

Nationell patientenkät

Resultat för somatisk öppen- och slutenvård 2021
inklusive akutmottagningar hösten 2020

Nationell patientenkät (NPE)

- Undersökningarna genomförs vanligen vartannat år. Senast NPE genomfördes för öppen- och slutenvård var 2018. Årets undersökning sköts upp ett år pga coronaläget 2020
- Samordnas av Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) och samtliga regioner deltar
- Ska utgöra underlag för nationella jämförelser, ledning och styrning samt utveckling och förbättring av vården utifrån ett patientperspektiv
- I undersökningen 2021 fanns två frågor riktade specifikt på upplevelsen av vård i relation till coronapandemin
- I undersökningen 2018 deltog enbart dåvarande tema Hjärta och Kärl, samt dåvarande tema Barn och Kvinnosjukvård, vilket har gjort att jämförelser med tidigare år i detta material inte har ansetts varit relevant

NPE består av frågor grupperade i sju dimensioner

Helhetsintryck	Avser att belysa patientens upplevelse av vården sett till helhetsaspekten, upplevd effektivitet och utfall, omhändertagande och trygghet. Ex Aktuellt vårdbehov tillgodosett, Enhetens atmosfär, Rekommendera enheten, Rent (välstädd) (slv)
Emotionellt stöd	Avser att belysa huruvida patienten upplever att personalen/behandlaren är aktiv och lyhörd inför patientens oro, ångest, farhågor, rädsla eller smärta och är tillgänglig och stödjande på ett för patienten tillfredställande sätt.
Delaktighet/ Involvering	Avser att belysa huruvida patienten upplever sig involverad och delaktig i sin vård och i beslut rörande densamma, att man tar hänsyn till patientens egna erfarenheter/önskemål samt informerar familj/närstående
Respekt/ Bemötande	Avser att belysa patientens upplevelse av vårdens förmåga till ett bemötande anpassat till individuella behov och förutsättningar. Parametrar som följs upp är exempelvis huruvida bemötandet präglas av respekt utifrån allas lika värde, medkänsla, engagemang och/eller omsorg. Denna dimension är närbesläktad med dimensionen Delaktighet och involvering. Omfattar om man ges möjlighet att godkänna studenters närvaro i förväg samt erbjuds avskildhet vid samtal om hälsotillstånd/vård/ behandling
Kontinuitet/ Koordinering	Avser att belysa patienternas upplevelse av vårdens förmåga till kontinuitet och koordinering. Detta innebär hur väl individens vård samordnas, såväl internt som externt. Parametrar som följs upp är exempelvis hur patienterna upplever personalens förmåga att samarbeta med varandra och i relation till patienten. Dimensionen innehåller även uppföljning av patientens upplevelse avseende kontinuitet.
Information/ Kunskap	Dimensionen avser att belysa hur väl patienten upplever att vården förmår informera/kommunicera på ett sätt anpassat utifrån individuella förutsättningar och på ett proaktivt sätt. Det rör exempelvis information om förseningar/väntetider, att patienten får svar på frågor på ett förståeligt sätt, att patienten blir informerad om behandling/medicinering/biverkningar/varningssignaler som denne bör uppmärksamma etc. Dimensionen avser även belysa patientens upplevelse av hur väl närstående involveras.
Tillgänglighet	Dimensionen avser att belysa patientens upplevelse av vårdens tillgänglighet avseende både närhet och kontaktvägar, samt personalens tillgänglighet för patienten såväl som för anhöriga. Rimlig väntetid på mottagningsbesök (öpv)

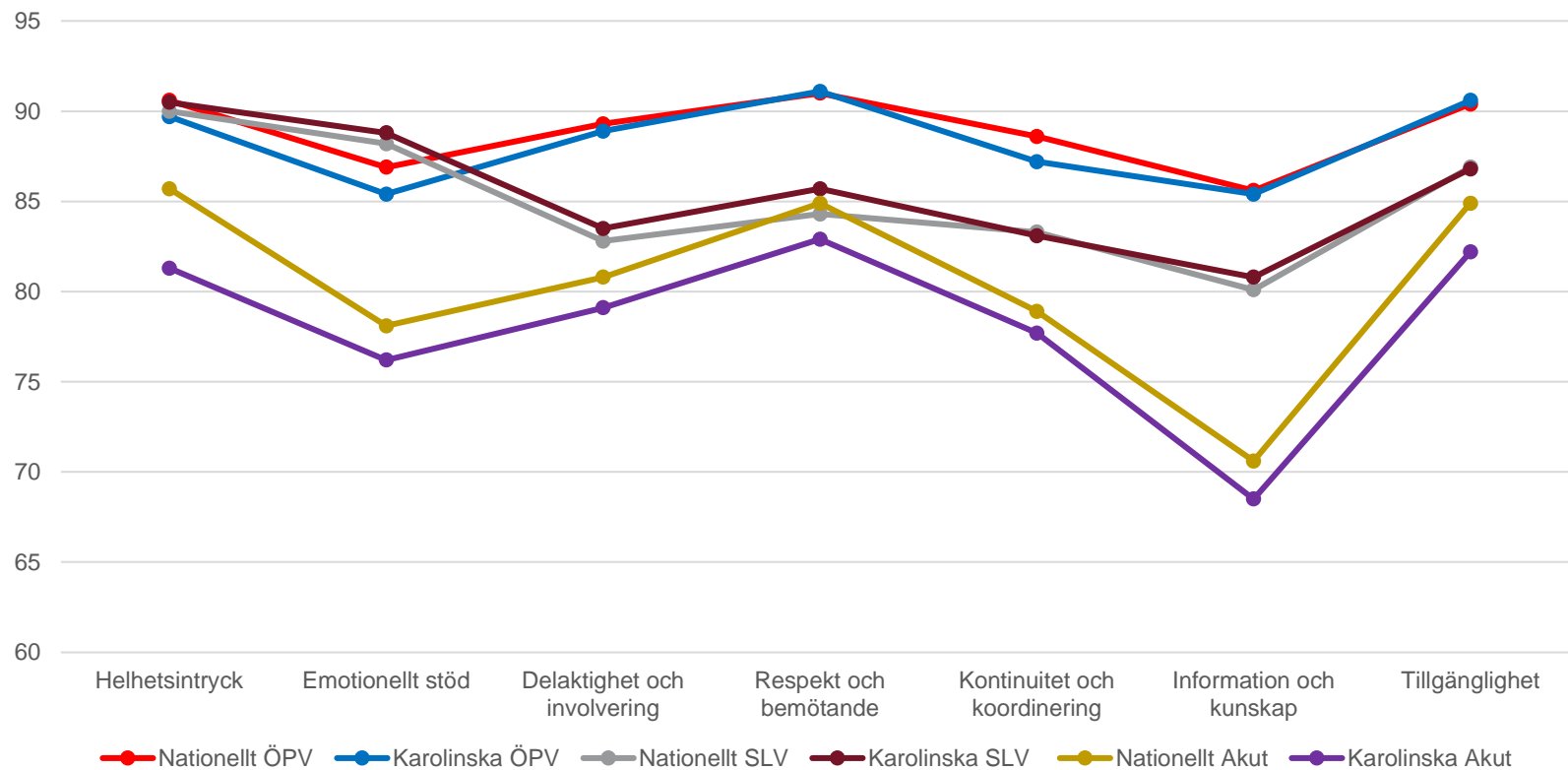
Karolinskas resultat för senaste NPE 2020 och 2021 jämfört med hela landet

