

Invånarpanelen: E-tjänster och tillgänglighet till hälsocentraler

Innehåll

1	Inledning.....	3
1.1	Enkätfrågor och underlag.....	3
1.2	Undersökningstid	3
1.3	Deltagare.....	3
1.4	Analys av deltagarna	4
2	Erfarenheter av e-tjänster	6
2.1	Analys av erfarenheter av e-tjänster	7
3	Känsla och uppfattning av e-hälsa	7
3.1	Analys av känsla och uppfattning av e-hälsa	7
4	Tillgänglighet till din hälsocentral	7
4.1	Analys av tillgänglighet till din hälsocentral.....	9
5	Kommande undersökningar	10
5.1	Analys av kommande undersökningar.....	10
6	Synpunkter på enkäten/invånarpanelen.....	11

1 Inledning

Syftet med landstingets medborgardialoger och invånarpanelen är att stärka den demokratiska processen och öka förtroendet för landstingets verksamheter och ge de förtroendevalda ett bredare underlag för att fatta genomtänkta och hållbara beslut. Medborgarutskottet ser invånarpanelen som ett sätt att bredda målgruppen som deltar i medborgardialogen. Genom en invånarpanel blir det lättare att nå ungdomar och de som är ”mitt i livet”. Invånarpanelens medlemmar kan svara på enkätfrågor oberoende av tid och rum.

Genom invånarpanelen kan mer komplexa samhällsfrågor tas upp och förklaras, men invånarpanelen kan också användas för att snabbt få panelmedlemmarnas svar på en enskild frågeställning.

Målet är att invånarpanelen ska vara ett permanent och kontinuerligt inslag i landstingets berednings- och beslutsprocess.

1.1 Enkätfrågor och underlag

Frågorna till enkäten togs fram via landstingets primärvårdsförvaltning och kommunikationsenhet. Medborgarutskottet bidrog även med synpunkter och förslag till dessa. Frågorna delades in i följande områden/kapitel:

- Bakgrund
- Erfarenheter av e-tjänster
- Känsla och uppfattning av e-hälsa
- Tillgänglighet till din hälsocentral
- Kommande undersökningar

1.2 Undersökningstid

Enkäten skickades ut 2017-12-20 och det var möjligt att svara fram till 2018-01-31. En påminnelse skickades ut till de som inte svarat 2018-01-08.

1.3 Deltagare

Detta var den första omgången av frågor till landstingets invånarpanel. Totalt 250 personer var anmälda när resultatet togs fram varav 188 svarade på enkäten. Åldern på de svarande varierade stort, den äldsta var född 1930 och den yngsta var född 1993. De flesta som svarade på enkäten var födda under 1940-talet, se bild 1.

Vilket år är du född?

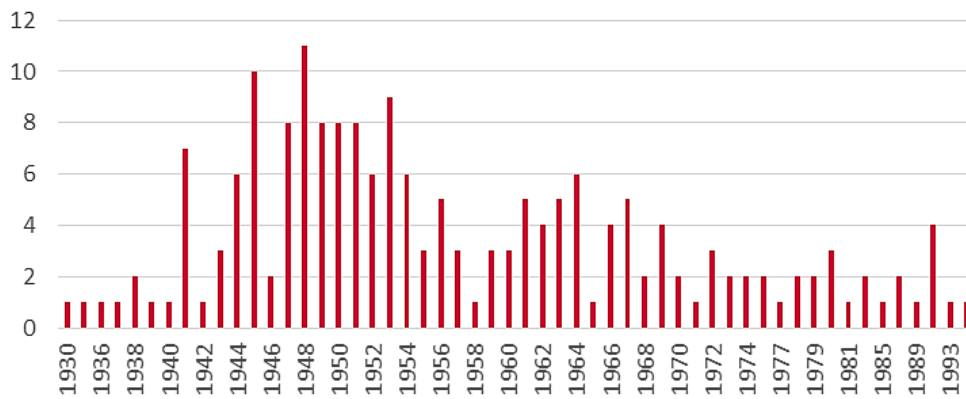


Bild 1

Deltagarna bor i elva av tolv kommuner i länet och de flesta bor i Kalmar kommun. Den enda kommunen som inte representerades av de svarande var Högsby kommun, se bild 2.

I vilken kommun bor du?

