

Skånepanelen Framtidens hälso- och sjukvårdssystem

Panelundersökning hösten 2021

Genomförd av Institutet för kvalitetsindikatorer (Indikator)



INNEHÅLL

Innehåll	Sida
Resultat i korthet	3
Inledning	5
Sammanfattning	6
Om Skånepanelen	7
Om Metod	7
Om Undersökningen	8
Om Respondenterna	10
Övergripande resultat	
Övergripande resultat, respondenternas kategorisering	12
Övergripande resultat, oberoende kategorisering.	18
Ideal och verklighet	24
Resultat – Vanligaste kategorierna	
Rimliga väntetider	28
Tillgång till hälso- och sjukvården	36
Bemötande och känslomässigt stöd	44
Kvalitet och yrkesskicklighet	51
Metodbilaga	59
Bilaga Enkät	66

RESULTAT I KORTHET, RESPONDENTERNAS KATEGORISERING

8 av 10

Beskriver rimliga
väntetider som
viktigast för dem i
framtiden.

Nästan **6 av 10**
uppger att
idealet är långt
ifrån verkligheten

7 av 10

Beskriver att
'tillgång till hälso-
och sjukvård' är
viktiga för dem i
framtiden

7 av 10

Beskriver att
'kvalitet och
yrkesskicklighet'
är viktiga för dem
i framtiden.

Nästan **6 av 10**
uppger att idealet
av 'rimliga
väntetider' är
långt ifrån
verkligheten, men
tror också att det
kan bli verklighet

Fler upplever att
idealet av
'tillgången till
vård' och
'kvalitet- och
yrkesskicklighet'
befinner sig nära
verkligheten än
motsatsen

RESULTAT I KORTHET, OBEROENDE KATEGORISERING

6 av 10

beskriver 'rimliga väntetider' som viktigast för dem i framtiden oberoende av kön, utbildningsnivå, region eller ålder

1 av 3

beskriver 'tillgänglighet' som viktigt för dem i framtiden. Fler vill att det ska vara lättare att komma i kontakt med vården

3 av 10

beskriver att 'bemötande och känslomässigt stöd' är viktiga för dem i framtiden. Överlag fler yngre och kvinnor.

Många respondenter vill se ökad 'tillgänglighet' via digitalisering medan andra uttrycker oro för densamma.

Många respondenter vittnar om svårigheter att bli hör sammade och tagna på allvar av vården.

INLEDNING

Arbetet med att ställa om till en hållbar hälso- och sjukvård som klarar att möta framtidens utmaningar pågår i hela landet, så också i Skåne. Vi vet att det krävs nya arbetssätt och strukturer för att möta dagens, men även framtidens, utmaningar och möjligheter.

Undersökningen visar att det finns områden vi är riktigt bra på och områden vi behöver förbättra och resultaten stödjer oss i att arbetet med Framtidens hälsosystem är på rätt väg och att vi arbetar med rätt saker.

Genom att flytta fokus från organisationens till individens perspektiv och utforma hälsosystemet så att det stödjer invånarnas hälsa utifrån varje individs berättelse, behov och förutsättningar arbetar vi tillsammans för Bättre hälsa för fler.

2022-03-18

Lars Almroth, Framtidskontoret



SAMMANFATTNING

I den här omgången av Skånepanelen har deltagarna fått möjligheten att berätta vad de tycker är viktigt när de vill ha hjälp med sin hälsa eller har behov av vård i framtiden. Rapporten erbjuder en översiktlig analys över en kvalitativt rik datamängd som beskriver Skånepanelens förhoppningar och framtidsutsikter i relation till deras framtida hälsa.

Undersökningen visar oberoende av analysmetod att medborgarna i panelen anser att 'rimliga väntetider' är det viktigaste när de i framtiden vill ha hjälp med sin hälsa i framtiden. 'Bemötande och känslomässigt stöd' hamnade på fjärde plats när deltagarna själva kategoriserade sina svar och tredje plats när oberoende konsulter kategoriserade svaren, vilket tyder på att även den frågan är av stor vikt för medborgarna. Även 'tillgång till hälso- och sjukvård' prioriterades högt av skåningarna enligt deras egna kategorisering samt 'kvalitet och yrkesskicklighet' medan 'tillgänglighet' beskrivet i termer av "lätthet att få kontakt med vården" värderades högre i den alternativa kategoriseringen.

Över hälften av deltagarna uppger också att Region Skåne befinner sig långt ifrån idealet om rimliga väntetider. Däremot uppger fler än var tredje deltagare att Region Skåne befinner sig nära idealet om 'kvalitet- och yrkesskicklighet' och nästan lika många uppger också att Region Skåne befinner sig nära idealet om att uppnå 'tillgång till hälso- och sjukvård'. Oavsett hur deltagarna valt att prioritera så är över hälften överens om att samtliga ideal och prioriteringar kan bli verklighet.

OM SKÅNEPANELEN

Bakgrund och syfte

Skånepanelen är en webbaserad medborgarpanel bestående av cirka 8 000 personer som regelbundet deltar i enkäter via nätet. Syftet är att få större insikt om medborgarnas kunskaper om, förväntningar på och attityder till de verksamheter som Region Skåne ansvarar för.

Rekryteringsmetod

Panelen startades år 2013 då 3 700 panelister rekryterades via ett utskick till ett obundet slumpmässigt urval av medborgare. Panelens sammansättning ses över årligen för att utvärdera dess representativitet sett till målgruppen. Tilläggsrekryteringar har genomförts 2017 respektive 2020.

Representativitet

Panelen ska spegla Skånes befolkning från och med 16 år avseende kön, ålder och region.

OM METOD

Metod

Indikator har på uppdrag av Region Skåne tagit fram ett verktyg för att samla och kategorisera berättelser. Syftet med verktyget är att samla in och leverera kvalitativa data på ett nytt sätt, som utgår från respondentens berättelse.

För den aktuella undersökningen är det andra gången verktyget används skarpt. Tidigare har piloter om ett mindre urval genomförts för att utvärdera verktyget.

Verktygets styrka är att det samlar berättelser och insikter formulerade helt utan påverkan.

I Indikatorns webbenkätverktyg får respondenten skriva sitt svar som en egen berättelse och själv verifiera det egna svaret i ett par följdfrågor. Respondenten kategoriserar själv sin berättelse i direkt anslutning till att den skrivs.

OM UNDERSÖKNINGEN

Bakgrund och syfte

Bakgrunden är att Framtidskontoret som leder styrningen och samordningen av den verksamhetsutveckling som sker inom vården, inte minst i relation till digitaliseringen, vill ha medborgarnas tankar och idéer om framtidens hälso- och sjukvård.

Genomförande

Undersökningen har genomförts under november 2021 av Institutet för kvalitetsindikatorer (Indikator).

Målgrupp

Målgruppen för undersökningen är personer bosatta i Region Skåne, som är 16 år eller äldre. Urvalet är medlemmarna i Region Skånes webbpanel - Skånepanelen.

Datainsamlingen genomfördes med en unik webbenkät till vilken panellisterna fick en inbjudan att delta via e-post. Tre påminnelser skickades ut under fältperioden.

Svarsfrekvensen landade på 52 procent.

Enkät

Enkät omfattade en inledande öppen fråga som följdes upp av två uppföljande frågor (bilaga).

Kontaktpersoner

Kontaktperson Region Skåne:

Tamas Krizsán

Åsa Lefevre

Lars Almroth

Projektledare Indikator:

Rasmus Ragnarsson

OM UNDERSÖKNINGEN

Rapport och analys

Analysen av respondenternas fritextsvar har utgått från två olika typer av kategoriseringar. Den första kategoriseringen av fritextsvaren har respondenterna själva fått göra utifrån sin egen subjektiva bedömning av vad deras berättelser handlar om, i relation till vad de tycker är viktigt rörande deras framtida hälsa. Kategorierna har tagits fram av Indikator i samråd med Region Skåne och har testats i två separata pilotundersökningar.

I syfte att utvärdera tillförlitligheten i och komplettera denna kategorisering har även en mer traditionell, av respondenterna, oberoende kategorisering genomförts. Genom en kvalitativ innehållsanalys har de öppna svaren kodats tematiskt med utgångspunkt i de kategorier som respondenterna hade att välja mellan. Inledningsvis genomfördes ett test på 300 respondenter för att se om kategorierna fungerade även för den oberoende analysen. I det stora hela överensstämde kategorierna väl med vilka ämnen respondenterna diskuterade. Initialt kodades ett urval fritextsvar av ett antal konsulter. Efter en jämförande analys utformades en kodnyckel. Indikator genomförde därefter en kategorisering av samtliga berättelser respondenterna inkommit med.

Läsanvisningar

Eftersom flera olika tankar och åsikter kan komma till uttryck i ett öppet svar har varje svar kunnat koda till fler än en kategori. Det betyder att andelar summerar till mer än 100 procent, eftersom basen är antalet respondenter.

Totalt har ca 3 800 respondenter besvarat frågorna. Resultatet har viktats på regiondel, kön och ålder för att bättre spegla den verkliga fördelningen bland befolkningen i Region Skåne avseende dessa faktorer.

Övergripande resultat för de två olika kategoriseringarna redovisas inledningsvis nedbrutet på kön, ålder, regiondel och utbildning. Därefter följer en mer detaljerad analys av de vanligaste kategorierna i de olika kategoriseringsmodellerna.

Bilagor:

- Metodbeskrivning fritextanalys
- Enkät
- Fördjupad bortfallsanalys
- Frekvenstabeller

OM RESPONDENTERNA

	Procent	Antal
Födelseland		
Sverige	91%	3444
Övriga Europa	4%	142
Övriga Norden	2%	90
Övriga Världen	2%	83
Bas		3769
Åldersgrupp		
29 år eller yngre	7%	279
30-44 år	17%	634
45-59 år	28%	1079
60-69 år	22%	821
70 år eller äldre	26%	997
Bas		3810
Region		
Skåne Nordost	17%	643
Skåne Nordväst	25%	956
Skåne Sydost	10%	386
Skåne Sydväst	48%	1825
Bas		3810

	Procent	Antal
Kön		
Kvinna	52%	1971
Man	48%	1828
Bas		3810
Utbildning		
Grundskola eller motsvarande (folk-realskola, komvux-grund)	13%	500
Gymnasium eller motsvarande (KY, folkhögskola)	43%	1629
Universitet/högskola	43%	1620
Bas		3810