Karolinskas resultat är lika eller något sämre inom ÖPV

Karolinskas resultat är lika eller något bättre inom SLV

Karolinskas resultat är något sämre inom Akutmottagningar

Jämförelse Nationellt vs Karolinska



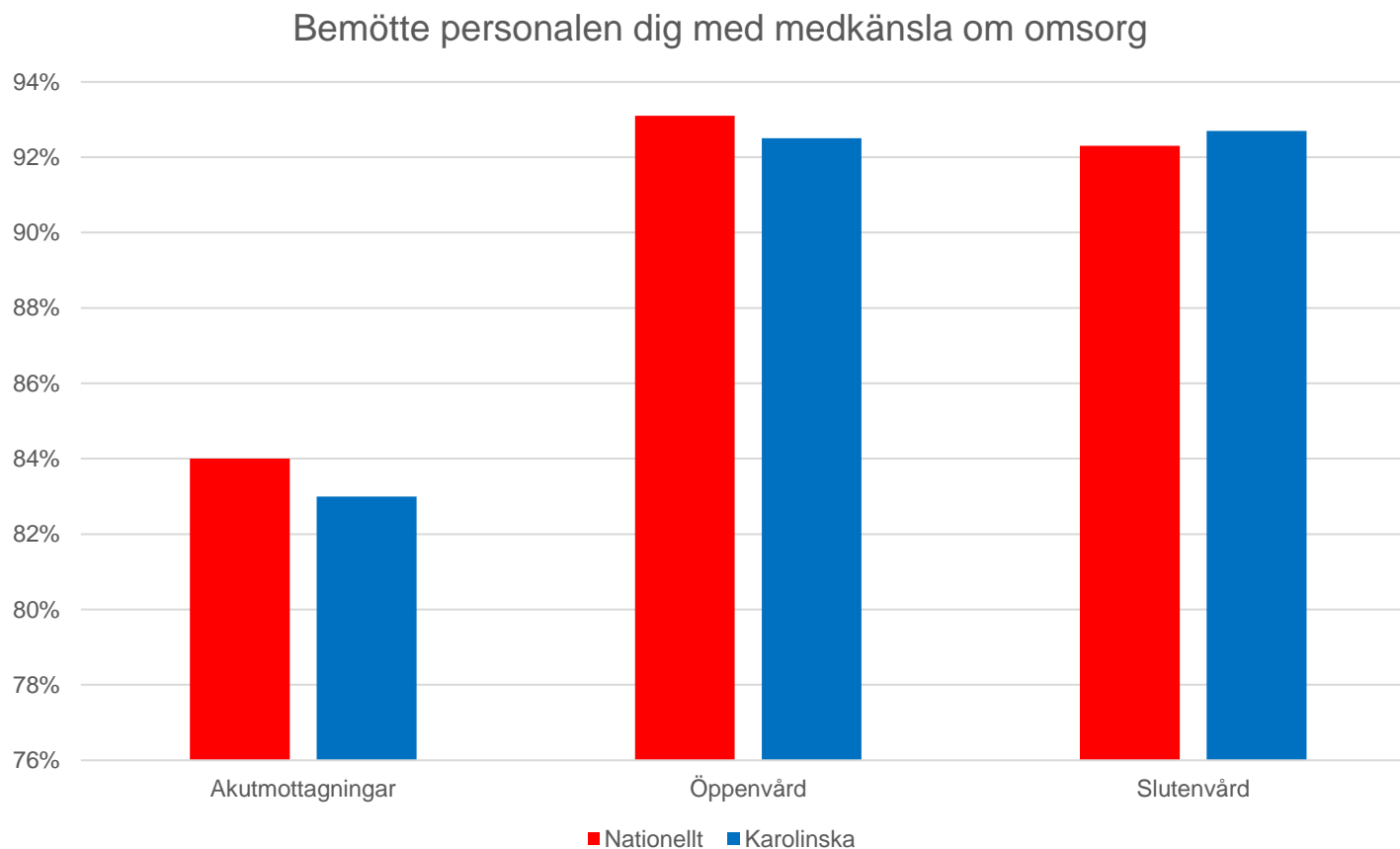
Konklusioner

- Det övergripande resultatet inom slutenvården för K är lika eller något bättre än för riket som helhet
- Det övergripande resultatet inom öppenvården för K är lika eller något lägre än för riket som helhet
- Det övergripande resultatet inom akutmottagningarna för K är något lägre än för riket som helhet
- Jämfört med övriga sjukhus i Region Stockholm är Karolinskas resultat i samtliga tre undersökningar lika eller något bättre på samtliga dimensioner
- Under coronapandemin har drygt en fjärdedel undvikit att söka vård och var tredje patient har förändrade förväntningar på att få vård vid behov
- Sammanlagt 3350 öppna svar med underlag och förslag till fortsatt förbättringsarbete – ett rikt material för vårdutveckling

RESULTAT FRÅN BEMÖTANDE- FRÅGAN SAMTLIGA UNDERSÖKNINGAR

Karolinskas resultat från samtliga undersökningar, jämförelse med genomsnitt i landet

Andelar positiva svar, dvs de som svarat ”Ja, helt och hållet” (5) samt nivå 4.

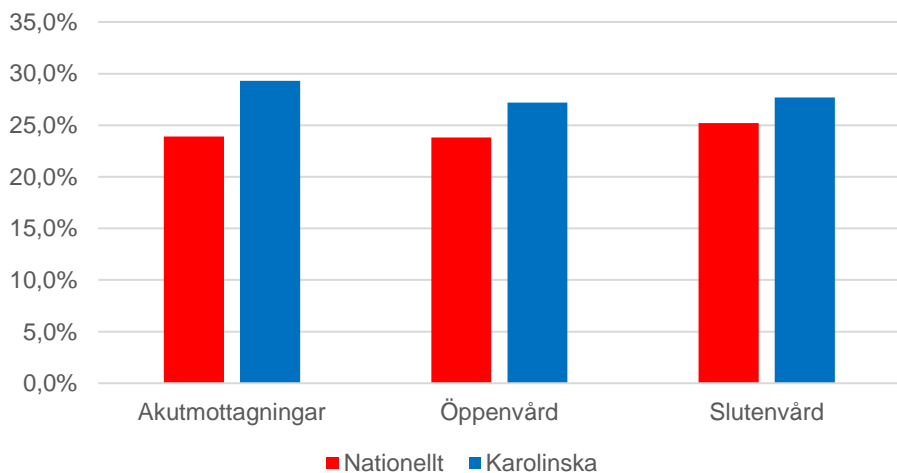


RESULTAT FRÅGOR I RELATION TILL CORONA-PANDEMIN SAMTLIGA UNDERSÖKNINGAR

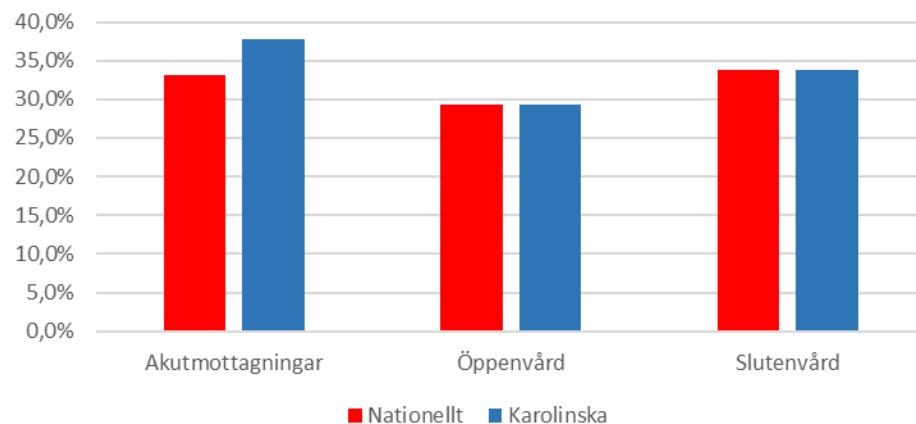
I samtliga tre undersökningar ställdes två frågor om patientens relation till vården under Coronapandemi

Under coronapandemin har drygt en fjärdedel undvikit att söka vård och var tredje patient har förändrade förväntningar på att få vård vid behov

Har du undvikit att söka vård?



Har dina förväntningar på att kunna få vård vid behov har förändrats pga coronapandemin

