



Vad är viktigt vid kontakt med vården?

Enkätundersökning mars 2022

Innehåll

Inledning och bakgrund	3
Bakgrundsvariabler: vilka har svarat på enkäten?	3
Underlag för vägning - kön och ålder	3
Resultatredovisning: vad tyckte deltagarna?	5
1. För mig är det viktigt att jag får träffa/samtala med samma person när jag är i kontakt med vården.....	5
2. För mig är det viktigt att jag får vara delaktig och att jag har möjlighet till inflytande när min vård planeras.....	6
3. För mig är det viktigt att vården är lättillgänglig och att jag snabbt får den hjälp jag behöver.	6
4. För mig är det viktigt att mina kontakter i vården är samordnade efter mina behov.....	7
Sammanfattande bild frågorna 5-9, 11-13 (medelvärde skala 1-6)	8
5. Jag tycker det är lätt att få kontakt med vården när jag behöver det.....	9
6. Jag träffar/samtalar oftast med samma personer när jag är i kontakt med vården.	10
7. Jag är delaktig och känner att jag har möjlighet till inflytande när min vård planeras.	11
8. Jag upplever att min erfarenhet, kunskap och det som är viktigt för mig tas tillvara i mötet med vården.....	12
9. Jag känner mig sedd, välkommen och hörd när jag är i kontakt med vården.	13
10. Om jag har flera kontakter inom vården är de samordnade efter mina behov.	14
11. Jag känner att jag får den behandling/hjälp jag behöver när jag är i kontakt med vården.	15
12. Jag litar på att det sker uppföljning från vården för att ta reda på om föreslagen behandling hjälpt.....	16
13. För mig är det tydligt vad jag gör och vad vården gör för att förbättra min hälsa.	17
14. Jag känner till att jag kan kontakta 1177 vårdguiden via telefon och att de kan ge egenvårdsråd och stöd kring sjukdomar och besvär	18
De insatser man kan göra själv, egenvård, är en viktig del för att uppnå god hälsa. Därför ställdes ett antal frågor kring egenvårdsråd och stöd som finns på hemsidan 1177.se samt 1177 vårdguiden via telefon.	18
15. Känner du till webbplatsen www.1177.se ?	18
16. Känner du till att det finns möjlighet att läsa information om bland annat hälsoråd, information om sjukdomar och behandling samt egenvårdsråd på www.1177.se ? (Bas: Känner till www.1177.se).....	19
17. Känner du till det finns möjlighet att kontakta din hälsocentral eller mottagning via meddelande eller chatt på www.1177.se ?	19
18. Jag skulle gärna träffa min läkare via videosamtal i stället för att resa exempelvis till Östersund eller Umeå.	20
19. Jag skulle gärna använda digitala hjälpmedel för att exempelvis mäta mitt blocktryck själv... ..	20
Enkätens fritextfrågor: berätta gärna mer!	21
20. Utveckla gärna dina tankar om vad som är viktigt för dig vid kontakt med vården.....	21
21. Finns det någonting som oroar dig i kontakten med vården? I så fall vad?.....	25
22. Vad tycker du är viktigast att förbättra inom hälso- och sjukvården?	28
Avslutande ord: tack för ditt bidrag!	32

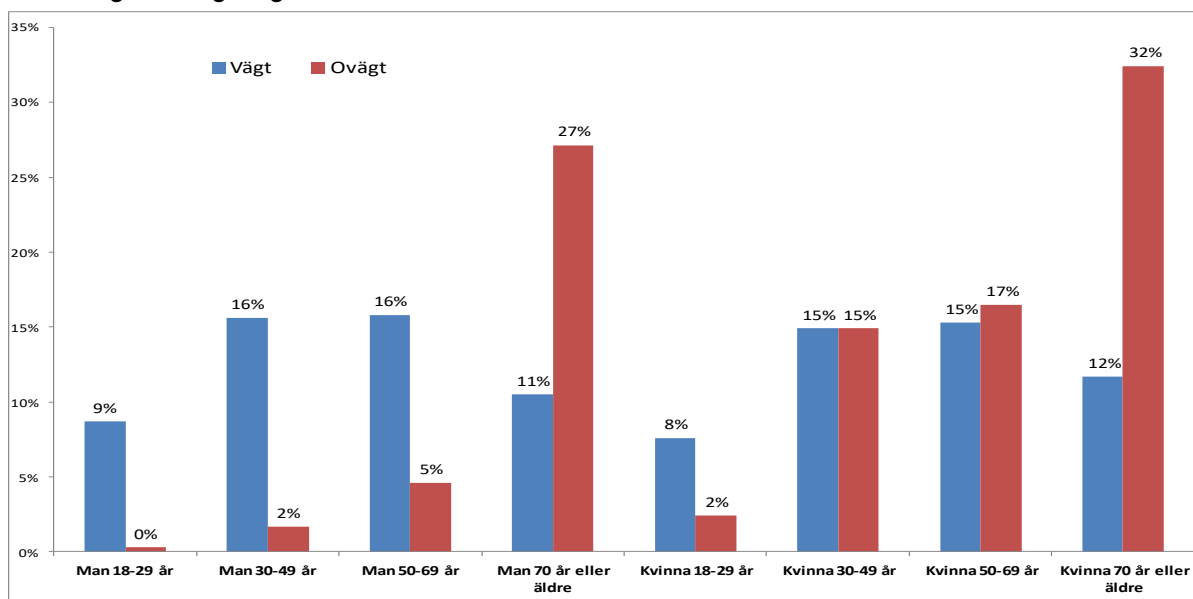
Inledning och bakgrund

I denna rapport redovisas resultatet av den undersökning som under perioden februari-mars 2022 har genomförts av Region Jämtland Härjedalen tillsammans med länets kommuner riktad till regionens befolkning 18 år eller äldre. NordAnalyt AB har varit delaktig i undersökningen på olika sätt. Frågeformuläret är i grunden framtaget av Region Jämtland Härjedalen, men NordAnalyt har föreslagit och genomfört vissa justeringar, framför allt kring skalindelning. Datainsamlingen har genomförts som en webbenkät med öppen inbjudan, vilken har satts upp och driftats av Region Jämtland Härjedalen. Som komplement har NordAnalyt hanterat en postal enkät som har skickats ut till 1000 slumpmässigt utvalda personer, 70 år eller äldre, boende i Jämtlands län. Mottagarna har haft möjlighet att besvara enkäten postalt via ett förfrankerat svarskuvert, eller genom att logga in på den generella webbenkäten. En riktad påminnelse har genomförts. De båda underlagen har slagits samman i en datafil som bearbetats av NordAnalyt. Från den digitala webbenkäten har det inkommit totalt 1101 svar. Av dessa är 245 inte komplett besvarade. Rapporten baseras på de 856 kompletta digitala svaren tillsammans med de 649 postsvaren, totalt 1505 svar.

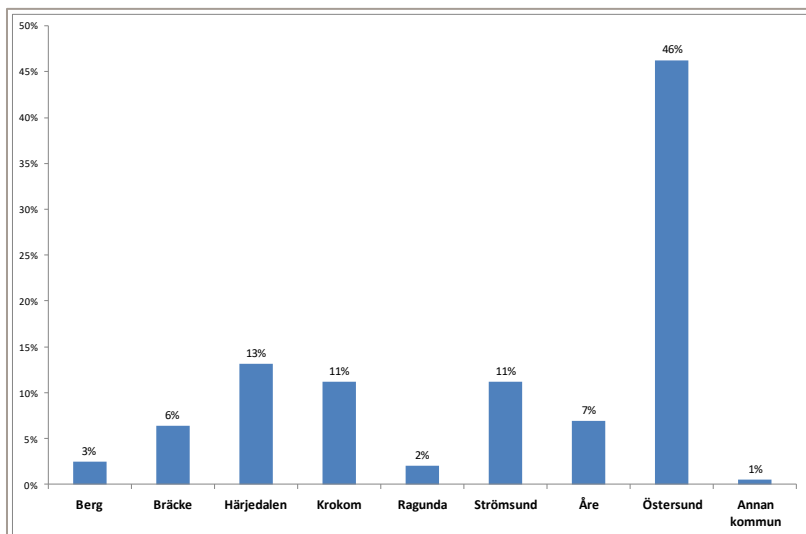
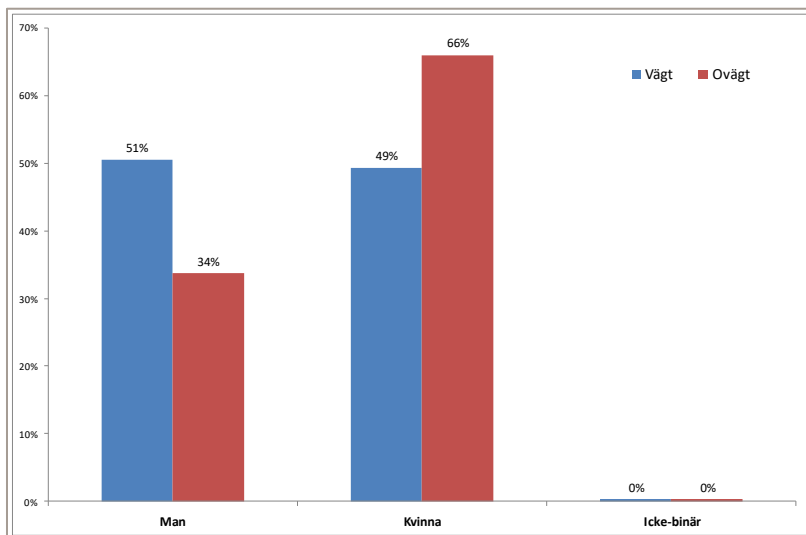
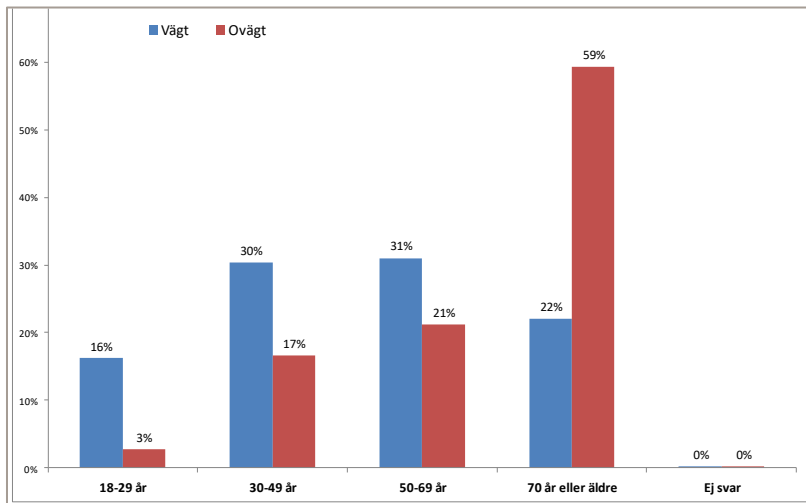
Bakgrundsvariabler: vilka har svarat på enkäten?

Det sammantagna svarsunderlaget är skevt fördelat utifrån framför allt ålder men även kön, jämfört med hur den verkliga befolkningsfördelningen ser ut i länet. Det beror på kombinationen av en öppen webbenkät och en riktad postenkät mot åldersgruppen 70+ år. I syfte att kompensera för skevheten är datamaterialet vägt utifrån den verkliga köns- och åldersfördelningen i länet.

Underlag för vägning - kön och ålder



Ålder, kön och hemkommun



Resultatredovisning: vad tyckte deltagarna?

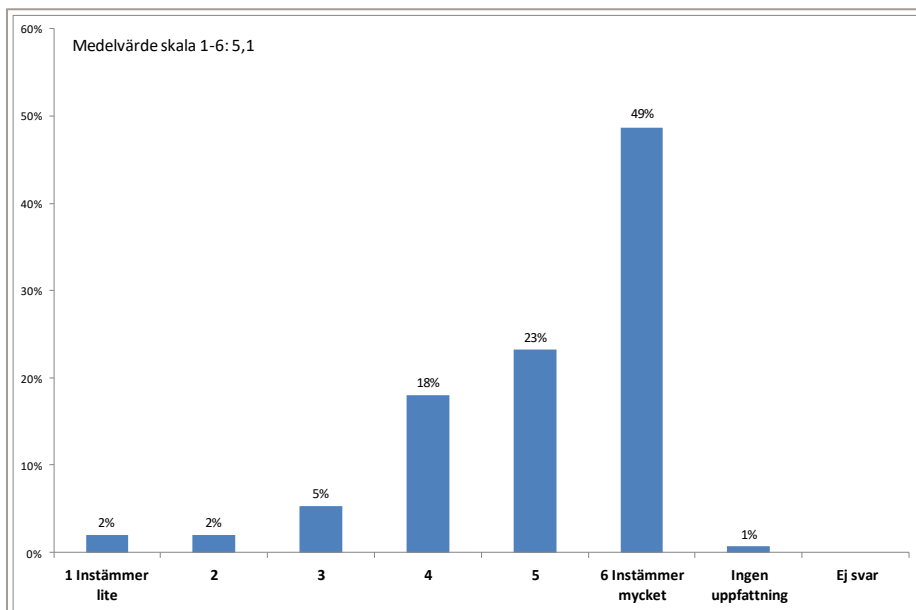
Enkäten var uppdelad i olika avsnitt. Först ställdes frågor kring **vad som är viktigt** för medborgarna. Här beskrivs resultatet i form av tabeller som visar hur deltagarna skattat i hur hög utsträckning de håller med om ett påstående.

