



MEDBORGARUNDERSÖKNING 2

Juni 2014

**Medborgarpanelens upplevelse av hälso- och sjukvårdens tjänster
på webben.**

Undersökning nummer 2 är slutförd.

Nu har Landstinget Västernorrland genomfört den andra 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/medborgarpanelen/>

Vi vill även denna gång betona att detta inte är en vetenskaplig undersökning med ett representativt urval av länets befolkning. Undersökningens upplägg, där de som vill bjuds in att delta, gör att engagerade deltagare får 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 hälso- och sjukvårdens tjänster på webben?

Sedan flera år tillbaka arbetar Sveriges landsting och regioner tillsammans utifrån en gemensam handlingsplan för att förverkliga strategin Nationell eHälsa. Syftet är att man lättare ska kunna hitta information och att säkerheten för patienten ska stärkas. Vi vill med denna undersökning höra vilka erfarenheter och synpunkter som vår medborgarpanel har på de tjänster som redan finns och de som är på planeringsstadiet att genomföras. Vi vill också höra vad panelen har för synpunkter på de tjänster som är i ett utvecklingsstadium och där nyttoaspekten ännu inte är genomlyst.

Resultat från undersökning nummer 2

74 procent (119 personer) av de 160 länsbor som är med i medborgarpanelen har svarat på enkäten. Det var något färre än de 82 procent som svarade på den första enkäten. Svarefrekvensen är dock fortfarande hög om man jämför med många andra landsting där en medborgarpanel har fått svara på liknande enkäter.

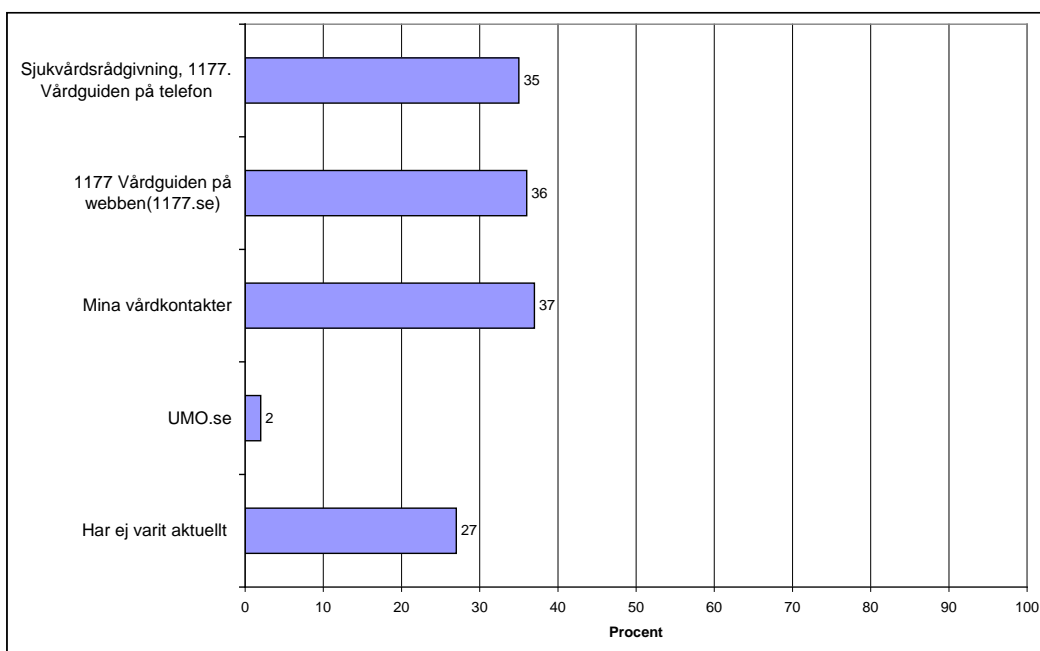
61 procent kvinnor och 39 procent män har besvarat enkäten. Fördelningen på ålder och kommundillhörighet finns redovisat i tabell 1.

