



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 2007-års intervjuer. I rapporten finns även tidsserier, 2002 – 2007, som belyser förtroende, tillgänglighet och nöjdhet på riksnivå.

Vid frågor eller synpunkter på denna rapport kontakta gärna:
Birgitta Edström, Sveriges Kommuner och Landsting, birgitta.edstrom@skl.se
Erik Sätterström, Landstinget Kronoberg, erik.satterstrom@ltkronoberg.se

Några framträdande resultat

- Förtroendet för sjukvården har successivt förbättrats hos befolkningen, men variationer finns mellan landstingen såväl generellt som inom olika frågeområden i intervjuerna. Det bör leda till interna diskussioner och analys.
- Områden som bör leda till en fördjupad analys och förbättringsåtgärder är framförallt tillgängligheten, möjligheterna till en fast läkarkontakt, varför man inte söker vård trots att man upplever behov och att inte livsstilsfrågor tas upp vid läkarbesök.
- De landsting som hamnar i topp inom alla frågeområden som handlar om nöjdhet och tillgänglighet är Kalmar, Halland och Blekinge. Dessa landsting har hållit sin topposition sedan Vårdbarometern startade år 2001.
- Inom en hel del områden kan förbättringar noteras sedan Vårdbarometern startade. Till exempel har telefontillgängligheten förbättrats inom primärvården. Vidare upplever en allt större del av befolkningen sig ha tillgång till den vård man behöver.

Innehållsförteckning

OMRÅDE	SIDA
Vad är vårdbarometern	4
Metod och urvalshantering	5
Läs- och utskriftsanvisningar	6
1 Befolkningens uppfattning	
Tillgång till vård	7-10
Förtroende för vården	11
Behov av vård men inte sökt	12-13
Livsstilsfrågor	14
Använt Internet	15
Vårdgaranti	16-17
Ringt sjukvården	18-21
2 Patienternas uppfattning	
Besökt vården, all vård	22-25
Sammanfattande betyg all vård	26-27
Fast läkarkontakt	28
Vårdcentraler/motsvarande	29-31
Sammanfattande betyg vårdcentraler/motsvarande	33-34
3 Bilagor	
Antal intervjuade per landsting/region	35
Bortfallsredovisning	36

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 cirka 43 000 personer som intervjuades år 2007. I redovisningen framgår andelen ej svar/vet ej.
- Ytterligare information och tidigare rapporter finns på webbplatsen www.vardbarometern.nu.
- Intervjuerna genomförs av undersökningsföretaget Ipsos 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 Vårdbarometerns består urvalsramen av telefonnummerregistret i det statliga personadressregistret SPAR. I detta ingår även 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. För att undvika skevheter 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.

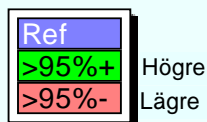
Enkelt uttryckt betyder det att grönt eller rött markerar ett värde som avviker från det förväntade på ett sätt som med stor sannolikhet, 95 procent, inte är slumpmässigt.

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.

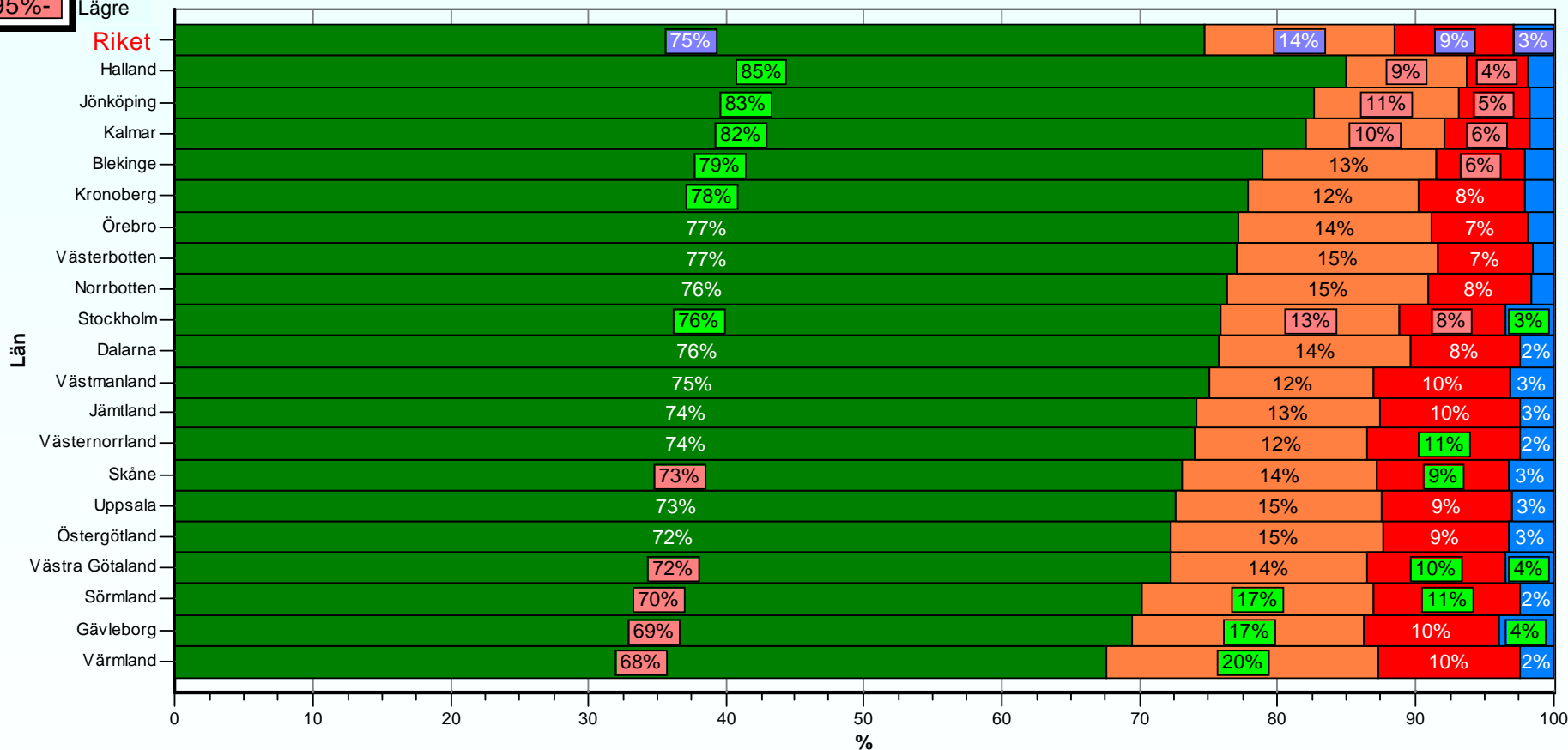
Då **n** anges i intervall exempelvis **n = 281 - 3169**, så står det för spännvidden mellan landsting/regioner med minst respektive flest antal respondenter.

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



Högre
Lägre

Har tillgång till den sjukvård jag behöver



n=1000 - 9700

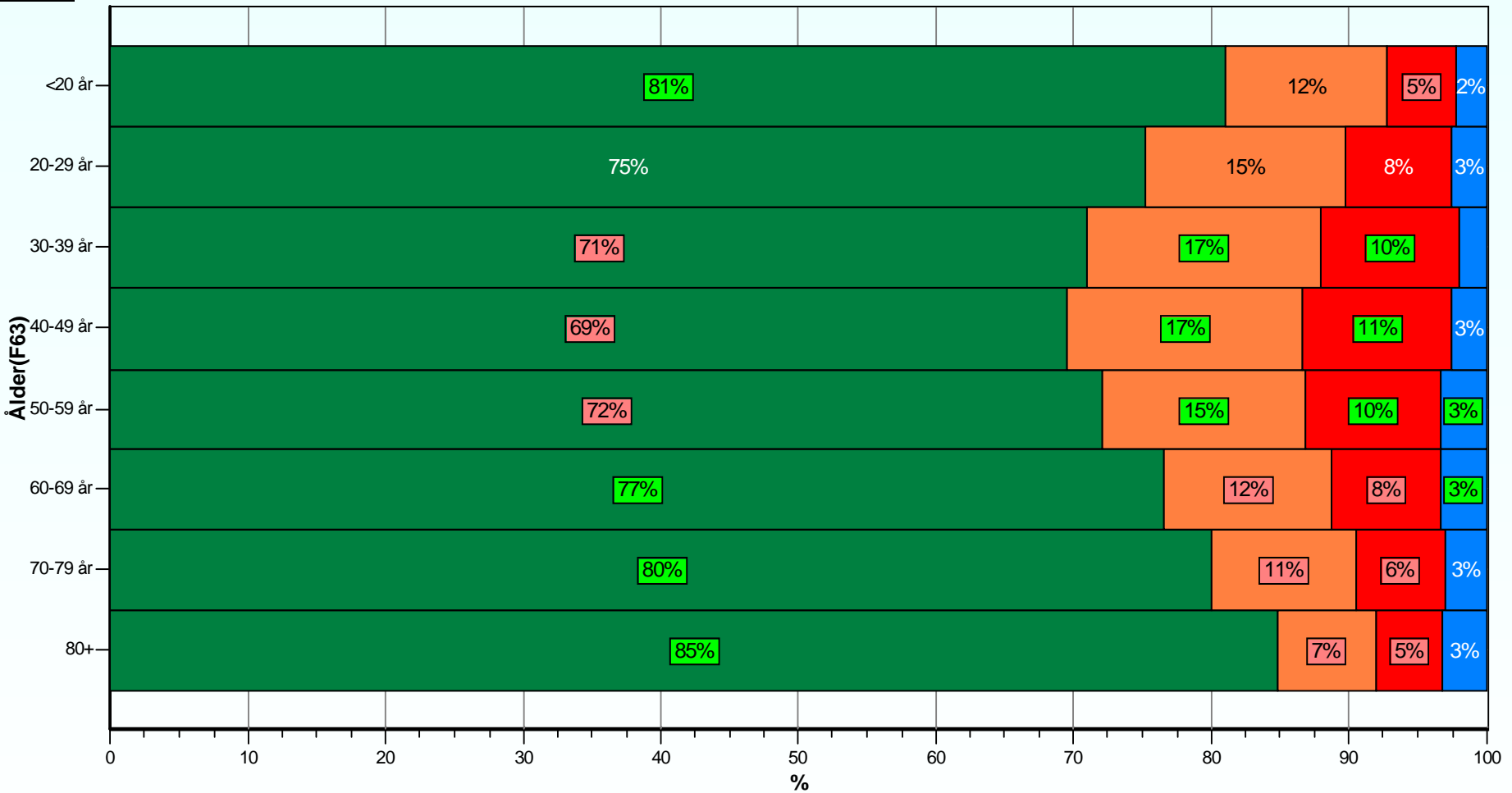


2007

Figuren visar att signifikanta skillnader finns mellan landstingen. Av rikets befolkning anser 75 procent att de har tillgång till den sjukvård de behöver, medan 9 procent anser inte anser sig ha det. Spännvidden är 68 – 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.