Fyra påståenden ställdes kring vikten av att

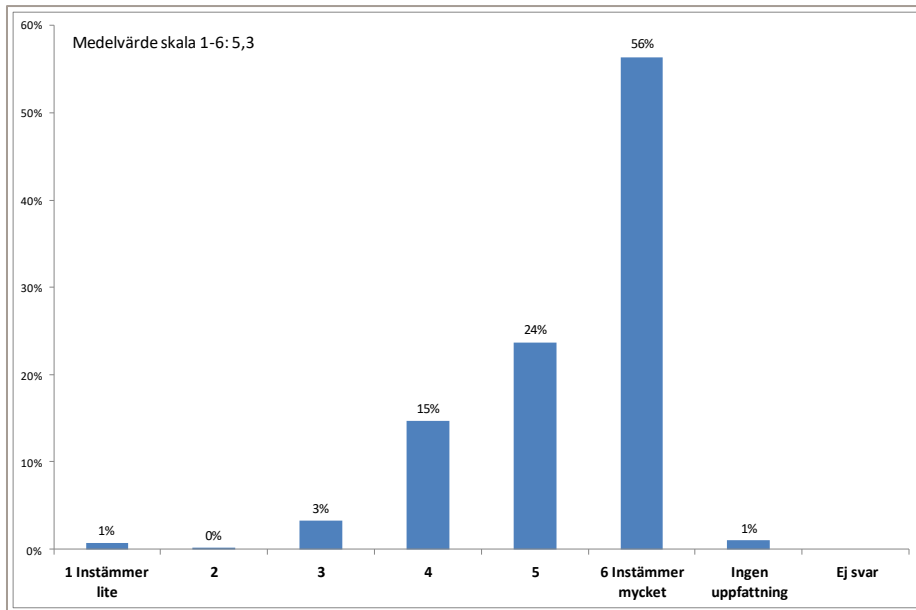
- träffa samma person (kontinuitet),
- delaktighet och inflytande,
- lätt tillgänglig vård samt
- samordning av vården

Av dessa fick påståendet ”För mig är det viktigt att vården är lättillgänglig och att jag snabbt får den hjälp jag behöver” högst medhåll. 95% av de som svarade gav betyget 5 eller 6 på en sex-gradig skala.

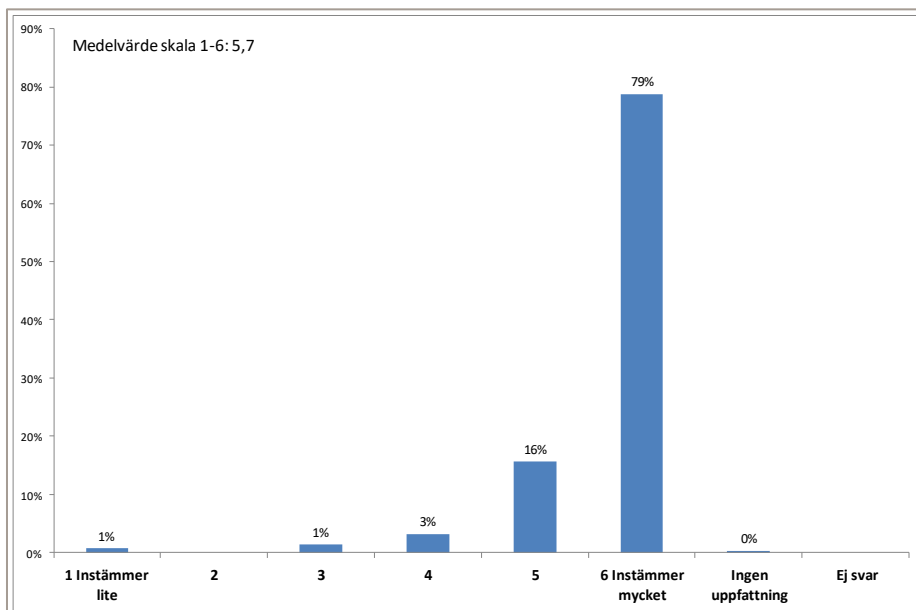
1. För mig är det viktigt att jag får träffa/samtala med samma person när jag är i kontakt med vården.



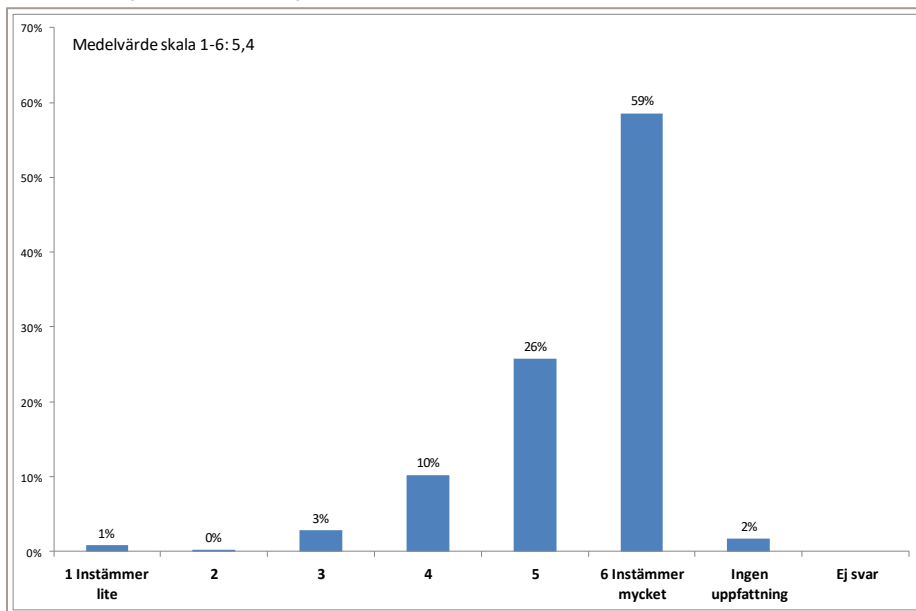
2. För mig är det viktigt att jag får vara delaktig och att jag har möjlighet till inflytande när min vård planeras.



3. För mig är det viktigt att vården är lättillgänglig och att jag snabbt får den hjälp jag behöver.



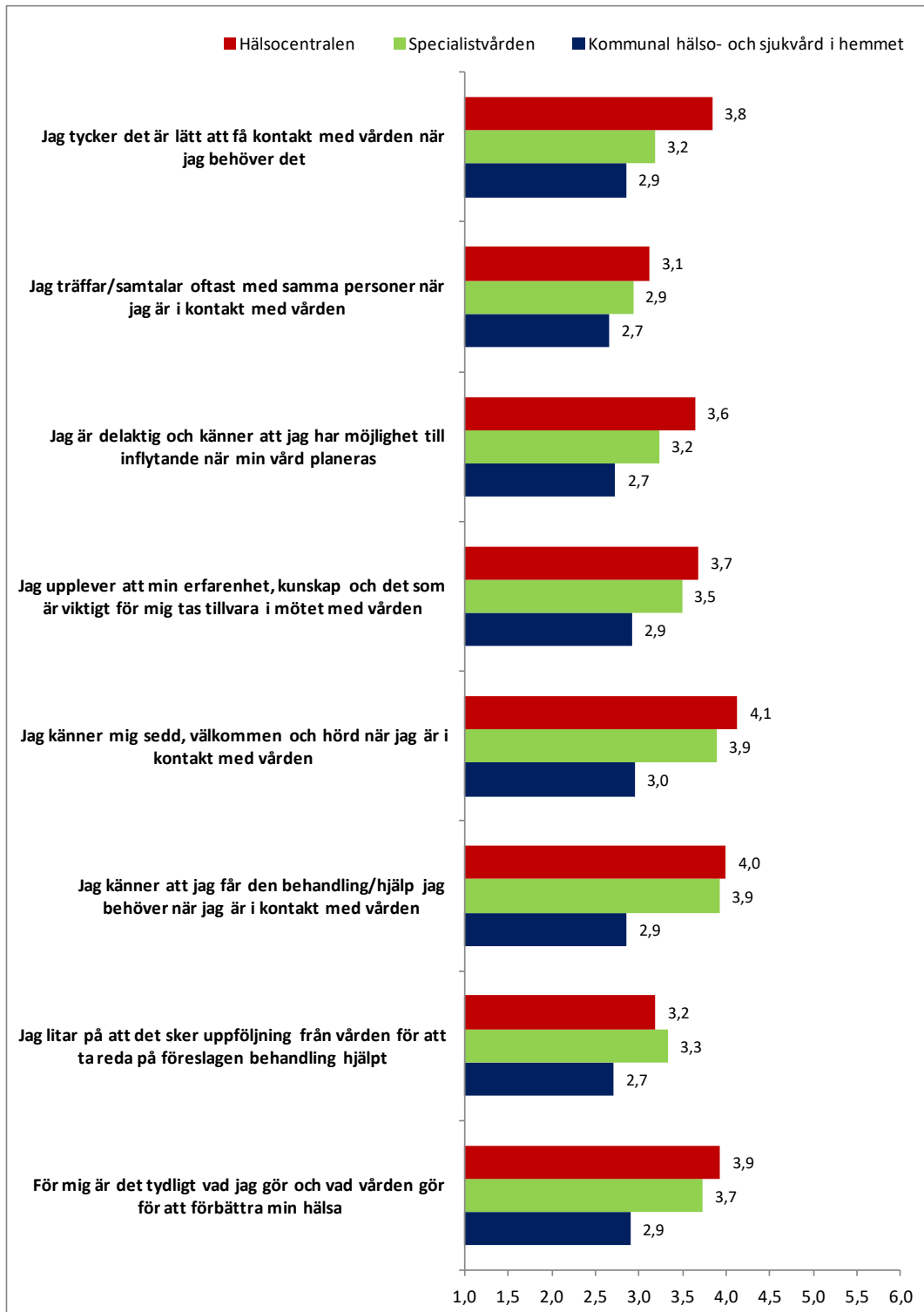
4. För mig är det viktigt att mina kontakter i vården är samordnade efter mina behov.



Sammanfattande bild frågorna 5-9, 11-13 (medelvärde skala 1-6)

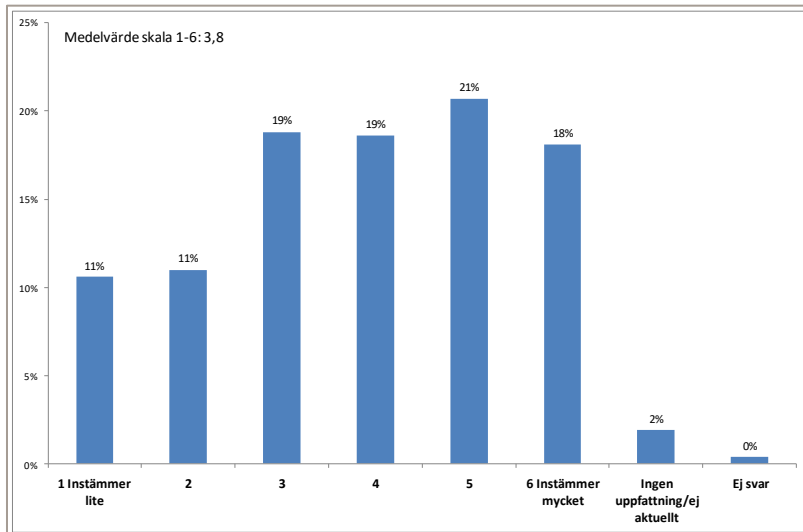
Därefter undersöktes hur medborgarna anser att **vården fungerar idag**. Även här var skalan 1-6, där sex motsvarar att man helt håller med om påståendet.

Den första tabellen visar en sammanfattande bild med de olika vårdformerna markerade med olika färger. Därefter följer mer detaljerade tabeller för var och en av vårdformerna: Hälsocentral, Specialiserad vård samt Kommunal hälso- och sjukvård i hemmet.

