

BMJ Open Patient-centredness as a quality domain in Swedish healthcare: results from the first national surveys in different Swedish healthcare settings

Ketevan Kandelaki,¹ Gaetano Marrone,¹ Cecilia Stålsby Lundborg,¹ Ingrid Schmidt,² Ingeborg Björkman^{1,3}

To cite: Kandelaki K, Marrone G, Lundborg CS, *et al.* Patient-centredness as a quality domain in Swedish healthcare: results from the first national surveys in different Swedish healthcare settings. *BMJ Open* 2016;**6**: e009056. doi:10.1136/bmjopen-2015-009056

► Prepublication history and additional material is available. To view please visit the journal (<http://dx.doi.org/10.1136/bmjopen-2015-009056>).

Received 11 June 2015
Revised 19 November 2015
Accepted 2 December 2015



CrossMark

¹Department of Public Health Sciences, Health Systems and Policy (HSP), Karolinska Institutet, Stockholm, Sweden

²The Swedish National Board of Health and Welfare, Stockholm, Sweden

³Department of Public Health and Caring Sciences, Health Services Research, Uppsala University, Uppsala, Sweden

Correspondence to

Dr Ketevan Kandelaki;
ketokandelaki@yahoo.com

ABSTRACT

Objectives: Patients' perception of the quality and patient-centredness of healthcare has gained increasing interest in the last decade in Sweden, as in other countries. The purpose of the study was to evaluate to what extent patients perceived Swedish healthcare as patient-centred and to explore the satisfaction levels related to gender, education level and to having or not having Swedish as one's mother tongue.

Design and settings: This study has a cross-sectional design. Analyses were based on the first national patient surveys in Sweden, conducted between 2009 and 2010. The surveys included responses from 232 518 patients who had been in contact with primary, outpatient, inpatient, or emergency care units. Survey questions related to indicators of patient-centred care and sociodemographic variables were selected for the analysis. The patients' level of satisfaction in the selected indicators was analysed and compared by sociodemographic and background factors. Multivariable logistic regression models were used for analysis.

Results: The patients expressed high levels of satisfaction in questions related to the 'Respect' indicator (81–96% satisfied) but lower levels in most of the other indicators of patient-centred care. Only 25–30% of the patients reported they had been told about possible warning signs of their condition or treatment and 58–66% said they had received enough information about their condition. Group differences were detected. The most satisfied patient groups were men, individuals with low levels of education and those with Swedish as their mother tongue.

Conclusions: According to these first national patient surveys, achieving patient-centred healthcare for all citizens is a challenge for Swedish healthcare authorities. Future analyses of national patient surveys should show whether national efforts to encourage acceptance of patient-centred approaches and strategies for equal care will give intended results.

BACKGROUND

In 2004, the WHO highlighted patient-centred care as part of their patient safety

Strengths and limitations of this study

- Strengths of our study are that it covers four different types of healthcare settings, with many units in each setting, and that the participants include patients from most parts of Sweden.
- All respondents had had a recent experience of a healthcare visit, and we were able to check for self-reported health status in the analysis.
- The number of respondents is large enough to give a comprehensive picture of central aspects of patient-centredness in the Swedish healthcare system.
- One of our aims was to estimate differences in perceptions related to gender, socioeconomic factors and having or not having Swedish as one's mother tongue. However, it is likely that we underestimated the disparities among these groups, due to the comparatively lower response rates among them.
- Another limitation is the questionnaire design, which gives important information at a population level, but on the other hand fails to give deeper understanding of people's perceptions and thoughts.

programme.¹ In 2008, under the title 'Putting people first', the organisation emphasised that, in order to achieve overall targets for primary healthcare, the patient's perspective must be the focus of all measures taken.² The issue of the patient's perspectives remains vitally important; research demonstrates that a patient-centred approach has favourable effects on a number of outcomes.^{3–5}

What is patient-centred care?

The origin of the term 'patient-centred care' is usually attributed to various similar terms that were introduced in the 1950s and 1960s. In contrast to 'disease-centred medicine', researchers and practitioners started to use expressions such as 'patient-centred

medicine', 'person-centred medicine' or 'client-centred counselling',⁶ hoping that the new terminology would move the focus away from diseases to a more holistic perspective where a patient is viewed as a whole person.⁷

Measurements of patient-centred care in Sweden

In 2005, the Swedish National Board of Health and Welfare defined patient-centred care as 'care given with respect and consideration for the specific needs, expectations and values of the individual, and that these are taken into account in clinical decisions'.⁸ An additional, elaborated definition was presented in 2008.⁹

Patient-centred care was included as one of the quality domains in the framework of 'Good care', developed by The Swedish National Board of Health and Welfare in 2006.⁸ The other domains were safety, accessibility, efficiency and equity. The domains were originally defined by the Institute of Medicine in the USA in 2001.¹⁰ The quality domains were operationalised by The Swedish National Board of Health and Welfare into indicators and associated questions to enable measurement of patients' perceptions of the quality of care.¹¹ The questions were constructed to measure different aspects of healthcare from patients' perspectives.¹¹ This work was based on experiences from Picker Institute, UK,¹² and the questionnaires can be understood as Swedish versions of the UK questionnaires. A study supported the internal validity of the inpatient hospital care survey.¹³ National patient surveys on patient-centredness have been conducted in the UK since 2001.¹⁴

Parts of the results of this first Swedish national patient survey have been presented previously, primarily in Swedish reports. However, no overview from four different settings, including reports of the attitudes among subgroups, has been brought out into the international public domain. The aim of this study was to explore to what extent patients in different healthcare settings in Sweden perceived healthcare as patient-centred and to capture the various demographic factors affecting these perceptions.

METHODS

The focus of this study is patients' perceptions of patient-centredness in Swedish healthcare. Analyses were based on the first national patient surveys in Sweden, including cross-sectional data from 2009 and 2010. The

surveys were conducted by a survey institute (Indicator) on behalf of the Swedish Association of Local Authorities and Regions (SALAR). Survey data were shared with the research group. The present study was made on behalf of the National Board of Health and Welfare, which has the right to use data from the national patient surveys together with SALAR. Thus ethical approval was not required. The members of the research group were not involved in the development of the survey questionnaires (see online supplementary file) and did not conduct the data collection.

Data collection

The first national patient survey in Sweden was launched in 2009 and addressed patients in primary care. In subsequent years, surveys were conducted in outpatient, inpatient and emergency care settings (table 1). Swedish healthcare is organised into 21 regions and county councils, and most of them participated in the surveys.

The surveys were conducted by a survey institute (Indicator); it describes the data collection as follows: all patients who visited the selected healthcare unit during four consecutive weeks of the study period were registered. Patient information files were sent to the survey institute, which had the mandate to manage the survey. From these files, random samples of patients were taken. In the primary and outpatient care surveys, samples were based on a standard random sample of 200 patients per unit, which was later adjusted to the number of visitors at each setting. This procedure was also applied in the inpatient care survey, however, the breaking point here was 100 patients. In the emergency care survey, a random sample of 400 patients per unit was used. The techniques listed above were used due to the variation in numbers of patients visiting different types of healthcare settings.

The SALAR was involved in the development of the questionnaires (see online supplementary file). The core questions in the questionnaires were based on the Picker survey. Minor justifications and additions were conducted, which were later user-tested and piloted, but only on a small scale.

The selected patients each received a postal survey questionnaire (see online supplementary file) and a return envelope within 1–4 weeks after their visits to the healthcare units. Reminders were sent twice, after 2 and 4 weeks. The second reminder contained another copy

Table 1 Information on the four national patient surveys

Setting	Year	Numbers of units	Number of respondents	Response rate %
Primary care*	2009	830 centres	94 662	59.7
Outpatient care†	2010	967 outpatient clinics	88 268	63.7
Inpatient hospital care*	2010	727 inpatient clinics	34 603	66.5
Emergency care‡	2010	89 emergency care units	14 985	53.7

*All counties and regions participated except Norrbotten and Stockholm.

†All counties and regions participated except Kronoberg, Norrbotten and Stockholm.

‡All counties and regions participated except Kronoberg, Norrbotten, Västerbotten and Stockholm.

of the questionnaire. It was also possible to respond to the questionnaire online, in Swedish or in several other languages. Questionnaires where at least one question was answered were included in the analyses. Individuals who visited the unit more than once during the study period were included only once.

The surveys consisted of items addressing different aspects of healthcare from the patients' perspective (selected items, [table 2](#)). Patients were asked to judge whether they were fully, partially, or not at all satisfied with each item. The current study analysed items regarding the patient-centredness and captured the disparities related to gender, age, education level and having or not having Swedish as one's mother tongue.

Data analysis

Questions related to patient-centred care were selected for the analysis ([table 2](#)). The selection of questions, judged to be reflecting each indicator, was performed by two of the authors (IS and IB). For instance, in the primary care survey, five questions were included to measure the indicator 'Respect' (the patient is treated respectfully as an individual). These five questions were: (1) Did you feel that you were treated considerately and respectfully?, (2) How were you treated by the person with whom you made the appointment?, (3) How do you assess the way you were treated at the clinic reception?, (4) How do you assess the doctor's approach? and (5) How do you assess the way you were treated by the laboratory personnel?. Of these five, two were selected to the present analysis (questions 1 and 4). In the second analysis (logistic regression), one question was selected for each indicator. Here, a core question or a question judged to be the most important was chosen. In the example presented above, question 1 was selected for the logistic regression analysis. Similar selections were chosen for the analysis of the other indicators.

The analysis also examined associations between level of satisfaction and some possible explanatory variables: age (continuous); gender (man/woman); Swedish as mother tongue (yes/no); years of education ($\leq 9/\leq 12/>12$).

The association between each outcome and explanatory variables was studied using logistic regression models. In the regression models, each outcome was dichotomised as 'completely satisfied' versus 'otherwise' (ie, when patients answered that they were partially satisfied, not satisfied or 'not applicable'). ORs of not being completely satisfied versus being completely satisfied were calculated, and p values <0.05 were considered statistically significant.

OR >1 have to be read as an indication of odds for not being satisfied regarding the selected question for the group considered, compared with the reference group. The final results were adjusted by region, number of previous contacts with healthcare units during the past 6 months and perception of one's own health status.

RESULTS

The total number of respondents was 232 518. The response rate in the four settings varied between 54% and 67%. In all four settings, the response rates were lower among younger people and among men. The web-based questionnaire was used by 5.4–7.3% of the respondents, and 0.3–0.4% used a language other than Swedish.

The background characteristics of the patients who answered the surveys are summarised in [table 3](#). There were more female participants in all four surveys. The majority of patients ($>90\%$) had Swedish as their mother tongue. In terms of education status, around 40% had 9 years or less of education, followed by 30–35% having up to 12 years.

[Table 4](#) presents the level of patients' satisfaction. The highest level of satisfaction (81–89%) was found in the 'Respect' indicator, and 92–96% of patients were satisfied with how they had been addressed by their physicians. A high grade of satisfaction was also seen in the 'Experiences addressed' indicator, where 84–90% of the patients reported they were satisfied with how they had been listened to by the physician. On the contrary, another question related to the same indicator rendered among the lowest levels of satisfaction. Only 36–37% answered that their doctor had questioned them about any previous illnesses or health problems. Two questions with the lowest levels of satisfaction were those concerning whether the doctor had told them about possible warning signs ('Possible warning signs' indicator) (25–30% satisfied) and the question of whether they had joined in and discussed referrals on planning and implementation of the patient's own care ('Feels involved' indicator), with 21–42% satisfied.

Regression analysis

Six questions, one in each of the six indicators, were used in regression analyses (see the questions and indicators in [table 4](#)). The details of regression analysis are presented in [table 5](#).

From all types of healthcare settings, women expressed lower satisfaction levels than men in all indicators except 'Feels involved'; no difference compared with men was noted in the 'Feels involved' indicator in the emergency care survey.

In primary care, patients not having Swedish as their mother tongue had lower satisfaction levels in three indicators ('Respect', 'Patient's experience addressed' and 'Feels involved'). Regarding inpatient hospital care, a lower satisfaction level was reported in only one indicator among patients not having Swedish as their mother tongue ('Feels involved'). Patients with more than 9 years of education were less satisfied in most of the indicators in all four surveys. Results were adjusted by region, number of previous contacts with healthcare units during the past 6 months and perception of one's own health status.

Table 2 The six defined indicators of patient-centred care for Good care concept and questions constructed to measure the level of patient-centred care in Sweden

Indicator	Explanation	Questions in the surveys selected for analysis	Study variables
The patient is treated respectfully as an individual	This is one of the basic requirements in patient-centred healthcare. All care should be based on respect of all people's equality, the dignity of the individual and the individual's autonomy and integrity. Respectful treatment should characterise everything from the first encounter throughout the whole care process HSL (1982:763) § 2a	Did you feel that you were treated considerably and respectfully? How do you assess the doctor's approach?	Respect
The patient's own knowledge and experiences are utilised	It is important that the patient is met according to his/her social circumstances and that the care is given with respect and sensitivity for the individual's specific needs, conditions, expectations and values. By utilising the patient's own knowledge and experiences, the chances of being able to participate in his or her own health, care and treatment are increased	Did the doctor take sufficient regard of your own skills and experiences of your illness/your problem? Did the doctor listen to what you had to say? Do you believe that the doctors took a holistic approach to your care? (inpatient hospital care) Did the doctor enquire about any previous illnesses or health problems that you felt were relevant to the visit?	Patient's experience addressed
The patient is offered individualised information concerning state of health, diagnosis and methods for examinations, care and treatment	Health and medical services are obliged to give the patient individualised information concerning state of health, diagnosis and methods for examinations, care and treatment. This is regulated in HSL (1982:763) § 2a) and in LYHS (Professional Activities in the Health and Medical Field Act) (1998:531), chapter 2 § 2. Through information, the patient can gain the knowledge, understanding and insight that are needed for involvement. If the information cannot be given to the patient it should instead be offered to the relatives	Did you get enough information about your condition? When you asked the doctor about something that was important to you, did you get an answer that you understood?	Enough information
The patient receives sufficient information and support to handle his or her own health*	The information provided should give the patient knowledge, understanding and insight, offer prerequisites for the patient's involvement and have an impact on his or her own health, care and treatment	Did the doctor tell you about the possible warning signs that you should be aware of regarding your condition or treatment? Did the doctor explain what you should do if problems or symptoms were to continue, worsen or return?	Possible warning signs
The patient is offered the possibility of desired continuity of healthcare contacts*	The greatest possible continuity of contacts and information should be sought and different measures should be coordinated in a useful way to strengthen the possibility of independence in daily life. This indicator is supported in HSL (1982:763) § 2a	Did you know where you could go if you needed help or had any further questions after the visit?	Continuity of care
Involvement in the planning and implementation of the patient's own care*	The healthcare should be based on the individual's autonomy and integrity. The care and treatment should as far as possible be planned and implemented in agreement with the patient. This is regulated in HSL (1982:763) § 2a. Patients' involvement has an impact on adherence to and outcome of the treatment	Did you feel involved in decisions about your care and treatment to the extent that you wanted? Did you join in the discussion of referrals for continuing care with other healthcare providers or hospitals? Did you feel that you were involved in the planning of your continued healthcare?	Feels involved

Table translated by the authors, from the National Swedish Board of Health and Welfare's original.

