



Vad tycker patienterna om Modigo?

Patientenkäter, hela Modigo
1 juli till 31 december 2022

Förutsättningar

- Efter neuropsykiatrisk utredning ges patienten/vårdnadshavaren möjlighet att framföra sina åsikter till Modigo genom en anonym, webbaserad patientenkät.
- Länk till enkäten skickas per SMS 30 dagar efter återgivningssamtalet.
- Antal svar och svarsfrekvens för perioden 1 juli–31 december 2022:

| | Utredning BARN | Utredning VUXNA |
|--|-------------------|--------------------|
| Antal svar | 274 | 195 |
| Svarsfrekvens (svar i förhållande till det totala antalet utredningar under perioden 1 juni-30 november 2022) | 19 % | 22 % |

Fråga 1: Hur lätt/svårt var det att komma i kontakt med oss? (till exempel på telefon eller få svar på e-post)

Skala 1-5, där 1 är alltid svårt och 5 är alltid lätt.

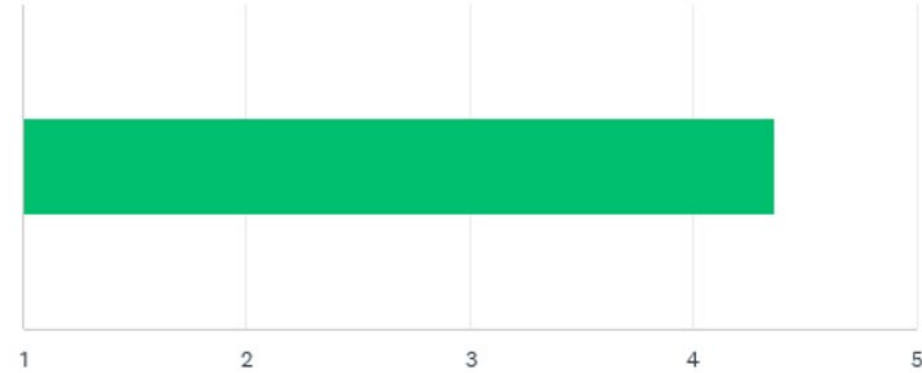
- BARN

Medel 4



- VUXNA

Medel 4

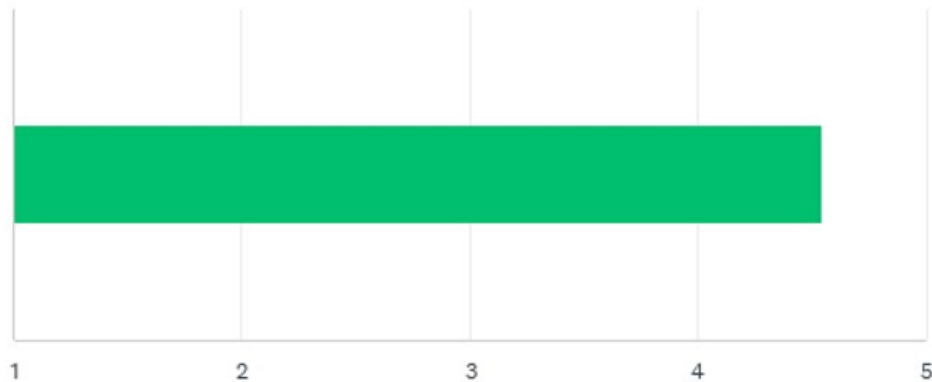


Fråga 2: Hur fungerade planeringen inför utredningen? (kontakt för bokning av tider mm)

Skala 1-5, där 1 är mycket dåligt och 5 är mycket bra.

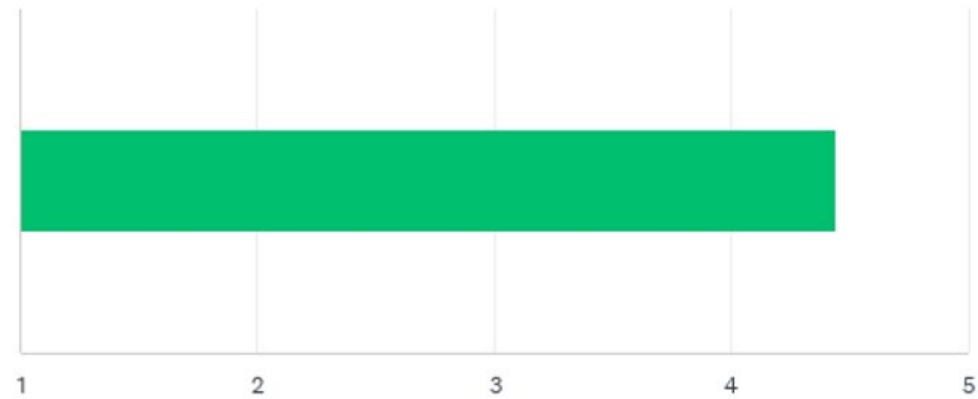
- BARN

Medel 5



- VUXNA

Medel 4



Fråga 3: Hur pass väl förberedd kände du dig / ditt barn er inför utredningen? (hade ni exempelvis fått tillräckligt med information av psykolog)

Skala 1-5, där 1 är mycket dåligt och 5 är mycket bra.

