

Patientnöjdhet vid digitalt vårdbesök med fysioterapeut inom öppenvård – en kvantitativ enkätundersökning

Amina Siira¹, Hanna Lindblom²

¹ Rehab Väst, Region Östergötland, ² Linköpings universitet

E-post: amina.siira@regionostergotland.se

Bakgrund: Telerehabilitering har god potential och digitala vårdbesök kan vara ett bra komplement till fysiska besök hos fysioterapeut. Det är viktigt att öka förståelsen för digitala vårdtjänster, framförallt utifrån patientens perspektiv.

Syfte: Studiens syfte är att utvärdera patientnöjdhet vid digitalt vårdbesök hos fysioterapeut inom öppenvården samt identifiera skillnader och samband mellan skattad patientnöjdhet och olika variabler.

Metod: Tvärsnittsstudie med kvantitativ metod i form av en enkätundersökning riktad till patienter som genomfört digitalt vårdbesök med fysioterapeut i öppenvården. Webbenkäten baserades på Client Satisfaction Questionnaire-8 (CSQ-8) och delar av modifierad Telemedicine Satisfaction and Usefulness Questionnaire (mod. TSUQ). Det primära utfallsmåttet för patientnöjdhet var CSQ-8. Deskriptiv statistik beräknades för patientdemografi och skattad patientnöjdhet. Gruppjämförelser skedde genom Kruskal-Wallis test och samband undersöktes genom Spearmans rangkorrelation.

Resultat: 86,2% av patienterna var nöjda eller mycket nöjda med det digitala vårdbesöket med fysioterapeut. Signifikant skillnad av patientnöjdhet påvisades för ålder ($p=0.031$) och grad av smärtor eller besvär ($p=0.046$). Uppfyllda förväntningar ($r=.693$) och en fysioterapeut som förstod patientens smärtor eller besvär ($r=.553$) påvisade en stark positiv korrelation med skattad patientnöjdhet. En negativ stark korrelation sågs om det upplevdes finnas ett behov av att uppsöka vården igen för samma orsak ($r=-.527$).

Slutsats: Många patienter har nytta av digitala vårdbesök och det är relevant för olika typer av besvär och varaktighet och lämpligt både vid första besök och återbesök utifrån patientnöjdhet. Digitala vårdbesöket bör ses som ett komplement till fysiskt vårdbesök.