

**RAPPORT FRÅN LANDSTINGETS EPIDEMIOLOGISKA
UTREDNINGSGÄRBE, NR 170, SEPTEMBER 2009**

PÅ RÄTT VÄG!

**Föredragning i landstings-
styrelsen - Overheadbilder**

av Mats Granvik

FÖRORD

Landstinget Dalarna har i 20 års tid använt postenkätundersökningar – så kallade *befolkningssenkäter* – för att få en bild av hur dalfolk lever och mår. Nästan lika länge har undersökningarna använts för att fånga upp rådande uppfattningar om hälso- och sjukvårdens sätt att möta förekommande vårdbehov. Vårvintern 2009 genomfördes den nionde i raden av de undersökningar som riktat sig till folk i yrkesverksam ålder, 20-64-åringar.

Undersökningsresultaten kommer att redovisas i en handfull separata utredningsrapporter. Resultat från utredningsarbetet har hittills redovisats i tre sådana (1-3) och berör svaren på frågorna

Anser Du att Du får den hälso- och sjukvård som Du behöver?

Har Du under de senaste 3 månaderna tyckt att Du behövt hjälp av Din vårdcentral/distriktsläkarmottagning, men ändå avstått från att söka kontakt för Dina problem?

Anser Du att Landstinget Dalarnas hälso- och sjukvård har rimliga väntetider?

*Anser Du att det är **lätt att komma fram på telefon** till Din vårdcentral/distriktsläkarmottagning?*

*Anser Du att det är **lätt att få tid** på Din vårdcentral/distriktsläkarmottagning?*

Vid landstingsstyrelsens sammanträde 7 september 2009 gjorde undertecknad en kortfattad muntlig redovisning av huvudfynden i utredningsarbetet med hjälp av några overhead-bilder. Dessa har i den rapport som här föreligger – rapport 170 – sparats som "minnesanteckningar" från föredragningen.

Rapporteringen från nästan 7 200 20-64-åringar under vårvintern 2009 pekar på att tillgängligheten till vården förbättrats, inte minst telefontillgängligheten vid vårdcentralerna. För närvarande är den den bästa som uppmätts i landstingets posten-

kätundersökningar. Rapporteringen pekar också på att de otillfredsställda vårdbehoven minskat. Det kan därför **med fog påstås att Landstinget Dalarnas hälso- och sjukvård är på rätt väg** i de studerade avseendena. Införandet av telefonisystemet TeleQ och utvecklingsprojekt av typen *Att få tiderna att räcka till* har bidragit till detta.

Geografiska skillnader i vårdutbud och behovstillfredsställelse har på sistone hamnat i fokus i den nationella sjukvårdsdebatten. Av rapporteringen i Dalarna vårvintern 2009 framgår det – bland annat – att andelen som trots ett upplevt hjälpbehov avstått från att kontakta "sin" vårdcentral (under den senaste tremånadersperioden) på grund av negativa erfarenheter från tidigare kontakter kan understiga 4 procent och att tolv av vårdcentralerna har en signifikant högre andel. Av sjukvårdsdebatten att döma bör skillnader av det slaget inte få förekomma.

Falun i september 2009

Mats Granvik
Utredare

Referenser

- 1 Granvik M. *2009 års befolkningsenkät – Resultatredovisning med fokus på upplevda vårdbehov bland 20-64-åringar och hälso- och sjukvårdens sätt att möta dessa*. Utredningsrapport (nr 167). Landstinget Dalarna. Huvudkontoret. Falun augusti 2009.
- 2 Granvik M. *2009 års befolkningsenkät – Synpunkter från deltagarna*. Utredningsrapport (nr 168). Landstinget Dalarna. Huvudkontoret. Falun augusti 2009.
- 3 Granvik M. *2009 års befolkningsenkät – Resultatredovisning med fokus på befolkningens uppfattningar om väntetiderna inom Landstinget Dalarnas hälso- och sjukvård, telefontillgängligheten hos vårdcentralerna och möjligheterna att boka passande besökstider*. Utredningsrapport (nr 169). Landstinget Dalarna. Huvudkontoret. Falun september 2008.

2009 ÅRS POSTENKÄTUNDERSÖKNING

20-64-ÅRINGAR

RAPPORTERNA 167, 168 OCH 169

RESULTATREDOVISNING med fokus på

upplevda vårdbehov och hälso- och sjukvårdens sätt att möta dessa	167:an
väntetiderna inom Landstinget Dalarnas hälso- och sjukvård	169:an
telefontillgängligheten hos vårdcentralerna	169:an
möjligheterna att boka passande besökstider	169:an
synpunkter på undersökningen och enkätfrågorna	168:an
synpunkter på hälso- och sjukvården	168:an
övriga synpunkter som aktualiserats av enkäten	168:an

Utredningsrapporterna på nätet:

1) www.ltdalarna.se

2) Välj "Vård och hälsa"!

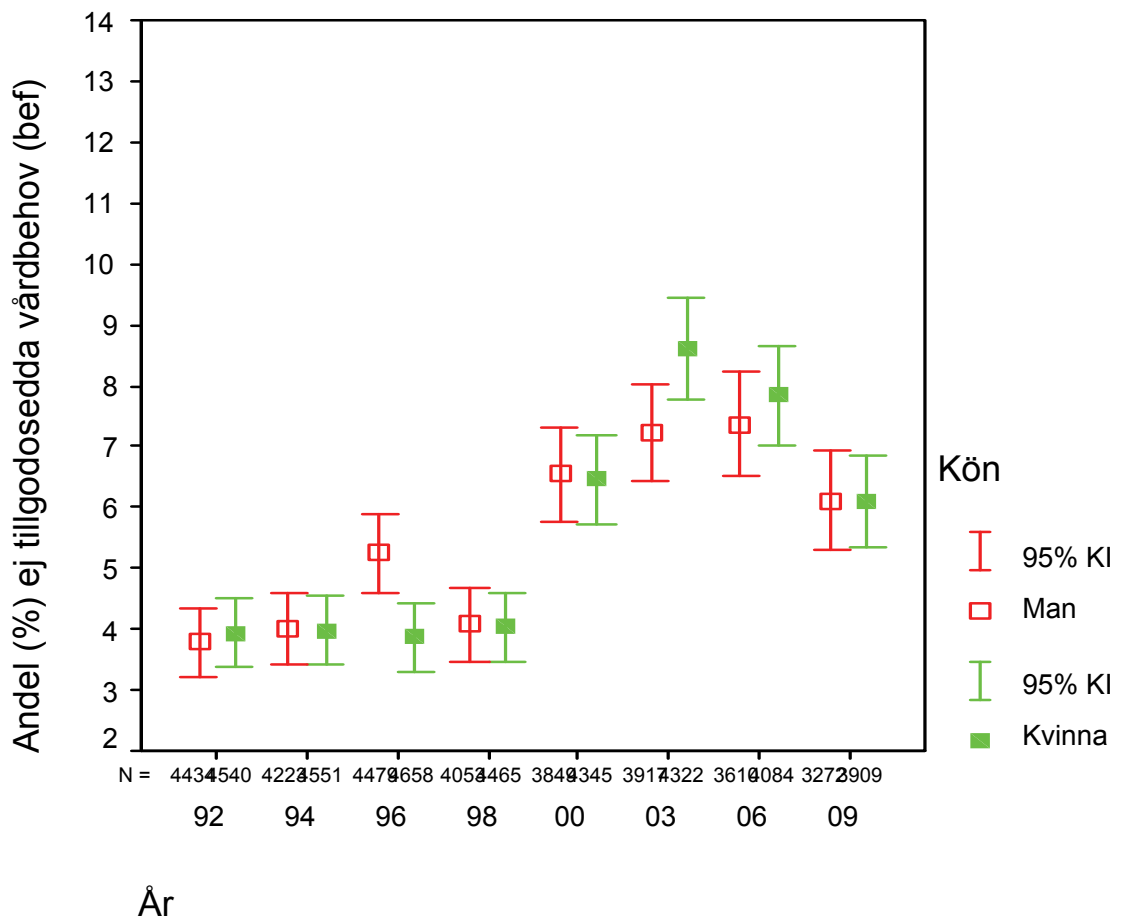
3) Välj "Utredningsrapporter" under rubriken "För professionen"!

