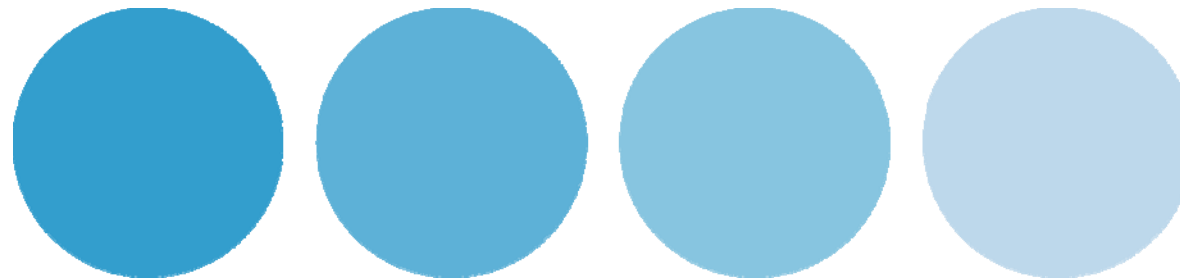




# Nationell Patientenkät Primärvård 2010



*Mätningen utförd under hösten 2010*

# Så här läser du presentationen

- Resultaten från undersökningen redovisas i form av ett viktat värde; **Patientupplevd kvalitet** (PUK)
  - Varje svarsalternativ har viktats i förhållande till sin allvarlighetsgrad.
  - PUK-värdet avser relativa tal och endast de viktade svarsalternativen ingår i beräkningen av värdet.
  - För att räkna fram **Patientupplevd kvalitet** används följande formel:

$$\frac{(\text{Vikt} \times \text{Antal svar per frågealternativ})}{\text{Viktade svar}}$$

- Resultaten från varje svarsalternativ adderas, multipliceras med 100 och avrundas uppåt till närmaste heltal mellan 0 och 100.

# Undersökningen i korthet

- I undersökningen ingår yrkesgrupperna läkare och sjuksköterskor. Grupperna redovisas både separat och sammanslaget i presentationen.
- Totalt har ca 238 700 respondenter vid drygt 800 vårdcentraler eller motsvarande inom primärvården blivit tillfrågade.
- Ca 135 250 har valt att besvara enkäten.
- Den **korrigerade svarsfrekvensen\*** för riket är ca **58 procent**, vilket är att betrakta som en normal svarsfrekvens
- Endast basformulärets frågor redovisas, eventuella extra frågor ingår ej i denna presentation.
- **Siffror i parantes** efter landstingets namn **anger faktiskt antal svar/fråga**, inkl ej svar etc.

# Om Stockholms resultat

- Stockholm ingick inte i Nationell Patientenkät under 2010 utan går med i det nationella samarbetet fullt ut från 2011
- Stockholm genomförde dock liknande enkät (med samma leverantör), med samma urvalsperiod som Nationell Patientenkät under 2010
- Stockholms resultat visas som en vit stapel i respektive diagram för jämförbara frågor
- Stockholms resultat ingår inte i basen för beräkning av Rikets snitt
- I Stockholms undersökning ingick endast läkarbesök, därav redovisas de bara i den delen av jämförelsen

# Svarsfrekvenser per landsting

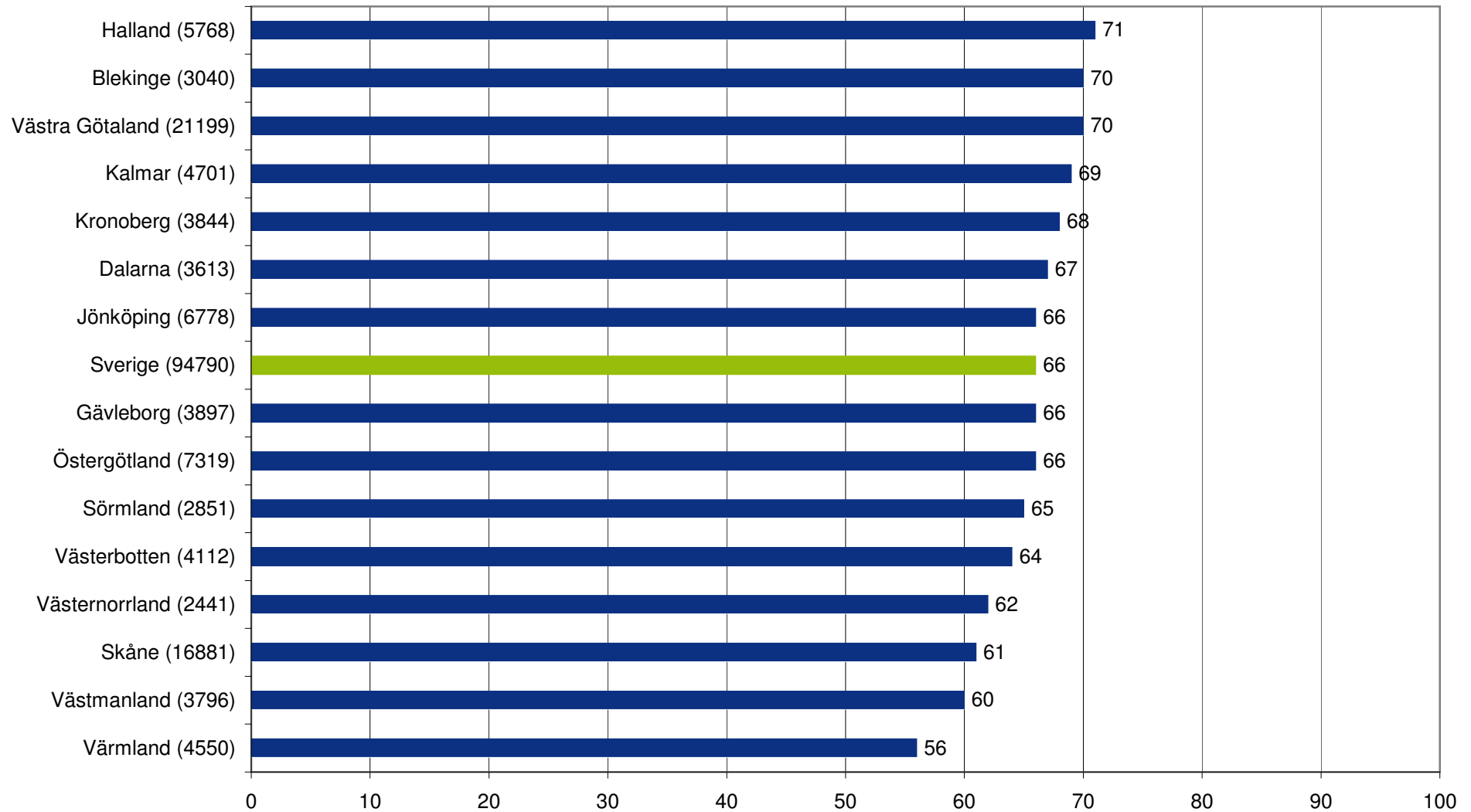
	Totalt utskickade 2009	Returnerade 2009	Korr. svarsfrekvens 2009	Totalt utskickade 2010	Returnerade 2010	Korr. svarsfrekvens 2010
Sverige*	163675	94662	59,7%	238699	135267	57,9%
Blekinge	3600	2095	59,2%	6385	3660	58,5%
Dalarna	6000	3683	63,1%	8995	4970	58,6%
Gotland	1600	991	63,5%	deltog ej	deltog ej	deltog ej
Gävleborg	7400	4238	58,8%	10244	5616	56,6%
Halland	9401	5629	61,6%	13576	7989	59,8%
Jämtland	5400	3229	61,5%	deltog ej	deltog ej	deltog ej
Jönköping	6396	3740	61,7%	15980	9243	58,9%
Kalmar	8200	5142	64,6%	10549	6286	60,9%
Kronoberg	6183	3635	60,4%	9103	5400	60,3%
Skåne	28993	16320	57,5%	43725	24663	57,5%
<i>Stockholm*</i>	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	<i>58241</i>	<i>30647</i>	<i>53,4%</i>
Sörmland	4198	2424	59,6%	7200	3929	55,9%
Uppsala	8800	5089	61,7%	deltog ej	deltog ej	deltog ej
Värmland	6600	4040	62,9%	11138	6578	60,4%
Västerbotten	6800	4017	60,7%	9914	5811	59,5%
Västernorrland	5600	3325	61,6%	7847	3425	44,9%
Västmanland	6104	3544	60,6%	9127	4996	57,5%
Västra Götaland	28200	15384	56,3%	56940	32442	57,8%
Örebro	5800	3337	59,3%	deltog ej	deltog ej	deltog ej
Östergötland	8400	4800	58,9%	17976	10259	58,6%

# Läkare och sjuksköterskor 2010 - sammanslagna resultat

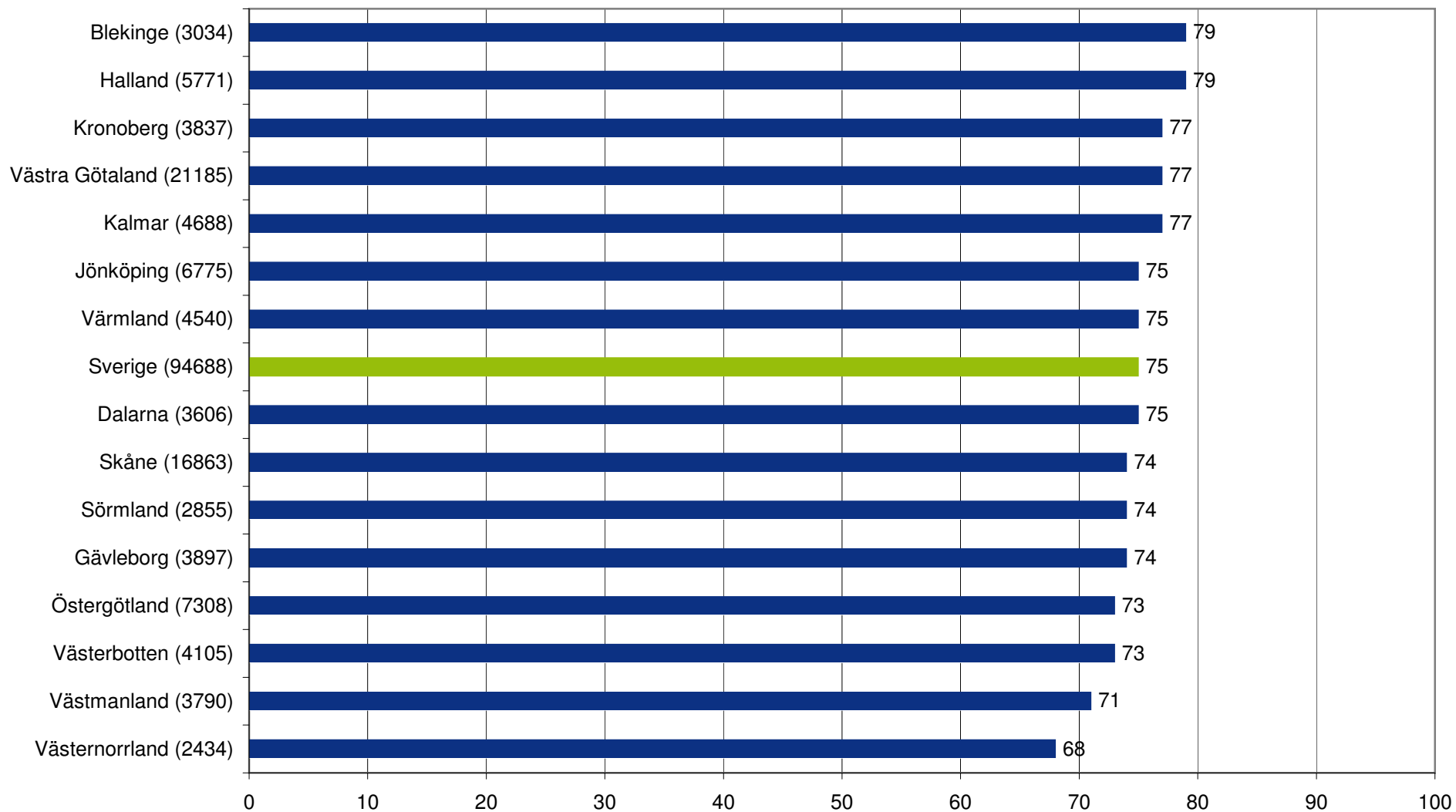
Landstingets resultat 2010

Rikets resultat 2010

## A3 \*Hur upplever du mottagningens tillgänglighet per telefon?

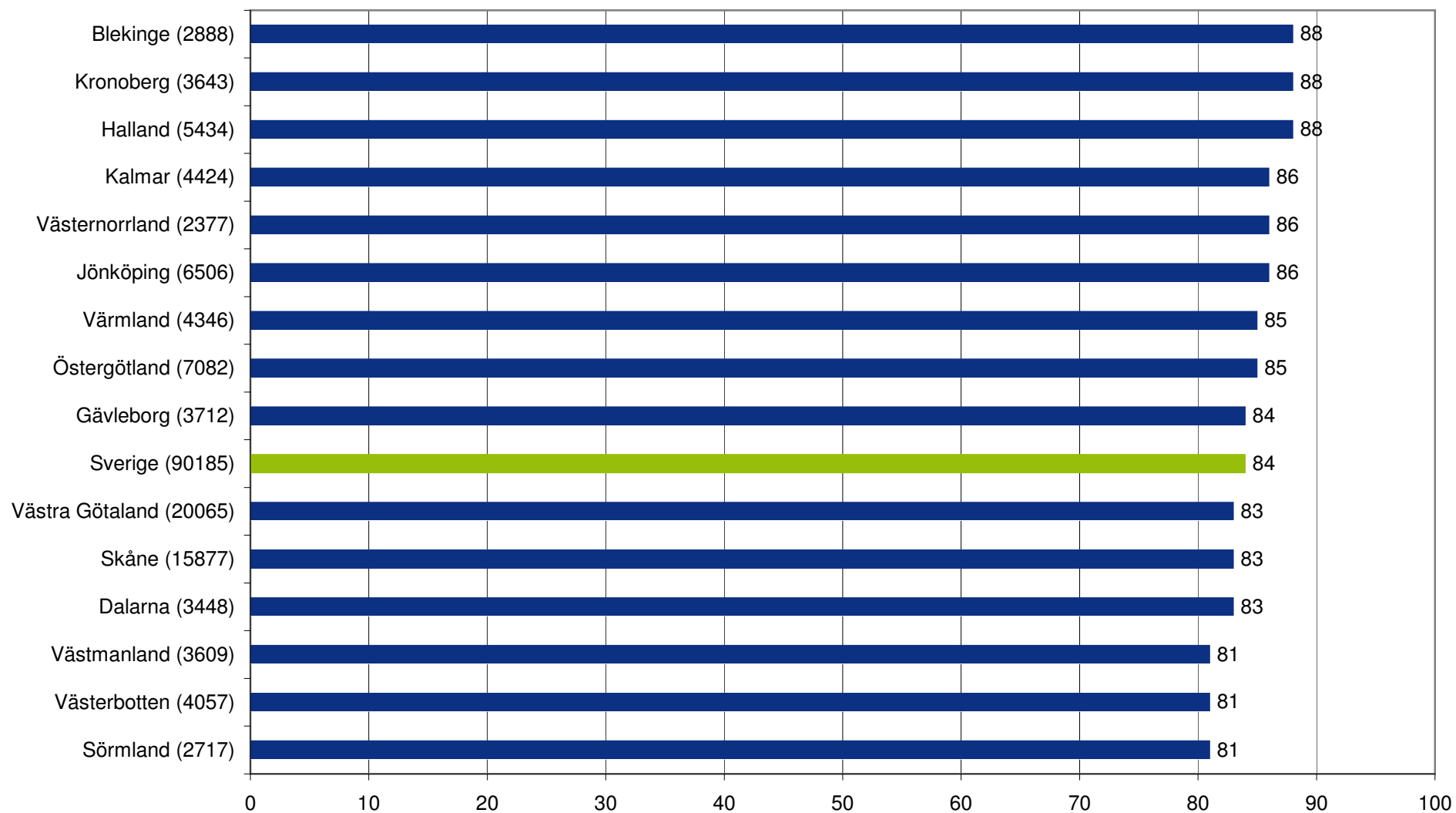


## A4 \*Hur var bemötandet från den person som tog emot din tidsbeställning?

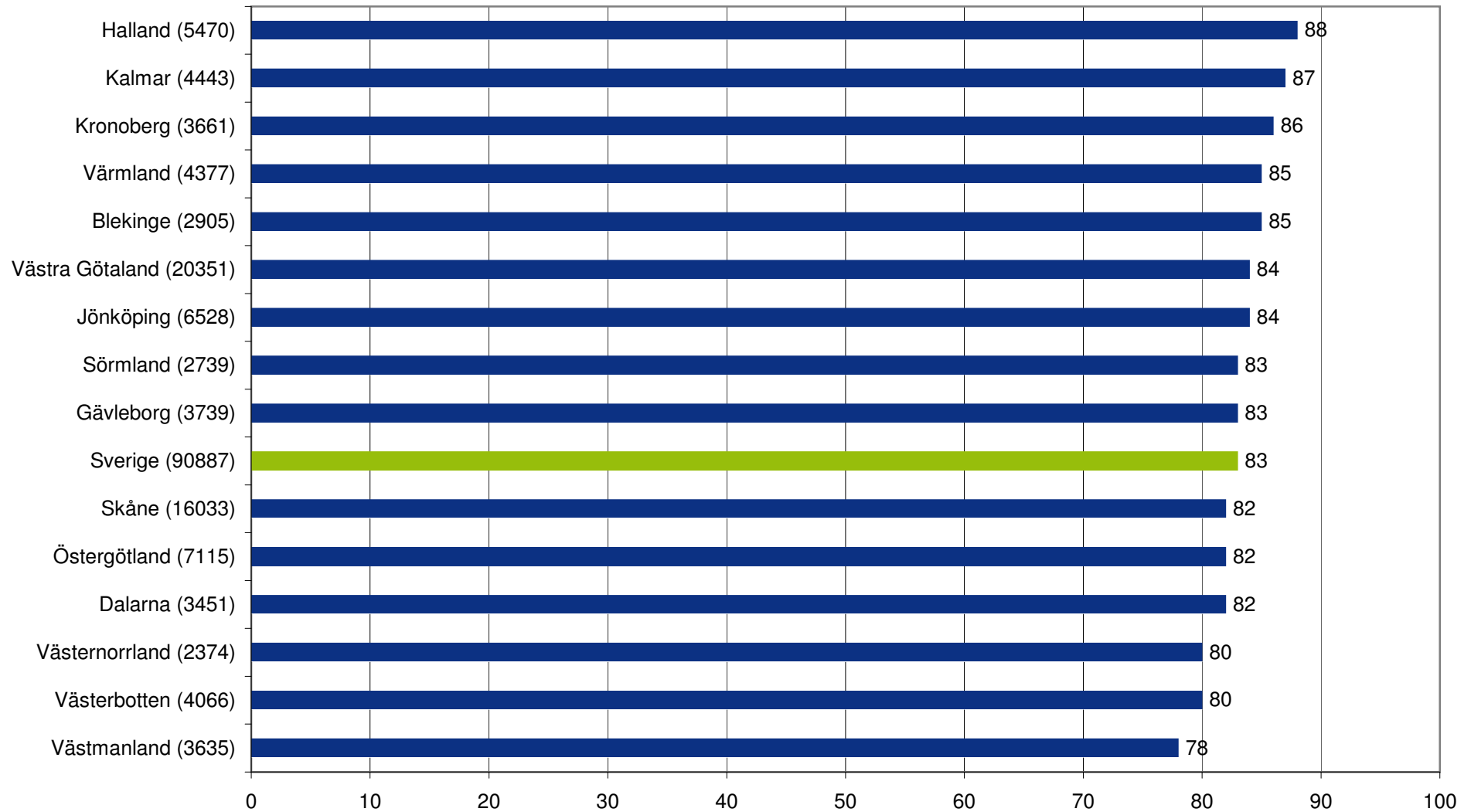




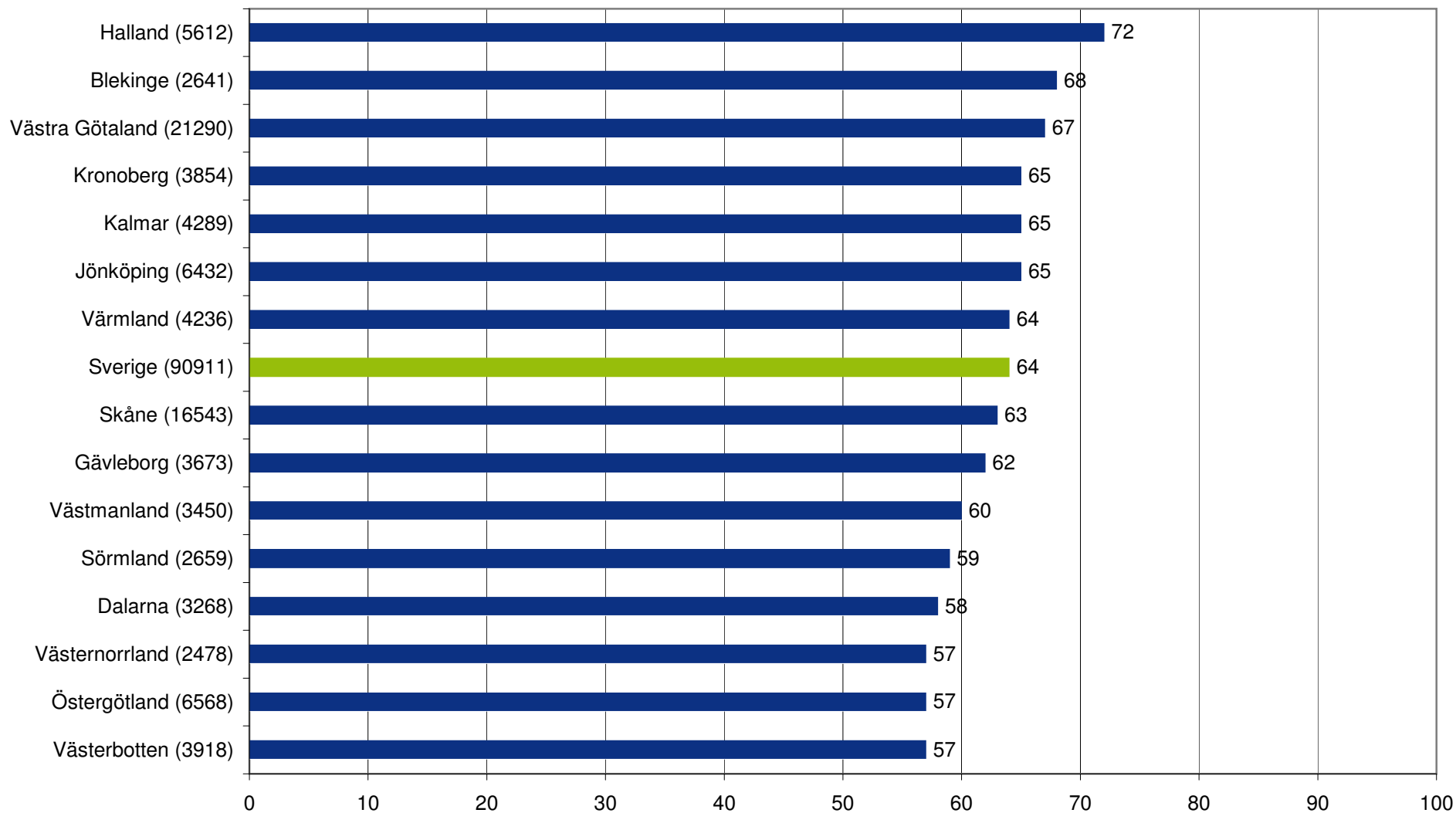
## A5 \*Hur länge fick du vänta på ditt besök?



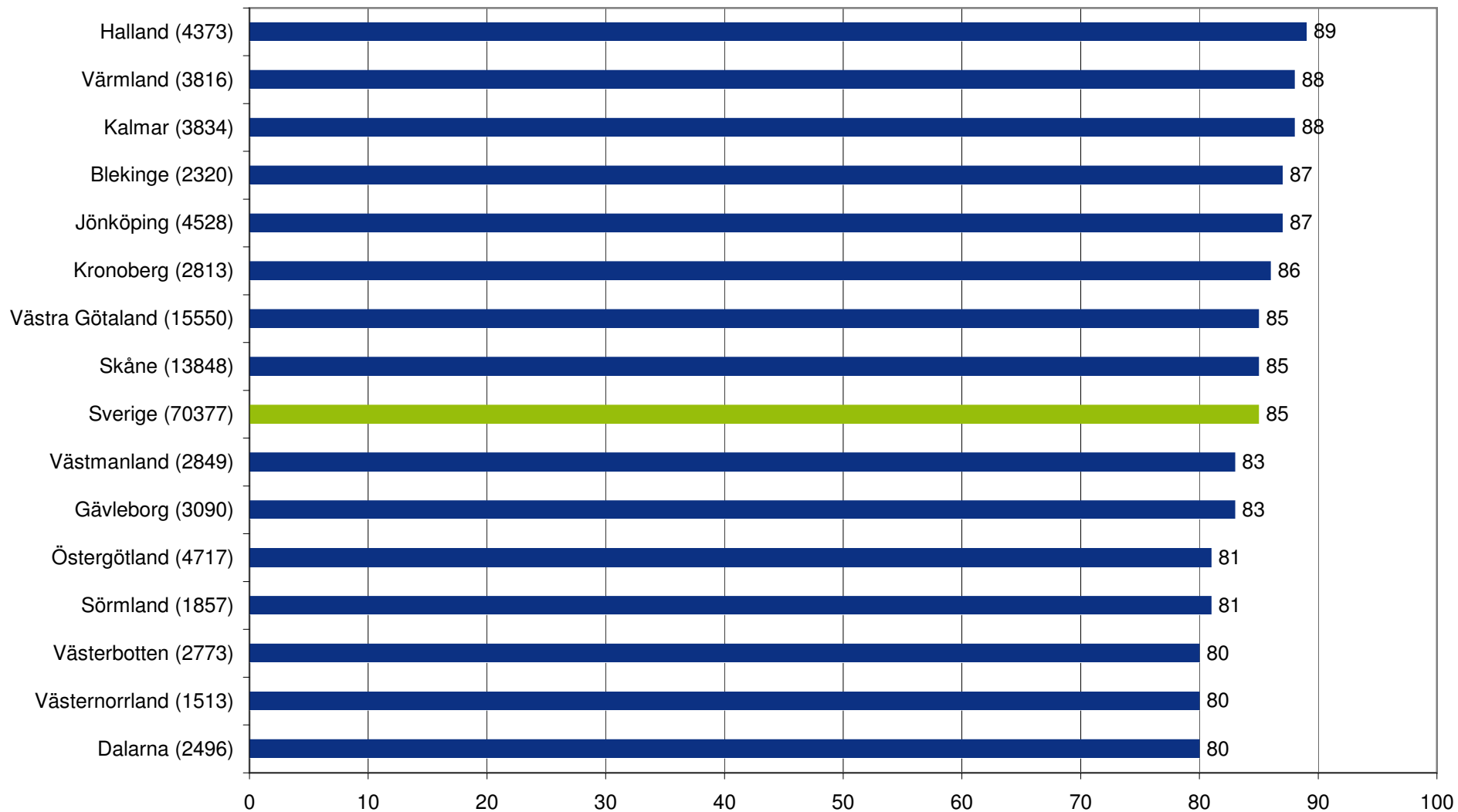
## A6 \*Vad anser du om tiden du fick vänta?



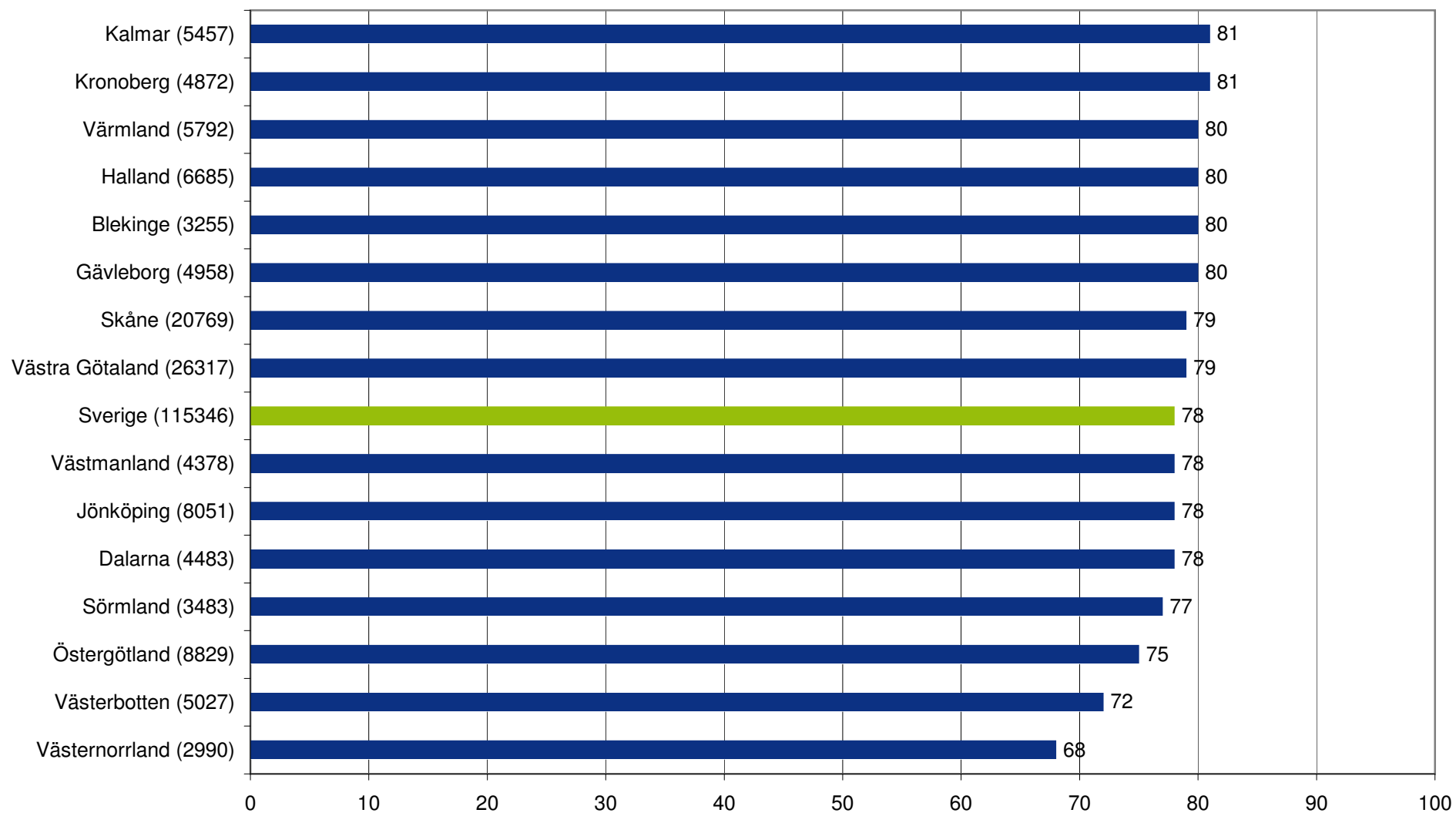
## A7 \*Fick du möjlighet att påverka dag och tidpunkt för ditt besök?



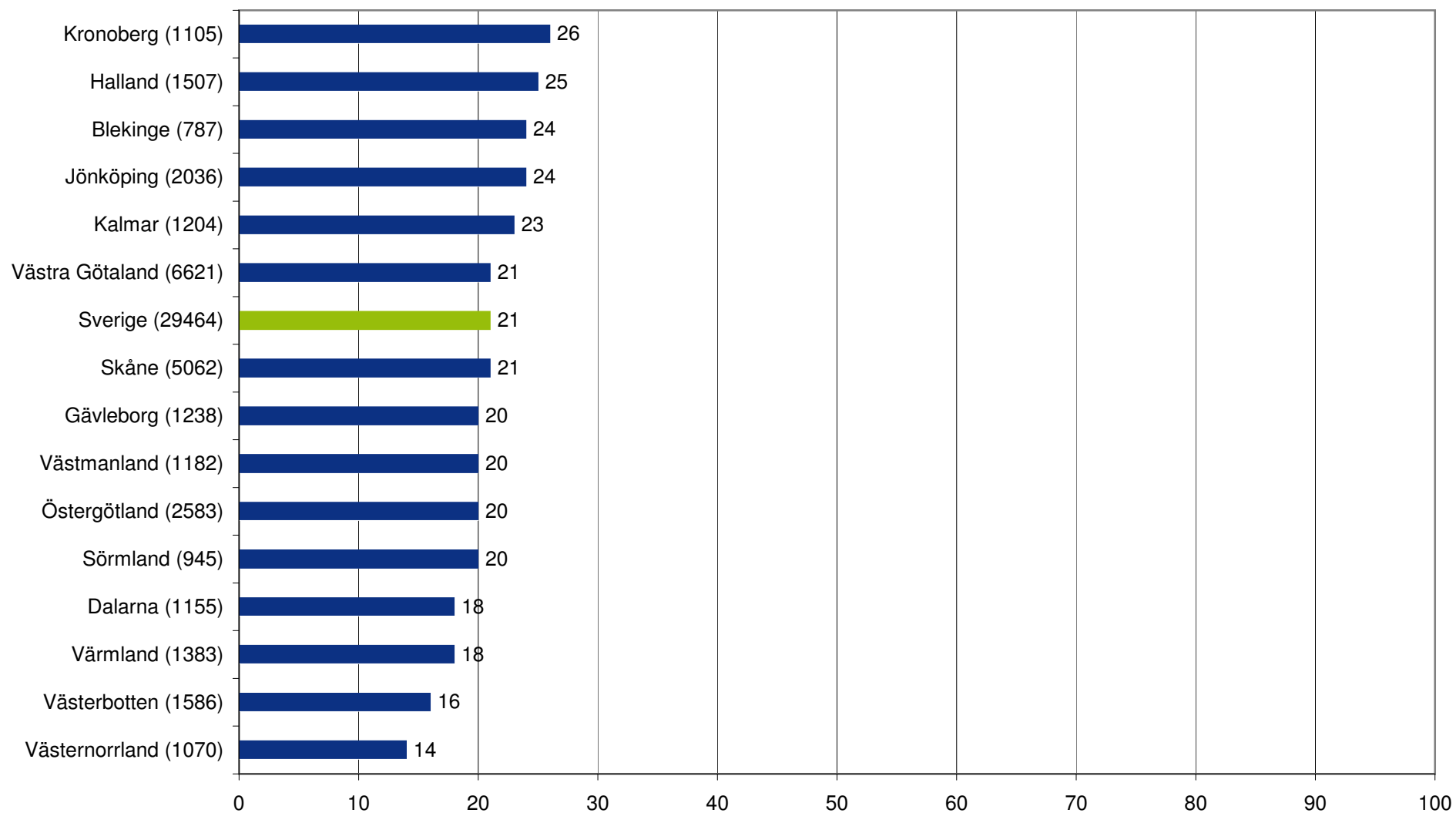
## A8 \*Fick du tid hos den person som du ville träffa?



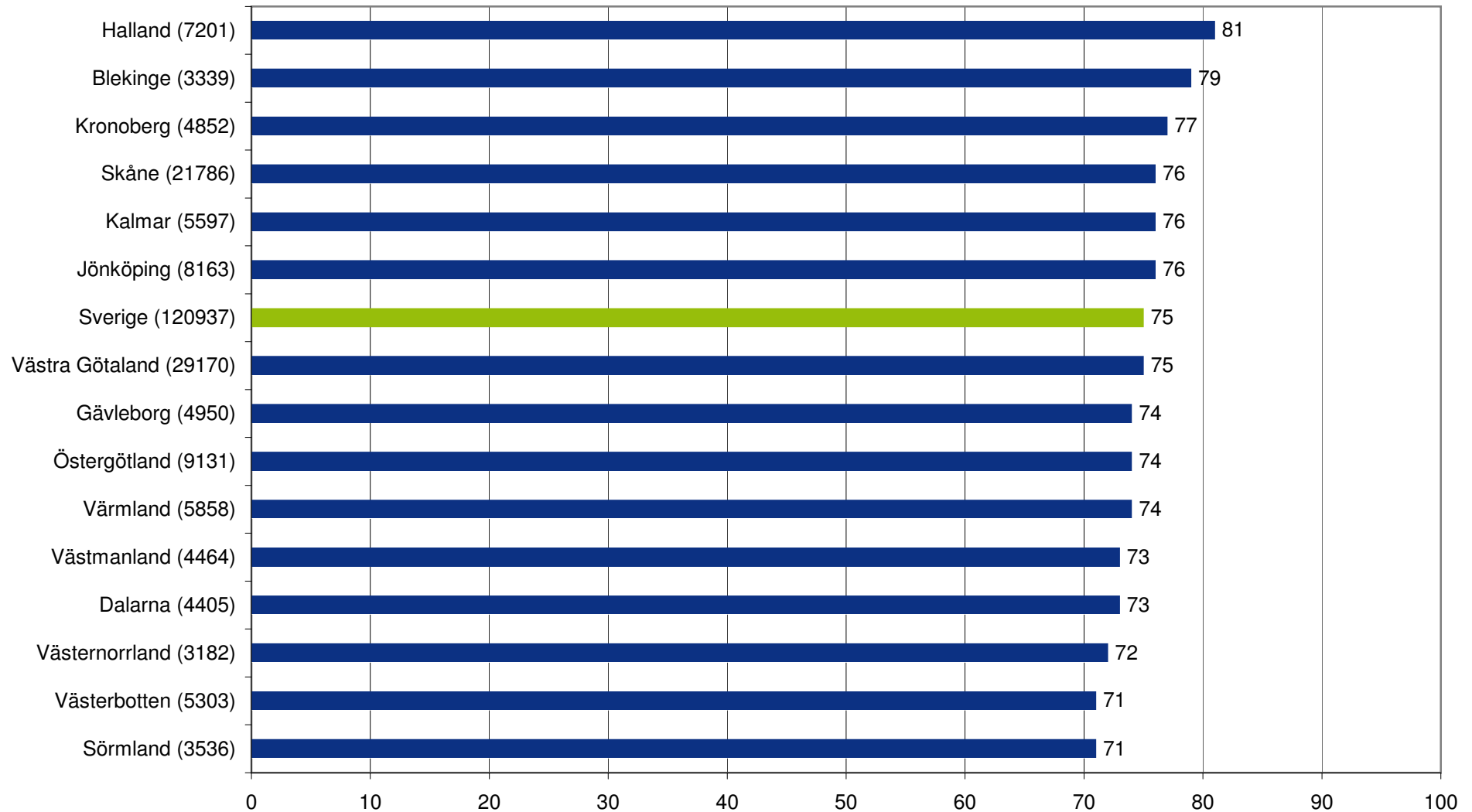
## B1 \*Började ditt besök i tid?



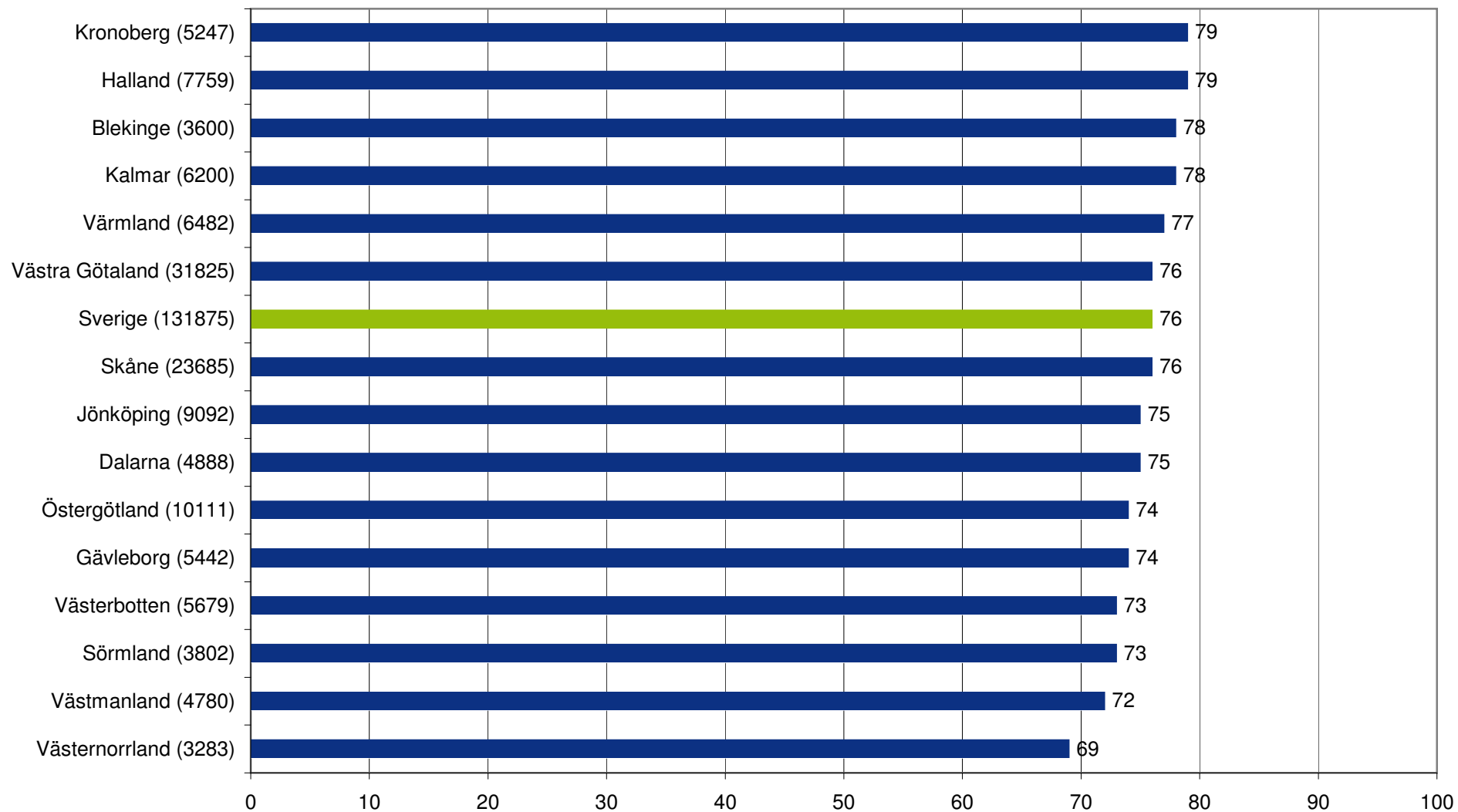
## B2 \*Om ditt besök inte började i tid, berättade någon för dig om förseningen?



