

Resultat kundundersökning Skanning 2022

Enhet för Skanning

NKI

Totalt har 127 svarat på enkäten
Svarsperiod: 12 / 4 – 4 / 5

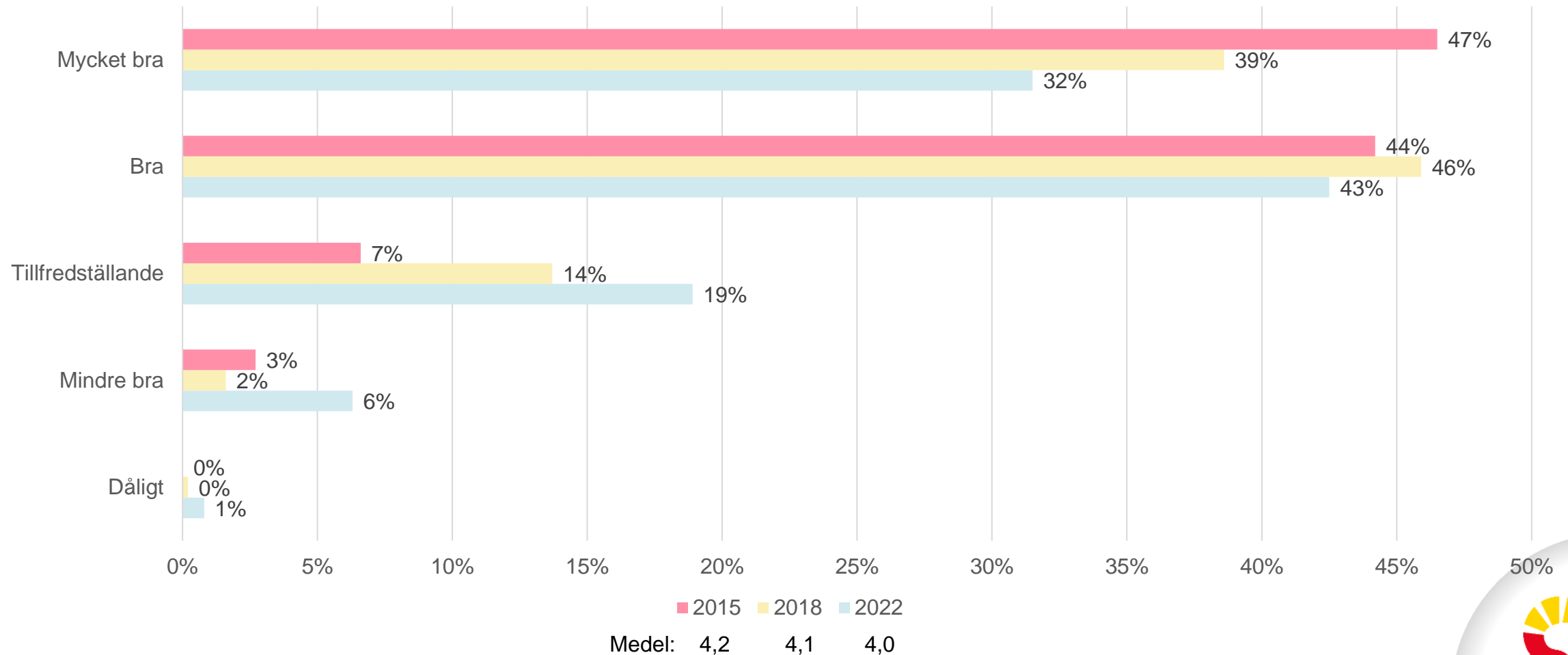
NKI - Nöjd kund index

Comprima skanning har funnits sedan 2012. Vi finns på fyra orter, strategiskt placerade nära stora sjukhus, och skannar närmare 3,7 miljoner sidor om året. Vår verksamhet arbetar systematiskt för enhetliga riktlinjer och rutiner för hela Region Skåne. Vi kvalitetssäkrar skanning, motverkar dubbeldokumentation, arbetar aktivt för att förteckna dokument som skickas för skanning. Vi tar in nya enheter samtidigt som vi hjälper våra befintliga kunder med frågor kring skanning.

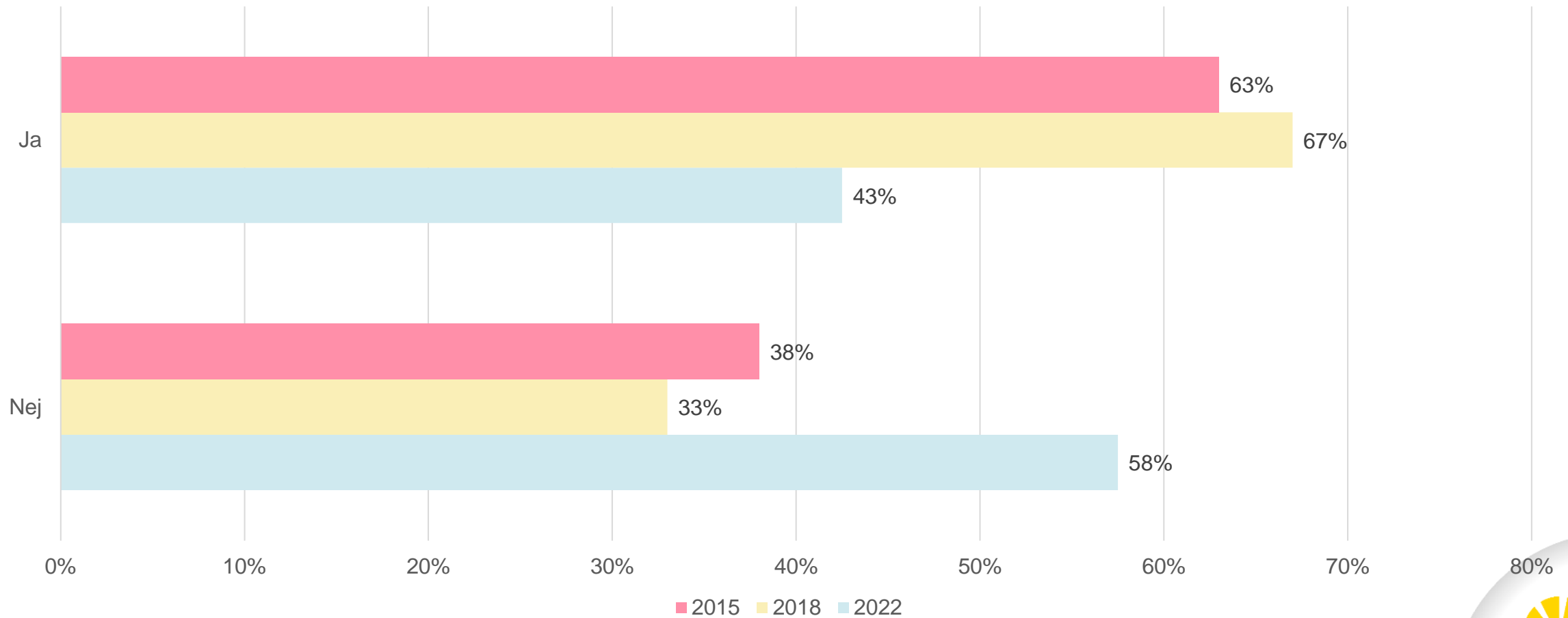
Vi hoppas på ett konkret underlag för utveckling, nya insikter och förslag till förbättringar som leder till ökad kundnöjdhet.

