

Sekretariatet
Daniel Nilsson
Tfn: 063-14 75 71
E-post: daniel.l.nilsson@regionjh.se

2022-09-02

HSN/815/2022

Hälso- och sjukvårdsnämndens uppföljning av patientenkäter

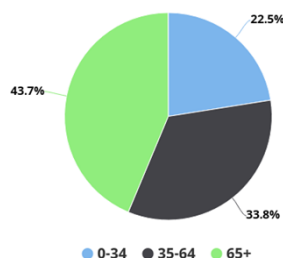
Nationell patientenkät: Primärvård

Nationell patientenkät är ett samlingsnamn för återkommande nationella undersökningar av patientupplevelser inom hälso- och sjukvården. Samtliga regioner i Sverige deltar och arbetet samordnas av SKR. Genom enkäterna kan patienterna dela med sig av sina erfarenheter och upplevelser av vården och på så sätt vara med och påverka och förbättra hälso- och sjukvården. Primärvårdsundersökningen genomförs gemensamt vartannat år och den senaste mätningen var hösten 2021.

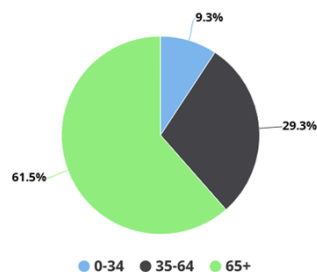
Representativitet och svarsfrekvens

I region Jämtland Härjedalen skickades 7202 enkäter ut och 3109 respondenter besvarade enkäten. Det ger en svarsfrekvens på 43,2 %. Även om svarsfrekvensen har gått ner något i hela landet så har Region JH den högsta andelen respondenter. Snittet för riket ligger på 37,7 %. Ålders- och könsfördelning av respondenterna redovisas i diagrammen nedan:

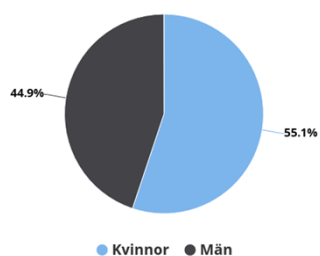
Andel inbjudna per ålder



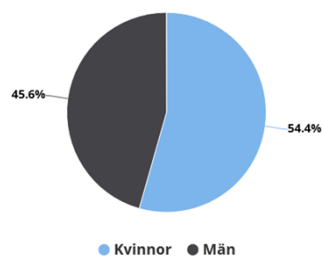
Andel svarande per ålder



Andel inbjudna per kön



Andel svarande per kön



Flest enkäter skickades ut till åldersgruppen 65+ då denna grupp har besökt primärvården i högst omfattning. Vi kan även se att benägenheten att svara är högst för denna åldersgrupp och att den sedan avtar i förhållande till ålder.

Dimensioner

Enkäten och resultatet är uppbyggt utifrån 7 olika dimensioner. Här nedan kommer en beskrivning av dimensionerna.

- Emotionellt stöd

Dimensionen avser att belysa om patienten upplever att personal eller behandlare är aktiva och lyhörda inför patientens oro, ångest, smärta, farhågor, rädslor eller smärtor. Och om de är tillgängliga och stödjande, på ett för patienten tillfredställande sätt.

- Delaktighet och involvering

Dimensionen avser att belysa huruvida patienten upplever sig involverad och delaktig i sin vård och beslut som rör vården. Dimensionen innehåller perspektiv som belyser läkarinitiativ och patientönskan samt i vilken utsträckning patienten upplever att behandlaren tog hänsyn till patientens önskemål.

- Respekt och bemötande

Dimensionen avser att belysa patientens upplevelser av vårdens förmåga till ett bemötande anpassat till individuella behov och förutsättningar. Parametrar som följs upp är om bemötandet präglades av respekt utifrån allas lika värde, medkänsla, engagemang och omsorg. Denna dimension är nära besläktad med Delaktighet och involvering.

- Kontinuitet och koordinering

Dimensionen avser att belysa patientens upplevelser av vårdens förmåga till kontinuitet och koordinering. Alltså hur väl patientens vård samordnas internt och externt. Parametrar som följs upp är hur patienten upplever personalens förmåga att samarbeta med varandra i relation till patienten. Dimensionen innehåller även uppföljning av patientönskan, avseende kontinuitet.

- Information och kunskap

Dimensionen avser att belysa hur väl patienten upplever att vården förmår informera och kommunicera på ett sätt som är anpassat till patientens individuella förutsättningar och på ett proaktivt sätt. Detta innefattar information om förseningar och väntetider, att patienten får svar på sina frågor på ett begripligt sätt. Att patienten får information om behandling, medicinering, biverkningar och varningssignaler att vara uppmärksam på.