## B3 Fanns det sysselsättning som passade dig i väntrummet (t.ex. tidningar, vårdinformation, ...)

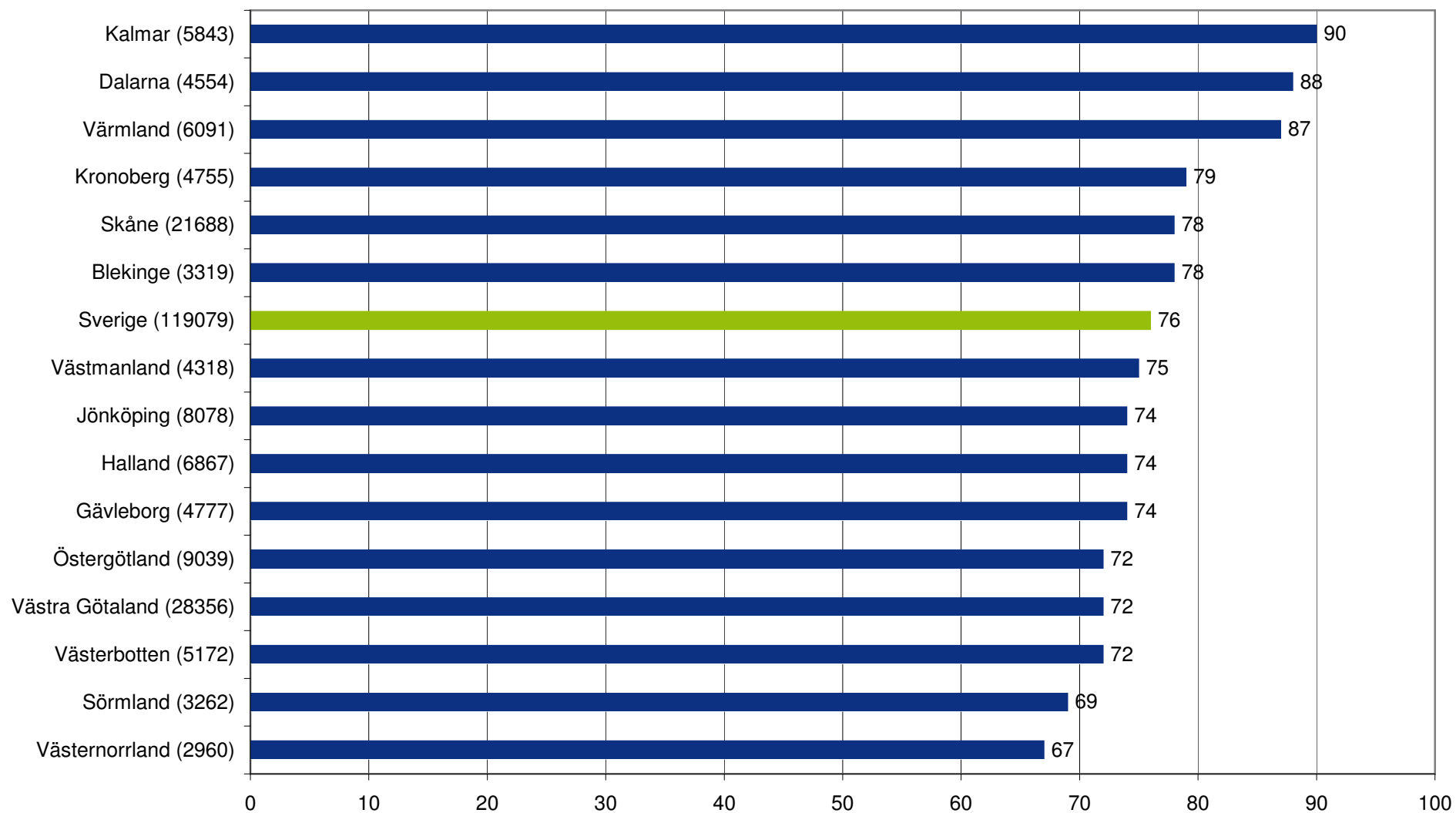


## B4 Hur bedömer du bemötandet du fick från den som tog emot dig vid ankomsten/receptionen?

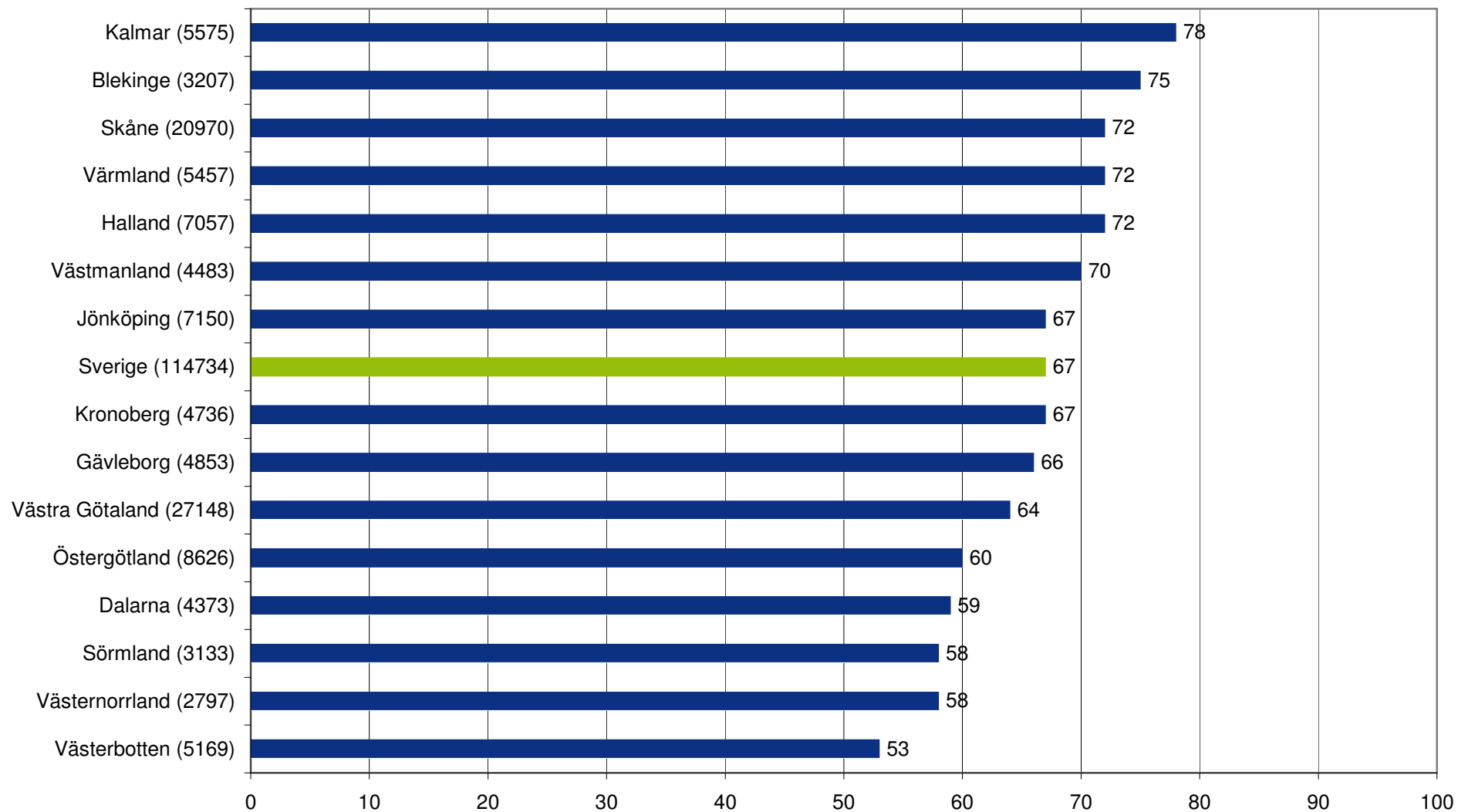




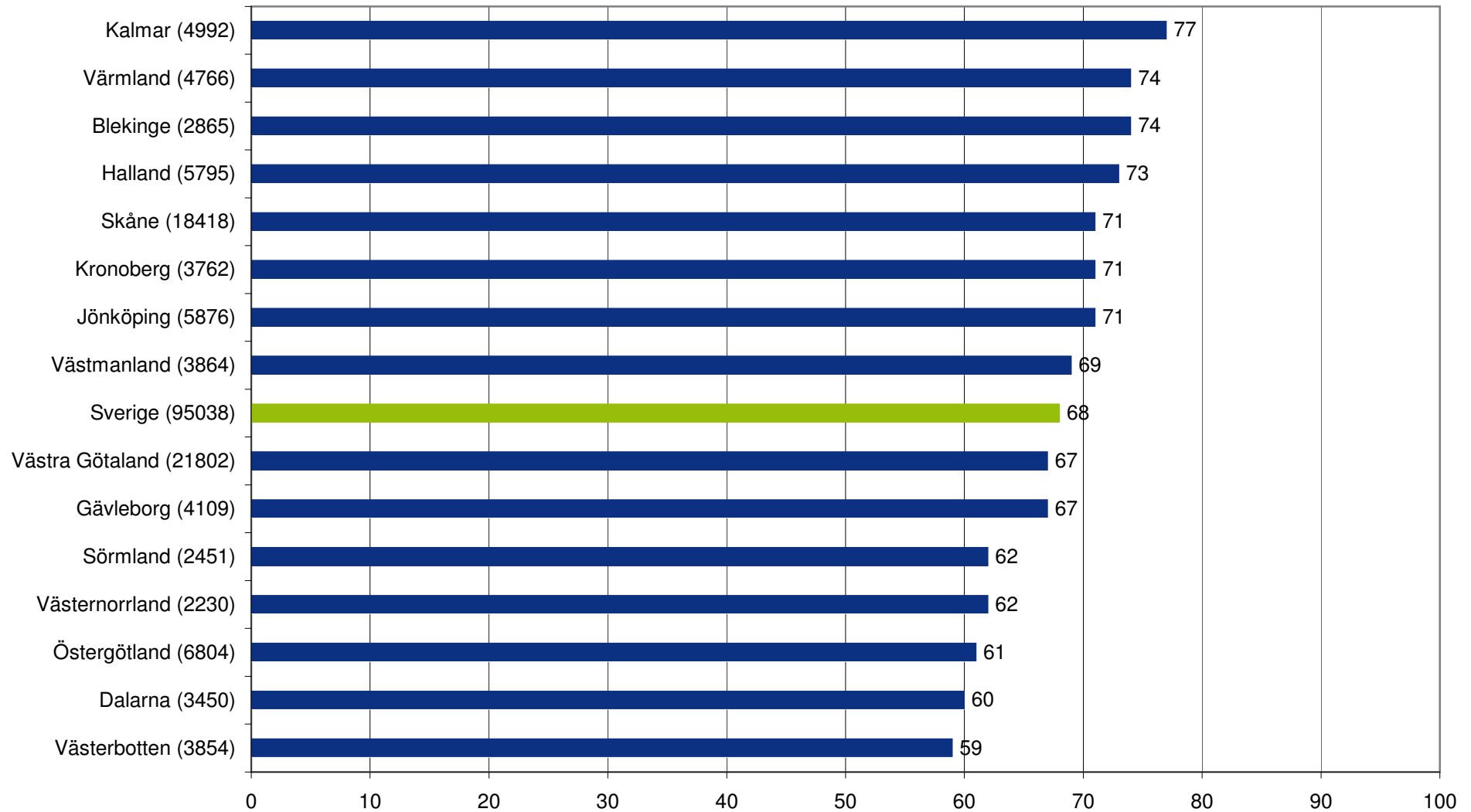
## B5 Fick du tillräckligt med avskildhet när du samtalade med personalen vid ankomsten/recepti...



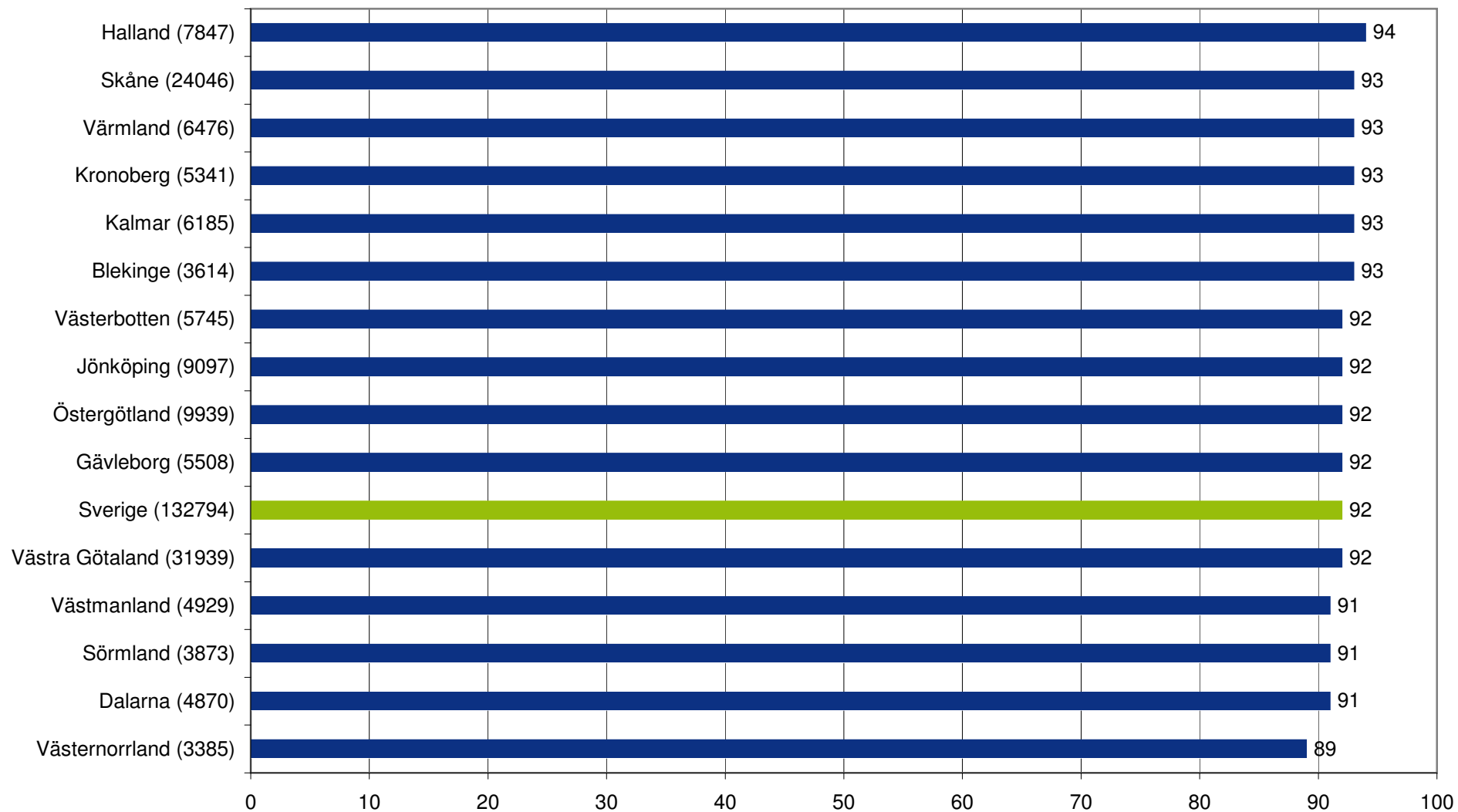
## C2 Brukar du få träffa samma läkare/sjuksköterska vid dina besök på mottagningen?



## C4 Fick du träffa den läkare/sjuksköterska som du brukar träffa?



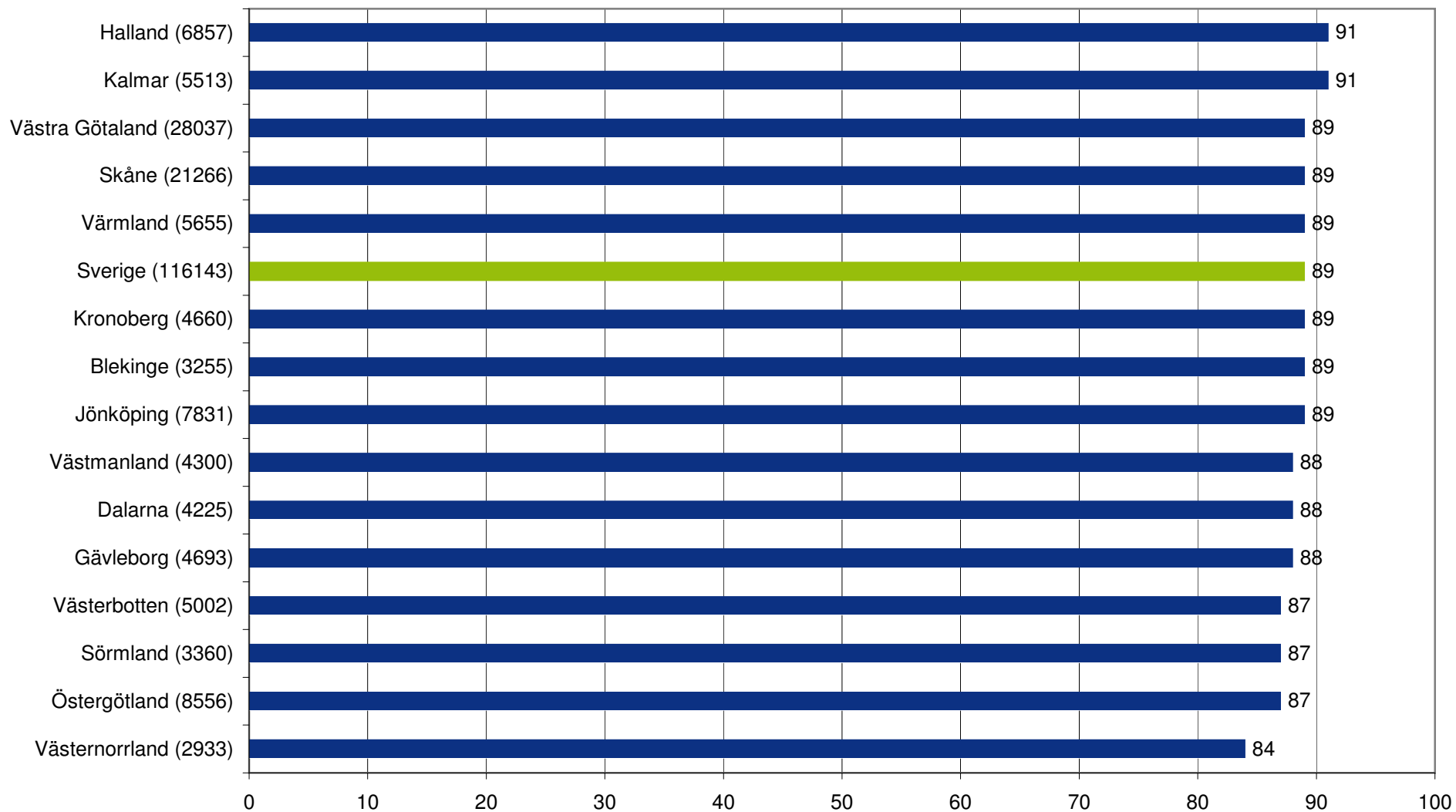
## C5 Lyssnade läkaren/sjuksköterskan till vad du hade att säga?



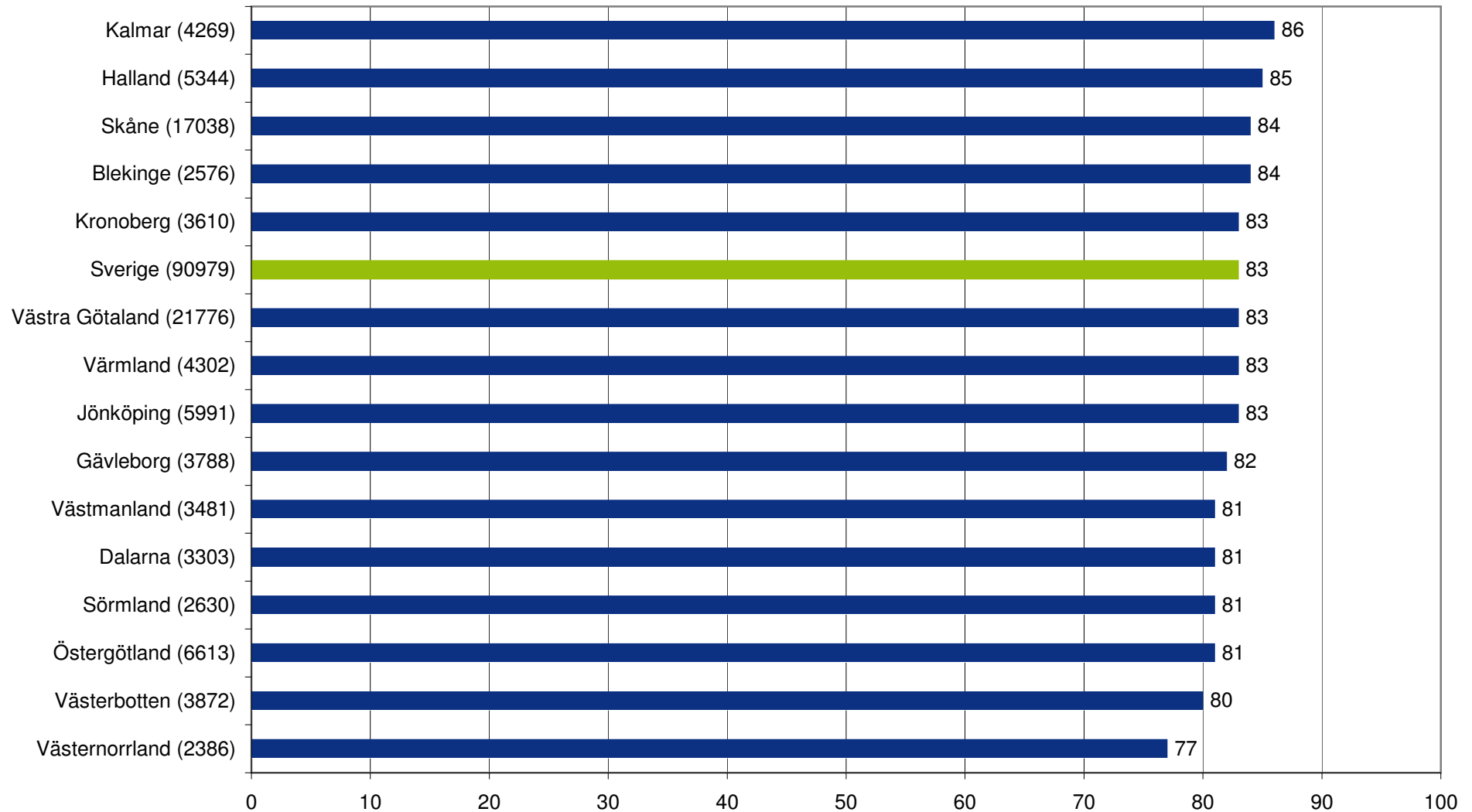
## C7 Tog läkaren/sjuksköterskan tillräcklig hänsyn till dina kunskaper och erfarenheter av din...



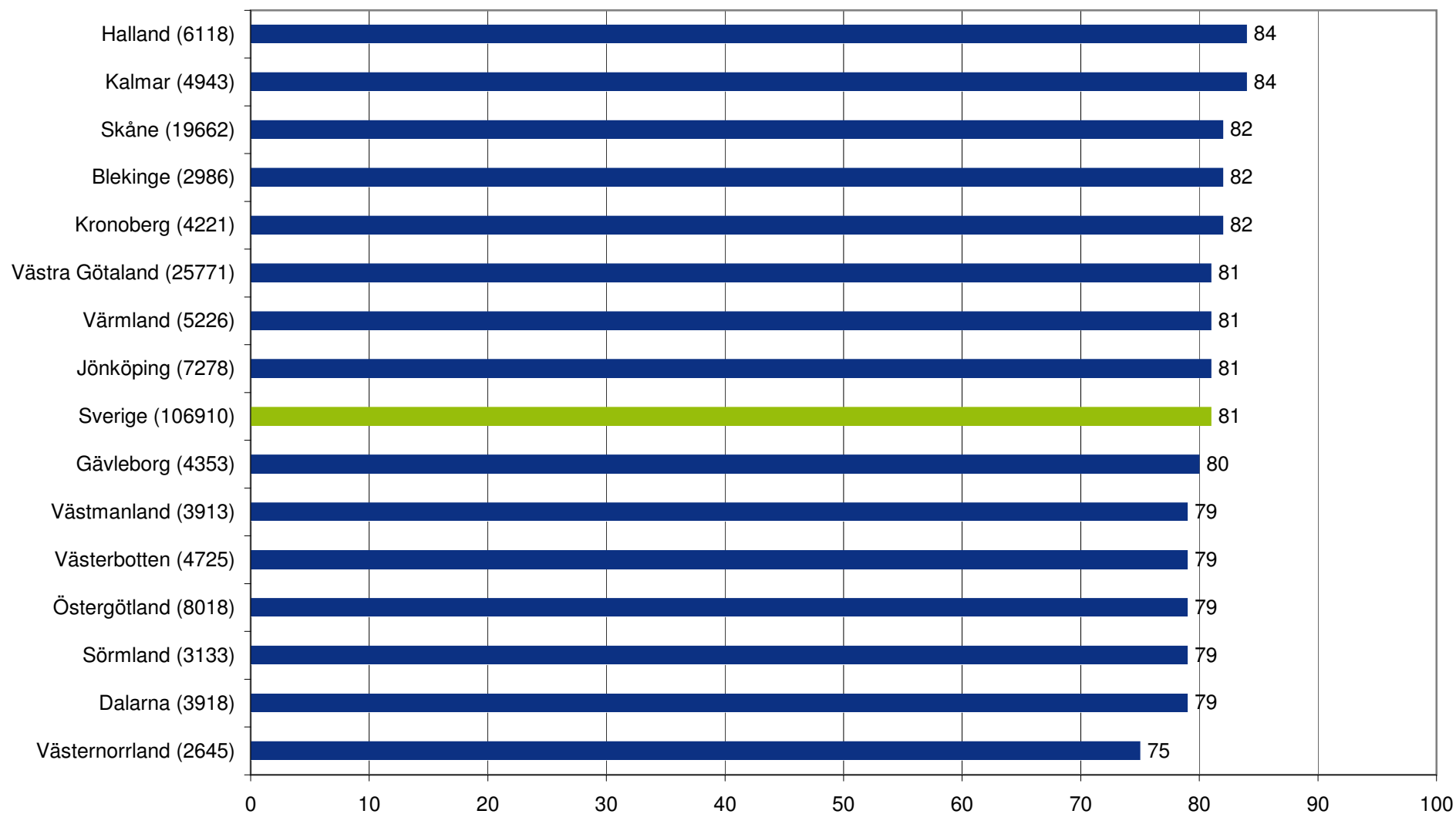
## C8 När du frågade läkaren/sjuksköterskan om något som var viktigt för dig, fick du då svar s...



## C9 Om du kände oro eller ängslan över ditt tillstånd eller din behandling, hade du möjlighet...

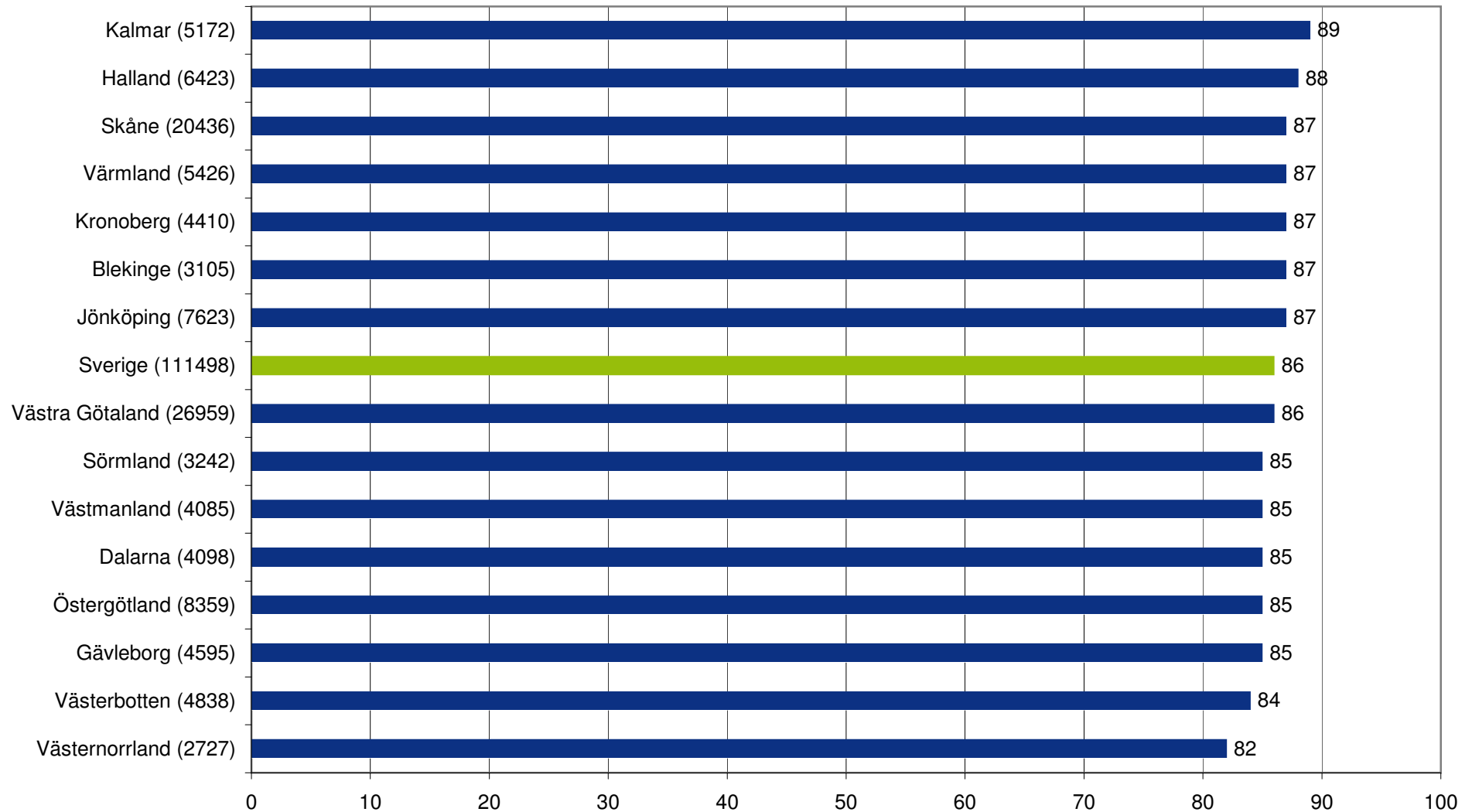


## C10 Fick du information om din diagnos eller förklaring till dina besvär på ett sätt som du f...

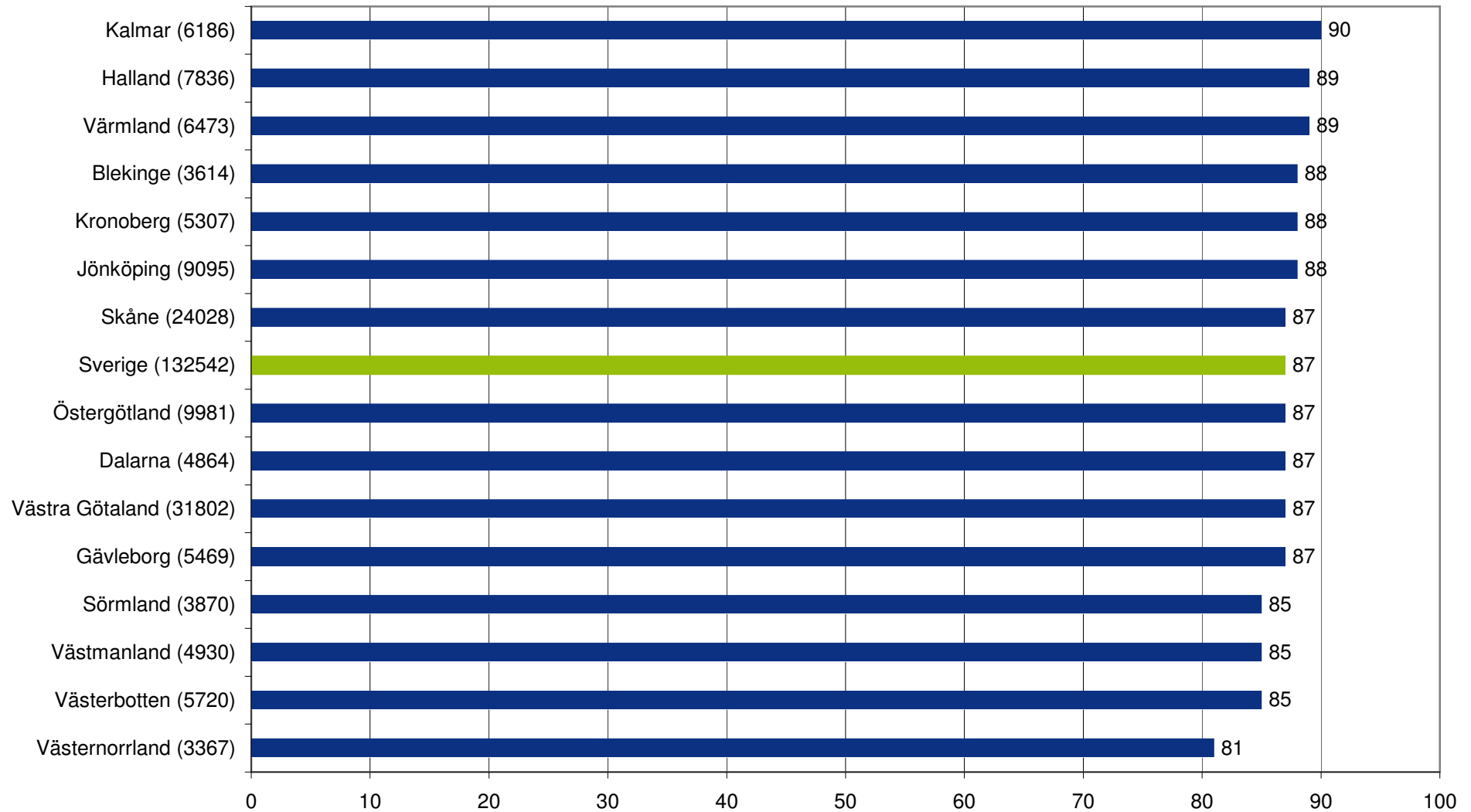




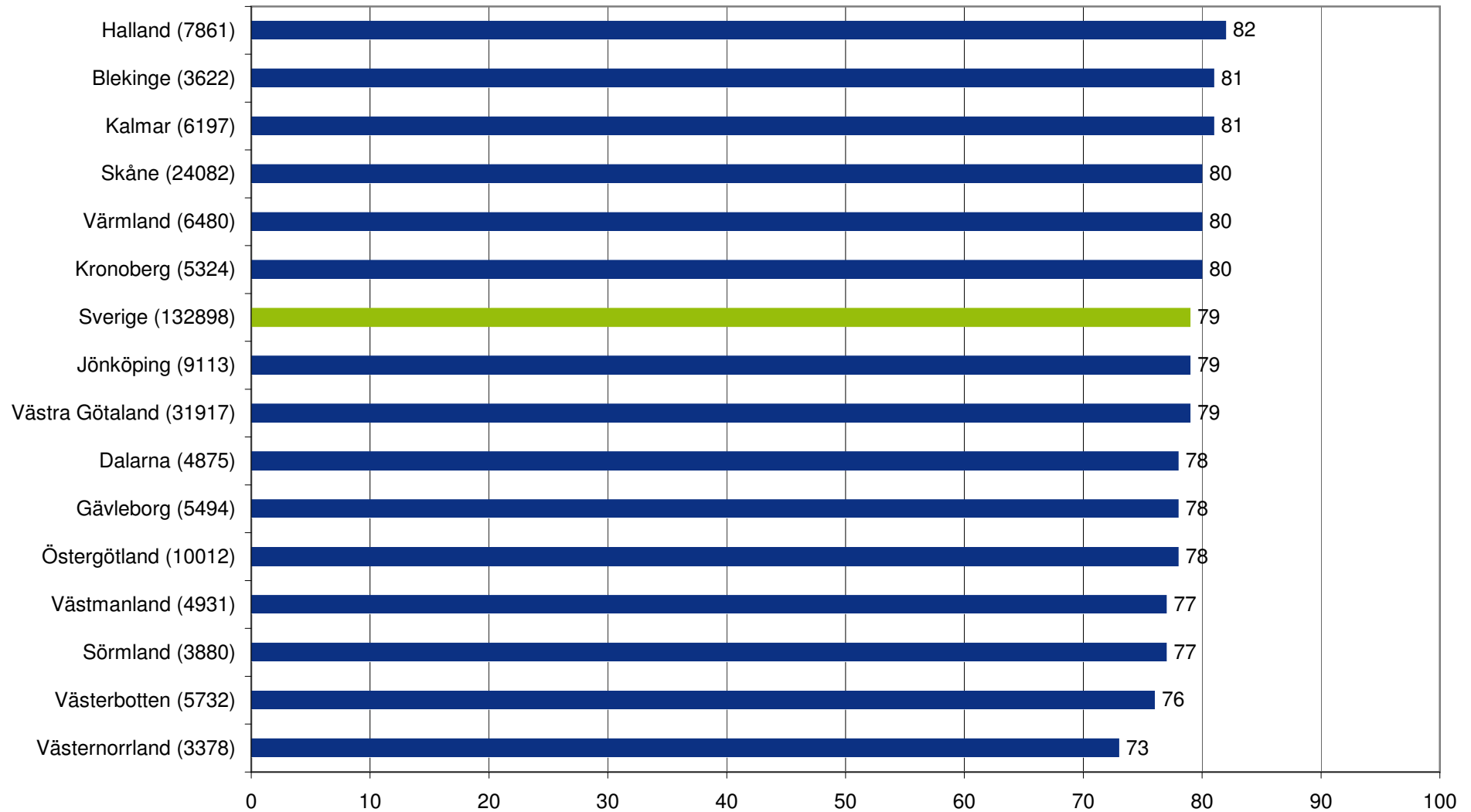
## C11 Fick du information om din behandling på ett sätt som du förstod?



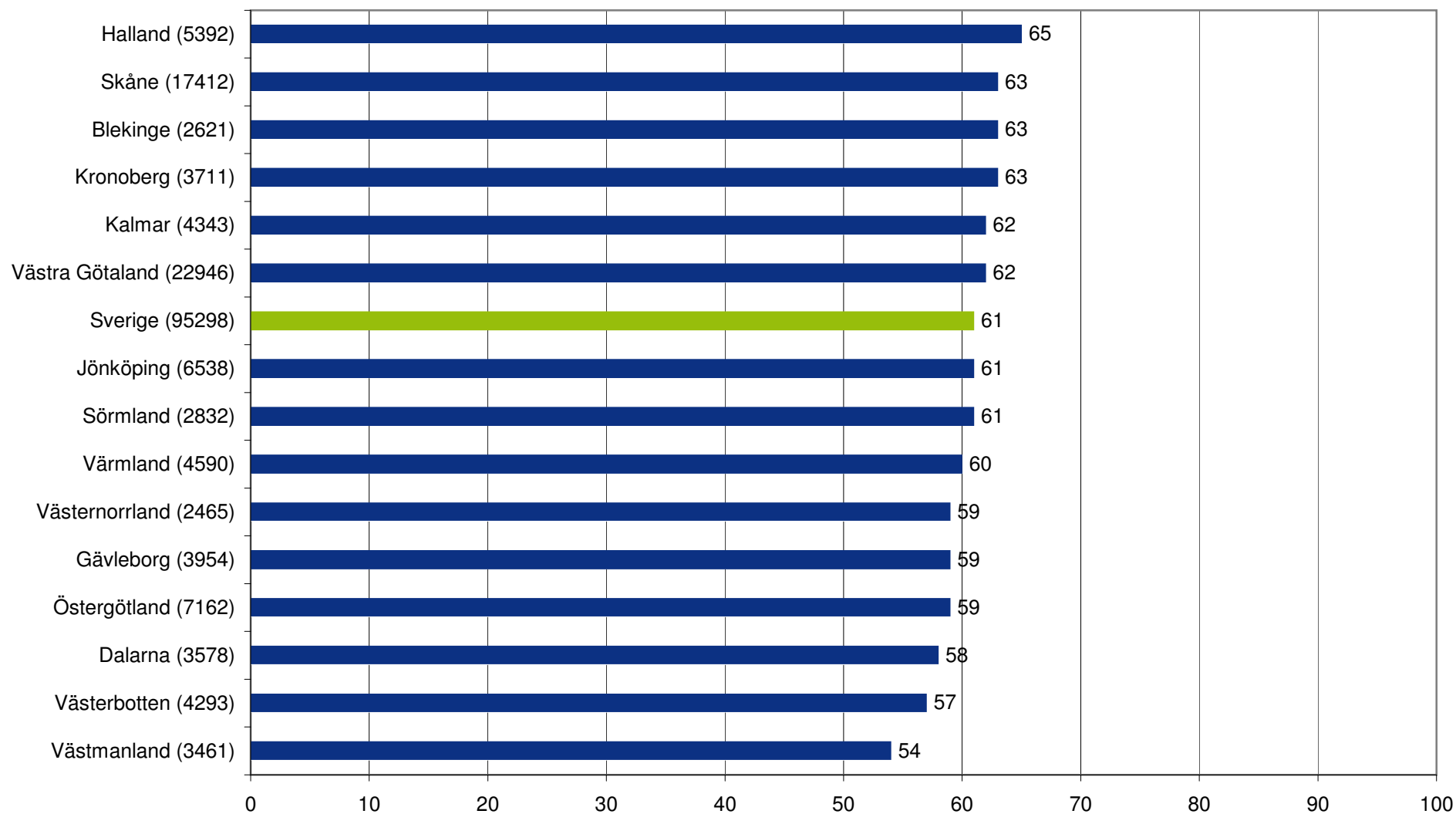
## C12 Kände du förtroende för den läkare/sjuksköterska som du träffade?



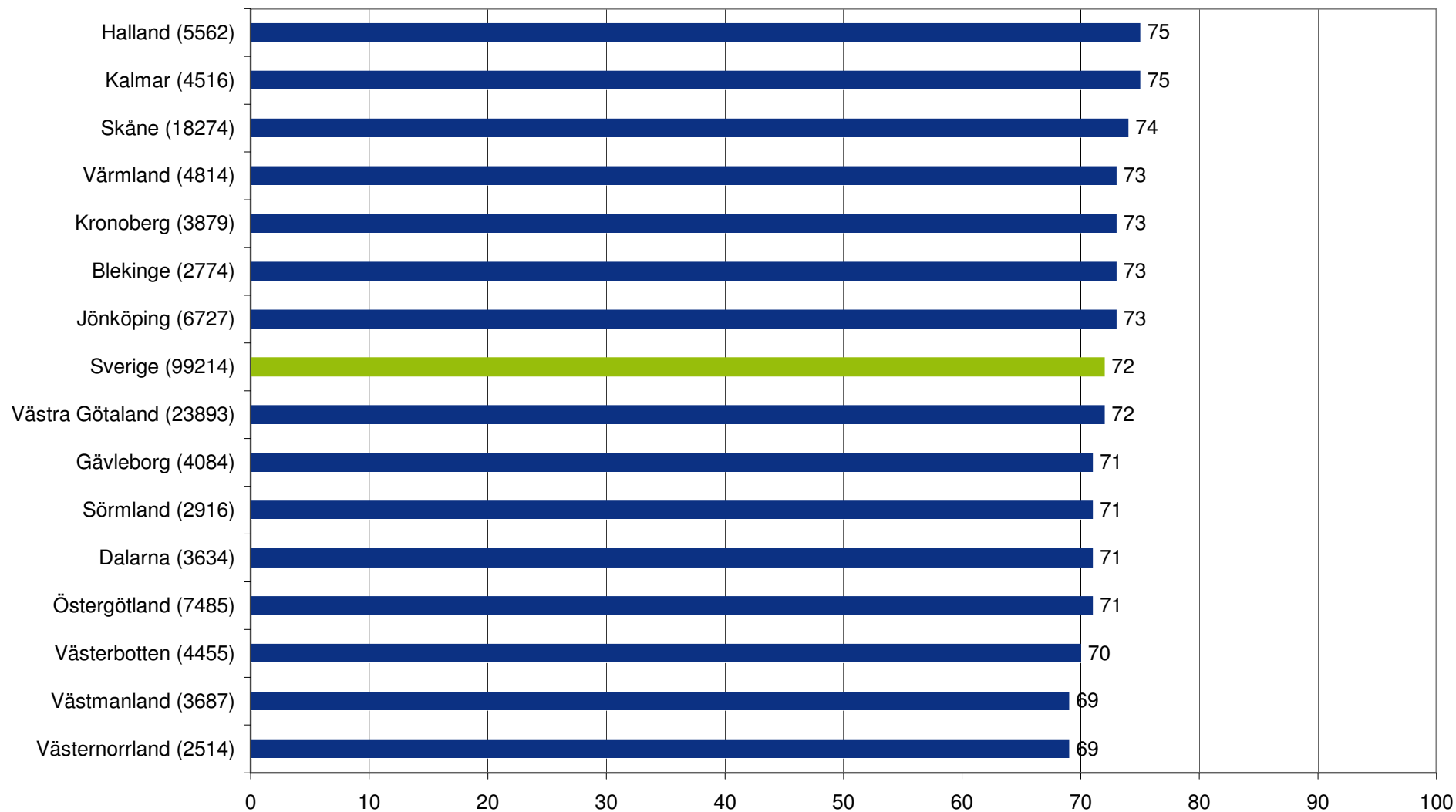
## C13 Hur bedömer du bemötandet du fick från läkaren/sjuksköterskan?



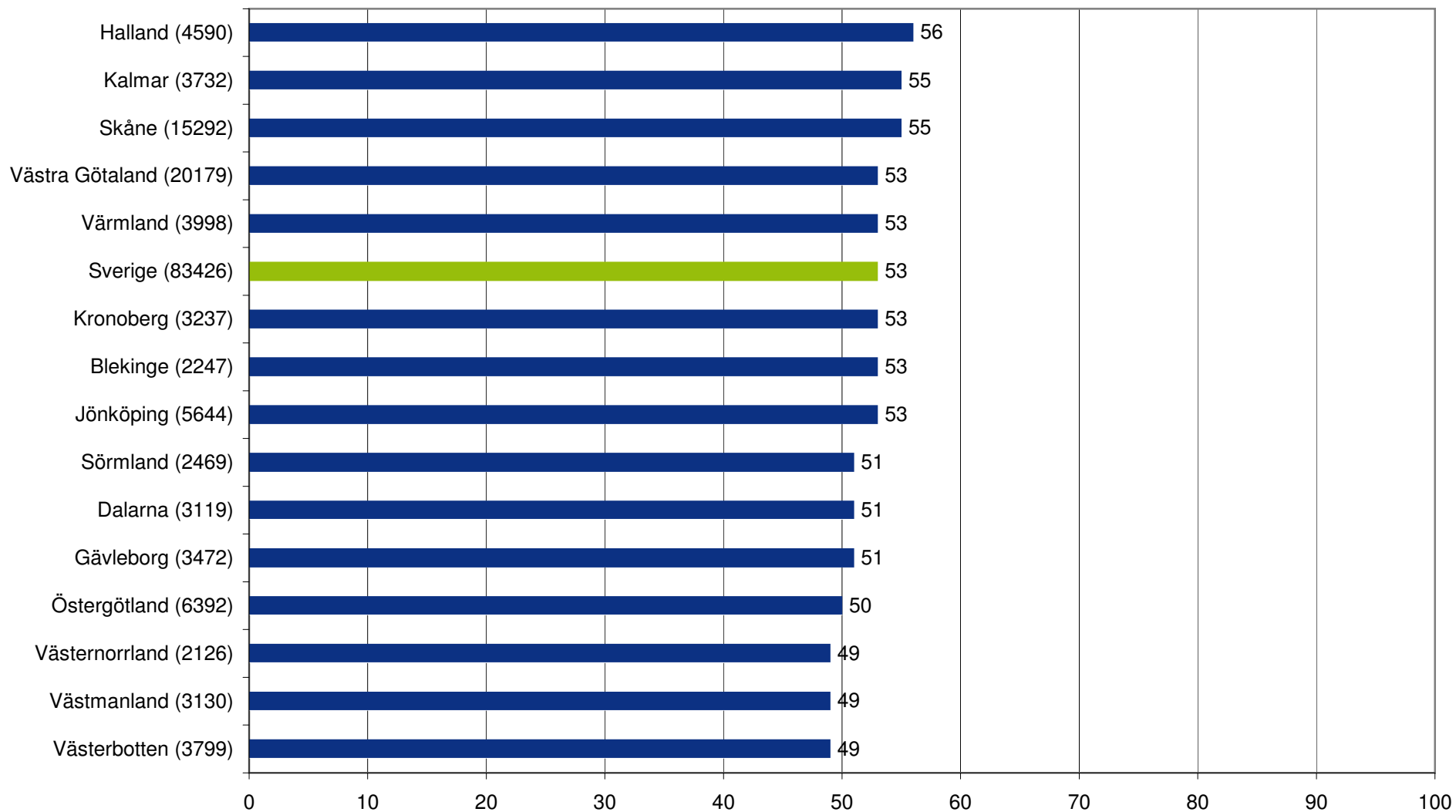
## C14 Frågade läkaren/sjuksköterskan dig om tidigare sjukdomar eller hälsoproblem som du upplev...



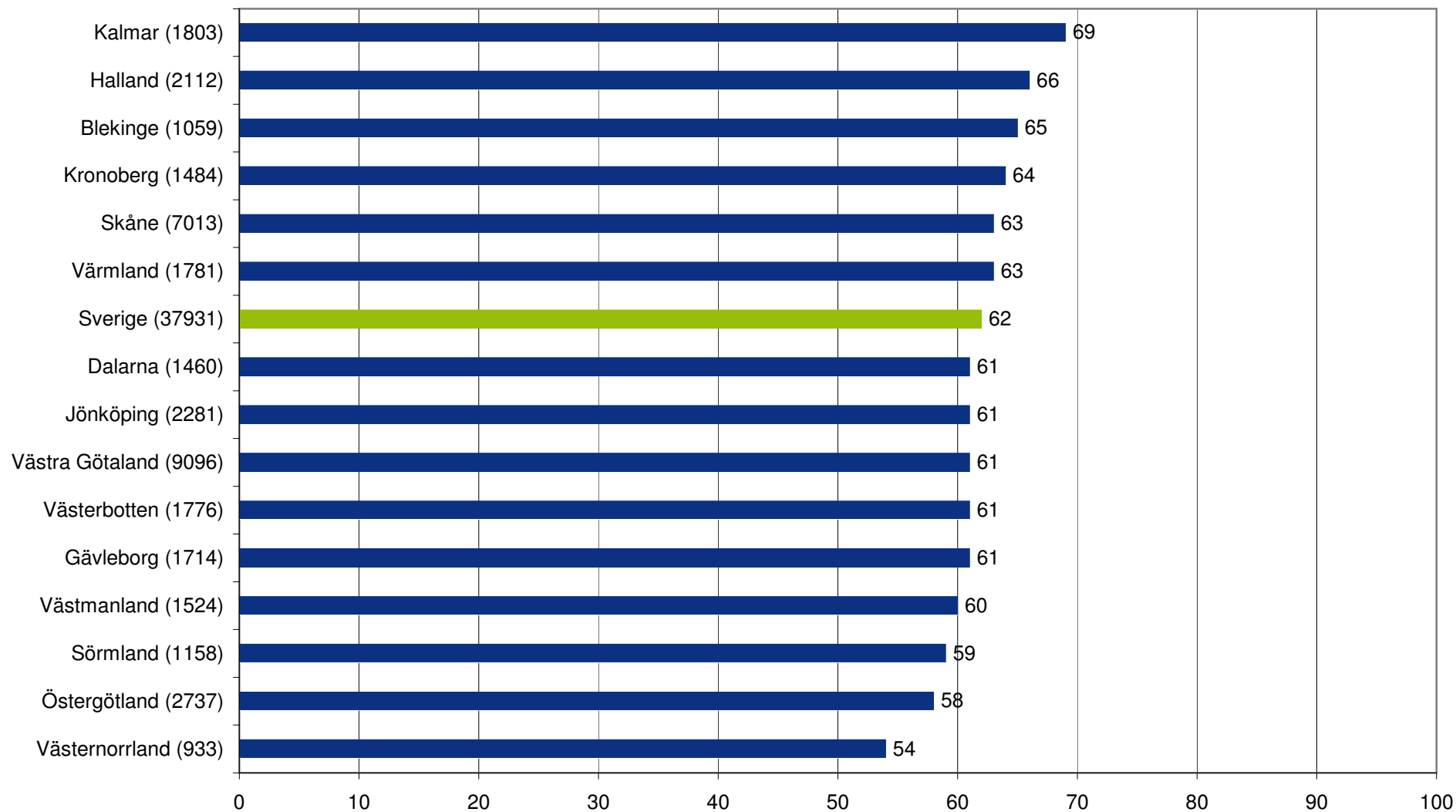
## C16 Förklarade läkaren/sjuksköterskan du borde göra om problemen eller symptomen skulle forts...