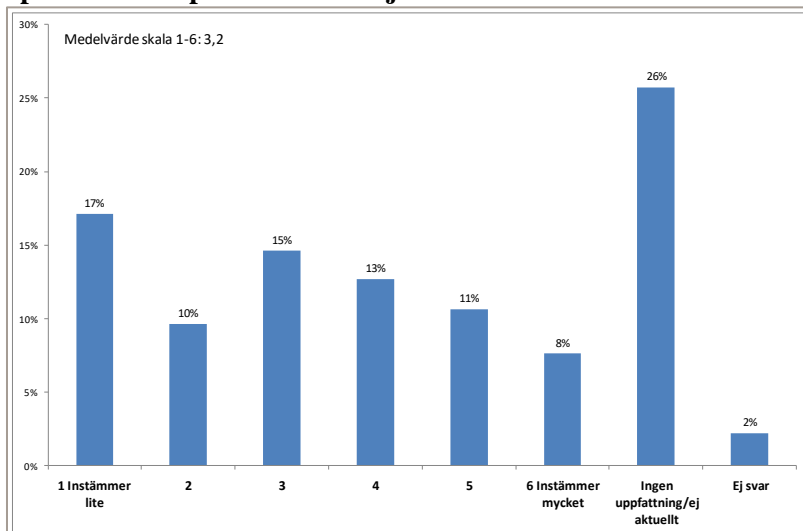


5. Jag tycker det är lätt att få kontakt med vården när jag behöver det.

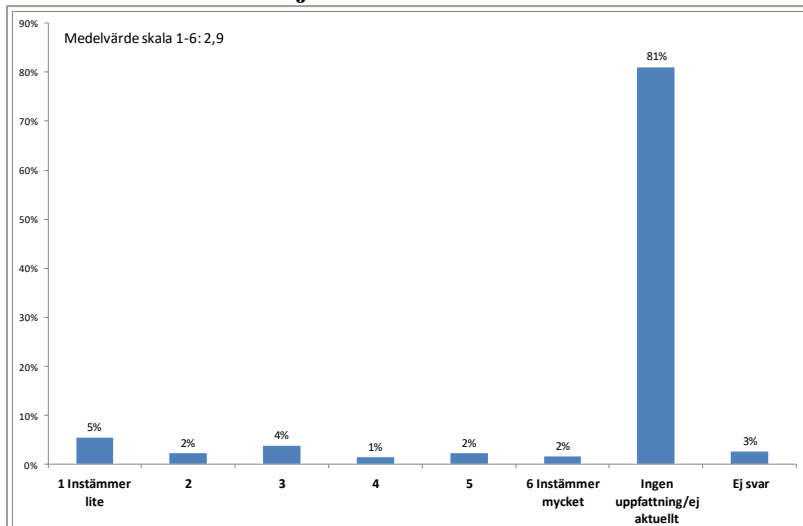
Hälsocentral



Specialistvård på Östersunds sjukhus

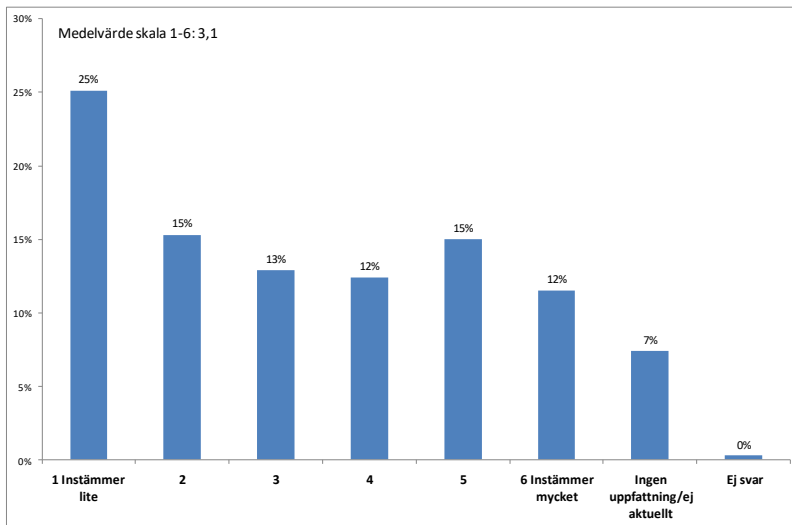


Kommunal hälso- och sjukvård i hemmet

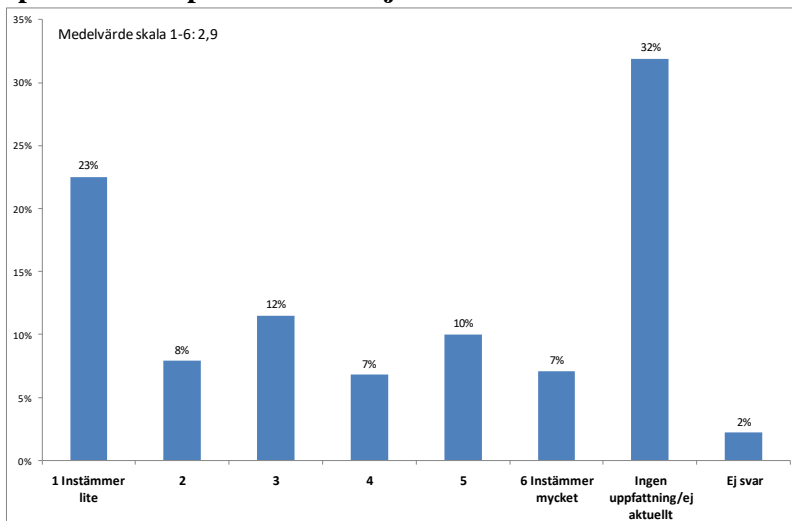


6. Jag träffar/samtalar oftast med samma personer när jag är i kontakt med vården.

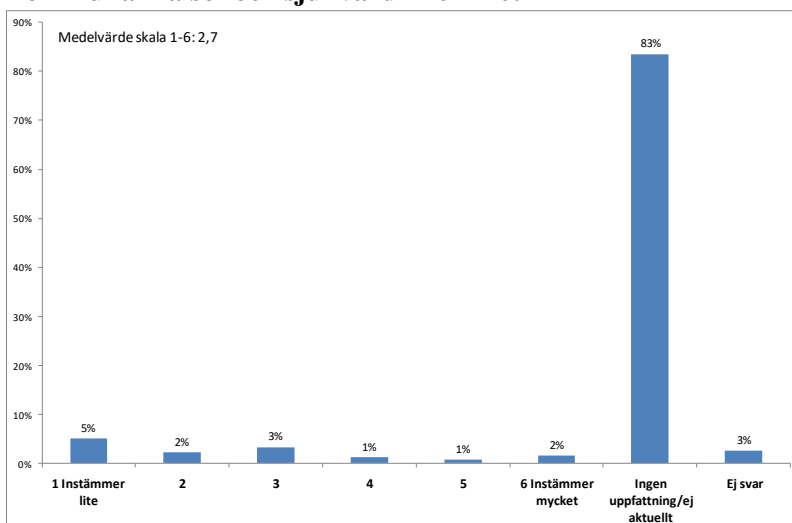
Hälsocentral



Specialistvård på Östersunds sjukhus

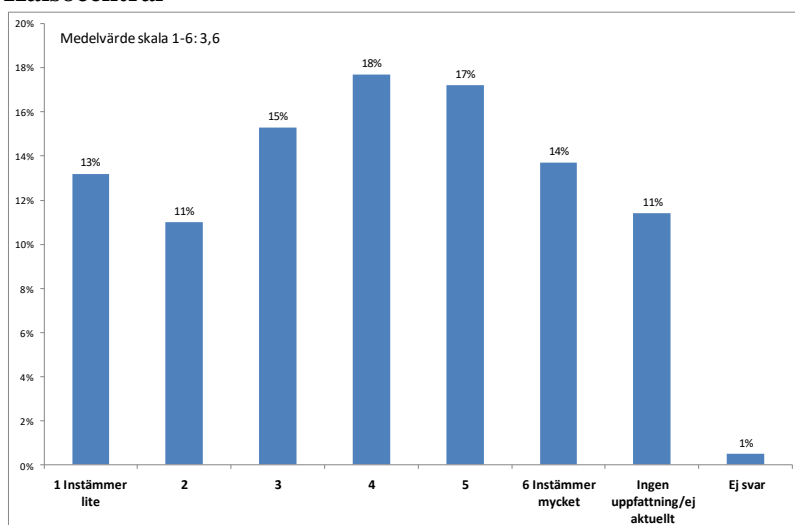


Kommunal hälso- och sjukvård i hemmet

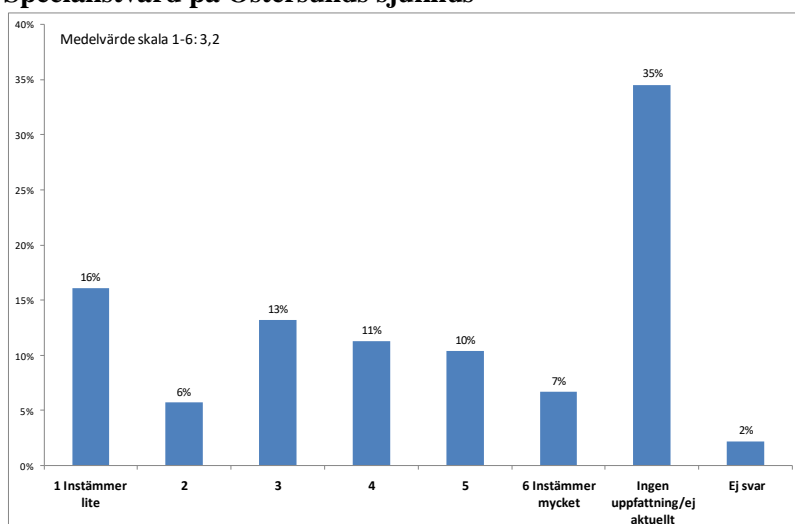


7. Jag är delaktig och känner att jag har möjlighet till inflytande när min vård planeras.

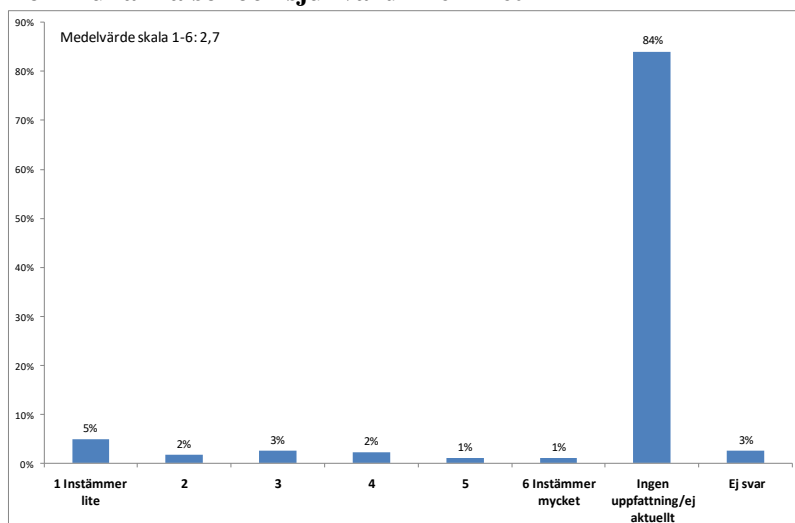
Hälsocentral



Specialistvård på Östersunds sjukhus

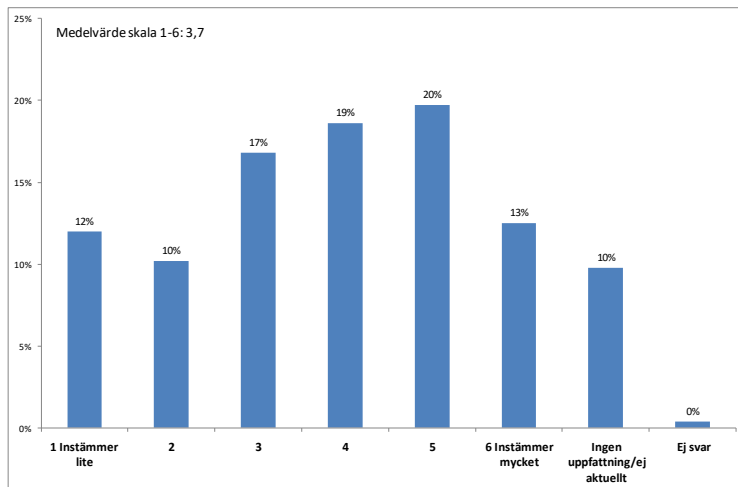


Kommunal hälso- och sjukvård i hemmet