*Comment in the National Indicators of Good care report:¹¹ "The questions in the National Health Survey must probably be further developed to cover this indicator".

HSL, Health and Medical Services Act; LYHS, Professional Activities in the Health and Medical Field Act.

Table 3 Background characteristics of patients answering the surveys conducted in primary care, outpatient hospital care, inpatient hospital care and emergency care

Characteristics	Primary care % (n) N=94 662	Outpatient hospital care % (n) N=88 268	Inpatient hospital care % (n) N=34 603	Emergency care % (n) N=14 985
Sex				
Male	38.5 (34 705)	42.9 (35 900)	46.3 (15 321)	45.4 (6622)
Female	61.5 (55 462)	57.1 (47 863)	53.7 (17 803)	54.6 (7960)
Age (years)				
16–44	29.0 (26 771)	21.9 (19 011)	13.2 (4466)	26.3 (3790)
45–64	30.9 (28 543)	31.5 (27 351)	26.4 (8956)	29.7 (4278)
65–74	19.8 (18 319)	25.3 (21 909)	25.6 (8691)	20.2 (2917)
≥75	20.2 (18 691)	21.3 (18 472)	34.7 (11 776)	23.8 (3435)
Education (in years)				
≤9	40.5 (36 037)	38.4 (32 315)	48.2 (16 110)	39.5 (5644)
≤12	36.3 (32 276)	35.8 (30 143)	32.3 (10 786)	37.2 (5316)
>12	23.2 (20 586)	25.8 (21 670)	19.5 (6512)	23.2 (3315)
Mother tongue				
Swedish	90.7 (84 574)	92.4 (80 322)	92.2 (31 306)	90.2 (13 108)
Not Swedish	9.3 (8657)	7.6 (6631)	8.0 (2738)	9.8 (1423)
Number of previous contacts with healthcare units the past 6 months				
Never	15.6 (14 481)	11.5 (9988)	20.2 (6797)	25.5 (3682)
Once	19.6 (18 254)	16.3 (14 103)	16.1 (5413)	18.1 (2620)
2–3 times	36.5 (33 946)	32.9 (28 467)	30.7 (10 333)	29.4 (4250)
≥4 times	28.3 (26 330)	39.3 (34 024)	33.0 (11 127)	26.9 (3889)
Perception of one's own health				
Excellent	9.9 (9187)	10.6 (9171)	8.6 (2927)	13.2 (1914)
Very good	22.5 (20 973)	21.8 (18 870)	18.3 (6191)	23.0 (3327)
Good	33.0 (30 709)	32.0 (27 721)	28.9 (9789)	29.1 (4216)
Ok	28.1 (26 142)	28.6 (24 772)	34.0 (11 515)	26.7 (3867)
Bad	6.5 (6069)	7.0 (6085)	10.1 (3428)	7.9 (1143)

Analyses on the 'age' variable showed that older age correlated to higher levels of patients' satisfaction (not presented in table 5).

DISCUSSION

This study explored a number of different aspects related to patient-centredness as perceived by patients in Swedish healthcare. The findings of the first national patient surveys in Sweden highlight a number of areas for improvement. In addition, the study revealed some significant disparities between groups, related to variables including gender and not having Swedish as one's mother tongue.

The national patient survey indicated that many patients in Sweden were satisfied in one out of the six studied indicators of patient-centred care, namely 'Respect'. However, for all other indicators, a large proportion of patients were not satisfied. For instance, less than two-thirds (58–66%) reported that they had received enough information about their conditions and less than one-third (25–30%) had received enough information about possible warning signs of which they were to be aware. Furthermore, only 58–69% felt involved in decision-making about their treatment and 16–42% reported that they had been involved in the planning of their healthcare.

In general, patients gave similar scores regardless of which healthcare unit they had visited, but a few disparities were noted. Patients from inpatient care were more satisfied with how they had been involved in the care planning and also knew where to seek further help in case of necessity. More patients in outpatient care were satisfied (78%) compared with patients in emergency care (65%) with how the doctor addressed the questions that were important to them.

The results from the present study with low levels of satisfaction in patient-centred issues are consistent with findings from The Swedish Agency for Health and Care Services Analysis.¹⁵ Sweden was also low in comparison with other countries. In five of the six studied dimensions of patient-centredness, Sweden showed lower satisfaction than the UK, Switzerland, the USA, New Zealand, Australia, Canada, the Netherlands, Germany, France and Norway.¹⁵

Differences among groups of patients

Our findings suggest that having a foreign background, having higher education, or being a woman, were associated with lower satisfaction levels. Similar results have been reported in other studies. One study suggested that inpatient healthcare primarily satisfied independent patients in good health,¹³ and another found that the

Table 4 Indicators related to patient-centeredness analysed in four healthcare settings in Sweden

Questions (indicators)	Options	Primary care % (n)	Outpatient hospital care % (n)	Inpatient hospital care % (n)	Emergency care % (n)
Did you feel that you were treated considerably and respectfully?* (Respect)	Yes	81.9 (76 215)	88.7 (76 680)	84.5 (28 569)	80.6 (11 629)
	Otherwise	18.1 (16 823)	11.3 (9735)	15.5 (5246)	19.4 (2806)
How do you assess the doctor's approach? (Respect)	Good	91.7 (85 929)	95.5 (83 355)	92.5 (31 337)	92.1 (12 434)
	Otherwise	8.3 (7763)	4.5 (3924)	7.5 (2554)	7.9 (1071)
Did the doctor take sufficient regard of your own skills and experiences of your illness/problem?* (Experiences addressed)	Yes	65.5 (61 220)	72.5 (62 577)	—	—
	Otherwise	34.1 (32 192)	27.4 (23 686)	—	—
Did the doctor listen to what you had to say? (Experiences addressed)	Yes	83.5 (78 344)	89.9 (77 608)	—	—
	Otherwise	16.5 (15 472)	10.1 (8678)	—	—
Do you believe that the doctors took a holistic approach to your care? (Experiences addressed)	Yes	—	—	62.3 (20 206)	—
	Otherwise	—	—	37.7 (12 215)	—
Did the doctor enquire about any previous illnesses or health problems that you felt were relevant to the visit? (Experiences addressed)	Yes	35.9 (33 438)	37.0 (31 890)	—	—
	Otherwise	64.1 (59 763)	63.0 (54 353)	—	—
Did you get enough information about your condition?* (Enough information)	Yes	57.6 (53 460)	66.3 (57 012)	64.0 (21 572)	60.8 (8756)
	Otherwise	42.4 (39 386)	33.8 (29 002)	36.0 (12 135)	39.3 (5652)
When you asked the doctor about something that was important to you, did you get an answer that you understood? (Enough information)	Yes	73.1 (68 365)	77.7 (67 355)	67.6 (22 856)	64.9 (8812)
	Otherwise	26.9 (25 204)	22.3 (19 348)	32.4 (10 970)	35.0 (4758)
Did the doctor tell you about the possible warning signs that you should be aware of regarding your condition or treatment?* (Possible warning signs)	Yes	24.6 (22 862)	29.0 (24 728)	30.3 (10 062)	27.8 (2297)
	Otherwise	75.4 (70 197)	71.0 (60 583)	69.8 (23 193)	72.3 (5978)
Did the doctor explain what you should do if problems or symptoms were to continue, worsen or come back? (Possible warning signs)	Yes	47.2 (43 976)	44.9 (38 383)	44.9 (15 098)	—
	Otherwise	52.8 (49 202)	55.0 (47 038)	55.1 (18 493)	—
Did you know where you could go if you needed help or had any further questions after the visit?* (Continuity of care)	Yes	47.6 (44 153)	60.0 (50 588)	70.3 (23 590)	57.5 (4764)
	Otherwise	52.4 (48 536)	40.0 (33 727)	29.6 (9961)	42.5 (3523)
Did you feel involved in decisions about your care and treatment to the extent that you wanted?* (Feels involved)	Yes	63.2 (58 342)	69.1 (58 297)	62.4 (20 714)	58.5 (8304)
	Otherwise	36.8 (33 921)	30.9 (26 076)	37.6 (12 484)	41.5 (5879)
Did you join in the discussion of referrals for continuing care with other healthcare providers or hospitals? Did you feel that you were involved in the planning of your continued healthcare? (Feels involved)	Yes	21.2 (19 726)	16.2 (13 502)	42.4 (13 990)	—
	Otherwise	78.7 (73 222)	83.8 (69 987)	57.6 (19 000)	—

*Questions were included in the logistic regression models.

most satisfied groups were older, with excellent health status and with lower levels of education.¹⁶ In a UK survey,¹⁴ better experiences of healthcare were correlated with being older, male and White. In the present study, we controlled for self-reported health status. Patients with foreign backgrounds rated higher satisfaction levels in some of the indicators of patient-centred care. However, low satisfaction levels were commonly demonstrated in the 'Respect', 'Patient's experience addressed' and 'Feels involved' indicators. It is known that people with foreign backgrounds experience poorer quality of healthcare. In the UK, non-White patients reported negative experiences, especially concerning access and waiting times, involvement in decisions about their care and treatment, and regarding the quality of information given to them.¹⁴ In the Netherlands, patients of non-Dutch ethnic origins described

inadequate information exchange with care providers, and experience of prejudiced behaviour on the part of care providers.¹⁷ In Australia, persons from five different non-English speaking areas discussed significant barriers and the need for greater access to interpreters, and culturally appropriate communication and education.¹⁸ An earlier study from Sweden identified complex and intertwined challenges, including sociocultural diversity, the language barrier and challenges that migrants face in navigating through the Swedish healthcare system.¹⁹

National patient surveys and impact on quality of care

A large number of surveys aimed at patients and residents have been carried out on the international level.¹¹ Whether national patient surveys have impact on the quality of healthcare is not clear, and only a few scientific papers focusing on this issue could be found.

Table 5 Logistic regression models for primary care, outpatient hospital care, inpatient hospital care and emergency care

Indicators	Respect, OR (95% CI)	Patient's experience addressed, OR (95% CI)	Enough information, OR (95% CI)	Possible warning signs, OR (95% CI)	Continuity of care, OR (95% CI)	Feels involved, OR (95% CI)
Primary care	(n=93 038)	(n=93 692)	(n=92 846)	(n=93 059)	(n=92 689)	(n=92 263)
Gender						
Men	Ref	Ref	Ref	Ref	Ref	Ref
Women	1.154 (1.110 to 1.201)*	1.043 (1.013 to 1.073)*	1.117 (1.084 to 1.150)*	1.206 (1.167 to 1.247)*	1.128 (1.096 to 1.161)*	0.914 (0.887 to 0.943)*
Language						
Swedish	Ref	Ref	Ref	Ref	Ref	Ref
Other	1.261 (1.189 to 1.337)*	1.517 (1.440 to 1.598)*	1.021 (0.971 to 1.073)	0.655 (0.621 to 0.691)*	0.790 (0.753 to 0.830)*	1.561 (1.484 to 1.641)*
Education (in years)						
≤9	Ref	Ref	Ref	Ref	Ref	Ref
≤12	1.046 (1.000 to 1.095)	0.896 (0.866 to 0.928)*	1.209 (1.168 to 1.252)*	1.083 (1.041 to 1.126)*	1.056 (1.021 to 1.093)*	1.004 (0.968 to 1.040)
>12	0.955 (0.906 to 1.007)	0.766 (0.737 to 0.797)*	1.239 (1.191 to 1.289)*	1.160 (1.110 to 1.213)*	1.144 (1.101 to 1.189)*	0.907 (0.870 to 0.945)*
Outpatient care	(n=76 264)	(n=77 452)	(n=75 991)	(n=75 447)	(n=74 554)	(n=75 054)
Gender						
Men	Ref	Ref	Ref	Ref	Ref	Ref
Women	1.215 (1.155 to 1.279)*	1.063 (1.021 to 1.106)*	1.146 (1.106 to 1.188)*	1.093 (1.053 to 1.133)*	1.125 (1.075 to 1.177)*	0.905 (0.876 to 0.935)*
Language						
Swedish	Ref	Ref	Ref	Ref	Ref	Ref
Other	1.329 (1.228 to 1.438)*	1.359 (1.272 to 1.452)*	1.145 (1.076 to 1.218)*	0.803 (0.754 to 0.856)*	1.071 (0.993 to 1.156)	1.499 (1.416 to 1.586)*
Education (in years)						
≤9	Ref	Ref	Ref	Ref	Ref	Ref
≤12	1.050 (0.988 to 1.115)	1.050 (1.001 to 1.102)*	1.215 (1.164 to 1.268)*	1.131 (1.082 to 1.181)*	1.102 (1.044 to 1.164)*	1.026 (0.987 to 1.066)
>12	0.982 (0.918 to 1.050)	0.988 (0.937 to 1.042)	1.324 (1.263 to 1.388)*	1.212 (1.154 to 1.273)*	1.229 (1.158 to 1.305)*	0.927 (0.888 to 0.968)*
Inpatient care	(n=31 925)	No data available	(n=32 130)	(n=30 575)	(n=31 334)	(n=31 495)
Gender		—		—		
Men	Ref	—	Ref	—	Ref	Ref
Women	1.360 (1.271 to 1.455)*	—	1.172 (1.113 to 1.233)*	1.316 (1.252 to 1.383)*	1.288 (1.220 to 1.359)*	1.012 (0.963 to 1.064)
Language		—		—		
Swedish	Ref	—	Ref	—	Ref	Ref
Other	1.046 (0.933 to 1.173)	—	0.883 (0.804 to 0.970)*	0.637 (0.584 to 0.696)*	0.704 (0.641 to 0.773)*	1.163 (1.063 to 1.272)*
Education (in years)		—		—		
≤9	Ref	—	Ref	—	Ref	Ref
≤12	1.174 (1.083 to 1.273)*	—	1.216 (1.144 to 1.294)*	1.046 (0.988 to 1.107)	1.182 (1.108 to 1.260)*	1.141 (1.075 to 1.211)*
>12	1.341 (1.223 to 1.471)*	—	1.396 (1.299 to 1.501)*	1.244 (1.161 to 1.333)*	1.420 (1.314 to 1.534)*	1.148 (1.069 to 1.232)*
Emergency care	(n=14 435)	No data available	(n=14 408)	(n=8275)	(n=8287)	(n=14 183)
Gender		—				
Men	Ref	—	Ref	Ref	Ref	Ref
Women	1.431 (1.307 to 1.567)*	—	1.297 (1.204 to 1.397)*	1.224 (1.095 to 1.367)*	1.126 (1.027 to 1.235)*	1.035 (0.963 to 1.112)