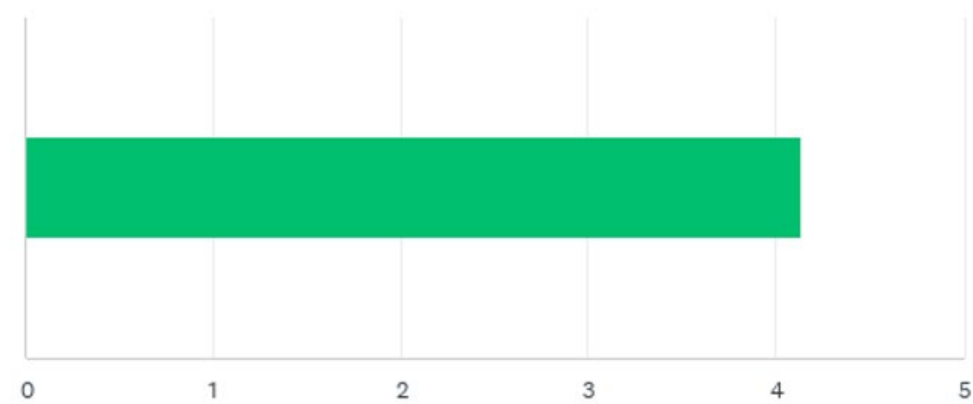
- BARN

Medel 4



- VUXNA

Medel 4



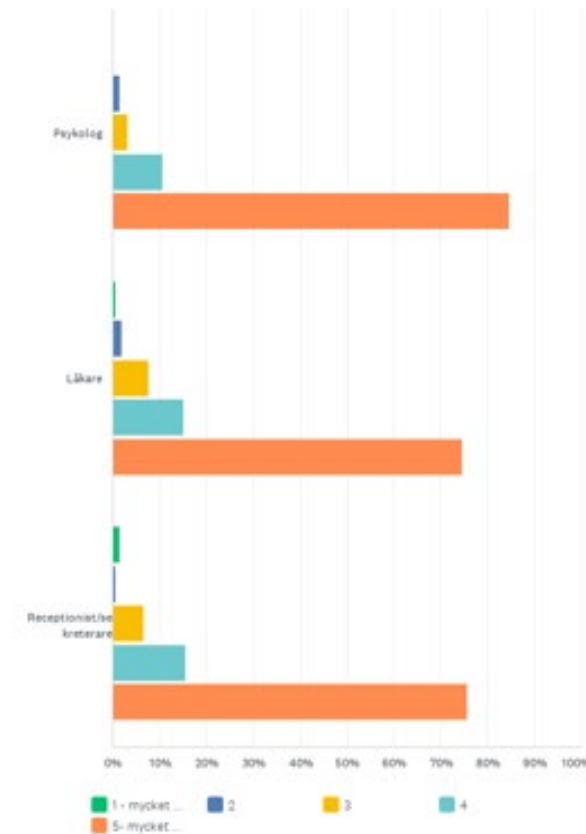
Fråga 4: Hur var bemötandet från våra olika medarbetare?

Skala 1-5, där 1 är mycket dåligt och 5 är mycket gott.

• BARN

Medel

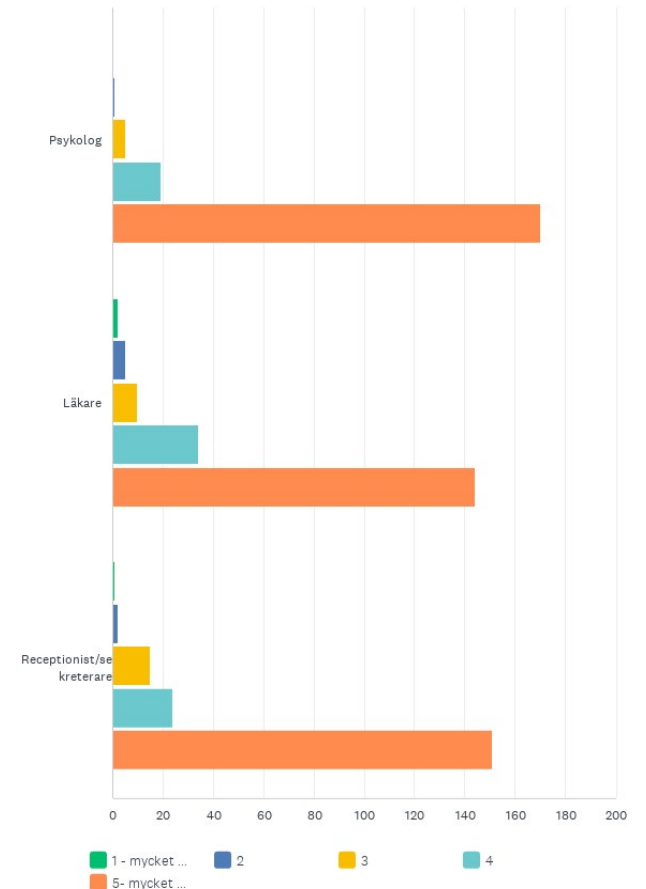
- Psykolog: 4,8
- Läkare: 4,6
- Receptionist: 4,6



