

Årsrapport för år 2008



vårdbarometern

befolkningens syn på vården

Vårdbarometern är en undersökning av befolkningens erfarenheter av, kunskaper om och attityder till svensk hälso- och sjukvård.

Denna rapport är en sammanfattning av resultaten från 2008 års intervjuer.

Vid frågor eller synpunkter på denna rapport kontakta gärna:

Erik Sätterström, Landstinget Kronoberg, erik.satterstrom@ltkronoberg.se

Berlith Persson, Sveriges Kommuner och Landsting, berlith.persson@skl.se

Sofia Tullberg, Sveriges Kommuner och Landsting, sofia.tullberg@skl.se

April 2009

Vårdbarometern – resultat (1)

- Befolkningens syn på vården har inte försämrats. Men det innebär inte att alla mål är uppfyllda, utan endast att vi är på väg åt rätt håll.
- **Tillgång till vård**
77 procent av befolkningen anser att de har tillgång till den sjukvård de behöver. Men det är stora regionala skillnader, spännvidden mellan landstingen är från 69 till 85 procent.
- **Successivt ökat förtroende**
Förtroendet för sjukvården har successivt ökat hos befolkningen. Intressant är att skillnaden i förtroende kvarstår mellan vårdcentral och sjukhus.
- **Successiv ökning av goda patienterfarenheter**
Jag fick den hjälp jag hade förväntat mig, uppger 84 procent av de som någon gång under senaste året besökt vården. Andelen positiva har successivt ökat sedan 2001. Motsvarande ökning kan man se i frågan på det sammanfattande betyget på besök i vården.

Vårdbarometern – resultat (2)

➤ **Kännedom om Vårdgarantin**

62 procent av befolkningen har kännedom om Vårdgarantin. Men det varierar mellan landstingen, från 55 till 69 procent.

➤ **Beredda att resa för att få vård tidigare**

86 procent av befolkningen är beredd att resa till annat sjukhus än "hemsjukhuset" för att opereras tidigare. Det skiljer sig mellan åldersgrupper och var man bor i landet. Till exempel uppger var fjärde stockholmare att man är beredd att åka utomlands för vård.

➤ **Väntetid**

Väntetiden är rimlig, anser patienter som besökt vårdcentral och fått vänta en dag eller mer. Andelen som anser att väntetiden är rimlig har ökat kontinuerligt sedan 2001. Den största ökningen uppvisas under det senaste året, sex procentenheter.

Vårdbarometern – resultat (3)

➤ **Vård på Internet**

12 procent av befolkningen använder Internet för att få kontakt med och information om vården. Ökningen är endast en procentenhet per år sedan 2005.

➤ **Positivt att ta upp livsstilsfrågor**

90 procent av befolkningen anser att det är positivt av vården att ta upp livsstilsfrågor. Endast 30 procent av dem som besökt vården har fått sådana frågor.

Fyra av tio som fått livsstilsråd uppger att de har förändrat sin livsstil.

Innehållsförteckning

OMRÅDE

SIDA

Vad är Vårdbarometern?	6
Metod och urvalshantering	7
Läs- och utskriftsanvisningar	8
1 Befolkningens uppfattning	
Tillgång till vård	9-11
Förtroende för vården	12-16
Behov av vård men inte sökt	17-18
Livsstilsfrågor	19-21
Använt Internet	22
Vårdgaranti	23-24
Ringt sjukvården	25-26
2 Patienternas uppfattning	
Besökt vården, all vård	27-30
Sammanfattande betyg all vård	31
Fast läkarkontakt	32
Vårdcentraler/motsvarande	33-34
Sammanfattande betyg vårdcentraler/motsvarande	35-36
3 Bilagor	
Antal intervjuade per landsting/region	37
Bortfallsredovisning	38

Vad är Vårdbarometern?

- Varje år telefonintervjuas minst 1000 nya slumpvis utvalda personer i varje deltagande landsting/region.
- Syftet är att ge politiker, tjänstemän och företrädare för vården en bild av hur den uppfattas av medborgarna och stimulera till jämförelser och utbyte av erfarenheter mellan landsting och regioner.
- Samtliga sjukvårdshuvudmän utom Gotland deltar i Vårdbarometern.
- Undersökningarna har pågått sedan 2001. Underlaget för denna rapport är de 44 412 personer som intervjuades år 2008. I redovisningen framgår andelen ej svar/vet ej.
- Ytterligare information och tidigare rapporter finns på webbplatsen www.vardbarometern.nu.
- Intervjuerna genomförs på uppdrag av deltagande landsting/regioner.

Metod och urvalshantering

Målgrupp

Varje landstings/regions vuxna befolkning (18 år och äldre).

Omfattning

Riktmärket för Vårdbarometern är att 0,5 procent av den vuxna befolkningen skall intervjuas varje år. I fjorton landsting intervjuas 1000 personer per år. Sex landsting/regioner har valt att tillfråga fler personer. Intervjuerna genomförs i princip under hela året. Resultaten redovisas varje kvartal.

Urvalsram

I Vårdbarometern består urvalsramen av telefonnummerregistret i det statliga personadressregistret SPAR. I detta ingår även vissa mobilnummer.

I regioner/landsting med tilläggsurval görs urvalsdragningen genom stratifierade urval där varje stratum utgörs av postnummer. I varje stratum görs ett obundet slumpmässigt urval från telefonnummerregister.

Telefonabonnent som ingår i en mätning utesluts i nästa. I urvalet söks alltid den person i hushållet som senast fyllt år och är 18 år eller äldre.

Läs- och utskriftsanvisningar

I vissa av graferna är siffrorna markerade i en grön eller röd ruta. Det markerar signifikans utifrån ett 95-procentigt konfidensintervall.

Enkelt uttryckt betyder det att grönt eller rött markerar ett värde som avviker från det förväntade på ett sätt som med stor sannolikhet, 95 procent, inte är slumpmässigt.

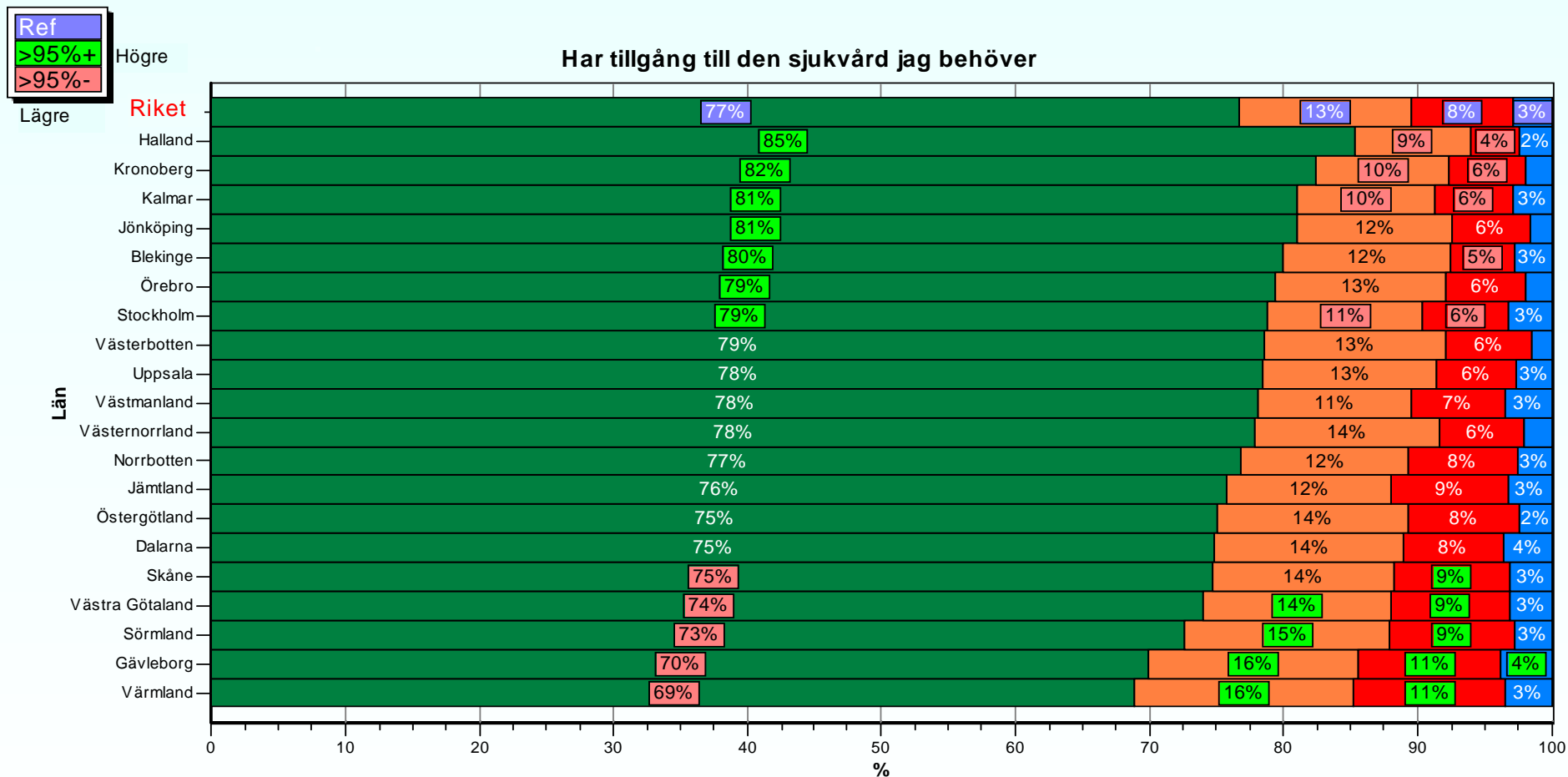
Det förväntade värdet i detta material är genomsnittet för riket. Grönt markerar ett värde som är högre och rött ett värde som är lägre än förväntat.

n-talen som förekommer i graferna anger antalet respondenter/intervjuade för respektive variabel/urval.

Då **n** anges i intervall exempelvis **n = 325-3732**, så står det för spännvidden mellan landsting/regioner med minst respektive flest antal respondenter.

Redovisade resultat i denna rapport kan i vissa fall skilja sig något från de resultat som erhålls från den webbaserade databasen på Vårdbarometerens hemsida. Detta beror på olika sätt att hantera svarsalternativet "Vet ej/ej svar" som i denna rapport redovisas konsekvent.

Vid utskrift av denna rapport på svartvit skrivare skall utskriftsmenyn ställas på *gråskala* för bästa resultat.



n=1000 - 9700

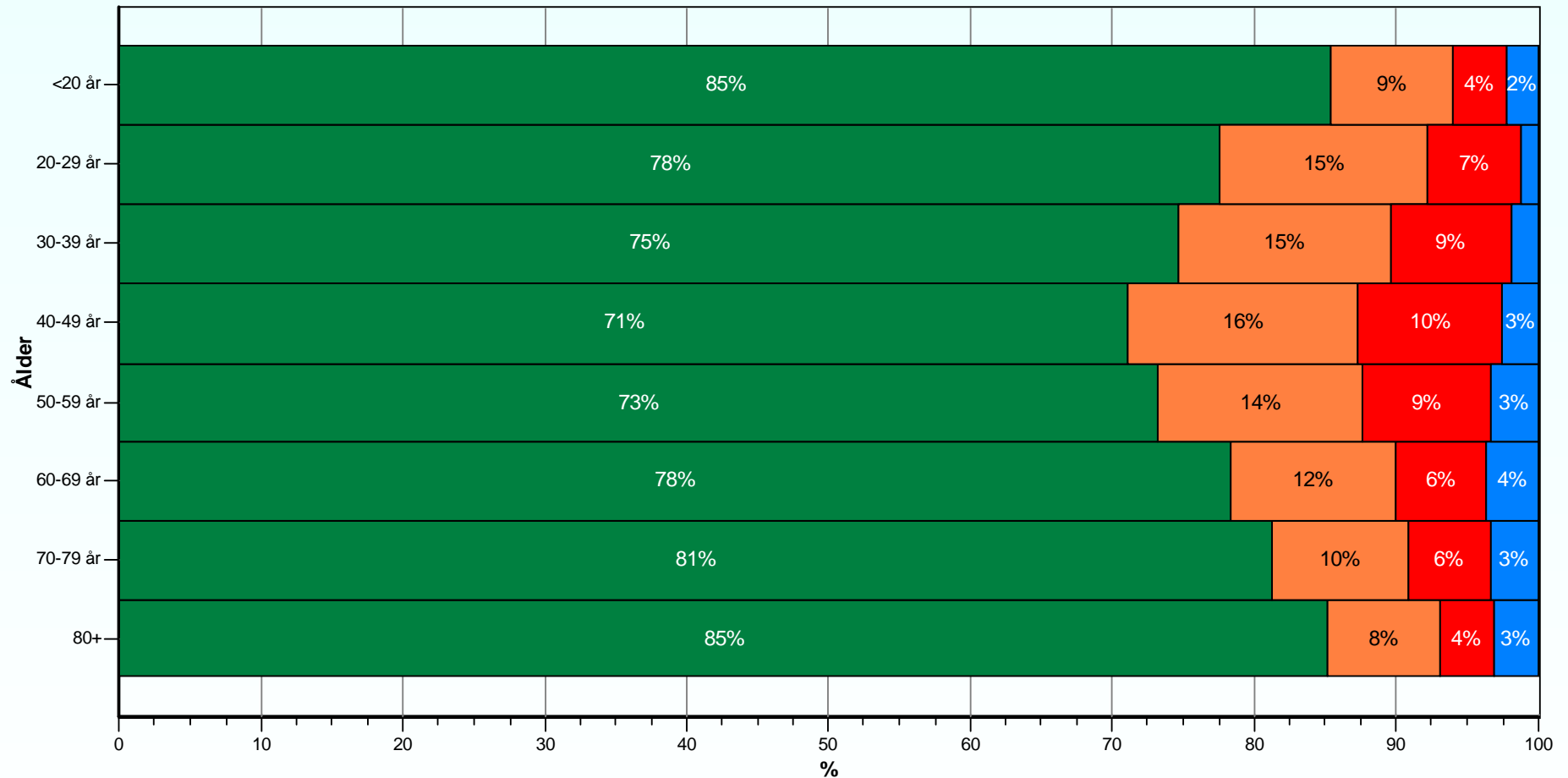


2008

Diagrammet visar att signifikanta skillnader finns mellan landstingen. Av rikets befolkning anser 77 procent att de har tillgång till den sjukvård de behöver, medan 8 procent inte anser sig ha det.

Spännvidden är 69 – 85 procent. De landsting som ligger högst är också de landsting där befolkningens uppfattning om förtroende/patientnöjdhet och tillgänglighet i primärvården är högst. Studerat ur ett könsperspektiv föreligger inga signifikanta skillnader, däremot vad gäller ålder vilket framgår av nästa bild.