Continued

Table 5 Continued

Indicators	Respect, OR (95% CI)	Patient's experience addressed, OR (95% CI)	Enough information, OR (95% CI)	Possible warning signs, OR (95% CI)	Continuity of care, OR (95% CI)	Feels involved, OR (95% CI)
Language	Ref	—	Ref	Ref	Ref	Ref
Swedish	1.175 (1.022 to 1.352)*	—	0.930 (0.821 to 1.053)	0.922 (0.776 to 1.096)	0.787 (0.676 to 0.917)*	1.303 (1.156 to 1.469)*
Other	—	—	—	—	—	—
Education (in years)	Ref	—	Ref	Ref	Ref	Ref
≤9	1.109 (0.991 to 1.242)	—	1.183 (1.078 to 1.298)*	0.991 (0.861 to 1.141)	1.054 (0.939 to 1.184)	1.094 (1.000 to 1.196)
≤12	1.093 (0.962 to 1.241)	—	1.313 (1.182 to 1.457)*	1.190 (1.018 to 1.391)*	1.161 (1.021 to 1.320)*	1.044 (0.943 to 1.155)
>12	—	—	—	—	—	—

OR>1 have to be read as an indication of odds for not being satisfied regarding the selected question for the group considered, compared with the reference group. The italicised numbers indicate lower level of satisfaction compared with reference category and the bold numbers indicate higher level of satisfaction compared with the reference category. The analysis was adjusted for region, number of visits and self-reported health status.

* p Value <0.05.

When national patient surveys were introduced in the UK in 2001, the intention was to provide a method to 'enable the health service to measure itself against aspirations and experience of its users, to compare performance across the country, and to analyse trends over time'.¹⁴ Furthermore, expectations were that the surveys would help services to become more patient-centred. It is possible that the authorities in Sweden had similar expectations when the Swedish surveys were launched. However, when the researchers studied the effect of the yearly UK surveys from 2002 to 2009, they concluded that there was very little improvement in patients' experience of healthcare.¹⁴ Barriers for health professionals' and managers' use of patient survey data to improve patient-centred care were described as organisational, professional and data related.²⁰

Whether surveys in Sweden will have the desired impact on the level of patient-centredness in Swedish healthcare is difficult to predict. A number of strategies to increase the patient-centredness in healthcare have been launched by the Swedish government. For example, a campaign commissioned by the Ministry of Social Affairs focused on vulnerable elderly patients and promoted patient-centredness.²¹ In 2015 a new patient law was launched, with the aim of further strengthening the position of the patient in healthcare.²²

A national strategy for the years 2012–2016, launched by the Swedish government, addresses methods aiming at increasing equality in healthcare.²³ Active work towards equality requires awareness and knowledge of the existing differences in health among different groups. The national strategy for equality in healthcare contains, among a number of other approaches, the visualisation and analysis of disparities in care, treatment and treatment results.²³ This study is an example of how disparities among groups of patients can be illuminated. Developing patient-centred care is essential in order to improve healthcare quality. The objective is to recognise that needs of every patient must be met and treated individually.

Equality in health and healthcare can be reached by a patient-centred approach where all persons receive care and treatment based on their individual needs.²³ Factors related to patient-centredness are related to the overall rating of care.^{14 16} Many actors involved in Swedish healthcare are implementing efforts with the aim to reinforce more patient-centred care. The role of the national patient surveys in this process is to continue measuring and to follow the development of Swedish patients' perceptions of healthcare quality, including the degree of patient-centredness.

Methodological considerations

The analysis was adjusted for self-reported health status as less favourable experiences are commonly reported by patients with poorer self-rated health status.¹³ Also, the number of previous healthcare visits were adjusted for in the analyses. Poorer self-rated health status has

been demonstrated among Swedish Assyrian/Syrian-born patients in comparison with that of Sweden-born patients.²⁴ The study was also adjusted for geographic areas, because regional differences in the quality of healthcare have been demonstrated.²³

It is possible that many patients with foreign backgrounds were less likely to participate in this survey. This group seemed to be under-represented as the participants reporting not having Swedish as their mother tongue constituted between 7.6% and 9.8% of the total responders. Population statistics from 2009 also show that 14.3% of Swedish citizens were born outside Sweden, and when Swedish-born citizens with both parents born outside Sweden were included, this group represented 18.6% of the total population.²⁵

The number of patients included from the four different healthcare settings was high. The response rate was 54% to 66%. This level of response rate is common in citizen surveys conducted by local healthcare authorities and regions.

It is important to note that, despite the high number of study participants, we cannot exclude the possibility that less satisfied patients did not participate in the survey. An important question is whether the non-responders have different experiences than those who responded. A study based on a patient survey in Denmark explored possible bias due to non-respondents.²⁶ There, the total response rate was 54%. Background characteristics were compared and the conclusion was that the difference between respondents and non-respondents was minor. However, in a small subgroup, such as the patients with foreign backgrounds in the present study, it is possible that this selection of patients caused a more pronounced bias of the results. If this is the case, the results probably have a positive bias and, consequently, the presented disparities are not exaggerated.

Despite the fact that later surveys have been conducted, we still consider it valuable to present the results of the first surveys, as they provide a baseline for potential future analysis.

CONCLUSIONS

In conclusion, the first national patient surveys in Sweden revealed that patients were mainly satisfied with one aspect of patient-centredness, that is, 'Respect', whereas large proportions of patients were not satisfied with the other analysed aspects ('Patient's experience addressed', 'Enough information', 'Possible warning signs', 'Continuity of care' and 'Feels involved'). Many patients felt that they were met with respect and were satisfied with how they had been treated by the doctor. Fewer were satisfied with the information about their condition and possible warning signs, and also with how they had been involved in the planning of care.

Differences in experiences of patient-centredness existed among patient groups. Lower levels of satisfaction were registered among women, persons not having

Swedish as their mother tongue and persons with higher levels of education.

Ongoing national programmes in Sweden promote increased patient-centredness in healthcare, and emphasise this approach as a strategy for equal care. Analyses of future national patient surveys should show whether these efforts will give the intended results.

Contributors KK made substantial contributions to the concept development and study design, and actively participated in statistical data analyses and interpretation of results. She drafted the first version of the manuscript and revised it based on input from the coauthors. GM was involved in the study design. He contributed to the statistical data analyses and general supervision of the research project. CSL contributed to the concept and design, gave intellectual input and provided constructive comments, suggestions and coordination. IS initiated the study and influenced the overall concept and design. She participated in the literature review and health system analyses, and made major contributions to drafting of the manuscript and revising it critically. IB made substantial contributions to the manuscript's final version. She participated in concept design and was involved in drafting the manuscript and revising it critically for important intellectual content.

Funding The Swedish national patient surveys are funded by the local authorities and regions responsible for Swedish healthcare, in cooperation with SALAR (Swedish Association of Local Authorities and Regions). The analysis included in this study and the manuscript preparation were funded by The Swedish National Board of Health and Welfare.

Competing interests None declared.

Provenance and peer review Not commissioned; externally peer reviewed.

Data sharing statement No additional data are available.

Open Access This is an Open Access article distributed in accordance with the Creative Commons Attribution Non Commercial (CC BY-NC 4.0) license, which permits others to distribute, remix, adapt, build upon this work non-commercially, and license their derivative works on different terms, provided the original work is properly cited and the use is non-commercial. See: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>

REFERENCES

1. WHO. Patients for Patient Safety—Statement of Case. How patient engagement became a priority. http://www.who.int/patientsafety/patients_for_patient/statement/en/
2. WHO. *The World Health Report 2008. Primary health care—now more than ever*. Geneva: WHO, 2008.
3. Vermeire E, Hearnshaw H, Van Royen P, *et al*. Patient adherence to treatment: three decades of research. A comprehensive review. *J Clin Pharm Ther* 2001;26:331–42.
4. Greenfield S, Kaplan SH, Ware JE Jr, *et al*. Patients' participation in medical care: effects on blood sugar control and quality of life in diabetes. *J Gen Intern Med* 1988;3:448–57.
5. Sidani S. Effects of patient-centered care on patient outcomes: an evaluation. *Res Theory Nurs Pract* 2008;22:24–37.
6. Balint M. *Treatment or diagnosis: a study of repeat prescriptions in general practice*. London, New York: Tavistock Publications in association with Methuen, 1984.
7. Balint E. The possibilities of patient-centered medicine. *J R Coll Gen Pract* 1969;17:269–76.
8. The National Board of Health and Welfare. *God vård—om ledningssystem för kvalitet och patientsäkerhet i hälso- och sjukvården. [Good care—on management systems for quality and patient safety in health care]*. Stockholm: The national Board of Health and Welfare of Sweden/ Socialstyrelsen, 2006.
9. The National Board of Health and Welfare. *Nationellaindikatorer för god vård—diskussionsunderlag. [National indicators for good care—a basis for discussion]*. Stockholm, 2008.
10. Institute of Medicine (IoM US) Committee on Quality of Health Care in America. "Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century" Washington (DC): National Academies Press (US); 2001.

11. The National Board of Health and Welfare. *Health care report 2009*. Stockholm, 2010.
12. Coulter A, Cleary PD. Patients' experiences with hospital care in five countries. *Health Affairs* 2001;20:244–52.
13. Wolf A, Olsson LE, Taft C, *et al.* Impacts of patient characteristics on hospital care experience in 34,000 Swedish patients. *BMC Nurs* 2012;11:8.
14. DeCourcy A, West E, Barron D. The National Adult Inpatient Survey conducted in the English National Health Service from 2002 to 2009: how have the data been used and what do we know as a result? *BMC Health Serv Res* 2012;12:71.
15. Docteur E, Coulter A. *Patient-centeredness in Sweden's health system*. Vårdanalys: The Swedish Agency for Health and Care Services Analysis, 2012. <http://vardanalys.se/Global/Rapporter%20pdf-filer/2013/2012-7-Patientcenteredness-v7%200-web.pdf> (accessed 2 Mar 2013).
16. Rahmqvist M, Bara AC. Patient characteristics and quality dimensions related to patient satisfaction. *Int J Qual Health Care* 2010;22:86–92.
17. Suurmond J, Uiters E, de Bruijne MC, *et al.* Negative health care experiences of immigrant patients: a qualitative study. *BMC Health Serv Res* 2011;11:10.
18. Komaric N, Bedford S, van Driel ML. Two sides of the coin: patient and provider perceptions of health care delivery to patients from culturally and linguistically diverse backgrounds. *BMC Health Serv Res* 2012;12:322.
19. Nkulu Kalengayi FK, Hurtig AK, Ahlm C, *et al.* "It is a challenge to do it the right way": an interpretive description of caregivers' experiences in caring for migrant patients in Northern Sweden. *BMC Health Serv Res* 2012;12:433.
20. Davies E, Cleary PD. Hearing the patient's voice? Factors affecting the use of patient survey data in quality improvement. *Qual Saf Health Care* 2005;14:428–32.
21. The Swedish Association of Local Authorities and Regions (SALAR). Bättre liv för sjuka äldre [Better life for the frail elderly]. 2014. <http://www.skl.se/socialomsorgstod/aldre/battrelivforsjukaaldre/bakgrund.1718.html>
22. The Swedish Government. Delbetänkande för Patientlag (SOU 2013:2). [Interim Report on Patient Law (SOU 2013:2)]. 2013.
23. The National Board of Health and Welfare. Ojämna villkor för hälsa och vård—Jämlighetsperspektiv på hälso- och sjukvården. [Unequal conditions for health and health care—equality perspectives in health care]. 2011.
24. Taloyan M, Wajngot A, Johansson SE, *et al.* Poor self-rated health in adult patients with type 2 diabetes in the town of Södertälje: a cross-sectional study. *Scand J Prim Health Care* 2010;28: 216–20.
25. Statistics Sweden. Population statistics. 2013. http://www.scb.se/Pages/TableAndChart____26041.aspx (accessed Mar 2013).
26. Rosenstjerne Andersen A, Fuglsang M, Kyed D. The National Danish Survey of Patient Experiences has a small positive bias. *Ugeskr Laeger* 2012;174:2372–4.