- Tillgänglighet

Dimensionen avser att belysa patientens upplevelser av vårdens tillgänglighet vad avser närhet, kontaktvägar och personalens tillgänglighet för patienten och patientens anhöriga.

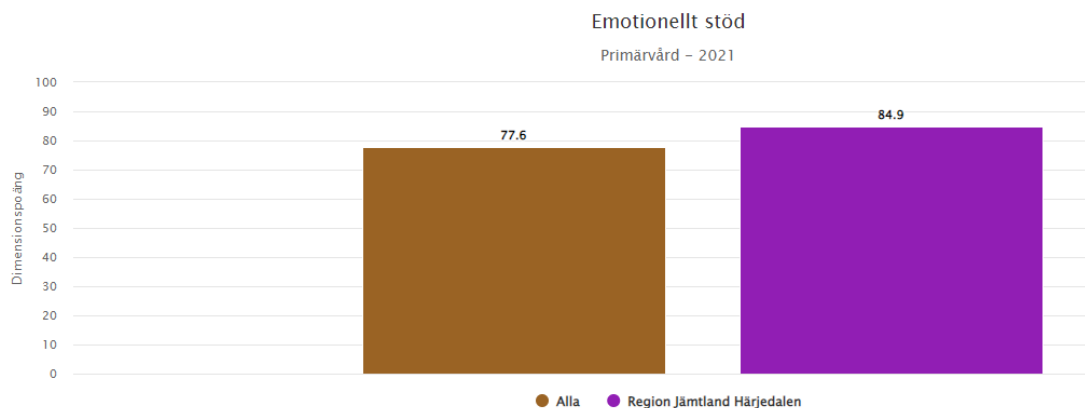
- Helhetsintryck

Dimensionen avser att belysa patientens upplevelse av vården som helhet, övergripande förväntansstyrda faktorer, upplevd effektivitet och upplevt utfall samt omhändertagande och trygghet.

Resultat

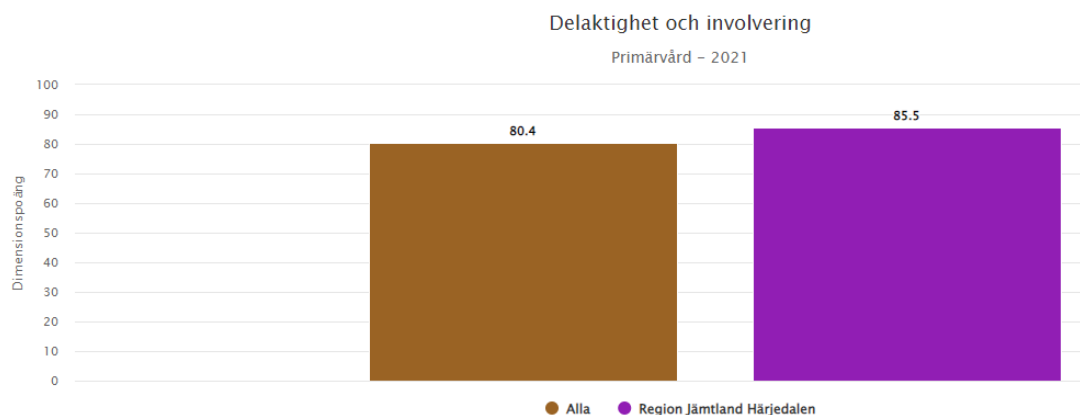
Resultat redovisas i dimensionerna som beskrevs ovan. Staplarna visar andelen positiva svar i den aktuella dimensionen. Lila staplar är Region Jämtland Härjedalen. Bruna staplar visar snittvärdet för hela landet.

Emotionellt stöd



84,9 % av respondenterna var positiva till det emotionella stödet de fick av vårdpersonalen. Detta var det bästa resultatet bland alla 21 regioner. Jämför man med föregående mätning 2019 så har andelen positiva svar ökat med 1,5 procentenheter. Andelen positiva svar är högre bland män än kvinnor. Hälsocentralen i länet med högst resultat låg på 97,6 % positiva svar medan den lägsta låg på 61,3 %.

