 95% sikkerhed er signifikant. Er dette tilfældet, vil det sige, at man på baggrund af de 172 besvarelser med 95% sikkerhed kan konkludere, at forskellen gør sig gældende for samtlige sygehuspersonale i Region Midtjylland, der benytter Midttrafiks patientbefordring.

DELTAGERNES BAGGRUNDSDATA

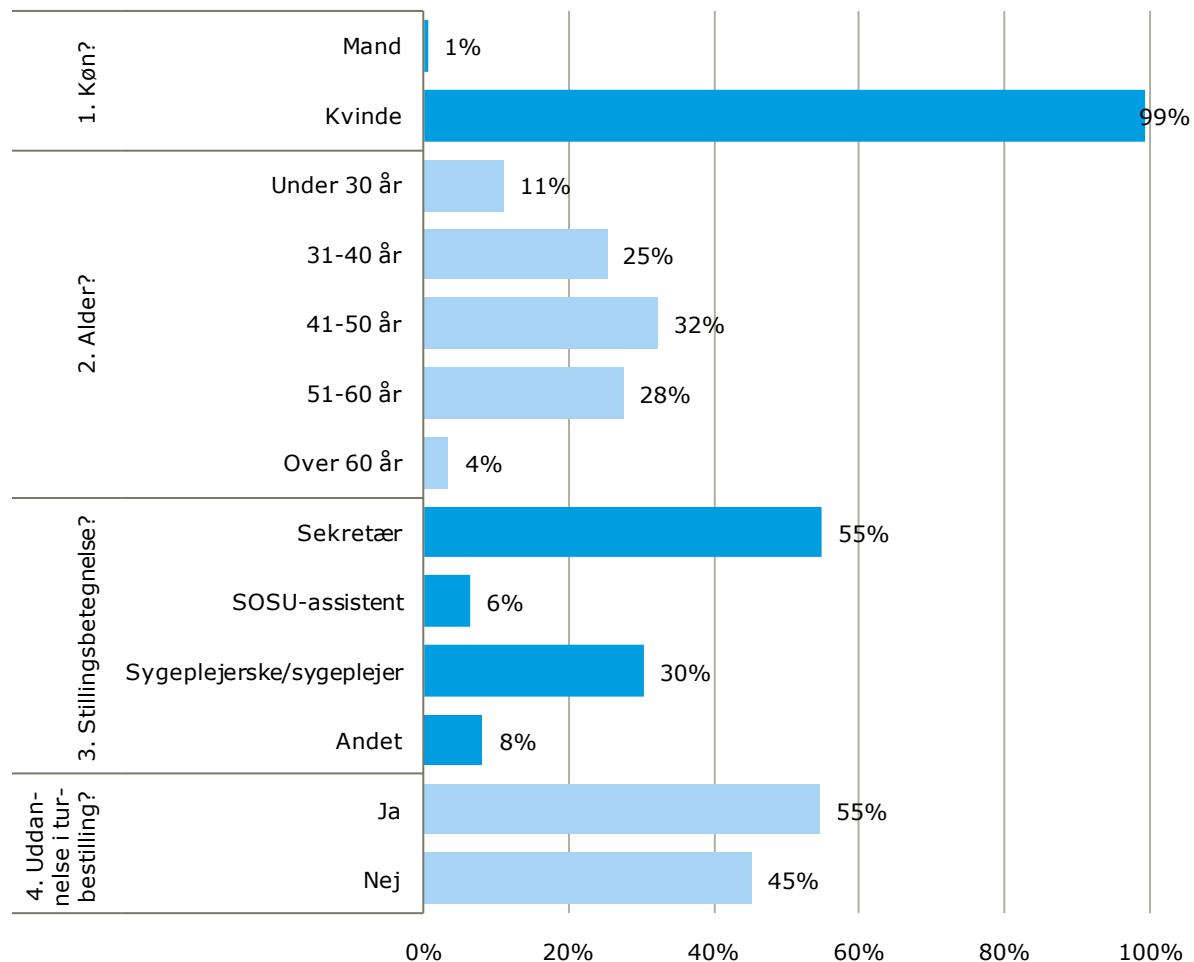
KORT OM DIG

99% af sygehuspersonalet er kvinder

Relativt stor spredning i personalets alder

55% af personalet er sekretærer, 6% er SOSU-assistent, 30% er sygeplejerske/sygeplejer og 8% har anden stillingsbetegnelse

55% af personalet har modtaget Midttrafiks uddannelse i turbestilling.dk



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.

Resumé

- Stor generel tilfredshed blandt sygehuspersonalet med den siddende patientbefordring i Midttrafik, hvor 92% er tilfreds eller meget tilfreds. Den høje tilfredshed gør sig ligeledes gældende på samtlige områder på tværs af de forskellige baggrundsoplysninger.
- 28% af personalet kender ikke til informationsmaterialet fra Region Midtjylland, men ud af de resterende 72% er der stor tilfredshed med informationsmaterialet.
- Tilsvarende er der stor tilfredshed med turbestilling.dk hvad angår Midttrafiks uddannelse heri. Ligeledes stor tilfredshed med brugervenligheden på turbestilling.dk, som er uafhængig af, hvorvidt personalet har modtaget uddannelse i brugen af turbestilling.dk.
- Tilfredshed med bestillingen på kørselskontoret (tlf. 70 23 62 48) gør sig især gældende ift. medarbejdernes venlighed og vejledning ved bestilling, hvorimod tilfredsheden er mindre hvad angår ventetiden i telefonen.
- Blandt de 70% af personalet, som har oplevet forsinket bil, er tilfredsheden med venligheden og informationen ved forsinket bil særligt høj. Tilfredsheden med ventetiden i telefonen ved forsinket bil er dog væsentligt lavere. En stor andel af personalet kan ikke vurdere tilfredsheden med Midttrafiks henvendelse til dem ved forsinket bil, men for det resterende personale er tilfredsheden hermed tilsvarende lav.

