



Kundnöjdhetsmätning FHV 2018 vs 2017

Mätperioder:

16 – 26 april 2018 och 13 mars – 10 april 2017

Antal svar: 101 resp. 102

Metod: Väntrumsenkät via pekskärm

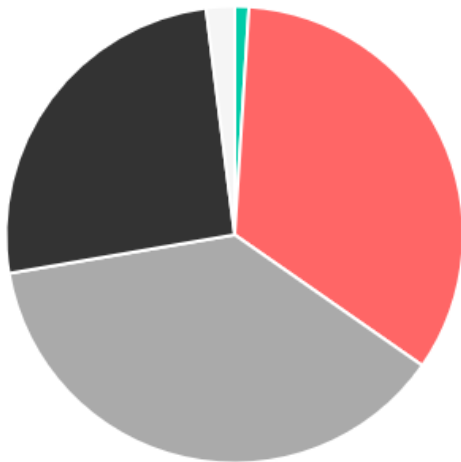
Verktyg: TouchPoint

Respondenter: Patienter som besökt FHV



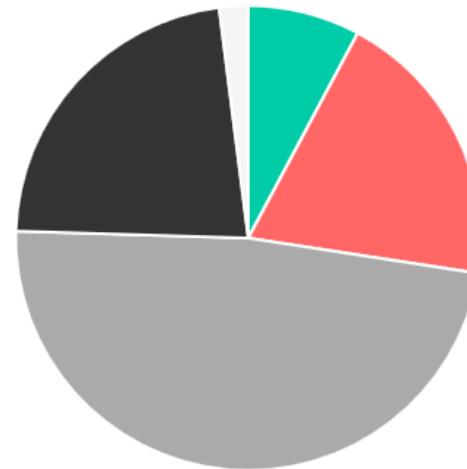
Din ålder

2018



Alternativ	Procent	Antal
0-18	1%	1 st
19-35	33,7%	34 st
36-50	37,6%	38 st
51-65	25,7%	26 st
> 65	2%	2 st
Total	100%	101 st

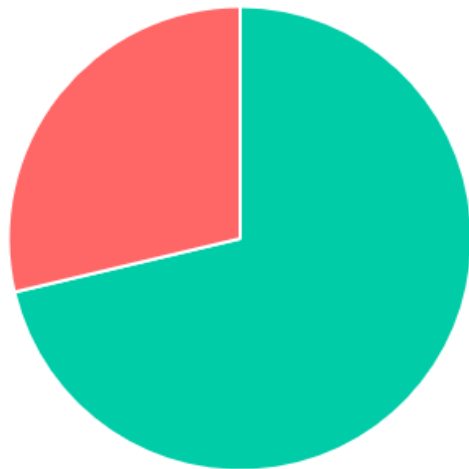
2017



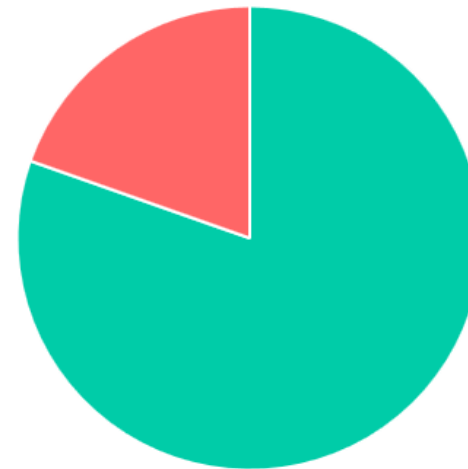
Alternativ	Procent	Antal
0-18	7,8%	8 st
19-35	19,6%	20 st
36-50	48%	49 st
51-65	22,5%	23 st
> 65	2%	2 st

Antal svar: 102
Från datum: 2017-03-13
Till datum: 2017-04-11

Ditt kön



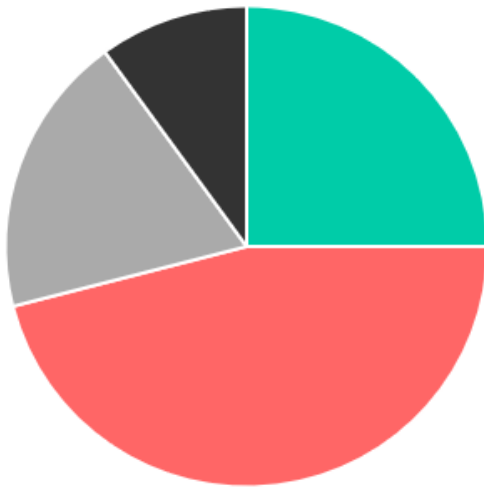
Alternativ	Procent	Antal
Man	71,3%	72 st
Kvinna	28,7%	29 st
Total	100%	101 st



