

TID SAMME DAG

En spørgeskemaundersøgelse om patienttilfredsheden med tidsbestillingssystemet

”Tid Samme Dag” hos Lægerne i Midtbyen, Aarhus.



Forskningstræningsopgave i Hoveduddannelsen i Almen Medicin, ÅN 19, forår 2013.

Forfattere:

Michael Ho Overgaard, læge.

Lars Holmen, læge.

Vejleder:

Morten Bondo Christensen, seniorforsker, praktiserende læge.

Indholdsfortegnelse

Introduktion	s 3
Baggrund	s 4
Metode	s 5
Resultater	s 6-10
Diskussion	s11-12
Konklusion	s13
Referencer	s 14
Bilag	s15-18

TID SAMME DAG

Introduktion

Bookingsystemet "Tid Samme Dag" er et system, der bygger på princippet om, at man som patient kan få en tid hos sin alment praktiserende læge samme dag som man henvender sig til lægen. De traditionelle bookingsystemer bygger på princippet om reservation af en konsultation et stykke ud i fremtiden. I USA var der i 2009 typisk en ventetid på 20 dage fra henvendelsen og til første ledige tid hos lægen(1)

Det traditionelle bookingsystem har den fordel for praksis, at man kan planlægge sin dag, dels i forhold til dagens opgaver og dels i forhold til andre aktiviteter som f.eks. fridage, ferie og kurser.

Ulempen ved systemet, er at akutte patienter kan gøre dagen uforudsigelig og give stor arbejdsbelastning. Det er overladt til sekretæren at udføre triage ved tidsbestillingen, hvilket ofte kan være en udfordring og af og til give anledning til konflikter mellem patient og sekretær og dette kan bidrage til et stressende arbejdsmiljø.

Patienterne kan finde systemet frustrerende fordi de ofte ikke kan få en tid den dag de føler, at behovet er opstået. Konsultationerne risikerer også at blive mere krævende for lægen, da patienten kan "samle" flere ting sammen i den periode, hvor hun venter på at komme til. Samtidig er der større risiko for, at patienten udebliver da hun kan være blevet rask i mellemtiden. Lange ventetider resulterer også i større pres på vagtlægen.

Tid Samme Dag (TSD) blev som system udviklet i USA i 1990'erne, hvor det kaldes "advanced access", "open access" eller "advanced open access" scheduling. I løbet af de første år efter årtusindskiftet er det også blevet implementeret flere steder i almen praksis i Norge. I Norge har foregangsmanden for systemet været praktiserende læge Aage Bjertnæs(2).

Princippet er også ved at vinde indpas i Danmark og anvendes blandt andet i to forskellige praksis i Aarhus (Lægerne i Midtbyen og Lægerne Wemmelund).

Formålet med aktuelle forskningsprojekt har været via en spørgeskemaundersøgelse at få indblik i patienttilfredsheden i forhold til bookingsystemet "Tid Samme Dag" sådan som det anvendes hos Lægerne i Midtbyen, Aarhus.

Interessen for emnet opstod efter, at der i tidsskriftet Practicus blev bragt en artikel (sept. 2012), der netop tog udgangspunkt hos Lægerne i Midtbyen og deres erfaringer med TSD(3).

Baggrund

Der er i USA og England gennemført flere studier i de praksis i primær sektoren, der har indført TSD. Det drejer sig om kohorte-, case-control-, tværsnit- og randomiserede undersøgelser. Undersøgelserne har haft forskellige fokusområder, f.eks. udfordringer ved at implementere TSD, ændringer i antallet af udeblivelser, ændring i antallet af konsultationer, ændringer i forhold til indtjening, forbedring i behandling og kronikerindsats (clinical outcomes), trivsel hos praksispersonale, patient tilfredshed i forhold til dels selve bookingsystemet (dvs. ventetid og mulighed for at få en tid på dagen) og dels generel tilfredshed, opfølgning og mulighed for at få en tid hos den foretrukne læge, ændringer i forhold til henvendelser i skadestuen mm.

Resultaterne har været blandede, hvilket til dels skyldes, at TSD mange steder har været vanskelig at implementere i fuld udstrækning og at studierne har været af en vekslende kvalitet. Det eneste signifikante resultat, der er fundet er et fald i antallet af udeblivelser og dette er kun set de steder, der har haft en udeblivelses rate (no show rate) på over 15%(1) Når man hører om TSD første gang tænker man instinktivt, at det udelukkende må opfattes som en positiv ting for patienten. Og det er også det indtryk man får når man læser interviews med de læger, der har indført systemet i deres praksis. Studier fra England har imidlertid vist, at det for patienterne er vigtigere, at de kan få en tid den dag og på det tidspunkt de ønsker og hos den læge som de foretrækker, fremfor at de kan komme til med det samme(5,6,7,8,9) Hos Lægerne i Midtbyen har man de sidste to år anvendt bookingsystemet TSD. Lægerne i Midtbyen er en 4-mands kompagniskabspraksis med én uddannelseslæge, to sygeplejersker og én sekretær. De to sygeplejersker tager sig dels af kontroller og dels af akutte henvendelser. De foretager også smears, halspodning, otoskopi og lungestetoskopi. Patienterne bliver, afhængig af henvendelsesårsag, tilbudt en tid enten ved en af lægerne eller en sygeplejerske og kan naturligvis afslå, hvis de ikke ønsker en konsultation hos sygeplejersken. Herudover har de også sekretærfunktion.

Der kan bestilles tid mellem 8-12 og man er garanteret en tid samme dag uanset årsagen til henvendelsen. Der kan også bestilles tid med SMS. Der er åben konsultation mellem 8:00-8:30. Man er ikke garanteret at få tilbudt en tid hos den læge man foretrækker.