SAMMENFATNING

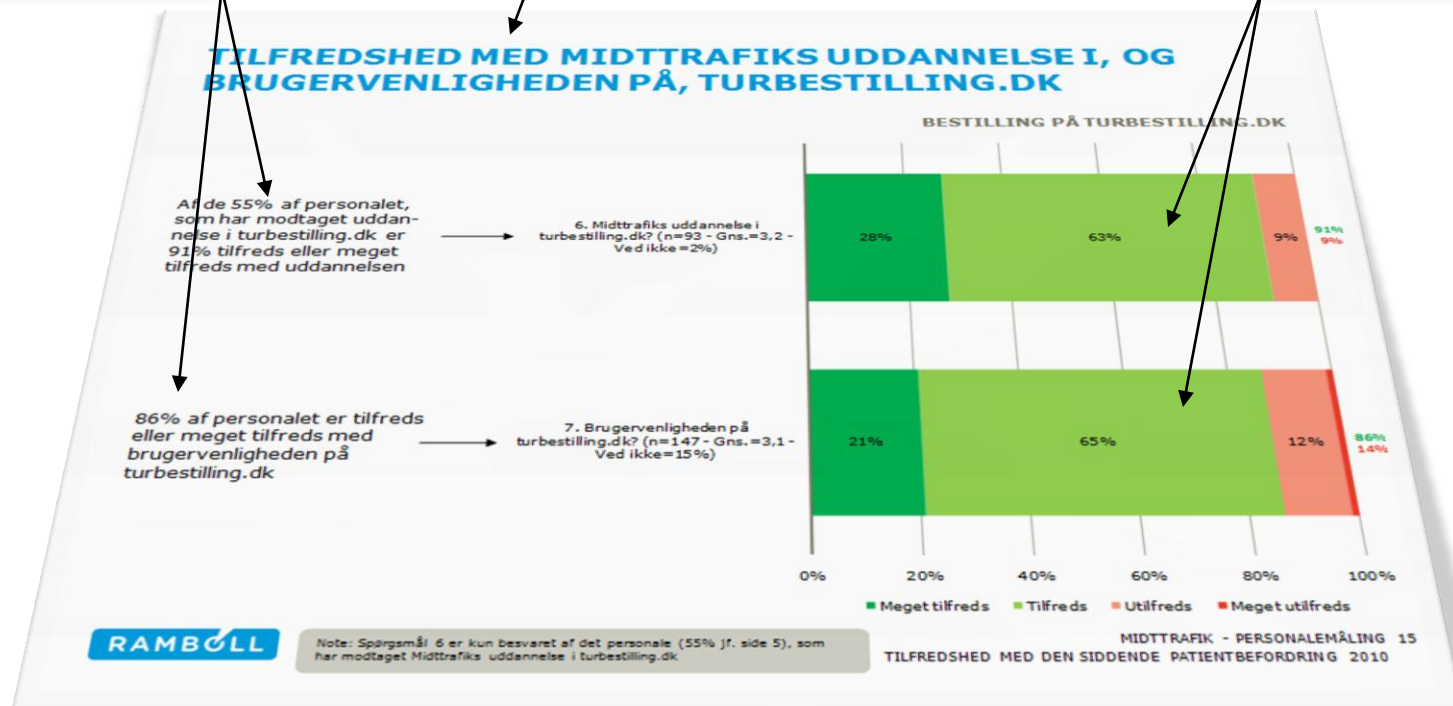
- Hvad angår præcisionen ved afhentning og ankomst er personalet i særlig grad tilfreds med det aftalte og faktiske afhentningstidspunkt, hvorimod tilfredsheden med patienternes ankomsttidspunkt ift. behandling er lidt mindre.
- Stor tilfredshed blandt personalet med chaufførens venlighed. Lidt mindre klar omkring, hvorvidt det opleves, at chaufføren bærer synligt "ID".
- Samlet vidner undersøgelsen om, at Midttrafik fremadrettet primært bør fokusere på at øge tilfredsheden med bestillingen på kørselskontoret, da det er det område, som har størst betydning for personalet, men samtidig vurderes lavt.
- Sekundært kan Midttrafik med fordel rette fokus på at arbejde med deres styrke i form af at opretholde den høje tilfredshed med bestilling på turbestilling.dk, informationsmaterialet og chaufførens venlighed. Ved at arbejde med styrkerne kan den samlede tilfredshed vedligeholdes og evt. forbedres.

LÆSEVEJLEDNING

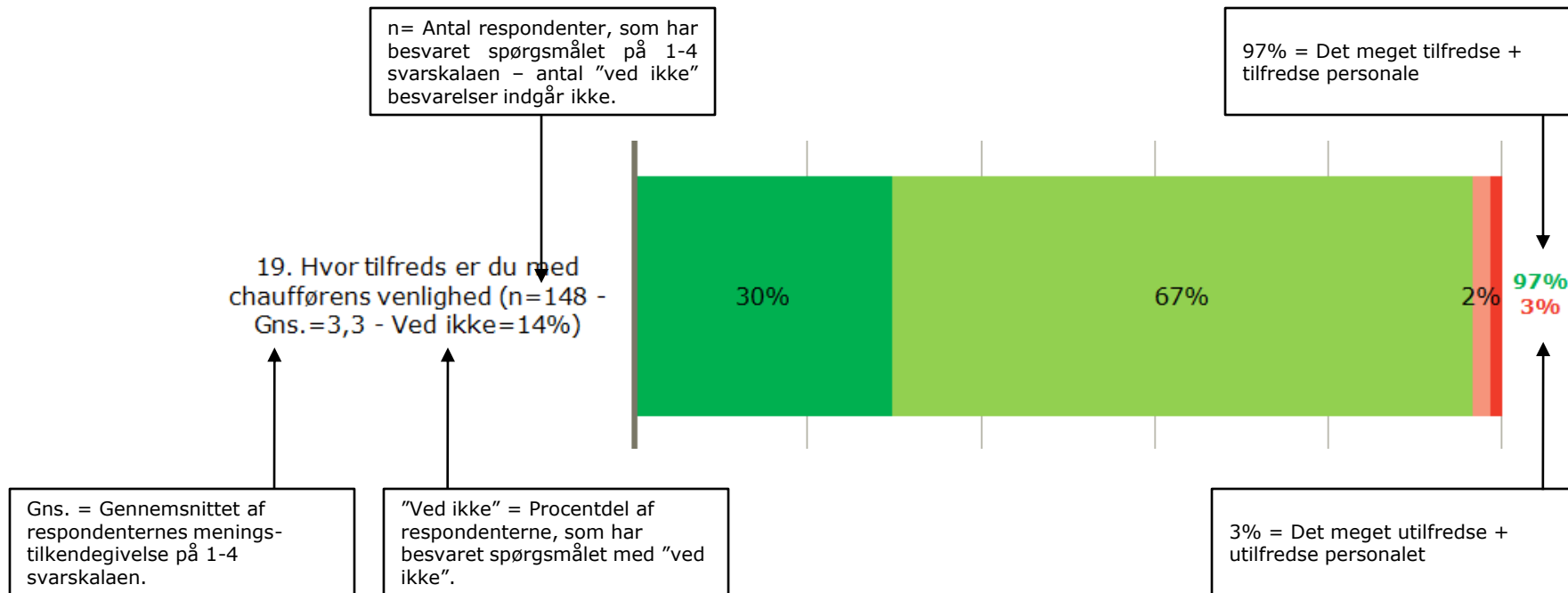
01. Kort konklusion på de vigtigste resultater.

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

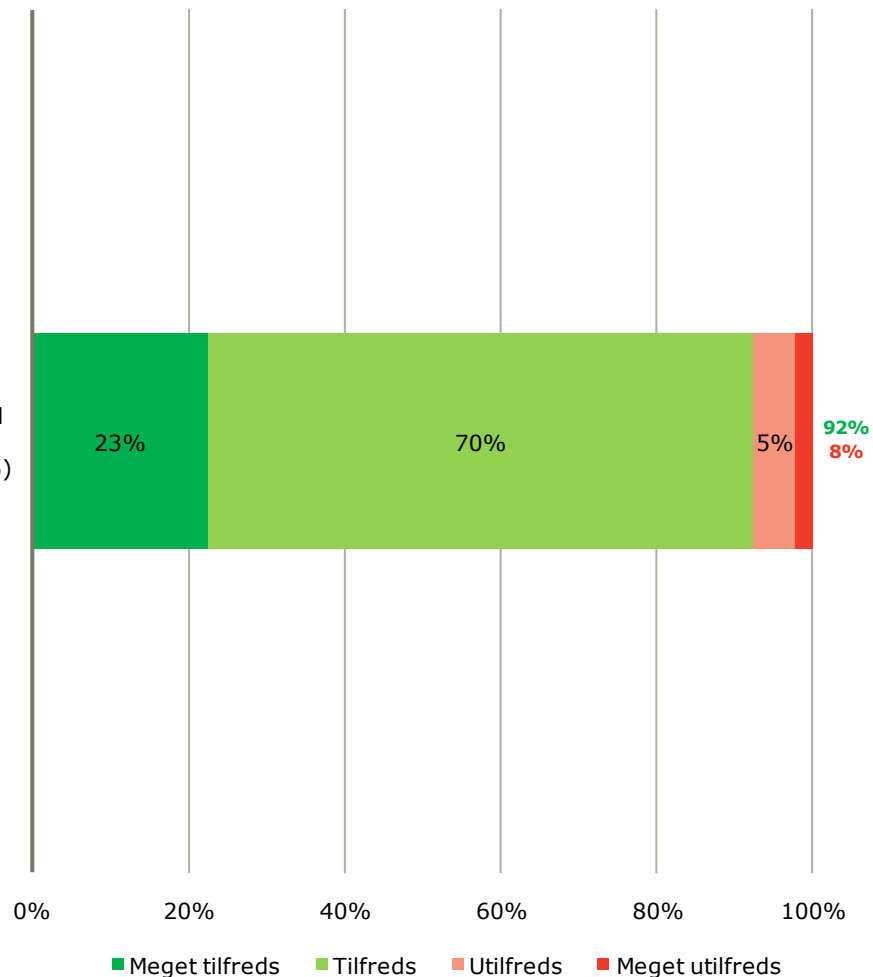
01	Indledning <ul style="list-style-type: none">• Dataindsamling• Deltagernes baggrundsdata• Sammenfatning• Læsevejledning
02	Samlet tilfredshed
03	Informationsmateriale
04	Bestilling på turbestilling.dk
05	Bestilling på kørselskontoret (Tlf. 70 23 62 48)
06	Servicen hos Midttrafik når du ringer ved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