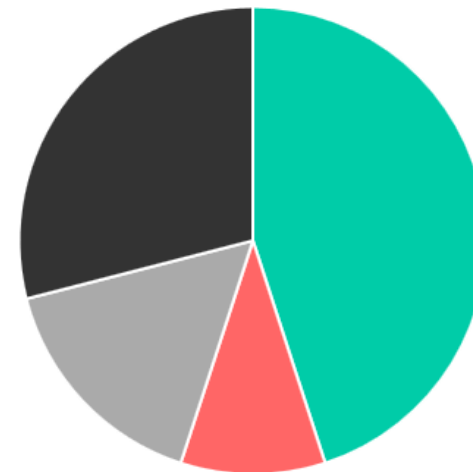
Alternativ	Procent	Antal
Man	80,4%	82 st
Kvinna	19,6%	20 st

Antal svar: 102
Från datum: 2017-03-13
Till datum: 2017-04-11

Vem har du träffat?



Alternativ	Procent	Antal
Företagsläkare	25%	25 st
Företagssköterska	46%	46 st
Beteendevetare	19%	19 st
Sjukgymnast	10%	10 st
Total	100%	100 st

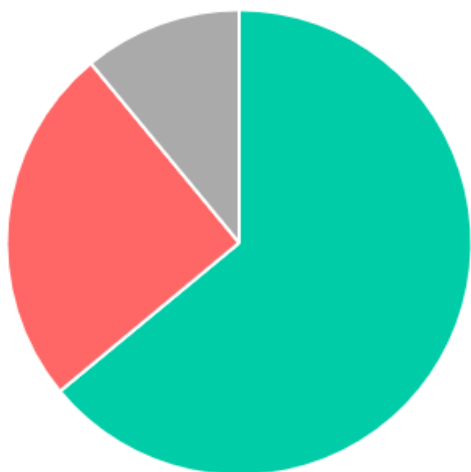


Alternativ	Procent	Antal
Företagsläkare	45%	45 st
Företagssköterska	10%	10 st
Beteendevetare	16%	16 st
Sjukgymnast	29%	29 st

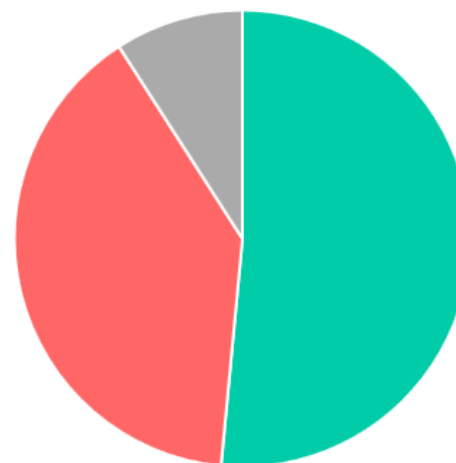
Antal svar: 100
Från datum: 2017-03-13
Till datum: 2017-04-11

Hur upplever du att det var att komma i kontakt med oss?

Antal svar: 99
Från datum: 2017-03-13
Till datum: 2017-04-11

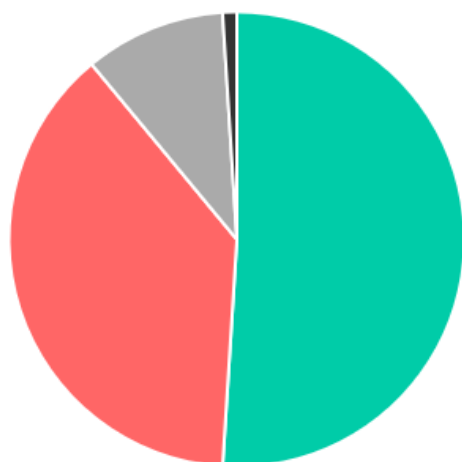


Alternativ	Procent	Antal
■ Mycket lätt	64%	64 st
■ Lätt	25%	25 st
■ Varken lätt eller svårt	11%	11 st
■ Svårt	0%	0 st
■ Mycket svårt	0%	0 st
Total	100%	100 st