>95%+ Högre
>95%- Lägre

Har tillgång till den sjukvård jag behöver - i åldersklasser



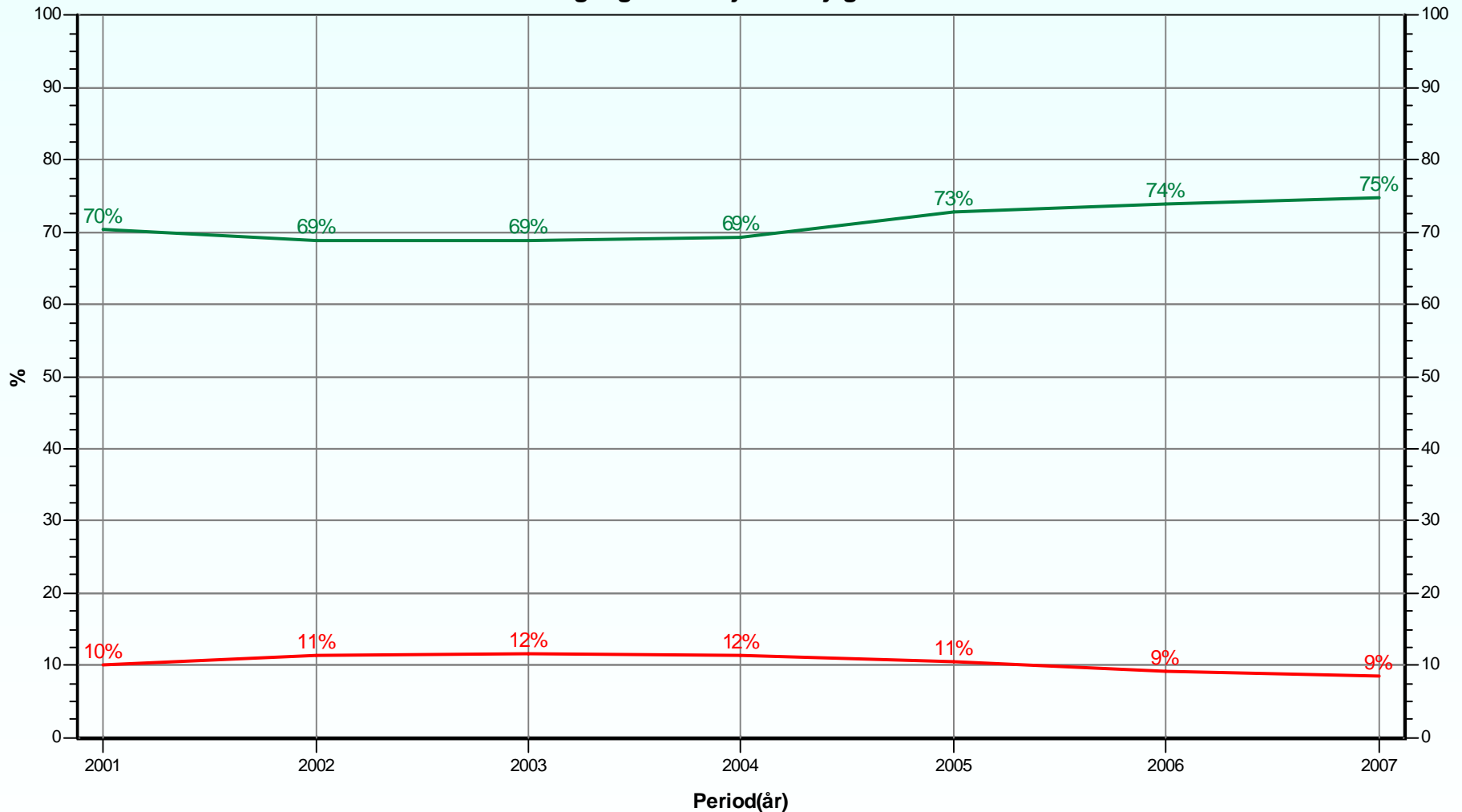
n=<20 år = 853 60-69 år = 8705

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

2007

Av bilden framgår 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

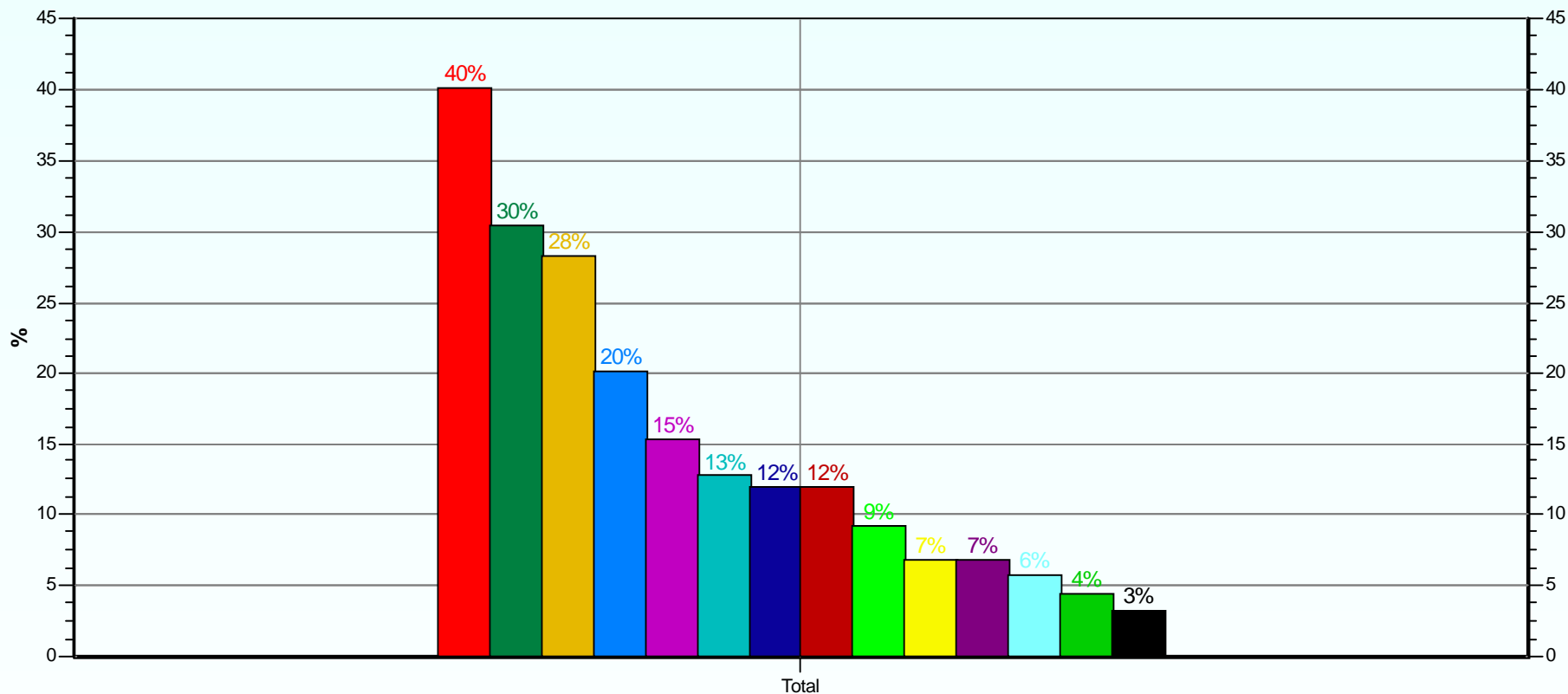


n=37 609 - 41 762

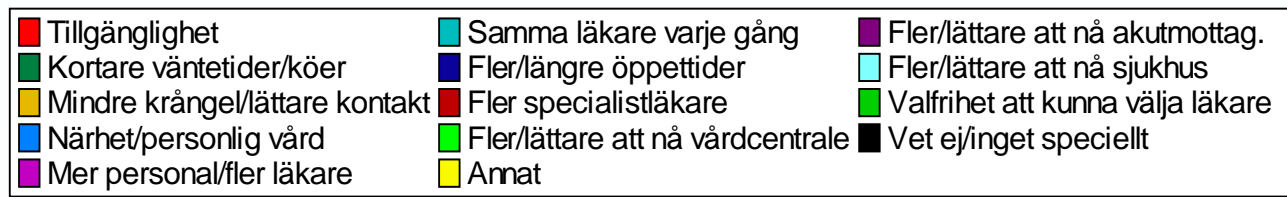
— Instämmer helt eller delvis — Tar avstånd helt eller delvis

Andelen som anser sig ha tillgång till den sjukvård man behöver har ökat under de senaste åren. Ökningen är statistiskt säkerställd.

Vad är det som saknas



n=99 - 1147



Urval - besökt sjukvården samt saknar något

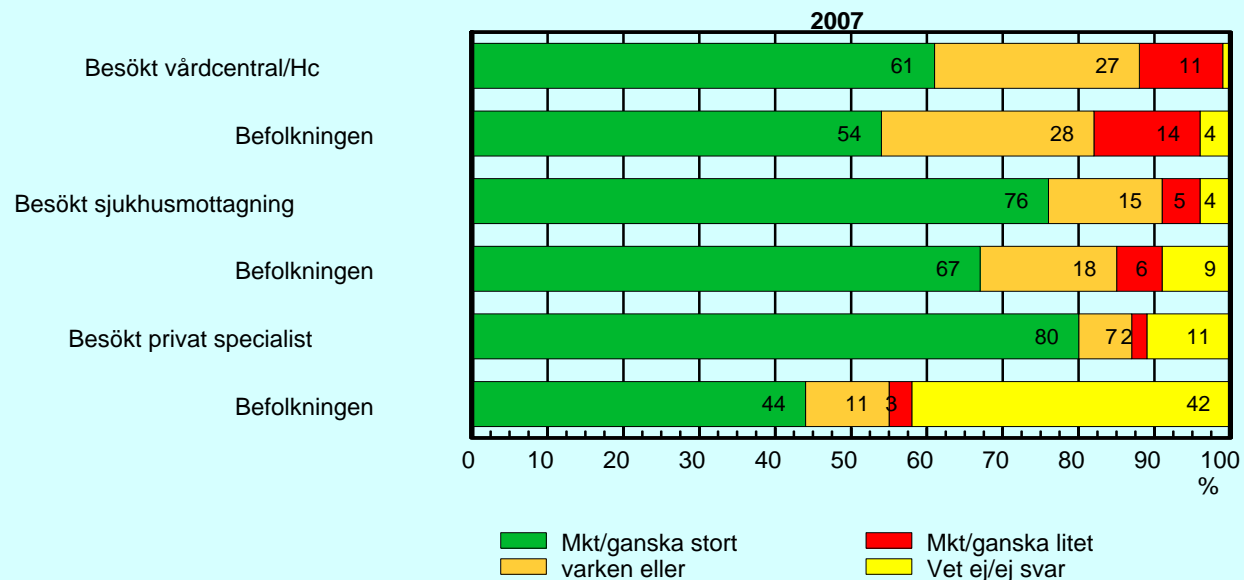
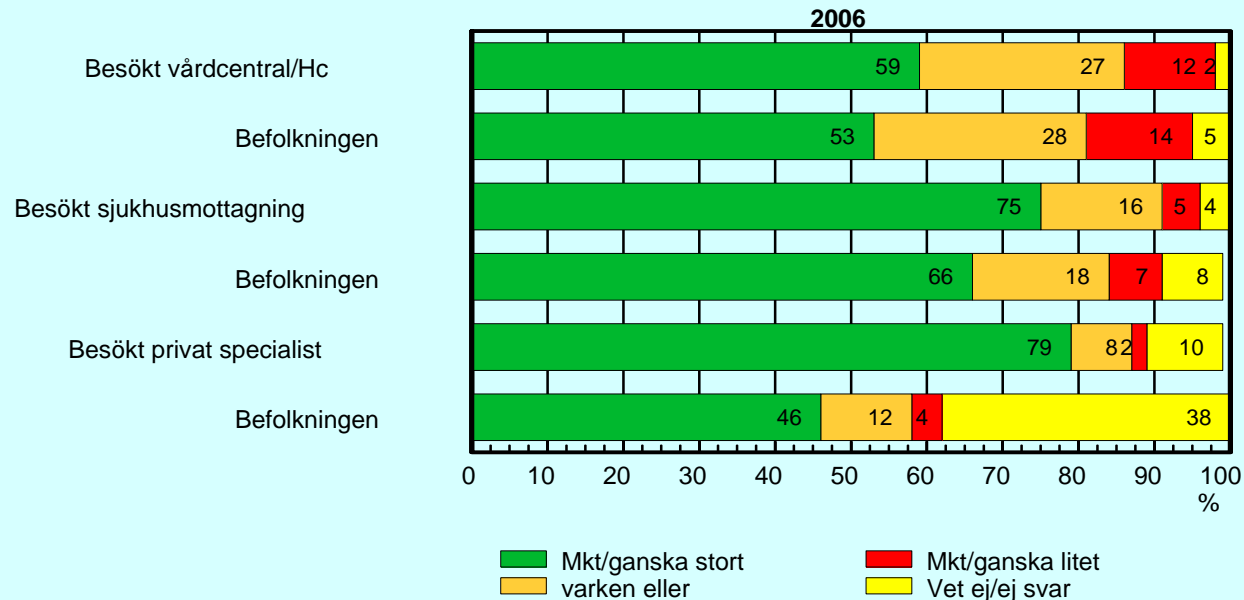
Bland dem som anser att de inte har tillgång till den sjukvård de behöver, anges som främsta orsaker dålig tillgänglighet och långa väntetider. De som svarat har kunnat ange flera svarsalternativ på denna fråga.

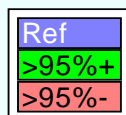
2007

10

Förtroende för olika vårdnivåer bland patienter som besökt respektive vårdnivå samt bland befolkningen som helhet – jämförelse mellan åren 2006 och 2007.

Figurerna visar att med något undantag har förtroendet för de olika vårdnivåerna ökat något mellan åren. Såväl bland de som besökt vårdnivån som bland befolkningen i stort.



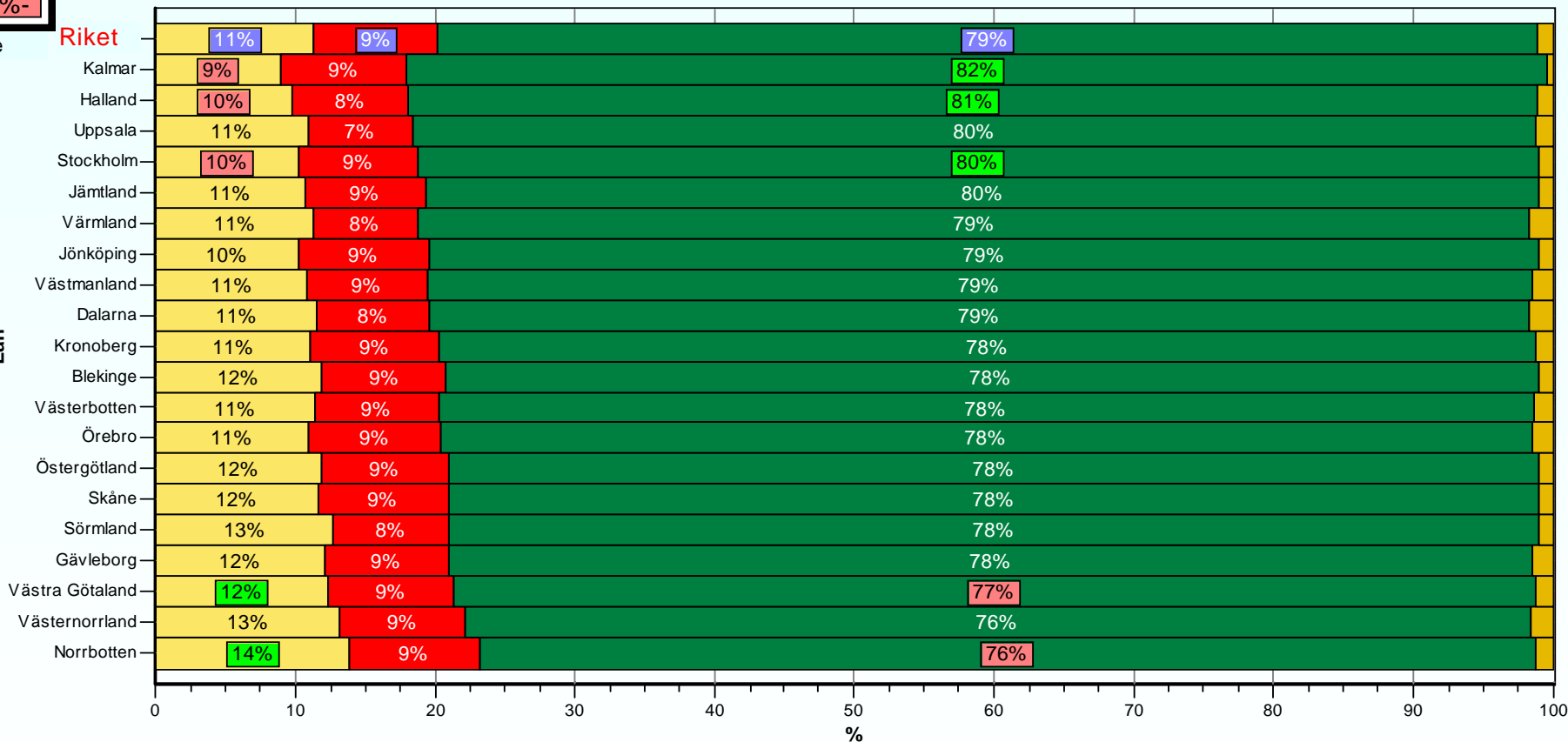


Högre

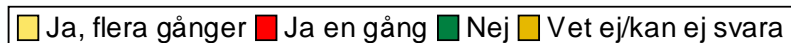
Har du varit i behov av sjukvård men ej sökt

