

Resultatrapport

DEMO Mottagning

## Innehållsförteckning

### Bakgrundsinformation

Information om undersökningen	3
Urval och bortfall	4

### Upplevd realitet och subjektiv betydelse

Förklaring Kuppmodellen	5
Förklaring andel instämmer	6
Förklaring andel hög betydelse	7
Andel instämmer	8
Andel hög betydelse	10
Andel instämmer och andel hög betydelse	12

### Åtgärdsindex

Förklaring	14
Dimensionstillhörighet	16
Dimensionsnivå	17
Frågenivå	18

### Frågor och svar

20

### Jämförelse tidigare mätningar

Andel instämmer	35
Andel hög betydelse	37
Andel brist	39

## Bakgrundsinformation - Information om undersökningen

### Tid och plats

Mätplats

Formulär

Datainsamlingsmetod

Period

### Syfte

## Bakgrundsinformation - Urval och bortfall

## Kön

	Man	Kvinna	Total
Urval (n)	224	138	362
Fördelning inom urval (%)	61,88	38,12	
Svarande (n)	158	100	258
Fördelning bland svarande (%)	61,24	38,76	
Bortfall (n)	66	38	104
Svarsfrekvens (%)	70,54	72,46	71,27

## Ålder

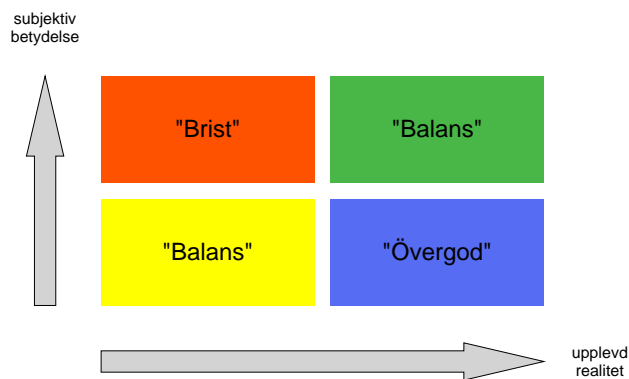
	0-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-70	71-80	81-90	91-100	Total
Urval (n)	6	21	45	64	83	78	54	11	0	362
Fördelning inom urval (%)	1,66	5,80	12,43	17,68	22,93	21,55	14,92	3,04	0,00	
Svarande (n)	4	15	32	42	55	62	38	10	0	258
Fördelning bland svarande (%)	1,55	5,81	12,40	16,28	21,32	24,03	14,73	3,88	0,00	
Bortfall (n)	2	6	13	22	28	16	16	1	0	104
Svarsfrekvens (%)	66,67	71,43	71,11	65,63	66,27	79,49	70,37	90,91	-	71,27

## Upplevd realitet och subjektiv betydelse - Förklaring Kuppsmodellen

Kupps teoretiska modell baseras på en kvalitativ intervjuundersökning med patienter som analyserats med grounded theory. Enligt denna modell består vårdkvalitet ur ett patientperspektiv av fyra dimensioner. Dessa framkommer när modellens två huvudvariabler - patienternas preferenser respektive vårdsystemets resursstruktur - ställs mot varandra.



På basis av en patientgrupps svar på frågorna om upplevd realitet och subjektiv betydelse beräknas ett åtgärdsindex. Detta index ger en sammanvägd bild på gruppnivå. Denna nivå kan t.ex. vara en avdelning, en mottagning, en klinik eller ett sjukhus. I flertalet fall när en kuppmetning görs som ett led i kvalitetsutveckling, torde åtgärdsindexet vara det som ger bäst vägledning. Idén bakom åtgärdsindexet är att olika kombinationer av svar på frågorna om upplevd realitet och subjektiv betydelse, bör föranleda olika åtgärder från vårdgivarnas sida. Idén kan illustreras i följande figur.



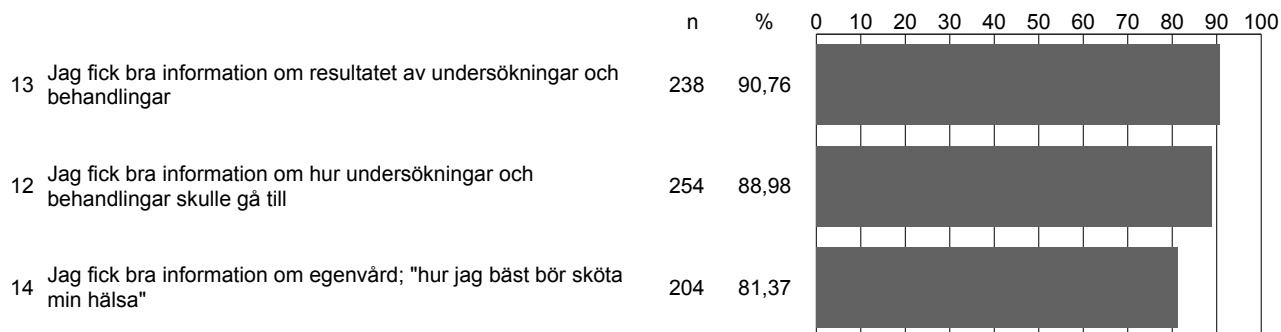
I de fall där patienterna upplever de faktiska förhållandena i någon aspekt som mindre goda, samtidigt som de bedömer frågan eller frågorna som viktiga, uppstår en "Brist" där kvalitetsförbättrande åtgärder kan ges prioritet. Det omvända förhållandet kan ju också råda, och de faktiska förhållandena kan upplevas som mycket bra, samtidigt som frågan inte är speciellt viktig för patienterna. Här får man då en "Övergod kvalitet". De olika möjliga utfallen i denna modell tas upp under förklaring av åtgärdsindex.

## Upplevd realitet och subjektiv betydelse - Förklaring andel instämmer

För att mäta andelen som instämmer har varje fråga ställts som ett påstående. Svartalternativen är på en skala från "Instämmer helt" till "Instämmer inte alls" (4-1).

Vi har grupperat de som svarat "Instämmer helt" och "Instämmer till stor del" och beräknat hur stor andel den gruppen utgör i förhållande till de som angivit något av svartalternativen (4-1). Svartalternativet "Ej aktuellt" är ej medräknat. Antal anger hur många som angivit något av svartalternativen (4-1).

### Andel som svarat "Instämmer till stor del" eller "Instämmer helt"



### Fokus

Vilka frågor har hög andel "Instämmer helt" och "Instämmer till stor del"?

Vilka frågor har låg andel "Instämmer helt" och "Instämmer till stor del"?

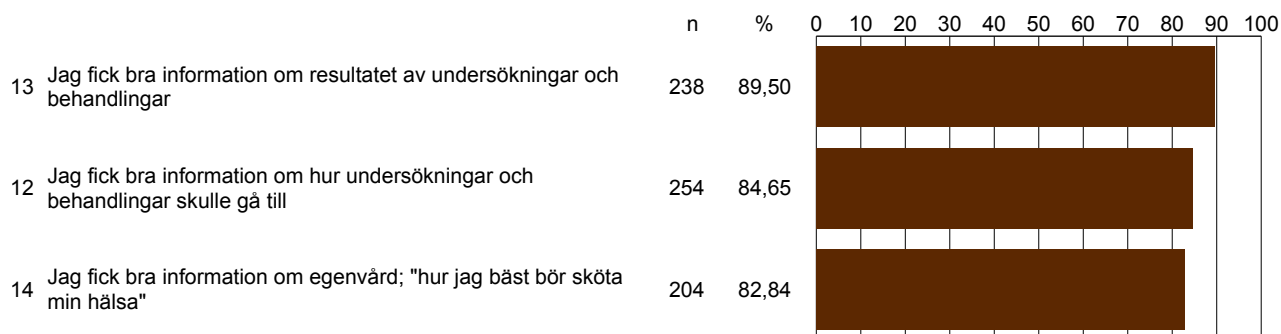
Vad kan detta bero på?

## Upplevd realitet och subjektiv betydelse - Förklaring andel hög betydelse

För att mäta andelen största och stor betydelse har varje fråga ställts som ett påstående. Svartalternativen är på en skala från "Av allra största betydelse" till "Av liten eller ingen betydelse" (4-1).

Vi har grupperat de som svarat "Av allra största betydelse" och "Av stor betydelse" och beräknat hur stor andel den gruppen utgör i förhållande till de som angivit något av svartalternativen (4-1). Svartalternativet "Ej aktuellt" är ej medräknat. Antal anger hur många som angivit något av svartalternativen (4-1).

### Andel som svarat "Av stor betydelse" eller "Av allra största betydelse"



### Fokus

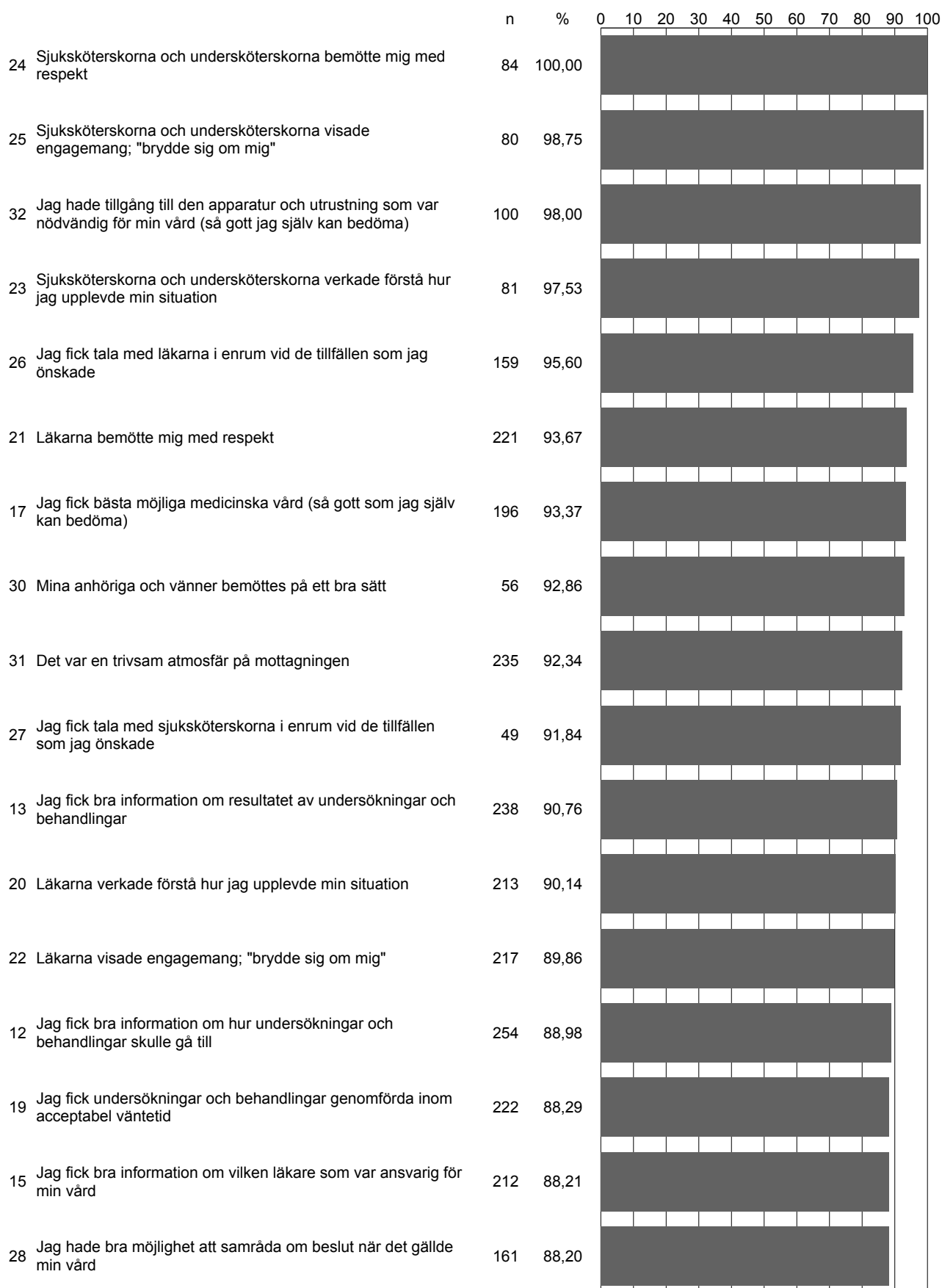
Vilka frågor har hög andel "Av allra största betydelse" och "Av stor betydelse"?

Vilka frågor har låg andel "Av allra största betydelse" och "Av stor betydelse"?

Vad kan detta bero på?

## Upplevd realitet och subjektiv betydelse - Andel instämmer

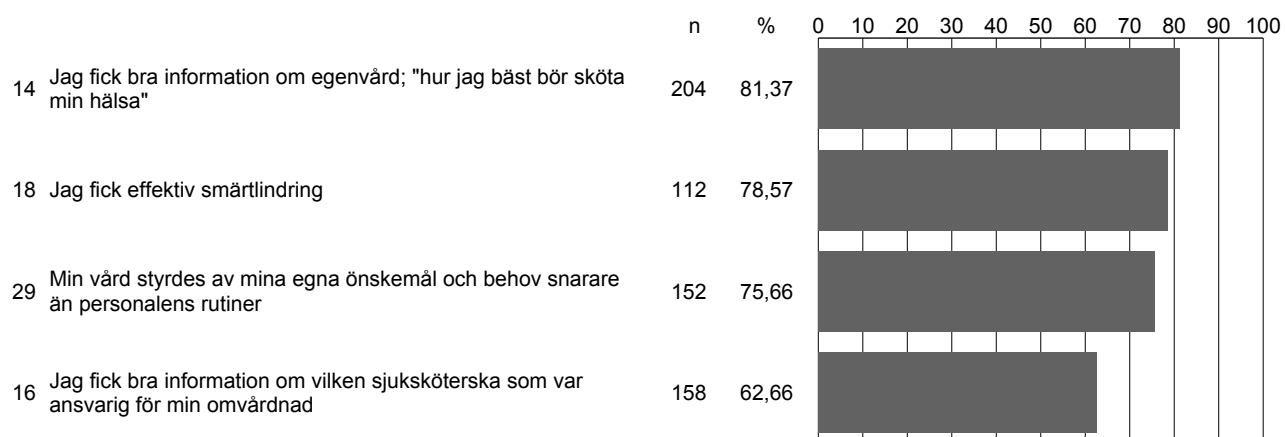
Andel som svarat "Instämmer helt" eller "Instämmer till stor del"





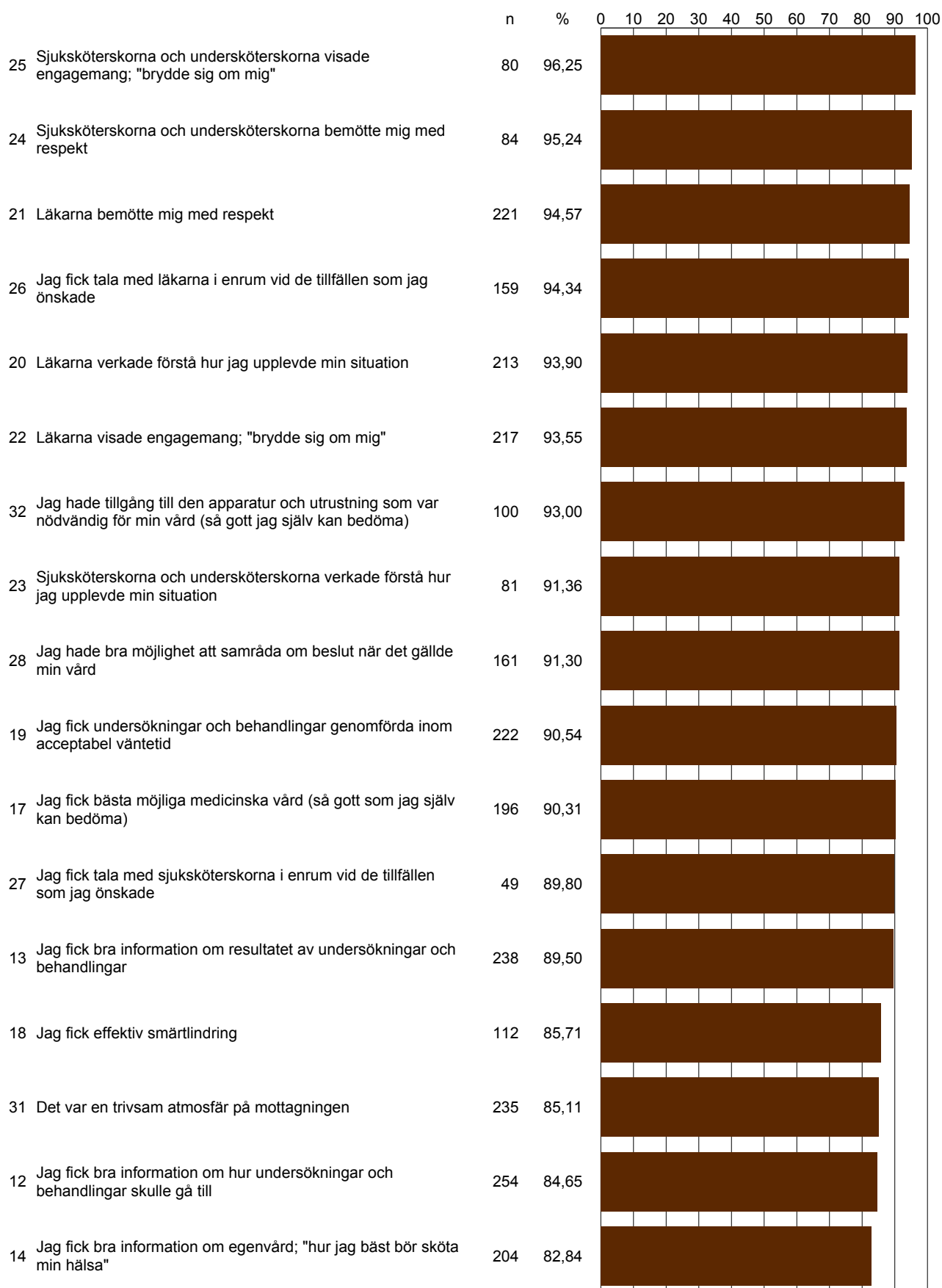
## Upplevd realitet och subjektiv betydelse - Andel instämmer