4) Välj "Verksamhetsuppföljning" alt "Folkhälsouppföljning" under "Utredningsrapporter"! (alt "Arkivet")

5) Välj rapport nr XXX!

Upplevda vårdbehov och hälso- och sjukvårdens sätt att möta dessa

Diagram 1a Andel (% , 95% konfidensintervall (KI))
 20-64-åringar som anser att man **ej får den hälso- och sjukvård man anser sig behöva** efter undersökningsår och kön. (Befolkningsperspektivet)

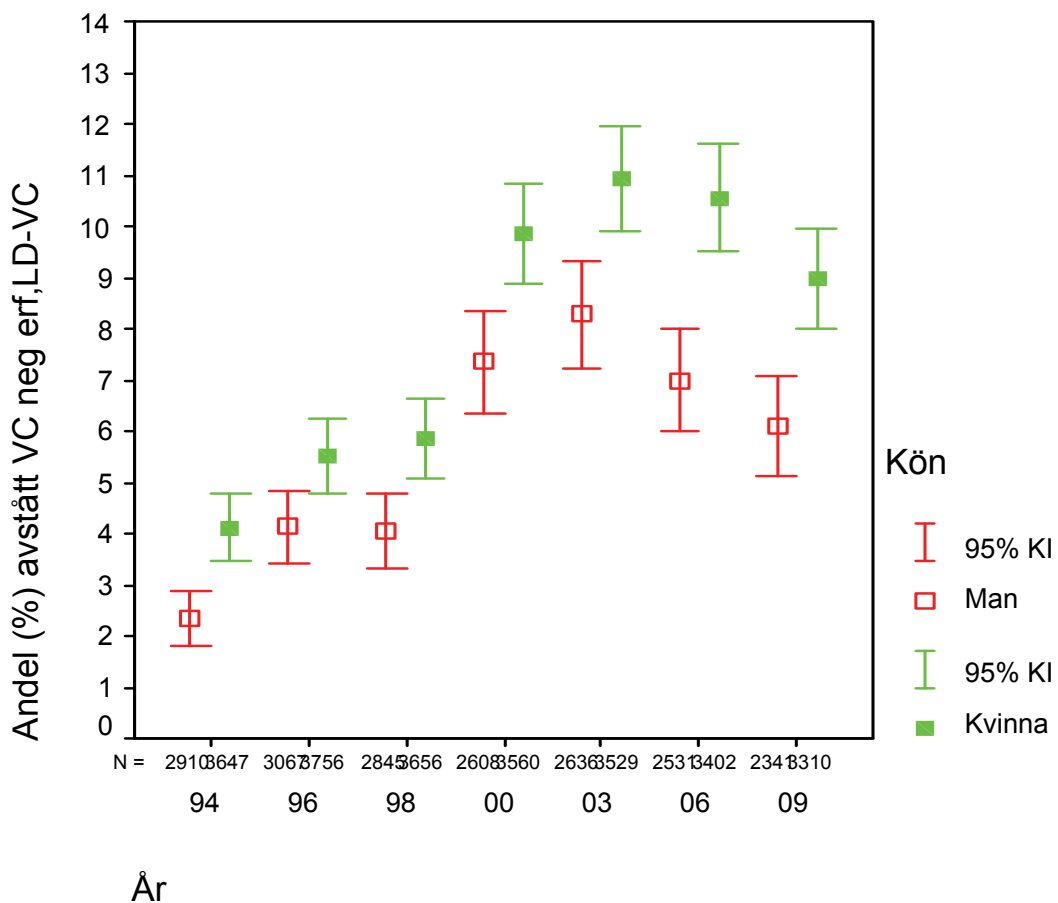


(Vårvintern 2009: 6 procent = 9 – 10 000 individer)

Upplevda vårdbehov och hälso- och sjukvårdens sätt att möta dessa

Att ha avstått från att söka kontakt med landstingets vårdcentraler trots ett upplevt hjälpbehov

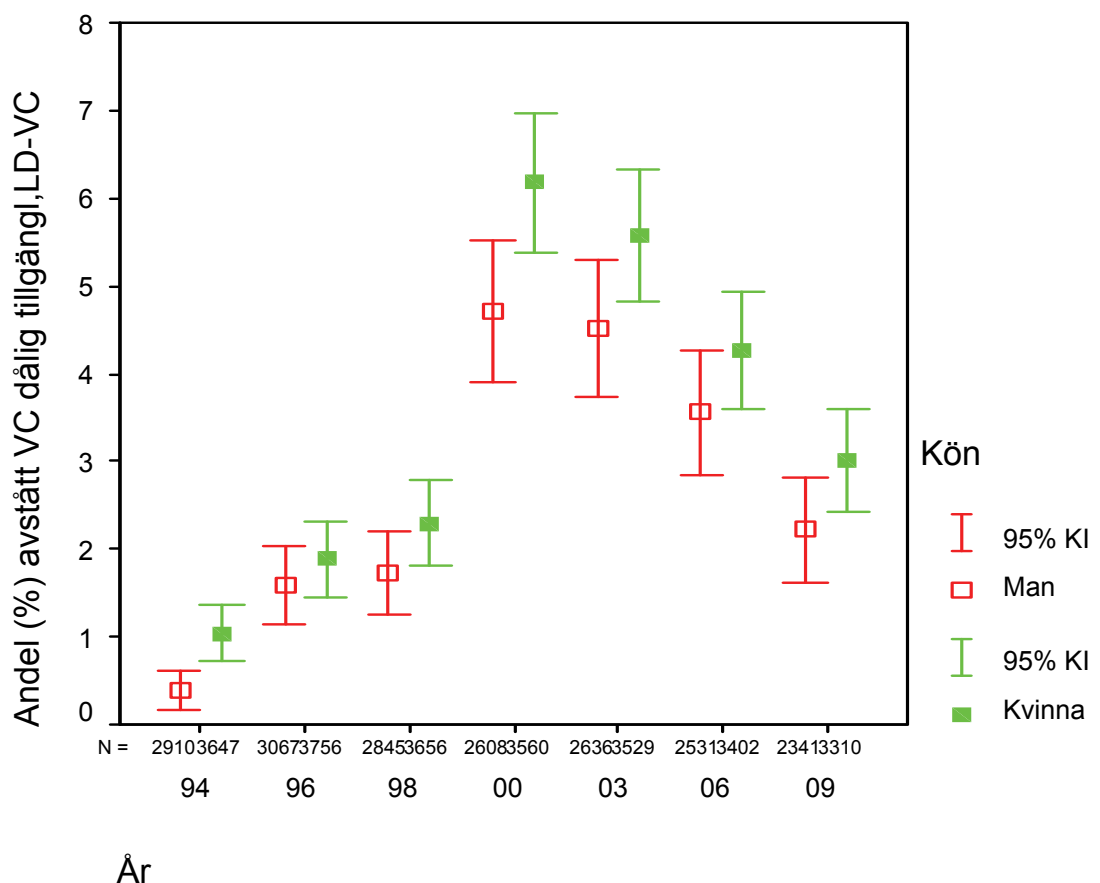
Diagram 14a Andel (% , 95% konfidensintervall) 20-64-åringar som under de senaste 3 månaderna tyckt att man behövt hjälp av "sin" vårdcentral/distriktsläkarmottagning, men ändå avstått från att söka kontakt för sina problem på grund av negativa erfarenheter av undersökningar/behandlinger, bemötande och/eller tillgänglighet efter undersökningsår och kön. Avser personer som namngivit någon av Landstinget Dalarnas vårdcentraler eller distriktsläkarmottagningar på frågan *Har Du någon bestämd vårdcentral (distriktsläkarmottagning) som Du i första hand vänder Dig till när Du söker läkare ("husläkare") för Dina hälsoproblem?*