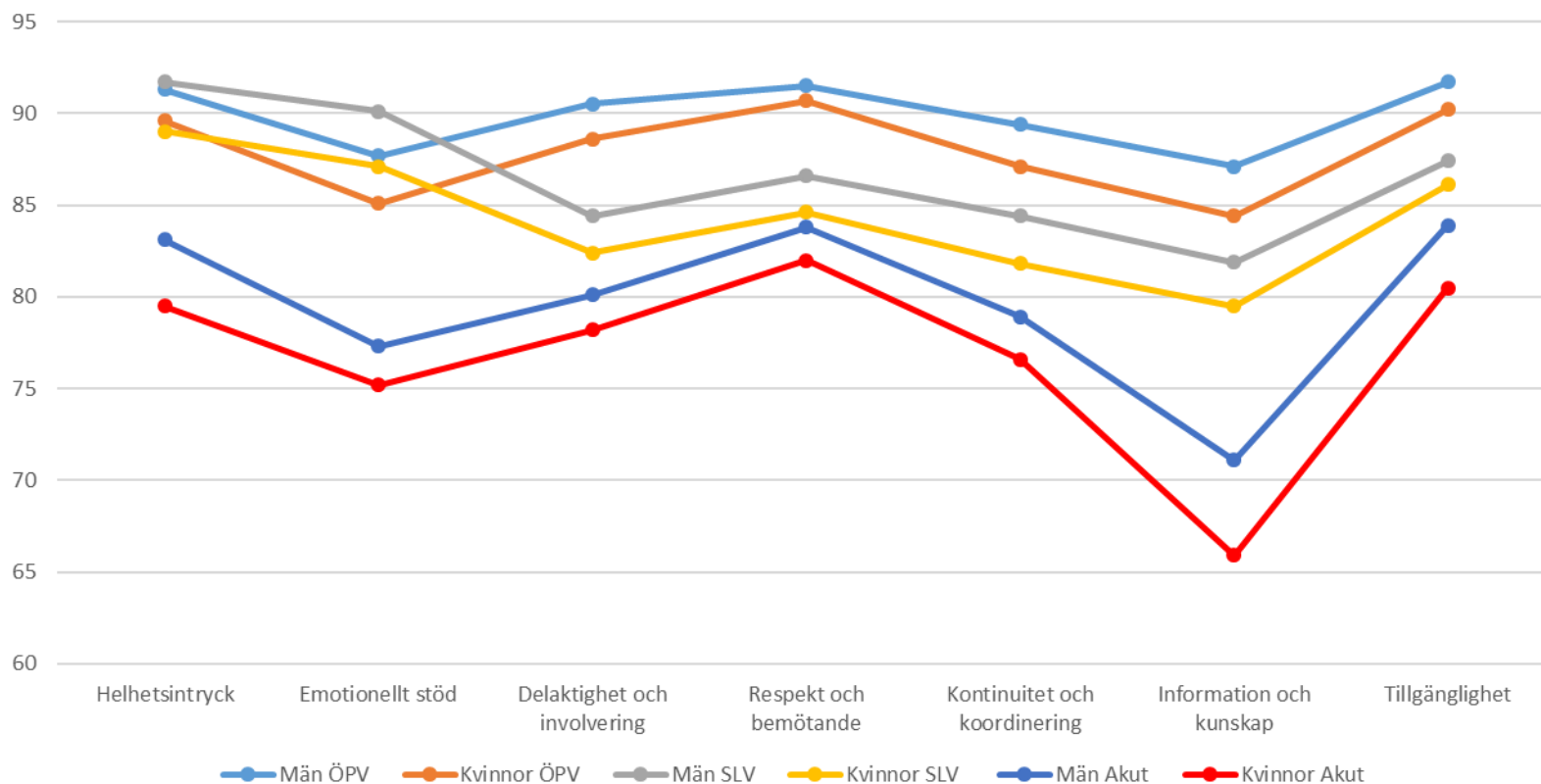


RESULTATET ANALYSERAT I RELATION TILL KÖN OCH UTBILDNINGSNIVÅ SAMTLIGA UNDERSÖKNINGAR

Resultat inom Karolinska fördelat på kön

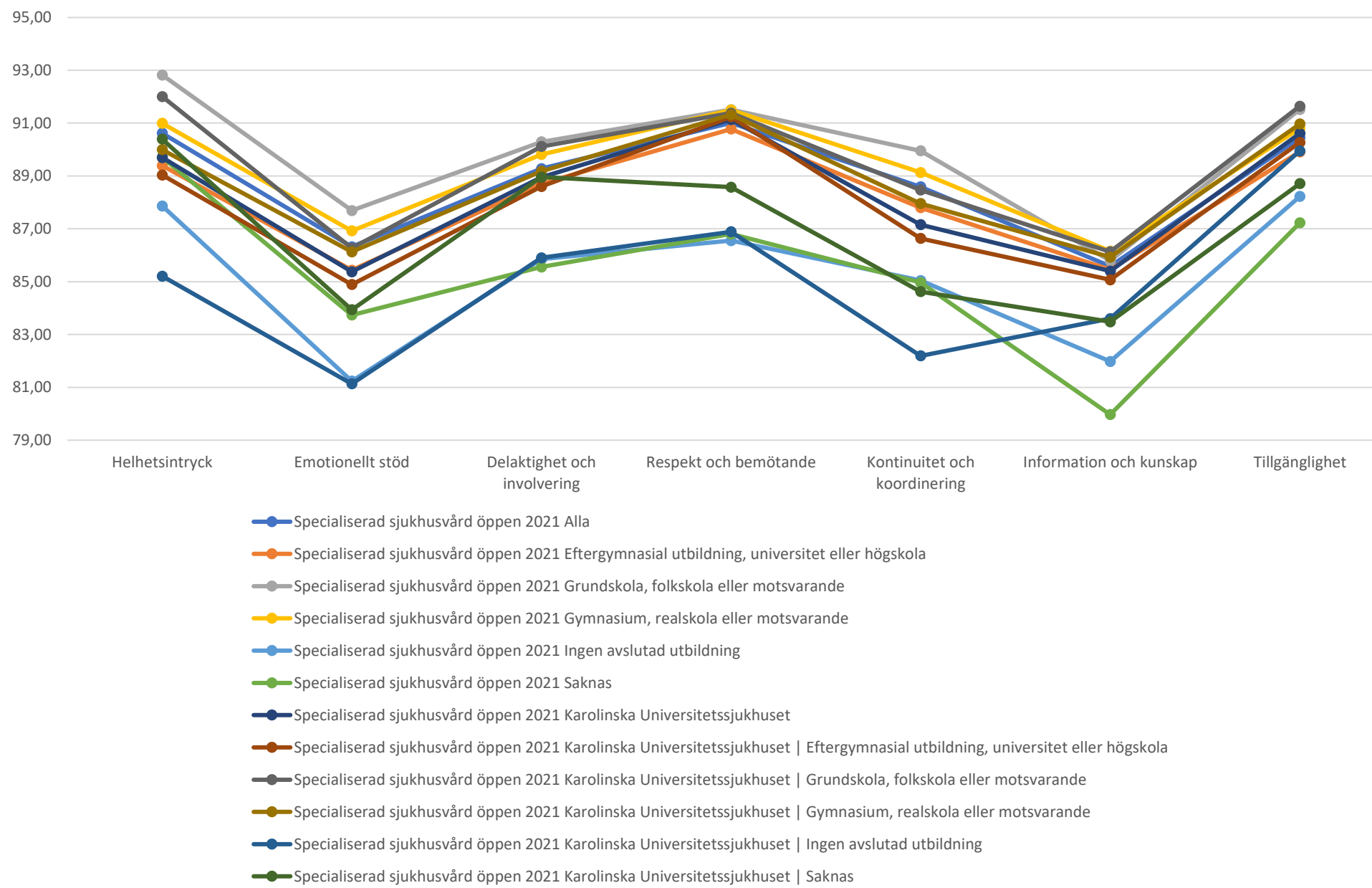
Män är generellt något nöjdare än kvinnor inom alla domäner och undersökningar, vilket stämmer med annat resultat. Resultatet för Karolinska står i relation till det nationella resultatet

Jämförelse mellan kön inom Karolinska



Resultat från samtliga undersökningar fördelat på utbildningsnivå

- Uppdelningen har varit utifrån högsta utbildningsnivå: dvs grundskola, gymnasium, eftergymnasial utbildning, eller ingen utbildning
- Det finns ingen eller mycket liten skillnad i svaren mellan grupperna
- Det finns inga likheter mellan undersökningarna avseende eventuella skillnader
- Resultatet ser liknande ut även på nationell nivå
- Se exempel på nästa bild, från öppenvården, där ev Ingen utbildning är något mindre nöjda, denna skillnad syns inte i de andra undersökningarna