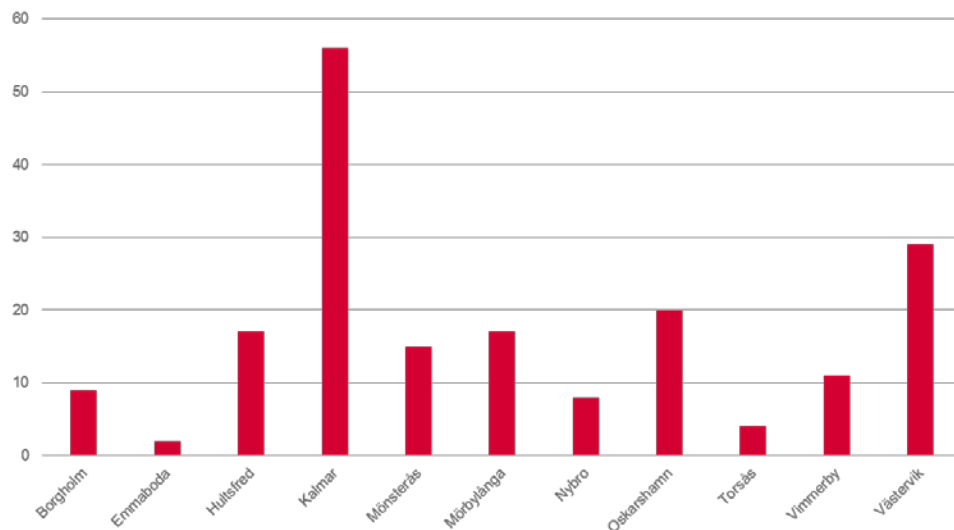


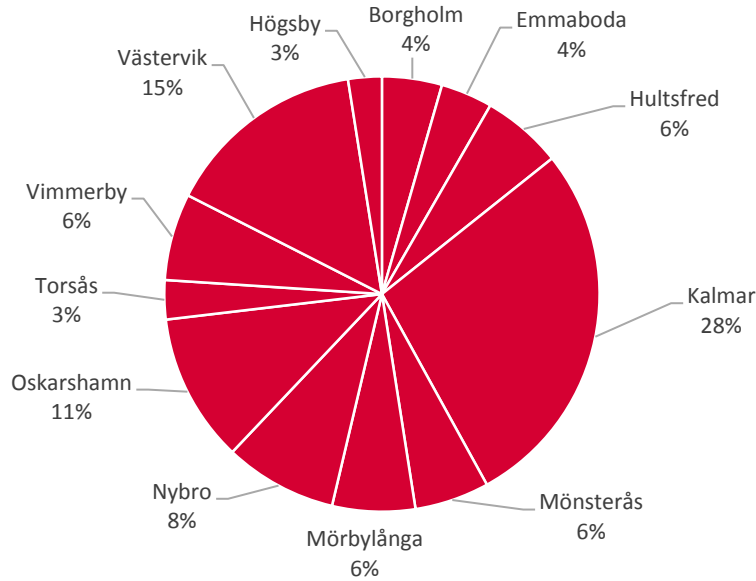
Bild 2

1.4 Analys av deltagarna

De svarandes åldersdistribution samlas till stor del kring de som är födda på 1940-talet. Ett av argumenten bakom att genomföra en invånarpanel är att nå ut till unga och personer ”mitt i livet”. I denna omgång av invånarpanelen har dessvärre gruppen unga inte deltagit i större utsträckning. Dock är det fler personer ”mitt i livet” som har svarat än unga.

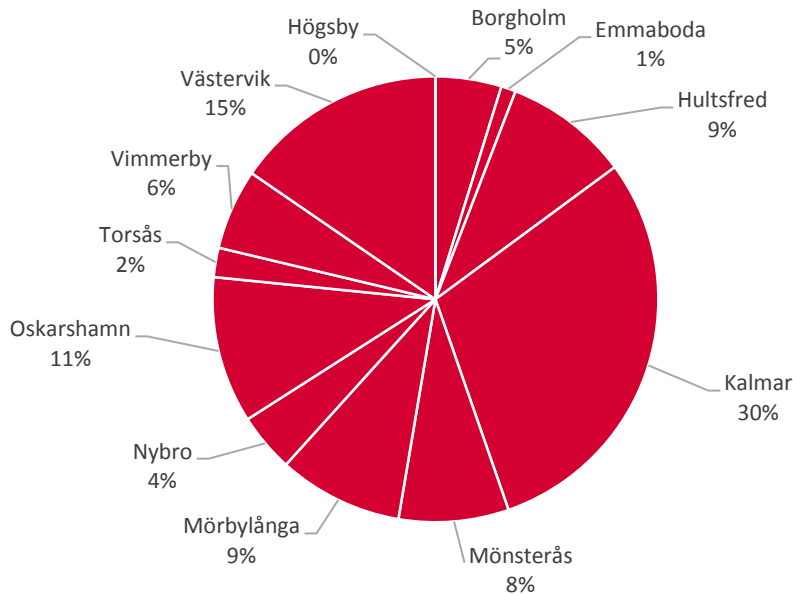
Vidare reflekterar spridningen av hemkommuner befolkningen i länet till hög grad (jämför cirkeldiagram 1 och cirkeldiagram 2).

