



Vad tycker patienterna?

En enkät kring hur Helsingborgs Fysios patienter upplever

- tillgänglighet
- bemötande
- behandling

Helsingborgs Fysio AB

november 2011

Helsingborgs Fysio bemannas av sju privatpraktiserade sjukgymnaster, motsvarande fem heltidstjänster. Det finns dessutom en anställd sjukgymnastassistent/receptionist.

Syfte

Enkätundersökningens syfte är att beskriva patienternas syn på tillgänglighet, hur man upplever den behandling som man fått och bemötandet från personalen. Undersökningen kommer att ligga till grund för att utveckla och förbättra verksamheten. Den är ett led i Helsingborgs Fysios satsning på kvalitetsutveckling och kvalitetssäkring. I denna rapport redovisas svaren från undersökningen som utfördes bland patienterna som besökte mottagningen under vecka 48, 2011. De jämförs med motsvarande undersökningar tre respektive fem år tidigare (vecka 50, 2004; v 49, 2001 respektive v 49, 1999).

Metod

Undersökningen utfördes som en enkät riktad till patienterna. Dessa fick formuläret av sjukgymnasten efter behandlingen och skulle besvaras helt anonymt. Enkäten innehöll nio frågor samt möjlighet till en personlig kommentar. Frågorna berörde främst hur patienterna upplevt service, bemötande och behandling.

Val av enkätfrågor

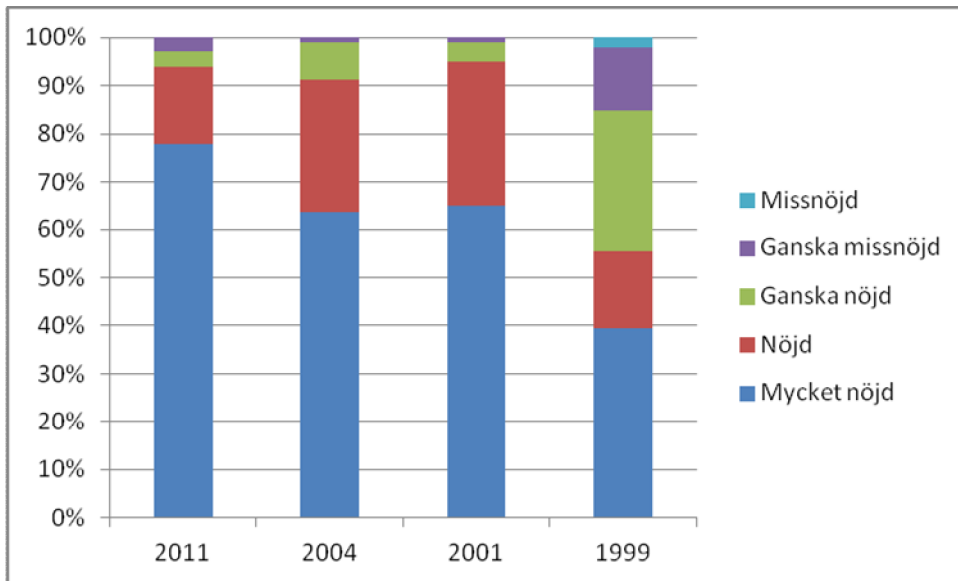
Samtliga frågor som föreslås i "Avstampet – en handbok i kvalitetsarbete för sjukgymnaster" finns med i enkäten. Vi har dessutom valt att komplettera med två frågor från den enkät Praktikertjänst rekommenderar. (Frågorna 4 och 7 är hämtade från Praktikertjänst.)

Bortfall

Under veckan behandlades 137 patienter. Två formulär (1,5%) kunde ej fyllas i pga språksvårigheter eller handikapp. Resultaten grundar sig således på 135 inlämnade svar.