Har tillgång till den sjukvård jag behöver - i åldersklasser



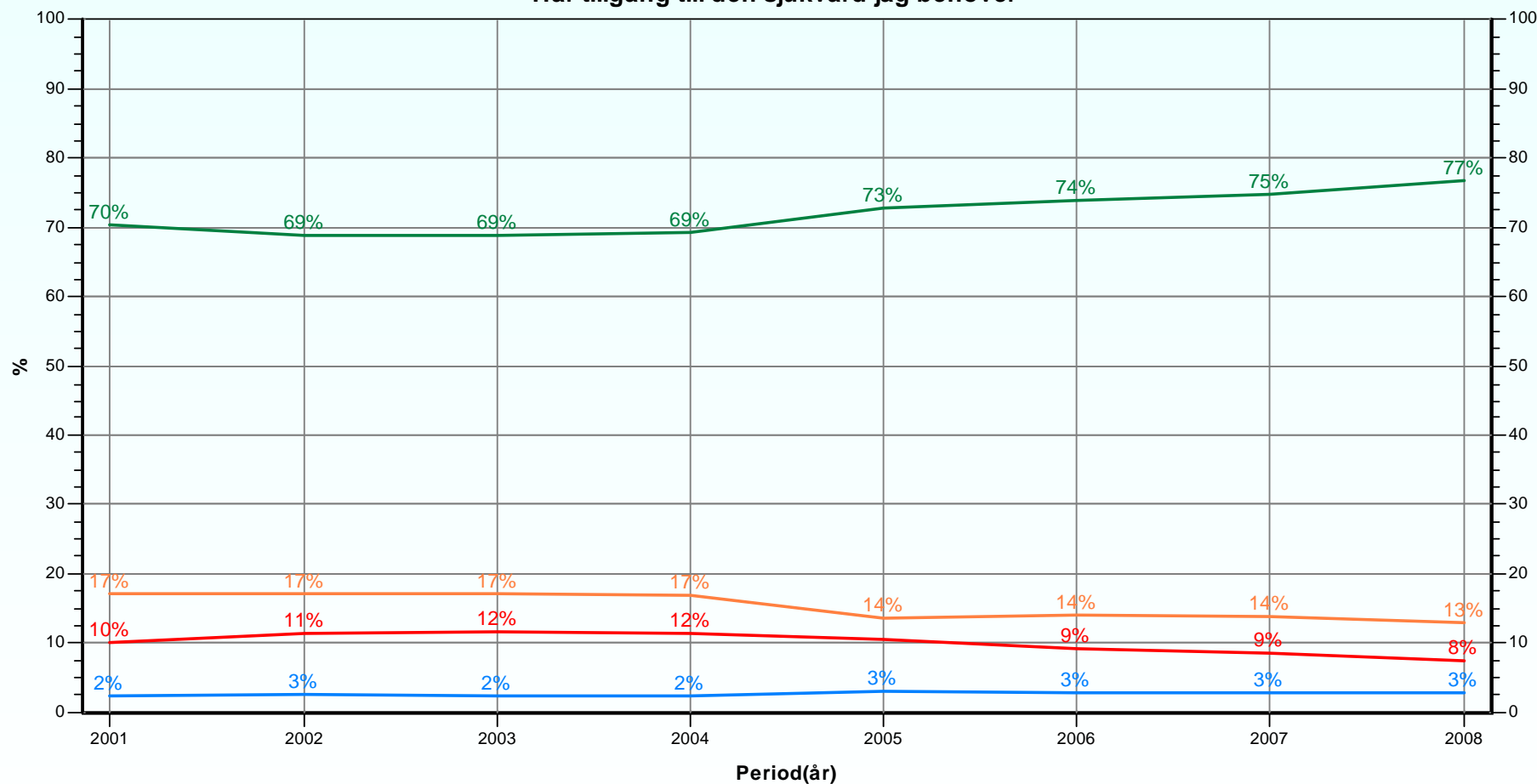
n= <20 år = 766 60-69 år = 9410

■ Instämmer helt eller delvis
 ■ Varken eller
 ■ Tar avstånd helt eller delvis
 ■ Ej svar/vet ej

2008

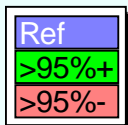
Bilden visar på stora och signifikanta skillnader mellan åldersgrupperna. Befolkningen i yrkesverksam ålder uppger i klart lägre grad än övriga grupper att de har tillgång till den sjukvård de behöver. Utvecklingen över tid framgår av nästa bild.

Har tillgång till den sjukvård jag behöver



— Instämmer helt eller delvis — Varken eller — Tar avstånd helt eller delvis — Ej svar/vet ej

Andelen som anser sig ha tillgång till den sjukvård man behöver har ökat kontinuerligt sedan 2004. Ökningen är statistiskt säkerställd. Bland de 8 procent (3 552 personer) som upplever brister är dålig tillgänglighet och långa väntetider klart dominerande.



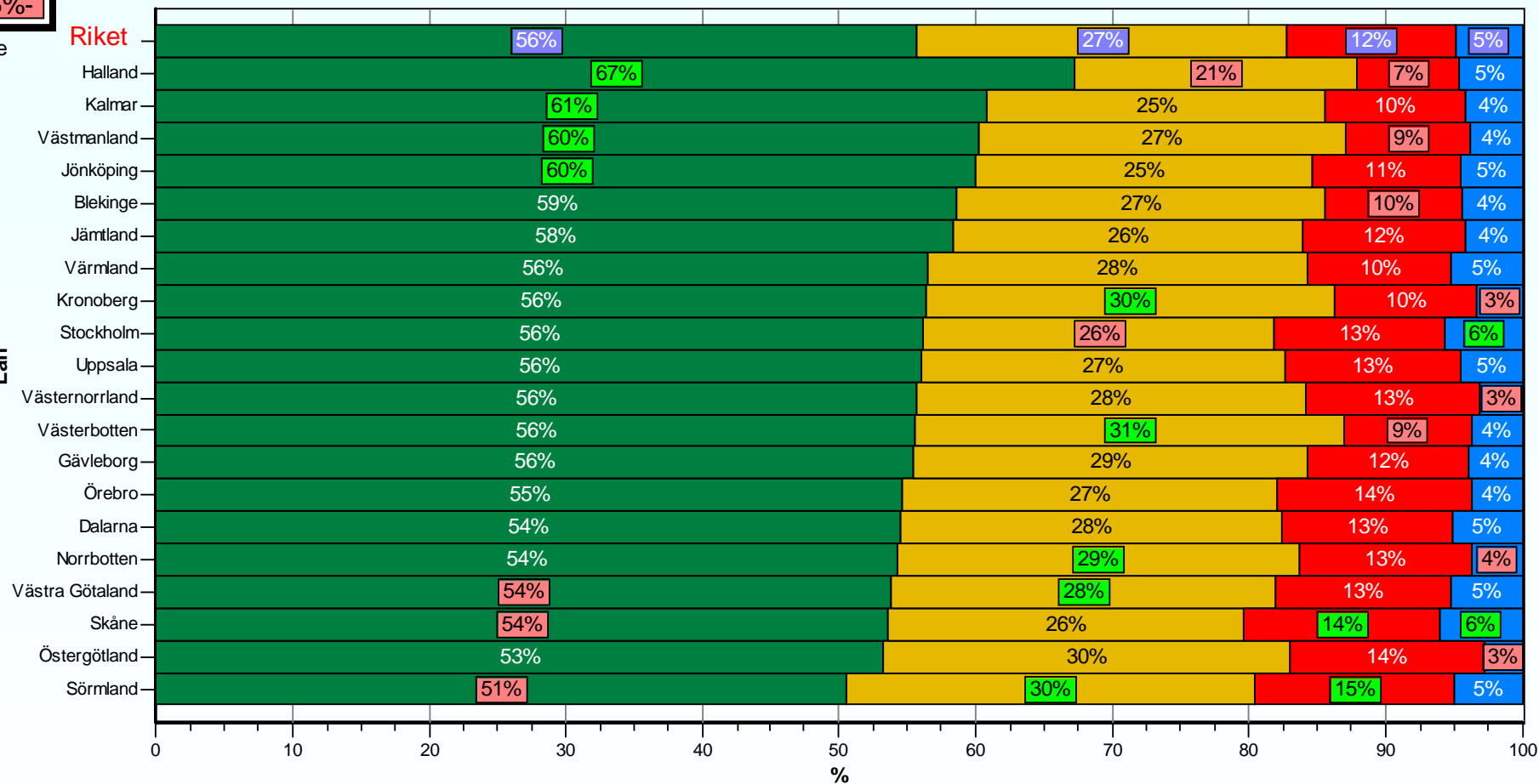
Högre

Vilket förtroende har du för vården vid vårdcentral/hc

Lägre

Riket

Län

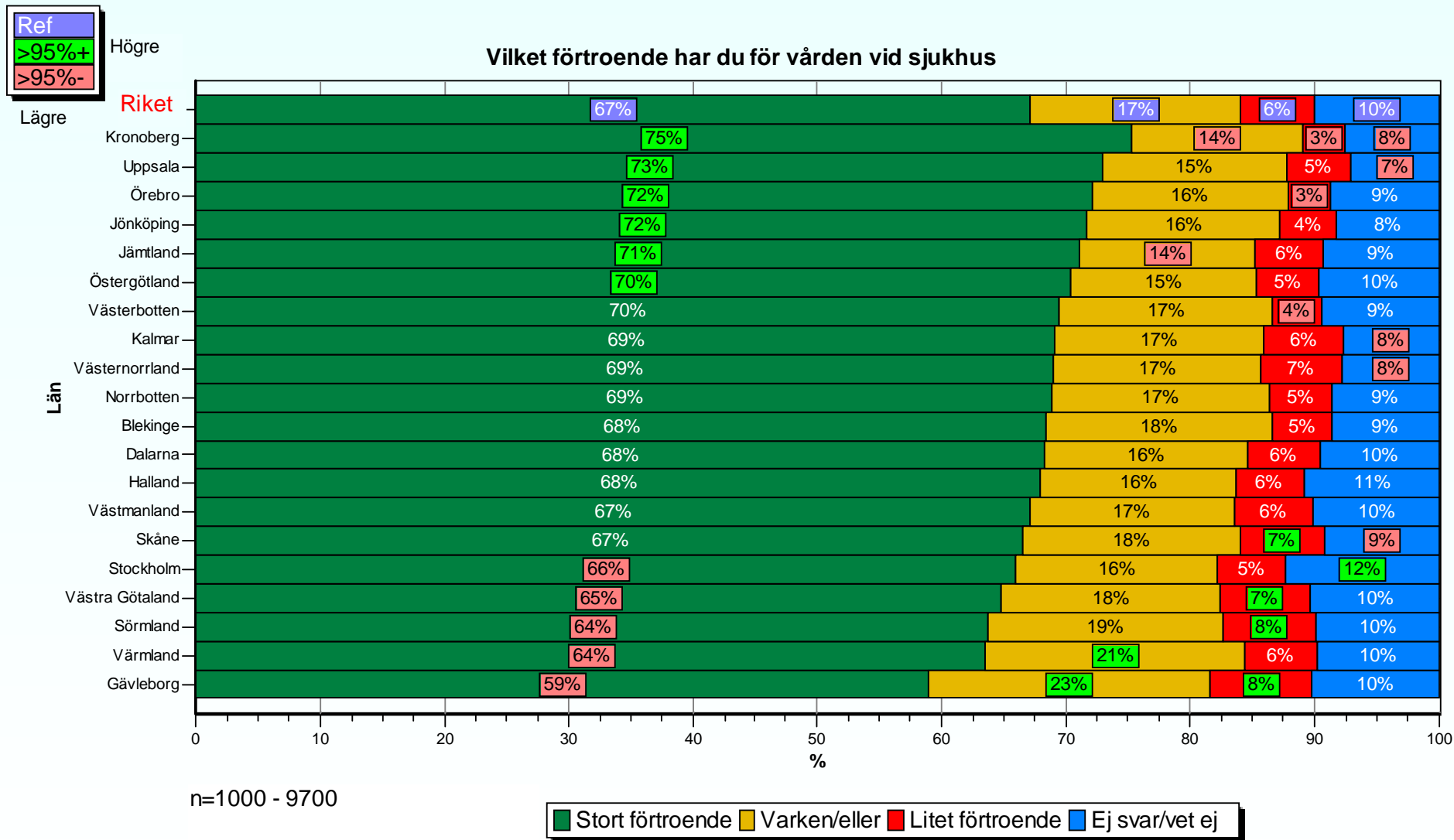


n=1000 - 9700



2008

De fem landsting som ligger högst vad gäller befolkningens förtroende för vården vid vårdcentraler är desamma som år 2007.



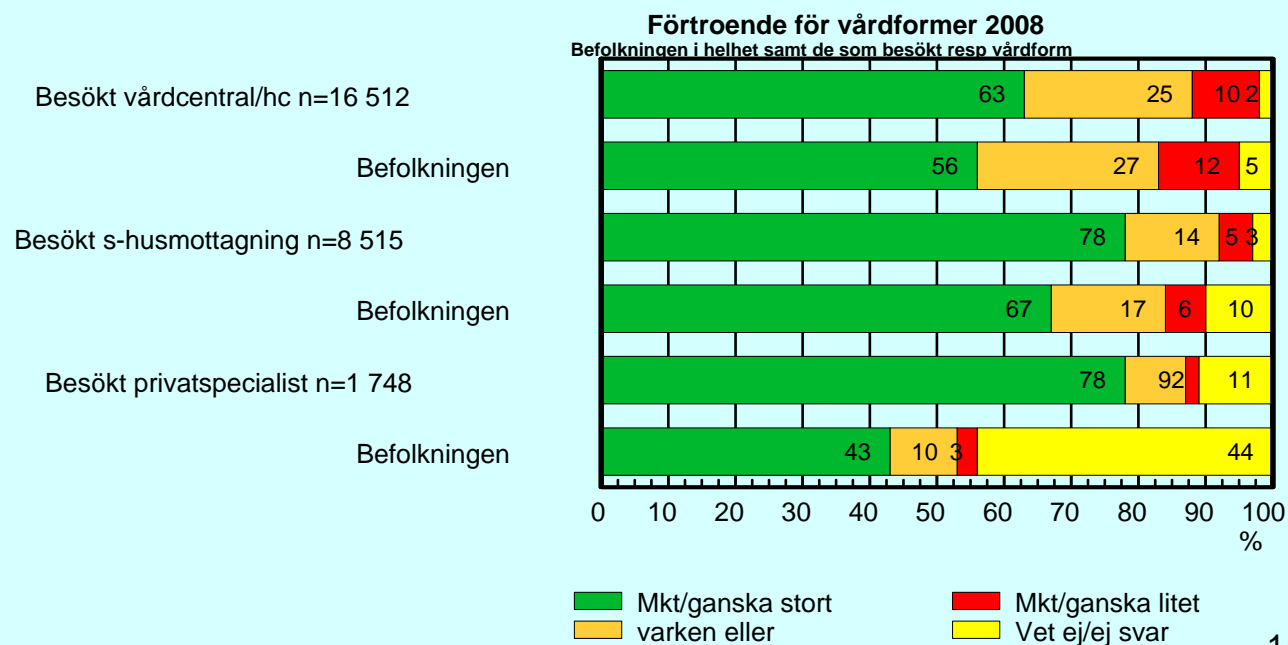
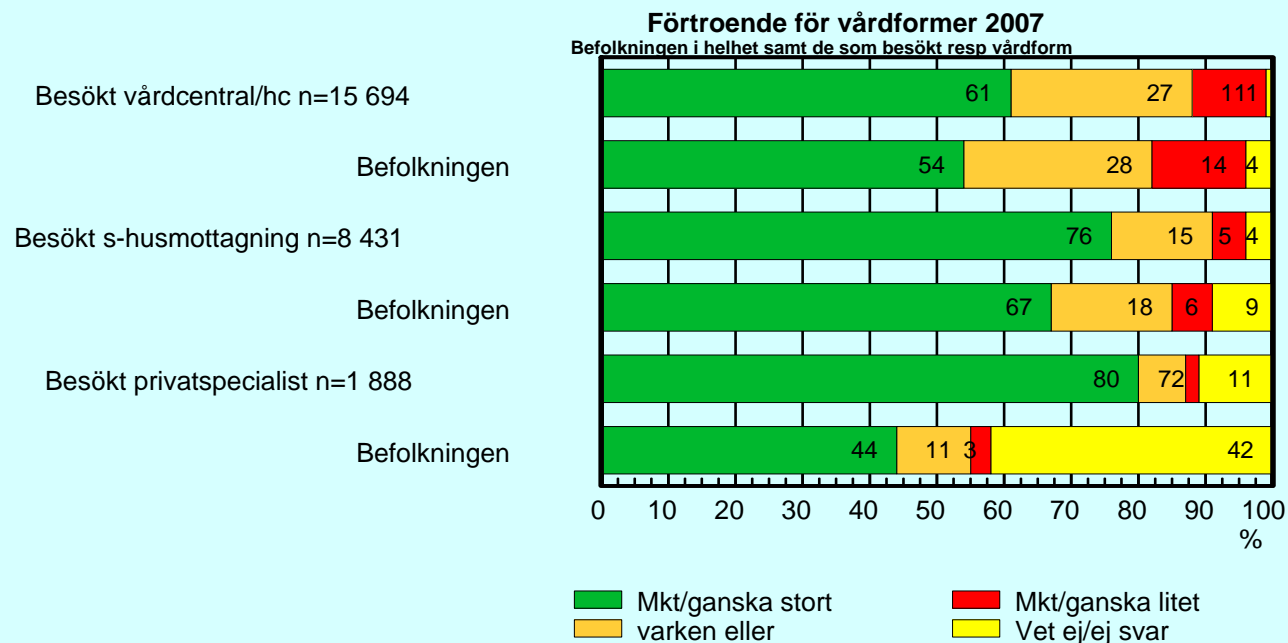
2008

Befolkningens förtroende för vården vid sjukhus är generellt sett högre än förtroendet för vården vid vårdcentral. Vad gäller både vårdcentraler och sjukhus är förtroendet högre hos dem som besökt respektive vårdnivå under senaste året, än hos befolkningen som helhet. Detta framgår av nästa bild.

