

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.

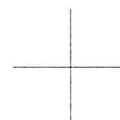
Det här var bra:

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 foljebrevet

**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.

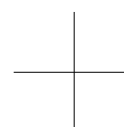
Det här var bra:

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 SJUKSKÖTERS KOR OCH UNDERSKÖTERS KOR

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 Händes 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 följebrevet 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)

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

E2 Förklarade behandlaren 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

E3 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

E4 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

F - OM PROVTAGNINGAR

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

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

F2 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

F3 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 ☐ 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?

- ¹ ☐ Ja
² ☐ Nej
³ ☐ Ej aktuellt

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

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

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