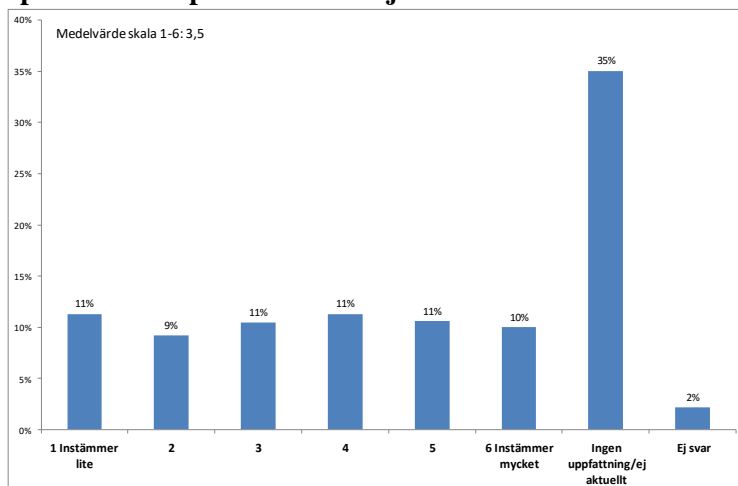


8. Jag upplever att min erfarenhet, kunskap och det som är viktigt för mig tas tillvara i mötet med vården.

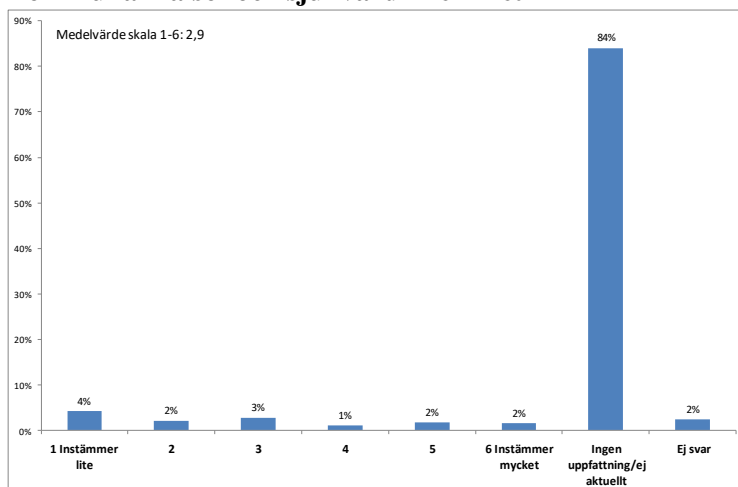
Hälsocentral



Specialistvård på Östersunds sjukhus

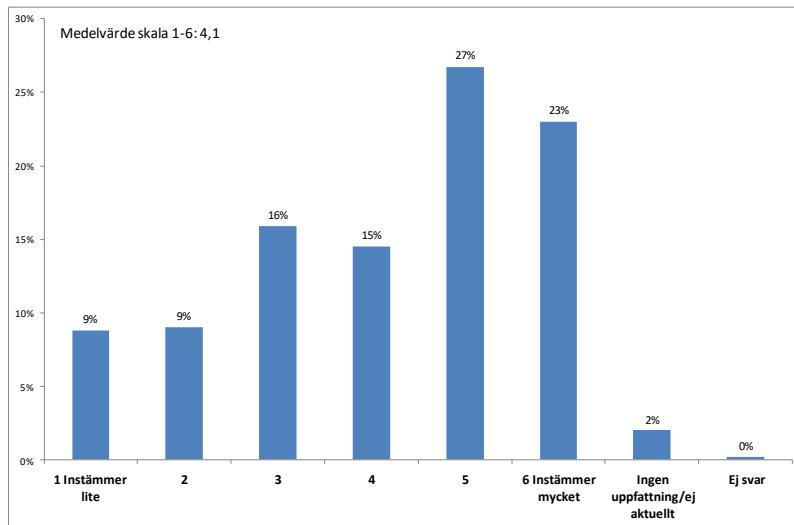


Kommunal hälso- och sjukvård i hemmet

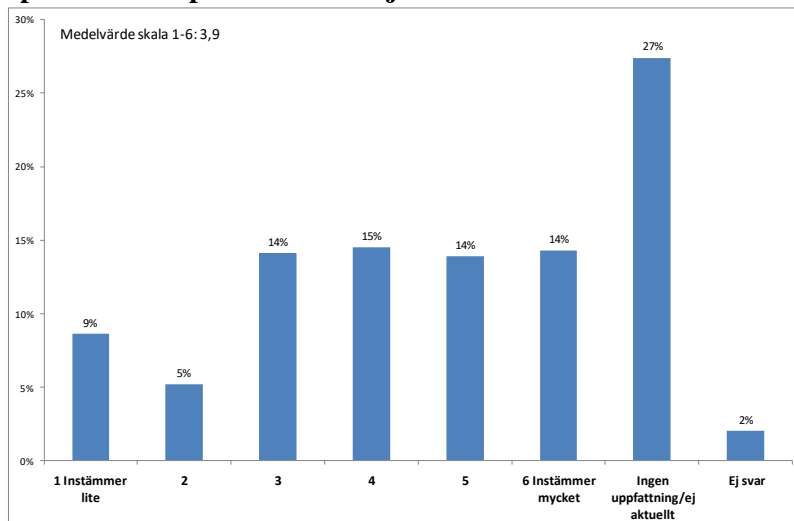


9. Jag känner mig sedd, välkommen och hörd när jag är i kontakt med vården.

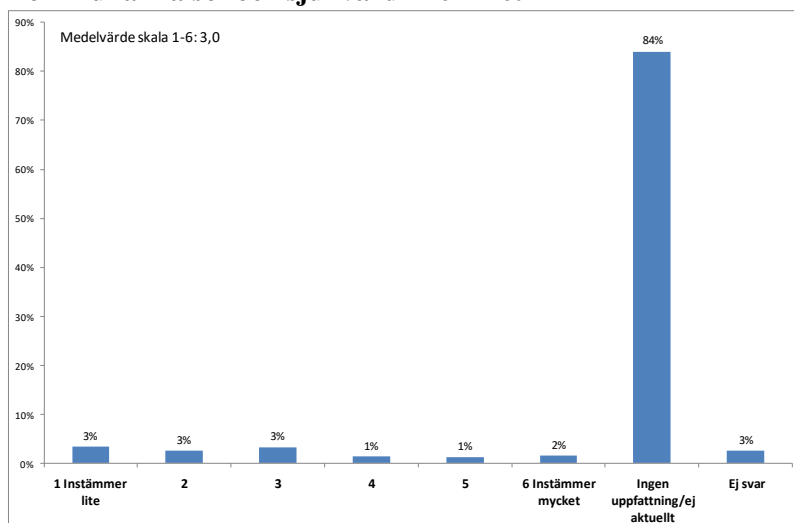
Hälsocentral



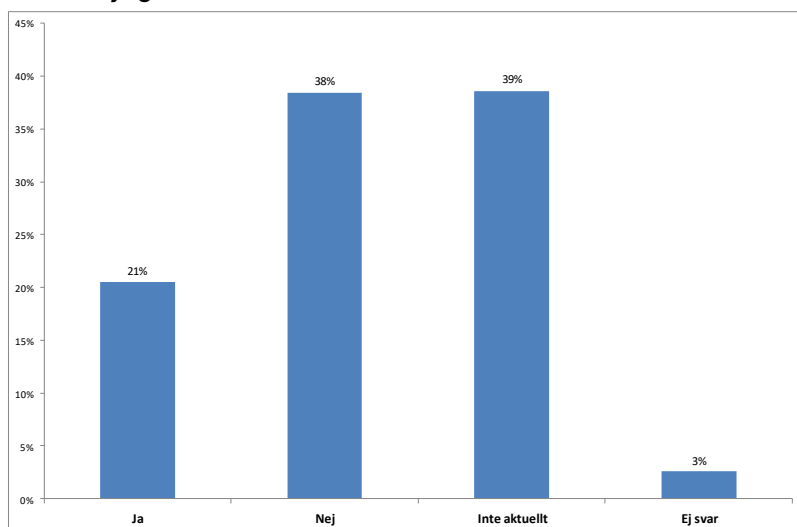
Specialistvård på Östersunds sjukhus



Kommunal hälso- och sjukvård i hemmet



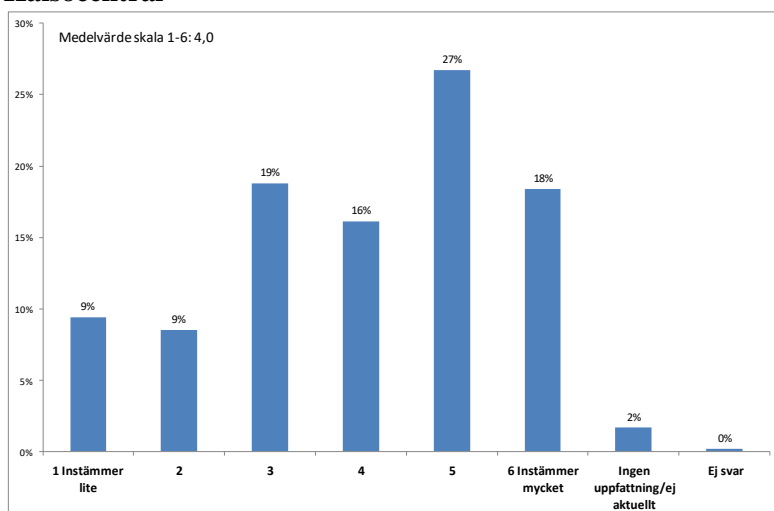
10. Om jag har flera kontakter inom vården är de samordnade efter mina behov.



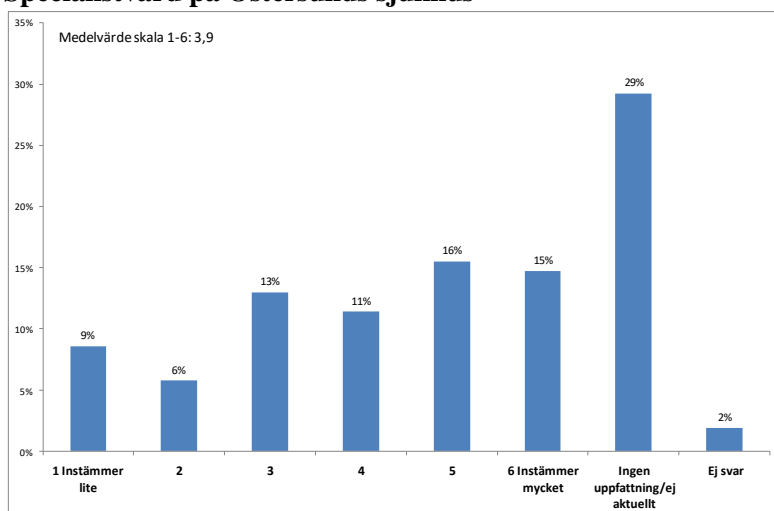
Observera att denna fråga inte är ställd utifrån någon särskild vårdform, då samordningen innefattar flera olika former.