Andel som svarat "Instämmer helt" eller "Instämmer till stor del"



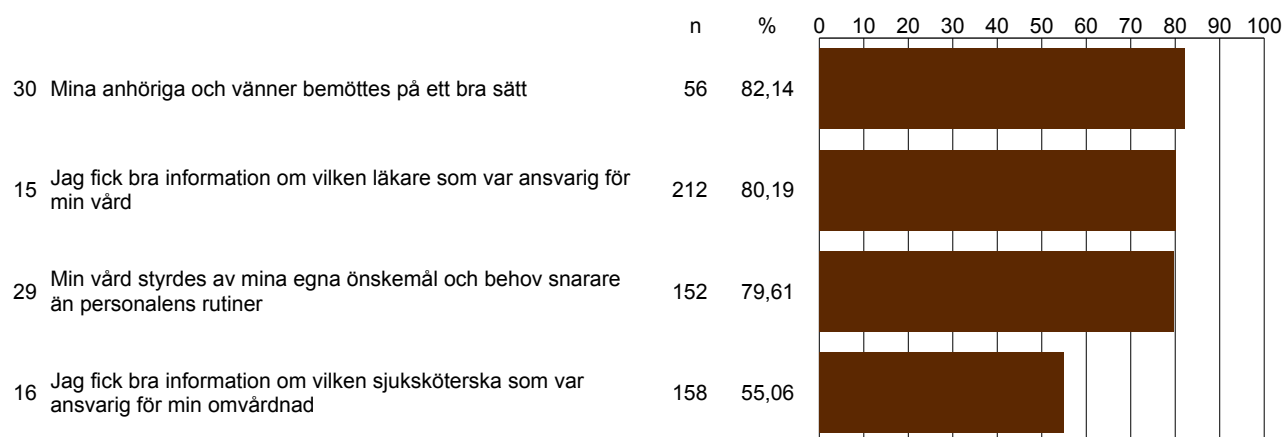
## Upplevd realitet och subjektiv betydelse - Andel hög betydelse

Andel som svarat "Av allra största betydelse" eller "Av stor betydelse"



## Upplevd realitet och subjektiv betydelse - Andel hög betydelse

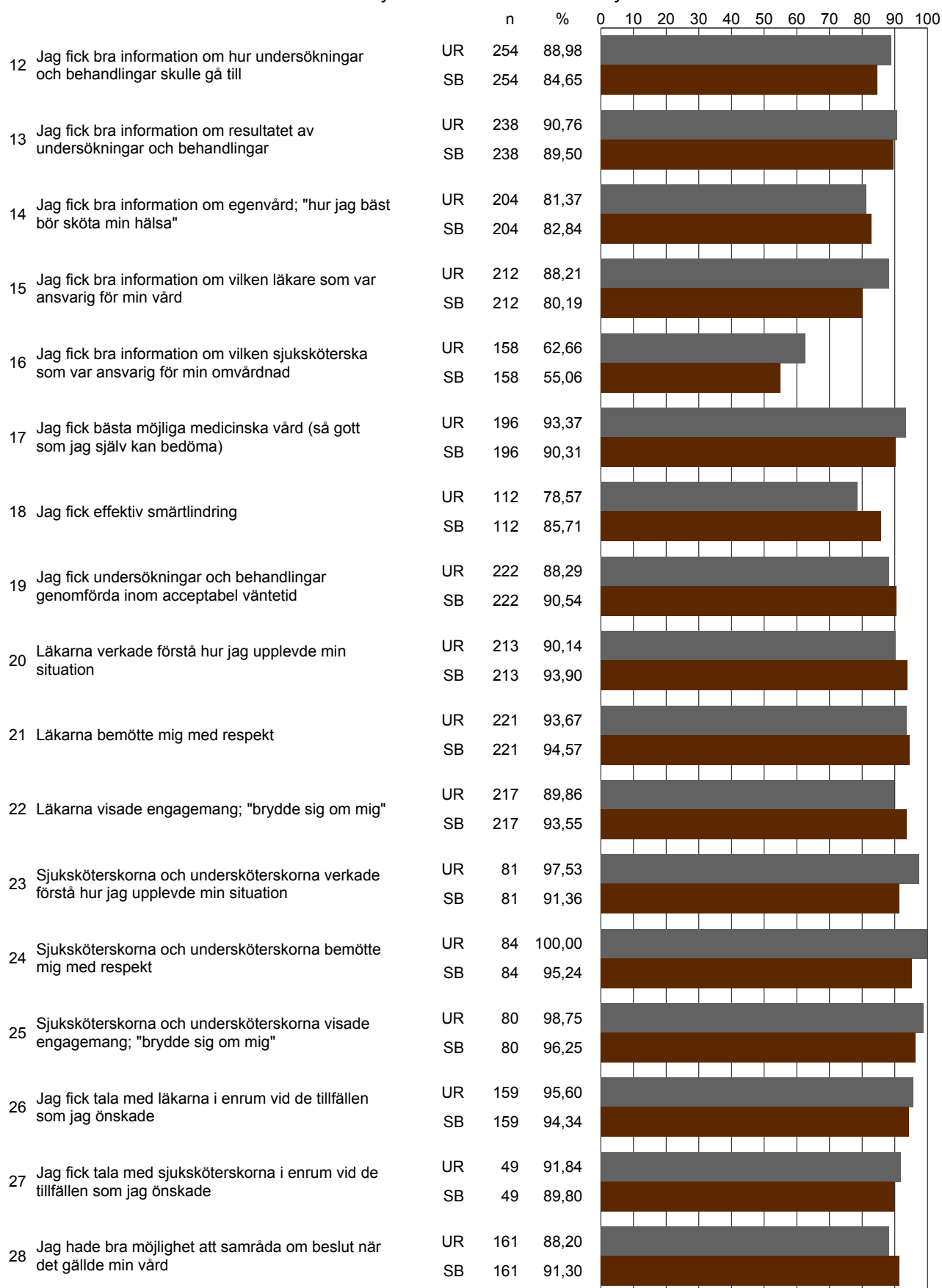
Andel som svarat "Av allra största betydelse" eller "Av stor betydelse"



## Upplevd realitet och subjektiv betydelse - Andel instämmer och andel hög betydelse

UR: Andel som svarat "Instämmer helt" eller "Instämmer till stor del"

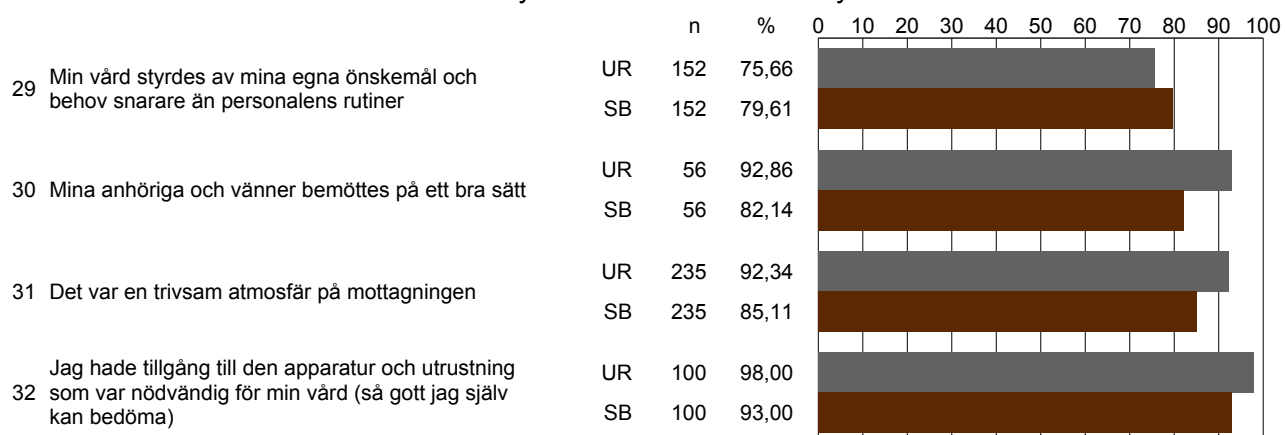
SB: Andel som svarat "Av allra största betydelse" eller "Av stor betydelse"



## Upplevd realitet och subjektiv betydelse - Andel instämmer och andel hög betydelse

UR: Andel som svarat "Instämmer helt" eller "Instämmer till stor del"

SB: Andel som svarat "Av allra största betydelse" eller "Av stor betydelse"



## Åtgärdsindex - Förklaring

Relationen mellan patientens faktiska vårdupplevelse (upplevd realitet, UR) och den betydelse patienten lägger i olika frågor (subjektiv betydelse, SB), ger en grund för att kunna klassificera olika kupprågor i ett åtgärdsindex. Ett åtgärdsindex identifierar frågor som kan vara angenäma att arbeta med i ett kvalitetsarbete, men också frågor där vårdkvaliteten är lika med eller högre än patienternas behov.

Åtgärdsindex beräknas på individnivå, där varje patient placeras i en av sju kategorier utifrån hur man svarat på varje fråga. Patienternas sammanslagna värden bildar helhetsresultatet.

Brist	Bristande kvalitet (BK)	Patienter som svarat "Instämmer delvis" eller "Instämmer inte alls" på UR och samtidigt svarat "Av allra största betydelse" på SB, samt patienter som svarat "Instämmer inte alls" på UR och samtidigt svarat "Av stor betydelse" på SB.	Instämmer delvis Instämmer inte alls Instämmer inte alls	& & &	Av allra största betydelse Av allra största betydelse Av stor betydelse
	Något bristande kvalitet (NBK)	Patienter som svarat "Instämmer till stor del" på UR och samtidigt svarat "Av allra största betydelse" på SB, samt de som svarat "Instämmer delvis" på UR och samtidigt svarat "Av stor betydelse" på SB, samt de patienter som svarat "Instämmer inte alls" på UR och samtidigt svarat "Av ganska stor betydelse" på SB.	Instämmer till stor del Instämmer delvis Instämmer inte alls	& & &	Av allra största betydelse Av stor betydelse Av ganska stor betydelse
Balans låg	Balans låg kvalitet (BLK)	Patienter som svarat "Instämmer delvis" på UR och samtidigt svarat "Av ganska stor betydelse" på SB, samt de som svarat "Instämmer inte alls" på UR och samtidigt svarat "Av liten eller ingen betydelse" på SB.	Instämmer delvis Instämmer inte alls	& &	Av ganska stor betydelse Av liten eller ingen betydelse
Balans hög	Balans acceptabel kvalitet (BAK)	Patienter som svarat "Instämmer till stor del" på UR och samtidigt svarat "Av stor betydelse på" på SB.	Instämmer till stor del	&	Av stor betydelse
	Balans godkänd kvalitet (BGK)	Patienter som svarat "Instämmer helt" på UR och samtidigt svarat "Av allra största betydelse på" på SB.	Instämmer helt	&	Av allra största betydelse
Övergod	Något övergod kvalitet (NÖK)	Patienter som svarat "Instämmer helt" på UR och samtidigt svarat "Av stor betydelse" på SB, samt de som svarat "Instämmer till stor del" på UR och samtidigt svarat "Av ganska stor betydelse" på SB, samt de patienter som svarat "Instämmer delvis" på UR och samtidigt svarat "Av liten eller ingen betydelse" på SB.	Instämmer helt Instämmer till stor del Instämmer delvis	& & &	Av stor betydelse Av ganska stor betydelse Av liten eller ingen betydelse
	Övergod kvalitet (ÖK)	Patienter som svarat "Instämmer helt" eller "Instämmer till stor del" på UR och samtidigt svarat "Av liten eller ingen betydelse" på SB, samt patienter som svarat "Instämmer helt" på UR och samtidigt svarat "Av ganska stor betydelse" på SB.	Instämmer helt Instämmer till stor del Instämmer helt	& & &	Av liten eller ingen betydelse Av liten eller ingen betydelse Av ganska stor betydelse

Förenklat åtgärdsindex:

Bristande kvalitet och Något bristande kvalitet slås ihop till "Brist".

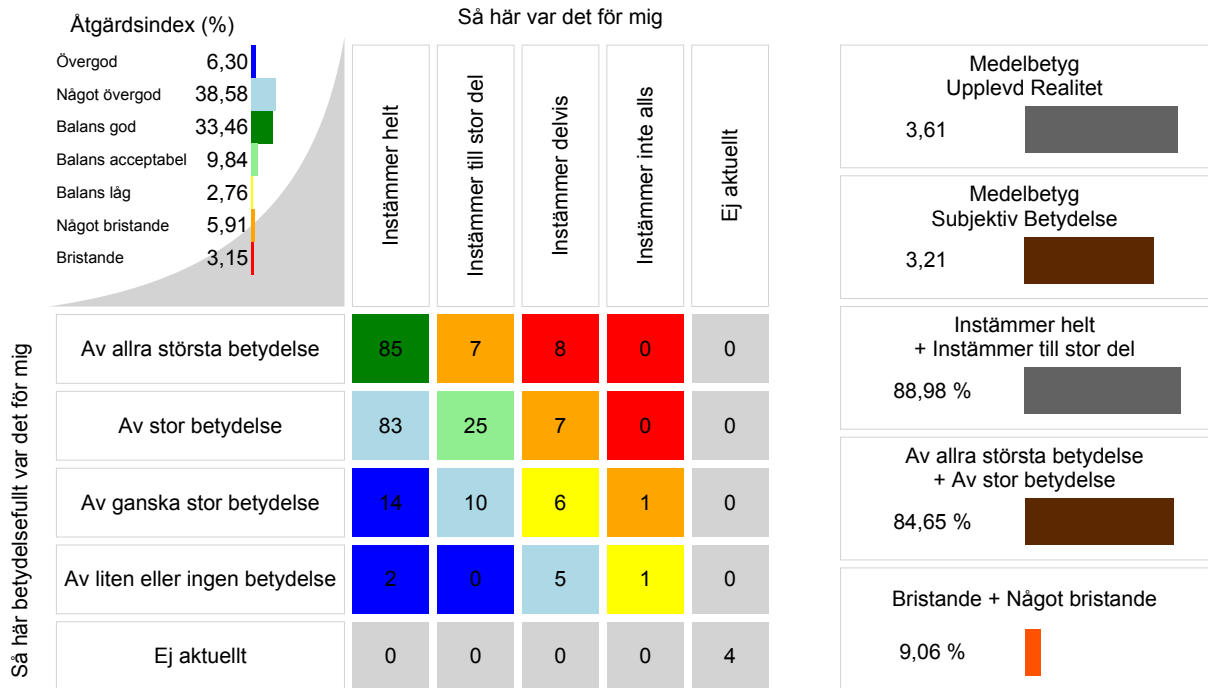
Balans låg kvalitet är "Balans låg".

Balans acceptabel kvalitet och Balans god kvalitet slås ihop till "Balans hög".

Något övergod kvalitet och Övergod kvalitet slås ihop till "Övergod kvalitet".

12 Jag fick bra information om hur undersökningar och behandlingar skulle gå till

Antal respondenter: 254



Fokus i ett kvalitetsarbete bör ligga på frågor som har relativt stor andel Bristande kvalitet (BK) eller Något bristande kvalitet (NBK). Dessa frågor uppfattar patienterna som viktiga men de har samtidigt upplevt en sämre kvalitet under vårdbesöket.