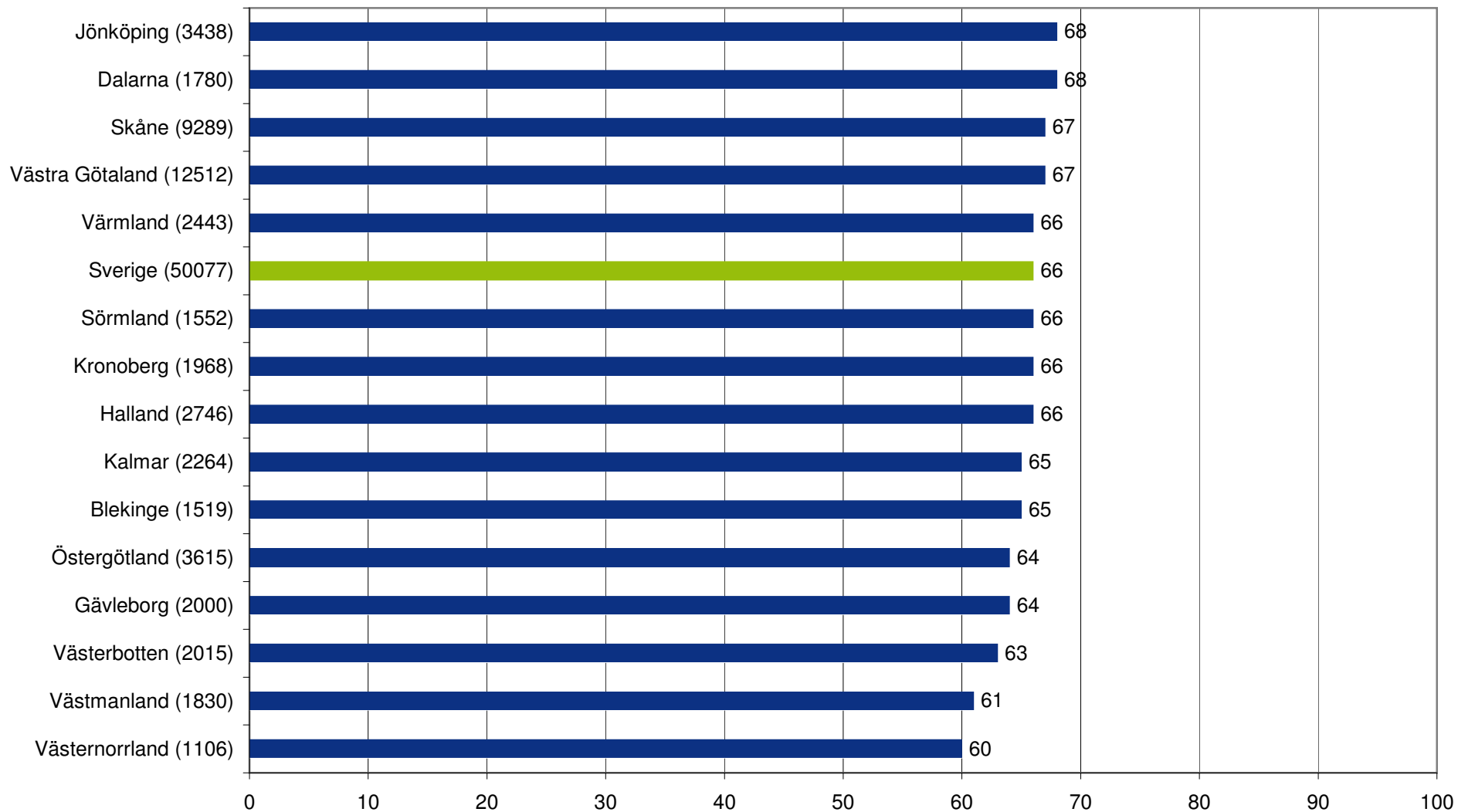
## C17 Berättade läkaren/sjuksköterskan för dig om vilka eventuella varningssignaler som du sk...



## C18 Fick du vara med och diskutera valet av remittering/hänvisning för fortsatt vård hos anna...

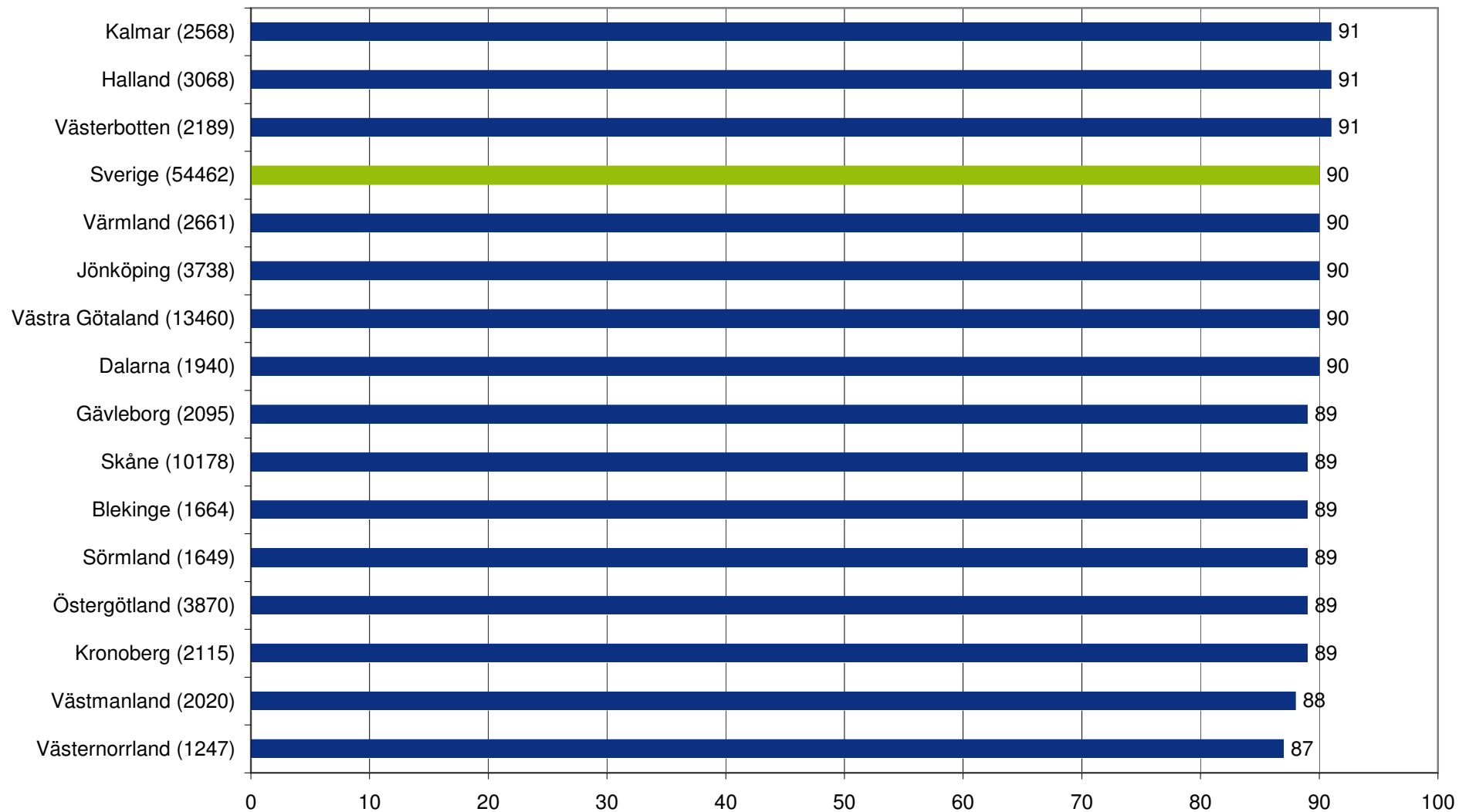


## C20 \*Frågade läkaren/sjuksköterskan dig om andra läkemedel som du använder?

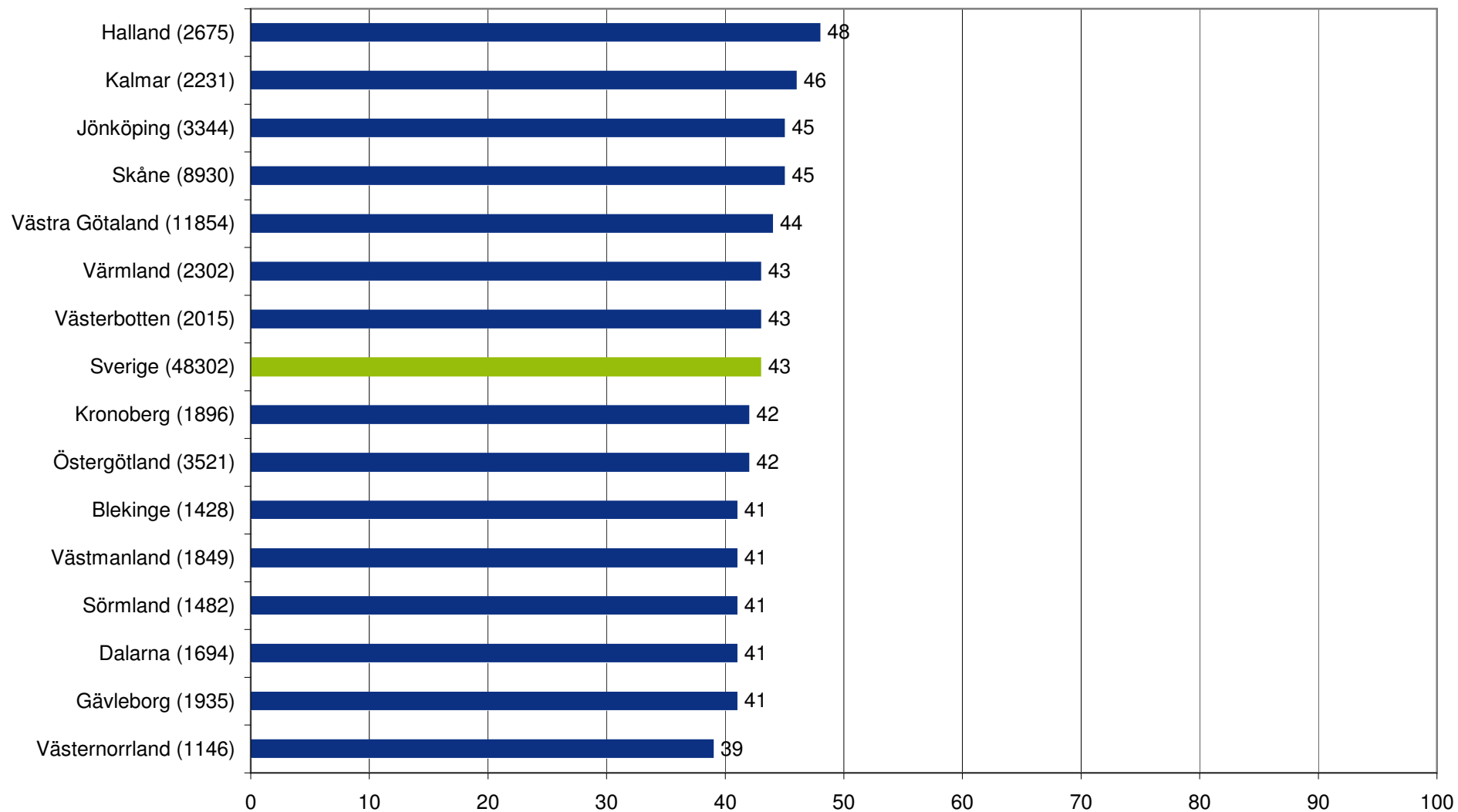




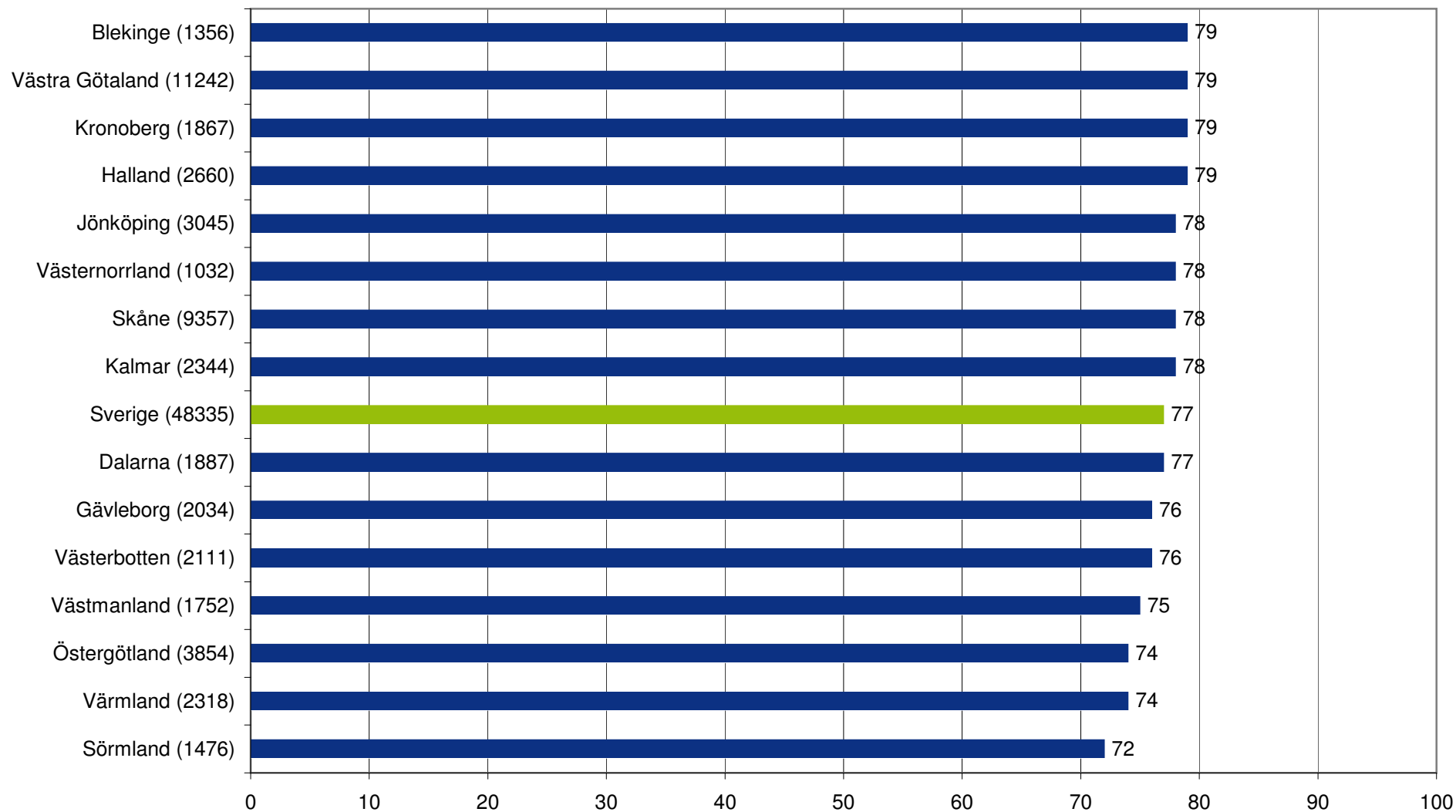
## C21 \*Förklarade läkaren/sjuksköterskan varför du skulle ta de läkemedel du fått på ett sätt s...



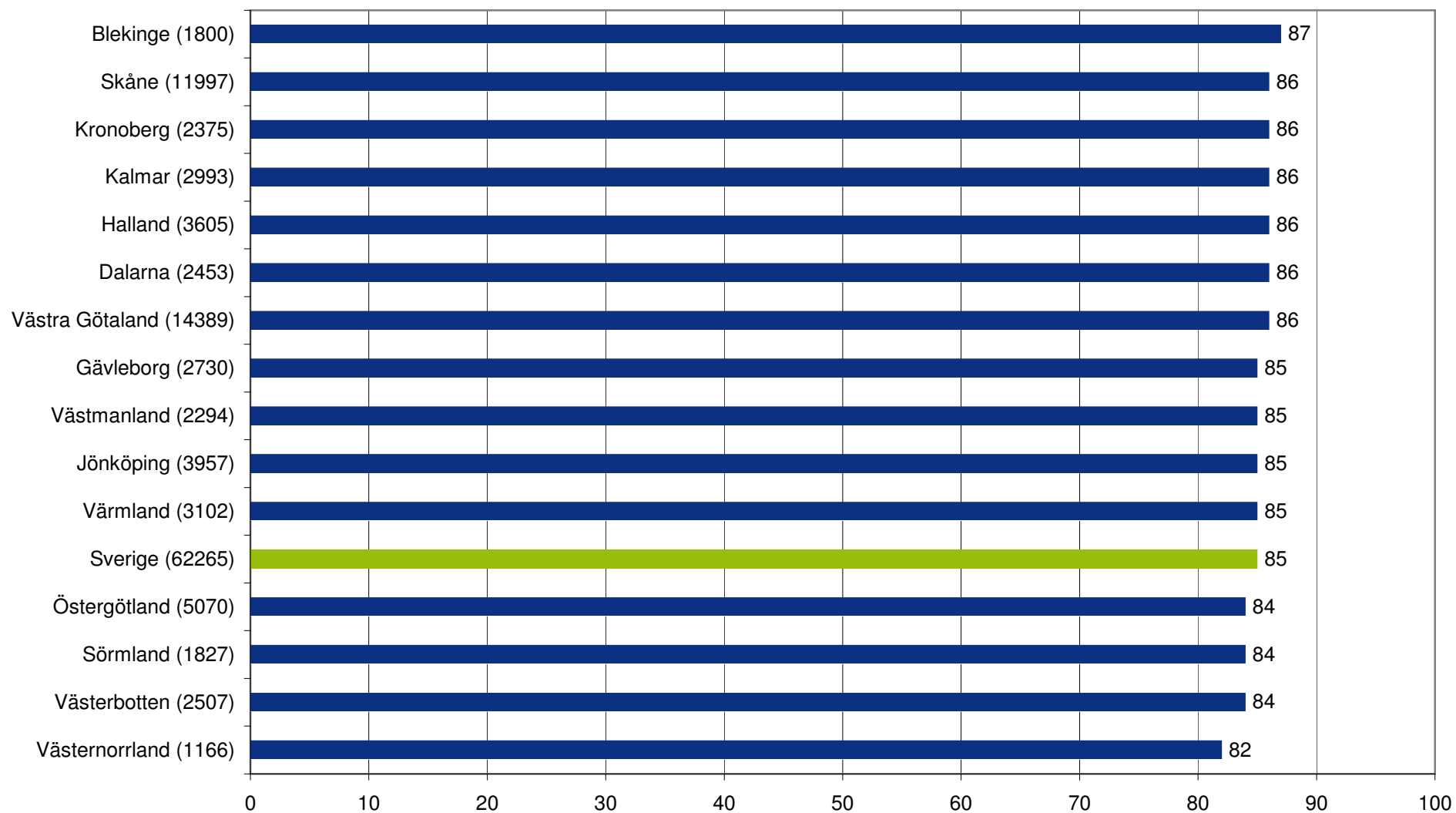
C22 \*Berättade läkaren/sjuksköterskan för dig om eventuella biverkningar av läkemedel som du ...



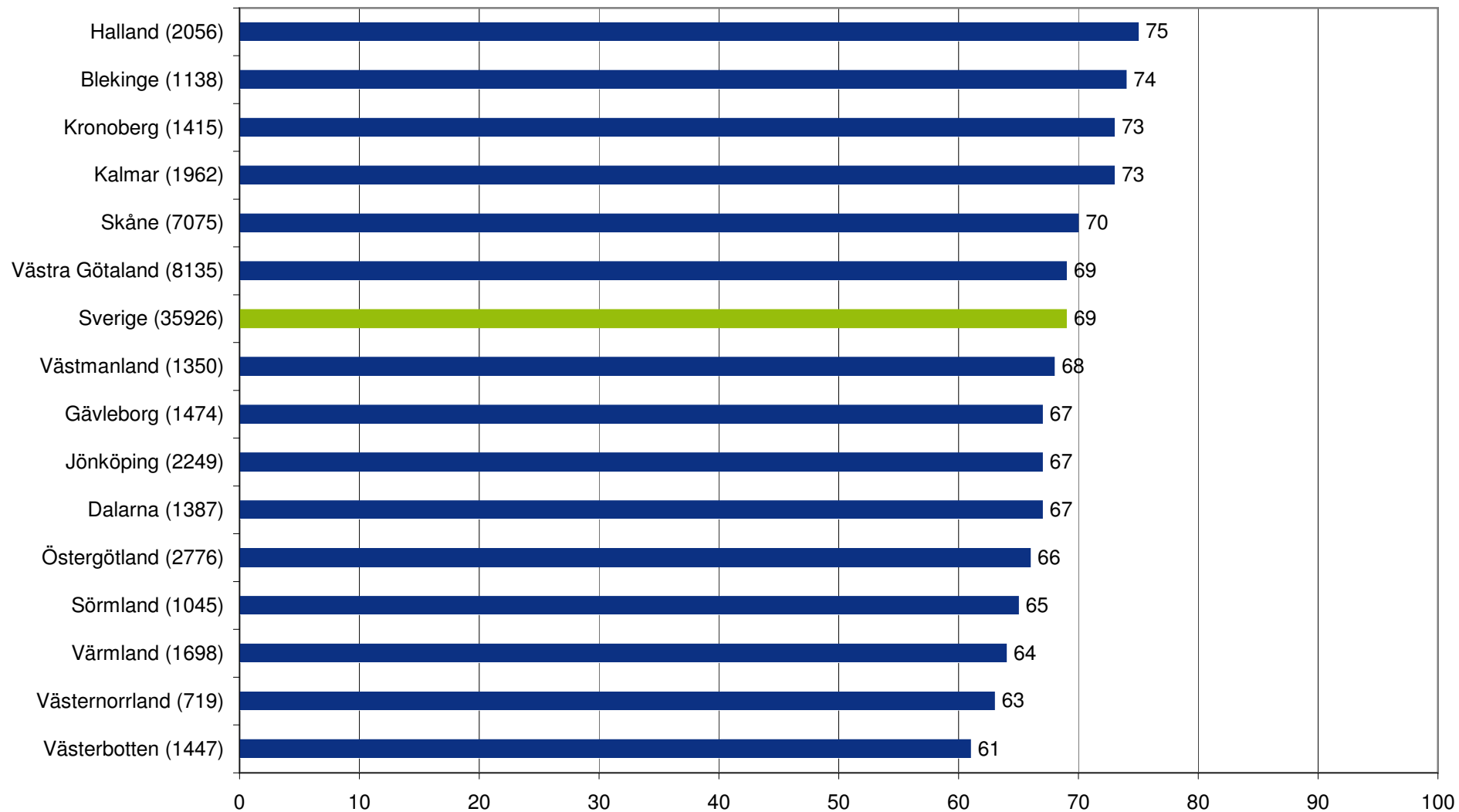
## D2 \*Förklarade någon ur personalen varför du behövde ta proverna, på ett sätt som du förstod?



## D3 \*Fick du veta provresultaten på ett sätt som du förstod?



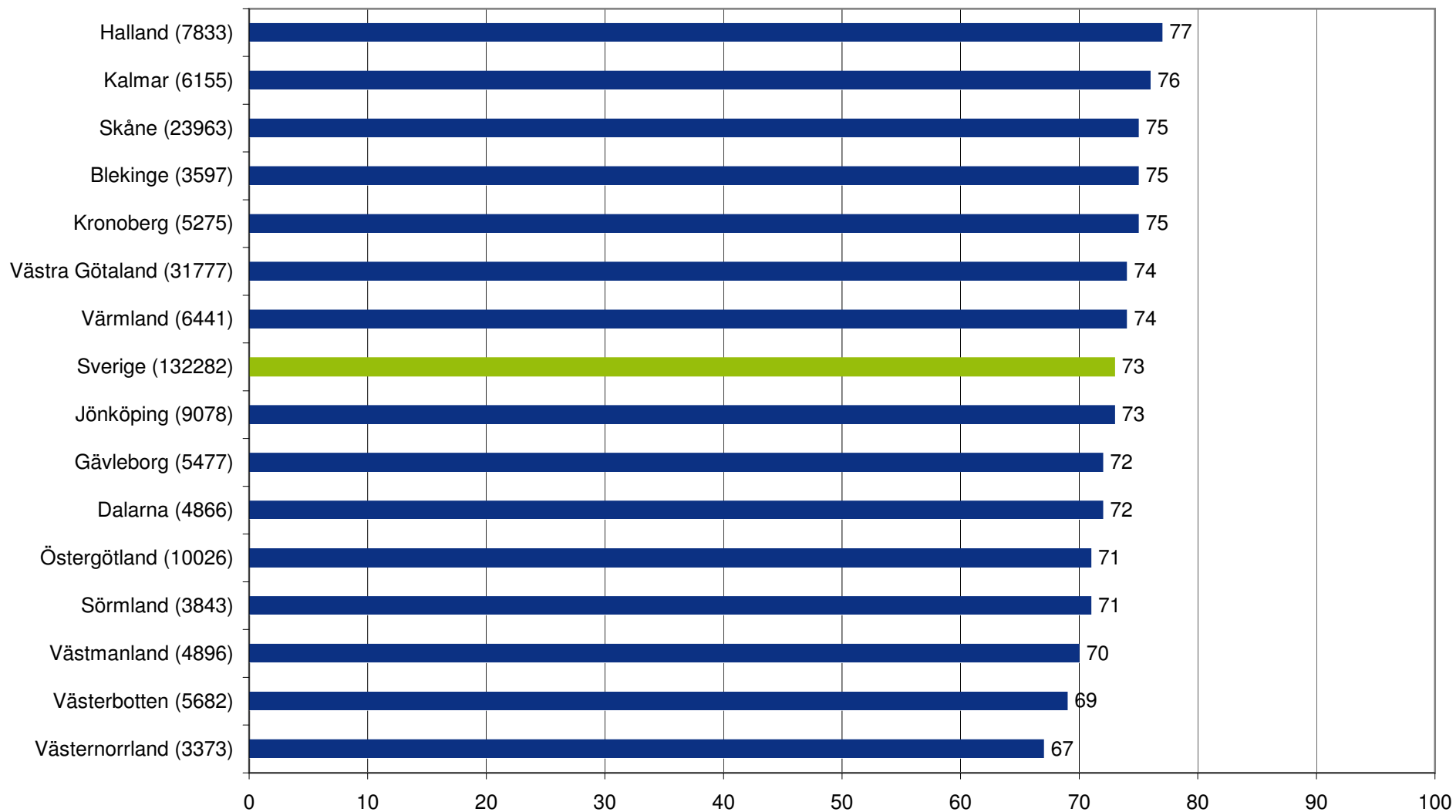
D4 \*Om du inte fick veta provresultaten vid besöket, berättade någon ur personalen hur du sk...



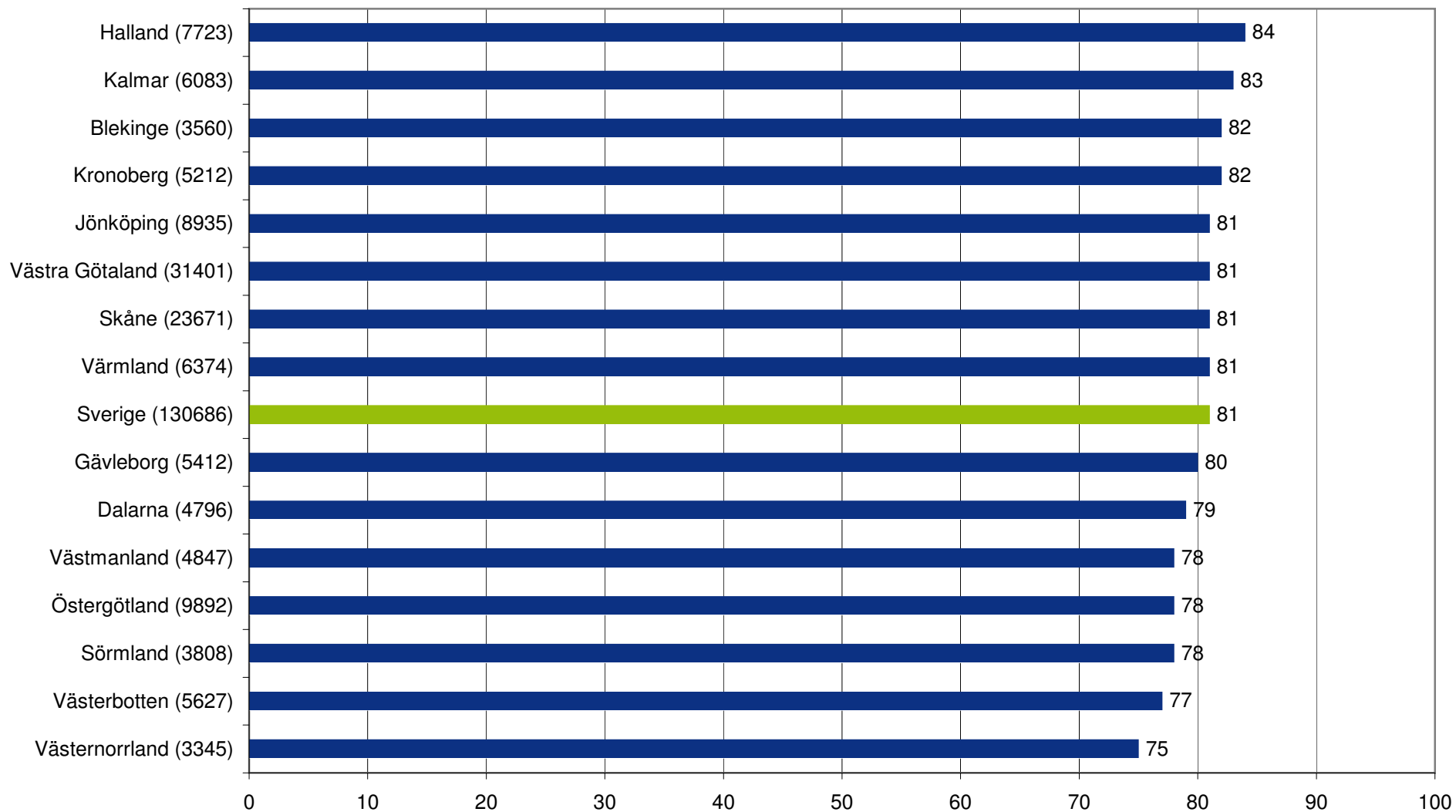
## D5 \*Hur bedömer du bemötandet du fick från personalen vid provtagningen?



## E1 Hur värderar du som helhet den vård/behandling du fick?

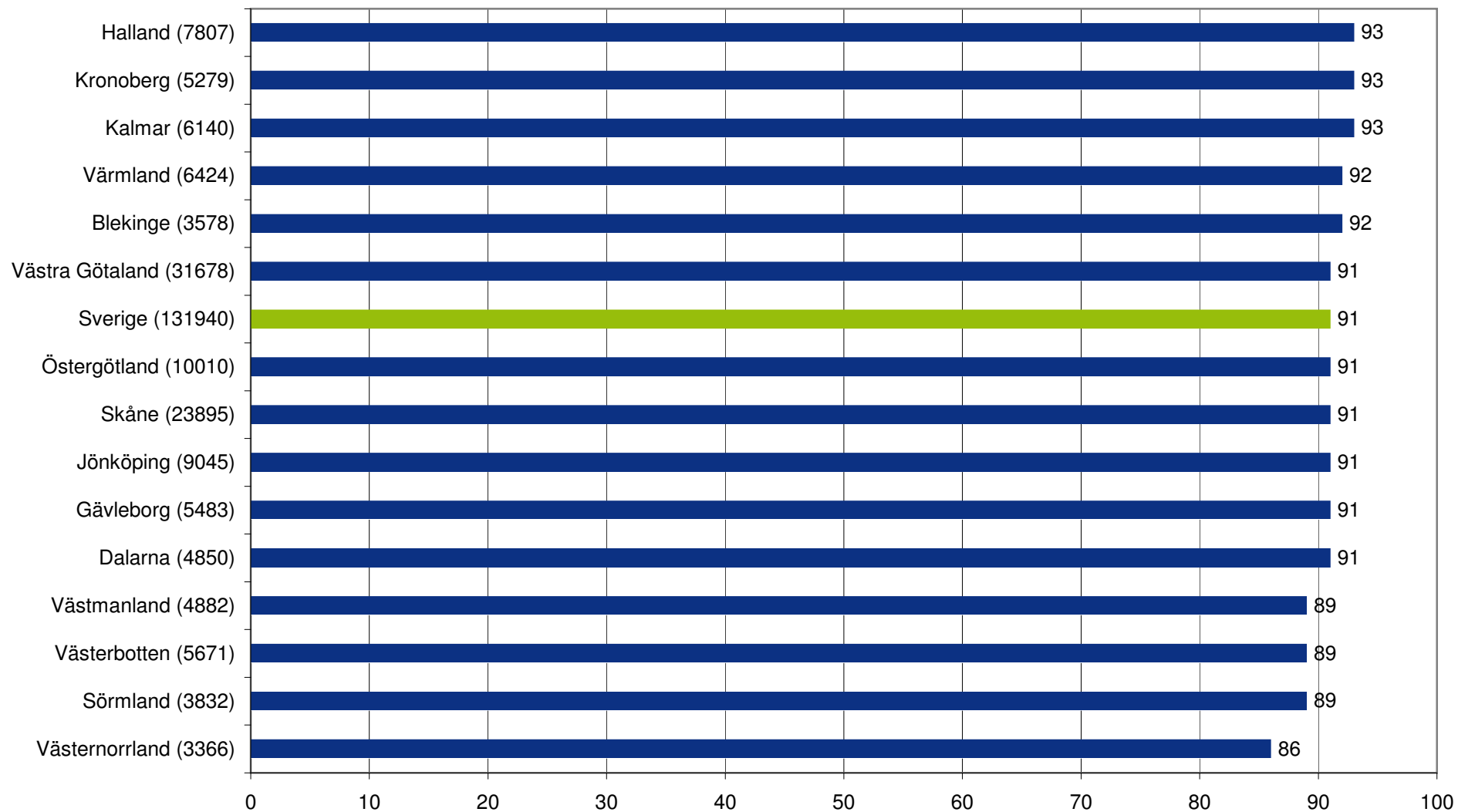


## E2 Kände du dig delaktig i beslut om din vård och behandling, så mycket som du önskade?

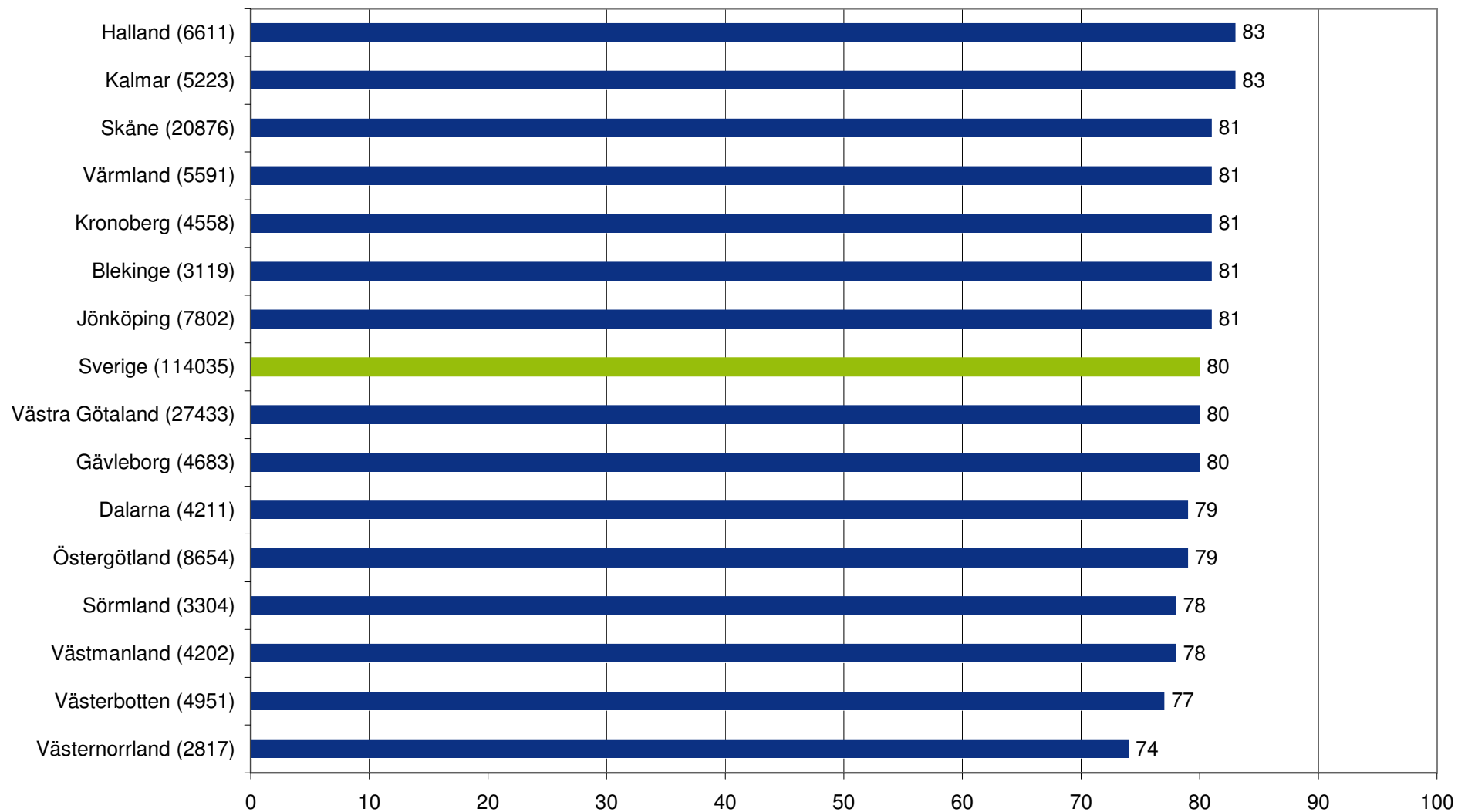




## E3 Kände du att du blev bemött med respekt och på ett hänsynsfullt sätt?



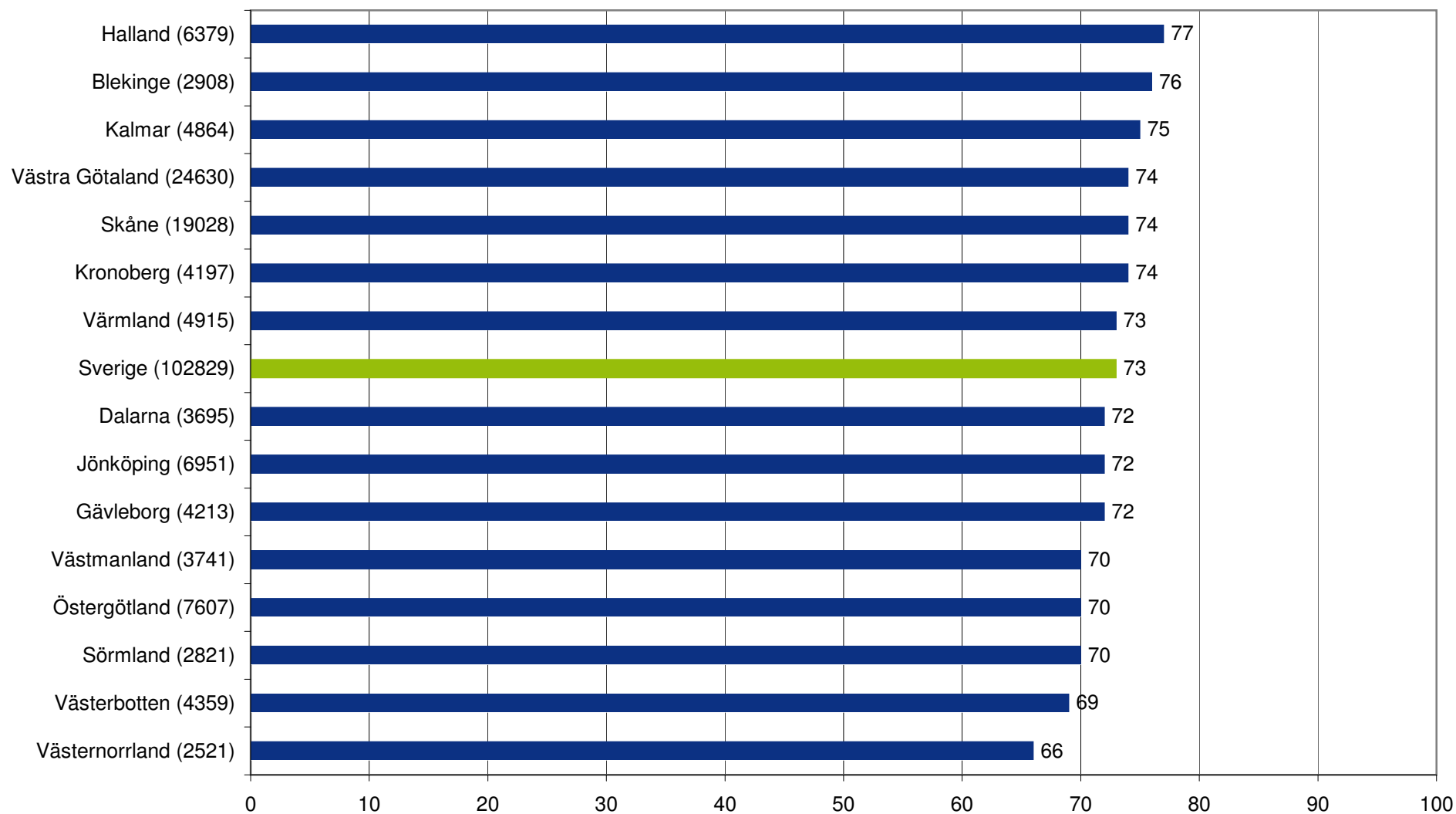
## E4 Fick du tillräcklig information om ditt tillstånd?



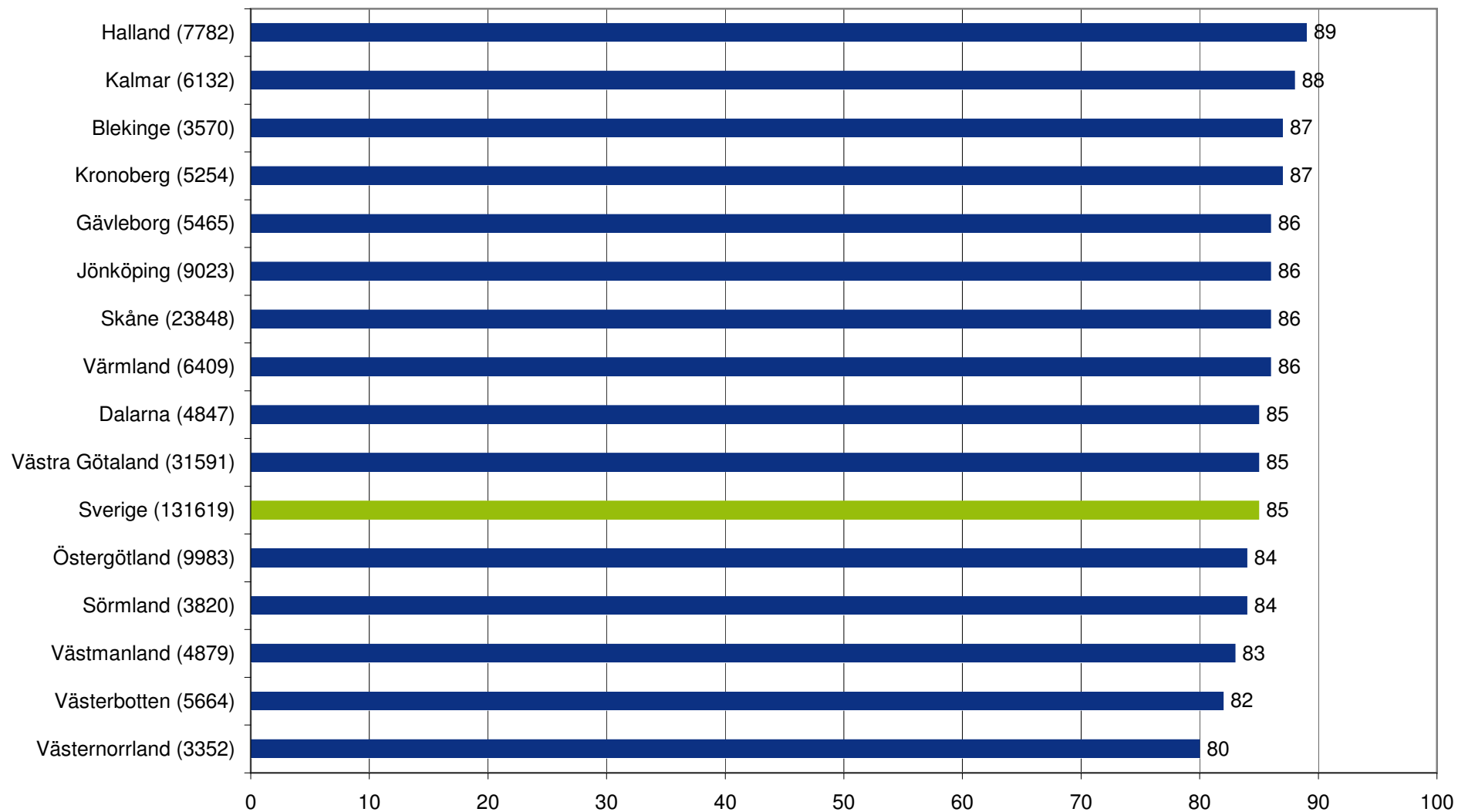
## E5 Fick du veta vart du kunde vända dig om du behövde hjälp eller hade ytterligare frågor ef...



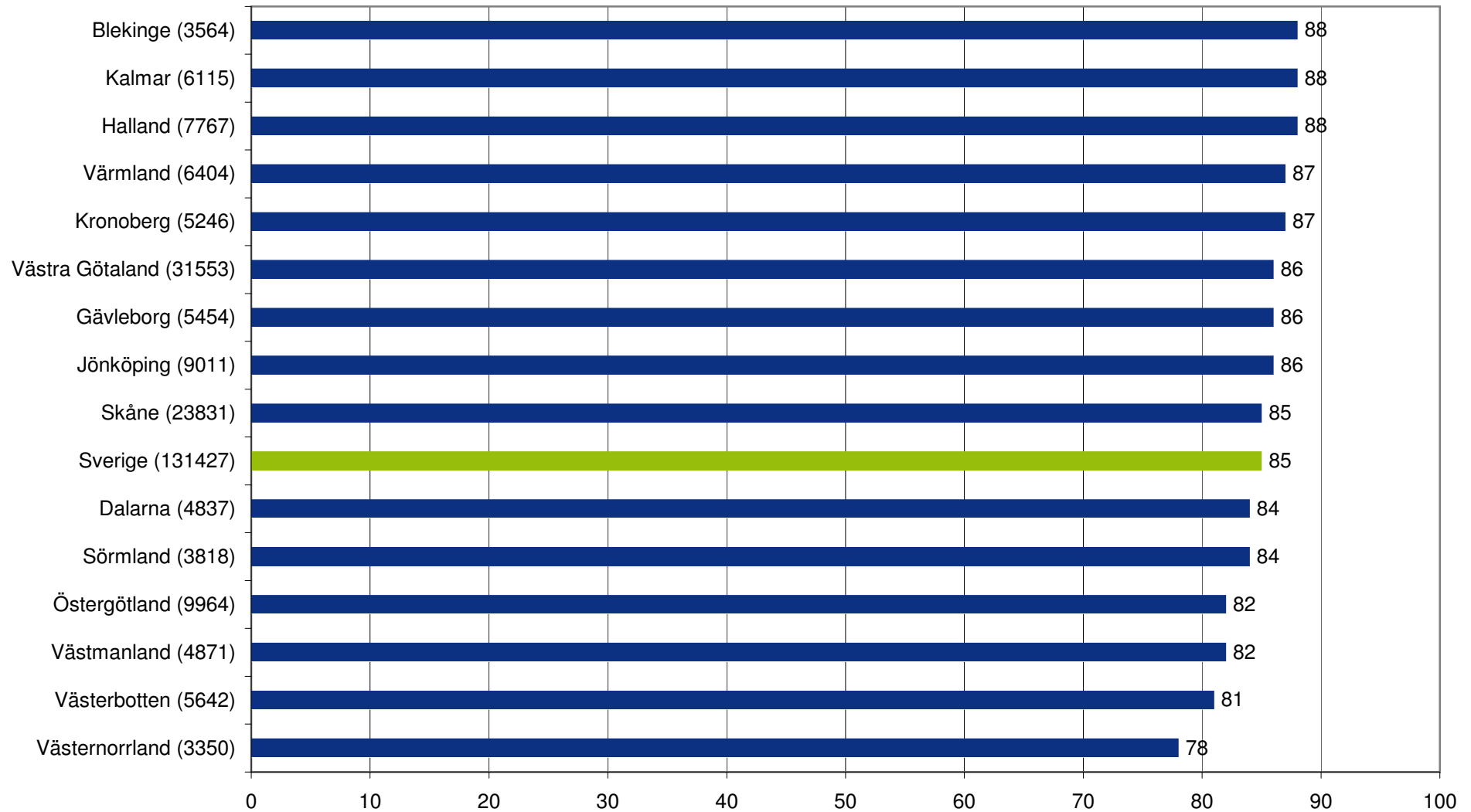
## E6 Hur bedömer du att samarbetet mellan personalen fungerade?