RESULTAT FRITEXTANALYS



Övergripande Resultat

Respondenternas Kategorisering

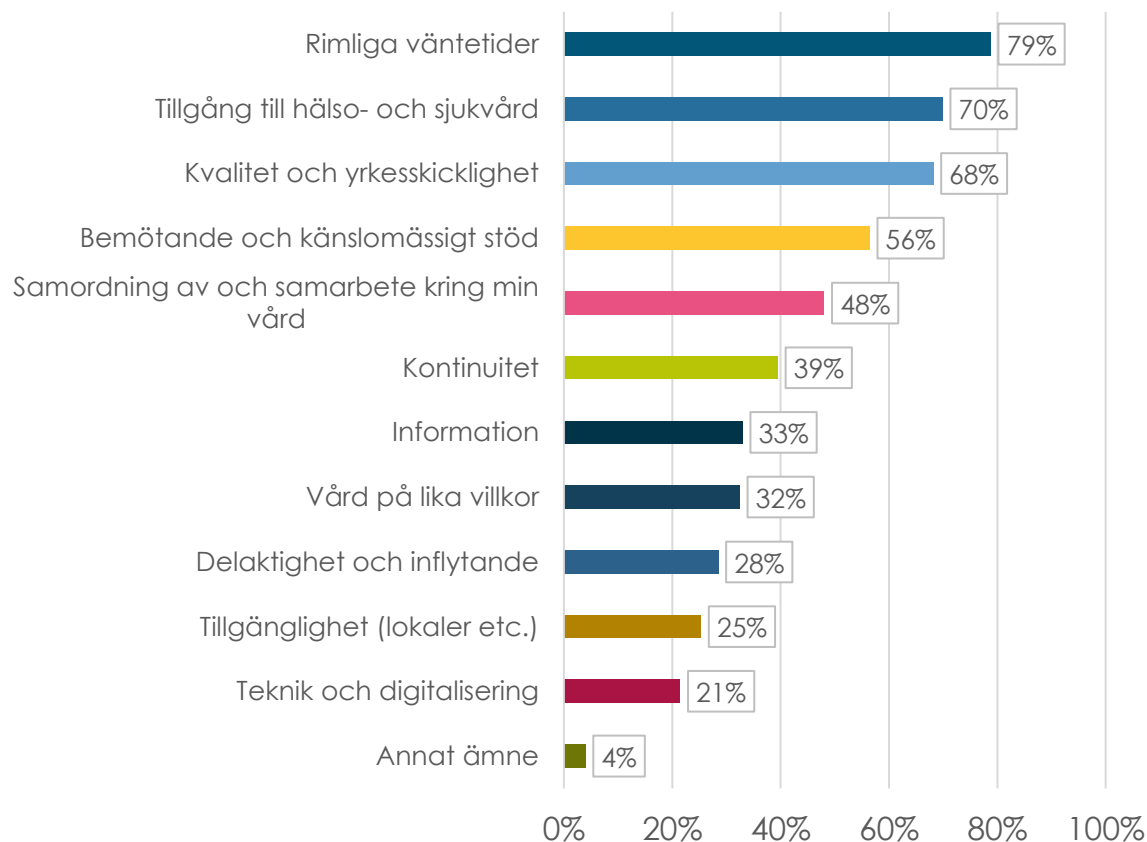
Nedbrutet på kön, ålder, regiondel och utbildning



RESPONDENTERNAS KATEGORISERING

”När du vill ha hjälp med din hälsa, eller har behov av vård i framtiden, beskriv vad som är riktigt viktigt för dig”

Vanligast förekommande kategorier



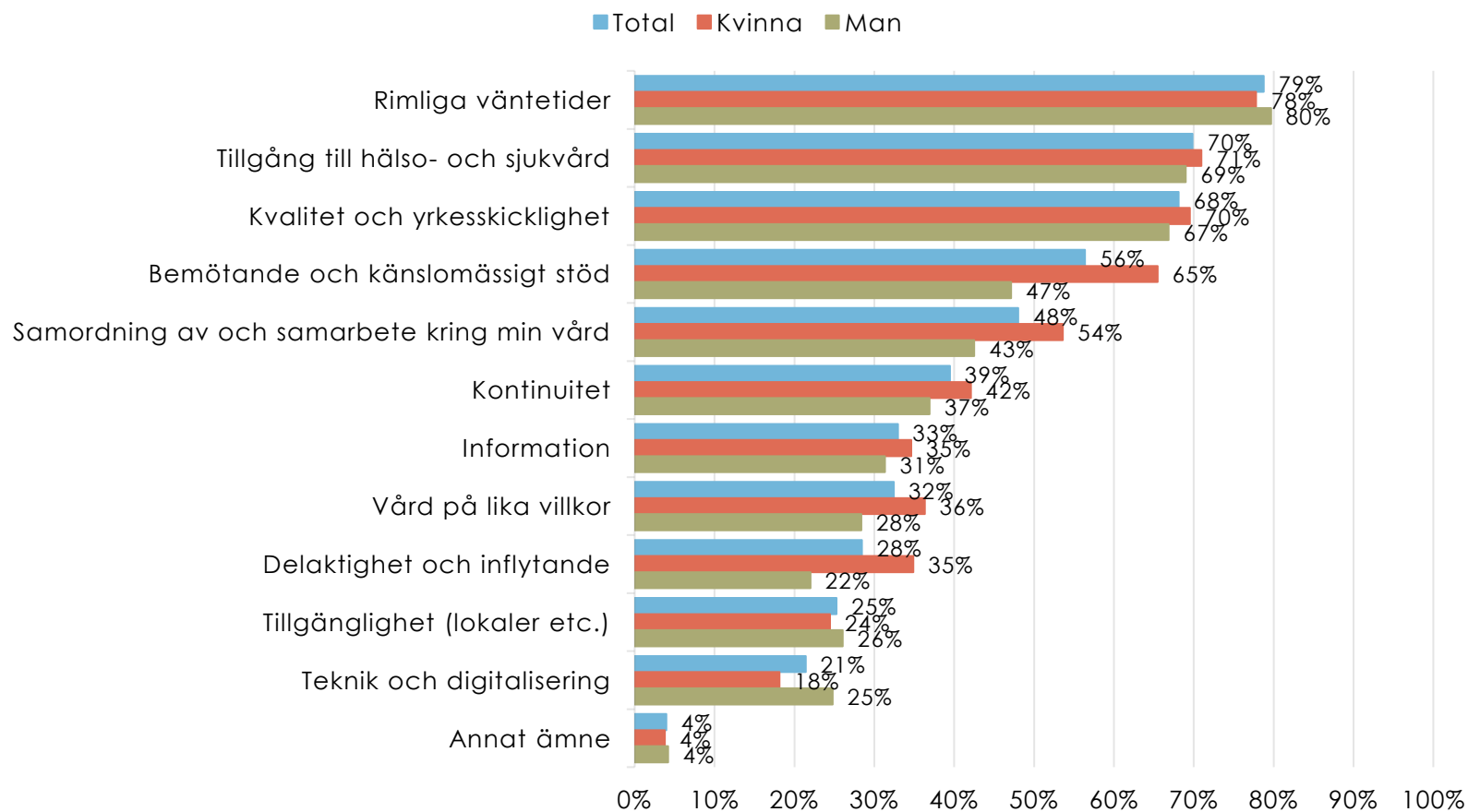
*Panelisterna har själva kategoriserat sina berättelser.

Info

- Den största svars-kategorin består av svar som framhäver betydelsen av 'rimliga väntetider'. Därefter följer 'kvalitet och yrkesskicklighet' samt 'tillgång till hälso- och sjukvård'.
- Över hälften av de svarande upplever att vi befinner oss långt ifrån en ideal situation där det råder 'rimliga väntetider'.
- När det gäller 'kvalitet och yrkesskicklighet' är det nästan 2 av 10 som uppger att vi befinner oss långt från en idealsituation.
- Ett liknande upplevelse finns det i relation till 'tillgång till hälso- och sjukvård' där nästan 3 av 10 upplever att vi befinner oss långt ifrån en idealsituation.
- Exempel på ämnen inom kategorin "annat ämne" är "Arbetsmiljö och personalpolicy", "God språkförståelse", och "Arbetsvillkor för de anställda".

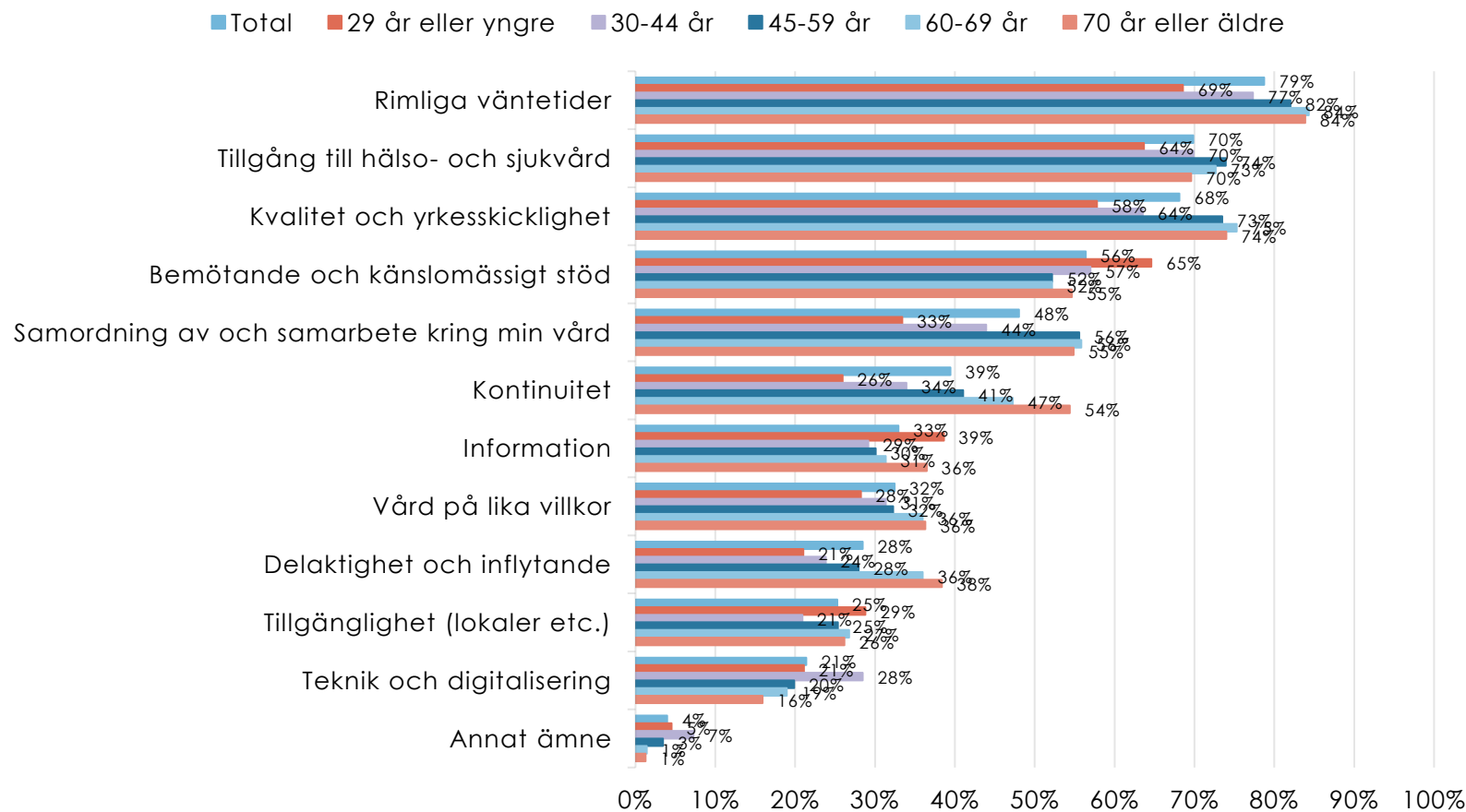
Kategorier – Kön

Kollar vi på skillnader i relation till kön finns det några mönster att titta närmare på. Exempelvis framhäver kvinnor i större utsträckning än män vikten av 'bemötande och känslomässigt stöd', 'samordning och samarbete kring min vård', 'kontinuitet', och 'delaktighet och inflytande'. Män framhäver vikten av 'teknik och digitalisering' i något högre utsträckning än kvinnor.