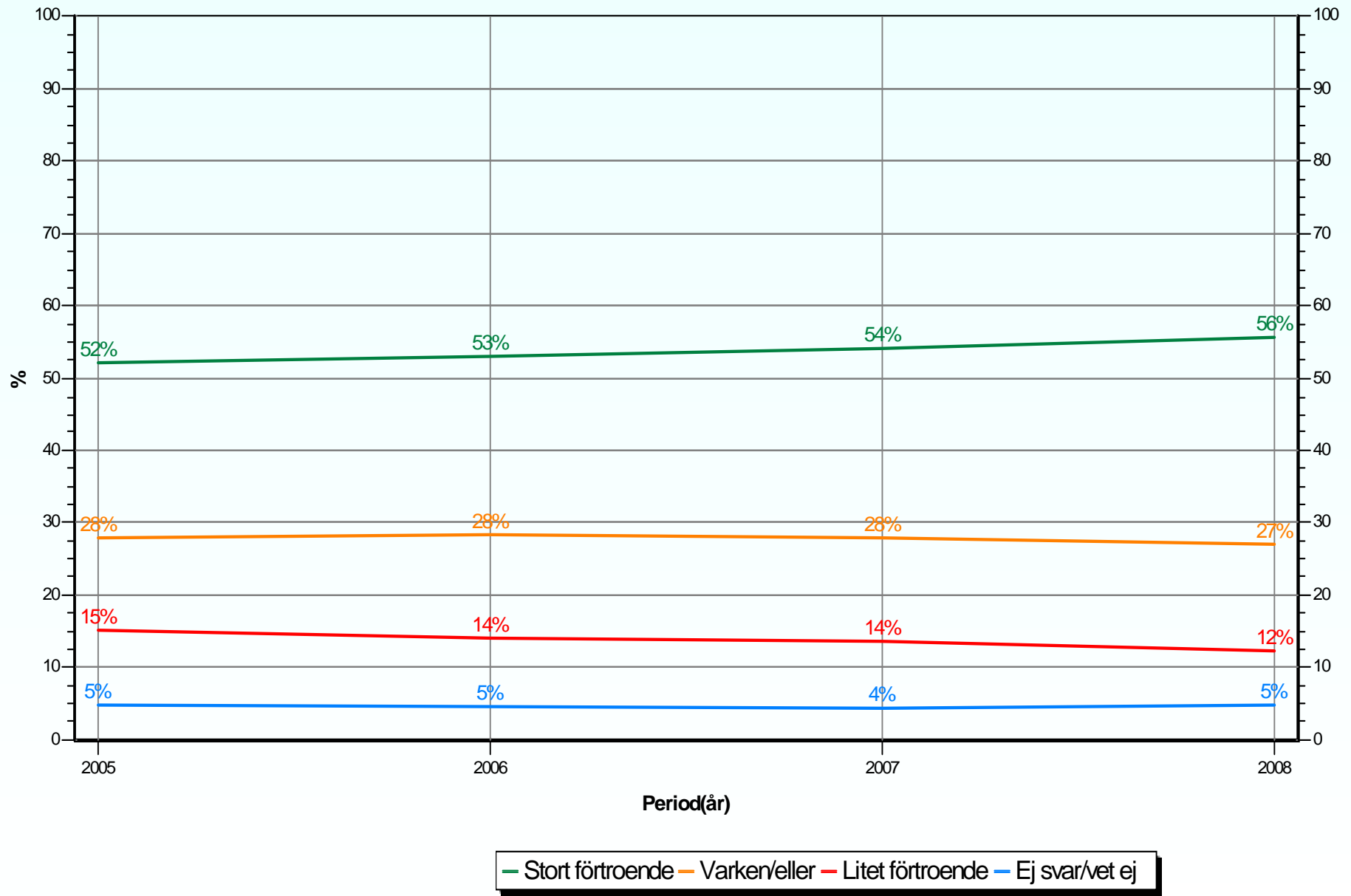
Förtroende för vårdnivå/vårdform bland patienter respektive befolkningen som helhet – jämförelse mellan 2007 och 2008.

Bland de som besökt vårdcentral har förtroendet ökat från 61 till 63 procent från 2007. Motsvarande ökning för de som besökt sjukhus var 76 till 78 procent.

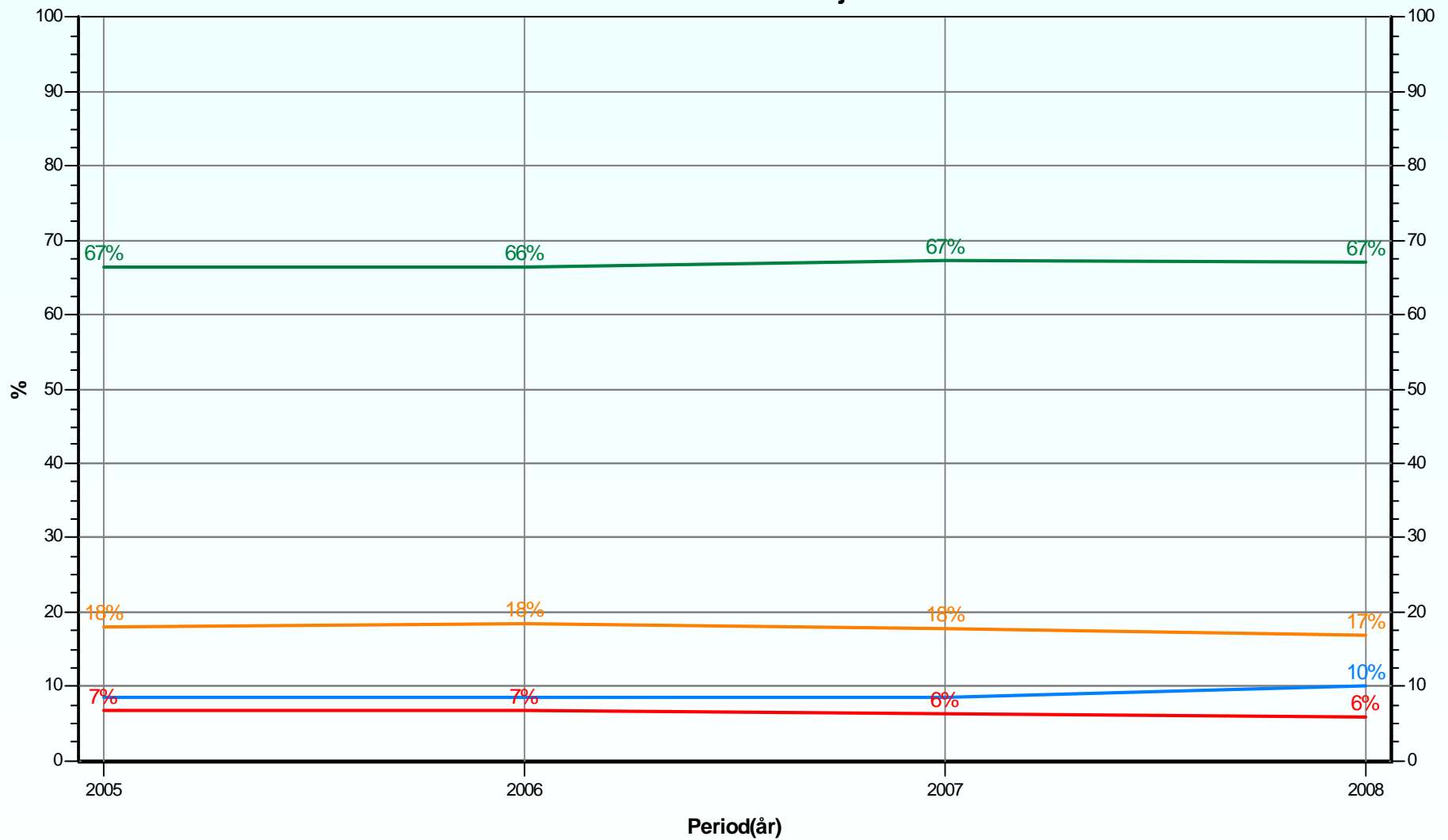
På de följande två sidorna visas förtroendet för olika vårdnivåer bland befolkningen som helhet sedan 2005.



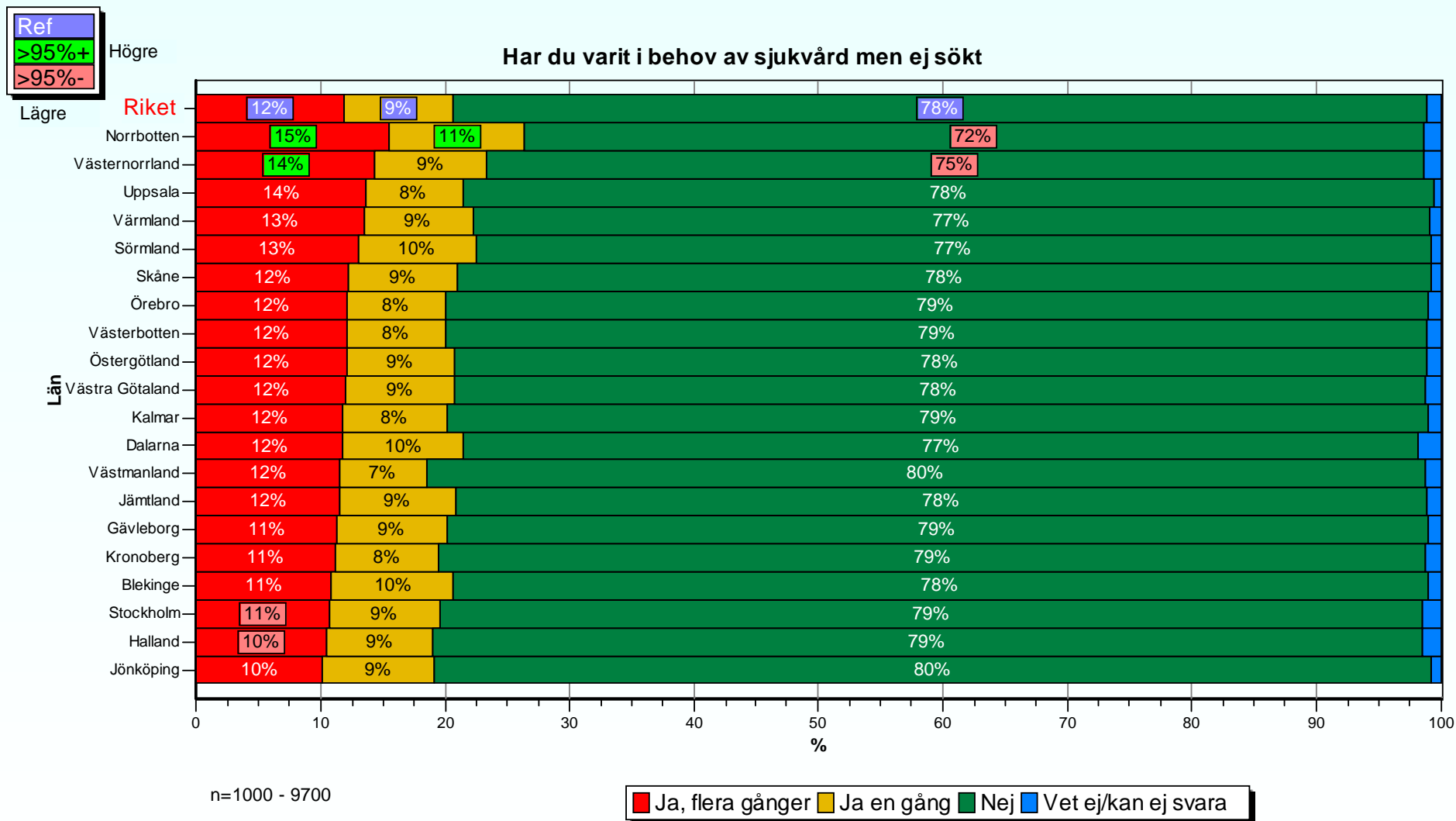
Förtroende för vården vid vårdcentral/hc



Förtroende för vården vid sjukhus



— Stort förtroende — Varken/eller — Litet förtroende(— Ej svar/vet ej

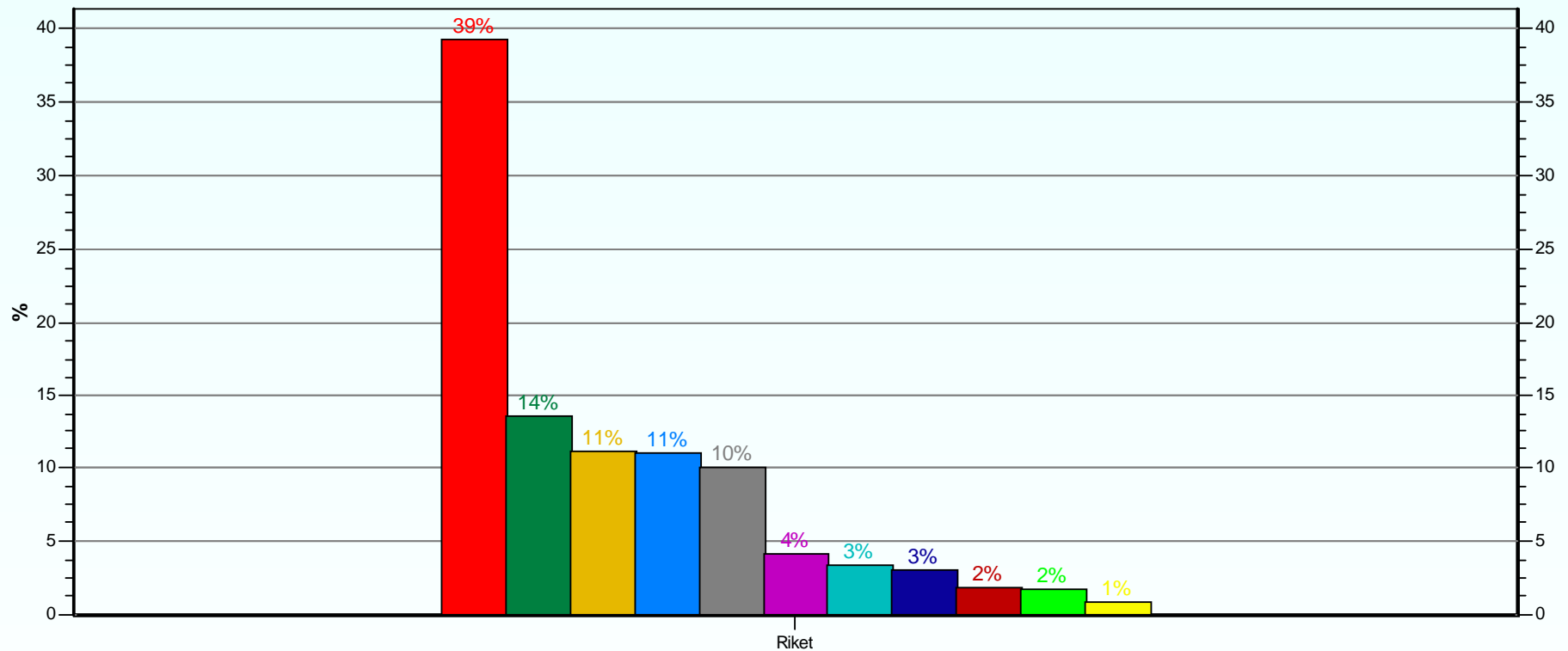


2008

Av rikets befolkning har 21 procent (motsvarande 9 326 personer av samtliga intervjuade) någon gång under året avstått från att söka vård trots att de ansett att de haft behov av vård.