11. Jag känner att jag får den behandling/hjälp jag behöver när jag är i kontakt med vården.

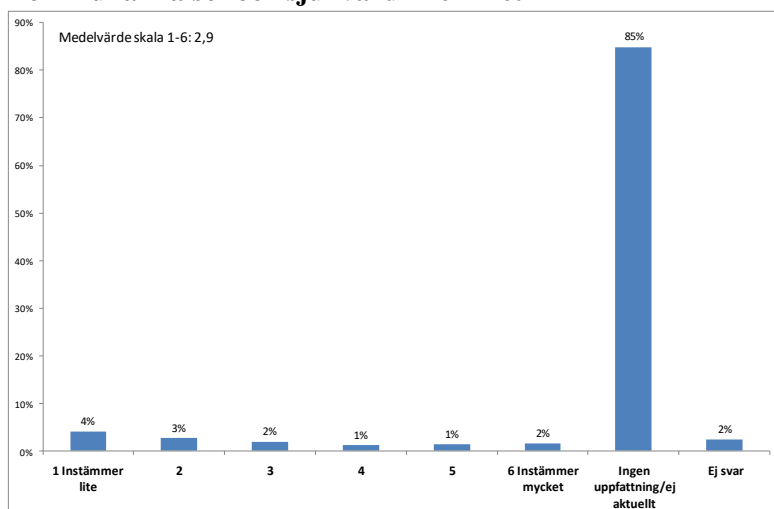
Hälsocentral



Specialistvård på Östersunds sjukhus

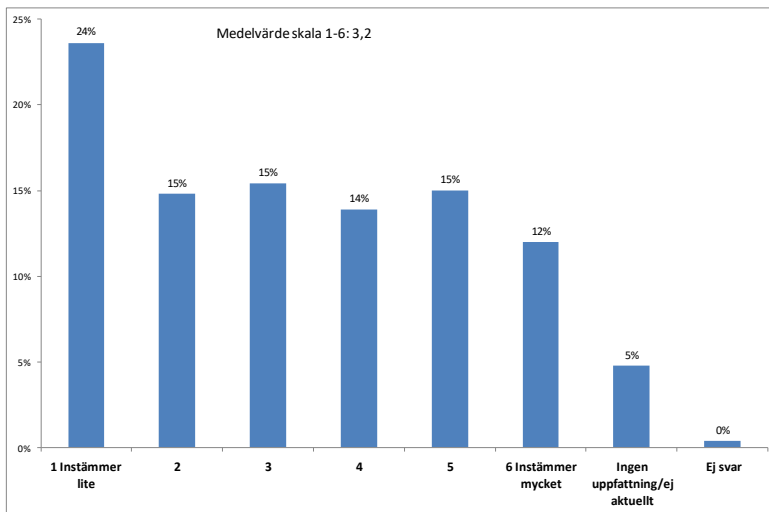


Kommunal hälso- och sjukvård i hemmet

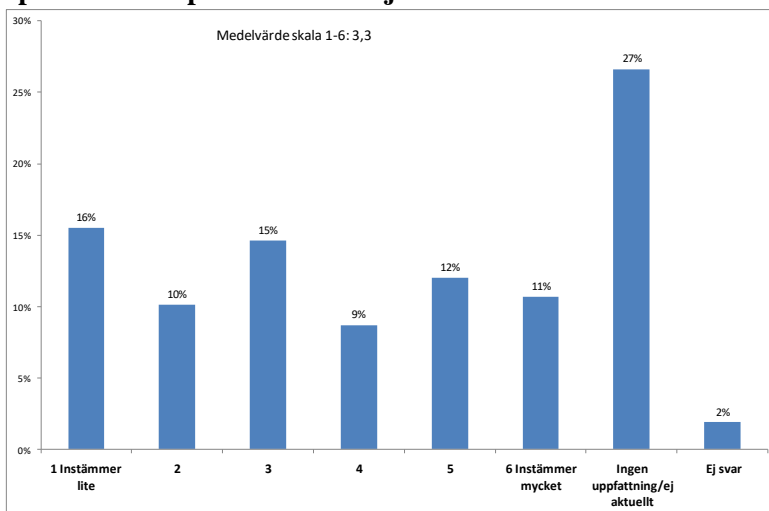


12. Jag litar på att det sker uppföljning från vården för att ta reda på om föreslagen behandling hjälpt.

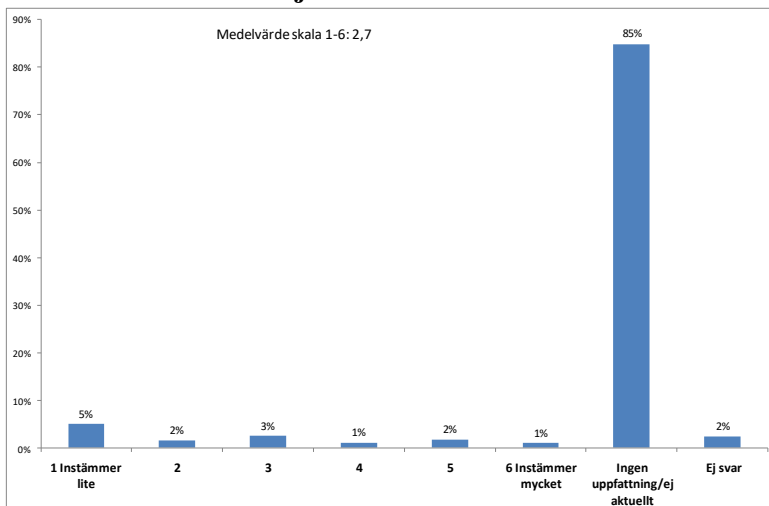
Hälsocentral



Specialistvård på Östersunds sjukhus

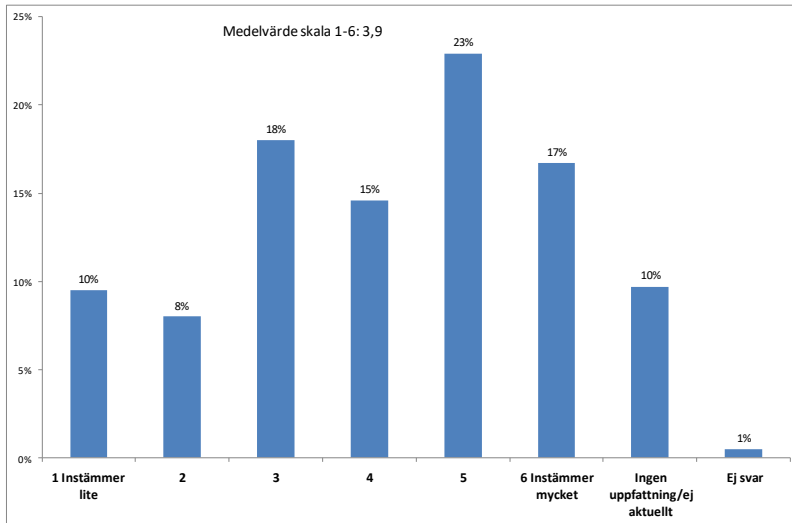


Kommunal hälso- och sjukvård i hemmet

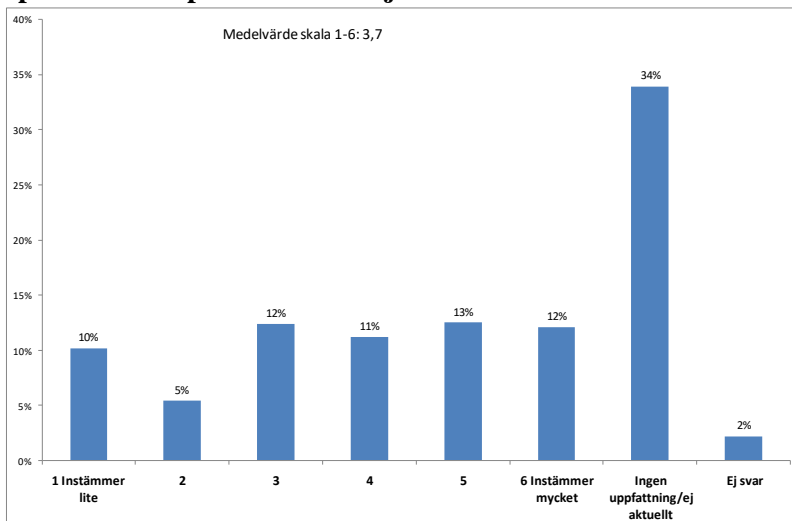


13. För mig är det tydligt vad jag gör och vad vården gör för att förbättra min hälsa.

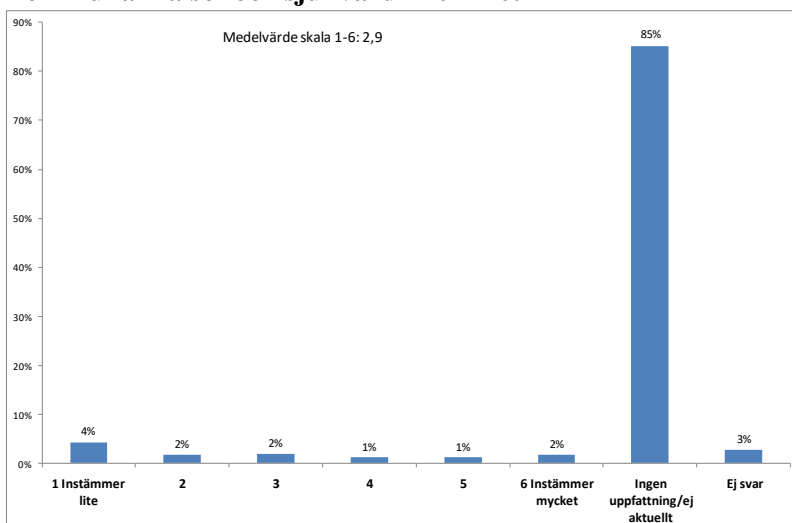
Hälsocentral



Specialistvård på Östersunds sjukhus



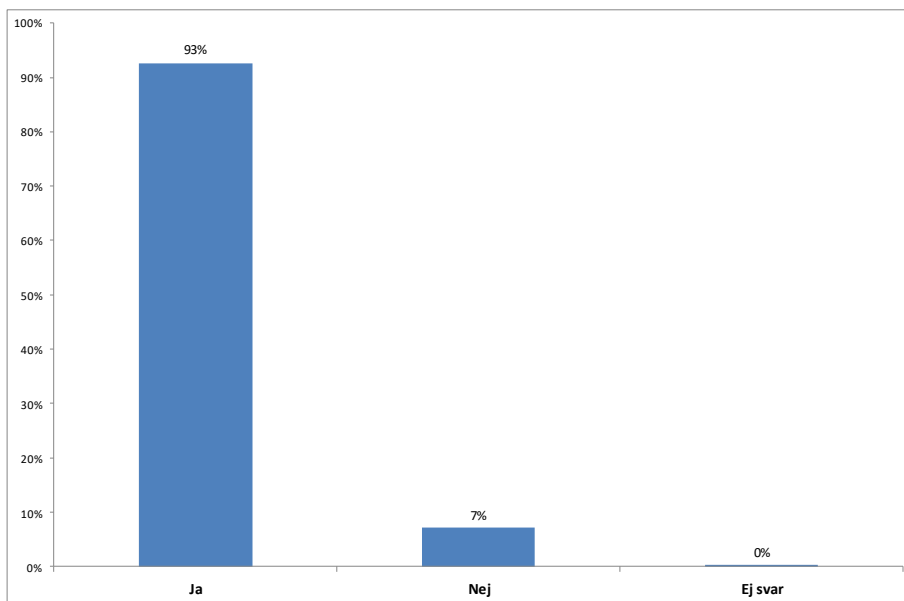
Kommunal hälso- och sjukvård i hemmet



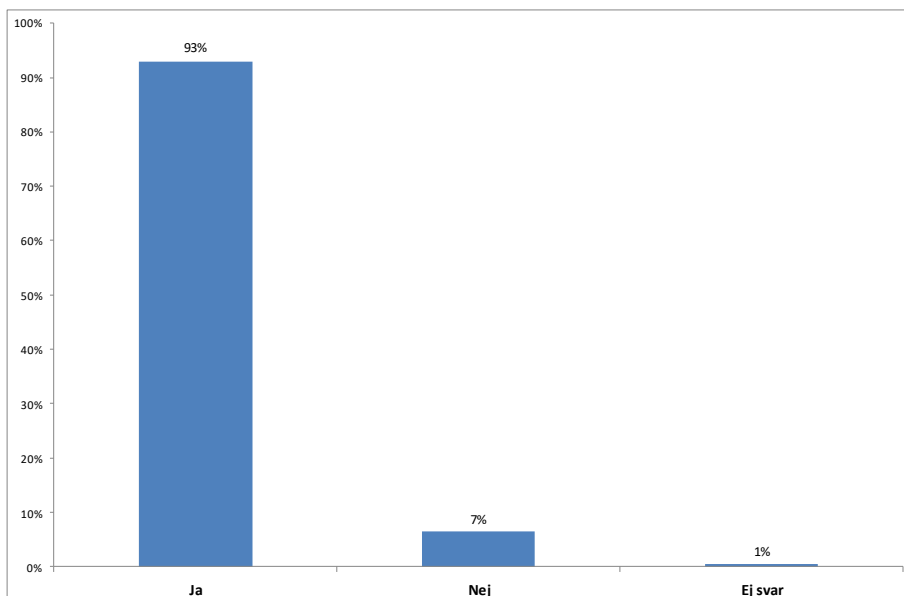
14. Jag känner till att jag kan kontakta 1177 vårdguiden via telefon och att de kan ge egenvårdsråd och stöd kring sjukdomar och besvär

De insatser man kan göra själv, egenvård, är en viktig del för att uppnå god hälsa. Därför ställdes ett antal frågor kring egenvårdsråd och stöd som finns på hemsidan 1177.se samt 1177 vårdguiden via telefon.