STOR GENEREL TILFREDSHED MED DEN SIDDENDE PATIENTBEFORDRING I MIDTTRAFIK BLANDT PERSONALET

SAMLET TILFREDSHED

92% af sygehuspersonalet er generelt tilfredse eller meget tilfredse med den siddende patientbefordring i Midttrafik

21. Hvor tilfreds er du alt i alt med den siddende patientbefordring?
(n=168 - Gns.=3,1 - Ved ikke=2%)



STØRST TILFREDSHED BLANDT ANSATTE I ALDEREN 31-40 ÅR, OVER 60 ÅR OG BLANDT SYGEPLEJERSKER/PLEJER

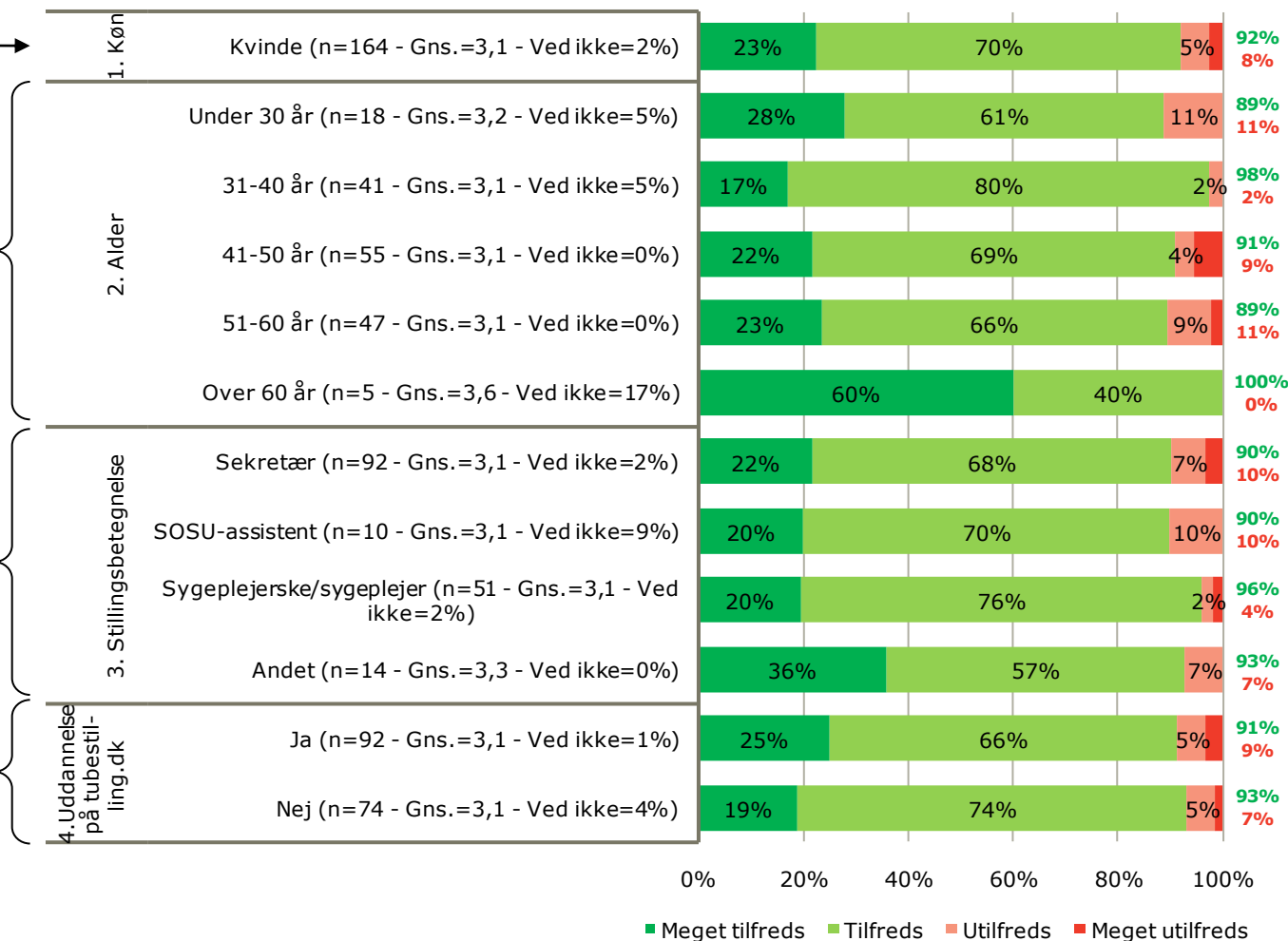
92% af det kvindelige sygehuspersonale er tilfreds eller meget tilfreds

For personalet i alderen 31-40 år og de ansatte over 60 år er der henholdsvis 98% og 100% tilfredse og meget tilfredse. Gruppen med de ansatte over 60 år er dog en lille gruppe

Sygeplejersker/sygeplejer er de mest tilfredse med 96% tilfredse og meget tilfredse

Mindre forskelle i personalets tilfredshed afhængig af, hvorvidt der er modtaget uddannelse i turbestilling.dk

SAMLET TILFREDSHED



INDHOLD

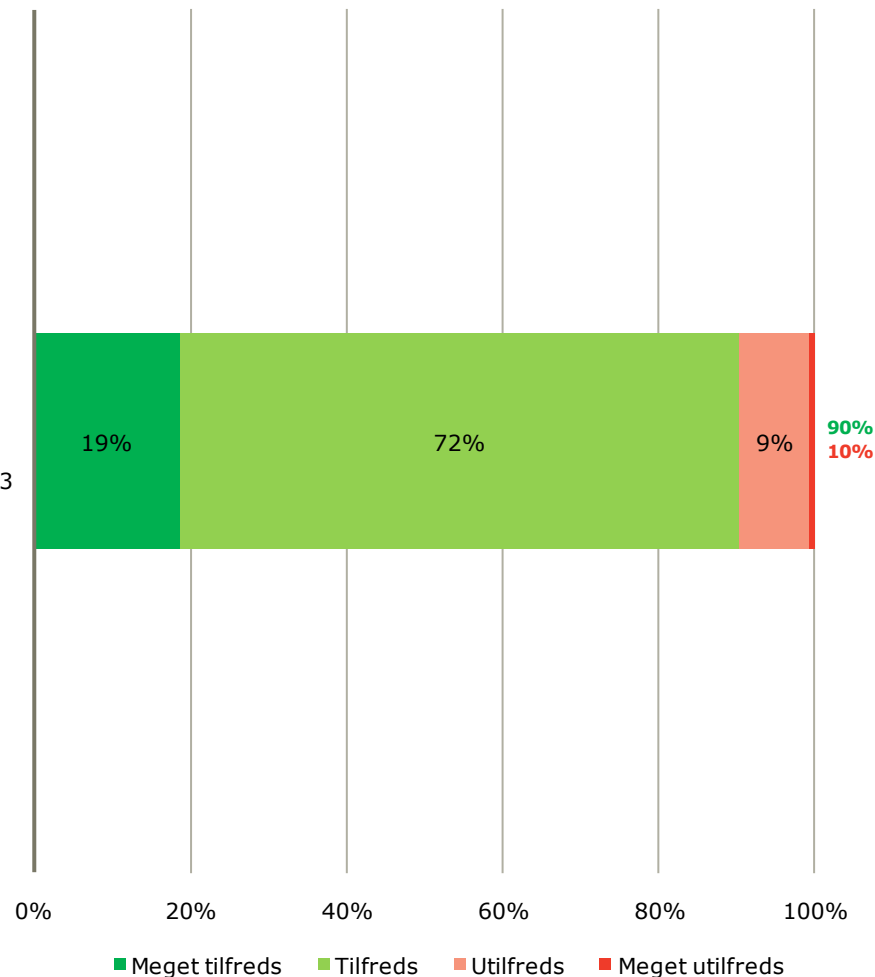
01	Indledning <ul style="list-style-type: none">• Dataindsamling• Deltagernes baggrundsdata• Sammenfatning• Læsevejledning
02	Samlet tilfredshed
03	Informationsmateriale
04	Bestilling på turbestilling.dk
05	Bestilling på kørselskontoret (Tlf. 70 23 62 48)
06	Servicen hos Midttrafik når du ringer ved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