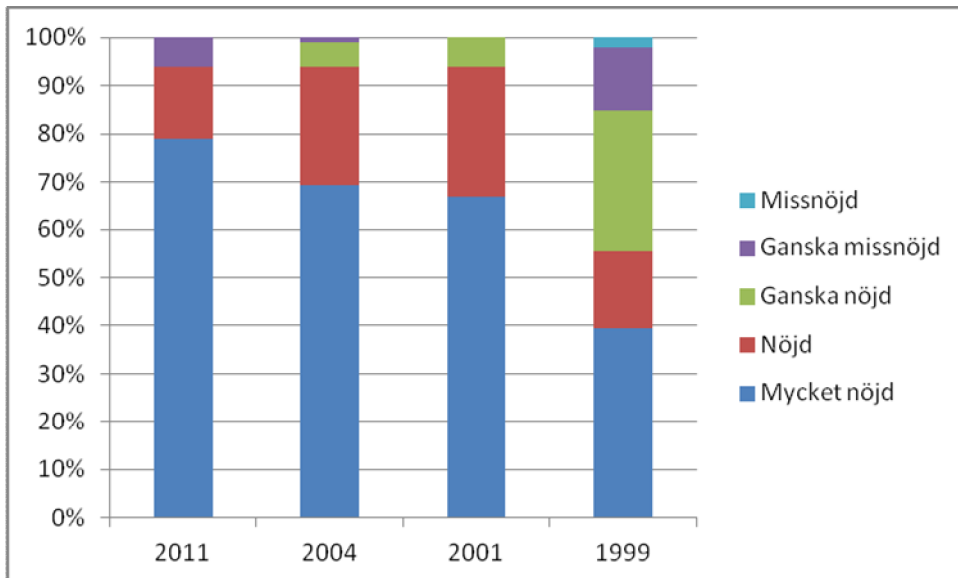
Sammanställningen är utförd av Harald Ekedahl.

1) För dig som själv tagit kontakt med mottagningen: Hur upplever du möjligheten att få kontakt med sjukgymnastikmottagningen på telefon?



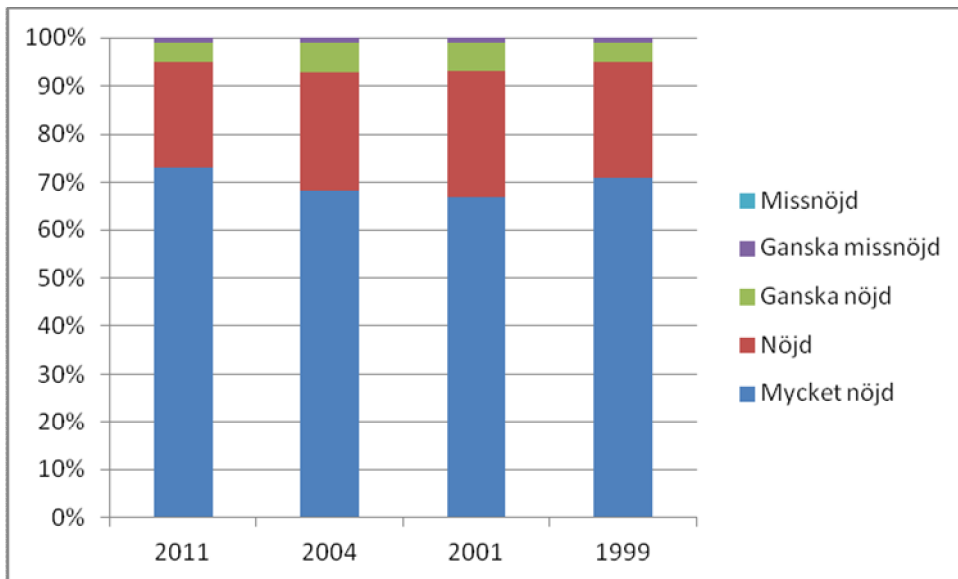
93% nöjda eller mycket nöjda år 2011
 91% nöjda eller mycket nöjda år 2004
 95% nöjda eller mycket nöjda år 2001
 55% nöjda eller mycket nöjda år 1999

Hur upplever du möjligheten att få kontakt med sjukgymnastikmottagningen på annat sätt?