Enkäten har skickats ut till enhetschefer som har haft möjlighet att skicka vidare denna till personal som hanterar journalhandlingar och läser den inskannade journalen.

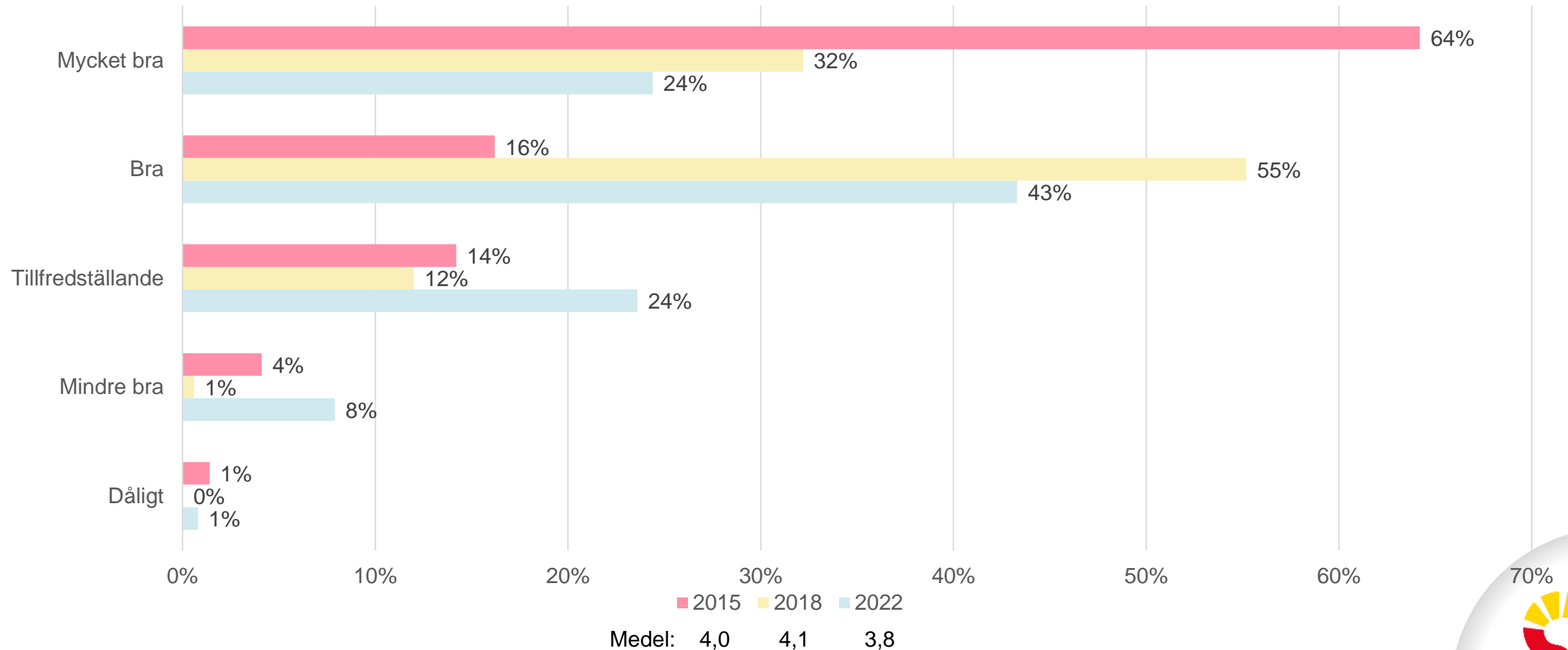
Hur upplever du bemötandet vid kontakt med skanningsverksamheten?



Är det känt att det finns kontaktpersoner kopplat till verksamheten?



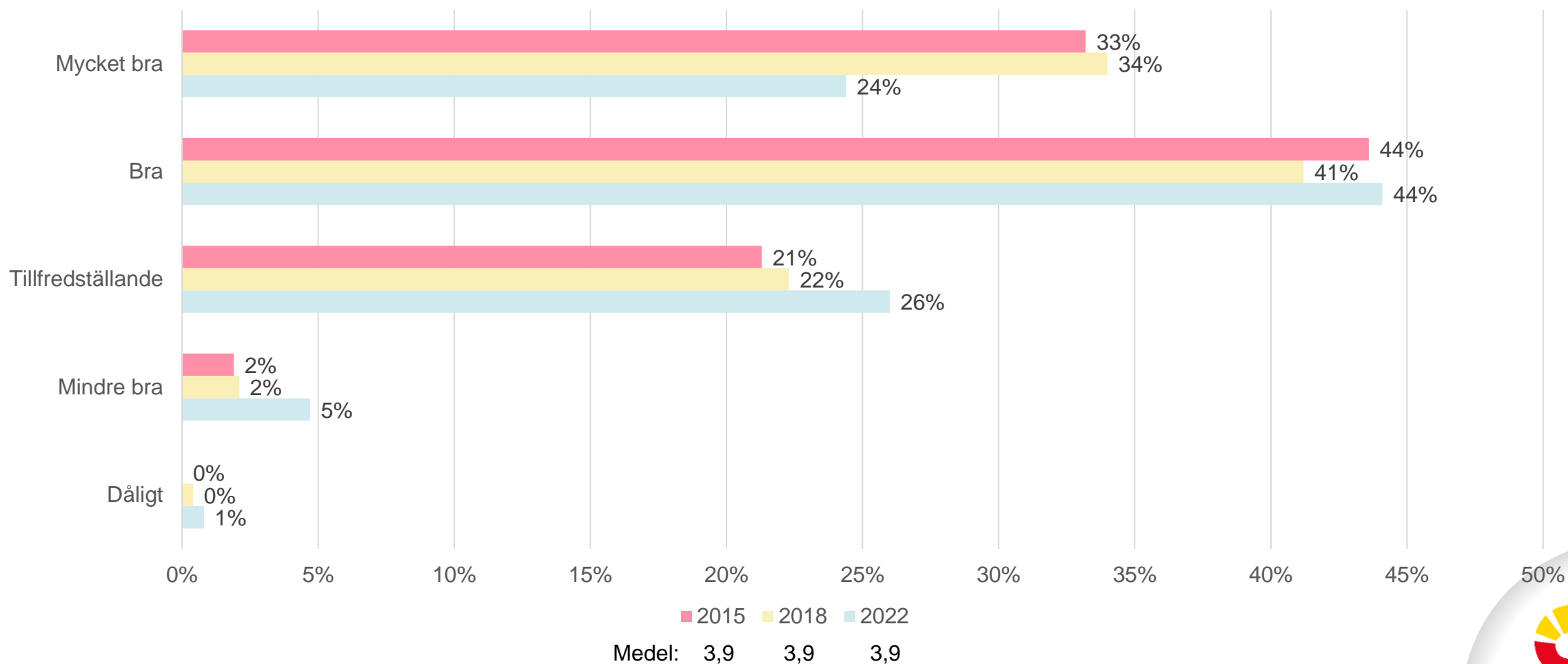
Hur fungerar kontakten med er skanningscentral?



