

2. Information och delaktighet

Kriterier Vad är viktigt för god kvalitet?

1. Att patienten får bra information om sin sjukdom, undersökningar och behandlingar.
2. Att patienten upplever sig delaktig i besluten om sin vård.

Indikatorer Hur mäta kvalitet?

1. a) Enkätfråga om hur väl läkaren informerat om sjukdom/besvär.
b) Enkätfråga om läkarens information om prover/behandlingar.
2. Enkätfråga om hur väl läkaren förmår att göra patienten delaktig i beslut om den medicinska behandlingen.

Standard Vilken nivå bör eftersträvas?

1. a) >85% svarar mycket bra (alternativ 5 fråga 9).
b) >85% svarar mycket bra (alternativ 5 fråga 10).
2. >80% svarar mycket bra (alternativ 5 fråga 11).

Mätmetod Hur ta reda på hur vi ligger till?

En nedkortad version av patientenkäten Europep delas ut som väntrumsenkät till 50 konsekutiva patienter som kommer till ett planerat läkarbesök.

Bakgrund

I hälso- och sjukvårdslagen [1] fastställs att sjukvårdspersonalen har skyldighet att ge patienterna full information om utredningar och behandlingsalternativ så att patienten kan bli delaktig i besluten om sin vård. Information och delaktighet är viktigt för att öka följsamheten till behandlingen. Flera studier framhåller vikten av patient-centrerade konsultationer, vilket innebär att läkaren uppmuntrar patienten att ta upp sina frågor för att bättre få fram patientens förväntningar och farhågor [2-5]. Detta arbetssätt leder till mer nöjda patienter men också till bättre vårdresultat [6,7]. Europep [8] är en patientenkät med 23 frågor som använts i Europa för att jämföra primärvård i olika länder. En nedkortad version med 11 frågor har använts som väntrumsenkät i Sverige de senaste åren med goda erfarenheter.

Referenser

1. Hälso- och sjukvårdslagen
2. Levenstein JH, McCracken EC, McWhinney IR, Stewart MA, Brown JB. *The patient-centred clinical method. 1. A model for the doctor-patient interaction in family medicine. Fam Pract* 1986;3:24-30.
3. Stewart M, Brown J, Levenstein J, McCracken E, McWhinney IR. *The patient-centred clinical method. 3. Changes in residents' performance over two months of training. Fam Pract* 1986;3:164-7.
4. Pendleton D, Schofield T, Tate P, Havelock P. *The consultation: an approach to learning and teaching. Oxford: Oxford University Press; 1984.*
5. Tate P. *The doctor's communication handbook. Oxford: Radcliff Medical Press; 1994.*
6. Tuckett D, Boulton M, Olsson C, Williams A. *Meeting between experts: an approach to sharing ideas in medical consultation. London: Tavistock publications; 1985.*

7. *Stewart MA. Effective physician-patient communication and health outcomes: a review. CMAJ 1995;152:1423-33.*
8. *Grol R, Wensing M, Mainz J, Jung HP et al. Patients in Europe evaluate general practice care: an international comparison. Br J Gen Pract 2000;50:882-7.*

DOKUMENTFAKTA: Fastställt 2004-03-03. Kontaktperson i SFAM.Q: sven.engstrom@lj.se

HJÄLP OSS ATT BLI BÄTTRE - TALA OM VAD DU TYCKER!

Här nedan följer några frågor om det besök Du gjort idag vid vår mottagning.
De svar vi får kommer att användas för att se hur vi på olika sätt kan förbättra vården.
Ingen kommer att veta hur just Du har svarat, eftersom resultaten sammanställs för hela patientgruppen.

Sätt ett kryss i den ruta som **stämmer bäst** med Din uppfattning.

Lägg Ditt ifyllda formulär i lådan vid receptionen.

Vilket år är Du född:.....

Dina åsikter om besöket idag:

	Hur betygsätter Du mottagningen när det gäller ...	Dåligt				Mycket bra 5	Inte aktuellt
		1	2	3	4		
1	- personalens (andra än läkaren) hjälpsamhet och vänlighet?						
2	- att nå kontakt med mottagningen på telefon?						
3	- att få en besökstid som passar Dig?						

4 **Hur länge har Du fått vänta i väntrummet efter överenskommen tid? _____ minuter.**

	Hur betygsätter Du läkaren när det gäller ...	Dåligt				Mycket bra 5	Inte aktuellt
		1	2	3	4		
5	- att lyssna på Dig?						
6	- att känna att Du fått tillräckligt med tid vid dagens besök?						
7	- intresse för Din livssituation?						
8	- den allmänna noggrannheten?						
9	- att berätta för Dig det Du vill veta om Din sjukdom eller Dina besvär?						
10	- att förklara syftet med prover och behandlingar?						
11	- att göra Dig delaktig i beslut om den medicinska behandlingen?						

12 **Om Du har fler synpunkter och kommentarer kan Du skriva på baksidan av bladet ⇒
Ett varmt tack för att Du tagit Dig tid att svara på våra frågor!**