



Nasjonalt kompetansesenter for legevaktmedisin

Veiledning for elektronisk brukerundersøkelse på legevakt

Innledning

Dette er en praktisk veiledning for legevakten som skal gjennomføre elektronisk brukerundersøkelse. Brukerundersøkelsen gjennomføres i samarbeid med legevakten og NKLM. Dataene innhentes ved hjelp av spørreskjemaprogrammet SurveyXact.

NKLMs bidrag i undersøkelsen er uten kostnader for legevakten. Legevakten må selv finansiere lokale ressurser for å gjennomføre undersøkelsen, som informasjonsmøte, informasjonsmateriell (plakater, trykksaker etc), utsendelse av SMS samt lokalt etterarbeid med rapport. Legevakten må sannsynligvis også kjøpe seg teknisk støtte som mobiltelefon, SMS-tjeneste.

NKLM ønsker et eksemplar av sluttrapporten.

NSD- Norsk senter for forskningsdata har vurdert brukerundersøkelsen. NKLM er ansvarlig for datainnsamling og lagring av sikker data

Ved spørsmål, ta kontakt med Nasjonalt kompetansesenter for legevaktmedisin ved prosjektleder Merete Allertsen tel 5610 7202 eller brukerus.nklm@norcerearch.no

Før oppstart

Den elektroniske brukerundersøkelsen krever god planlegging på legevakten. Brukerundersøkelsen krever engasjement fra alle involverte ansatte, og de må være godt informert om undersøkelsen. De ansatte må bli gjort oppmerksomme på at brukerundersøkelsen ikke har til hensikt å evaluere de ansatte, men å utvikle legevaktstjenesten. Det må særlig informeres om at respondenten kan indentifisere andre (lege/sykepleier) i et fritekstfelt, og at disse opplysningene vil bli slettet fortløpende av NKLM.

Det anbefales at legevakten tar kontakt med NKLM tidlig i planleggingsfasen for å forberede gjennomføring: brukerus.nklm@norcerearch.no.

Legevakten skal returnere utfylt **sjekkliste** til NKLM før oppstart.

Spørreskjema

Spørreskjemaet inneholder spørsmål om følgende:

- Type kontakt (telefonkontakt, direkte oppmøte, sykebesøk, annet)
- Evaluering av kontakt
- Tilgjengelighet og ventetid
- Organisering og fysiske omgivelser på legevakten
- Opplevelse av legen(e) på legevaktlokalet
- Opplevelse av sykepleier(e) på legevaktlokalet
- Informasjon og oppfølging
- Generelle vurderinger
- Fritekstfelt for egne kommentarer

Pasientutvalg

Hvem skal inkluderes i brukerundersøkelsen?

-Inklusjonskriterier:

Som hovedprinsipp skal alle pasienter (voksne og barn) inkluderes i undersøkelsen. For barn under 16 år må det informeres om at foreldre/foresatte skal besvare spørreskjemaet. For andre som trenger hjelp til utfylling av skjemaet (for eksempel eldre), skal det informeres om at pårørende kan hjelpe pasienten med skjemautfyllingen.

-Eksklusjonskriterier:

Spørreskjemaet skal ikke sendes til pasienter som er registrert døde mellom legevaktbesøket og utsendelse av spørreskjemaet. Ungdom under 16 år som oppsøker legevakten uten følge av pårørende, og helsepersonell som ringer på vegne av en pasient, kan ikke delta i brukerundersøkelsen. I tillegg skal man ekskludere pasienter fra undersøkelsen dersom det vurderes at han/hun ikke bør få skjemaet av andre etiske grunner.

-Utvalgets størrelse:

I utgangspunktet bør *alle* pasienter inviteres til å delta. Ved legevakter med stort pasientvolum kan det være nødvendig å gjøre et utvalg av pasienter. Det er da viktig at pasientutvalget blir tilfeldig sammensatt for å få best mulig representativitet.

Eksempel på pasientutvelgelse:

- Hver n`te pasient ved henvendelse/innskriving eller utskrivning.
- Alle pasienter med en tilfeldig valgt forbokstav i etternavnet.

For at undersøkelsen skal ha nytteverdi og gi grunnlag for pasienterfaringsstatistikk, bør hver legevakt samle inn minst 200 besvarte spørreskjemaer.

Undersøkellesperiodens lengde

Vi anbefaler at undersøkelsen pågår minst 3-4 uker for å få en god spredning på ulike ukedager og vaktskift. Legevakter med lite pasientgrunnlag vil måtte inkludere pasienter over en lengre periode

for å komme opp i det anbefalte antallet. Legevakter som har få leger i sammenhengene vakt over en lengre tidsperiode, bør ha en innsamlingsperiode som er lang nok til å inkludere flere leger.

Pasientinformasjon

NKLM har utarbeidet informasjonsskriv i henhold til NSD sine retningslinjer, og dette må være synlig i legevaktlokalet. I tillegg kan legevakten selv utarbeide informasjon om undersøkelsen til pasientene.

Praktisk gjennomføring

Legevakten må ha rutiner for hvem som skal sende ut SMS, når SMS skal sendes, hvem som skal registrere og lage oversikt over SMS-utsendelser. NKLM må ha opplysninger om totalt antall SMS-utsendelser ved avsluttet undersøkelse for å kunne beregne svarprosent.

NKLM sender en elektronisk lenke til legevaktens kontaktperson via epost. Legevakten sender lenken til pasienten ved hjelp av for eksempel SMS eller epost. Lenken er anonym og kan ikke spores tilbake til pasienten. Det er derfor ikke mulig å sende påminnelser til dem som ikke har svart på mottatt spørreundersøkelse.

Legevakten kan for eksempel bruke journalsystemet, nettbaserte SMS-tjenester eller en mobiltelefon (ikke privat) for SMS-utsending. Et eksempel for SMS-tekst med lenke:

«Hjelp oss å forbedre legevakten ved å svare på noen spørsmål. Mange takk! Følg lenken: https://norce.co1.qualtrics.xxxxxxxxxxxxxxx_navnlegevakt»

Databehandling, analyse og rapport

Når brukerundersøkelsen er avsluttet, vil NKLM utfører deskriptive analyser og utarbeide rapportutkast til legevakten.

Den endelige rapporten utarbeides av legevakten selv, og denne bør inneholde

- hensikten med undersøkelsen
- beskrivelse av spørreskjemaet
- metode for gjennomføring av brukerundersøkelsen
- utvalgets størrelse
- hvor mange som svarte
- samt hovedresultatene i form av tabeller eller grafer
- Oppsummering og kommentarer

NKLM anbefaler at resultatene synliggjøres for legevaktens brukere, for eksempel på nettsider eller i form av en plakat i legevaktlokalet.