Invånare per kommun i procent



Cirkeldiagram 1

Antal svarande per kommun i procent



Cirkeldiagram 2

Skillnaden är som minst mellan invånarantal och antal svarande när det gäller Kalmar kommun (28 % mot 30 %), Västerviks kommun (15 %), Oskarshamns kommun (11 %), Borgholms kommun (4 % mot 5 %) Torsås kommun (3 % mot 2 %) Mönsterås kommun (6 % mot 8 %) och Vimmerby kommun (6 %). Störst är skillnaden gentemot befolkningsunderlaget i Emmaboda kommun (4 % mot 1 %), Hultsfreds kommun (6 % mot 9 %), Mörbylånga kommun (6 % mot 9 %), Nybro kommun (8 % mot 4 %) och Högsby kommun (2 % mot 0 %). Detta resultat visar att det kan behövas riktade insatser för att öka representativiteten i deltagandet.

2 Erfarenheter av e-tjänster

Vid frågan huruvida deltagarna använder sig av e-tjänsterna svarade 136 ja, 49 nej och tre svarade vet ej. Av de som svarade ja har de använt tjänsterna enligt följande:

ALTERNATIV	ANTAL
Läsa min journal	96
Förnya recept	89
Kontakta mottagning	76
Boka/avboka tid	76
Stöd och behandling, exempelvis KBT	4
Rehabilitering via videomöte	2
Annat, vad?	12

Totalt tolv av de som svarade ja valde alternativet ”Annat, vad?” där de preciserat sig mer. De har bland annat kontrollerat vilka recept de har, sökt information om krämpor, bytt hälsocentral, läst sina provsvar och beställt olika sorters tester och vårdmaterial.

En följdfråga till de som svarat ja på om de använt sig av e-tjänsterna var om de anser att utbudet av e-tjänster uppfyller deras behov. Här svarade 97 ja, 29 nej och tio vet ej. Till de som svarade nej angående om de använt e-tjänsterna uppgav 31 att de besökt webbplatsen 1177.se, 19 svarade att de inte hade gjort det och två hade svarat vet ej.

Den sista frågan gällande användandet av e-tjänster var ’vilka av dessa e-tjänster tycker du skulle vara intressant att använda?’. Den besvarades enligt nedan:

ALTERNATIV	ANTAL
Träffa läkare/sjuksköterska/psykolog/fysioterapeut via videomöte	63
Få sjukvårdsrådgivning via video, exempelvis vid kontakt med hälsocentralen eller 1177	65
Kunna följa min remiss via e-tjänster	132
Se mina provsvar i e-journalen	150
Få rehabilitering via video	34
Beskriva mina besvär och symtom för ett besök/rådgivning	80
Få sina kallelser elektroniskt	101
Göra egenmätning, exempelvis mäta mitt blodtryck hemma, och rapportera in värdet till läkare eller behandlare	70
Inget av ovanstående	11
Annat/eget förslag	12

De tolv personerna som svarade annat/eget förslag fyllde i en fritextruta med förslag. De vill kunna boka/avboka tider via 1177.se. De vill även kunna se om/vem som har tagit del av journal/provsvar för att veta huruvida informationen har spridits vidare. De tycker att e-tjänsterna är ett bra komplement till fysiska besök och att det framgår att tjänsterna inte ersätter fysiska besök. De efterfrågar även en chattfunktion med vårdpersonal. De tycker även att tidsbokningar bör kunna ske elektroniskt.

2.1 Analys av erfarenheter av e-tjänster

Majoriteten av deltagarna i invånarpanelen har använt sig av e-tjänsterna via 1177.se. De flesta efterfrågar möjligheten att följa ens vårdärende via 1177.

