

Nationell patientenkät 2018



DU SOM BLIR SLUMPMÄSSIGT
UTVALD FÅR ETT BREV



GÅ SEDAN IN PÅ ADRESSEN
NEDAN OCH ANGE DIN KOD

FICK DU MÖJLIGHET ATT STÄLLA
DE FRÅGOR DU ÖNSKADE

JA NEJ

SVARA PÅ FRÅGOR OM DIN
UPPLEVELSE AV VÅRDEN



MED HJÄLP AV DINA ÅSIKTER,
KAN VI FÖRBÄTTRA VÅRDEN

svara.patientenkät.se

NATIONELL PATIENTENKÄT
SVERIGES LÄNSLÄKTIKARFÖRBAND SAMMANKÖR



- Patienter som besökte våra mottagningar under **oktober och november 2018 samt kompletteringar i maj 2019.**
- De utvalda patienterna fick en utskickad inbjudan till en digital enkät i november och december. I påminnelseutskicket fick man en pappersenkät.
- Enkäten fanns på 7 språk samt med bildstöd och teckentolkning.

7 områden som patienterna får svara på frågor och bedöma är:



Helhetsintryck



Tillgänglighet



Respekt och
bemötande



Information och
kunskap



Kontinuitet och
koordinering



Delaktighet och
involvering



Emotionellt stöd



Helhetsintryck

- Var besöket till nytta för barnet?
- Skulle du rekommendera enheten till någon i barnets situation?



Kontinuitet och koordinering

- Var personalen insatt i barnets tidigare kontakter med vården?
- Tog personalen hänsyn till barnets egna erfarenheter av sin funktionsnedsättning?
- Kom ni överens om nästa steg i barnets vård/ behandling?
- Anser du att enheten samarbetar med andra verksamheter i den utsträckning barnet behöver?



Information och kunskap

- Om barnet ställde frågor till personalen, fick barnet svar som det förstod?
- Fick du information om barnets funktionsnedsättning i den utsträckning du önskade?
- Anser du att personalen hade tillräcklig kunskap om barnets funktionsnedsättning?
- Förklarade personalen behandlingen/insatsen på ett sätt som du/barnet förstod?



Tillgänglighet

- Var det lätt att komma i kontakt med enheten?
- Fick barnet besöka enheten inom rimlig tid?
- Tyckte du att lokalerna var anpassade för barnets behov?
- Fick du/barnet möjlighet att ställa de frågor ni önskade?



Respekt och bemötande

- Kände du dig trygg under ert besök på enheten?
- Bemötte personalen barnet med förståelse och engagemang?
- Vände personalen sig direkt till barnet?
- Bemötte personalen barnet med respekt?



Delaktighet och involvering

- Var barnet delaktig i planeringen av din fortsatta vård?
- Var barnet delaktigt i den utsträckning du önskade?



Emotionellt stöd

- Fick barnet tillräckligt med stöd för att lära sig hur barnet själv kan hantera din funktionsnedsättning/ sitt hjälpmedel?
- Hade barnet möjlighet att vid behov få känslomässigt stöd?

Resultat

→ Urval

- Om en och samma patient/brukare besökt flera verksamheter under urvalsperioden prioriteras den verksamhet med minst genomströmning, denna prioritering sker hos leverantör.

→ Exklusionskriterier

- Patienter utan folkbokföringsadress
- Patienter med adress utanför Sverige,
- Patienter med skyddad identitet,
- Patienter med reservnummer.
- I vissa fall kan landstingen/regionerna utarbeta egna exklusionskriterier.