OBS! Överväg kvalitetsförbättrande åtgärder för frågor vars BK och NBK tillsammans är lika med eller överstiger 20%. Ligger procentsatsen mellan 15 och 19, bör frågan uppmärksammas.

Frågor som får en hög andel patienter i balanskategorierna (BLK, BAK och BGK) återspeglar förhållanden där kvaliteten av patienternas vårdupplevelse överensstämmer med deras subjektiva betydelseskattning av just dessa frågor. I de fall då kvaliteten upplevs som mindre bra är den samtidigt inte speciellt viktig för patienten (t.ex. BLK) och, åt andra hållet, då en fråga upplevs som viktig ges också en hög kvalitet (t.ex. BGK).

Har en fråga en stor andel Övergod kvalitet speglar det förhållanden där vårdenheten levererar en högre kvalitet än vad patienterna anser vara nödvändigt. Det är möjligt att fokus kan läggas på andra frågor. Frågor som har en andel ÖK som kraftigt avviker från övriga frågor bör uppmärksammas.

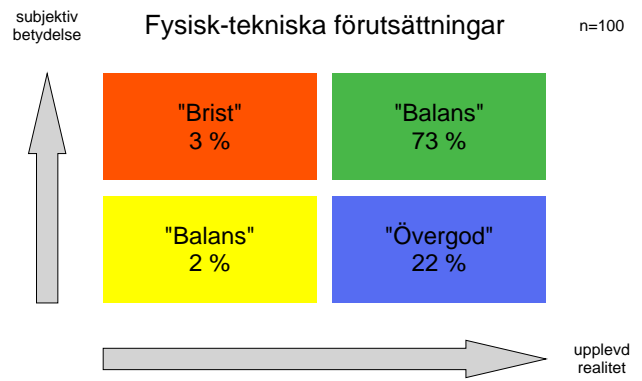
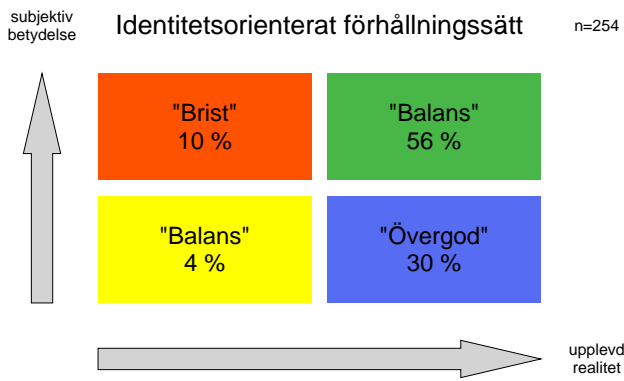
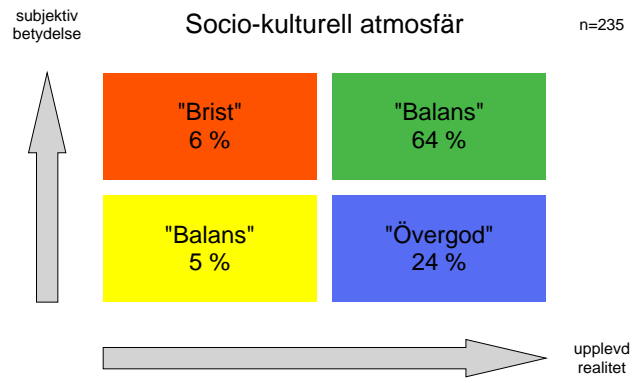
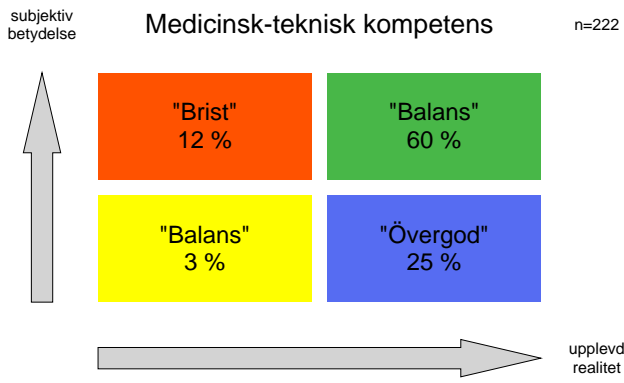
Var uppmärksam vid låga svarsfrekvenser (färre än 30 svar) vilket kan leda till snedvridna resultat.

## Åtgärdsindex - Dimensionstillhörighet

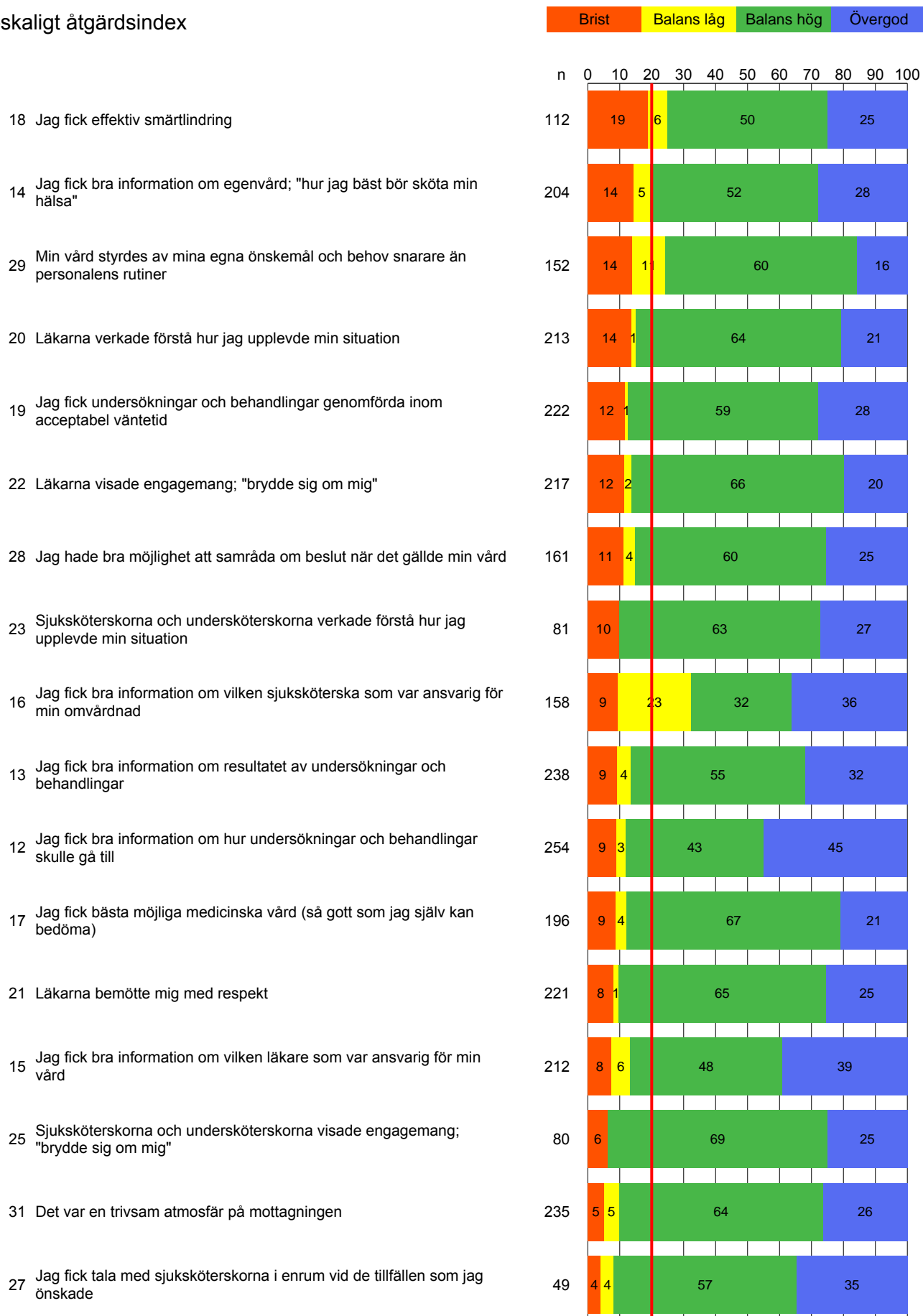
Nr	Dimension	Fråga
12	Identitetsorienterat förhållningssätt	Jag fick bra information om hur undersökningar och behandlingar skulle gå till
13	Identitetsorienterat förhållningssätt	Jag fick bra information om resultatet av undersökningar och behandlingar
14	Identitetsorienterat förhållningssätt	Jag fick bra information om egenvård; "hur jag bäst bör sköta min hälsa"
15	Identitetsorienterat förhållningssätt	Jag fick bra information om vilken läkare som var ansvarig för min vård
16	Identitetsorienterat förhållningssätt	Jag fick bra information om vilken sjuksköterska som var ansvarig för min omvårdnad
17	Medicinsk-teknisk kompetens	Jag fick bästa möjliga medicinska vård (så gott som jag själv kan bedöma)
18	Medicinsk-teknisk kompetens	Jag fick effektiv smärtlindring
19	Medicinsk-teknisk kompetens	Jag fick undersökningar och behandlingar genomförda inom acceptabel väntetid
20	Identitetsorienterat förhållningssätt	Läkarna verkade förstå hur jag upplevde min situation
21	Identitetsorienterat förhållningssätt	Läkarna bemötte mig med respekt
22	Identitetsorienterat förhållningssätt	Läkarna visade engagemang; "brydde sig om mig"
23	Identitetsorienterat förhållningssätt	Sjuksköterskorna och undersköterskorna verkade förstå hur jag upplevde min situation
24	Identitetsorienterat förhållningssätt	Sjuksköterskorna och undersköterskorna bemötte mig med respekt
25	Identitetsorienterat förhållningssätt	Sjuksköterskorna och undersköterskorna visade engagemang; "brydde sig om mig"
26	Socio-kulturell atmosfär	Jag fick tala med läkarna i enrum vid de tillfällen som jag önskade
27	Socio-kulturell atmosfär	Jag fick tala med sjuksköterskorna i enrum vid de tillfällen som jag önskade
28	Identitetsorienterat förhållningssätt	Jag hade bra möjlighet att samråda om beslut när det gällde min vård
29	Socio-kulturell atmosfär	Min vård styrdes av mina egna önskemål och behov snarare än personalens rutiner
30	Socio-kulturell atmosfär	Mina anhöriga och vänner bemöttes på ett bra sätt
31	Socio-kulturell atmosfär	Det var en trivsamt atmosfär på mottagningen
32	Fysisk-tekniska förutsättningar	Jag hade tillgång till den apparatur och utrustning som var nödvändig för min vård (så gott som jag själv kan bedöma)



# Åtgärdsindex - Dimensionsnivå

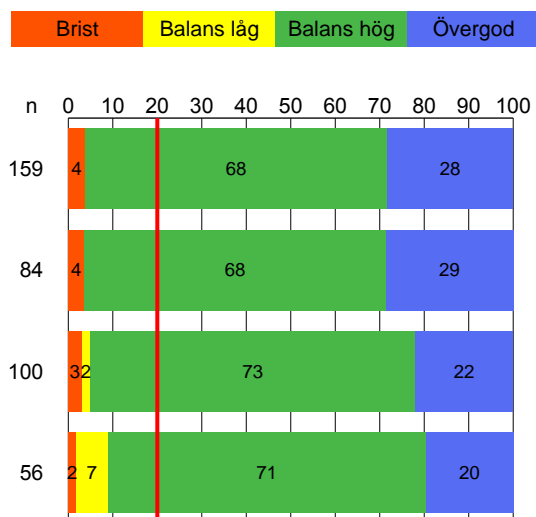


## 4-skalligt åtgärdsindex



## Åtgärdsindex - Frågenivå

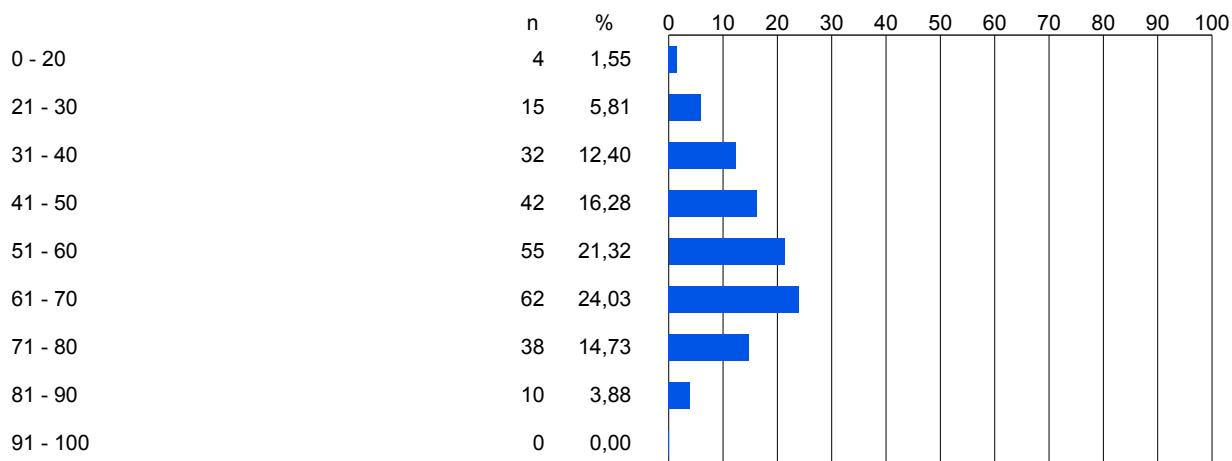
### 4-skalgigt åtgärdsindex



## Frågor och svar

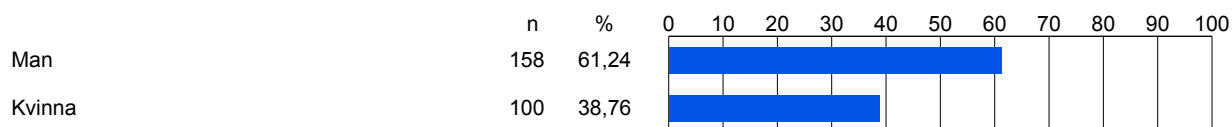
### 1 Ålder

Antal respondenter: 258



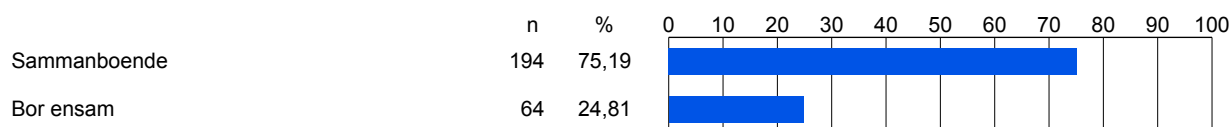
### 2 Kön

Antal respondenter: 258



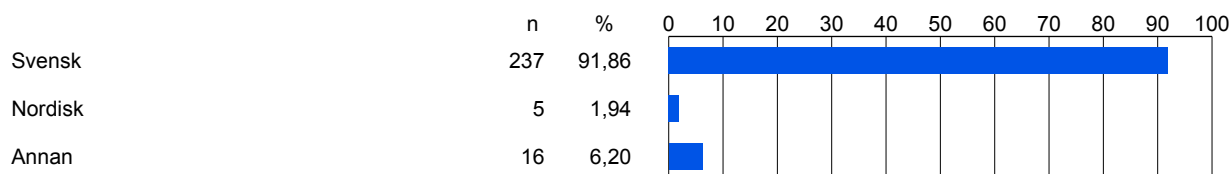
### 3 Boende

Antal respondenter: 258



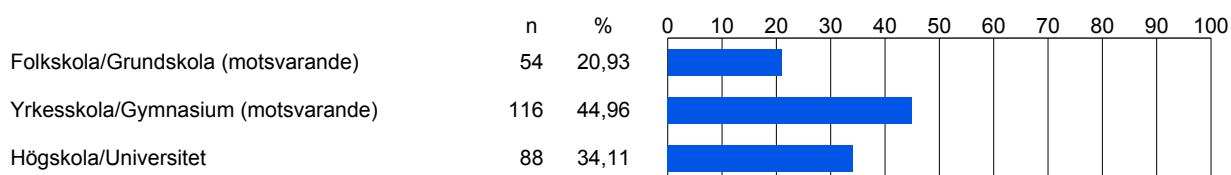
### 4 Nationalitet

Antal respondenter: 258



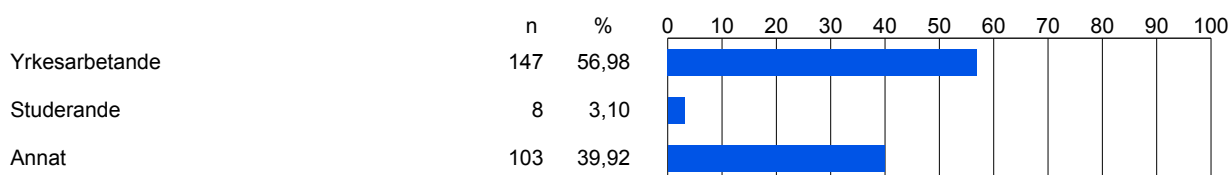
### 5 Utbildning (ange högsta)