Op mod 70 % af de daglige konsultationer er afsat til patienter, der ønsker en tid samme dag som de henvender sig. De øvrige tider er forudbestilte og bruges til kontrol af kronisk sygdom, graviditets- og børneundersøgelser, samtaler og psykiatri.

Personalet oplever større arbejdsglæde og mindre arbejdspress efter indførelsen af TSD.

Der foreligger en DANPEP undersøgelse fra foråret 2012 med 234 respondenter, hvor praksis ligger højt i forhold til at komme i kontakt med praksis, at få en tid rimeligt hurtigt og at få en tid, der kan passes ind i hverdagen(4). Der er dog patienter, der haft svært ved at

acceptere TSD da de synes det kan være svært at planlægge sin tid når man ikke har muligheden for at forudbestille konsultationer.

Vi har på baggrund af dette valgt at lave en spørgeskemaundersøgelse blandt patienterne hos Lægerne i Midtbyen om deres tilfredshed med Tid Samme Dag.

Metode

Vi besøgte lægerne i midtbyen i april 2013. Vi havde planlagt at foretage et semistruktureret interview af de forskellige faggrupper i lægehuset.

Vi var hos sekretæren kl. 8 da telefonerne åbnede. Vi kunne konstatere, at der var travlt på telefonerne fra start af. Der var ligeledes en del sms-beskeder som skulle håndteres, primært med ønsker om bestemte konsultationstider samme dag.

Vi var efterfølgende med hos sygeplejersken, som også sad ved telefonen. Der var mulighed for at spørge ind til TSD mellem telefonopkaldende.

Til sidst havde vi samtale med den læge, som havde været en af initiativtagerne til, at indføre TSD i denne praksis. Her fik vi yderligere afklaring og blev endvidere præsenteret for kvalitetssikringsrapporten : Danske Patienter Evaluerer almen Praksis (DANPEP). DANPEP er en tilfredshedsundersøgelse, hvor patienterne i en spørgeskemaundersøgelse evaluerer deres praktiserende læge og den lægepraksis, som patienten er tilmeldt.

Undersøgelsen var lavet efter indførelsen af TSD og der var generelt en fin bedømmelse fra patienterne.

Vi brugte efterfølgende vores nyerhvervede viden om Lægerne i midtbyen og TSD til at udfærdige et spørgeskema (se appendiks s. 1-2).

Spørgeskemaet blev konstrueret således, at der på side 1 først blev spurgt overordnet stratificerende til køn, alder, antal år som patient i denne praksis, antal lægebesøg om året, om der er en foretrukken læge og om patienten før dette spørgeskema var bevidst om at lægerne i midtbyen havde indført TSD.

Disse spørgsmål var nødvendige for nærmere at kunne vurdere svarene på spørgsmålene vedrørende tidsbestillingssystemet. Eksempelvis er Lægerne i Midtbyen en praksis beliggende i centrum af Aarhus, hvilket betyder, at patienternes aldersfordeling er anderledes end i en landpraksis, hvor der vil være flere ældre, kronikere og færre studerende.

På side 2. fulgte 9 specifikke spørgsmål om "tid samme dag" systemet, og til sidst var der en mulighed for frit, at kommentere på tidsbestillingssystemet og Lægerne i midtbyen.

Vi afleverede 200 spørgeskemaer og en forsejlet kasse, hvor i patienterne kunne deponere deres spørgeskema efter endt udfyldelse.

Planen var at alle patienter, som var i stand til at udfylde et spørgeskema skulle have et tildelt. Sekretæren skulle uddele spørgeskemaer til de patienter som sad og ventede. Kassen med spørgeskemaer blev afhentet igen efter 14 dage.

Resultater

Vi modtog 159 skemaer. Vi kasserede 9 skemaer, som alle var betydeligt mangelfuldt besvaret. Eksempelvis var enkelte blot besvaret med køn og alder, mens andre helt manglede at udfylde side 2.