Vad tycker du om din vårdcentral?

Denna enkät innehåller frågor om dina erfarenheter från den vårdcentral eller motsvarande som anges i foljebrevet. Vi har slumpvis valt ut personer som besökt mottagningen. Dina synpunkter är viktiga och behövs för att utveckla och förbättra vården!



Hur du fyller i enkäten

- Tänk på ditt **senaste läkarbesök** på mottagningen när du fyller i enkäten
- Om du får hjälp med att fylla i enkäten, tänk på att svaren ska gälla **dina upplevelser**
- Använd en mörk penna när du kryssar i, gärna bläck
- Om du kryssar fel, stryk över det felaktiga svaret och fyll i det rätta
- Lägg den ifyllda enkäten i bifogat svarskuvert och posta. Portot är redan betalt
- Du kan även svara på webben på **www.indikator.org/websurvey**
Du loggar in med den kod som finns på etiketten, längst ner på baksidan av den här enkäten

Kontakta oss:

- om enkäten har kommit till fel person
- om du inte vill vara med
- om du har några frågor eller funderingar

Du ringer kostnadsfritt till Institutet för kvalitetsindikatorer (Indikator) på telefon **0200 - 58 59 60**

Du kan även skicka e-post till: **info@indikator.org**

Du skyddas av sekretess

Sekretess gäller för undersökningen. Endast behörig personal på Institutet för kvalitetsindikatorer ser de ifyllda enkäterna i sin helhet. I sammanställningen av enkätsvaren till landstingen/regionerna går det inte att utläsa en enskild persons svar. Kopior på de öppna kommentarerna från sista sidan redovisas separat. Den streckkod som finns på enkäten används endast för att kunna registrera vilka som svarat, så att du slipper få en påminnelse i onödan.

Nationell Patientenkät är en undersökning som genomförs av Institutet för kvalitetsindikatorer på uppdrag av landsting/regioner och Sveriges Kommuner och Landsting

Observera att frågorna handlar om **ditt senaste läkarbesök** på den vårdcentral eller motsvarande som anges i foljebrevet

A - OM TIDSBESTÄLLNING

A1 Hur fick du tiden för ditt senaste besök på mottagningen?

- 1 ☐ Jag ringde och beställde tid
- 2 ☐ Jag beställde via webben/"Mina vård-kontakter" → **Gå till fråga A5**
- 3 ☐ Jag hade en tid bokad sedan tidigare → **Gå till fråga A7**
- 4 ☐ Jag besökte mottagningen utan förbeställd tid → **Gå till fråga B3**

A2 Vad hände när du ringde till mottagningen?

- 1 ☐ Jag kom fram med en gång
- 2 ☐ Jag lämnade telefonnummer/meddelande och blev sedan uppringd
- 3 ☐ Jag fick ringa flera gånger innan jag kom fram
- 4 ☐ Jag kom inte fram
- 5 ☐ Jag lämnade telefonnummer/meddelande men ingen ringde upp
- 6 ☐ Jag kommer inte ihåg

A3 Hur upplever du mottagningens tillgänglighet per telefon?

- 1 ☐ Utmärkt
- 2 ☐ Mycket bra
- 3 ☐ Bra
- 4 ☐ Någorlunda
- 5 ☐ Dålig

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

- 1 ☐ Utmärkt
- 2 ☐ Mycket bra
- 3 ☐ Bra
- 4 ☐ Någorlunda
- 5 ☐ Dåligt

A5 Hur länge fick du vänta på ditt besök?

- 1 ☐ Jag fick komma samma dag
- 2 ☐ Jag fick vänta 1-2 dagar
- 3 ☐ Jag fick vänta 3-7 dagar
- 4 ☐ Jag fick vänta mer än 7 dagar
- 5 ☐ Jag var på planerat återbesök

A6 Vad anser du om tiden du fick vänta?

- 1 ☐ Den var acceptabel
- 2 ☐ Den var något för lång
- 3 ☐ Den var alldeles för lång
- 4 ☐ Jag behövde inte vänta
- 5 ☐ Jag var på planerat återbesök

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

- 1 ☐ Ja, helt och hållet
- 2 ☐ Delvis
- 3 ☐ Nej
- 4 ☐ Jag hade inga särskilda önskemål

A8 Fick du tid hos den läkare som du ville träffa?

- 1 ☐ Ja
- 2 ☐ Nej
- 3 ☐ Jag hade inga särskilda önskemål

B - OM MOTTAGNINGEN**B1** Började ditt besök i tid?

- ☐ 1 Besöket började i tid
- ☐ 2 Jag fick vänta upp till 30 minuter
- ☐ 3 Jag fick vänta mer än 30 minuter
- ☐ 4 Jag kommer inte ihåg

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

- ☐ 1 Ja
- ☐ 2 Nej
- ☐ 3 Besöket började i tid

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

- ☐ 1 Ja, helt och hållet
- ☐ 2 Delvis
- ☐ 3 Nej
- ☐ 4 Jag vet inte

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

- ☐ 1 Utmärkt
- ☐ 2 Mycket bra
- ☐ 3 Bra
- ☐ 4 Någorlunda
- ☐ 5 Dåligt
- ☐ 6 Ej aktuellt

B5 Fick du tillräckligt med avskildhet när du samtalade med personalen vid ankomsten/receptionen?

- ☐ 1 Ja, helt och hållet
- ☐ 2 Delvis
- ☐ 3 Nej
- ☐ 4 Ej aktuellt

C - OM LÄKARE**C1** Har du för närvarande en fast läkarkontakt på den här vårdcentralen?

- ☐ 1 Ja
- ☐ 2 Nej

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

- ☐ 1 Ja, alltid eller nästan alltid
- ☐ 2 Nej, sällan eller aldrig
- ☐ 3 Jag har inte besökt läkare på den här mottagningen mer än en gång

C3 Hur viktigt är det för dig att du träffar samma läkare vid dina besök på mottagningen?

- ☐ 1 Det är mycket viktigt
- ☐ 2 Det är ganska viktigt
- ☐ 3 Det är inte viktigt

Vid ditt senaste besök...**C4** Fick du träffa den läkare som du brukar träffa?

- ☐ 1 Ja
- ☐ 2 Nej
- ☐ 3 Jag har ingen fast läkare/ingen läkare som jag brukar träffa

C5 Lyssnade läkaren till vad du hade att säga?

- ☐ 1 Ja, helt och hållet
- ☐ 2 Delvis
- ☐ 3 Nej

C6 Sprittvättade (desinfekterade med sprit) läkaren händerna innan undersökningen?

- ☐ 1 Ja
- ☐ 2 Nej
- ☐ 3 Vet ej
- ☐ 4 Ej aktuellt

C7 Tog läkaren tillräcklig hänsyn till dina kunskaper och erfarenheter av din sjukdom/dina besvär?

- ☐ 1 Ja, helt och hållet
- ☐ 2 Delvis
- ☐ 3 Nej
- ☐ 4 Ej aktuellt

C8 När du frågade läkaren om något som var viktigt för dig, fick du då svar som du förstod?

- ☐ 1 Ja, alltid eller nästan alltid
- ☐ 2 Ibland
- ☐ 3 Nej
- ☐ 4 Jag vågade inte fråga
- ☐ 5 Jag hade inget behov av att fråga

C9 Om du kände oro eller ängslan över ditt tillstånd eller din behandling, hade du möjlighet att prata med läkaren om det?

- ☐ 1 Ja, helt och hållet
- ☐ 2 Delvis
- ☐ 3 Nej
- ☐ 4 Jag kände ingen oro eller ängslan
- ☐ 5 Jag ville inte prata om det

C10 Fick du information om din diagnos eller förklaring till dina besvär på ett sätt som du förstod?

- ☐ 1 Ja, helt och hållet
- ☐ 2 Delvis
- ☐ 3 Nej
- ☐ 4 Jag behövde ingen information
- ☐ 5 Jag hade en diagnos sedan tidigare

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

- ☐ 1 Ja, helt och hållet
- ☐ 2 Delvis
- ☐ 3 Nej
- ☐ 4 Jag behövde ingen information

C12 Kände du förtroende för den läkare som du träffade?

- ☐ 1 Ja, helt och hållet
- ☐ 2 Delvis
- ☐ 3 Nej

C13 Hur bedömer du bemötandet du fick från läkaren?

- ☐ 1 Utmärkt
- ☐ 2 Mycket bra
- ☐ 3 Bra
- ☐ 4 Någorlunda
- ☐ 5 Dåligt

C14 Frågade läkaren dig om tidigare sjukdomar eller hälsoproblem som du upplevde var relevanta för besöket?

- ☐ 1 Ja, helt och hållet
- ☐ 2 Delvis
- ☐ 3 Nej
- ☐ 4 Ej aktuellt

C15 Diskuterade läkaren någon av följande levnadsvanor med dig?

Matvanor

- ☐ 1 Ja
- ☐ 2 Nej, men jag hade önskat det
- ☐ 3 Nej, det behövdes inte

Motionsvanor

- ☐ 1 Ja
- ☐ 2 Nej, men jag hade önskat det
- ☐ 3 Nej, det behövdes inte

Tobaksvanor

- ☐ 1 Ja
- ☐ 2 Nej, men jag hade önskat det
- ☐ 3 Nej, det behövdes inte

Alkoholvanor

- ☐ 1 Ja
- ☐ 2 Nej, men jag hade önskat det
- ☐ 3 Nej, det behövdes inte

C16 Förklarade läkaren vad du borde göra om problemen eller symptomen skulle fortsätta, bli värre eller komma tillbaka?

- 1 ☐ Ja, helt och hållet
- 2 ☐ Delvis
- 3 ☐ Nej
- 4 ☐ Ej aktuellt

C17 Berättade läkaren för dig om vilka eventuella varningssignaler som du skulle vara uppmärksam på beträffande din sjukdom eller behandling?

- 1 ☐ Ja, helt och hållet
- 2 ☐ Delvis
- 3 ☐ Nej
- 4 ☐ Ej aktuellt

C18 Fick du vara med och diskutera valet av remittering/hänvisning för fortsatt vård hos annan vårdgivare eller inläggning på sjukhus?

- 1 ☐ Ja, helt och hållet
- 2 ☐ Delvis
- 3 ☐ Nej, jag fick inte diskutera det
- 4 ☐ Nej, jag fick ingen remiss/hänvisning trots att jag önskade det
- 5 ☐ Ej aktuellt

C19 Fick du recept på några läkemedel vid besöket?

- 1 ☐ Nej → Gå till fråga D1
- 2 ☐ Ja

C20 Frågade läkaren dig om andra läkemedel som du använder?

- 1 ☐ Ja
- 2 ☐ Nej
- 3 ☐ Ej aktuellt

C21 Förklarade läkaren varför du skulle ta de läkemedel du fått på ett sätt som du förstod?

- 1 ☐ Ja, helt och hållet
- 2 ☐ Delvis
- 3 ☐ Nej
- 4 ☐ Jag behövde ingen förklaring

C22 Berättade läkaren för dig om eventuella biverkningar av läkemedel som du skulle uppmärksamma?

- 1 ☐ Ja, helt och hållet
- 2 ☐ Delvis
- 3 ☐ Nej
- 4 ☐ Jag behövde ingen information

D - OM PROVTAGNINGAR

D1 Gjordes några provtagningar (t.ex. blodprov, urinprov) i anslutning till besöket?

- 1 ☐ Nej ➔ **Gå till fråga E1**
2 ☐ Ja

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

- 1 ☐ Ja, helt och hållet
2 ☐ Delvis
3 ☐ Nej
4 ☐ Jag behövde ingen förklaring

D3 Fick du veta provresultaten på ett sätt som du förstod?

- 1 ☐ Ja, helt och hållet
2 ☐ Delvis
3 ☐ Nej
4 ☐ Jag har ännu inte fått provresultaten

D4 Om du inte fick veta provresultaten vid besöket, berättade någon ur personalen hur du skulle få reda på dem?

- 1 ☐ Ja
2 ☐ Nej
3 ☐ Ej aktuellt

D5 Hur bedömer du bemötandet du fick från personalen vid provtagningen?

- 1 ☐ Utmärkt
2 ☐ Mycket bra
3 ☐ Bra
4 ☐ Någorlunda
5 ☐ Dåligt

E - HELHETSINTRYCK

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

- 1 ☐ Utmärkt
2 ☐ Mycket bra
3 ☐ Bra
4 ☐ Någorlunda
5 ☐ Dålig

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

- 1 ☐ Ja, helt och hållet
2 ☐ Delvis
3 ☐ Nej

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

- 1 ☐ Ja, helt och hållet
2 ☐ Delvis
3 ☐ Nej

E4 Fick du tillräcklig information om ditt tillstånd?

- 1 ☐ Ja, helt och hållet
2 ☐ Delvis
3 ☐ Nej
4 ☐ Jag behövde ingen information

E5 Fick du veta vart du kunde vända dig om du behövde hjälp eller hade ytterligare frågor efter besöket?

- 1 ☐ Ja
2 ☐ Nej
3 ☐ Ej aktuellt

E6 Hur bedömer du att samarbetet mellan personalen fungerade?

- 1 ☐ Utmärkt
- 2 ☐ Mycket bra
- 3 ☐ Bra
- 4 ☐ Någorlunda
- 5 ☐ Dåligt
- 6 ☐ Jag kan inte bedöma det

E7 Anser du att ditt aktuella behov av sjukvård blivit tillgodosett vid ditt besök på mottagningen?