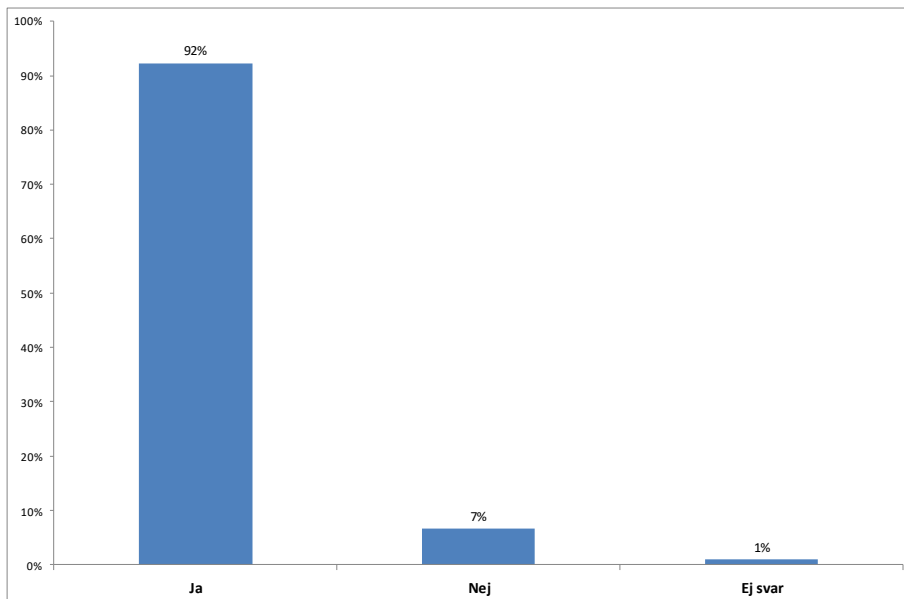
I detta avsnitt fick deltagarna även ta ställning till hur de ser på digitala vårdformer samt vård på distans.



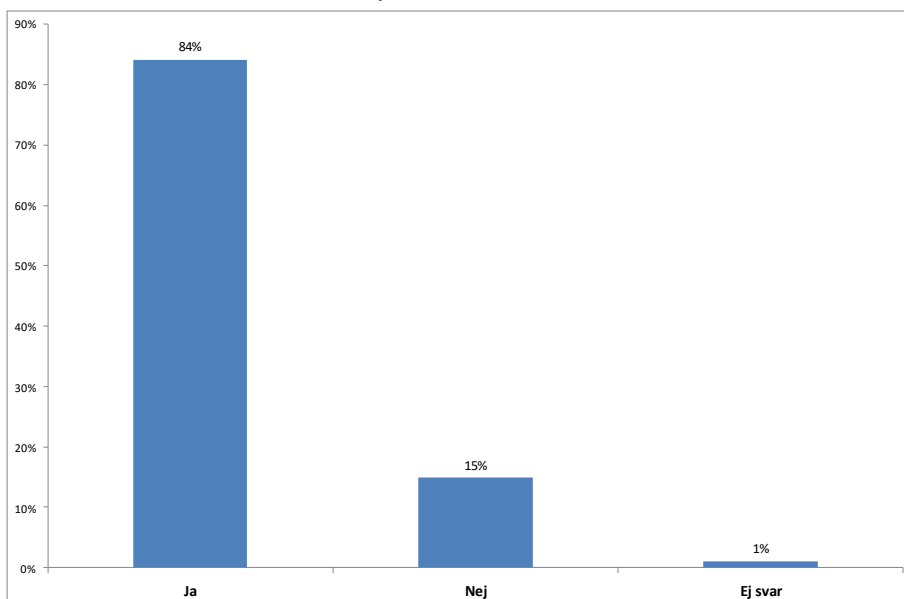
15. Känner du till webbplatsen www.1177.se?



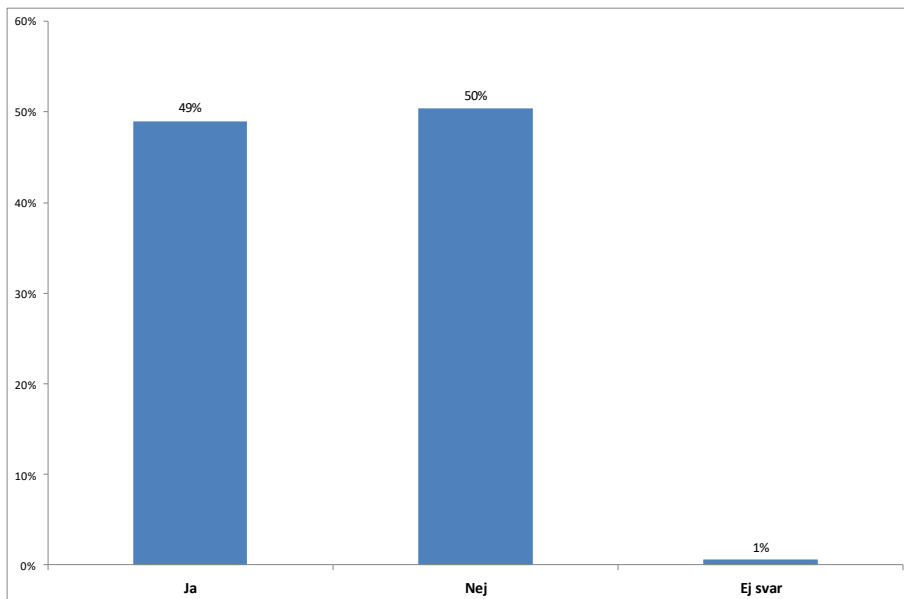
16. Känner du till att det finns möjlighet att läsa information om bland annat hälsoråd, information om sjukdomar och behandling samt egenvårdsråd på www.1177.se? (Bas: Känner till www.1177.se)



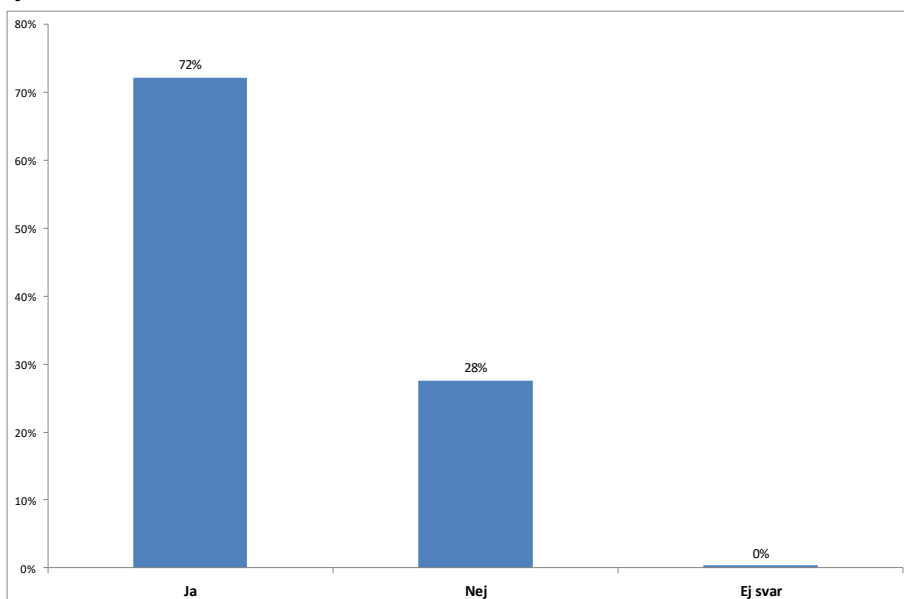
17. Känner du till det finns möjlighet att kontakta din hälsocentral eller mottagning via meddelande eller chatt på www.1177.se?



18. Jag skulle gärna träffa min läkare via videosamtal i stället för att resa exempelvis till Östersund eller Umeå.



19. Jag skulle gärna använda digitala hjälpmedel för att exempelvis mäta mitt blocktryck själv.



Enkätens fritextfrågor: berätta gärna mer!

I enkäten fanns tre frågor där deltagarna ombads berätta mer. Dessa handlade om vad som är viktigt i vården, om det finns något deltagarna oroar sig för gällande vården, och vilka ämnen de anser är viktigast att förändra. Frågorna går ofta in i varandra: det man oroar sig för är ofta detsamma som man önskar ska förbättras.

Här följer några utvalda och representativa citat.

20. Utveckla gärna dina tankar om vad som är viktigt för dig vid kontakt med vården.



“Att bli sedd och respekterad, att få den hjälp som behövs inom rimlig tid” (Man 18-29 år)

“Att få ett bra bemötande, som inger förtroende. Att det finns tid att berätta vad jag helst vill ha hjälp med, och det kan vara flera saker. Inte som nu när tiden är så knapp så det hinns med bara en sak” (Man över 70 år)

“Vid kontakt med primärvården eller annan specialistvård på Östersunds sjukhus så har jag blivit utsatt för stigma ett antal gånger pga. att det står i in journal att jag också är patient inom psykiatri” (Kvinna 30-49 år)

“Det viktigaste för mig är att vårdpersonal är på samma nivå som mig när vi träffas och att personalen ser mig som en individ med egna tankar om vad som skulle kunna vara bäst för mig vid varje enskilt möte” (Man över 70 år)

“Det är viktigt för mig att få vara en hel människa i mötet med vården. Idag går det få hjälp med väldefinierade, smala behov från den specialiserade vården, men det kräver att jag själv koordinerar och ser till att jag får hjälp på ett sätt som funkar för mig” (Kvinna 50-69 år)

“För mig känns det otroligt viktigt att mötas med empati, inte misstros och att möta någon som inte ger upp” (Kvinna 18-29 år)

“Bemötande och bli lyssnad på. Patienten kan sin kropp, viktigt att läkaren är påläst innan besöket” (Kvinna 70 år och äldre)

“Bli bra bemött, lyssnad på eftersom jag är den som bäst känner min kropp” (Kvinna 70 år och äldre)

“Det är viktigt för mig med respekt och att bli sedd som en människa, inte som ett knä eller en blindtarm” (Kvinna 50-69 år)



“Dålig samordning när jag försöker hjälpa mina äldre anhöriga när det gäller frågor om deras vårdbehov. Upplever att man inte ser helhet i deras behov av vård när de besöker läkare och annan vårdpersonal och det görs sällan någon uppföljning i hemmet. Hemsjukvården/hemtjänsten har inte alltid rätt kompetens och är ofta stressade och styrs mer av snäva tidsscheman vilket går ut över vårdtagarna som ofta lever ensamma och socialt isolerade” (Man 50-69 år)

“Rehabkoordinator på vårdcentralen har varit DET BÄSTA NÅGONSIN på HC!!! Så SJUKT BRA och extremt mkt kvalitetshöjande när det gäller samordning av vårdkontakter, effektivisering och att avlasta andra

yrkeskategorier och att guida mig rätt. Den tillgänglighet och effektivisering det gett att få hjälp av Rehabkoordinator skyndade på min rehab extremt mkt och fick mig på fötter på ett otroligt sätt och höll mig även vid liv i de svåraste passagerna. Tack vare henne mäktade jag med allt, vilket är galet svårt när man är mkt sliten och sjuk” (Kvinna 30-49 år)

“Samordning, teambaserat perspektiv vid behov, Hälsofrämjande tänk, att arbeta utifrån behov inte utifrån befintlig kompetens.” (Man 30-49 år)

“Helhetsbild; att vårdpersonal frågar efter alla symtom/besvär istället för att vara fokuserade på det specifika man ev. angivit när man sökt. Fråga om det är något mer man tänker på. Samordning mellan olika delar på HC t ex fysioterapi, psykosocial enhet och läkare. Helhetsvård istället för tre olika vårdplaner på de tre olika områdena av HC” (Kvinna 18-29 år)

“Samordning mellan olika aktörer hälsocentral- hemsjukvård/hemtjänst och Östersunds sjukhus. Idag sker ingen samordning ens inom kommunens biståndshandläggare- enhetschefer-den enskilde. Ingen uppföljning efter tagna beslut och framförallt ingen hänsyn till individuella behov beroende på att man inte gör uppsökande verksamhet. Många gånger delegeras viktig information om frågor och beslut som rör vårdtagare till arbetstagare som inte har rätt utbildning och kompetens t.ex. inom hemtjänst” (Kvinna 50-69 år)


“Att det jag berättar en gång eller två borde räcka - alla efterföljande i vården borde kunna ta del av informationen i journalen eller liknande. Nu har det blivit så att man måste berätta om och om och om igen för 20-30 olika personer.” (Man 30-49 år)

“Att personal oavsett profession är uppdaterad på min situation om det inte är första besök. Att samverkan med andra aktörer kring sjukdomstillståndet sker smidigt utan onödiga hinder.” (Kvinna 70 år och äldre)

“Samordnad vård mellan PV och specialistvård och avdelningar emellan. Om jag vore multisjuk skulle vilja ha en som lotsar mig i vården. Om det blir krig vore det bra att ha möjlighet att skriva ut en broschyr för egenvård o behov av material fr 1177.se.” (Kvinna 50-69 år)

“Att specialistvården i större utsträckning besöker de vårdcentraler som har långt avstånd in till Östersund.” (Kvinna 30-49 år)