Antal respondenter: 258



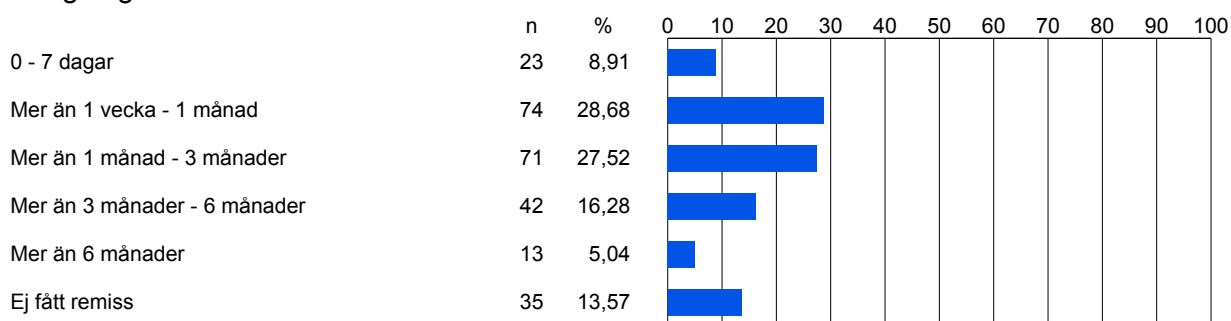
### 6 Sysselsättning

Antal respondenter: 258



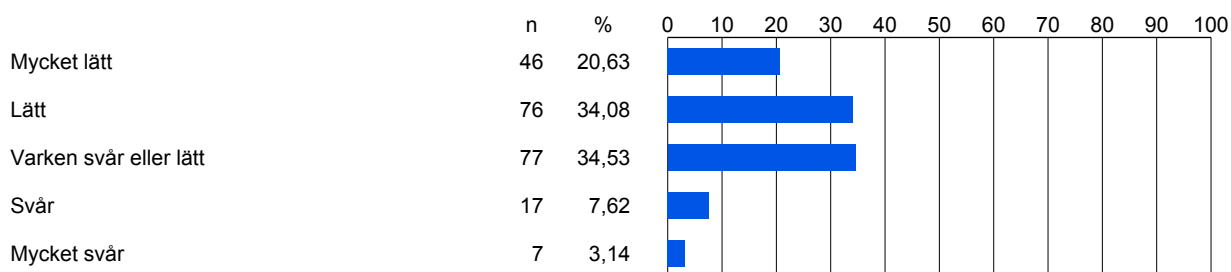
### 7 Du som fick remiss - Hur lång tid fick du vänta innan du fick komma till mottagningen?

Antal respondenter: 258



### 8 Hur upplevde du väntetiden?

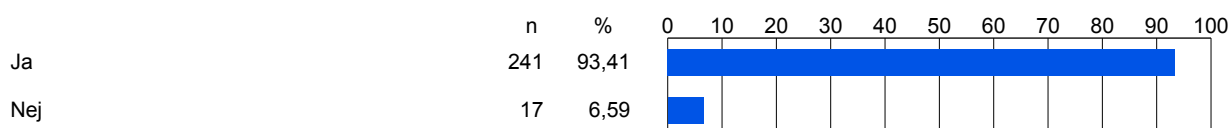
Antal respondenter: 223



## Frågor och svar

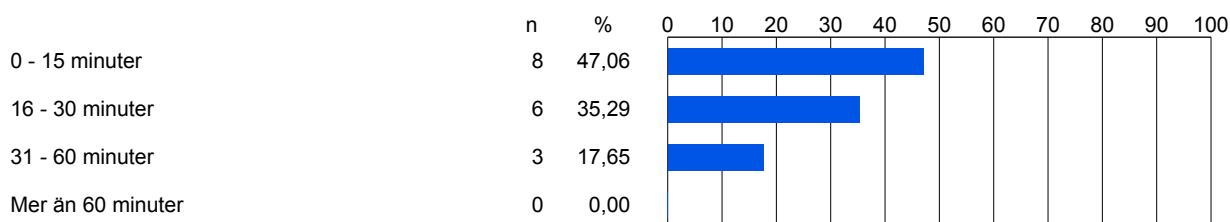
### 9 På mottagningen - Fick du komma in på avtalad tid?

Antal respondenter: 258



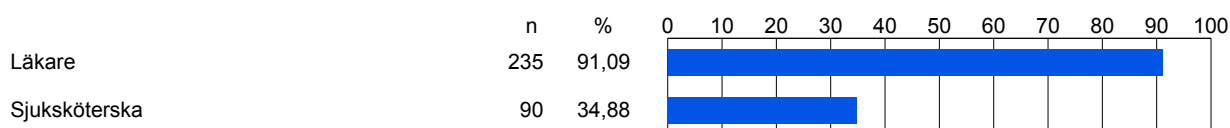
### 10 Hur länge fick du vänta?

Antal respondenter: 17



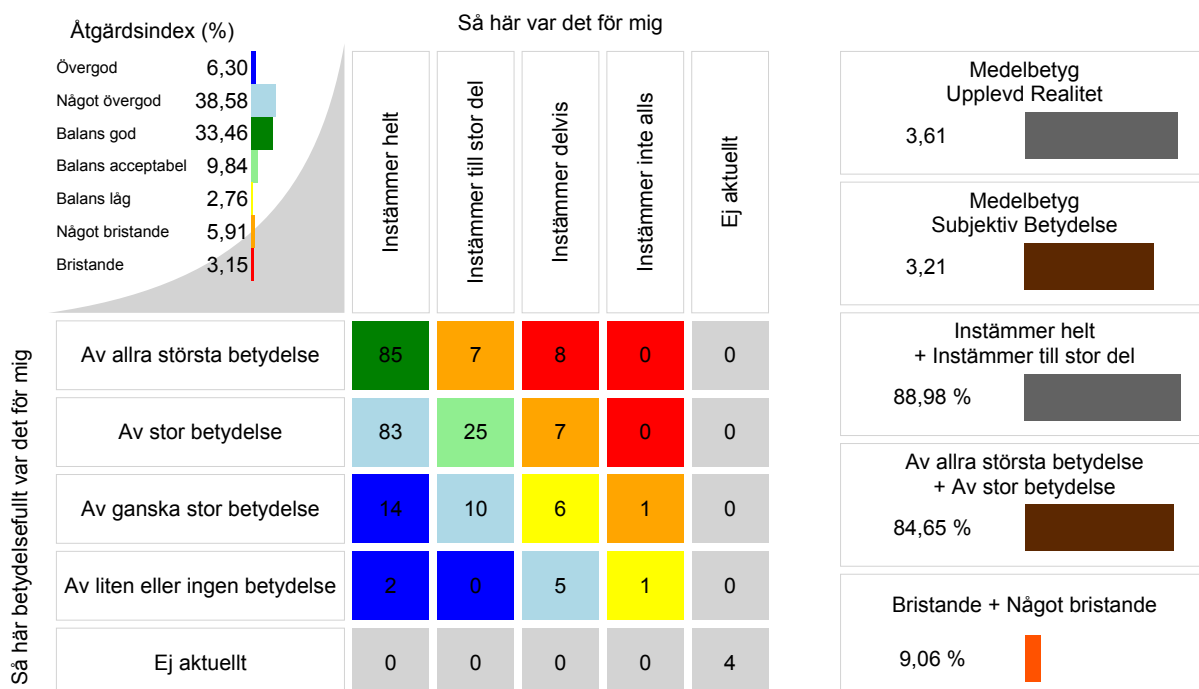
### 11 Vem har du besökt?

Antal respondenter: 258



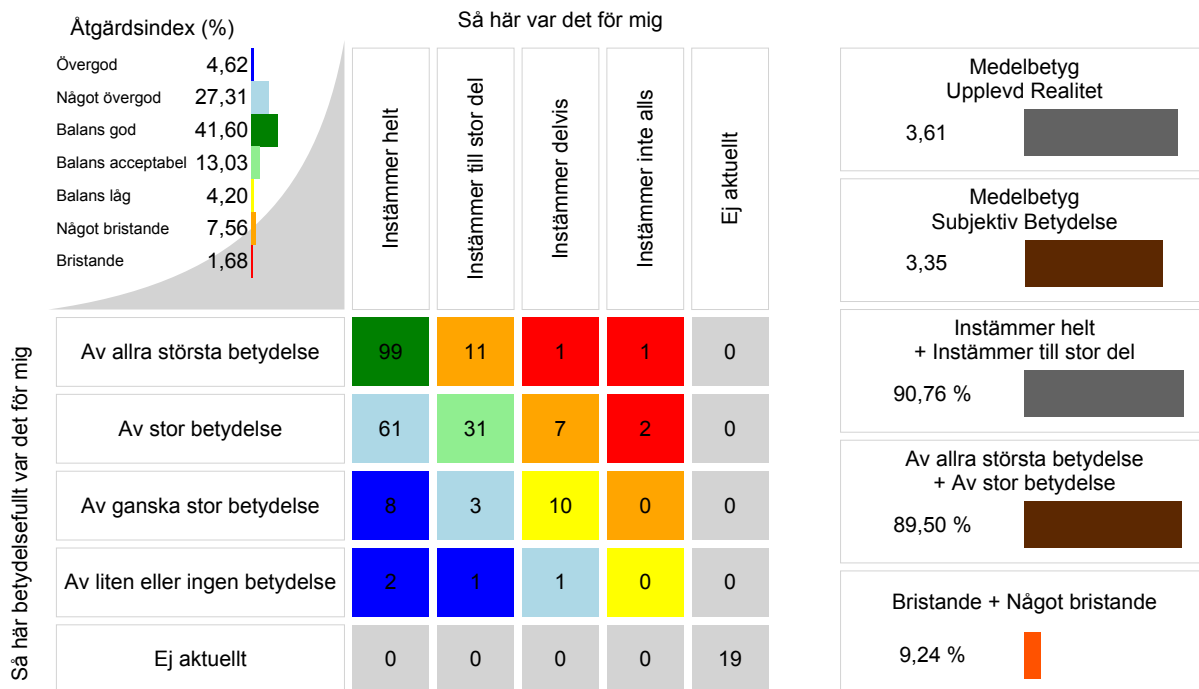
### 12 Jag fick bra information om hur undersökningar och behandlingar skulle gå till

Antal respondenter: 254



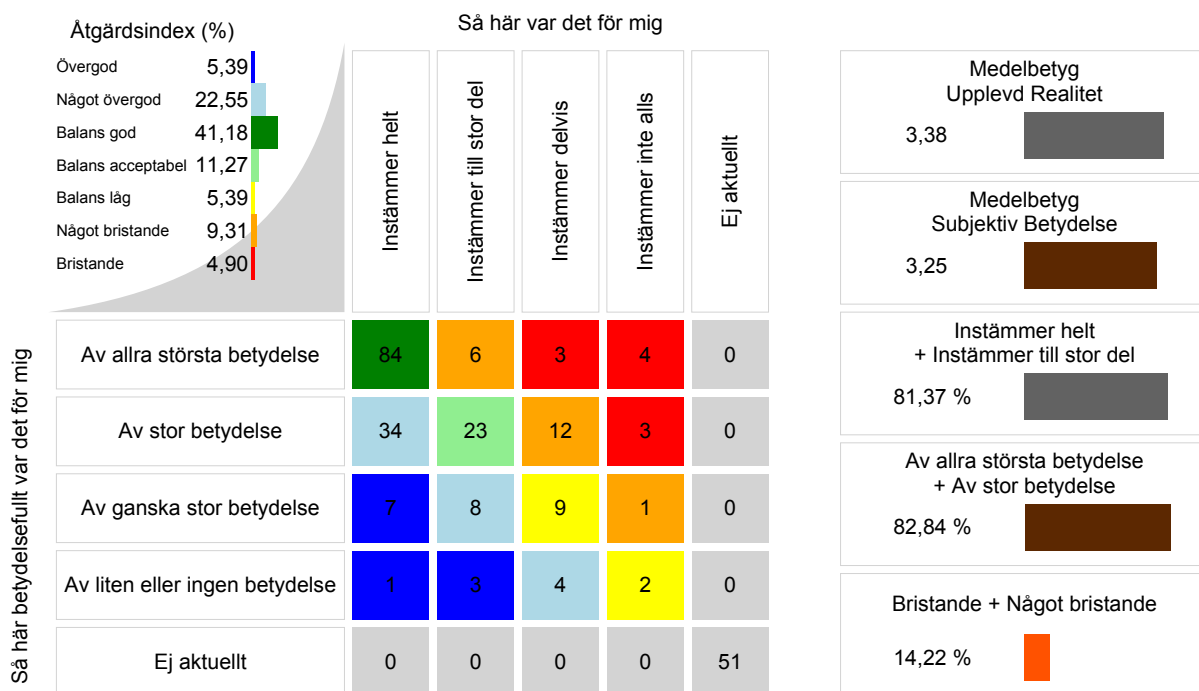
### 13 Jag fick bra information om resultatet av undersökningar och behandlingar

Antal respondenter: 238



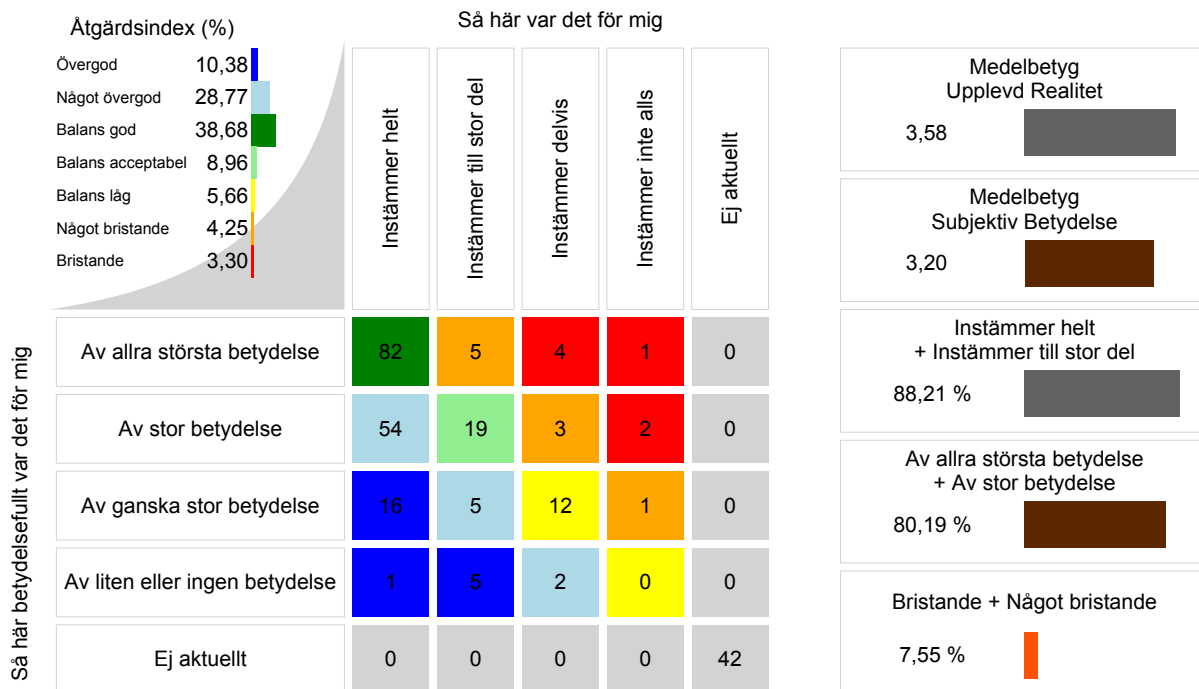
### 14 Jag fick bra information om egenvård; "hur jag bäst bör sköta min hälsa"

