



På Uppsala barncentrum och vårdcentral ser man stor nytta med kontinuerliga kundundersökningar. "Att lyssna in patienterna är jätteviktigt för att vi ska kunna fortsätta bli bättre och det är ju det enda vi kan konkurrera med framåt", säger verksamhetschef Petra Levin.

Kundundersökningar på klinik

TEXT & FOTO Jonna Andersson

På Uppsala barncentrum och vårdcentral använder man sedan två år tillbaka patienternas upplevelser i sitt kvalitetsarbete.

– Vi får en uppföljning på det jobb vi gör och inspiration till vad som kan förbättras, säger verksamhetschef Petra Levin.

Att använda patienternas erfarenheter och synpunkter i förbättringsarbetet ser Petra Levin som en självklarhet så för två år sedan började hon använda den digitala tjänsten KeyForCare på barncentrum i Uppsala.

– Att lyssna in patienterna är jätteviktigt för att vi ska kunna fortsätta att bli bättre och det är ju det enda vi kan konkurrera med framåt, säger hon.

Genom en enkät i väntrummet mäter man patienternas syn på vården och verksamheten, och kan följa dem över tiden för att se var i patientresan som förbättringar bäst behövs.

– Vi har iPads i väntrummen där patienterna får svara på ett antal nyckelfrågor om vården och bemötandet. Förutom enkätfrågorna har patienterna möjlighet att skriva in egna förslag på förbättringar, förklarar Petra Levin.

Veckorapporter med nyckeltal

Undersökningens frågor speglar det som är viktigast att agera på och ha kunskap kring, för en framgångsrik patientdriven utveckling av verksamheten.

KeyForCare som levererar tjänsten skickar sedan ut strategiska rapporter till Petra varje vecka och en större rapport i slutet av månaden.

– Feedbacken vi får in använder jag på lite olika sätt. Jag plockar nyckeltal ur rapporterna som jag sedan rapporterar uppåt. Beröm och positiv feedback brukar jag lyfta vid våra måndagsmöten. En del av rapporten sätter jag även upp i väntrummet så patienterna ser hur vi utvecklas, men också för att de ska få se om deras förväntan på verksamheten

stämmer med andras, berättar Petra.

Ofta kan hon agera direkt på de önskemål om förbättringar som patienterna kommer med.

– När det är små kostnader, som till exempel en pall inne på toaletten så att barnen ska nå upp, fixar vi det direkt. Det är en liten sak men det syns nästa gång patienten kommer och det visar att vi tar deras behov och förhoppningar på allvar.

Andra saker har varit mer krävande.

– När vi har fått klagomål på tillgängligheten har det krävts en del schemaändringar och riktade insatser för att lösa fler akuttider, säger Petra.

Följer upp åtgärder

Att kunna följa upp de åtgärder man gör och få legitimitet för det som genomförs är en fördel som Petra ser med KeyForCare.

– När vi implementerade videobesök lade vi till frågor om det för att följa upp det specifikt. Det är roligt när man ser att insatser gett effekt. Till exempel stod det i en av

rapporterna att vi hade ett bra bemötande av HBTQ-personer, då hade vi ganska nyligen genomfört en utbildning så det kändes väldigt bra, berättar Petra.

Får ej stå och damma

Negativ feedback är inget som skrämmer Petra och medarbetarna.

– Visst har det hänt men vi använder sunt förnuft när vi tittar på vår feedback. Vi vill bli bättre och därför värdesätter vi den extra mycket och är väldigt lyhörda. Det krävs mod att uttrycka sina synpunkter och det är något vi tar till oss av.

Petra berättar däremot att en del av medarbetarna har tyckt att det varit lite jobbigt att fråga sina patienter om hur de har upplevt besöket.

– Det är viktigt att enkäten



Det är roligt när man ser att insatser gett effekt.

Petra Levin, verksamhetschef Uppsala barncentrum och vårdcentral

inte blir något som får stå i ett hörn och damma, då blir det en skämskudde. Jag lyfter det hela tiden och vi har satt upp uppmaningar om att svara på enkäten.

Påminner ständigt

Det har varit lite lurigt att få patienterna på mottagningen att svara men genom att påminna varandra om att uppmana alla har man lyckats få igång det på riktigt.

– Jag tror att det är otroligt viktigt. Alla utredningar pekar mot att patienten måste bli mer delaktig i sin vård, det är ett måste om vi ska kunna möta patienten med de resurser vi har. Och ska vi göra våra patienter mer delaktiga måste vi lyssna in dem, avslutar Petra. 🐾

Vill få in fler synpunkter

Nu pågår ett projekt för att införa kontinuerlig kundundersökning på alla Folkandvårdens kliniker i Västra Götaland. Syftet är att låta patienter medverka i att utveckla vår verksamhet, och att snabbt få återkoppling från de vi är till för.

TEXT & FOTO Jonna Andersson



Att jobba utifrån patienternas behov är avgörande för att skapa rätt patientupplevelse, det visar också att vi ständigt arbetar för att våra patienter ska få tandvård med högsta kvalitet.

– Att mäta kundnöjdhet löpande under året är viktigt för att snabbt kunna fånga upp patienternas synpunkter, och att arbeta vidare med dem, säger Tomas Zeljko, tillförordnad kommunikationschef.

Upphandling på gång

Under slutet av 2019 väntas SKL:s upphandling för kontinuerliga kundundersökningar vara klar, och planen är att Folkandvården ska avropa från den. Samtidigt, under slutet av året, gör vi en egen riskanalys inför införandet i Västra Götaland.

– Medarbetare från olika delar av vår organisation deltar i riskanalysen, och syftet är att säkerställa ett gott införande. Därefter kommer vi att testa verktyget och arbetssättet på ett antal kliniker under cirka tre månader, innan vi inför det på samtliga kliniker, säger Tomas Zeljko.

Planerad start 2020

Förhoppningen är att kontinuerliga kundundersökningar ska vara igång under andra halvan av 2020, och att vi då kan börja om-sätta patienternas synpunkter och förslag, till åtgärder som förbättrar vår verksamhet.

– Vi ska välkomna feedback från våra kunder och patienter – deras berättelser är en guldgruva för oss. Det är omöjligt för oss att veta vad patienterna vill, utan att vi frågar dem. Det här är också en möjlighet för oss att utvärdera de förändringar vi gör, och säkra att vi gör rätt saker, säger Tomas Zeljko. 🐾