



KUNDNÖJDHET OPERATION

Undersökning av patientupplevd kvalitet hösten 2019

Ansvarig enkätstudie: Cecilia Nilsson, chefsjuksköterska
Studien godkänd av: Edin de Bri, medicinskt ansvarig, Carin Ivarsson, VD

DBI Vård & Hälsa AB
Riddargatan 12A
114 35 Stockholm

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 har svarat på enkäten efter sin operation i väntan på utskrivning och hemgång. Samtliga utdelade enkäter besvarades.

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 9,8 av maximalt 10,0.

Värdet representerar det genomsnittliga värdet, medelvärdet.

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

Resultat: Medelvärde 9,8 av maximalt 10,0.

Värdet representerar det genomsnittliga värdet, medelvärdet.

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

Resultat: Medelvärde 9,4 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 9,1 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) 85,7

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

Kommentarer

"Upplever en god och trevlig atmosfär bland personalen. Tyder på en bra arbetsmiljö, vilket ju alltid gynnar patienterna. Kommer gärna tillbaka när det blir dags för nästa höft."

"Mycket trevlig personal"

"Otroligt trevlig personal! Stort plus i kanten till alla inblandade"

"Information gällande operation erhöles innan op. Tillfälle. Så inte många "beslut" att ta. Bra bemötning inför operation. Att förbättra – lite rörigt i väntsal på operation. Många som pratade. Annars var allt jättebra!"

"Mycket nöjd"

"Allting var toppen. Tom jag skriver med handen som dr opererat för ca 1 timme sen. Tack för att ni finns."

"Tusen tack"

"Fantastisk personal med stort hjärta o med glimten i ögat o stor ödmjukhet. Mkt nöjd. Hjälpsamma från 1:a stund."

"Tack för tålamod med en rätt patient. Tack!"

"Otroligt fin och lyhörd personal och hjälpsamma på alla sätt."

"Professionellt bemötande"

"Trevligt och tryggt bemötande av läkare och op team."

"Supertrevliga!"

"All personal är jättegulliga och trevliga"

"Kanske lite mycket väntetid innan operation annars var allt bra."

"Bästa"

"Ni är alla helt underbara och hjälpsamma alla på Riddargatan till operation i Farsta, reception operation – sköterskor och läkare. Jag är oerhört glad och tacksam att Trygg Hansa skickade mig till er. Det är 4:e gången jag varit hos er och rekommenderar er som bästa vårdgivare. Stort tack!"

"Fråga 3: Bara att lita på att era beslut är korrekta. Fråga 5: Lite mer info om vad och när man blir injicerad med t.ex sovmedel. Så man är beredd liksom. Tack för idag. Ni var jätteduktiga allihop."