Patienttillfredsställelse   
inom ambulanssjukvården i Region Skåne

*Jonas Wihlborg@med.lu.se*

Abstrakt

Ett av Ambulanssjukvårdens övergripande mål i Region Skåne är “Nöjda Kunder”. En av flera kvalitetsindikatorer som är relevanta att studera i relation till detta är patienters tillfredställelse med vården inom ambulanssjukvården. Regelbundna mätningar av patientnöjdhet inom ambulanssjukvården har ej genomförts tidigare i regionen och en validerad mätmetod saknades. Syftet med projektet var att mäta patienters tillfredsställelse med vården inom ambulanssjukvården i Region Skåne. Datainsamling gjordes med hjälp av en patientenkät där Davis Consumer Emergency Care Satisfaction Scale (CECSS©) användes. Studien genomfördes i två av regionens ambulansdistrikt och 40 patienter inkluderades i studien. Studien visar entydigt att patienterna som vårdas inom ambulanssjukvården i Region Skåne i mycket hög grad är tillfredsställda med den vård de erhåller. Med stor säkerhet ses att patienterna är mycket nöjda med bemötandet och kommunikationen med personalen samt att de, i mycket hög grad, upplevde trygghet i samband med vårdtillfället sett ur ett patientperspektiv.