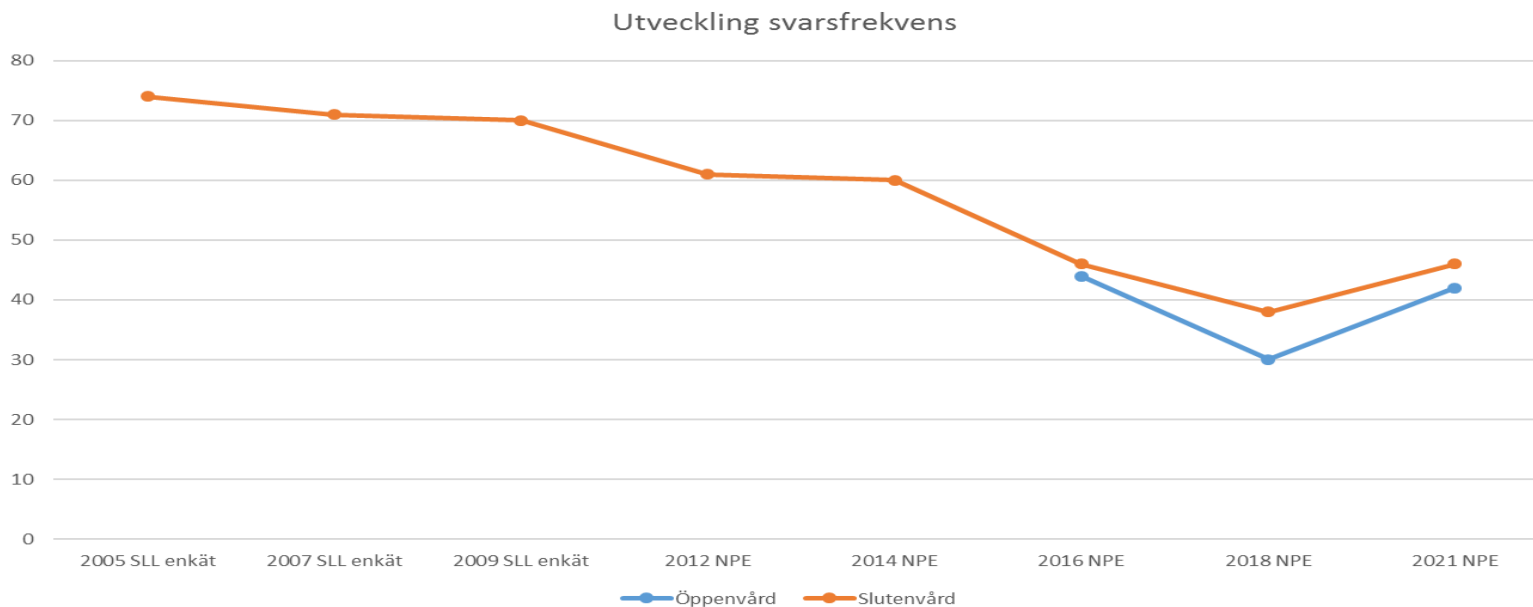


RESULTAT SOMATISK ÖPPEN- OCH SLUTENVÅRD MARS/APRIL 2021

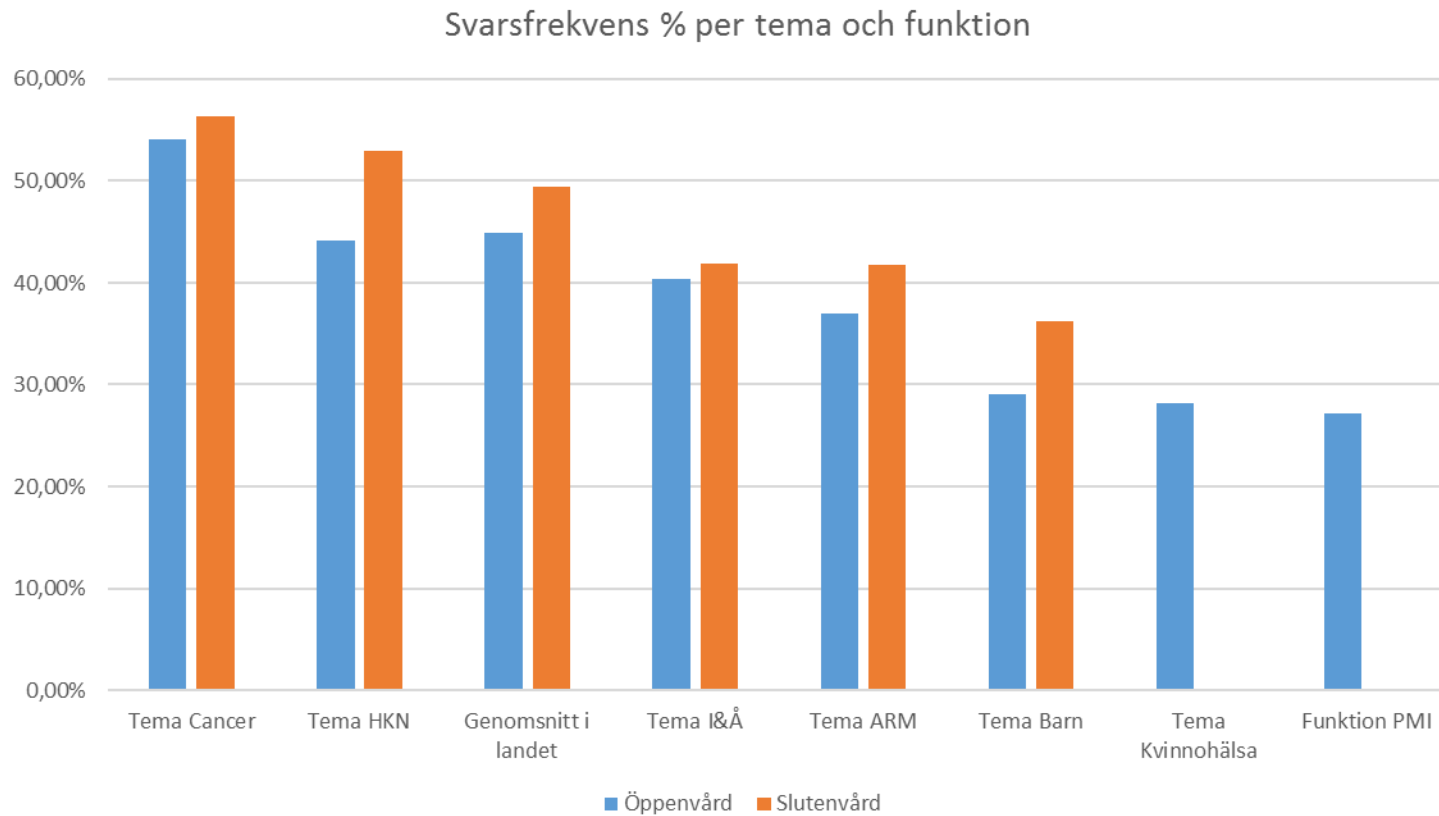
Svarsfrekvens 2021 (2018)

Svarsfrekvensen har sjunkit succesivt över tid, och ligger något under genomsnitt i Sverige

Urvalsområde	Öppenvård	Slutenvård
Hela Sverige	44,9% (43%)	49% (46%)
K Totalt	41,5% (30%)	46% (38%)



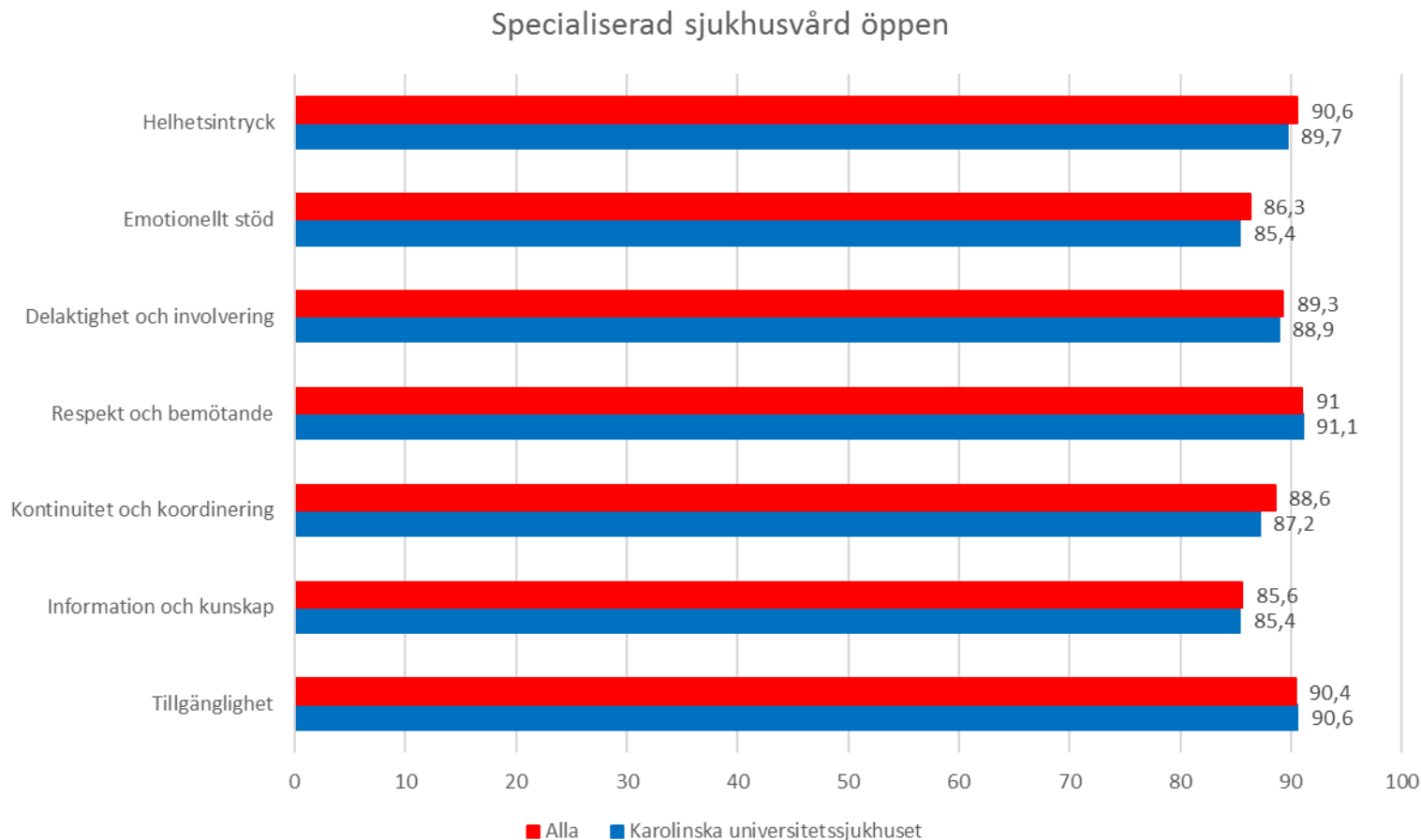
Svarsfrekvens fördelat per tema och funktion



