



Checklista – 6 viktiga punkter för framtagning av patientenkät i Regionhälsan (Microsoft Forms)

Syftet med patientenkäten är att ta emot synpunkter från den vi är till för, för att få ett underlag för fortsatt arbete med ständiga förbättringar. Medan vi väntar på lösningar från koncernkontoret som fungerar för alla våra mottagningar, har vi tagit fram en checklista när man önskar köra en egen patientenkät i Microsoft Forms.

1. Använd standardmallens frågor

Syftet med enkäten är att mäta patientens/kundens upplevelse av bemötande och nöjdhet.

Viktigt: Undvik frågor om hälsouppgifter eller andra känsliga personuppgifter.

- Använd standardmallen med sju standardfrågor och ett fritextsvar. Mallen finns här:

[Utvärdering av ditt besök hos oss på XXX XXX – Kopiera format](#)

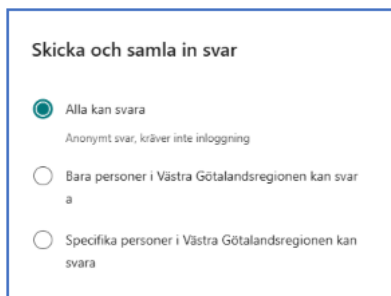
- Vid önskemål om ändringar i enkäten, kontakta Utvecklingsavdelningen för kvalitetssäkring.
- Fritextsvar bör begränsas och innehålla följande text:

“Av sekretesskäl – skriv inga namn eller personuppgifter i kommentarfältet. Mer omfattande synpunkter kan vid behov framföras direkt till verksamhetschef eller till Patientnämnden.”

2. Samla in svar anonymt

När vi gör en enkät är det viktigt att den svarande är anonym.

- Kontrollera att alternativet “Alla kan svara” är valt under “Skicka och samla in svar”.



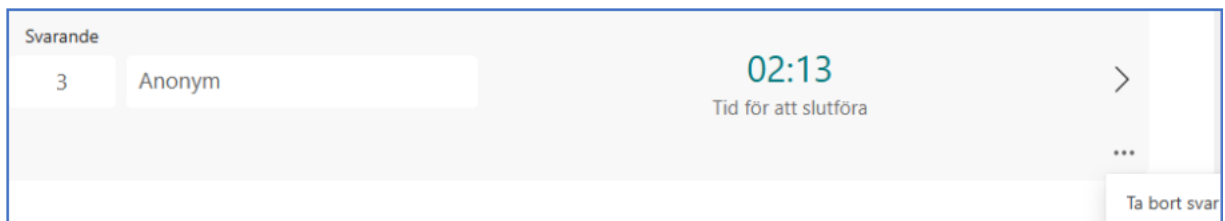
Skicka och samla in svar

- Alla kan svara
Anonymt svar, kräver inte inloggning
- Bara personer i Västra Götalandsregionen kan svara
- Specifika personer i Västra Götalandsregionen kan svara

- Svar samlas in via QR-kod. Tänk på säkerheten om QR-koden placeras på offentliga platser, exempelvis toalett eller väntrum, då det finns risk för manipulation.
- Behörighet till svaren bör begränsas. Svaren tidsstämplas i Forms, och om excelfilen med svar är tillgänglig för flera, ta bort kolumner med tidsstämpel innan resultatet delas.

3. Se till att inga personuppgifter hamnar i fritextsvar

- Om en patient lämnar personuppgifter i fritextsvaret, ta bort svaret: Gå till "Visa svar/Kontrollera individuella resultat", hitta rätt respondent, klicka på de tre prickarna (...) och välj "Ta bort svar". Se till att excelfilen med resultat uppdateras.



Svarande

3 Anonym

02:13
Tid för att slutföra

...

Ta bort svar

4. Bestäm perioden för enkäten

- Fundera över vad som ger representativt urval för din verksamhet. Perioden bör vara lång nog till att få in tillräckligt med svar. Minst 50 svar bör man få in för mindre mottagningar. Större mottagningar bör få in minst 200 svar.
- Begränsa insamlingen av svar till den avtalade perioden via inställningar för start- och slutdatum.

5. Förankra med personalen

- Det är viktigt att all personal förstår syftet med enkäten.
- Personalen vet under vilken period enkäten ska genomföras.
- Alla patienter ska få möjlighet att svara på enkäten inom perioden, oavsett besökets art eller utfall. Om patienten har återkommande planerade besök, kan patienten frågas efter sista besöket.

Högst svarsfrekvens uppnås när QR-koden finns på insidan av dörren i mottagningsrummet och personalen aktivt frågar om patienten vill svara på enkäten vid besökets slut.

6. Hur följer ni upp resultatet?

- Om enkäten genomförs på flera enheter, förankra med enhetschefer/områdeschefer att resultaten ska följas upp och användas aktivt.
- Om ledningen önskar sammanställda resultat från flera enheter, se till att alla enkäter är likadana. Kopiera resultaten till samma excelfil och använd pivottabell för sammanställning. Detta kräver viss Excel-kompetens.

Bakgrund

Hösten 2025 genomfördes en pilotenkät i Microsoft Forms på barnmorskemottagningar, Bedömningsteamet och Utväg, med QR-kod. Syftet var att samla in upplevelser av bemötande, tillgänglighet och service för att utveckla verksamheten, samt att få erfarenhet av enkät i Forms. Enkäten besvaras frivilligt och utan inloggning.

Informationsklassning och val av Forms

Enkäten får inte innehålla frågor om hälsouppgifter eller andra känsliga personuppgifter.

Om informationsklassningen är nivå 1–2 enligt VGR:s rutin, finns inga hinder för att använda Microsoft Forms.

[Rutin: Val av formulärverktyg informationsklass 1 och 2 - Koncernkontoret Form](#)

Fritextfält och risk för känsliga uppgifter

Fritextfält ökar risken för att känsliga uppgifter lämnas, som egentligen hör hemma i journalföring eller klagomålshantering.

Var tydlig mot respondenterna om vad som får skrivas i fritextfältet.

Ha rutiner för att hantera känslig information som lämnas via enkäten.

Kontrollera fritextsvar och ta bort svar där personuppgifter röjs.