Tabell 1. Ålder och kommuntillhörighet för deltagare i medborgarpanel 2. 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	1	6	0	0	5	14
1940-1949	3	3	9	10	5	1	6	37
1950-1959	4	1	9	6	1	1	0	22
1960-1969	3	0	3	13	0	0	2	21
1970-1979	1	1	2	5	0	0	2	11
1980-1989	0	0	1	2	1	0	0	4
1990 eller senare	2	0	1	4	0	2	0	9
Totalt	15	5	27	46	7	4	15	119

Fördelningen av svarande mellan kommunerna skiljer sig inte nämnvärt från förra undersökningen, några färre har svarat i den yngsta åldersgruppen och några fler i åldersgruppen 1940-1949.

Här kommer nu resultaten av de frågor som denna undersökning handlar om, d.v.s. hälso- och sjukvårdstjänster på webben. Den första frågan vi ställde var om deltagarna använt sig av någon eller några av dessa invånartjänster det senaste året, se figur 1.



Figur 1. Deltagare som har använt sig av följande hälso- och sjukvårdstjänster under senaste året.

Mellan 30 och 40 procent av deltagarna i undersökningen har under det senaste året använt sig av någon eller några av de ovan beskrivna tjänsterna. Undantaget är naturligtvis UMO.se, som är ungdomsmottagningen på nätet. Här har 2 av de 9 personerna i åldersgruppen 1990 eller senare använt sig av denna tjänst. Av tjänsterna i övrigt uppvisar åldersgrupperna en ganska likartad nyttjandegrad. En viss övervikt kan man ändå se för de äldre när det gäller Mina vårdkontakter och motsvarande övervikt för de något yngre för 1177 på telefon och på webben. Användningsmönstret mellan män och kvinnor skiljer sig bara marginellt.

De flesta upplevde att de fick den hjälp och information man efterfrågade eller sökte, 68 procent svarade ja, 26 procent delvis. Endast 6 procent upplevde att man inte fick den hjälp och information man efterfrågade eller sökte. För några av de få deltagare som uttryckt någon form av missnöje handlade det om hantering och rutiner när det gällde läkemedel och recept, t.ex. att bli hänvisad till Hälsocentralen för förnyelse av recept.

En fråga som engagerat många är den om att kunna läsa sin egen journal via Internet. Här svarade 73 procent att man ville ha möjlighet att läsa sin egen journal på nätet. 19 procent svarade nej och 9 procent svarade ”vet ej”.

En följdfråga till den att kunna läsa sin egen journal via Internet var vilka för- respektive nackdelar man trodde fanns som patient med att göra den egna journalen tillgänglig på det sättet. Här har många uttryckt sina tankar men där dessa ändå kan kategoriseras i nedanstående områden.