RESULTAT ÖPPENVÅRD

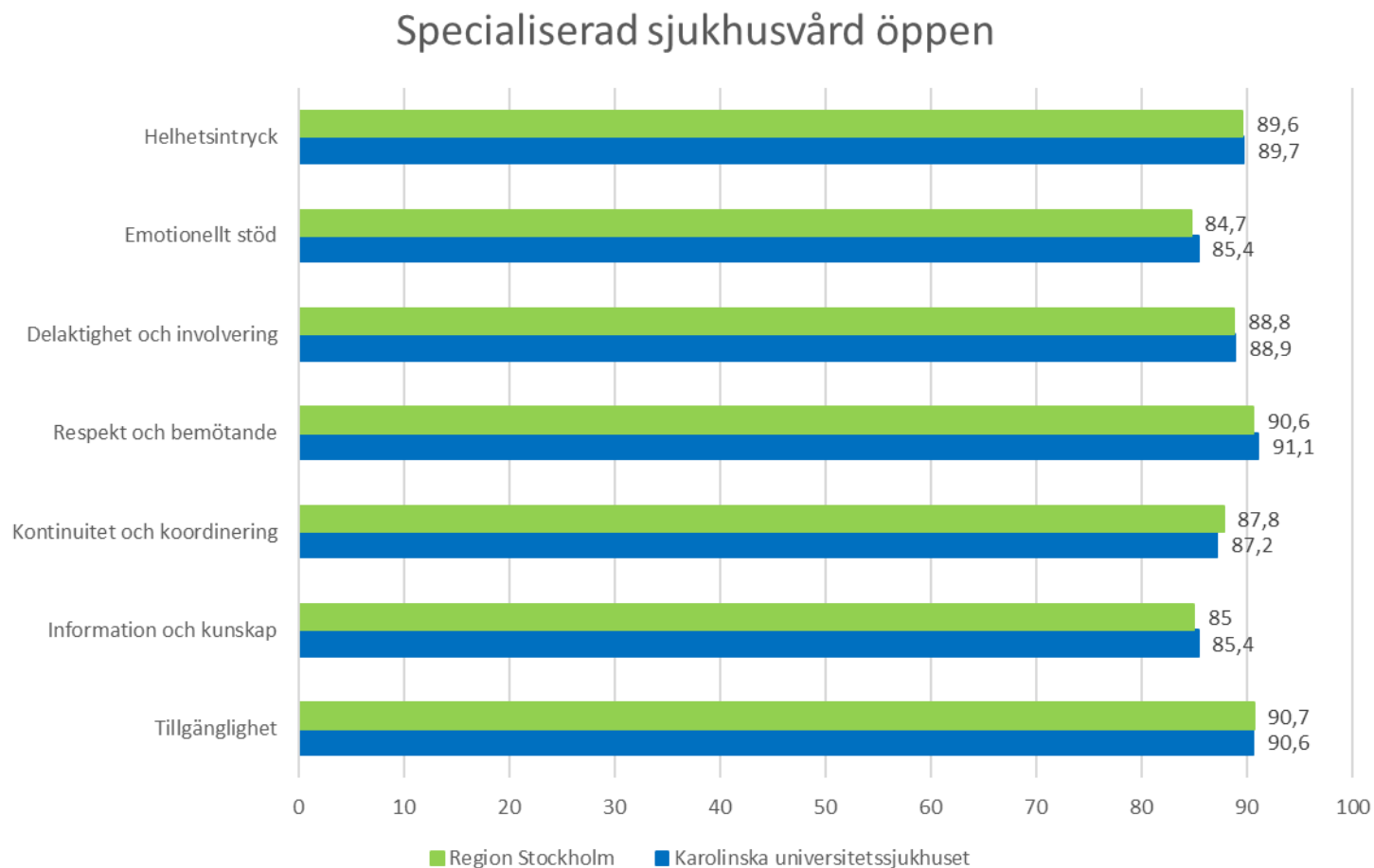
Resultat öppenvård

Karolinskas resultat ligger i nivå med genomsnitt i landet



Resultat öppenvård

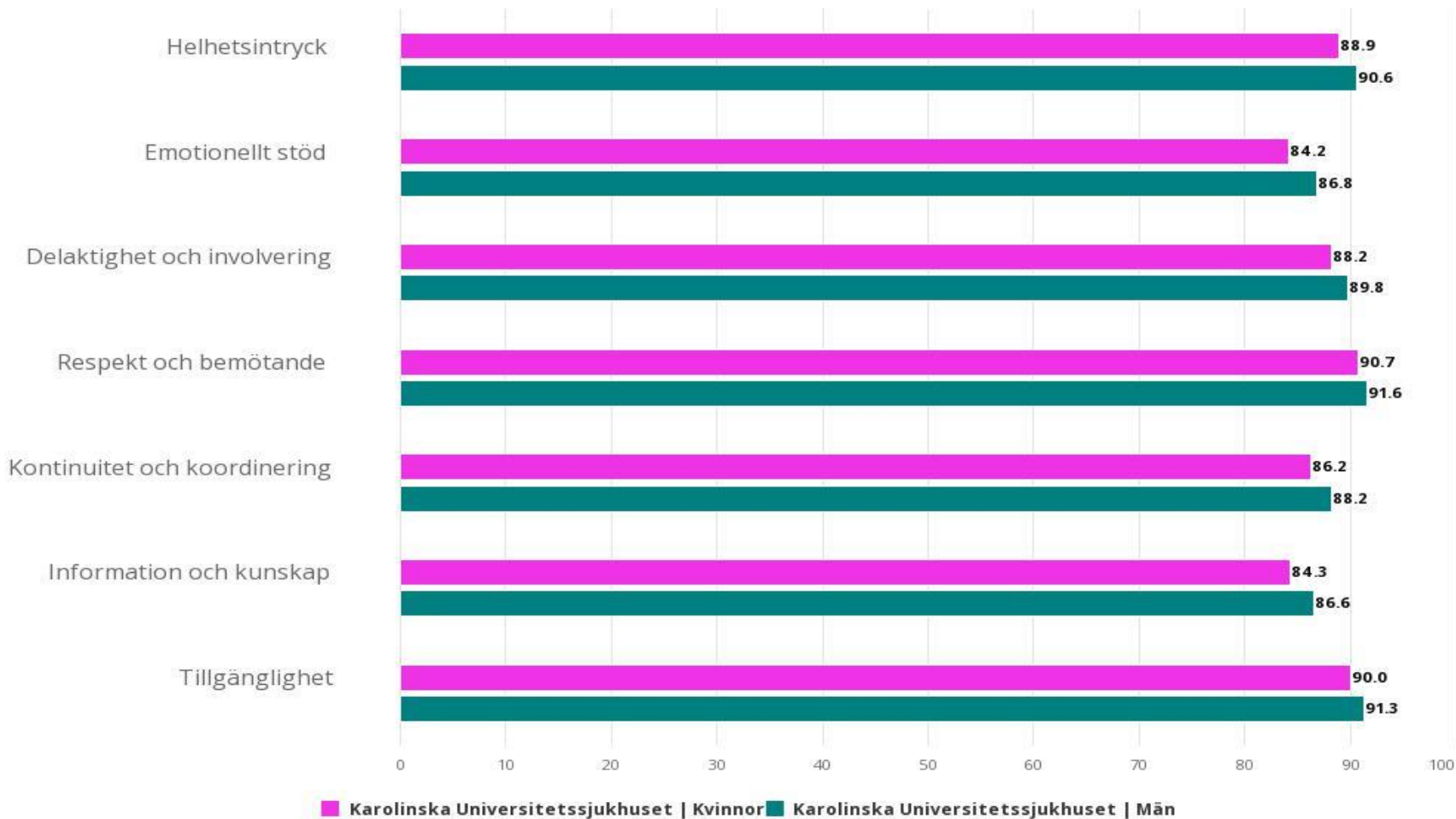
Karolinska är lika eller något bättre inom fem av sju domäner än genomsnitt av övriga sjukhus i Region Stockholm



