



Center for  
Kvalitetsudvikling og Efteruddannelse  
i Almen Praksis i Region Hovedstaden

DAK-E

Til læge  
«Navn»  
«Adresse»  
«Postnr» «By»

5. december 2008

## Fra patientevaluering til praksisudvikling

Kvalitetsudviklings- og Efteruddannelsesudvalget i Region H tilbyder at 100 praktiserende læger kan arbejde med praksisudvikling på basis af en patientevaluering i regi af DAK-E/DANPEP. Evalueringen påbegyndes februar 2009 og resultaterne vil foreligge maj 2009. KvEAP – Center for Kvalitetsudvikling og Efteruddannelse er tovholder på projektet og forestår planlægningen.

### Hvad er DAK-E/DANPEP?

DANPEP er et redskab til patientevaluering af praksis med en individuel skriftlig afrapportering af resultaterne. Evalueringen berører aspekter af læge-patient-forholdet, den lægefaglige ydelse og tilgængeligheden. Derudover har du mulighed for at vælge ét ekstra tema blandt følgende: 1. Hjemmeside og e-mailkonsultation 2. Praksispersonale og praksisorganisation 3. Betydningen af at der er en uddannelseslæge i praksis.

Du modtager materialet til evalueringen fra DAK-E/DANPEP og skal udlevere 130 spørgeskemaer til patienter i konsultationen. Patienterne sender deres svar til DAK-E/DANPEP-sekretariatet. Her udarbejdes en personlig rapport med resultatet af din evaluering, gennemsnitsresultater fra de øvrige deltagere til sammenligning samt et afskrift af dine patienters kommentarer om, hvad de synes, du/l gør godt, og hvad de synes, kan blive bedre.

Deltagelse i DANPEP er personlig, men for kompagniskaber og samarbejdspraksis er det en stor fordel for det efterfølgende udviklingsarbejde, at alle lægerne i praksis medvirker. DAK-E står for Dansk Almenmedicinsk Kvalitetsenhed og er PLO's og Danske Regioners fælles kvalitetsenhed. Se mere på [www.dak-e.dk](http://www.dak-e.dk)

### Projektforløb

Projektet starter med et introduktionsmøde den 8. januar 2009 klokken 16:30-19:30 i Store Auditorium på Gentofte Hospital, Niels Andersens Vej 65, 2900 Hellerup. Her vil planlægningsgruppen fortælle om projektet, og der vil blive informeret om DANPEP. Introduktionsmødet er både for dem, der har besluttet sig for at deltage, og for dem der gerne vil vide mere, inden de bestemmer sig. Husk tilmelding - benyt vedlagte blanket.

Spørgeskemaerne skal udleveres i februar/marts. På et møde den 5. maj 2009 klokken 16:30-19:30 får hver deltager en personlig rapport med resultatet af evalueringen. På dette møde vil der blive givet vejledning i tolkning af resultaterne og arbejdet med opfølgningen bliver påbegyndt.

Uden et opfølgende arbejde med refleksion og indarbejdelse i praksis af resultaterne, er der stor risiko for, at dit arbejde med at indsamle evalueringsdata vil være spildt. Det er derfor vigtigt, at du betragter projektet som et samlet hele, der ikke slutter ved modtagelsen af resultaterne. I det opfølgende arbejde kan du selv vælge, om du vil arbejde i en gruppe med andre deltagere eller hjemme i din egen praksis. I begge tilfælde er der mulighed for to gange at få besøg af en facilitator.

### Tovholdere på projektet

Projektet er forankret i KvEAP og tilrettelagt af en planlægningsgruppe bestående af souschef for KvEAP Heidi Mortensen og praktiserende læger Jesper Lundh, John Albrechtsen og Ynse de Boer. Hvis du har spørgsmål kan du kontakte Heidi Mortensen på telefon: 20 48 56 99 eller på mail: [heidi.mortensen@regionh.dk](mailto:heidi.mortensen@regionh.dk). Du kan også se på KvEAP's hjemmeside: [www.kveap.dk](http://www.kveap.dk)

### Tilmelding

Tilmelding sker efter princippet "først til mølle". Det er en god idé at tilmelde sig samtidigt, hvis man er i kompagniskabspraksis. Sidste frist for tilmelding er den 14. januar 2009. Benyt venligst den vedlagte blanket.