Upplevda vårdbehov och hälso- och sjukvårdens sätt att möta dessa

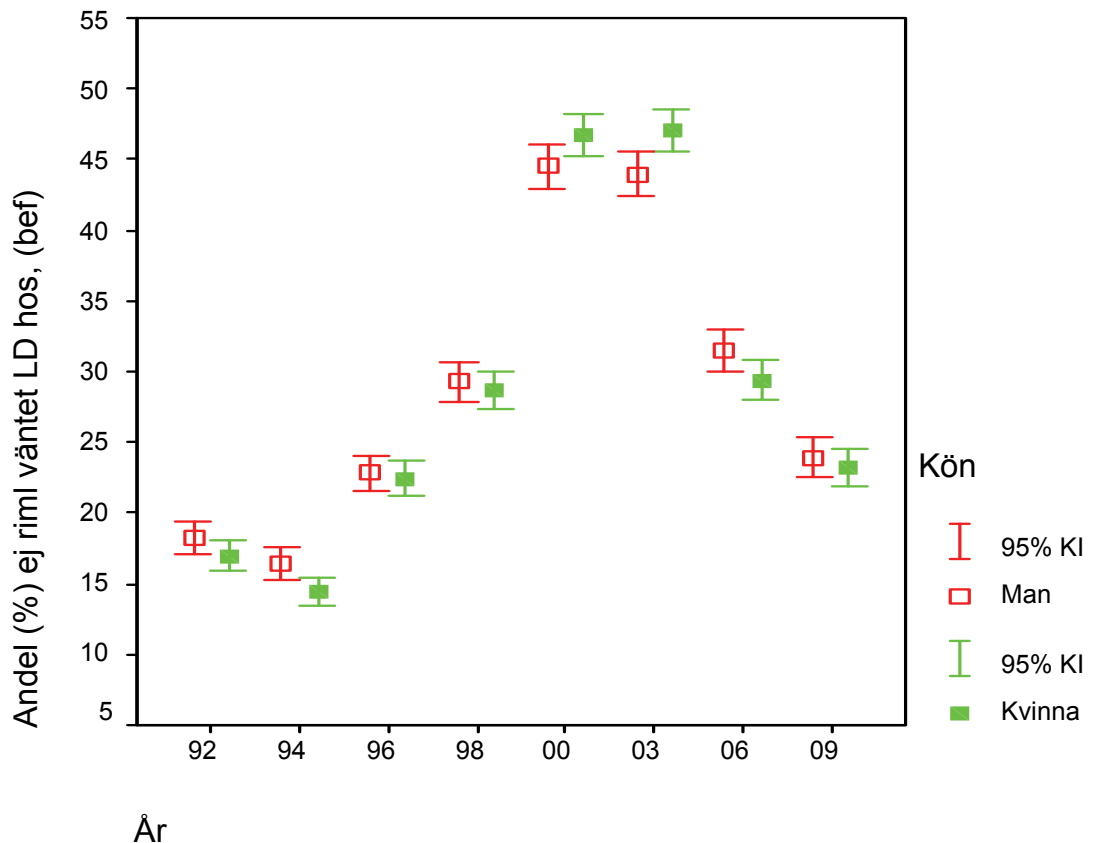
Att ha avstått från att söka kontakt med landstingets vårdcentraler trots ett upplevt hjälpbehov

Diagram 14d Andel (% , 95% konfidensintervall) 20-64-åringar som under de senaste 3 månaderna tyckt att man behövt hjälp av "sin" vårdcentral/distriktsläkarmottagning, men ändå avstått från att söka kontakt för sina problem på grund av negativa erfarenheter av tillgängligheten efter undersökningsår och kön. Avser personer som namngivit någon av Landstinget Dalarnas vårdcentraler eller distriktsläkarmottagningar på frågan *Har Du någon bestämd vårdcentral (distriktsläkarmottagning) som Du i första hand vänder Dig till när Du söker läkare ("husläkare") för Dina hälsoproblem?*



Väntetiderna inom Landstinget Dalarnas hälso- och sjukvård

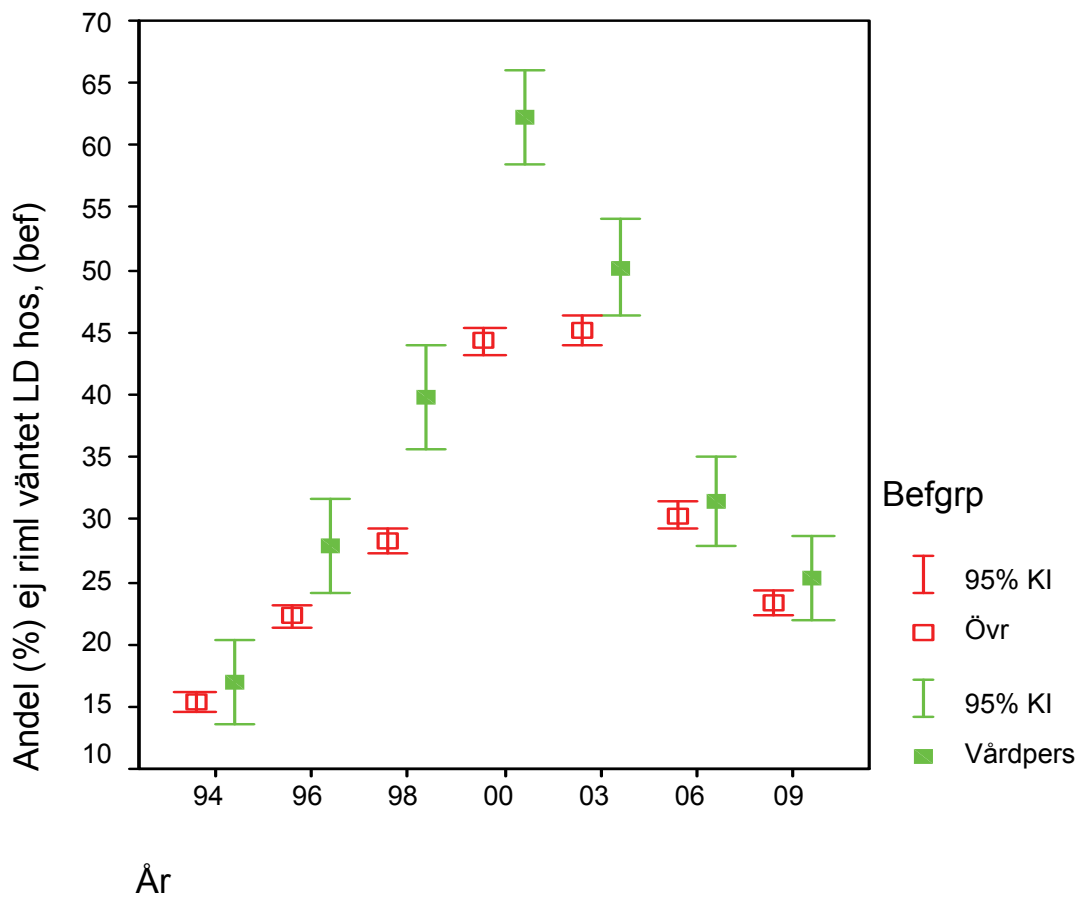
Diagram 1a Andel (% , 95% konfidensintervall (KI)) 20-64-åringar som anser att **Landstinget Dalarnas hälso- och sjukvård ej har rimliga väntetider** efter undersökningsår och kön. (Befolkningsperspektivet)



Antalet med väntetiderna missnöjda 20-64-åringar kan enligt rapporteringen vårvintern 2009 uppskattas till cirka **36 000** individer, vilket är runt *en halvering* av det uppskattade antalet missnöjda nio år tidigare!