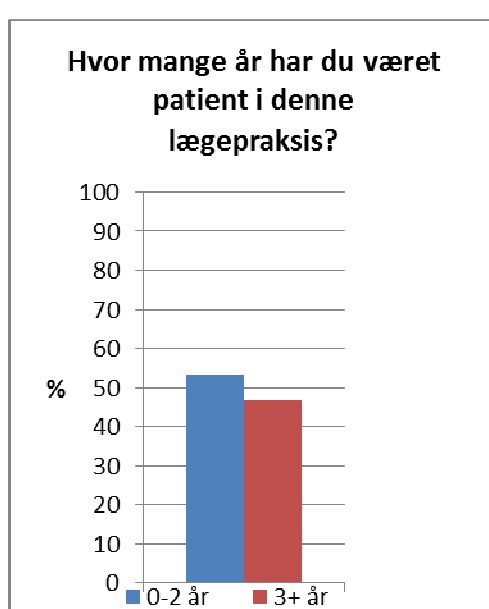
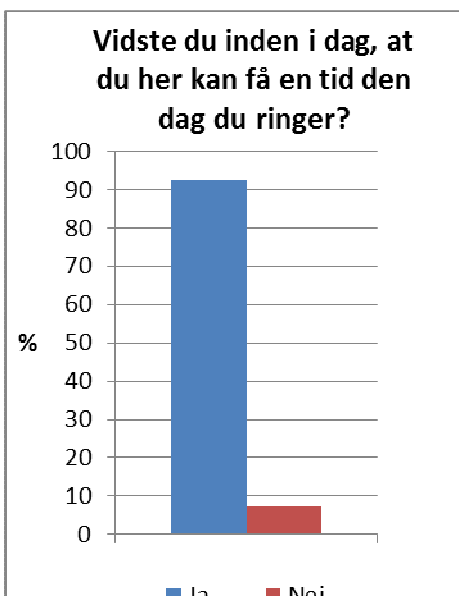
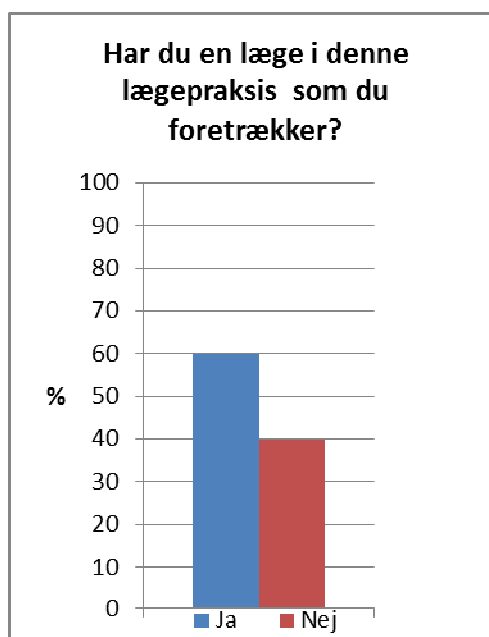
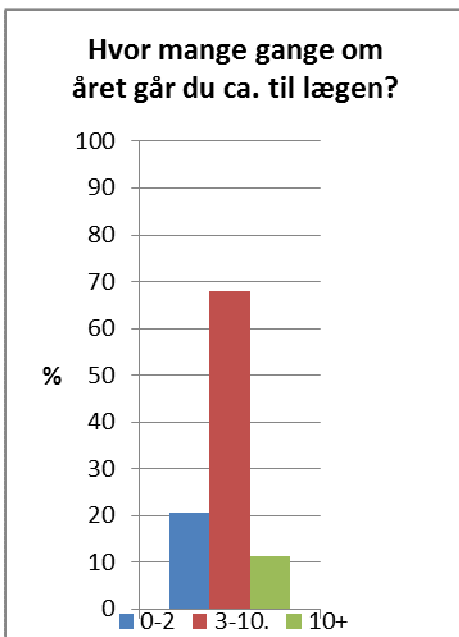
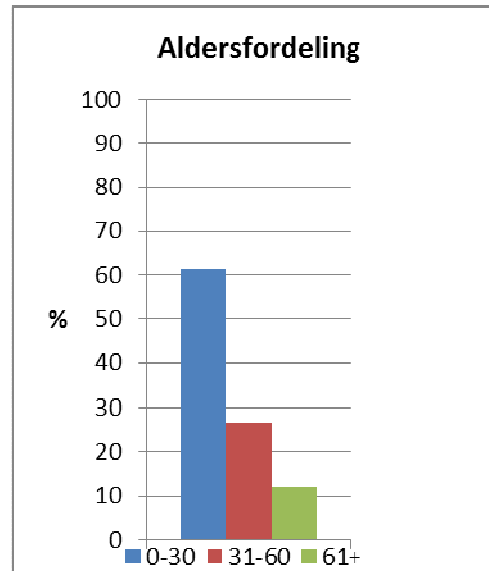
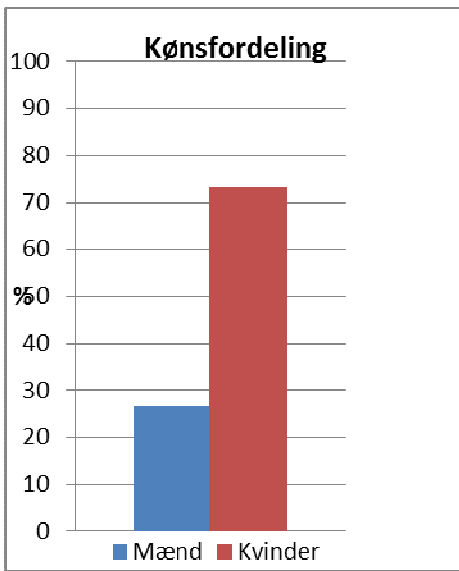
Spørgsmål, som patienten af den ene eller anden grund, havde svaret blankt, indgik i opgørelsen som svaret "- hverken eller".

Tabel 1:

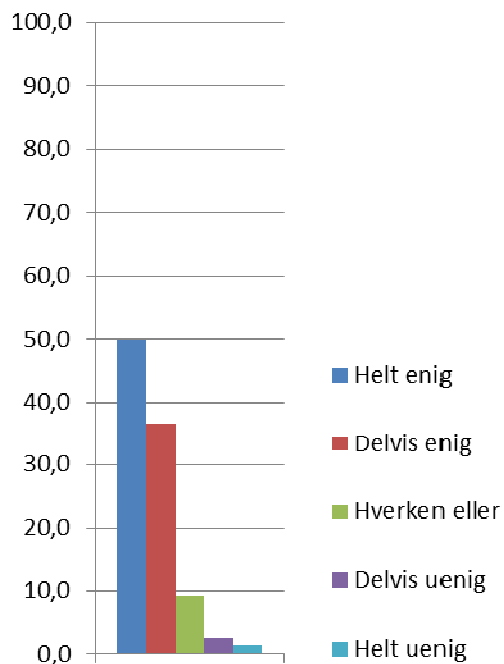
Antal spørgeskemaer: 159			
Antal kasserede: 9			
Kønsfordeling		Mænd: 40	Kvinder 110
Aldersfordeling	0-30 år: 92	31-60 år: 40	>60 år: 18
Hvor længe pt. i praksis?	0-2 år: 80	>2 år: 70	
Antal besøg pr. år	0-2: 31	3-10: 102	>10: 17
Foretrukken læge?	Ja: 90		Nej: 60
Bevidst om TSD før i dag?	Ja: 139		Nej: 11