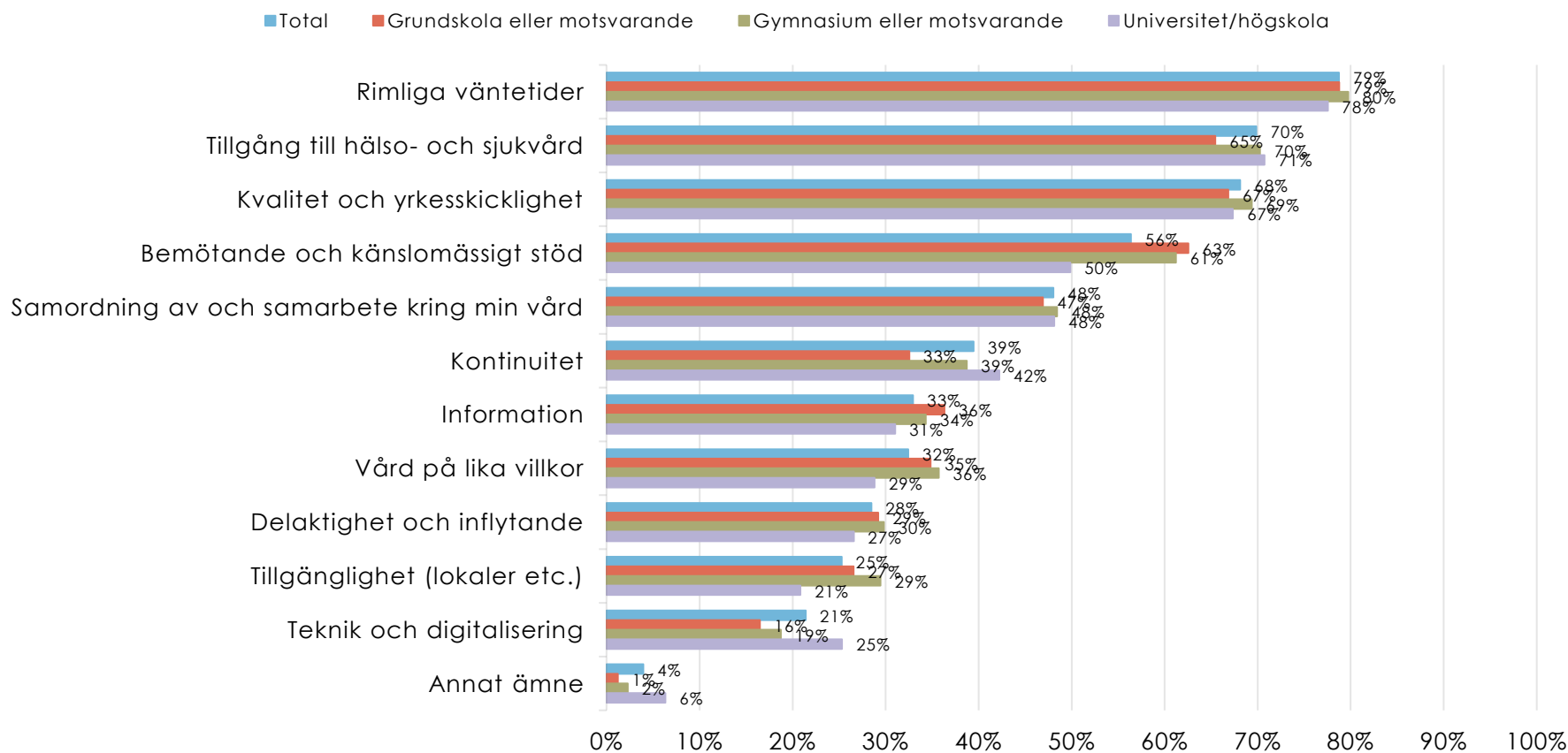
Kategorier – Ålder

I respondenternas kategorisering kan vi se vissa mönster i relation till ålder. Äldre tenderar att prioritera 'rimliga väntetider', 'tillgång till hälso- och sjukvård', 'kvalitet- och yrkesskicklighet' samt 'samordning' och 'kontinuitet' i större utsträckning. Yngre framhäver exempelvis 'bemötande och känslomässigt stöd' i högre utsträckning än äldre målgrupper.



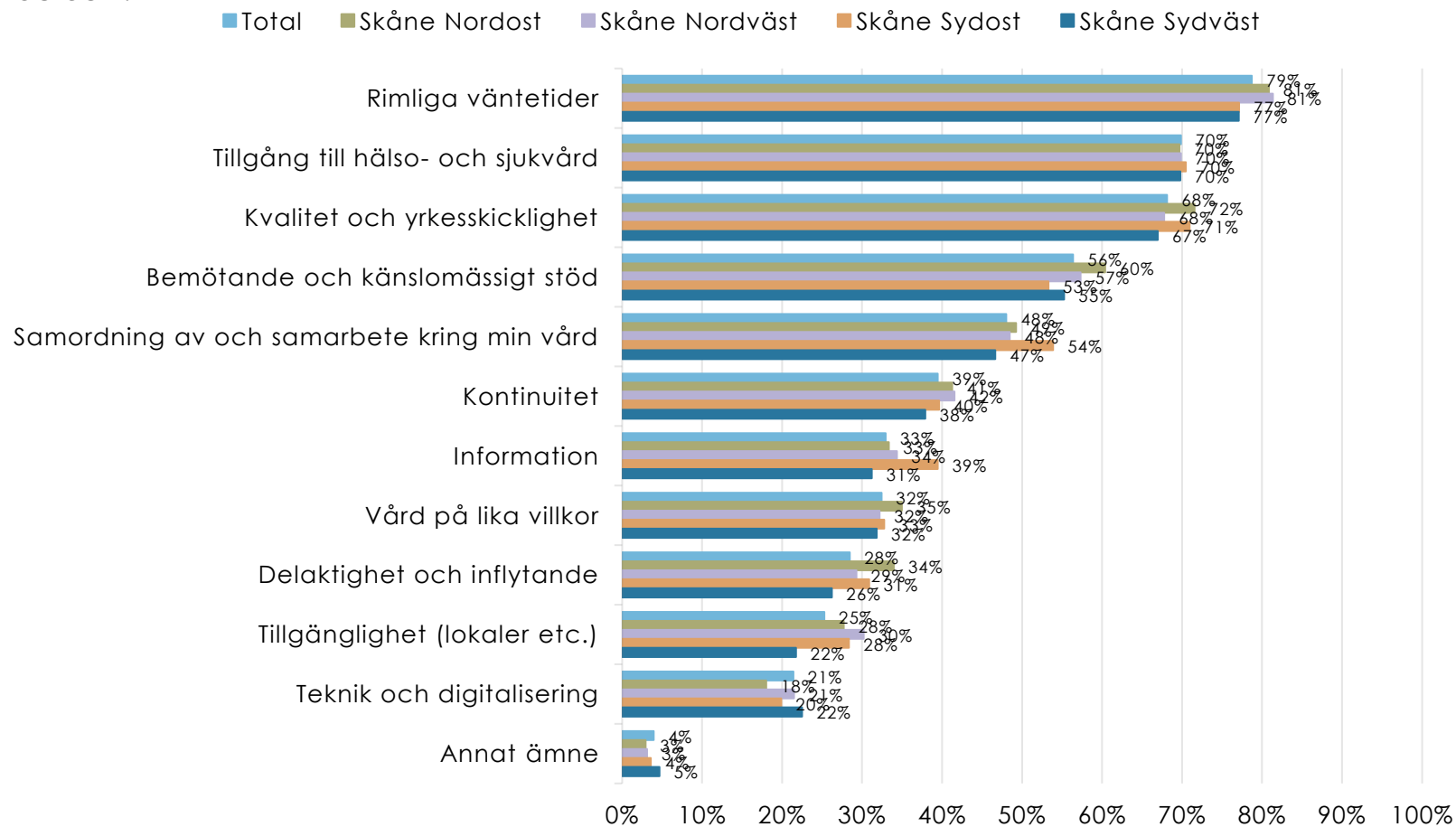
Kategorier – Utbildning

Kollar vi på skillnader i relation till utbildning finns det vissa mönster. Personer med grundskole- och gymnasieutbildning framhäver vikten av 'bemötande och känslomässigt stöd', 'information' och 'vård på lika villkor' i högre utsträckning. Personer med gymnasium och högskoleutbildning framhäver i något högre utsträckning vikten av 'tillgång till hälso- och sjukvård' och 'kontinuitet'.



Kategorier – Regiondel

I respondenternas kategorisering kan vi inte se några tydliga mönster i relation till regiondel. Skillnaderna är överlag mycket små i vad respondenterna tenderar att framhäva som viktigt i relation till vilken del av Skåne de bor i.



Övergripande Resultat

Oberoende Kategorisering

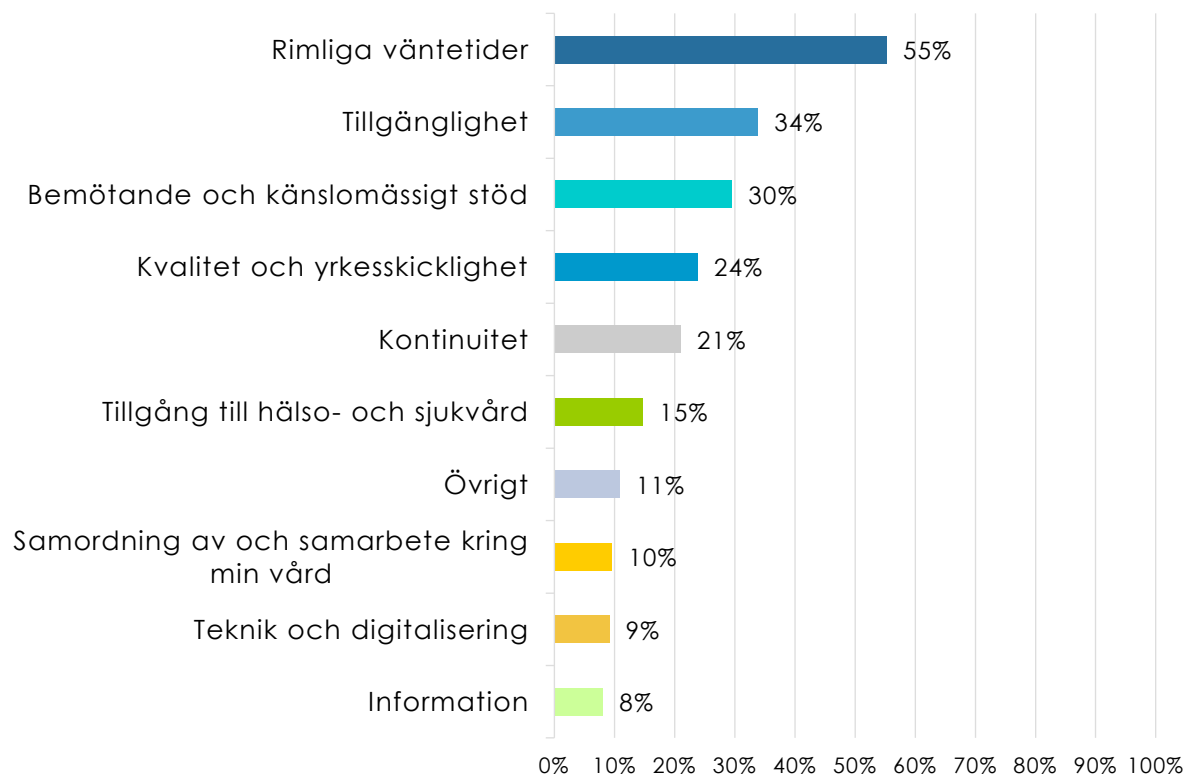
Nedbrutet på kön, ålder, regiondel och utbildning



Oberoende Kategorisering

”När du vill ha hjälp med din hälsa, eller har behov av vård i framtiden, beskriv vad som är riktigt viktigt för dig”

