

Gäller för: Neuro- och rehabiliteringsklinik

Innehållsansvar: Anna Brännström, (annbr), Enhetschef

Granskad av: Karl-Johan Westberg, (kajwe4), Ortopedingenjör

Godkänd av: Malin Camper, (malgu5), Verksamhetschef

Giltig från: 2024-09-10

Giltig till: 2026-09-03

Kundtillfredsställelse på ortopedteknik

Sammanfattning

Patienter och kunders synpunkter är en viktig källa för att ständigt förbättra vården. Ortopedteknik har olika sätt att samla in åsikter och feedback. Här beskrivs de som finns tillgängliga.

Genomförande

De synpunkter som våra kunder/patienter har ska fångas upp på ett systematiskt sätt. Som kund kan både patient, personal kring patient, remittent och andra vårdavdelningar räknas in.

Mätning av kundtillfredsställelse

Undersökning av kundtillfredsställelse genomförs minst en gång om året. Tidpunkt och målgrupp bestäms i samband med att verksamhetsplan tas fram. Ansvarig för genomförande utses av enhetschefen i samband med att beslut av undersökning. Inriktning och innehåll bestäms i samråd mellan enhetschef och ansvarig.

Synpunkter

Patienter ges löpande möjlighet att lämna synpunkter på OTA:s verksamhet via en låda i väntrum/reception.

Receptionen tömmer lådan regelbundet och sätter upp inkomna lappar på högskåpet i receptionen. Därefter hanteras de enligt rutin

Förbättringsarbete.

Kundanmärkan

Kundanmärkan tas emot av patientansvarig ortopedingenjör eller av receptionen i de fall då kund har klagomål att framföra. Vederbörande försöker, i de fall det går, att rätta till de fel som kunden inte är nöjd med.

OBS! Utskriven version kan vara ogiltig. Verifiera innehållet.

Har det skett ett tillbud eller om ett hjälpmedel gått sönder som inte kan bero på åldersslitage, ska en avvikelserapport skrivas, se rutin *Avvikelsehantering*.

Information om handlingen

Handlingstyp: Rutin

Gäller för: Neuro- och rehabiliteringsklinik

Innehållsansvar: Anna Brännström, (annbr), Enhetschef

Granskad av: Karl-Johan Westberg, (kajwe4), Ortopedingenjör

Godkänd av: Malin Camper, (malgu5), Verksamhetschef

Dokument-ID: SAS9661-671614304-49

Version: 6.0

Giltig från: 2024-09-10

Giltig till: 2026-09-03