3 Känsla och uppfattning av e-hälsa

Den första frågan i kategorin var ”Vilka fördelar eller nackdelar kan du se med att möta vården digitalt”. Svartalternativen och antal svar följer i tabellen nedan:

ALTERNATIV	ANTAL
Jag tycker det är snabbare och enklare	123
Jag tycker inte det känns personligt	79
Jag tror att vårdrelationen kan bli sämre	63
Jag slipper resa till min hälsocentral	96
Jag tycker att det är svårt att hantera tekniken	14
Jag tycker det är bra att kunna göra självundersökningar	45
Jag är orolig för min integritet	16
Inget av ovanstående	7
Ser du fler fördelar eller nackdelar?	26

Frågan ”Ser du fler fördelar eller nackdelar?” efterföljdes av en fritextruta där deltagarna kunde ge egna förslag. Invånarna ser en ekonomisk fördel med digitalisering. Även att e-tjänster är ett bra komplement till fysiska besök och kan effektivisera vården framåt.

En nackdel kan vara att alla invånare inte har samma förutsättningar att använda sig av digitala hjälpmedel som till exempel bristande digitala kunskaper eller på grund av funktionsnedsättningar.

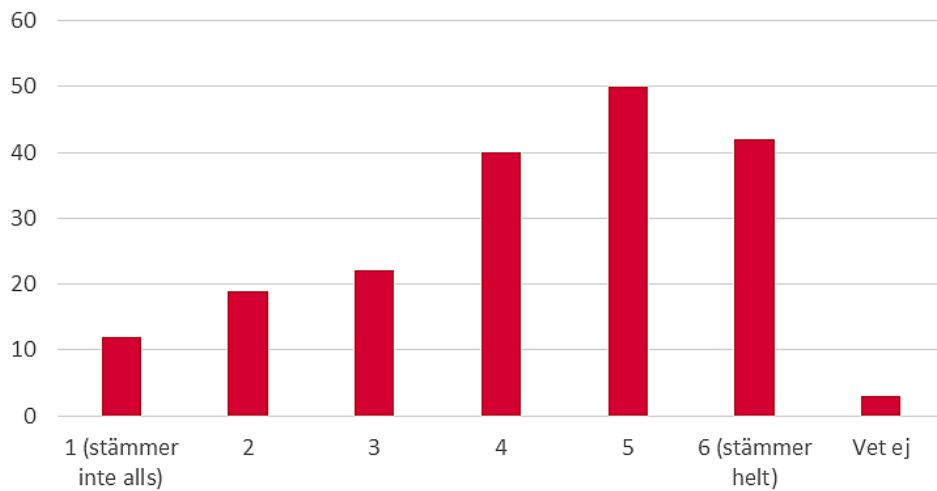
3.1 Analys av känsla och uppfattning av e-hälsa

Svaren visar att deltagarna ser mer fördelar än nackdelar när vården digitaliseras dock med endast en mindre majoritet. Det de tycker är mest positivt är att möten i vården effektiviseras och att de slipper resa. Nackdelarna som lyfts är mest är att det digitala mötet inte känns personligt och att de tror att vårdrelationen blir sämre. Sammanfattningsvis uppfattar deltagarna det digitala mötets enkelhet men är samtidigt rädda att det personliga kommer att lida.

4 Tillgänglighet till din hälsocentral

Denna kategori inleds med tre frågor där deltagarna tog ställning till påståenden angående tillgänglighet. Den första frågan var ”Jag tycker det är enkelt att få kontakt per telefon” och resultatet är enligt nedan:

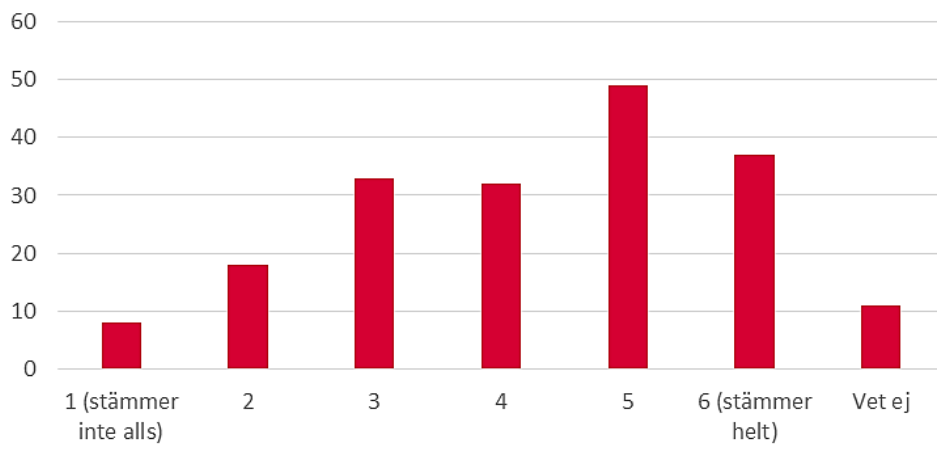
Jag tycker det är enkelt att få kontakt per telefon.