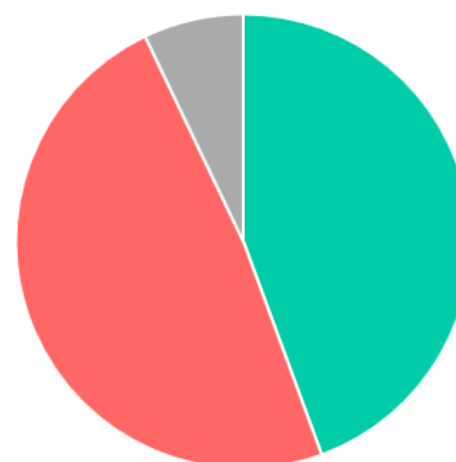


Alternativ	Procent	Antal
■ Mycket lätt	51,5%	51 st
■ Lätt	39,4%	39 st
■ Varken lätt eller svårt	9,1%	9 st
■ Svårt	0%	0 st
■ Mycket svårt	0%	0 st

Hur upplever du den information som du fick före besöket?



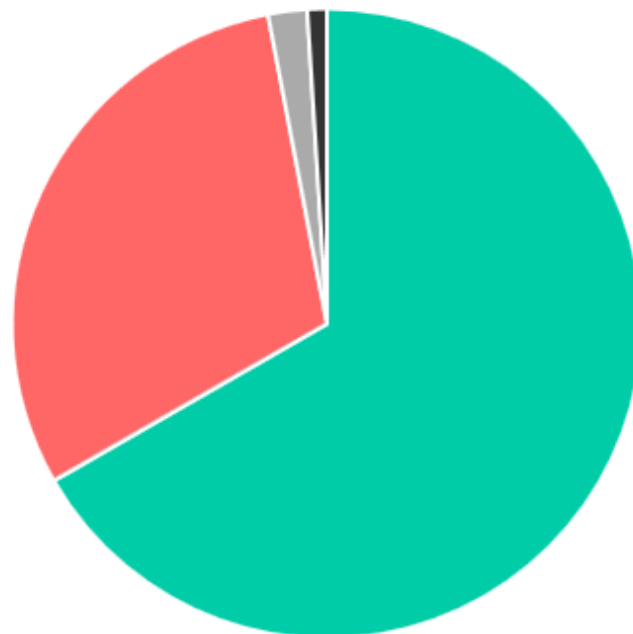
Alternativ	Procent	Antal
Mycket bra	51%	51 st
Bra	38%	38 st
Varken bra eller dålig	10%	10 st
Dålig	1%	1 st
Mycket dålig	0%	0 st
Total	100%	100 st



Alternativ	Procent	Antal
Mycket bra	44,4%	44 st
Bra	48,5%	48 st
Varken bra eller dålig	7,1%	7 st
Dålig	0%	0 st
Mycket dålig	0%	0 st

Antal svar: 99
Från datum: 2017-03-13
Till datum: 2017-04-11

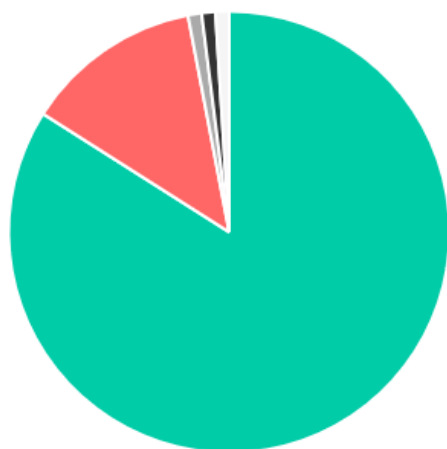
Var det lätt att hitta till rätt väntrum på våning 2? (frågan utgick 2018)



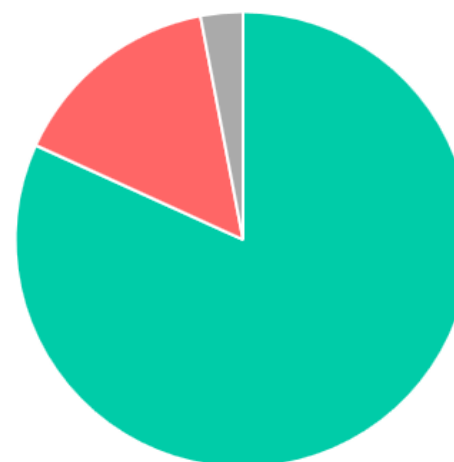
Antal svar: 99
Från datum: 2017-03-13
Till datum: 2017-04-11