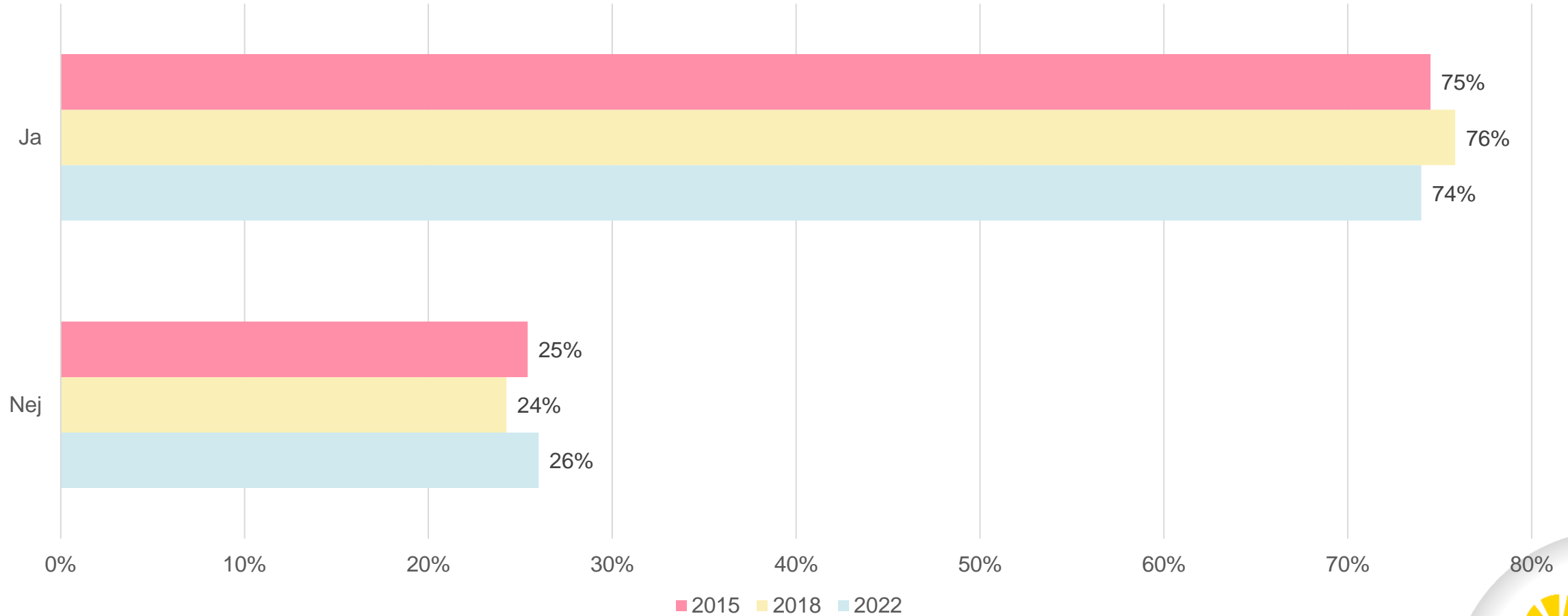
Skanningsverksamhetens målsättning för vården

- **Effektiv skanning** - Skanning av dokument sker inom 3 dagar respektive 4 timmar (PRIO) från och med att de anländer till respektive skanningscentral.
- **Lätt att eftersöka** - Det ska vara enkelt för vårdenheterna att eftersöka inskannade dokument med hjälp av bland annat global sökning och filtreringsmöjligheter så som val av händelsedatum och dokumenttyp mm.
- **Enkla rutiner** - Regelverket informerar om hur hanteringen av dokumenten inför skanning ska följas.
- **Kvalitet** - Inskannade dokument ska hålla hög kvalitet.

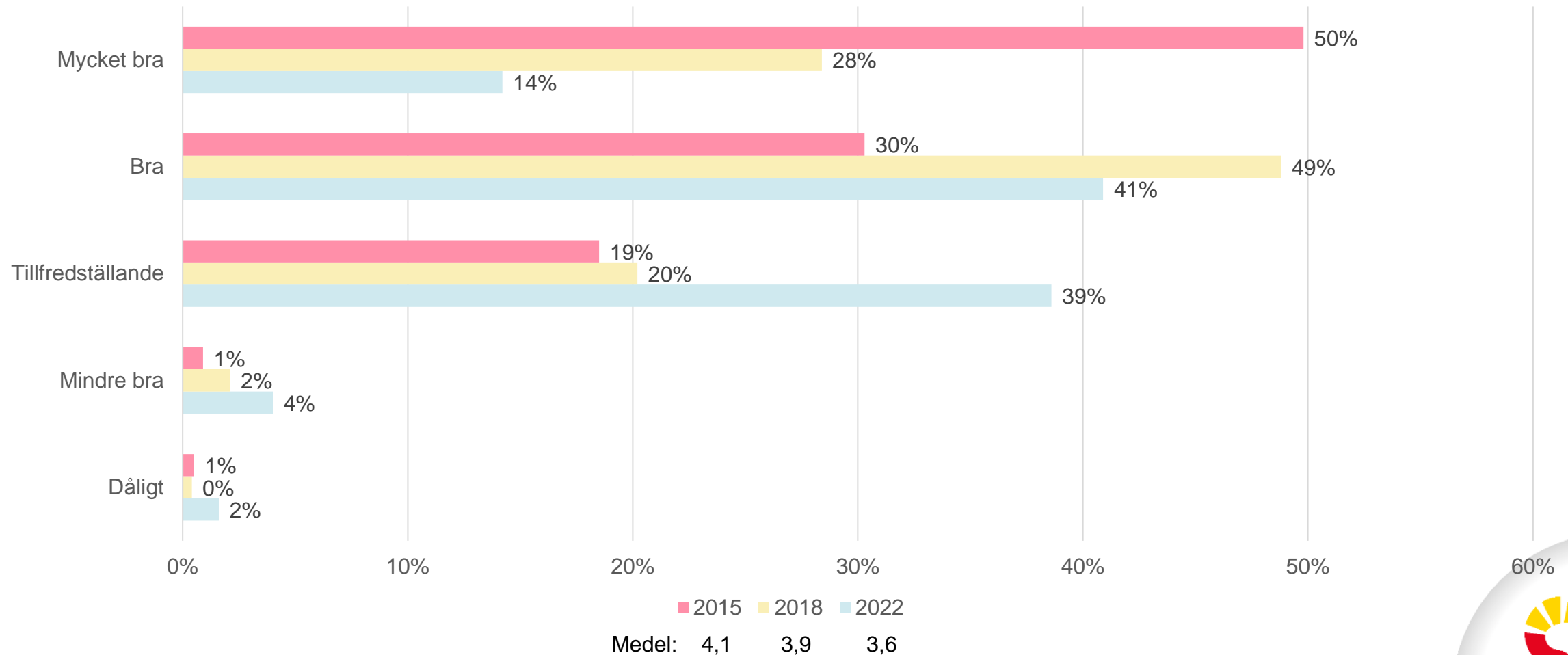
Upplever du att dokumenten finns tillgängliga inom förväntad tid?