• VUXNA

Medel

- Psykolog: 4,8
- Läkare: 4,6
- Receptionist: 4,7



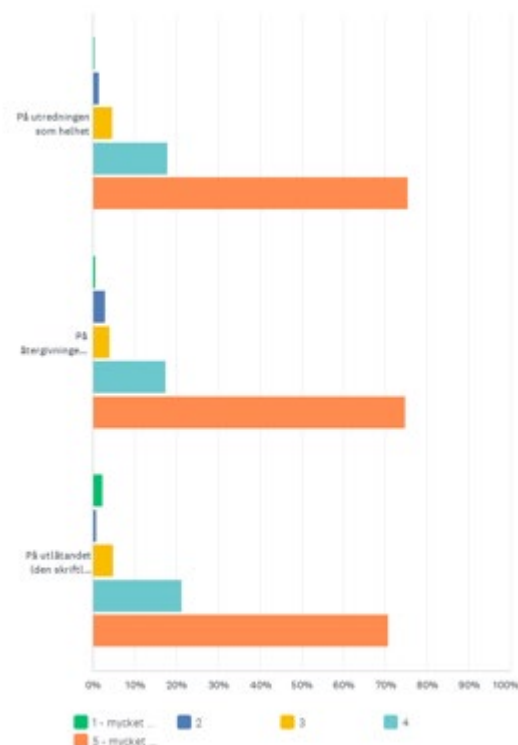
Fråga 5: Hur upplevde ni kvaliteten hos oss?

Skala 1-5, där 1 är mycket bristfällig och 5 är mycket god.

• BARN

Medel

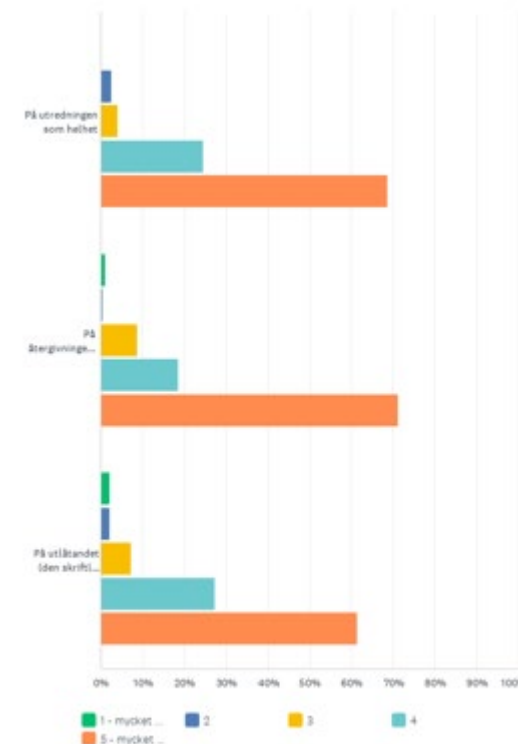
- Utredningen som helhet 4,7
- Återgivning 4,6
- Utlåtande 4,6