Lägre

Län



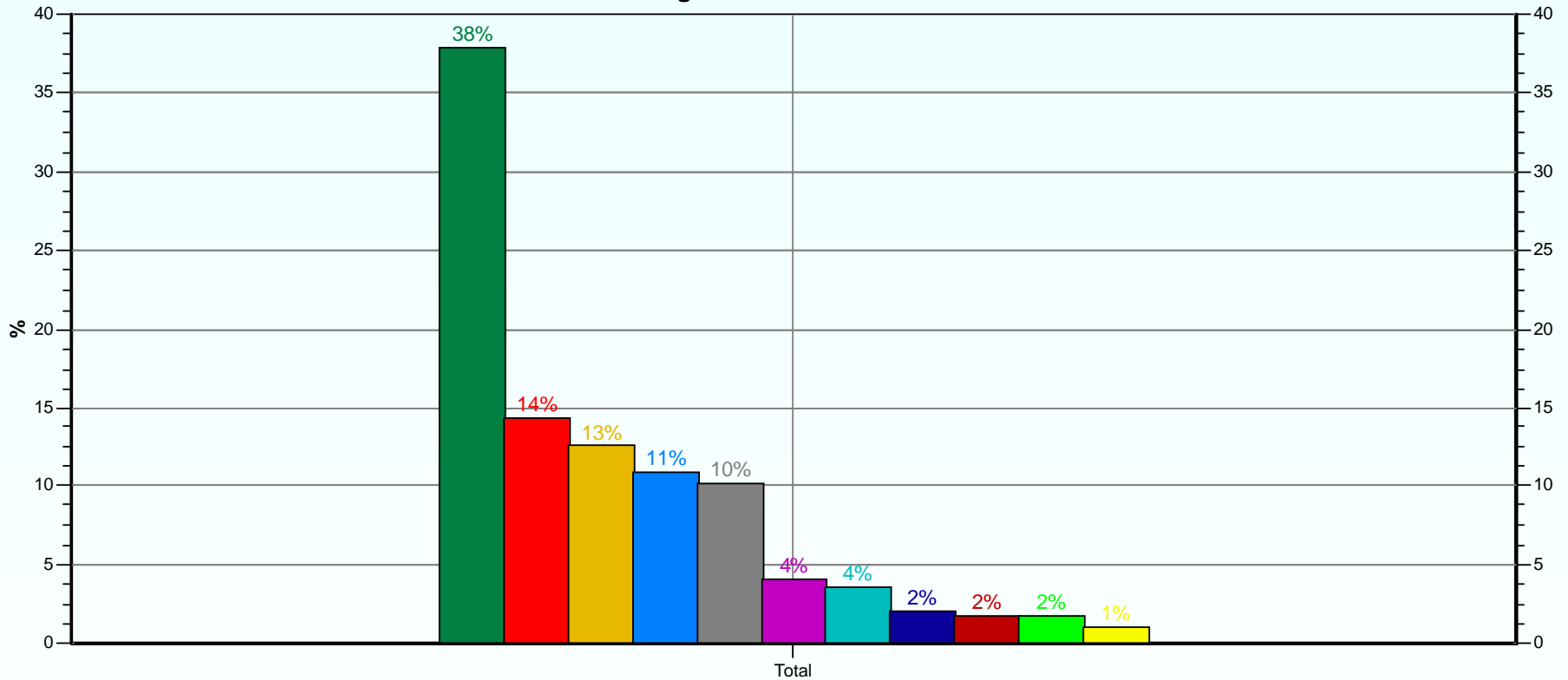
n=1000 - 9700



2007

Av rikets befolkning har 20 procent (motsvarande 8 682 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 högre grad än männen.

Anledning till att man inte sökt vård

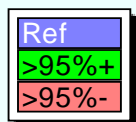


Vile vänta ett tag	Hade inte tid	Annan anledning
Kan inte få någon hjälp	Vile inte vara till besvär	Hade inte råd
Besvärligt söka vård	Vet ej/kan ej svara	Läkarskräck/sjukhusskräck
Fick inte tid hos någon läkare	Kände inte till någon bra läkare	

Urval - avstått från vård en eller flera gånger

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.

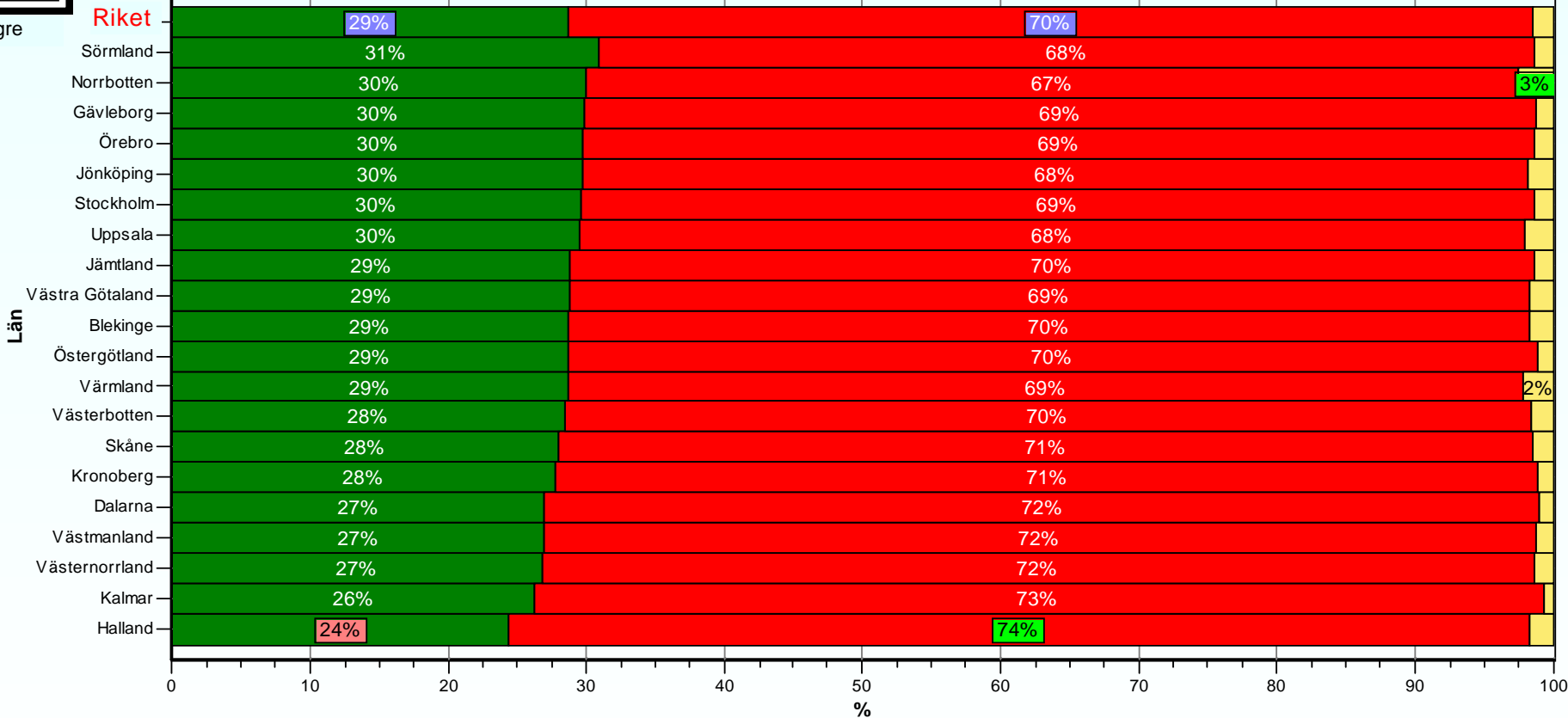
2007



Högre

Har läkaren/ssk tagit upp livsstilsfrågor senaste året

Lägre



n = 698 - 7322

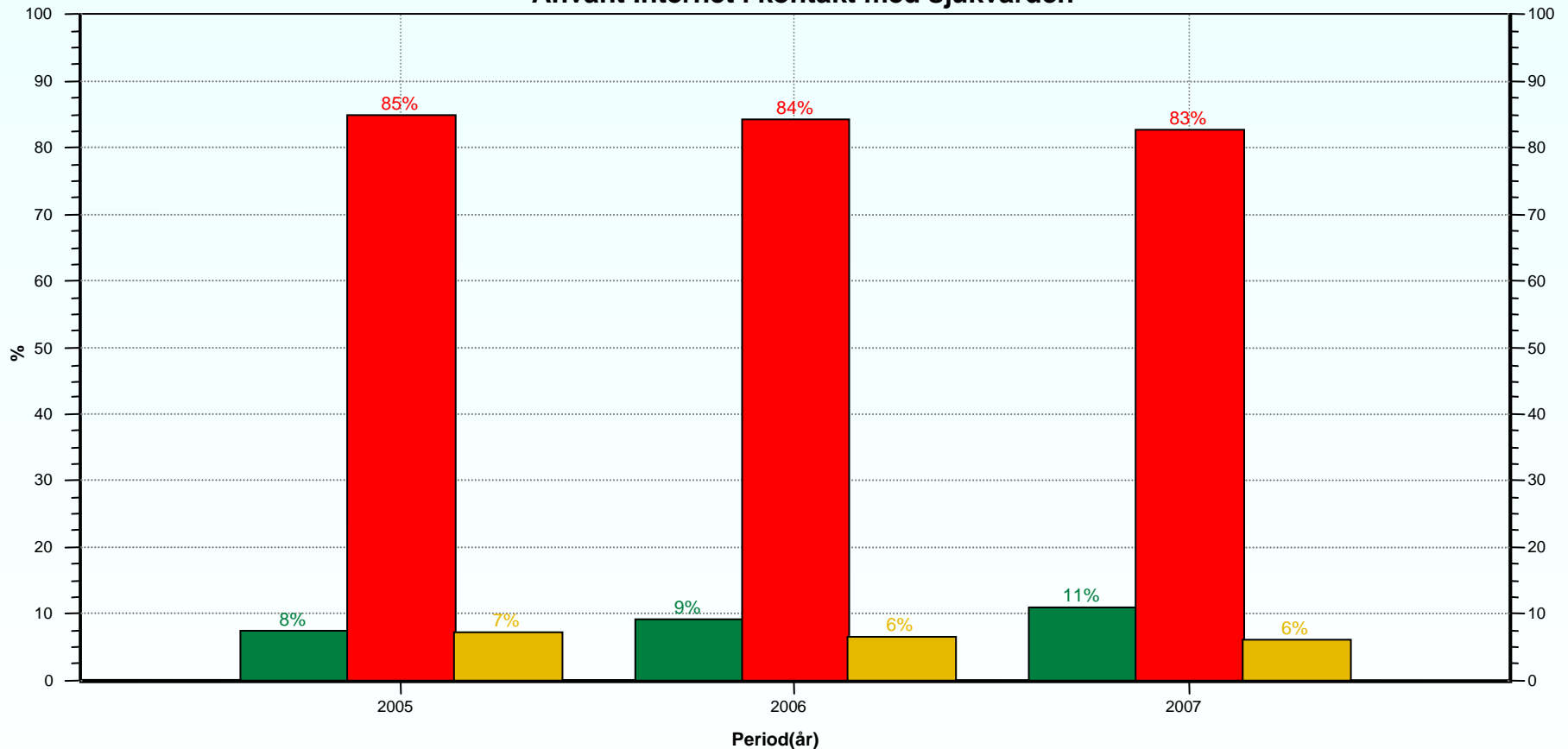


Urval - besökt sjukvården senaste året

Av rikets befolkning anser 90 procent att det är positivt att vårdgivaren tar upp livsstilsfrågor. Av de som besökt vården uppger 29 procent att så har skett senaste året. Variationen mellan landstingen är liten. På frågan om läkaren skrivit ut FAR, fysisk aktivitet på recept, som ju har en koppling till livsstilsfrågor, varierar andelen patienter som fått detta mellan 21 och 33 procent. En klart lägre andel än under år 2006.

2007

Använt Internet i kontakt med sjukvården

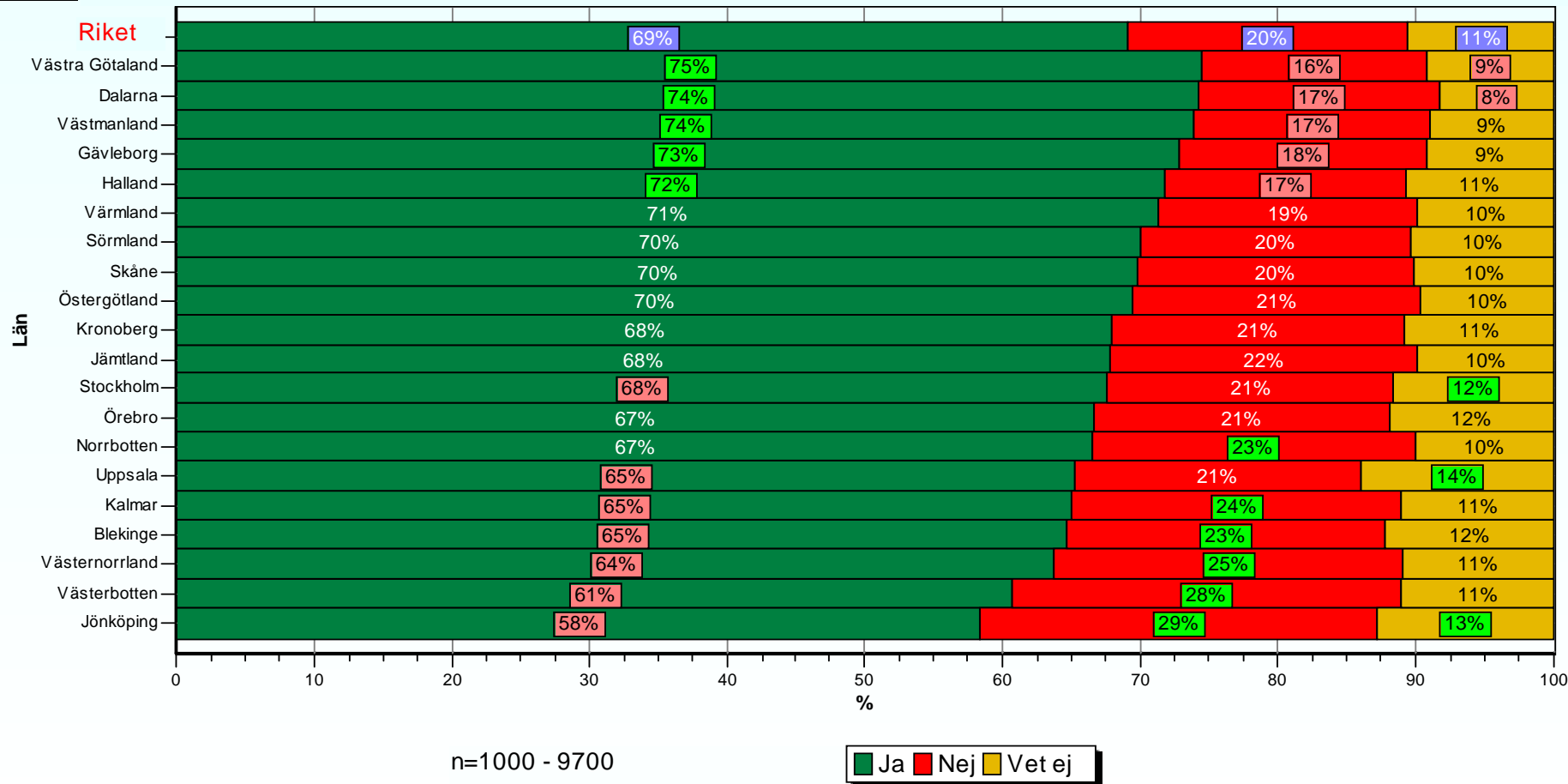


n = 38 560 - 43 412

■ Använt Internet vid kontakt ■ Inte använt Internet vid kontakt ■ Har inte tillgång till Internet

På många håll i landet pågår olika utvecklingsarbeten i syfte att förbättra invånarnas kommunikation/kontakt med sjukvården, för att förbättra tillgängligheten i vården. 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.