Tabel 2:

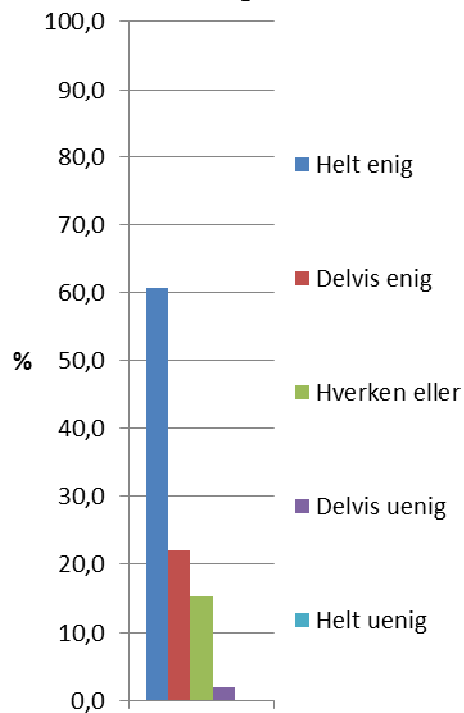
	Helt enig %	Delvis enig %	Hverken eller %	Delvis uenig %	Helt uenig %
Det er vigtigt for mig at få en tid samme dag jeg ringer til lægen?	50,0	36,7	9,3	2,7	1,3
Jeg kan altid få en tid samme dag?	60,7	22,0	15,3	2,0	0,0
Ventetid ved tidsbestilling i telefonen er acceptabel?	53,3	30,0	11,3	4,0	1,3
Det er vigtigt at kunne bestille en tid nogle dage i forvejen?	62,0	26,7	6,0	2,7	2,7
Jeg får som regel en tid hos min foretrukne læge?	35,3	15,3	40,7	7,3	1,3
Det er bedre at være patient her i praksis efter indførelsen af "tid samme dag"?	42,7	16,0	38,0	1,3	2,0
Ved akut sygdom, f.eks. ondt i halsen eller ondt i maven, er det ligegyldigt om jeg kommer ind til en sygeplejerske eller en læge?	39,3	33,3	8,0	11,3	8,0
Personalet i klinikken fortæller, at de oplever en større arbejdsglæde Efter indførelsen af "tid samme dag". Som patient oplever jeg også En positiv forskel?	40,0	20,7	36,7	2,0	0,7
Jeg foretrækker det "gamle" tidsbestillingssystem?	1,3	4,7	18,0	16,0	60,0



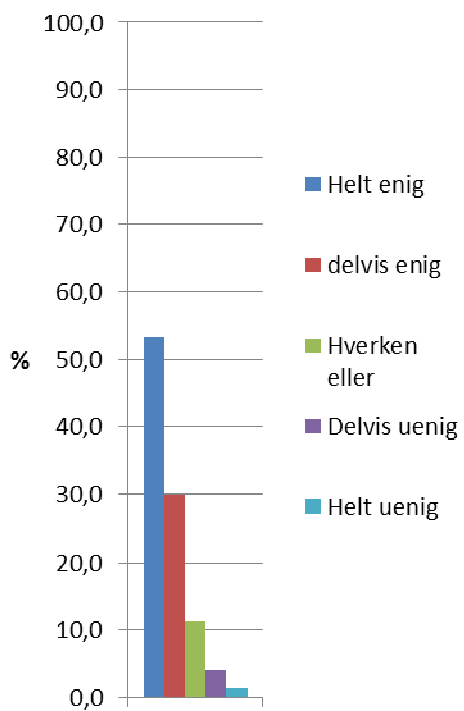
Det er vigtigt for mig, at få en tid samme dag jeg ringer til lægen?



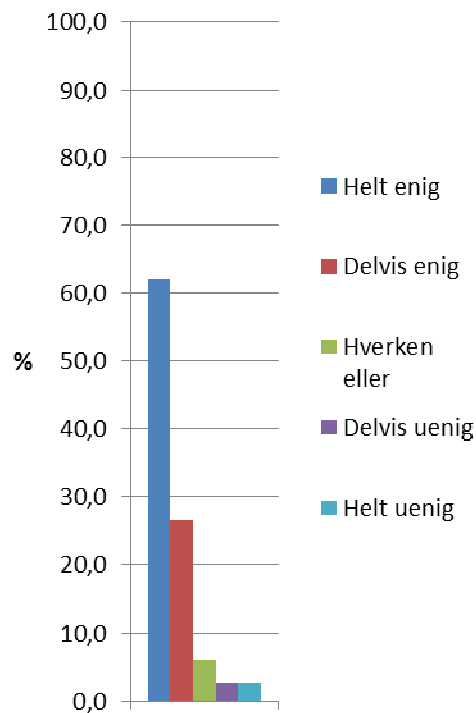
Jeg kan altid få en tid samme dag?