ALTERNATIV	ANTAL
1 (stämmer inte alls)	12
2	19
3	22
4	40
5	50
6 (stämmer helt)	42
Vet ej	3

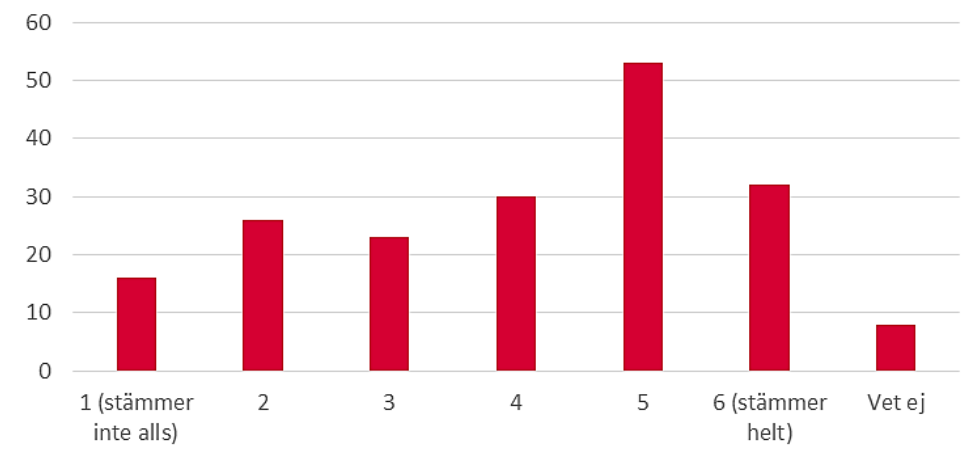
Det andra ställningstagandet är ”Hälsocentralen är öppen när jag behöver besöka den” och resultatet är enligt nedan:

Hälsocentralen är öppen när jag behöver besöka den



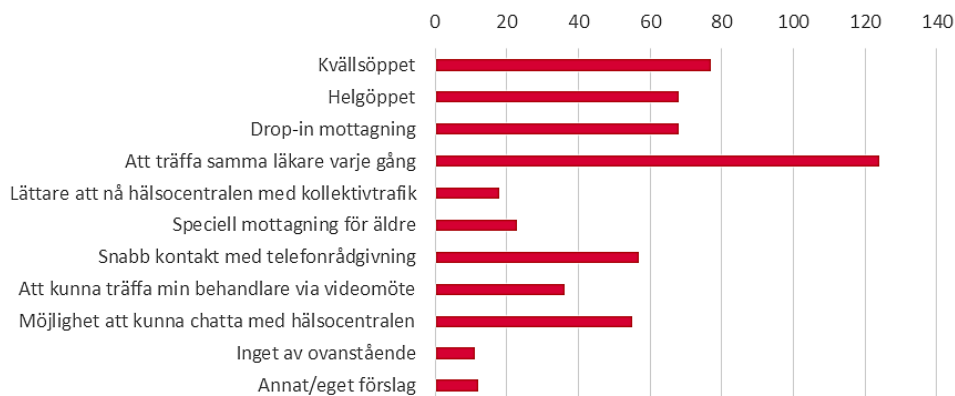
Det tredje och sista ställningstagandet är ”jag får en tid till en läkare/annan vårdgivare när jag behöver det” och resultatet är enligt nedan:

Jag får en tid till en läkare/annan vårdgivare när jag behöver det



Vidare följer frågan ”Hur skulle hälsocentralens tillgänglighet kunna förbättras för dig?” med tio konkreta alternativ och ett alternativ för annat/eget förslag.

Hur skulle hälsocentralens tillgänglighet kunna förbättras för dig?



Vid alternativet ”annat/eget förslag” tillkommer det en fritextruta. Det finns en efterfrågan att träffa samma läkare vid besök och minskad väntetid. Starka dofter på hälsocentralen bör motverkas på grund av att vissa är känsliga mot starka dofter. En funktionalitet som efterfrågas är stöd för SMS eller chattfunktion. Det efterfrågas även en sorts kalenderfunktionalitet i bokningssystemet där patienter kan boka in sig på en ledig tid hos lämplig vårdpersonal. Deltagarna tycker även att det bör finnas mer läkare tillgängliga även på de mindre orternas hälsocentraler.