Antal respondenter: 204



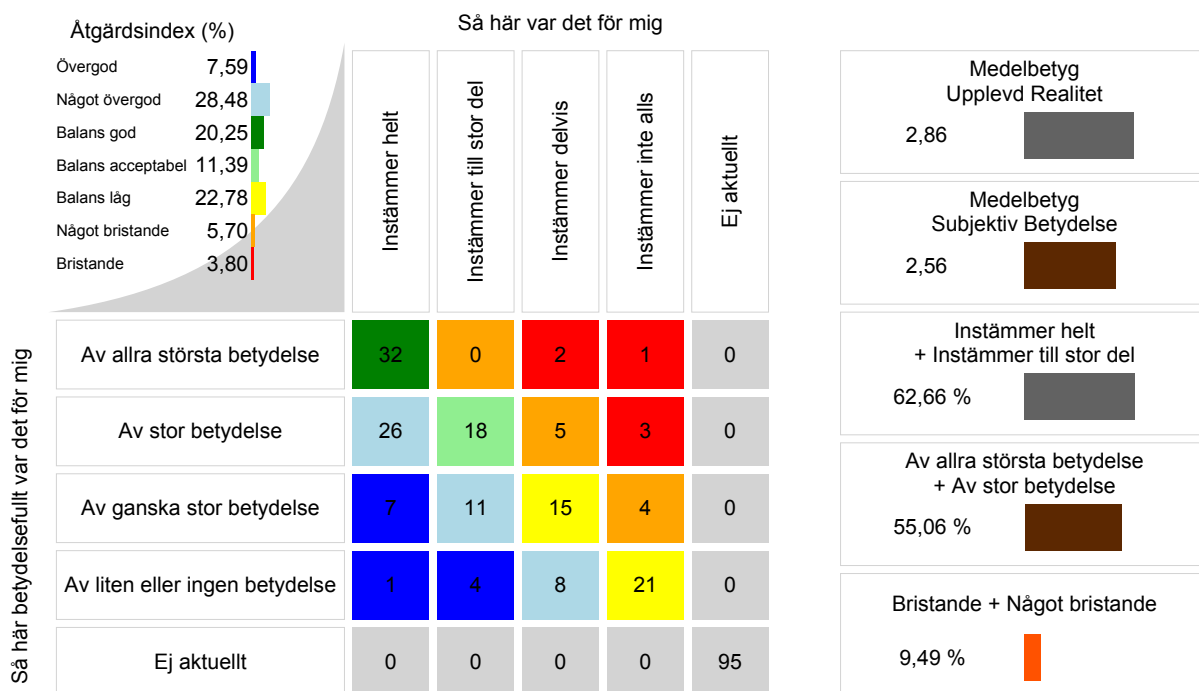
### 15 Jag fick bra information om vilken läkare som var ansvarig för min vård

Antal respondenter: 212



### 16 Jag fick bra information om vilken sjuksköterska som var ansvarig för min omvårdnad

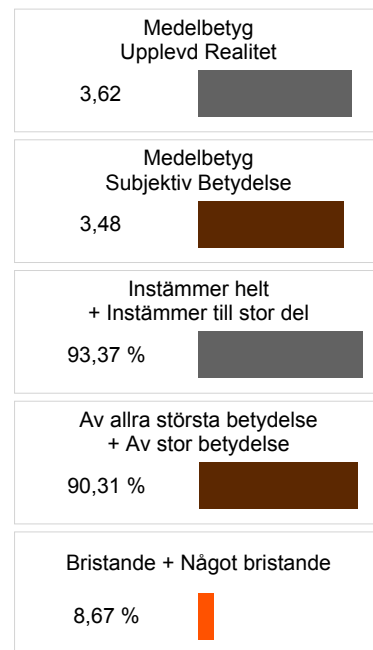
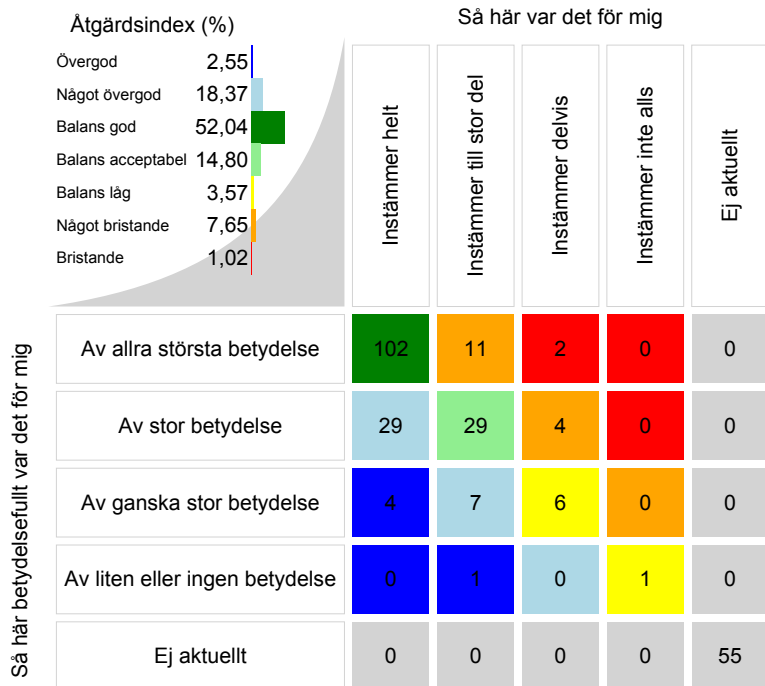
Antal respondenter: 158





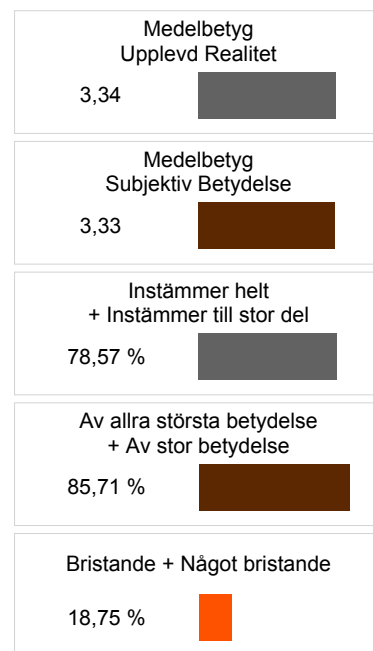
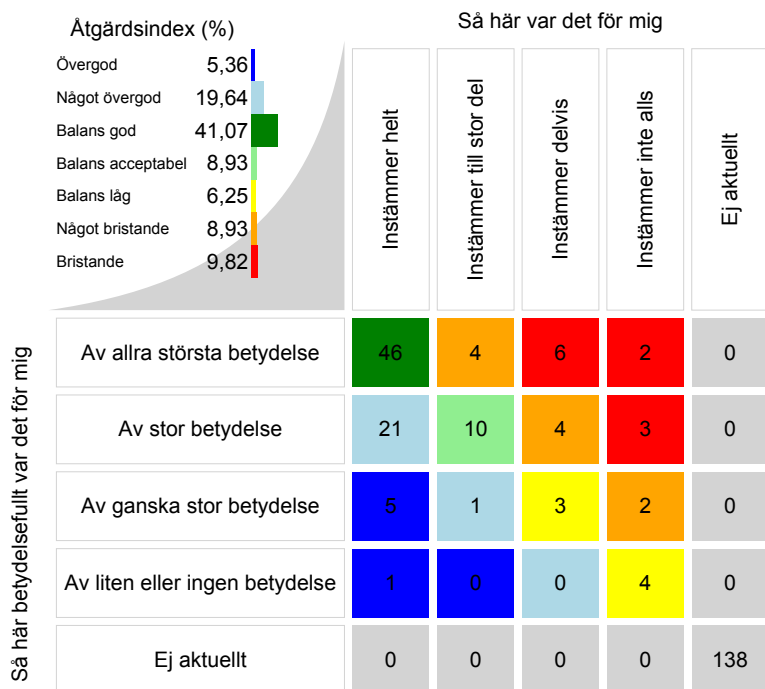
17 Jag fick bästa möjliga medicinska vård (så gott som jag själv kan bedöma)

Antal respondenter: 196



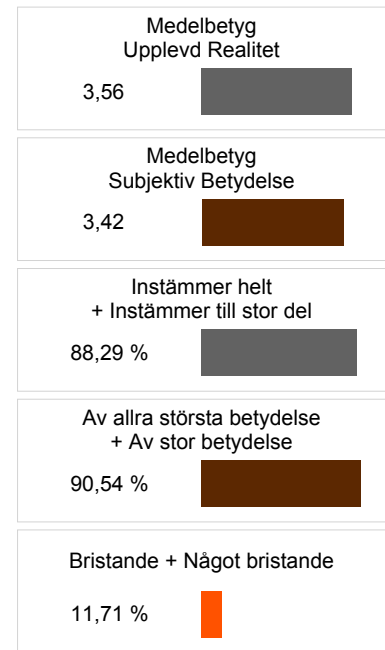
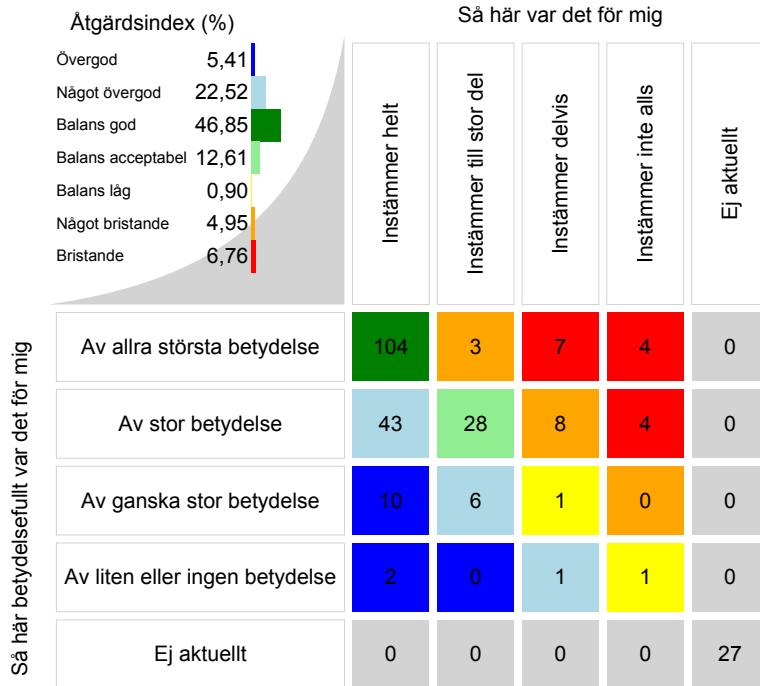
18 Jag fick effektiv smärtlindring

Antal respondenter: 112



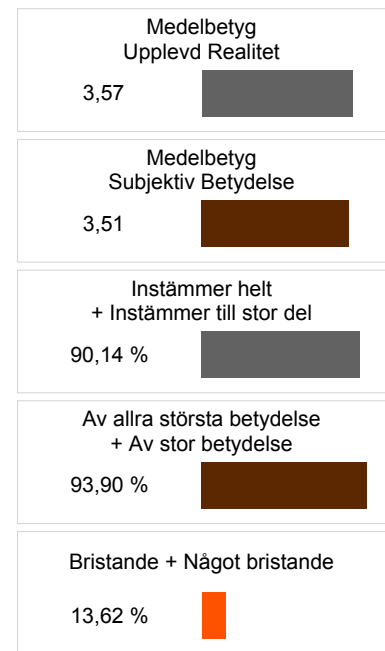
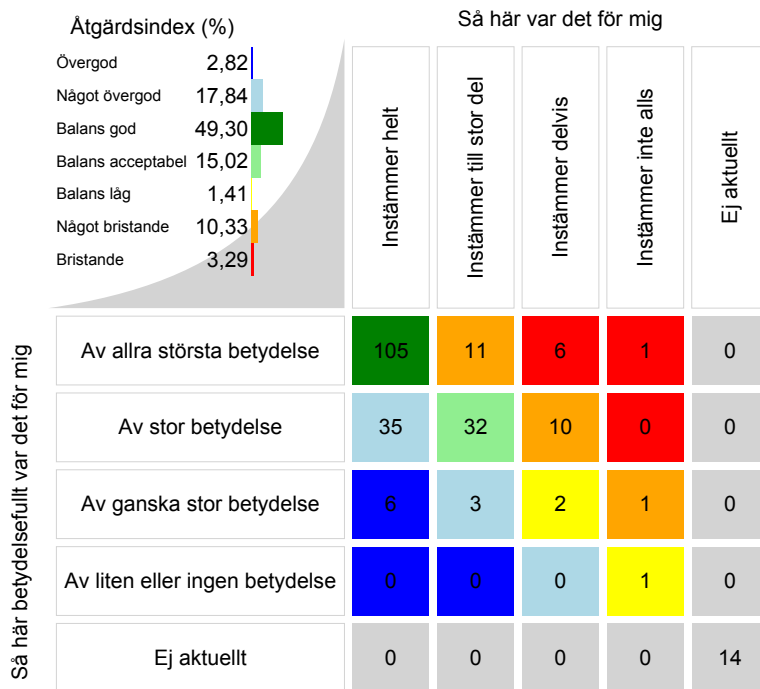
19 Jag fick undersökningar och behandlingar genomförda inom acceptabel väntetid

Antal respondenter: 222



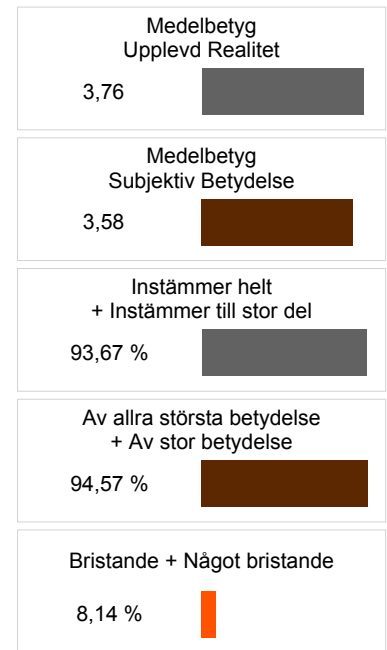
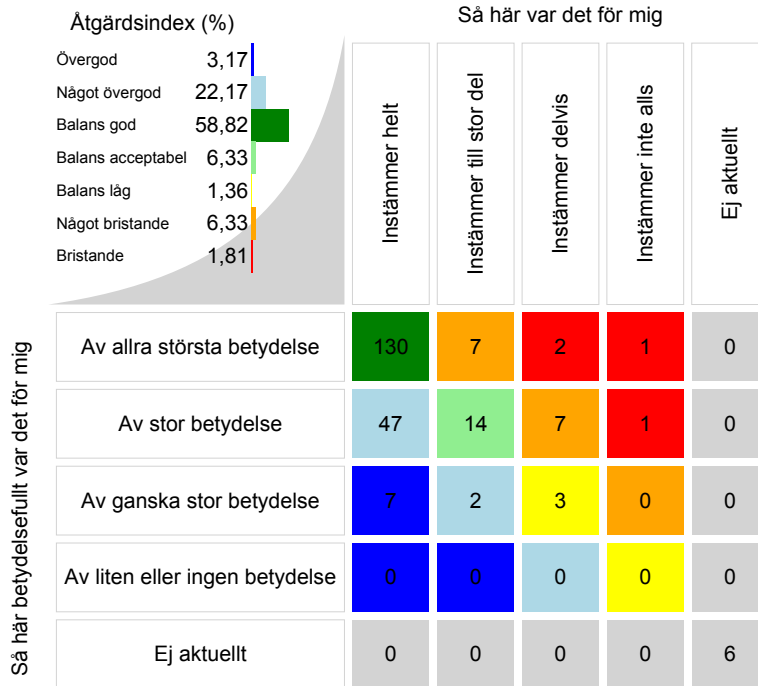
20 Läkarna verkade förstå hur jag upplevde min situation

Antal respondenter: 213



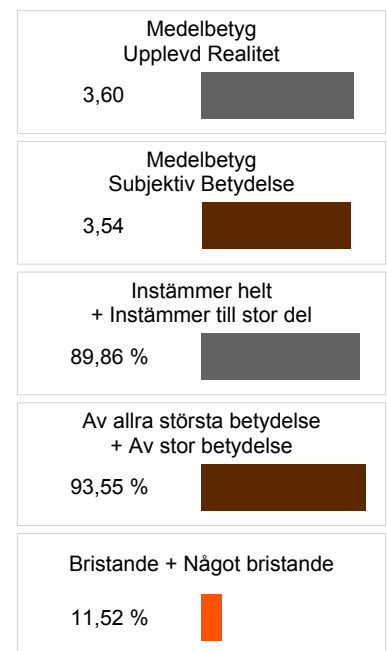
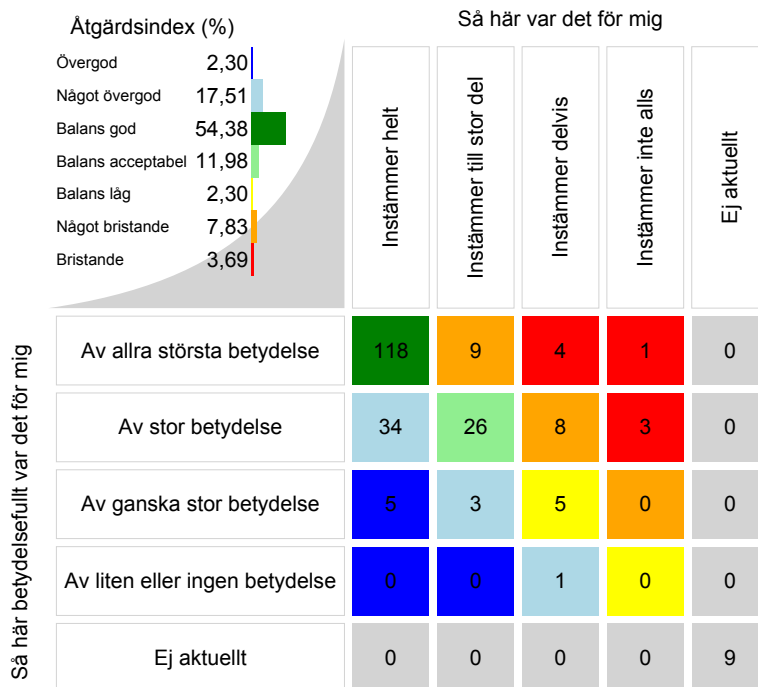
## 21 Läkarna bemötte mig med respekt