Kvinnor avstår vård i något högre grad än männen.

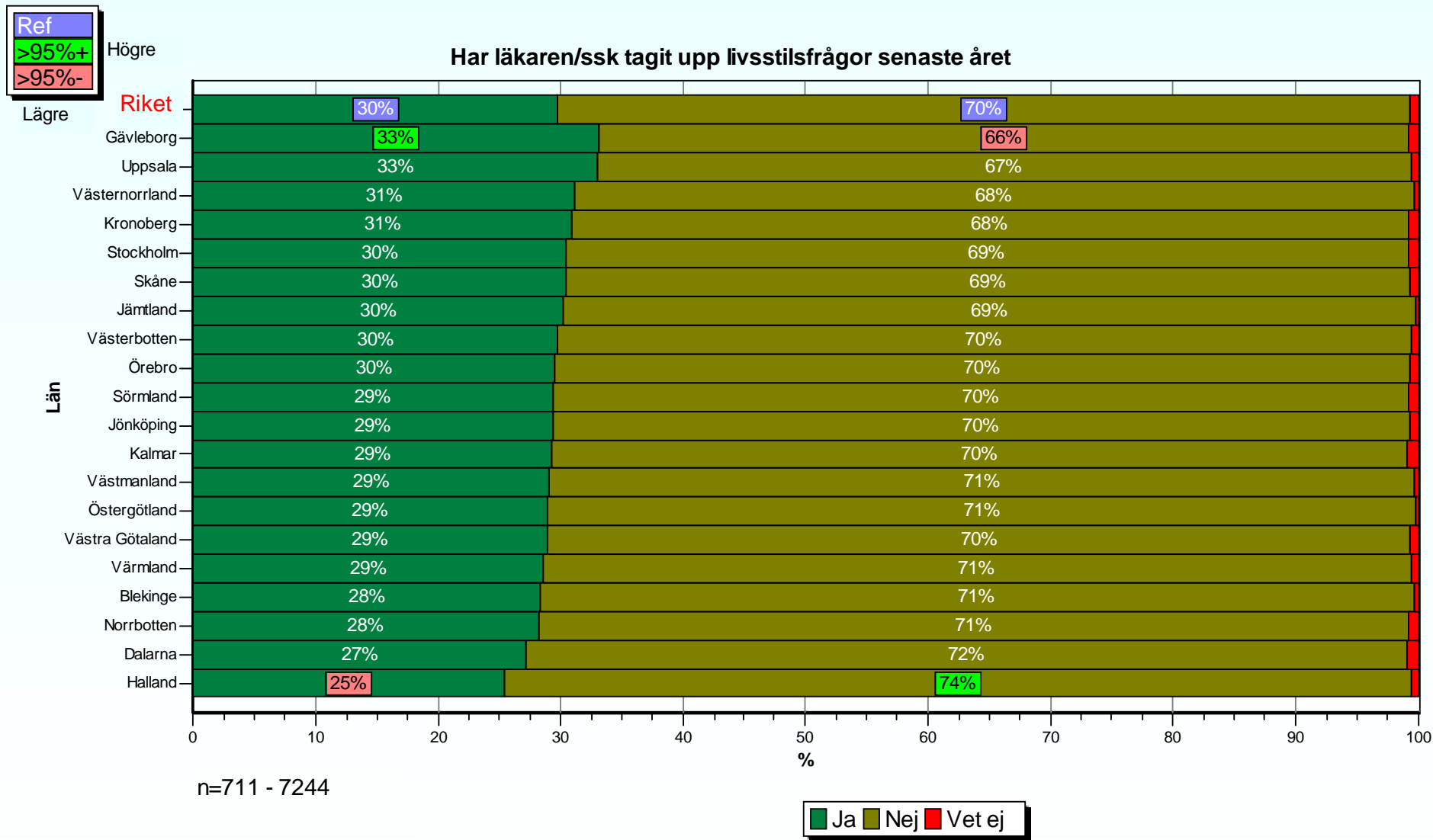
Anledning till att man inte sökt vård



Vile vänta ett tag	Hade inte tid	Kände inte till någon bra läkare
Kan inte få någon hjälp	Annan anledning	Hade inte råd
Besvärligt söka vård	Vile inte vara till besvär	Läkarsträck/sjukhussträck
Fick inte tid hos någon läkare	Vet ej/kan ej svara	

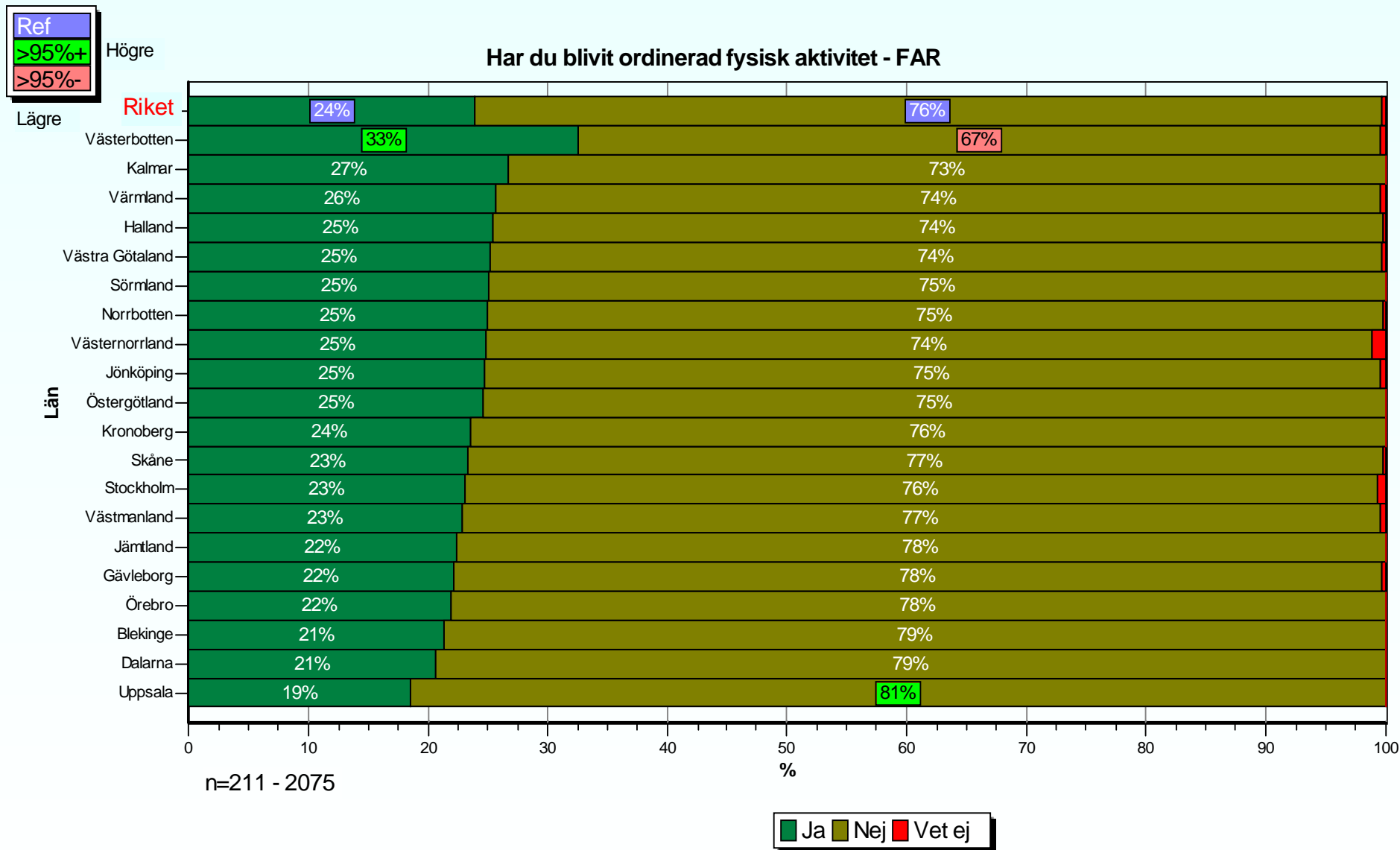
Urval - avstått från vård en eller flera gånger 2008

Ett av skälen till att frågan om varför man ej sökt vård togs med i Vårdbarometern var att man ville veta hur stor andel som avstod av ekonomiska skäl. Denna andel är som synes mycket liten, men kan säkert vara avgörande för vissa utsatta grupper. Män avstår i högre grad av tidsskäl än kvinnor, som i högre grad angav att de ville vänta.



Urval - besökt läkare/ssk senaste året 2008

Av rikets befolkning anser 90 procent att det är positivt att vårdgivaren tar upp livsstilsfrågor. Av de som besökt vården under det senaste året uppger 30 procent att vårdgivaren tagit upp sådana frågor. Variationen mellan landstingen är liten.



Urval - besökt läkare/ssk senaste året samt diskuterat livsstilsfrågor

2008

På frågan om läkaren skrivit ut FAR (fysisk aktivitet på recept) vilket har en koppling till livsstilsfrågor, varierar andelen patienter som fått detta mellan 19 och 33 procent. Denna andel har inte ökat sedan år 2006 trots vissa satsningar i landstingen.