→ Svarsalternativ

- 1 - Nej, inte alls
- 2
- 3
- 4
- 5 - Ja, helt och hållet
- 6 - Ej aktuellt

HAB Sverige mot HAB Västmanland

Habilitering och hjälpmedel 2018

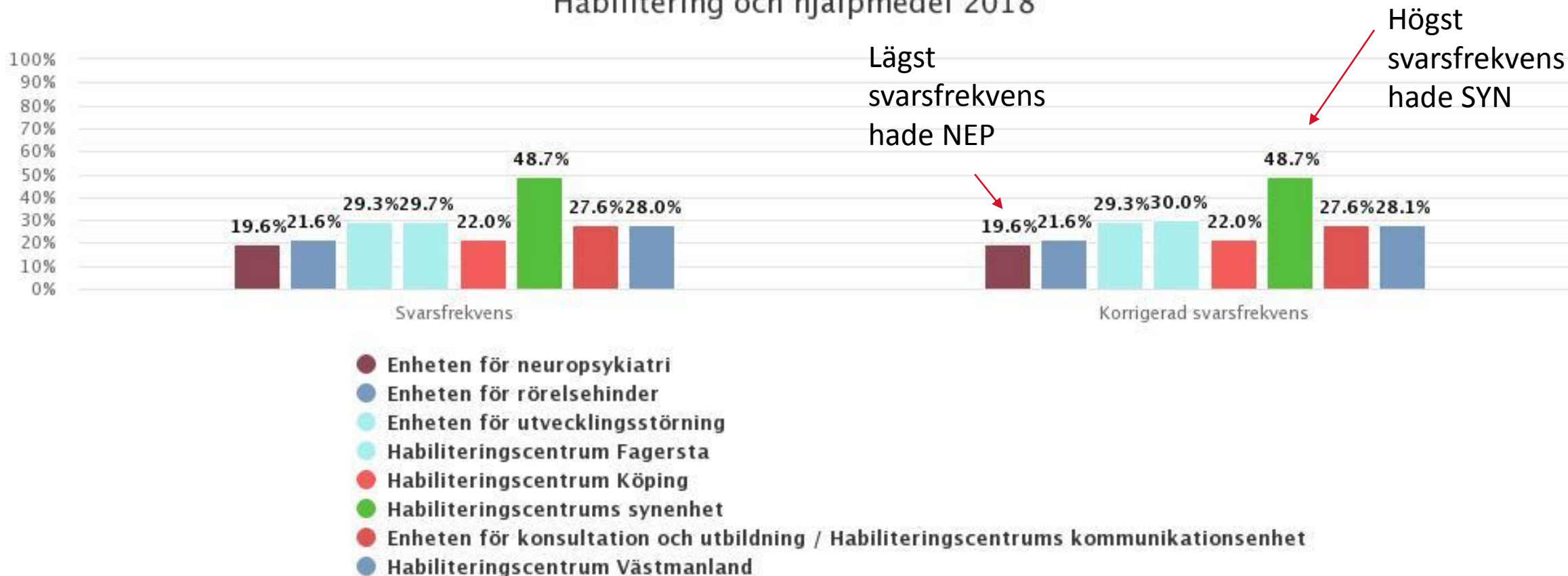


■ Alla

■ Habiliteringscentrum Fagersta | Habiliteringscentrum Köping | Enheten för neuropsykiatri | Enheten för rörelsehinder | Enheten för utvecklingsst

Svarsfrekvens 28 %

Habilitering och hjälpmedel 2018



1177 Vårdguidens e-tjänster

Patientenkät och intervjuer

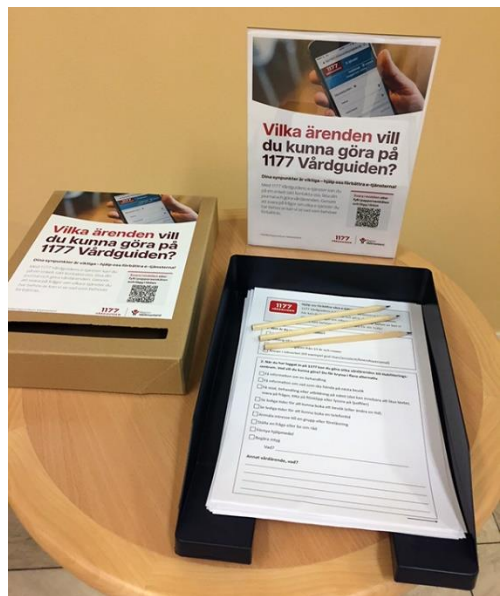




regionvastmanland.se

Vilka ärenden vill våra patienter kunna göra på 1177 Vårdguiden?

