

PREM – patientens upplevelse av och nöjdhet med vården



PREM (Patient Reported Experience Measures) mäter patientens vårdupplevelser och nöjdhet med vården. Det kan handla om bemötande, delaktighet, information, förtroende för vården, tillgänglighet, organisationsstruktur eller vårdresultat. Oftast används enkäter i olika former.



TID
Varierar



ANTAL MEDARBETARE
3-flera personer (ansvariga)
+ hela verksamheten



SVÅRIGHETSGRAD
Svår

MATERIAL

- **Papper (frågeformulär)**
- **Penna**
- **Dator/surfplatta**

När ska verktyget användas?

Verktyget används för att ge patienten möjlighet att framföra sin syn på sin vård och sitt vårdresultat. Det bidrar till att öka patienternas möjlighet att förbättra vården – både för sig själv och för andra.

Hur gör man?

- Definiera syfte och mål med mätningen och vad som ska mätas.
- Definiera vilken eller vilka patientgrupper som ska delta i mätningarna.
- Strukturera verksamheten så att mätningar kan genomföras som en naturlig och rutinmässig del av verksamheten.
- Välj ut ett lämpligt tillvägagångssätt. Ska en enskild anställd/avdelning mäta bland sina patienter eller ska en hel klinik mäta? Ska alla patienter vara med eller ska ett urval göras (till exempel patienter som genomgår en särskild behandling)? Ska mätningarna vara kontinuerliga eller i form av stickprov vid vissa tidpunkter (till exempel en viss månad varje år eller när man gjort förändringar i behandlingsrutinerna)?
- Välj lämpligt PREM eller skapa eget. Gör valet tillsammans med hela verksamheten och patientföreträdare. Vissa enkäter är licensbelagda och kan medföra kostnader. Kom ihåg att ansöka om licens.
- Det finns få internationella PREM översatta och validerade till svenska förhållanden. Ibland kan befintliga enkäter kännas dåligt anpassade till den egna verksamheten. Om ni tar fram en egen enkät, ta hjälp från enkätexperter och av goda exempel.
- Använd specifika frågor (som till exempel om informationen patienten fick gjorde att hen blev trygg att genomgå behandlingen) och komplettera med frågor om upplevelser och händelser (som om patienten upplevt att hen fått information vid rätt tillfälle) istället för att fråga om enbart nöjdhet. Generella nöjdhetsfrågor ger ofta höga nöjdhetssiffror, men inte särskilt mycket uppslag till vårdförbättringsarbete.
- Skapa ett dokument som beskriver alla moment samt ansvariga i datainsamlingen. Håll det uppdaterat.
- Utse ansvarig för tryckning/utskrift, utdelning/utskick, insamling och praktisk hanteringen kring och för att eventuell e-applikation fungerar problemfritt. Utse också ansvarig för datainmatning i journal/kvalitetsregister, databearbetning och resultatpresentation.

→ PREM – patientens upplevelse av och nöjdhet med vården fortsättning



- Förmedla och kommunicera muntligt och/eller skriftligt om syftet med mätningen till patienterna. Det är viktigt att alla inom verksamheten alltid signalerar till patienterna att mätningarna är viktiga och att deras svar kommer att användas. Alla patienter är inte bekväma med att denna typ av data registreras i personbundna register, som kvalitetsregistren, utan föredrar anonyma mätningar.
- Gör en plan för resultatåterkoppling. Denna typ av data används uteslutande på gruppnivå och det är ofta viktigt att försäkra patienterna om att inga svar kan kopplas till dem som person.
- Presentera resultatet på ett sätt som är lättförståeligt för alla och som inspirerar till förändringar – sätt gärna upp dem synligt för all personal – och diskutera resultat och eventuella åtgärder.
- Om möjligt och lämpligt bör man försöka sprida kunskap och erfarenheter från sina mätningar även utanför sin egen verksamhet.

Utmaningar

Vid användning av PREM är datahanteringen mycket viktig, integriteten hos de svarande måste säkerställas. Frågorna är ofta känsliga och berör både personer och vårdmiljöer som patienten kan uppleva en beroendeställning gentemot.

Skillnad mellan PREM och PROM

Hälsoenkäter som används som PREMs mäter patientens vårdupplevelse och nöjdhet med vårdens strukturer, processer och resultat. Dessa skiljer sig från enkäter som används som PROM (Patient Reported Outcome Measures) vilka mäter patientens upplevelse av sjukdomssymptom, funktionsförmåga och/eller hälsa/hälsorelaterad livskvalitet. Uppdelningen kan verka tydlig, men i praktiken är det inte alltid helt enkelt att skilja PREM-frågor om nöjdhet med resultat från PROM-frågor om upplevelse av resultat.