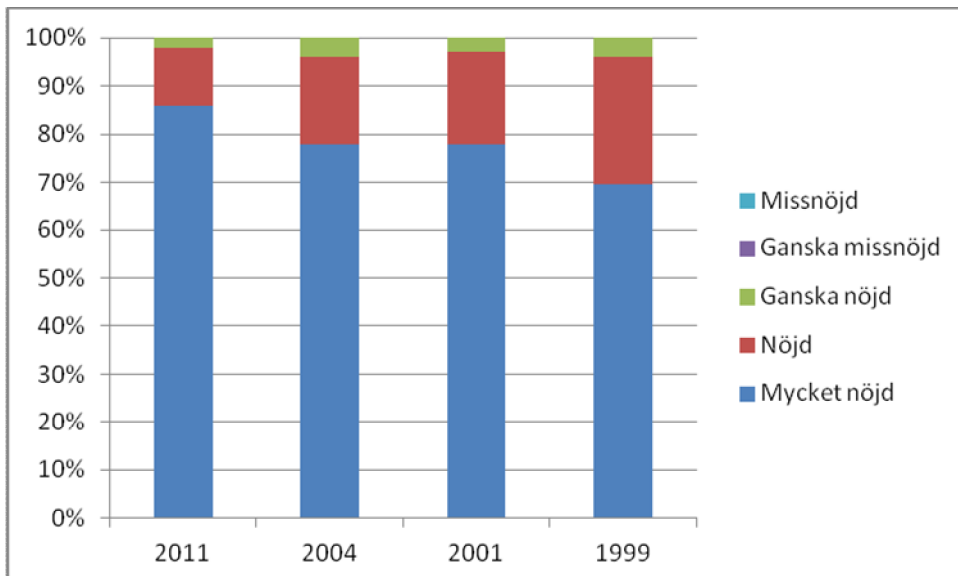
94% nöjda eller mycket nöjda år 2011
 92% nöjda eller mycket nöjda år 2004
 94% nöjda eller mycket nöjda år 2001
 55% nöjda eller mycket nöjda år 1999

2) Hur upplever du, med hänsyn till dina besvär, möjligheten att få tid för ett första besök?



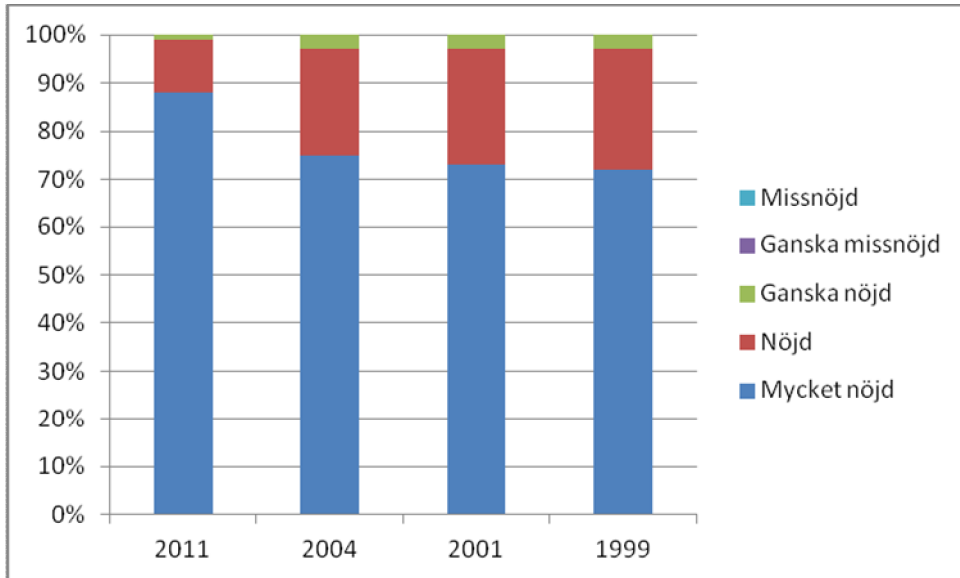
95% nöjda eller mycket nöjda år 2011
93% nöjda eller mycket nöjda år 2004
93% nöjda eller mycket nöjda år 2001
95% nöjda eller mycket nöjda år 1999

3) Hur upplever du möjligheten att få tid för fortsatt behandling/uppföljning?



