

Patienttilfredshedsundersøgelse 2019/2020

Indholdsfortegnelse

1.0 Indledning	2
2.0 Resultatet for 2019/2020.....	3
2.1 Tabelformat.....	3
2.2 Grafformat	3
3.0 Vægtning.....	3
3.1 Tabelformat.....	3
3.2 Grafformat	4
4.0 Noter fra patienter.....	4
5.0 Konklusion.....	4

1.0 Indledning

I alt blev 98 patienter spurgt om hvor tilfredse de var med Nørmark Privathospital. Parametrene der blev målt, var som følger:

- Hvordan oplevede du at blive modtaget på hospitalet?
- Hvordan oplevede du receptionen og venteværelset?
- Hvordan oplevede du forundersøgelsen og informationsniveau hos kirurgen?
- Hvordan fandt du den skriftlige operationsvejledning?
- Hvordan oplevede du selve operationen?
- Hvordan oplevede du Nørmark Privathospitals omsorg for dig?
- Hvordan er dit overordnet indtryk af Nørmark Privathospital?

De kunne vurdere ovenstående parameter på tre kriterier:

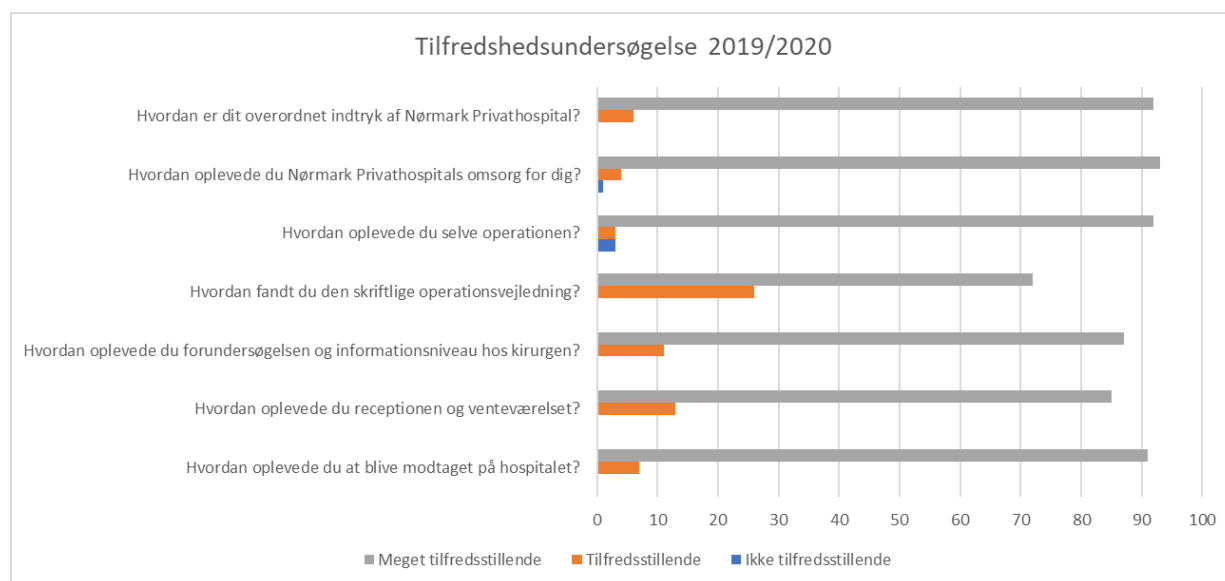
- Ikke tilfredsstillende
- Tilfredsstillende
- Meget tilfredsstillende

2.0 Resultatet for 2019/2020

2.1 Tabelformat

Kriterie	Ikke tilfredsstillende	Tilfredsstillende	Meget tilfredsstillende	Total	
Hvordan oplevede du at blive modtaget på hospitalet?	0	7	91	98	
Hvordan oplevede du receptionen og venteværelset?	0	13	85	98	
Hvordan oplevede du forundersøgelsen og informationsniveau hos kirurgen?	0	11	87	98	
Hvordan fandt du den skriftlige operationsvejledning?	0	26	72	98	
Hvordan oplevede du selve operationen?	3	3	92	98	
Hvordan oplevede du Nørmark Privathospitals omsorg for dig?	1	4	93	98	
Hvordan er dit overordnede indtryk af Nørmark Privathospital?	0	6	92	98	
Total	4	70	612	686	
% Fordeling	0,58%	10,20%	89,21%		