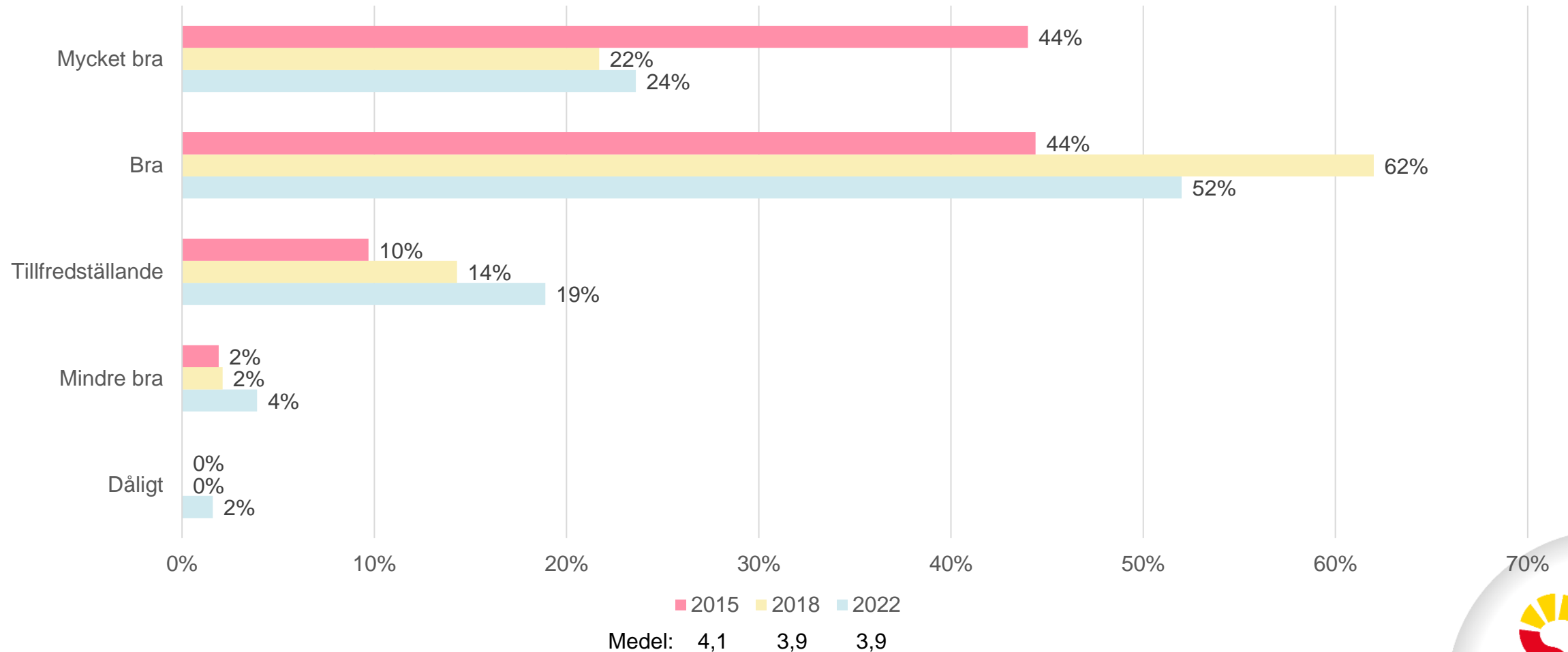
Tycker du att det är lätt att eftersöka inskannade dokument?



Upplever du att rutinerna för hantering av dokumenten inför skanning är enkla?

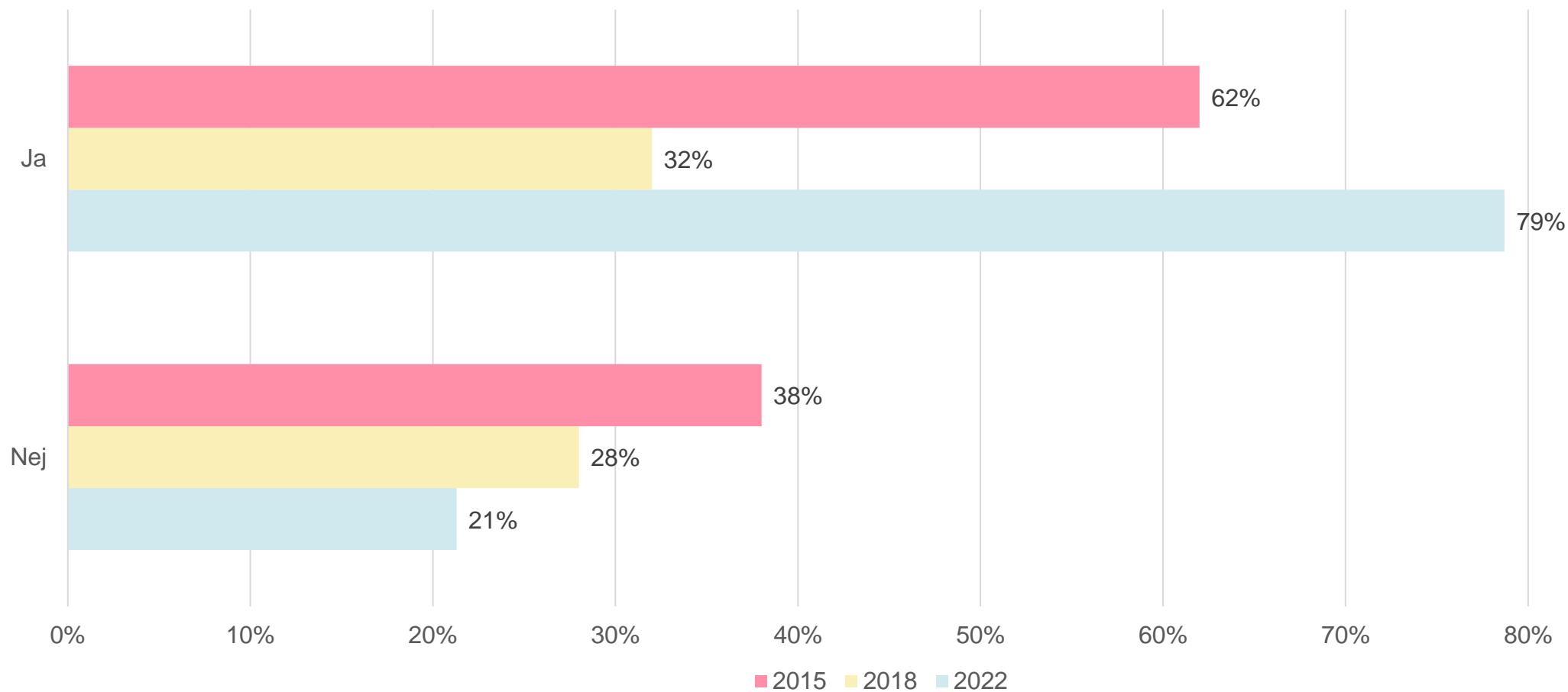


Tycker du att dokumenten håller förväntad hög kvalitet?