## E7 Anser du att ditt aktuella behov av sjukvård blivit tillgodosett vid ditt besök på mottag...



## E8 Skulle du rekommendera den här mottagningen till andra?



# Sjuksköterskor jämfört med läkare 2010

Landstingets resultat SSK 2010

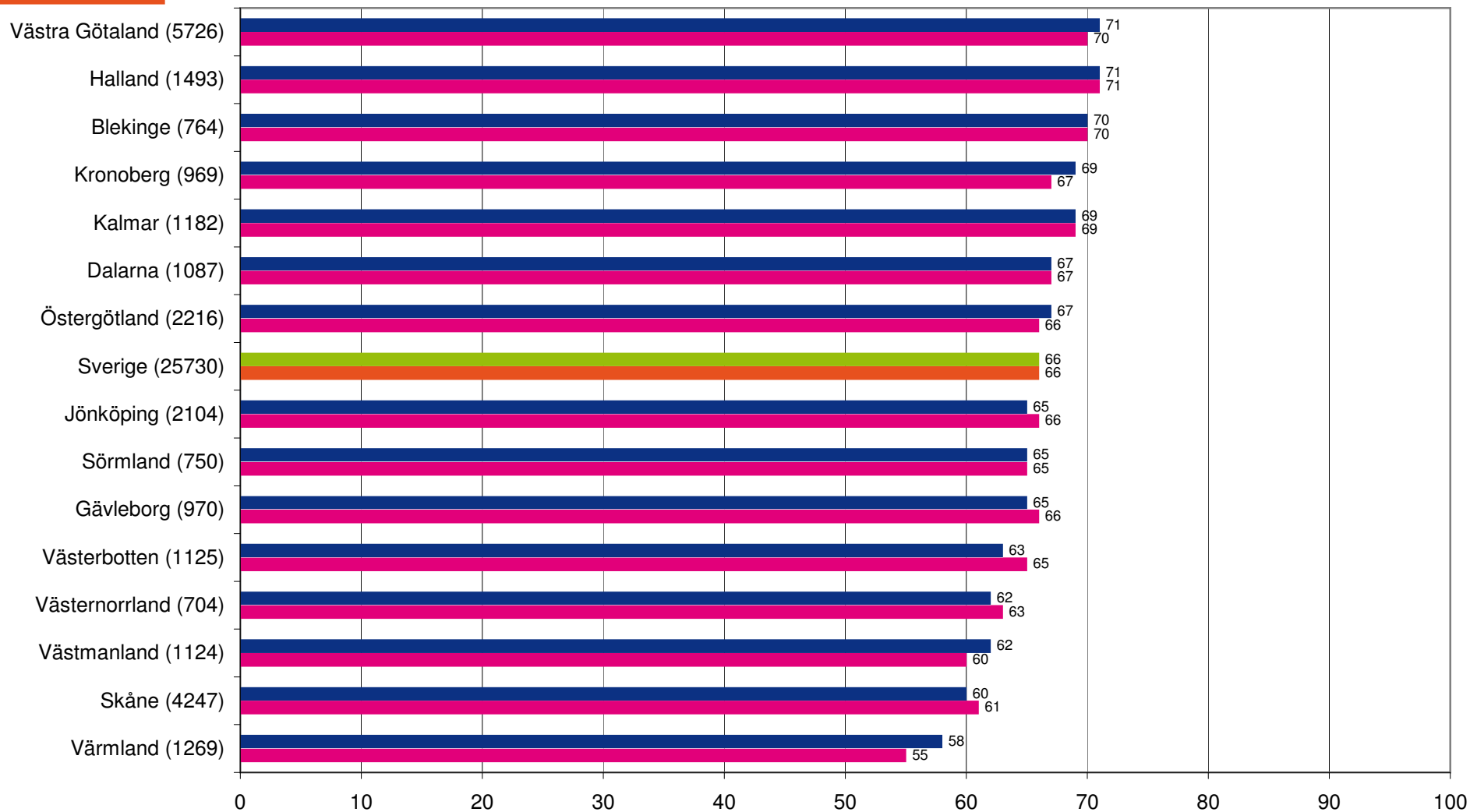
Landstingets resultat LÄK 2010

Rikets resultat SSK 2010

Rikets resultat LÄK 2010



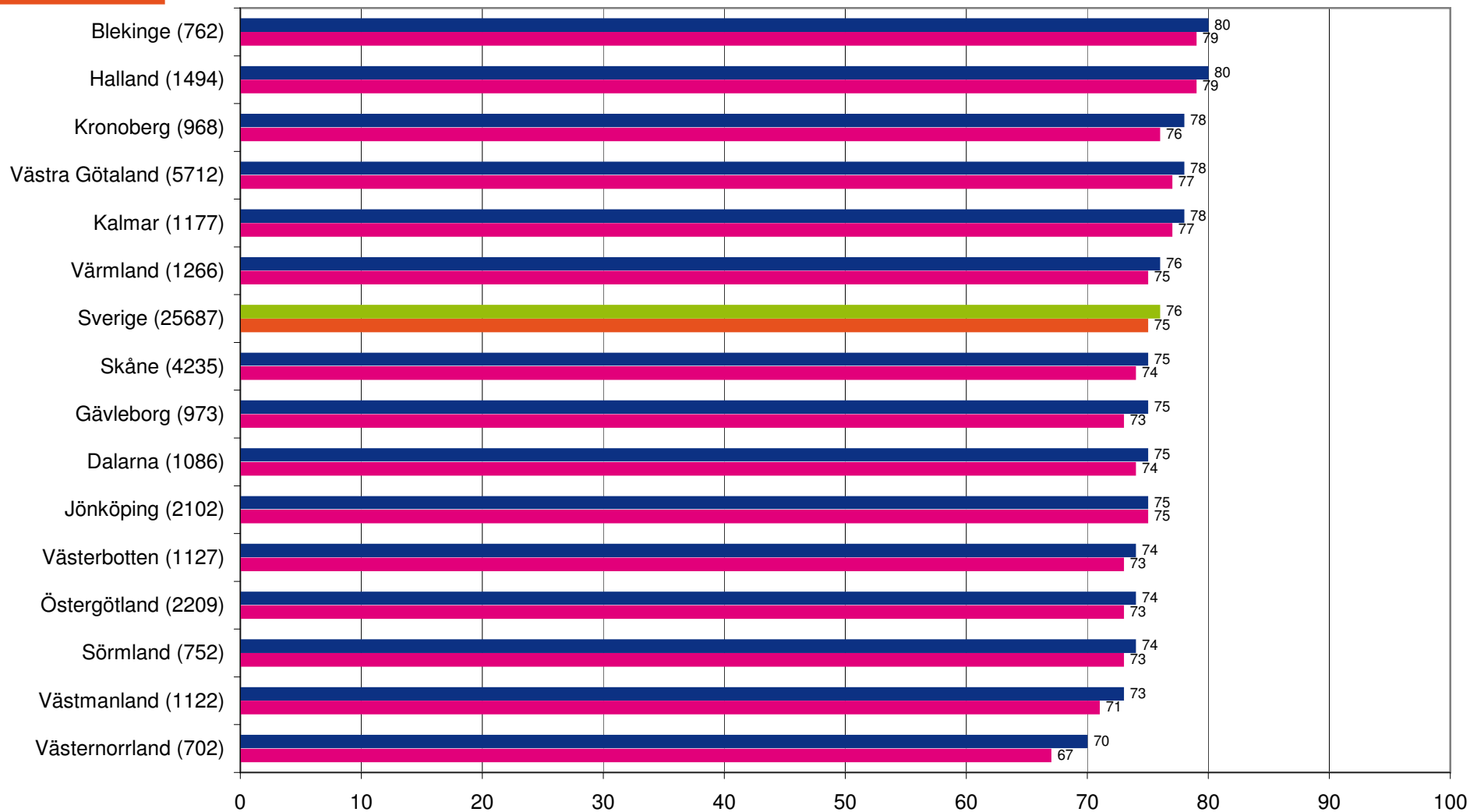
### \*Hur upplever du mottagningens tillgänglighet per telefon?





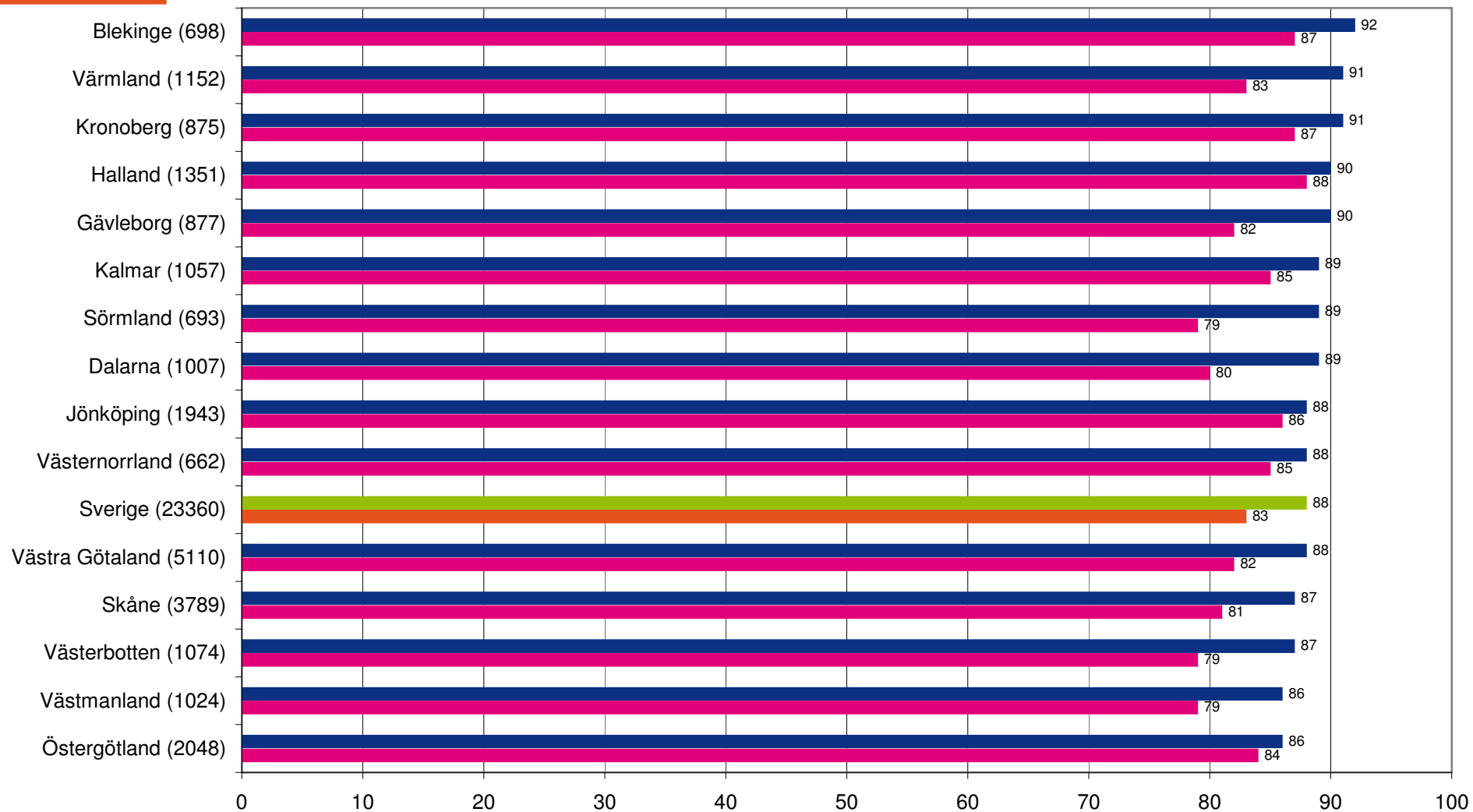


**\*Hur var bemötandet från den person som tog emot din tidsbeställning?**



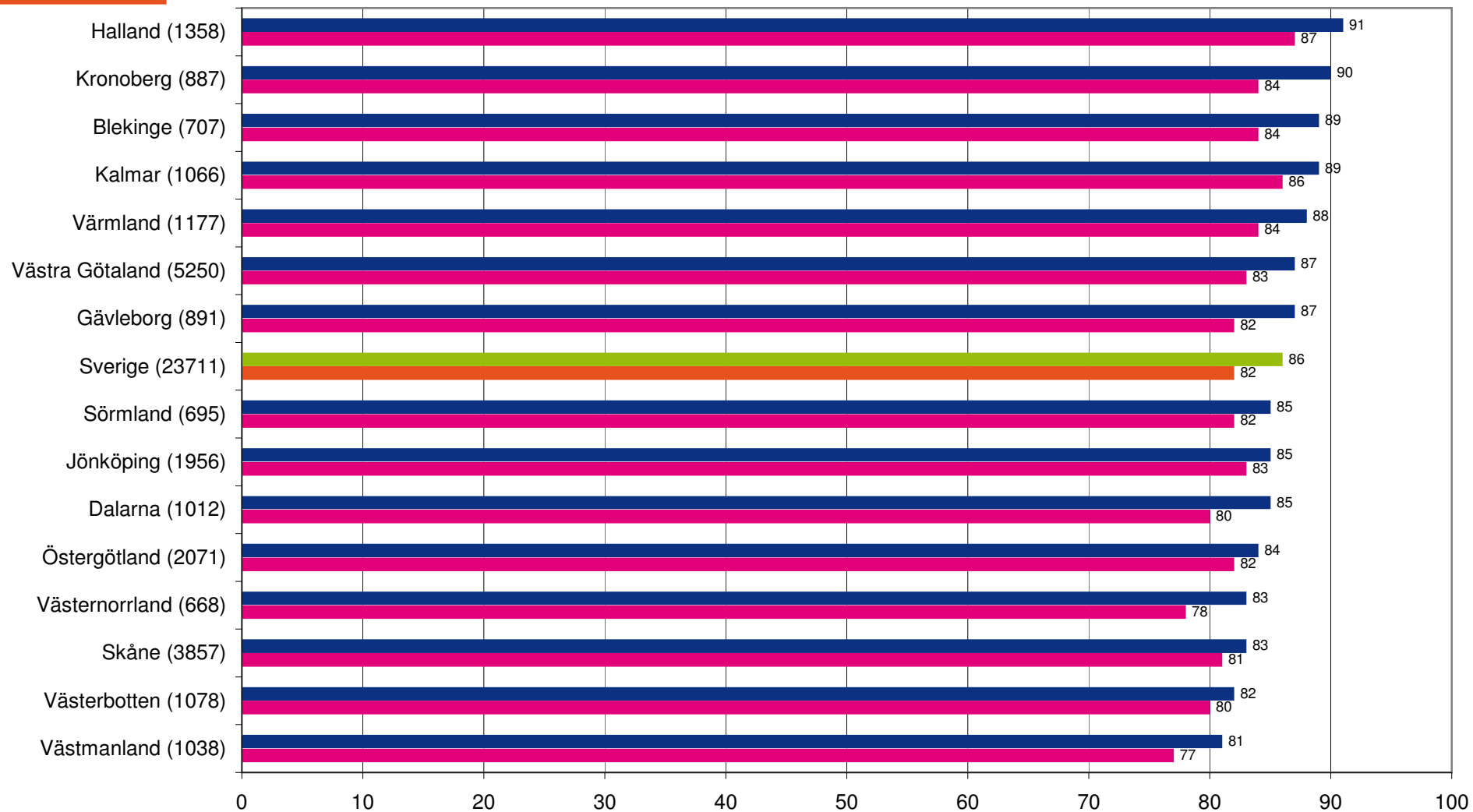


### \*Hur länge fick du vänta på ditt besök?



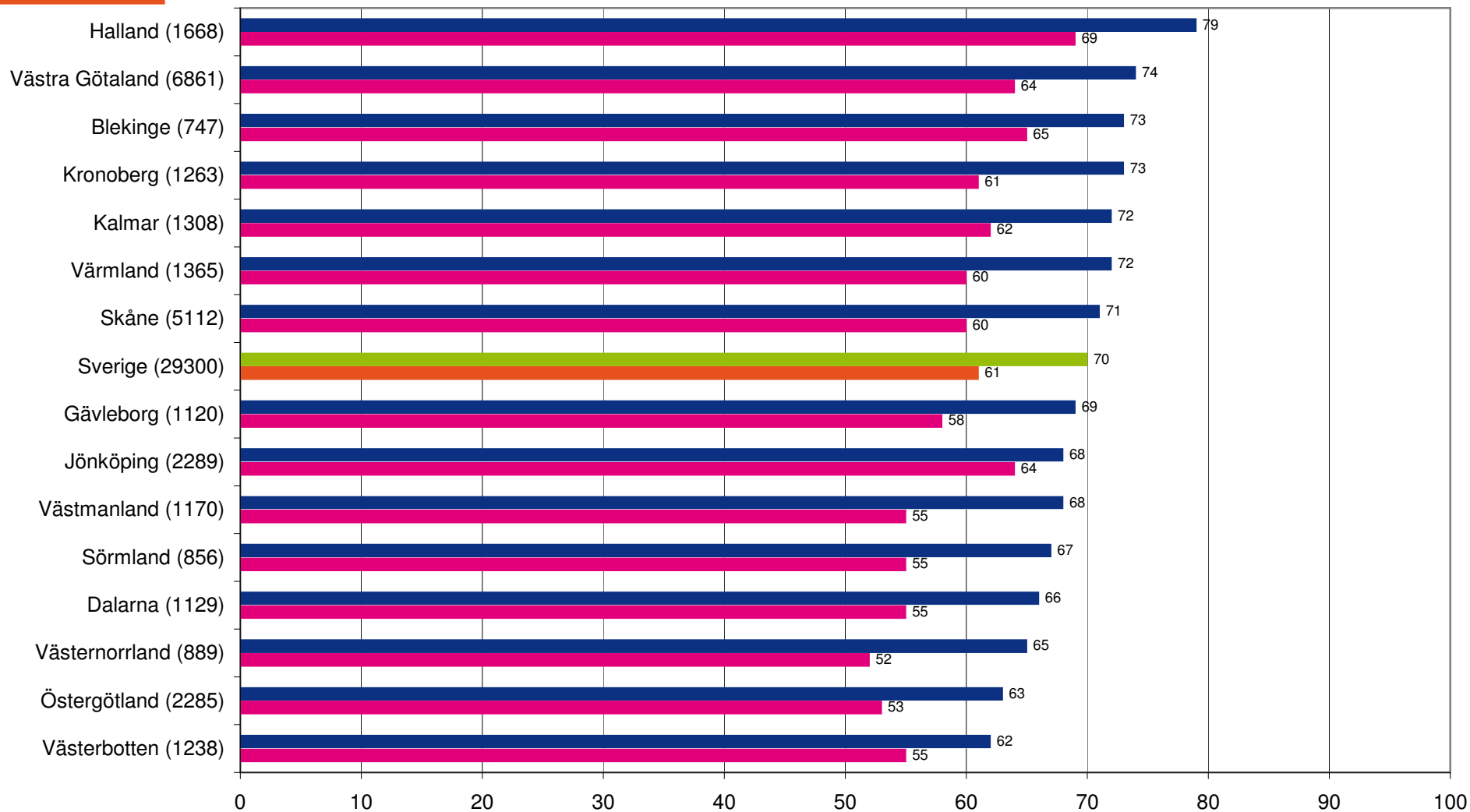


**\*Vad anser du om tiden du fick vänta?**



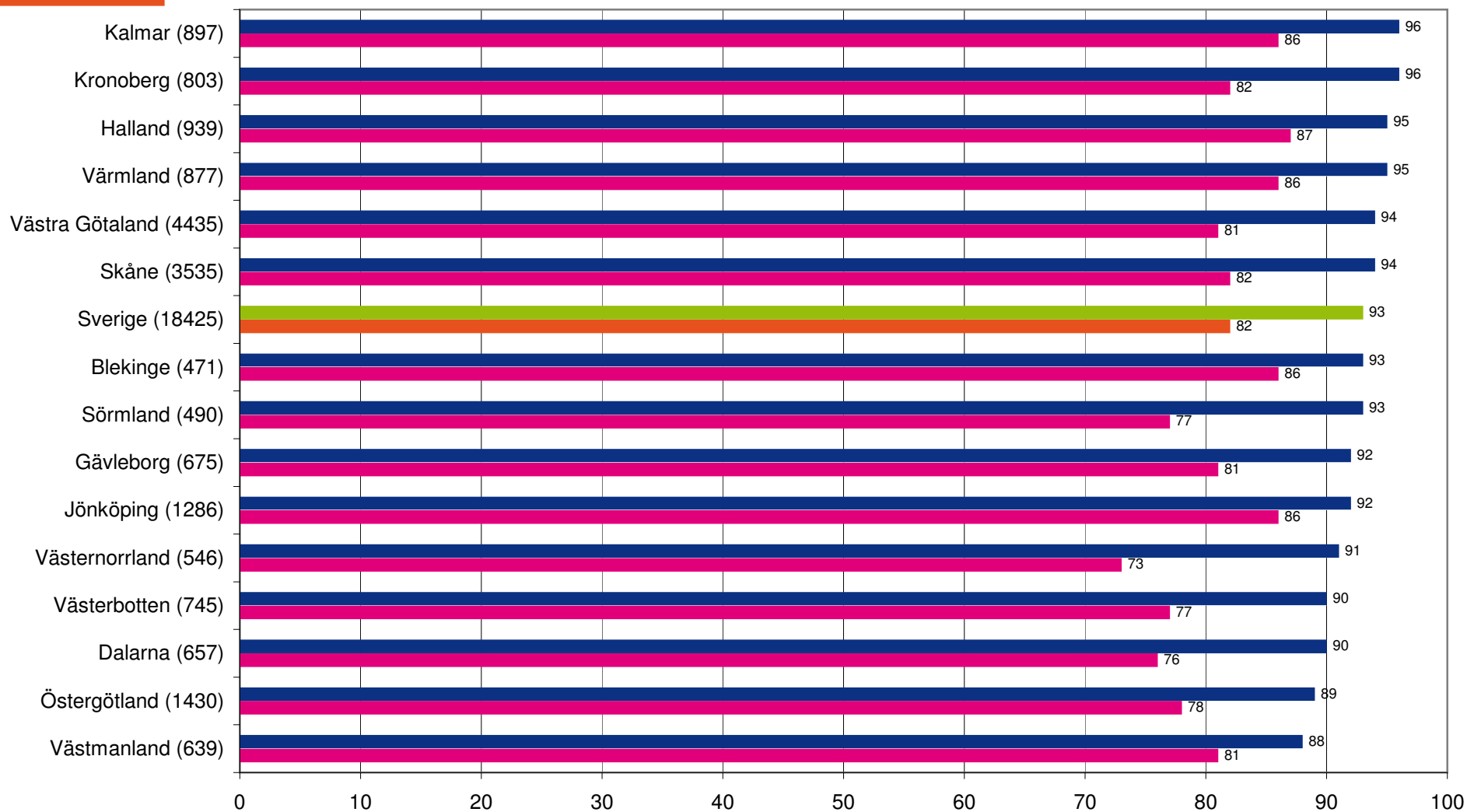


**\*Fick du möjlighet att påverka dag och tidpunkt för ditt besök?**



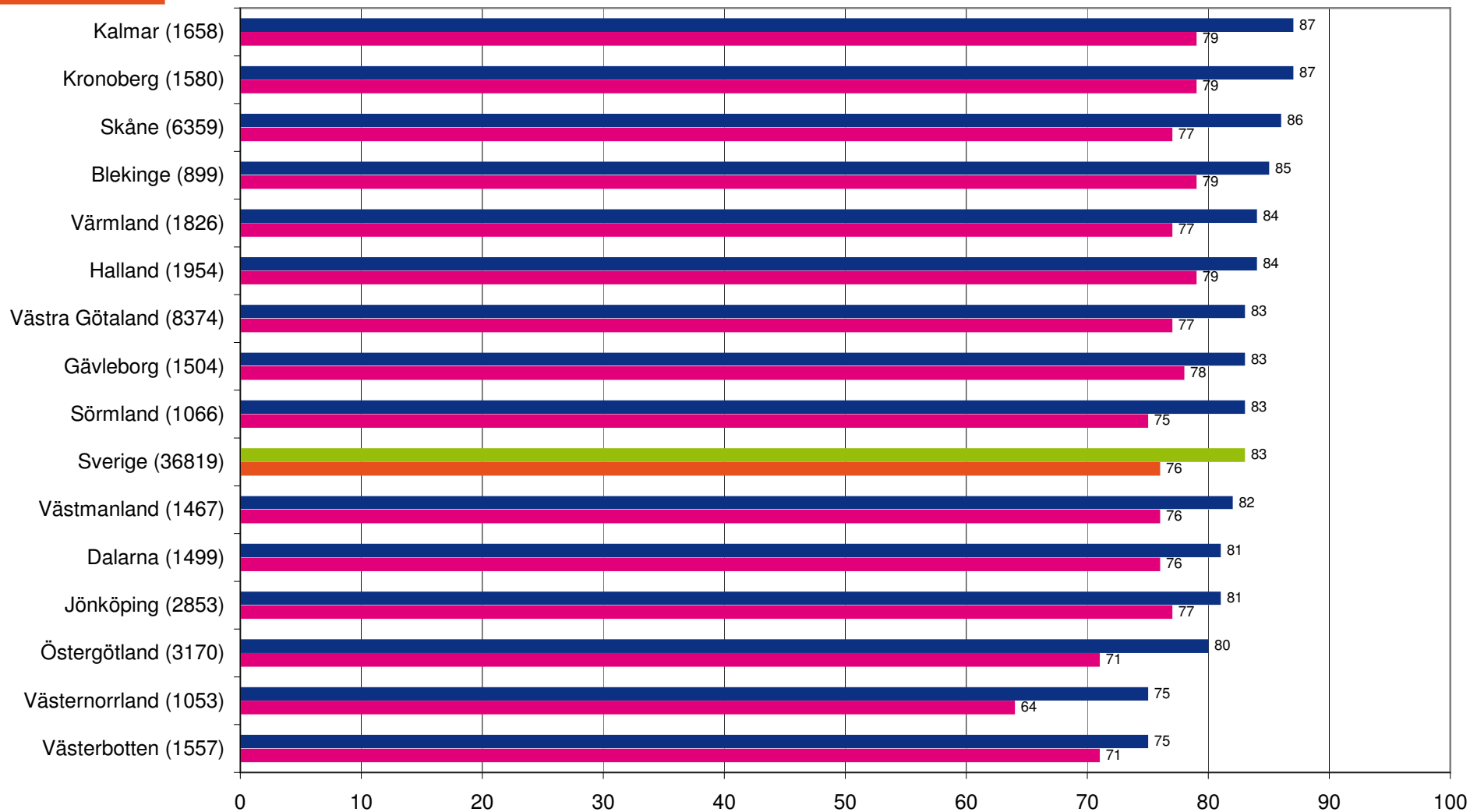


**\*Fick du tid hos den person som du ville träffa?**



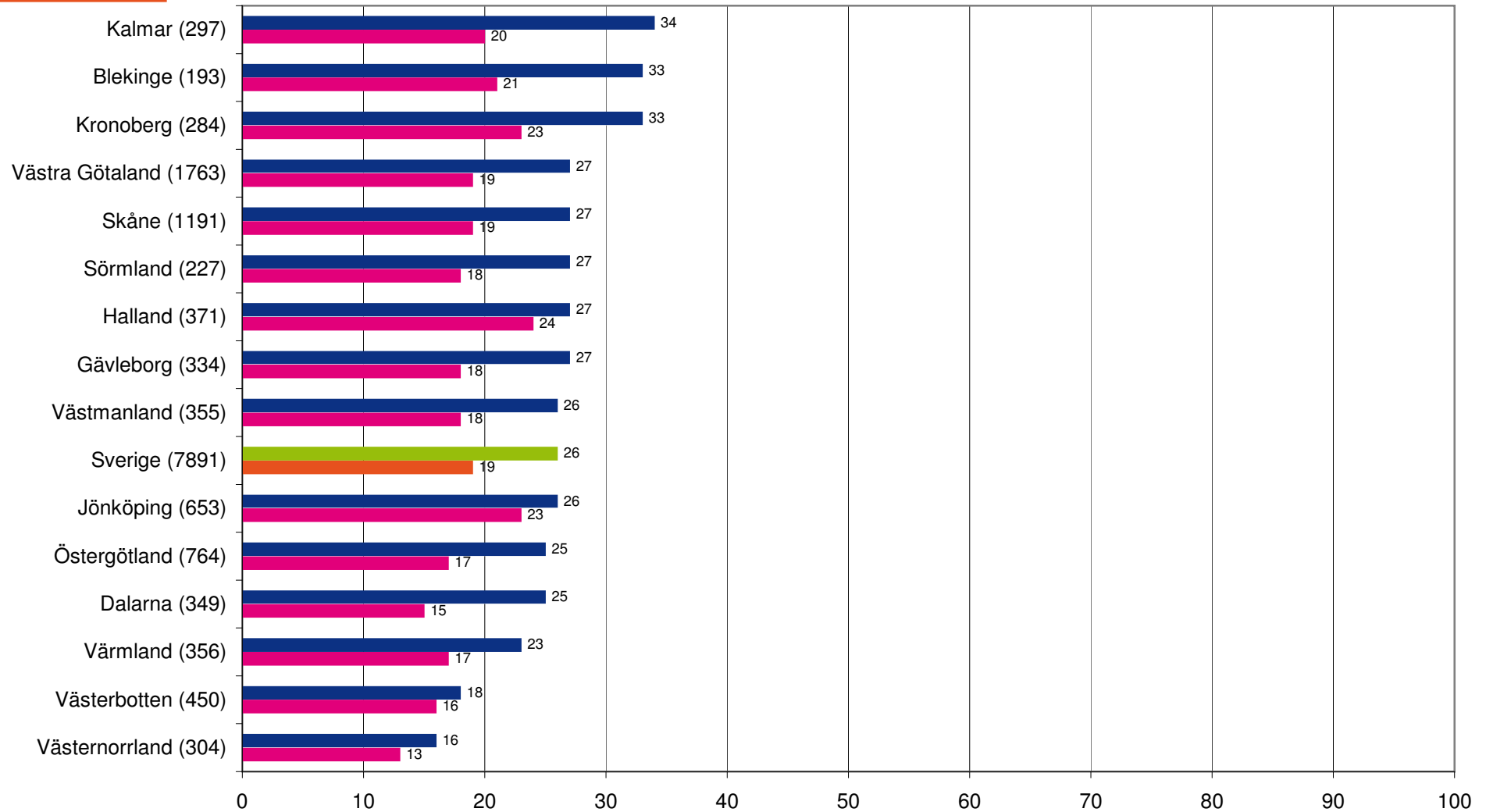


**\*Började ditt besök i tid?**



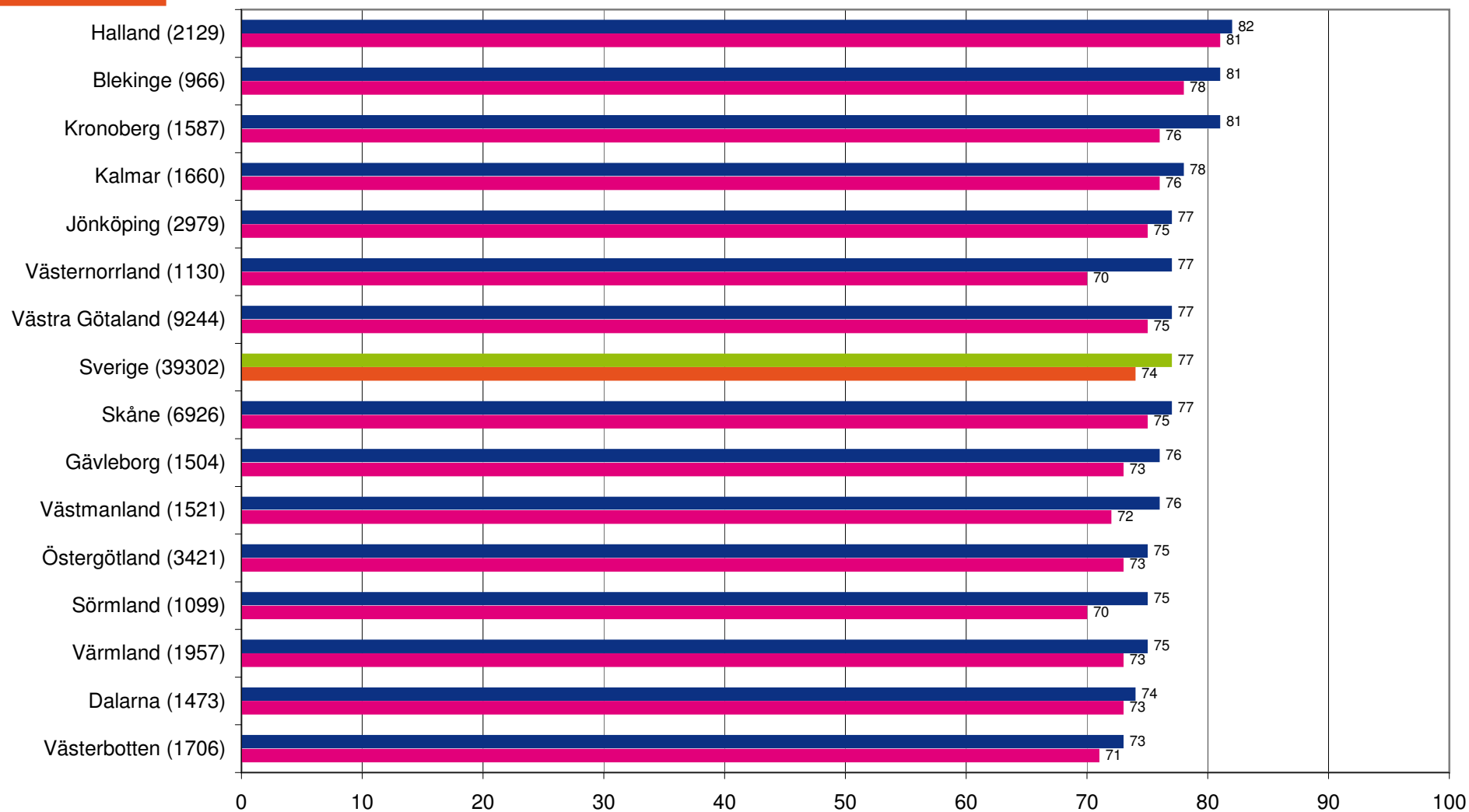


**\*Om ditt besök inte började i tid, berättade någon för dig om förseningen?**





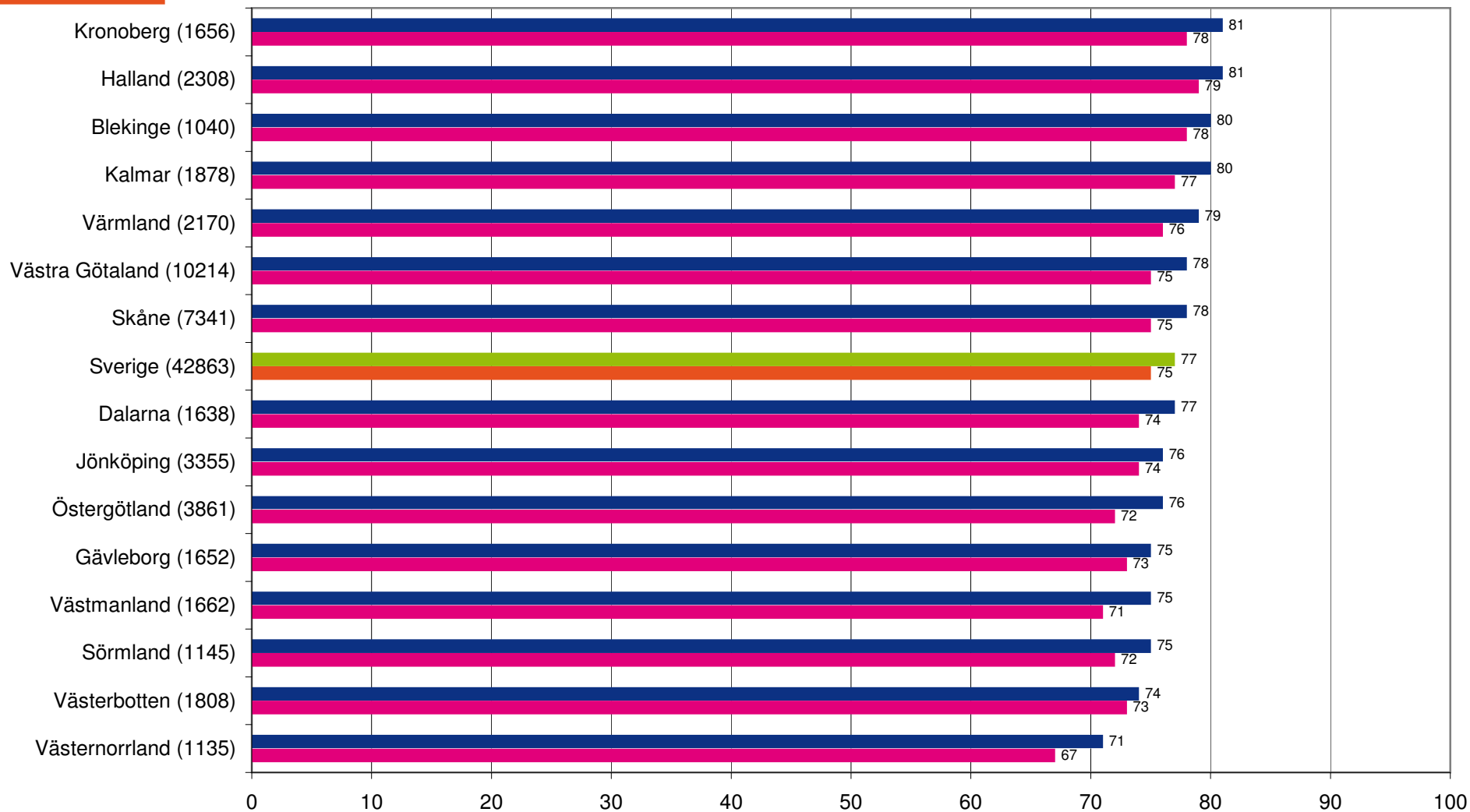
### Fanns det sysselsättning som passade dig i väntrummet (t.ex. tidningar, vårdinformation, ...)