Skulle du begära att opereras utomläns för till exempel knä- eller höftledsplastik om väntetiden översteg tre månader i hemlandstinget

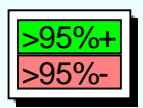


2007

Enligt den nationella vårdgarantin ska patienter få besök och behandling/operation inom tre månader efter det att beslut har fattats. Av de tillfrågade uppger 69 procent att de skulle utnyttja vårdgarantin. År 2006 var motsvarande siffra 71 procent .

Uppföljningar av vårdgarantin i vissa landsting/regioner visar att av de patienter som har blivit erbjudna vård i annat landsting väljer en betydligt lägre andel att utnyttja vårdgarantin . Det vill säga de väntar hellre på att opereras i det egna landstinget/regionen.

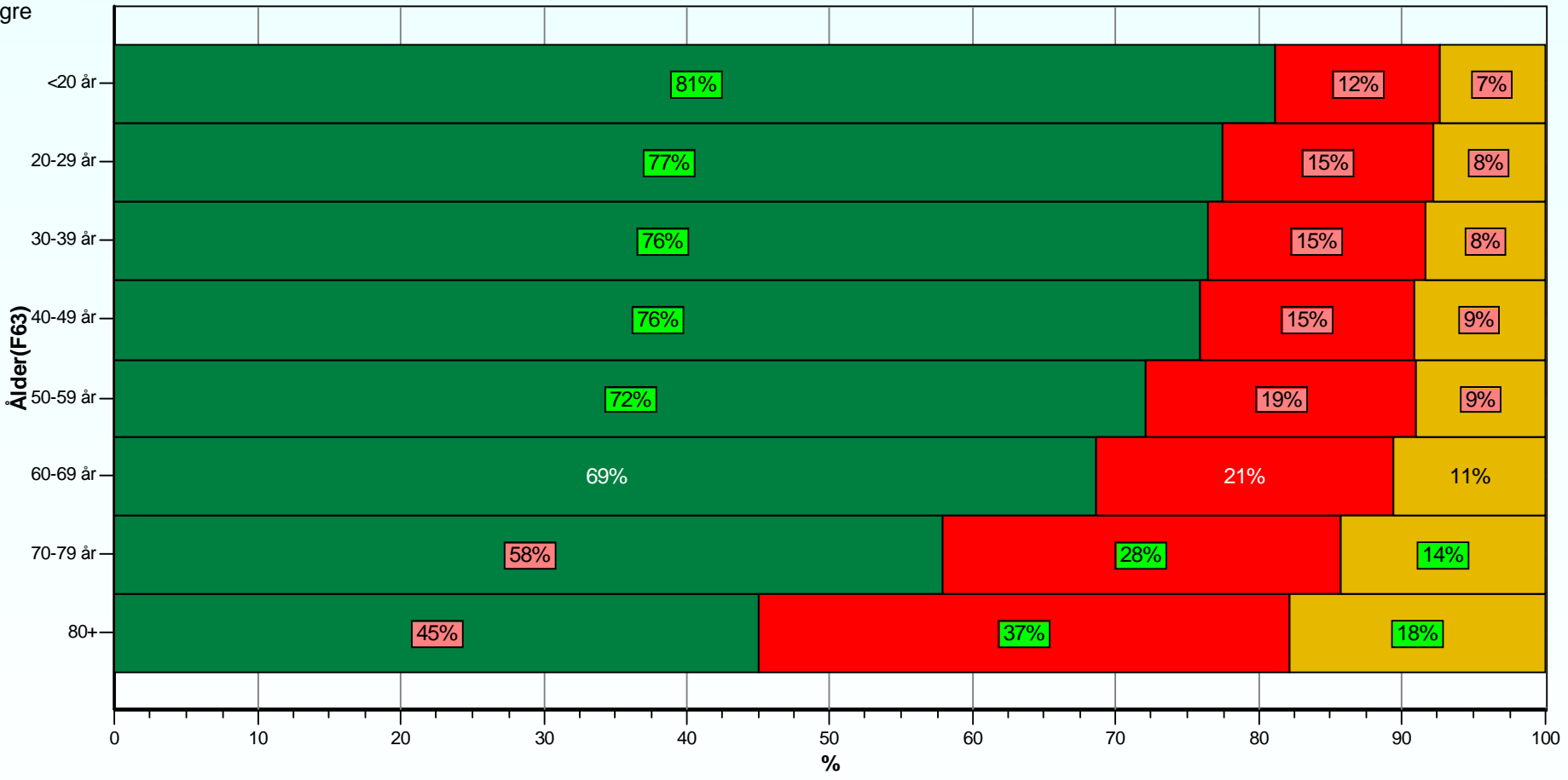
16



Högre

Skulle du begära att opereras utomläns för till exempel knä- eller höftledsplastik om väntetiden översteg tre månader i hemlandstinget

Lägre

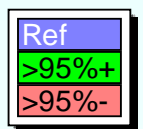


Åldersfördelat - Riket

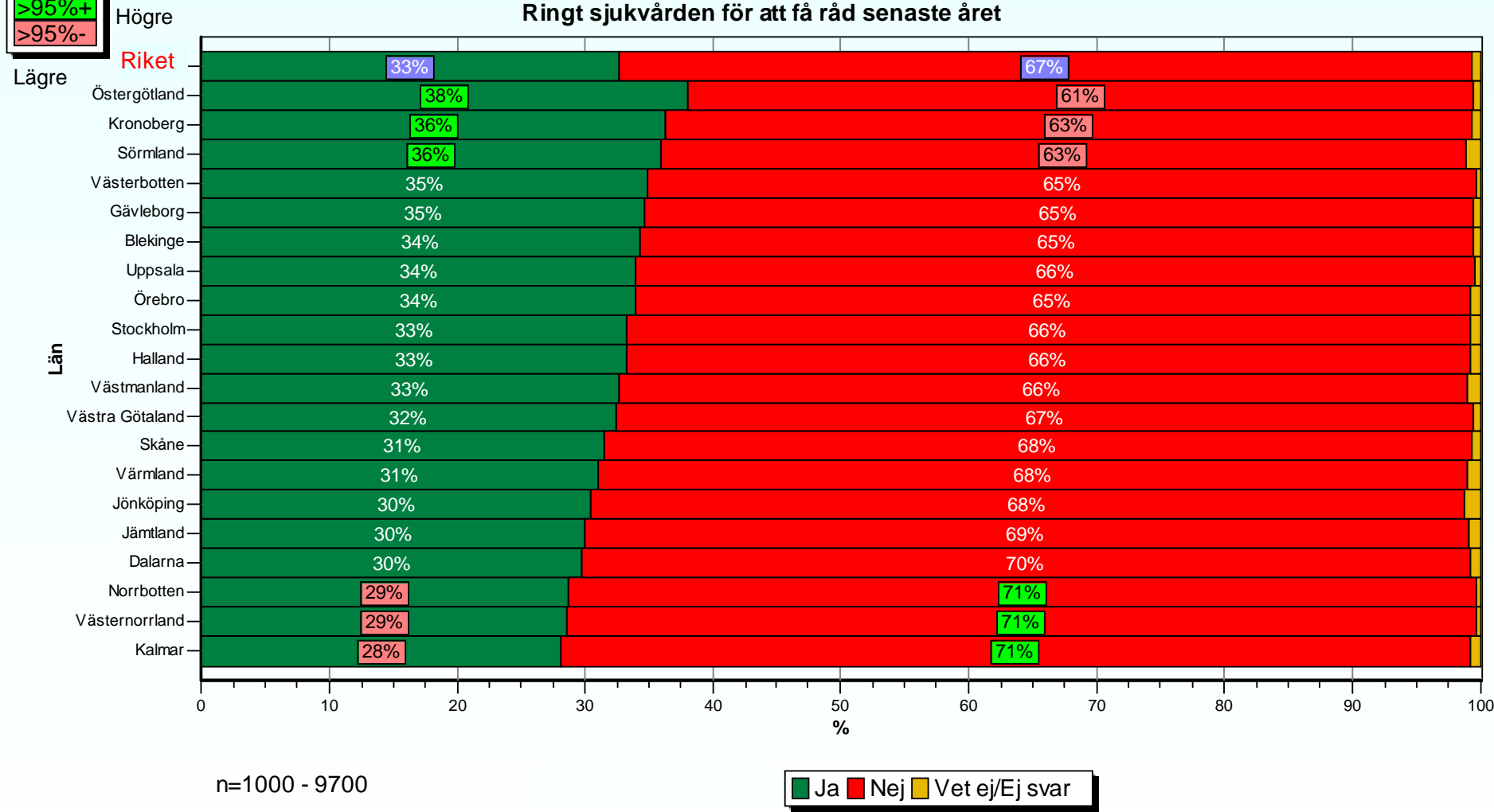


2007

Viljan att utnyttja vård utomläns minskar signifikant med högre ålder.

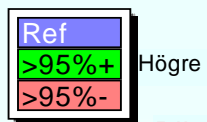


Ringt sjukvården för att få råd senaste året

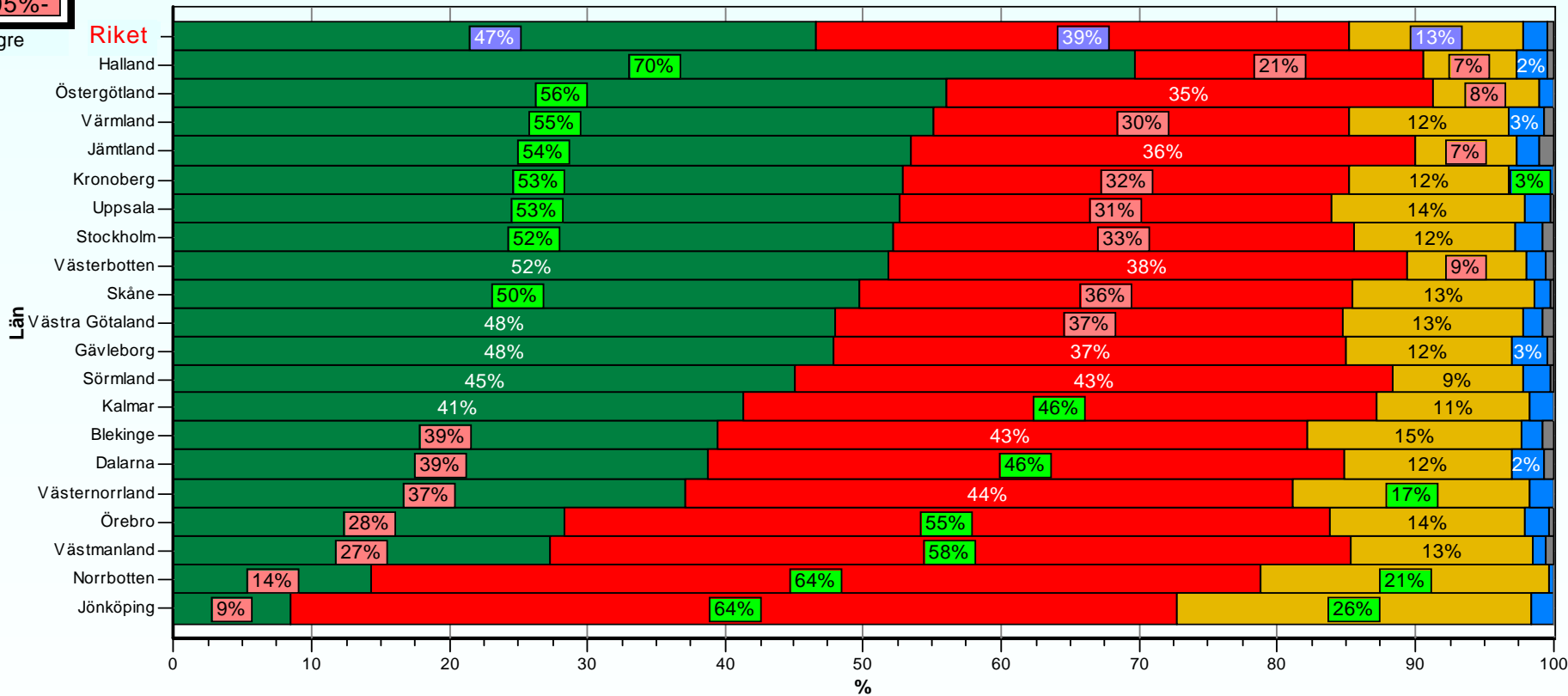


2007

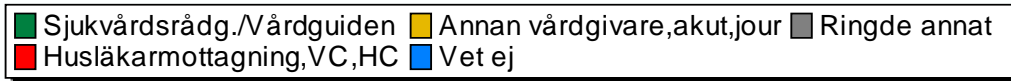
En tredjedel av befolkningen ringer sjukvården för att få råd. Sjukvårdsrådgivning per telefon är således en väsentlig del av det samlade hälso- och sjukvårdutbudet.



Vart ringde du senaste gången



n=281 - 3169

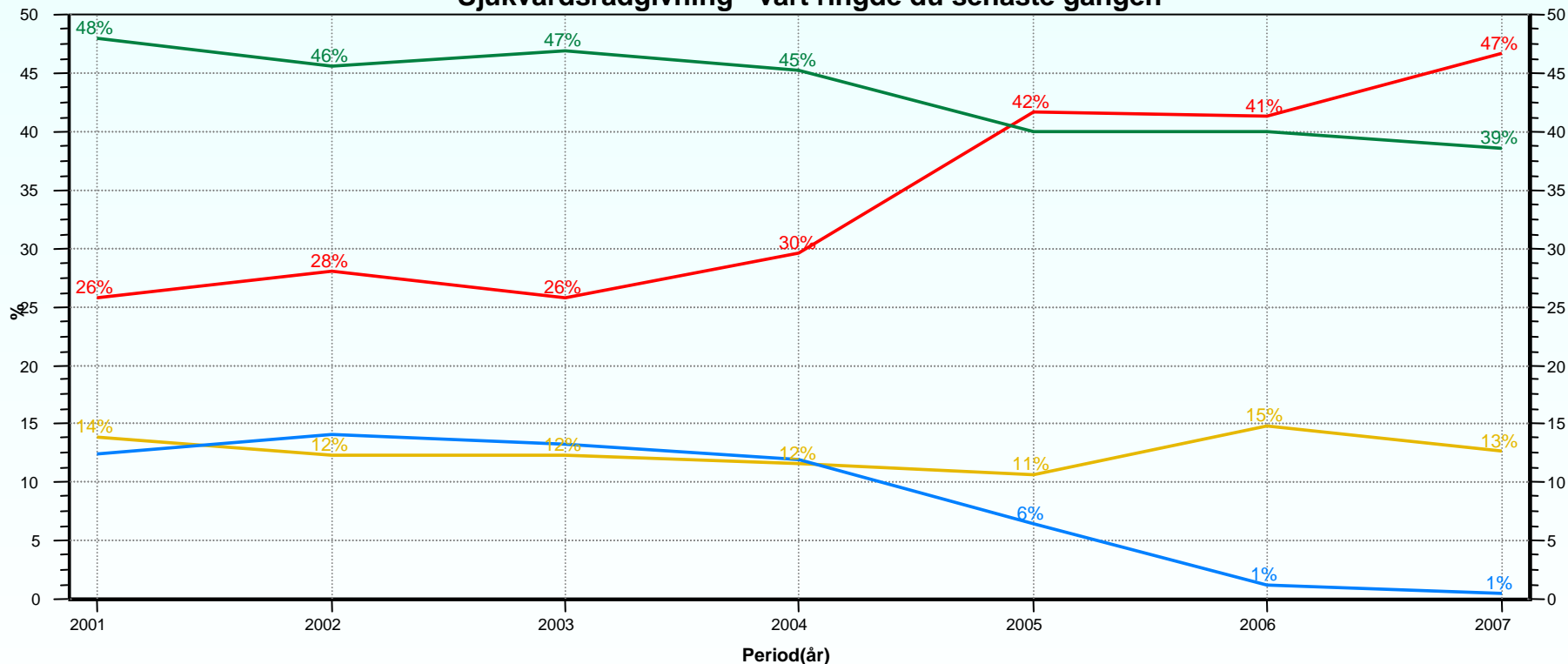


Urval - ringt sjukvården för att få rådgivning

2007

Till vilken del av sjukvården man ringer för att få råd, varierar kraftigt mellan landstingen/regionerna. Landstingens/regionernas policy och målsättningar om vart patienterna skall vända sig för att få råd varierar och uppgifterna måste tolkas mot denna bakgrund.