• VUXNA

Medel

- Utredningen som helhet 4,6
- Återgivning 4,6
- Utlåtande 4,4

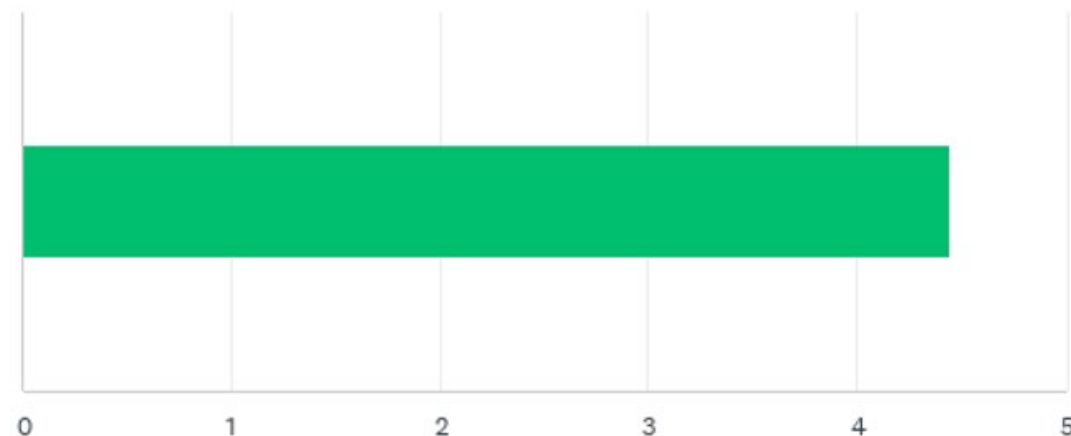


Fråga 6: Hur upplevde ni Modigos lokaler?

Gradera på skalan 1-5, där 1 är mycket dåligt och 5 är mycket bra.

- BARN

Medel 4



- VUXNA

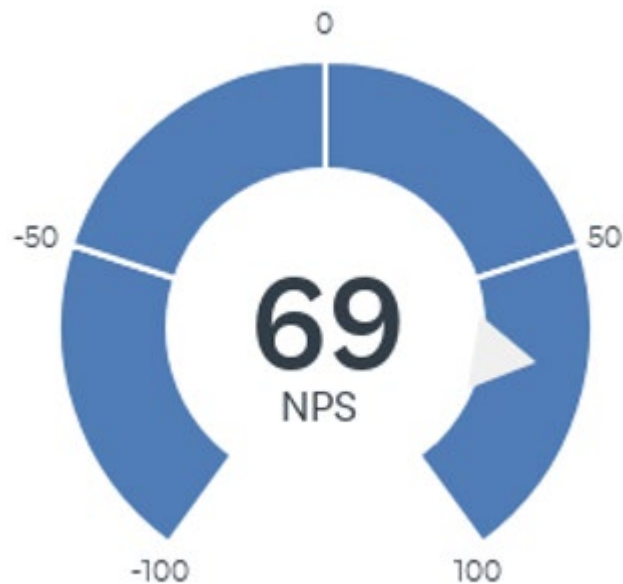
Medel 4



Fråga 7: Hur sannolikt är det att du skulle rekommendera Modigo till en vän eller kollega? (samlad bedömning)

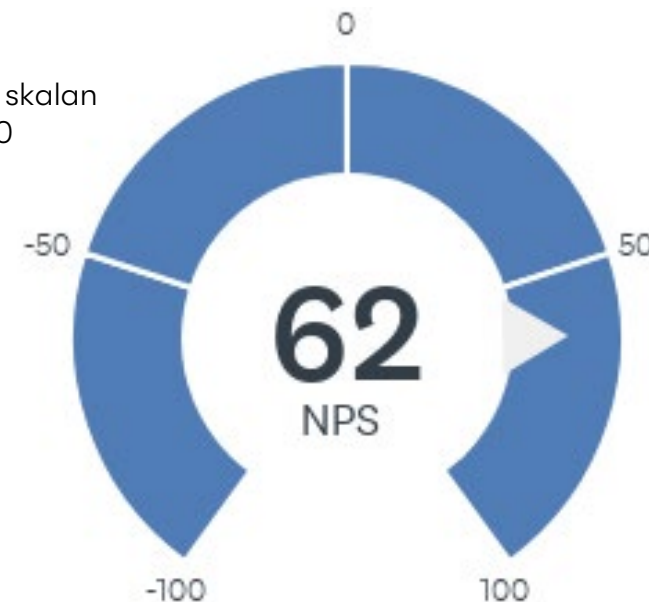
BARN

NPS +69 på skalan
-100 till +100



VUXNA

NPS +62 på skalan
-100 till +100



Vad är ett bra NPS-värde? Ju närmare +100 desto bättre resultat. Generellt brukar ett värde på 30 anses som ett bra betyg, och ett värde över 50-60 som ett utmärkt betyg. Det varierar dock med bransch och företagsstorlek. *På nästa sidan i presentationen hittar du en mer utförlig beskrivning av NPS (Net Promoter Score.)*

Om Net Promoter Score (NPS)

- NPS ett nyckeltal som används i kundundersökningar för att bättre förstå **hur väl företagets tjänster möter kundernas förväntningar**.
- NPS bygger på frågan: **”Hur sannolikt är det att du skulle rekommendera [det här företaget] till en vän eller kollega?”**
- Frågan besvaras på en elvgradig skala från 0 till 10. De som ger betyget 0-6 betecknas som **Kritiker**, de som anger betyget 7-8 är **Passiva** och de som ger betyget 9 eller 10 är **Ambassadörer**.
- **Formeln för NPS = Ambassadörer (%) - Kritiker (%)**. NPS kan således ge ett resultat på mellan -100 och +100. Ju närmare +100 desto bättre resultat.