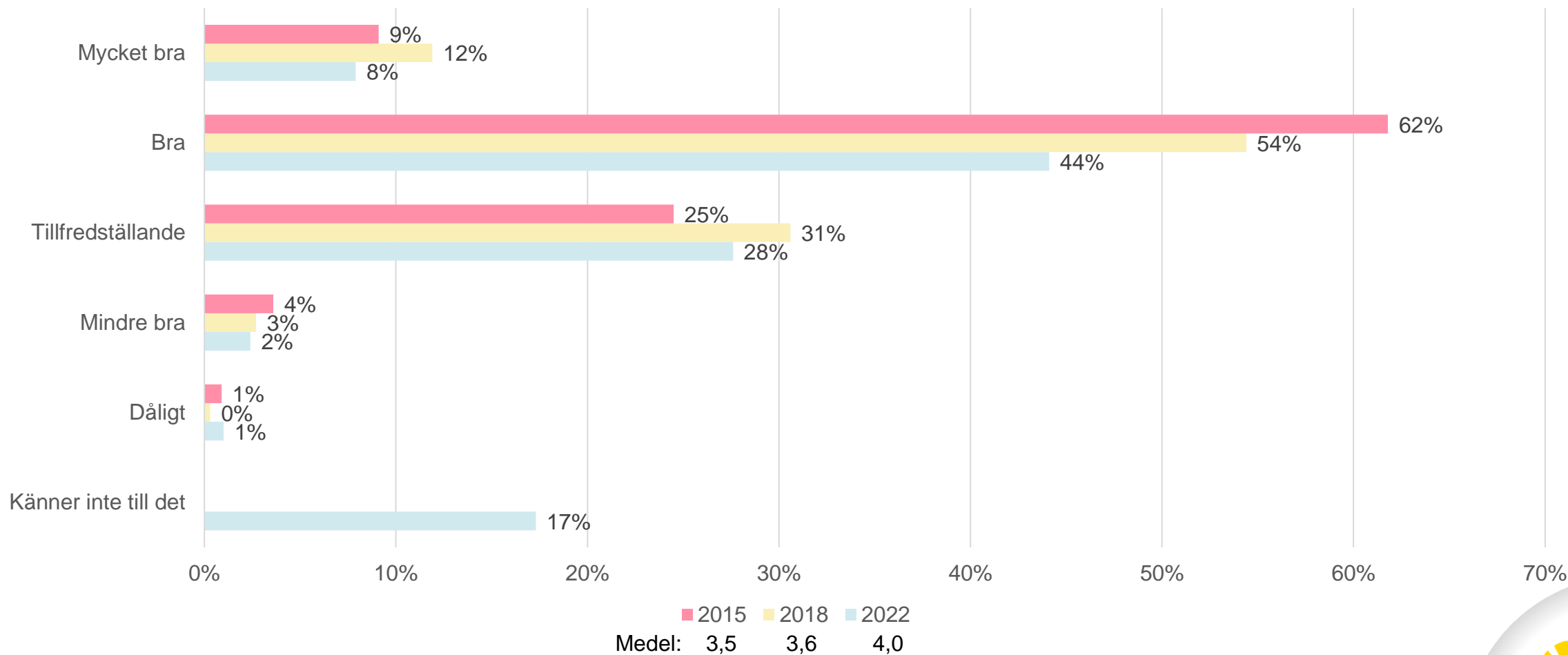


Känner du till att det finns ett regiongemensamt regelverk för skanningsverksamheten utifrån patientsäkerhet?

[Länk till regelverket](#)

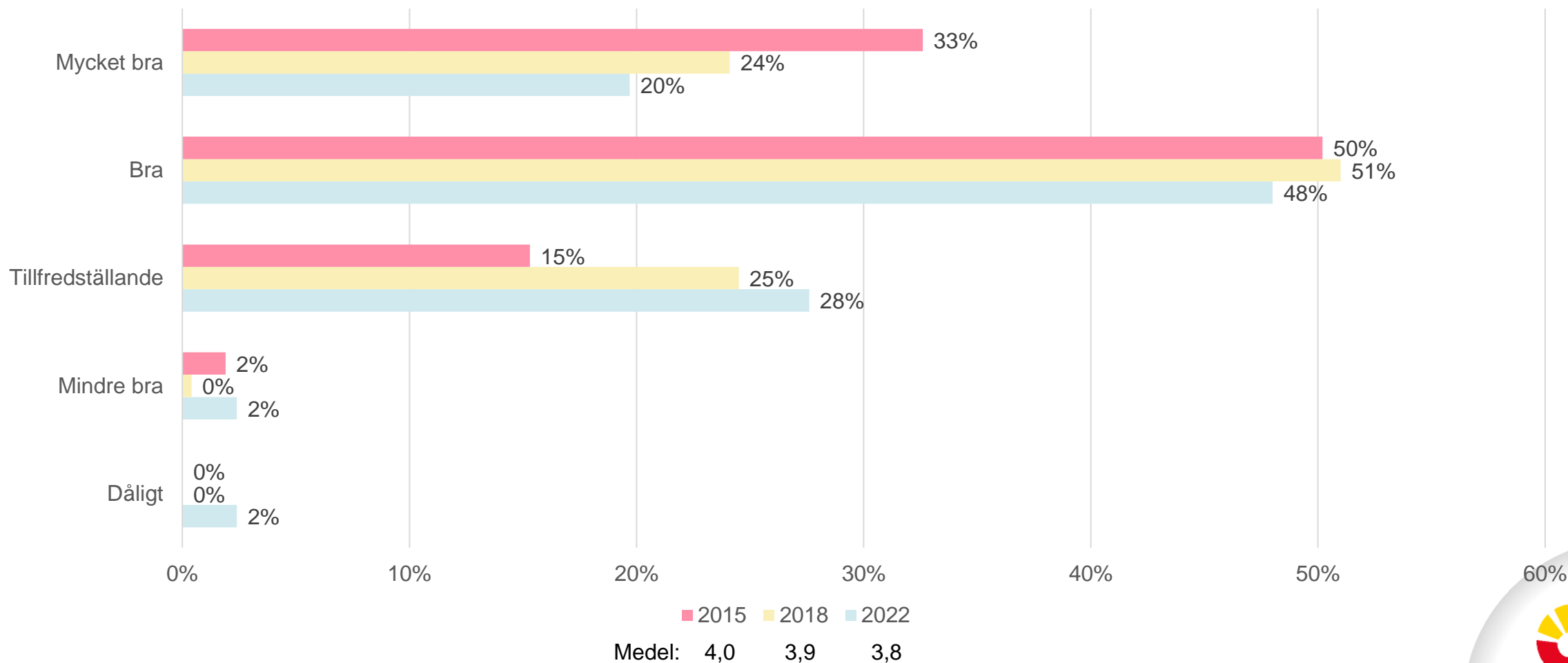


Vad tycker du om regelverket?

