

# Förtroende och jämlighet i vården

Fokusgrupper 2020



**institutet**  
för kvalitetsindikatorer



REGION  
BLEKINGE



BÄSTA LIVSPLATSEN  
Region Halland



REGION  
KRONOBERG



REGION  
SKÅNE

# Metod

- Sex fokusgrupper med olika medborgargrupper för att kartlägga hur deras erfarenheter och insikter sammanfaller och skiljer sig åt
- Rekryteringsstrategin gick ut på att nyttja de verksamheter som verkar för respektive medborgargrupp inom regionerna
- Intervjuguiden togs fram i samråd mellan Indikator och arbetsgruppen för medborgardialog. Den slutgiltiga upplagan bestod av fem temaområden
- Den ursprungliga planen var att samtliga fokusgrupper skulle hållas på plats hos respektive verksamhet. På grund av Covid-19 blev så inte fallet – alla utom en (Kroniskt sjuka/multisjuka som var schemalagd först) hölls digitalt via webbmötesprogrammet Microsoft Teams

Medborgargrupp	Region
Kroniskt sjuka/multisjuka	Halland
Funktionshindrade	Skåne
HBTQ-personer	Skåne
Psykisk ohälsa	Blekinge
Unga vuxna	Kronoberg
Invandrare	Skåne

Temaområde
Söka/kontakta vården
I receptionen och i väntrummet
Undersökning och behandling
Hemma igen
Avslutande helhetsbild



# Resultat

- **Temaområde: Söka/kontakta vården**

- Vanligaste viset att kontakta vården är att ringa sin vårdcentral
- 1177.se välfungerade informationskälla, men mindre bra kontaktväg enligt de med mer komplicerad sjukdomshistorik

*"1177 funkar säkert jättebra för 'standardfolk'. Men när man har en komplicerad sjukdomshistoria som jag blir det svårt att förklara hela sin livshistoria för 1177. Jag ligger utanför standarddramarna, och det klarar de inte av att hantera där, vilket jag har förståelse för."*

- Rimliga väntetider vid akuta ärenden – den som verkligen behöver vård snabbt får det
- Vid mindre akuta ärenden den motsatta - den samlade bilden är att väntetiderna blir allt längre  
"Det går fort att få akuta tider, men ärenden som inte är akuta tar jättelång tid. Jag fick till exempel vänta en månad på att få ett intyg för min handikapparkering. Jag fick det efter att ha ringt in och tjatat. Hade jag inte gjort det finns risk att jag hade blivit av med min plats."
- Vad gäller bemötandet vid kontakt är bilden samstämmig – som patient blir man bra bemött av vårdpersonalen



# Resultat

- **Temaområde: I receptionen och i väntrummet**

- Genomgående positiv bild av det bemötande man som patient får av personalen

"Personalen är alltid oerhört omhändertagande. En gång när jag sökte vård lät de mig sitta i ett separat rum när jag väntade på min tur, eftersom jag tyckte det var jobbigt och stressigt att behöva sitta i ett fullt väntrum."

- Miljön i receptionen/väntrummet lyfts fram som mindre välkomnande, men respondenterna har svårt att konkretisera vad som är mindre bra/kan göras bättre

*"Det är ett väntrum. Jag känner ingen 'excitement' över att sitta där, men jag förväntar mig heller inte så mycket. Väntrummet är inte dåligt, men jag vet inte hur det skulle kunna göras bättre."*



# Resultat

- **Temaområde: Undersökning och behandling**

- Läkare upplevs vara under en stor tidspress, vilket påverkar kvaliteten på vårdbesöken
- Upplevelsen är att läkarna gör sitt bästa, men att de inte alltid har förutsättningar/resurser nog för att göra sitt jobb på bästa sätt

*"Det känns som 'snabbsjukvård', eller 'vård på löpande band'. Läkaren börjar skruva på sig efter 15 minuter och visar tydligt att 'nu är det dags för nästa person på det löpande bandet'. Har man bara 15 minuter hinner man inte berätta om sin problematik på ett bra sätt, och problemet blir allt större på grund av att man alltid möter olika läkare och måste börja om från början."*

- Vad gäller vård och behandling över nätet är respondenterna generellt sett ganska skeptiska. Det fysiska mötet värdesätts högt. Undantaget är uppföljning och enklare ärenden (t ex intyg)

*"Med tanke på hur utvecklingen går är jag orolig över att på ålderns höst få vård av en robot på äldreboendet, samtidigt som jag sitter och klappar en robotkatt."*



# Resultat

- **Temaområde: Hemma igen**

- Upplevelsen av huruvida man får den information och det stöd man behöver efter vårdbesöket beror på vilken typ av vård man får. Inom primärvården upplevs det fungera sämre på grund av att det är svårt att komma i kontakt med behandlande läkare
- Utskrivningsmeddelanden efterfrågas i större utsträckning efter samtliga typer av vårdkontakter
- Respondenterna är positivt inställda till digital uppföljning om det skulle innebära att uppföljningar görs mer frekvent

*"Jag är öppen för att ha kontakt med min läkare via nätet efter ett vårdbesök.  
Men det får aldrig ersätta de fysiska mötena, som är grunden till en bra vård."*



# Resultat

- **Temaområde: Avslutande helhetsbild**

- Den generella upplevelsen av bemötandet inom vården är positiv. Vårdpersonalen får mycket beröm – respondenterna känner förtroende för dem
- Bristerna som framkommer ligger på systemnivå, och handlar ofta om väntetid och bristfälliga resurser för vårdpersonalen
- Ett antal respondenter lyfter hur Covid-19 påverkat deras bild på huruvida det enbart är behovet av vård som styr

”Jag har alltid tyckt att vården var jämlik, men nu har jag blivit fundersam. Mycket på grund av coronaviruset. Jag har en funktionsnedsättning och lång sjukdomshistoria, och är rädd att jag hade bortprioriterats om jag blev smittad. Dessutom ställs ju andra planerade operationer in just nu, trots att det gäller patienter med stort vårdbehov.”



# Nationella jämförelser

- **Vårdanalys: Förnuft och känsla**

I sin rapport *Förnuft och känsla* från 2018 pekar Vårdanalys på förtroendedistinktionen mellan strukturella och personella faktorer inom sjukvården. Generellt är förtroendet för personalen högre än det för systemet och dess beslutsfattare

- **LORE: Förtroende för sjukvården**

I sin nationella kartläggning av orsaker till graden av förtroende inom vården identifierar LORE ett antal faktorer. De faktorer som anses vara drivande kring huruvida man har högt eller lågt förtroende är bland annat personalens bemötande, väntetider och resurser/kapacitet

- **SKR: Hälso- och sjukvårdsbarometern 2019**

I SKRs årliga undersökning Hälso- och sjukvårdsbarometern ställs frågor om jämlikhet inom vården. 2019 uppgav 52% av svenskarna att de upplever att vården ges på lika villkor.





# Sammanfattande reflektioner

- Förtroendet för vårdpersonalen är högt – bemötandet är enligt förväntan och de gör vad de kan utifrån vilka resurser de har
- Förtroendet på systemnivå är lägre
- Respondenter med mer vårderfarenhet anser att vården är ojämlik i större utsträckning än de med mindre vårderfarenhet
- Vilken inverkan har covid-19 haft på förtroendet? Den upplevda jämlikheten?
- HBTQ-gruppen riktar kritik mot transvården