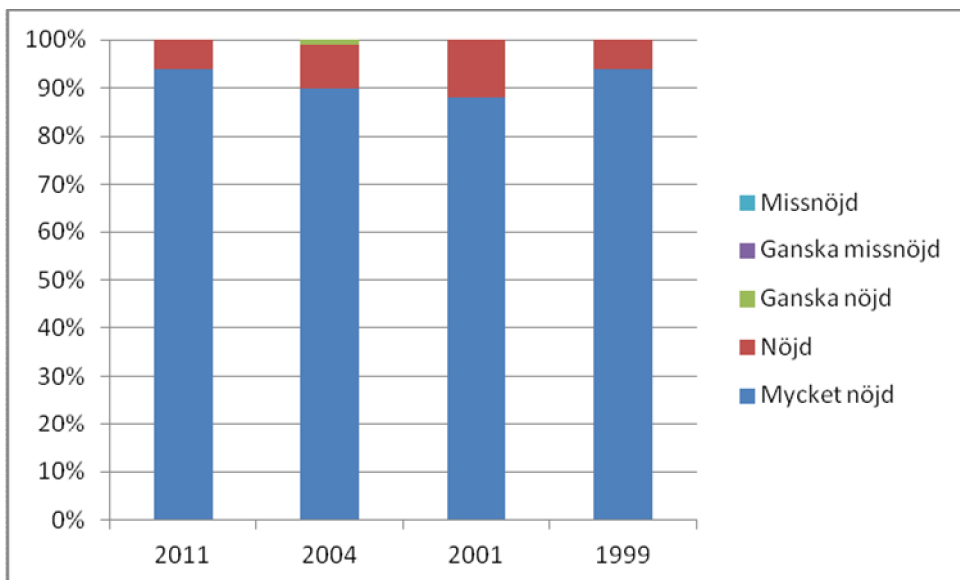
98% nöjda eller mycket nöjda år 2011
96% nöjda eller mycket nöjda år 2004
97% nöjda eller mycket nöjda år 2001
98% nöjda eller mycket nöjda år 1999

4) Hur upplever du bemötandet du får när du ringer till/anländer till mottagningen?



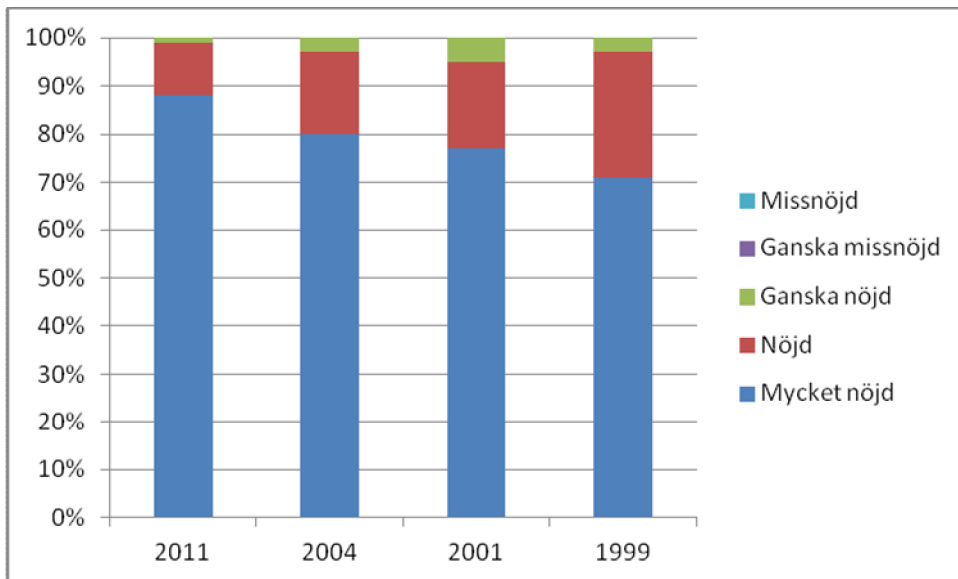
99% nöjda eller mycket nöjda år 2011
 97% nöjda eller mycket nöjda år 2004
 97% nöjda eller mycket nöjda år 2001
 97% nöjda eller mycket nöjda år 1999

5) Hur upplever du bemötandet av din sjukgymnast?