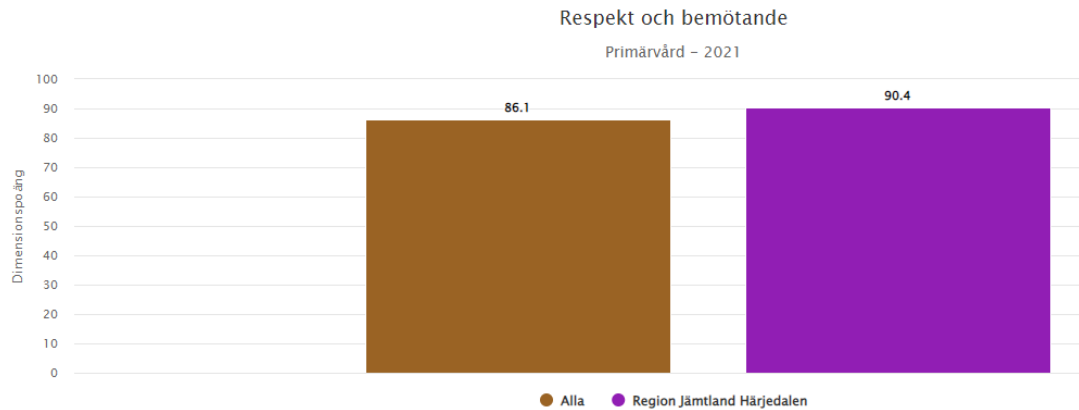
Delaktighet och involvering



Region Jämtland Härjedalen placerades sig även höst i landet på dimensionen delaktighet med 85,5 % positiva svar. Jämför vi med föregående mätning så har patienternas upplevelse kring delaktighet ökat för Region JH medan medelvärdet för riket ligger kvar på samma

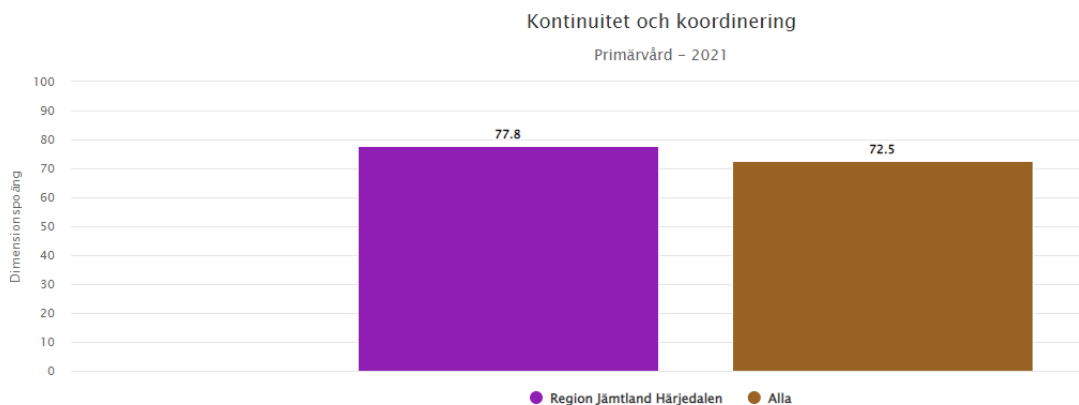
nivå. Ökningen kommer främst från att fler känner sig delaktig i besluten gällande sin vård. Kvinnor känner sig mer delaktig än män. Ser man till ålder så är åldersgruppen 65+ mest positiv och 0-34 år är minst positiv.

Respekt och bemötande



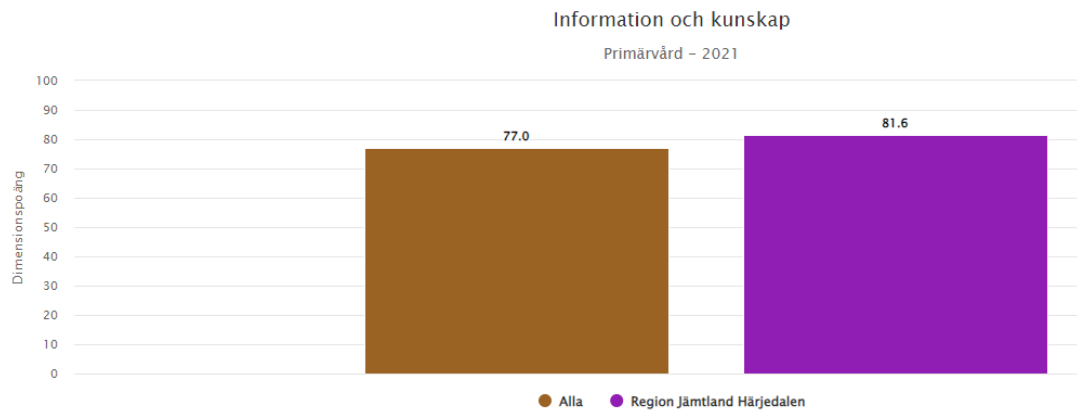
90,4 % av respondenterna tycker att de blir bemötta med respekt på hälsocentralerna. Detta är den högsta andelen positiva svar i hela landet. Marginell ökning från tidigare mätning. Även på denna dimension avtar andelen positiva svar i förhållande till respondentens ålder.