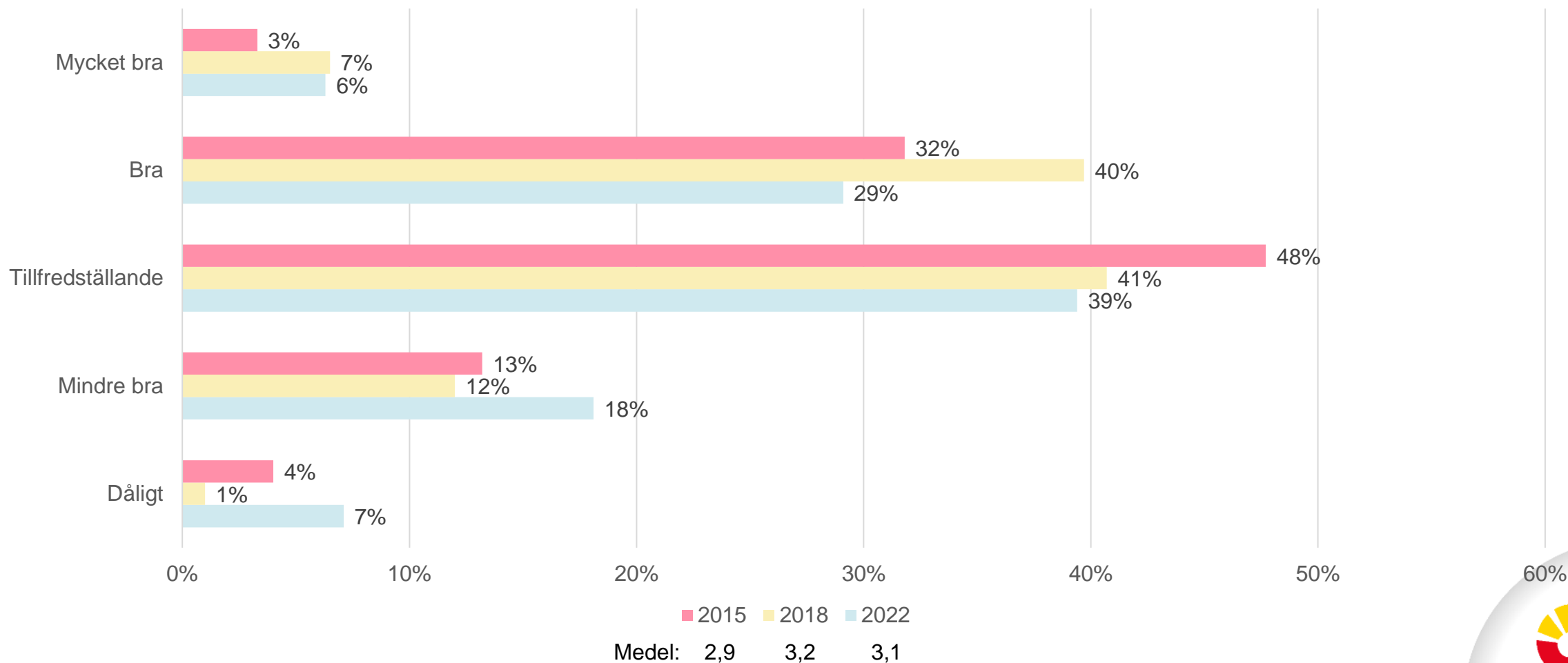


Svarsalternativet "Känner inte till det" fanns inte 2015 och 2018

Hur är ditt helhetsintryck av den samordnade skanningen?

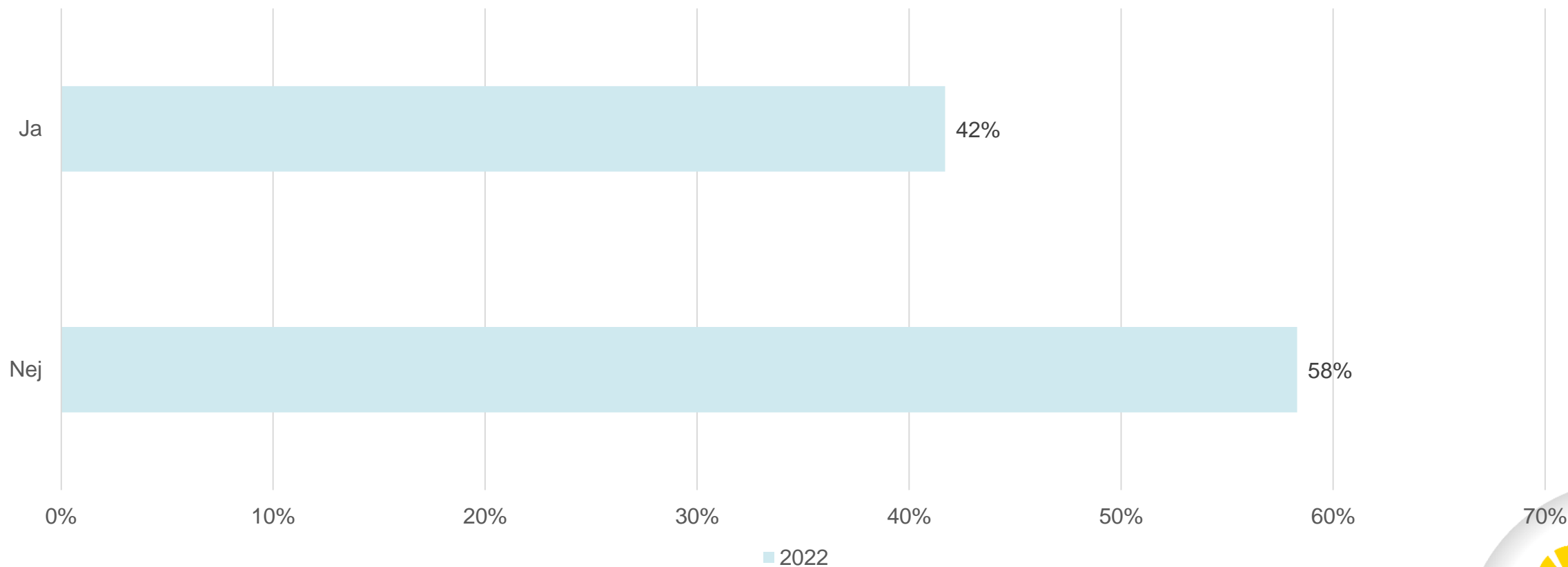


Hur upplever du att intranätet fungerar för att hitta relevant skanningsinformation?



Känner du till att skanningsverksamheten har en hemvist där det går att hitta information om vår verksamhet samt information som är relevant för vården?

[Länk till Hemvisten](#)



Frågan ställdes inte 2015 och 2018

Har du synpunkter eller förbättringsförslag på skanningsverksamhetens arbete?

Kopplat till enkäten har vi fått synpunkter som vi besvarar nedan. Många av svaren finns att hitta i Region Skånes gemensamma [Regelverk](#) för skanning av journalhandlingar.

Frågor/Synpunkter:

- Om det inte finns personnr och namn på baksidan av ett dokument/journalkopia skickas detta tillbaks, detta förlänger tiden för inskanning, varför inte skriva i detta själv. Hade varit enklare för båda parter, än att det skickas fram och tillbaka.
- Ifrågasätter logiken vissa gånger... Ett dokument som har ett personnummer på ena sidan men när man vänder på bladet inte har personnummer på andra sidan... Måste ni verkligen skicka tillbaka detta? Förstår om man satt det i system, att alltid göra fel. Men vissa gånger när vi får tillbaka saker är det pinsamt uppenbart.
- Om det saknas ett personnummer på sida 2 där det heller inte finns någon information att skanna, tycker jag inte att man från skanningens håll behöver skicka tillbaka den lappen och sätta att personnummer saknas. Det är väldigt logiskt att det är samma person på båda sidorna det gäller. Detta blir ett dubbelarbete från bådadas håll och borde kunna ses över. Det är lika patientsäkert från min sida som från skanningens sida att skriva till personnummer på sida två på en patient som har varit ineliggande på en avdelning.