- 1 ☐ Ja, helt och hållet
- 2 ☐ Delvis
- 3 ☐ Nej

E8 Skulle du rekommendera den här mottagningen till andra?

- 1 ☐ Ja, helt och hållet
- 2 ☐ Delvis
- 3 ☐ Nej

F - DIN BAKGRUND

F1 I allmänhet, skulle du vilja säga att din hälsa är:

- 1 ☐ Utmärkt
- 2 ☐ Mycket bra
- 3 ☐ Bra
- 4 ☐ Någorlunda
- 5 ☐ Dålig

F2 Förutom det här besöket - hur många gånger har du varit i kontakt med sjukvården de senaste sex månaderna?

- 1 ☐ Ingen gång
- 2 ☐ En gång
- 3 ☐ Två eller tre gånger
- 4 ☐ Fyra eller fler gånger

F3 Vilket år är du född?
(Ange fyra siffror, ex. 1945)

--	--	--	--

F4 Är du man eller kvinna?

- 1 ☐ Man
- 2 ☐ Kvinna

F5 Är svenska ditt modersmål?

- 1 ☐ Ja
- 2 ☐ Nej

F6 Vilken är din högsta avslutade utbildning?

- 1 ☐ Grundskola eller likvärdigt
- 2 ☐ Gymnasium eller likvärdigt
- 3 ☐ Universitet eller högskola

G - TILL SIST

- G1** Här har du möjlighet att skriva ned något som du tycker var bra eller om du skulle vilja ändra på något.

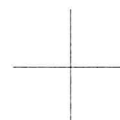
Det här var bra:

Det här skulle jag vilja ändra på:

- G2** Det går inte att fråga om allt i ett frågeformulär. Är det något som du vill framföra som vi inte frågat om tar vi gärna emot dina synpunkter:

Tack för din medverkan!

Har du förlorat ditt svarskuvert?
Skicka enkäten portofritt till:
Indikator, Svarspost 204 65 081,
400 99 GÖTEBORG



Vad tycker du om akutsjukvården?

Denna enkät innehåller frågor om dina erfarenheter från den akutmottagning som anges i följbrevet. Vi har slumpvis valt ut personer som besökt mottagningen. Dina synpunkter är viktiga och behövs för att utveckla och förbättra vården!



Hur du fyller i enkäten

- Om du får hjälp med att fylla i enkäten, tänk på att svaren ska gälla **dina upplevelser**
- Använd en mörk penna när du kryssar i, gärna bläck
- Om du kryssar fel, stryk över det felaktiga svaret och fyll i det rätta
- Om inget svarsalternativ stämmer, hoppa över frågan och svara på nästa
- Lägg den ifyllda enkäten i bifogat svarskuvert och posta. Portot är redan betalt
- Du kan även svara på webben på www.indikator.org/websurvey
Du loggar in med den kod som finns på etiketten, längst ner på baksidan av den här enkäten

Kontakta oss:

- om enkäten har kommit till fel person
- om du inte vill vara med
- om du har några frågor eller funderingar

Du ringer kostnadsfritt till Institutet för kvalitetsindikatorer (Indikator) på telefon **0200 - 58 59 60**

Du kan även skicka e-post till: info@indikator.org

Du skyddas av sekretess

Sekretess gäller för undersökningen. Endast behörig personal på Institutet för kvalitetsindikatorer ser de ifyllda enkäterna i sin helhet. I sammanställningen av enkätsvaren till landstingen/regionerna går det inte att utläsa en enskild persons svar. Kopior på de öppna kommentarerna från sista sidan redovisas separat. Den streckkod som finns på enkäten används endast för att kunna registrera vilka som svarat, så att du slipper få en påminnelse i onödan.

Nationell Patientenkät är en undersökning som genomförs av Institutet för kvalitetsindikatorer på uppdrag av landsting/regioner och Sveriges Kommuner och Landsting

Observera att frågorna handlar om
ditt senaste besök på den
akutmottagning
som anges i följebrevet

**A - NÄR DU KOM TILL
AKUTMOTTAGNINGEN**

A1 Vilken veckodag kom du
till akutmottagningen?

- 1 ☐ Mån 2 ☐ Tis 3 ☐ Ons 4 ☐ Tors
5 ☐ Fre 6 ☐ Lör 7 ☐ Sön 8 ☐ Vet ej

A2 Vad var klockan när du kom till
akutmottagningen?
(exempelvis 1430 för halv tre)

--	--	--	--

A3 Kom du till akutmottagningen
med ambulans?

- 1 ☐ Ja
2 ☐ Nej

A4 Kom du till akutmottagningen
ensam eller tillsammans med någon
närstående/annan person?

- 1 ☐ Ensam
2 ☐ Med närstående/annan person

A5 Fick du ditt tillstånd bedömt direkt
när du kom till akutmottagningen?

- 1 ☐ Ja, av en sjuksköterska
2 ☐ Ja, av en läkare
3 ☐ Ja, av flera personer/yrkesgrupper
4 ☐ Nej

A6 Vad anser du om väntetiden för att
få en första bedömning av ditt
tillstånd?

- 1 ☐ Den var acceptabel
2 ☐ Den var något för lång
3 ☐ Den var alldeles för lång
4 ☐ Jag behövde inte vänta

A7 Hur bedömer du bemötandet du fick
från personalen som tog emot dig
när du kom till akutmottagningen?

- 1 ☐ Utmärkt
2 ☐ Mycket bra
3 ☐ Bra
4 ☐ Någorlunda
5 ☐ Dåligt
6 ☐ Jag vet inte

A8 Fick du hjälp med att kontakta dina
närstående när du var på
akutmottagningen?

- 1 ☐ Ja
2 ☐ Nej
3 ☐ Jag hade inget behov av det

A9 Fick du information om hur länge du
skulle få vänta på att träffa en
läkare?

- 1 ☐ Ja
2 ☐ Nej
3 ☐ Ej aktuellt

A10 Fick du återkommande information
om ungefär när du skulle få träffa en
läkare?

- 1 ☐ Ja
2 ☐ Nej
3 ☐ Ej aktuellt

A11 Fick du information om i vilken
ordning man tog hand om
(prioriterade) patienterna?

- 1 ☐ Ja
2 ☐ Nej
3 ☐ Ej aktuellt

A12 Hur länge fick du vänta från första
bedömningen av ditt tillstånd, tills att
du fick träffa en läkare?

- 1 ☐ Upp till 30 minuter
2 ☐ Mer än 30 minuter upp till 1 timme
3 ☐ Mer än 1 timme upp till 2 timmar
4 ☐ Mer än 2 timmar
5 ☐ Jag behövde inte vänta

A13 Om du fick vänta på läkaren, vad anser du om väntetiden?

- 1 ☐ Den var acceptabel
- 2 ☐ Den var något för lång
- 3 ☐ Den var alldeles för lång
- 4 ☐ Jag behövde inte vänta

A14 Kände du dig väl omhändertagen och trygg när du kom till akutmottagningen?

- 1 ☐ Ja, helt och hållet
- 2 ☐ Delvis
- 3 ☐ Nej

B - OM LÄKARE

B1 Träffade du en läkare på akutmottagningen?

- 1 ☐ Nej - **Gå till fråga C1**
- 2 ☐ Ja

B2 Fanns det en läkare som var särskilt ansvarig för din vård på akutmottagningen?

- 1 ☐ Ja
- 2 ☐ Nej
- 3 ☐ Jag vet inte

B3 När du frågade en läkare om något som var viktigt för dig, fick du då svar som du förstod?

- 1 ☐ Ja, alltid eller nästan alltid
- 2 ☐ Ibland
- 3 ☐ Nej
- 4 ☐ Jag vågade inte fråga
- 5 ☐ Jag hade inget behov av att fråga

B4 Om du kände oro eller ängslan över ditt tillstånd eller din behandling, hade du möjlighet att prata med en läkare om det?

- 1 ☐ Ja, helt och hållet
- 2 ☐ Delvis
- 3 ☐ Nej
- 4 ☐ Jag kände ingen oro eller ängslan
- 5 ☐ Jag ville inte prata om det

B5 Kände du förtroende för de läkare som du träffade?

- 1 ☐ Ja, helt och hållet
- 2 ☐ Delvis
- 3 ☐ Nej

B6 Talade läkarna med varandra i din närvaro som om du inte var där?

- 1 ☐ Ja, alltid eller nästan alltid
- 2 ☐ Ibland
- 3 ☐ Nej

B7 Efter att du träffat en läkare på akutmottagningen, tillkallades någon annan läkare eller specialist för att undersöka dig?

- 1 ☐ Ja
- 2 ☐ Nej

B8 Om du fick vänta på den tillkallade läkaren, vad anser du om väntetiden?

- 1 ☐ Den var acceptabel
- 2 ☐ Den var något för lång
- 3 ☐ Den var alldeles för lång
- 4 ☐ Jag behövde inte vänta
- 5 ☐ Ej aktuellt

B9 Hur bedömer du bemötandet du fick från läkarna?

- 1 ☐ Utmärkt
- 2 ☐ Mycket bra
- 3 ☐ Bra
- 4 ☐ Någorlunda
- 5 ☐ Dåligt

B10 Om det var studerande närvarande när du blev behandlad eller undersökt, fick du då möjlighet att samtycka till det?

- 1 ☐ Ja
- 2 ☐ Nej
- 3 ☐ Det var inga studerande närvarande

C - OM SJUKSKÖTERS KOR/ UNDERSKÖTERS KOR (SKÖTERS KOR)

C1 Träffade du en sköterska på akutmottagningen?

- 1 ☐ Nej - **Gå till fråga D1**
- 2 ☐ Ja

C2 När du frågade en sköterska om något som var viktigt för dig, fick du då svar som du förstod?

- 1 ☐ Ja, alltid eller nästan alltid
- 2 ☐ Ibland
- 3 ☐ Nej
- 4 ☐ Jag vågade inte fråga
- 5 ☐ Jag hade inget behov av att fråga

C3 Om du kände oro eller ängslan över ditt tillstånd eller din behandling, hade du möjlighet att prata med en sköterska om det?

- 1 ☐ Ja, helt och hållet
- 2 ☐ Delvis
- 3 ☐ Nej
- 4 ☐ Jag kände ingen oro eller ängslan
- 5 ☐ Jag ville inte prata om det

C4 Kände du förtroende för de sköterskor som vårdade/behandlade dig?

- 1 ☐ Ja, helt och hållet
- 2 ☐ Delvis
- 3 ☐ Nej

C5 Talade sköterskorna med varandra i din närvaro som om du inte var där?

- 1 ☐ Ja, alltid eller nästan alltid
- 2 ☐ Ibland
- 3 ☐ Nej

C6 Hur bedömer du bemötandet du fick från sköterskorna?

- 1 ☐ Utmärkt
- 2 ☐ Mycket bra
- 3 ☐ Bra
- 4 ☐ Någorlunda
- 5 ☐ Dåligt

D - OM PROVTAGNINGAR

D1 Gjordes några provtagningar (t.ex. blodprov, odlingar, röntgen) på akutmottagningen?

- 1 ☐ Nej - **Gå till fråga E1**
- 2 ☐ Ja

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

- 1 ☐ Ja, helt och hållet
- 2 ☐ Delvis
- 3 ☐ Nej
- 4 ☐ Jag behövde ingen förklaring

D3 Fick du veta provresultaten på ett sätt som du förstod?

- 1 ☐ Ja, helt och hållet
- 2 ☐ Delvis
- 3 ☐ Nej
- 4 ☐ Ej aktuellt

E - OM SMÄRTA

E1 Upplevde du någon gång smärta under ditt besök?

- 1 ☐ Nej - **Gå till fråga F1**
2 ☐ Ja

E2 Hur upplevde du din smärta?
(gör en sammanfattande bedömning av hela ditt besök på akutmottagningen)

- 1 ☐ Lätt
2 ☐ Måttlig
3 ☐ Medelsvår
4 ☐ Svår
5 ☐ Outhärdlig

E3 Fick du någon form av smärtlindring på akutmottagningen?

- 1 ☐ Ja
2 ☐ Nej

E4 Upplevde du att personalen gjorde allt de kunde för att lindra din smärta?

- 1 ☐ Ja, helt och hållet
2 ☐ Delvis
3 ☐ Nej
4 ☐ Det behövdes inte

E5 På det hela taget, hur upplevde du den smärtlindring du fick?

- 1 ☐ Tillräcklig
2 ☐ Otillräcklig
3 ☐ Jag fick ingen smärtlindring

F - OM AKUTMOTTAGNINGEN

F1 Hur lång tid fick du tillbringa på akutmottagningen?

- 1 ☐ Upp till 1 timme
2 ☐ Mer än 1 timme upp till 2 timmar
3 ☐ Mer än 2 timmar upp till 4 timmar
4 ☐ Mer än 4 timmar upp till 6 timmar
5 ☐ Mer än 6 timmar

F2 När du behövde hjälp av någon ur personalen, fick du det då?

- 1 ☐ Ja, alltid eller nästan alltid
2 ☐ Ibland
3 ☐ Nej
4 ☐ Någon ur personalen var med mig hela tiden
5 ☐ Jag behövde ingen hjälp

F3 Hur bedömer du den information du fick angående din behandling vid akutmottagningen?

- 1 ☐ Utmärkt
2 ☐ Mycket bra
3 ☐ Bra
4 ☐ Någorlunda
5 ☐ Dålig

F4 Hur bedömer du att samarbetet mellan personalen fungerade?

- 1 ☐ Utmärkt
2 ☐ Mycket bra
3 ☐ Bra
4 ☐ Någorlunda
5 ☐ Dåligt
6 ☐ Jag kan inte bedöma det

F5 Sprittvättade (desinfekterade med sprit) personalen händerna innan provtagningar, behandlingar och undersökningar?

