

Patienterna besvarar webbenkäter snabbt och komplett med minimala kostnader för sjukvården

Bakgrund:

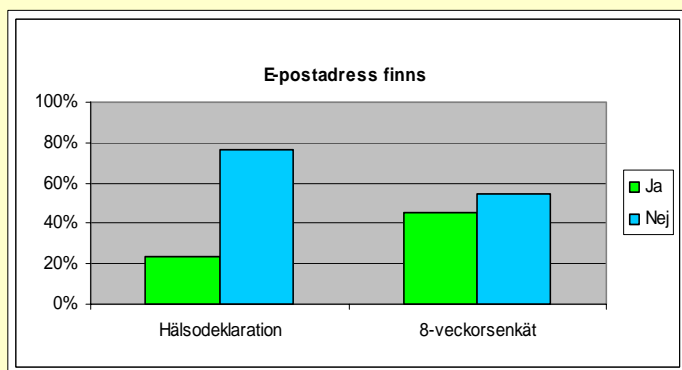
Webbenkäter har nu varit i bruk i ett år, i dagsläget vid 17 sjukhus. Enkäterna är tre till antalet, en hälsodeklaration inför operation samt två uppföljningsenkäter. Vid utskick får patienten antingen ett e-postmeddelande med inloggningsuppgifter om e-postadress finns registrerad alt. som pappersenkät med inloggningsuppgifter bifogade.

Enkäterna fungerar helt integrerat i vården och svaret går direkt till behandlingsansvarig läkare. Den sammanställda texten från enkätsvaret kan sedan överföras till journalen. Med webbenkäter får sekreterarna en stor arbetsbesparing då de slipper momentet med att knappa in svaren från pappersenkäterna.

Urval:

För webbenkäter – samtliga hälsodeklarationer och 8-veckorsenkäter som skickats ut under april 2009 (N = 718)

För pappersenkäter – hälsodeklarationer och 8-veckorsenkäter samtliga patienter som opererats under juni månad 2007 (N = 769). Urvalet för pappersenkäter utifrån att vi då inte använde webbenkäter.



Resultat:

Åldern för samtliga patienter i materialet spänner mellan 13-91 år.

1/3 av patienterna som fått en webbenkät har e-postadress registrerad. För hälsodeklarationen har 23,5 % av patienterna e-postadress registrerade, men 46 % för uppföljningsenkäterna.

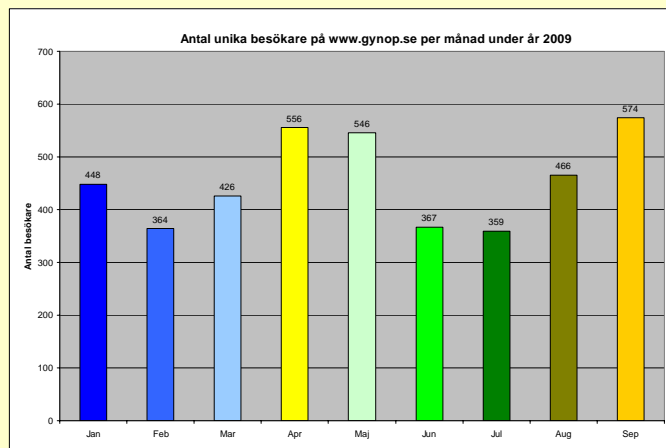
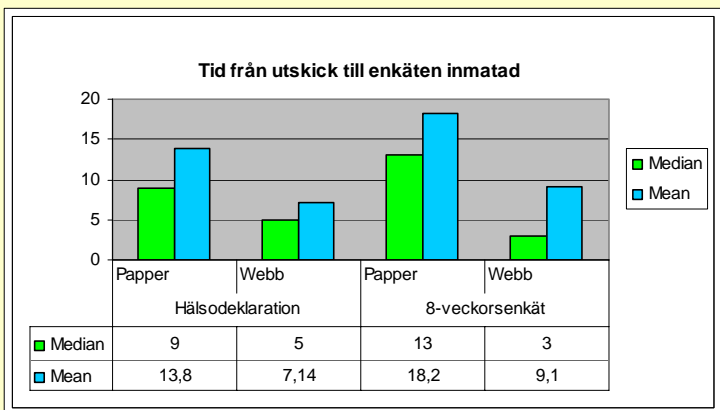
Av dem som svarat på enkäten via Internet har 95 % e-postadress registrerad och här är åldersspannet 19-82 år, (mean 50,5 år).

Svarstiden från utskick till att svaret finns inmatat är betydligt kortare avseende webbenkäterna. För båda enkäterna är meantiden hälften för webb som för papper – hälsodeklaration 7 resp 13 dagar och för 8-veckorsenkät 9 resp 18 dagar.

Webbenkäterna är mer komplett ifyllda än pappersenkäterna tack vare att det finns påminnelser om överhoppade frågor.

Antalet besök på registrets patientsida ökar stadigt. Alla patienter som ska svara på en webbenkät går via den sidan. Hemsidan är därför ett bra sätt att nå ut med information till patienterna.

Vid Västerbottens tre sjukhus där webbenkäterna använts i drygt ett år besvaras nu 45 % av alla enkäter via Internet. För alla kliniker som använder webbenkät är motsvarande siffra knappt 30 %.



Diskussion:

För att spara tid och arbete är det viktigt att hitta bra rutiner för att inhämta patienternas e-postadress så tidigt som möjligt i vårdkedjan. För hälsodeklarationen fångas den av sjukvårdspersonalen, för uppföljningsenkäterna uppger patienten sin e-postadress via svaret på hälsodeklarationen. Detta är orsaken till att fler uppföljningsenkäter kan hanteras enbart som webbenkät. Har e-postadressen fångats blir arbetet med enkäterna försumbart för sjukvården, patienterna registrerar svaren "gratis". Och trots avgiften för att använda webbenkäter, blir kostnaden för hanteringen av enkäter reducerad med 75 %.

En annan fördel med webbenkäterna är att enkäterna blir dynamiska – frågor tänds och släcks beroende på hur patienten svarar. Med pappersenkäter måste alla ev. frågor skickas ut.

Svarstiden från att enkäten skickas ut till den är inknappad i systemet halveras om e-postadressen fångats, vilket framför allt är värdefullt inför operation. Innan patienten skickar in webbenkäten får hon även en påminnelse om frågor som ej besvarats, vilket ger en bättre validitet på enkätsvaren.

I dagsläget är det rimligt att hälften av enkätsvaren skulle inhämtas via webbenkät, vilket skulle bespara klinikerna en hel del tid och pengar.

Via hemsidan där patienten loggar in i webbenkäten finns möjlighet att nå ut med viktig patientinformation och det är även viktigt att bra sådan finns lättillgänglig. Detta saknas tyvärr i dagsläget för delar av operationspanoramata.

Slutsats:

Webbenkäter kräver mindre arbetsinsats, är billigare, besvaras snabbare och är mer komplett ifyllda än pappersenkäter.

Författare: Birgitta Renström och Mats Löfgren
Norrlands universitetssjukhus, Umeå