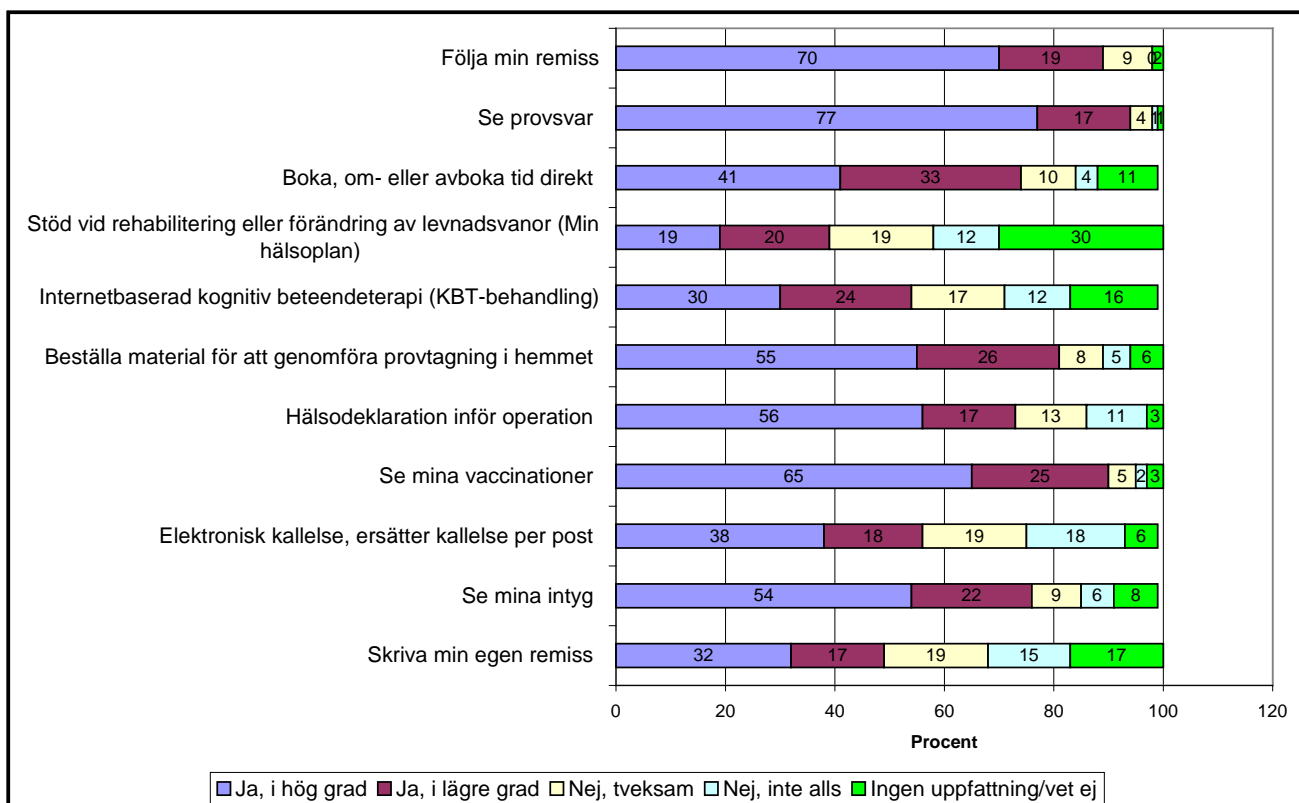
De fördelar man lyfter fram kan i stort kategoriseras i sex huvudområden:

- Det som står i journalen handlar om mig, att jag som patient ska kunna vara en aktiv, delaktig patient med eget ansvar.
- Att mötet med läkaren/sjukvårdspersonalen och dess dokumentation kan synkroniseras så att missförstånd och felaktigheter kan korrigeras.
- Att på ett effektivare sätt kunna följa remisser och provsvar samt att man direkt ska kunna se vilka läkemedel som har skrivits ut .
- Att i lugn och ro kunna se vad som beslutades och planerades.
- Att kvaliteten sett ur patientens perspektiv blir bättre, både utifrån form och innehåll.
- Att informationen om mina sjukdomar och sjukvårdsbesök blir mer tillgänglig.

De nackdelar man kan se är koncentrerade till två huvudområden.

- Tvivel på säkerhet, sekretess och integritet för den information som man tar del av i och med överföring via nätet.
- Att informationen är för fackmannamässig och svårförstålig att den kan skapa missförstånd och onödig oro.

Nästa fråga som medborgarpanelen fick ta ställning till var i vilken grad man själv skulle ha nytta av någon eller några av de nya tjänster på Internet som är på gång eller är i planeringsstadiet. Panelens svar redovisas i figur 2.