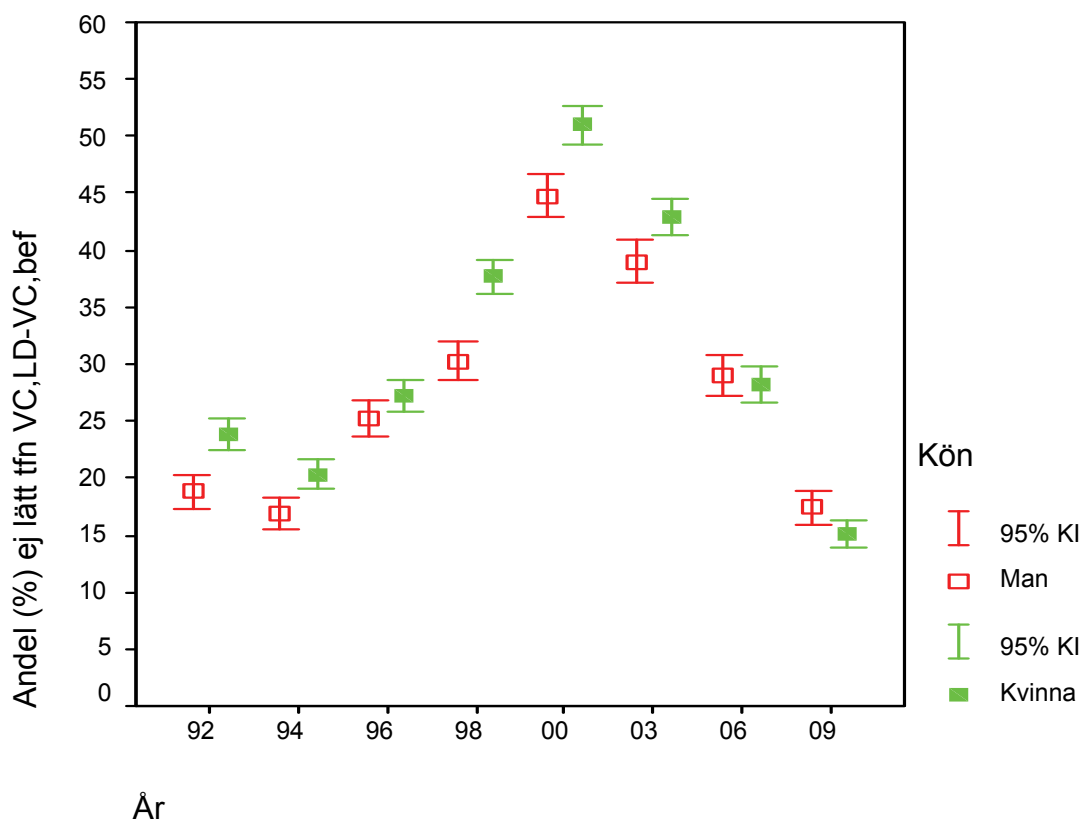
Väntetiderna inom Landstinget Dalarnas hälso- och sjukvård

Diagram 1b Andel (% , 95% konfidensintervall (KI)) bland 20-64-åringar **anställda inom vården** och övriga som anser att **Landstinget Dalarnas hälso- och sjukvård ej har rimliga väntetider** efter undersökningsår. (Befolkningsperspektivet)



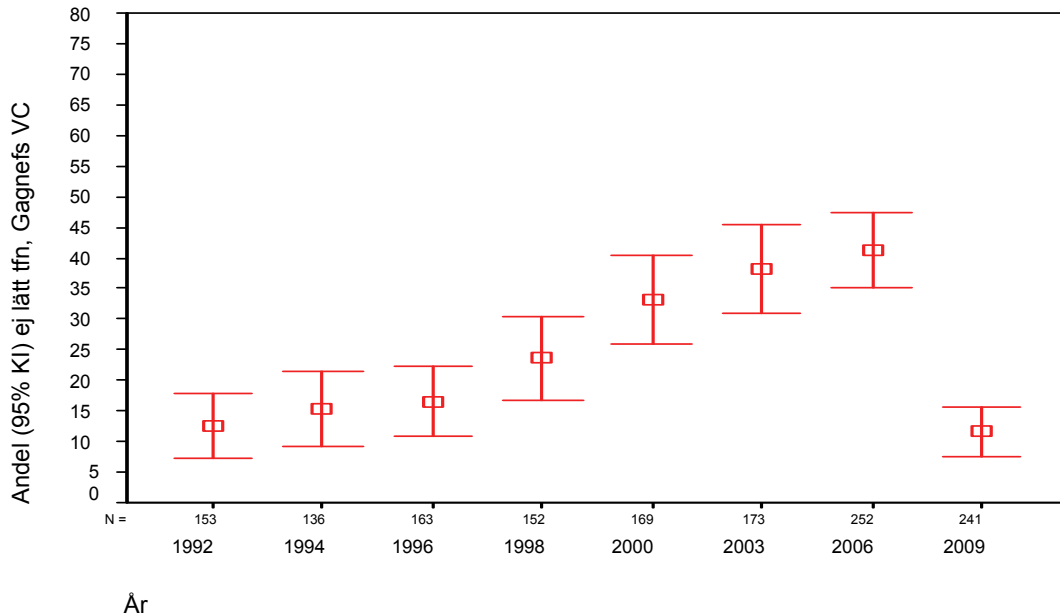
Telefontillgängligheten hos vårdcentralerna

Diagram 7a Andel (%) 20-64-åringar som svarat **Nej** på frågan *Anser Du att det är lätt att komma fram på telefon till Din vårdcentral/distriktsläkarmottagning?* efter undersökningsår. Andelarna är beräknade på personer som namngivit någon av Landstinget Dalarnas vårdcentraler eller distriktsläkarmottagningar på frågan *Har Du någon bestämd vårdcentral (distriktsläkarmottagning) som Du i första hand vänder Dig till när Du söker läkare ("husläkare") för Dina hälsoproblem?*. (Befolkningsperspektivet.)

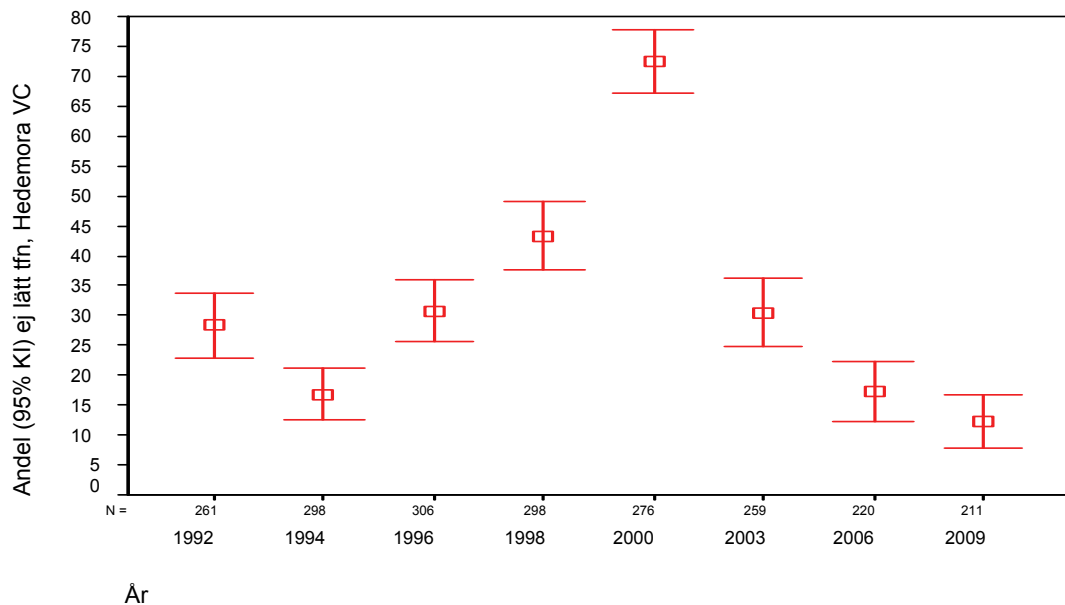


Man kan med fog påstå att **telefontillgängligheten vid vårdcentralerna för närvarande är den bästa som uppmätts i landstingets postenkätundersökningar**. Fortfarande finner dock uppskattningsvis cirka **20 000** kvinnor och män i 20-64-årsåldern (av de cirka **120 000** som brukar vända sig till någon av Landstinget Dalarnas vårdcentraler) problem med att snabbt nog få telefonkontakt med "sin" vårdcentral. Man ska emellertid hålla i åtanke att antalet uppgick till nästan **60 000** vid millenniumskiftet.

Bilaga 2: Diagram 11:11 Andel (%) 20-64-åringar som svarat *Nej* på frågan *Anser Du att det är lätt att komma fram på telefon till Din vårdcentral/distriktsläkarmottagning?* efter undersökningsår. Avser personer som uppgivit *Gagnefs vårdcentral* (inkl fd filialerna Mockfjärd och Björbo) på frågan *Har Du någon bestämd vårdcentral (distriktsläkarmottagning) som Du i första hand vänder Dig till när Du söker läkare ("husläkare") för Dina hälsoproblem?* (Befolkningsperspektivet.)