Resultat inom Karolinska fördelat på kön

Män är generellt något nöjdare än kvinnor inom alla domäner, vilket stämmer med annat resultat. Resultatet för Karolinska står i relation till det nationella resultatet

Specialiserad sjukhusvård öppen 2021



Öppenvård

De tre frågor som har högst andel positiva svar på Karolinska (nationella resultat)

1. Kände du dig bemött med respekt och värdighet? **96% (96%)**
2. Fick du möjlighet att ställa de frågor du önskade? **94% (93%)**
3. Upplevde du att personalen samarbetade väl? **93% (94%)**

De tre frågorna med lägst andel positiva svar på Karolinska (nationella resultat)

1. Under besöket, informerade personalen dig om ev förseningar? **54% (53%)**
2. Om studenter var närvarande hade du möjlighet att godkänna det i förväg? **67% (66%)**
3. Fick du tillräcklig information om hur din sjukdom kan påverka din vardag? **75% (76%)**

Slutsatser resultat öppenvård

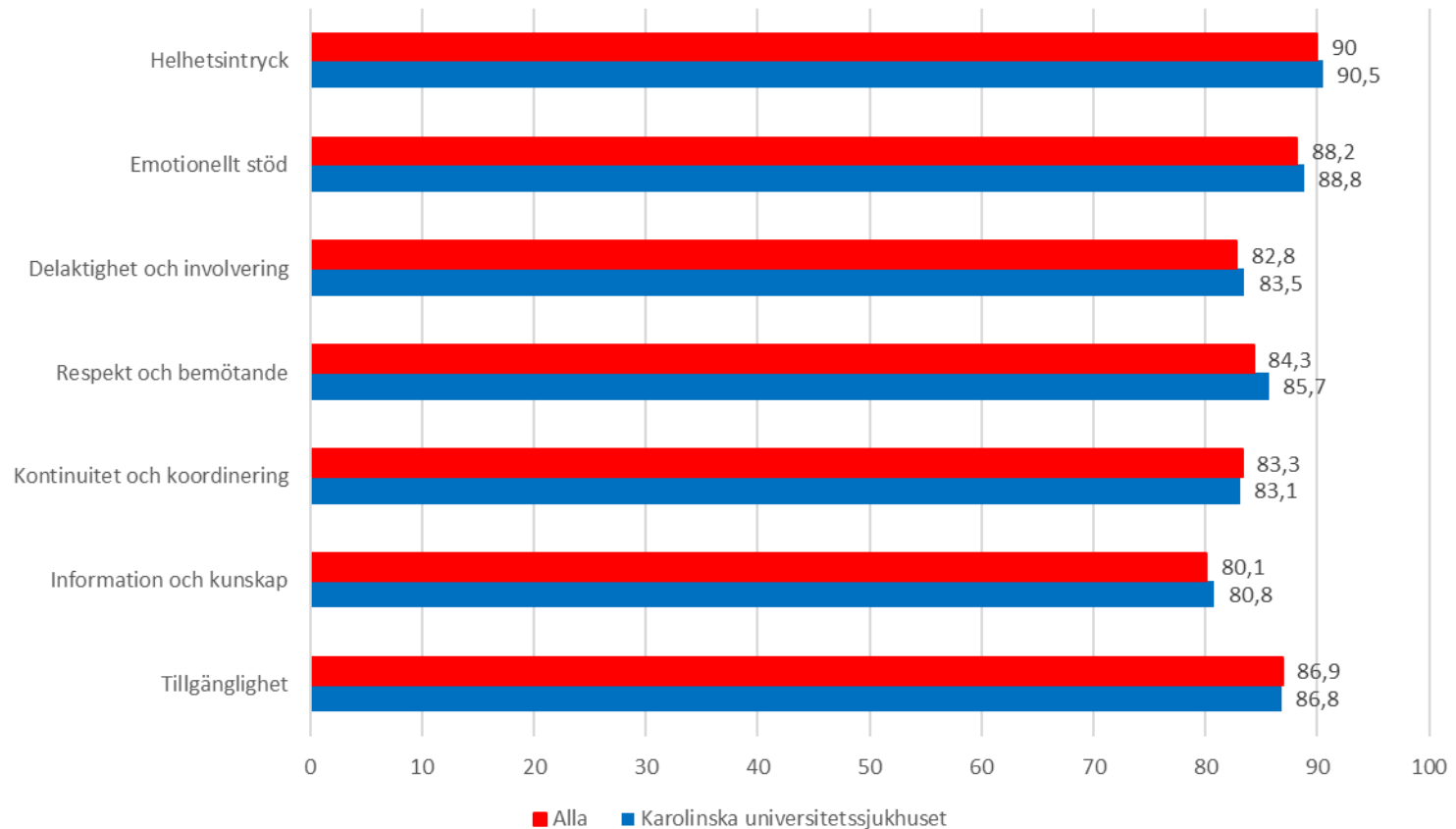
- Karolinska har bättre resultat inom Respekt och bemötande samt Tillgänglighet än riket
- Resultatet är bättre på 5 av 7 dimensioner jämfört med Region Stockholm
- Jämförelser inom Karolinska över tid ej möjligt på grund av uteblivna mätningar
- Totalt kom det in 8100 enkätsvar med sammanlagt 2271 fritextsvar med bland annat förslag till fortsatt förbättringsarbete – ett rikt material för vårdutveckling

RESULTAT SLUTENVÅRD

Resultat slutenvård

Karolinskas resultat är lika eller något bättre än genomsnitt i landet i samtliga domäner