“Viktigt med förebyggande hälsovård för att förhindra att hälsan försämras särskilt i samband med stigande ålder. Gärna samarbete med alternativa metoder. Kostnaderna för äldres sjukdomar kan sänkas drastiskt genom förebyggande bland annat genom regelbundna läkemedelsgenomgångar samt uppsökande verksamhet.” (Kvinna 70 år och äldre)




Att jag får vara delaktig i
planering av min
vård/ behandling

“Att mina kunskaper om mig beaktas och vi tillsammans resonerar oss fram till lämplig vidare planering gemensamt. Inte att jag alltid får det jag vill men att jag också kan påverka min vård.” (Man 30-49 år)

“Delaktighet - patienten känner sig själv och sin kropp.” (Man 30-49 år)

“Välkomnande bemötande, kvalitativ och säker vård, tydlighet vid egenvård (skriftligt m tidsplan o ev. uppföljning) delaktighet i min vård, info om konsekvenser vid utebliven vård ev ingen möjlighet att bli bättre.” (Kvinna 50-69 år)

“Att regionen ska satsa på självhjälp för oss som har kroniska sjukdomar. Mår vi bra och kan hålla igång med självhjälp Tex varmvattenträning ska finnas i hela länet, laserbehandling och lymfdränage. Då mår vi bättre och håller oss friskare, besöker då vården mindre, Det blir en besparing i pengar.” (Kvinna 50-69 år)




Att ha en fast vårdkontakt,
läkarkontakt

“Fast anställda läkare, helst husläkare. Inga stafettläkare.” (Man 50-69 år)

“Helst samma läkare och även övrig personal. Viktigt med kontinuitet. Bättre tillgänglighet.” (Man över 70 år)

“Det viktigaste är förtroende. Att få träffa samma kompetenta läkare på hälsocentralen vore en dröm. Det är tråkigt att ofta behöva byta läkare, även om de flesta är trevliga och empatiska. Kontinuitet skulle vara fint. I specialistvården har jag träffat ett otal olika läkare, som inte jobbar här mer än tillfälligt. Svårt att få förtroende och känns att det finns en kontinuitet trots att de flesta läkare verkligen engagerat sig vid besöket.” (Kvinna 70 år och äldre)



Att det ska vara lätt att få kontakt med vården och få vård inom rimlig tid

“Lång väntetid i telefonen när växeln öppnar. Jag önskar längre öppettider för telefonkontakt.” (Man 30-49 år)

“Om primärvården skall vara den första och huvudsakliga instansen där jag möter behandlande läkare så måste väntetiden ned drastiskt. Idag tar det minst 2½ vecka innan jag kan få träffa "min" läkare.” (Man över 70 år)

“Viktigt med helg och nattöppet för akutfall i Sveg.” (Man 50-69 år)

“Det skulle vara bra om vården var tillgänglig mer efter kontorstid, då

skulle jag kunna boka mina tider då det passar mig bättre utifrån jobb och familjesituation. Jag behöver inte ta tid från mitt arbete för att besöka. Om besöket inte kräver en fysisk undersökning så kan jag gärna samtala via video eller telefon. Jag ser också att jag kan genomföra egen provtagning när det går och skicka in prover. Om jag vet tydligt när mina kontroller ska göras, med vilka intervaller tex, så kan jag själv ta ansvar för att skicka in dessa, förutsatt att det är kommunicerat till mig.” (Kvinna 30-49 år)

“Att det ska vara lätt att komma i kontakt med vården. I dagsläget har min hälsocentral till exempel telefontid enbart när jag är på jobbet....Har några gånger provat att få tid genom "kontakta mig" funktionen på 1177.se men får oftast svaret att jag måste ringa för att boka tid. Vore jättebra med utökade telefontider eller fler sätt att boka tider.” (Kvinna 18-29 år)

“Utveckla chattfunktionen på 1177! Så gammaldags att bara kunna ringa in! Inte konstigt att alla vänder sig till appar när man inte ens kan chatta med en sjuksköterska på 1177.”(Kvinna 30-49 år)

“Att jag kan nå min läkarkontakt eller sjuksköterska digitalt, exempelvis via mail, meddelande i 1177. Att jag kan gå in i en digital tidbokning och boka cellprov, mammografi, mm. Jag tycker att det är så otroligt omodernt att man fortfarande får ett brev hem med en tid för besök. Så mycket strul med att boka om och fixa.” (Kvinna 30-49 år)

“Att slippa sitta i kö, långa stunder för att nå min hälsocentral. Vid chatt med HC slippa vänta i timmar för att ställa den fråga jag har Att det är samma läkare jag träffar, samt att få beställa tid hos honom utan att redogöra för sjuksköterska först mitt ärende.” (Kvinna 70 år eller äldre)

“Bättre tillgänglighet på telefon hälsocentralen även eftermiddagar. Öppen mottagning. Någon kvällsöppen tid i veckan. Lättare få kontakt med PAL. Specialistvården: vid uppföljning med täta intervall kunna få ny tid när man går hem från besöket. Maximala telefontider. Fler kontaktsjuksköterskor.” (Kvinna 50-69 år)

“Det allra viktigaste är att faktiskt kunna få kontakt med vården, speciellt hälsocentralen och att kunna få en tid hos dem snabbt. Mycket bra att kunna chatta med sjuksköterska. Återkoppling, t ex svar på provtagningar snabbt är viktigt....Skulle önska att det fanns möjlighet för hälsocentralen att ha ""öppen mottagning"" hos distriktsköterska hela dagarna.” (Kvinna 70 år eller äldre)

“Kortare väntetid till specialistvård inom ""sjukhusvården"" Gärna vård enligt vårdgarantin. Mailkontakt i stället för brev.”(Kvinna 70 år eller äldre)

“Lätt att ringa och komma fram vid bokning av tid. Bra när man blir uppringd, istället för att sitta i telefonkö. Träffa samma läkare varje gång, även annan personal. t ex sjukgymnast. Att det finns dietister och sjukgymnaster på varje hälsocentral i länet.”(Kvinna 50-69 år)

“Möjliggöra tidbokning via 1177. Förenkla receptförnyelse via 1177.”(Man 70 år eller äldre)

“För långa köer i telefon till HC. Behöver åtgärdas omgående. Att någon ringer eller på annat sätt tar kontakt och frågar om jag har blivit bättre nu efter besöket.”(Man 70 år eller äldre)

“Att akutvården fungerar i glesbygd. Har fått köra barnen till akuten själv pga. att ambulans var för långt bort. Känns inte tryggt. Se till att det finns mer än en ambulans i periferin.” (Kvinna 30-49 år)

“Att jag får hjälp så snart det är möjligt, men så länge det inte är akut, så snart ex HC kan. Viktigt att ha valmöjlighet till ex digitala möten (video el chatt) om jag känner att det är rimligt och ej behöver ett möte.” (Kvinna 18-29 år)

“Att det är telefontid under hela dagen på HC med tanke på att öppet tiden är till 17 då ska man också kunna nå hc på telefon fram tills dess.” (Kvinna 50-69 år)

“Vid digital vård är det viktigt att den första kontakten sker fysiskt och med jämna mellanrum vid allvarlig och kronisk sjukdom.” (Kvinna 70 år och äldre)

“Alla är inte digitalt kunniga. Vi ensamma behöver mänsklig kontakt. Besökstiden hos läkaren bör förlängas” (Kvinna 70 år och äldre)

Svårighet att komma fram på tel. Speciellt besvärligt för dom som inte kan använda dator. Helt omöjligt idag.” (Man 70 år och äldre)

“Väntetider, svårigheter att ens komma fram på telefon då det allt som oftast är fullt i telefonkön redan när HC eller mottagningen öppnar.” (Kvinna 30-49 år)

21. Finns det någonting som oroar dig i kontakten med vården? I så fall vad?



Att inte bli tagen
på allvar


“Att inte bli lyssnad på utan läkare har fattat beslut om behandling utan att den stämmer överens med vad jag upplever och att mina synpunkter därmed inte blir tagit på allvar” (Kvinna 50-69 år)

“Att inte bli tagen på allvar och att det inte görs uppföljningar.” (Kvinna 50-69 år)

“Att inte bli tagen på allvar, att när jag säger något om min kropp eller hur jag tänker så finns det en risk att det slätas över. Att bli förminskad.” (Kvinna 50-69 år)

“Att inte bli tagen på allvar, nonchalerad p.g.a. ålder.” (Kvinna 70 år och äldre)

“Ja, att man inte blir lyssnad på och avfärdad.” (Man 30-49 år)



Att inte få hjälp
när jag behöver

“Vårdens tidspress gör att jag ibland får känslan att man inte hinner lyssna och analysera.” (Man 50-69 år)

“Det oroar mig att jag känner mig som en börda i sjukvården istället för att sjukvården ska vara en tillgång och trygghet för mig, märks i bemötande, resurser.” (Kvinna 18-29 år)

“Man blir uppgiven. Slussas vidare. Tar lång tid att komma någonstans med pågående vård. Dålig sekretess på små orter HC.” (Kvinna 30-49 år)

“Allt går så fort så man är rädd att missa att säga något, då blir man osäker på om man har fått rätt behandling. Speciellt om man inte får tala till punkt och det får man sällan.” (Kvinna 50-69 år)

“Oroar mej för neddragningar och att kostnaderna för min behandling är ett skäl att jag inte får min behandling.” (Man 70 år och äldre)

“Dessa fasansfulla väntetider innan man får specialistbehandling.” (Man 70 år och äldre)

“Att jag inte längre ska orka vara min egen koordinator och därmed inte klara av att ta emot vård som jag skulle behöva.” (Kvinna 50-69 år)

“Väntetiden och enorma vårdköer.... Man måste känna någon för att få hjälp... när maskineriet väl är igång så funkar allt.” (Man 30-49 år)

“Neddragningar i glesbygd! Den nära vården är a och o för oss äldre! Om det inte var så att vi har den bästa hälsocentralen i mitt län skulle jag över huvud taget inte bo kvar i Jämtlands län!” (Kvinna 70 år och äldre)

“För många olika personer inblandade - ingen har den totala bilden och känner patienten. Dåligt helhetsgrepp kring patienten - den totala situationen måste beaktas: alla diagnoser och hela kroppen, inklusive det psykiska måendet.” (Man 30-49 år)

“Att inte bli tagen på allvar och att inte bli sedd då jag är högfungerande trots mina besvär. Att falla mellan stolarna pga. de olika behoven (psykologiskt, fysioterapeutiskt, läkarbedömning) och inte få helhetsvård.” (Kvinna 18-29 år)

“Att det är så uppdelat och jag förstår inte varför och på vilket sätt mellan vad kommunen ska göra och hälsocentralen ska göra. Jag vet inte var jag ska söka, blir hänvisad mellan och vet inte vem som har ansvaret tillslut.” (Kvinna 50-69 år)



“Alla dessa väntetider och brist på kunnig personal.” (Man 50-69 år)

“Att den stora personalflykten skapar ett ohållbart arbete för de som jobbar kvar.” (Man 50-69 år)

“Alla indragningar, långa vårdköer, stressad personal som ej räcker till.” (Man 70 år och äldre)

“Bristen på personal och riskerna som finns med inhyrd personal och att få träffa olika människor varje gång.” (Man 70 år och äldre)

“Att vården inte har tid för mig när jag behöver.” (Man 30-49 år)

“Bristande kunskap, bemötande av sjukvårdspersonal och läkare samt personalbrist.” (Man 30-49 år)

“Oro över vårdköer och att inte få hjälp. I media framställs vården som dåligt och långsam vilket skapar oro. Att vänta på svar, remiser m.m. skapar oro.” (Kvinna 30-49 år)

“Personalbrist vilket leder till försämrad patientsäkerhet.” (Kvinna 30-49 år)

“Bristen på personal och de långa vårdköerna, för säkerhets skull så har jag en sjukvårdsförsäkring. Jag vill inte riskera att bli långtidssjukskriven och utförsäkrad på grund av en utebliven operation.” (Kvinna 50-69 år)

“Att läkare och sjuksköterskor har alltför lite tid för varje patient, inte har tid att läsa journalen före mötet med patienten.” (Kvinna 70 år och äldre)



Att inte få träffa samma
vårdpersonal

“Brist på kontinuitet, långa kötider, stor personalomsättning.” (Man 50-69 år)

“Brist på personal. Lång väntetid. Brist på kontinuitet i personal - haft 4 olika läkare på hälsocentralen senast 3 åren.” (Man 70 år och äldre)

“Att aldrig få träffa samma läkare mer än en gång. Att hela tiden behöva berätta sin historia från början vid nya besök gör att jag drar mig för att söka hjälp.” (Kvinna 30-49 år)

“Att något faller mellan stolarna när man inte får träffa samma läkare eller sjuksyster.” (Man 50-69 år)