Sjukvårdsrådgivning - vart ringde du senaste gången



n = 5 339 - 14 081

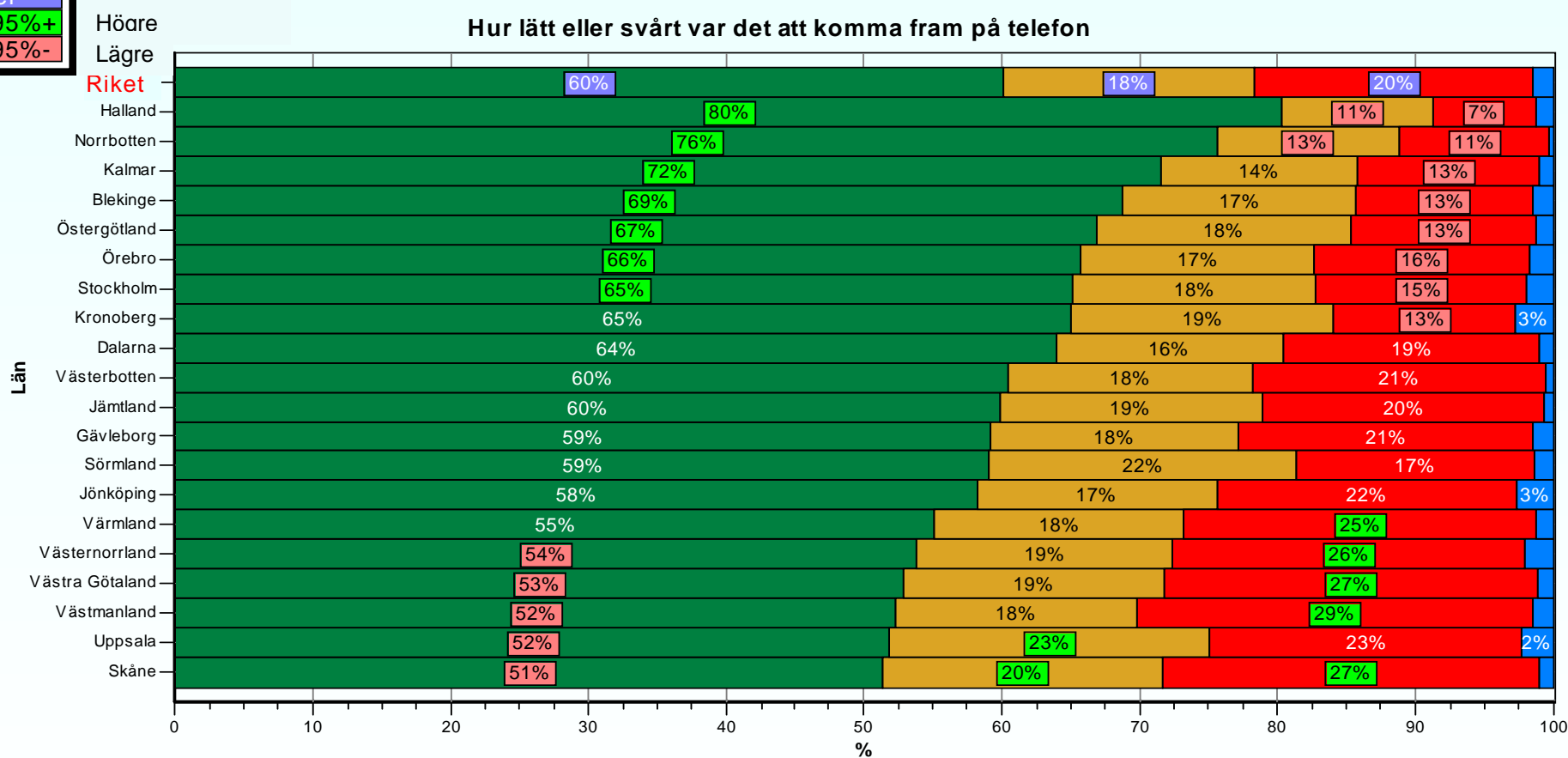
— Sjukvårdsrådg./Vårdguiden
 — Husläkarmottagning, VC, HC
 — Annan vårdgivare, akut, jour
 — Ringde annat

Urval - ringt sjukvården för rådgivning

I takt med att det nationella numret 1177 till sjukvårdsrådgivning successivt introduceras i landet, kommer det att finnas intresse av att följa utvecklingen kring vart befolkningen ringer för rådgivning. Ett tydligt trendbrott skedde i början av 2004 då andelen samtal till sjukvårdsrådgivningen började öka och andelen till akutmottagningar och vårdcentraler minska.

Ref
>95%+
>95%-

Hur lätt eller svårt var det att komma fram på telefon



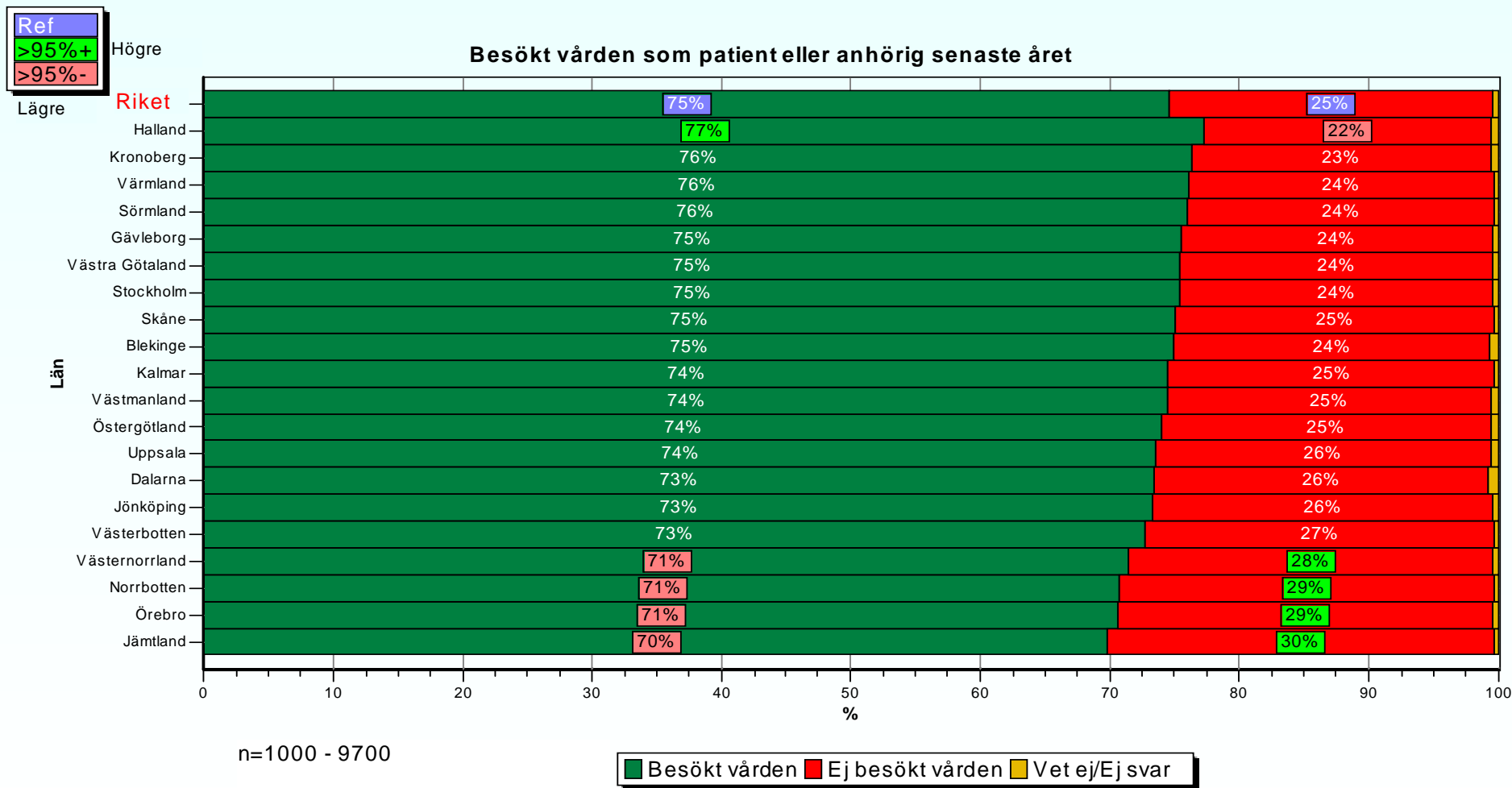
n=281 - 3169



Urval - ringt sjukvården för rådgivning

2007

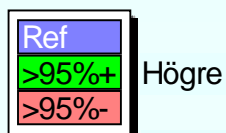
Andelen som tyckte det var lätt att komma fram på telefon till sjukvården för rådgivning, har ökat från 56 till 60 procent sedan år 2006. Lägsta andelen år 2006 för ett enskilt landsting var 42 procent. År 2007 var motsvarande andel 51 procent .



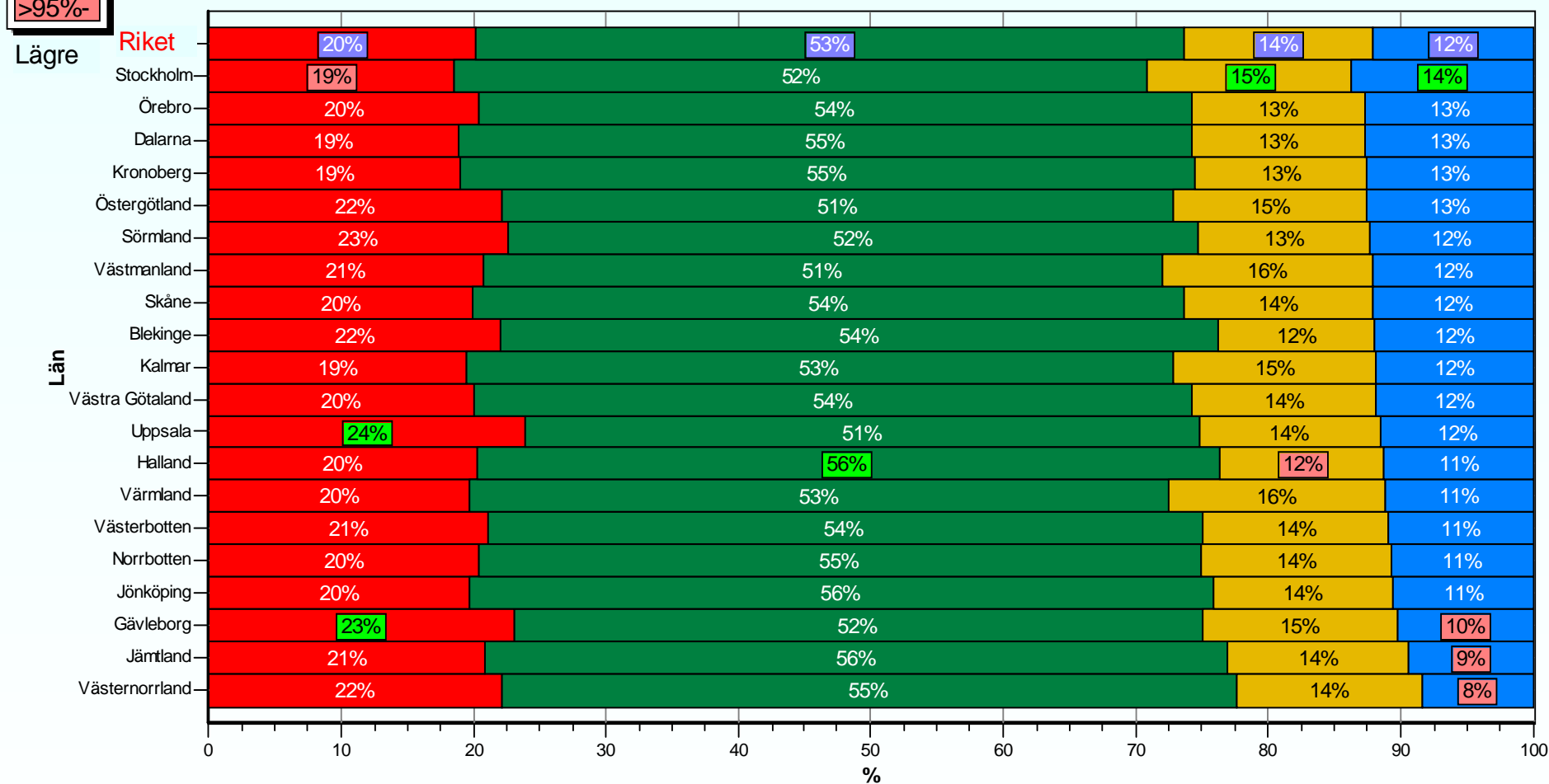
2007

Av rikets befolkning uppger 75 procent att de besökt vården senaste året. De senaste två åren har en viss ökning registrerats i Vårdbarometern. Av samtliga som besökt vården har 76 procent gjort det som patient, medan 24 procent gjort det i egenskap av förälder eller anhörig.

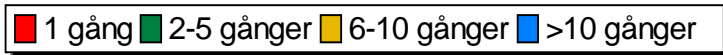
Detta betyder att drygt hälften av de tillfrågade har besökt vården som patient under år 2007. Av besöken gjordes 45 procent i primärvård, 19 procent på akutmottagning/jourcentral och 26 procent på sjukhusmottagning. Övriga 10 procent gjordes hos privata specialister eller "annat".



Antal besök i sjukvården senaste året



n=706 - 7322



2007

Urval - besökt vården som patient senaste året

Av patienterna i riket hade 26 procent gjort sex eller flera besök under året. Mönstret är relativt likartat över landet. Med stigande ålder görs fler besök.