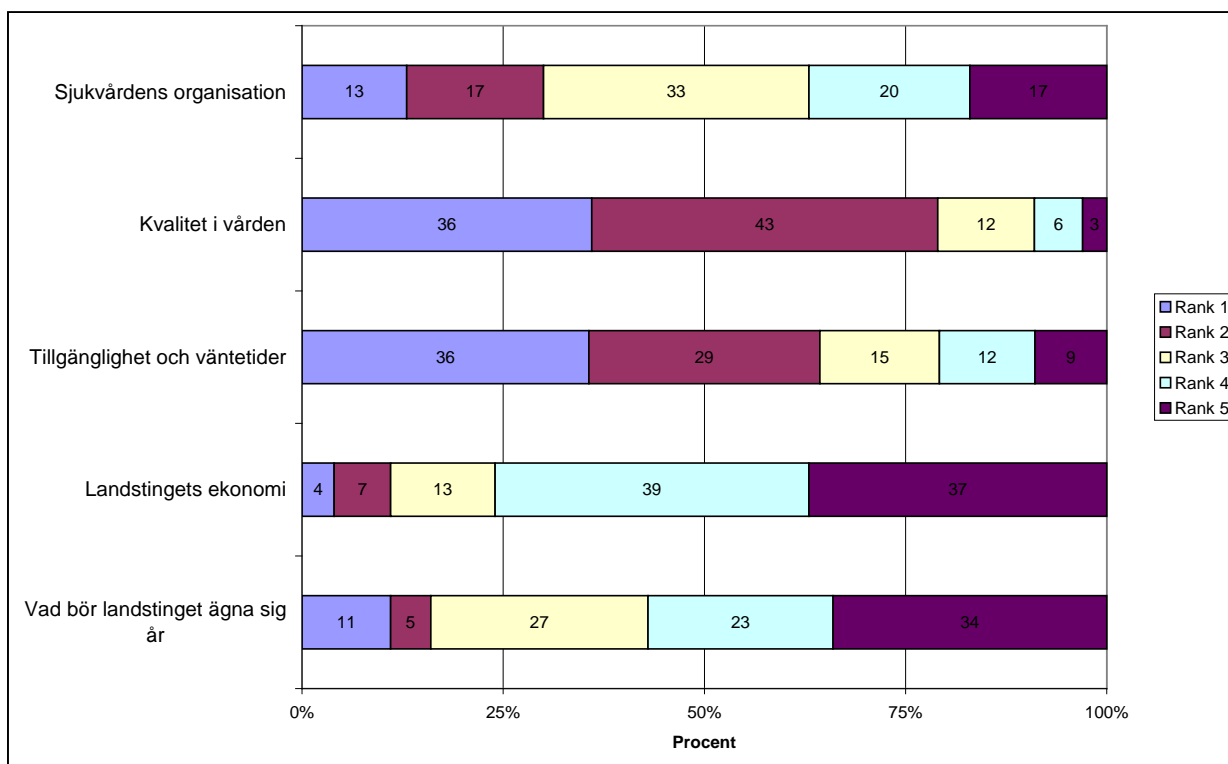
Figur 2. I vilken grad skulle du själv ha nytta av någon eller några av dessa tjänster.

Följa sin remiss, se provsvar och att se sina vaccinationer är de tjänster som medborgarpanelen upplever att de skulle ha störst nytta av om den servicen skulle finnas via Internet. De mer specifika tjänsterna som KBT-behandling via nätet eller stöd för sin hälsoplan är man mer tveksam till eller så man inte har någon uppfattning om just den tjänsten.

På frågan om man ser något annat område inom hälso- och sjukvården där tjänster på Internet kan göra nytta så framkom följande:

- Bättre funktioner för synskadade
- Vårdens tillgänglighet
- Vilka kosttillskott man kan behöva vid olika sjukdomstillstånd
- Vilka läkare som arbetar
- Kunna boka tid
- Mailadresser till olika vårdgivare
- Chattfunktioner
- Påminnelse om besökstid
- Kolla väntetider och kölistor
- Maila direkt till läkare
- Kolla vad olika sjukhus har för specialiteter
- Vid anskaffande av hjälpmedel

Slutligen fick medborgarpanelen rangordna de 5 huvudområden som man i den tidigare undersökningen ville ta upp i kommande undersökningar. Resultatet av denna rangordning redovisas i figur 3.



Figur 3. Rangordning av de 5 huvudområden som medborgarpanelen vill ta upp i kommande undersökningar.

Här framkommer tydligt att kvaliteten i vården får rangordning 1 och tillgänglighet och väntetider rangordning 2.