- Enkäter (digitalt och papper)
- Intervjuer
- 3 veckors tid



Vilka ärenden vill du kunna göra på 1177 Vårdguiden?

Hjälp oss förbättra e-tjänsterna genom att svara på vår enkät

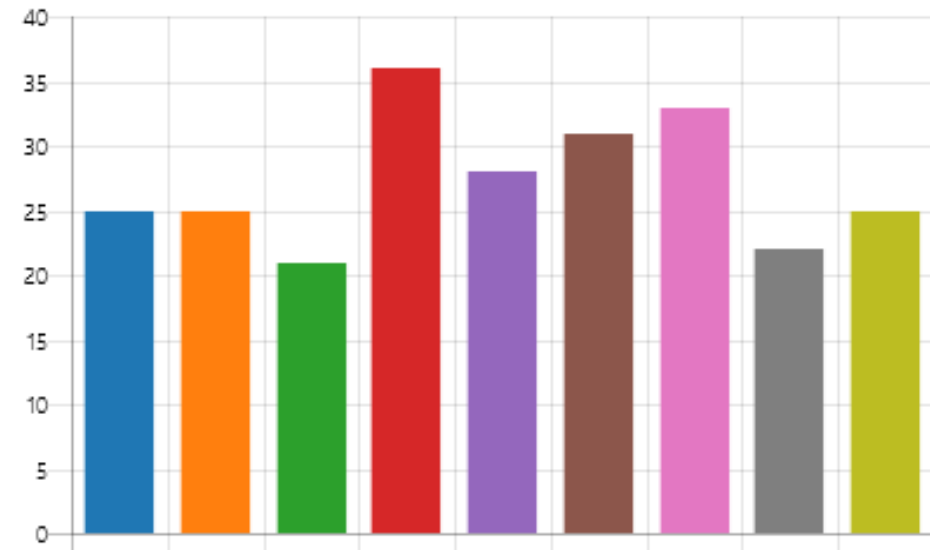


Vad vill våra patienter ha?

1. 81% vill kunna se lediga tider för att boka besök
2. 75 % vill kunna ställa en fråga eller be om råd
3. 70 % vill kunna anmäla intresse till grupp/föreläsning

Intervju- och enkätundersökning:
44 enkätsvar + 17 intervjuer

- 1 Få information om en behandling
- 2 Få information om vad som ska hända på nästa besök
- 3 Få stöd, behandling eller utbildning på nätet (det kan innebära att läsa texter, svara på frågor, titta på filmklipp eller lyssna på ljudfiler)
- 4 Se lediga tider för att kunna boka ett besök (eller ändra en tid)
- 5 Se ledig tider för att kunna boka en telefontid
- 6 Anmäla intresse till en grupp eller föreläsning
- 7 Ställa en fråga eller be om råd
- 8 Förnya hjälpmedel
- 9 Begära intyg



Sammanfattning från 17 intervjuer

- Se lediga tider/Boka/Omboka/Avboka tider och telefontider
- Ställa en fråga och få svar
- Digital utbildning och repetition
- Information inför besök (tidsåtgång/innehåll)
- Anmäla till grupp
- Hjälpmedel (kontakt/förnya/fråga)
- Nyttja journalen på nätet
- Digital kontaktväg för att ge- och få information
- Sms-påminnelse på alla besök
- Se telefonnummer till personal
- Se tillgängliga hjälpmedel i en katalog
- Vill kunna chatta
- Lägga ärende om intyg
- Vill kunna söka information om HAB
- Vill prova digitalt vårdmöte

Slutsatser:

- ➔ Många känner till e-tjänsterna och använder det, men inte på HAB.
- ➔ Bättre information om vilken hjälp man kan få från oss, och hur jag går tillväga för att få den.
- ➔ Alla är positiva till utveckling av e-tjänsterna
- ➔ Alla vill kunna boka tider