4.1 Analys av tillgänglighet till din hälsocentral

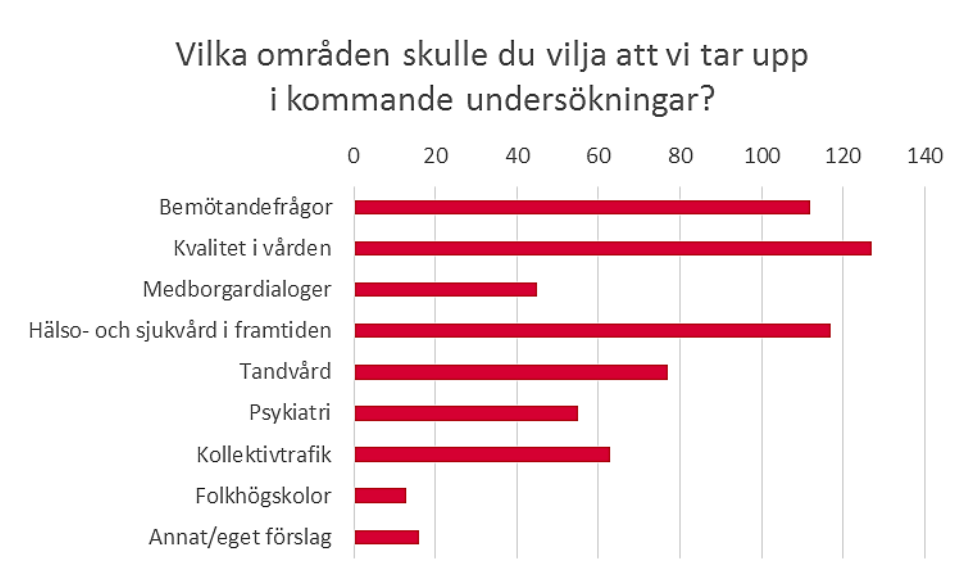
En majoritet av deltagarna tycker att det är enkelt att få kontakt per telefon till sina hälsocentraler. Spridningen är dock större när det kommer till hälsocentralens öppettider men är mindre när det kommer till tillgängligheten till läkare/annan vårdgivare.

Den viktigaste förbättringsåtgärden för tillgängligheten är enligt deltagarna möjligheten att träffa samma läkare varje gång. Även alternativet

kvällsöppet och helgöppet ligger högt upp. De mindre valda alternativen är kollektivtrafikens anknnytning till hälsocentralerna och att ha en speciell mottagning för äldre. De egna förslagen behandlar även de att träffa samma läkare varje gång. Andra egna förslag syftar till utökad digital funktionalitet i form av kontakt och bokning. Vikten av att läkare finns tillgängliga på de mindre orternas hälsocentraler lyfts även.

5 Kommande undersökningar

I kategorin ingår endast en fråga med åtta konkreta svar och en fråga för annat/eget förslag och resultat följer nedan.



Vid frågan annat/eget förslag tillkommer en fritextruta där deltagarna själva får skriva vad kommande undersökningar bör handla om. Dessa har konkretiserats enligt följande punkter:

- Sjukhusmaten
- Specialistvård
- Tillgänglighet
- Sjukresor
- Brukarinflytande
- Samarbete med komplementär vård
- Kommunikation från landstinget till invånare
- Förebyggande hälsa
- Barn och ungdomsvård
- Personal
- Hemsjukvård
- Kulturfrågor

5.1 Analys av kommande undersökningar

De viktigaste områdena för deltagarna är kvalitet i vården, bemötandefrågor och hälso- och sjukvård i framtiden. Det minst viktiga området enligt deltagarna är folkhögskolor. De egna förslagen innehåller en rad intressanta möjliga områden framtida enkäter kan handla om. Dessa ger även en inblick i vad medborgarna intresserar sig av i landstingets verksamhet.

6 Synpunkter på enkäten/invånarpanelen

Avslutningsvis fick deltagarna lyfta sina synpunkter på invånarpanelen. Deltagarna tycker att enkäten är väl utformad och att det är ett bra initiativ. De tycker även att den är lätt att fylla i med pedagogisk uppbyggnad av frågorna. De anser att detta ökar känslan för delaktighet. Mindre bra är att det finns en gräns på fritextsvarens tecken och att språket är för ledigt.