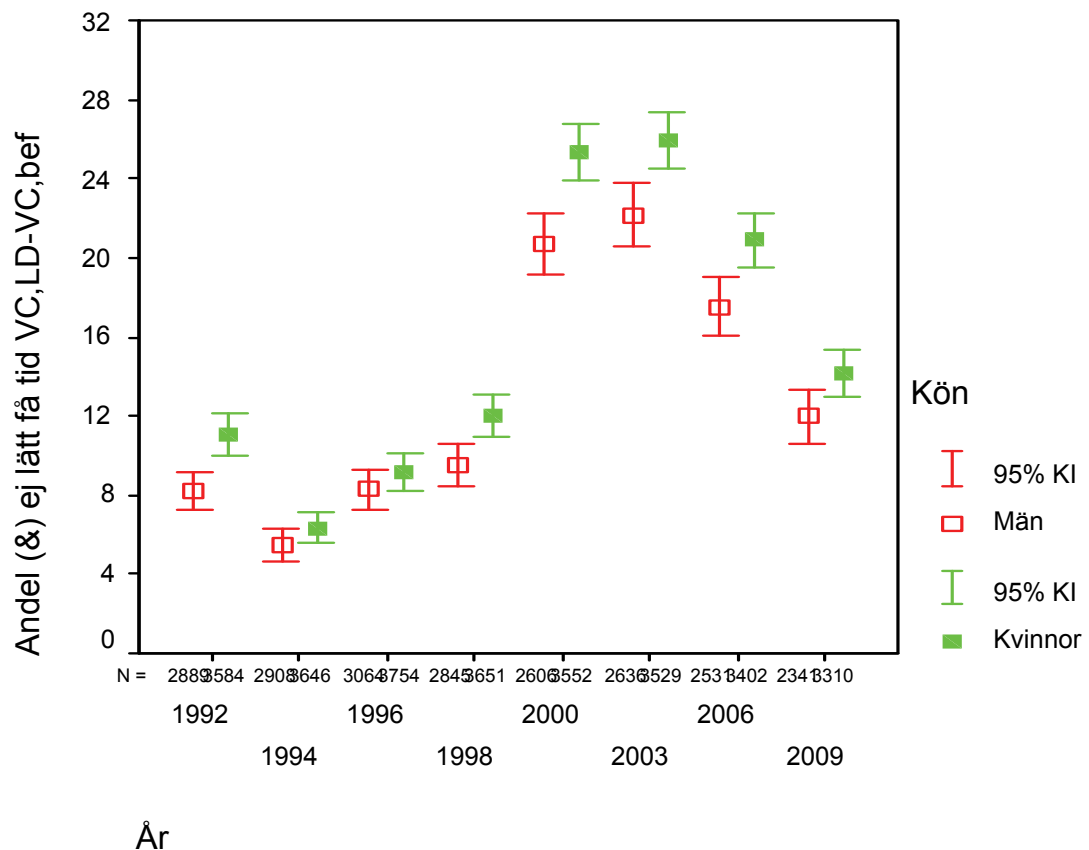


Bilaga 2: Diagram 11:12 Andel (%) 20-64-åringar som svarat *Nej* på frågan *Anser Du att det är lätt att komma fram på telefon till Din vårdcentral/distriktsläkarmottagning?* efter undersökningsår. Avser personer som uppgivit *Hedemora vårdcentral* på frågan *Har Du någon bestämd vårdcentral (distriktsläkarmottagning) som Du i första hand vänder Dig till när Du söker läkare ("husläkare") för Dina hälsoproblem?* (Befolkningsperspektivet.)



Möjligheterna att boka passande besökstider

Diagram 12a Andel (%) 20-64-åringar som svarat **Nej** på frågan **Anser Du att det är lätt att få tid på Din vårdcentral/distriktsläkarmottagning?** efter undersökningsår och kön. (Avser personer som namngivit någon av Landstinget Dalarnas vårdcentraler eller distriktsläkarmottagningar på frågan *Har Du någon bestämd vårdcentral (distriktsläkarmottagning) som Du i första hand vänder Dig till när Du söker läkare ("husläkare") för Dina hälsoproblem?.*)

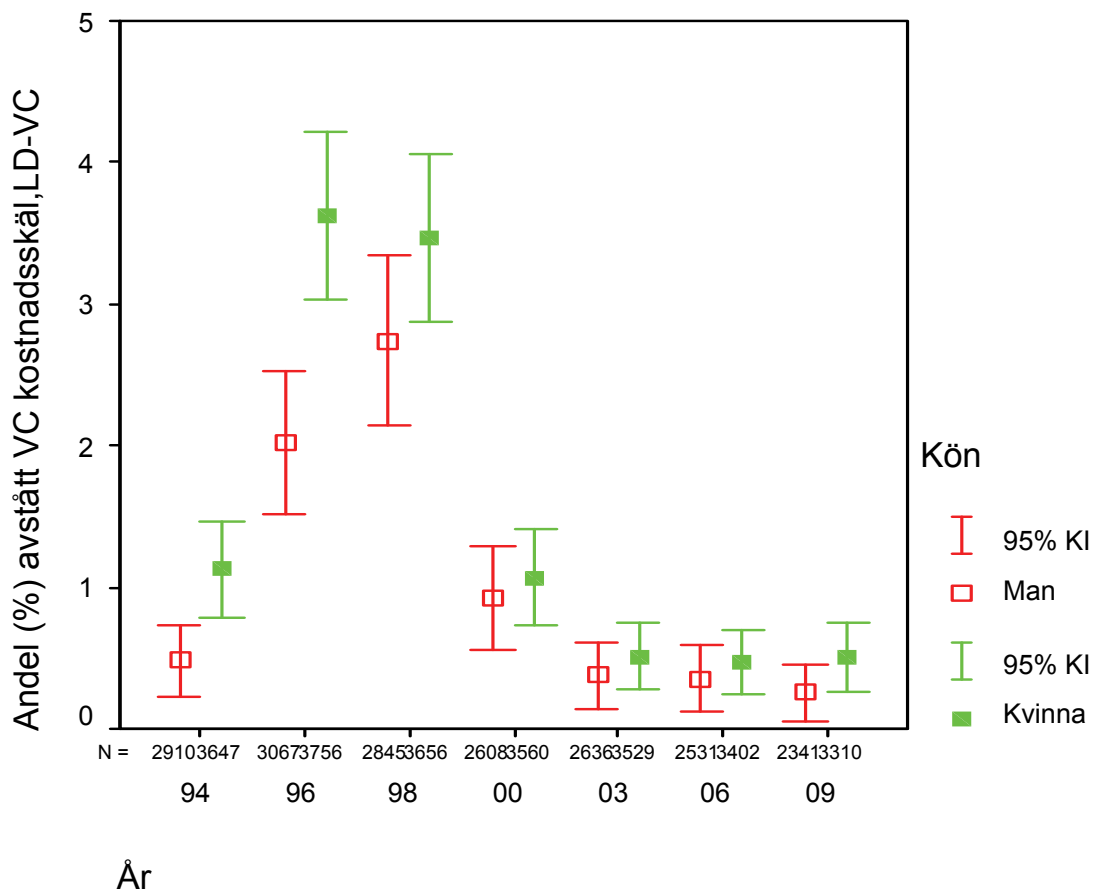


Bland de 20-64-åringar som brukar vända sig till vårdcentralerna kan numera uppskattningsvis cirka 16 000 stå för åsikten att det inte är lätt att få tid. Sex år tidigare (vårvintern 2003) torde antalet ha uppgått till uppskattningsvis nästan 30 000.

Upplevda vårdbehov och hälso- och sjukvårdens sätt att möta dessa

Att ha avstått från att söka kontakt med landstingets vårdcentraler trots ett upplevt hjälpbehov

Diagram 14e Andel (% , 95% konfidensintervall) 20-64-åringar som under de senaste 3 månaderna tyckt att man behövt hjälp av "sin" vårdcentral/distriktsläkarmottagning, men ändå avstått från att söka kontakt för sina problem på grund av kostnadsskäl ("för dyrt") efter undersökningsår och kön. Avser personer som namngivit någon av Landstinget Dalarnas vårdcentraler eller distriktsläkarmottagningar på frågan *Har Du någon bestämd vårdcentral (distriktsläkarmottagning) som Du i första hand vänder Dig till när Du söker läkare ("husläkare") för Dina hälsoproblem?*



2009 ÅRS POSTENKÄTUNDERSÖKNING 20-64-ÅRINGAR

RAPPORTERNA 167, 168 OCH 169

RESULTATREDOVISNING med fokus på

Utvecklingen

upplevda vårdbehov och hälso- och sjukvårdens
sätt att möta dessa



väntetiderna inom Landstinget Dalarnas hälso-
och sjukvård



tefontillgängligheten hos vårdcentralerna



möjligheterna att boka passande besökstider



Geografiska skillnader!