Vi glæder os til samarbejdet

#### For KvEAP

Planlægningsgruppe: Ynse de Boer, Jesper Lundh,  
John Albrechtsen og Heidi Mortensen Tlf.: 20485699

#### For DAK-E/DANPEP

Gitte Hove,  
[ghove@dak-e.dk](mailto:ghove@dak-e.dk) Tlf.: 87284581



Center for  
Kvalitetsudvikling og Efteruddannelse  
i Almen Praksis i Region Hovedstaden

DAKE

**Vedlagt:**

- **Tilmeldig til "Fra patientevaluering til praksisudvikling"**
  - Sidste frist for tilmelding er den onsdag den 14. januar 2009
- **Tilmelding til introduktionsmøde**
  - Mødet holdes den torsdag den 8. januar 2009 klokken 16:30-19:30 i Foredragssalen på Gentofte Hospital, Niels Andersens Vej 65, 2900 Hellerup
  - Sidste frist for tilmelding er mandag den 5. januar 2009
- **Tilmelding af evalueringsgruppe**
  - Hvis I er en gruppe læger, der i jeres rapporter gerne vil have en sammenligning af jeres patientevalueringer, kan I oprette en evalueringsgruppe
  - Sidste frist for tilmelding af evalueringsgrupper er mandag den 30. marts 2009
- **Spørgsmålene i de tre ekstra temaer**
  - Du kan vælge ét af de tre temaer – valget foretages på tilmeldingsblanketten
- **DANPEP-spørgeskema til orientering**
  - Eksempel med spørgsmålene om hjemmeside og e-mailkonsultation



## Tilmelding til Fra patientevaluering til praksisudvikling

Tilmeldingen er personlig og der skal udfyldes én tilmelding pr. læge.  
Vikarer og amanuenser kan desværre ikke deltage.

Navn: «Navn»

Adresse: «Adresse»,

Postnr.: «Postnr»      By: «By»

Ydernr: «Ydernr»

Fødselsdato og år: \_\_\_\_\_ (som de første 6 cifre i cpr-nummeret. F.eks. 241250)

Antal faste læger på ydernummeret i alt: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_      Fax: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_  
(Skriv venligst meget tydeligt – kontakt vedr. projektet foregår via mail)

---

**Du har mulighed for at supplere din DANPEP-undersøgelse med spørgsmål indenfor ét af nedenstående temaer. Sæt kryds ud for det tema du ønsker. (Sæt kun ét kryds)**

- Hjemmeside og e-mailkonsultation
- Praksispersonale og praksisorganisation
- Betydning af at have en uddannelseslæge i praksis

---

**Hvordan ønsker du arbejde videre med resultatet af din DANPEP-evaluering?**

- Jeg ønsker at arbejde i en gruppe med en tilknyttet facilitator. Gruppen kan få to møder med facilitatoren.
- Jeg ønsker to besøg i min praksis af en facilitator
- Jeg ønsker selv at arbejde videre med resultatet

---

**Dato og underskrift og stempel**

Ret venligst de fortrykte oplysninger hvis de ikke er korrekte. Ret venligst dit navn hvis dine patienter kender dig under et navn, der forskelligt fra det fortrykte.