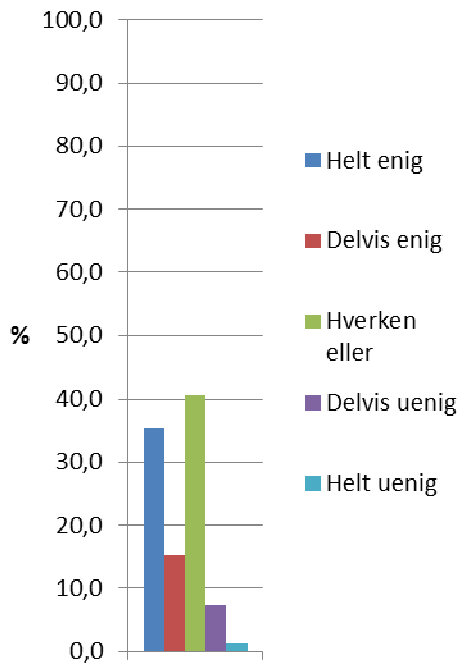
Ventetiden ved tidsbestilling i telefonen er acceptabel?



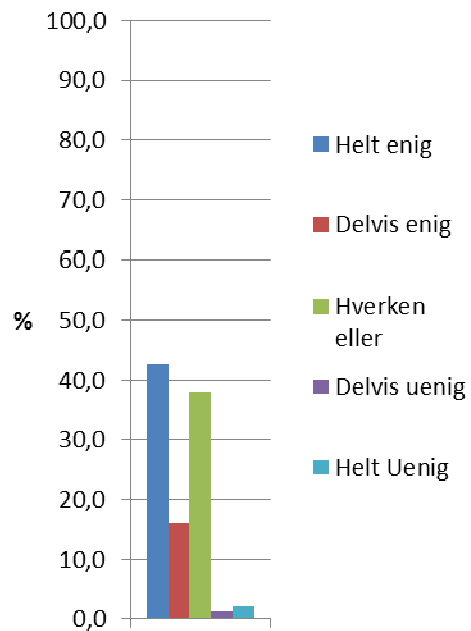
Det er vigtigt at kunne bestille en tid nogle dage i forvejen?



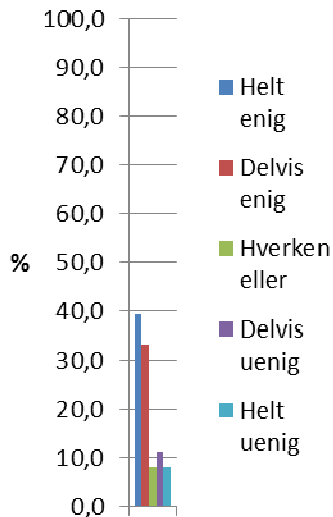
Jeg får som regel tid hos min foretrukne læge?



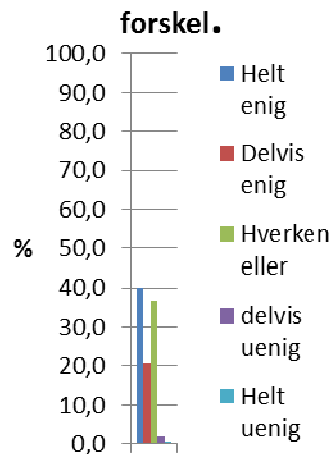
Det er bedre at være patient her i praksis efter indførelsen af "tid samme dag"?



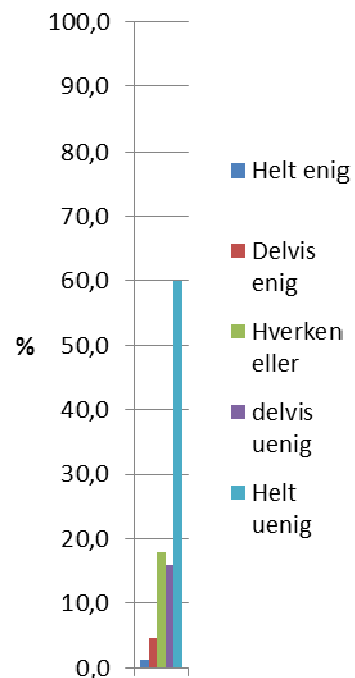
Ved akut sygdom f.eks. ondt i halsen eller ondt i maven, er det ligegyldigt om jeg kommer ind til en læge eller en sygeplejerske?



personalet i klinikken fortæller, at de oplever større arbejdsglæde efter indførelsen af "tid samme dag". Som patient oplever jeg også en positiv forskel.



Jeg foretrækker det "gamle" tidsbestillingssystem?



Diskussion

Advanced access (TSD) i general practice, er udviklet og har været forsøgt implementeret i primært USA og England siden ultimo 1990'erne. Der er efterhånden gjort en del undersøgelser. Undersøgelserne har, som tidligere nævnt, haft høj grad af tilfredshed blandt de professionelle som har indført systemet. Det har dog været svært at påvise signifikante forbedringer i.f.t. patienttilfredsheden, sundhedsparametre (clinical outcomes) og udeblivelser (no-show rates), fraset, at de som ved baseline havde no-show rates over 15%, kunne påvise en forbedring på denne parameter(1).

At omlægge sin praksis fra konventionel tidsbestilling til TSD, kræver primært nogle måneders omstillingsfase til at afvikle de i forvejen bestilte tider. I USA har man gjort flere anstrengelser for at implementere TSD, men det har i praksis været vanskeligt at gennemføre, da det ofte har været svært at få alle behandlere med på ideén(1,10). Omlægningen til TSD kræver stort mod og ikke mindst stort engagement(5). I flg. review artiklen (1) er det kun lykkedes for 25 % af studierne, at reducere ventetiderne til under 48 timer. 63 % af studierne fik skabt ventetider på under 5 dage. Det kan på den baggrund være svært at konkludere entydigt på patienttilfredsheden i.f.t. TSD, da man i bund og grund ikke er lykkedes sufficient med at implementere systemet.