Alternativ	Procent	Antal
Mycket lätt	66,7%	66 st
Lätt	30,3%	30 st
Varken lätt eller svårt	2%	2 st
Svårt	1%	1 st
Mycket svårt	0%	0 st

Tiden du erbjöds passade bra



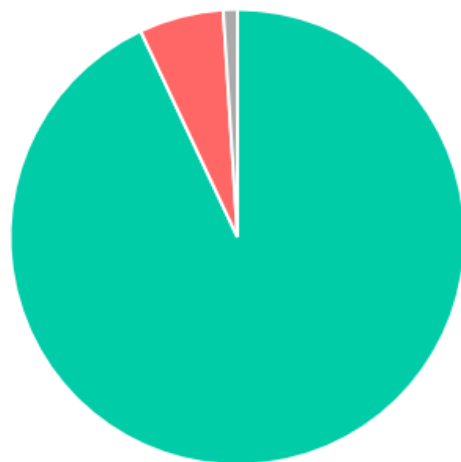
Alternativ	Procent	Antal
■ Instämmer helt	84%	84 st
■ Instämmer till stor del	13%	13 st
■ Instämmer delvis	1%	1 st
■ Instämmer inte alls	1%	1 st
■ Ej aktuellt	1%	1 st
Total	100%	100 st



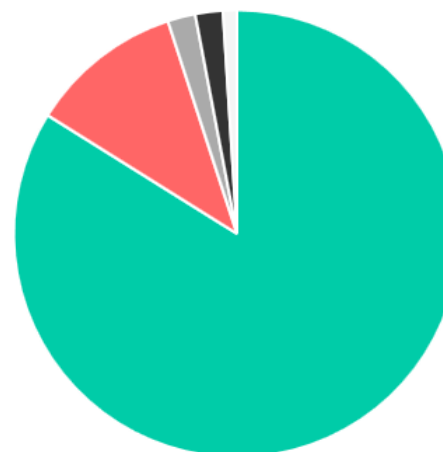
Alternativ	Procent	Antal
■ Instämmer helt	81,8%	81 st
■ Instämmer till stor del	15,2%	15 st
■ Instämmer delvis	3%	3 st
■ Instämmer inte alls	0%	0 st
■ Ej aktuellt	0%	0 st

Antal svar: 99
Från datum: 2017-03-13
Till datum: 2017-04-11

Fick du komma in på avsatt tid?



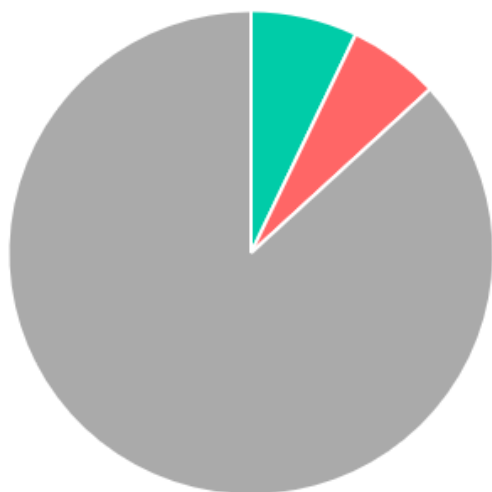
Alternativ	Procent	Antal
Ja	93%	93 st
Fick vänta mindre än 5 minuter	6%	6 st
Fick vänta 5-10 minuter	1%	1 st
Fick vänta 11-15 minuter	0%	0 st
Fick vänta mer än 15 minuter	0%	0 st
Total	100%	100 st



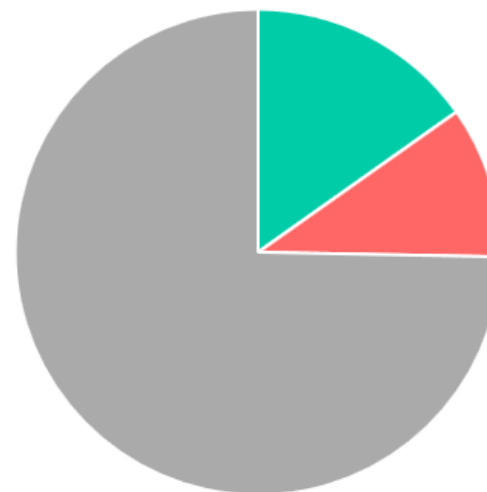
Alternativ	Procent	Antal
Ja	83,8%	83 st
Fick vänta mindre än 5 minuter	11,1%	11 st
Fick vänta 5-10 minuter	2%	2 st
Fick vänta 11-15 minuter	2%	2 st
Fick vänta mer än 15 minuter	1%	1 st

Antal svar: 99
Från datum: 2017-03-13
Till datum: 2017-04-11

Om besöket blev försenat, blev du informerad om förseningen?