Kontinuitet och koordinering



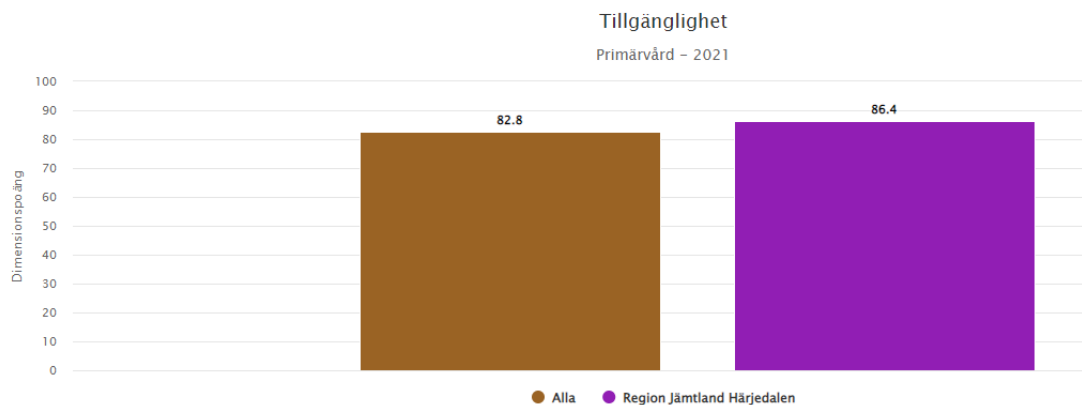
77,8 % av respondenterna är positiva till kontinuiteten och koordineringen av sin vård. Detta resultat är näst bäst bland alla regioner. Jämfört med de andra dimensionerna är detta regionens lägsta resultat. Det som drar ner poängen är att patienten inte får träffa samma läkare på sina vårdbesök. 47,2 % upplever att de inte får träffa samma läkare. Ser vi till enkätens fritext-svar så är många även där kritiska till detta. Resultatet är totalt sett en knapp ökning från mätningen som genomfördes 2019 men på frågorna ”fick du träffa läkaren du ville?” och ”fick du träffa samma läkare?” har andelen positiva resultat minskat. Stora differenser mellan hälsocentraler i länet.

Information och kunskap



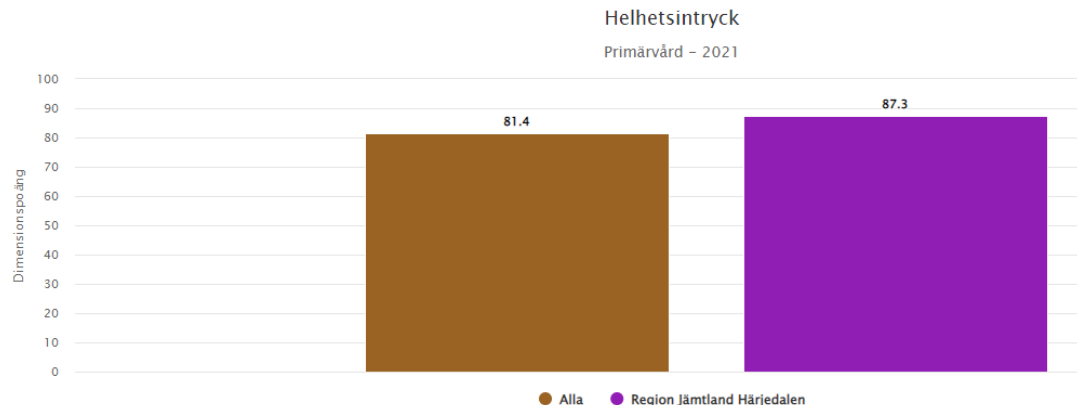
81,6 % av respondenterna var positivt inställda till den denna dimension. Detta är det näst bästa resultatet i landet. De svarande var mest kritiska till information om väntetider där enbart 50% tyckte att det var tillräcklig information. De öppna svaren indikerar också på att det finns ett missnöje med väntetider. På frågan om vårdpersonalen informerade på ett lättförtaligt sätt var hela 91,6 % positiva. Resultatet är något bättre än vid föregående mätning.