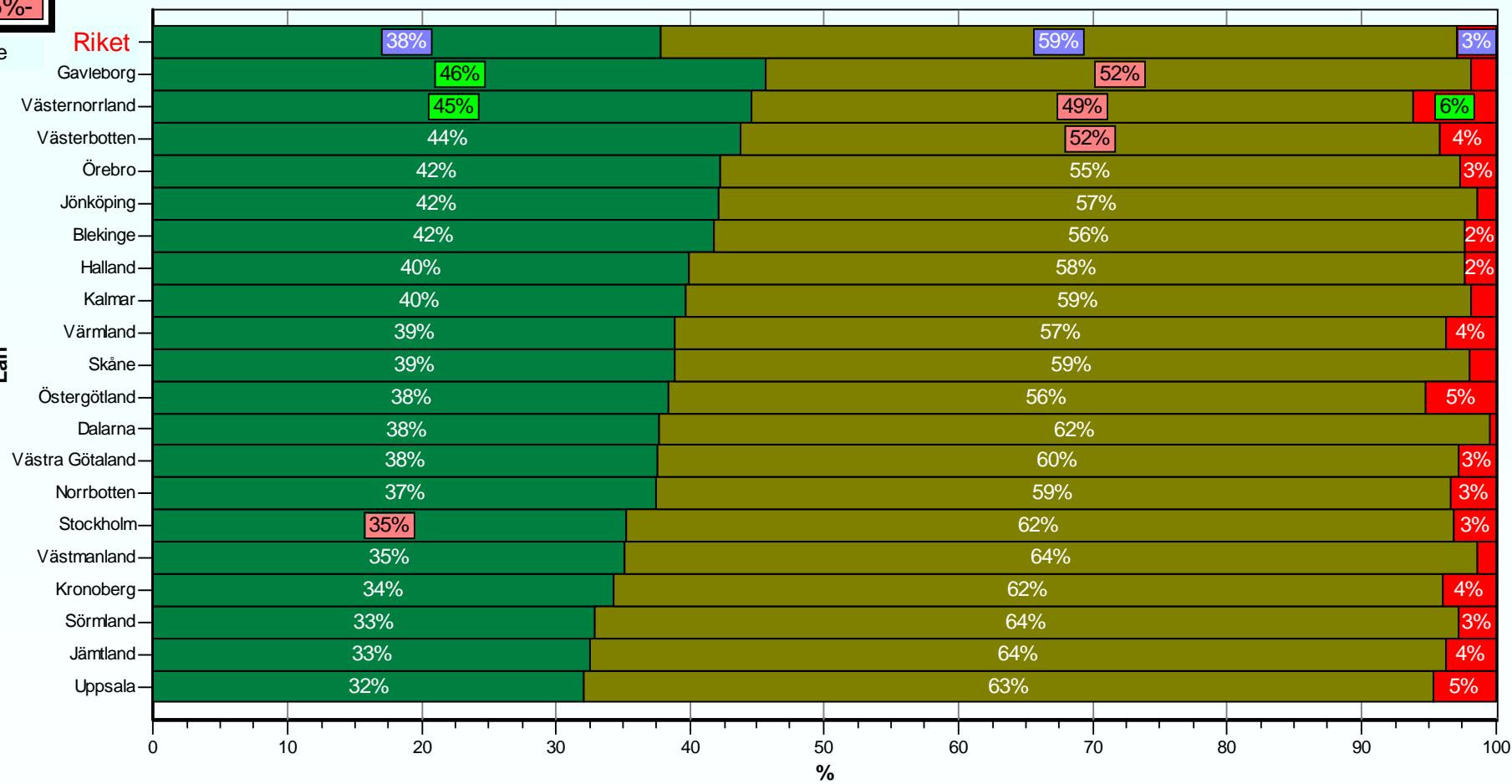
Ref
 >95%+
 >95%-

Högre

Har råden förändrat din livsstil

Lägre

Län

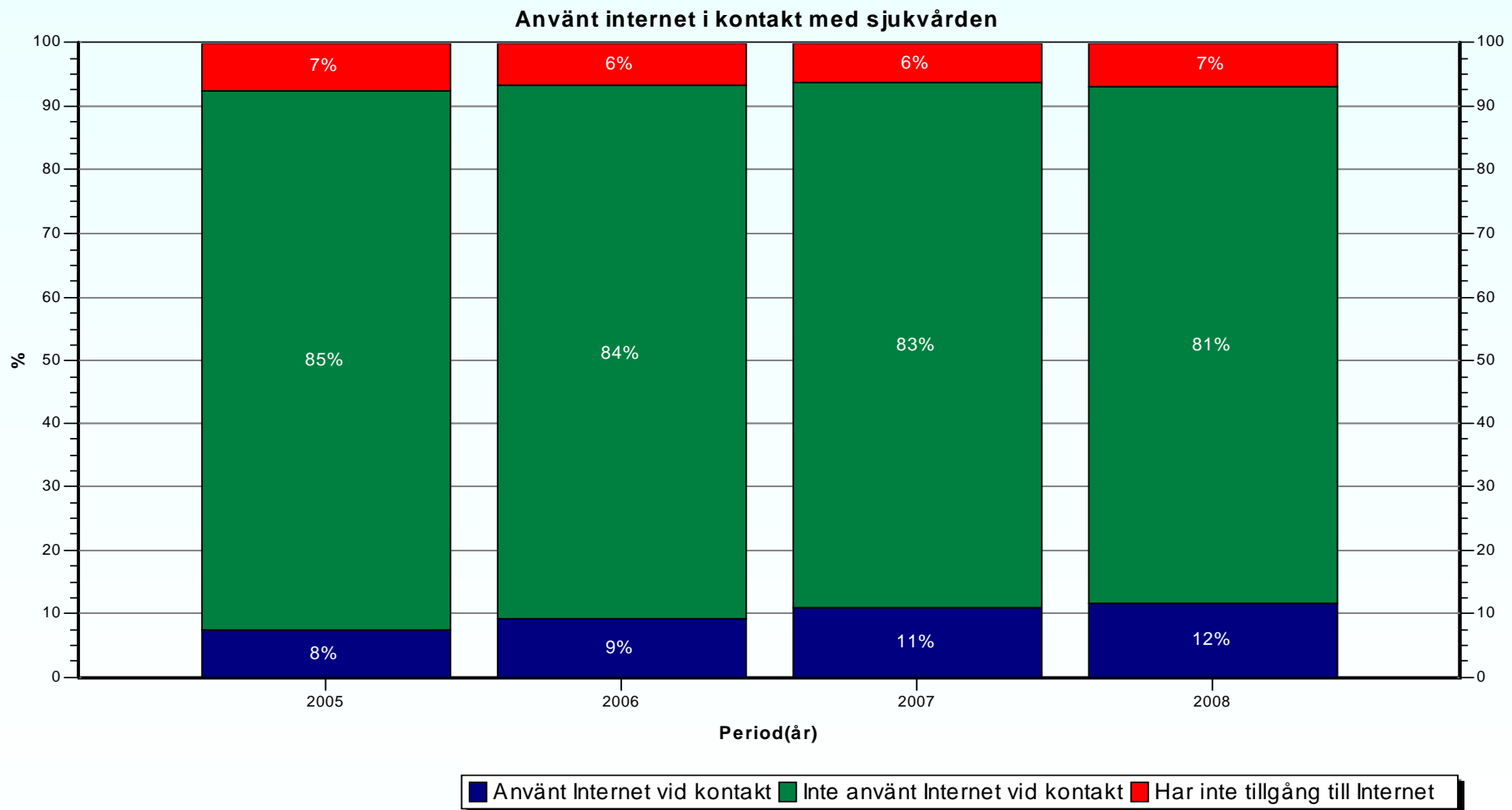


n=211 - 2075

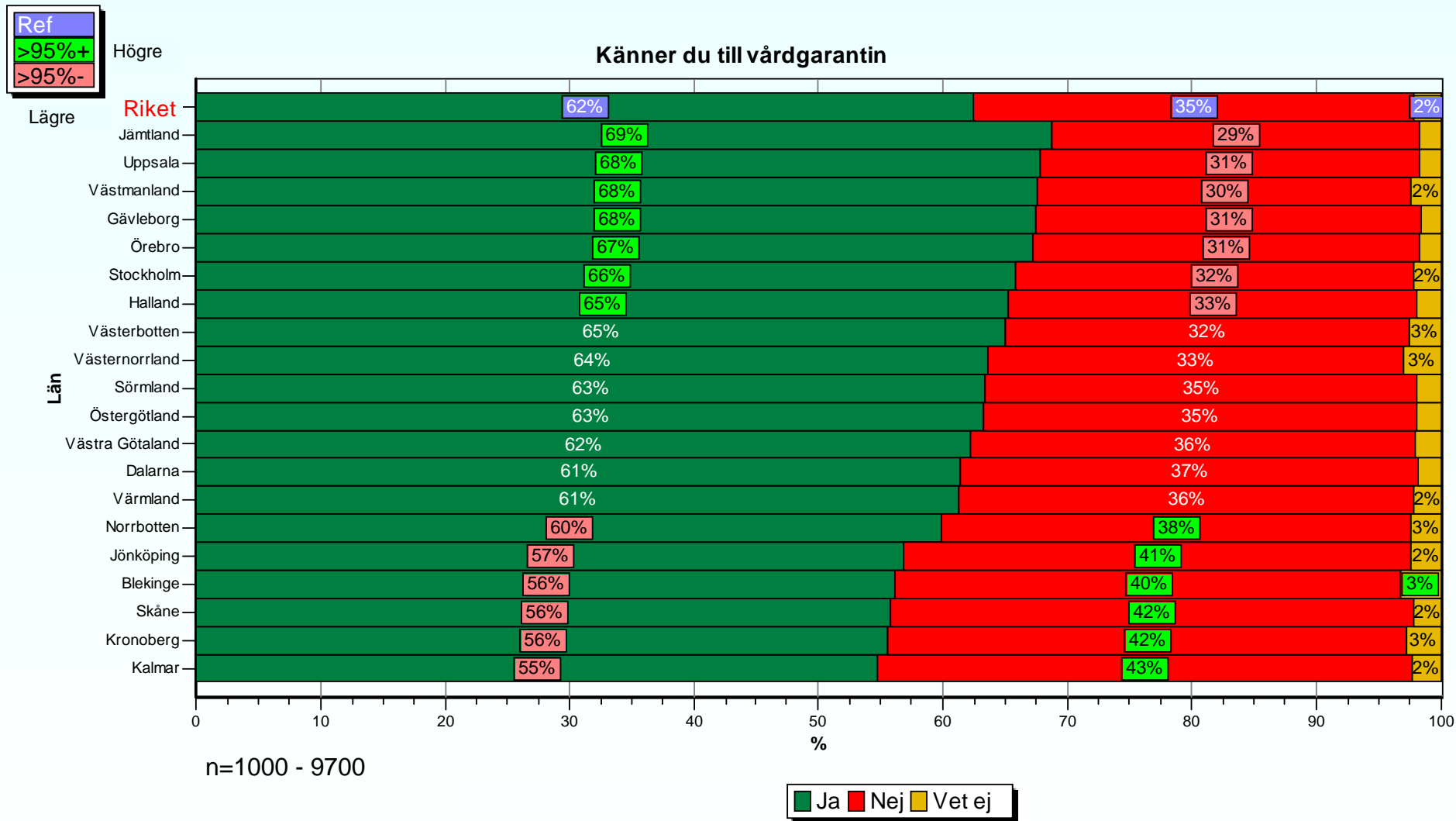
Ja Nej Vet ej

Urval - diskuterat livsstilsfrågor med läkare/ssk senaste året

Var tredje patient som diskuterat livsstilsfrågor uppger sig ha förändrat sin livsstil.
 Skillnaden mellan landstingen är stor.



På många håll i landet pågår olika utvecklingsarbeten i syfte att förbättra invånarnas kommunikation/kontakt med sjukvården, för att förbättra tillgängligheten. Användningen av internet är ett utvecklingsområde. Invånarna använder internet framför allt till att få information om öppettider och tillgänglighet, få råd/information om sjukdomar, boka eller avboka tid, få information om läkemedel och förnya recept, men även kontakt via e-post med sjukvården nämns. Ett långsamt ökat användande kan noteras.

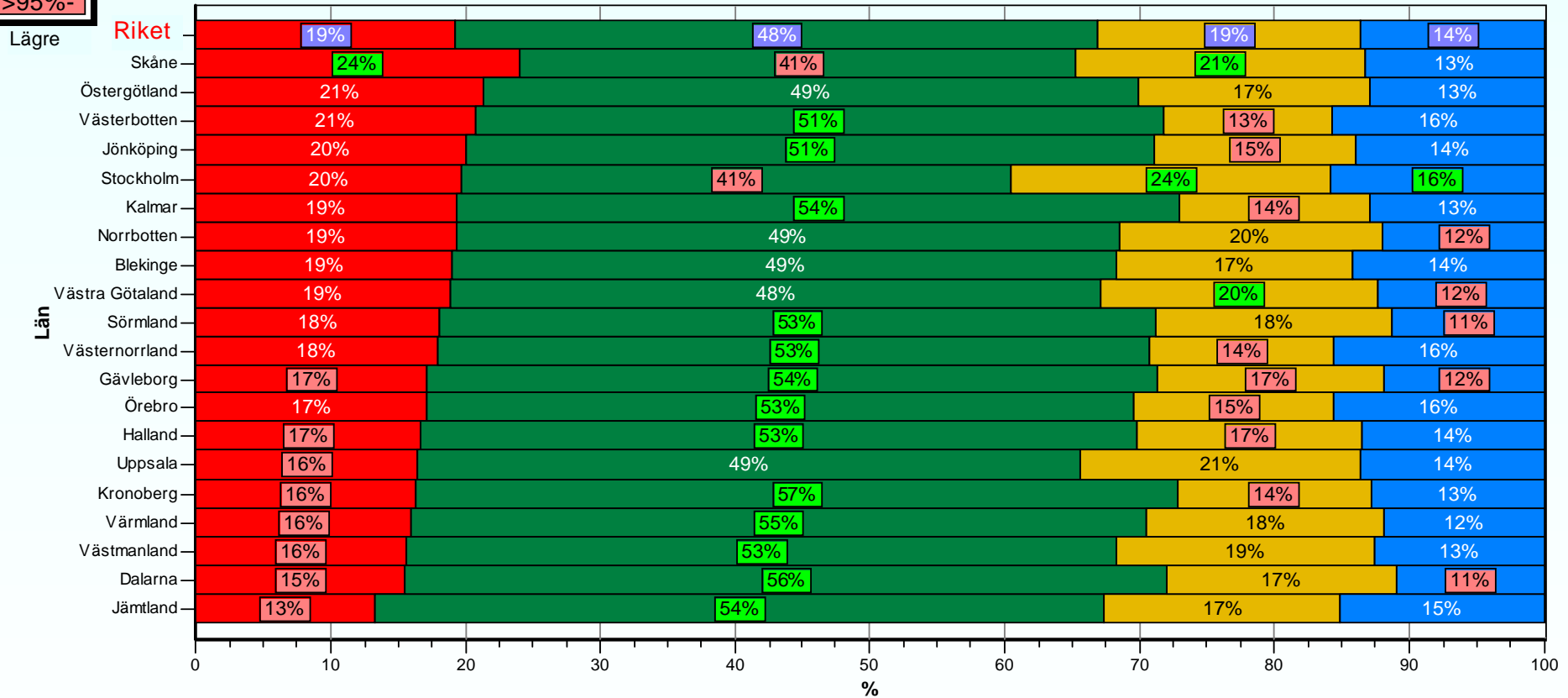


2008

Signifikanta skillnader i befolkningens kännedom om vårdgarantin föreligger. Drygt en tredjedel av befolkningen känner inte till vårdgarantin. En satsning på information är därför angelägen och planeras såväl på central nivå som i enskilda landsting. Kännedomen om vårdgarantin är cirka två procentenheter högre bland de som besökt vården än i befolkningen som helhet. Kvinnor känner i högre grad till vårdgarantin än männen. Kännedomen ökar med stigande ålder.

Ref
 >95%+
 >95%-

Hur långt är du beredd att resa för att slippa vänta på vård



n=1000 - 9700

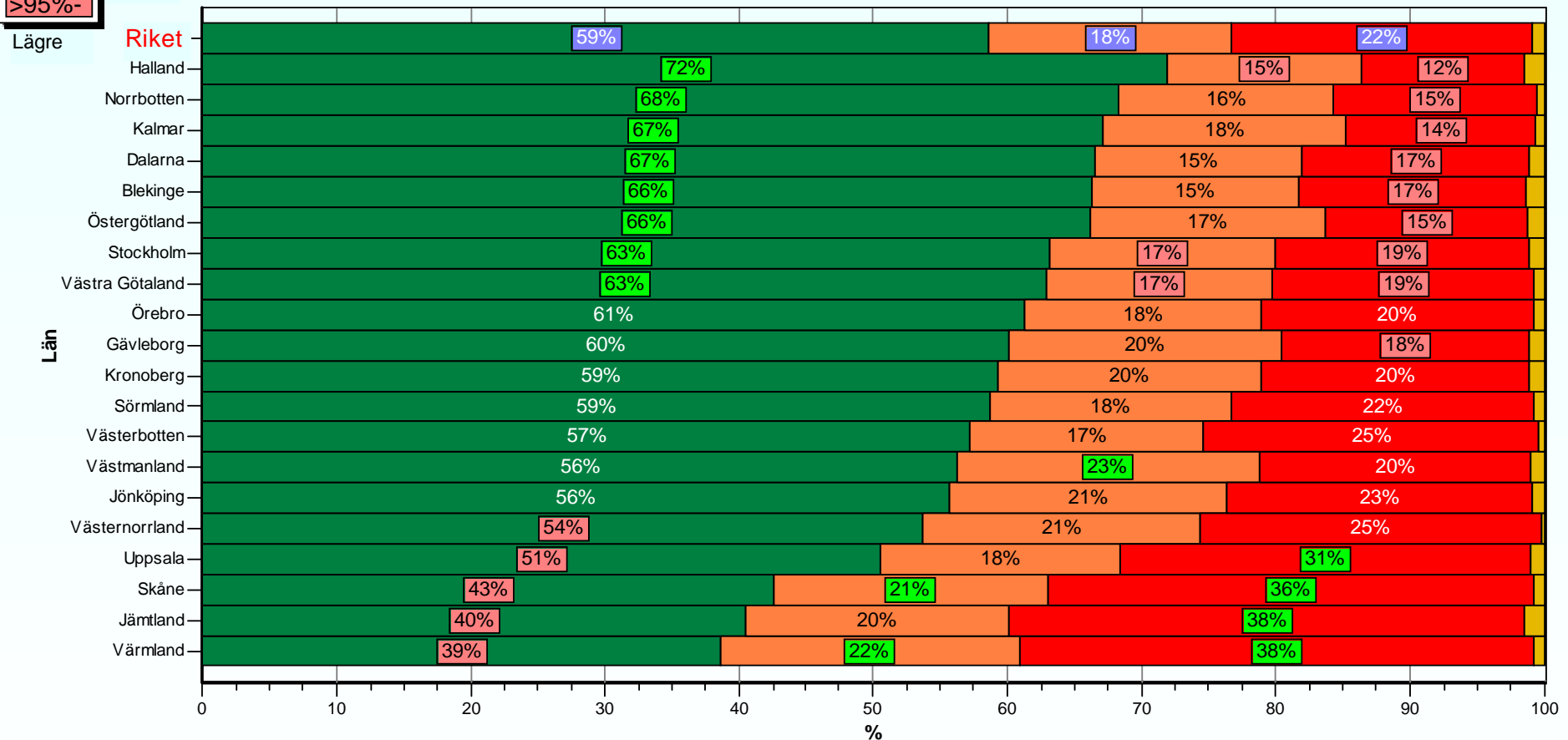
■ Lite längre bort i eget landsting
 ■ I ett annat landsting/region
 ■ Till ett sjukhus i ett annat land
 ■ Nej, inget av alternativen

2008

86 procent av befolkningen är beredd att resa till annat sjukhus än "hemsjukhuset" för att opereras tidigare än vad som erbjuds där. Markanta skillnader mellan landstingen kan utläsas. Exempelvis uppger var fjärde stockholmare att man är beredd att åka utomlands. 24 procent av männen kan tänka sig att resa utomlands för vård, jämfört med 16 procent av kvinnorna. Ett arbete mot ett EU-direktiv om "gränslös sjukvård" pågår för närvarande.

Ref
 >95%+
 >95%-

Hur lätt eller svårt var det att komma fram på telefon till vårdcentralen/hc



n=587 - 5320

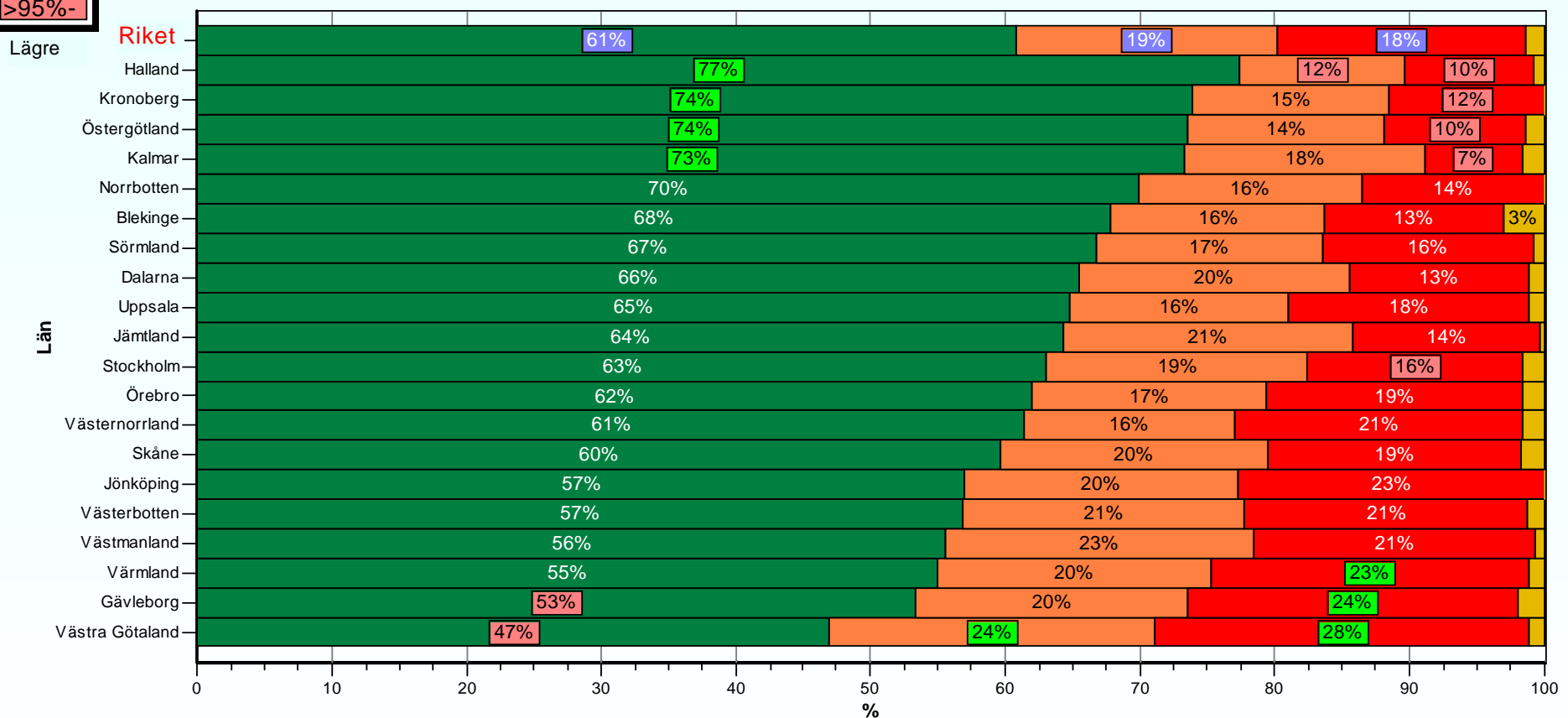
■ Lätt eller mycket lätt ■ Varken eller ■ Svårt eller mycket svårt ■ Vet ej/kan ej svara

2008

61 procent av rikets befolkning har ringt till vårdcentral eller motsvarande under senaste året. Skillnaderna mellan landstingen är relativt små. Sedan Vårdbarometern startade har en kontinuerlig förbättring av telefontillgängligheten kunnat följas. Stora skillnader mellan landstingen föreligger fortfarande. Förbättringarna kan delvis bero på införande av olika elektroniska svars/återuppringningssystem.