Alternativ	Procent	Antal
Ja	7,1%	7 st
Nej	6,1%	6 st
Inte aktuellt	86,9%	86 st
Total	100%	99 st

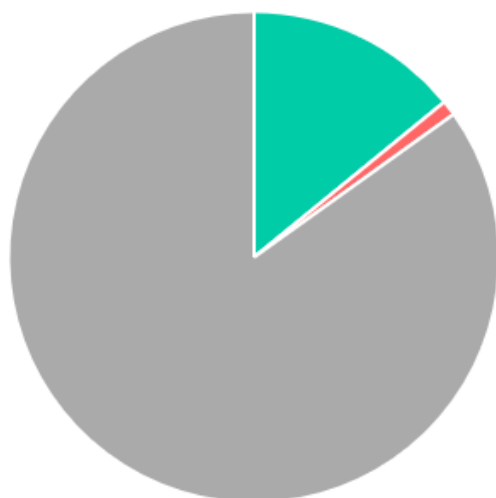


Alternativ	Procent	Antal
Ja	15,2%	15 st
Nej	10,1%	10 st
Inte aktuellt	74,7%	74 st

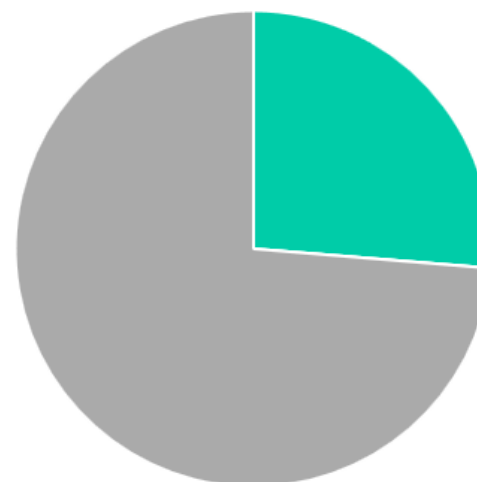
Antal svar: 99
Från datum: 2017-03-13
Till datum: 2017-04-11

Om besöket blev försenat, tycker du att väntetiden var acceptabel?

Antal svar: 99
Från datum: 2017-03-13
Till datum: 2017-04-11

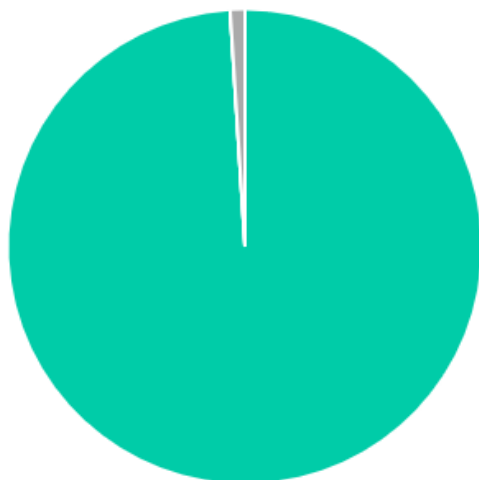


Alternativ	Procent	Antal
Ja	14,1%	14 st
Nej	1%	1 st
Inte aktuellt	84,8%	84 st
Total	100%	99 st

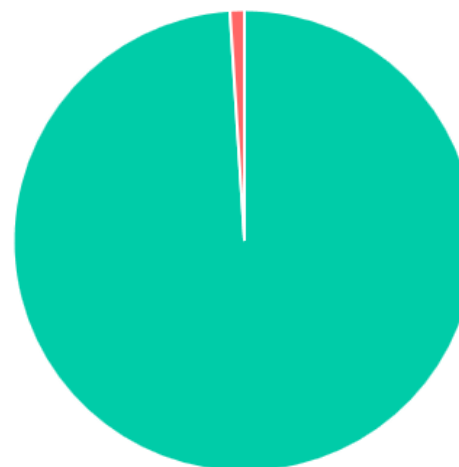


Alternativ	Procent	Antal
Ja	26,3%	26 st
Nej	0%	0 st
Inte aktuellt	73,7%	73 st

Kände du att de blev bemött med respekt och på ett hänsynsfullt sätt?