Återkoppling från Workshop 4/9



Digitalisering

- Vill kunna skicka bilder.
- Se bilder på personal i e-tjänsterna (som när man får en brevkallelse).
- Önskar kunna kontakta rätt person direkt, eventuellt egen ärendetyp t.ex. "Kontakta min fysioterapeut".
- Vill själv kunna välja om jag vill boka ett fysiskt besök eller ett digitalt, både via e-tjänsterna, webbtidbok och om jag ringer.
- Positiv till stöd- eller behandlingsprogram/e-utbildningar. Önskemål om hälsa, informationsutbildningar, föräldrautbildningar, diagnosspecifika utbildningar – både för patient, personal och nätverk.
- Vill kunna se och anmäla sig till utbildningar/kurser.
- Tänk mer tillgänglighet (syn, autism, adhd, bilder, dyslexi).
- Flera språk.
- Önskar att e-frikort ska finnas.
- Habiliteringens utbud mer synligt.
- "Gratis"-material (verktyg) finns tillgängligt utan att behöva ta en kontakt eller boka ett behöva boka ett besök.
- Mer bildstöd i e-tjänsterna.
- Sms-påminnelse (Cosmic) på alla typer av besök.
- Mer information om habiliteringen.

Habiliteringscentrums mål för år 2020

→ Skapa värde för patienten



- Alla patienter upplever att det är enkelt att komma i kontakt med Habiliteringscentrum.
- Alla patienter upplever att information om verksamheten finns synlig och lättillgänglig.
- Alla patienter upplever att de är delaktiga i sin vård.
- Alla patienter upplever att våra insatser ger nytta och höjer livskvaliteten.

→ Skapa hållbart och utvecklande yrkesliv



- Vi ska verka för en stark VI-anda.
- Varje medarbetare vet vad som förväntas av denne och känner sig trygg med detta.
- Varje medarbetare upplever arbetet meningsfullt och känner delaktighet.

→ Skapa framtidens habilitering



- Prioriteringsstödet och kärnprocesserna är ett stöd för verksamheten att kvalitetssäkra vårt arbete och våra arbetssätt.
- Evidensbaserad habilitering – Systematiskt arbetssätt vid införande av bedömningsinstrument, behandlingsmetoder och hjälpmedel som bygger på vetenskaplig grund.
- Utveckla och använda digitala arbetssätt för att effektivisera/förbättra och/eller möta patienternas behov.