Ref
 >95%+
 >95%-

Hur lätt eller svårt var det att komma fram på telefon till sjukvårdsrådgivningen



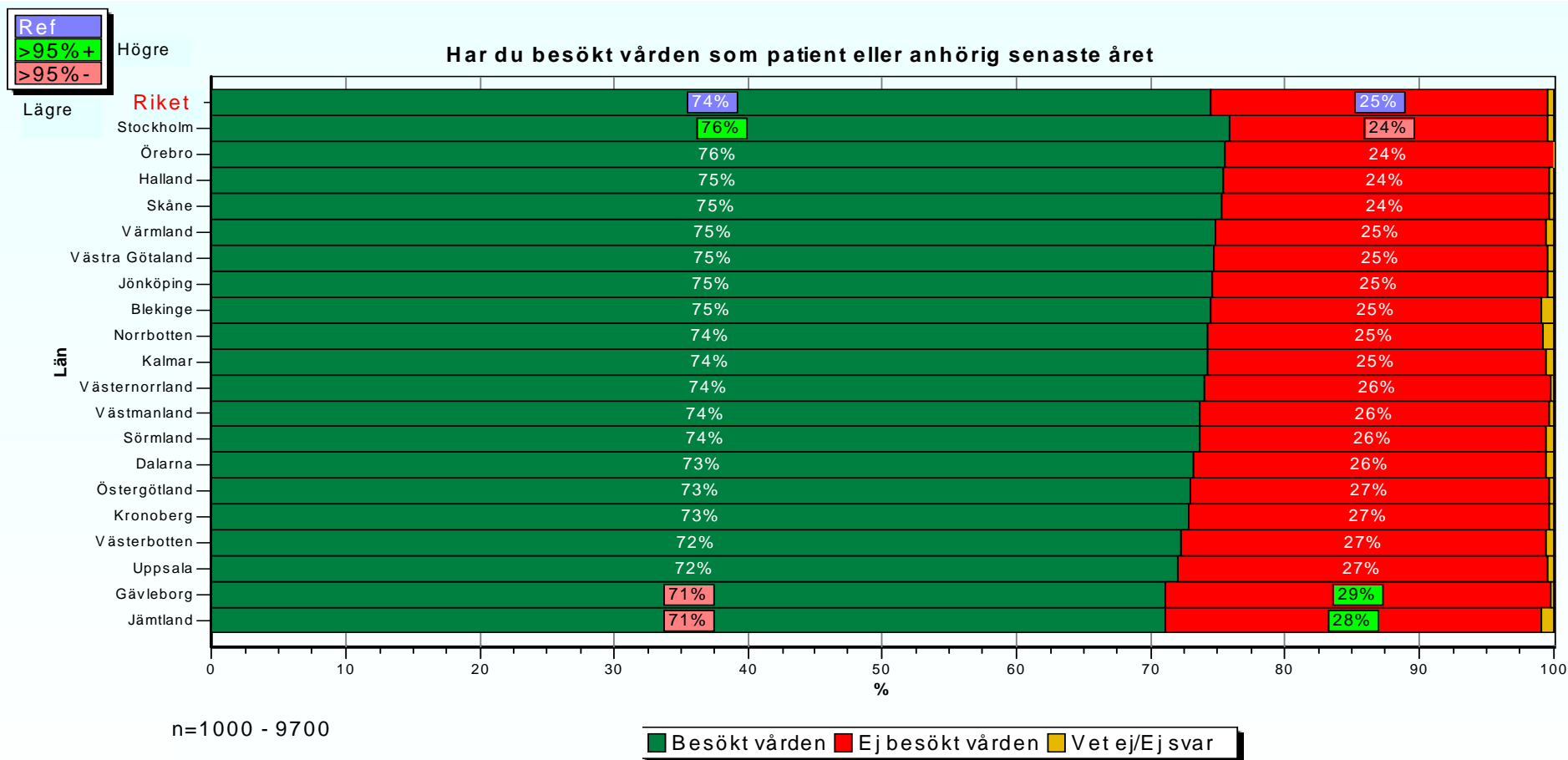
n=79 - 1958

■ Lätt eller mycket lätt ■ Varken eller ■ Svårt eller mycket svårt ■ Vet ej/kan ej svara

2008

21 procent av rikets befolkning har ringt 1177 / Sjukvårdsrådgivningen / Vårdguiden / Sjukvårdsupplysningen under senaste året. Det finns stora skillnaderna mellan landstingen. Dessa kan delvis förklaras av tillgång, kännedom om och organisation kring "sjukvårdsrådgivning".

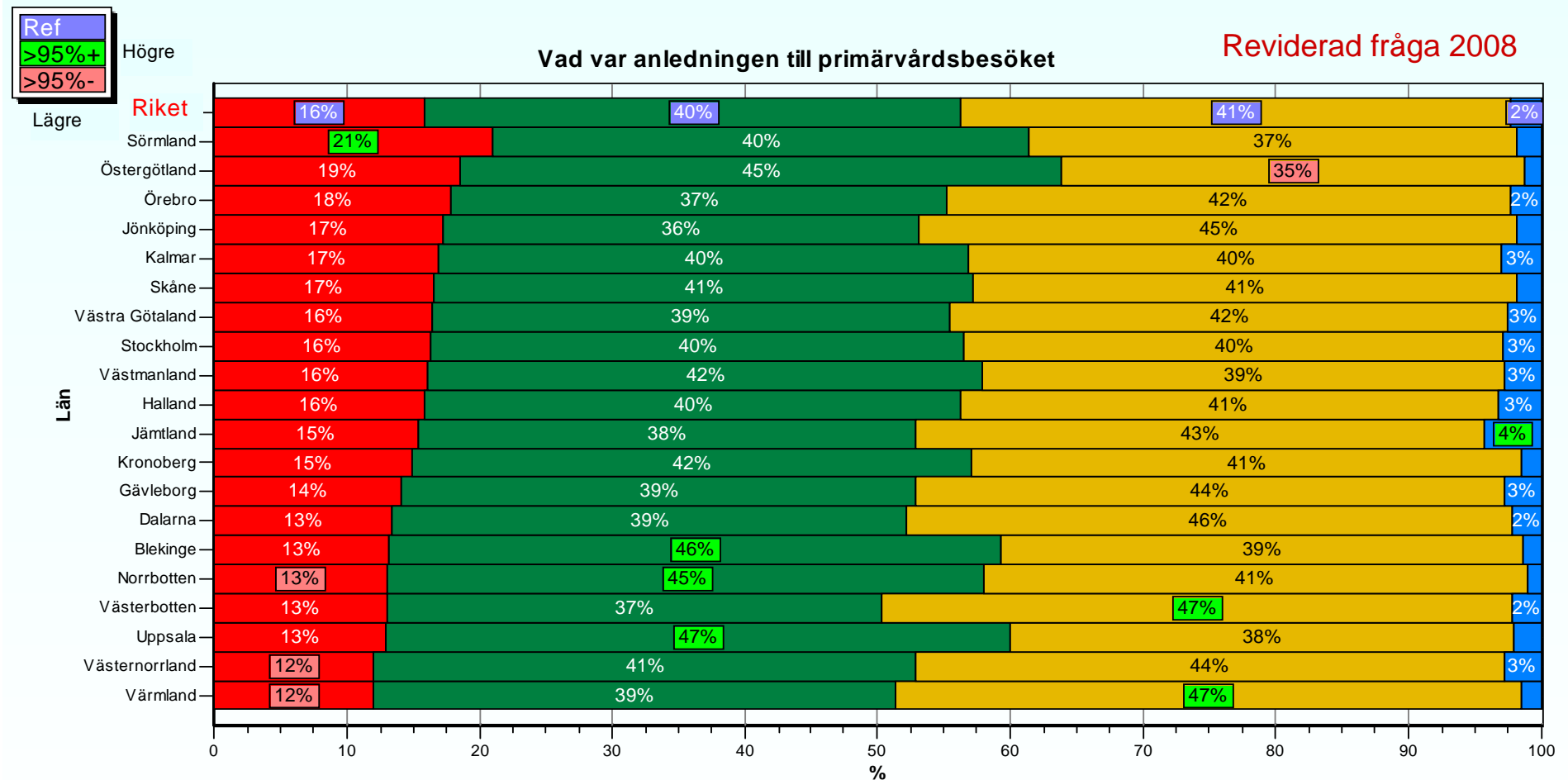
61 procent av rikets befolkning som ringt sjukvårdsrådgivning tyckte att det var lätt eller mycket lätt att komma fram. För vårdcentralerna var motsvarande värde 59 procent.



2008

Av rikets befolkning uppger 74 procent att de besökt vården senaste året. Av samtliga som besökt vården har 78 procent gjort det som patient, 12 procent som förälder/anhörig till barn och 10 procent gjort det i egenskap av anhörig till närstående.

Detta betyder att 58 procent av de tillfrågade har besökt vården som patient under år 2008. Av besöken gjordes 47 procent i primärvård, 17 procent på akutmottagning/jourcentral och 26 procent på sjukhusmottagning. Övriga 10 procent gjordes hos privata specialister eller "annat".



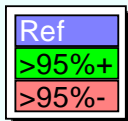
n=325 - 3732

■ Akut sjukdom eller olycksfall
 ■ Sjukdom som varat någon tid
 ■ Kontroll/återbesök
 ■ Annat

Urval - besökt primärvård 2008

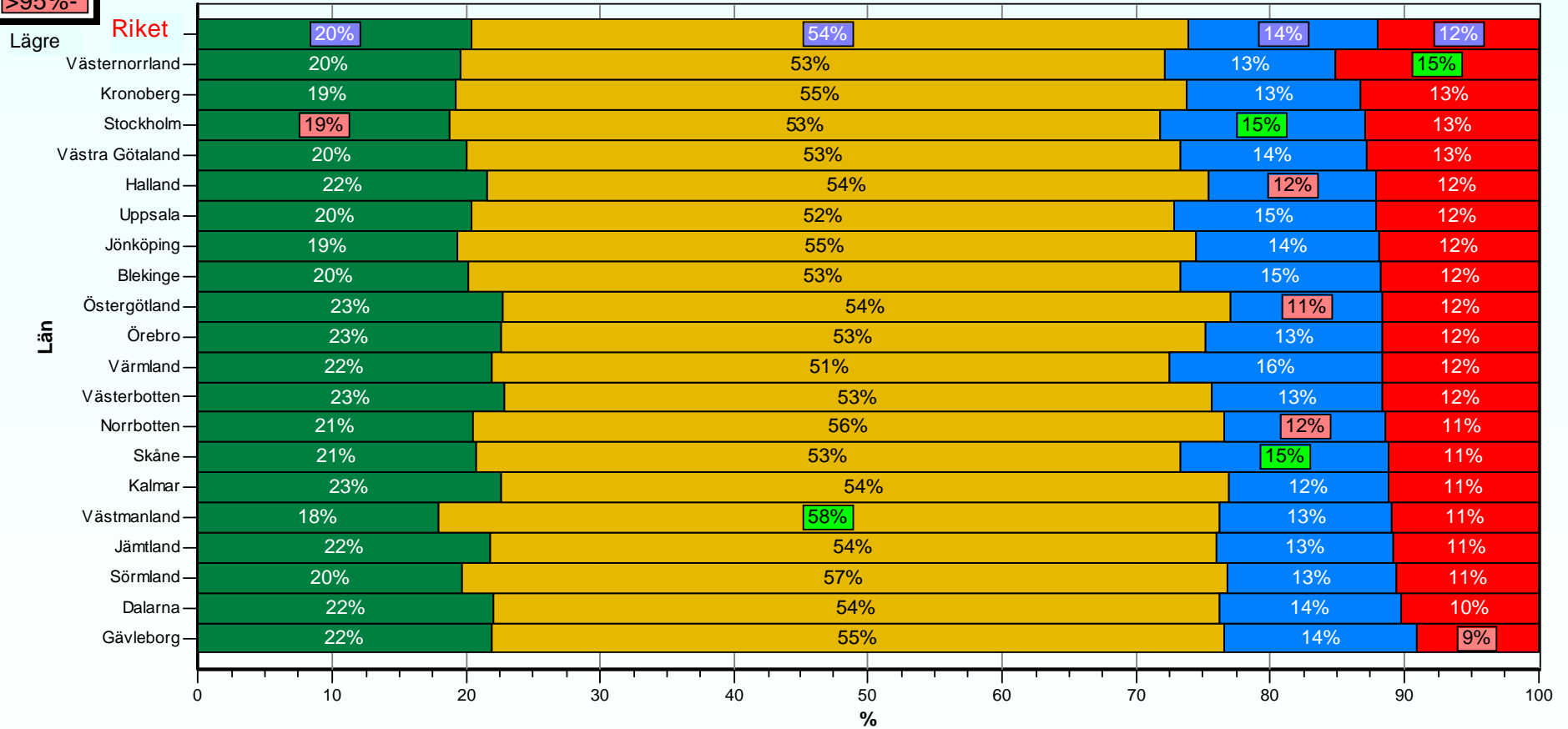
Drygt 40 procent av de som besökt primärvården har gjort det i form av kontroll- eller återbesök. Av de patienter som gjort besöket på grund av akut sjukdom eller olycksfall varierade andelen från 12 till 21 procent mellan landstingen.

17 procent av kvinnorna uppgav att de sökt på grund av akut sjukdom eller olycksfall, jämfört med 14 procent av männen. Bland personer under 50 år dominerar sjukdom som varat någon tid som besöksorsak.

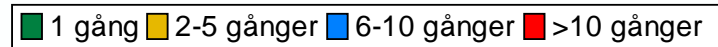


Högre

Antal besök i sjukvården senaste året

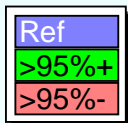


n=711 - 7244



2008

Av patienterna i riket hade 26 procent gjort minst sex besök under året. Denna andel är oförändrad sedan föregående år. Mönstret är relativt likartat över landet.

