

<KLINIK>
<Adresse>
<Postnr> <Postby>
Att: <KONTAKTPERSON>

Kære <KONTAKTPERSON>

Der skal i din klinik gennemføres en undersøgelse af patientoplevelser i perioden 13. marts til 31. marts 2017. Dette brev beskriver, hvordan klinikken skal gennemføre undersøgelsen. Brevet er både sendt til din e-mail og vedlagt udsendt pakke med materiale.

Baggrund for undersøgelsen

Det er aftalt i overenskomsten om speciallægehjælp, at der skal gennemføres en landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser. Alle praktiserende speciallæger med ydernummer skal deltage. Arbejdet med patientoplevelser er desuden en del af akkrediteringen.

Forarbejdet til undersøgelsen er foregået i en projektgruppe bestående af repræsentanter fra FAPS og regionerne. Spørgeskemaet er valideret ved interviews med en række patienter, og der er gennemført en pilottest i 11 klinikker, hvor forskellige metoder til registrering af patienternes mail-adresser er afprøvet.

Undersøgelsen udføres af Rambøll på vegne af eKVIS (Enheden for Kvalitet i Speciallægepraksis) og er anmeldt til Datatilsynet.

Hvornår og hvordan foregår undersøgelsen?

Undersøgelsen gennemføres i perioden **fra d. 13. til d. 31. marts 2017**, som en elektronisk undersøgelse, hvor klinikken beder om patienternes e-mailadresse. Patienterne skal spørges om de vil deltage i undersøgelsen. De patienter, der ønsker at deltage, skal have registreret deres e-mailadresse. Fremgangsmåden indebærer, at patientens e-mailadresse videregives til Rambøll, hvorefter patienten får tilsendt en mail med et link til det elektroniske spørgeskema fra Rambøll. Det, at patienten giver sin e-mailadresse, betragtes som samtykke til deltagelse.

Undersøgelsen gennemføres ved hjælp af Rambøll Results, der er en internetbaseret portal, som klinikken har et unikt login til.

Klinikken skal vælge en af følgende tre muligheder til indsamling af patienternes e-mailadresser:

1. Patienten indtaster sin e-mailadresse i Rambøll Results via computer eller tablet, som klinikken selv skal stille til rådighed.
2. Klinikken indtaster patientens e-mailadresse direkte i Rambøll Results.
3. Klinikken skriver patientens e-mailadresse i et Excel-ark, som klinikken uploader på Rambøll Results.

Skulle patienten have glemt sin e-mailadresse, eller af andre årsager ikke have mulighed for at blive registreret med det samme, kan der udleveres en flyer med kode, der giver patienten mulighed for at registrere sin e-mailadresse hjemme.

Hvilke patienter skal deltage?

Alle patienter i perioden skal spørges, om de vil deltage i undersøgelsen. For hvert besøg skal der spørges én respondent (patienten eller én pårørende). Det er tilladt for patient og pårørende at svare i fællesskab, men der må kun sendes én invitation. Er patienten under 18 år skal forældrene spørges om deltagelse. Hvis et barn under 18 ikke har forældre med, udleveres flyer med kode, så e-mailadressen kan registreres hjemme.

Kun patienter, der ønsker at deltage, registreres med e-mailadresse. Patienter, der ikke ønsker at deltage, registreres ikke.

Ikke dansktalende patienter har mulighed for at vælge en engelsk version, når de tilgår spørgeskemaet.

Hvad skal patienten informeres om?

Den enkelte klinik har ansvaret for, at patienten modtager de rette informationer samtidig med registrering. Dette sikres ved, at klinikken udleverer infopjece til alle patienter, når de opfordres til at deltage.

Klinikken skal oplyse patienten om, at e-mailadressen videregives til Rambøll, der sender mail med link til spørgeskemaet. E-mailadressen og patientens besvarelse vil blive opbevaret fortroligt og anonymt og bruges ikke til andre formål. Endvidere slettes e-mailadressen og besvarelsen efter afslutning af undersøgelsen. Disse oplysninger fremgår af infopjecen.

Hvor længe skal klinikken registrere patienter?

Den sidste registrering af e-mailadresser finder sted fredag **d. 31. marts 2017**. Såfremt din klinik registrerer med iPad/Tablet/PC, skal denne være opstillet til og med fredag d. 31. marts 2017.

Patienterne har mulighed for at besvare spørgeskemaet frem til d. 12. april. Hvis patienten ikke svarer, sendes der op til to påmindelser til den oplyste e-mailadresse.