Indikerar en förbättringspotential?

Diagram 15c Andel (% , 95% konfidensintervall) 20-64-åringar som under de senaste 3 månaderna vårvintern 2009 tyckt att man behövt hjälp av "sin" vårdcentral/distriktsläkarmottagning, men ändå avstått från att söka kontakt för sina problem på grund av negativa erfarenheter av undersökningar/behandlingar, bemötande och/eller tillgänglighet efter vårdcentralsområde (Se bilaga 2!). Avser personer som namngivit någon av Landstinget Dalarnas vårdcentraler eller distriktsläkarmottagningar på frågan *Har Du någon bestämd vårdcentral (distriktsläkarmottagning) som Du i första hand vänder Dig till när Du söker läkare ("husläkare") för Dina hälsoproblem?*

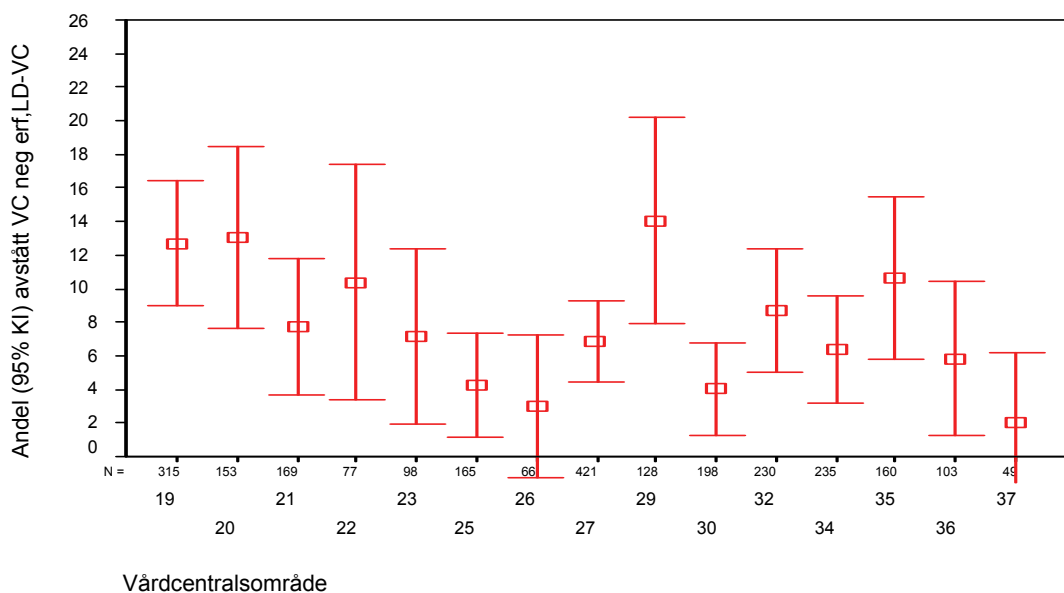
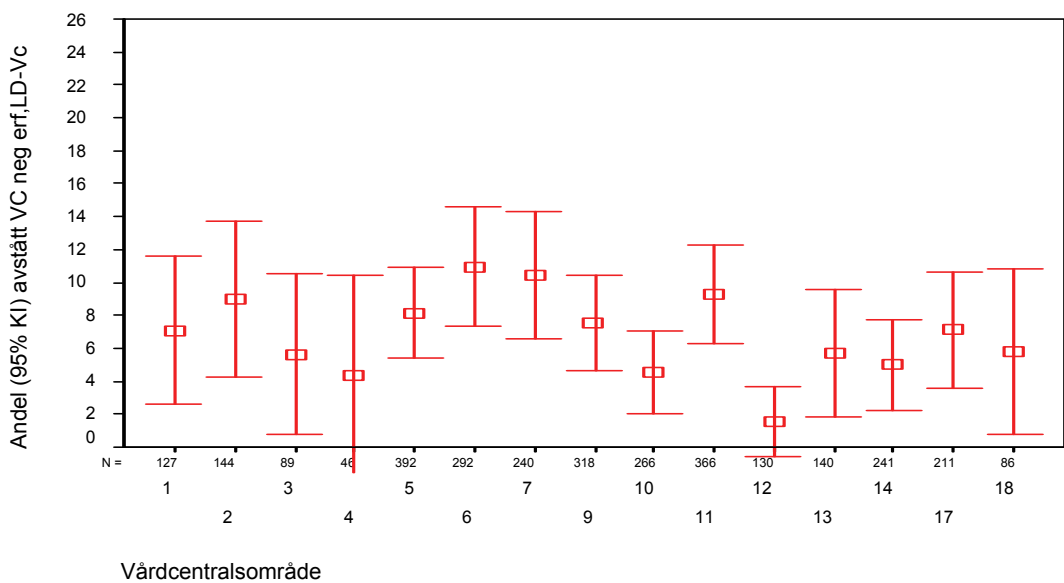


Diagram 9a Andel (% , 95% konfidensintervall (KI)) som anser att man ej får den hälso- och sjukvård man anser sig behöva efter **vårdcentralsområde (Se bilaga 2!). Avser vårvintern 2009. (Befolkningsperspektivet)**

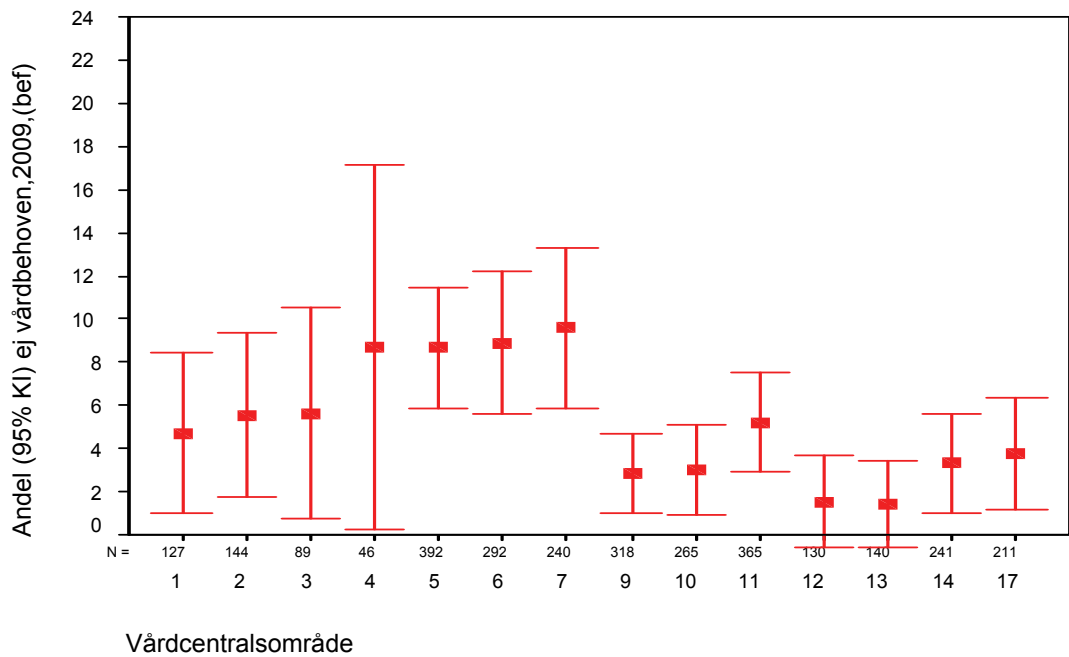
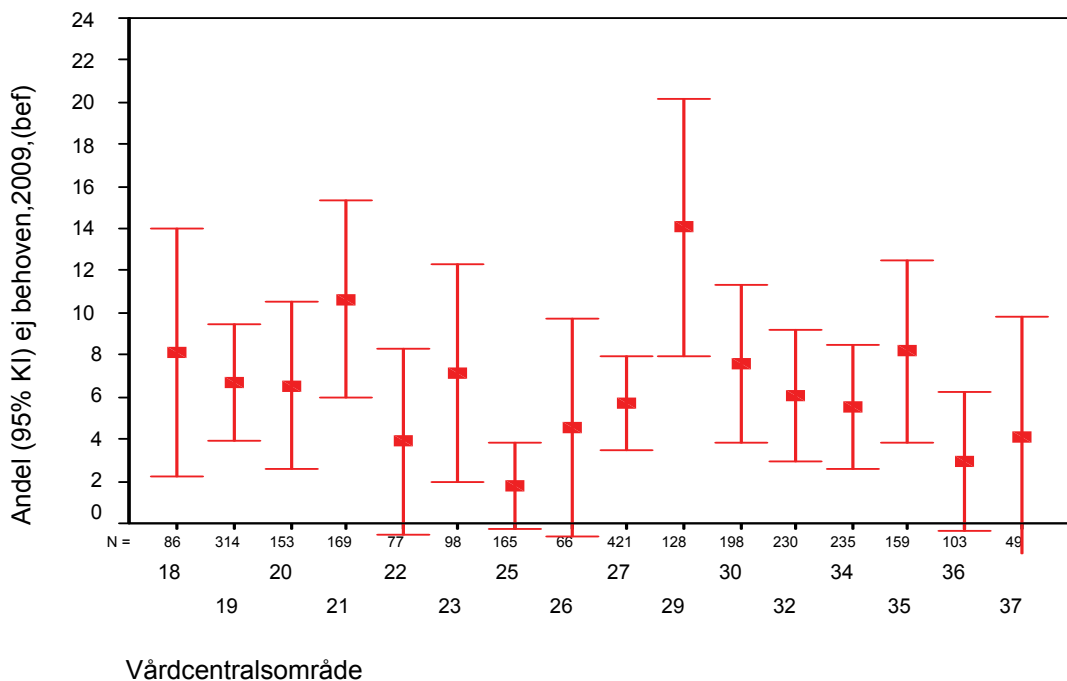