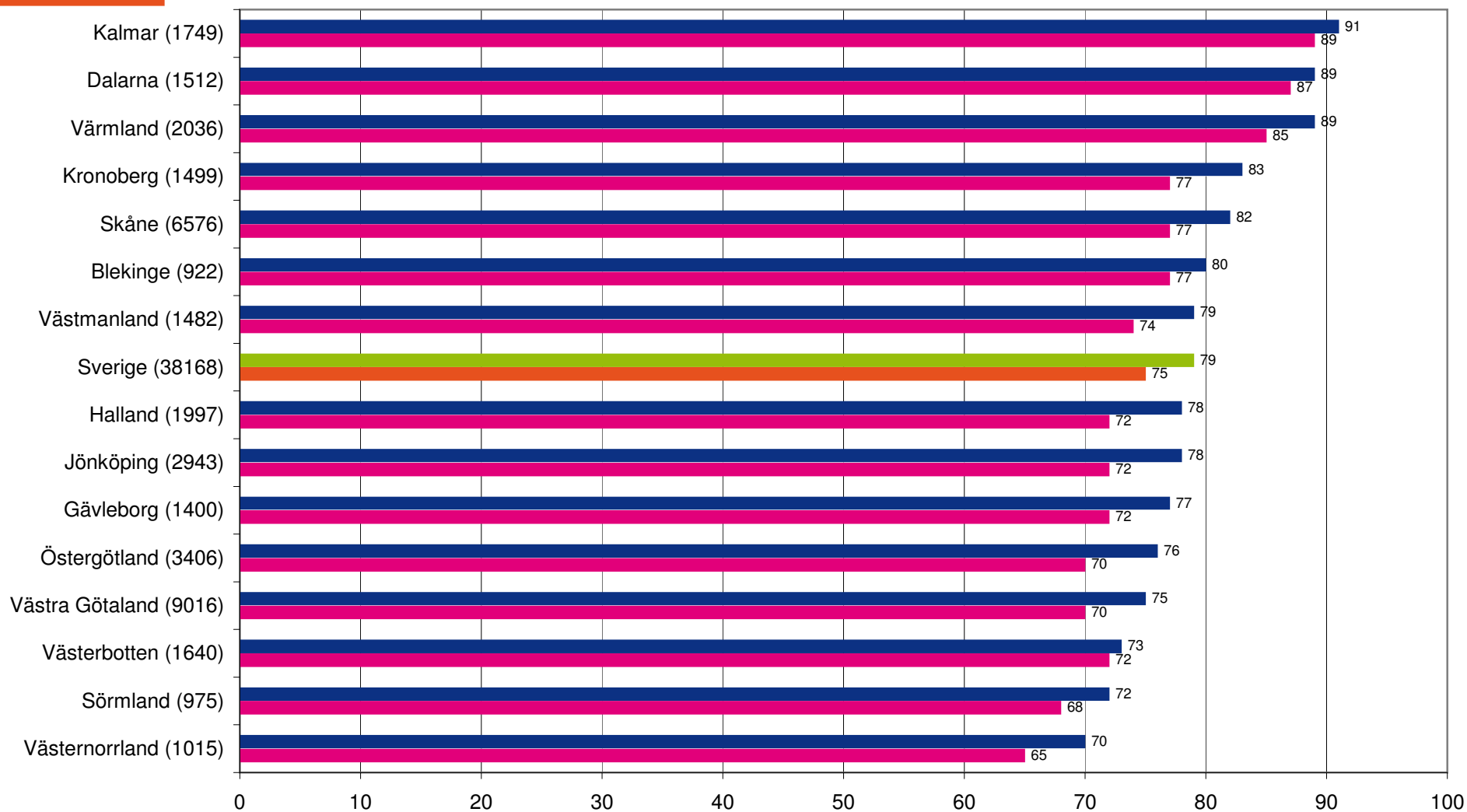


### Hur bedömer du bemötandet du fick från den som tog emot dig vid ankomsten/receptionen?



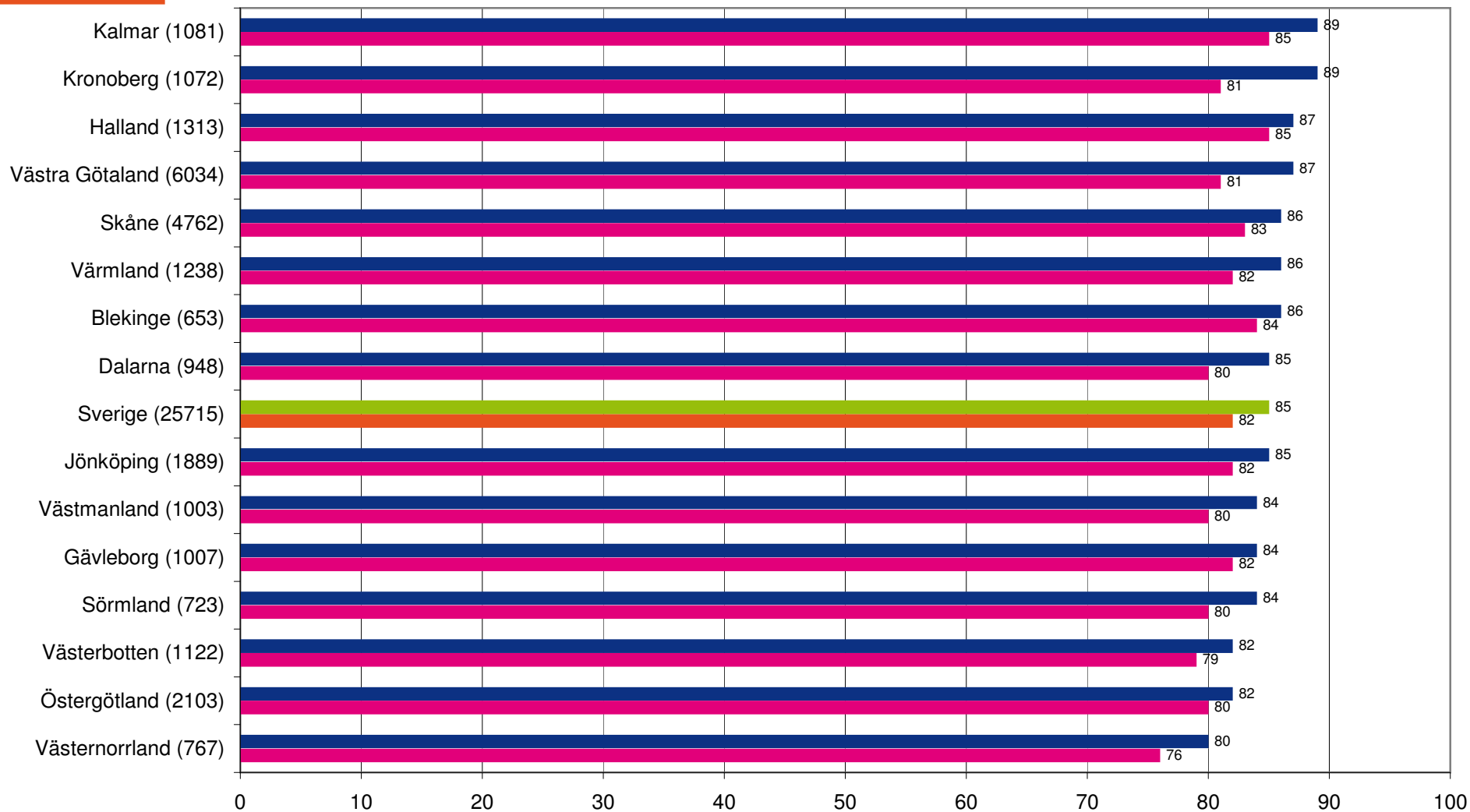


## Fick du tillräckligt med avskildhet när du samtalande med personalen vid ankomsten/recepti...



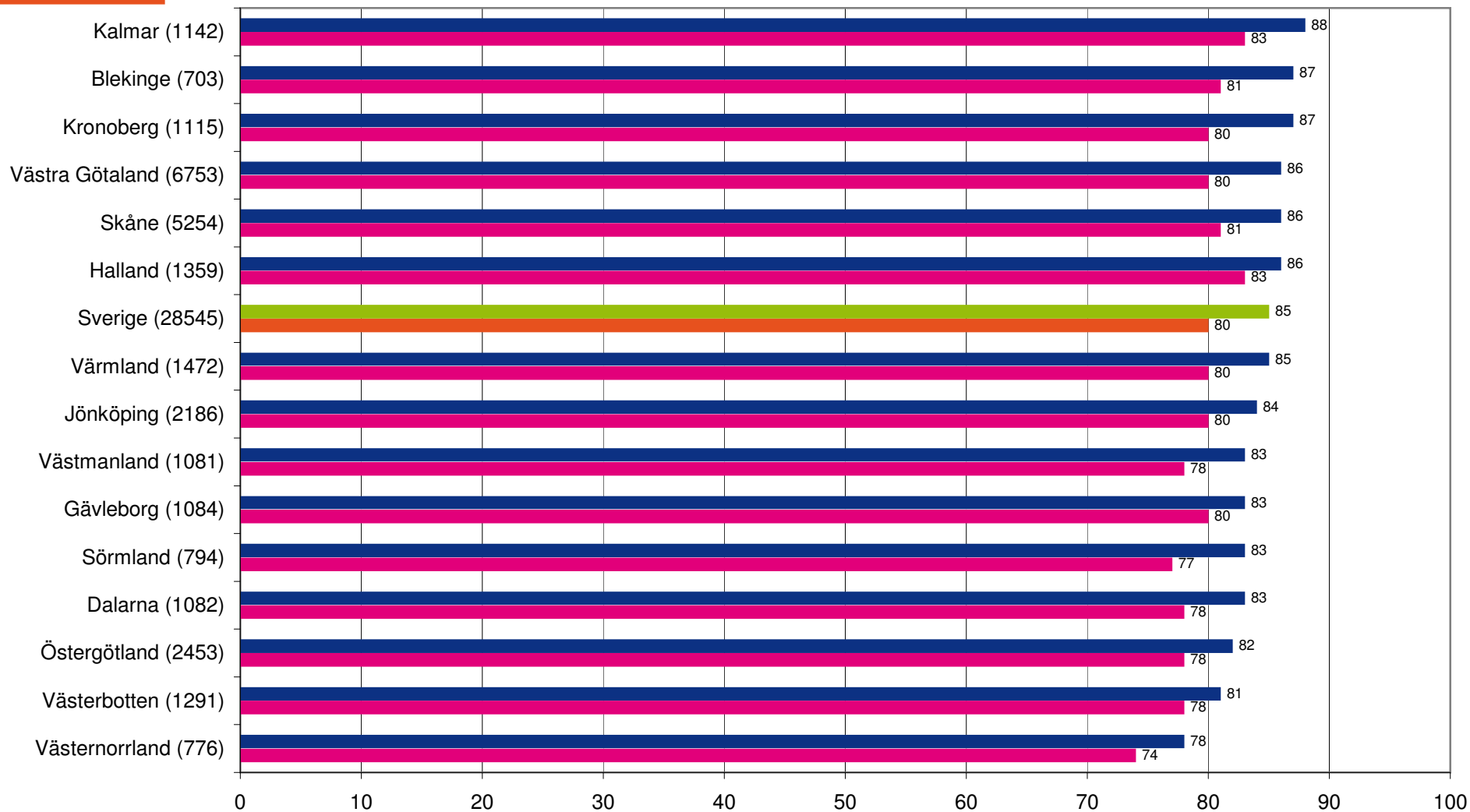


## Om du kände oro eller ängslan över ditt tillstånd eller din behandling, hade du möjlighet...



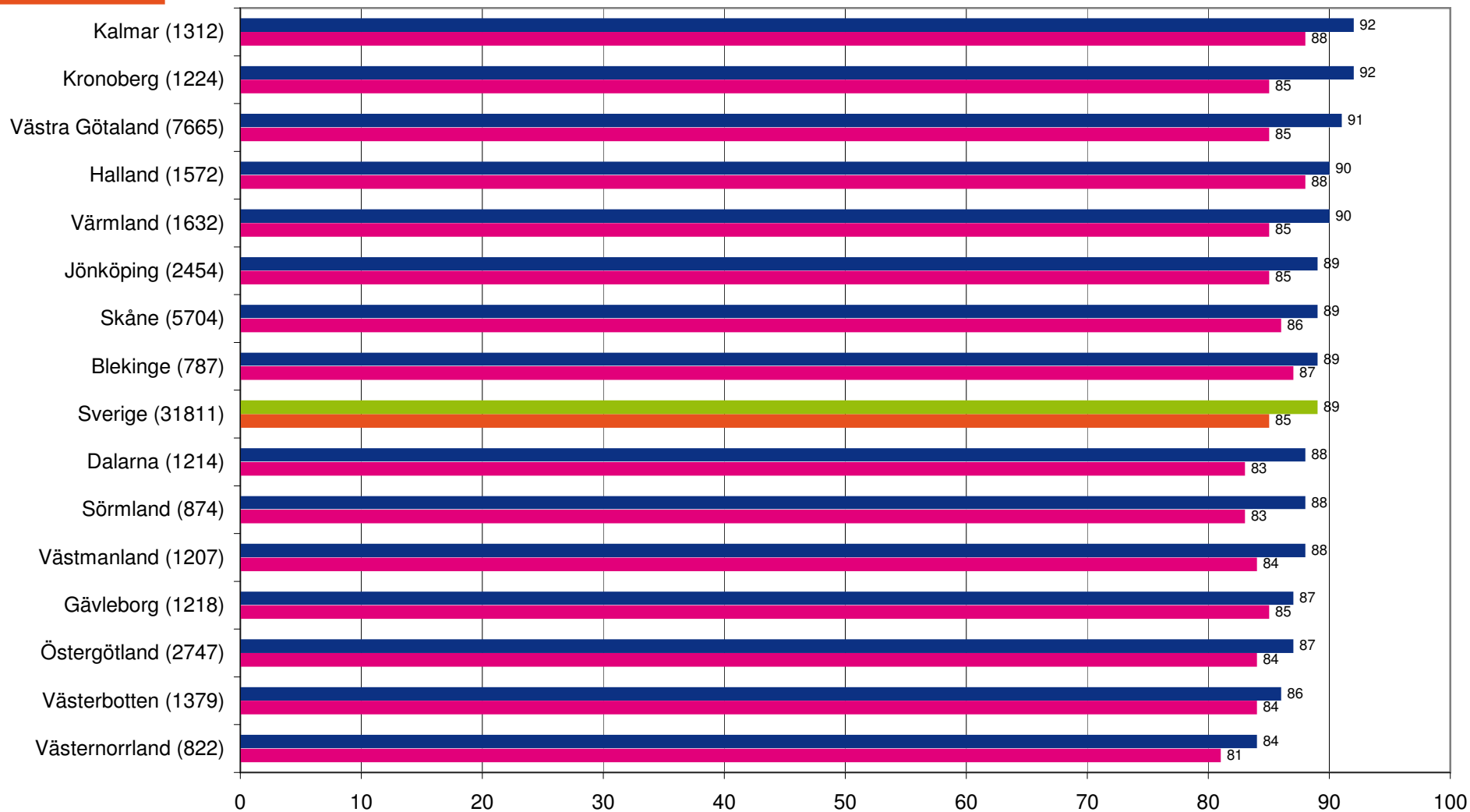


## Fick du information om din diagnos eller förklaring till dina besvär på ett sätt som du f...



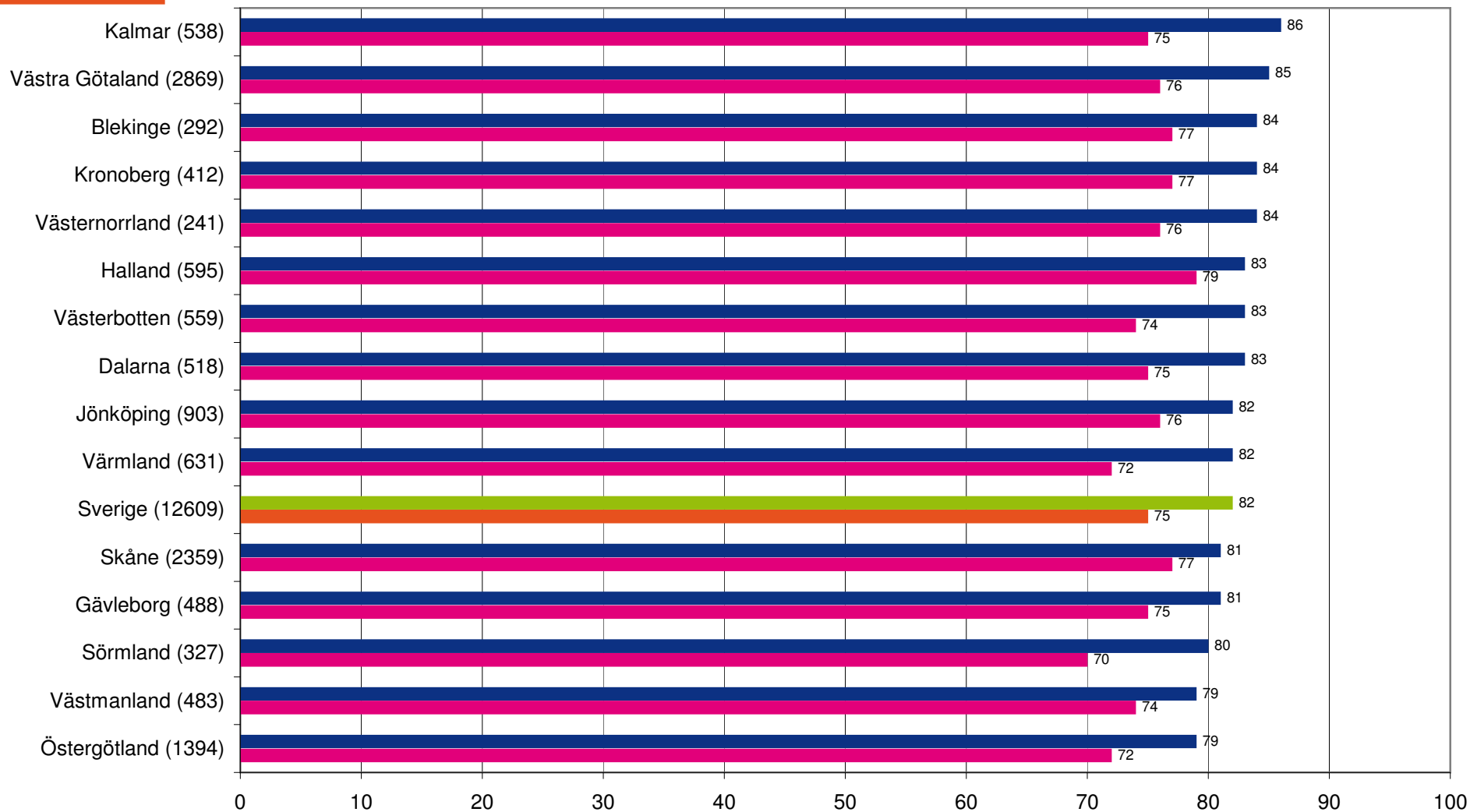


## Fick du information om din behandling på ett sätt som du förstod?



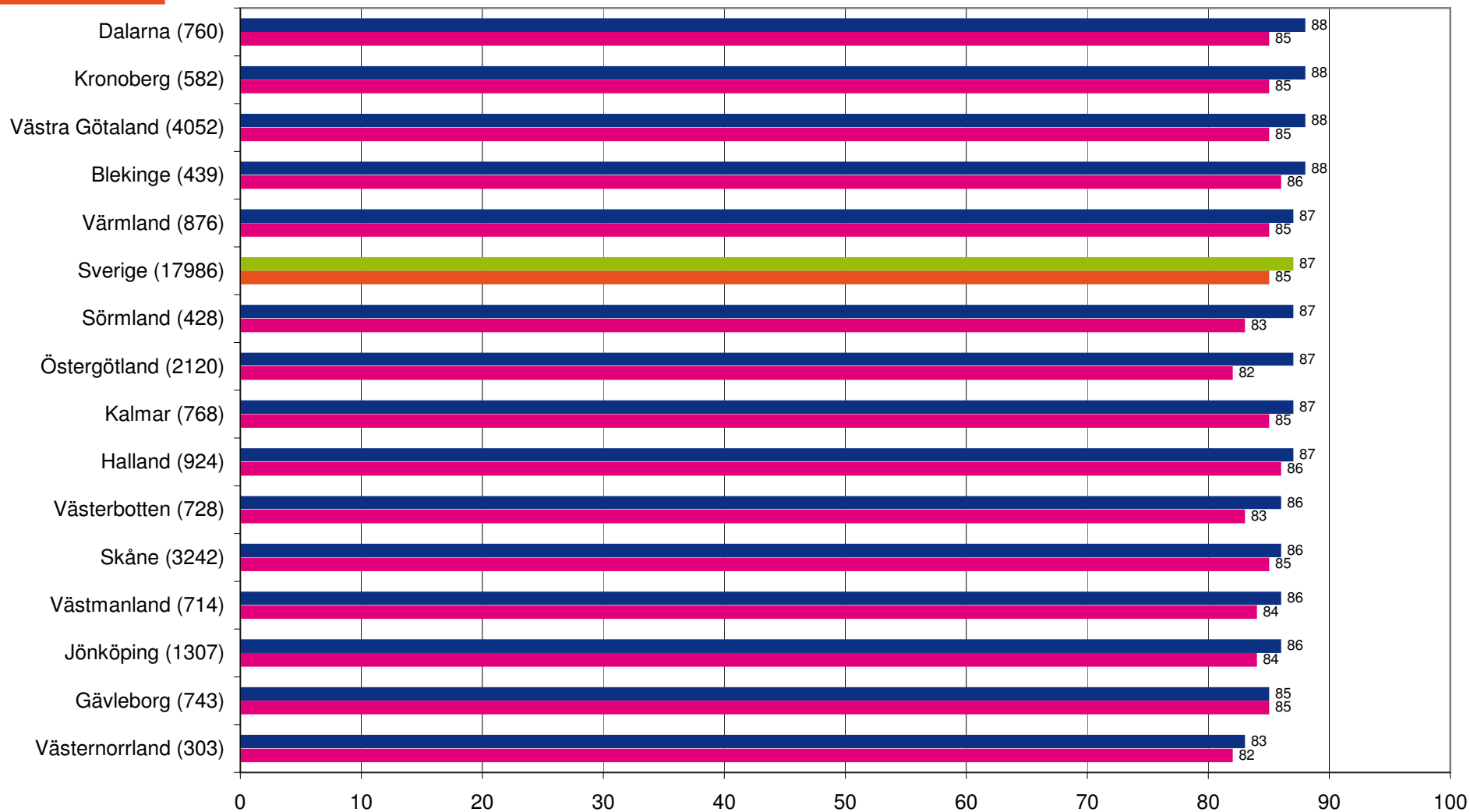


**\*Förklarade någon ur personalen varför du behövde ta proverna, på ett sätt som du förstod?**



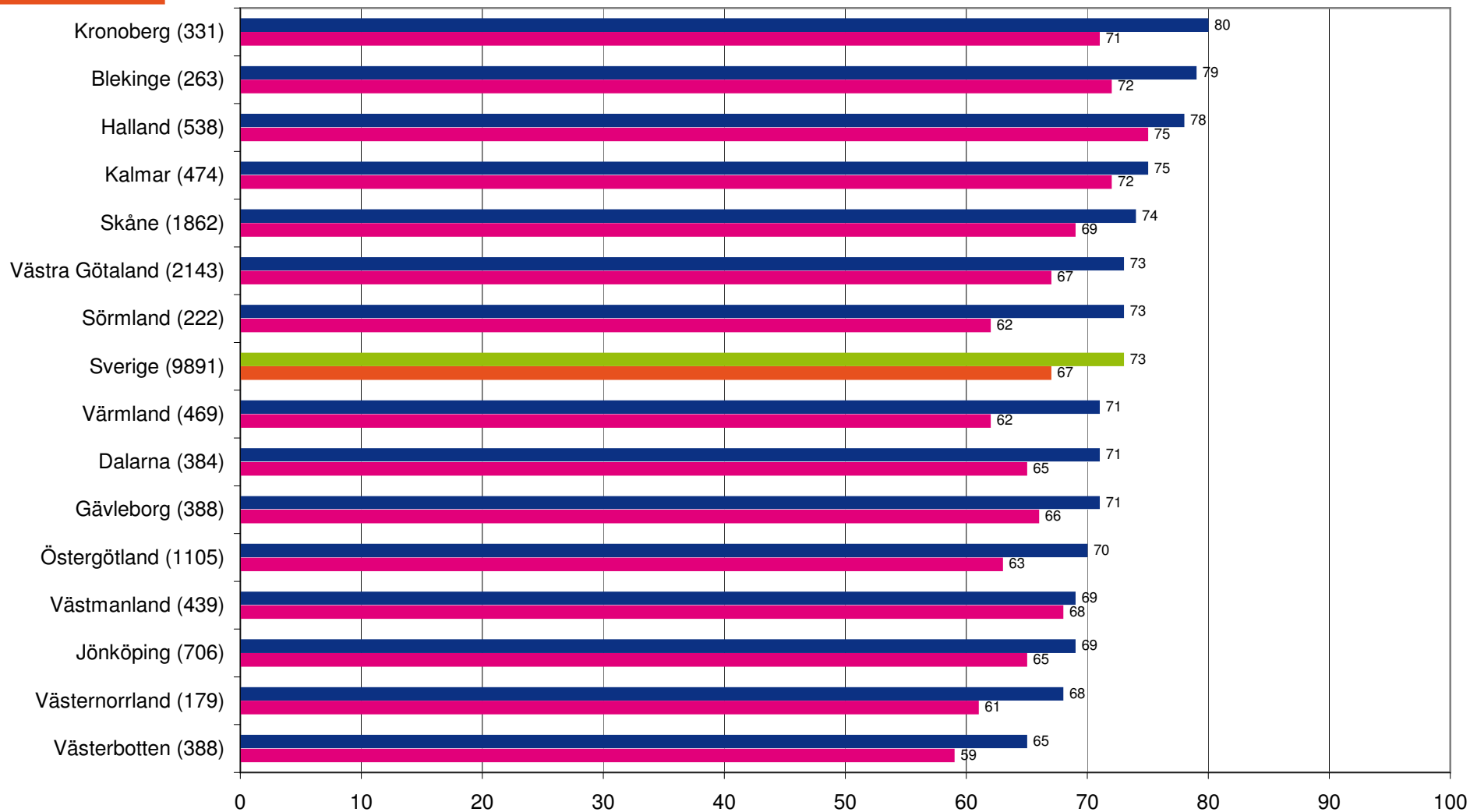


**\*Fick du veta provresultaten på ett sätt som du förstod?**





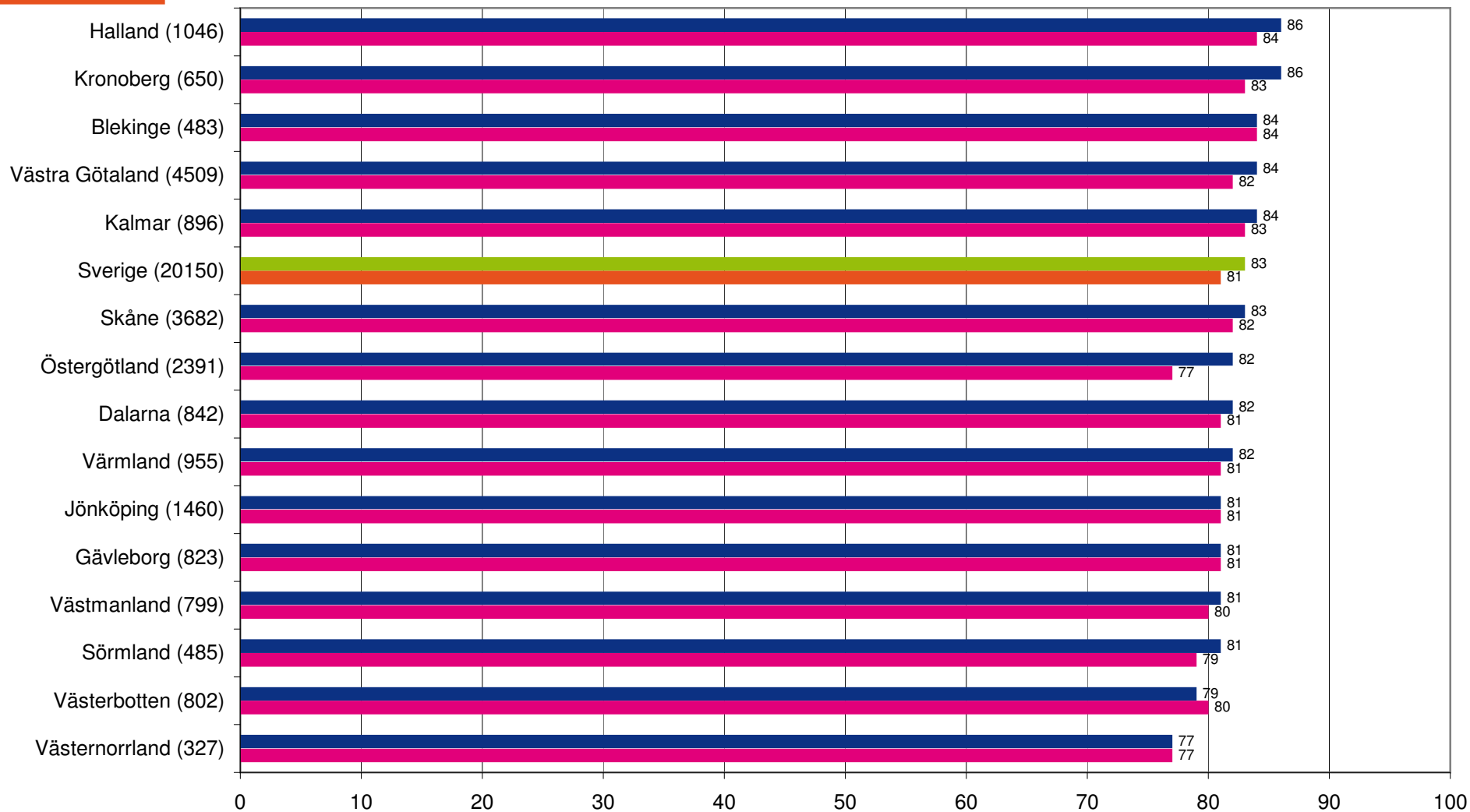
\*Om du inte fick veta provresultaten vid besöket, berättade någon ur personalen hur du sk...





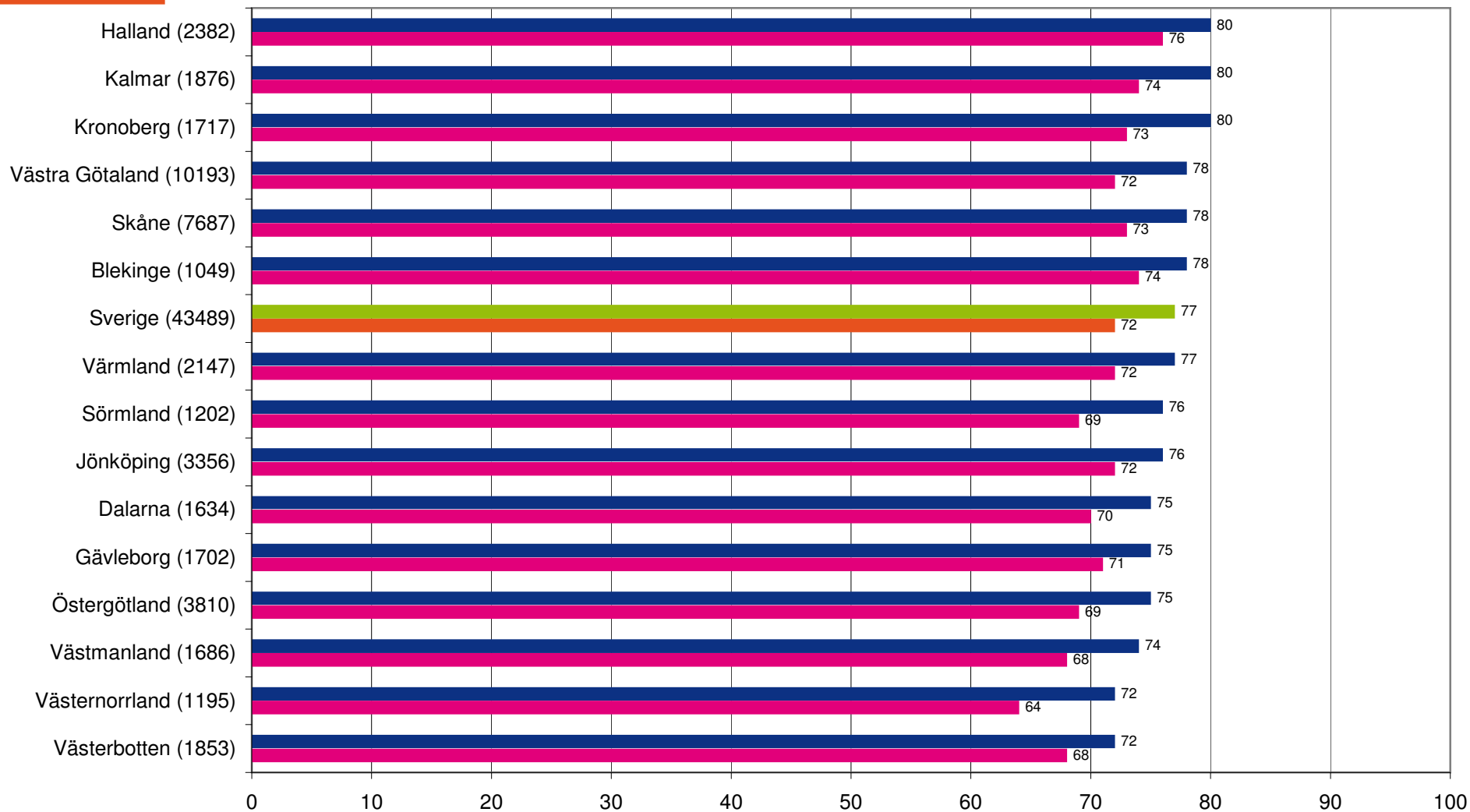


**\*Hur bedömer du bemötandet du fick från personalen vid provtagningen?**



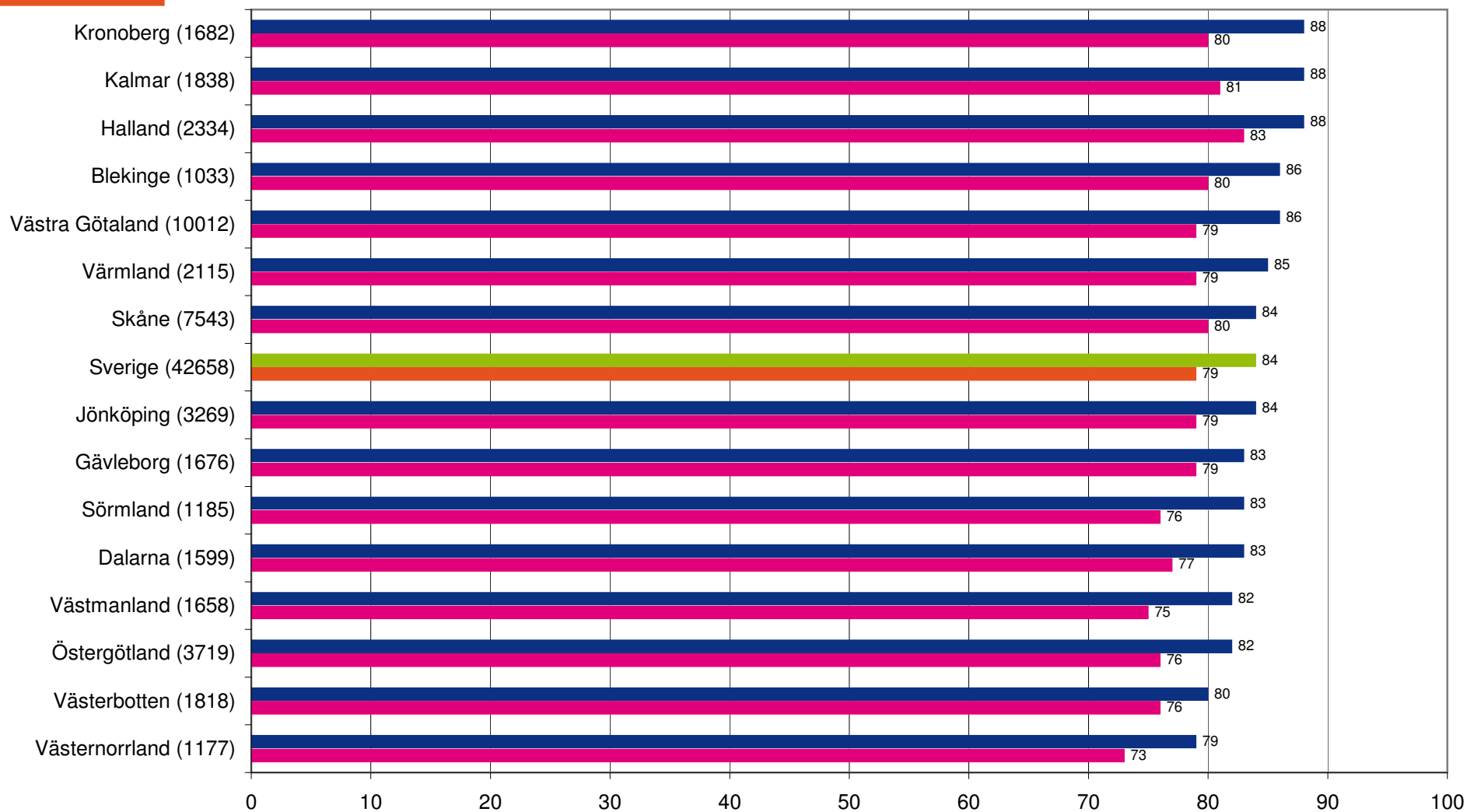


### Hur värderar du som helhet den vård/behandling du fick?



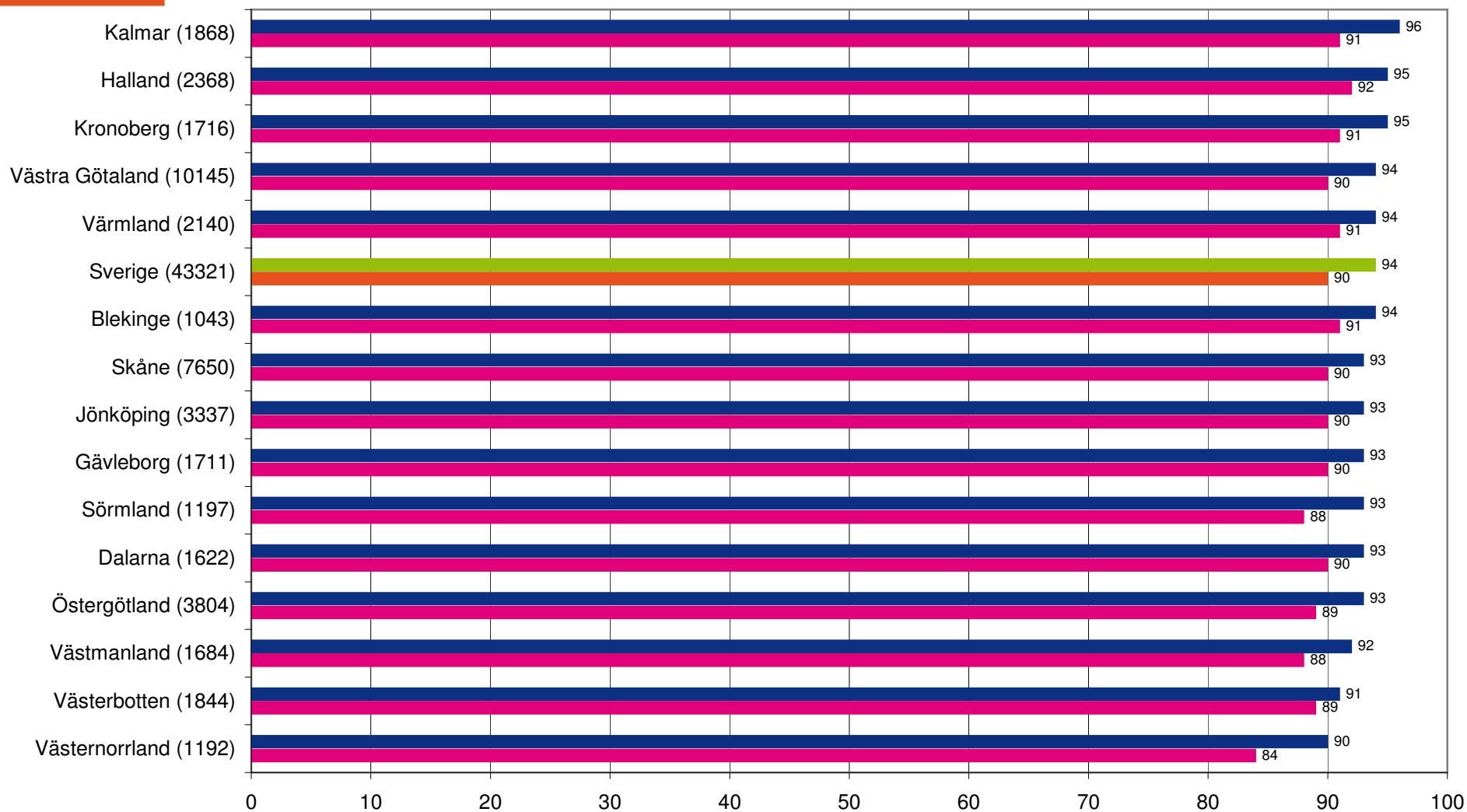


### Kände du dig delaktig i beslut om din vård och behandling, så mycket som du önskade?



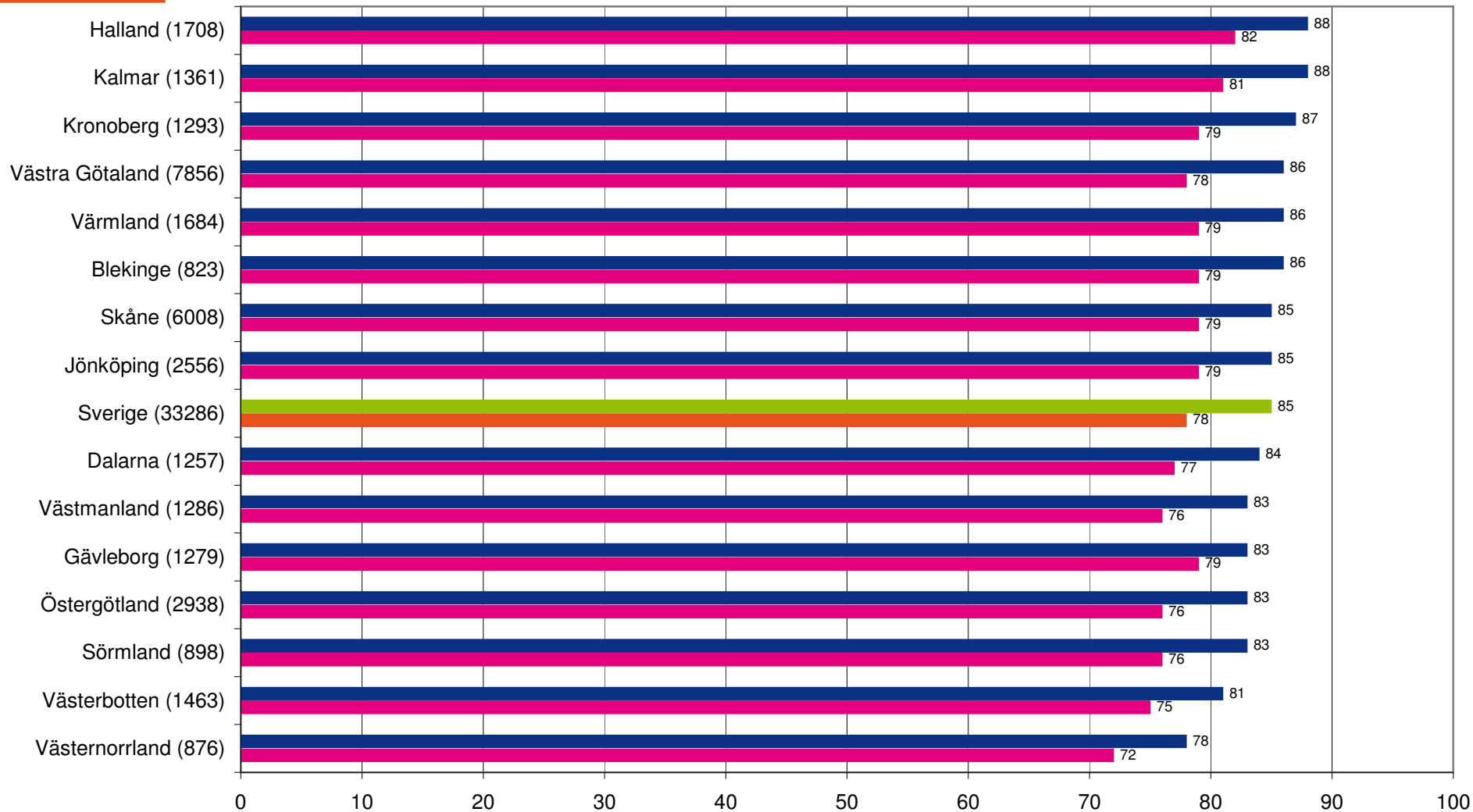


## Kände du att du blev bemött med respekt och på ett hänsynsfullt sätt?



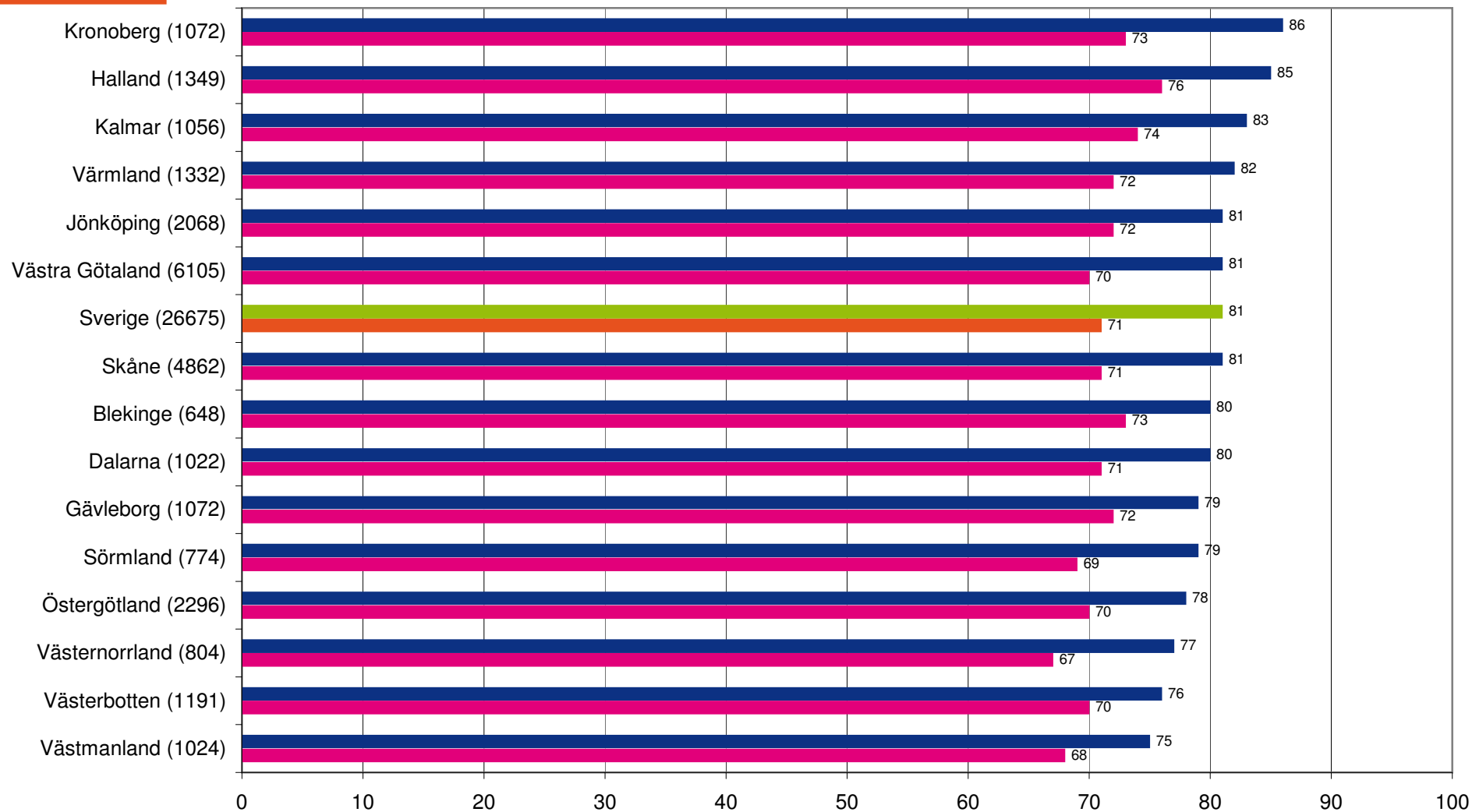


### Fick du tillräcklig information om ditt tillstånd?



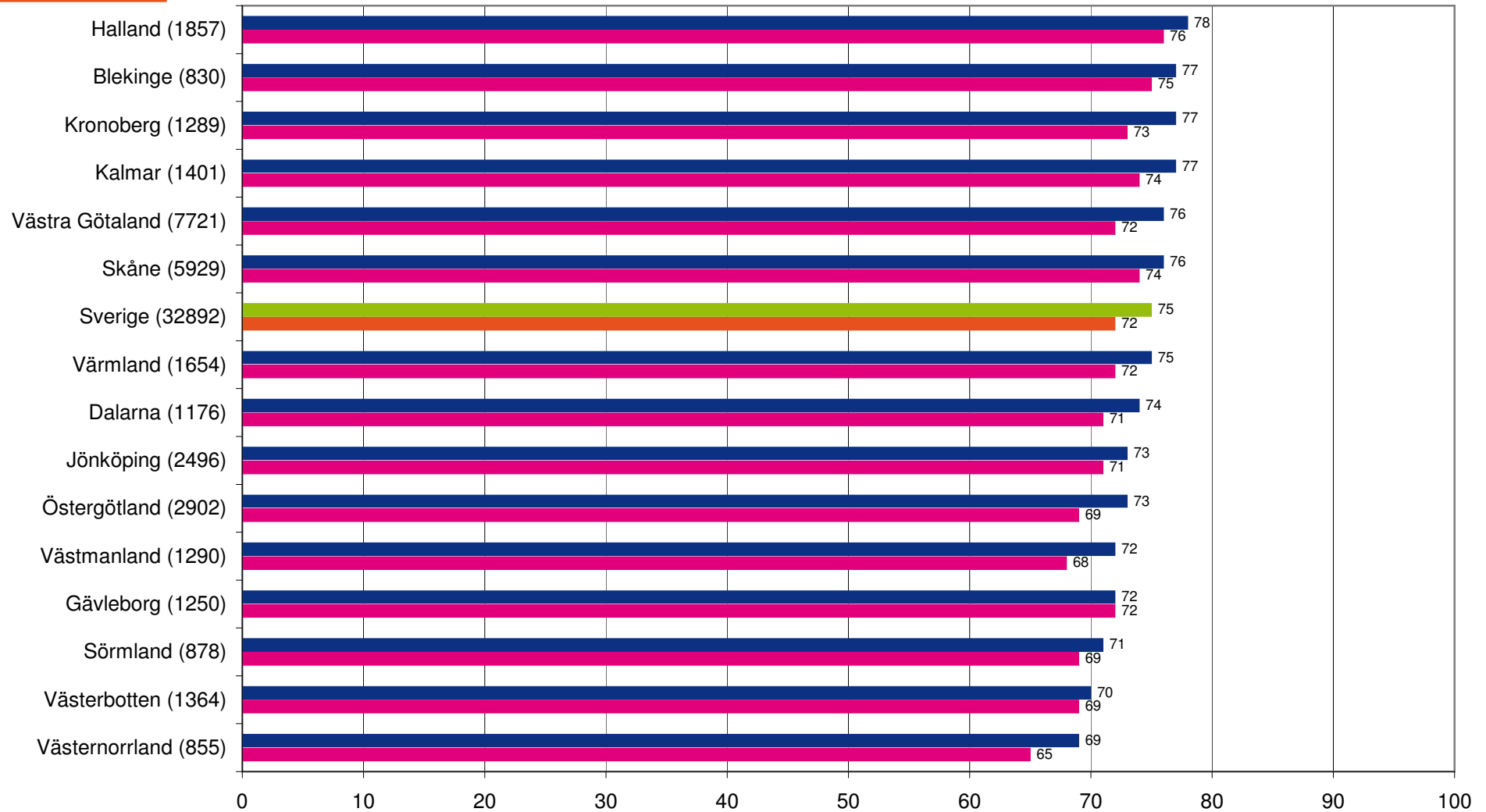


## Fick du veta vart du kunde vända dig om du behövde hjälp eller hade ytterligare frågor ef...



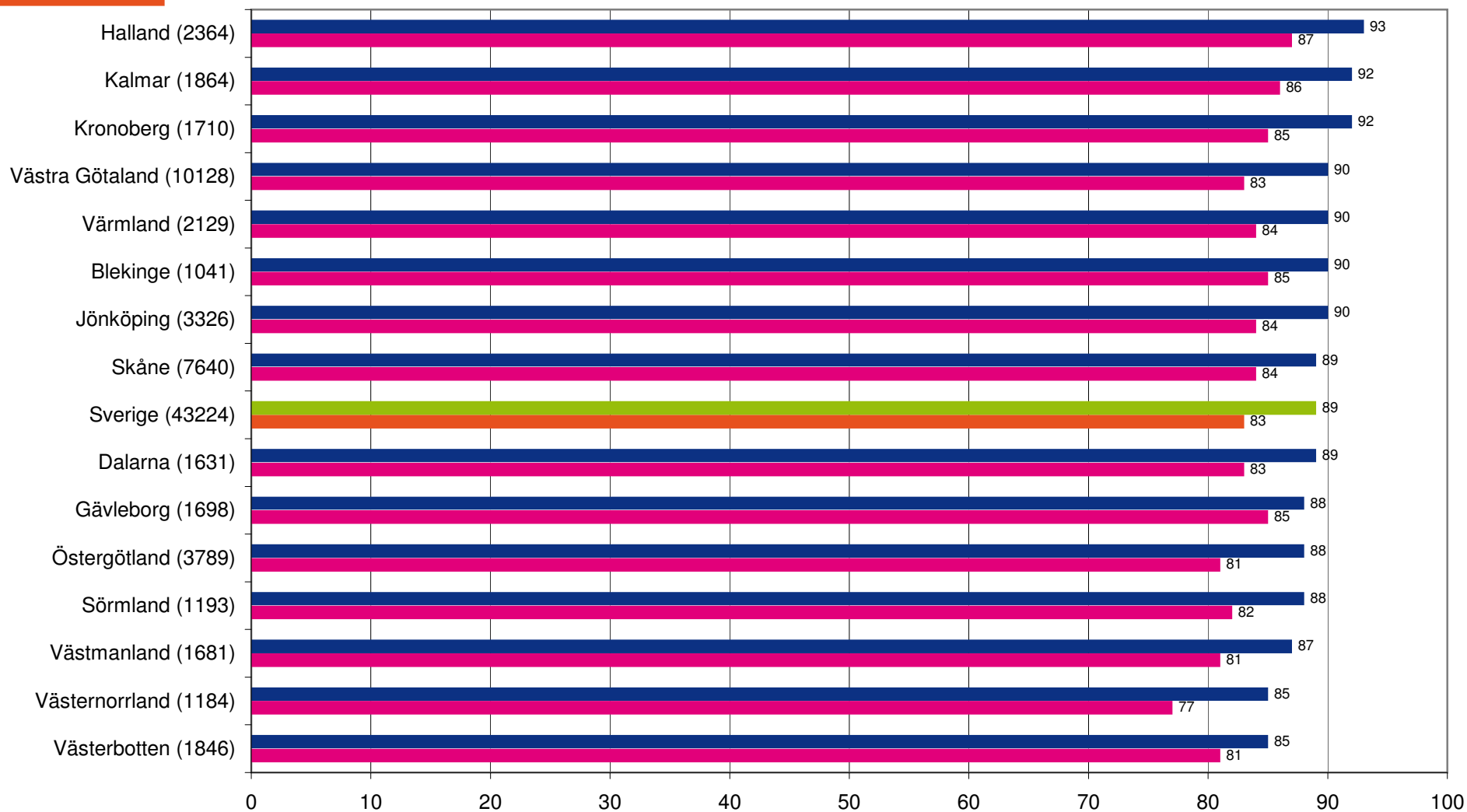


### Hur bedömer du att samarbetet mellan personalen fungerade?





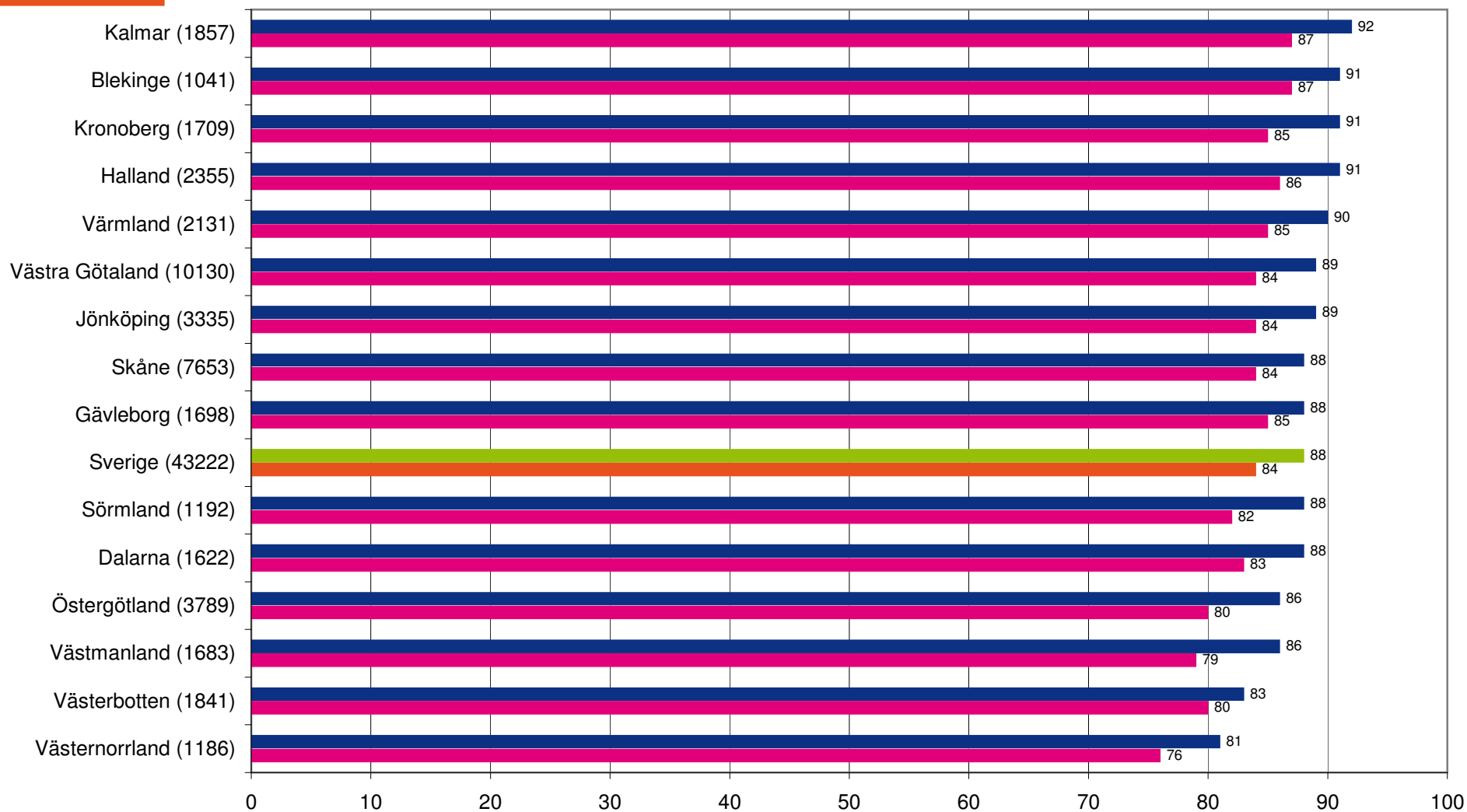
### Anser du att ditt aktuella behov av sjukvård blivit tillgodosett vid ditt besök på mottag...