For at sikre det bedst mulige datagrundlag til klinikrapporterne, er det vigtigt, at der registreres det størst mulige antal patienter i den enkelte klinik. Såfremt der i løbet af de første 14 dage registreres mindst 150 patienter med e-mailadresse, kan klinikkerne vælge at indstille registreringen. Rambøll opfordrer dog til, at registreringen fortsættes i hele perioden. Klinikker med en patientgennemstrømning under 150 skal ligeledes foretage registreringerne i hele perioden.

Skulle klinikken være lukket i dele af undersøgelsesperioden gennemføres undersøgelsen de dage, hvor klinikken har åbent. For at få en rapport med resultater af undersøgelsen skal minimum 15 patienter have besvaret spørgeskemaet.

Klinikken vil modtage en pakke fra Rambøll med materiale

Den 22. februar blev der afsendt en pakke fra Rambøll. Hvis du ikke har modtaget pakken inden for 4 arbejdsdage, bedes du rette henvendelse til supporten. Se kontaktoplysninger senere i dette brev. Materialerne kan i øvrigt tilgås i elektronisk form på Rambøll Results.

Pakken indeholder følgende:

- 2 store og 1 lille plakat til ophængning i klinikken
- 400 flyers uden kode, som skal udleveres til patienten forud for registrering af patientens e-mailadresse.
- 50 flyers med unik kode, som skal ses som en *ekstra* mulighed for at få patienter til at deltage. Den bør kun uddeles til de patienter, der ikke har mulighed for at oplyse e-mailadressen i klinikken. Flyeren sætter patienten i stand til at tilmelde sig undersøgelsen hjemme fra eller få en pårørende til at hjælpe. Koden er unik for din klinik. Disse flyers skal kun anvendes som supplement til en af de andre 3 metoder til registrering af e-mailadresser, da metoden medfører en lavere svarprocent.

Sådan kommer klinikken i gang

Undersøgelsen gennemføres ved hjælp af Rambøll Results. Det er vigtigt, at klinikens brugerprofil til Rambøll Results aktiveres.

Du modtog i efteråret et login til Rambøll Results. Hvis du dengang aktiverede din bruger, skal du benytte samme login-oplysninger igen på www.results.dk.

Dit brugernavn er: <BRUGERNAVN>

Har du glemt dit password, kan du trykke på "Har du glemt dit password eller kodeord?" og få et nyt tilsendt din e-mail. I efteråret var du registreret med følgende e-mailadresse: <e_mail_sidst>

Hvis du ikke aktiverede din bruger i efteråret, skal du aktivere din bruger på www.results.dk/PasswordTokenVerification

Valideringskode: XXXXXXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXXXXXXXXXX

Brugernavn: XXXXXXXX

Ovenstående informationer ligeledes sendt til din e-mail: <e-mail_2017>.

Hvis du har brug for, at flere har adgang til klinikens portal, kan du få oprettet flere brugere ved at sende deres navne og e-mailadresser til supporten.

På Rambøll Results finder du følgende:

- Information om undersøgelsen, heriblandt den information patienten bliver mødt med fra Rambøll (invitationstekst til undersøgelsen og spørgeskemaet)
- Dette introduktionsbrev
- 3 vejledninger, der beskriver de forskellige metoder til at registrere patienternes e-mailadresser
- Et dokument med "ofte stillede spørgsmål"
- Gode råd til klinikken
- Plakat, der kan vises på klinikens infoskærm
- Den flyer uden unik kode, som du også har fået tilsendt til klinikken
- Svarbarometer, hvor du løbende kan følge med i antal svar for netop din klinik

I medio maj 2017 kan du hente den endelige rapport for din klinik på Rambøll Results.

Support – sådan får du hjælp

Hvis du har spørgsmål til den tekniske gennemførelse af undersøgelsen, er du altid velkommen til at kontakte Rambølls support på telefon 5161 8080 eller på mail surveysupport@ramboll.com.

Supporten har åbent på hverdage fra kl. 9:00 til 16:00. Ved henvendelser på e-mail vil vi bede dig skrive "Patientoplevelser" i emnefeltet. Oplys desuden navn og ydernummer.

Når du kontakter supporten, er det vigtigt, at du oplyser en gyldig e-mailadresse og gerne et direkte telefonnummer, således at Rambølls support kan få kontakt med dig, hvis der er spørgsmål til din henvendelse.

Med venlig hilsen

Rambølls projektgruppe
Rambøll Management Consulting
Olof Palmes Allé 20
DK-8200 Aarhus N