Antal respondenter: 221



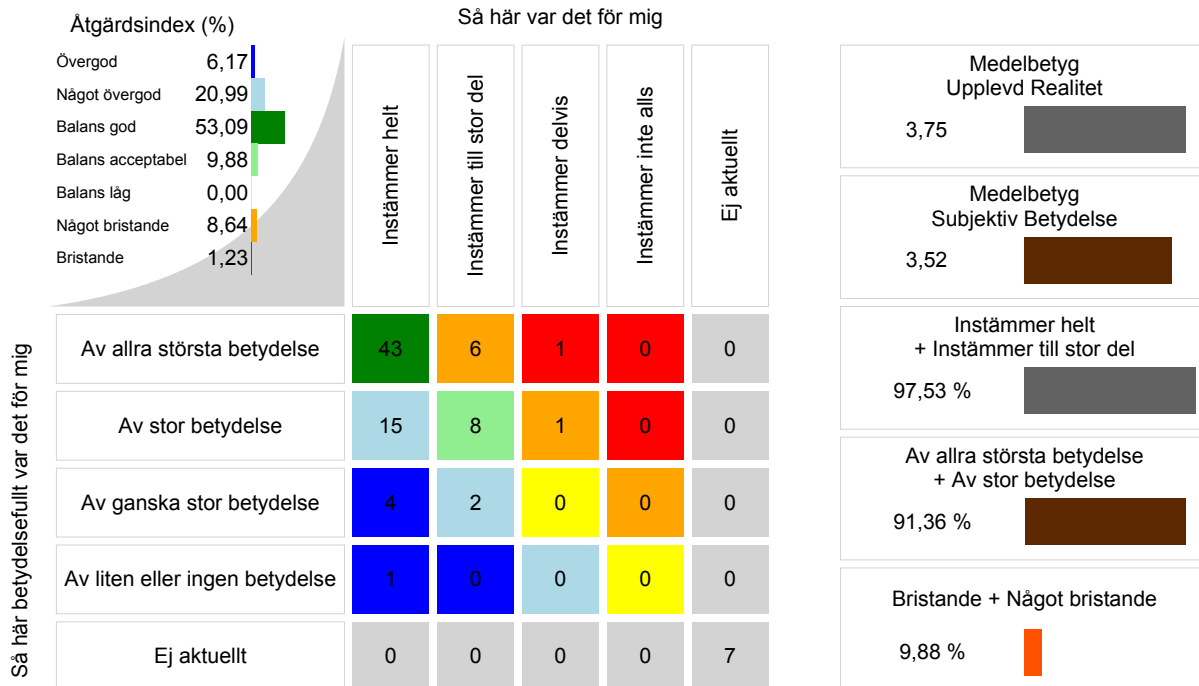
## 22 Läkarna visade engagemang; "brydde sig om mig"

Antal respondenter: 217



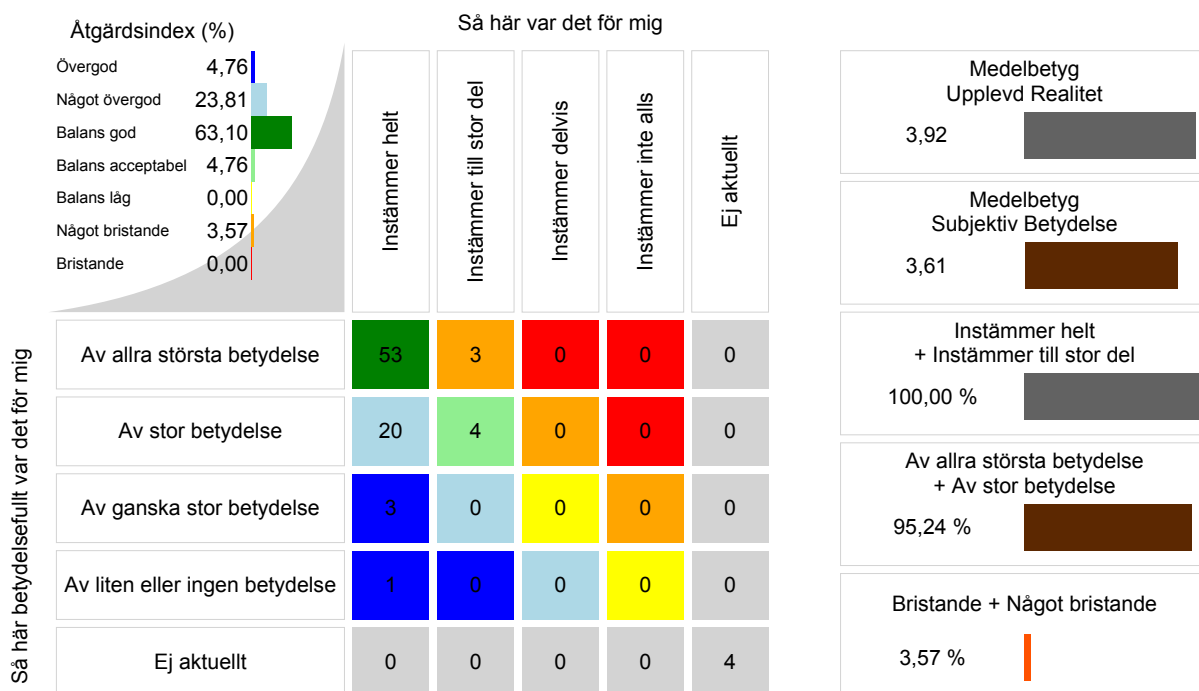
### 23 Sjuksköterskorna och undersköterskorna verkade förstå hur jag upplevde min situation

Antal respondenter: 81



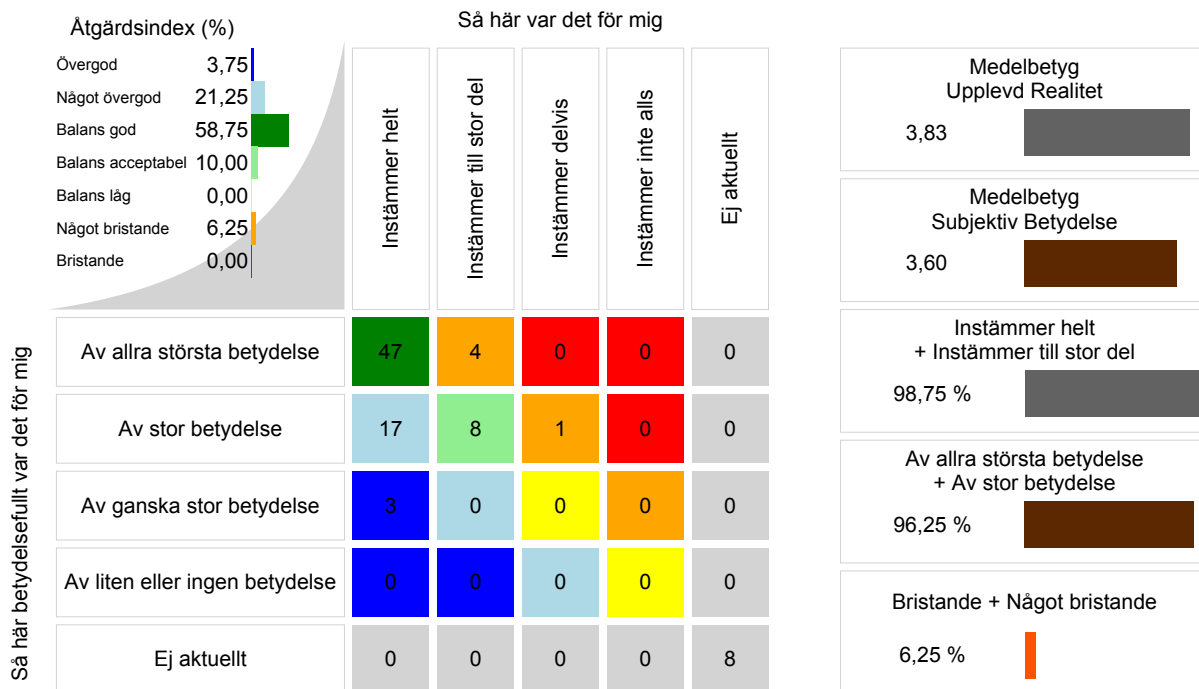
### 24 Sjuksköterskorna och undersköterskorna bemötte mig med respekt

Antal respondenter: 84



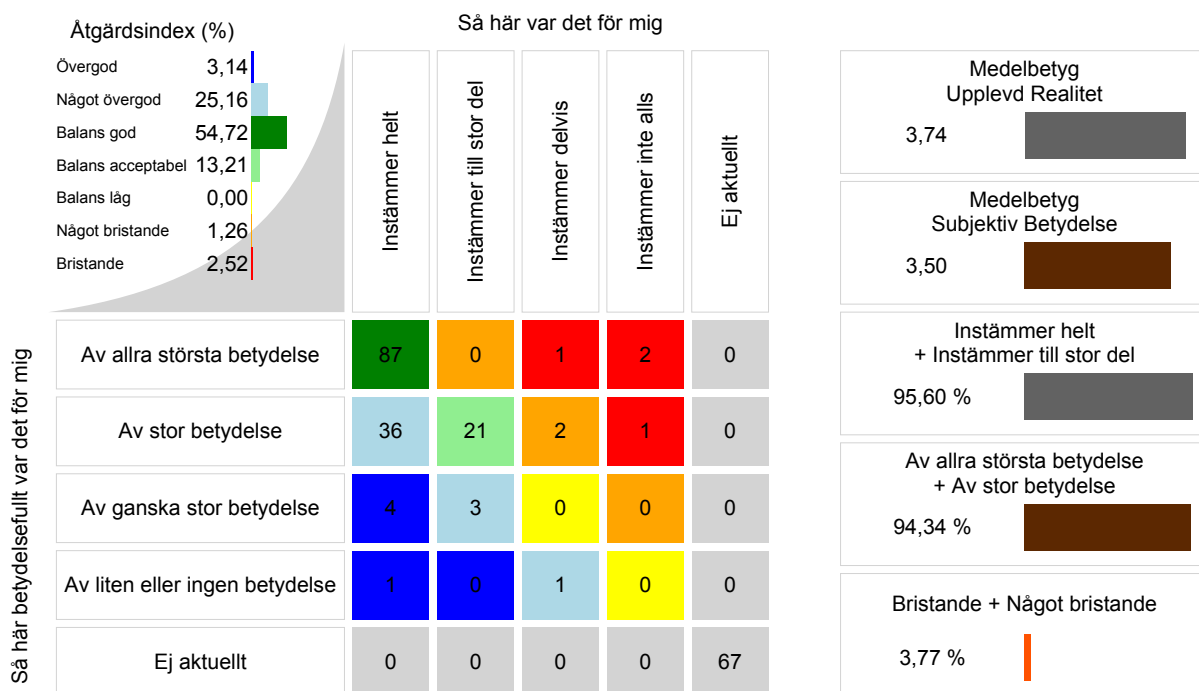
25 Sjuksköterskorna och undersköterskorna visade engagemang; "brydde sig om mig"

Antal respondenter: 80



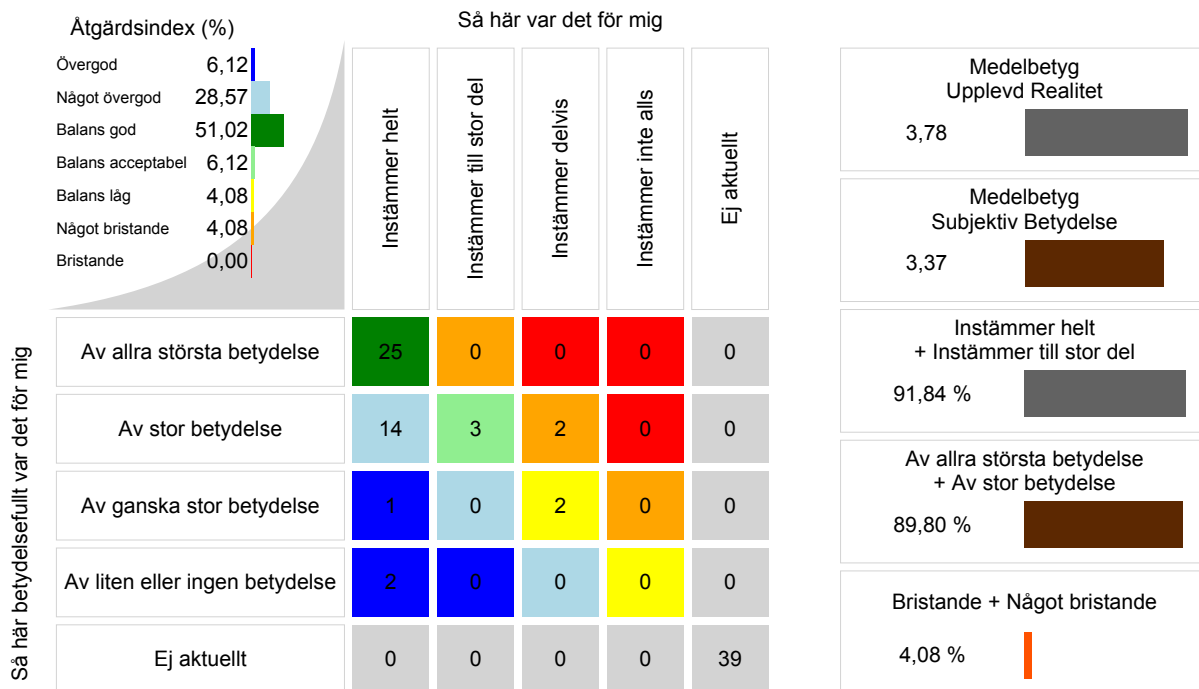
26 Jag fick tala med läkarna i enrum vid de tillfällen som jag önskade

Antal respondenter: 159



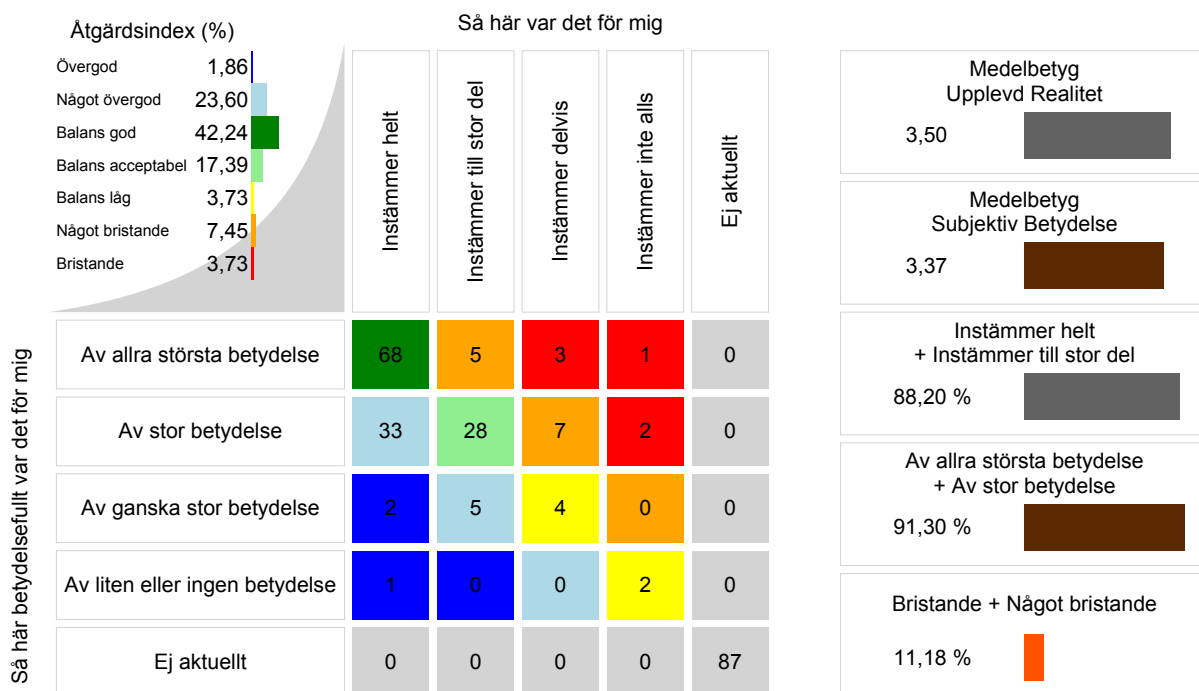
27 Jag fick tala med sjuksköterskorna i enrum vid de tillfällen som jag önskade