Ref
>95%+
>95%-

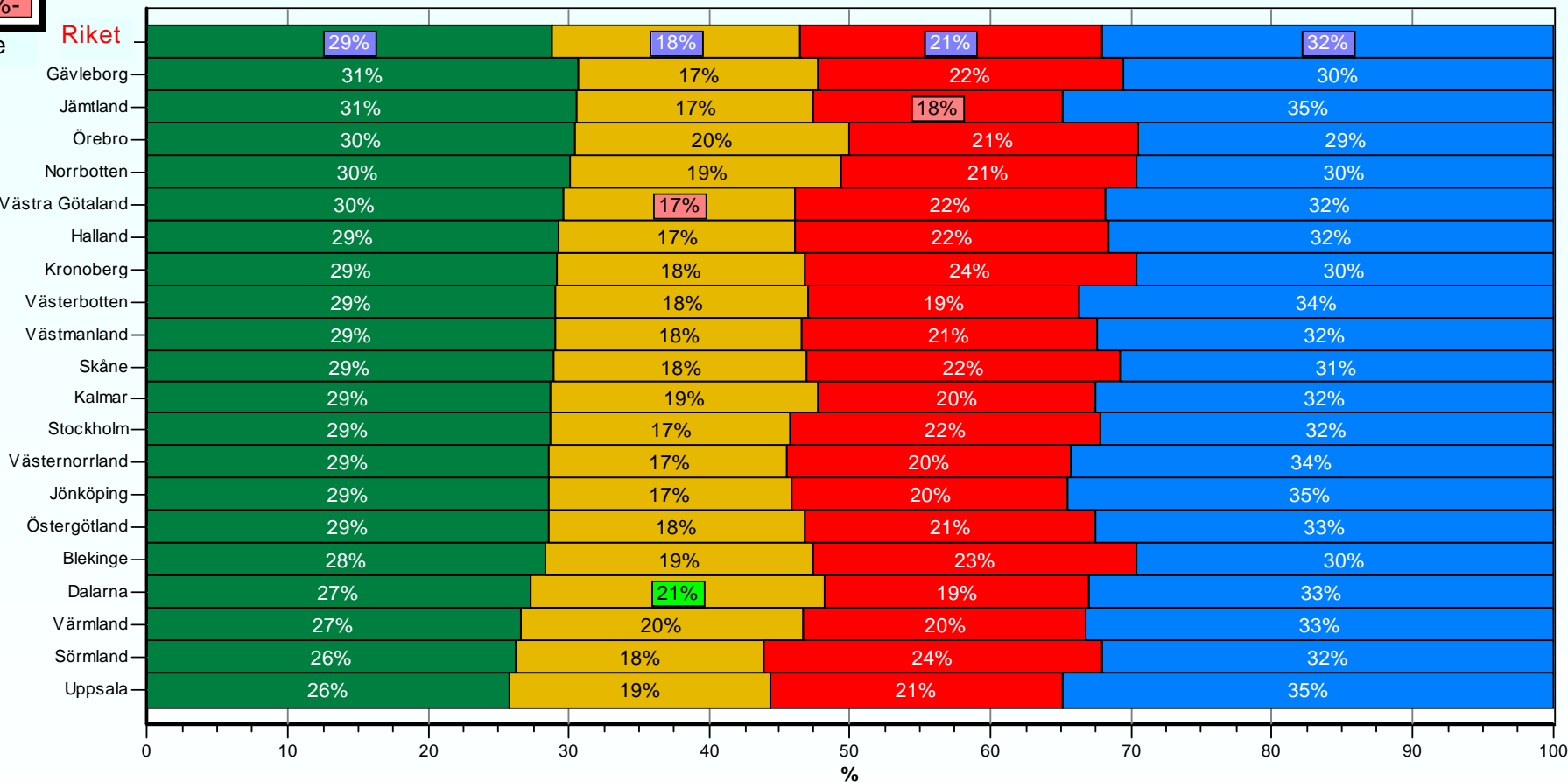
Högre

Orsak till besöket

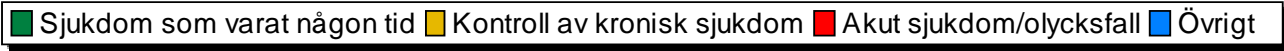
Lägre

Riket

Län

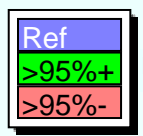


n = 353 - 5577



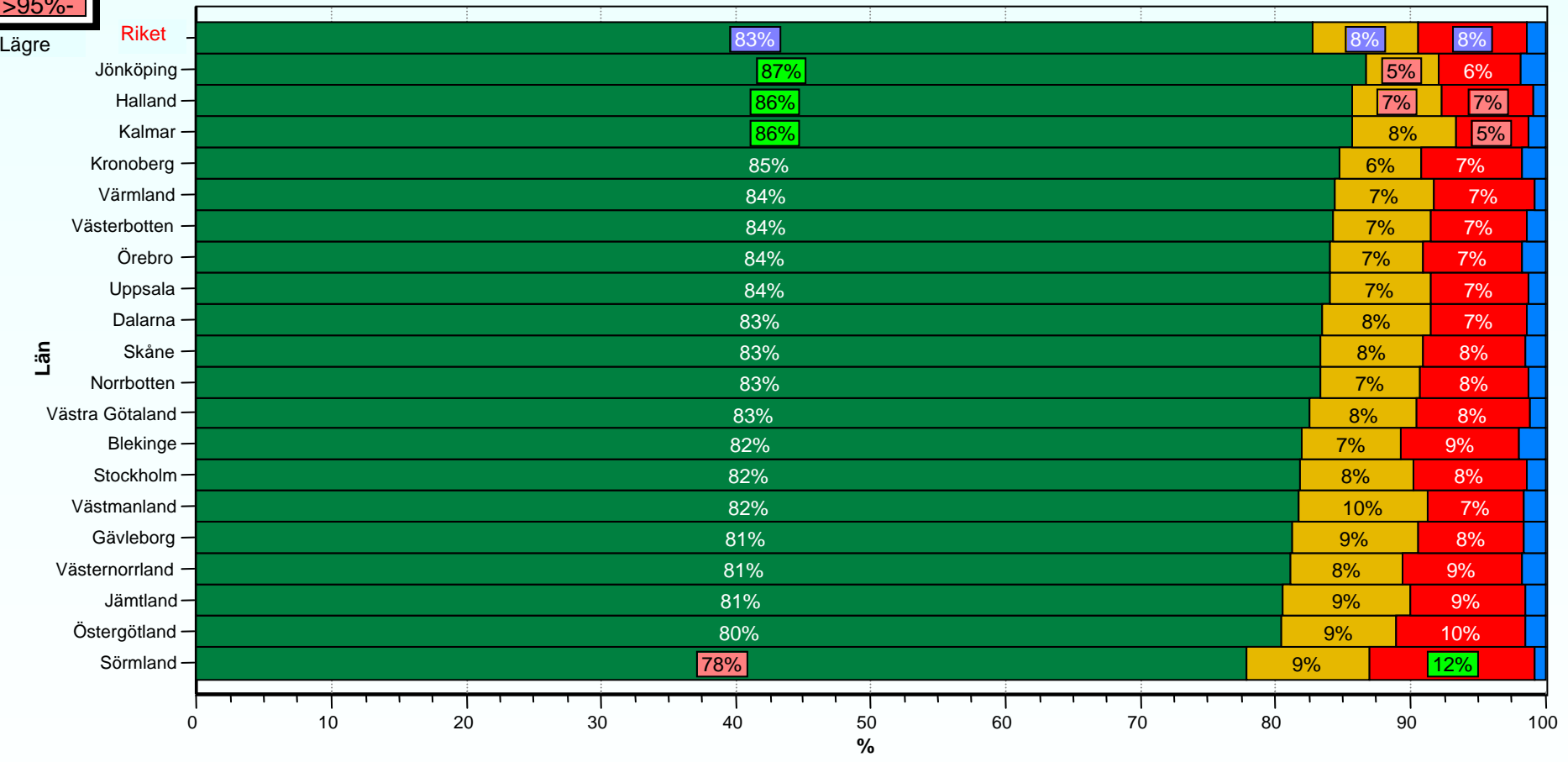
2007

Av besöken gjordes 47 procent på grund av långvarig (kronisk) sjukdom eller sjukdom som varat en tid. Besök på grund av akut sjukdom/olycksfall utgjorde 21 procent. Orsakerna till besök är likartade över hela landet.



Högre
Lägre

Fick den hjälp jag förväntat mig - alla sjukvårdsbesök

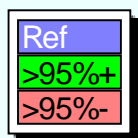


n = 677 - 7067



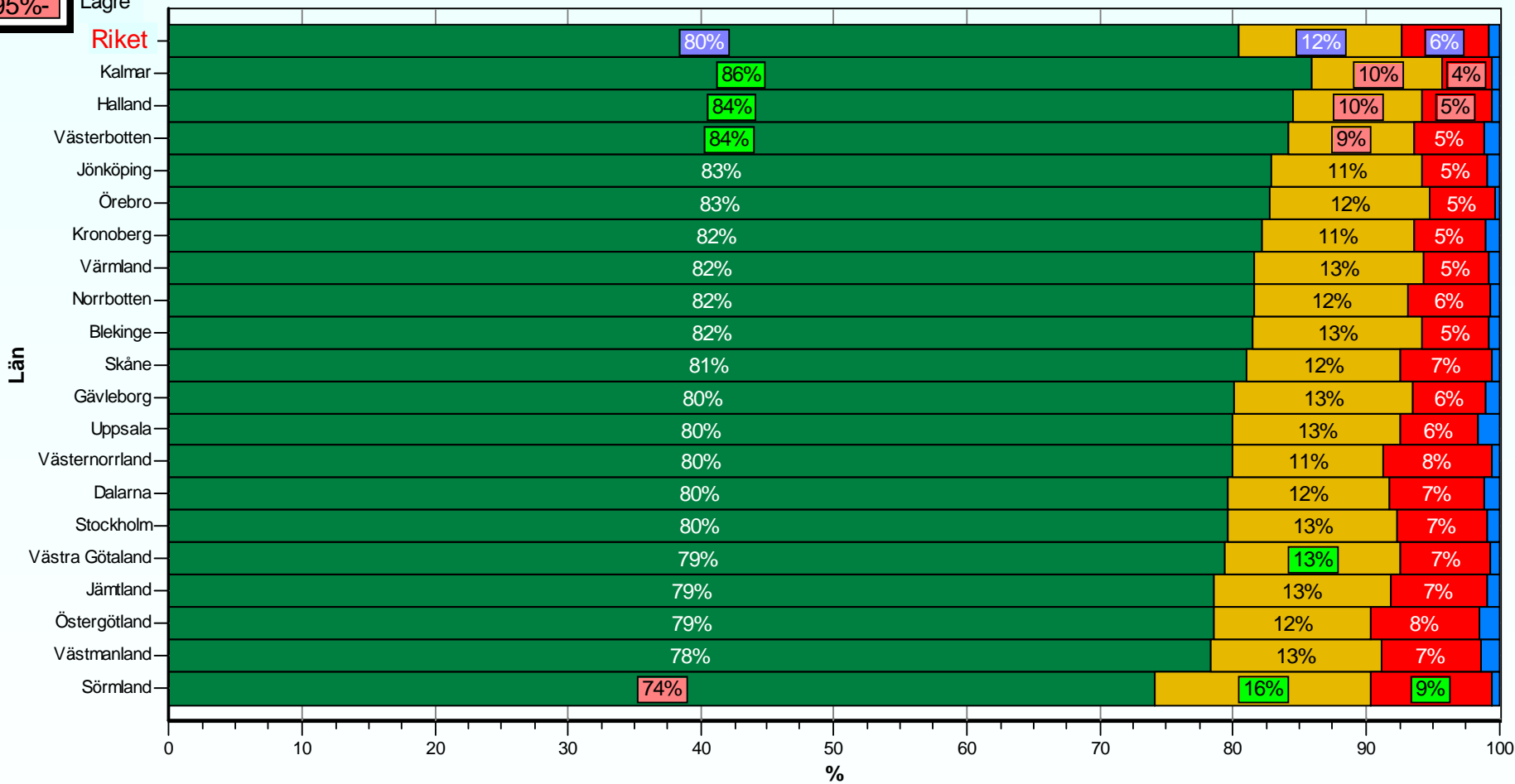
Sammanvägning av all sjukvård 2007

Av de som besökt vården i någon form ansåg 83 procent att de fått den hjälp som de förväntat sig. Variationen i riket var från 78 till 87 procent.



Högre
Lägre

Sammanfattande betyg på besöket - alla sjukvårdsbesök



n=677 - 7067

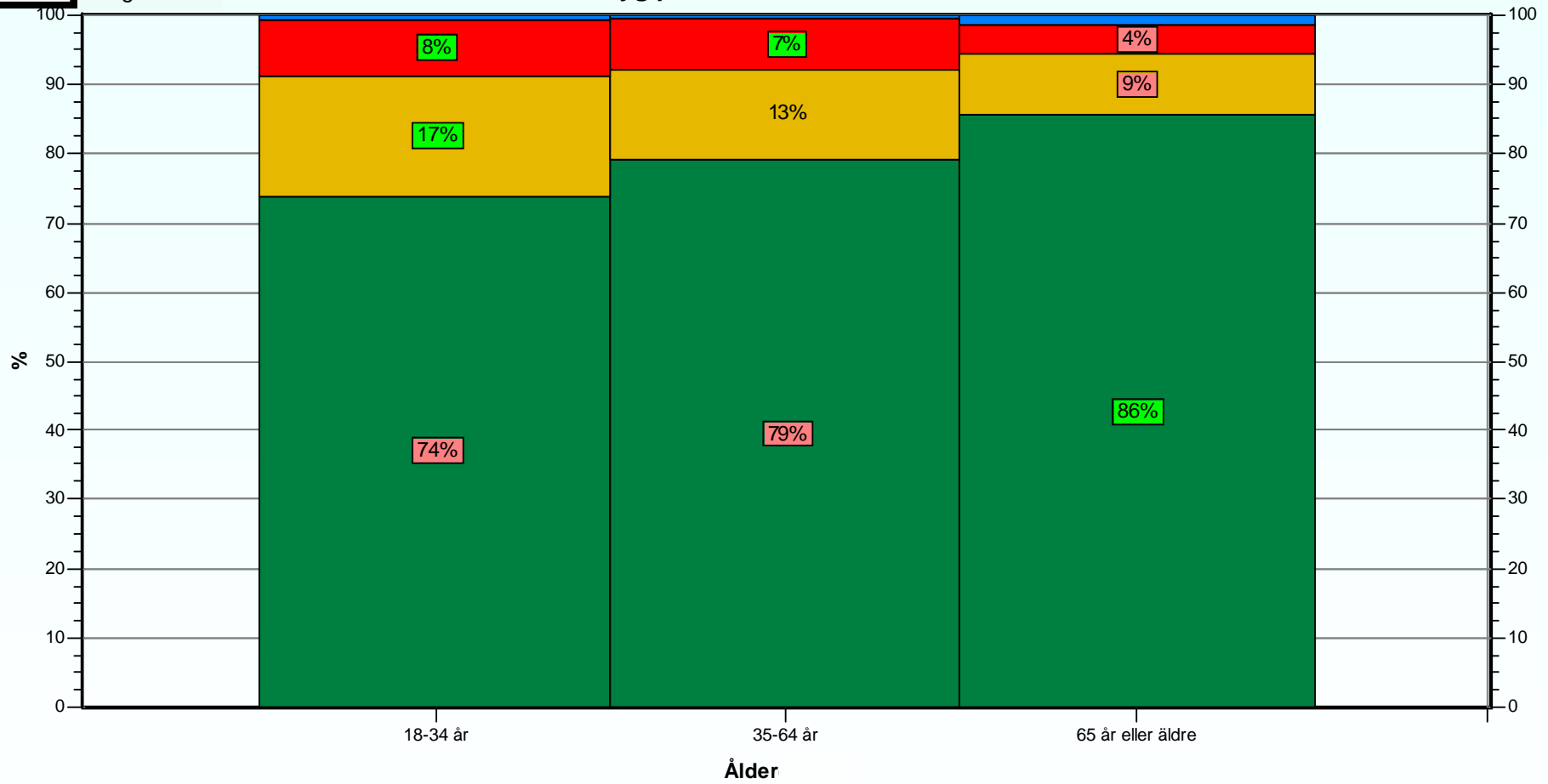


Sammanvägning av all sjukvård år 2007

Av de som besökt vården (all sjukvård) gav 80 procent betyg 4 eller 5 på en femgradig skala. Variationen var från 74 till 86 procent.