Vanligast förekommande kategorier



Info

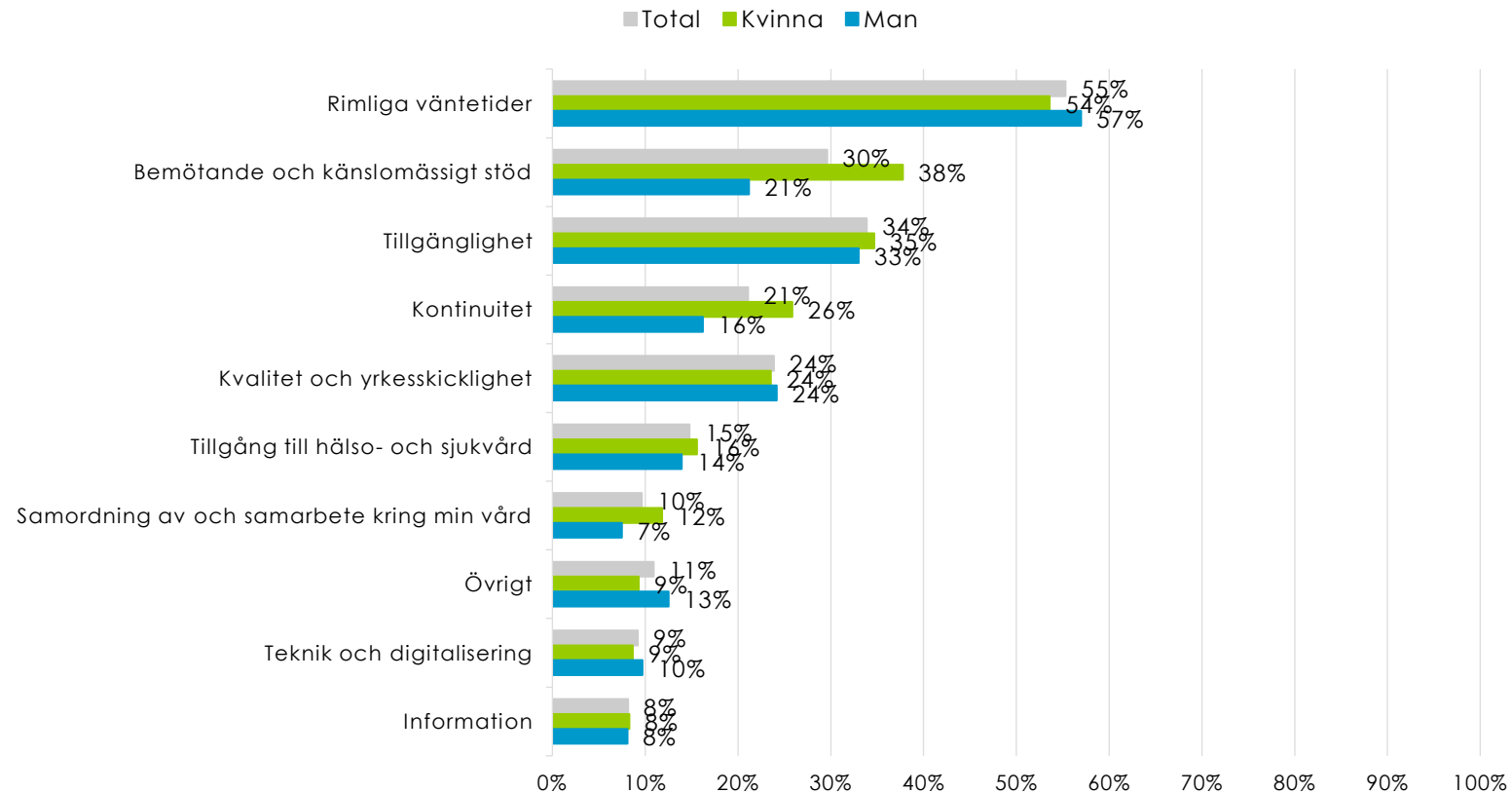
De öppna svaren till frågan ”När du vill ha hjälp med din hälsa, eller har behov av vård i framtiden, beskriv vad som är riktigt viktigt för dig?” har kodats i tolv kategorier.

- Över hälften av respondenternas svar beskrev behovet av 'rimliga väntetider' när de föreställde sig framtidens sjukvård. Detta var även den vanligaste kategorin när respondenterna fick möjlighet att kategorisera sina egna svar.
- Drygt 1 av 3 uppger också att 'tillgänglighet', betraktat som att det är "lätt att nå" och komma i kontakt med vården, är viktigt.
- Nästan 1 av 3 uppger även att 'bemötande och känslomässigt stöd' är viktigt för dem.
- 'Kvalitet och yrkesskicklighet' framhävs också som en viktig faktor för respondenterna.
- Drygt 1 av 5 respondenter framhäver också vikten av 'kontinuitet' i form av exempelvis samma läkare och vårdpersonal över tid som viktigt för deras hälsa.

Oberoende Kategorisering

Kategorier – Kön

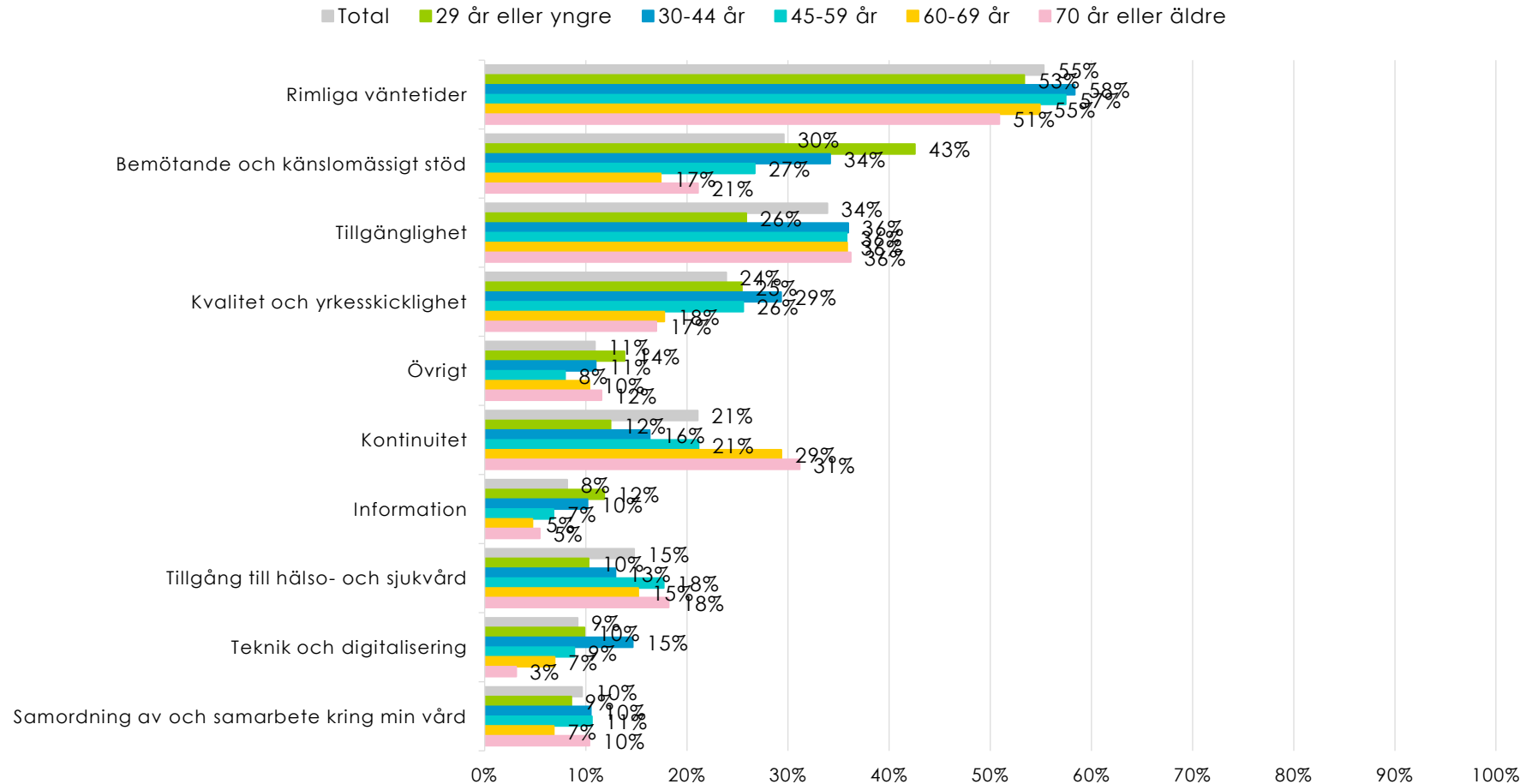
Generellt är skillnaderna i uppfattning mellan männen och kvinnorna ganska små. Män som kvinnor framhäver vikten av 'rimliga väntetider' i ungefär lika hög utsträckning. Däremot finns det ett stort könsglapp i bedömningen av hur viktigt 'bemötande och känslomässigt stöd' bör vara i framtidens sjukvård. Det är hälften som många män som kvinnor som bedömer det som viktigt. Ett liknande mönster syns även i förhållande till 'kontinuitet' där kvinnor tenderar att framhäva det som viktigt i högre utsträckning än män.



Oberoende Kategorisering

Kategorier – Ålder

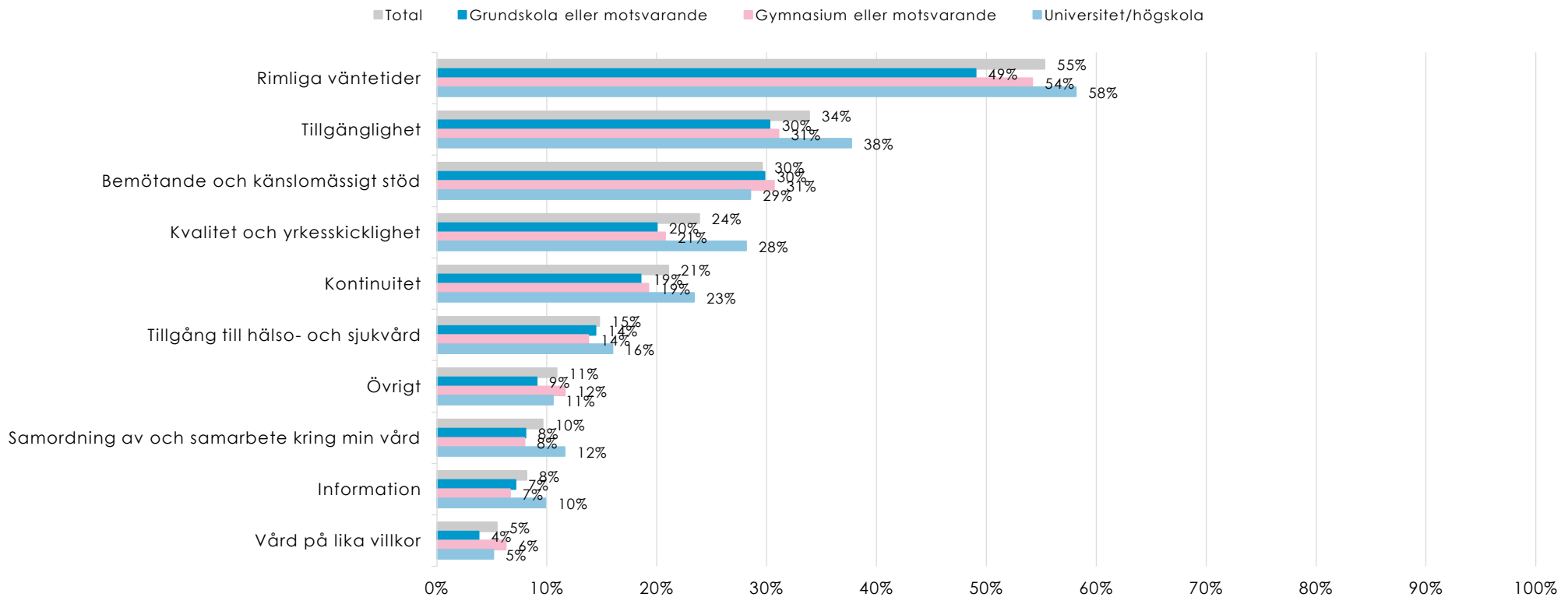
Sett till ålder finner vi en större spridning. Yngre tenderar exempelvis att framhäva vikten av 'bemötande och känslomässigt stöd' i högre grad än äldre och upplever inte 'tillgänglighet' som lika viktigt som övriga åldersgrupper. Det finns också en tendens att värdera 'kontinuitet' desto äldre du blir. De två äldsta åldersgrupperna framhäver inte heller 'kvalitet- och yrkesskicklighet' i samma utsträckning som övriga åldersgrupper.