90% ER TILFREDSE ELLER MEGET TILFREDSE MED INFORMATIONSMATERIALET UDLEVERET AF REGIONEN

INFORMATIONSMATERIALE

28% af personalet kender ikke til informationsmaterialet fra Region Midtjylland, men ud af de resterende 72% er 90% tilfredse eller meget tilfredse med informationsmaterialet

5. Hvor tilfreds er du med det informationsmateriale, Region Midtjylland udleverer vedr. den siddende patientbefordring, i forbindelse med indkaldelser? (n=123
- Gns.=3,1 - Ved ikke=28%)



INDHOLD

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

TILFREDSHED MED MIDTTRAFIKS UDDANNELSE I, OG BRUGERVENLIGHEDEN PÅ, TURBESTILLING.DK

Af de 55% af personalet, som har modtaget uddannelse i turbestilling.dk er 91% tilfreds eller meget tilfreds med uddannelsen



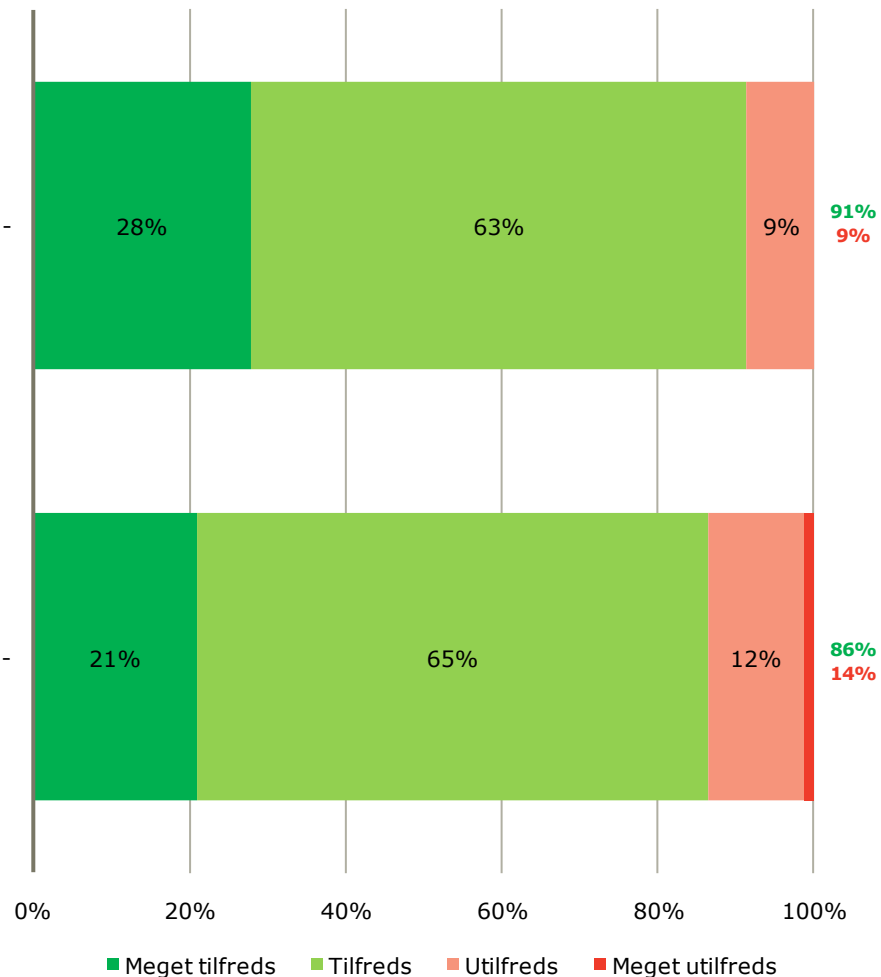
6. Midttrafiks uddannelse i turbestilling.dk? (n=93 - Gns.=3,2 - Ved ikke=2%)

86% af personalet er tilfreds eller meget tilfreds med brugervenligheden på turbestilling.dk



7. Brugervenligheden på turbestilling.dk? (n=147 - Gns.=3,1 - Ved ikke=15%)

BESTILLING PÅ TURBESTILLING.DK



TILFREDSHEDEN MED BRUGERVENLIGHEDEN ER UAFHÆNGIG AF, OM MAN HAR MODTAGET UDDANNELSE

BESTILLING PÅ TURBESTILLING.DK OPDELT PÅ, HVORVIDT MAN HAR MODTAGET UDDANNELSE

86% af personalet, som har modtaget uddannelse i turbestilling.dk, er tilfreds eller meget tilfreds med brugervenligheden...

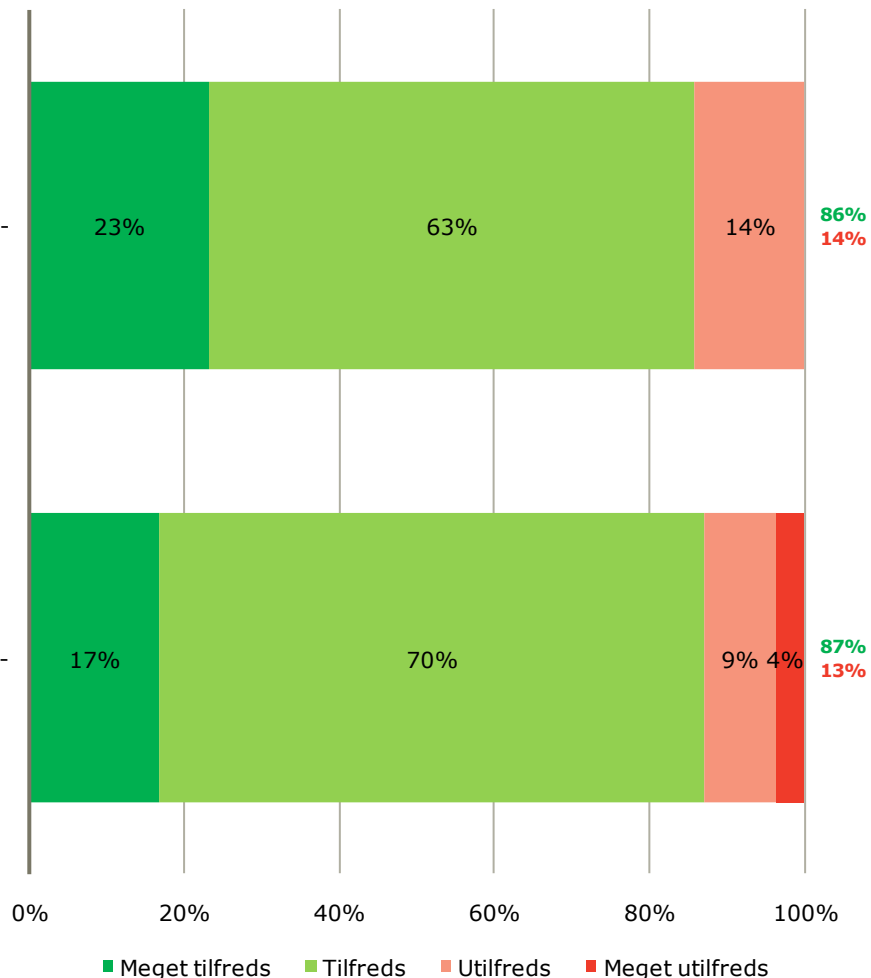


7. Brugervenligheden på turbestilling.dk? - Ja (n=91 - Gns.=3,1 - Ved ikke=2%)

... hvorimod 87% af det personale, som ikke har modtaget uddannelse i turbestilling.dk, er tilfreds eller meget tilfreds