Antal respondenter: 49



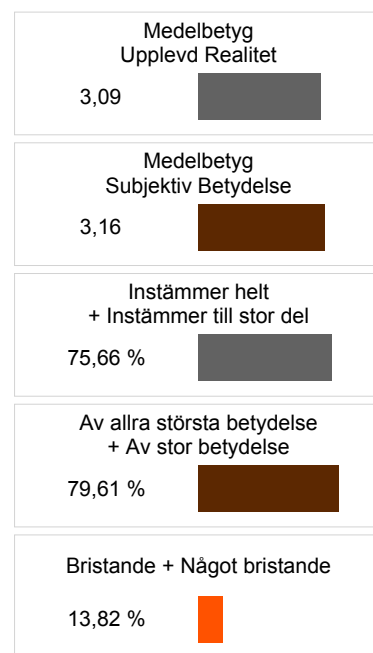
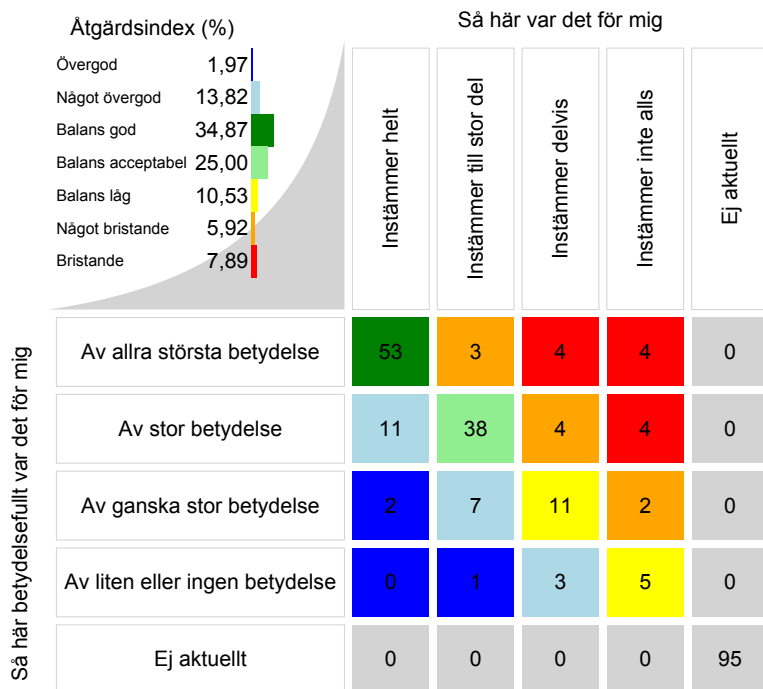
28 Jag hade bra möjlighet att samråda om beslut när det gällde min vård

Antal respondenter: 161



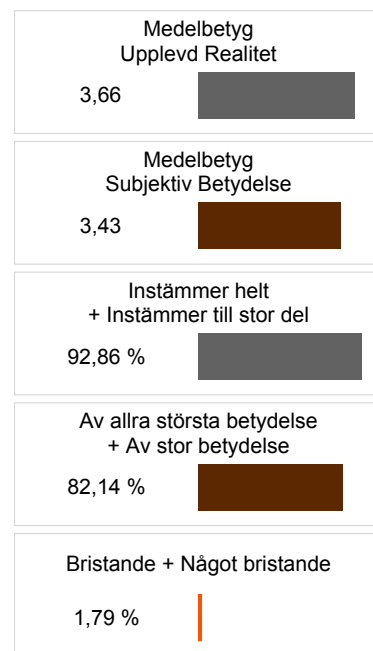
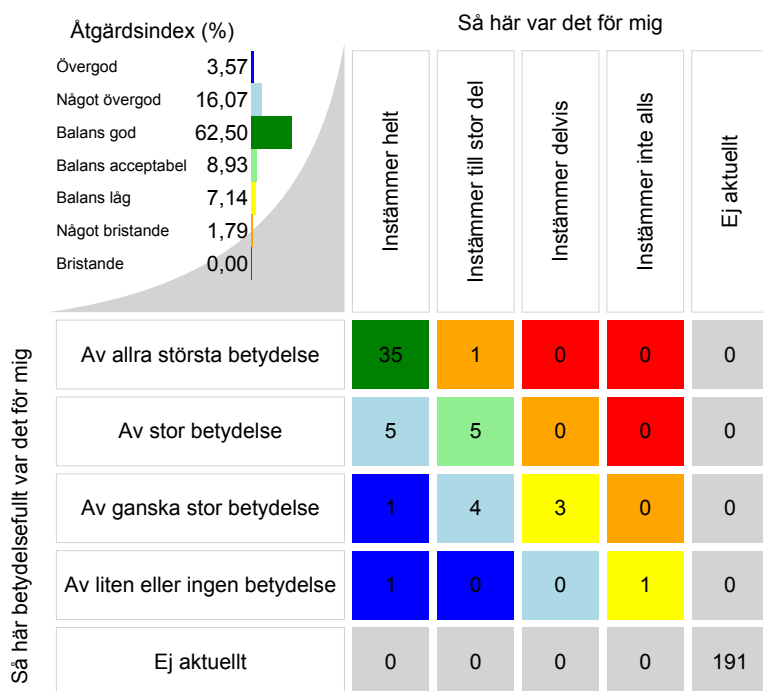
### 29 Min vård styrdes av mina egna önskemål och behov snarare än personalens rutiner

Antal respondenter: 152



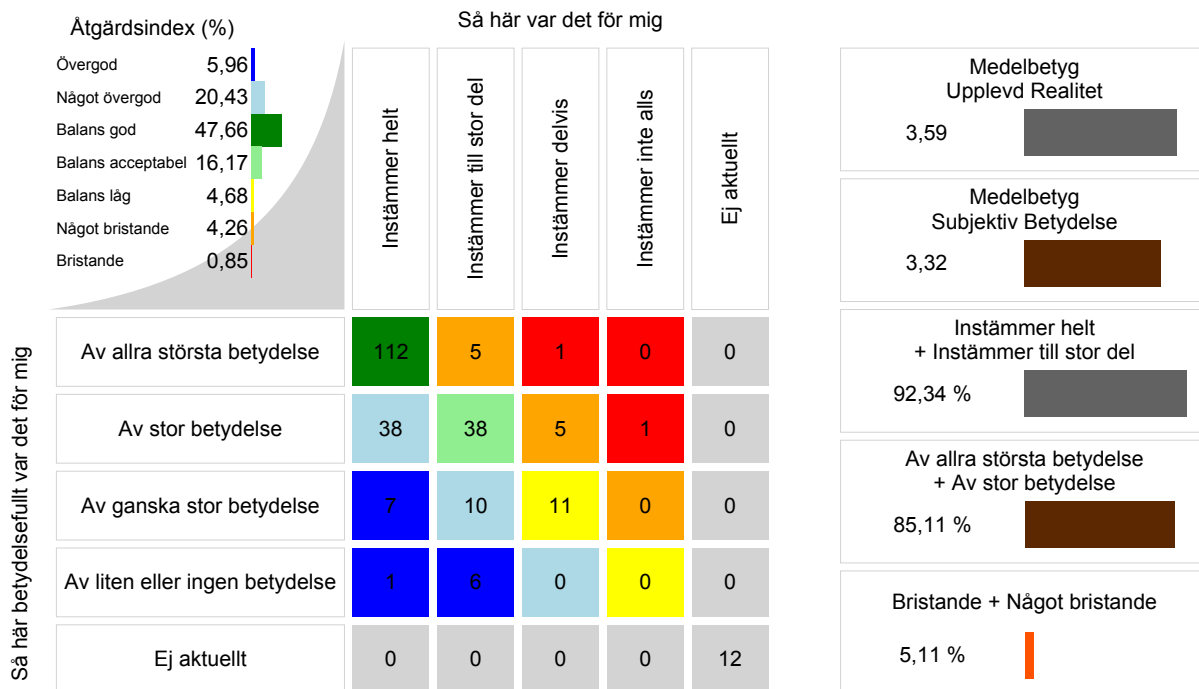
### 30 Mina anhöriga och vänner bemöttes på ett bra sätt

Antal respondenter: 56



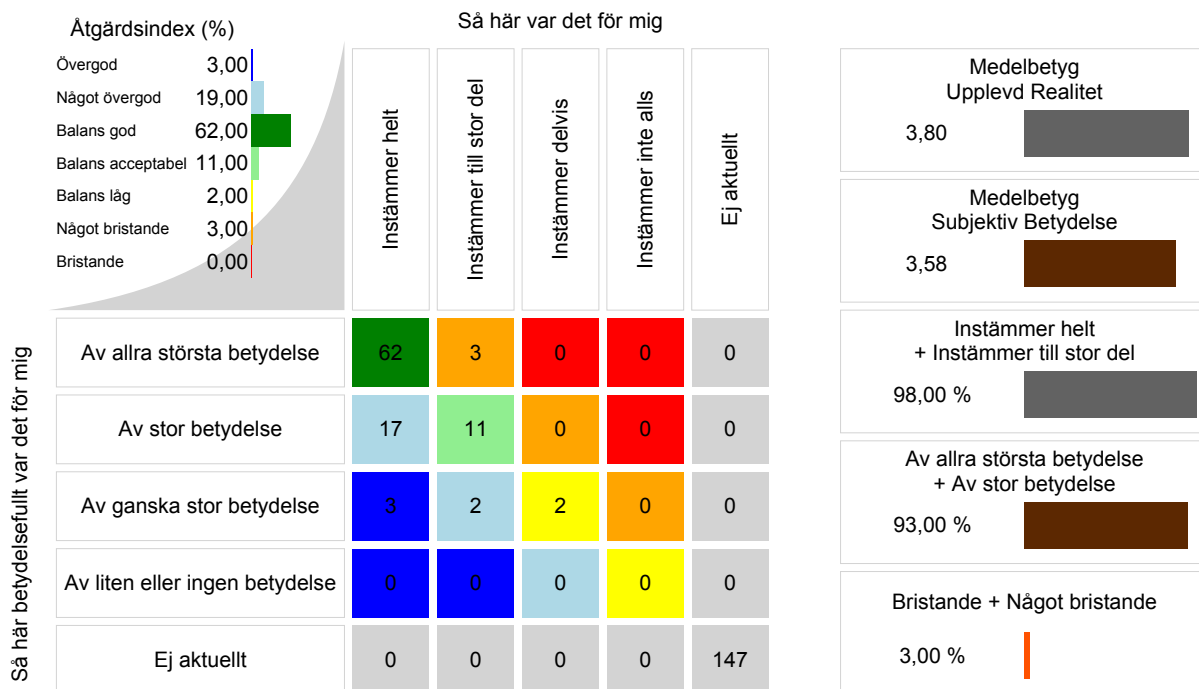
### 31 Det var en trivsamt atmosfär på mottagningen

Antal respondenter: 235



### 32 Jag hade tillgång till den apparatur och utrustning som var nödvändig för min vård (så gott jag själv kan bedöma)

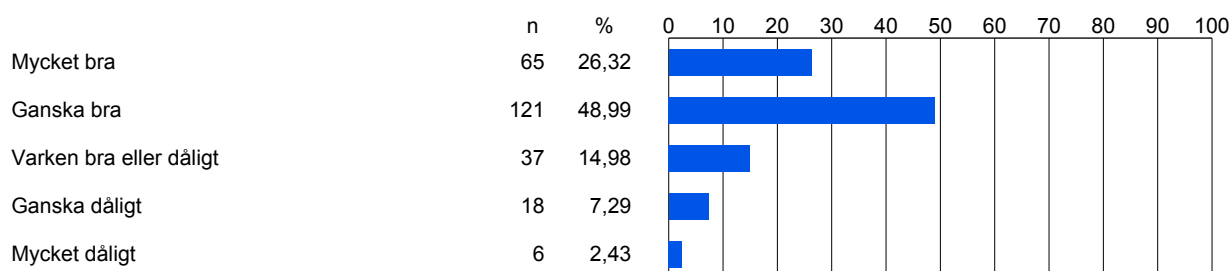
Antal respondenter: 100





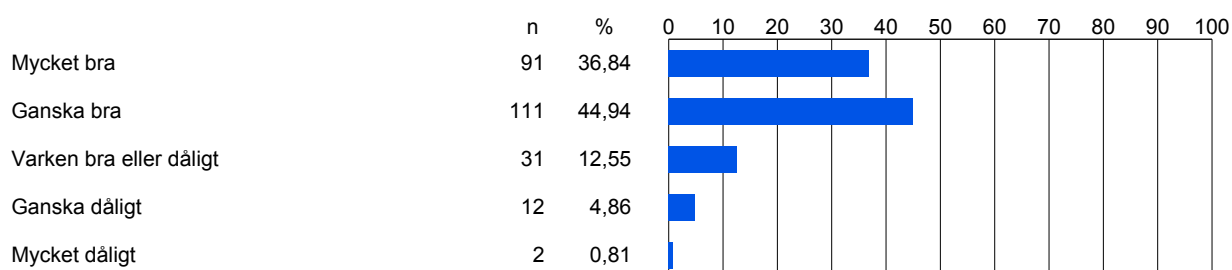
38 Hur tycker du att ditt fysiska hälsotillstånd är nu?

Antal respondenter: 247



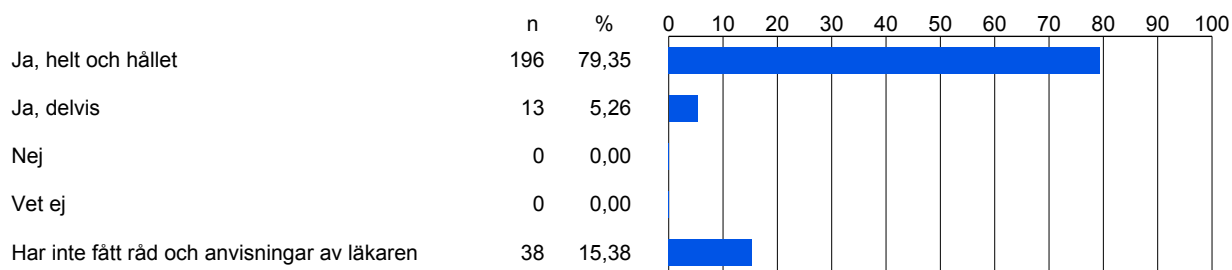
39 Hur tycker du att ditt psykiska välbefinnande är nu?

Antal respondenter: 247



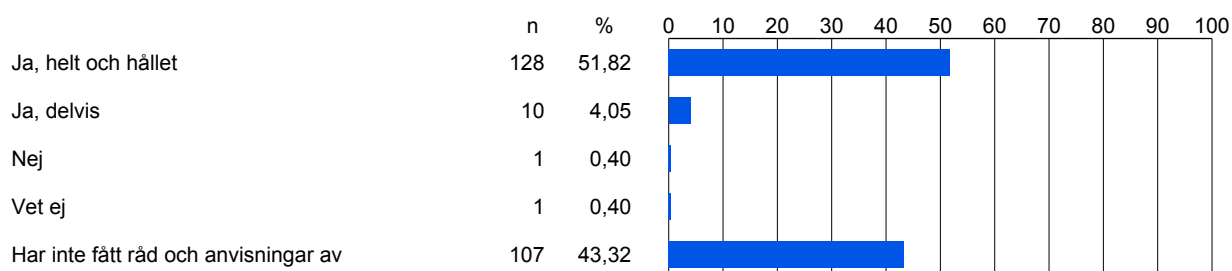
40 Kommer du att följa de råd och anvisningar du nu fått av läkaren?