Oberoende Kategorisering

Kategorier – Utbildning

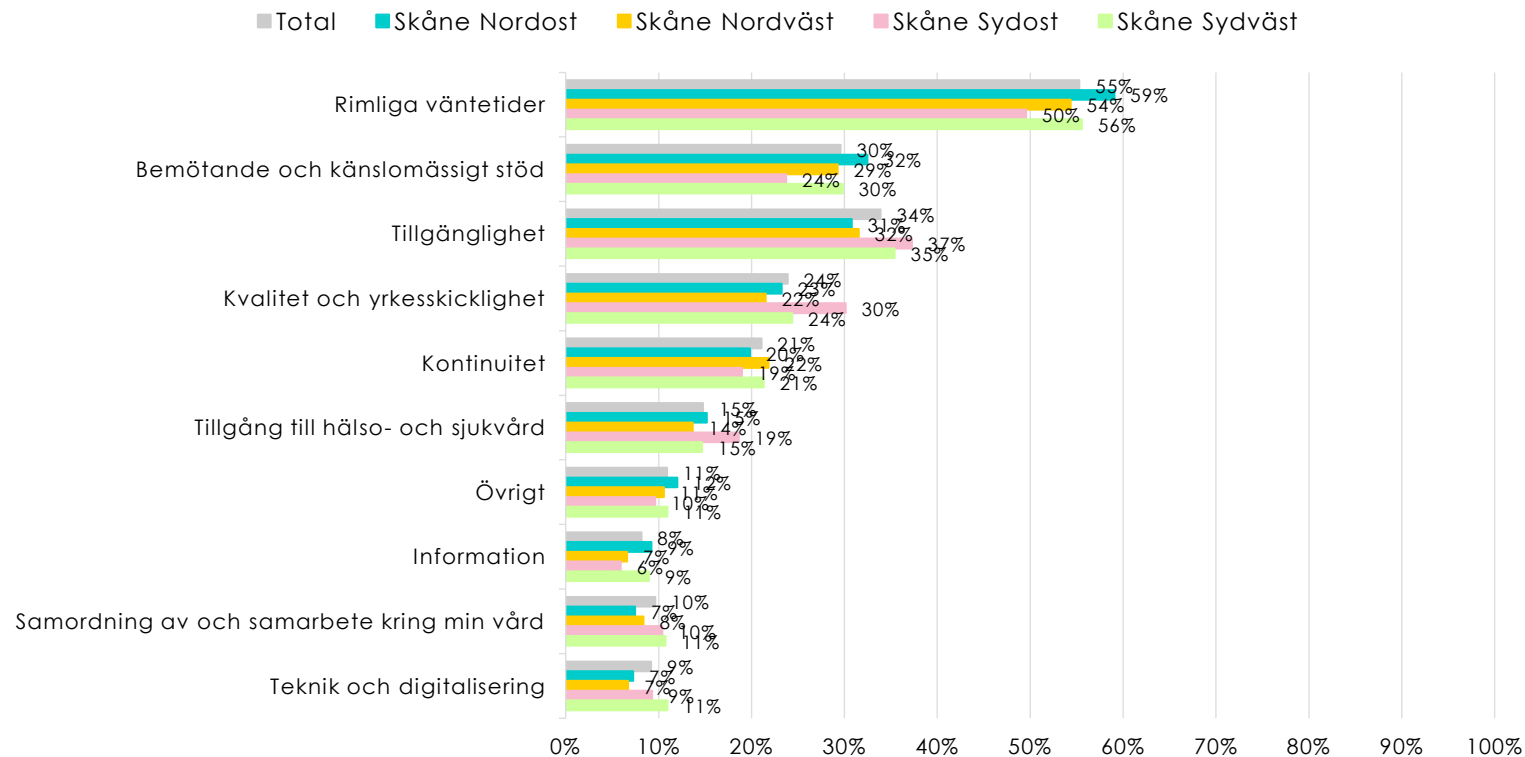
Sett till utbildning finns också några noterbara skillnader. Desto högre utbildad du är, i desto större utsträckning tenderar du att framhäva 'rimliga väntetider' som viktigt. Universitet och högskoleutbildade tenderar också att framhäva 'tillgänglighet', 'kvalitet- och yrkesskicklighet', 'kontinuitet' i betydligt högre grad än grundskola- eller gymnasieutbildade.



Oberoende Kategorisering

Kategorier – Regiondel

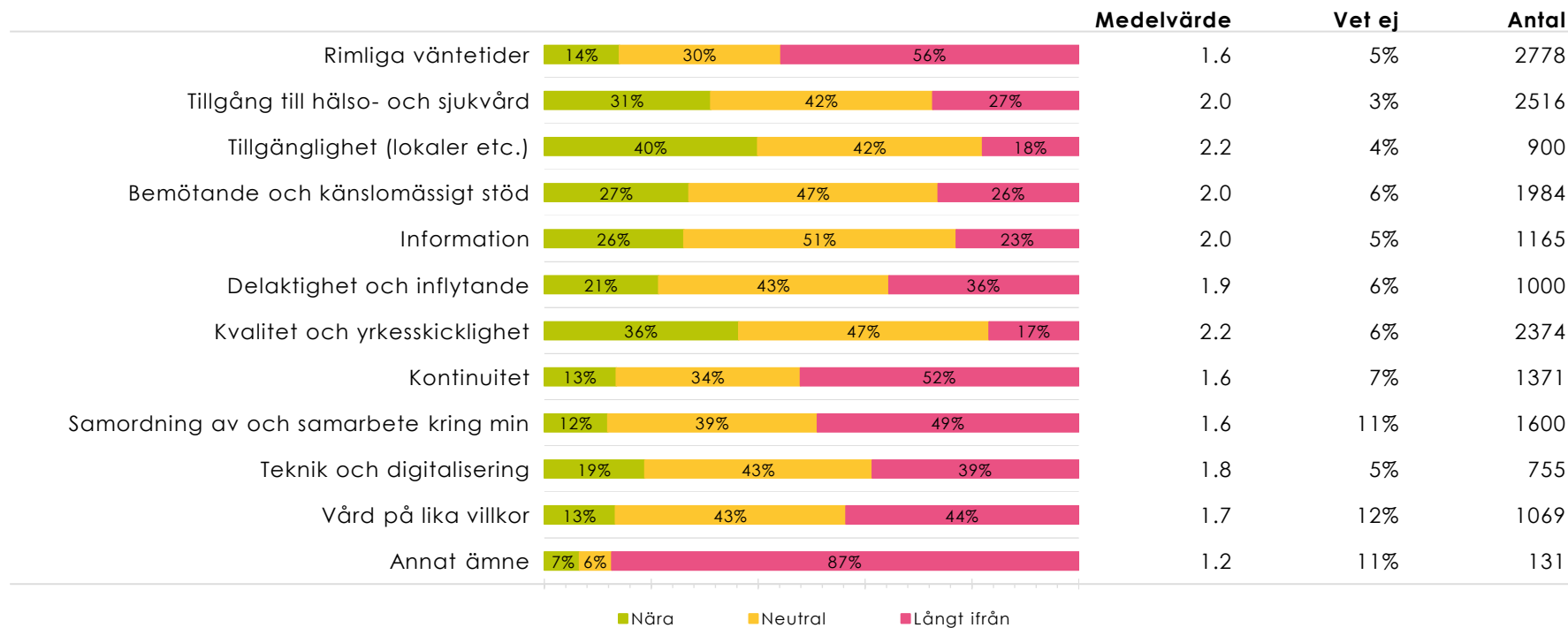
I relation till geografi finner vi små mönster mellan deltagarna. Boende i Skåne Nordost tenderar att framhäva vikten av 'rimliga väntetider' i något högre utsträckning än boende i de övriga delarna av Skåne. Boende i Skåne Sydost framhäver även 'kvalitet- och yrkesskicklighet' samt 'tillgång till hälso- och sjukvård' i större utsträckning än övriga delar av Skåne.



Ideal och verklighet



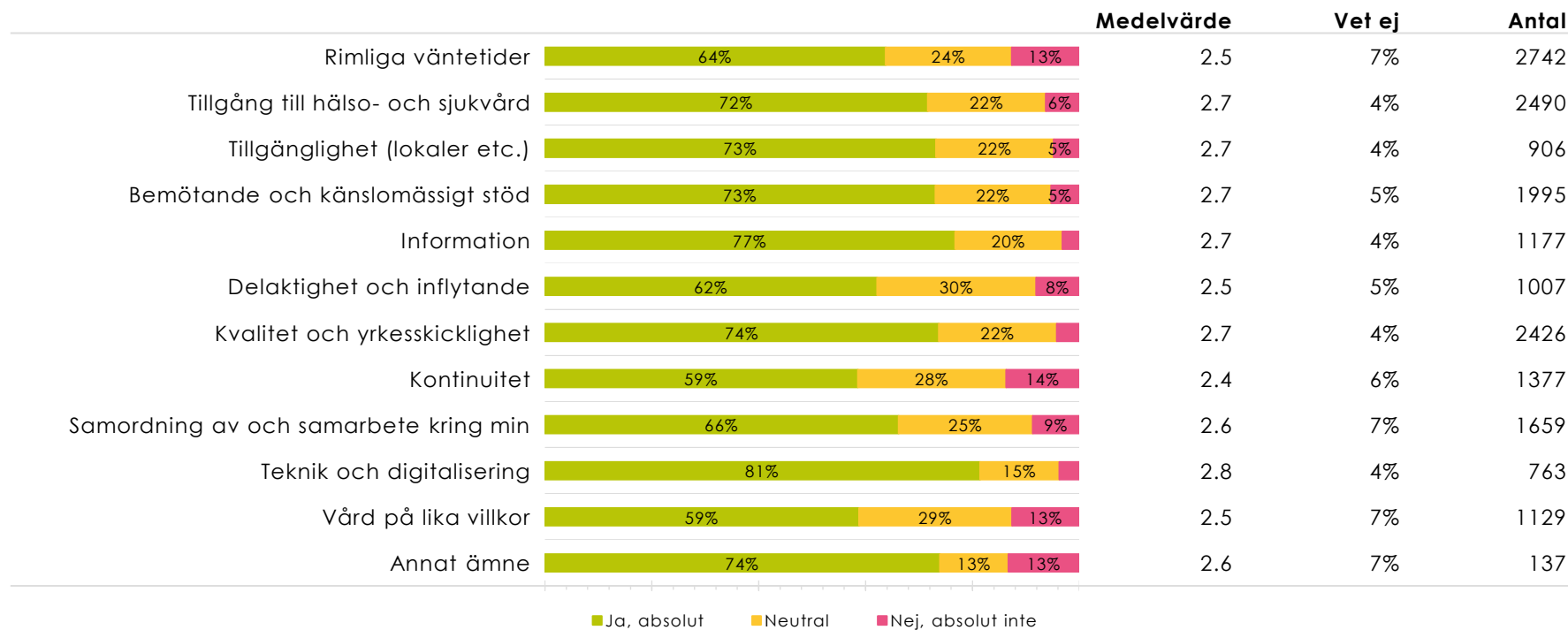
Hur nära verkligheten?