**Sidste frist for tilmelding er den 14. januar 2009**

Tilmeldingen faxes til: 87 28 45 99

Eller sendes til: DAK-E/DANPEP, Praksisenheden, Århus, Olof Palmes Allé 15, 8200 Århus N



Center for  
Kvalitetsudvikling og Efteruddannelse  
i Almen Praksis i Region Hovedstaden

DAK-E

«Navn»  
«Adresse»  
«Postnr» «By»

## Fra patientevaluering til praksisudvikling

### Tilmelding til informationsmøde

Jeg vil gerne deltage i mødet (sæt kryds)

Store Auditorium på Gentofte Hospital, Niels Andersens Vej 65, 2900 Hellerup

Dato: Torsdag den 8. januar 2009

Tidspunkt: Kl. 16:30-19:30

---

Underskrift

---

E-mail (skriv venligst meget tydeligt)

Tilmeld dig venligst hurtigst muligt og gerne inden mandag den 5. januar 2009.

Tilmeldingen faxes til: 87 28 45 99

Eller sendes til: DAK-E/DANPEP  
Praksisenheden, Århus  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N



## Spørgsmålene i de tre ekstra temaer - der kan vælges ét af følgende tre temaer

### 1: Hjemmeside og e-mailkonsultation

I din læges praksis er der mulighed for at komme i kontakt med lægen og praksis via hjemmesiden og via e-mail.		Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	Ja, i høj grad	Ikke relevant for mig
Din læge vil gerne vide, hvordan du vurderer det						
34.	Benytter du lægehusets hjemmeside?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35.	Kan du finde den information, du har brug for, på hjemmesiden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36.	Er ekspeditionstiden ved tidsbestilling via hjemmesiden tilfredsstillende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37.	Er ekspeditionstiden ved receptfornyelse via hjemmesiden tilfredsstillende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38.	Benytter du e-mail konsultation til at spørge lægen til råds?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39.	Er ventetiden på at få svar på en e-mail-konsultation tilfredsstillende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40.	Oplever du, at de svar, du får på en e-mail-konsultation, opfylder dine behov?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41.	Oplever du det som en hjælp, når du får svar på blodprøver og andre undersøgelser via e-mail?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 2: Praksispersonale og praksisorganisation

I din læges praksis er ansat ikke-lægeligt personale, fx laborant, sygeplejerske og sekretær til at hjælpe med opgaverne i praksis.		Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	Ja, i høj grad	Ikke relevant for mig
Din læge vil gerne vide, hvordan du oplever det.						
34.	Oplever du, at det ikke-lægelige personale lytter til dig og forstår dig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35.	Er du tryk ved det ikke-lægelige personales viden om sundhed og sygdom?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36.	Er du tilfreds med den måde, hvorpå lægen/lægerne og personalet har delt opgaverne mellem sig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37.	Går det ud over sammenhængen i det forløb, du har med din læge, at du af og til har en tid hos sygeplejersken?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38.	Oplever du, at andre kan høre, hvad du taler med det ikke-lægelige personale om?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39.	Kan du høre, hvad sekretæren taler med andre om ved skranken eller i telefonen, når du sidder i venteværelset?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40.	Oplever du at der er en god stemning i lægehuset?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 3: Betydningen af at der er en uddannelseslæge i praksis.

I din læges praksis er der i perioder ansat en uddannelseslæge.		Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	Ja, i høj grad	Ikke relevant for mig
Din læge vil gerne vide, hvordan du oplever det.						
En uddannelseslæge er en læge, der er under videreuddannelse til at blive praktiserende læge. Uddannelseslægen kaldes af og til også for "den yngre læge", "reservelægen" eller "turnuslægen".						
34.	Er du blevet tilstrækkeligt informeret om hvad en uddannelseslæge er og kan?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35.	Er det lettere for dig at få en tid, der passer dig, når der er en uddannelseslæge i praksis?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36.	Har du vanskeligere ved at få en tid hos din foretrukne læge, når der er en uddannelseslæge i praksis?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37.	Går det ud over sammenhængen i dit forløb i praksis, når praksis har en uddannelseslæge?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38.	Oplever du, at det kan forstyrre din konsultation med lægen, at der er en uddannelseslæge i praksis?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39.	Synes du at det er en fordel, at der er en uddannelseslæge i praksis?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>