Antal respondenter: 247



41 Kommer du att följa de råd och anvisningar du nu fått av sjuksköterskan?

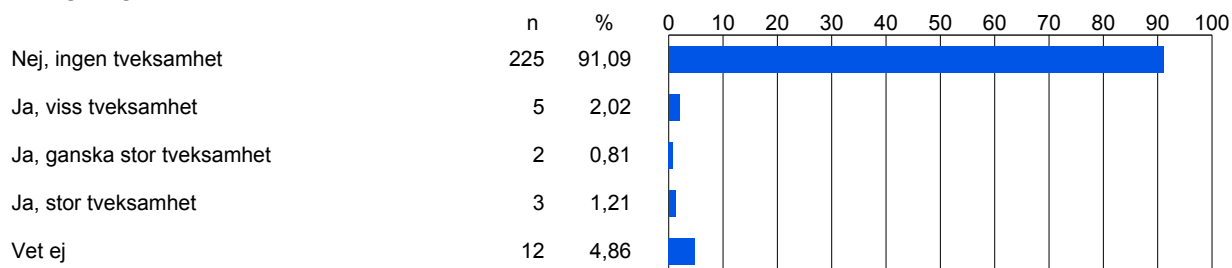
Antal respondenter: 247



Frågor och svar

42 Känner du någon tveksamhet när det gäller att på nytt söka denna mottagning/motsvarande vid framtida vårdbehov?

Antal respondenter: 247



43 Det här var jag särskilt nöjd med:

Antal respondenter: 0

Inget svar

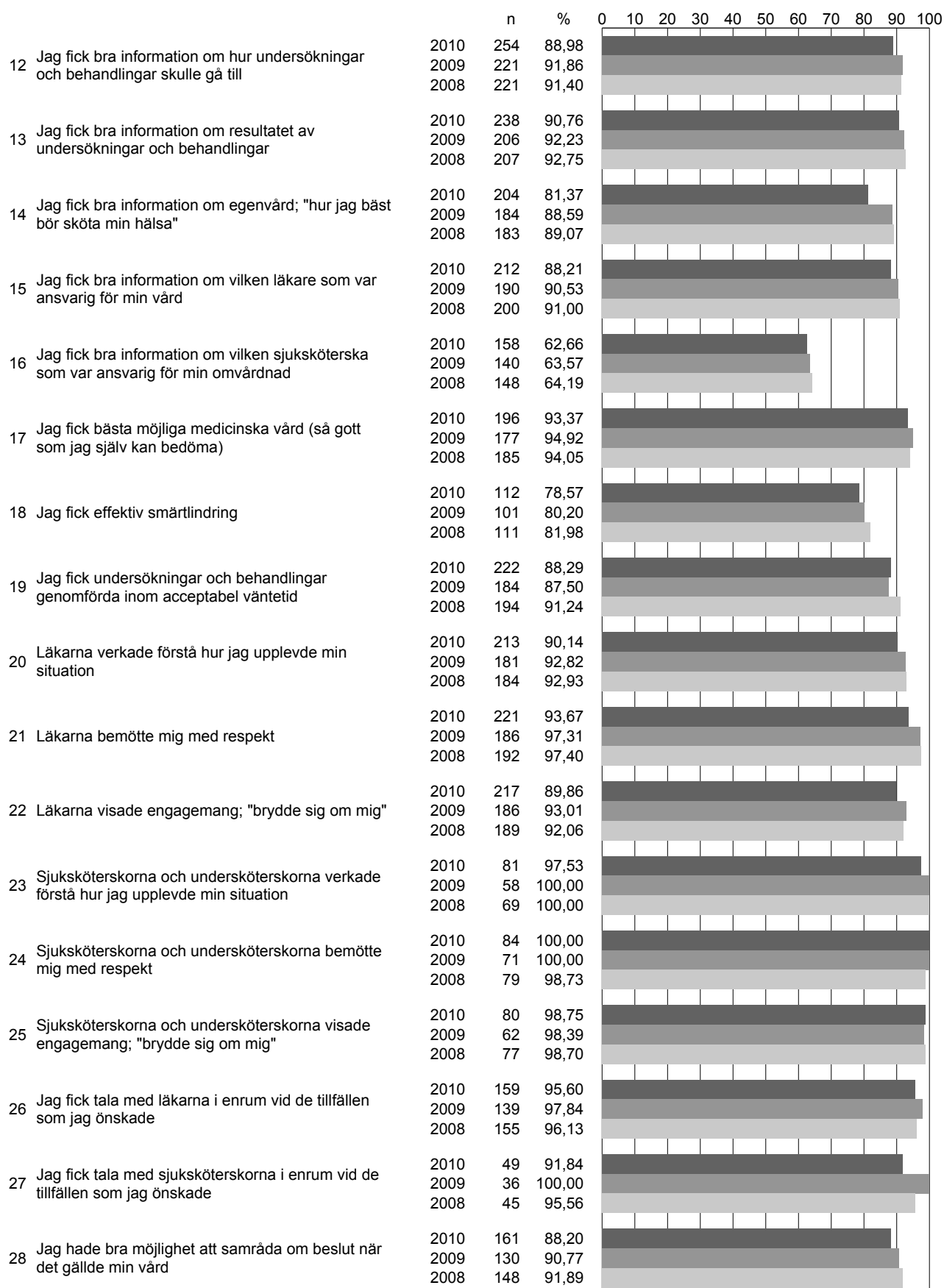
44 Förslag till förbättringar:

Antal respondenter: 0

Inget svar

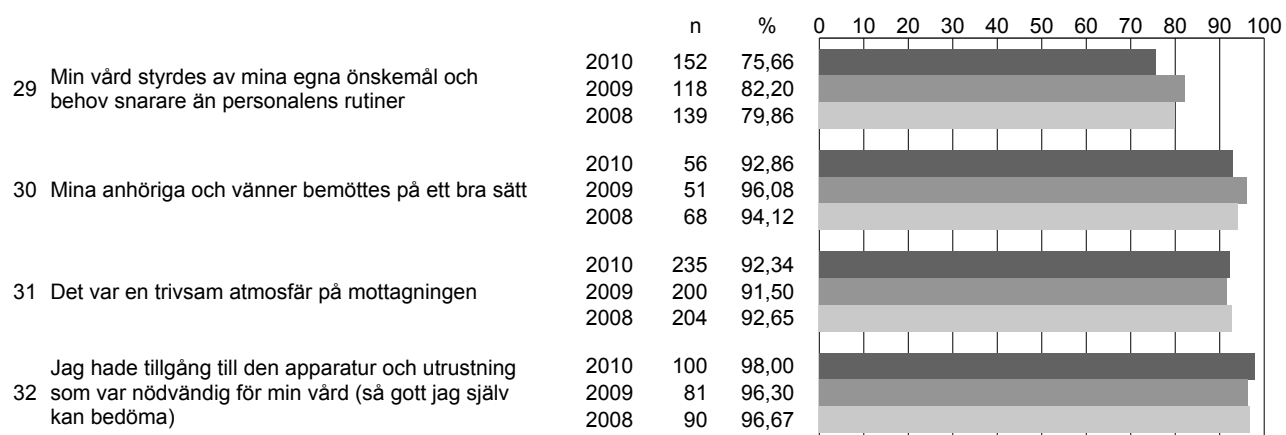
## Jämförelse tidigare mätningar - Andel instämmer

Andel som svarat "Instämmer helt" eller "Instämmer till stor del"



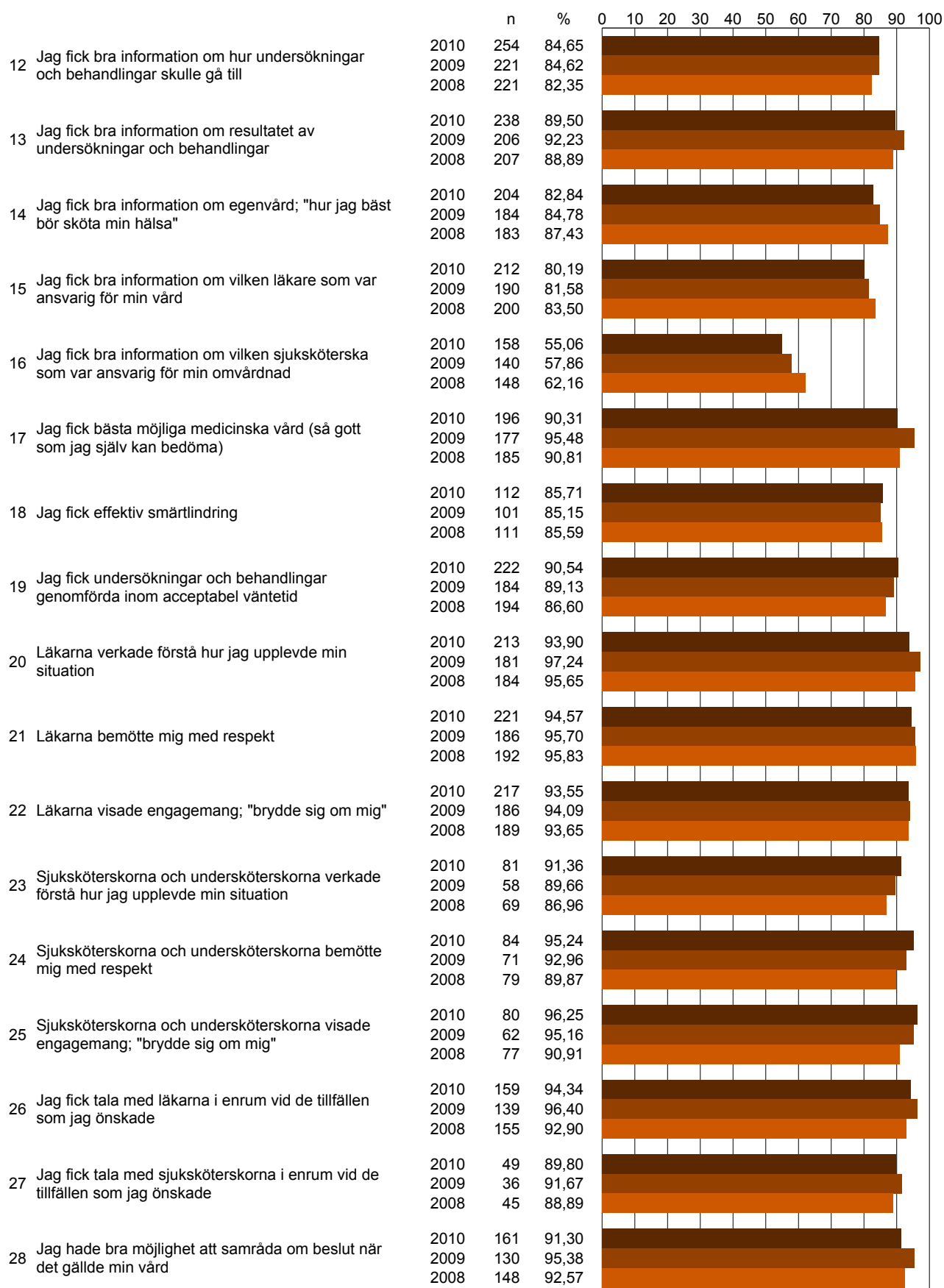
## Jämförelse tidigare mätningar - Andel instämmer

Andel som svarat "Instämmer helt" eller "Instämmer till stor del"



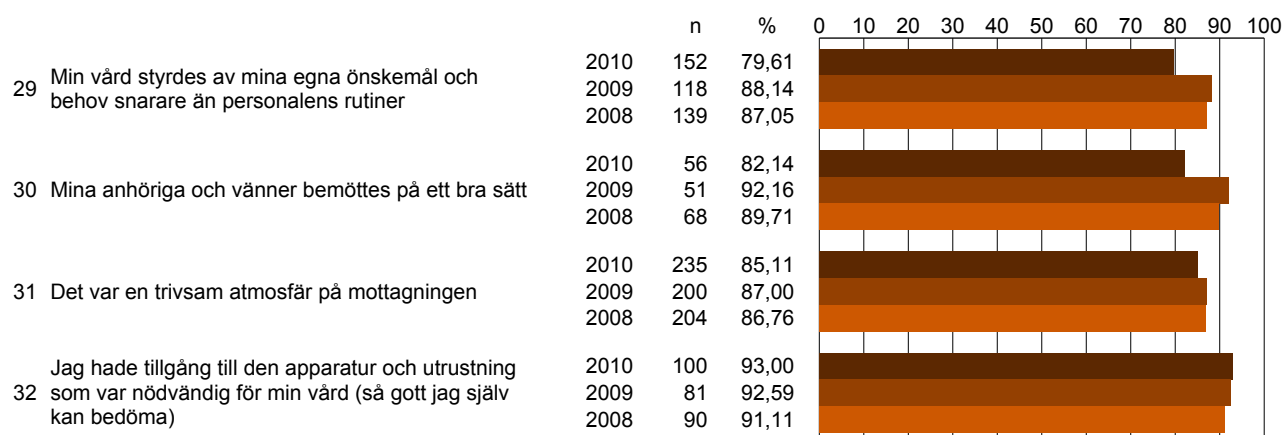
## Jämförelse tidigare mätningar - Andel hög betydelse

Andel som svarat "Av allra största betydelse" eller "Av stor betydelse"



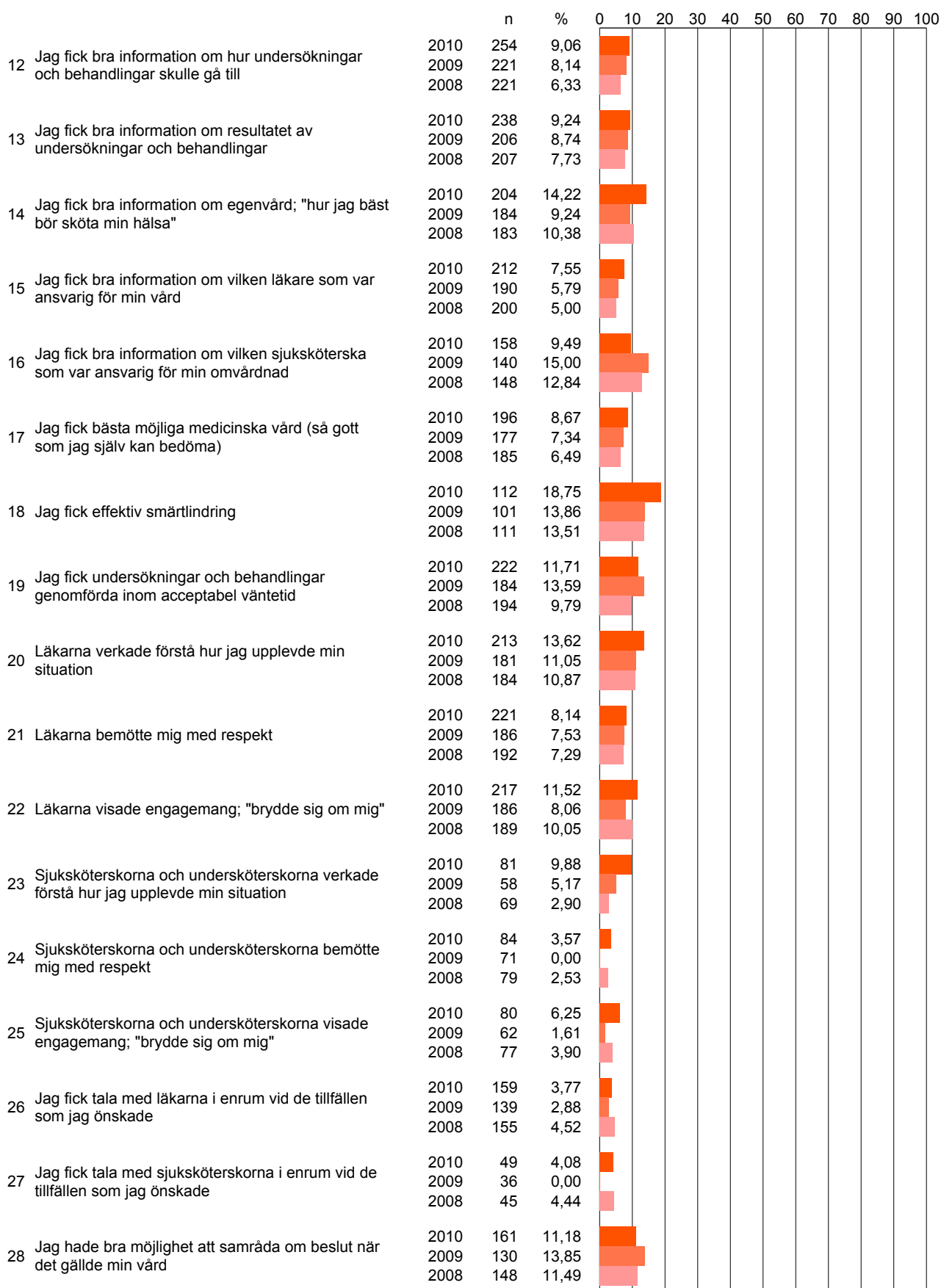
## Jämförelse tidigare mätningar - Andel hög betydelse

Andel som svarat "Av allra största betydelse" eller "Av stor betydelse"



## Jämförelse tidigare mätningar - Andel brist

## Andel "Något bristande kvalitet" och "Bristande kvalitet"



## Jämförelse tidigare mätningar - Andel brist

## Andel "Något bristande kvalitet" och "Bristande kvalitet"