*Medelvärdet avspeglar skalstegen 1. Nära till 3. Långt ifrån



Kan det bli verklighet?



*Medelvärdet avspeglar skalstegen 1. Ja, absolut till 3. Nej, absolut inte



RESULTAT

VANLIGASTE KATEGORIerna

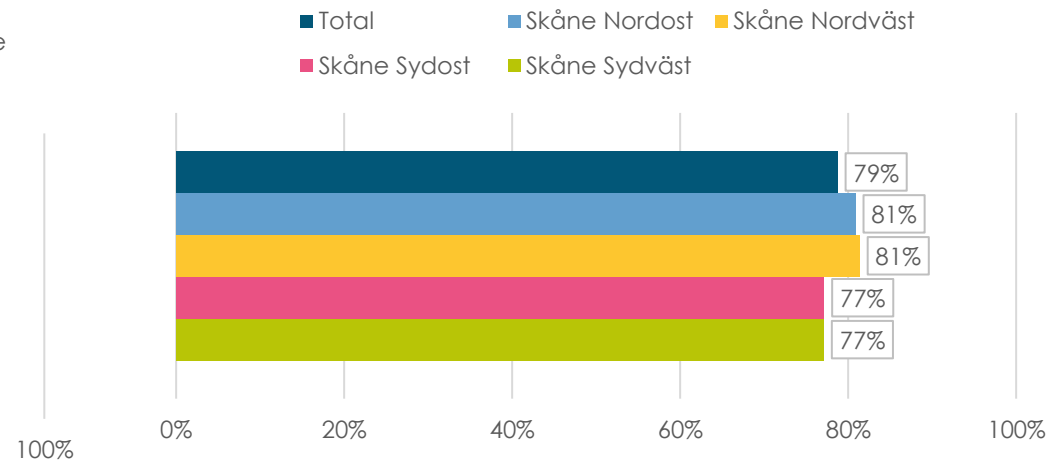
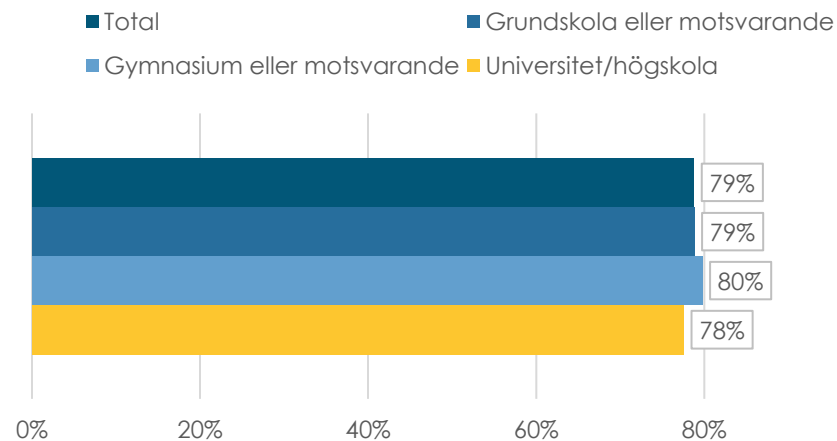
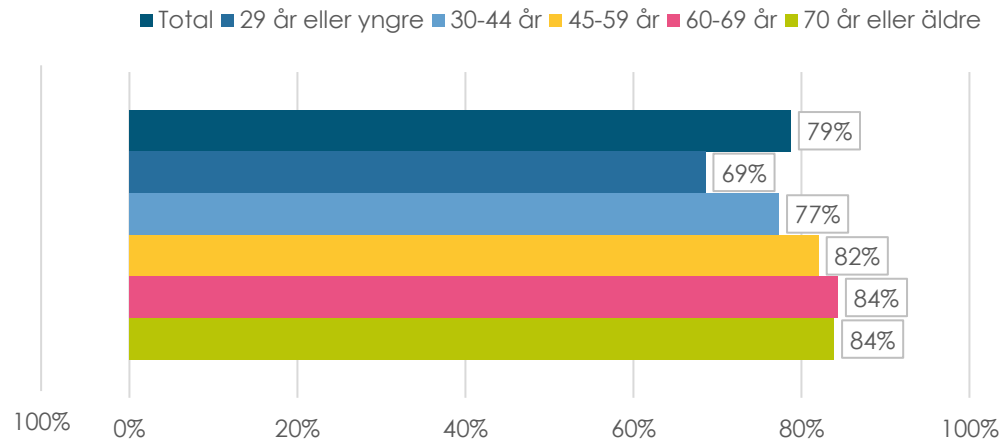
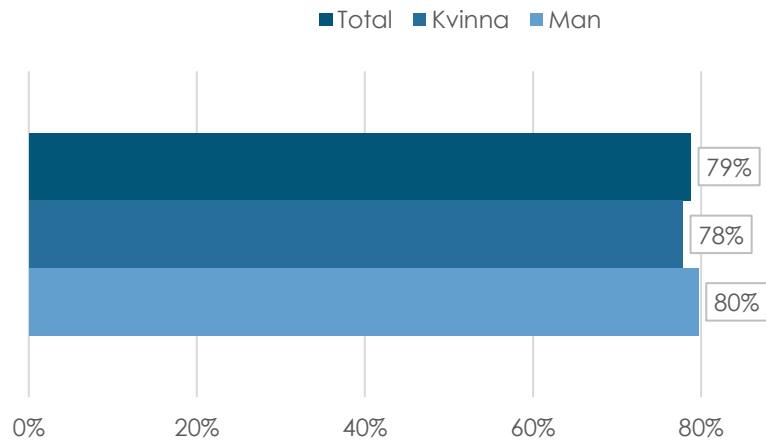


Rimliga väntetider



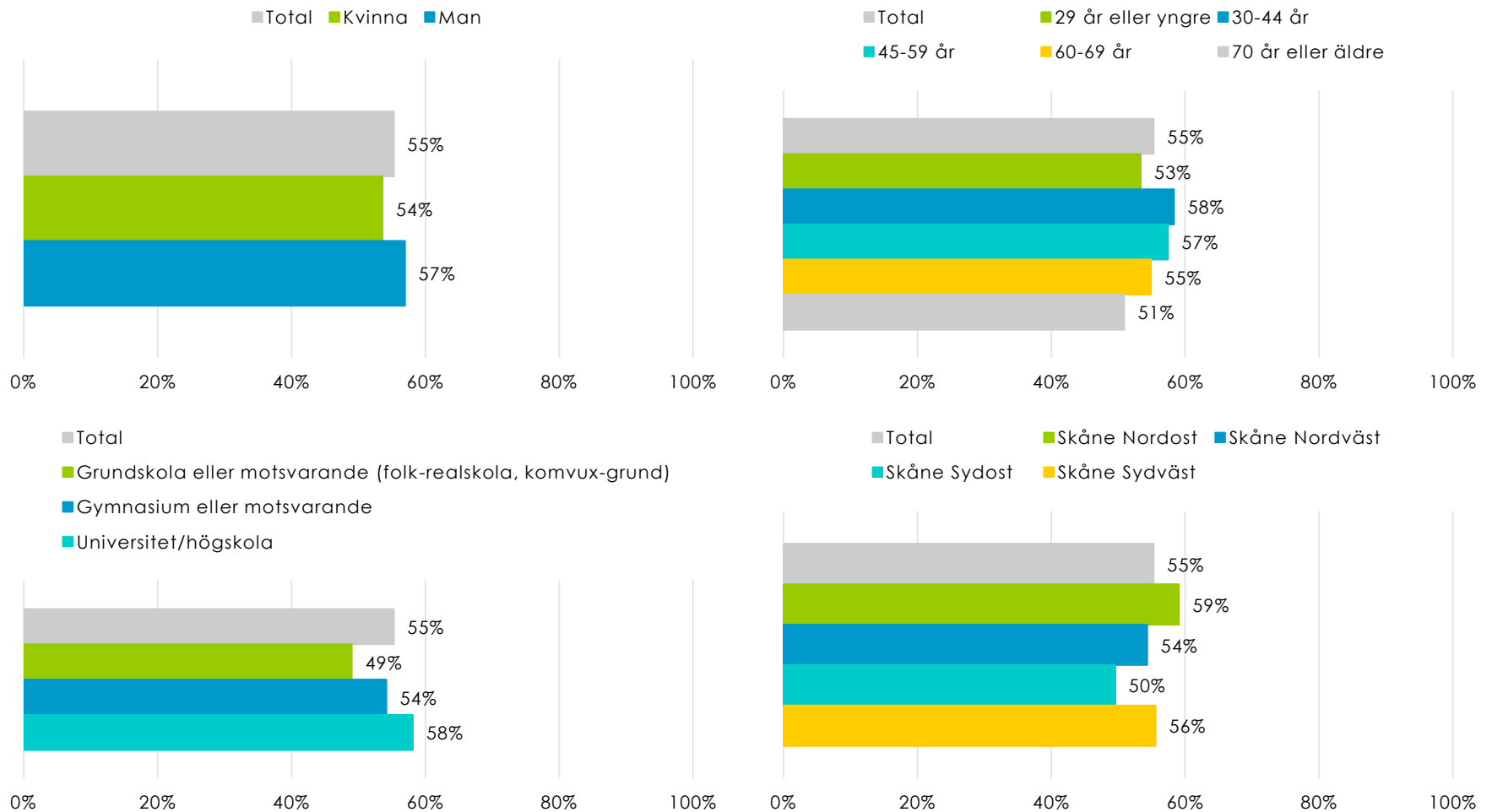
RESPONDENTERNAS KATEGORISERING

Rimliga väntetider

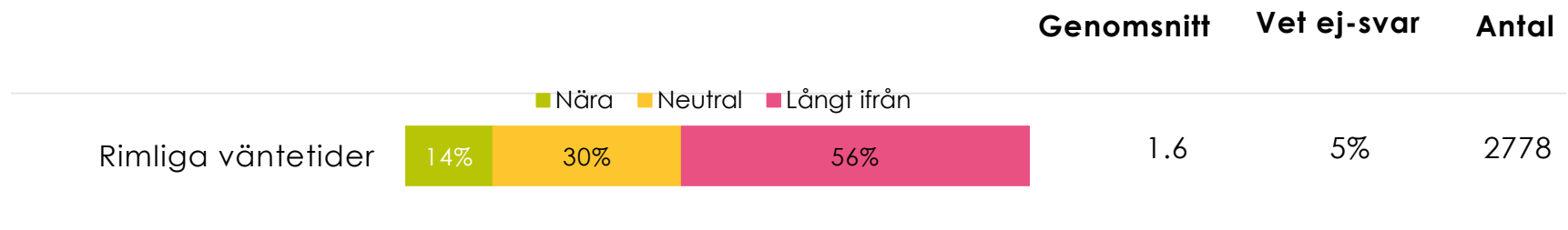


OBEROENDE KATEGORISERING

Rimliga väntetider

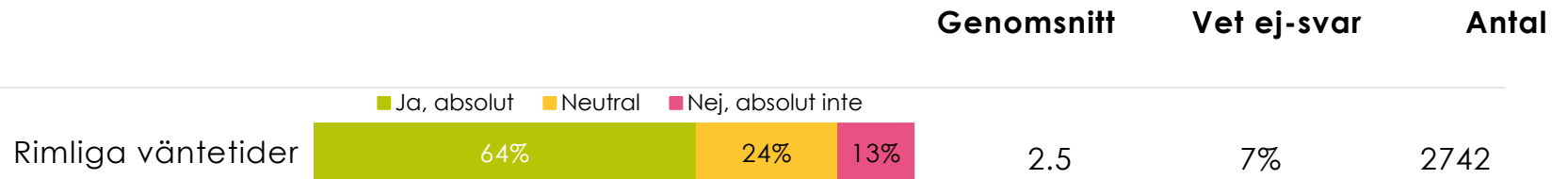


Är din önskade bild nära eller långt ifrån dagens verklighet?