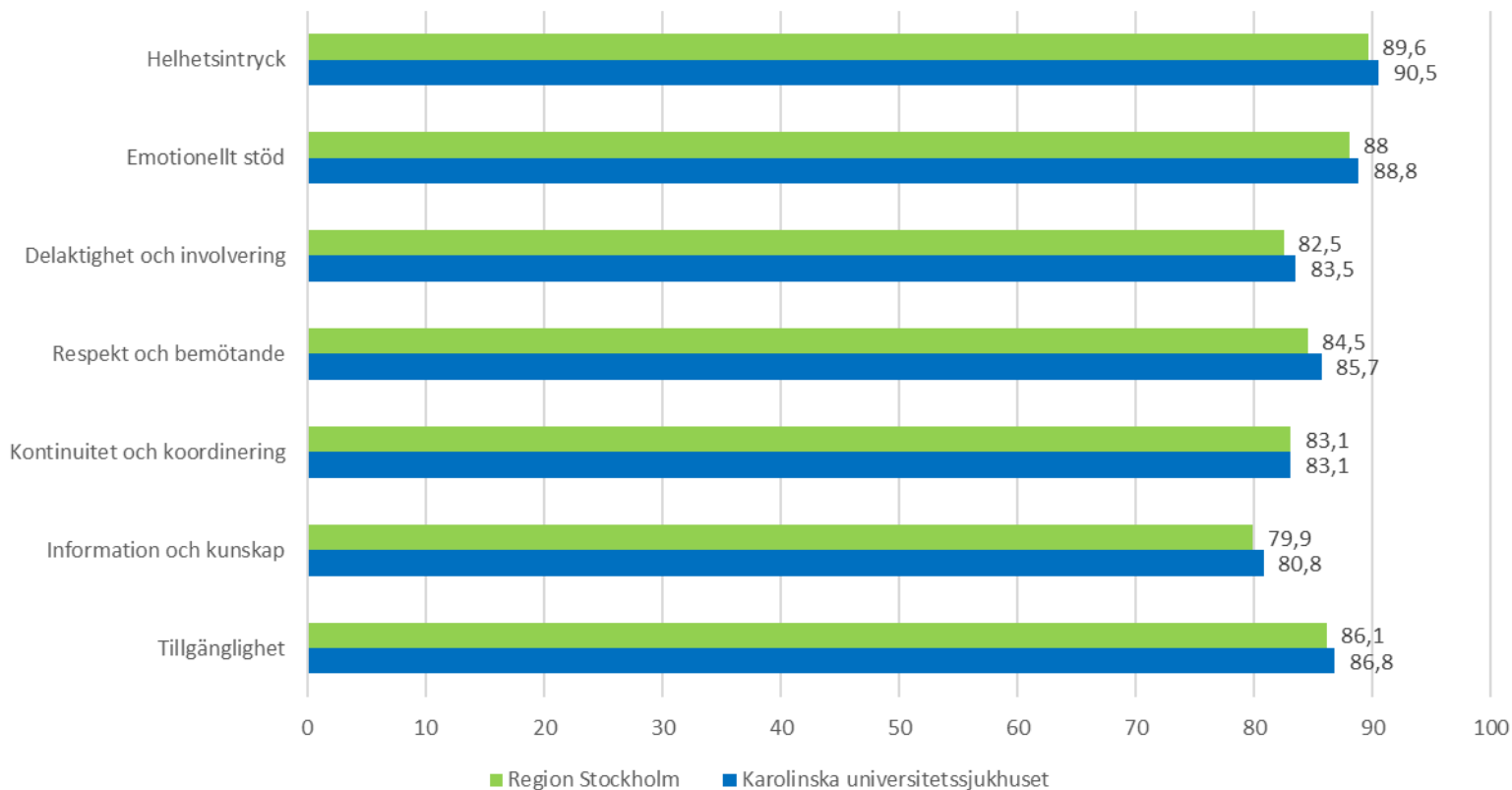
Specialiserad sjukhusvård sluten 2021



Resultat slutenvård

Karolinskas resultat är lika eller något bättre än genomsnitt i Region Stockholm i samtliga domäner

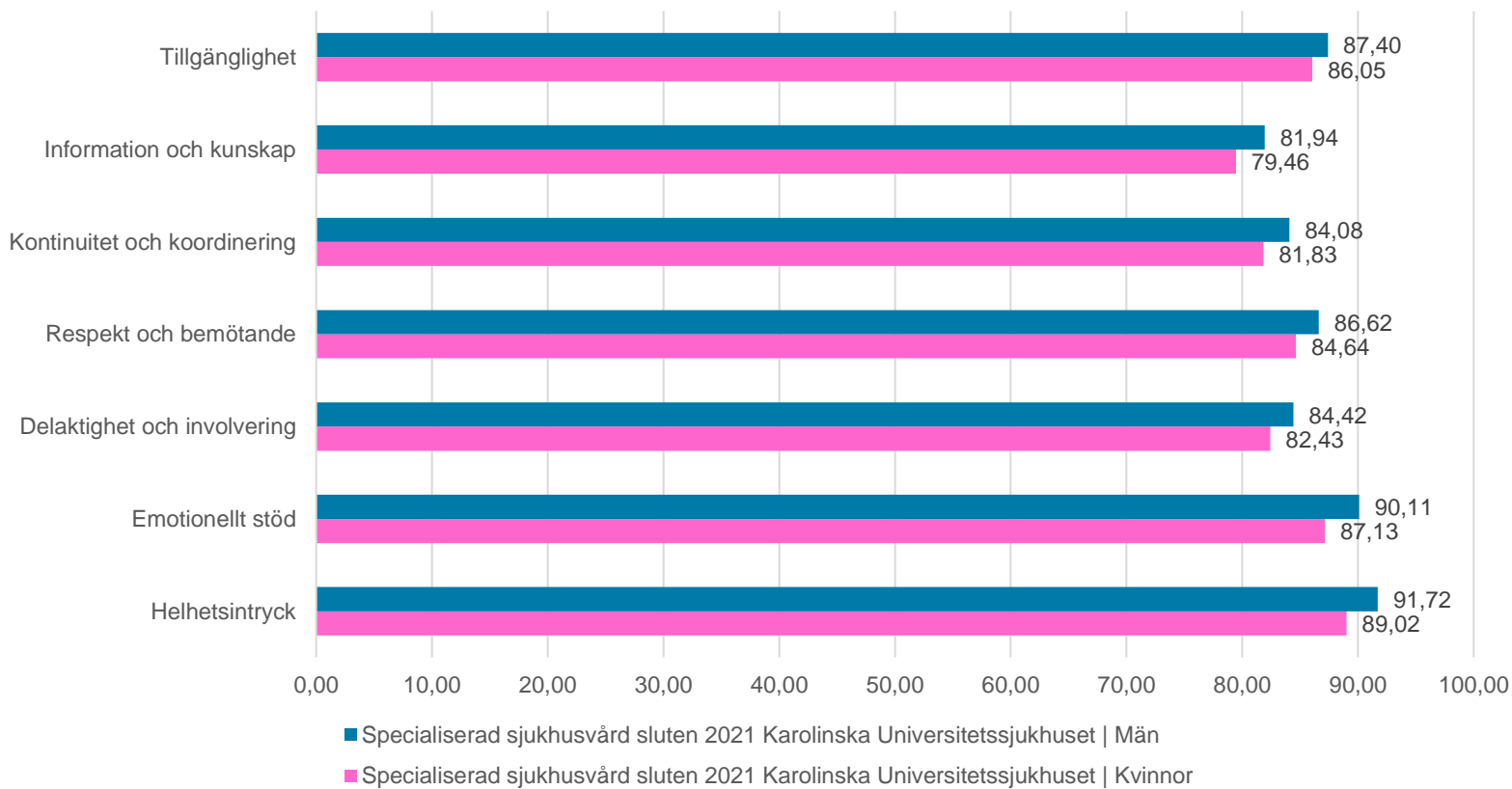
Specialiserad sjukhusvård sluten 2021



Resultat inom Karolinska fördelat på kön

Män är generellt något nöjdare än kvinnor inom alla domäner, vilket stämmer med annat resultat. Resultatet för Karolinska står i relation till det nationella resultatet

Specialiserad sjukhusvård slutet 2021



Slutenvård

De tre frågorna som har högst andel positiva svar på Karolinska (nationella resultat)

1. Kände du dig bemött med respekt och värdighet? **95 % (94%)**
2. Kände du dig trygg under din vistelse på avdelningen? **93 % (93%)**
3. Bemötte vårdpersonalen dig med medkänsla och omsorg? **93% (92%)**

De tre frågorna med lägst andel positiva svar på Karolinska (nationella resultat)

1. Fick du information om uppkomna förseningar? **67% (65%)**
2. Om studenter var närvarande fick du möjlighet att godkänna det i förväg? **69% (67%)**
3. Fick din familj/närstående tillräckligt med information? **70% (69%)**

Slutsatser resultat slutenvård

- Karolinska har bättre resultat än övriga Sverige i 5 av 7 dimensioner, samt lika avseende Tillgänglighet
- Karolinska är bättre än Region Stockholm i 6 av 7 dimensioner
- Totalt inkom det 2496 enkätsvar, med 827 fritextsvar med bland annat förslag till fortsatt förbättringsarbete – ett rikt material för vårdutveckling

