



# KUNDNÖJDHET OPERATION

Undersökning av patientupplevd kvalitet hösten 2021

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 9,9 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 10,0 av maximalt 10,0. (9,9)**

Värdet representerar det genomsnittliga värdet, medelvärdet.

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

**Resultat: Medelvärde 9,7 av maximalt 10,0. (9,6)**

Värdet representerar det genomsnittliga värdet, medelvärdet.

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

**Resultat: Medelvärde 9,8 av maximalt 10,0. (9,4)**

Värdet representerar det genomsnittliga värdet, medelvärdet.

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

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

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

## Kommentarer

*Vänligt bemött och snabb och effektivt. Bra info inför op 😊*

*Stor respekt för Lenas kompetens och framtoning!*

*Allt utmärkt*

*Hade supertrevligt 😊*

*Väldigt trevligt och hjärtligt bemötande med glädje. Jag är imponerad av den vänligt het som ni visade mig. Ni visade mycket stor respekt för mig som person. Professionellt!!! Jättetack! Lycka till!/Robert*

*Lite väntetid men allt ok. Tack!*

*Supersnälla och faktiskt ett väldigt roligt besök.*

*Tack för idag!*

*Tack för allt/Magnus*

*Tack för hjälpen!*

*Förstklassig vård och bemötande!*

*Teamet är fantastiskt 😊*

*Alla var så himla gulliga, glada och omhändertagande. Väldigt professionellt intryck av alla.*

*Fantastiskt*

*Bra*

*Toppenbra! Tack!*

*TKS R9S/ML*

*Tack för hjälp!*

*TOPPEN*

*Jättebra service!*

*Jag är bara tacksam för snabb behandling*

*Lättsamt och tryggt att vara hos er. Gått kaffe!*

*Fantastiskt trevlig personal, superfint bemötande, blev själv rekommenderad DBI*

*Alla är så snälla*

*Allt superbra!*

*Bästa betyg*

*Positiv anda, trevlig stämning*

 *till alla*

*Jag hade en mycket behaglig upplevelse av operationen*

*Superbra personal & ett jättefint bemötande*

*Mycket bra mottagande och bemötande. Toppenvård helt enkelt!*

*Utmärkt!*