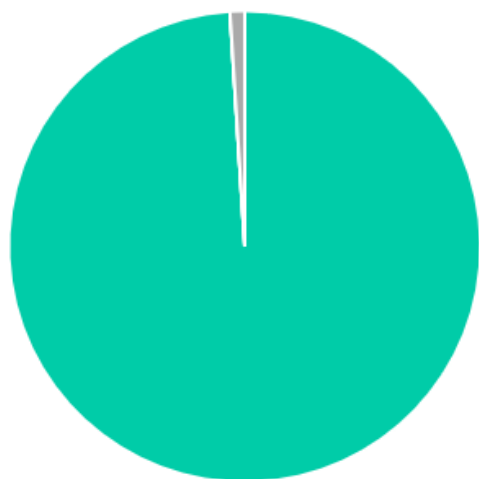
Alternativ	Procent	Antal
Ja, helt och hållet	99%	97 st
Delvis	0%	0 st
Nej	1%	1 st
Total	100%	98 st



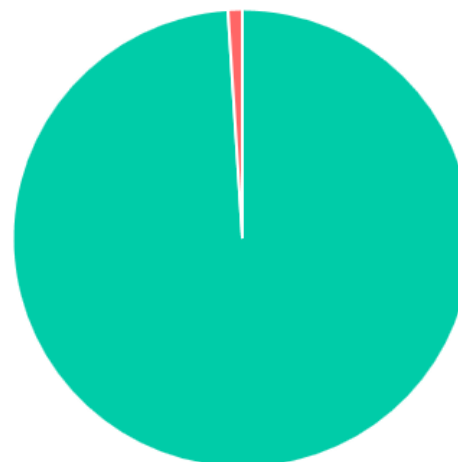
Alternativ	Procent	Antal
Ja, helt och hållet	99%	98 st
Delvis	1%	1 st
Nej	0%	0 st

Antal svar: 99
Från datum: 2017-03-13
Till datum: 2017-04-11

Kände du förtroende för den konsult du träffade?



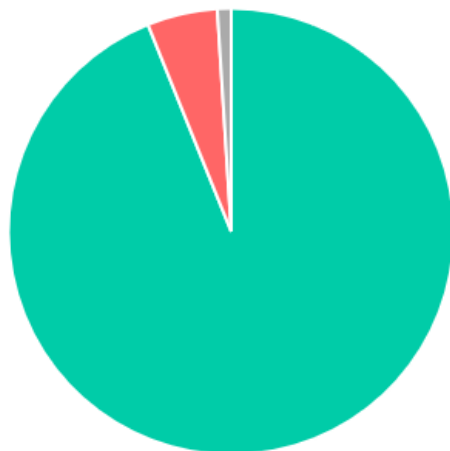
Alternativ	Procent	Antal
Ja, helt och hållet	99%	97 st
Delvis	0%	0 st
Nej	1%	1 st
Total	100%	98 st



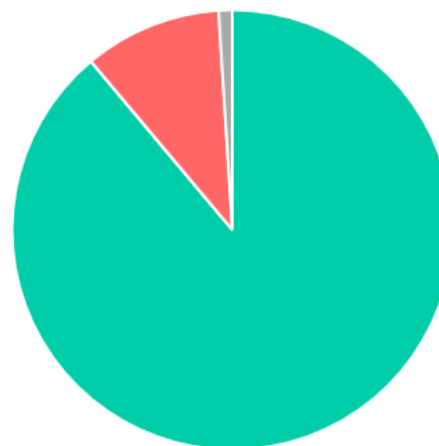
Alternativ	Procent	Antal
Ja, helt och hållet	99%	98 st
Delvis	1%	1 st
Nej	0%	0 st

Antal svar: 99
Från datum: 2017-03-13
Till datum: 2017-04-11

Kände du dig delaktig i din vård/behandling?