Tillgänglighet



På dimensionen tillgänglighet var 86,4 % positiva. Detta var det tredje bästa resultat i riket. Det är en hög placering men Region Jämtland Härjedalens lägsta ranking om man jämför med övriga dimensioner. Det som drar ner resultatet något är främst ett missnöje med att komma i kontakt med hälsocentralen där 79 % var positiva. Flertalet svar i de fritextbaserade frågorna visar också på ett visst missnöje kring kommunikationsvägarna in till hälsocentralerna.

Helhetsintryck



87,3 % av respondenterna hade ett positivt helhetsintryck av besöket på hälsocentralen. Detta är högst ranking i Sverige. Något högre resultat jämfört med tidigare mätning. Relativt stora skillnader sett till ålder. Åldersgruppen 65+ är mer nöjda än åldersgruppen 0-34 år. Levnadsvanor och Covid-19

Förutom det ordinarie frågebatteriet ingick även några kompletterande frågor kring levnadsvanor och covid-19.

På samtliga frågor om personalen diskuterade alkohol, tobak, motion eller matvanor med patienten så låg Region JH något under snittet för riket. 28,5 % svarade att vårdpersonalen hade gått igenom någon av dessa ämnen varav motionsvanor var det vanligast förekommande.

De coronarelaterade frågorna berörde hur förväntningarna på att få vård hade påverkats under pandemin och om man har undvikit att söka vård pga pandemin. 20,3 % svarade att man har undvikit att söka vård. För hela Sverige var denna siffra 26,5 %. Förväntningar på att få vård visade att 23,3 % hade lägre förväntningar nu än innan pandemin, motsvarande siffra för riket var 30,4%.

Analys

Resultatet för Region Jämtland Härjedalen är bra både ur ett nationellt perspektiv och jämfört med regionens egna resultat i tidigare mätningar. Det är dock viktigt att tänka på att enkäten skickades ut mitt under en pågående pandemi där primärvården tvingades ställa om till en följd av bland annat smittspridning och vårdbehov. Trots den höga belastningen på vården under pandemin visar dock resultatet att patienterna har ett stort förtroende för primärvården. En annan aspekt av pandemin som kan vara värt att ta i beaktning är att respondenterna har mer förståelse för det tuffa läget och därför kan bli mer benägna att ge mer positiva svar i enkäten. Regionens coronahantering är befolkningen nöjda med. Detta visar även resultat från andra studier som tex Hälso- och sjukvårdsbarometern. Detta är positivt men resultatet i denna enkät kan behöva tolkas med viss försiktighet då det helt enkelt är andra förutsättningar jämfört med tidigare år.

Pandemin till trots så är resultatet väldigt positivt då vi får högst ranking i landet. Våra patienter upplever att de bli bemötta med respekt, medkänsla och de i hög grad får vara delaktiga i sin vård. Detta kan vara en indikation på att regionens omställningsarbete kring nära vård går i rätt riktning.

Utifrån resultatet går det att identifiera tre huvudsakliga problem som respondenterna upplever. Väntetider, möjligheterna att få kontakt med hälsocentralen och att man inte får träffa samma läkare. Detta är också något som syns i andra enkäter. Som en del i omställningen till nära vård gjorde Region JH tillsammans med kommunerna en enkätundersökning våren 2022 som visade att respondenterna tyckte dessa ämnen var viktiga. Detta är dock inget som är specifikt för Region JH då man kan se liknande tendenser i stora delar av landet. Det är dock en fingervisning på vad patienterna upplever för problem och vad de tycker är viktigt och därför kan det vara bra att fortsätta att utveckla det arbetet.

När man jämför resultaten mellan olika hälsocentraler i länet blir det tydligt att det finns stora skillnader på vissa dimensioner. Mycket handlar om tillgänglighet och i hur stor utsträckning man får träffa samma läkare. Patienter som upplever att de inte får träffa samma läkare eller läkaren de vill träffa tenderar att svara mindre positivt på övriga frågor. Detta gör att vissa hälsocentraler får bättre eller sämre resultat. Detta korrelerar troligtvis mycket med andelen stafettläkare på hälsocentralen.

Vid jämförelse av kön och ålder på respondenterna så är det inte jättestora skillnader mellan kvinnor och män. Resultatet för dimensionerna visar dock att män har mer positiva upplevelser av sitt besök än kvinnor. Ser vi till ålder så är det tydligt att äldre åldersgrupper är mer positiva än de yngre. På samtliga enkätfrågor är nöjdheten fallande i förhållande till ålder. Andra studier visar att yngre personer ställer högre krav på tillgänglighet och digitala lösningar. Detta kan också vara en effekt av pandemin där yngre personer inte har samma förståelse och inte har varit lika utsatta som den äldre befolkningen.