Diagram 9a forts. Andel (% , 95% konfidensintervall (KI)) som anser att man ej får den hälso- och sjukvård man anser sig behöva efter **vårdcentralsområde (Se bilaga 2!). Avser vårvintern 2009. (Befolkningsperspektivet)**



Upplevda vårdbehov och hälso- och sjukvårdens sätt att möta dessa

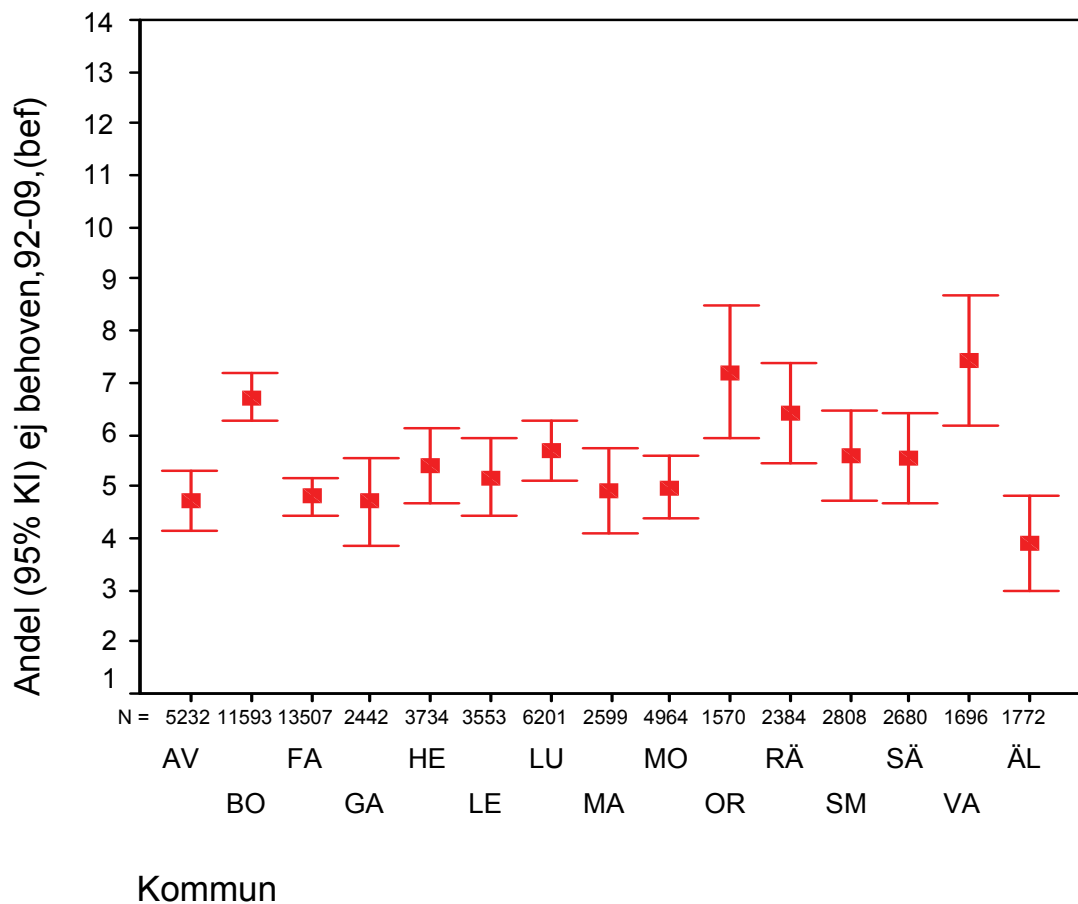
Från 2009 års rapportering kan man – beträffande ”vårdcentralsnivån” ta fasta på att personer som vänder sig till de tre vårdcentralerna i Borlänge (den på **Borlänge sjukhus, Jakobsgårdarnas vårdcentral** och **Kvarnsvedens vårdcentral**), **Leksands vårdcentral**, **Solsidans vårdcentral i Ludvika** och **Orsa vårdcentral** har signifikant högre andelar med **ej tillgodosedda vårdbehov** än bland personer som vänder sig till **Malungs vårdcentral**, **Grycksbo vårdcentral** och **Svärdsjö vårdcentral**.

De senare visar att det går att nå ner till 2 – 3 procent eller högst 4 procent med ej tillgodosedda vårdbehov, vilket är betydligt gynnsammare än de cirka 8, 10 och 14 procent som uppnåtts bland personer som vänder sig till en del andra vårdcentraler som de i Borlänge, Leksand och Orsa.

(När det gäller ”vårdcentralsnivån” skall det hållas i åtanke att ej tillgodosedda vårdbehov *inte nödvändigtvis* enbart behöver böttna i ej tillgodosedda vårdbehov av personalen på ”sin” vårdcentral.)

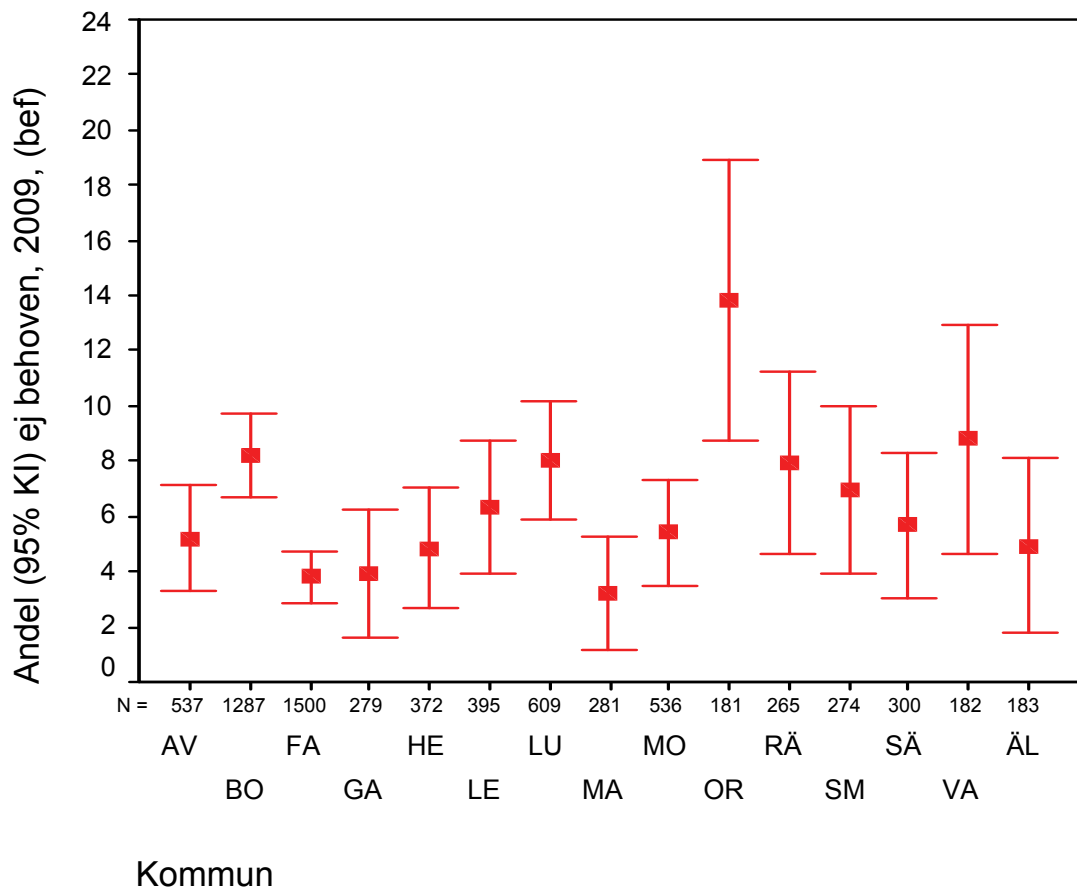
Upplevda vårdbehov och hälso- och sjukvårdens sätt att möta dessa