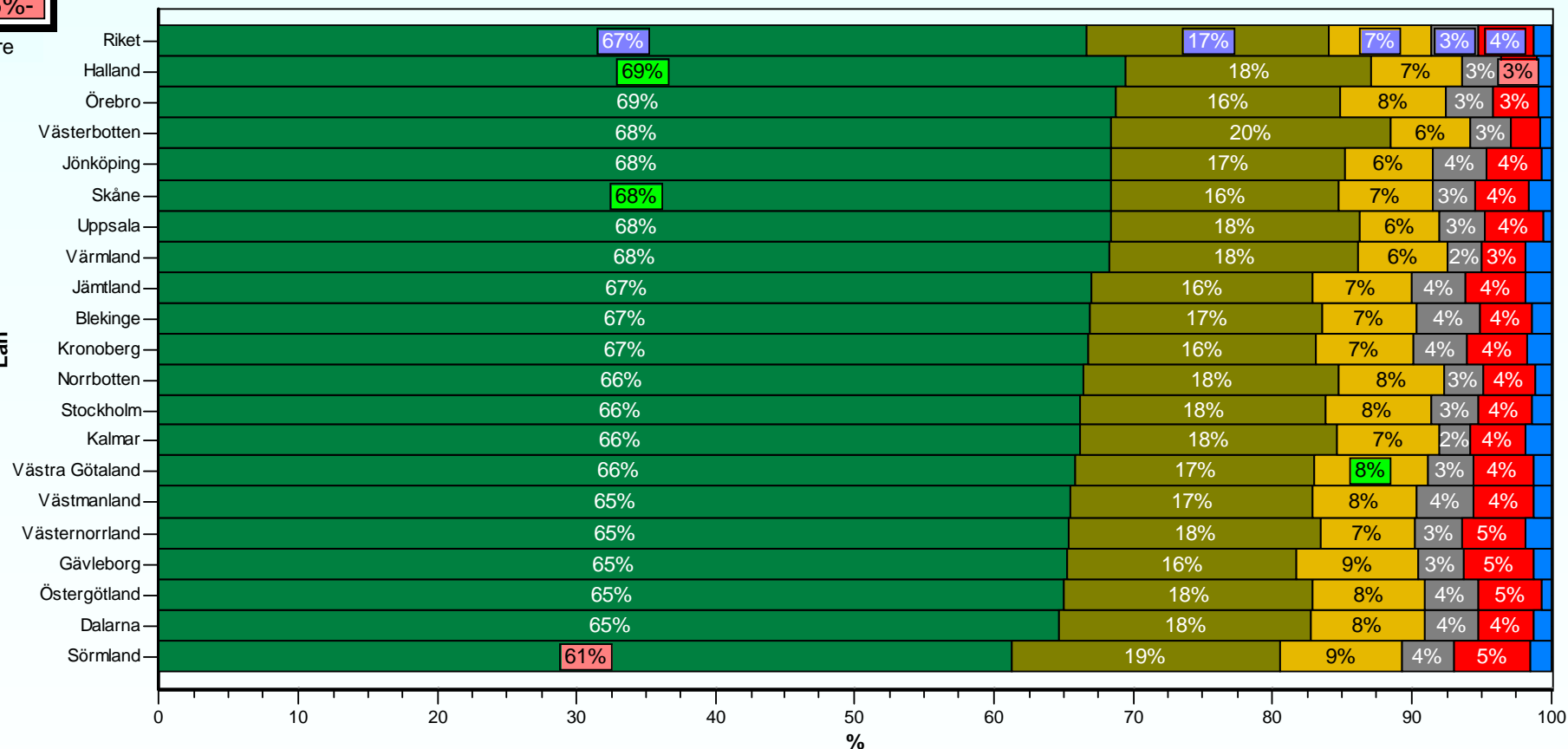


Högre

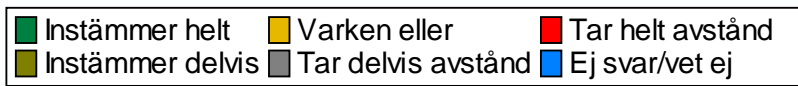
Fick den hjälp jag förväntat mig - alla sjukvårdsbesök

Lägre

Län

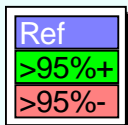


n=682 - 6899



Sammanvägning av all sjukvård 2008

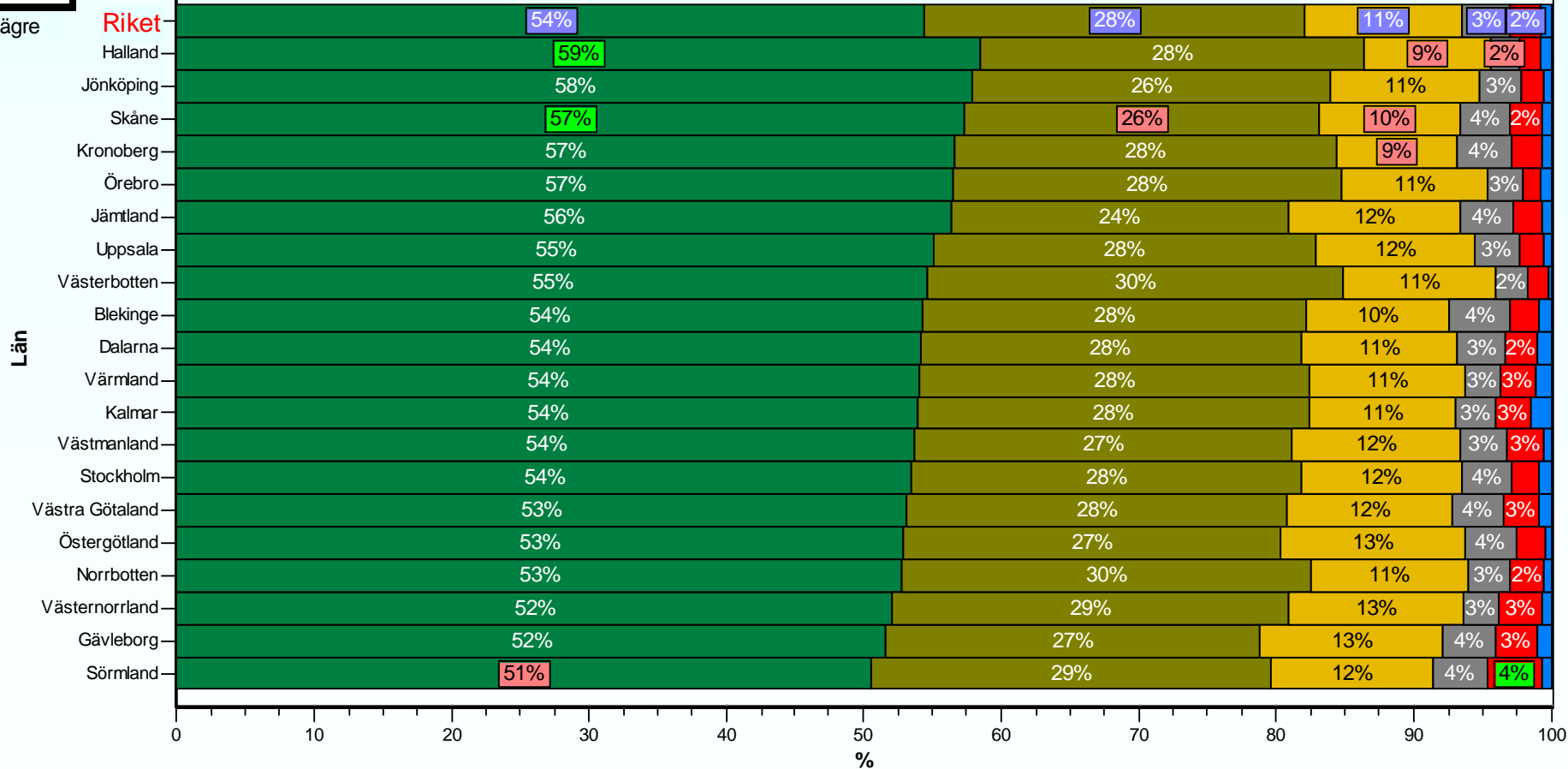
Av de som någon gång under året besökt vården ansåg 84 procent att de fått den hjälp som de förväntat sig. Jämfört med föregående år är det en genomgående förbättring med cirka två procentenheter.



Högre

Sammanfattande betyg på besöket - alla sjukvårdsbesök

Lägre

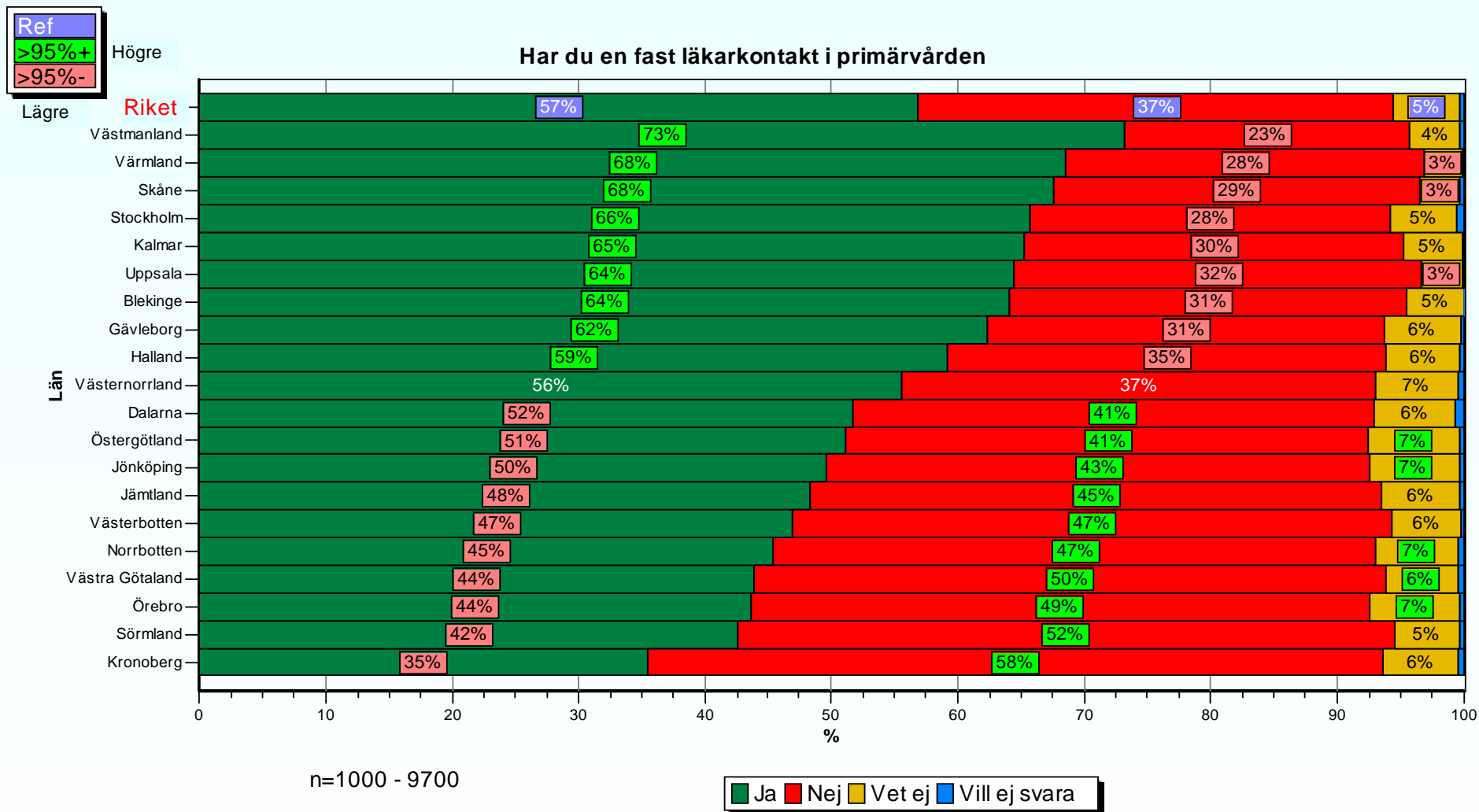


n=682 - 6899



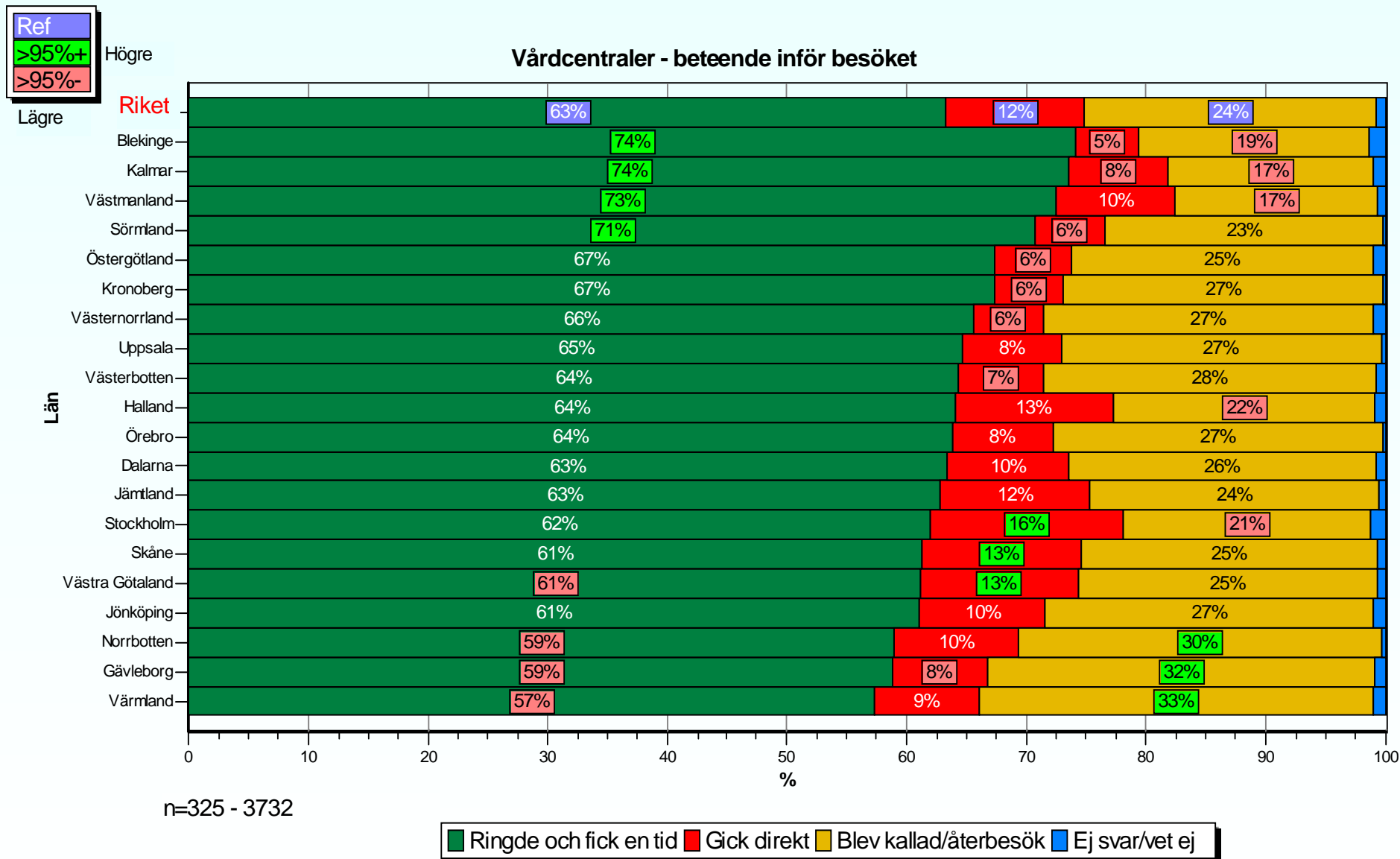
Sammanvägning av all sjukvård 2008

Av de som besökt vården gav 82 procent betyget 5 eller 4 på besöket.
Även på denna fråga kan en förbättring med cirka två procentenheter noteras.