- 1 ☐ Ja
2 ☐ Nej
3 ☐ Vet ej

F6 Anser du att akutmottagningen var tillräckligt ren?

- ¹ ☐ Ja, helt och hållet
- ² ☐ Delvis
- ³ ☐ Nej

F7 Om akutmottagningen inte var ren, vilka delar var i så fall inte rena? (Flera alternativ möjliga)

- ¹ ☐ Vänttrummet
- ² ☐ Undersökningsrummen
- ³ ☐ Toaletterna
- ⁴ ☐ Alla utrymmen jag såg var rena

G - OM UTSKRIVNINGEN

G1 Blev du inlagd på sjukhuset i anslutning till besöket på akutmottagningen?

- ¹ ☐ Ja - **Gå till fråga H1**
- ² ☐ Nej

G2 Fick du information av personalen om hur eventuell uppföljning eller återbesök skulle ske?

- ¹ ☐ Ja, helt och hållet
- ² ☐ Delvis
- ³ ☐ Nej
- ⁴ ☐ Ej aktuellt

G3 Fick du veta vart du kunde vända dig om du behövde hjälp eller hade ytterligare frågor, efter det att du lämnat akutmottagningen?

- ¹ ☐ Ja
- ² ☐ Nej
- ³ ☐ Ej aktuellt

G4 Berättade någon ur personalen för dig om vilka eventuella varnings-signaler du skulle vara uppmärksam på, beträffande din sjukdom eller skada, när du kom hem?

- ¹ ☐ Ja, helt och hållet
- ² ☐ Delvis
- ³ ☐ Nej
- ⁴ ☐ Jag behövde ingen information

G5 Fick du recept på några läkemedel innan du lämnade akutmottagningen? *(avser även elektroniska recept)*

- ¹ ☐ Ja
- ² ☐ Nej

G6 Frågade någon läkare dig om andra läkemedel som du använder?

- ¹ ☐ Ja
- ² ☐ Nej
- ³ ☐ Ej aktuellt

G7 Förklarade någon läkare varför du skulle ta de läkemedel du fått på ett sätt som du förstod?

- ¹ ☐ Ja, helt och hållet
- ² ☐ Delvis
- ³ ☐ Nej
- ⁴ ☐ Ej aktuellt

G8 Berättade någon läkare för dig om eventuella biverkningar av läkemedel som du skulle uppmärksamma?

- ¹ ☐ Ja, helt och hållet
- ² ☐ Delvis
- ³ ☐ Nej
- ⁴ ☐ Jag behövde ingen information
- ⁵ ☐ Jag behövde inga läkemedel

H - HELHETSINTRYCK

H1 Hur värderar du som helhet den vård/behandling du fick?

- ☐ 1 Utmärkt
- ☐ 2 Mycket bra
- ☐ 3 Bra
- ☐ 4 Någorlunda
- ☐ 5 Dålig

H2 Kände du dig delaktig i beslut om din vård och behandling, så mycket som du önskade?

- ☐ 1 Ja, helt och hållet
- ☐ 2 Delvis
- ☐ 3 Nej

H3 Kände du att du blev bemött med respekt och på ett hänsynsfullt sätt?

- ☐ 1 Ja, helt och hållet
- ☐ 2 Delvis
- ☐ 3 Nej

H4 Fick du tillräcklig information om ditt tillstånd?

- ☐ 1 Ja, helt och hållet
- ☐ 2 Delvis
- ☐ 3 Nej
- ☐ 4 Jag behövde ingen information

H5 Anser du att dina aktuella behov av sjukvård blivit tillgodosedda vid ditt besök på sjukhuset?

- ☐ 1 Ja, helt och hållet
- ☐ 2 Delvis
- ☐ 3 Nej

H6 Skulle du rekommendera den här akutmottagningen till andra?

- ☐ 1 Ja, helt och hållet
- ☐ 2 Delvis
- ☐ 3 Nej

I - DIN BAKGRUND

I1 I allmänhet, skulle du vilja säga att din hälsa är:

- ☐ 1 Utmärkt
- ☐ 2 Mycket bra
- ☐ 3 Bra
- ☐ 4 Någorlunda
- ☐ 5 Dålig

I2 Förutom det här besöket - hur många gånger har du varit i kontakt med sjukvården de senaste sex månaderna?

- ☐ 1 Ingen gång
- ☐ 2 En gång
- ☐ 3 Två till tre gånger
- ☐ 4 Fyra gånger eller mer

I3 Vilket år är du född?
(Ange fyra siffror, ex. 1945)

--	--	--	--

I4 Är du man eller kvinna?

- ☐ 1 Man
- ☐ 2 Kvinna

I5 Är svenska ditt modersmål?

- ☐ 1 Ja
- ☐ 2 Nej

I6 Vilken är din högsta avslutade utbildning?

- ☐ 1 Grundskola eller likvärdigt
- ☐ 2 Gymnasium eller likvärdigt
- ☐ 3 Universitet eller högskola

J - TILL SIST

- J1** Här har du möjlighet att skriva ned något som du tycker var bra eller om du skulle vilja ändra på något.

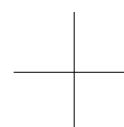
Det här var bra:

Det här skulle jag vilja ändra på:

- J2** Det går inte att fråga om allt i ett frågeformulär. Är det något som du vill framföra som vi inte frågat om tar vi gärna emot dina synpunkter:

Tack för din medverkan!

Har du förlorat ditt svarskuvert?
Skicka enkäten portofritt till:
Indikator, Svarspost 204 65 081,
400 99 GÖTEBORG



Vad tycker du om vården?

Denna enkät innehåller frågor om dina erfarenheter från den avdelning eller motsvarande som anges i foljebrevet. Vi har slumpvis valt ut personer som varit inskrivna på avdelningen. Dina synpunkter är viktiga och behövs för att utveckla och förbättra vården!



Hur du fyller i enkäten

- Tänk på din **senaste vistelse** på avdelningen när du fyller i enkäten
- Om du får hjälp med att fylla i enkäten, tänk på att svaren ska gälla **dina upplevelser**
- Använd en mörk penna när du kryssar i, gärna bläck
- Om du kryssar fel, stryk över det felaktiga svaret och fyll i det rätta
- Om inget svarsalternativ stämmer, hoppa över frågan och svara på nästa
- Lägg den ifyllda enkäten i bifogat svarskuvert och posta. Portot är redan betalt
- Du kan även svara på webben på **www.indikator.org/websurvey**
Du loggar in med den kod som finns längst ner på baksidan av den här enkäten

Kontakta oss:

- om enkäten har kommit till fel person
- om du inte vill vara med
- om du har några frågor eller funderingar

Du ringer kostnadsfritt till Institutet för kvalitetsindikatorer (Indikator) på telefon **0200 - 58 59 60**

Du kan även skicka e-post till: **info@indikator.org**

Du skyddas av sekretess

Sekretess gäller för undersökningen. Endast behörig personal på Institutet för kvalitetsindikatorer ser de ifyllda enkäterna i sin helhet. I sammanställningen av enkätsvaren till landstingen/regionerna går det inte att utläsa en enskild persons svar. Kopior på de öppna kommentarerna från sista sidan redovisas separat. Den streckkod som finns på enkäten används endast för att kunna registrera vilka som svarat, så att du slipper få en påminnelse i onödan.

Nationell Patientenkät är en undersökning som genomförs av Institutet för kvalitetsindikatorer på uppdrag av 20 landsting/regioner och Sveriges Kommuner och Landsting

Observera att frågorna handlar om
din senaste vistelse på den
avdelning som anges i följebrevet

A - INNAN DU KOM TILL SJUKHUSET

A1 Var din sjukhusvistelse planerad eller var den akut?

- ☐ 1 Planerad/kallad från väntelista
- ☐ 2 Akut - **Gå till fråga B1**
- ☐ 3 Jag kom från annat sjukhus/avdelning

- Gå till fråga B1

A2 Hur länge hade du fått vänta på att få din behandling eller operation, sedan det blev bestämt att den skulle genomföras?

- ☐ 1 Upp till en månad
- ☐ 2 Mer än en månad upp till tre månader
- ☐ 3 Mer än tre månader upp till sex månader
- ☐ 4 Mer än sex månader upp till ett år
- ☐ 5 Mer än ett år

A3 Vad anser du om tiden du fick vänta?

- ☐ 1 Den var acceptabel
- ☐ 2 Den var något för lång
- ☐ 3 Den var alldeles för lång
- ☐ 4 Jag behövde inte vänta

A4 Fick du möjlighet att påverka när du skulle läggas in?

- ☐ 1 Ja, helt och hållet
- ☐ 2 Delvis
- ☐ 3 Nej
- ☐ 4 Ej aktuellt

B - NÄR DU KOM TILL AVDELNINGEN

B1 Blev du bra bemött av personalen som tog emot dig när du kom?

- ☐ 1 Ja, helt och hållet
- ☐ 2 Delvis
- ☐ 3 Nej
- ☐ 4 Jag kommer inte ihåg

B2 När du kom till avdelningen, fick du då tillräcklig information om rutinerna, t.ex. måltider och besök?

- ☐ 1 Ja, helt och hållet
- ☐ 2 Delvis
- ☐ 3 Nej
- ☐ 4 Jag behövde ingen information
- ☐ 5 Jag kunde inte ta emot någon information

B3 När du kom till avdelningen, fick du vänta länge innan du fick komma till ett rum och få en sängplats?

- ☐ 1 Ja, helt och hållet
- ☐ 2 Delvis
- ☐ 3 Nej

B4 Om du fick vänta, berättade någon ur personalen om orsaken?

- ☐ 1 Ja
- ☐ 2 Nej
- ☐ 3 Jag behövde inte vänta

C - OM LÄKARE

C1 Vet du vilken läkare som var ansvarig för din vård?

- ☐ 1 Ja
- ☐ 2 Nej

C2 Kände du förtroende för de läkare som du träffade?

- ☐ 1 Ja, helt och hållet
- ☐ 2 Delvis
- ☐ 3 Nej

C3 När du frågade en läkare om något som var viktigt för dig, fick du då svar som du förstod?

- ☐ 1 Ja, alltid eller nästan alltid
- ☐ 2 Ibland
- ☐ 3 Nej
- ☐ 4 Jag vågade inte fråga
- ☐ 5 Jag hade inget behov av att fråga

C4 Om du kände oro eller ängslan över ditt tillstånd eller din behandling, hade du möjlighet att prata med en läkare om det?

- 1 ☐ Ja, helt och hållet
- 2 ☐ Delvis
- 3 ☐ Nej
- 4 ☐ Jag kände ingen oro eller ängslan
- 5 ☐ Jag ville inte prata om det

C5 När du behövde tala med en läkare, fick du då möjlighet till det?

- 1 ☐ Ja, alltid eller nästan alltid
- 2 ☐ Ibland
- 3 ☐ Nej
- 4 ☐ Jag hade inget behov

C6 Hur bedömer du bemötandet du fick från läkarna?

- 1 ☐ Utmärkt
- 2 ☐ Mycket bra
- 3 ☐ Bra
- 4 ☐ Någorlunda
- 5 ☐ Dåligt

C7 Anser du att läkarna hade en helhetssyn på din vård?

- 1 ☐ Ja, helt och hållet
- 2 ☐ Delvis
- 3 ☐ Nej
- 4 ☐ Ej aktuellt

D - OM SJUKSKÖTERSKOR OCH UNDERSKÖTERSKOR

D1 Kände du förtroende för de sköterskor som vårdade/behandlade dig?

- 1 ☐ Ja, helt och hållet
- 2 ☐ Delvis
- 3 ☐ Nej

D2 När du frågade en sköterska om något som var viktigt för dig, fick du då svar som du förstod?

- 1 ☐ Ja, alltid eller nästan alltid
- 2 ☐ Ibland
- 3 ☐ Nej
- 4 ☐ Jag vågade inte fråga
- 5 ☐ Jag hade inget behov av att fråga

D3 Om du kände oro eller ängslan över ditt tillstånd eller din behandling, hade du möjlighet att prata med en sköterska om det?

- 1 ☐ Ja, helt och hållet
- 2 ☐ Delvis
- 3 ☐ Nej
- 4 ☐ Jag kände ingen oro eller ängslan
- 5 ☐ Jag ville inte prata om det

D4 När du behövde tala med en sköterska, fick du då möjlighet till det?

- 1 ☐ Ja, alltid eller nästan alltid
- 2 ☐ Ibland
- 3 ☐ Nej
- 4 ☐ Jag hade inget behov

D5 Hur bedömer du bemötandet du fick från sköterskorna?

- 1 ☐ Utmärkt
- 2 ☐ Mycket bra
- 3 ☐ Bra
- 4 ☐ Någorlunda
- 5 ☐ Dåligt

E - OM VÅRDEN

E1 Talade personalen med varandra i din närvaro som om du inte var där?

- 1 ☐ Ja, alltid eller nästan alltid
- 2 ☐ Ibland
- 3 ☐ Nej

E2 Hände det att du fick olika besked från sjuksköterskor och läkare?

- 1 ☐ Ja, alltid eller nästan alltid
- 2 ☐ Ibland
- 3 ☐ Nej

E3 Fick du tillräckligt med avskildhet när du och personalen pratade om ditt tillstånd eller din behandling?

- 1 ☐ Ja, helt och hållet
- 2 ☐ Delvis
- 3 ☐ Nej

E4 Diskuterade personalen någon av följande levnadsvanor med dig?

