

Lina Sarv
Sektionen för data och analys
Avdelningen för vård och omsorg

Anvisningar för mätning av patientupplevelser

Primärvård 2023

Innehåll

1. Tidplan för undersökning	4
2. Informationsmaterial	6
3. Metod.....	6
4. Kriterier för undersökning.....	7
5. Innehåll i urvalsfil som laddas upp till leverantör	8
6. Antal enkäter per enhet.....	9
7. Kriterier från HSA-katalogen	10
8. Kontaktuppgifter.....	11

Utgåvehistorik

Utgåva	Datum	Kommentar
1.0	2019-05-28	
2.0	2019-06-19	
3.0	2020-06-02	
4.0	2021-06-01	Reviderad inför 2021 års undersökning.
5.0	2022-04-27	Reviderad inför 2022 års undersökning.
6.0	2023-05-03	Reviderad inför 2023 års undersökning.

1. Tidplan för undersökning

Aktivitet	Datum	Utförare
Anvisningar för mätningen i samarbetsrum	2023-05-03	SKR
Stödstruktur öppnar	2023-05-10	SKR
Avropmallar i samarbetsrum	2023-05-10	SKR
Påbörja mätningsunderlag	2023-05-10	Regionerna
Urvalsperiod	2023-09-01 - 2023-09-30	Region
Avrop klart	2023-06-30	Region
Eventuella nya tillägsfrågor klara	2023-06-30	Region
Instruktion för filuppladdning	2023-08-25	Leverantör
Mätningsunderlag klart	2023-09-18	Region
Mätkontrakt och enkäter genereras	2023-09-20	SKR
Testuppladdning av urvalsunderlag*	2023-09-21 - 2023-09-29	Region tillsammans med leverantör
Uppladdning av urvalsunderlag	2023-10-02 - 2023-10-10	Region
Mätperiod	2023-10-17- 2023-12-07	Leverantör
Utskick via 1177 samt enkätutskick till patienter som inte har aktiv 1177 inkorg påbörjas	2023-10-17	Leverantör
Påminnelse skickas ut via 1177 samt enkätutskick till patienter som inte har läst/raderat tidigare 1177 utskick påbörjas	2023-10-26	Leverantör
Resultatåterföring till SKR	2024-01-09	Leverantör

Resultatåterföring till kontaktpersoner	2024-01-10	SKR
Resultatåterföring till verksamhetschefer	2024-01-15	SKR
Publik publicering**	2024-02-01	SKR

*Vi rekommenderar att samtliga regioner genomför testuppladdningar.

**Datum för publicering är preliminärt.

2. Informationsmaterial

Informationsmaterial finns på patientenkät.se.

3. Metod

Undersökningen genomförs som digital och postal enkät.

Digital enkät

Undersökningen genomförs som digital enkät via 1177.

Enkäten skickas ut via sms eller e-post via 1177 Vårdguidens e-tjänster. För att patienterna ska nås av den måste de vara registrerade på 1177.se och själva ha valt att få meddelanden via sms eller e-post. Om patienten inte har ett aktivt konto på 1177.se skickas postal enkät.

Postal enkät

För de personer som inte har konto eller aviseringar påslagna på 1177 skickas pappersenkät vid första utskicket/inbjudan.

4. Kriterier för undersökning

Undersökningen omfattar läkarbesök vid vård/hälsocentral.

För regioner som även önskar att genomföra en mätning av sjuksköterskebesök är detta möjligt enligt samma princip som för läkarbesök, mätningen avropas separat. Digitala vårdmöten kan inkluderas och laddas då upp separat.

Inklusions- och exklusionskriterier

Regionerna ansvarar för att i urvalsunderlaget exkludera personer som inte ska ha en enkät.

I vissa fall kan regionerna utarbeta egna exklusionskriterier och rutiner. Dessa kommuniceras till SKR och leverantör i samband med mätningsunderlaget enligt tidsplan.

Vårdform	sluten vård, öppen vård, hemsjukvård
Yrkeskategori	läkare, -sjuksköterska*, dietist, fysioterapeut/sjukgymnast, arbetsterapeut, kurator, logoped, samtliga yrkeskategorier
Ålder från år, tom år	Samtliga åldrar, från 15, från 18
Vårdnadshavarenkät från år tom år	0-14
Driftsform	Egen regi, privat regi
Vårdkontakt	hembesök, hemsjukvårdsbesök, mottagningsbesök, nybesök, återbesök, familjebesök, gruppbesök, teambesök, distanskontakt telefon*, distanskontakt video*
Exklusionskriterier	ej kvalificerad telefonkontakt, brevkontakt, patienter som varit inskrivna mindre än 24h, hembesök, Barnavårdscentralsbesök, Mödravårdscentralsbesök, Barnmorskemottagningsbesök Patienter utan folkbokföringsadress Patienter med adress utanför Sverige Patienter med skyddad identitet Patienter med reservpersonnummer, exempel: 661212-66DS

*Frivilligt.