Svar:

Vården äger journalhandlingarna, skanningspersonalen har ingen behörighet att lägga till eller ta bort någon typ av information på journalhandlingarna eller att bedöma vilken information som är vårdrelaterad. Anledningen till att personuppgifter ska finnas på samtliga sidor är för att journalhandlingarna läggs som enskilda sidor i Comprima, dvs. fram och baksida blir två sidor. Vissa journalhandlingar ska på begäran från vården alltid skannas i sin helhet oavsett om de är ifyllda eller inte t.ex. akutjournaler och anestasier.

Vid utlämnande av journalhandlingar eller när vården läser patientjournalen måste det framgå på samtliga sidor i journalen att dessa tillhör patienten utifrån patientsäkerheten.

Frågor/Synpunkter:

- Jag tycker att det var bättre när det låg på våra enheter eftersom då blev det inte någon fördröjning utan materialet kom i direkt.
- Lägg tillbaka skanning på enheterna

Svar:

Tacksam för återkopplingen, vi har hanterat detta under fråga 14 (*Vilken typ av lösning för framtida skanning föredrar du?*), vänligen se resultat längre fram i denna presentationen.

Frågor/Synpunkter:

- Alla sidor som tillhör ett dokument scannas in under ett datum. Som det nu är får man öppna dokument på dokument då bara en sida scannas per tillfälle så man får öppna upp ett och ett inscannat dokument i tagit fast de hör ihop.
- Programmet är dåligt, att man måste klicka upp en sida i taget.

Svar:

I webbversionen av Comprima finns alternativet ”*Visa miniatyrer*” uppe i vänster hörn. För att få upp flera i miniatyrer behöver man inte markera fler, det räcker att man ställer sig på en journalhandling i listan och klickar på visa miniatyr så visas flera journalhandlingar. Om man vill se journalhandlingen i större bild räcker det med att dubbelklicka på den och sedan använda piltangenterna för att bläddra mellan de andra inscannade journalhandlingarna.

Fråga/Synpunkt:

Ett klart och tydligt dokument där det står exakt vilka dokument som ska till skanning för t.ex respektive avdelning. Svårt att söka på intranätet

Svar:

Journalhandlingarna hanteras lika för samtliga vårdenheter inom Region Skåne. För att se vilka dokument som ska till skanning och vilken dokumenttyp de tillhör hänvisar vi till [dokumentlistan](#) där vi har identifierat över 4400 dokument. Vi rekommenderar att ni sparar länken till dokumentlistan för enklare hantering.

Fråga/Synpunkt:

Önskar att det var lättare att leta efter ett visst dokument. Fler olika dokument att leta på.

Svar:

Följande filtreringsmöjligheter i Comprima webben finns



Fritextsökning
Händelsedatum
Dokumenttyp
Avdelning
Beskrivning

Rensa 🔍 Sök

Fråga/Synpunkt:

Snabbare hantering när dokument skickas som PRIO. Tar ibland flera dagar.

Svar:

PRIO hanteras inom 4 timmar, från det att det anländer till skanningscentralen, med förutsättningarna att det framgår enligt respektive skanningscentralens rutin för märkning av PRIO. Finns det en osäkerhet kring rutinerna vid PRIO, kontakta din skanningscentral.

I Malmö pågår just nu ett projekt kopplat till SDV för några utvalda vårdenheter som går ut på skanning i realtid.

Fråga/Synpunkt:

Får tillbaka mycket som medarbetare glömmer = datum och personnr. Man påminner och påminner men ändå glöms detta bort för många...

Svar:

Se över era rutiner eller prata med er enhetschef. Förslagsvis kan respektive sekreterare markera tydligt sina journalhandlingar som skickas för skanning med t.ex. ett försättsblad eller skriva avsändande sekreterare på kuvertet så att det som skickas tillbaka hamnar hos ansvarig sekreterare.

Fråga/Synpunkt:

När man vill trycka ut flera skannade dokument på samma patient, tar det tid att få ut allt. Varje dokument får tas ut för sig. Skulle vara tidsbesparande om alla kunde markeras på en gång, t ex gällande en remiss med bilagor med samma datum.

Svar:

Möjligheten att markera flera dokument och skriva ut samtidigt finns.

Fråga/Synpunkt:

Jag har inga synpunkter. Vi skickar bara iväg de dokument som skall scannas vissa kommer tillbaka då det kan saknas personnummer slarvigt skrivna eller datum och då åtgärdas dessa. Vi har ingen kontakt med scanningscentralen överhuvudtaget.

Svar:

Önskar ni kontakt med er skanningscentral finns dessa uppgiften b.la inne på Enhet för skannings [Hemvist](#).

Fråga/Synpunkt:

Jag som sekreterare skulle önska att felaktigt ifyllda papper skickades till den ansvariga mottagningen(akuten ofta i mitt fall) eller avdelningen för komplettering än till min avdelning som är sista "anhalt"

Svar:

Patientens journalhandlingar följer vårdtillfället, därav returnerar vi alltid till avsändaren på kuvertet (sista anhalt) och skickar då patientens journalhandlingar i sin helhet. Vi delar inte på journalhandlingarna och skickar inte dessa till olika vårdenheter då detta kan riskera att journalhandlingarna skannas in under olika vårdenheter eller under ett annat vårdtillfälle.

Fråga/Synpunkt:

Om vi råkar skicka en kopia på något som redan är inskannat så kasta den för guds skull istället för att skicka hit en lapp där det är ikryssat att vi har skickat en dublett. Vilket merarbete! Likadant kommer en massa annat onödigt. Om vi har skickat något som inte ska skannas in så snälla släng det bara.

Svar:

Det är vården som har ägandeansvar över journalhandlingarna, skanningspersonalen har ingen behörighet att besluta över vad som ska kastas och inte, därför skickas detta tillbaka. Journalhandlingar som skickas för skanning ska vara sorterade och urgallrade.

Fråga/Synpunkt:

Se på pappret för det finns ibland faktiskt datum man kan inte skicka tillbaka bara för att!!

Svar:

Vi följer [dateringsregler](#) utifrån vårt regelverk. Journalhandlingar skannas under olika datum, t.ex. skannas Hälsodeklarationer på underskriftsdatum då dessa endast är aktuella ett år. Datum som finns på streckkodsetiketter gäller inte (få undantag finns).

Utifrån patientsäkerhet vid t.ex. framtida ärenden eller utlämnande av journalhandlingar är det viktigt att det finns fullständigt datum på samtliga dokument.

Fråga/Synpunkt:

Ibland får man olika svar beroende vem man pratar med när man undrar något

Svar:

Vi på Enhet för Skanning jobbar ständigt med att förbättra vårt arbete och ibland tas det nya beslut som kan resultera i olika svar. Upplevs det att detta inträffar ofta, återkoppla gärna till ansvarig koordinator för din skanningscentral eller vår enhetschef.