### Skulle du rekommendera den här mottagningen till andra?



# Läkare 2010 jämfört med 2009

(i 2009 års mätning ingick endast läkare)

Landstingets resultat 2010

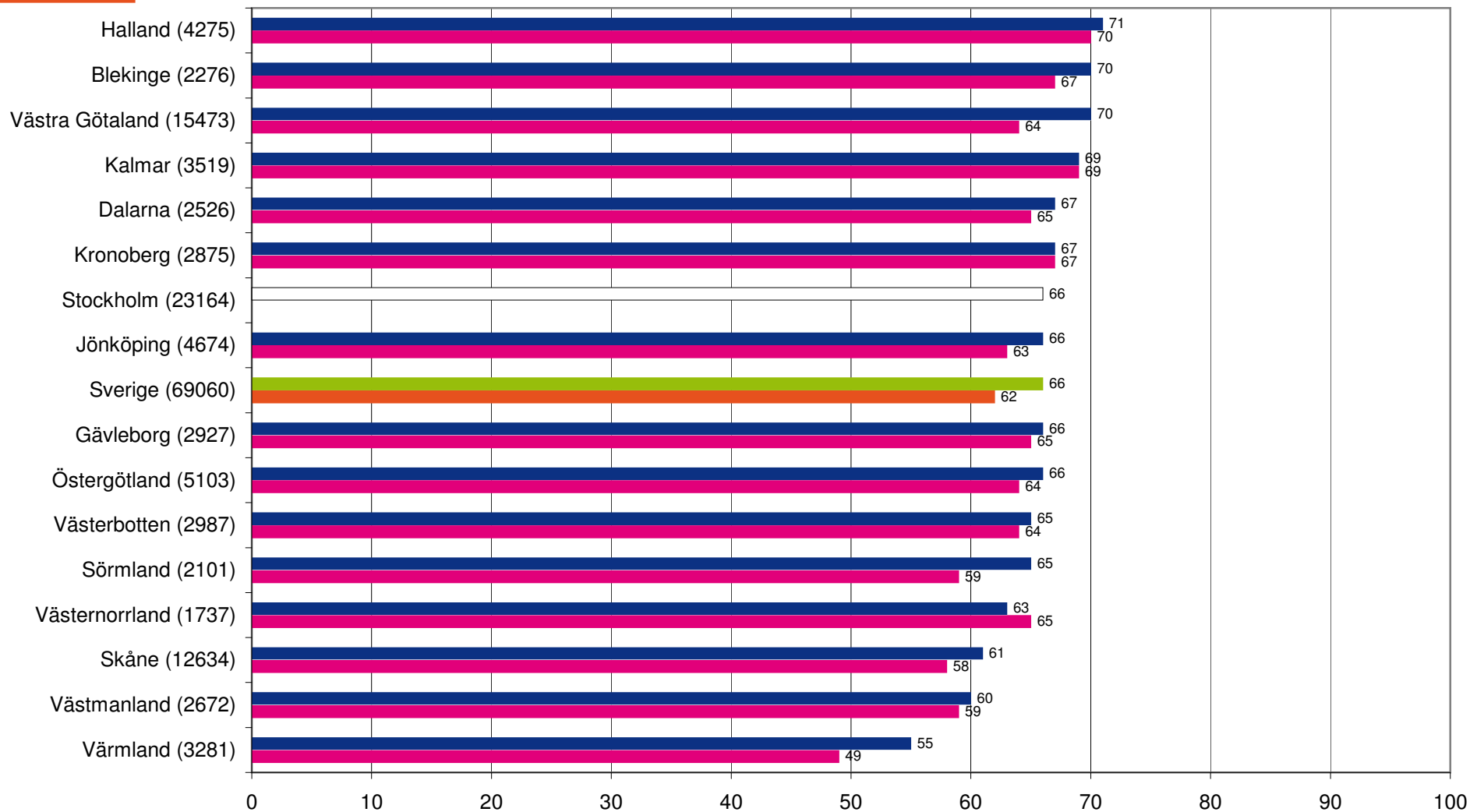
Landstingets resultat 2009

Rikets resultat 2010

Rikets resultat 2009

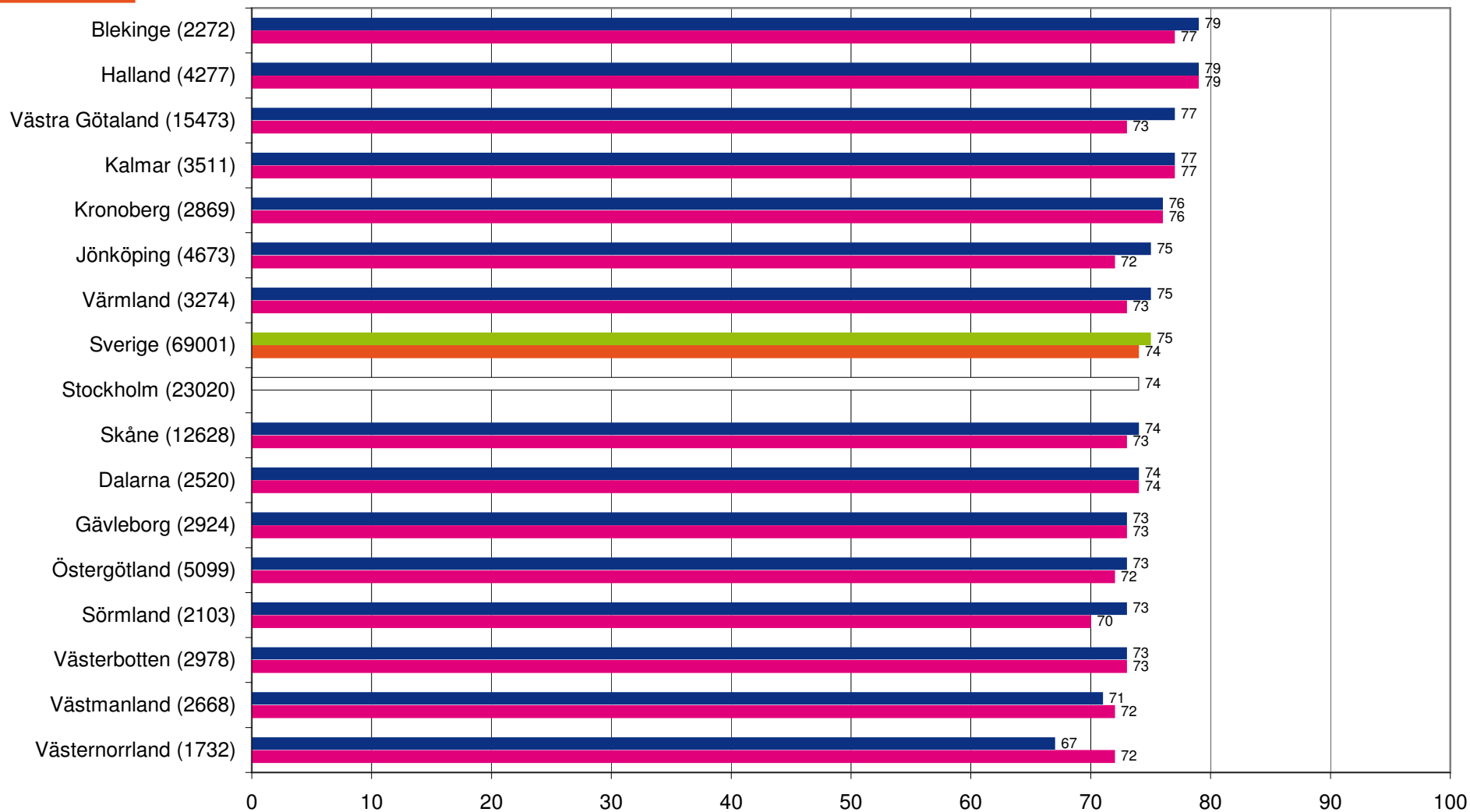


### \*Hur upplever du mottagningens tillgänglighet per telefon?





**\*Hur var bemötandet från den person som tog emot din tidsbeställning?**



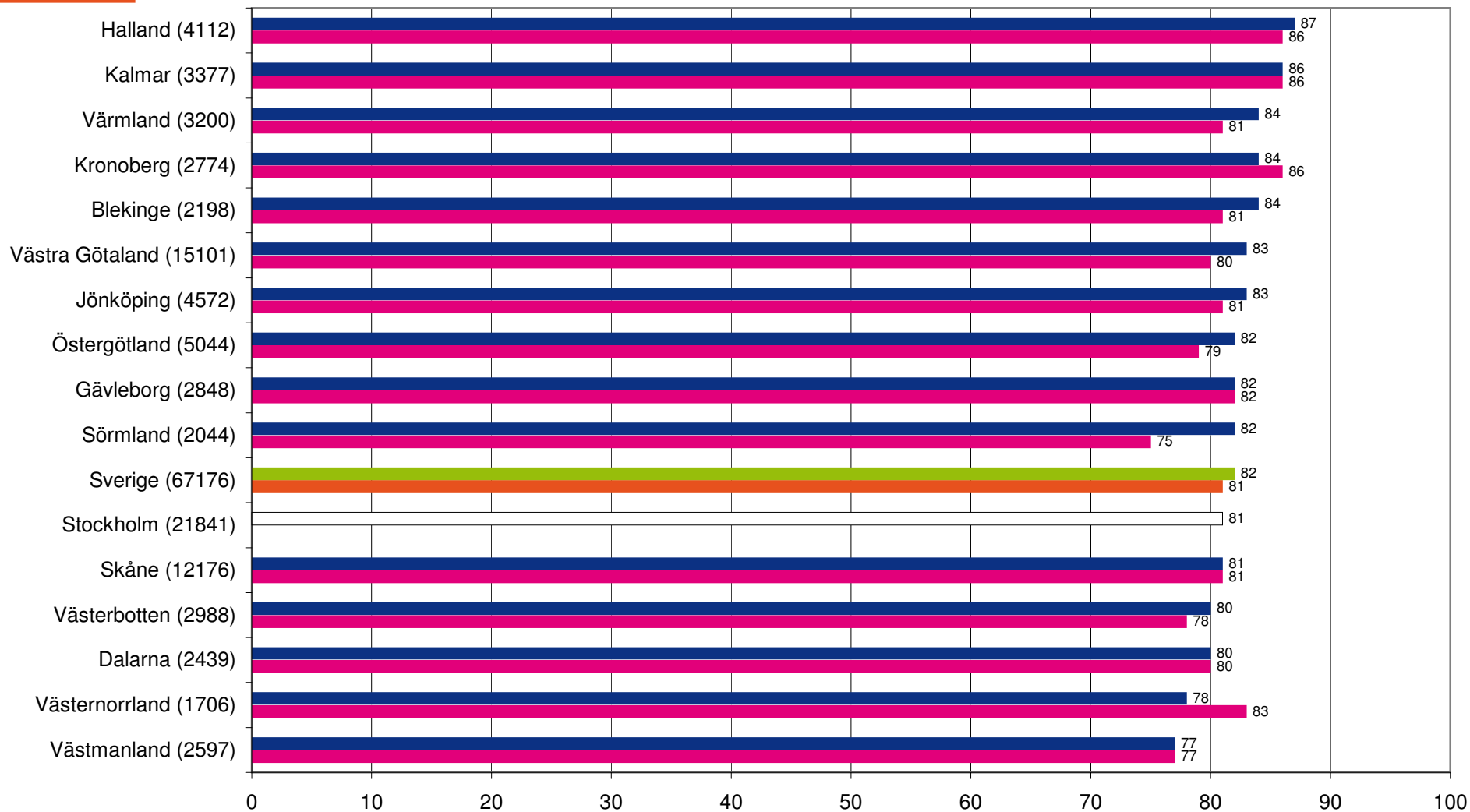


### \*Hur länge fick du vänta på ditt besök?



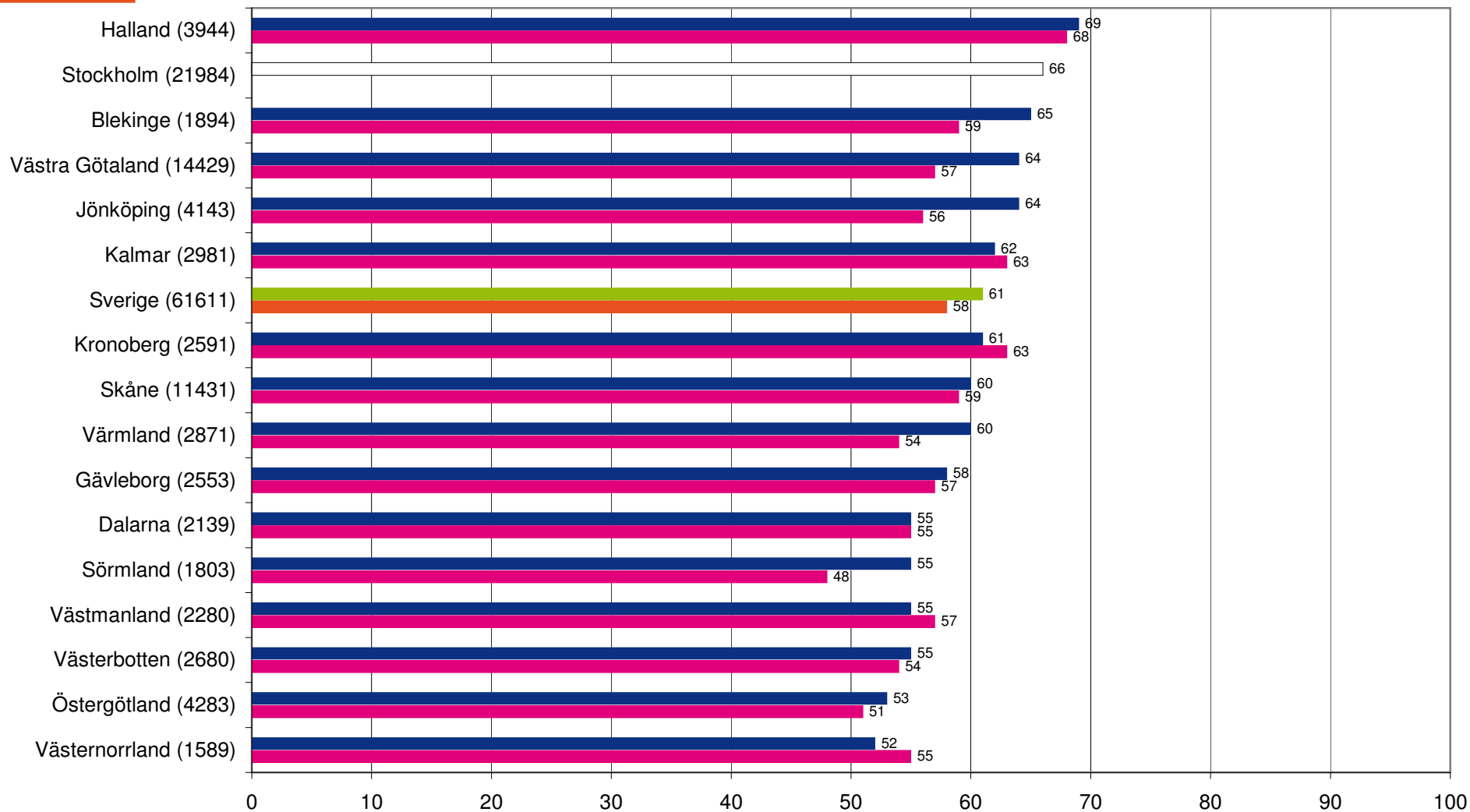


**\*Vad anser du om tiden du fick vänta?**



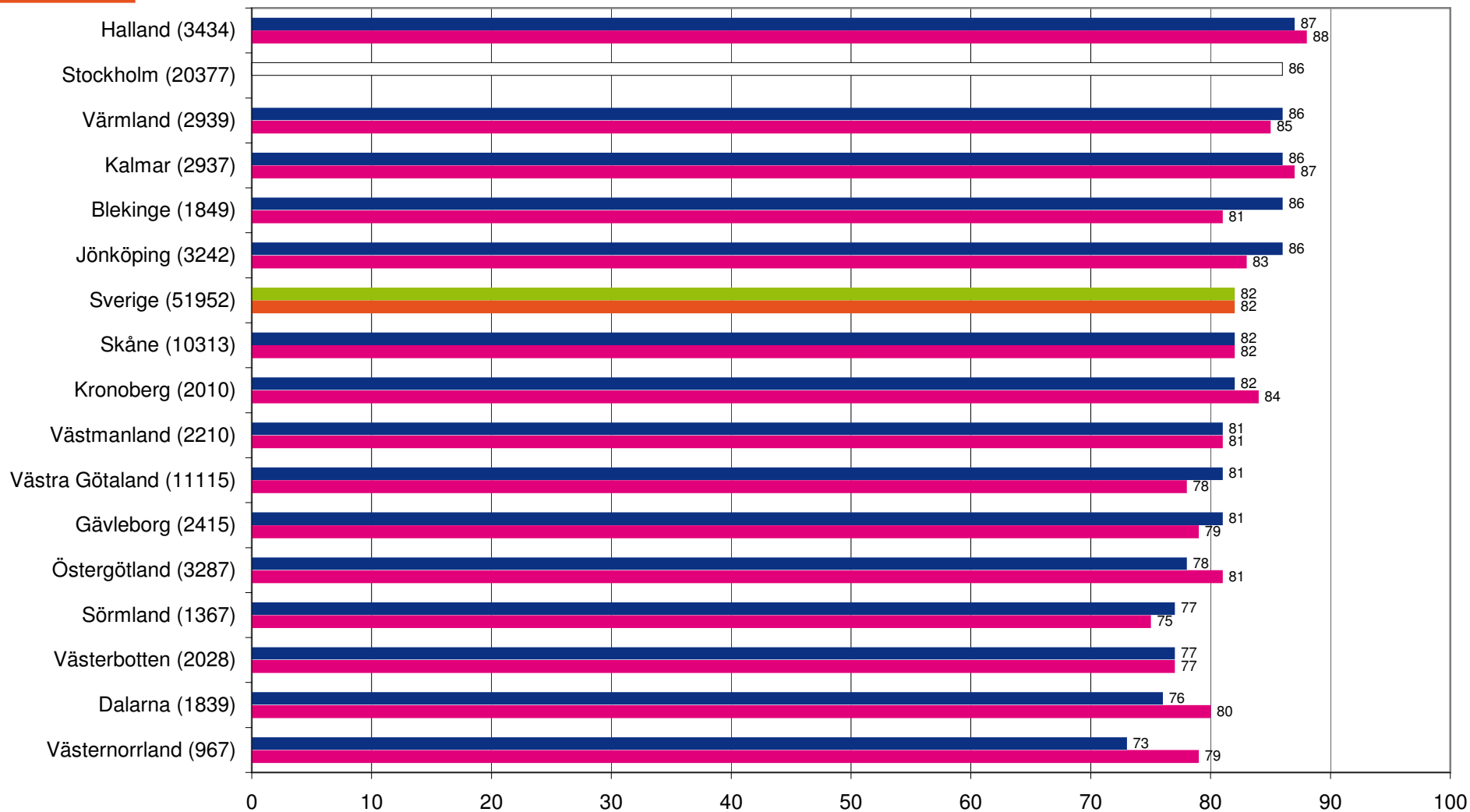


**\*Fick du möjlighet att påverka dag och tidpunkt för ditt besök?**





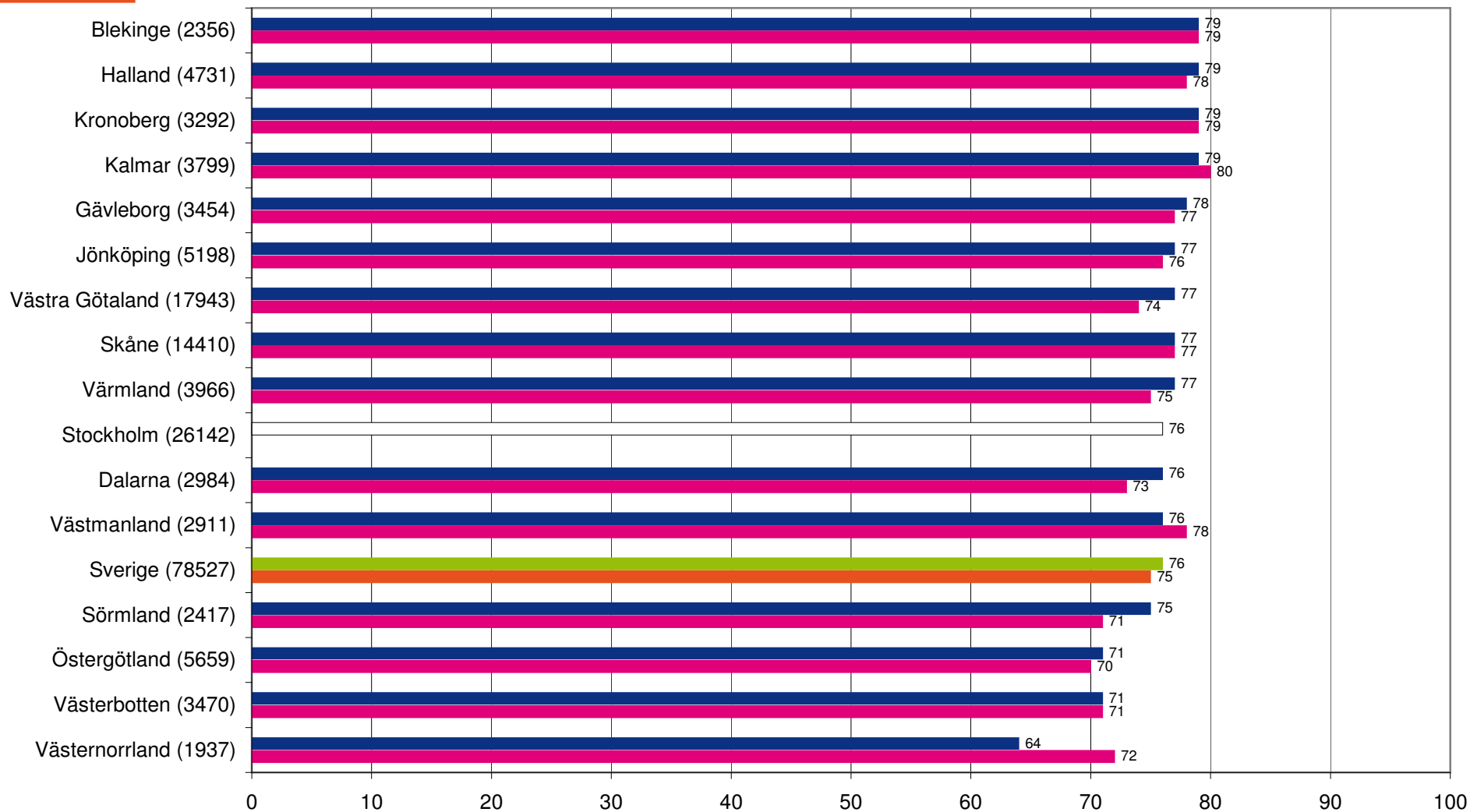
**\*Fick du tid hos den person som du ville träffa?**





