

Automatiserade utskick av patientnöjdhetsenkäter

Anna Blommengren¹, Alexandre Chakhunashvili¹, Anna Kullberg¹, Ulf Lagerqvist², Daniel Mårtensson² och Tobias Peterson²
¹Stab Kvalitet och patientsäkerhet, Karolinska Universitetssjukhuset, ²Stab Teknik, Karolinska Universitetssjukhuset

Bakgrund

Patienters upplevelse av given vård kan utvärderas på olika sätt. Vartannat år genomförs en omfattande nationell patientenkät som går ut till ett urval av patienterna som besökt vården under en viss tid. Mellan dessa mätningar delar Karolinskas avdelningar och mottagningar ut en kortare enkät, vilket har gjorts sedan slutet av 1980-talet. Enkäterna har delats ut i pappersformat och har hanterats manuellt. Sedan 2006 har resultaten visualiserats i ett digitalt system, men fortfarande huvudsakligen samlats in via papper, med manuell inmatning av vårdpersonalen. Under 2021 påbörjades en process mot automatiserade enkätutskick via Webbformulär, en applikation till journalsystemet.

Syfte

Projektets övergripande syfte har varit att möjliggöra för fler patienter att lämna synpunkter om given vård. Dessutom ville vi:

- Förenkla handläggandet för vårdpersonalen
- Tillgängliggöra resultaten via Tableau och karolinska.se

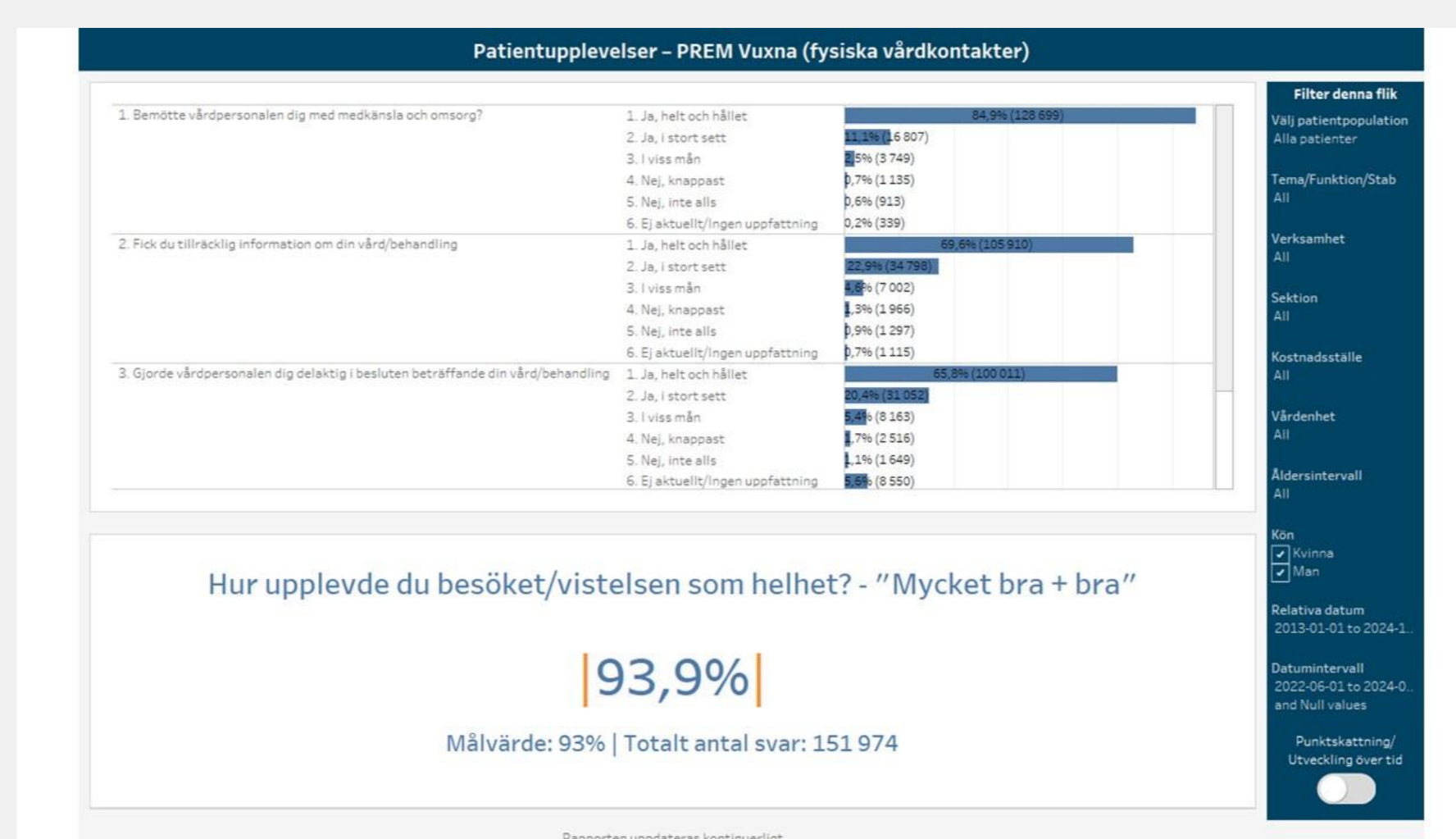
Detta har vi gjort

Den tidigare enkäten förkortades något och information om avsändare (sjukhus och vårdenheter) förtydligades. En funktion (Survey-service) utvecklades som identifierar patienter som besökt en mottagning eller skrivits ut från en vårdavdelning och dagen efter skickas en enkät ut via 1177 (se Figur 1). Metoden testades på en mottagning sommaren 2022 och efter hand kopplades fler och fler mottagningar på inom samma tema. Under hösten anslöts övriga mottagningar och slutenvårdsavdelningar.