- Enhetschef: Sladana.Kajmaz@skane.se
 - Koordinator Helsingborg och Lund: Asa.Clarenius@skane.se
 - Koordinator Kristianstad: Britt-Marie.I.Jonsson@skane.se
 - Koordinator Malmö: Christine.Johannesson@skane.se
-

Fråga/Synpunkt:

Det fungerar mkt bra och har vi missat ngt i verksamheten så finns det ytterligare ögon som reagerar vilket är mkt bra!

Svar:

Tack för din feedback, det gläder oss att ni uppskattar vårt arbete

Fråga/Synpunkt:

Informera om att ni finns och var man hittar information på enklaste sätt. Det senaste jag har lärt mig (till exempel att det är två personer som har hand om just våra dokument), har jag fått till mig när jag har pratat med er i andra ärende. Innehållet i länkarna i enkäten visste jag inte att de fanns

Svar:

Samtlig information om skanningsenheterna finns under Enhet för Skannings [Hemvist](#) och under [Vårdgivare Skåne](#). Det ingår i vårt arbete att hjälpa och vägleda, vi erbjuder studiebesök och besöker gärna era enheter, kontakta din skanningscentral vid intresse.

Fråga/Synpunkt:

Telefonåterkoppling när Prio-skanning behöver kompletteras

Svar:

Vården äger journalhandlingarna, skanningspersonalen har ingen behörighet att lägga till eller ta bort någon typ av information på journalhandlingen eller att bedöma vilken information som är vårdrelaterad. Därav måste även PRIO skanning skickas tillbaka för åtgärd.

Fråga/Synpunkt:

Tidsaspekten, var sagt att det skulle gå snabbt men tar ibland flera dagar.

Svar:

Från det att posten anländer till respektive skanningscentral har vi enligt överenskommelse 3 dagar på oss med undantag för PRIO som hanteras inom 4 timmar.

Fråga/Synpunkt:

Tyvärr är mänskliga faktorn inblandad när det gäller sortering av papper. Kanske inte alltid kul att få avvikelser på detta just men förstår och pratar ofta om att vi ska vara noggranna vid sortering men något slinker alltid förbi....tyvärr.

Svar:

Vi följer våra rutiner för avvikelshantering. Avvikelserna som skrivs är inte personliga utan gäller vårdenheten. Fortsättningsvis skriver vi endast avvikelser där det förekommer flera personnummer i samma journalhandling.

Fråga/Synpunkt:

Det är svårt att hitta information om regler för skanning när patienten är sekretesskyddad.

Svar:

Vår rekommendation är att ta kontakt med respektive dataskyddssamordnare för mer information gällande skyddade personuppgifter. Vi kan även rekommendera information och utbildning i länkarna nedan:

[Patienter med skyddade personuppgifter - Region Skånes intranät \(skane.se\)](#)

[Informationssäkerhet - Region Skånes intranät \(skane.se\)](#)

Utbildning:

[Patienter med skyddade personuppgifter \(lunit.se\)](#)

Fråga/Synpunkt:

Vad som ska markeras tydligt vid inskick till skanningen, ibland får vi tillbaka papper med ett försättsblad där det inte framgår var det är som är fel. Försöker alltid vara noggrann när jag skickar till skanningen men ibland är det otydligt vad som faktiskt är rätt.

Svar:

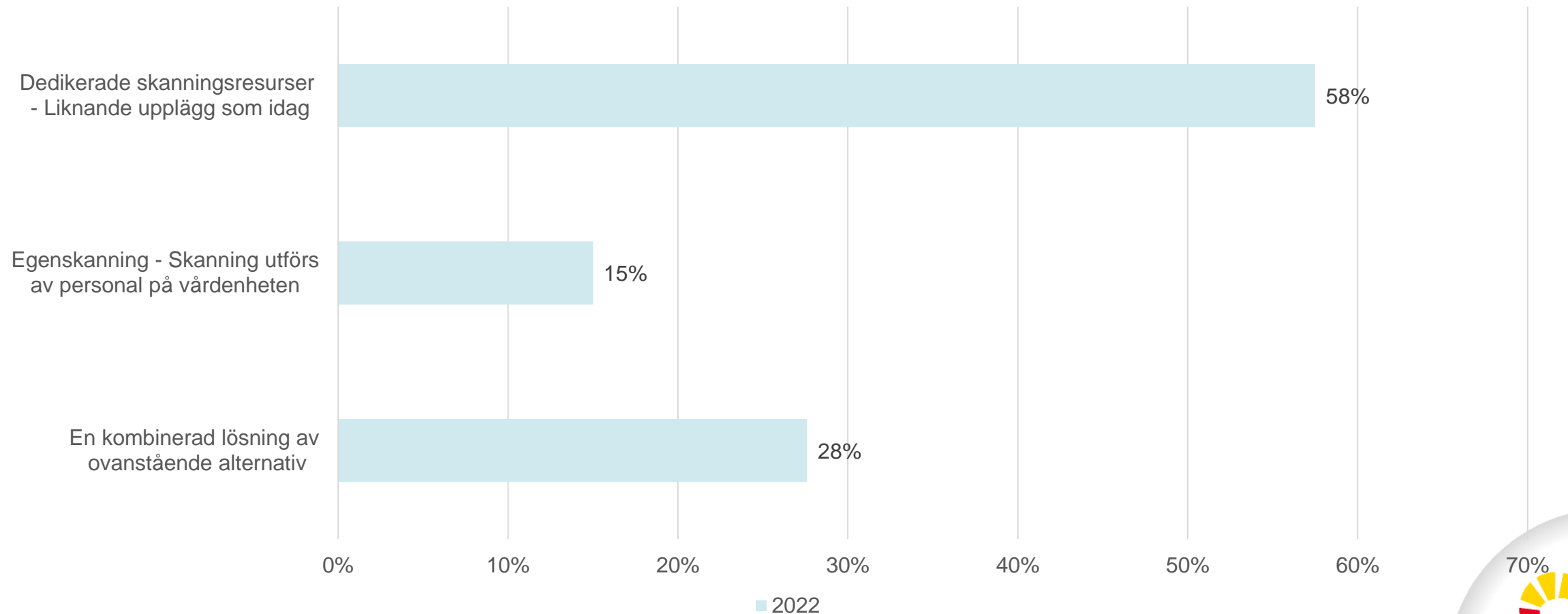
Vi beklagar att detta har inträffat, vi rekommenderar att ni ringer till er skanningscentral om detta uppstår.

Frågor för framtida skanning inför SDV

Vid införandet av SDV och Millennium kommer nytt systemstöd för skanning ersätta nuvarande systemstöd Comprima. Projektet går ut på att ta fram en regional plan för utförandet av skanningsuppdraget inför implementeringen av Region Skånes nya digitala vårdssystem.

För att kunna ge vården den bästa servicen med tanke på kvalitet på inskannade dokument, resursnyttjande och ledtider önskar vi din åsikt om upplägget kring framtida skanning.

Vilken typ av lösning för framtida skanning föredrar du?



Positiv feedback

”Det fungerar mkt bra och har vi missat ngt i verksamheten så finns det ytterligare ögon som reagerar vilket är mkt bra!”

”Mycket nöjd med bemötande och service som Skanningscentralen i Malmö ger.”

”Fantastisk personal på skanningen i Kristianstad, vänliga och hjälpsamma!!!”

Medelvärde på enkäten i helhet:

2015 – 3,8

2018 – 3,8

2022 - 3,8