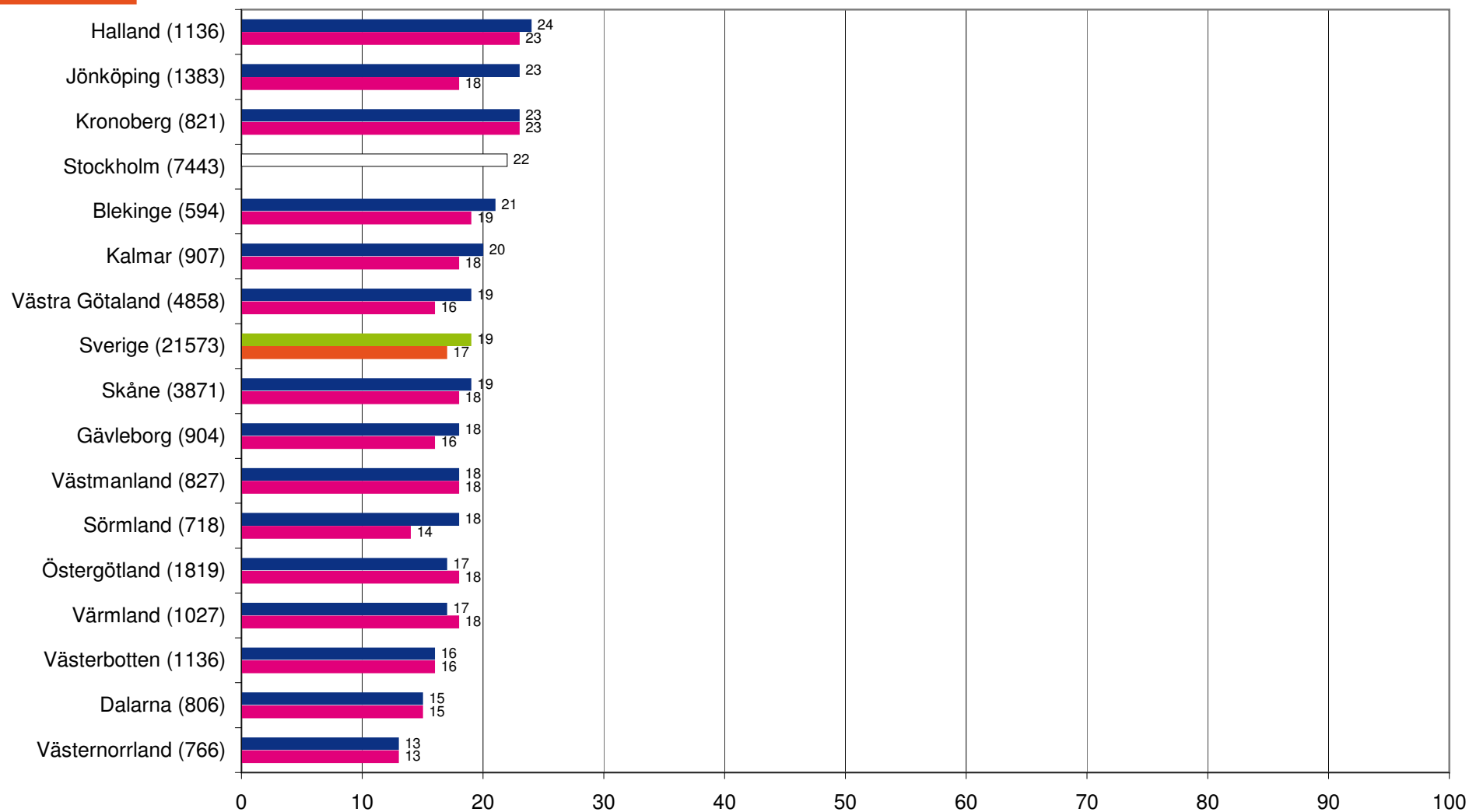


### \*Började ditt besök i tid?



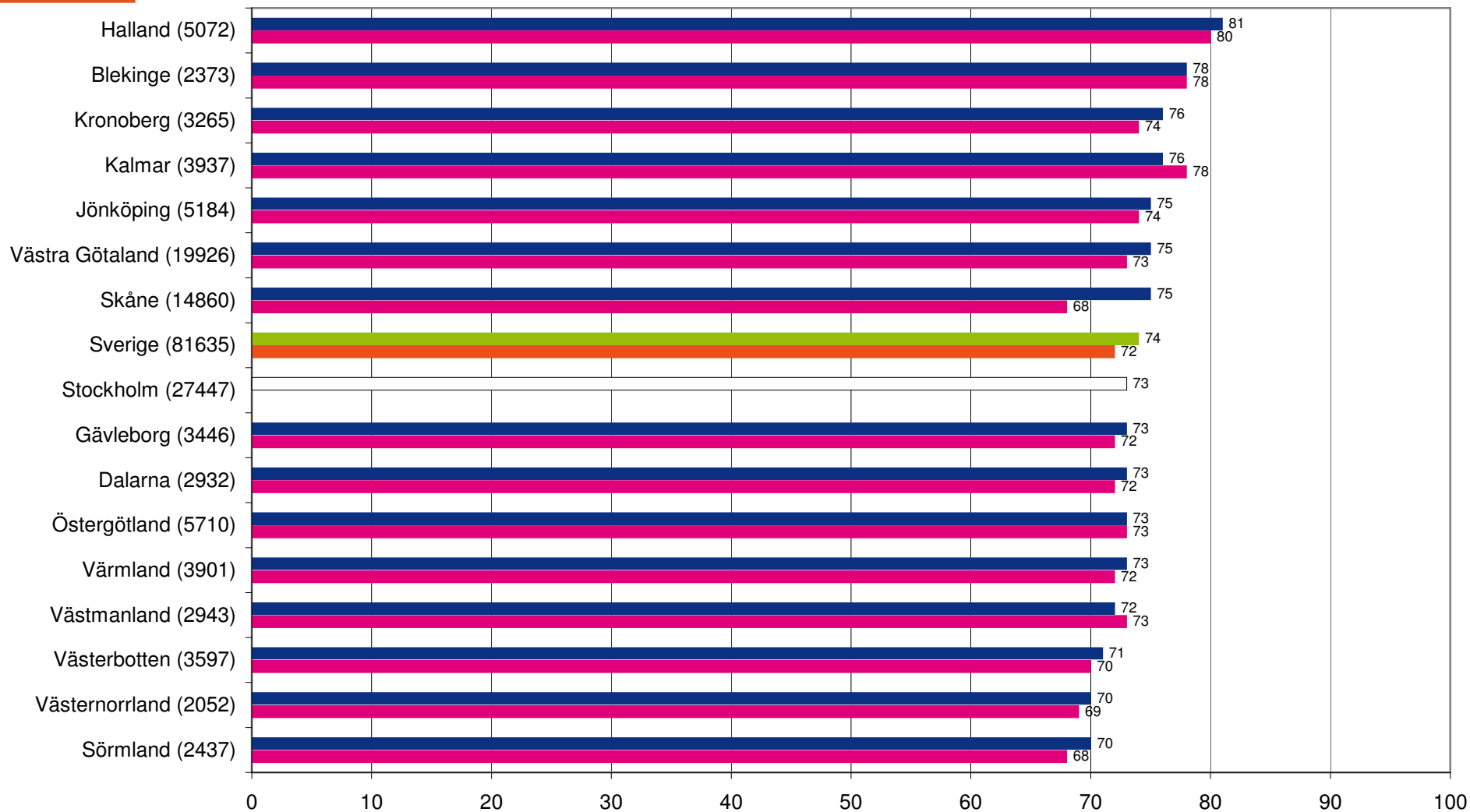


**\*Om ditt besök inte började i tid, berättade någon för dig om förseningen?**



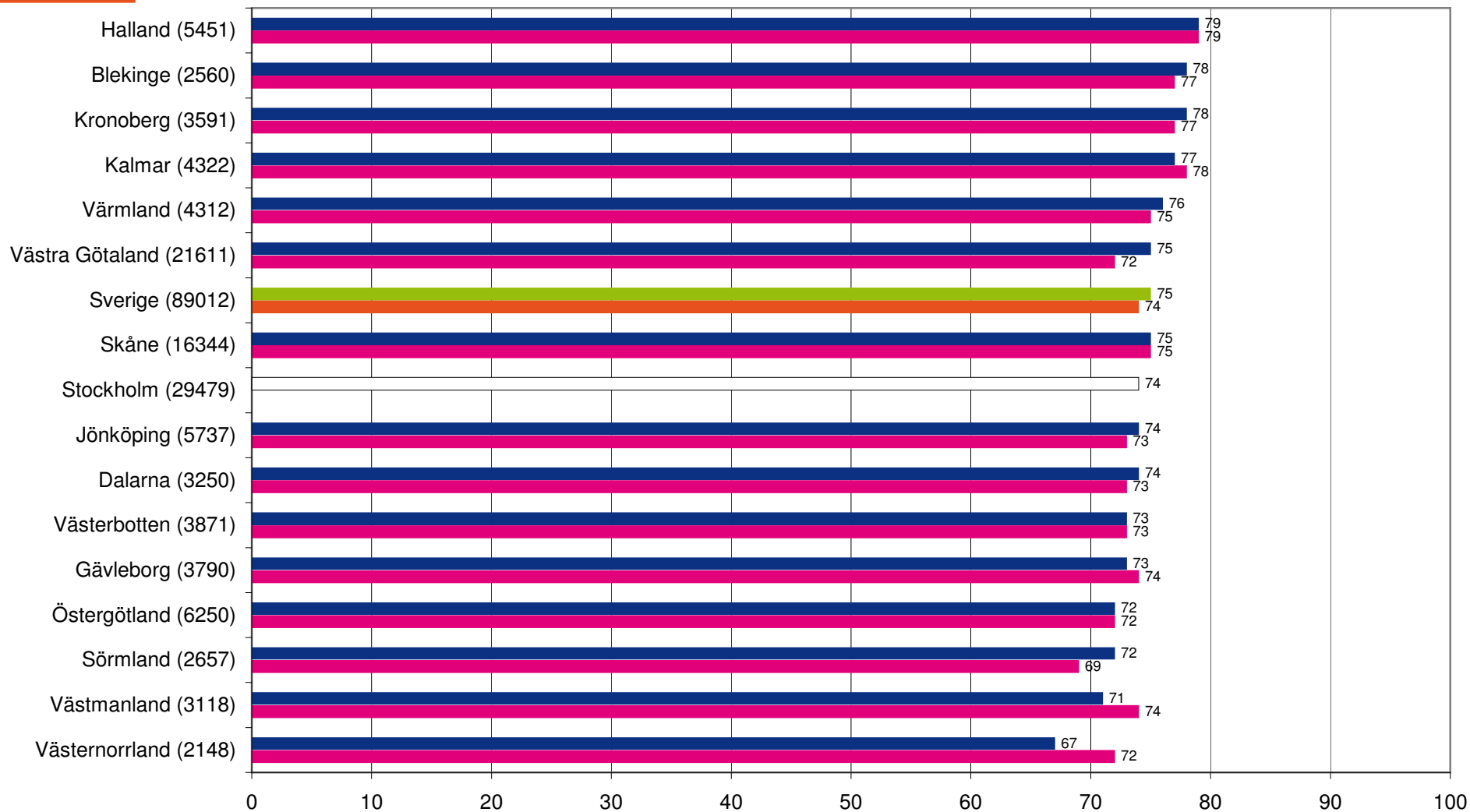


### Fanns det sysselsättning som passade dig i väntrummet (t.ex. tidningar, vårdinformation, ...)



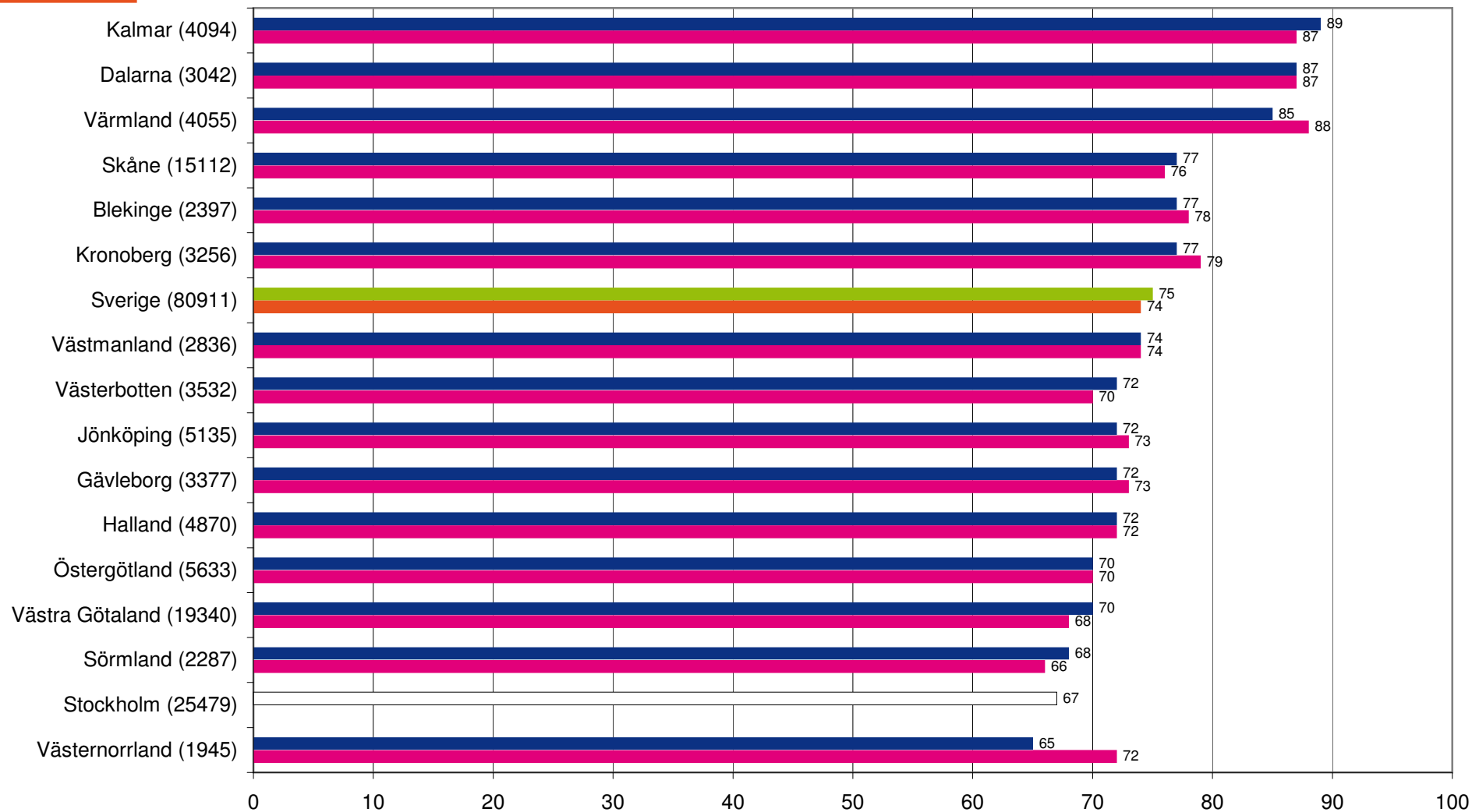


### Hur bedömer du bemötandet du fick från den som tog emot dig vid ankomsten/receptionen?



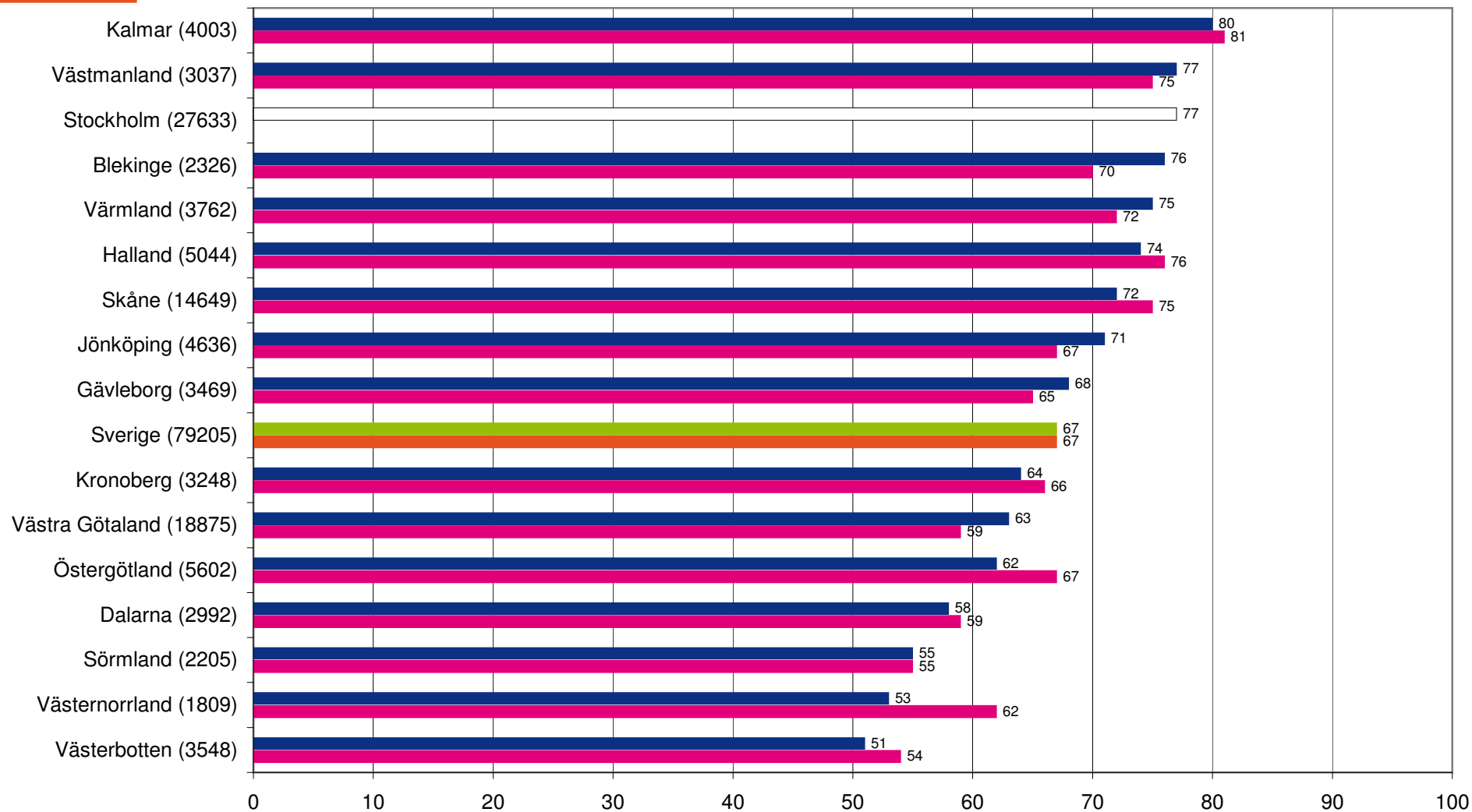


## Fick du tillräckligt med avskildhet när du samtalande med personalen vid ankomsten/recepti...



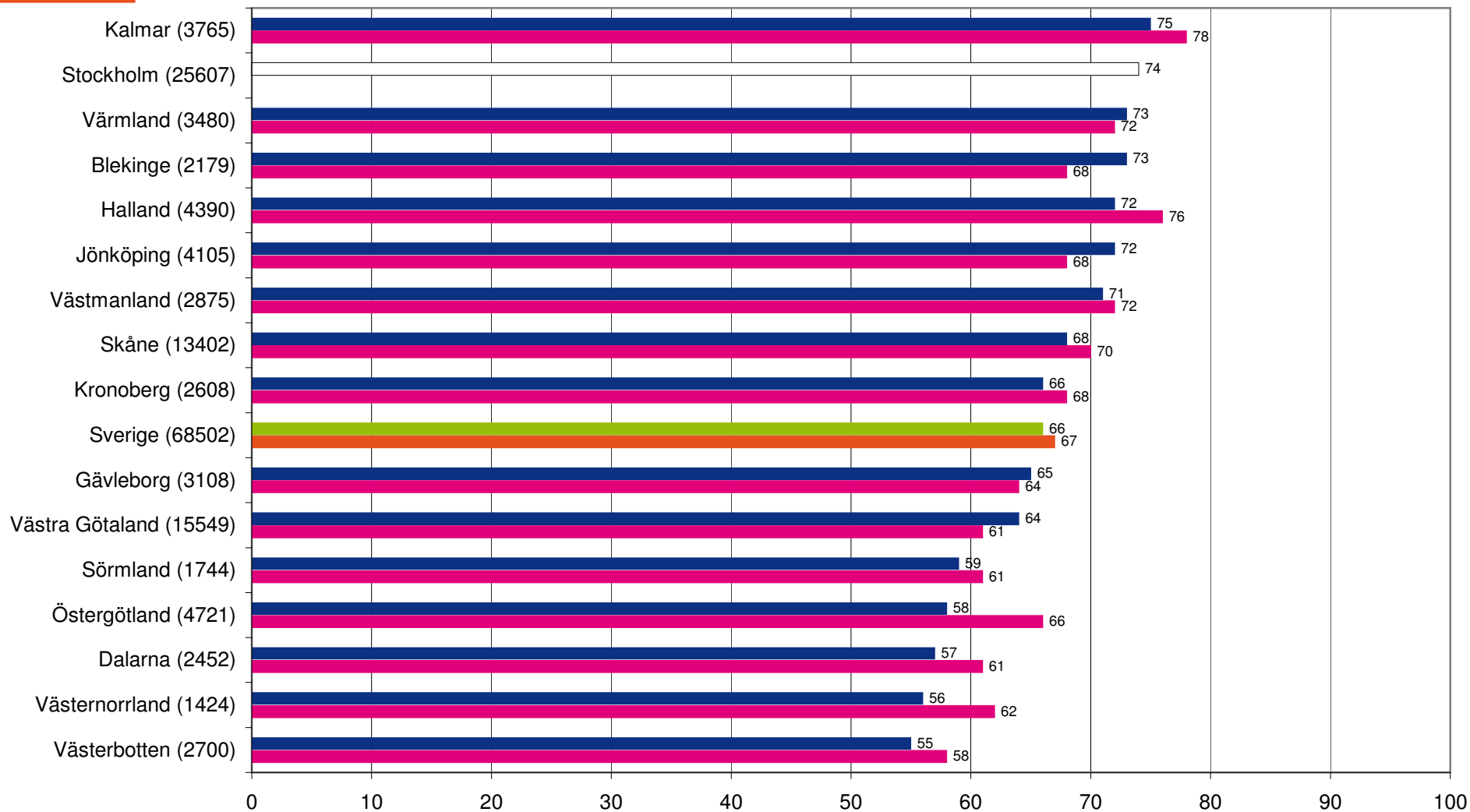


## Brukar du få träffa samma läkare vid dina besök på mottagningen?



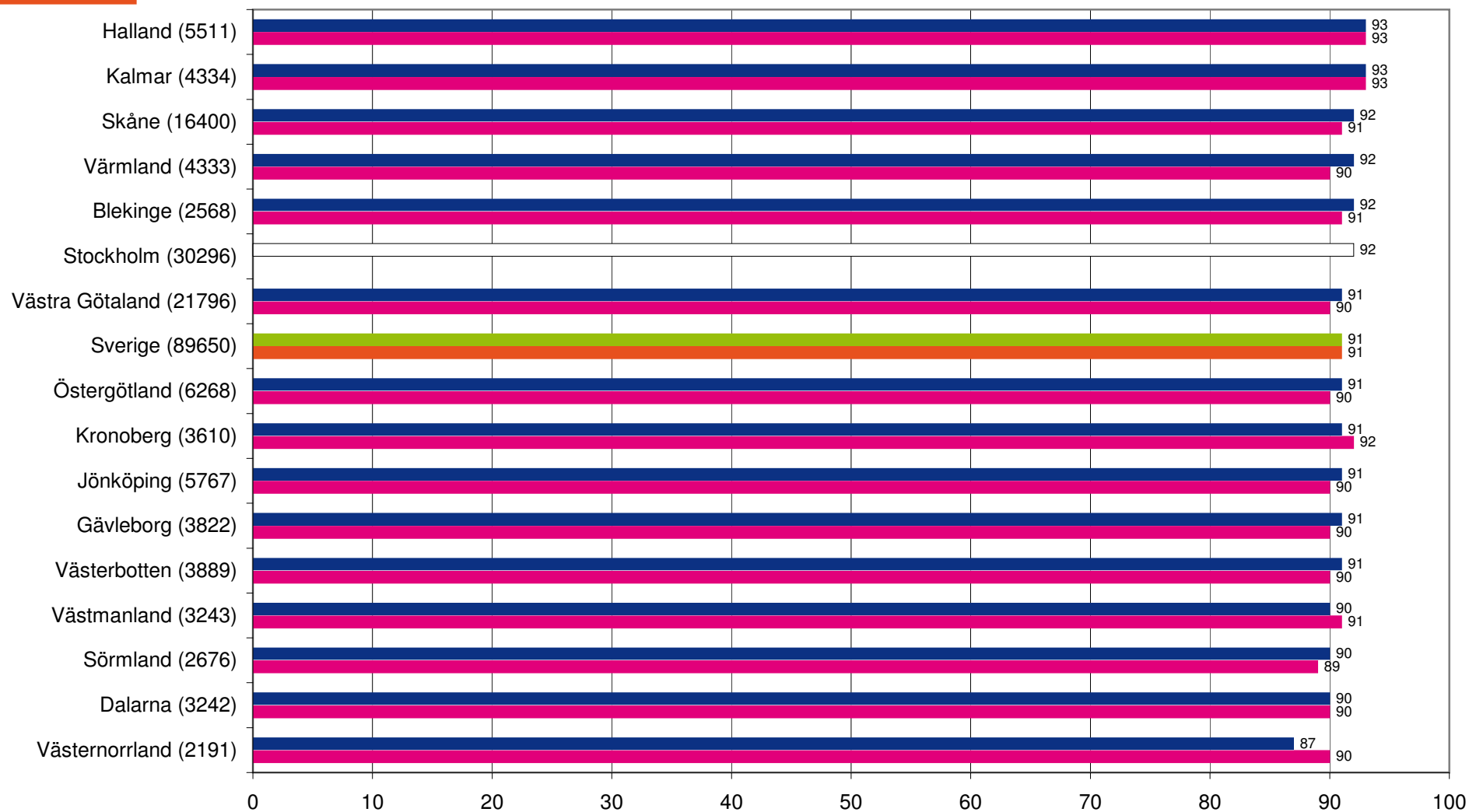


### Fick du träffa den läkare som du brukar träffa?





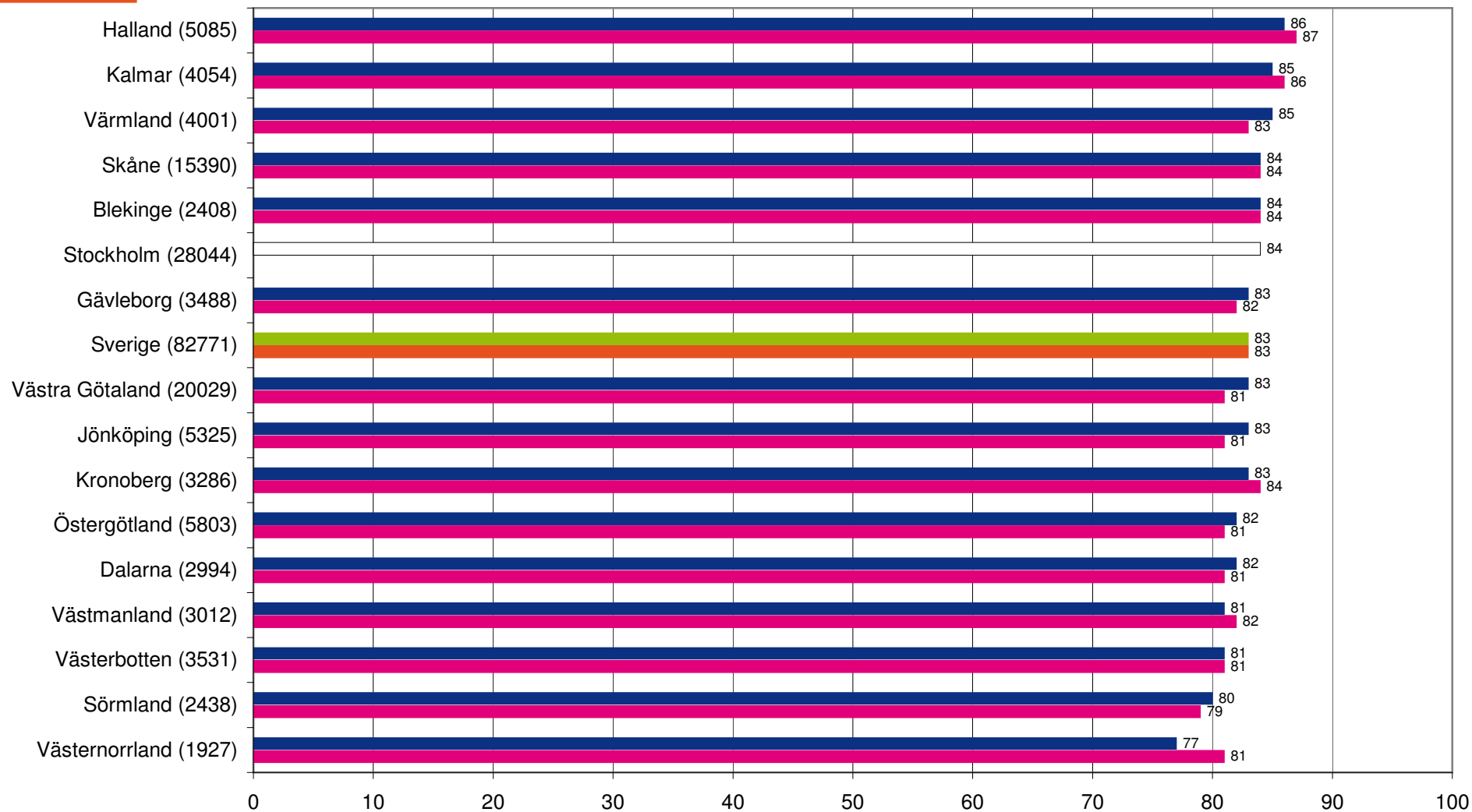
## Lyssnade läkaren till vad du hade att säga?





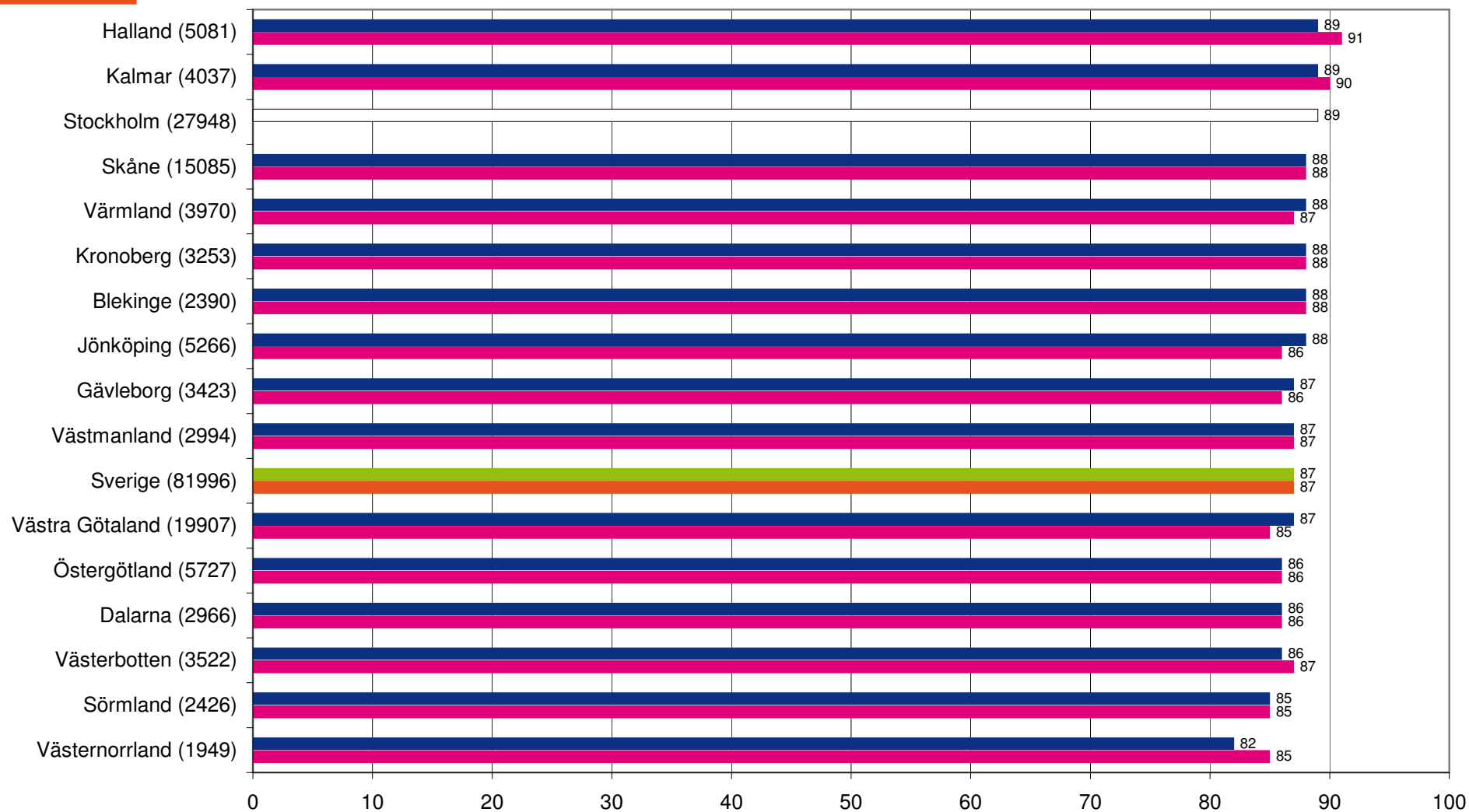


## Tog läkaren tillräcklig hänsyn till dina kunskaper och erfarenheter av din sjukdom/dina b...



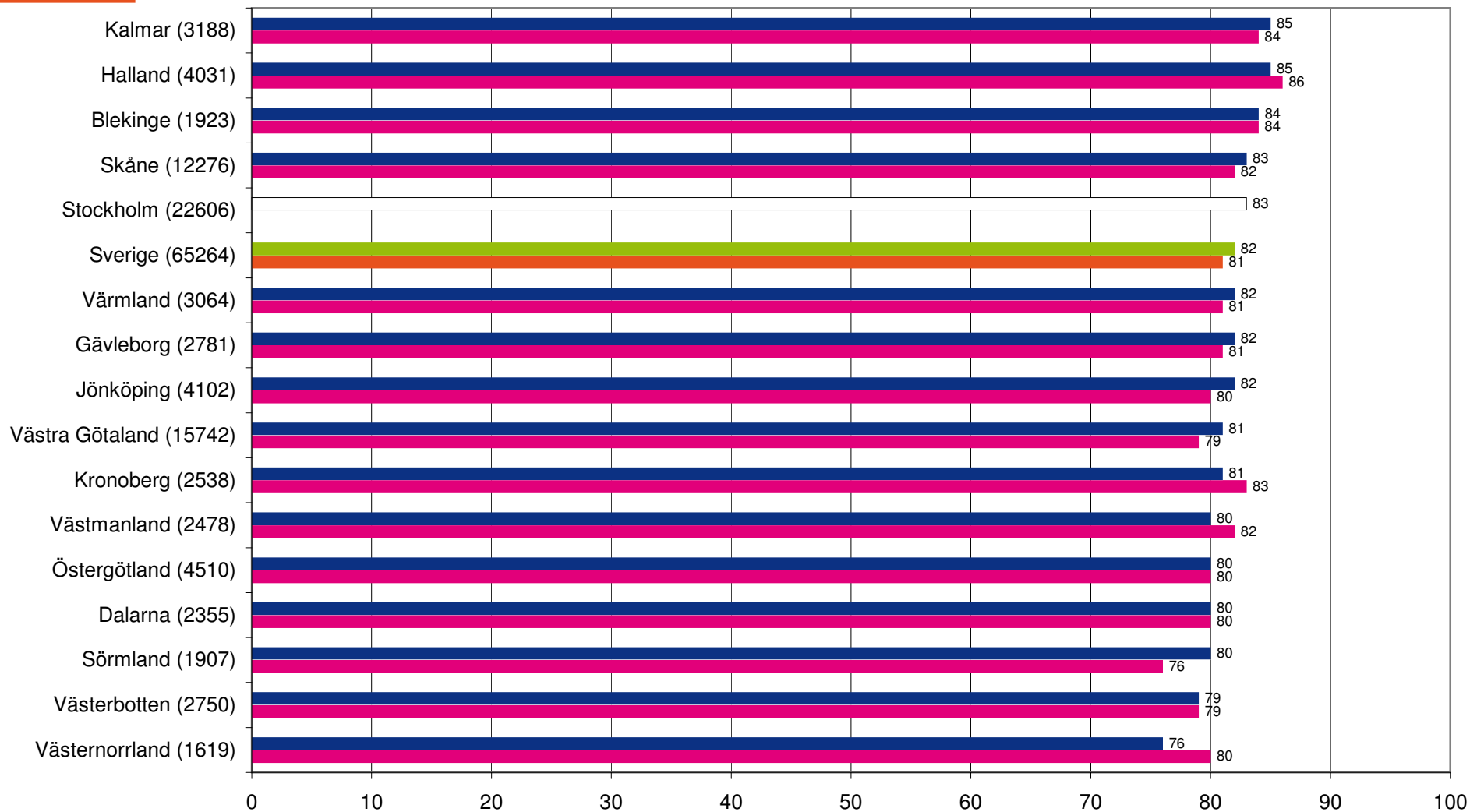


## När du frågade läkaren om något som var viktigt för dig, fick du då svar som du förstod?



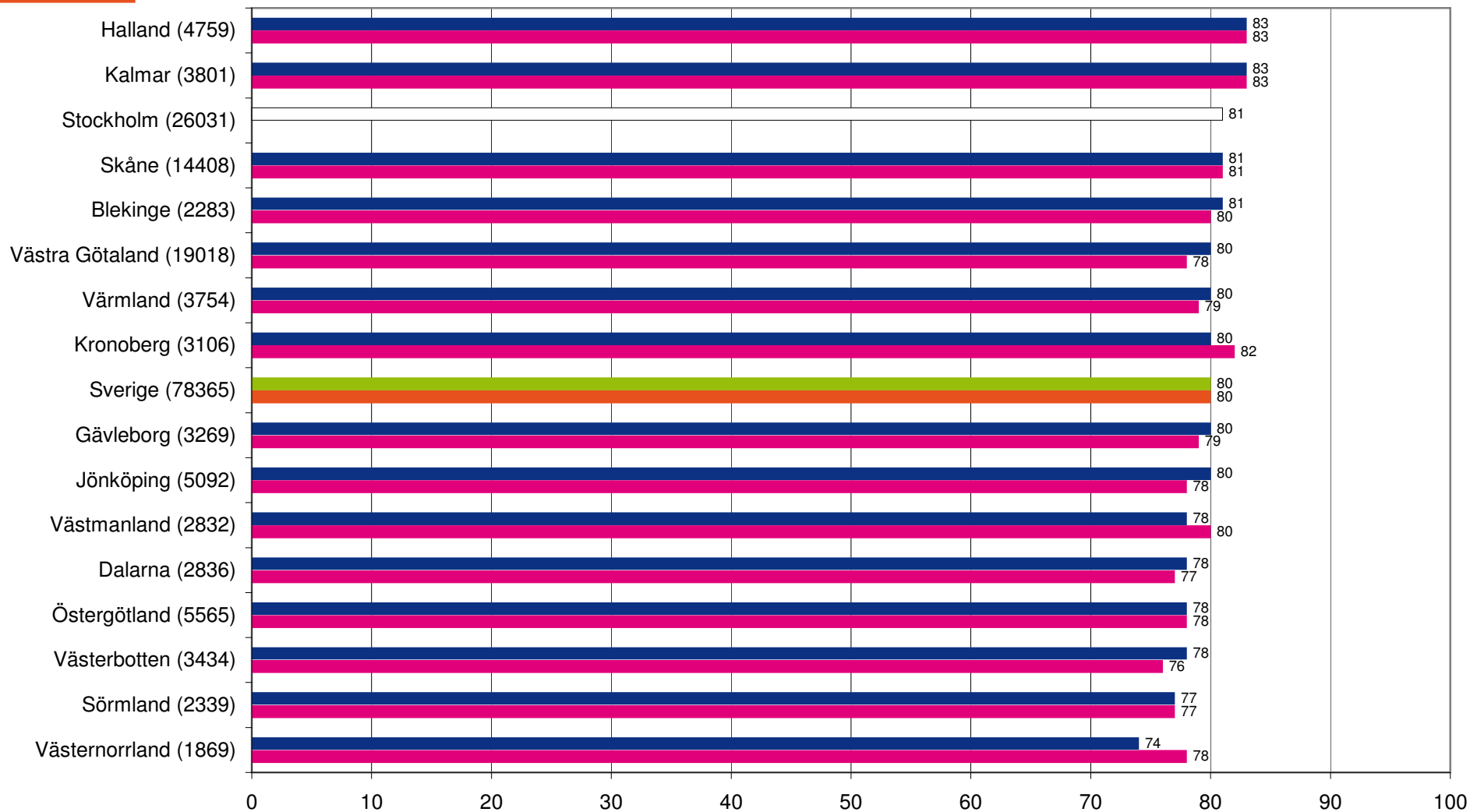


## Om du kände oro eller ängslan över ditt tillstånd eller din behandling, hade du möjlighet...



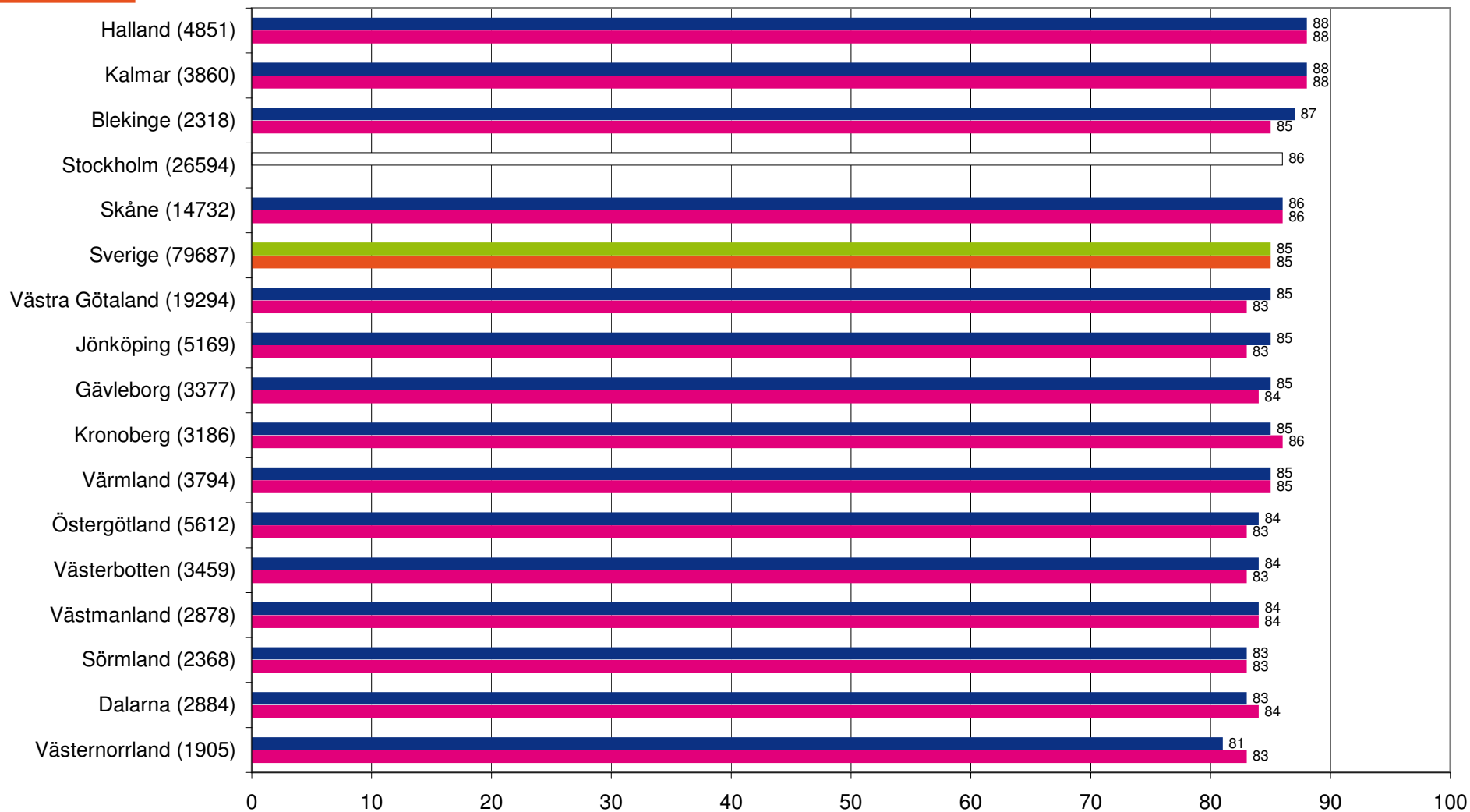


## Fick du information om din diagnos eller förklaring till dina besvär på ett sätt som du f...



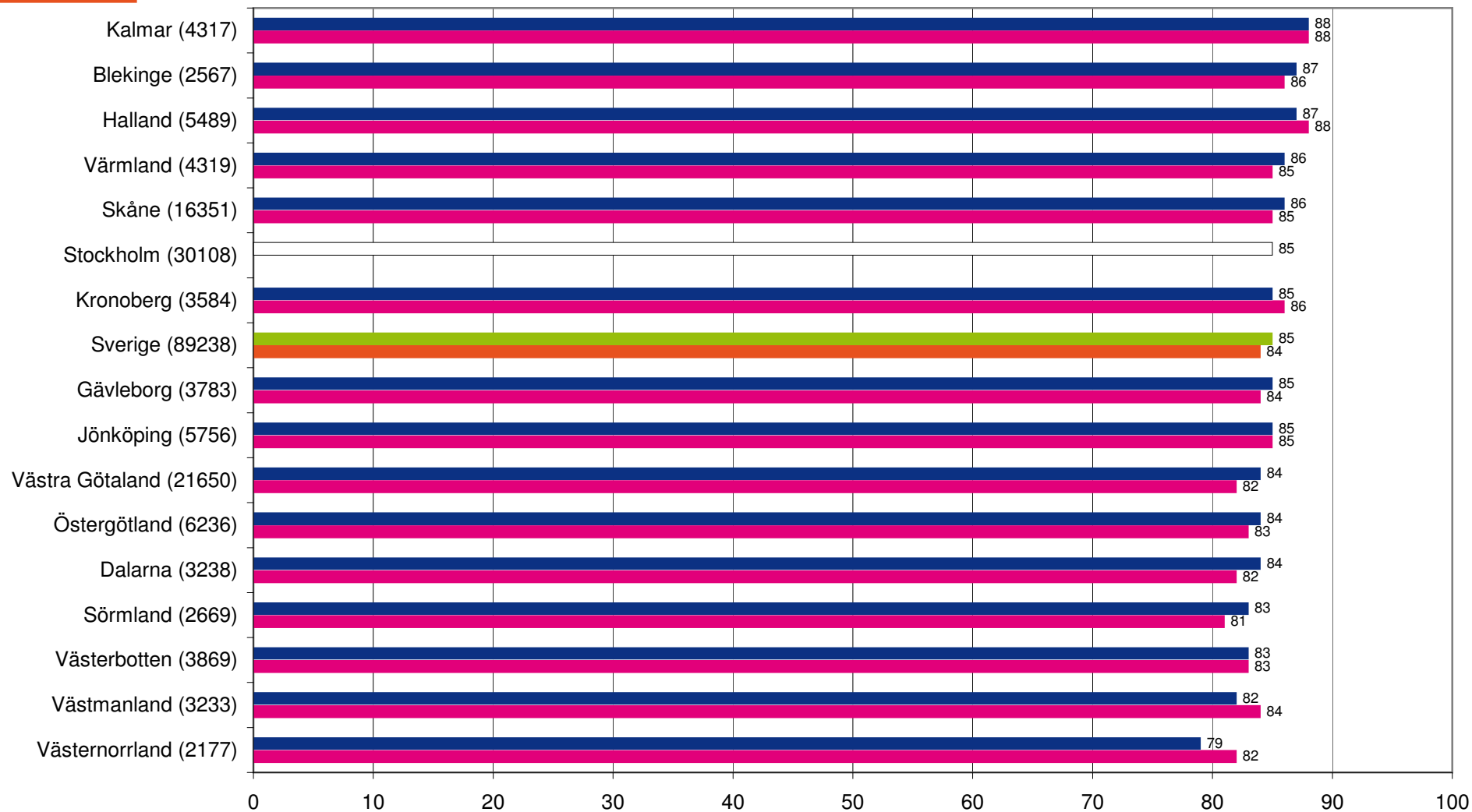


## Fick du information om din behandling på ett sätt som du förstod?



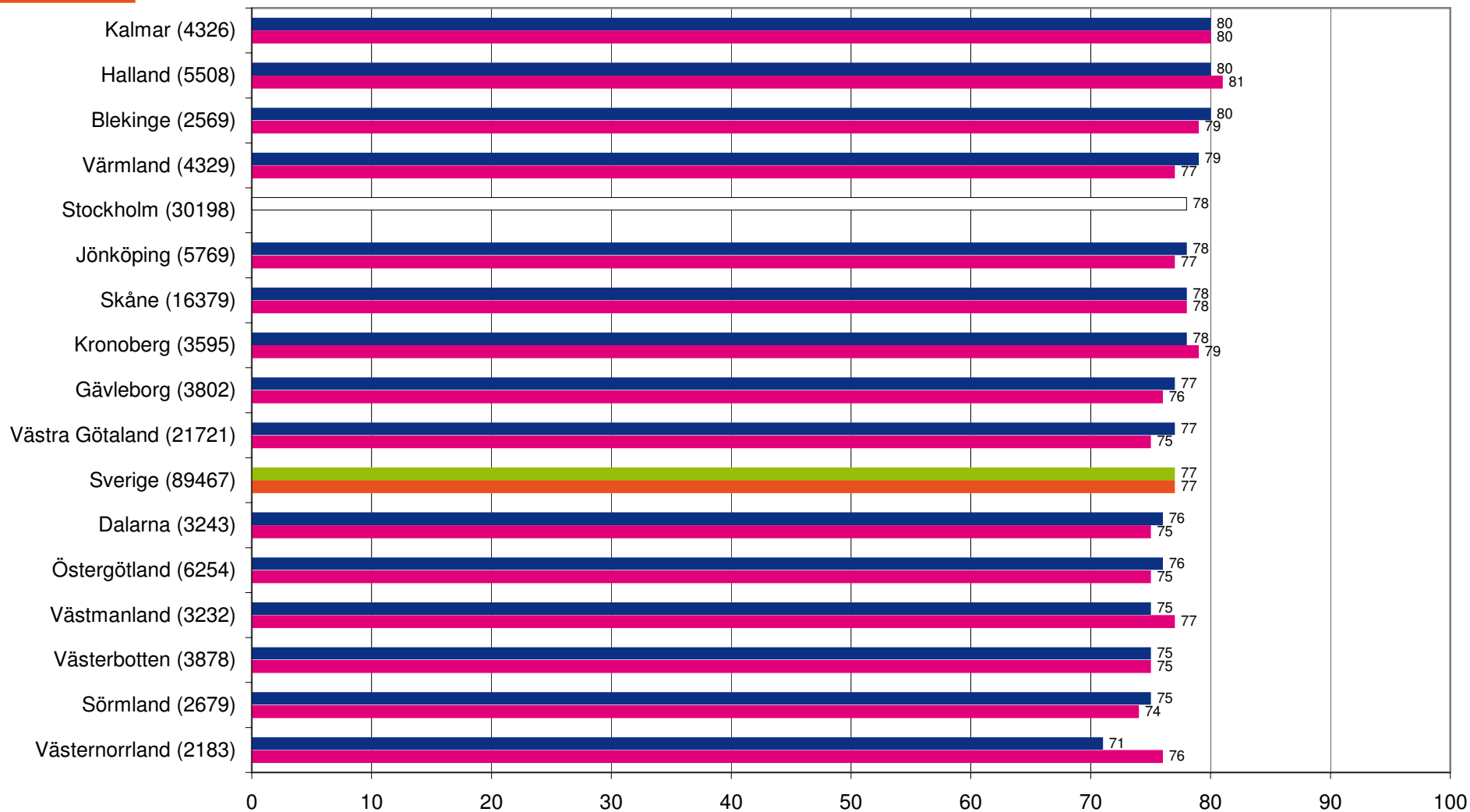


## Kände du förtroende för den läkare som du träffade?



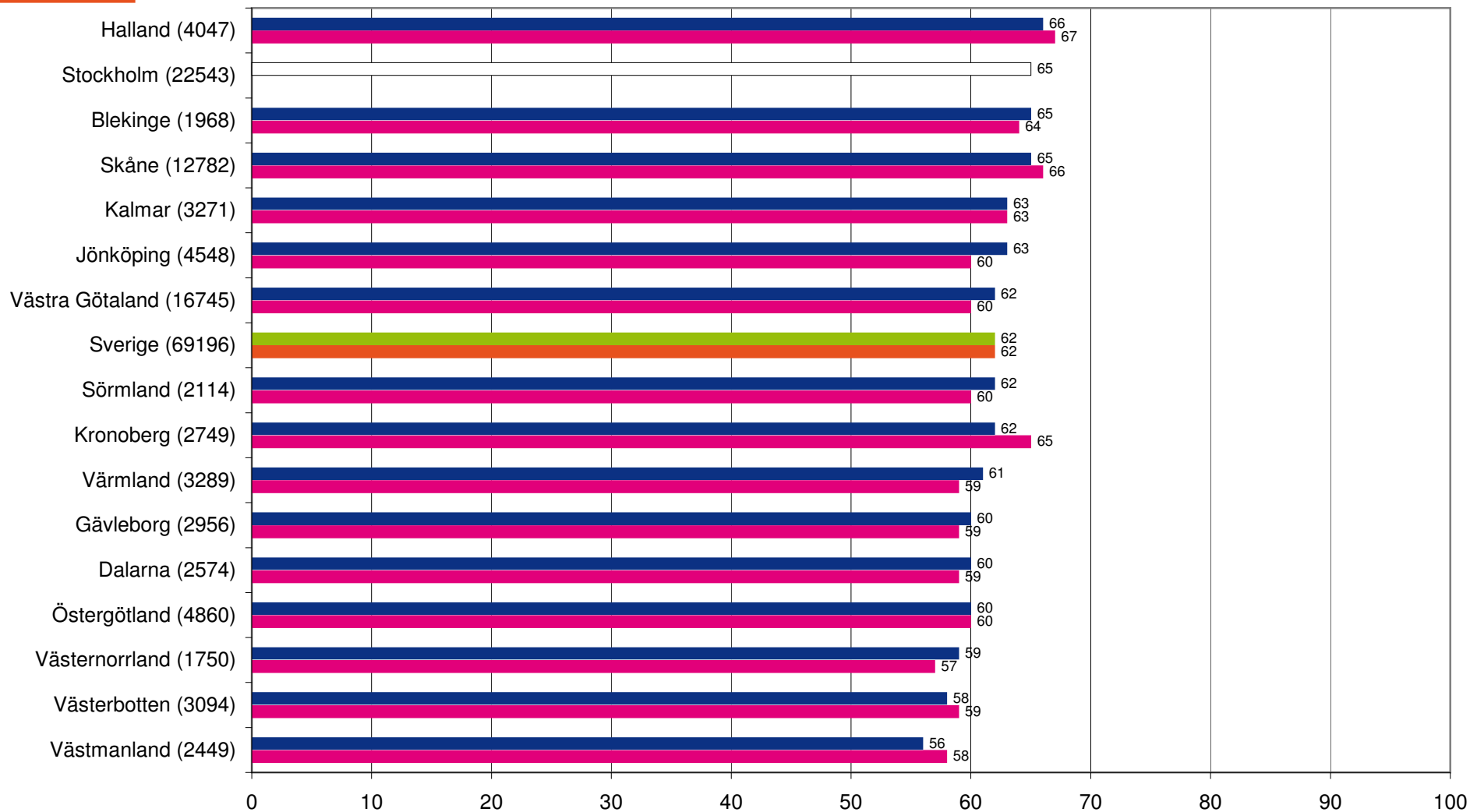


### Hur bedömer du bemötandet du fick från läkaren?





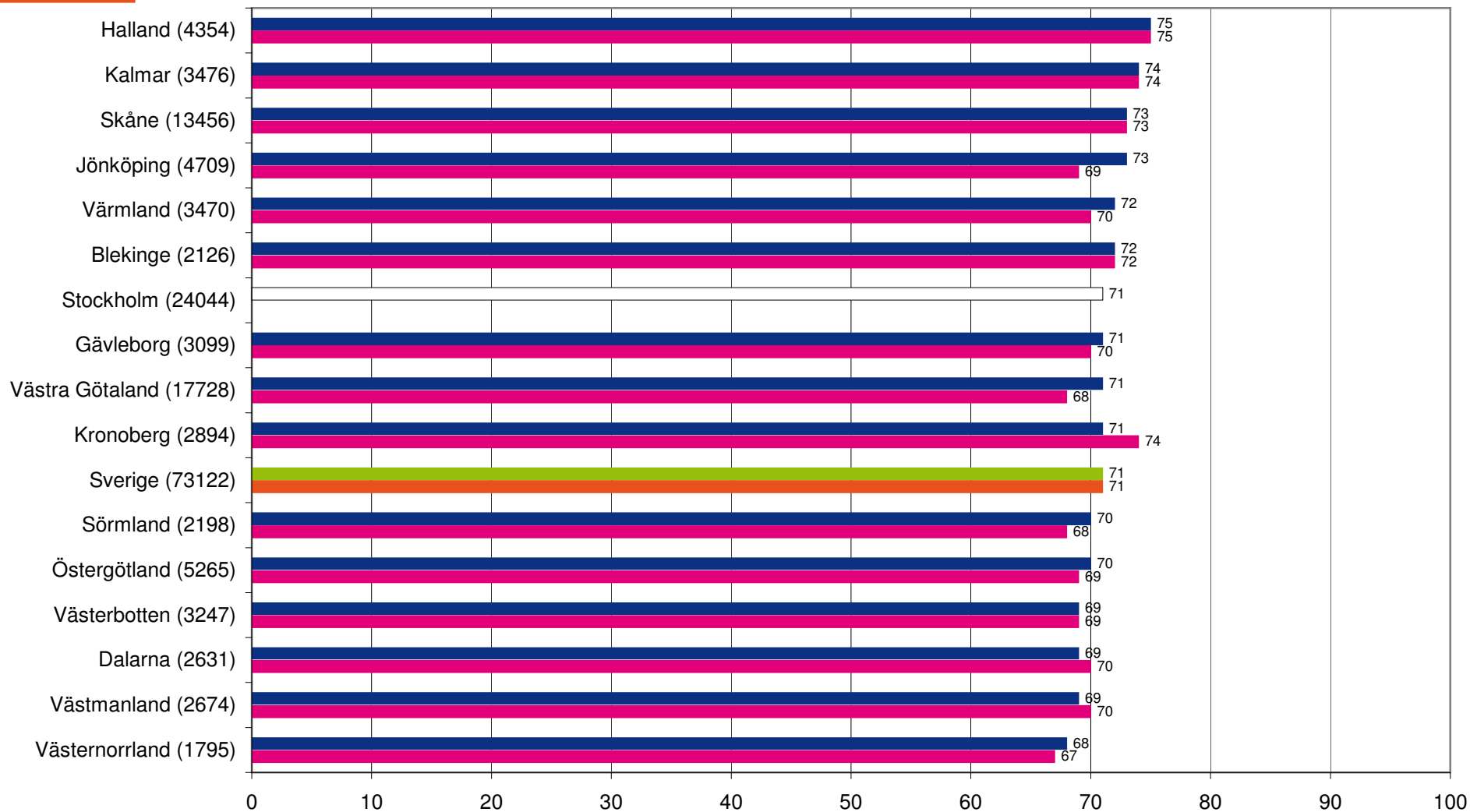
### Frågade läkaren dig om tidigare sjukdomar eller hälsoproblem som du upplevde var relevant...