Högre
 >95%+
 >95%+
 Lägre

Sammanfattande betyg på besöket - alla vårdformer - åldersfördelat

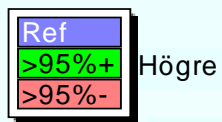


■ Högst betyg 4+5 ■ (3) ■ Lägst betyg 2+1 ■ Ej svar/vet ej

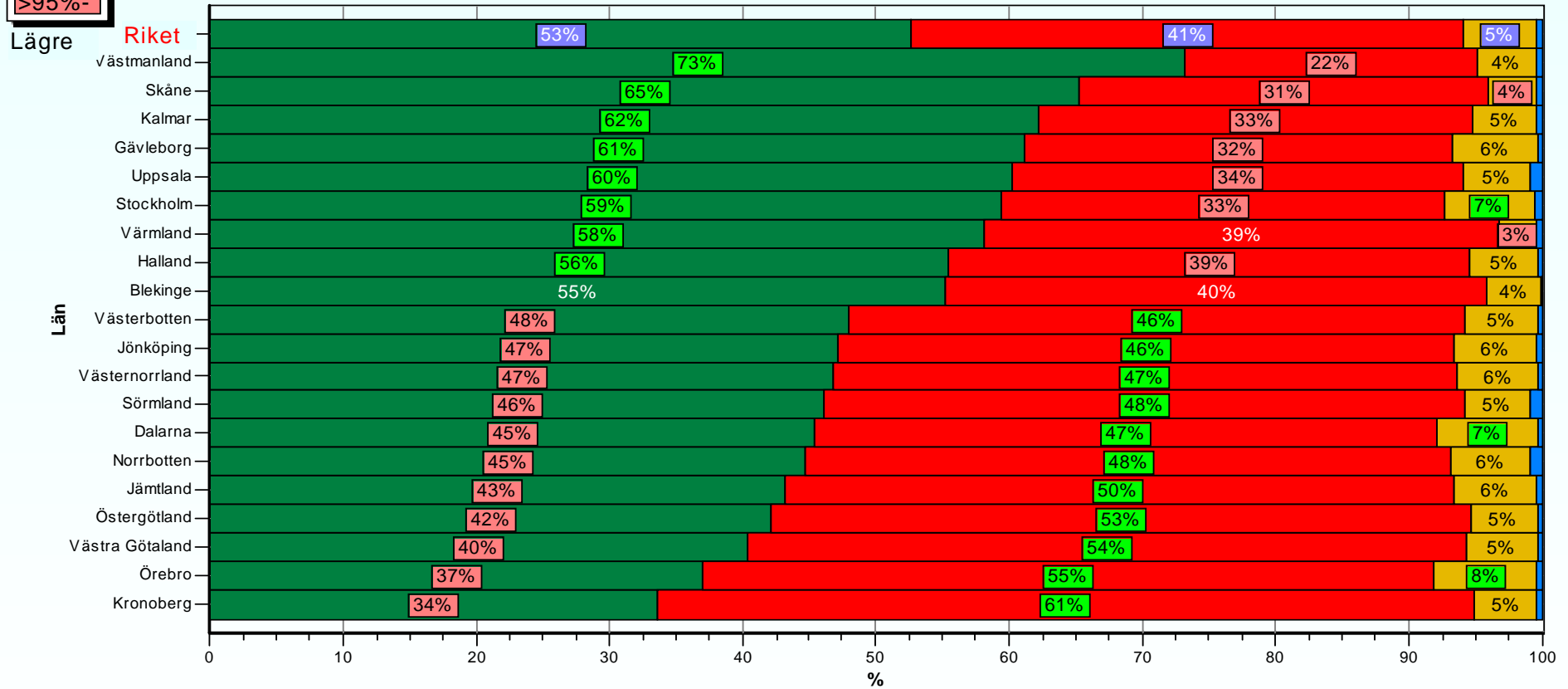
n = 4573 - 16788 - 9844

Urval - besökt vården 2007

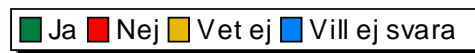
Bilden visar att yngre patienter ger vården lägre betyg än äldre.



Har en fast läkarkontakt i primärvården

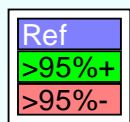


N=1000 - 9700



2007

Av bilden framgår att andelen som anser att de har en fast läkarkontakt varierar mellan 34 och 73 procent. Genomsnitt för riket är 53 procent, vilket är en ökning med två procentenheter sedan år 2006. Av rikets befolkning anser 89 procent att det är mycket eller ganska viktigt med en fast läkarkontakt.

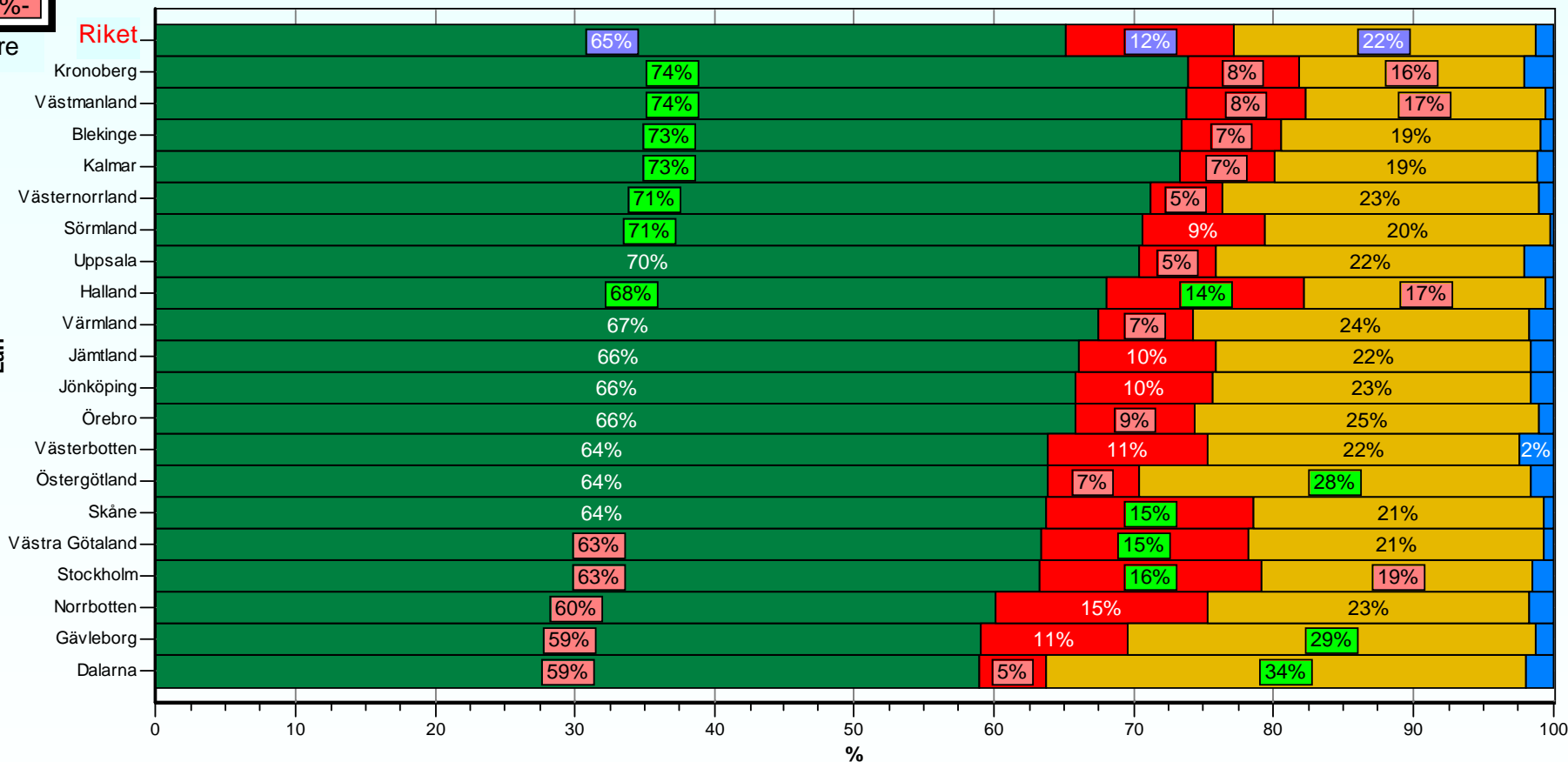


Vårdcentral - beteende inför besöket

Högre
Lägre

Riket

Län



n=330 - 3541



2007

Urval - besökt Vc/Hc/Familjeläkare

Skillnader i besöksmönster mellan landsting/regioner kan delvis förklaras av organisatoriska skillnader, exempelvis förekomst av "nära-kuter", "öppen mottagning" med mera.

Ref
>95%+
>95%-

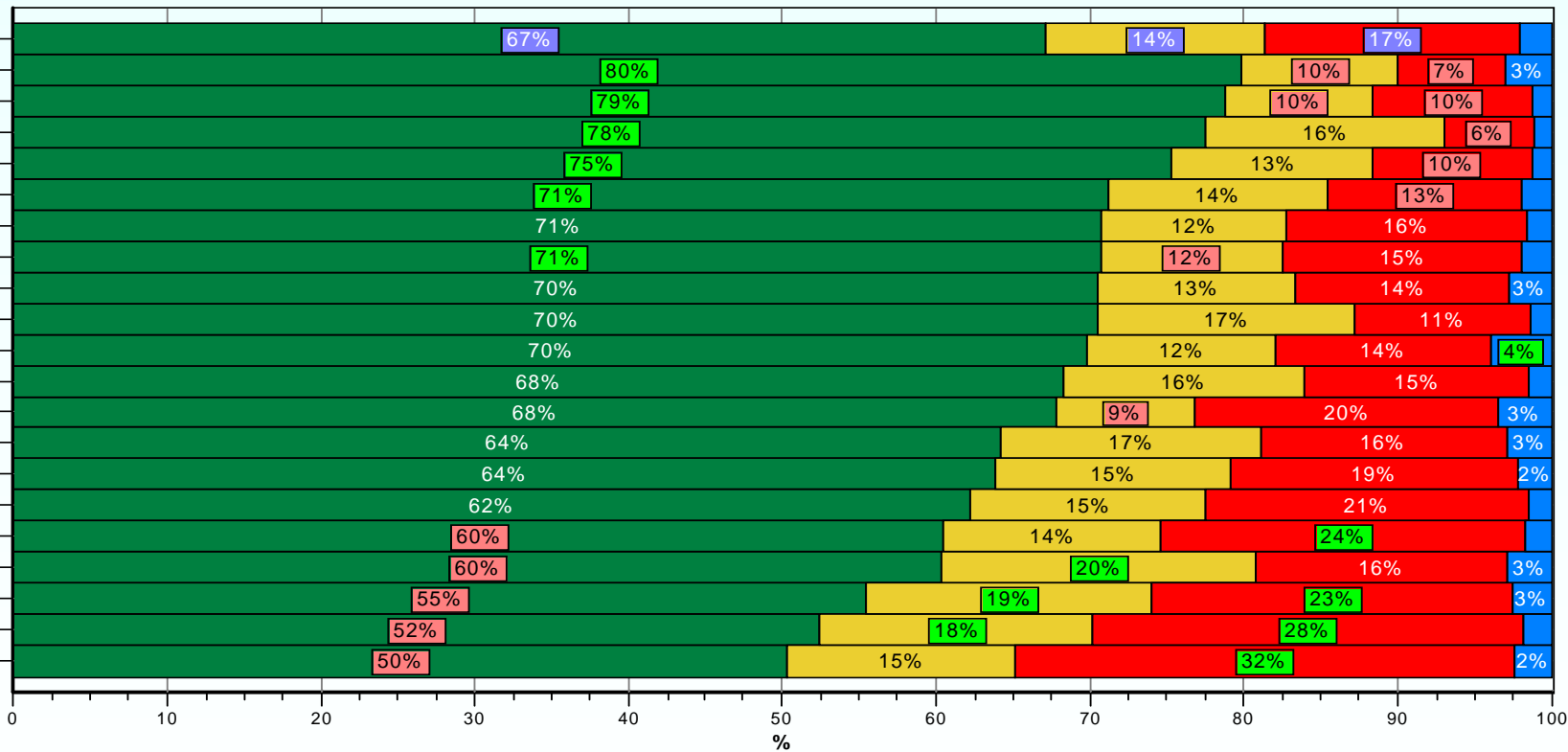
Högre

Vårdcentraler - lätt eller svårt att komma fram på telefon

Lägre

Riket

Län



n = 210 - 2248

■ Mycket eller ganska lätt
 ■ Varken eller
 ■ Svårt eller mycket svårt
 ■ Ej svar/vet ej
 2007

Urval - besökt Vc/Hc/Familjeläkare och ringt innan

Telefontillgängligheten är mycket varierande. Andelen av de som besökt vårdcentralen och samtidigt anser det var lätt att komma fram per telefon, varierar mellan 50 till 80 procent mellan landstingen/regionerna. Andelen som anser det var svårt att komma fram på telefon varierar mellan 7 och 32 procent.