Nästan 6 av 10 uppger att väntetiderna befinner sig långt ifrån deras önskade bild av vad väntetiderna borde vara. Endast drygt 1 av 10 uppger att den önskade bilden av väntetiderna befinner sig nära dagens verklighet.

Tror du att din önskade bild kan bli verklighet?



Däremot tror drygt 6 av 10 att deras önskade bild av väntetiderna kan bli verklighet och endast drygt 1 av 10 tror att det inte går att uppnå.

Citat exempel på berättelser inom kategori 'rimliga väntetider'

Slippa vänta i kön när man ringer. Få en tid inom närmaste framtid och slippa vänta flera dagar. Ringer jag så har jag problem och då hade det varit skönt att få hjälp så snart som möjligt.

Alldeles för långa väntetider över lag innan man får tid på vårdcentral, likaså från remiss till speciellt magnetröntgen och även vidare härifrån till dess behandling sätts in. När man väl är inne i "rullorna" sen brukar det fungera bra. Upplever att systemet är väldigt trögt med långa väntetider innan man får svar.

Att det är lätt och går snabbt att komma i kontakt med vårdgivare och att man, vid behov kan få kontakt med läkare utan lång väntetid. Att man vid besök på vårdcentraler i de allra flesta fall träffar samma läkare. Att personalen man möter behärskar svenska språket väl så att de förstår nyanser av t.ex. hur man mår. Att ens journal och historik är lätt tillgänglig för alla som ger en vård/behandlar, även över regiongränser.

Framförallt att kunna få en tid när jag behöver. Idag är det nästan omöjligt. Jag är en "frisk" person, sällan jag söker läkare, och då mötas av "det finns inte tider" eller "vi kan inte ta emot dig här" är trist. Jag vill kunna få saker kollade så det inte blir större problem. Vill möta en läkare som lyssnar. Bytt VC men vet inte om denna är bättre. Har knappt varit där. Men för all del, de fixade ett recept enkelt, men för kort tid, vilket gör att jag får ringa igen, och köa. Känns som om vården tröttar ut människor genom lite tider, korta telefontider, köer, köer, köer, vilket gör att jag hellre låter bli att ta kontakt. Onlinebokning? Kan det vara ngt? När jag tar kontakt vill jag inte säga att jag är sjukare än vad jag är för att få en tid.

Citat exempel på berättelser inom kategori 'rimliga väntetider'

Korta väntetider för sådant som bromsar tillvaron i livet.

Kort väntetid, betalar gärna extra för att få de undersökningar man själv vill.

Först och främst är det viktigt att få hjälp snabbt när man behöver det. Hela dagar på Akuten för att titta på ett öra är inte ok.

Att lätt komma i kontakt med vården. Att inte behöva vänta för länge på att få träffa någon.

Att man blir behandlad ganska snabbt. Har själv lumskbrott, men inte kunnat bli opererad på grund av pandemin.

Att få tillgång till sjukvård utan orimlig väntetid. För 20-25 år sedan var detta inget problem. Idag krävs egen sjukvårds-försäkring för att uppnå samma sak. Politiker försöker misstänkliggöra och helst förbjuda detta. Skapa istället en sjukvård som gör sjukvårdsförsäkringen onödig.

Att överhuvudtaget kunna komma fram till någon och att få besökstid medan man behöver det. Jag har gått och går nu med krämpor som jag tror att man kan få hjälp med men jag varken orkar eller har tid att söka hjälp i vården..

Analys

Utifrån de redovisade resultaten är det utan tvekan 'rimliga väntetider' som prioriteras högst hos respondenterna oberoende av kön, ålder, utbildningsnivå eller vilken del av Skåne de är bosatta i. Vi kan även se att det är den frågan som framhävs som viktigast oavsett om svaren kategoriserats av respondenterna själva eller oberoende av dem.

Från fritextsvaren bedömer vi att det finns en utbredd upplevelse hos respondenterna av att väntetiderna är för långa. Detta är också något som bekräftas av att det är över hälften av respondenterna som angivit att väntetiderna idag är "långt ifrån" deras önskade bild av verkligheten.

Skåningarna vill att det ska gå kort tid mellan den första kontakten med vården till det första besöket. Det uttrycks också en stark önskan om att tiderna till specialistvård och operationer måste bli kortare. Väntetiderna upplevs av många som det främsta hindret för dem att kunna få en bättre hälsa och

goda levnadsvillkor. Inte minst eftersom väntetiderna inte sällan innebär att människor tvingas gå medbehandlingsbara besvär och krämpor under en lång tid. Ett problem många respondenter uppger blivit mer frekvent till följd av Corona pandemin.

I svaren finns det även exempel på att respondenter upplever att de tvingas betala extra för att säkerställa att de ska få adekvat hjälp och vård i tid. Det kan då röra sig om privata sjukförsäkringar.

En liten osäkerhet i svaren finns med anledning av att många respondenter inte gör en tydlig åtskillnad mellan väntetider till vård och väntetider till att få kontakt med vården via exempelvis telefon. Vi bedömer emellertid att detta inte påverkar det övergripande resultatet att väntetider är en prioriterad fråga för medborgarna. Vi vet sedan tidigare analyser att väntetiderna är en av de främsta faktorerna som påverkar graden av förtroende för sjukvården*.

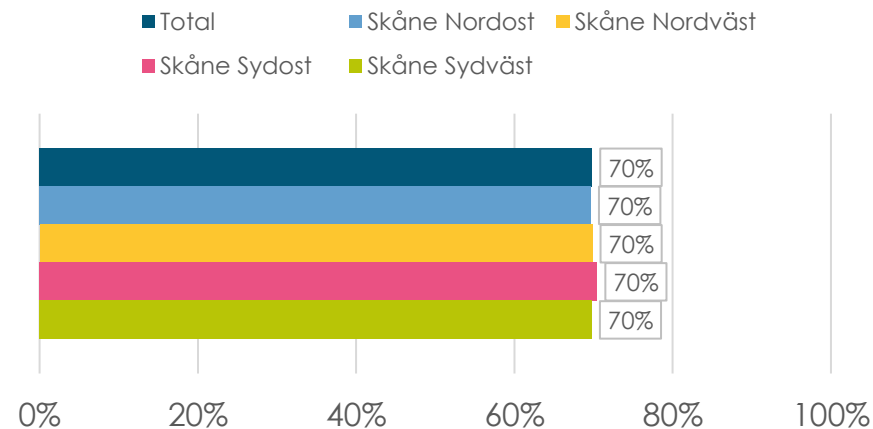
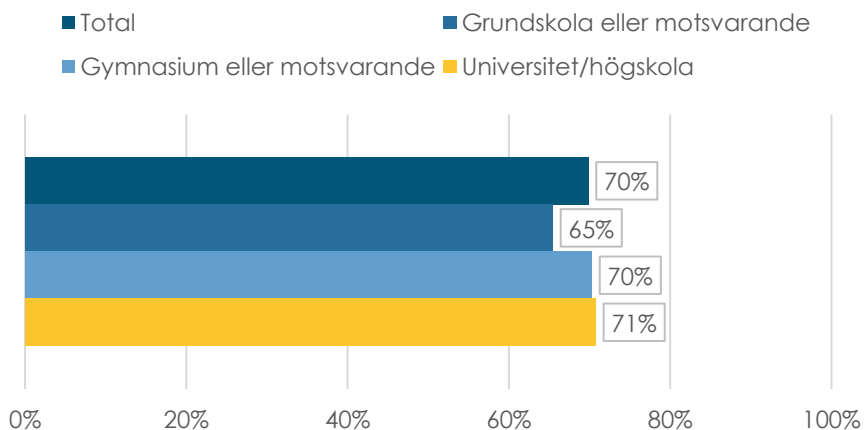
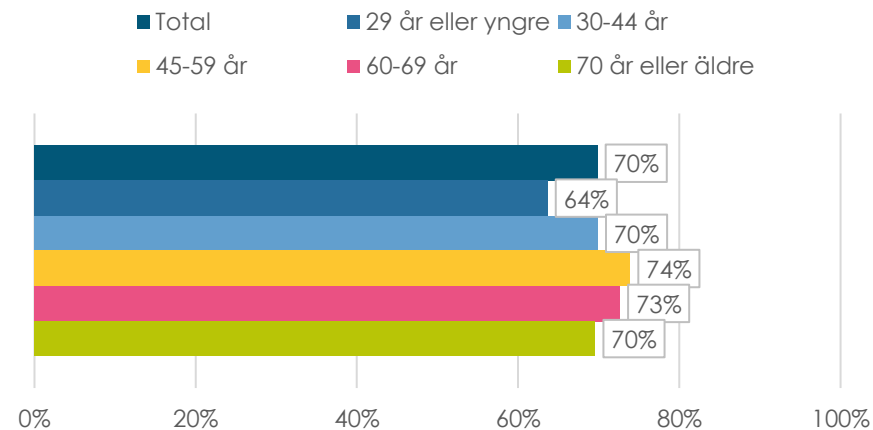
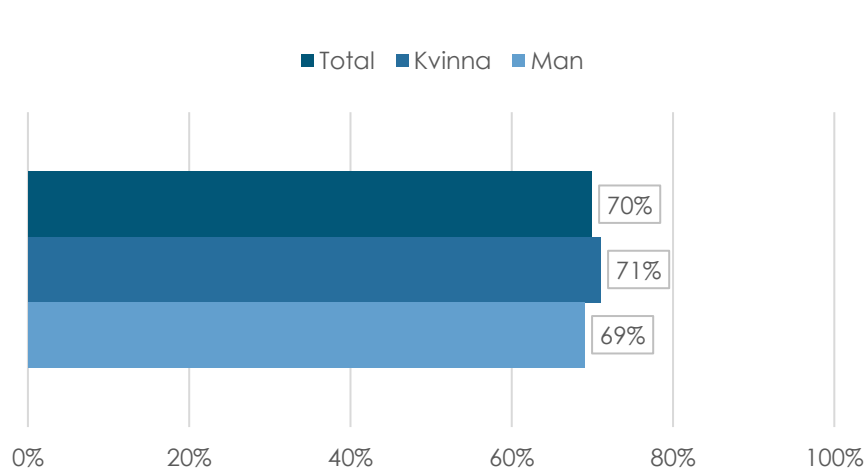
*Se exempelvis rapporten *Förtroende för sjukvården – faktorer som påverkar förtroendet för hälso- och sjukvården i Region Skåne, 2021*: https://www.skane.se/siteassets/organisation_politik/publikationer_dokument/fortroendeanalys_2020_skane_210927.pdf

Tillgång till hälso- och sjukvården



RESPONDENTERNAS KATEGORISERING

Tillgång till hälso- och sjukvården*



*Tillgång till vård är en bredare term för olika typer av tillgänglighet (väntetider, öppettider, avstånd och patientens upplevelse av vårdens tillgänglighet).