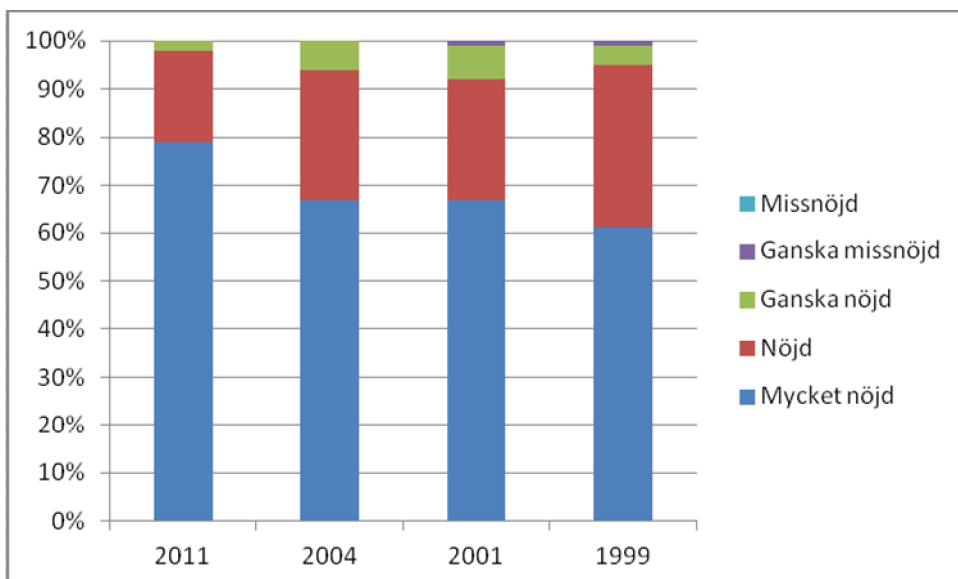
100% nöjda eller mycket nöjda år 2011
 99% nöjda eller mycket nöjda år 2004
 100% nöjda eller mycket nöjda år 2001
 100% nöjda eller mycket nöjda år 1999

6) Hur upplever du den hjälp (t.ex. råd eller behandling) du fått av din sjukgymnast?



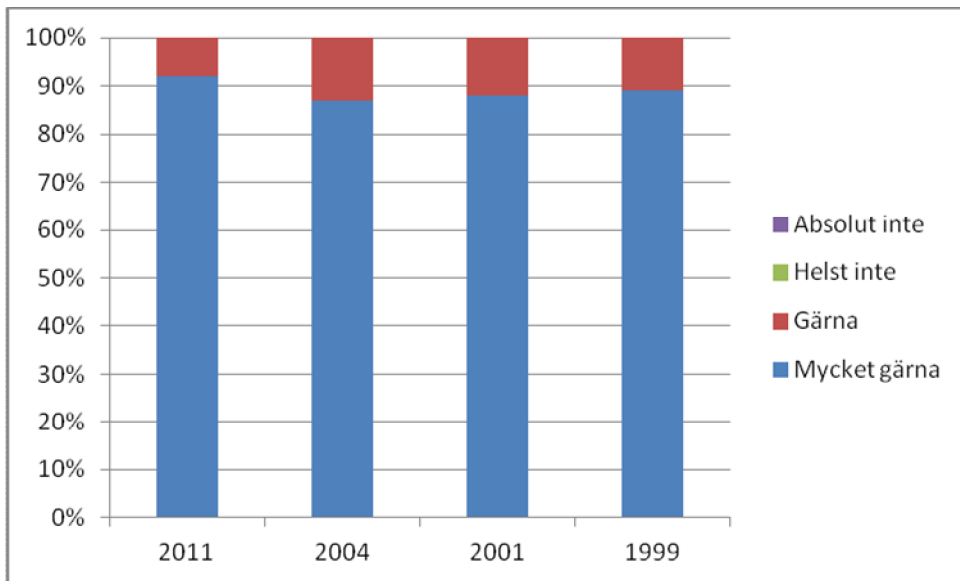
99% nöjda eller mycket nöjda år 2011
 97% nöjda eller mycket nöjda år 2004
 95% nöjda eller mycket nöjda år 2001
 97% nöjda eller mycket nöjda år 1999

7) Hur upplever du den information du fått om undersökningen/behandlingen?