7. Brugervenligheden på turbestilling.dk? - Nej (n=54 - Gns.=3 - Ved ikke=30%)



INDHOLD

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

TILFREDSHED MED VENLIGHEDEN OG VEJLEDNINGEN VED BESTILLING, MINDRE TILFREDSHED MED VENTETIDEN

BESTILLING PÅ KØRSELSKONTORET (TLF 70 23 62 48)

57% af personalet er tilfreds eller meget tilfreds med ventetiden imod 43% af personalet, som er utilfreds eller meget utilfreds

8. Ventetid i telefonen ved bestilling (n=161 - Gns.=2,6 - Ved ikke=6%)

Henholdsvis 89% og 90% er tilfreds eller meget tilfreds med medarbejdernes venlighed og vejledning ved bestilling

9. Medarbejdernes venlighed ved bestilling (n=157 - Gns.=3,2 - Ved ikke=9%)

10. Medarbejdernes vejledning ved bestilling (n=162 - Gns.=3,1 - Ved ikke=6%)



INDHOLD

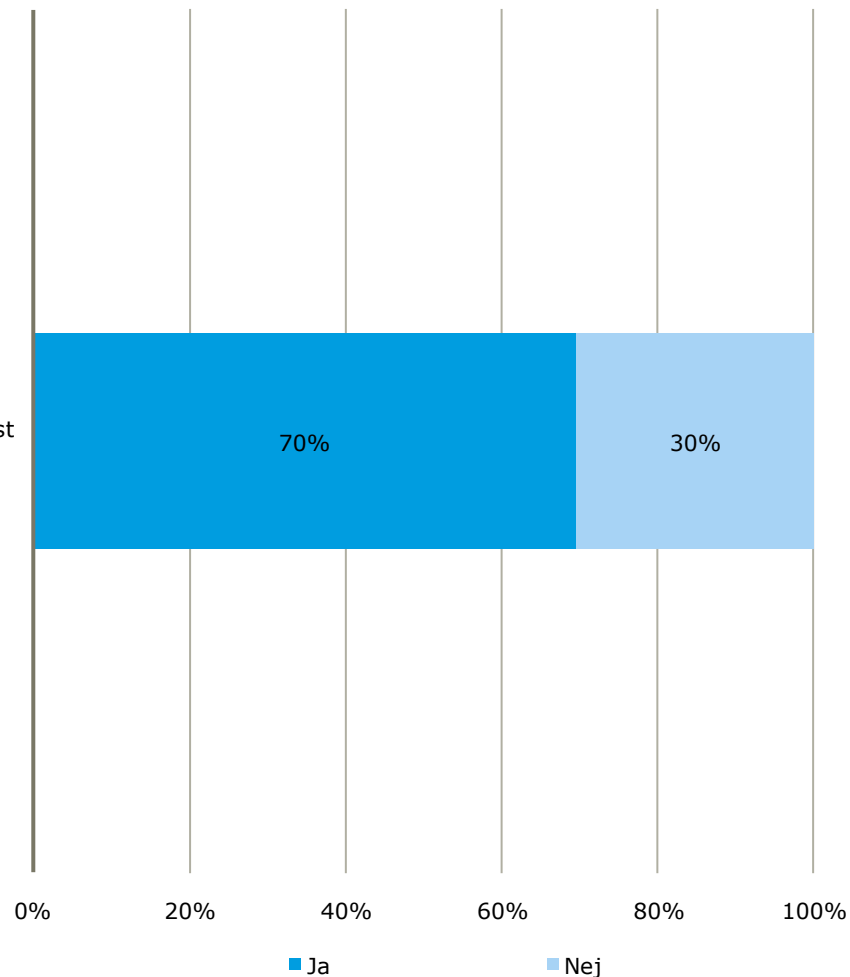
01	Indledning <ul style="list-style-type: none">• Dataindsamling• Deltagernes baggrundsdata• Sammenfatning• Læsevejledning
02	Samlet tilfredshed
03	Informationsmateriale
04	Bestilling på turbestilling.dk
05	Bestilling på kørselskontoret (Tlf. 70 23 62 48)
06	Servicen hos Midttrafik når du ringer ved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

70% AF SYGEHUSPERSONALET HAR OPLEVET FORSINKET BIL

SERVICEN VED MIDTTRAFIK NÅR DU RINGER VED FORSINKET BIL

70% af sygehuspersonalet har oplevet forsinket bil imod 30%, som aldrig har oplevet forsinket bil

11. Har du oplevet forsinket ankomst af en bil? (n=171)



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

SERVICEN VED MIDTTRAFIK NÅR DU RINGER VED FORSINKET BIL

Henholdsvis 88% og 87% af personalet er tilfreds eller meget tilfreds med medarbejdernes venlighed og informationen ved forsinket bil

12. Medarbejdernes venlighed ved forsinket bil (n=113 - Gns.=3,1 - Ved ikke=6%)

13. Den information du får, når du ringer til Midttrafik vedr. forsinket bil (n=109 - Gns.=3,1 - Ved ikke=9%)

Ventetiden i telefonen ved forsinket bil er 58% tilfreds eller meget tilfreds med – 42% er utilfreds eller meget utilfreds

14. Ventetiden i telefonen, når du ringer til Midttrafik vedr. forsinket bil (n=110 - Gns.=2,6 - Ved ikke=8%)

27% af personalet kender ikke til forholdene, når Midttrafik tager kontakt vedr. forsinket bil, men ud af de resterende 73% er 45% tilfreds eller meget tilfreds med henvendelsen

15. Midttrafiks kontakt til dig, når en bil bliver forsinket (n=88 - Gns.=2,3 - Ved ikke=27%)



INDHOLD

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

TILFREDS M. DET AFTALTE OG FAKTISKE AFHENTNINGS- TIDSPUNKT – MINDRE TILFREDS M. ANKOMSTTIDSPUNKT

92% og 91% af personalet er tilfreds eller meget tilfreds med henholdsvis det aftalte afhentningstidspunkt ved bestilling og afhentningstidspunktet ift. det aftalte

