



KUNDNÖJDHET OPERATION

Undersökning av patientupplevd kvalitet hösten 2020

Ansvarig enkätstudie: Pia Karlsson, enhetschef

Studien godkänd av: Åsa Saarnio, medicinskt ansvarig, Carin Ivarsson, kvalitetsansvarig

DBI Västerås Ortopedi AB
Kopparbergsgatan 14
722 13 Västerås

Genomförande och metod

Det här är vår första genomförda enkätundersökning, så vi har inga jämförelsetal. I fortsättningen kommer undersökningen genomföras två gånger per år, en gång på våren och en på hösten.

Enkätundersökningen genomfördes under tre veckor. Patienterna fick med sig enkät att fylla i hemma. Av 30 utlämnade enkäter inkom 17 besvarade vilket ger en svarsfrekvens på 57%.

Metodiken för fråga 1 till 4 är uträknat medelvärde för olika påståenden. Patienten har värderat påståendet från 0-10, där 0 är lägsta värdet och 10 det högsta värdet.

Medelvärdet av summan av värdena i den aktuella redovisningsgruppen dividerat med antal personer i gruppen. Svaret är avrundat till en decimal.

Resultatet för fråga fem är uträknat enligt metoden Net Promoter Score (NPS)

Net Promoter Score (NPS) är ett nyckeltal som används i kundundersökningar. Metoden bygger på frågan "Hur sannolikt är det att du skulle rekommendera det här företaget till en vän eller kollega?" Frågan besvaras på en elvgradig skala från 0-10. De som ger betyget 0-6 betecknas Kritiker, de som ger betyget 7-8 betecknas Passiva och de som ger betyget 9 eller 10 är så kallade Ambassadörer. Net Promoter Score kan anta ett värde mellan -100 och +100. För att få fram värdet på NPS så räknar man andelen som givits på betygen 9-10. Sedan drar man bort andelen som givit något av betygen 0-6. Betyg 7 och 8 tas inte alls med i beräkningen.



Formeln för NPS är:

$$\text{NPS} = \text{Ambassadörer (\%)} - \text{Kritiker (\%)}$$

Enkätundersökningen bestod av fem frågor. Fråga 1-4 besvarades av att patienten på en tallinje från 0-10 markerade sitt värde för olika påståenden. Även fråga 5 besvarades av patienten med en markering på en tallinje.

Resultat

Fråga 1: Kände du dig bemött med respekt och värdighet vid inskrivningen på mottagningen?

Resultat: Medelvärde 9,9 av maximalt 10,0.

Värdet representerar det genomsnittliga värdet, medelvärdet.

Fråga 2: Kände du dig bemött med respekt och värdighet på operationsavdelningen?

Resultat: Medelvärde 10,0 av maximalt 10,0.

Värdet representerar det genomsnittliga värdet, medelvärdet.

Fråga 3: Kände du dig delaktig i besluten beträffande din operation/vård?

Resultat: Medelvärde 9,9 av maximalt 10,0.

Värdet representerar det genomsnittliga värdet, medelvärdet.

Fråga 4: Fick du tillräckligt med information om din vård/behandling i samband med din operation?

Resultat: Medelvärde 9,3 av maximalt 10,0.

Värdet representerar det genomsnittliga värdet, medelvärdet.

Fråga 5: Skulle du rekommendera operationsavdelningen till vänner och bekanta?

Resultat: NPS-rekommendationsindex (Net Promoter Score) 100

Våra patienter rekommenderar oss. NPS-tal >50 betraktas som extremt bra.

Kommentarer

"Väldigt trevlig personal!"

"Allt var väldigt proffsionellt och korrekt. Vänlig och omtänksam personal. Mycket nöjd med allt."

"Väldigt tillmötesgående"

"Fråga 4: Pga att jag fick info under narkossnurrighet, så kommer jag inte ihåg. Jag skulle behövt en enklare lapp med vad jag ska tänka på direkt efter Op. Tex p vad jag bör göra och inte. "

"Är jättenöjd med allt!!"

"Kunnig och trevlig personal"

"Bra med information när man kommer till operation vad som ska hända under processen, mkt bra personal, öppen bra stämning, man blev del av det hela."

"Väldigt trevlig och professionell personal"