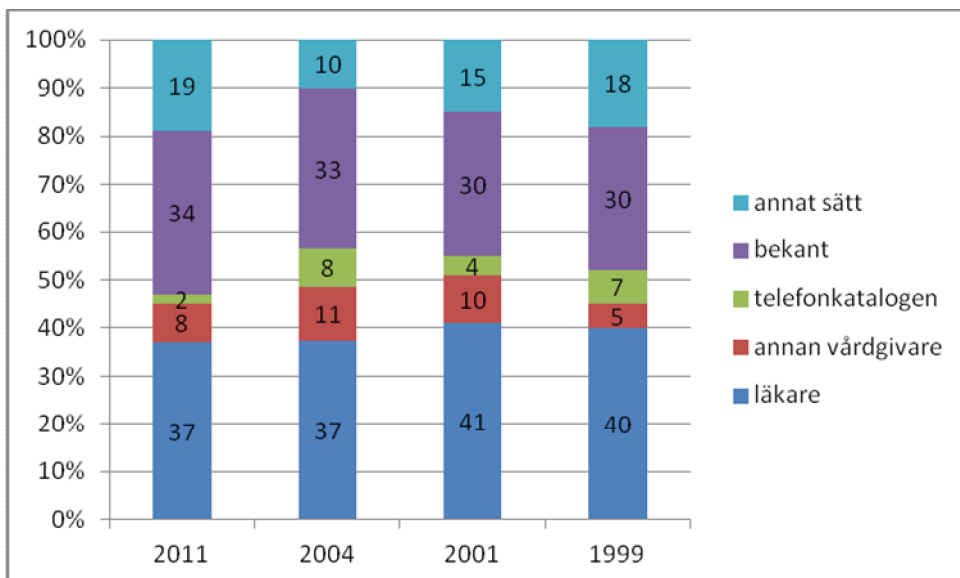
98% nöjda eller mycket nöjda år 2011
 94% nöjda eller mycket nöjda år 2004
 92% nöjda eller mycket nöjda år 2001
 95% nöjda eller mycket nöjda år 1999

8) Om du behöver söka sjukgymnast igen, kommer du då att kontakta samma sjukgymnastmottagning?

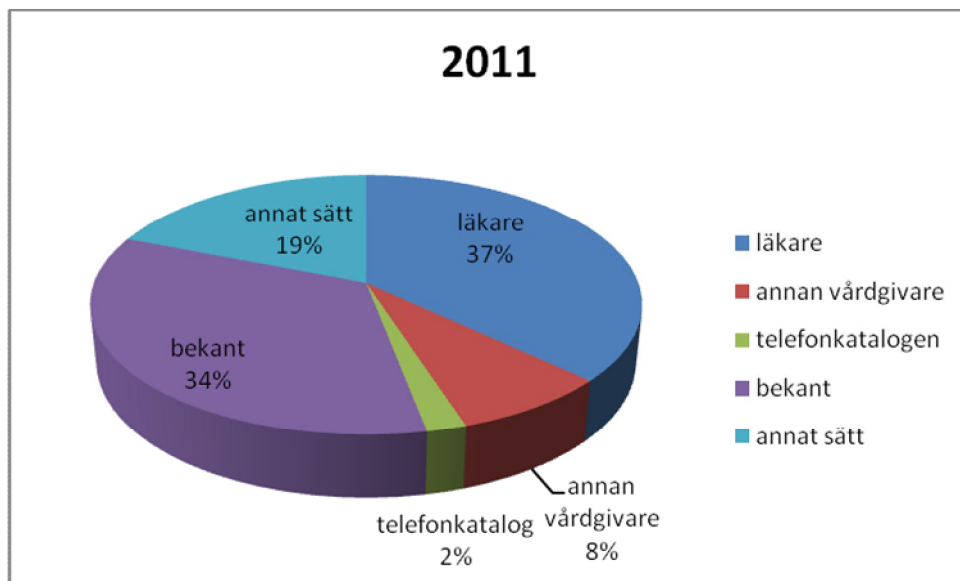


100% gärna eller mycket gärna år 2011
 100% gärna eller mycket gärna år 2004
 100% gärna eller mycket gärna år 2001
 100% gärna eller mycket gärna år 1999

9) Hur fick du information om att du kunde vända dig till mottagningen?



9) Hur fick du information om att du kunde vända dig till mottagningen?



Redovisning av kommentarer

Samtliga kommentarer som inkommit redovisas nedan.

- Svårt att få telefonkontakt. Begränsade tider.
- Behandlingen är säkert bra, men allt är individuellt. Jag har inte svarat positivt på behandlingen (absolut inte sjukgymnastensfel).
- Är i början av en behandling, detta är första intrycket.
- Gillar det personliga bemötandet på mottagningen.
- Svårt att få tider som passar. Ringde en gång och blev då hänvisad att ta kontakt med andra sjukgymnaster.
- Har haft kontakt med mottagningen för några år sedan och fick då ett mycket gott intryck! Kunnig personal som verkligen bryr sig och månar om besökaren.
- Har bara varit här en gång, men allt bra än så länge.
- Mycket kompetent sjukgymnast.
- Jag tycker det går framåt!
- Rekommenderar alltid er till andra som behöver sjukgymnastik.
- Väldigt nöjd med allt. Svårt att hitta så trevlig personal.
- Vissa på mottagningen har svårt för att hälsa.

-