

## Förändringar Nationell patientenkät Akutmätning 2016- 2017

Mellan 2016 och 2017 års undersökningar har en del förändringar skett i enkäten varför resultaten bör tolkas med viss försiktighet. Nedan följer en sammanställning av de förändringar som skett. Vad gäller dimensionerna Tillgänglighet samt Emotionellt stöd är dessa oförändrade och därför helt jämförbara.

### Information och kunskap

#### **Fick du information om i vilken turordning vårdpersonalen tog hand om (prioriterade) patienterna?**

Förändring: 2016 användes ordet ordning, 2017 har frågan förtydligats med ordet turordning.

### Delaktighet och involvering

#### **Gav läkaren din familj/närstående den information de önskade?**

Förändring: Utgått med anledning av hur frågan är formulerad.

### Kontinuitet och koordinering

#### **Fick du vid din kontakt med vården veta vad som är nästa steg/åtgärd i din vård/behandling?**

Förändring: Ny fråga som ingår i Grundbas och skall undersökas inom alla vårdgrenar från och med 2017. Har ingen större påverkan på dimensionen då svaren speglar resterande svar i dimensionen generellt sett. Lokala skillnader kan dock förekomma.

#### **Var personalen insatt i dina tidigare kontakter med vården i den utsträckning du önskade?**

Förändring: Ny fråga som ingår i Grundbas och skall undersökas inom alla vårdgrenar från och med 2017. Bidrar marginellt negativt till att sänka dimensionsvärdet jämfört med 2016.

### Respekt och bemötande

#### **Bemötte **personalen** dig med medkänsla och omsorg?**

Förändring: Felaktig formulering. Rätt formulering är läkaren i stället för personalen.

#### **Om personalen pratade med varandra om dig, kände du dig inkluderad i samtalet?**

Förändring: Frågan förtydligad 2017 där delaktig ersatts med inkluderad. Bedömningen är att frågorna går att jämföra mellan åren.

### Övrigt

#### **Anser du att personalen på hälso-/vårdcentralen samordnar dina kontakter med vården i den utsträckning du behöver?**

Frågan kom med i enkäten men skulle inte ha ställts. Resultat finns loggat men redovisas ej i återföringen. Att frågan finns med bedöms inte ha påverkat svaren på de kringliggande frågorna.

#### **Blev du nöjd med besöket som helhet på akutmottagningen?**

Förändring: Utgått med anledning av hur frågan är formulerad. Tidigare extrafråga.

#### **Hur lång tid fick du vänta tills du blev bedömd av en **behandlare**?**

Förändring: Felaktig formulering. Rätt formulering är läkaren i stället för behandlaren. Frågan tillhör ingen dimension utan är en bakgrundsfråga knutet till akutbesöket.

**SKLs rekommendation** för analys av resultatet är att det går bra att följa trend på samtliga dimensioner exklusive *kontinuitet och koordinering*. För denna dimension ska trend endast följas på frågenivå för att få ett rättvisande resultat. Resterande förändringar resulterar enligt analysen troligtvis i mycket små förändringar.