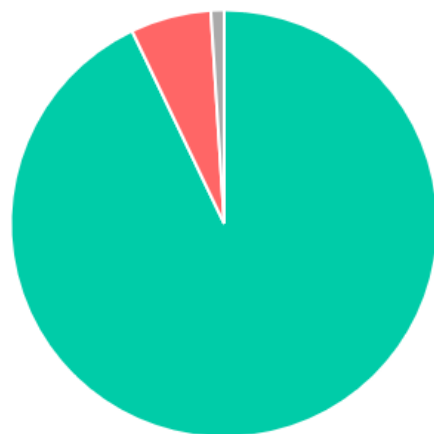
Alternativ	Procent	Antal
■ Ja, helt och hållet	93,9%	92 st
■ Delvis	5,1%	5 st
■ Nej	1%	1 st
Total	100%	98 st



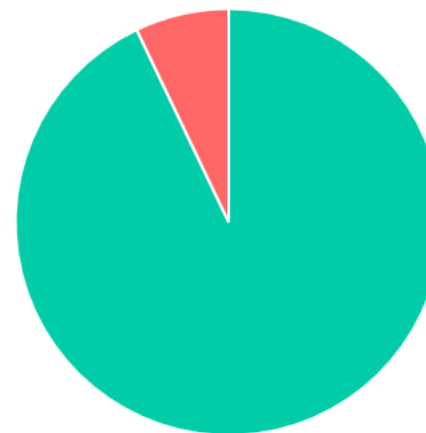
Alternativ	Procent	Antal
■ Ja, helt och hållet	88,9%	88 st
■ Delvis	10,1%	10 st
■ Nej	1%	1 st

Antal svar: 99
Från datum: 2017-03-13
Till datum: 2017-04-11

Fick du tillräcklig information om ditt tillstånd?

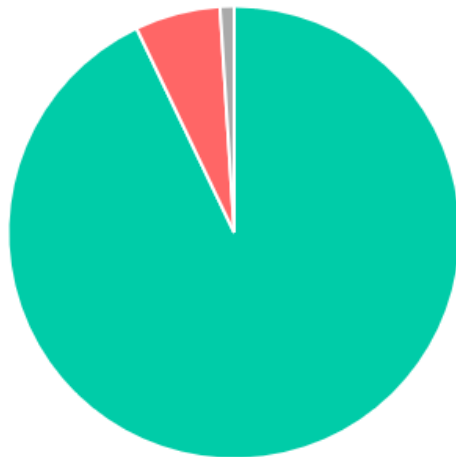


Alternativ	Procent	Antal
Ja, helt och hållet	92,9%	91 st
Delvis	6,1%	6 st
Nej	1%	1 st
Total	100%	98 st

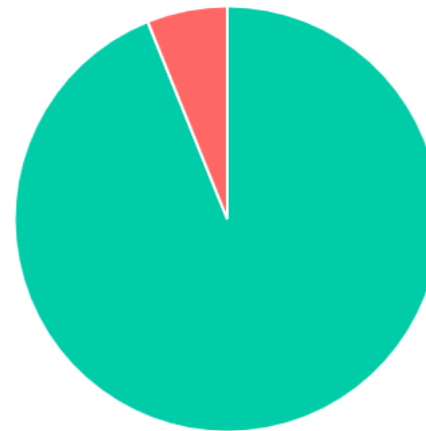


Alternativ	Procent	Antal
Ja, helt och hållet	92,9%	92 st
Delvis	7,1%	7 st
Nej	0%	0 st

Levde besöket upp till de förväntningar du hade innan besöket?



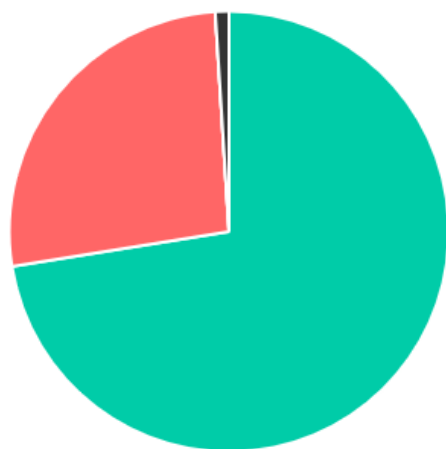
Alternativ	Procent	Antal
Ja, helt och hållet	92,9%	91 st
Delvis	6,1%	6 st
Nej, inte alls	1%	1 st
Total	100%	98 st



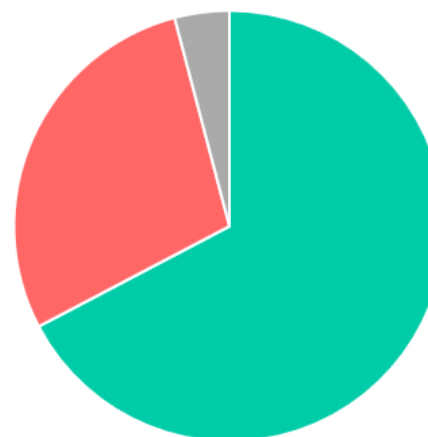
Alternativ	Procent	Antal
Ja, helt och hållet	93,9%	93 st
Delvis	6,1%	6 st
Nej, inte alls	0%	0 st

Antal svar: 99
Från datum: 2017-03-13
Till datum: 2017-04-11

Hur värderar du som helhet ditt besök?



