



MEDBORGARUNDERSÖKNING 1

Januari 2014

**UPPLEVELSEN AV HÄLSO- OCH SJUKVÅRDEN I LANDSTINGET
VÄSTERNORRLAND**

2014-03-04

Handläggare

Ove Granholm
Forskning och Utveckling



**Landstinget
Västernorrland**

Undersökning nummer 1 är slutförd.

Nu har Landstinget Västernorrland genomfört den första undersökningen med Medborgarpanelen. Medborgarpanel innebär att landstinget bjuder in medborgare att delta i en grupp som under en längre tid, med jämna mellanrum, får frågor att besvara via internet kring utveckling av det samhälle de lever i och om de tjänster som landstinget erbjuder. Syftet är att medborgare lämnar synpunkter till politiker och tjänstemän i aktuell fråga för landstinget.

Varje frågeomgång avslutas med att resultatet sammanställs i en rapport. Rapporten är offentlig och finns tillgänglig på landstingets hemsida <http://www.lvn.se/Demokrati-och-insyn/Dialog---sa-kan-du-paverka/Medborgarpanelen/Undersokning-1-Halso-sjukvarden/>

Vi vill betona att detta inte är en vetenskaplig undersökning med ett representativt urval av länets befolkning. Undersökningens upplägg, där de som vill få delta, gör att engagerade deltagare kan göra sin röst hörd och därigenom bidra till att belysa en fråga eller ett område som landstinget har ansvar över.

Varför behöver vi ställa frågor om upplevelse av hälso- och sjukvården?

Hälso- och sjukvården är det största verksamhetsområdet i landstinget och bemötande, tillgänglighet och kvalitet inom vården är alltid en aktuell fråga. I landet görs i första hand mätningar via Öppna jämförelser, Vårdbarometern och den Nationella patientenkäten. För att få en djupare bild av upplevelsen av den hjälp och det stöd som patienten får vid olika vårdmottagningar och vårdkontakter, kan denna enkät fylla ett syfte. Speciellt viktigt att lyfta fram är upplevda orsaker till varför stödet och hjälpen fungerar eller varför den inte fungerar.

Hur ser resultatet ut denna gång?

82 procent, dvs. 115 av de 140 länsbor som för närvarande är med i medborgarpanelen, har svarat på enkäten. I jämförelse med liknande medborgarundersökningar som gjorts i andra landsting är detta en mycket bra siffra.

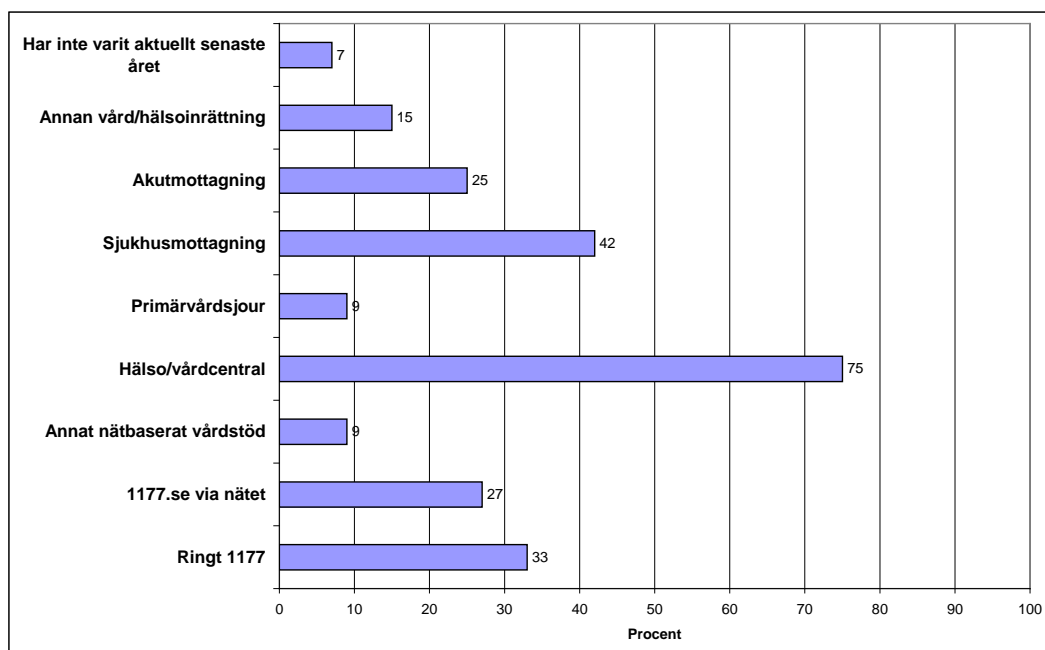
Alla kommuner finns representerade bland respondenterna. 66 kvinnor och 49 män har besvarat enkäten. Fördelningen på ålder och kommuntillhörighet framgår i tabell 1.