Blandt læger og personale hos Lægerne i Midtbyen, giver man udtryk for stor tilfredshed med TSD systemet. I vores undersøgelse er der kun 60% som anfører, at de kan få en tid den dag de ringer. Vi har ingen oplysninger om de kausale sammenhænge. Man kan bl.a. forestille sig at patienter, som ikke kan få tid hos deres foretrukne læge, i stedet venter med at ringe til en anden dag.

Idet kun 39 % ved "akut sygdom" er ligeglade med om de ses af sygeplejerske eller læge kan det heller ikke udelukkes at nogle vælger at vente til næste dag, såfremt det ikke er muligt at få en læge-tid. Der er også den mulighed at patienten får tilbudt en tid samme dag, men at tiden ikke passer patienten. Jo tidligere man ringer på dagen, jo større er chancen for at få en ønsket tid.

Omtrent 87 % af vores population mener at det er vigtig at få en tid samme dag man ringer til lægen. Det understøttes yderligere af at omtrent 60 % mener at det er bedre at være patient i praksis efter indførelse af TSD. Ydermere svarer cirka 76 % at de ikke ønsker det gamle system tilbage.

Der er altså tilsyneladende høj grad af tilfredshed med TSD systemet. Det er dog bemærkelsesværdigt at 87 % svarer, at de ønsker at kunne bestille tid nogle dage i forvejen. Dette er imidlertid i fin overensstemmelse med resultaterne af flere engelske videnskabelige studier, der har vist, at patienter med tilknytning til arbejdsmarkedet, kvinder, patienter med kroniske lidelser og ældre foretrækker muligheden for at kunne planlægge, fremfor at få en tid

med kort varsel.

Dette fund er interessant da det i nogen grad er i modstrid med det bagvedliggende princip for TSD, der kræver at systemet kører ret stringent for at fungere effektivt. Hvis der er for meget fleksibilitet risikerer man, at for stor en andel af konsultationerne bliver forudbestilte, hvilket så efterhånden resulterer i færre tilgængelige tider på dagen. I vores undersøgelse giver flere af patienterne udtryk for ønske om større fleksibilitet, da det kan være svært at planlægge sin hverdag i forhold til arbejde og studier, hvis der ikke foreligger mulighed for forudbestilling. Det er derfor paradoksalt, at så mange giver udtryk for tilfredshed med systemet, dvs. at de kan få en tid samme dag som de ringer, men samtidig ønsker sig de muligheder som fandtes i det gamle system.

I vores undersøgelse var der en overvægt af besvarelser fra kvinder (72%) og unge under 30 år (61%), hvilket ikke nødvendigvis afspejler denne patientpopulations sammensætning. Vores opfattelse er, at systemet i det store hele fungerer godt i denne praksis, Lægerne i Midtbyen. Dette hænger givetvis sammen med, at dette er en by-praksis med en population af mange unge og studerende og færre ældre. Derfor er der heller ikke i samme grad behov for opfølgning i forhold til kroniske patienter. Behandling af kroniske patienter kræver allokering af et større antal tider i dagsplanen til opfølgning og kontroller, hvilket i sagens natur reducerer antallet af tilgængelige "samme dag" tider.

Vi kan derfor være i tvivl om, hvorvidt TSD vil kunne implementeres i såvel land- som by-praksis idet antallet af kronikere kan variere betydeligt herimellem

Dette studie er designet, som værende en tværsnitsundersøgelse, baseret på spørgeskemaanalyse.

Spørgsmålene blev af forfatterne konstrueret med henblik på at få belyst patienttilfredsheden hos Lægerne i Midtbyen, som har indført TSD. Spørgsmålenes form, indhold, ordlyd og relevans opstod på baggrund af de semistrukturerede interviews, som blev gjort under besøget hos Lægerne i Midtbyen. De blev efterfølgende diskuteret blandt forfatterne og vejlederen på projektet. Styrken ved denne model er, at spørgsmålene tager udgangspunkt i den relevante praksis som belyses i rapporten. Men ulempen er derfor umiddelbart, at det kan være svært at overføre spørgeskemaet til brug hos andre vilkårlige lægepraksis i Danmark. Eksempelvis varetager sygeplejerskerne hos Lægerne i Midtbyen en relativ stor del af de mere konventionelle, lægeopgaver, så som smear, lungestetoskopi og lign. Dette er tænkt ind i spørgeskemaet, men er langt fra gældende i alle landets lægepraksisser.

Vi ønskede ikke at lade det være op til patienterne at afgøre, om de havde lyst til at tage et spørgeskema eller ej, da dette så evt. ville kunne bortselekttere en given gruppe af populationen, og da tidsrammen så også ville være sværere at overholde. Optimalt set, inden for rammerne af studiets design, skulle spørgeskemaerne have været udleveret til samtlige

voksne patienter, konsekutivt indtil alle udleverede var udfyldt. Dette viste sig, i en travl hverdag, at være mere teoretisk ønsketænkning, end praktisk muligt idet nogle patienter kommer til med det samme, sekretæren, som står for udleveringen, kan være optaget af andre arbejdsopgaver når patienterne ankommer. Og måske vigtigst så ”stempler” patienterne selv ind med sundhedskortet og kommer som oftest slet ikke i kontakt med sekretæren.

Sekretæren uddelte så mange spørgeskemaer som muligt over en 14 dages periode og forsøgte at dele ud så repræsentativt som muligt.

På baggrund af dette studies størrelse, omfang og design, er det svært at afgøre graden af den eksterne validitet. Vores konklusion tager dog udgangspunkt i fund, som også er gjort i internationale undersøgelser, hvilket understøtter, at vores resultater formentlig har en stor validitetgrad. Omvendt må man, efter gennemgang af tilgængelig international litteratur vedrørende TSD sige, at der er behov for mere evidensstunget studiedesigns i.f.a. randomiserede kontrollerede undersøgelser, på området.

