



# KUNDNÖJDHET OPERATION

Undersökning av patientupplevd kvalitet hösten 2020

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

DBI Vård & Hälsa AB  
Riddargatan 12A  
114 35 Stockholm

## Genomförande och metod

Det här är vår andra genomförda enkätundersökning, så resultatet från tidigare enkät står inom parentes. I fortsättningen kommer undersökningen genomföras två gånger per år, en gång på våren och en på hösten.

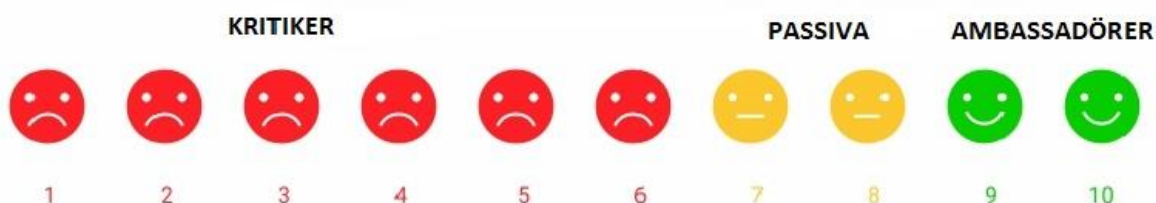
Enkätundersökningen genomfördes under tre veckor. Patienterna har svarat på enkäten efter sin operation i väntan på utskrivning och hemgång. Samtliga utdelade enkäter besvarades, totalt 64 stycken.

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. (9,8)**

Värdet representerar det genomsnittliga värdet, medelvärdet.

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

**Resultat: Medelvärde 9,9 av maximalt 10,0. (9,8)**

Värdet representerar det genomsnittliga värdet, medelvärdet.

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

**Resultat: Medelvärde 9,6 av maximalt 10,0. (9,4)**

Värdet representerar det genomsnittliga värdet, medelvärdet.

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

**Resultat: Medelvärde 9,4 av maximalt 10,0. (9,1)**

Värdet representerar det genomsnittliga värdet, medelvärdet.

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

**Resultat: NPS-rekommendationsindex (Net Promoter Score) 98,4 (85,7)**

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

## Kommentarer

*"Mkt trevligt och tryggt"*

*"Jättefint omhändertagande"*

*"Tack! Proffsigt och mycket bra bemötande"*

*"Lite mer info om tidsaspekten då jag kom till mottagningen och då jag väntade i sängen. Tack. God Jul"*

*"Vänliga och proffsionella sjuksköterskor och läkare, väldigt nöjd med mitt besök"*

*"Mkt trevlig personal!"*

*"Tack för ett fantastiskt bemötande"*

*"God smörgås till kaffet. Bra att doktorn och systrarna pratade med mig under operationen och bedövning"*

*"Mycket bra! Tack"*

*"Bästa läkarbesöket jag haft på 22 år. De var snabbt och effektivt och jag trivdes så himla bra med allt och alla."*

*"Tryggt, professionellt och effektivt. Bra information i varje steg"*

*"Jättetrevlig personal"*

*"Ni är så snälla. Tack, tack..."*

*"Helt fantastiskt"*

*"Kände mig bekväm, det ända som var oklart va hur lång tid de skulle ta att vänta innan operationen, annars gick allt grymt"*

*"Superengagerad och omtänksam personal. Kände mig i fokus från start, det är så här man önskar bli behandlad när olyckan är framme. Fem stjärnor av fem möjliga"*

*"Tack. Är mycket tacksam, Kram"*

*"Lite konstigt att ligga och lyssna på alla möjliga innan op, som fikar (?) personalen (?) och blir påklädda och pratar om sina bekymmer. Men också trevligt att det är en levande avdelning. Personalen verkar trivas. Suveränt att få op-tid så snabbt. Att det inte känns som man är på ett sjukhus. Och att DBI ligger i Farsta där jag bor!"*

*"Tack! Alla var så himla trevliga. Fråga ej svarta patienter vart dom kommer ifrån. Det får mig och många andra att känna oss mindre svenska och som "dom andra". Men förstår att det inte är illa menat alls"*

*"Tack för idag! God service och ett trevligt bemötande."*

*"Mycket effektivt & trevligt bemötande & genomförande/Tack!"*

*"Ett stort tack till er alla!"*

*"Man blir bemött med värdighet"*

*"Fantastiskt trevliga människor!"*

*"Ni gör ett fantastiskt jobb! Tack!"*

*"Rent – tack till städ. Trevligt med småprat runtomkring, massor av positiva e-mojs"*

*"Superbra"*

*"Ni är jätteduktiga och jag är tacksam att jag har operat mig hos ER"*

*"Fantastiskt fina människor som jobbar här! Trots att jag var nervös & lite rädd så fick jag så bra behandling och på så sätt att jag kände mig lugn och mindre rädd"*

*"Ville veta tid, men ni kan ha andra rutiner än jag är van vid. Om SS opererar. Utan SS hade jag inte kommit hit"*