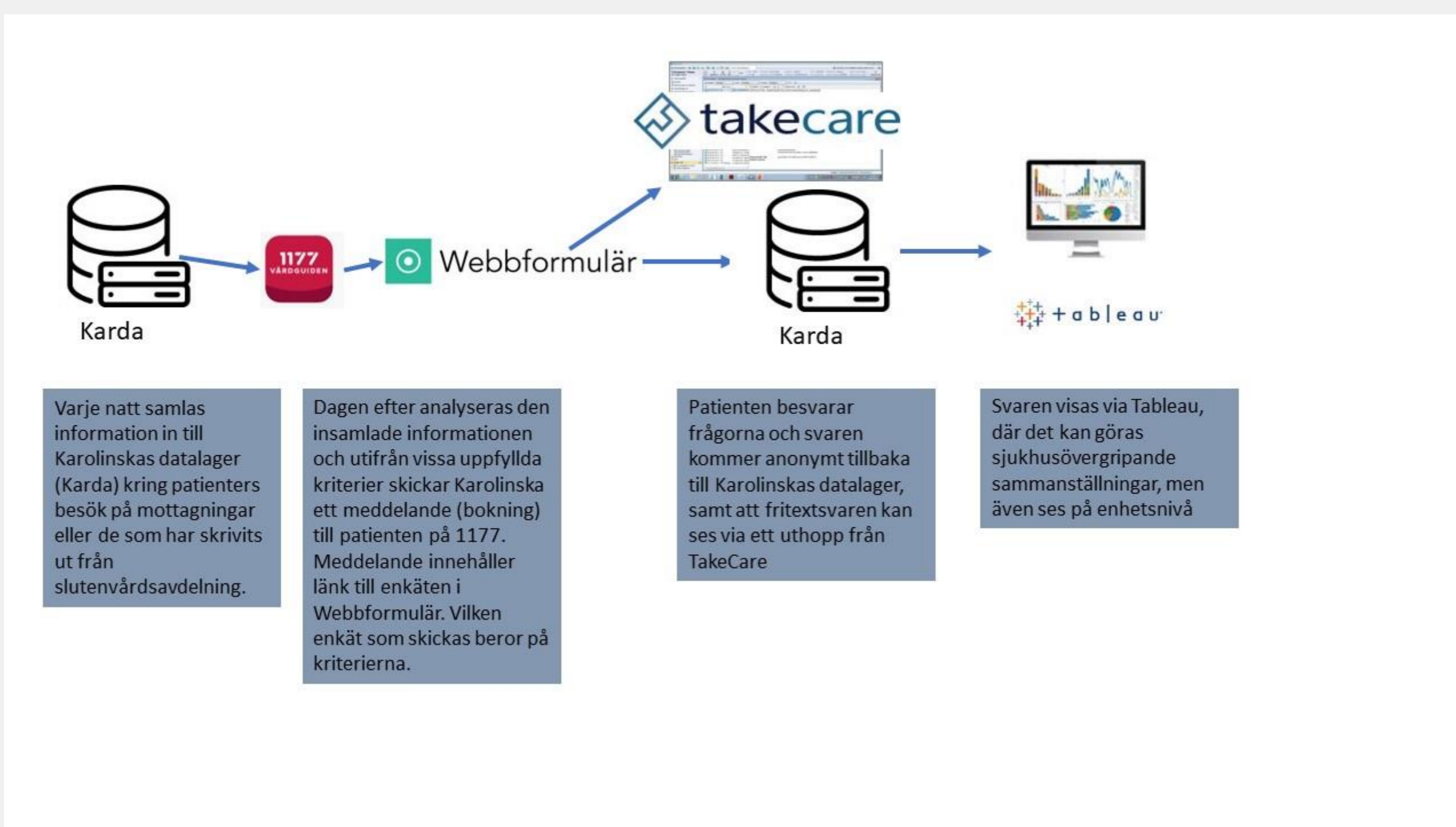
När svaren började komma in, skapades en Tableau rapport, som successivt utvecklats vidare (se Figur 2).

En barn- och vårdnadshavarenkät har lagts till, samt enkät för utomlänspatienter.