Matvanor

- 1 ☐ Ja
- 2 ☐ Nej, men jag hade önskat det
- 3 ☐ Nej, det behövdes inte

Motionsvanor

- 1 ☐ Ja
- 2 ☐ Nej, men jag hade önskat det
- 3 ☐ Nej, det behövdes inte

Tobaksvanor

- 1 ☐ Ja
- 2 ☐ Nej, men jag hade önskat det
- 3 ☐ Nej, det behövdes inte

Alkoholvanor

- 1 ☐ Ja
- 2 ☐ Nej, men jag hade önskat det
- 3 ☐ Nej, det behövdes inte

E5 Om dina närstående ville tala med personalen om ditt tillstånd och din vård, fick de då möjlighet till det?

- 1 ☐ Ja, helt och hållet
- 2 ☐ Delvis
- 3 ☐ Nej
- 4 ☐ Ej aktuellt/Jag vet inte
- 5 ☐ Jag ville inte det

E6 Hur mycket information har dina närstående fått om ditt tillstånd och din vård?

- 1 ☐ Tillräckligt
- 2 ☐ För lite
- 3 ☐ För mycket
- 4 ☐ Ej aktuellt/Jag vet inte
- 5 ☐ Jag ville inte att de skulle informeras

E7 Om du behövde hjälp med att besöka toaletten (eller få bäcken/motsvarande), fick du då hjälp i tid?

- 1 ☐ Ja, alltid eller nästan alltid
- 2 ☐ Ibland
- 3 ☐ Nej
- 4 ☐ Jag behövde ingen hjälp

E8 När du tryckte på signalknappen, fick du då hjälp inom rimlig tid?

- 1 ☐ Ja, alltid eller nästan alltid
- 2 ☐ Ibland
- 3 ☐ Nej
- 4 ☐ Jag behövde ingen hjälp

E9 Sprittvättade (desinfekterade med sprit) personalen händerna innan provtagningar, behandlingar och undersökningar?

- 1 ☐ Ja
- 2 ☐ Nej
- 3 ☐ Vet ej

E10 Blev planerade provtagningar, behandlingar eller undersökningar utförda på utsatt tid?

- 1 ☐ Ja, alltid eller nästan alltid
- 2 ☐ Ibland
- 3 ☐ Nej
- 4 ☐ Ej aktuellt

E11 Fick du veta provresultaten på ett sätt som du förstod?

- 1 ☐ Ja, helt och hållet
- 2 ☐ Delvis
- 3 ☐ Nej, jag förstod inte provresultaten
- 4 ☐ Nej, jag fick ingen förklaring
- 5 ☐ Ej aktuellt

E12 Om det var studerande närvarande när du blev behandlad eller undersökt, fick du då möjlighet att samtycka till det?

- 1 ☐ Ja
- 2 ☐ Nej
- 3 ☐ Det var inga studerande närvarande

F - OM SMÄRTA

F1 Upplevde du någon gång smärta under din sjukhusvistelse?

- 1 ☐ Nej - **Gå till fråga G1**
2 ☐ Ja

F2 Hur upplevde du vanligtvis din smärta? (gör en sammanfattande bedömning av hela din vårdtid, från ankomst till utskrivning)

- 1 ☐ Lätt
2 ☐ Måttlig
3 ☐ Medelsvår
4 ☐ Svår
5 ☐ Outhärdlig

F3 Upplevde du att personalen gjorde allt de kunde för att lindra din smärta?

- 1 ☐ Ja, helt och hållet
2 ☐ Delvis
3 ☐ Nej
4 ☐ Nej, det behövdes inte

F4 Fick du smärtstillande läkemedel under din sjukhusvistelse?

- 1 ☐ Ja
2 ☐ Nej

F5 På det hela taget, hur mycket smärtstillande läkemedel fick du?

- 1 ☐ Tillräckligt
2 ☐ För lite
3 ☐ För mycket
4 ☐ Jag fick inga smärtstillande läkemedel

G - OM BEHANDLINGAR

G1 Gjordes någon form av behandling eller undersökning under din sjukhusvistelse?
(t.ex. olika typer av röntgenundersökningar, kirurgiska ingrepp eller läkemedelsbehandlingar)

- 1 ☐ Nej - **Gå till fråga H1**
2 ☐ Ja

G2 Förklarade någon läkare riskerna och fördelarna med behandlingen, på ett sätt som du förstod?

- 1 ☐ Ja, helt och hållet
2 ☐ Delvis
3 ☐ Nej, jag förstod inte
4 ☐ Nej, jag fick ingen förklaring
5 ☐ Ej aktuellt

G3 Stämde den information som du fick innan behandlingen med hur du kände dig efteråt?

- 1 ☐ Ja, helt och hållet
2 ☐ Delvis
3 ☐ Nej
4 ☐ Jag fick ingen information innan
5 ☐ Jag var inte mottaglig för information

G4 Fick du veta resultaten av behandlingen på ett sätt som du förstod?

- 1 ☐ Ja, helt och hållet
2 ☐ Delvis
3 ☐ Nej, jag förstod inte resultaten
4 ☐ Nej, jag fick ingen förklaring
5 ☐ Ej aktuellt

Om läkemedelsbehandling...

G5 Förklarade någon läkare varför du skulle ta de läkemedel du fått på ett sätt som du förstod?

- 1 ☐ Ja, helt och hållet
2 ☐ Delvis
3 ☐ Nej, jag förstod inte
4 ☐ Nej, jag fick ingen förklaring
5 ☐ Ej aktuellt

G6 Berättade någon läkare för dig om eventuella biverkningar av läkemedel som du skulle uppmärksamma?

- 1 ☐ Ja, helt och hållet
- 2 ☐ Delvis
- 3 ☐ Nej
- 4 ☐ Jag behövde ingen information
- 5 ☐ Jag behövde inga läkemedel

G7 Frågade någon läkare dig om andra läkemedel som du använder?

- 1 ☐ Ja
- 2 ☐ Nej
- 3 ☐ Ej aktuellt

H - OM UTSKRIVNINGEN

H1 Fick du tillräcklig information om hur din sjukdom eller dina besvär kan komma att inverka på ditt dagliga liv?

- 1 ☐ Ja, helt och hållet
- 2 ☐ Delvis
- 3 ☐ Nej
- 4 ☐ Ej aktuellt

H2 Berättade någon ur personalen för dig om vilka eventuella varnings-signaler som du skulle vara uppmärksam på beträffande din sjukdom eller behandling?

- 1 ☐ Ja, helt och hållet
- 2 ☐ Delvis
- 3 ☐ Nej
- 4 ☐ Jag behövde ingen information

H3 Fick du i samband med utskrivningen veta vart du kunde vända dig om du hade frågor om din sjukdom eller behandling?

- 1 ☐ Ja
- 2 ☐ Nej
- 3 ☐ Ej aktuellt

H4 Tog personalen hänsyn till dina hem- och familjeförhållanden när din utskrivning planerades?

- 1 ☐ Ja, helt och hållet
- 2 ☐ Delvis
- 3 ☐ Nej
- 4 ☐ Ej aktuellt

H5 Har den/de som ger dig fortsatt behandling fått information om din sjukdom och behandling från sjukhuset?

- 1 ☐ Ja, helt och hållet
- 2 ☐ Delvis
- 3 ☐ Nej
- 4 ☐ Jag vet inte
- 5 ☐ Ej aktuellt

H6 Känner du dig delaktig i planeringen av din fortsatta vård?

- 1 ☐ Ja, helt och hållet
- 2 ☐ Delvis
- 3 ☐ Nej
- 4 ☐ Ej aktuellt

H7 Tyckte du att det var riktigt att skriva ut dig den dag du skrevs ut?

- 1 ☐ Ja
- 2 ☐ Nej, jag blev utskriven för tidigt
- 3 ☐ Nej, jag fick stanna för länge
- 4 ☐ Jag kan inte bedöma det

I - HELHETSINTRYCK

- I1** Hur värderar du som helhet den vård/behandling du fick?
- 1 ☐ Utmärkt
2 ☐ Mycket bra
3 ☐ Bra
4 ☐ Någorlunda
5 ☐ Dålig
- I2** Kände du dig delaktig i beslut om din vård och behandling, så mycket som du önskade?
- 1 ☐ Ja, helt och hållet
2 ☐ Delvis
3 ☐ Nej
- I3** Kände du att du blev bemött med respekt och på ett hänsynsfullt sätt?
- 1 ☐ Ja, helt och hållet
2 ☐ Delvis
3 ☐ Nej
- I4** Fick du tillräcklig information om ditt tillstånd?
- 1 ☐ Ja, helt och hållet
2 ☐ Delvis
3 ☐ Nej
4 ☐ Jag behövde ingen information
- I5** Anser du att ditt aktuella behov av sjukvård blivit tillgodosett under din tid på avdelningen?
- 1 ☐ Ja, helt och hållet
2 ☐ Delvis
3 ☐ Nej
- I6** Skulle du rekommendera den här avdelningen till andra?
- 1 ☐ Ja, helt och hållet
2 ☐ Delvis
3 ☐ Nej

J - DIN BAKGRUND

- J1** I allmänhet, hur skulle du vilja säga att din hälsa är:
- 1 ☐ Utmärkt
2 ☐ Mycket bra
3 ☐ Bra
4 ☐ Någorlunda
5 ☐ Dålig
- J2** Förutom den här vårdperioden - hur många gånger har du varit i kontakt med sjukvården de senaste sex månaderna?
- 1 ☐ Ingen gång
2 ☐ En gång
3 ☐ Två eller tre gånger
4 ☐ Fyra eller fler gånger
- J3** Vilket år är du född?
(Ange fyra siffror, ex. 1945)
- | | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
|--|--|--|--|
- J4** Är du man eller kvinna?
- 1 ☐ Man
2 ☐ Kvinna
- J5** Är svenska ditt modersmål?
- 1 ☐ Ja
2 ☐ Nej
- J6** Vilken är din högsta avslutade utbildning?
- 1 ☐ Grundskola eller likvärdigt
2 ☐ Gymnasium eller likvärdigt
3 ☐ Universitet eller högskola

K - TILL SIST

- K1** Här har du möjlighet att skriva ned något som du tycker var bra eller om du skulle vilja ändra på något.

Det här var bra:

Det här skulle jag vilja ändra på:

- K2** Det går inte att fråga om allt i ett frågeformulär. Är det något som du vill framföra som vi inte frågat om tar vi gärna emot dina synpunkter:

Tack för din medverkan!

Har du förlorat ditt svarskuvert?
Skicka enkäten portofritt till:
Indikator, Svarspost 204 65 081,
400 99 GÖTEBORG

Vad tycker du om vården?

Denna enkät innehåller frågor om dina erfarenheter från den mottagning eller motsvarande som anges i följebrevet. Vi har slumpvis valt ut personer som besökt mottagningen. Dina synpunkter är viktiga och behövs för att utveckla och förbättra vården!



Hur du fyller i enkäten

- Tänk på ditt **senaste besök** på mottagningen när du fyller i enkäten
 - Om du får hjälp med att fylla i enkäten, tänk på att svaren ska gälla **dina upplevelser**
 - Använd en mörk penna när du kryssar i, gärna bläck
 - Om du kryssar fel, stryk över det felaktiga svaret och fyll i det rätta
 - Om inget svarsalternativ stämmer, hoppa över frågan och svara på nästa
 - Lägg den ifyllda enkäten i bifogat svarskuvert och posta. Portot är redan betalt
 - Du kan även svara på webben på **www.indikator.org/websurvey**
- Du loggar in med den kod som finns längst ner på baksidan av den här enkäten

Kontakta oss:

- om enkäten har kommit till fel person
- om du inte vill vara med
- om du har några frågor eller funderingar

Du ringer kostnadsfritt till Institutet för kvalitetsindikatorer (Indikator) på telefon **0200 - 58 59 60**

Du kan även skicka e-post till: **info@indikator.org**

Du skyddas av sekretess

Sekretess gäller för undersökningen. Endast behörig personal på Institutet för kvalitetsindikatorer ser de ifyllda enkäterna i sin helhet. I sammanställningen av enkätsvaren till landstingen/regionerna går det inte att utläsa en enskild persons svar. Kopior på de öppna kommentarerna från sista sidan redovisas separat. Den streckkod som finns på enkäten används endast för att kunna registrera vilka som svarat, så att du slipper få en påminnelse i onödan.

Nationell Patientenkät är en undersökning som genomförs av Institutet för kvalitetsindikatorer på uppdrag av 20 landsting/regioner och Sveriges Kommuner och Landsting

Observera att frågorna handlar om
ditt senaste besök på den
mottagning som anges i följebrevet

A - INFÖR BESÖKET

- A1** Hur beställdes tiden för ditt senaste besök på mottagningen?
- ☐ 1 Jag ringde själv och bokade tid
 - ☐ 2 Jag fick en tid vid ett tidigare besök
 - ☐ 3 Jag besökte mottagningen och beställde tid
 - ☐ 4 Jag blev kallad via brev eller telefon
 - ☐ 5 Jag beställde via webben/"Mina vård-kontakter"
 - ☐ 6 Jag besökte mottagningen utan förbeställd tid - **Gå till fråga C1**
- A2** Vad hände när du ringde till mottagningen?
- ☐ 1 Jag kom fram med en gång
 - ☐ 2 Jag fick ringa flera gånger innan jag kom fram
 - ☐ 3 Jag kommer inte ihåg
 - ☐ 4 Jag ringde inte till mottagningen
- A3** Hur var bemötandet från den person som tog emot din tidsbeställning?
- ☐ 1 Utmärkt
 - ☐ 2 Mycket bra
 - ☐ 3 Bra
 - ☐ 4 Någorlunda
 - ☐ 5 Dåligt
 - ☐ 6 Ej aktuellt

- A4** Fick du en mottagningstid så snart du önskade?

- ☐ 1 Ja
- ☐ 2 Nej
- ☐ 3 Jag hade inga särskilda önskemål

- A5** Fick du möjlighet att påverka dag och tidpunkt för ditt besök?