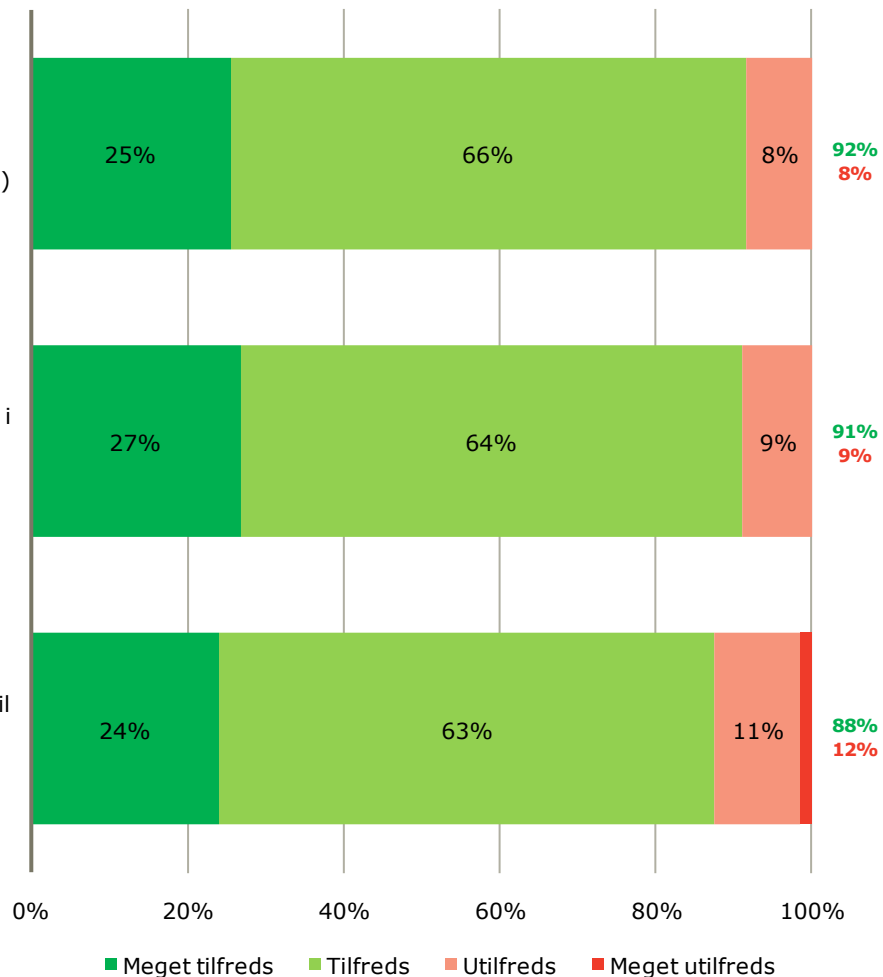
16. Patientens aftalte afhentningstidspunkt ved bestilling (n=153 - Gns.=3,2 - Ved ikke=11%)

17. Patientens afhentningstidspunkt i forhold til det aftalte (n=157 - Gns.=3,2 - Ved ikke=9%)

88% er tilfredse eller meget tilfredse med ankomst tids-
punktet ift. behandlingstids-
punktet

18. Patientens ankomsttid i forhold til behandlingstidspunkt (n=145 - Gns.=3,1 - Ved ikke=16%)

PRÆCISION VED AFHENTNING OG ANKOMST



INDHOLD

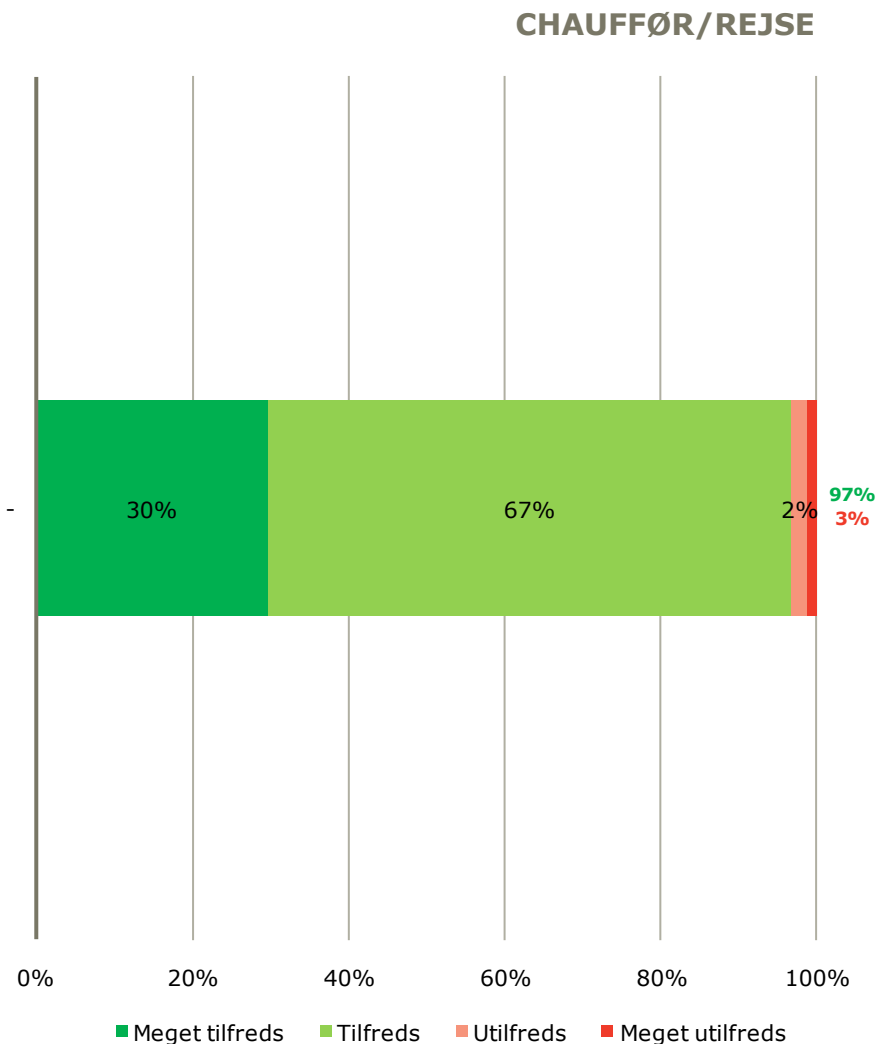
01	Indledning <ul style="list-style-type: none">• Dataindsamling• Deltagernes baggrundsdata• Sammenfatning• Læsevejledning
02	Samlet tilfredshed
03	Informationsmateriale
04	Bestilling på turbestilling.dk
05	Bestilling på kørselskontoret (Tlf. 70 23 62 48)
06	Servicen hos Midttrafik når du ringer ved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

STOR TILFREDSHED MED CHAUFFØRENS VENLIGHED

97% af personalet er tilfreds eller meget tilfreds med chaufførens venlighed



19. Hvor tilfreds er du med chaufførens venlighed (n=148 - Gns.=3,3 - Ved ikke=14%)

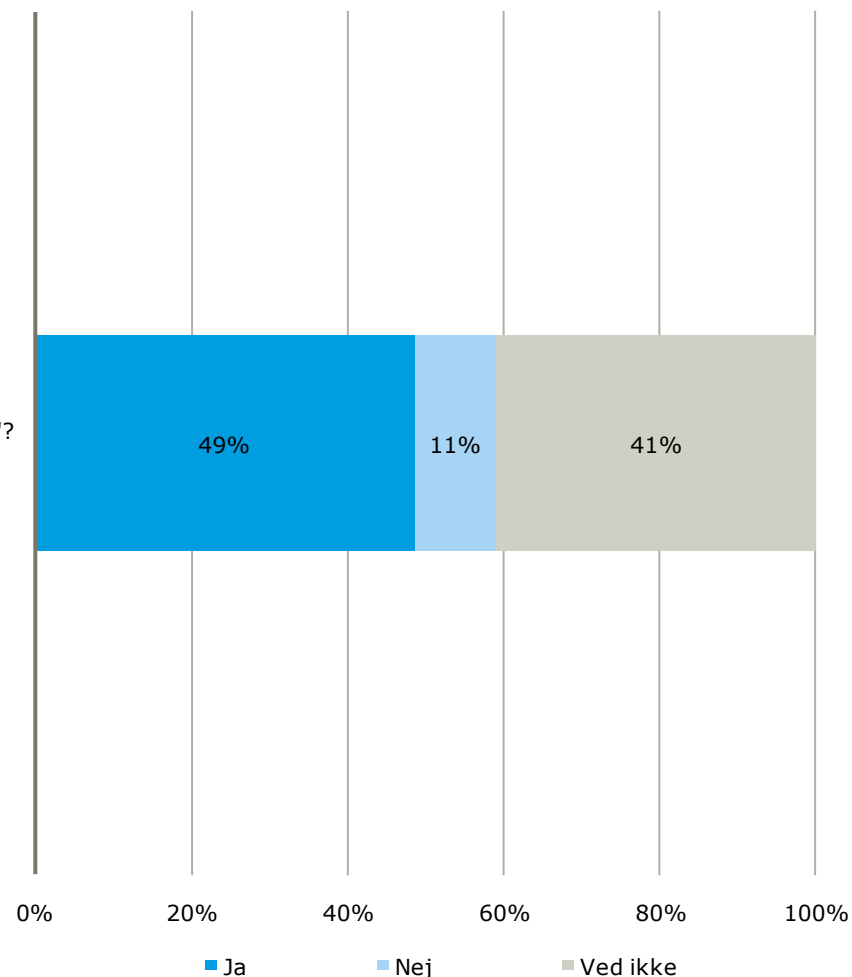


49% OPLEVER, AT CHAUFFØREN BÆRER SYNLIGT "ID"