2.2 Grafformat



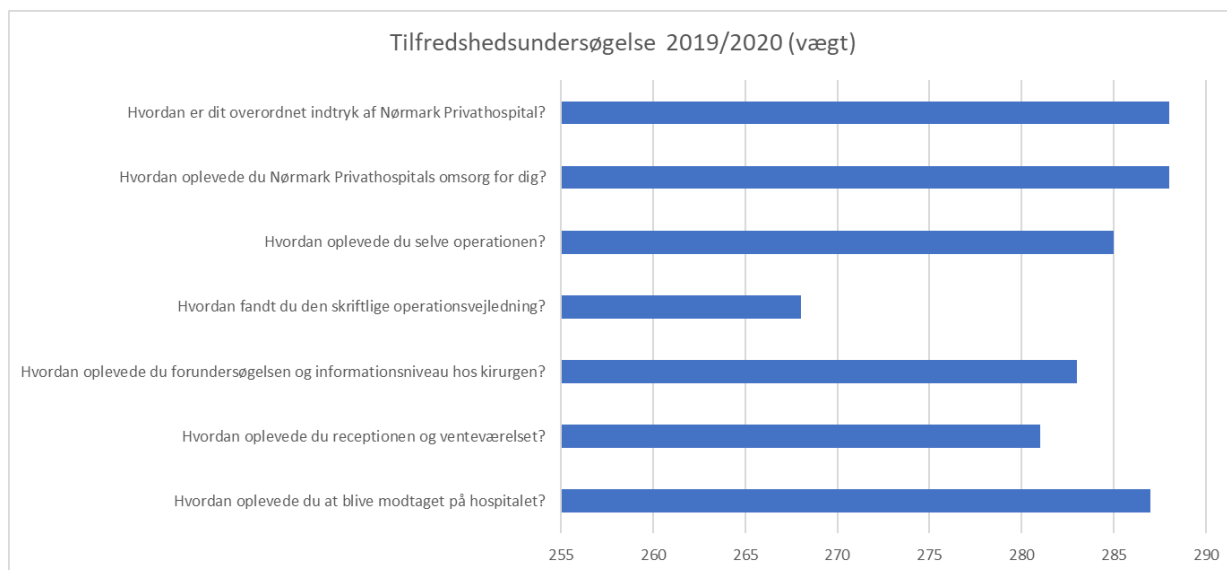
3.0 Vægtning

Ved at give følgende svarmuligheder forskellige vægtning, så "Ikke tilfredsstillende" har en værdi på 1, "Tilfredsstillende" 2 og "Meget tilfredsstillende" 3, opnår parametrene disse resultater:

3.1 Tabelformat

Kriterie	Total
Hvordan oplevede du at blive modtaget på hospitalet?	287
Hvordan oplevede du receptionen og venteværelset?	281
Hvordan oplevede du forundersøgelsen og informationsniveau hos kirurgen?	283
Hvordan fandt du den skriftlige operationsvejledning?	268
Hvordan oplevede du selve operationen?	285
Hvordan oplevede du Nørmark Privathospitals omsorg for dig?	288
Hvordan er dit overordnede indtryk af Nørmark Privathospital?	288

3.2 Grafformat



4.0 Noter fra patienter

Så god oplevelse!

Selve vejledningen var god, men fik den først dagen før, da jeg selv henvendte mig fysisk.

Det er ikke sidste gang jeg sætter mine ben her, hvis jeg får muligheden :)

Efter operationen kunne der godt være billeder af øvelser man kan lave. Det ville være perfekt.

5.0 Konklusion

Fokuspunkter fra patienttilfredshedsundersøgelsen 2019/2020.

1. Knap 90% af alle svar var "Meget tilfredsstillende". Så overordnet er oplevelsen som patient på Nørmark Privathospital positiv.
2. Ved at give de forskellige svar en vægt, var det positivt at alle, på nær en, scorer over 280 ud af en total på 294, hvilket var mere end 95% af det samlede maksimum score.
3. På trods af at kriteriet "Hvordan fandt du den skriftlige operationsvejledning?" ikke havde nogen svar på "Ikke tilfredsstillende", er det den laveste score med 268. Dette kunne bl.a. skyldes, som det kunne læses i noter fra patienter, at en fysisk skulle hente denne på hospitalet, og en ønskede sig mere information. Begge scenarier kan man forbedre, ved at have en vejlednings- og genoptræningsside på hjemmesiden, hvor patienter kan hente information selv hjemmefra.
4. Det er værd at notere sig at kun to kriterier har fået "Ikke tilfredsstillende" svar. Det drejer sig om "Hvordan oplevede du Nørmark Privathospitals omsorg?" og "Hvordan oplevede du selve operationen?" kan have skyldt, at patientens forventningsafstemningen ikke stemte overens med resultatet.