- ☐ 1 Ja, helt och hållet
- ☐ 2 Delvis
- ☐ 3 Nej
- ☐ 4 Jag hade inga särskilda önskemål

- A6** Fick du tid hos den person som du ville träffa?

- ☐ 1 Ja
- ☐ 2 Nej
- ☐ 3 Jag hade inga särskilda önskemål

B - NÄR DU KOM TILL MOTTAGNINGEN

- B1** Fick du träffa den person som du hade tid hos?

- ☐ 1 Ja
- ☐ 2 Nej
- ☐ 3 Jag vet inte vem jag hade tid hos
- ☐ 4 Jag hade inte tid hos någon speciell person

- B2** Började ditt besök i tid?

- ☐ 1 Besöket började i tid
- ☐ 2 Jag fick vänta upp till 30 minuter
- ☐ 3 Jag fick vänta mer än 30 minuter
- ☐ 4 Jag kommer inte ihåg

- B3** Om ditt besök inte började i tid, berättade någon för dig om förseningen?

- ☐ 1 Ja
- ☐ 2 Nej
- ☐ 3 Besöket började i tid

C - BEHANDLAREN

I sektion C-E vill vi att du tänker på den behandlare du i **första hand** träffade vid ditt besök.

C1 Mitt senaste besök på mottagningen som anges i foljebrevet var hos en: (Välj endast **ETT** alternativ!)

- ☐ 1 Läkare
- ☐ 2 Sjuksköterska
- ☐ 3 Sjukgymnast
- ☐ 4 Arbetsterapeut
- ☐ 5 Annan yrkeskategori

C2 Lyssnade behandlaren till vad du hade att säga?

- ☐ 1 Ja, helt och hållet
- ☐ 2 Delvis
- ☐ 3 Nej

C3 Sprittvättade (desinfekterade med sprit) behandlaren händerna innan undersökningen?

- ☐ 1 Ja
- ☐ 2 Nej
- ☐ 3 Vet ej

C4 Tog behandlaren tillräcklig hänsyn till dina kunskaper och erfarenheter av din sjukdom/dina besvär?

- ☐ 1 Ja, helt och hållet
- ☐ 2 Delvis
- ☐ 3 Nej
- ☐ 4 Ej aktuellt

C5 När du frågade behandlaren om något som var viktigt för dig, fick du då svar som du förstod?

- ☐ 1 Ja, alltid eller nästan alltid
- ☐ 2 Ibland
- ☐ 3 Nej
- ☐ 4 Jag vågade inte fråga
- ☐ 5 Jag hade inget behov av att fråga

C6 Om du kände oro eller ängslan över ditt tillstånd eller din behandling, hade du möjlighet att prata med behandlaren om det?

- ☐ 1 Ja, helt och hållet
- ☐ 2 Delvis
- ☐ 3 Nej
- ☐ 4 Jag kände ingen oro eller ängslan
- ☐ 5 Jag ville inte prata om det

C7 Fick du information om din diagnos eller förklaring till dina besvär på ett sätt som du förstod?

- ☐ 1 Ja, helt och hållet
- ☐ 2 Delvis
- ☐ 3 Nej
- ☐ 4 Jag behövde ingen information
- ☐ 5 Jag hade en diagnos sedan tidigare

C8 Kände du förtroende för den behandlare som du träffade?

- ☐ 1 Ja, helt och hållet
- ☐ 2 Delvis
- ☐ 3 Nej

C9 Hur bedömer du bemötandet du fick från behandlaren?

- ☐ 1 Utmärkt
- ☐ 2 Mycket bra
- ☐ 3 Bra
- ☐ 4 Någorlunda
- ☐ 5 Dåligt

C10 Frågade behandlaren dig om tidigare sjukdomar eller hälsoproblem som du upplevde var relevanta för besöket?

- ☐ 1 Ja, helt och hållet
- ☐ 2 Delvis
- ☐ 3 Nej
- ☐ 4 Ej aktuellt

C11 Diskuterade behandlaren någon av följande levnadsvanor med dig?

Matvanor

- 1 ☐ Ja
2 ☐ Nej, men jag hade önskat det
3 ☐ Nej, det behövdes inte

Motionsvanor

- 1 ☐ Ja
2 ☐ Nej, men jag hade önskat det
3 ☐ Nej, det behövdes inte

Tobaksvanor

- 1 ☐ Ja
2 ☐ Nej, men jag hade önskat det
3 ☐ Nej, det behövdes inte

Alkoholvanor

- 1 ☐ Ja
2 ☐ Nej, men jag hade önskat det
3 ☐ Nej, det behövdes inte

C12 Förklarade behandlaren vad du borde göra om problemen eller symptomen skulle fortsätta, bli värre eller komma tillbaka?

- 1 ☐ Ja, helt och hållet
2 ☐ Delvis
3 ☐ Nej
4 ☐ Ej aktuellt

C13 Berättade behandlaren för dig om vilka eventuella varningssignaler som du skulle vara uppmärksam på beträffande din sjukdom eller behandling?

- 1 ☐ Ja, helt och hållet
2 ☐ Delvis
3 ☐ Nej
4 ☐ Ej aktuellt

C14 Har du följt de råd/rekommendationer som du fick av behandlaren?

- 1 ☐ Ja, helt och hållet
2 ☐ Delvis
3 ☐ Nej
4 ☐ Ej aktuellt

D - OM LÅNGVARIG SJUKDOM ELLER BESVÄR

*Tänk på den behandlare du i **första hand** träffade vid ditt besök.*

D1 Var anledningen till besöket att du har långvarig sjukdom eller besvär som du har haft i mer än sex månader?

- 1 ☐ Nej - **Gå till fråga E1**
2 ☐ Ja

D2 Hur länge har du haft din sjukdom eller dina besvär?

- 1 ☐ Mindre än ett år
2 ☐ Ett till tre år
3 ☐ Mer än tre år
4 ☐ Jag kommer inte ihåg/vet inte

D3 Var den behandlare som du besökte den som du vanligen går till för din sjukdom/dina besvär?

- 1 ☐ Ja
2 ☐ Nej
3 ☐ Har ej besökt behandlare för detta tidigare

D4 Hade behandlaren en helhetssyn på din situation när det gäller din behandling?

- 1 ☐ Ja, helt och hållet
2 ☐ Delvis
3 ☐ Nej

D5 Anser du att behandlaren hade tillräcklig kunskap om din sjukdom/dina besvär?

- 1 ☐ Ja, helt och hållet
2 ☐ Delvis
3 ☐ Nej
4 ☐ Jag kan inte bedöma det

E - OM BEHANDLINGAR

Tänk på den behandlare du i **första hand** träffade vid ditt besök.

E1 Gjordes någon form av behandling eller undersökning under ditt besök? (t.ex. olika typer av röntgenundersökningar, kirurgiska ingrepp eller läkemedelsbehandlingar)

- ☐ Nej - **Gå till fråga F1**
☐ Ja

E2 Förklarade behandlaren riskerna och fördelarna med behandlingen på ett sätt som du förstod?

- ☐ Ja, helt och hållet
☐ Delvis
☐ Nej, jag förstod inte
☐ Nej, jag fick ingen förklaring
☐ Ej aktuellt

E3 Stämde den information som du fick innan behandlingen med hur du kände dig efteråt?

- ☐ Ja, helt och hållet
☐ Delvis
☐ Nej
☐ Jag fick ingen information innan
☐ Jag var inte mottaglig för information

E4 Fick du veta resultaten av behandlingen på ett sätt som du förstod?

- ☐ Ja, helt och hållet
☐ Delvis
☐ Nej, jag förstod inte resultaten
☐ Nej, jag fick ingen förklaring
☐ Ej aktuellt

F - OM PROVTAGNINGAR

F1 Gjordes några provtagningar (t.ex. blodprov, urinprov) inför eller i samband med besöket?

- ☐ Nej - **Gå till fråga G1**
☐ Ja

F2 Förklarade någon ur personalen varför du behövde ta proverna, på ett sätt som du förstod?

- ☐ Ja, helt och hållet
☐ Delvis
☐ Nej
☐ Jag behövde ingen förklaring

F3 Fick du veta provresultaten på ett sätt som du förstod?

- ☐ Ja, helt och hållet
☐ Delvis
☐ Nej, jag förstod inte provresultaten
☐ Nej, jag fick ingen förklaring
☐ Jag har inte fått provresultaten ännu

F4 Om du inte fick veta provresultaten vid besöket, berättade någon ur personalen hur du skulle få reda på dem?

- ☐ Ja
☐ Nej
☐ Ej aktuellt

F5 Hur bedömer du bemötandet du fick från personalen vid provtagningen?

- ☐ Utmärkt
☐ Mycket bra
☐ Bra
☐ Någorlunda
☐ Dåligt

G - OM LÄKEMEDEL

G1 Fick du recept på några läkemedel innan du lämnade mottagningen?
(avser även elektroniskt recept)

- 1 ☐ Nej - **Gå till fråga H1**
2 ☐ Ja

G2 Frågade någon läkare dig om andra läkemedel som du använder?

- 1 ☐ Ja
2 ☐ Nej
3 ☐ Ej aktuellt

G3 Förklarade någon läkare varför du skulle ta de läkemedel du fått på ett sätt som du förstod?

- 1 ☐ Ja, helt och hållet
2 ☐ Delvis
3 ☐ Nej, jag förstod inte
4 ☐ Nej, jag fick ingen förklaring
5 ☐ Ej aktuellt

G4 Berättade någon läkare för dig om eventuella biverkningar av läkemedel som du skulle uppmärksamma?

- 1 ☐ Ja, helt och hållet
2 ☐ Delvis
3 ☐ Nej
4 ☐ Jag behövde ingen information

H - OM FORTSATT VÅRD

H1 Fick du tillräcklig information om hur din sjukdom eller dina besvär kan komma att inverka på ditt dagliga liv?

- 1 ☐ Ja, helt och hållet
2 ☐ Delvis
3 ☐ Nej
4 ☐ Ej aktuellt

H2 Gjordes det någon planering för din fortsatta vård vid besöket?

- 1 ☐ Ja
2 ☐ Nej, men det finns sedan tidigare
3 ☐ Nej, ingen vårdplanering gjordes
4 ☐ Jag vet inte

H3 Fick du vara med och diskutera valet av remittering/hänvisning för fortsatt vård hos annan vårdgivare eller inläggning på sjukhus?

- 1 ☐ Ja, helt och hållet
2 ☐ Delvis
3 ☐ Nej, jag fick inte diskutera det
4 ☐ Nej, jag fick ingen remiss/hänvisning trots att jag önskade det
5 ☐ Ej aktuellt

H4 Om det bestämdes att du skulle göra ett återbesök, hjälpte personalen till att ordna det?

- 1 ☐ Ja
2 ☐ Nej
3 ☐ Inget mer besök behövdes
4 ☐ Jag blir kallad regelbundet

H5 Fick du veta vart du kunde vända dig om du behövde hjälp eller hade ytterligare frågor efter besöket?

- 1 ☐ Ja
2 ☐ Nej
3 ☐ Ej aktuellt

I - HELHETSINTRYCK

I1 Hur värderar du som helhet den vård/behandling du fick?

- ☐ 1 Utmärkt
- ☐ 2 Mycket bra
- ☐ 3 Bra
- ☐ 4 Någorlunda
- ☐ 5 Dålig

I2 Kände du dig delaktig i beslut om din vård och behandling, så mycket som du önskade?

- ☐ 1 Ja, helt och hållet
- ☐ 2 Delvis
- ☐ 3 Nej

I3 Kände du att du blev bemött med respekt och på ett hänsynsfullt sätt?

- ☐ 1 Ja, helt och hållet
- ☐ 2 Delvis
- ☐ 3 Nej

I4 Fick du tillräcklig information om ditt tillstånd?

- ☐ 1 Ja, helt och hållet
- ☐ 2 Delvis
- ☐ 3 Nej
- ☐ 4 Jag behövde ingen information

I5 Anser du att ditt aktuella behov av sjukvård blivit tillgodosett vid ditt besök på mottagningen?

- ☐ 1 Ja, helt och hållet
- ☐ 2 Delvis
- ☐ 3 Nej

I6 Skulle du rekommendera den här mottagningen till andra?

- ☐ 1 Ja, helt och hållet
- ☐ 2 Delvis
- ☐ 3 Nej

J - DIN BAKGRUND

J1 I allmänhet, skulle du vilja säga att din hälsa är:

- ☐ 1 Utmärkt
- ☐ 2 Mycket bra
- ☐ 3 Bra
- ☐ 4 Någorlunda
- ☐ 5 Dålig

J2 Förutom det här besöket - hur många gånger har du varit i kontakt med sjukvården de senaste sex månaderna?

- ☐ 1 Ingen gång
- ☐ 2 En gång
- ☐ 3 Två eller tre gånger
- ☐ 4 Fyra eller fler gånger

J3 Vilket år är du född?

(Ange fyra siffror, ex. 1945)

--	--	--	--

J4 Är du man eller kvinna?

- ☐ 1 Man
- ☐ 2 Kvinna

J5 Är svenska ditt modersmål?

- ☐ 1 Ja
- ☐ 2 Nej

J6 Vilken är din högsta avslutade utbildning?

- ☐ 1 Grundskola eller likvärdigt
- ☐ 2 Gymnasium eller likvärdigt
- ☐ 3 Universitet eller högskola

SKRIV INTE HÄR

S
K
R
I
V

I
N
T
E

H
Ä
R

- Det här var bra:

Det här skulle jag vilja ändra på:

- K2** Det går inte att fråga om allt i ett frågeformulär. Är det något som du vill framföra som vi inte frågat om tar vi gärna emot dina synpunkter:

SKRIV INTE HÄR

Har du förlorat ditt svarskuvert?
Skicka enkäten portofritt till:
Indikator, Svarspost 204 65 081,
400 99 GÖTEBORG