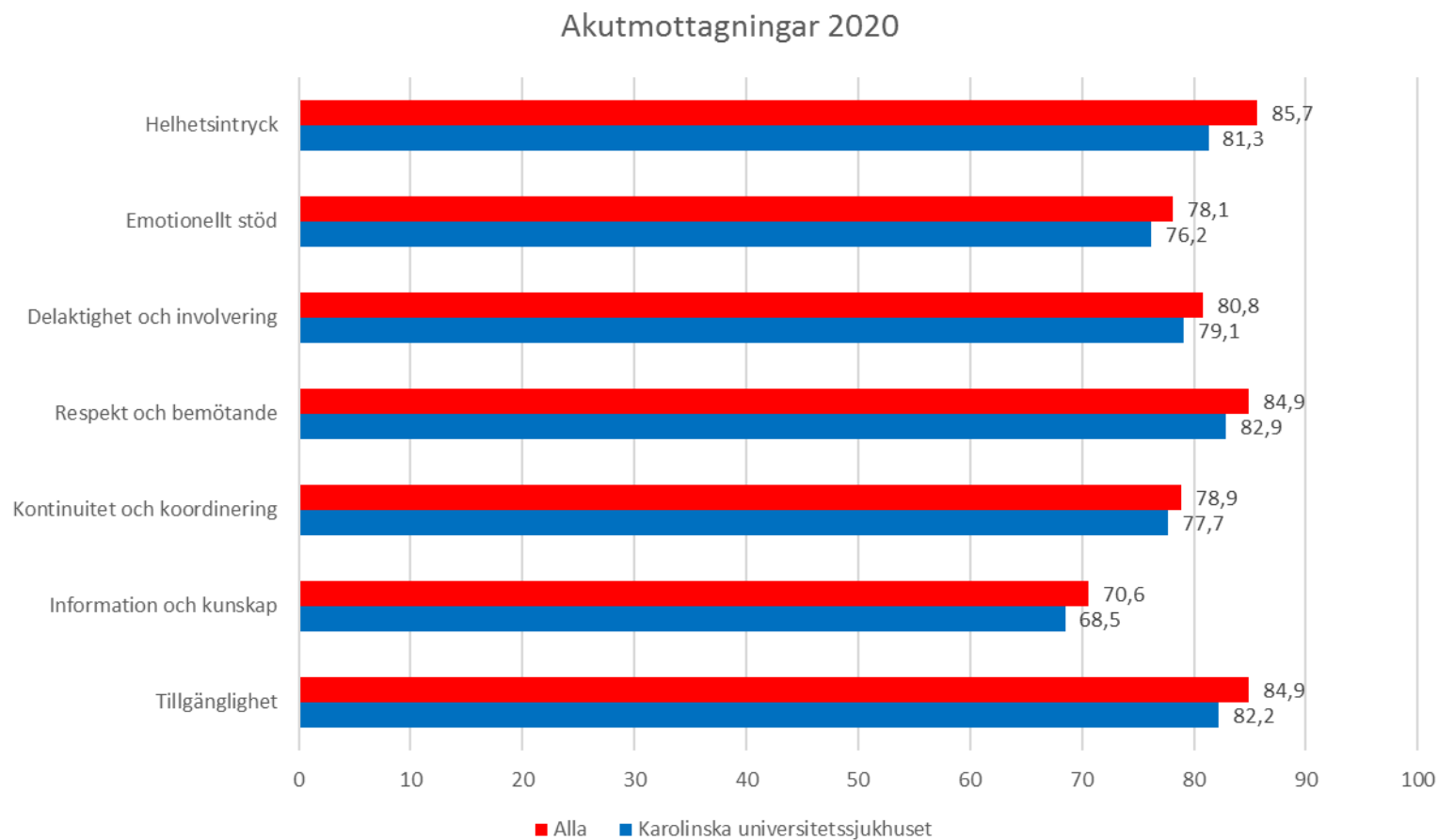
RESULTAT AKUTMOTTAGNINGAR OKTOBER 2020

Svarsfrekvenser 2020 (2018)

	2020			2018		
	Utskickade enkäter	Besvarade enkäter	Svarsfrekvens %	Utskickade enkäter	Besvarade enkäter	Svarsfrekvens %
Hela Sverige	43702	15496	34,9	41046	10480	25,5
K totalt	2215	637	28,3	1364	249	18,3
AKM Solna	789	234	29,6	485	78	16,1
AKM Huddinge	1426	403	28,2	879	171	19,4

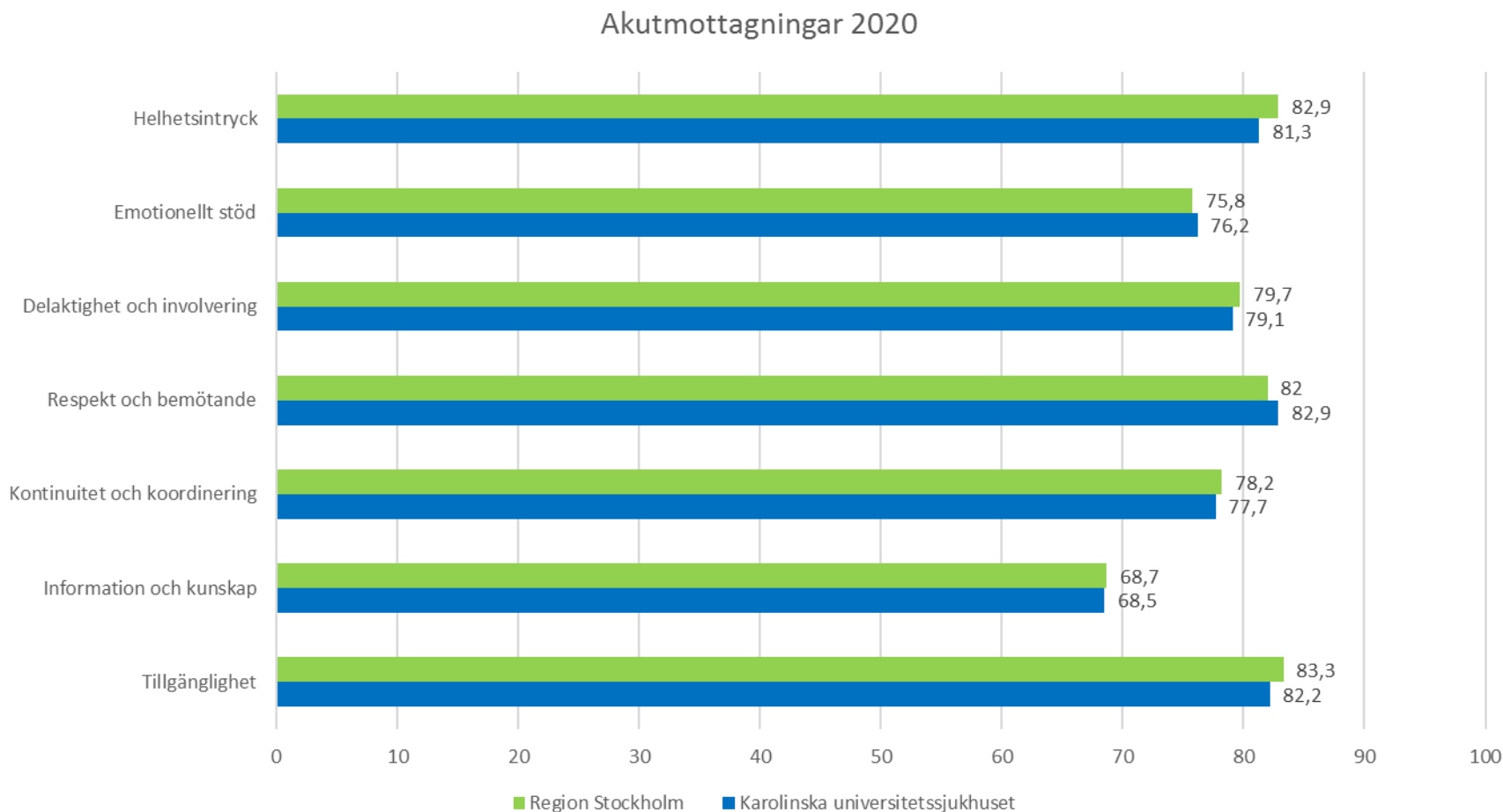
Resultat akutmottagningar

Karolinskas resultat är något lägre än genomsnitt i landet i samtliga domäner



Resultat akutmottagningar

Karolinskas resultat är relativt lika som genomsnitt i Region Stockholm i samtliga domäner



Akutmottagningar

De tre frågorna som har högst andel positiva svar på Karolinska (nationella resultat)

1. Kände du dig bemött med respekt och värdighet? **92 % (93%)**
2. Bedömde vårdpersonalen ditt hälsotillstånd när du kom till akutmottagningen? **90 % (93%)**
3. Upplevde du att det var rent på akutmottagningen? **87% (92%)**

De tre frågorna med lägst andel positiva svar på Karolinska (nationella resultat)

1. Fick du information i vilken turordning vårdpersonalen prioriterade patienterna? **36% (35%)**
2. Fick du tillräckligt med information om väntetider under ditt besök? **40% (44%)**
3. Om din familj/närstående ville prata med en läkare, hade de då möjlighet att göra det? **61% (63%)**

Slutsatser resultat akutmottagningar

- Karolinska har lägre resultat än övriga Sverige i samtliga dimensioner
- Karolinska har ungefär lika resultat som Region Stockholm samtliga dimensioner
- Det finns 252 fritextsvar för fördjupad analys och förbättringsarbete

Intresserad av att se resultaten i sin helhet, gå till

<https://patientenkat.se/>