Konklusion

Vi kan ud fra spørgeskemaundersøgelsen, konkludere, at der er stor tilfredshed blandt patienterne med TSD, sådan som det er implementeret hos Lægerne i Midtbyen. Der er dog samtidig et stort ønske om at kunne bestille en tid længere ud i fremtiden. Vi konkluderer derfor, at TSD, hos Lægerne i Midtbyen, er bedre end det system man havde tidligere, men at det optimale formentlig ville være et helt tredje, mere fleksibelt system, der tilgodeser her og nu behovet samtidig med behovet for at kunne planlægge.

Referenceliste.

- 1: Advanced Access Scheduling Outcomes, A Systematic Review
Katherine D Rose, MD, Joseph S Ross, MD, MHS, Leora I Horwitz, MD, MHS, Arch Intern Med/Vol 171 (no. 13), July 11, 2011
- 2: Tidsskr Nor Lægeforen nr. 6, 2008; 128
- 3: Practicus-212. Sept '12
- 4: DAK-E DANPEP, Patienttilfredshed, Praksisrapport, Berg, Lentz og Falhof 28/3 2012-30/4 2012.
- 5: Same-Day Appointments: Exploring the Access Paradigm
Mark Murray, MD, MPA, Catherine Tantau, BSN, MPA
Fam Pract Manag. 2000 sep;7(8):45-50
- 6: Does Advanced Access improve access to primary health care? Questionnaire survey of patients
Salisbury C, Goodall S, Montgomery AA et al. Br J Gen Pract 2007;57(541):615-621
- 7: Is fast access to general practice all that should matter? A discrete choice experiment of patients preferences
Gerard K, Salisbury C, Streed D, Pope C, Baxter H, J Health Serv Res Policy. 2008 13(suppl 2):3-10
- 8: Preferences for access to the GP: a discrete choice experiment
Rubin G, Bate A, George A, Shackley P, Hall N, Br J Gen Pract 2996;65(531):743-4
- 9: Open-access versus bookable appointment systems: survey of patients attending appointments with general practitioners
Pascoe SW, Neal RD, Allgar VL. Br J Gen Pract 2004;54(502):367-369
- 10: Implementing Advances Access in a Group Practice Network
Steven Pierdon, MD, MMM, Thomas Charles, MHA, MBA, Karen McKinley RNm MBA and Lee Myers MS, Family Practice Management May 2004
- 11: Evaluation of Advanced Access in the National Primary Care Collaborative
Mark Pickin, Alicia O' Cathain, Fiona C Sampson and Simon Dixon, Br J Gen Pract, 2004,54,334-340
- 12: A Controlled Trial of an Advanced Access Appointment System in a Residency Family Medicine Center
Francis G Bellardi, MD, Sam Weir MD, Francis W Craig, PhD, Fam Med 2004;36(5):341-5
- 13: Implementation of Advanced Access in general practice: postal survey of practices
Stephen Goodall, Alan Montgomery, Jon Banks, Fiona Sampson, Mark Pickin and Chris Salisbury, Br J Gen Pract 2006; 56:918-923
- 14: A qualitative study of the impact of the implementation of advanced access in primary healthcare on the working lives of general practice staff
Sanjiv Aluwalia and Maxine Offredy, BMC Family Practice 2005;6:39
- 15: Impact of Advanced Access on access, workload, and continuity: controlled before-and-after and simulated-patient study
Chris Salisbury, Alan Montgomery, Lucy Simons, Fiona Sampson, Sarah Edwards, Helen Baxter, Stephen Goodall, Helen Smith, Val Lattimer and D Mark Pickin
Br J Gen Pract 2007;57:608-614
- 16: The Outcome of Open-Access Scheduling
C Dennis O'Hare, MD, MSc and John Corlett, Family Practice management, feb 2004

Spørgeskema.

Tak fordi du vil deltage i denne undersøgelse. Undersøgelsen er udarbejdet af to læger fra Specialeuddannelsen i Almen Medicin, Aarhus Universitet.

De fleste praksis i Danmark har et tidsbestillingssystem, hvor man ringer og reserverer en tid, der kan ligge et stykke ud i fremtiden, idet der ofte kan være lange ventetider.

Lægerne i Midtbyen har for ca. 2 år siden indført et system, hvor man ringer til lægen og får en tid samme dag. Vi vil gerne undersøge patienternes holdning til dette nye tidsbestillingssystem "tid samme dag".

Med dette spørgeskema ønsker vi at få din vurdering af, hvordan "tid samme dag" systemet fungerer for dig i denne praksis. Undersøgelsen er helt anonym, og der vil ikke være personhenførbare data i afrapportering af resultaterne fra denne undersøgelse.

Vi håber du vil afsætte ca. 5 minutter til besvarelsen.

Tak for din deltagelse.

Michael Ho Overgård, læge

Lars Holmen, læge.

Først beder vi dig oplyse lidt baggrundsoplysninger:

Køn? _____

Alder? _____

Hvor mange år har du været patient i denne lægepraksis? _____

Hvor mange gange om året går du ca. til læge? _____

Har du en læge i denne lægepraksis som du foretrækker? _____ (ja eller nej)

Vidste du inden i dag, at du her kan få en tid den dag du ringer? _____ (ja eller nej)

Sæt kryds X foran det svar, der bedst svarer til din mening.

1) Det er vigtigt for mig at få en tid samme dag, jeg ringer til lægen?