2008

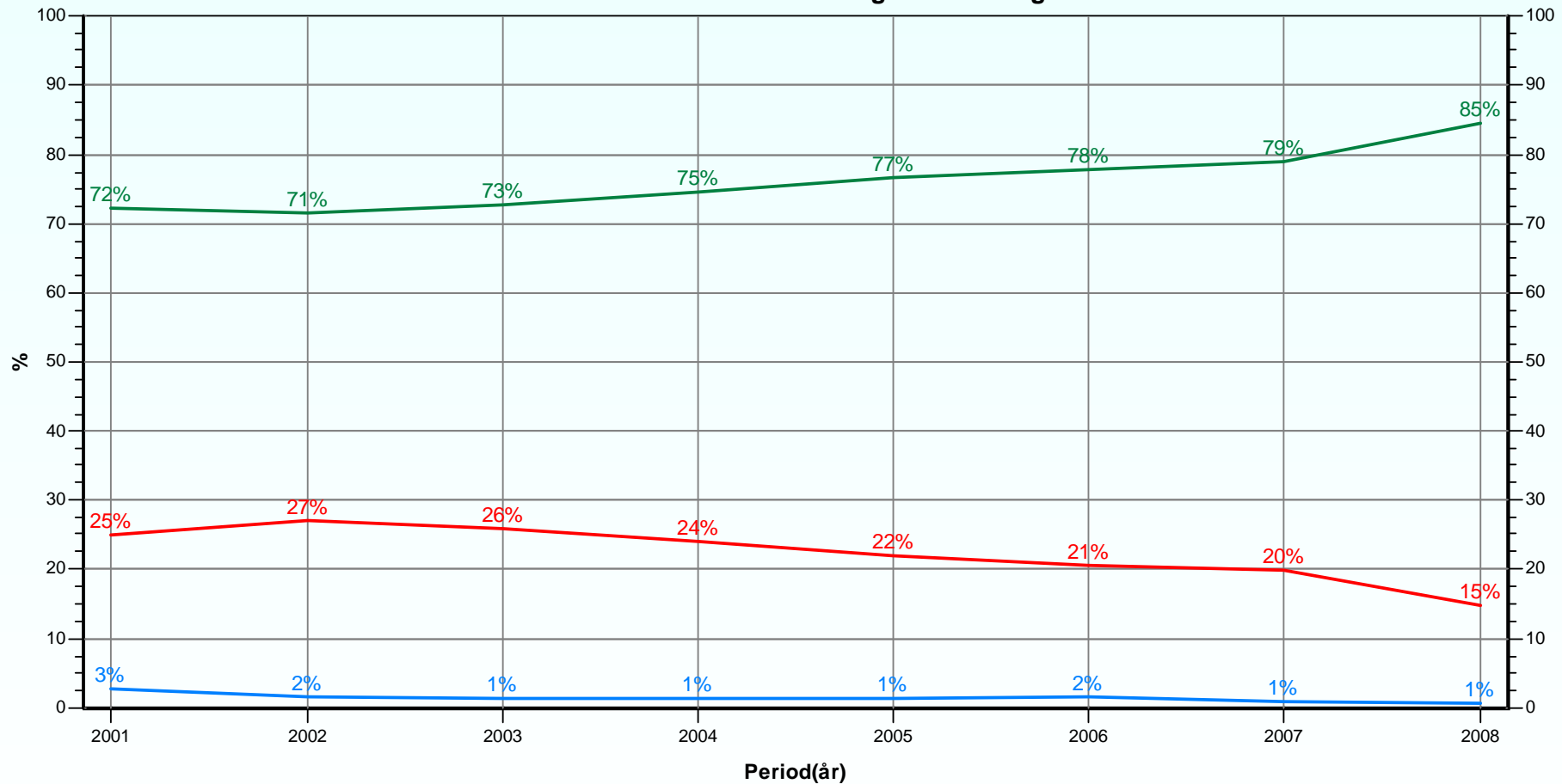
Av bilden framgår att andelen som anser att de har en fast läkarkontakt varierar mellan 35 och 73 procent. Genomsnitt för riket är 57 procent, vilket är en ökning med fyra procentenheter sedan år 2007. Av rikets befolkning anser cirka 90 procent att det är mycket eller ganska viktigt med en fast läkarkontakt.



Urval - besökt Vc/Hc/Familjeläkare

Skillnader i besöksmönster mellan landsting/regioner kan delvis förklaras av organisatoriska skillnader, exempelvis förekomst av "närakuter" och "öppen mottagning".

Var väntetiden tills besöket ägde rum rimlig



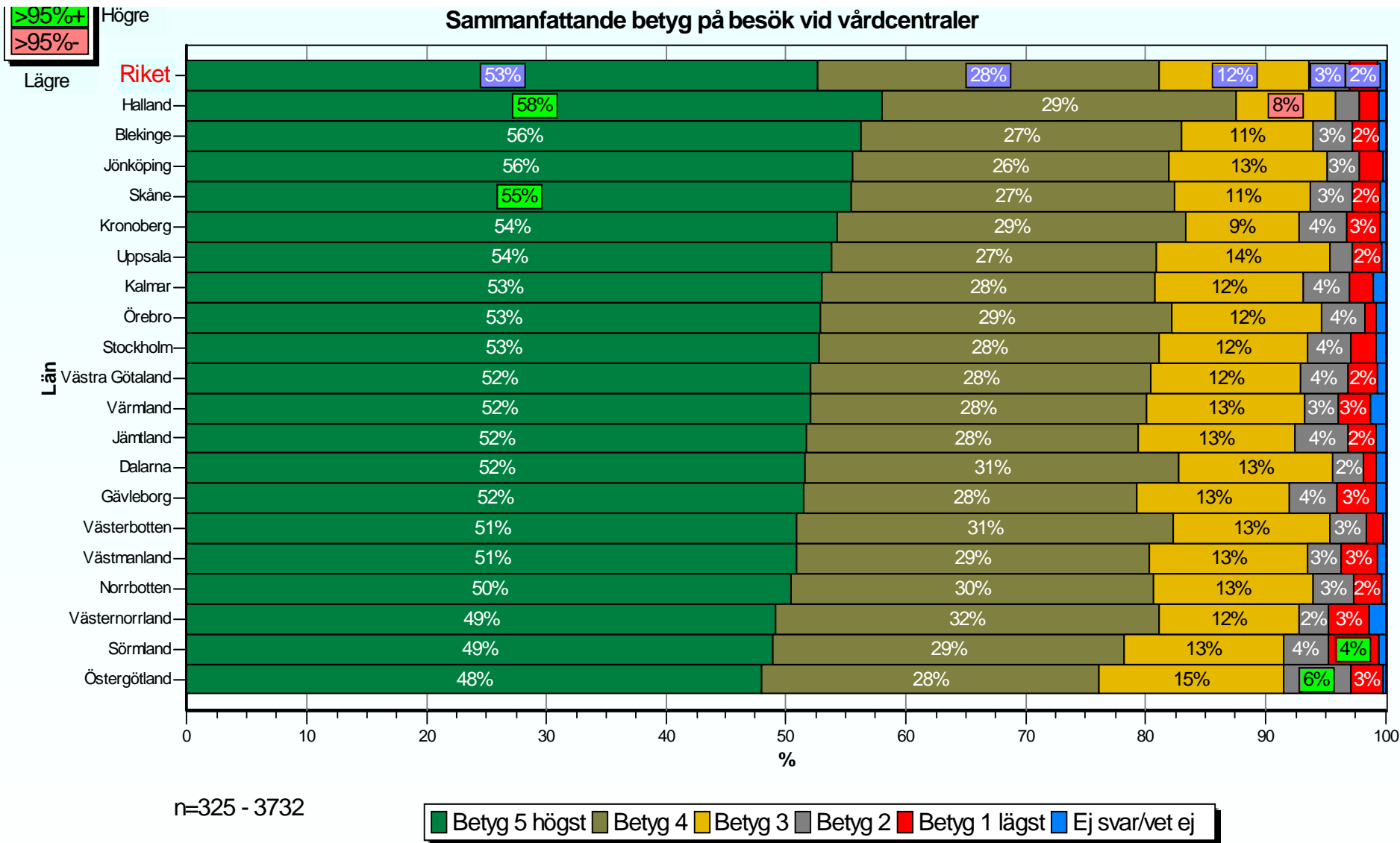
n år 2008= 6098

— Ja — Nej — Ej svar/vet ej

Urval - besökt Vc och fått vänta

Av de som besökt vårdcentral och fått vänta minst en dag, har andelen som ansåg att väntetiden var rimlig kontinuerligt ökat sedan år 2001. Den största ökningen uppvisas under det senaste året, sex procentenheter. Sedan Vårdbarometerns start har de som säger sig ha väntat mer än 7 dagar minskat från cirka 25 till 19 procent.

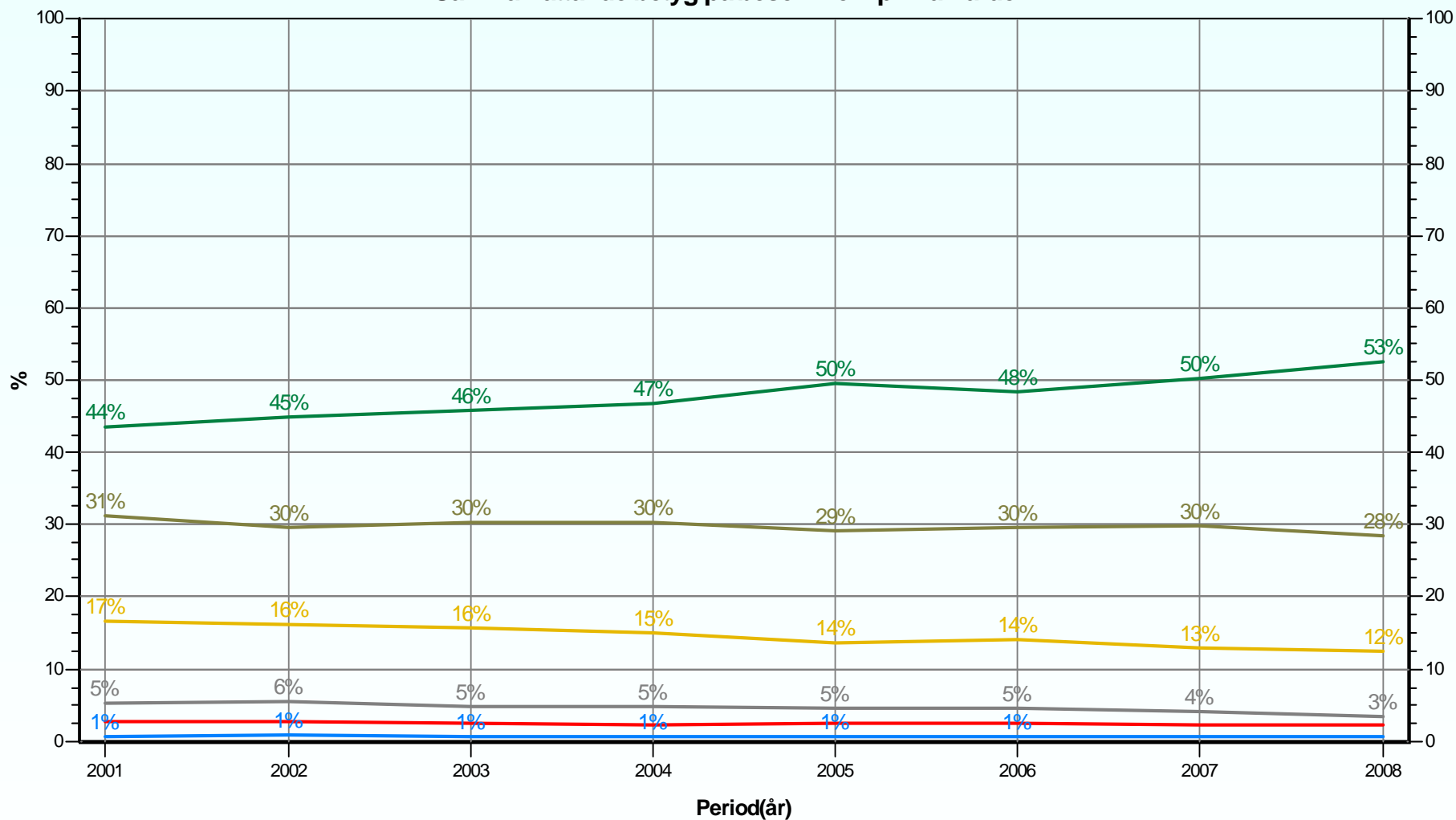
De som fick tid inom 7 dagar har ökat med cirka sju procentenheter. De som fick tid samma dag har legat konstant på cirka 39 procent.



Urval - besökt Vc/Hc/Familjeläkare

I riket som helhet gav drygt 80 procent av de som besökt vårdcentral eller motsvarande betyget 5 eller 4 på en femgradig skala. Utvecklingen över tid visas på nästa bild.

Sammanfattande betyg på besök inom primärvården



n år 2008= 16 512

— Betyg 5 Högst — Betyg 4 — Betyg 3 — Betyg 2 — Betyg 1 Lägst — Ej svar/vet ej

Urval - besökt Vc

Antal intervjuade personer per landsting/region 2008

Landsting/region	Antal intervjuade personer
Blekinge	1 000
Dalarna	1 000
Gävleborg	1 800
Halland	3 000
Jämtland	1 000
Jönköping	1 000
Kalmar	1 000
Kronoberg	1 000
Norrbottn	2 000
Skåne	5 712
Stockholm	8 200
Sörmland	1 000
Uppsala	1 000
Värmland	1 000
Västerbotten	1 000
Västernorrland	1 000
Västmanland	1 000
Västra Götaland	9 700
Örebro	1 000
Östergötland	1 000
Riket	44 412



Infogad bild med rikets svarsfrekvens beräknat på **nettourval**

Borfallsredovisning

:: Vårdbarometern helår 2008

Upprättad av Christian Jacobsson, Ipsos

den 26 februari 2009

<i>Region</i>	Riket	Stockholm	Uppsala	Södermanland	Östergötland	Jönköping	Kronoberg	Kalmar	Blekinge	Skåne	Halland
Bruttourval	88963	17180	1985	1967	1950	1946	1983	1920	1914	11263	5677
<i>Bortfallsorsak</i>											
Felaktigt telefonnummer	16 849	3 735	381	302	348	301	355	324	312	1 978	905
Sjuklig psykiskt/fysiskt	4 258	683	79	92	90	100	107	96	105	541	253
Ej målgruppsstillhörig	1 837	472	60	33	52	24	40	19	23	275	86
Talar/förstår ej svenska	1 127	310	22	30	21	25	24	25	13	122	57
Har redan deltagit på intervju (dubblett)	728	177	21	16	12	11	14	7	16	88	53
Nettourval	64 164	11 803	1 422	1 494	1 427	1 485	1 443	1 449	1 445	8 259	4 323
Ej anträffbar under tiden för fältarbetet	5 568	791	132	167	158	168	137	158	148	684	447
Vägrare, deltar av princip inte i undersökninga	14 184	2 812	290	327	269	317	306	291	297	1 863	876
Genomförda intervjuer	44 412	8 200	1 000	1 000	1 000	1 000	1 000	1 000	1 000	5 712	3 000
Svarsfrekvens	69%	69%	70%	67%	70%	67%	69%	69%	69%	69%	69%

<i>Region</i>	Västra Götaland	Värmland	Örebro	Västmanland	Dalarna	Gävleborg	Västernorrland	Jämtland	Västerbotten	Norrboten
Bruttourval	19 347	2 018	1 964	1 960	2 013	3 704	1 990	2 021	1 997	4 164
<i>Bortfallsorsak</i>										
Felaktigt telefonnummer	4 017	372	327	306	369	734	332	349	342	760
Sjuklig psykiskt/fysiskt	868	93	99	113	114	217	113	117	122	256
Ej målgruppsstillhörig	313	44	31	34	33	66	33	55	38	106
Talar/förstår ej svenska	232	19	22	27	20	20	11	19	18	90
Har redan deltagit på intervju (dubblett)	124	16	14	22	11	38	18	22	12	36
Nettourval	13 793	1 474	1 471	1 458	1 466	2 629	1 483	1 459	1 465	2 916
Ej anträffbar under tiden för fältarbetet	846	147	158	166	149	258	197	174	169	314
Vägrare, deltar av princip inte i undersökningar	3 247	327	313	292	317	571	286	285	296	602
Genomförda intervjuer	9 700	1 000	1 000	1 000	1 000	1 800	1 000	1 000	1 000	2 000
Svarsfrekvens	70%	68%	68%	69%	68%	68%	67%	69%	68%	69%