Tabell 1. Ålder och kommuntillhörighet för deltagare i medborgarpanel 1. 2014.

Åldersintervall	Kommun							Totalt
	Härnösand	Kramfors	Sollefteå	Sundsvall	Timrå	Ånge	Ö-vik	
1929 eller tidigare	0	0	1	0	0	0	0	1
1930-1939	2	0	2	6	0	0	5	15
1940-1949	1	4	8	8	5	1	6	33
1950-1959	4	1	9	5	1	1	0	21
1960-1969	1	0	3	13	1	0	1	19
1970-1979	1	0	2	3	1	0	2	9
1980-1989	0	0	1	1	1	0	0	3
1990 eller senare	5	0	1	7	0	1	0	14
Totalt	14	5	27	43	9	3	14	115

Eftersom deltagarna själva har anmält sitt intresse att delta så är det heller inte konstigt att kommun- och åldersfördelningen inte är representativt för befolkningen som helhet. Positivt är att så många som 14 personer i åldersintervallet ”1990 eller senare” har deltagit.

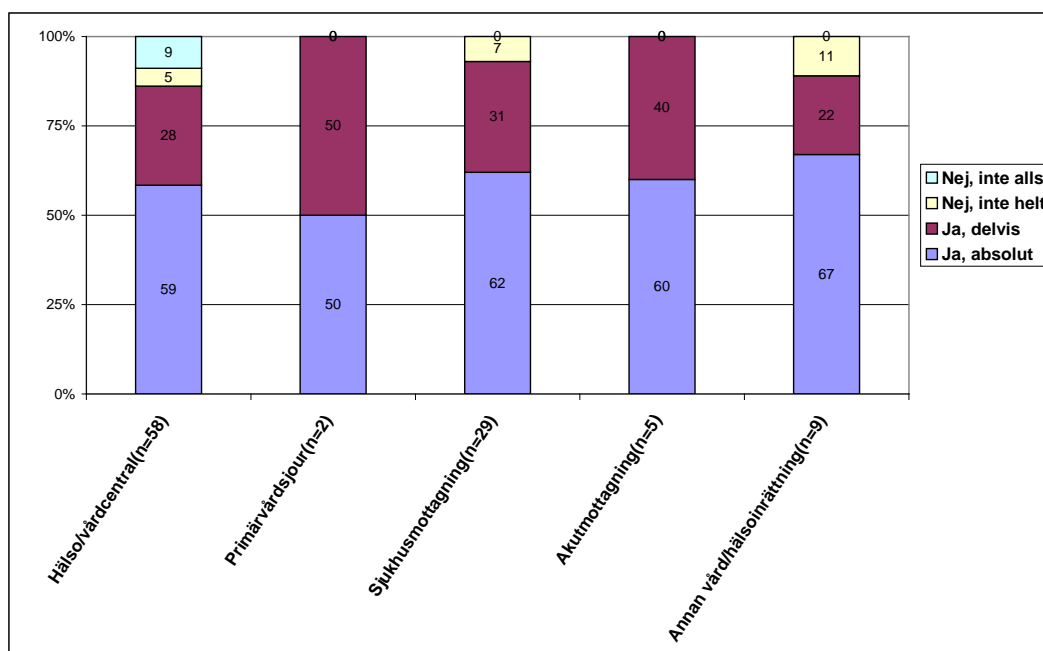
När vi nu har beskrivit vilka som deltagit utifrån ålder, kön och kommuntillhörighet så kommer vi till de direkta frågorna som handlar om vården. Den första frågan var om medborgarpanelen haft kontakt eller besökt någon/några av följande vårdinrättningar/vårdstöd senaste året. Här har deltagarna kunnat klicka i flera svarsalternativ och totalt 114 personer har svarat på frågan.



Figur 1. Besök vid någon av följande vårdinrättningar/vårdstöd senaste året.