“Tillgänglighet och kontinuitet på hälsocentral. Väntetid på sjukhus.” (Man 50-69 år)

“Bristen på läkare. Alla stafettläkare oroar mig. Det finns ingen som kan och vet min historia och kan ta in helheten i min sjukdomsbild.” (Kvinna 30-49 år)

“Att det inte ska finnas läkare på min HC.” (Kvinna 70 år och äldre)

“Bemötande, få träffa samma läkare, ta hand om äldre är viktigt.” (Kvinna 70 år och äldre)




Att man inte följer upp
insatt behandling

“Avsaknad av uppföljning och utvärdering av utförda åtgärder. Att jag själv måste kontakta och driva på för att fortsatt utredning/åtgärd vilket gör att jag känner mig besvärlig och gnällig och avstår.” (Kvinna 50-69 år)

“Mycket bygger på att man själv söker vård och tar ansvar för sin hälsa vilket många men inte alla klarar av. Brist på uppföljningar.” (Kvinna 30-49 år)

“Upplever att jag själv får ta ansvar för och ha koll på läkemedel och uppföljningar” (Kvinna 70 år och äldre)

22. Vad tycker du är **viktigast att förbättra** inom hälso- och sjukvården?



Att bli sedd som en hel
människa, inte bara
symtom/diagnos

“Att mental hälsa ses som en lika viktig del i sjukvården och att hjälp finns tillgänglig i den omfattning som behövs nära i tid.” (Man 18–29 år)

“Det är viktigt med hälsofrämjande och förebyggande insatser inom primärvården men saknas tillgång eller finns mycket liten tillgång till flera yrkeskategorier, ex-vis fysioterapeuter, arbetsterapeuter och dietister. Detta är ett område med stor förbättringspotential i denna region.” (Kvinna 30-49 år)

“Att patienten ska betraktas som den människa den är och att ett helhetsperspektiv är viktigt. Vården i dag är för mycket uppdelad i stuprör som inte samverkar med varandra.” (Man 50-69 år)

“Att bygga ut primärvården för att möta behovet så som det ser ut. Att arbeta mer förebyggande och hälsofrämjande.” (Man 30-49 år)

“Lyhördhet och kunskapen om att varje individ är unik och alltså har sitt eget unika sätt att beskriva saker. Samordningen mellan olika delar av vården. En människa är en komplex helhet, inte bara ett hjärta eller ett ben eller en lever. Allt hänger ihop. Om man behandlas för en specifik sak så betyder inte det att man inte har andra behov. Detta är ett problem för personer som är multisjuka. Idag verkar det inte finnas någon som ser hela människan. Jag är säker på att många skulle tillfriskna mycket snabbare om man blev sedd som en hel människa och inte exempelvis ett krånglande hjärta.” (Kvinna 50-69 år)

“Mer tid för livsstilsförändring och förebyggande hälso och sjukvård.” (Kvinna 50-69 år)

“Förbättrad kommunikation där jag upplever att jag är en partner.” (Kvinna 50-69 år)

“Bemötandet. Kontinuiteten. Nya organisationsformer med ett utökat teamarbete kring patienten.” (Kvinna 50-69 år)

Hjälp i att själv förebygga sjukdomar (hjälp med livsstilen). (Kvinna 30-49 år)

“Att kommunikationen är jämställd, dvs att min kunskap och erfarenhet värderas lika högt som deras utbildning. Om vi diskuterar tillsammans så känner jag mig lyssnad till och tagen på allvar. Jag får också svar på mina frågor, oavsett om jag är orolig eller bara funderar. Idag bemöts jag oftast med att vården försöker "sopa undan" det jag säger.” (Kvinna 30-49 år)

“Att alla patienter blir sedda oavsett ålder, kön och etnisk bakgrund.” (Kvinna 50-69 år)



Att få möjlighet till
fast läkarkontakt

“Att man får ha samma läkare så det blir kontinuitet, risk för att det blir missar om många är inblandade. Öka tillgängligheten på hälsocentralen inte bara ha öppet kontorstid utan lite längre på kväll och även helger. Att komma fram på telefonen när man ringer, man ska inte behöva ringa i flera dagar för att komma fram.” (Kvinna 50-69 år)

“För att förtroendet ska fungera måste det ges möjlighet till samma läkare så att uppföljning och relevant behandling sker på bästa sätt. Stafettsystemet sätter inte patienten först.” (Man 50-69 år)

“Att få fast läkare på hälsocentralen.” (Man 30-49 år)

“Kontinuitet i kontakterna. Husläkare vore ju fint.” (Man 50-69 år)

“Komma bort från staffetläkare på HC. Besöket går dubbelt så fort om man har en och samma läkare. Fler och bättre digitala lösningar. Många läkarbesök går att göra över telefon eller videosamtal.” (Man 30-49 år)

“Tillgänglighet för oss som bor långt bort från Östersund. Att det är samma läkare på HC varje gång.” (Man 30-49 år)

“Önska den läkare man vill och att vården tar hänsyn till detta, då vissa inte alls passar mig, men andra är jättebra.” (Man 30-49 år)

“Att få träffa samma läkare och möjlighet att välja.” (Kvinna 70 år och äldre)

“Skulle vara bra med husläkare som kom hem, svårt att ta sig till HC” (Kvinna 70 år och äldre)

“Att du verkligen får tillgång till en och samma läkare så att du inte behöver ta allting från början varje gång.” (Kvinna 30-49 år)

“Samma läkare varje gång och uppföljningar.” (Kvinna 18-29 år)



“Att den blir tillgänglig dygnet runt även för oss som bor på landsbygden. Att kunna känna sig trygg med att man kan få hjälp.” (Kvinna 50-69 år)

“Förenkla det digitala så att äldre klarar mer själva” (Man 70 år och äldre)

“Korta vårdväntetiderna, se till att vårdgarantin uppfylls på alla plan (inkl. psykiatrin och psykosociala enheter på HC).” (Kvinna 18-29 år)

“Möjligheten till digital vård, gärna dygnet runt för att kunna avlasta akutmottagningarna med sådant som egentligen inte är akut men kanske oroande eller påfrestande oavsett tid på dygnet.” (Kvinna 50-69 år)

“Det viktigaste tycker jag att jour-tiderna på helgerna utökas på Hälsocentralen.” (Kvinna 50-69 år)

“Väntetider så folk inte blir sjukare i väntan.” (Man 30-49 år)

“Skulle gärna se digitala videomöten vid förnyelse av läkarintyg och vanlig genomgång av medicineringen.” (Kvinna 30-49 år)

“Väntetider. Enkelheten att komma till rätt person. Idag är det svårt, tar lång tid och du får inte tag på någon alls.” (Kvinna 18-29 år)

“Att det blir lättare att komma fram på telefon när man vill få kontakt med vården och mera pengar till löner bättre arbetstider så folk vill stanna kvar inom vårdyrket och öppna upp för mera vårdplatser och mera operationer för att få bort alla köer och ta bort alla pappersvändare som är onödiga och mera folk som gör större nytta ute på golvet.” (Man 50-69 år)

“Sedan MÅSTE regionen bli bättre på kontaktvägar. Idag är det så oflexibelt, en timmes telefontid på vardagar och så vet man inte om man ens får svar eller om man får prata med samma person, eller fem olika.” (Man 30-49 år)

“Stärk upp hälsocentralen. Det är så enkelt att tänka att en ska fara till sjukhuset när de är något men egentligen får en hjälp med de mesta snabbare på hälsocentralen. Jag uppskattar mycket de digitala informationerna på 1177 och att de går att skriva till min hälsocentral.” (Man 30-49 år)

“Användarvänlighet av nya tjänster. Tillgänglighet. De som arbetar heltid har sällan tid att kontakta vården eller bli uppringd på dagtid.” (Kvinna 30-49 år)

“Lättare att komma i kontakt med exempelvis hälsocentral, slippa det här ringandet om och om igen.” (Man 50-69 år)

“Få info om det nya sättet att söka information om t.ex. provsvar. Att bli visad hur man gör, nu tas det för givet att alla vet.” (Kvinna 70 år och äldre)

“Att vårdpersonal har rätt kompetens. Att utföra mer vård på HC. Att specialistvård mer mobil ut mot glesbygden. Digitala möten kan i vissa fall ersätta fysiska möten.” (Kvinna 50-69 år)

“Att primärvårdsnivån kommer på plats. Att vi använder våra resurser på rätt sätt och skapar vård nära individen.” (Kvinna 50-69 år)

Arbetsätt och förutsättningar inom vården

“Tillräckligt med fast anställd personal inom alla professioner så att det är möjligt att bygga teamarbete och kontinuitet kring patienterna. Personcentrerad vård låter fint men då behövs en stabil personalgrupp för att åstadkomma det. Nära vård är bra men det får inte innebära att specialistkompetensen tunnas ut.” (Kvinna 50-69 år)

“Anställ flera inom vården och ge dom rimligare arbetsvillkor.” (Man 50-69 år)

“Arbetsbelastningen på personalen, så att chansen för god och rätt vård ökar och personalen vill och kan stanna kvar utan att äventyra sin egen hälsa.” (Kvinna 50-49 år)

“Bemanning och arbetsmiljö. Vård kräver många händer!” (Kvinna 50-69 år)

“Arbetsvillkoren för de anställda!” (Man 70 år och äldre)

Samordning mellan vårdenheter

“En sömlös övergång mellan exempelvis sjukhus och hälsocentral - det har funkat rätt dåligt för mig, och jag har själva som patient behövt agera medlare/mäklare mellan specialistmottagning och hälsocentral, vilket inte ger ett särskilt proffsigt intryck och dessutom kan vara farligt för patienter som inte är starka nog för att "kämpa" med detta.” (Man 30-49 år)

“Som patient ska man få känna sig trygg och säker att samarbetet funderar viket det inte gör...Sedan måste ett förebyggande arbete göras med både barn och ungdomar. Det måste vara ett samarbete mellan vård, skola och hem. Många barn måste få kunskap om psykisk ohälsa osv, vi måste rädda liv och hjälpa barn att leva ett liv som gör att de får vara glada och lyckliga, inte deprimerade och trasiga.” (Kvinna 18-29 år)

“Helhetsbilden! Samordningen inom enheterna, t ex HCs olika delar.” (Kvinna 18-29 år)

“Tycker specialistläkare kan göra besök på HC, någon dag per månad.” (Kvinna 70 år och äldre)

“Samarbetet mellan olika vårdavdelningar och HC/specialistsjukvård.” (Kvinna 18-29 år)

“Snabb första insats med en tydlig vårdplan. En kontaktperson som "håller i trådarna" och kan se vad som planeras/hjälpa till att boka tider så att insatsen blir samordnad. Borde ge högre effektivitet.” (Kvinna 30-49 år)

“Bättre kommunikation. Skulle gärna se någon form av koordinatörer.” (Kvinna 30-49 år)

“För oss i glesbygd samordna olika mottagning. Idag omöjligt att ändra tid. Orkar inte resa 25 mil varje vecka för några få minuter på en mottagning.” (Kvinna 70 år och äldre)

“Fokus på det förebyggande åtgärderna (kost, fysisk aktivitet, sömn och återhämtning).” (Kvinna 50-69 år)

Avslutande ord: tack för ditt bidrag!

Resultatet visar att länets medborgare i hög grad anser att det är viktigt att få **snabb hjälp** och att vården är **lättillgänglig**. Resultatet visar också att det är mycket viktigt att **samordning mellan vårdgivare** sker. Det är också viktigt för våra medborgare i länet att få vara delaktiga och ha **möjlighet till inflytande** när vården planeras. Det är viktigt att få **träffa samma personer** vid kontakt med vården. Dessa delar är även återkommande i enkäten där medborgarna fått möjlighet att uttrycka sig i fritext. Detta bekräftar och förstärker resultat från liknande undersökningar som gjorts i andra delar av landet.

Avseende frågorna som gäller upplevelser av kommunal hälso- och sjukvård i hemmet besvaras dessa frågor av ca 16% av respondenterna. Övriga respondenter anser sig inte ha erfarenheter av kommunal hälso- och sjukvård i hemmet. Här får man anta att de personer som har svarat inte själva behöver ha kommunal hälso- och sjukvård i hemmet, utan har gjort detta utifrån olika roller: som brukare, personal eller anhörig. Svaren på frågorna rörande kommunal hälso- och sjukvård i hemmet har generellt sett skattats lägre än frågorna rörande upplevelser av hälso- och sjukvården på hälsocentral och inom specialistvården. Förklaringar till detta är svårt att utläsa utifrån enkätsvaren varför en uppföljande undersökning mer specifikt inriktad på upplevelser av hälso- och sjukvård i hemmet skulle kunna ge ytterligare klarhet.

Stort tack för ditt deltagande i enkäten!