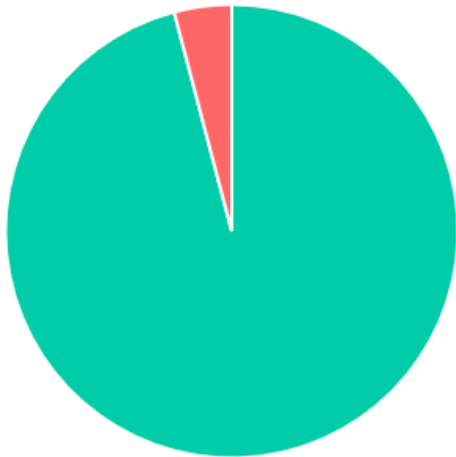
Alternativ	Procent	Antal
Utmärkt	72,4%	71 st
Mycket bra	26,5%	26 st
Bra	0%	0 st
Någorlunda	1%	1 st
Dåligt	0%	0 st
Total	100%	98 st



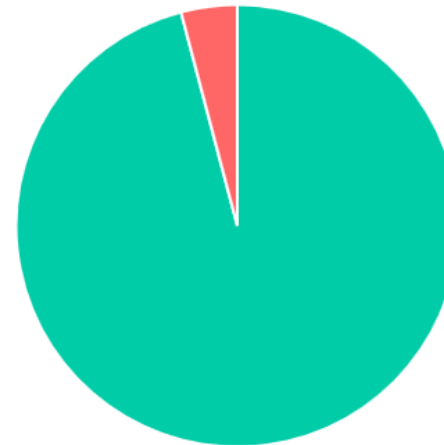
Alternativ	Procent	Antal
Utmärkt	67,3%	66 st
Mycket bra	28,6%	28 st
Bra	4,1%	4 st
Någorlunda	0%	0 st
Dåligt	0%	0 st

Antal svar: 98
Från datum: 2017-03-13
Till datum: 2017-04-11

Skulle du rekommendera den här mottagningen till andra?



Alternativ	Procent	Antal
■ Ja, helt och hållet	95,9%	94 st
■ Delvis	4,1%	4 st
■ Nej	0%	0 st
Total	100%	98 st



Alternativ	Procent	Antal
■ Ja, helt och hållet	95,9%	93 st
■ Delvis	4,1%	4 st
■ Nej	0%	0 st

Antal svar: 97
Från datum: 2017-03-13
Till datum: 2017-04-11

Finns det något vi kan förbättra?



2018

Enhet:	Svar:	Tidsstämpel:
Läkargruppen Enhet 1	nej	2018-04-23 15:25
Läkargruppen Enhet 1	det var klockrent	2018-04-23 15:20
Läkargruppen Enhet 1	nej	2018-04-16 09:46

2017

Enhet:	Svar:	Tidsstämpel:
Läkargruppen Enhet 1	outstanding	2017-04-06 14:09
Läkargruppen Enhet 1	kakor i väntrummet.	2017-04-06 12:06
Läkargruppen Enhet 1	nej, allt var bra	2017-04-06 11:25
Läkargruppen Enhet 1	nej	2017-04-05 14:24
Läkargruppen Enhet 1	nej	2017-03-31 13:52
Läkargruppen Enhet 1	allt toppen bra	2017-03-24 08:55
Läkargruppen Enhet 1	inte i dagsläget	2017-03-23 15:51
Läkargruppen Enhet 1	det vore väldigt bra och börja med att skicka sms påminnelser vid besök eller vid sjukfrånvaro av tex läkare sjuksköterska	2017-03-22 16:05
Läkargruppen Enhet 1	nej	2017-03-22 15:04
Läkargruppen Enhet 1	godare kaffe	2017-03-17 11:07
Läkargruppen Enhet 1	nej	2017-03-15 14:47
Läkargruppen Enhet 1	nej	2017-03-15 10:01
Läkargruppen Enhet 1	ni är bäst!	2017-03-15 09:35



Tack till alla som hjälpts åt att
få in alla svar!