De flesta av deltagarna har haft kontakt eller besökt någon vårdinrättning eller något vårdstöd det senaste året. Tre fjärdedelar av deltagarna har haft kontakt med eller besökt en hälso-/vårdcentral. Förutom primärvården har många erfarenheter av både sjukhusmottagning, akutmottagning men även 1177 Sjukvårdsrådgivningen. Det är på många sätt vårderfarna personer som svarat på enkäten.

Den andra frågan handlade om var deltagarna gjort sitt senaste besök. Den tredje frågan ställdes utifrån om de fått den hjälp eller stöd som de behövde. I figur 2 har dessa två frågor kombinerats. 103 personer har svarat på dessa två frågor.



Figur 2. Panelens uppfattning om de fick den hjälp eller stöd de behövde fördelat på vårdinrättning.

De flesta i panelen har besökt en hälso-/vårdcentral (58 personer) eller en sjukhusmottagning (29 personer). Ett fåtal har besökt någon jourmottagning. Majoriteten upplevde de att de fick den hjälp och stöd de behövde.

Vad var det i besöket som respondenterna uppfattade som speciellt bra? 80 personer har svarat på frågan och nedan presenteras dessa synpunkter och motiveringar i sammandrag:

• Bra bemötande - 34 personer
• Bra tillgänglighet - 12 personer
• Hög kvalitet på behandlingen - 8 personer
• Bra uppföljning - 6 personer
• Övrigt (t.ex. närhet, kontinuitet, tid att få prata, omhändertagande m.m.) -

20 personer

Här kommer några citat från de 80 personer som upplevde hjälpen och stödet speciellt bra:

”Mycket kompetent personal, ingen stress, lyssnade på mina frågor, lämnade skriftlig info som jag fick ta med mig hem. Uppmuntrande.”

”Snabbt agerande, adekvata frågor, professionellt bemötande.”

Vad var orsaken till att vissa respondenterna *inte* upplevde att de fick den hjälp eller stöd som de hade hoppats att få? Den huvudsakliga kritiken från de 8 respondenter som inte upplevde att de fått den hjälp eller stöd de ville ha var följande:

• Oseriös - 1 person
• Fel råd - 1 person
• Nonchalans - 1 person
• Bristande tid - 2 personer
• Dålig information - 1 person
• Dålig organisation - 1 person
• Ovilja att förstå patientens situation - 1 person

Här presenteras några citat från de 8 som inte upplevde att de fått den hjälp eller stöd de behövde:

”Fick inte träffa en specialist, fick ny tid, därefter ändrades tiden igen. Kliniken skulle ge ny tid men det blev att jag efter tid kontaktade kliniken. Har nu fått ny tid. Detta ärende har pågått sen år 2009. Fortfarande inte fått det åtgärdat på rätt sätt.”

”Oseriös läkare som inte tog mina problem på allvar”

I en öppen fråga fick respondenterna beskriva några saker som de upplever som viktiga när de söker vård. 108 personer svarade på frågan och här är de sammanställda svaren:

• Bemötandet ur flera aspekter (vänlig, respekt, lyhörd, intresserad, tagen på allvar, tillmötesgående m.m.) - 67 personer
• Tillgängligheten, snabb hjälp, inga köer - 10 personer
• Att problemen följs upp i tid - 6 personer
• God kvalitet - 5 personer
• Övrigt - 20 personer

Här är några citat från de 108 som delgivit sin syn på vad som är viktigt när man söker vård:

”Att få kontakt med vårdpersonal. Att få en tid. Att få information. Men viktigast av allt - att ha en enda läkare som är huvudansvarig för mig (spindeln i nätet) och undersöker, förklarar, skickar remisser, informerar om remissvar och följer upp hur det går och hur jag mår.”

”Kunnig personal med tid att ge tydlig information. Vänligt bemötande, för det behövs när man själv inte mår bra”

Slutligen ställdes frågan om vilka frågor som rör landstingets verksamheter som medborgarpanelen skulle vilja ta upp och diskutera i kommande undersökningar. 85 personer lämnade förslag på områden att diskutera och sammanfattningsvis handlar det om följande områden:

• Vad bör landstinget ägna sig åt – 5 personer
• Tillgänglighet och väntetider – 10 personer
• Sjukvårdens organisation – 35 personer
○ sjukhusstrukturen
○ specialisering
○ samordning
○ huvudmannaskap
○ privat kontra offentlig vård
○ sjukvårdens processer
• Kvalitet i vården – 26 personer
○ helhetssyn
○ kompetens
○ empati
○ stafettverksamheten
○ hygienfrågor
• Ekonomi – 9 personer
○ kostnadseffektivitet
○ centrala medel