Helt enig delvis enig hverken eller delvis uenig helt uenig

2) Jeg kan altid få en tid samme dag?

Helt enig delvis enig hverken eller delvis uenig helt uenig

3) Ventetiden ved tidsbestilling i telefonen er acceptabel?

Helt enig delvis enig hverken eller delvis uenig helt uenig

4) Det er vigtigt at kunne bestille en tid nogle dage i forvejen?

Helt enig delvis enig hverken eller delvis uenig helt uenig

5) Jeg får som regel tid hos min foretrukne læge? (Har du ikke en foretrukken læge kan du springe dette spørgsmål over)

Helt enig delvis enig hverken eller delvis uenig helt uenig

6) Det er bedre at være patient her i praksis efter indførelsen af "tid samme dag"?

Helt enig delvis enig hverken eller delvis uenig helt uenig

7) Ved akut sygdom, f. eks ondt i halsen eller ondt i maven, er det ligegyldigt om jeg kommer ind til en læge eller en sygeplejerske?

Helt enig delvis enig hverken eller delvis uenig helt uenig

Personalet i klinikken fortæller, at de oplever større arbejdsglæde efter indførelsen af "tid samme dag".

8) Som patient oplever jeg en også en positiv forskel?

Helt enig delvis enig hverken eller delvis uenig helt uenig

9) Jeg foretrækker det "gamle" tidsbestillingssystem?

Helt enig delvis enig hverken eller delvis uenig helt uenig

Har du forslag til ting, der kan forandres eller forbedres i forhold til "tid samme dag" systemet?

KOMMENTARER: Har du forslag til ting, der kan forandres eller forbedres i forhold til ”tid samme dag systemet”?

Kvinde (K) Mand (M)

- Man kan kun bestille tid tidligt om morgenen. Det kunne være dejligt hvis det blev lidt længere (K 24)
- At man også dagen i forvejen kan bestille den tid til næste dag. Det er svært at planlægge sin dag, når man ikke ved hvornår på dagen man skal til læge. Oplysning om hvilken læge man skal til – sygeplejerske (K 26)
- Nej, jeg er tilfreds (K 60)
- Blev glædeligt overrasket over at kunne få en tid samme dag – men desværre har jeg ventet en halv time i venteværelset! Det er mindre tilfredsstillende. Har man overvejet onlinebestilling? (K62)
- Jeg synes tid samme dag er fint – problemet er bare at man af og til ved at man har brug for at komme til lægen en bestemt dag på et bestemt tidspunkt. Med tid samme dag kan man komme ud for at tiden ikke er ledig når man ringer, og det er træls! I sær når man er studerende og har et bestemt skema der skal holdes. (K 20)
- Hvis man ønsker altid at komme til hos en bestemt, ville jeg foretrække at man både kan bestille en tid samme dag og frem i tiden (K 32)
- Har lyst til at rose! Dette er en fantastisk lægepraksis. Altid imødekommende og sender videre ved behov. Ser den enkelte patient og har tid til patienten! (K 39)
- Det er svært at planlægge når man ikke ved hvornår man kan få en tid samme dag. Nogle gange ville et andet tidsbestillingssystem måske være at foretrække. På den anden side er det dejligt at kunne komme til samme dag..... Hmm. Det er svært (K 28)
- Det er rart hvis man også kan bestille tid nogle dage frem. (M 21)“
- Synes det fungerer optimalt set fra en patients synspunkt. (M22)
- Det kunne være at kunne booke tid et par dage i forvejen, sådan at man kan varsle sit lægebesøg i god tid til sin arbejdsgiver (K24)
- Hvis i siger at man kan få tid samme dag hvis man ringer inden kl. 12. Skal det også passe. Når man ringer kl. 11 har jeg prøvet at der ikke var flere et par gange. Sæt tiden til 10.30 eller 10 i stedet ☺ (K23)
- Varsling af evt. ventetid, hvis det kan ske via sms. (K36)
- Jeg har prøvet rigtig dårlige læger pga. det gamle tidsbestillingssystem- man skulle nærmest vide 3 uger i forvejen inden man blev syg og havde behov for en tid. Så dette system er GULD værd. Jannik er en fantastisk læge! (K28)
- Man skal have lov til at bestille tid til en anden dag ☺ (K18)
- Nej-men godt med SMS systemet. (K46)
- Mulighed for selv at booke tid over nettet så man slipper for at sidde i telefonkø. (K21)

- Hvis man har konsistente problemer man gerne vil snakke med den samme læge om i en længere periode, kan det være svært at planlægge hvornår man kan se denne læge ift studie og arbejde. (K25)
- Ikke umiddelbart. Men gerne et lidt hyggeligere venteområde (K59)
- Det kunne være fedt hvis man kunne bestille tider over nettet, så man ikke behøver at ringe. Lidt ala den måde man bestiller tid i blodbanken eller hos frisøren. (K22)
- Hurtigere svar på SMS (K28)
- Nej. Er meget tilfreds med jeres SMS service (K22)
- Bestilling af tid på nettet? (K20)
- Et online bookingsystem som supplement til bestilling af tid samme dag pr. tlf, ville være en god service og lette tidsbestillingen når man er på arbejde. (K32)
- Et både og system (K74)
- Måske en app så man kan slippe for tidsbestillingen og samtidig kan holde styr på sin kalender. (M24)
- Jeg synes der er meget ventetid fra man har tid til man reelt kommer ind. (K31)
- Ved ikke om det har relevans for tid samme dag. Men tidsbestilling over nettet (M23)
Det skal samtidig være forholdsvis nemt at bestille tid i forvejen, i de tilfælde hvor det ikke er akut sygdom. Det er problematisk med tid