CHAUFFØR/REJSE

Hele 41% ved ikke, hvorvidt chaufføren bærer synligt "ID", 11% mener ikke, at de har set et "ID" imod 49% som oplever, at chaufføren bærer synligt "ID"

→ 20. Bærer chaufføren synligt "ID"?
(n=171)



INDHOLD

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

METODE TIL IDENTIFIKATION AF DE VIGTIGSTE FOKUSOMRÅDER

Udgangspunkt

- For at styrke personalets samlede tilfredshed, er det optimalt at sætte ind på de områder, som har størst betydning, og som personalet 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 personalets besvarelse af spørgsmålene. Faktoranalyse bruges således til at blotlægge, om der eksisterer et "underlæggende" mønster i personalets 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 personalets 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):

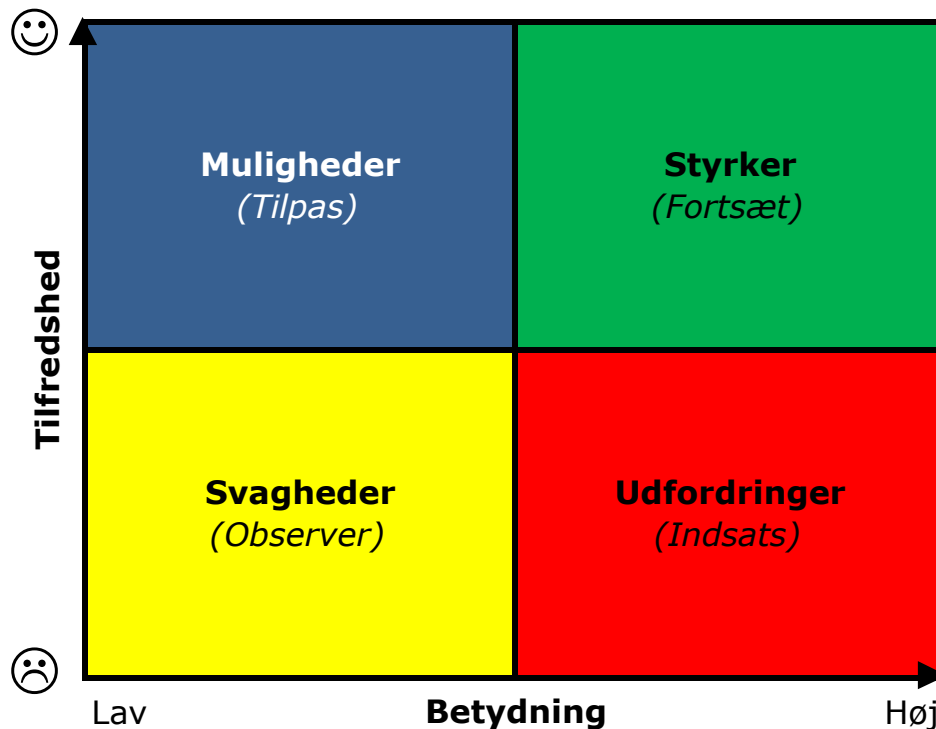
Ved at arbejde med styrkerne kan den samlede tilfredshed vedligeholdes og evt. forbedres.

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.



BESTILLING PÅ KØRSELSKONTORET (TLF. 70236248) SOM PRIMÆR INDSATSOMRÅDE BLANDT PERSONALET

HVAD KAN PRIORITERES MED HENBLIK PÅ AT FREMME PERSONALET'S OVERORDNEDE TILFREDSHED?

Bestilling på Kørselskontoret (tlf. 70236248)

Tilfredsheden med bestillingen på Kørselskontoret er relativ lav, men har en tilsvarende relativ høj betydning for den samlede tilfredshed blandt personalet.

Bestilling på turbestilling.dk, informationsmateriale og chaufførens venlighed:

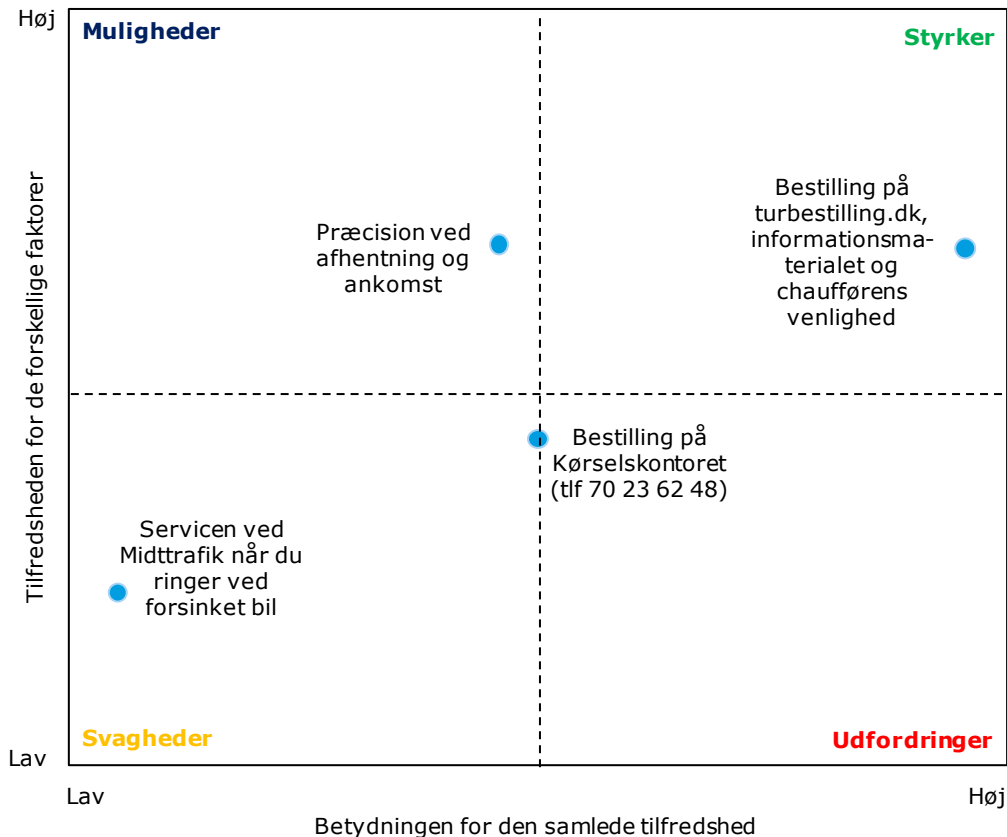
Tilfredsheden med bestillingen på turbestilling.dk, informationsmateriale og chaufførens venlighed er høj og områderne har desuden stor betydning for personalet.