Diagram 5a Andel (% , 95% konfidensintervall (KI))
20-64-åringar som anser att man ej får den hälso- och sjukvård man anser sig behöva efter kommun. Avser åren 1992, 1994, 1996, 1998, 2000, 2003, 2006 och 2009. (Befolkningsperspektivet)



Upplevda vårdbehov och hälso- och sjukvårdens sätt att möta dessa

Diagram 5c Andel (% , 95% konfidensintervall (KI)) 20-64-åringar som vårvintern 2009 ansåg att man ej fått den hälso- och sjukvård man ansett sig behöva efter kommun. (Befolkningsperspektivet)



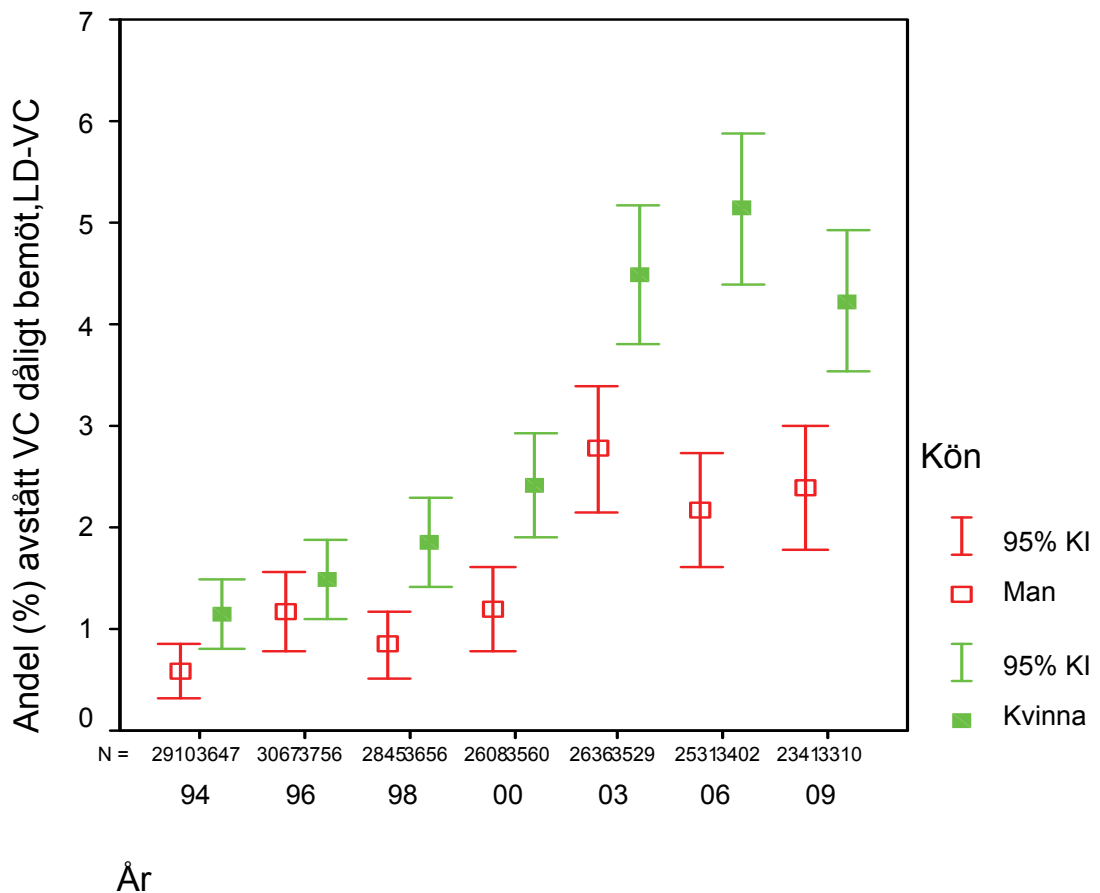
Möjligheterna att boka passande besökstider

Rapporteringen från boende i **Malungs kommun** och bland personer som brukar vända sig till **Långshyttans vårdcentral** och **Grycksbo vårdcentral** visar att det är fullt möjligt att nå ner till **5-6 procent** som tycker att det **inte är lätt att få tid på "sin" vårdcentral**. I tio eller elva av länets kommuner och i många (tolv eller tretton) vårdcentralsområden är andelen för närvarande signifikant högre. Bland vårdcentraler med höga andelar missnöjda märks framför allt **Orsa vårdcentral**, **Leksands vårdcentral** och **Mora vårdcentral**. Dessa vårdcentraler har **haft höga andelar i de tre senaste undersökningarna**. Det ogynnsamma utfallet torde till stor del (eller uteslutande) bero på bemanningsproblem på läkarsidan.

Upplevda vårdbehov och hälso- och sjukvårdens sätt att möta dessa

Att ha avstått från att söka kontakt med landstingets vårdcentraler trots ett upplevt hjälpbehov

Diagram 14c Andel (% , 95% konfidensintervall) 20-64-åringar som under de senaste 3 månaderna tyckt att man behövt hjälp av "sin" vårdcentral/distriktsläkarmottagning, men ändå avstått från att söka kontakt för sina problem på grund av negativa erfarenheter av bemötandet efter undersökningsår och kön. Avser personer som namngivit någon av Landstinget Dalarnas vårdcentraler eller distriktsläkarmottagningar på frågan *Har Du någon bestämd vårdcentral (distriktsläkarmottagning) som Du i första hand vänder Dig till när Du söker läkare ("husläkare") för Dina hälsoproblem?*



168:an (Synpunkter)

Synpunkter på själva enkätundersökningen:

Frågorna klart ställda – lätta att besvara..... Jag tycker att ni formulerat frågorna på ett bra och lättförståeligt vis. Annars när man ska fylla i blanketter så brukar dom innehålla många obegripliga ord och förkortningar, men ni har lyckats! Hälsningar från en blankett- och formulärhatare.

Det är bra att landstinget bryr sig.

Blir enkäten bara en "hyllvärmare" har jag slarvat bort en dryg timme av min dyrbara tid.

Enkäten blev en påminnelse för mig att jag bör sluta snusa och dricka mindre alkohol. Jag lovar att försöka!

Synpunkter på hälso- och sjukvården:

Sjukvården fungerar bra när man väl får kontakt/vård men innan är det lång väntan om man inte är livshotande sjuk.

Jag tycker att sjukvården speglas på ett negativt sätt i media. De kontakter jag har haft har fungerat oklanderligt!

Att alltid ha en ny läkare – stafettläkare – gör att man känner otrygghet och en uppgivenhet. Det finns ingen kontinuitet och personkännedom. Detta gör att man drar sig för att uppsöka vården.

Kommande rapporter:

Förtroendet för arbetet på VC

Bemötandet på VC

Läkarens lyssnande (VC)

Tillräckligt med tid i läkarkonsultationen (VC)

.....

Serviceprofiler VC