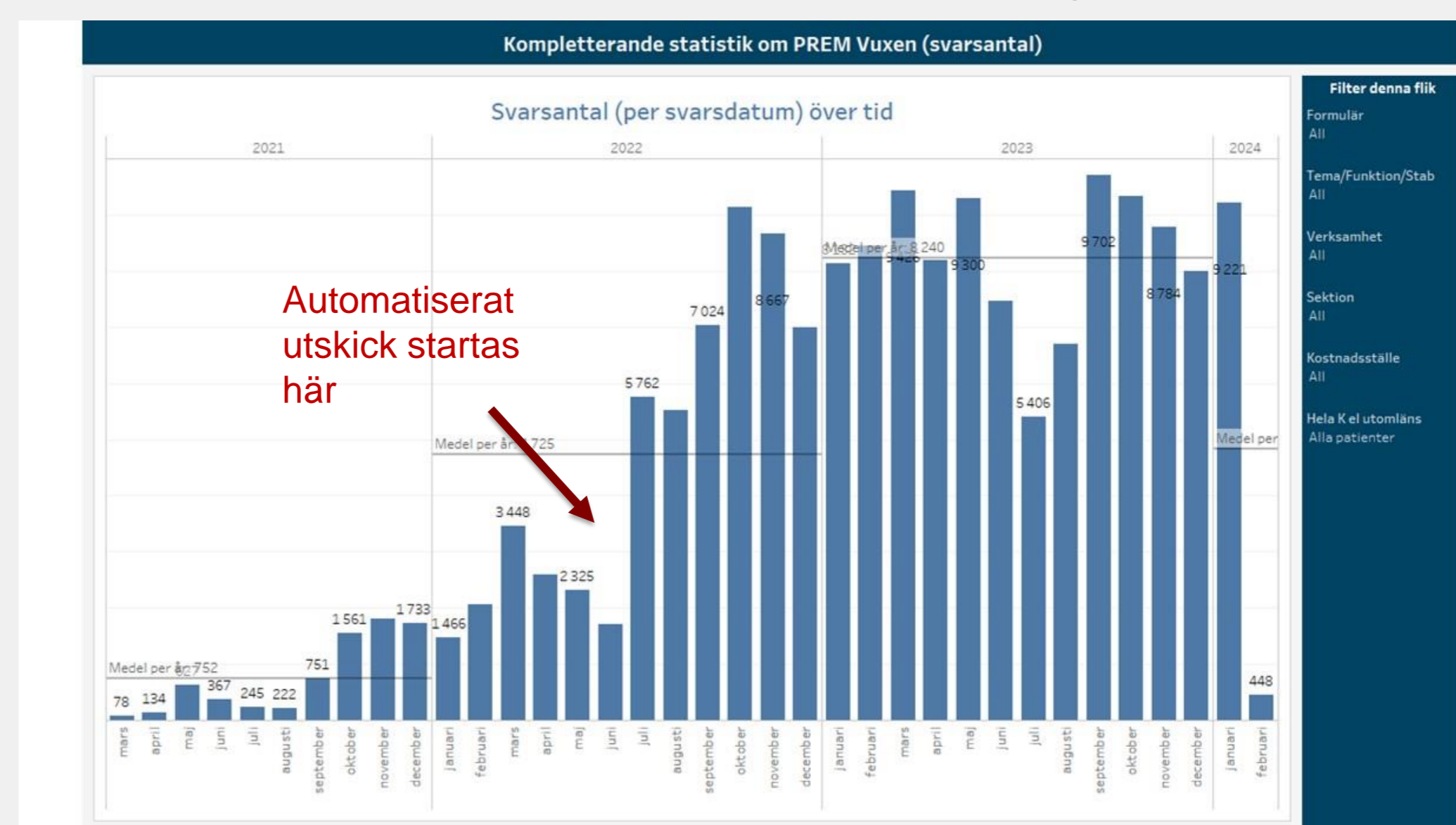
Patientrepresentanter har bidragit med kompetens i processen och till enkäten, och kommer vara fortsatt involverade i utvecklingen.



Figur 2. Resultatvy i Tableau



Figur 1. Flödesbeskrivning av utskick



Figur 3. Antal svar per månad i nya digitala plattformen

Resultat och slutsatser

Sedan projektet startade till slutet av januari 2024 har över 425 000 enkäter skickats ut, med ungefär 25 000 enkäter/ månad. Efter olika exkluderingskrav motsvarar detta runt 30% av de aktuella vårdhändelserna. Av de utskickade enkäterna besvaras mer än en tredjedel, cirka 8000 svar per månad (se antal inkomna svar i figur 3). Innan de automatiserade utskicken startade fick Karolinska som helhet in knappt 1 000 besvarade enkäter per månad. Under det första året har det kommit in mer än 25 000 fritextsvar. Fritextsvaren är ett viktigt underlag för utveckling och förbättring och en möjlighet för patienterna att ge feedback. Fritextsvaren hanteras främst av enheten där patienten vårdats, men alla svar tas ut på sjukhusnivå på regelbunden basis, och kommentarer som berör hela sjukhuset hanteras centralt. Utveckling pågår med automatisk analys med stöd av AI metod. Ett gott och nära samarbete mellan staberna och verksamheten har varit viktig framgångsfaktor, så väl som det tydliga uppdraget och efterfrågan från sjukhusledningen.