Service ved Midttrafik når du ringer ved forsinket bil:

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

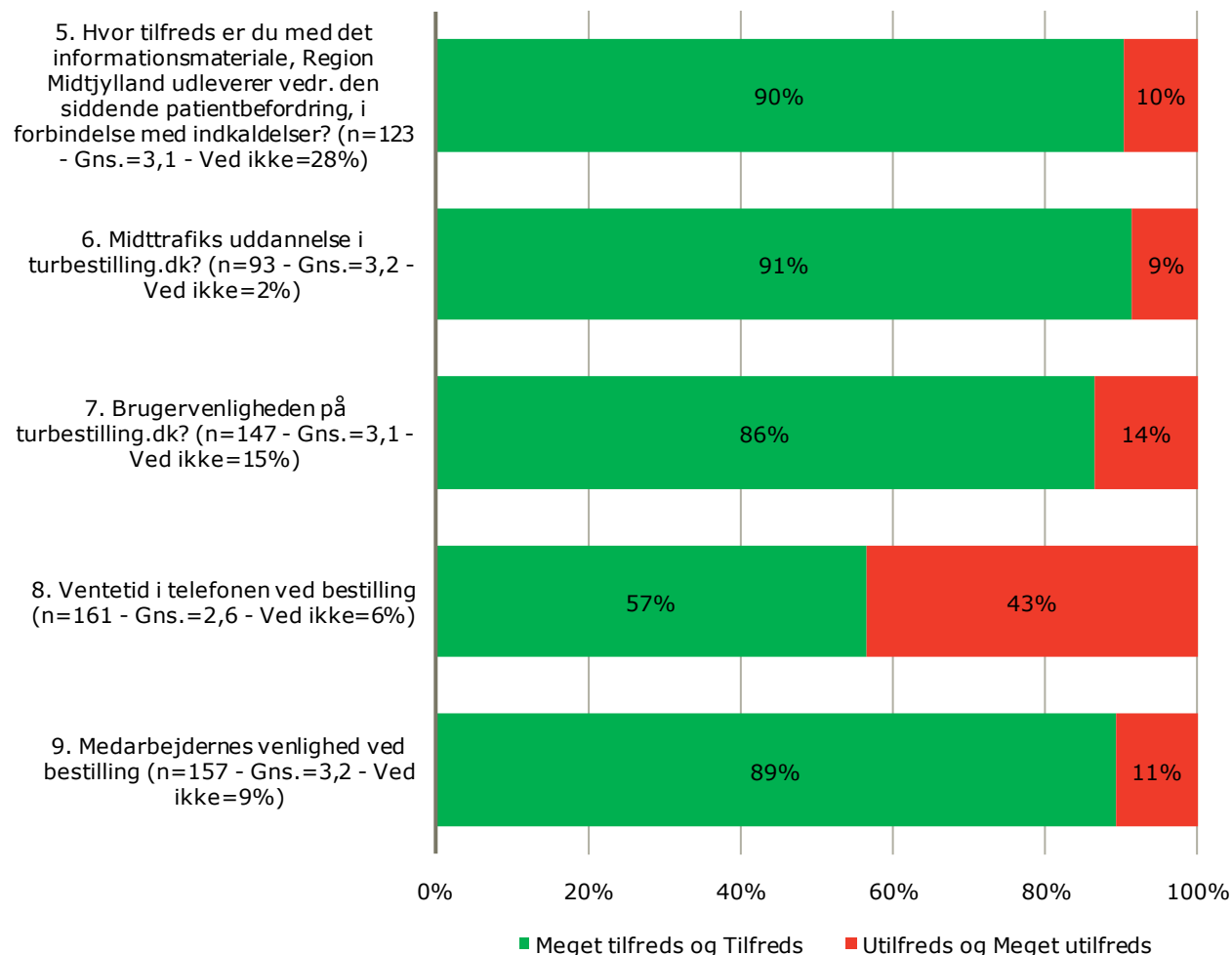
Præcision ved afhentning og ankomst:

Der er høj tilfredshed med præcisionen ved afhentning og ankomst, men området har relativt lav betydning for den samlede tilfredshed blandt personalet.



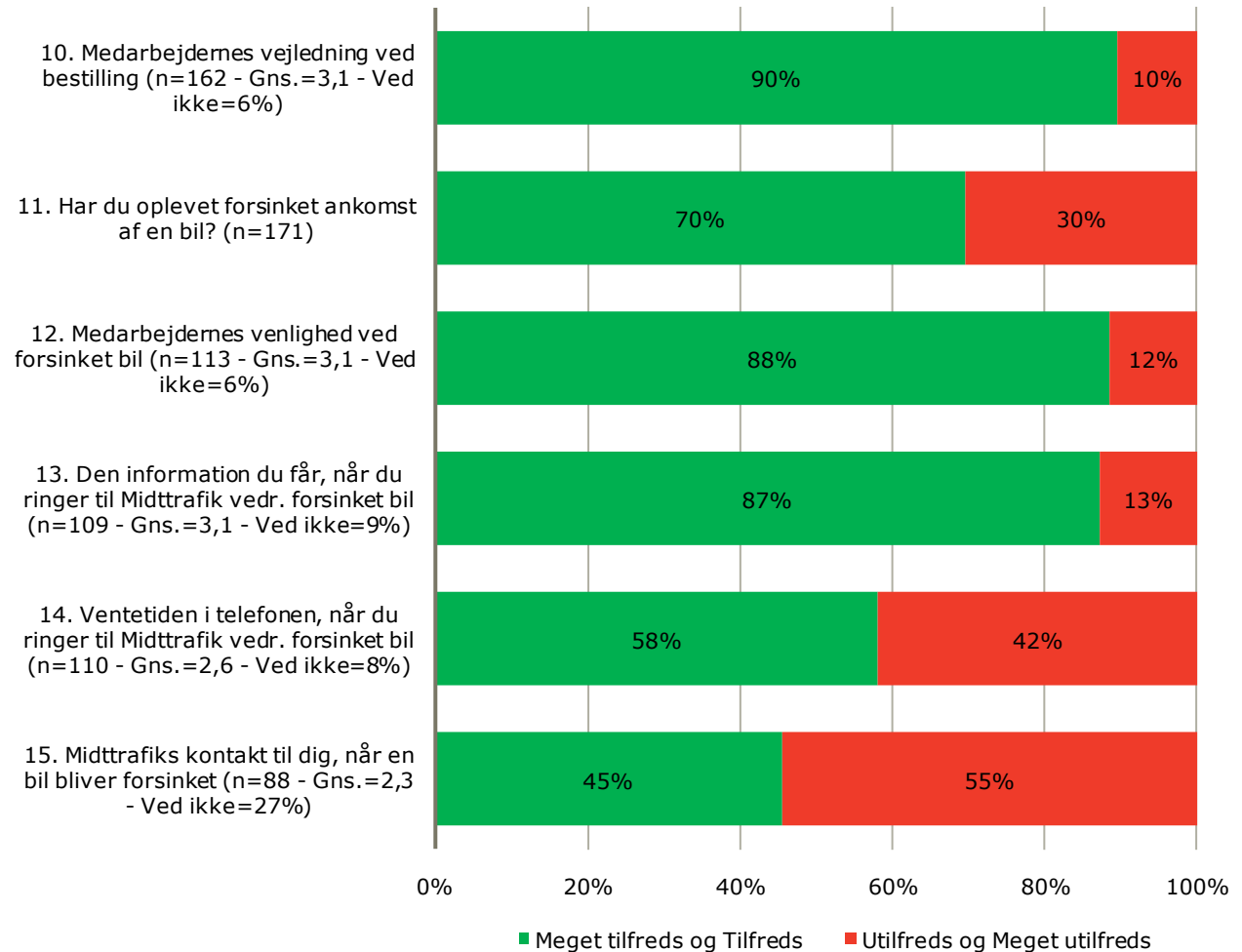
BILAG 1: TILFREDSHED FOR SAMTLIGE SPØRGSMÅL

TILFREDSHEDSPROCENT FOR SAMTLIGE SPØRGSMÅL



BILAG 1: TILFREDSHED FOR SAMTLIGE SPØRGSMÅL

TILFREDSHEDSPROCENT FOR SAMTLIGE SPØRGSMÅL



BILAG 1: TILFREDSHED FOR SAMTLIGE SPØRGSMÅL

TILFREDSHEDSPROCENT FOR SAMTLIGE SPØRGSMÅL