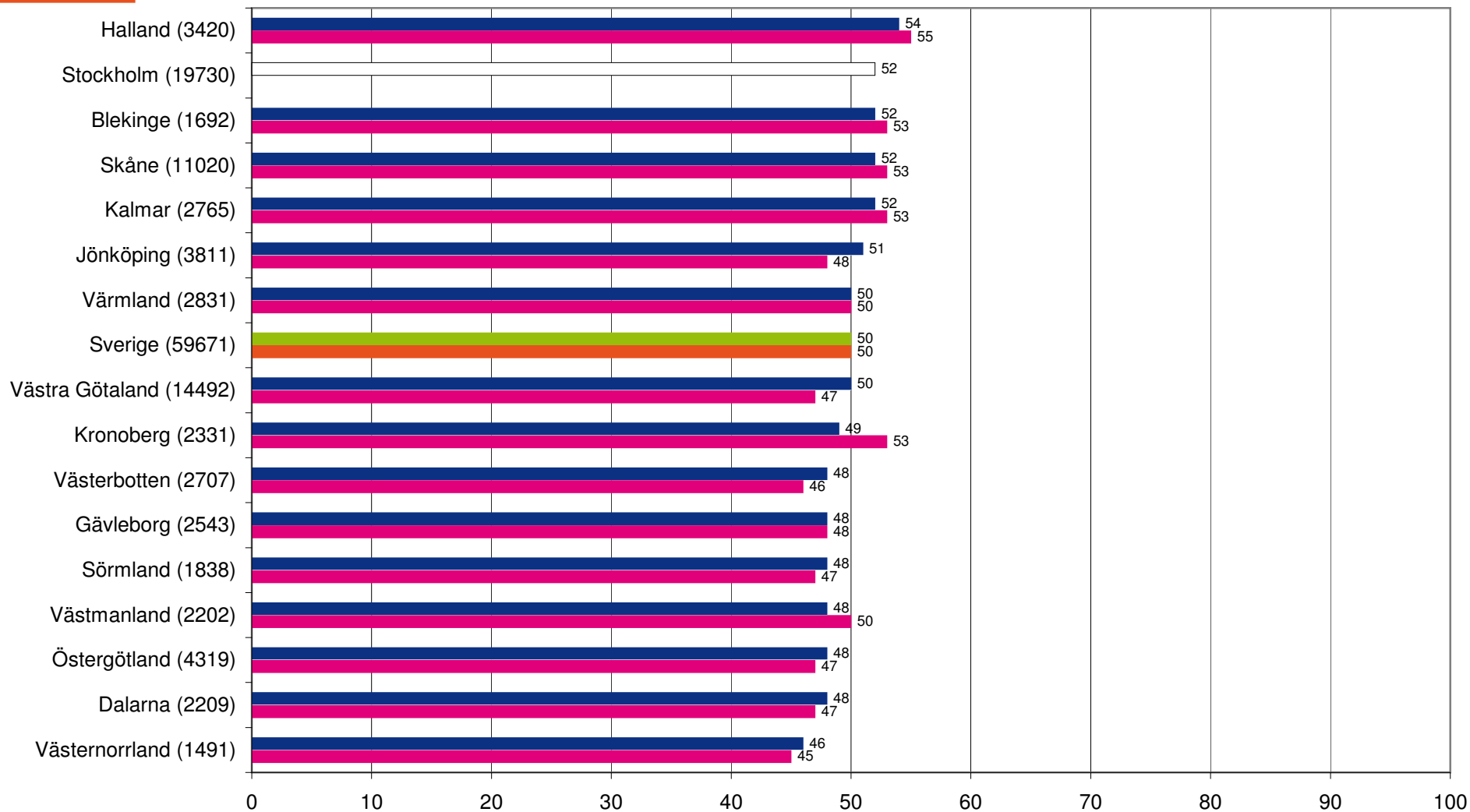


## Förklarade läkaren vad du borde göra om problemen eller symptomen skulle fortsätta, bli v...



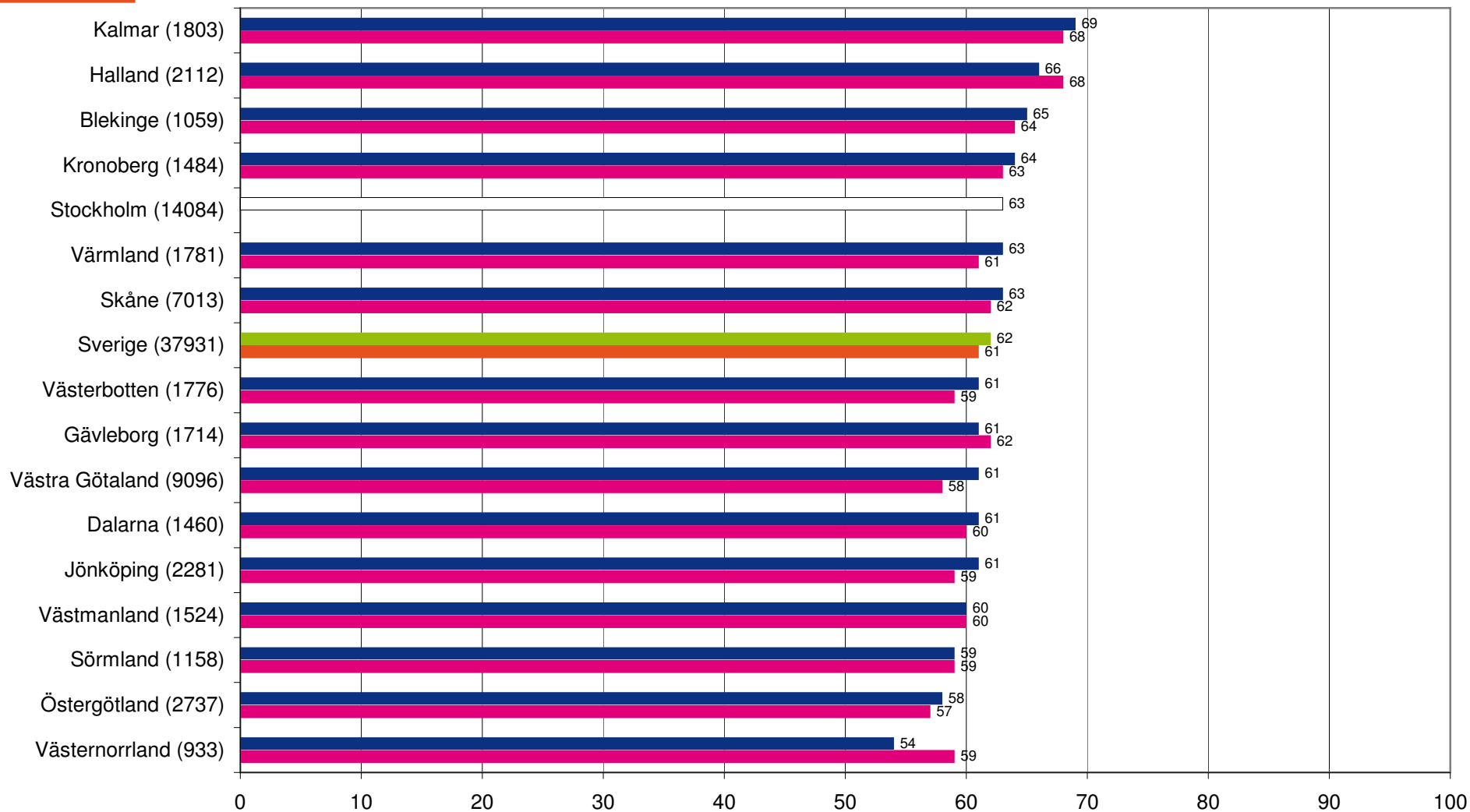


## Berättade läkaren för dig om vilka eventuella varningssignaler som du skulle vara uppmärk...



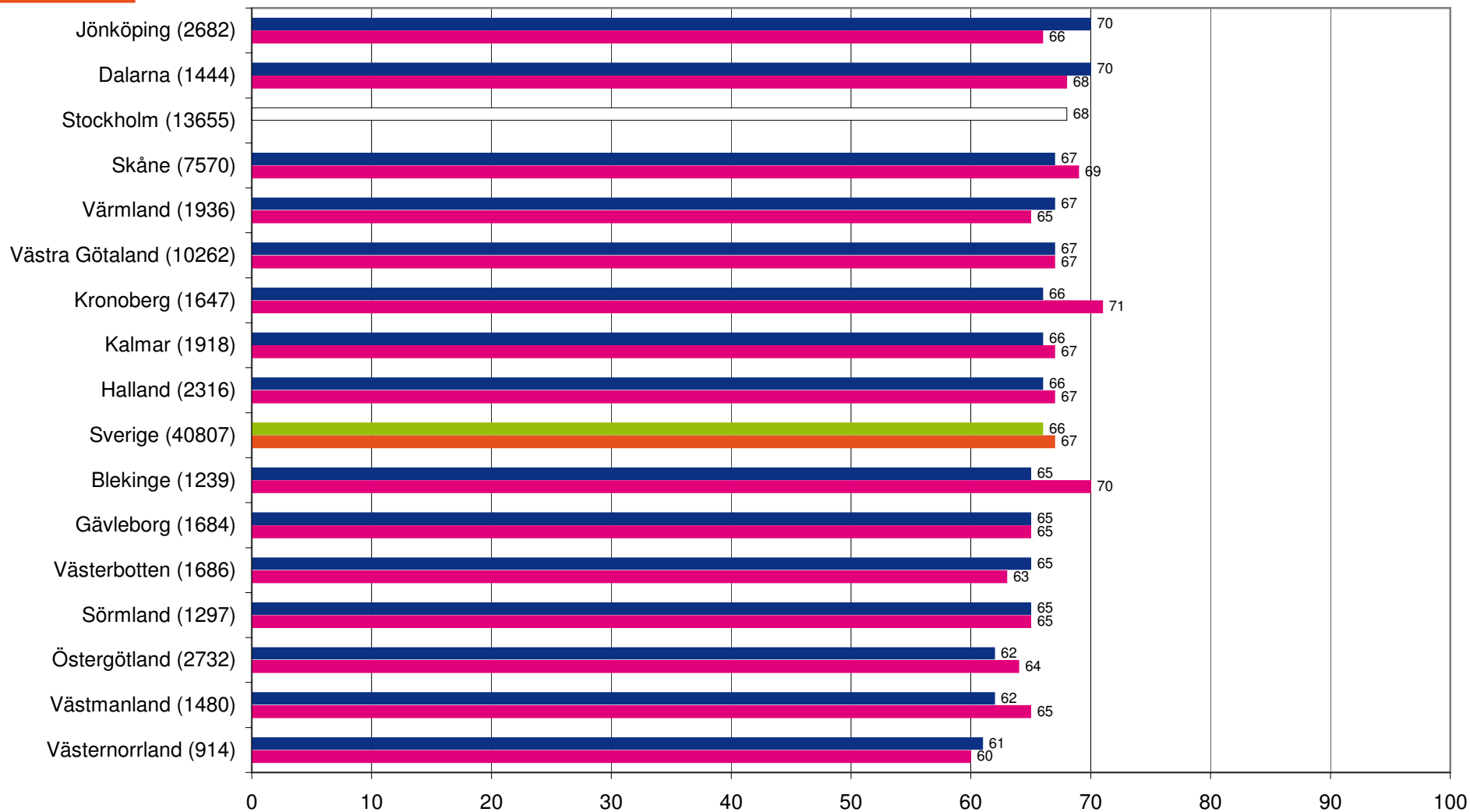


## Fick du vara med och diskutera valet av remittering/hänvisning för fortsatt vård hos anna...



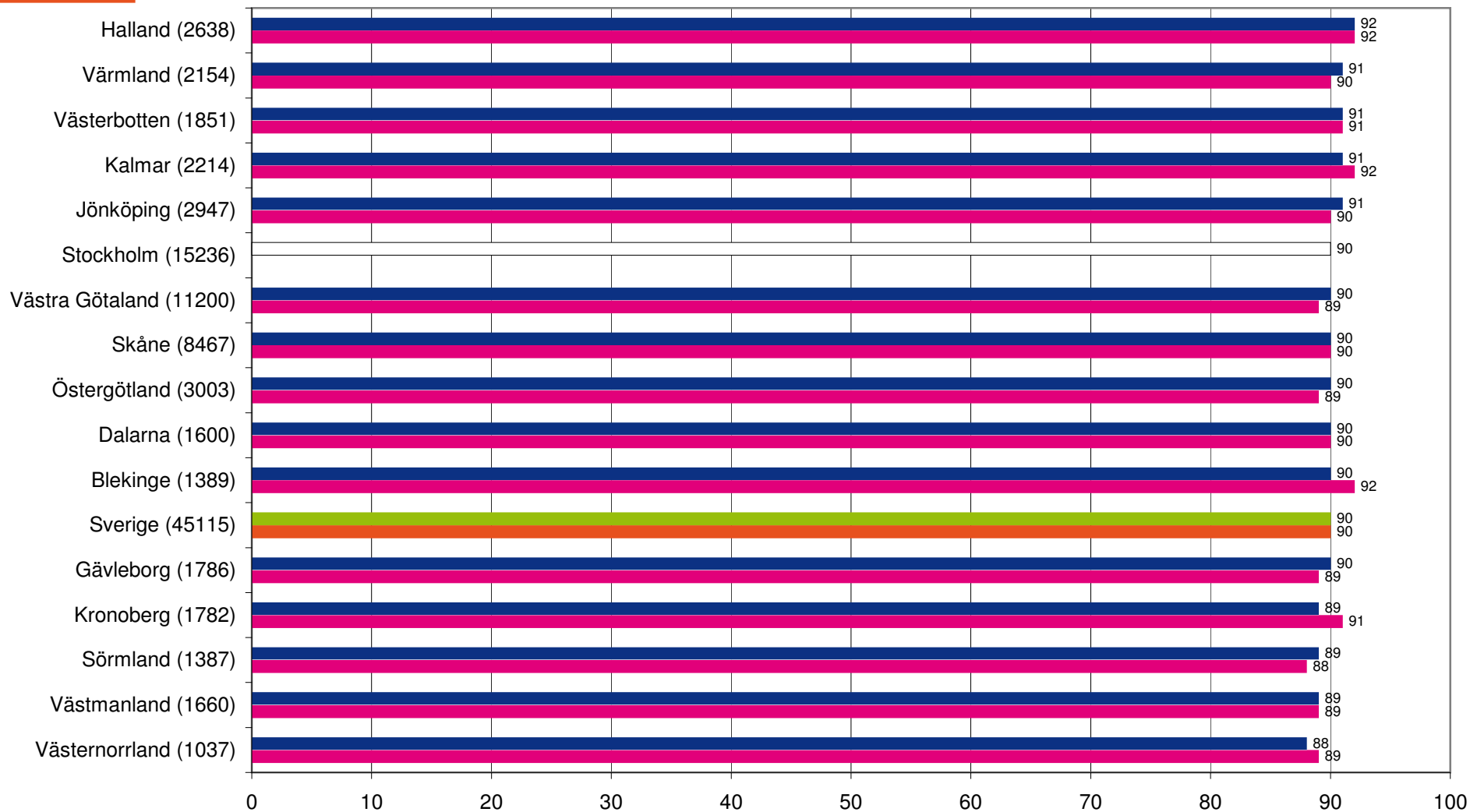


**\*Frågade läkaren dig om andra läkemedel som du använder?**



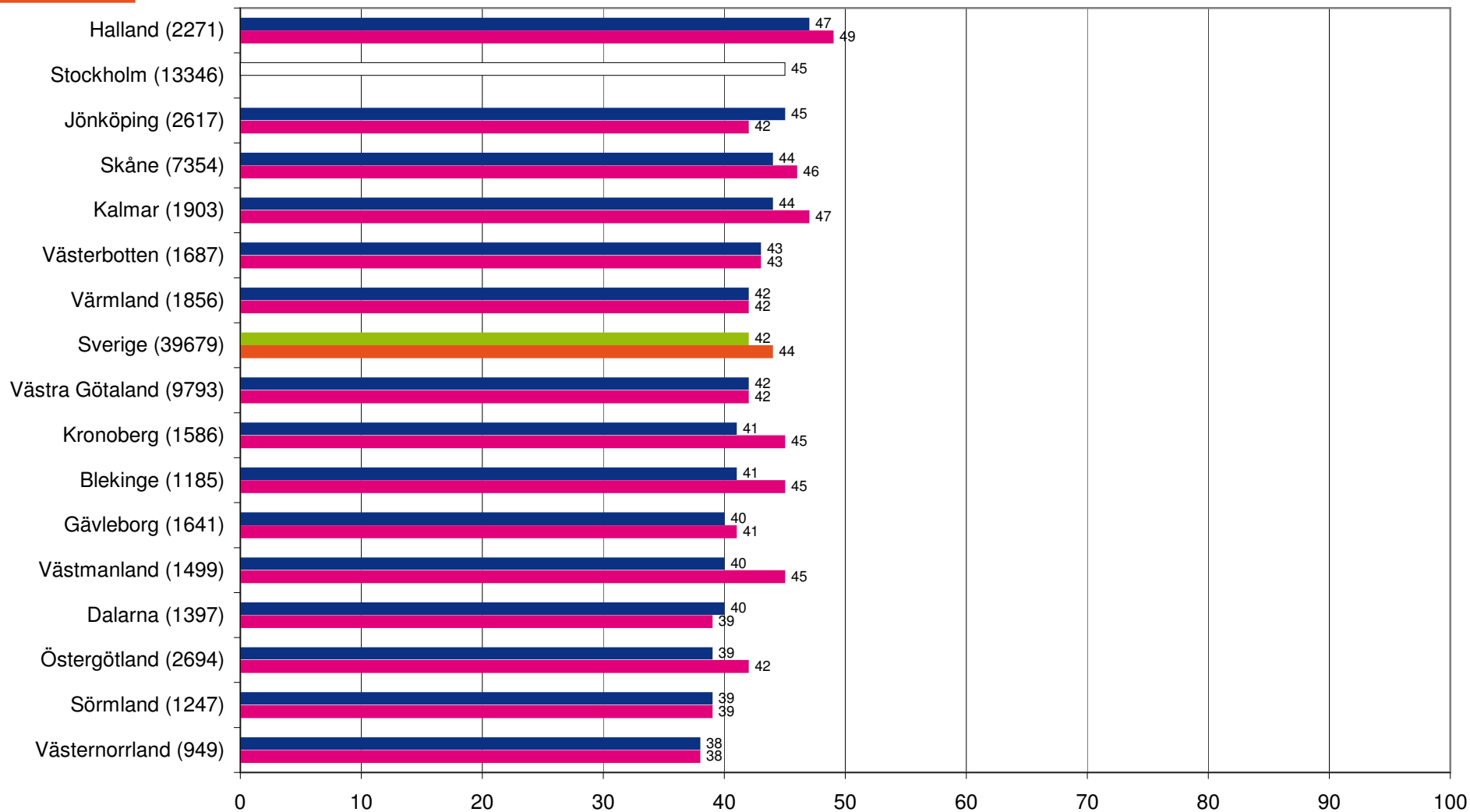


**\*Förklarade läkaren varför du skulle ta de läkemedel du fått på ett sätt som du förstod?**



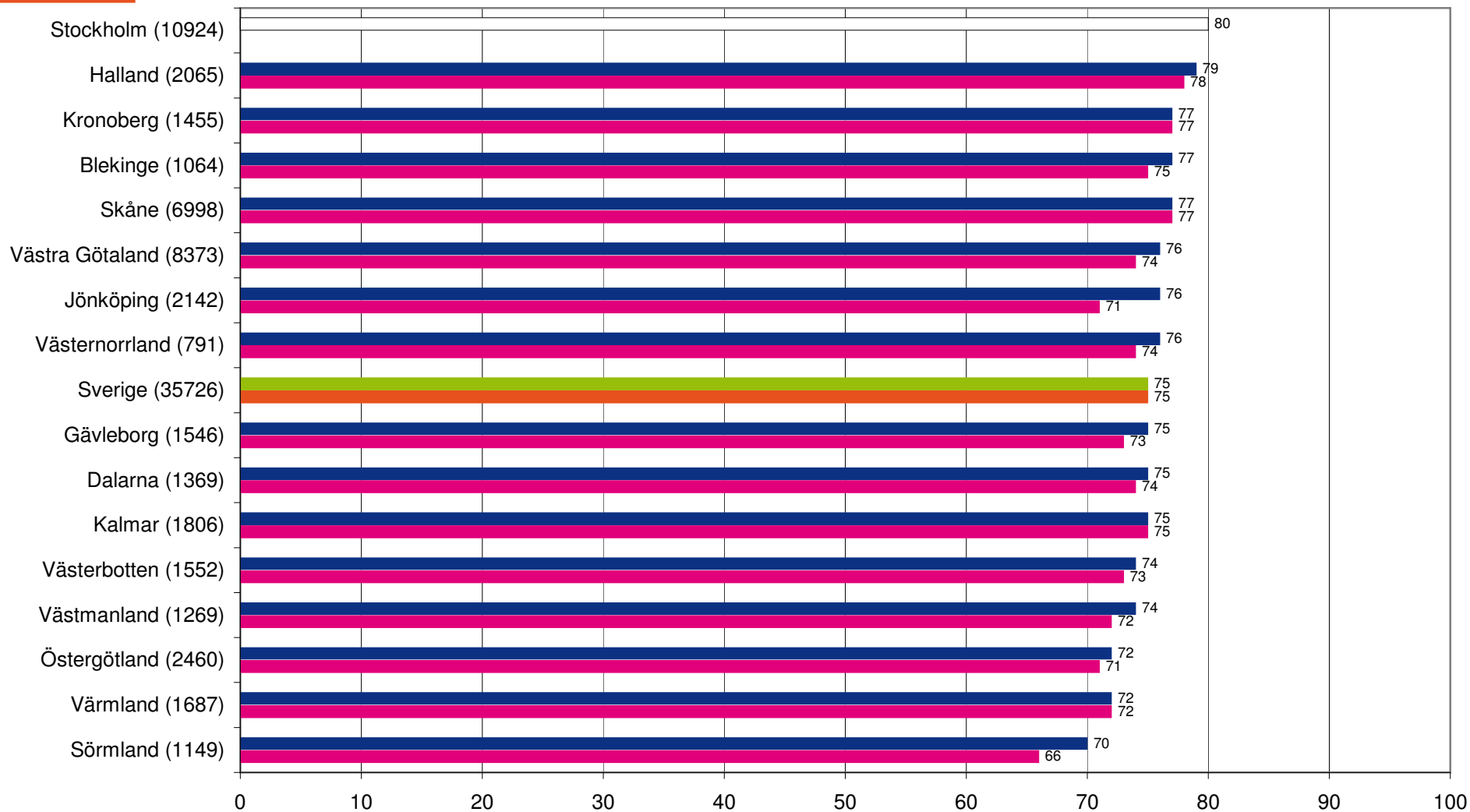


**\*Berättade läkaren för dig om eventuella biverkningar av läkemedel som du skulle uppmärks...**



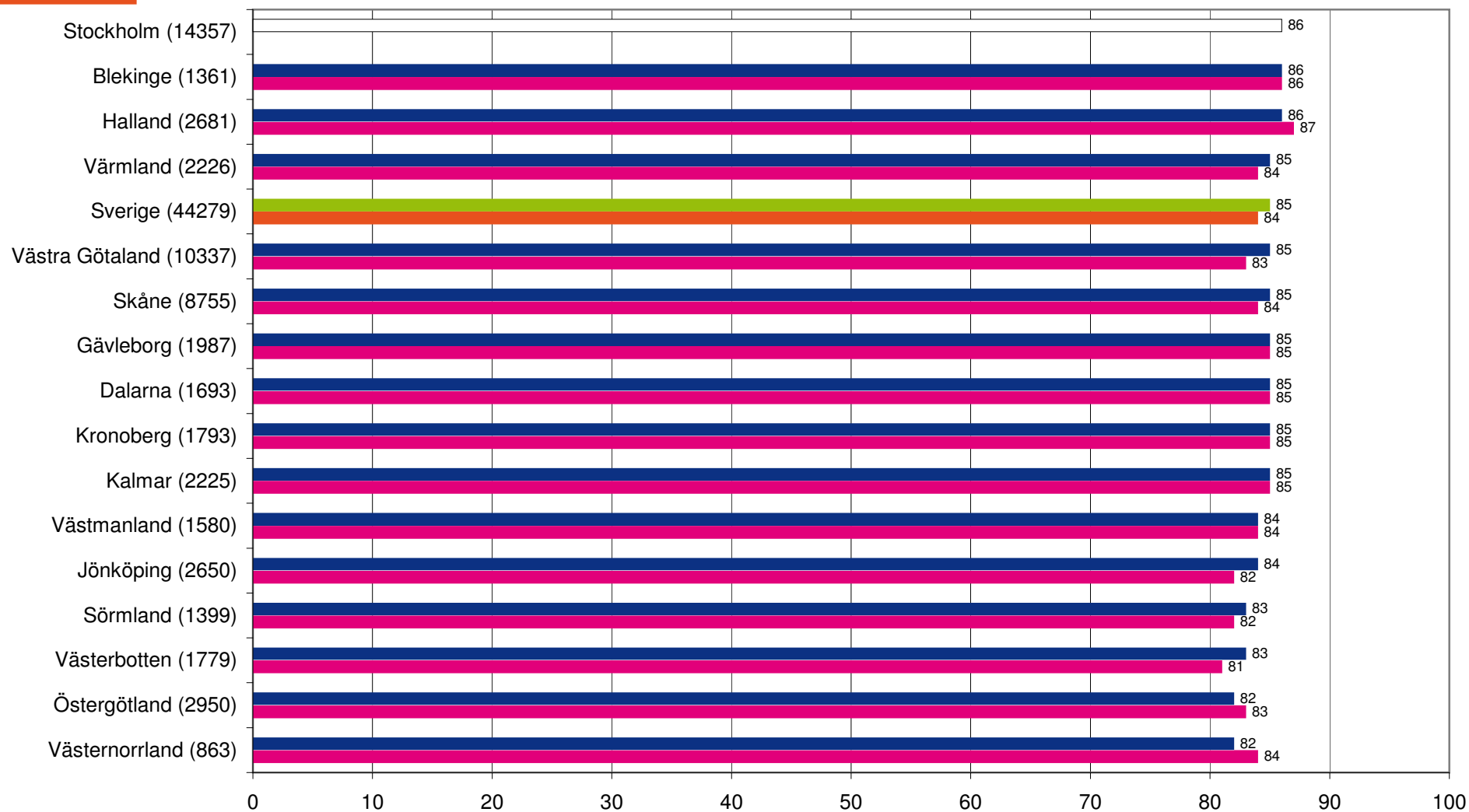


**\*Förklarade någon ur personalen varför du behövde ta proverna, på ett sätt som du förstod?**





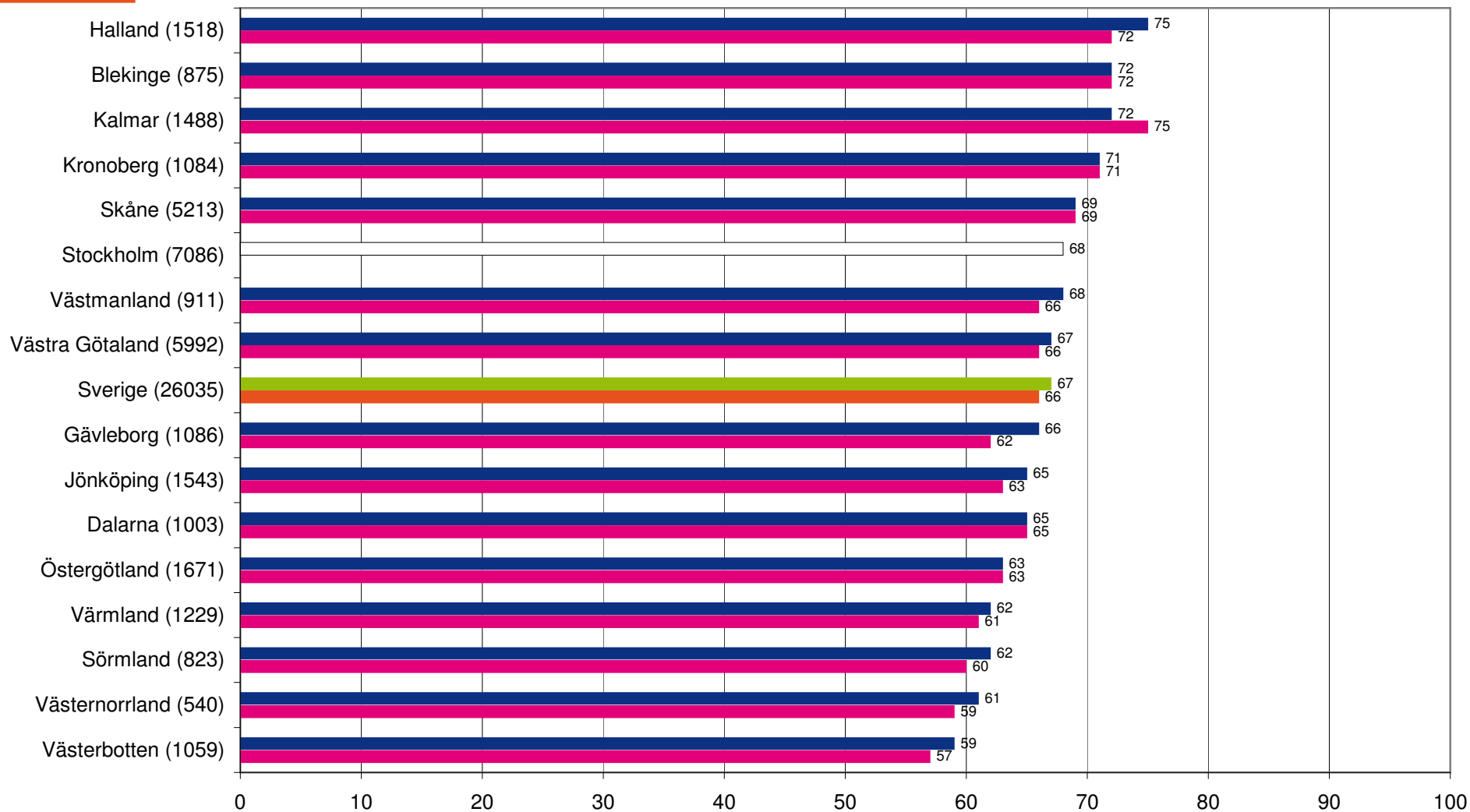
**\*Fick du veta provresultaten på ett sätt som du förstod?**





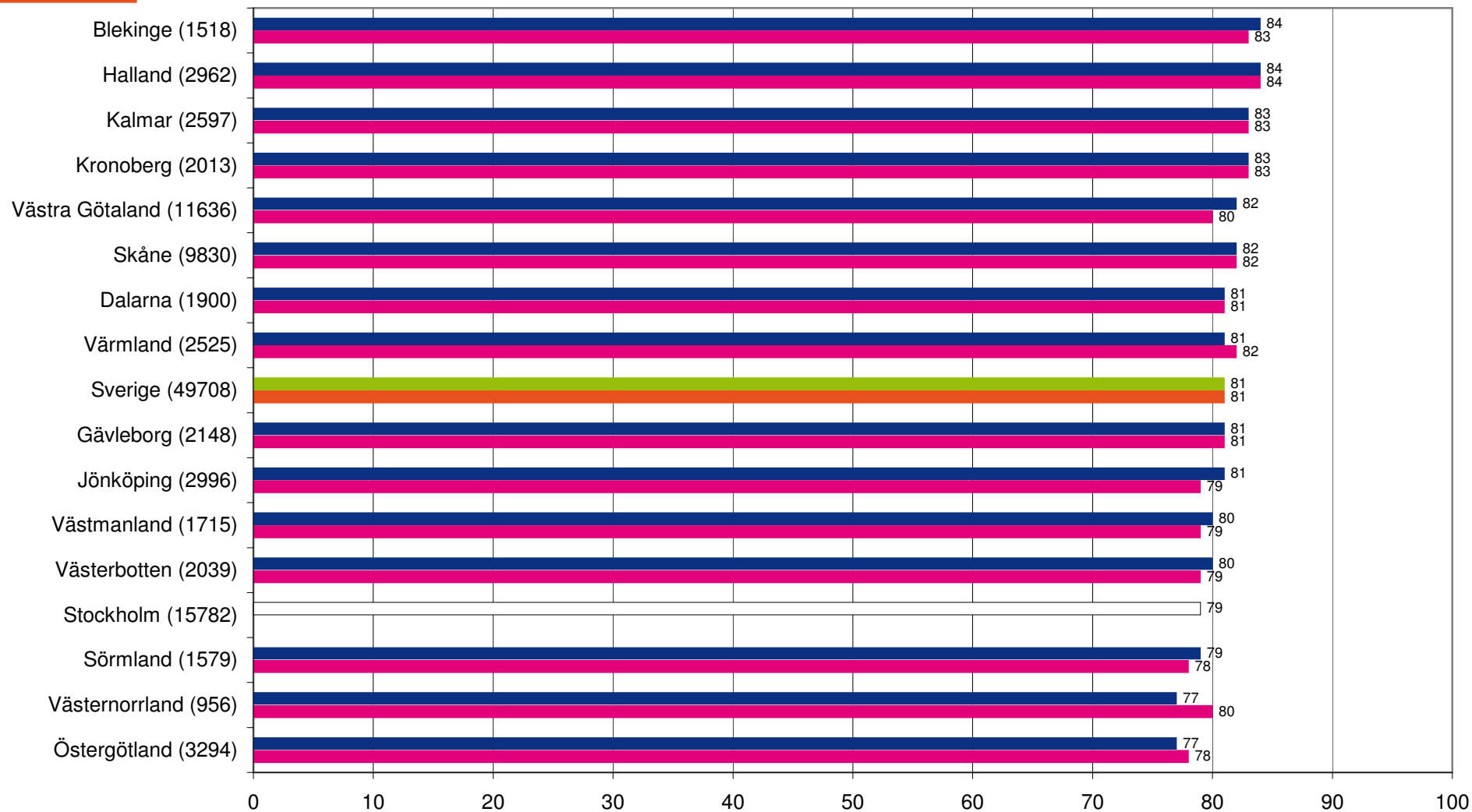


\*Om du inte fick veta provresultaten vid besöket, berättade någon ur personalen hur du sk...



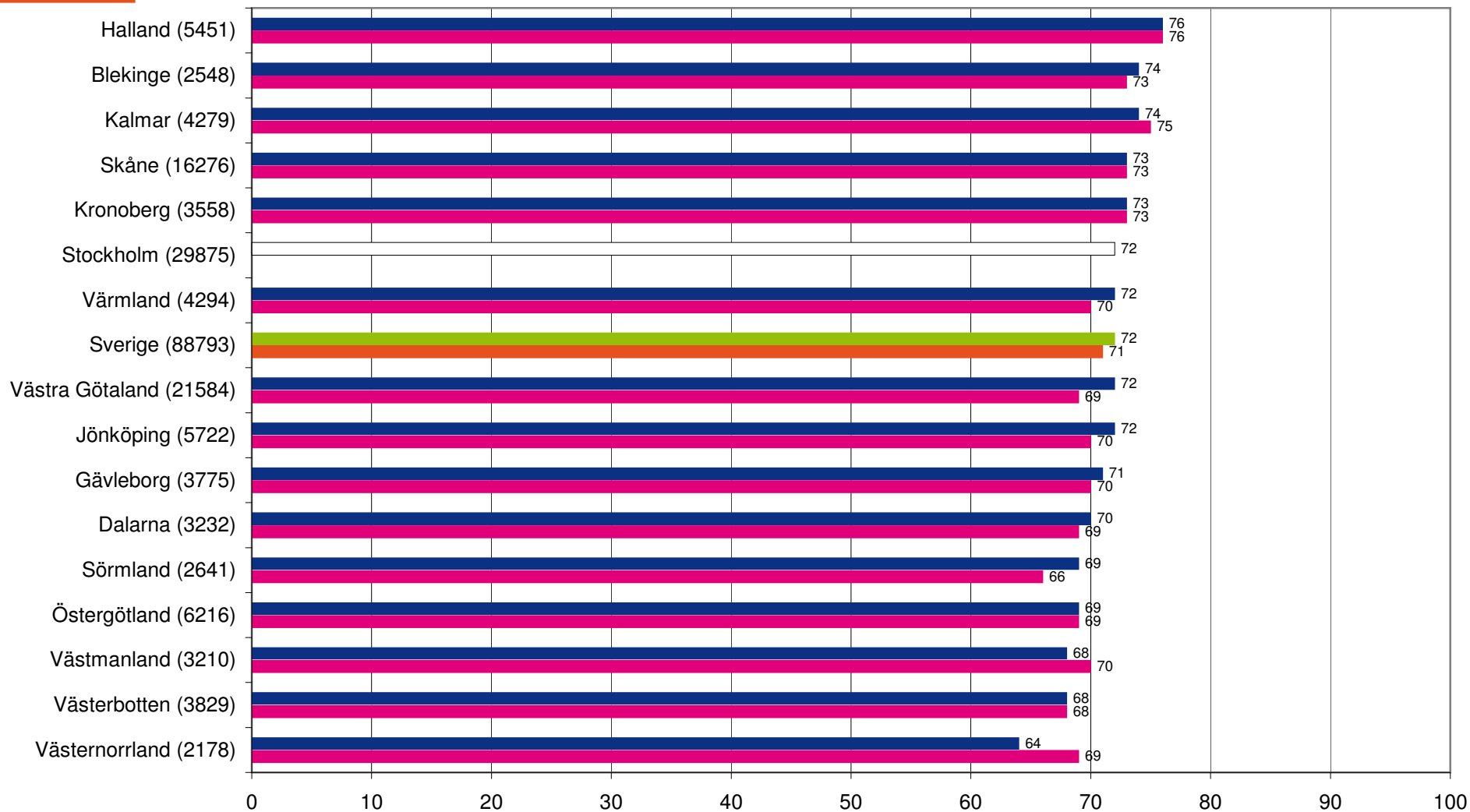


### \*Hur bedömer du bemötandet du fick från personalen vid provtagningen?





### Hur värderar du som helhet den vård/behandling du fick?



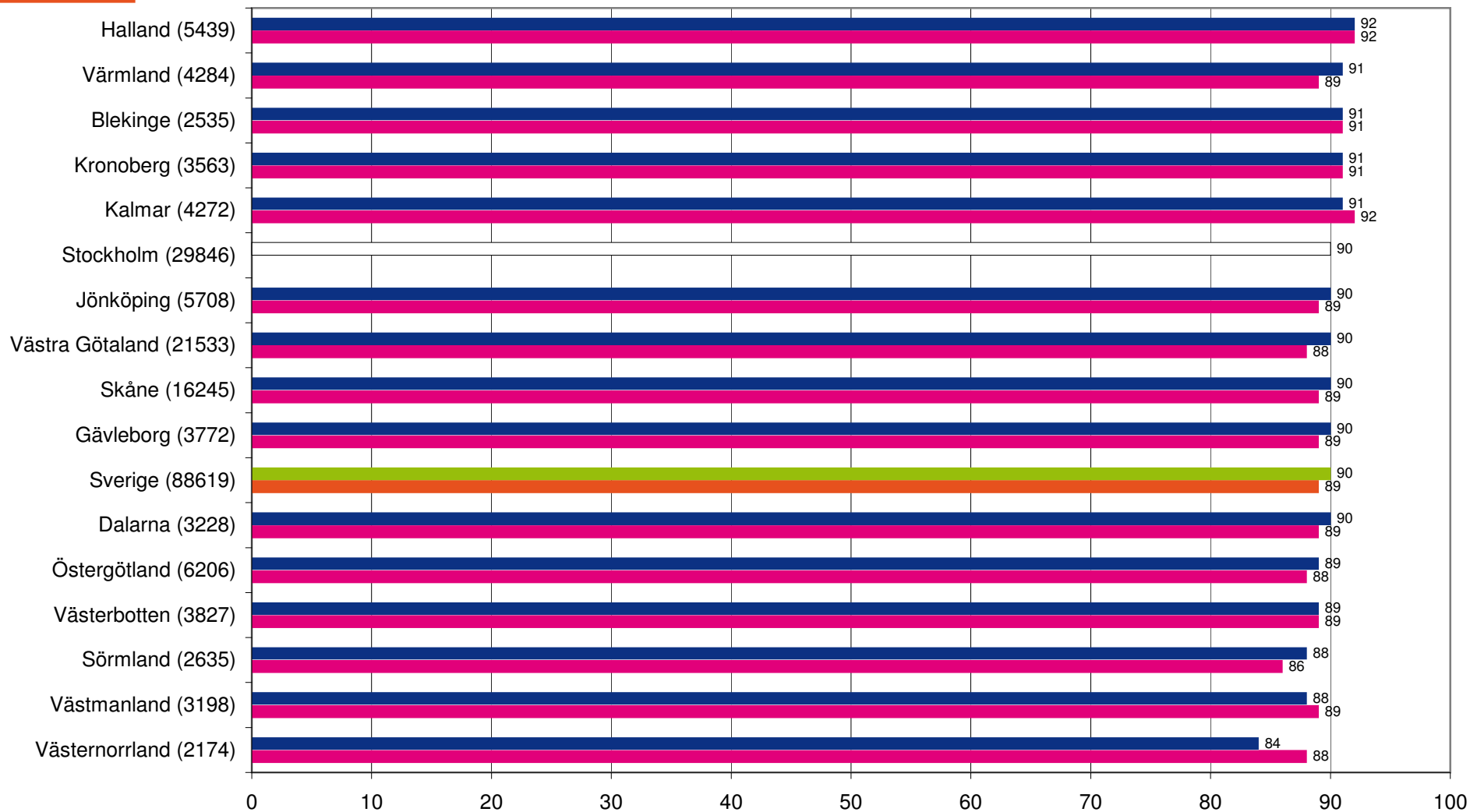


### Kände du dig delaktig i beslut om din vård och behandling, så mycket som du önskade?



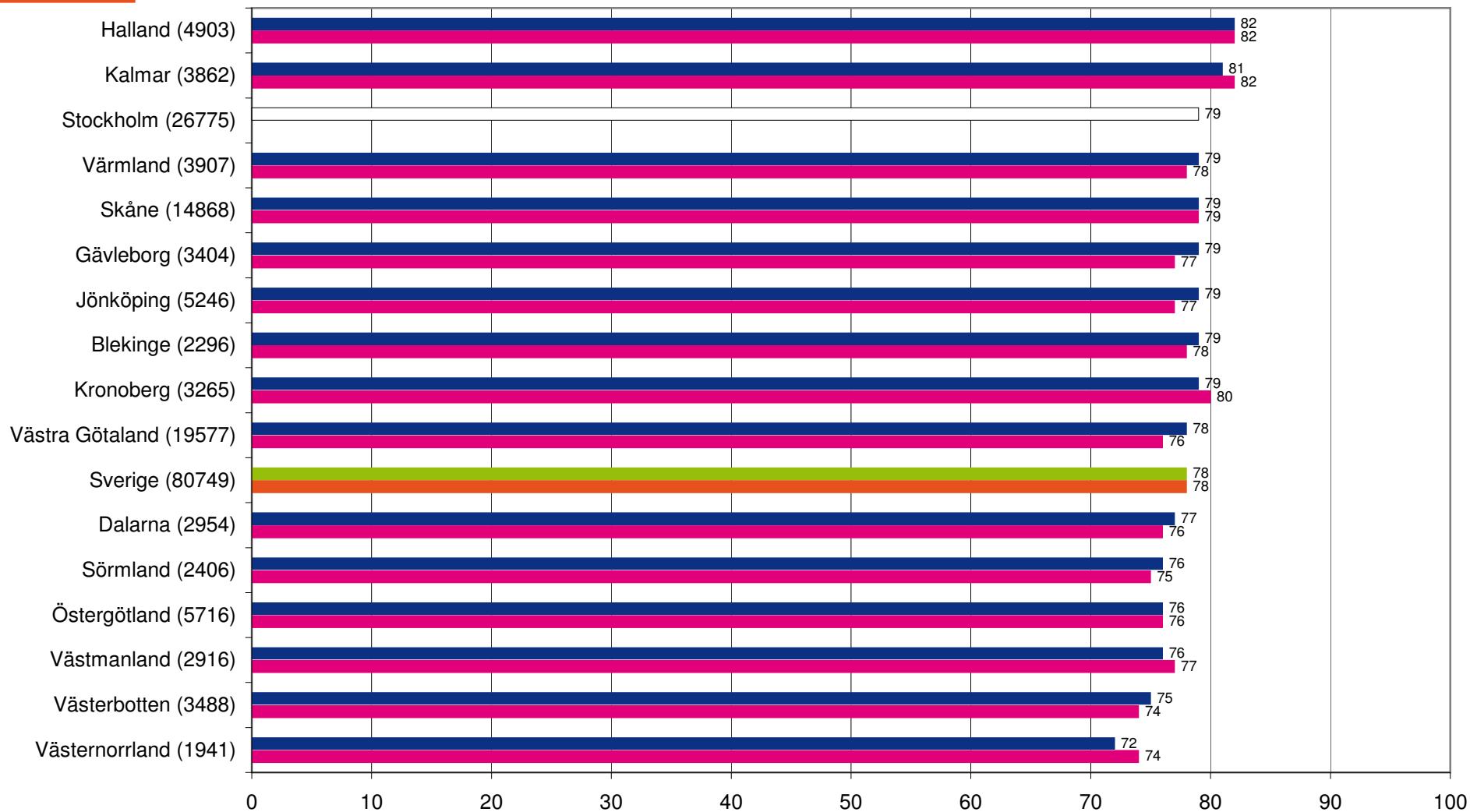


## Kände du att du blev bemött med respekt och på ett hänsynsfullt sätt?



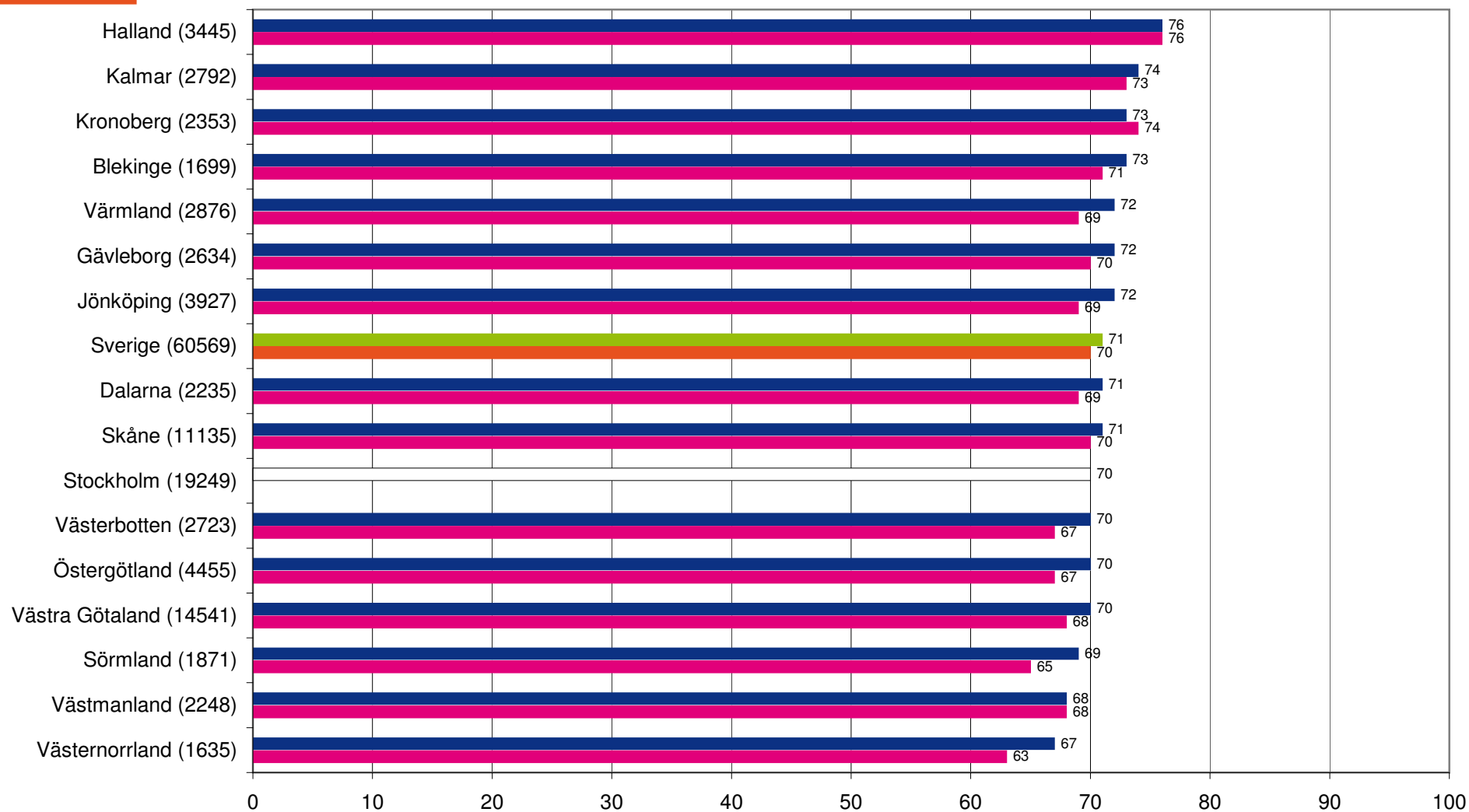


### Fick du tillräcklig information om ditt tillstånd?



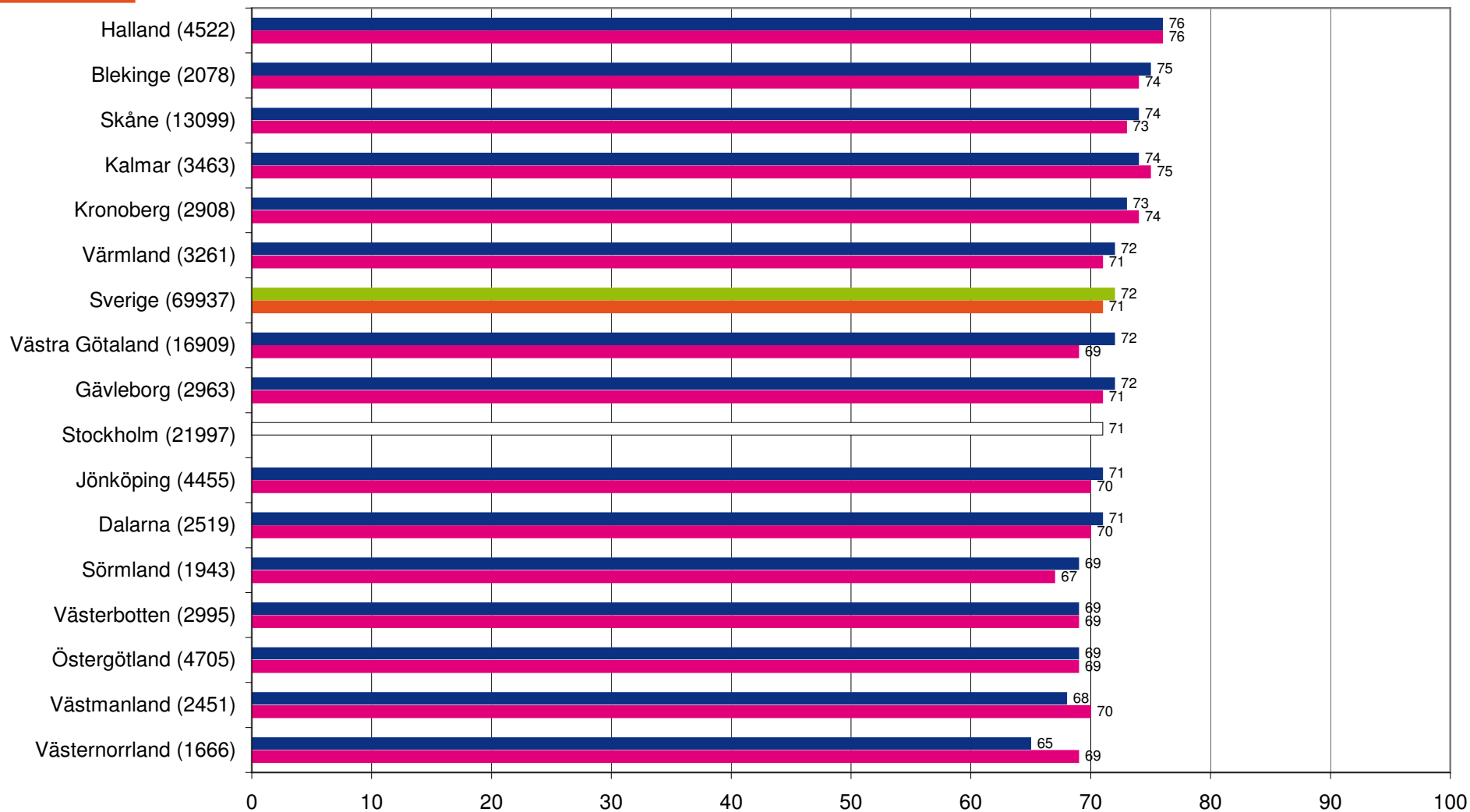


## Fick du veta vart du kunde vända dig om du behövde hjälp eller hade ytterligare frågor ef...





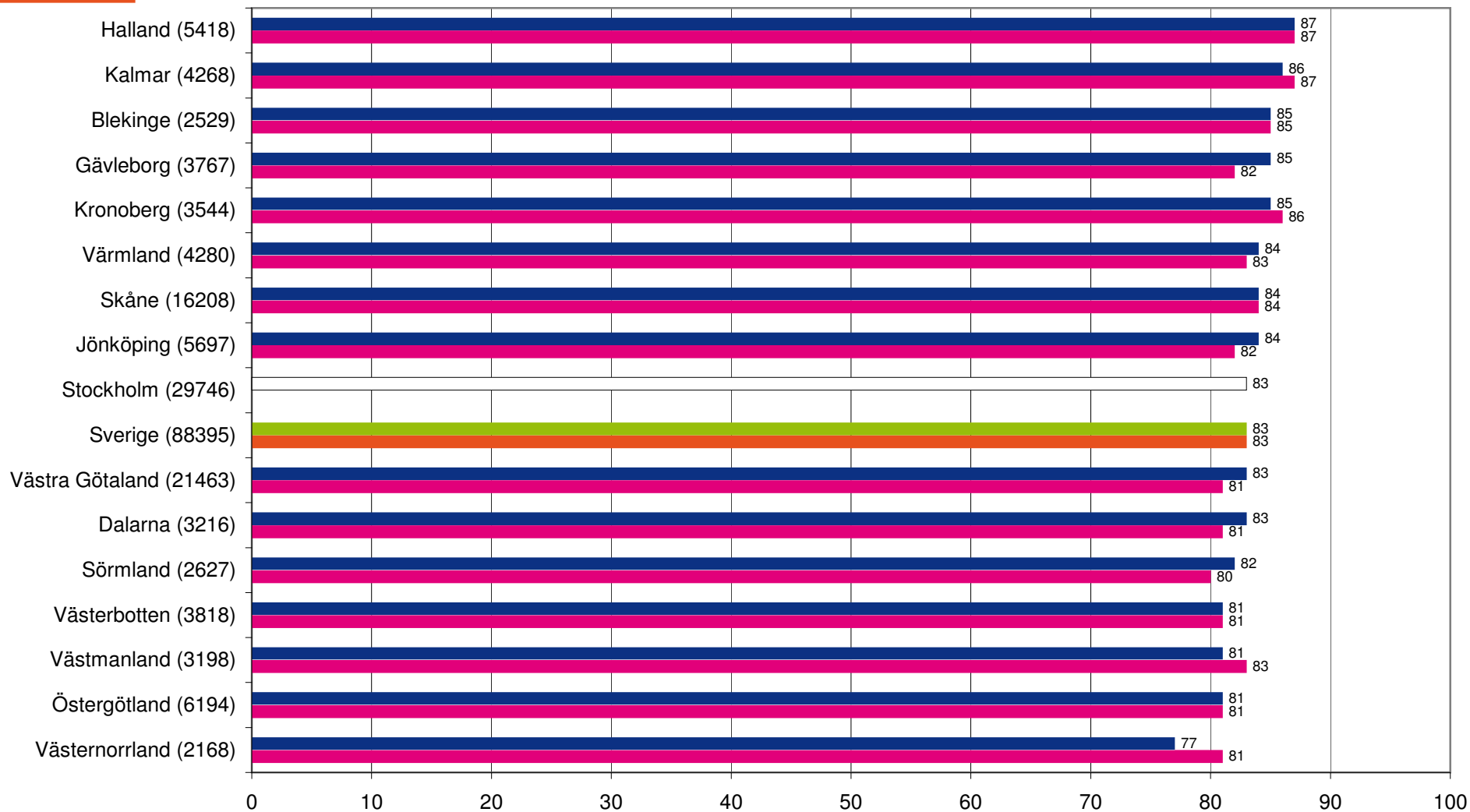
## Hur bedömer du att samarbetet mellan personalen fungerade?







### Anser du att ditt aktuella behov av sjukvård blivit tillgodosett vid ditt besök på mottag...





### Skulle du rekommendera den här mottagningen till andra?