Lätt eller svårt att komma fram på telefon till vårdcentral/Hc/husläkare



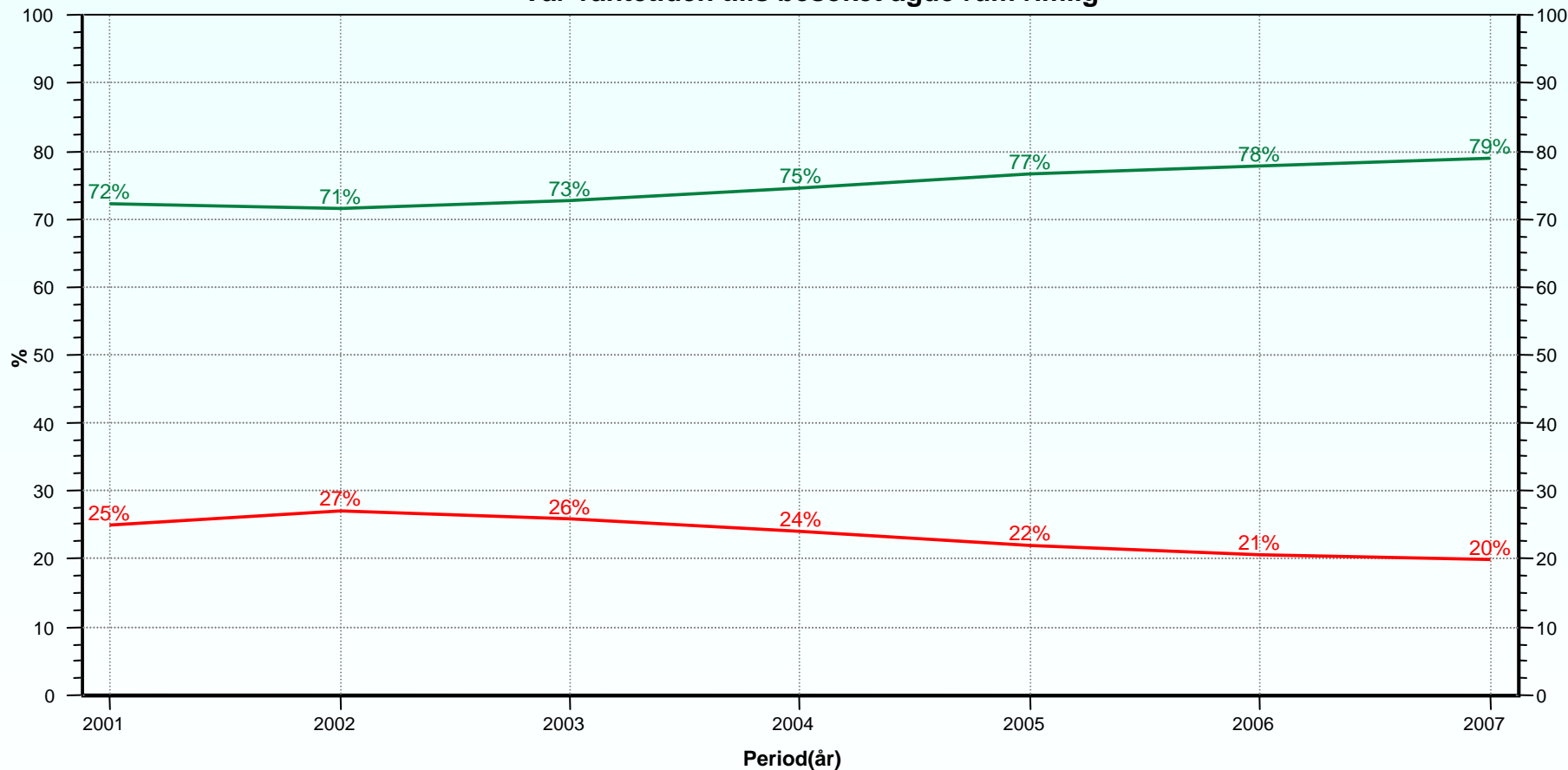
n = 8 901 - 11 729

— Mycket eller ganska lätt — Mycket eller ganska svårt

Urval - besökt Vc och ringt innan

Andelen av de som besökt vårdcentralen och samtidigt anser det vara lätt att komma fram per telefon, har ökat från 49 procent år 2001 till 67 procent år 2007. Införande av datoriserade talsvarssystem torde ha bidragit till denna förbättring.

Var väntetiden tills besöket ägde rum rimlig



n = 5 319 - 7 083

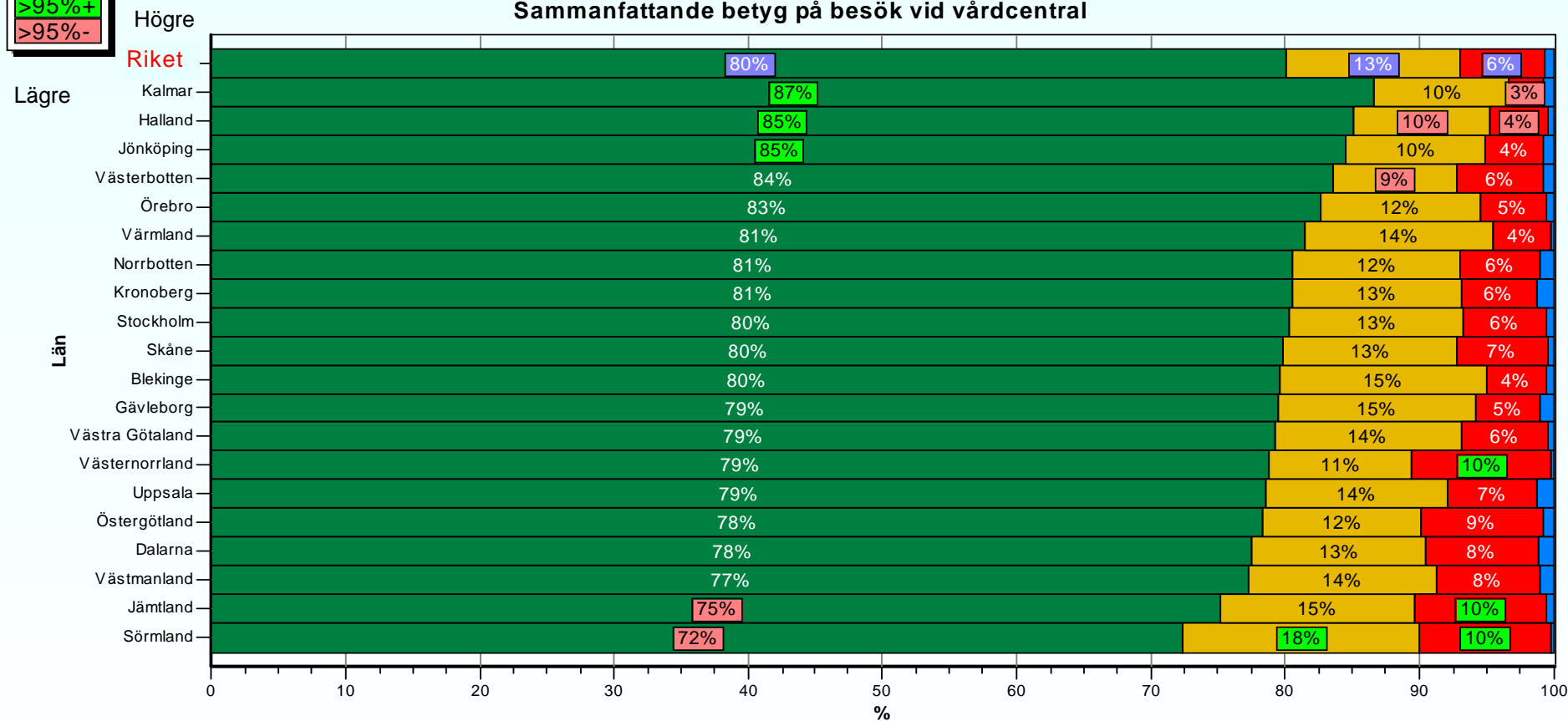
— Ja — Nej

Urval - besökt Vc och fått vänta

En ökande andel av de som besökt vårdcentral eller motsvarande och fått vänta anser att väntetiden fram till besöket är rimlig, från 72 procent år 2001 till 79 procent år 2007.

Ref
>95%+
>95%-

Sammanfattande betyg på besök vid vårdcentral



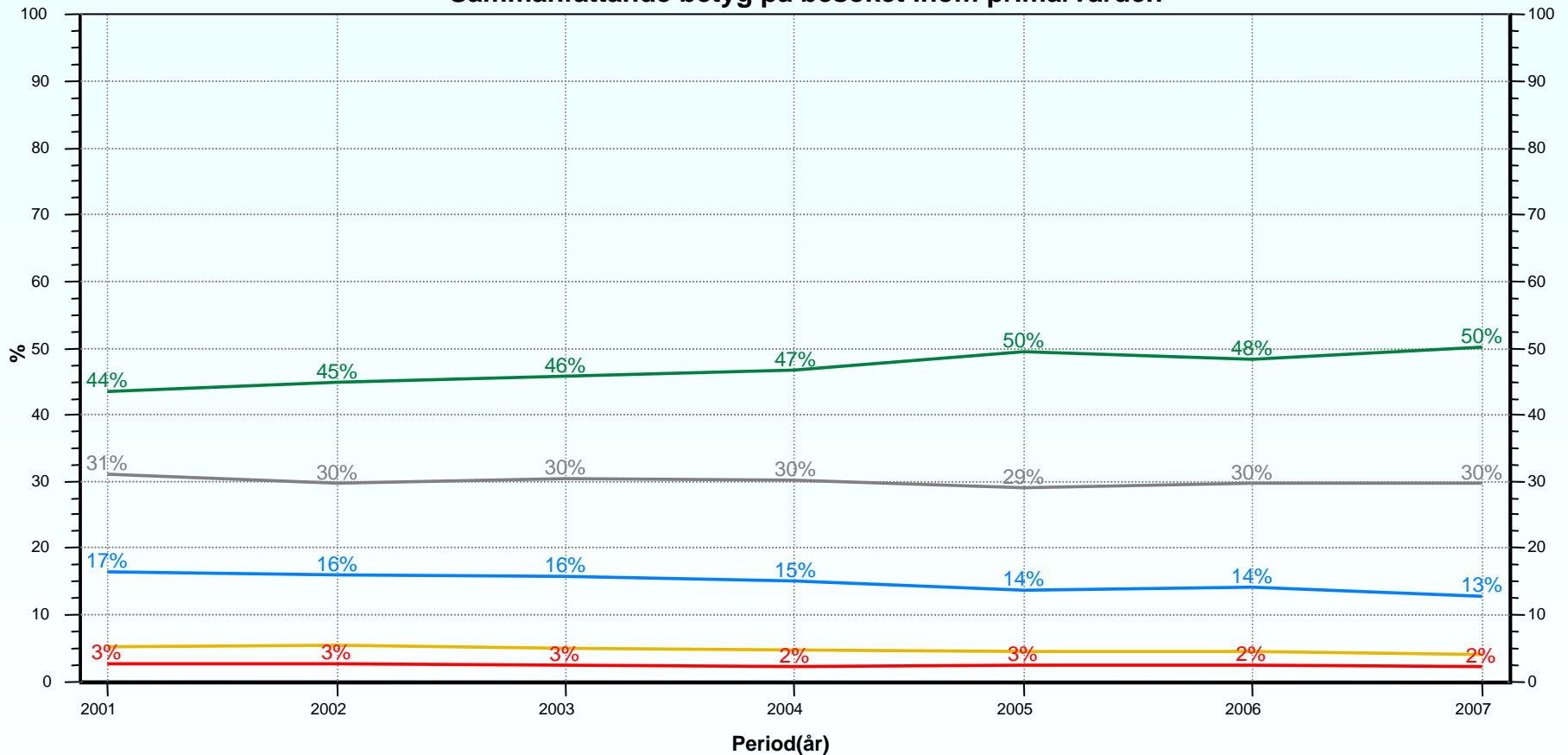
n = 330 - 3541

■ Högst betyg 4+5 ■ 3 ■ Lägst betyg 1+2 ■ Vet ej

Urval - besökt Vc/Hc/Familjeläkare
2007

Fyra av fem som besökt vårdcentral/motsvarande ger betygen 4 eller 5 på en femgradig skala i riket. För landsting/regioner varierar betyget på besöket från 72 procent till 87 procent.

Sammanfattande betyg på besöket inom primärvården



n = 13 920 - 17 537

— Betyg 1 - lägst — Betyg 2 — Betyg 3 — Betyg 4 — Betyg 5 - högst

Urval - besökt Vc

Andelen av de som besökt vårdcentral/motsvarande och ger betyget 4 eller 5 har ökat från 75 procent år 2001 till 80 procent år 2007. Som framgår av bilden är det andelen patienter som ger högsta betyget som ökat från 44 till 50 procent.

Antal intervjuade personer per landsting/region 2007

Landsting/region	Antal intervjuade personer
Blekinge	1 000
Dalarna	1 000
Gävleborg	1 800
Halland	3 000
Jämtland	1 000
Jönköping	1 000
Kalmar	1 350
Kronoberg	1 000
Norrbottn	1 000
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	43 412

Bortfallsredovisning

:: Vårdbarometern helår 2007

Upprättad av Christian Jacobsson, Ipsos

den 5 februari 2008

Region	Stockholm	Uppsala	Södermanland	Östergötland	Jönköping	Kronoberg	Kalmar	Blekinge	Skåne	Halland
Bruttourval	15163	1835	1751	1770	1750	1809	1773	1736	10293	5409
Bortfallsorsak										
Felaktigt telefonnummer	2199	326	194	211	173	220	194	178	1368	617
Sjuklig psykiskt/fysiskt	434	53	65	56	60	77	82	76	337	217
Ej målgruppsstihörig	289	28	13	19	40	30	19	22	137	70
Talar/förstår ej svenska	301	17	14	2	24	25	13	10	138	48
Har redan deltagit på intervju (dublett)	154	10	9	22	10	16	7	10	63	55
Nettourval	11786	1401	1456	1460	1443	1441	1458	1440	8250	4402
Ej anträffbar under tiden för fältarbetet	1080	129	158	155	158	158	166	139	874	550
Vägrare, deltar av princip inte i undersökningar	2506	272	298	305	285	283	292	301	1664	852
Genomförda intervjuer	8200	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	5712	3000
Svarsfrekvens	70%	71%	69%	68%	69%	69%	69%	69%	69%	68%

Region	Västra Götaland	Värmland	Örebro	Västmanland	Dalarna	Gävleborg	Västernorrland	Jämtland	Västerbotten	Norrboten
Bruttourval	17522	1771	1792	1759	1758	3191	1763	1815	1751	1796
Bortfallsorsak										
Felaktigt telefonnummer	2382	183	197	215	194	335	181	274	213	231
Sjuklig psykiskt/fysiskt	682	104	91	67	83	169	85	74	76	88
Ej målgruppsstihörig	241	21	38	30	23	27	30	21	20	18
Talar/förstår ej svenska	173	13	16	16	7	22	9	5	10	18
Har redan deltagit på intervju (dublett)	123	18	13	9	13	31	16	18	6	13
Nettourval	13921	1432	1437	1422	1438	2607	1442	1423	1426	1428
Ej anträffbar under tiden för fältarbetet	1082	140	148	135	155	248	157	160	163	151
Vägrare, deltar av princip inte i undersökningar	3140	292	289	287	283	559	285	263	263	277
Genomförda intervjuer	9639	1000	1000	1000	1000	1800	1000	1000	1000	1000
Svarsfrekvens	70%	70%	70%	70%	70%	69%	69%	70%	70%	70%