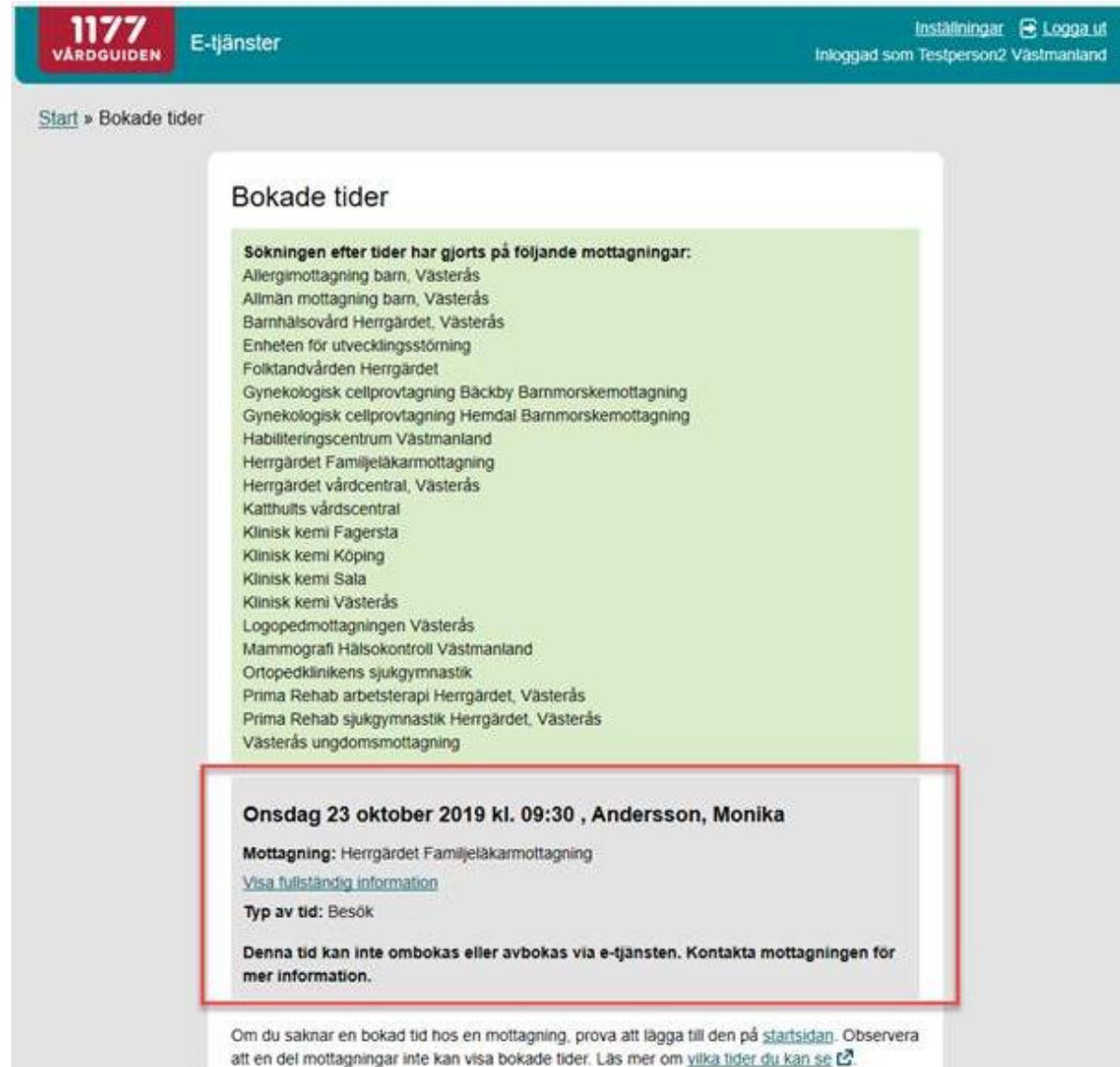
Information

Synliga tider på 1177



Synliga tider på 1177

- Alla tider visas upp på 1177
- Visas upp som "Besök"
- Kan uppfattas som ett bokad besök på mottagningen
- Är inte säkert att patienten ska delta eller att besöket sker på mottagningen
- Arbete pågår med att förtydliga detta
- Dock ser vi det som positivt att de visas, då detta är mycket efterfrågat av patienter
- **Kontakta alltid mottagningen vid frågor!**



1177
VÅRDGUIDEN E-tjänster

Inställningar Logga ut
Inloggad som Testperson2 Västmanland

[Start](#) » Bokade tider

Bokade tider

Sökningen efter tider har gjorts på följande mottagningar:

- Allergimottagning barn, Västerås
- Allmän mottagning barn, Västerås
- Barnhälsovård Herrgårdet, Västerås
- Enheten för utvecklingsstörning
- Folk tandvården Herrgårdet
- Gynekologisk cellprovtagning Bäckby Barmorskemottagning
- Gynekologisk cellprovtagning Hemdal Barmorskemottagning
- Habiliteringscentrum Västmanland
- Herrgårdet Familjeläkarmottagning
- Herrgårdet vårdcentral, Västerås
- Katthults vårdcentral
- Klinisk kemi Fagersta
- Klinisk kemi Köping
- Klinisk kemi Sala
- Klinisk kemi Västerås
- Logopedmottagningen Västerås
- Mammografi Hälsokontroll Västmanland
- Ortopedklinikens sjukgymnastik
- Prima Rehab arbetsterapi Herrgårdet, Västerås
- Prima Rehab sjukgymnastik Herrgårdet, Västerås
- Västerås ungdomsmottagning

Onsdag 23 oktober 2019 kl. 09:30 , Andersson, Monika

Mottagning: Herrgårdet Familjeläkarmottagning

[Visa fullständig information](#)

Typ av tid: Besök

Denna tid kan inte ombokas eller avbokas via e-tjänsten. Kontakta mottagningen för mer information.

Om du saknar en bokad tid hos en mottagning, prova att lägga till den på [startsidan](#). Observera att en del mottagningar inte kan visa bokade tider. Läs mer om [vilka tider du kan se](#)