5. Innehåll i urvalsfil som laddas upp till leverantör

Innehåll i urvalsfil som laddas upp av region till leverantör. Om distanskontakter ska ingå laddas dessa upp i separat fil.

Kolumn	Obligatorisk	Frivilligt
Personnummer	X	
HSA ID	X	
Besöksdatum	X	

HSA-id - anges i formatet SENNNNNNNNNN-ZZZZ. Kontroll görs mot anmälda enheter i stödstrukturen.

Personnummer - anges i formatet ÅÅÅÅMMDDXXX. Bindestreck är OK. Kontroll görs att det är ett giltigt personnummer.

Besöksdatum - anges i formatet ÅÅÅÅMMDD. Bindestreck är OK. Kontroll görs att datumet ligger inom urvalsperioden.

6. Antal enkäter per enhet

Urvalsmodellen bygger på beräkningar från föregående års genomförda undersökningar för samtliga deltagande regioner. Genomströmningsdata för årets mätning behöver inte skickas från regionen. Notera att genomströmningsdata består av antal unika patienter, ej antal besök eller antal vårdtillfällen.

Intervallen har som syfte att ge en god fördelning mellan enheter av olika storlek och för att säkerställa representativitet sett till målpopulationen. Intervallen baseras på en modell för obundet slumpmässigt urval med en felmarginal om högst 5 % vid maximal varians i svaren för de enheter där totalurval görs. Felmarginalen sjunker sedan i takt med intervallens storlek.

Modellen med intervall av genomströmning syftar till att möjliggöra nationella jämförelser och att uttala sig om patienternas upplevelse av vården annat än på enhetsnivå, samtidigt som det skall vara enkelt för region att beräkna det faktiska antalet enkäter som skall avropas. Avsteg i enstaka fall hanteras i stödstrukturen. Även små enheter med låg genomströmning ska inkluderas.

Genomströmning	Antal enkäter att avropa
<150 patienter	Totalundersökning
150-399 patienter	150 enkäter
400-799 patienter	200 enkäter
800-1199 patienter	300 enkäter
1200-1800 patienter	400 enkäter
>1800 patienter	500 enkäter

Exempel 1: Enhet A har enligt uppgifter en genomströmning på 1000 patienter, således avropas 300 enkäter. Om det, när det faktiska underlaget laddas upp, visar sig att Enhet A haft 1250 patienter under urvalsperioden kommer fortfarande endast 300 enkäter att skickas ut.

Exempel 2: Enhet B har enligt uppgifter en genomströmning på 800 patienter, således avropas 300 enkäter. Om det, när det faktiska underlaget laddas upp, visar sig att Enhet B endast haft 700 patienter under urvalsperioden kommer fortfarande 300 enkäter att skickas ut.

Exempel 3: Enhet C har enligt uppgifter en genomströmning på 200 patienter, således avropas 150 enkäter. Om det, när det faktiska underlaget laddas upp, visar sig att Enhet C endast haft 140 patienter under urvalsperioden kommer en totalundersökning genomföras.

7. Kriterier från HSA-katalogen

Hämtade från Ineras publikation för HSA verksamhetskod.

Kod	Verksamhets- benämning	Innehållsbeskrivning	Kodningskriterier	Revisions- historik	Kodning stips
1502	Allmän- medicin	Verksamhet där man handlägger alla sorters hälsorelaterade problem hos människor i alla åldrar samt bedömer behov av remiss till andra specialiteter. Verksamheten bedrivs i öppen vård eller hemsjukvård och inkluderar även förebyggande och rehabiliterande arbete.	Specialistläkarkompetens inom allmänmedicin krävs.		

8. Kontaktuppgifter

Sveriges Kommuner och Regioner

Lina Sarv
Hornsgatan 20, 118 82 Stockholm

lina.sarv@skr.se
+46 8 452 79 04
+46 72 567 66 30

Leverantör

Institutet för kvalitetsindikatorer Fenix AB (Indikator)

Antje Andersson
Box 9129, 400 93 Göteborg

Antje.andersson@indikator.org
+46 (0)31-730 3102