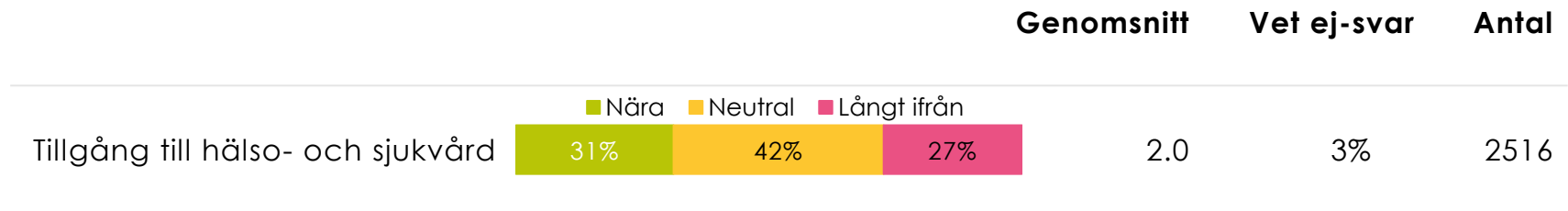
OBEROENDE KATEGORISERING

Tillgänglighet*



*Tillgänglighet är en subkategori till det bredare konceptet 'tillgång till vård' och har i den oberoende kategoriseringen utgått från en definition där respondenterna beskriver vikten av att "det är lätt att komma i kontakt med vården".

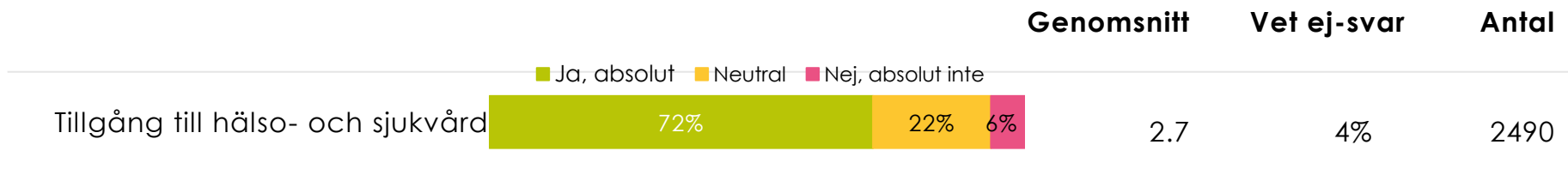
Är din önskade bild nära eller långt ifrån dagens verklighet?



'Tillgång till vård' är en bredare term för olika typer av tillgänglighet (väntetider, öppettider, avstånd och patientens upplevelse av vårdens tillgänglighet). Frågan skiljer sig med andra ord från mer specifika frågeställningar relaterade till tillgänglighet som exempelvis den om väntetider.

Drygt 3 av 10 uppger att deras önskade bild av tillgången till hälso- och sjukvård ligger nära dagens verklighet medan nästan 3 av 10 uppger att den ligger långt ifrån.

Tror du att din önskade bild kan bli verklighet?



Drygt 7 av 10 uppger däremot att deras önskade bild av 'tillgången till hälso- och sjukvård' kan bli verklighet. Endast sex procent uppger att den inte kan bli det.

Citat exempel på berättelser inom kategori Tillgång till hälso- och sjukvård

Att jag får komma till en läkare fort och att kunna ha direktkontakt med min läkare. För specialistvård måste man först skriva ett meddelande i 1177, därefter vänta 2 veckor på att en sjuksköterska ska vidarebefordra en till en läkare och därpå ytterligare 2 veckor för att få ett svar på läkaren. När man ringer till vårdcentralen måste man vänta flera veckor för att få en sjukskötersketid. När man väl kommer till sjuksköterskan och berättar om sitt problem tar det mindre än 5 minuter för dem att konstatera att de måste vidarebefordra en till en läkare. Därpå måste man vänta ytterligare flera veckor. Detta är uppenbart ett onödigt mellansteg. Det är uppenbart att sjukvården har för lite resurser och att systemet är designat för att avskräcka människor att söka till vården genom långa väntetider, tidsutdragande mellansteg samt dåliga receptiönsöppetider för att boka tid via telefon. I Sverige är målet, vilket ofta inte ens nås, att få behandling 90 dagar/3 månader eller något dyligt. Målet borde vara att man, som i andra länder, kan få prata med en läkare samma dag som man söker vård.

Att ha möjlighet att få läkartid inom rimlig tid på vårdcentralen. I vår familj behövdes us av m åldrig medlem pga. oregelbunden hjärtrytm. Erbjuds tel tid till doktor om en vecka o inga råd att sänka akutmott!!!! På samma vårdcentral ringde vi vid ett annat tillfälle 4 ggr för att få remissvar fr hjärtlab men doktorn ringde aldrig. Till slut kontaktades hjärtlab som lämnade ut svaret. Vårdcentralen upplevs som mkt svårtillgänglig. På akutmottagningen vid Lunds lasarett har vi fått bra bemötande o omhändertagande

Snabb och enkel kontakt via telefon, dator eller besök. Korta köer till kvalificerad vård, operation mm. Tillgång till även dyrare läkemedel.

Citat exempel på berättelser inom kategori Tillgänglighet

Idag är det svårt att komma i kontakt med vården och få rätt hjälp, speciellt om man har diffus symptom. Dessutom får man vänta orimligt länge på ett första möte. Jag förväntar mig att få träffa en läkare på en vårdcentral inom en vecka oavsett symptom. Jag ringer inte till en vårdcentral för skojs skull utan då vill jag verkligen ha hjälp eftersom jag inte mår bra.

Det allra viktigaste för mig är att telefonisten på vårdcentralen inte ska få ha makten att avgöra om jag ska få tid att träffa en läkare eller inte. Som det är nu får jag aldrig någon besökstid hos Husie vårdcentral utan måste alltid välja en privat vårdcentral. Jag ringde idag för att få tid att träffa en läkare på grund av smärta och stelhet i mina fingrar. (Jag har fått besked att jag måste vänta mer än 3 månader för att få träffa en reumatolog.) Jag vill träffa en läkare för att höra om det går att göra något nu för att minska lidandet. Till exempel en kortison spruta. Men nekades att få träffa en läkare av telefonisten.

Att kunna prata med en människa när man ringer, inga massa knappval. Att få tid samma dag vid akuta behov. Att få en tid vid mindre akuta saker. Även hembesök skulle vara tillgängliga.

Har pga min snart 90 år gamla pappa som blivit sjuk fått mig en rejäl tankeställare över hur dåligt vården egentligen fungerar. Jag har inte haft möjlighet att svara här i panelen förrän nu för jag har haft fullt upp med att ta mig fram i vårdkarusellen. Ex. att komma fram till äldremottagningen på VC; telefontid vardagar 9-12 jag börjar ringa kl 9, en telefonsvarare meddelar att det är många som ringer och att man ska ringa upp igen lite senare. Efter 2 timmar och 15 uppringningar hade jag tur att komma fram. Hur ska de äldre orka med att ringa och ringa utan att komma fram?

Att överhuvudtaget kunna komma fram till någon och att få besökstid medan man behöver det. Jag har gått och går nu med krämpor som jag tror att man kan få hjälp med men jag varken orkar eller har tid att söka hjälp i vården. Jag har jobb och ansvar att sköta och vara tillgänglig för.

Att man får kontakt i rimlig tid samt att man kan boka ett besök dagen efter man ringer. Har hänt att man suttit i kö med 25-30 stycken före och när man kommer fram så finns inga tider för dagen och då vill de man ska ringa dagen efter och med samma resultat. funkar inte om man jobbar.

Analys

Det bredare begreppet "tillgång till hälso- och sjukvård" var den näst mest prioriterade kategorin efter "rimliga väntetider" för respondenterna när de själva fick kategorisera sina svar. I den oberoende kategoriseringen blev den närbesläktade kategorin "tillgänglighet" näst mest prioriterad. "tillgång till hälso- och sjukvård" är ett brett begrepp som innefattar en rad aspekter i relation till tillgänglighet till vård men också utbud av vård. Det blir därför svårt att enkelt bedöma vad exakt det är respondenterna menar när de framhäver "tillgång till hälso- och sjukvård" som viktig för deras framtida hälsa. Att "tillgänglighet" i betydelsen "lätthet att få kontakt med hälso- och sjukvård" däremot blev den näst mest prioriterade kategorin i den oberoende kategoriseringen tyder på att många vill att det ska vara enkelt att komma i kontakt med vården.

Tillgänglighet är en fråga som i högre grad prioriteras av personer 30 år eller äldre jämfört med den yngsta åldersgruppen. Frågan står också högre på dagordningen hos personer med högskola/universitetsutbildning samt i något högre utsträckning hos de som bor i sydöstra Skåne.

De aspekter av tillgänglighet respondenterna väljer att framhäva relaterar i hög grad till hur svårt respondenterna upplever det är att få kontakt med primärvården.

Framförallt är det tillgängligheten relaterat till telefontiderna många respondenter upplever som frustrerande. Exempel på klagomål är att det är för många knappval innan man hamnar rätt, att knappvalen inte är anpassade efter deras behov och att de vill prata med en fysisk person snarare än en telefonsvarare.

Många vill även se att telefontiderna utökas samt göra det enklare att mejla eller ringa sin läkare/sjuksköterska i enklare ärenden. Många uttrycker också starkt stöd för en fortsatt digitalisering av vården och vill se att mer kontakt och "besök" sker via digitala mobilapplikationer.

Däremot är det också många som uttrycker starkt motstånd mot en allt för accelererande digitalisering och betonar att de föredrar fysiska möten snarare än kontakt via exempelvis en mobilapplikation eller kamera.

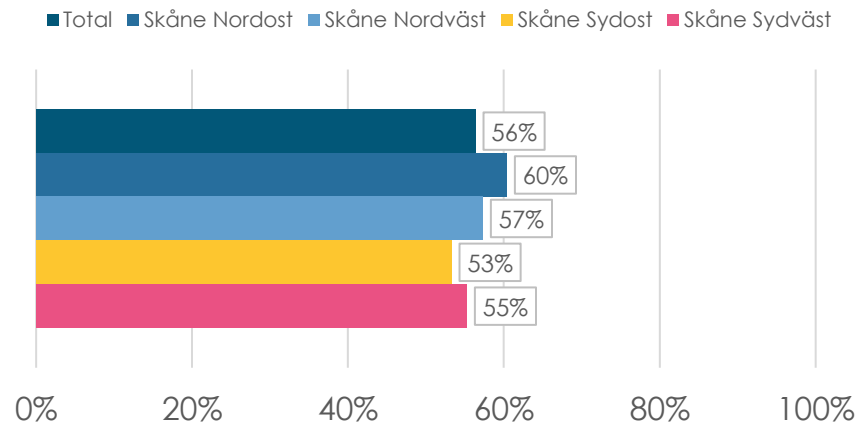
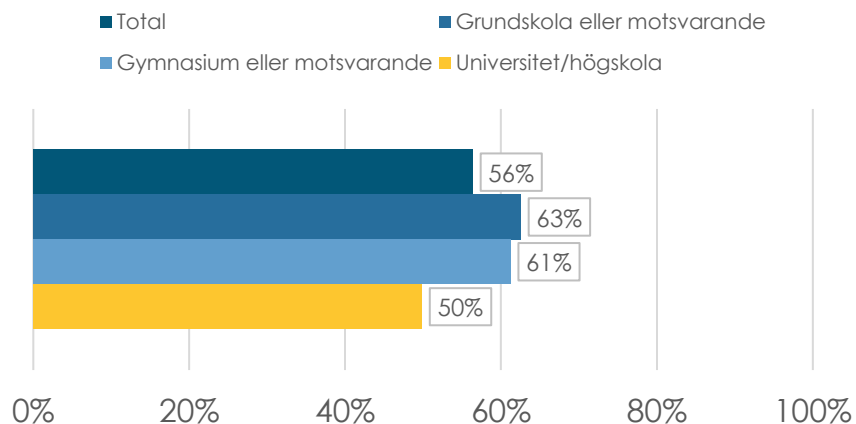
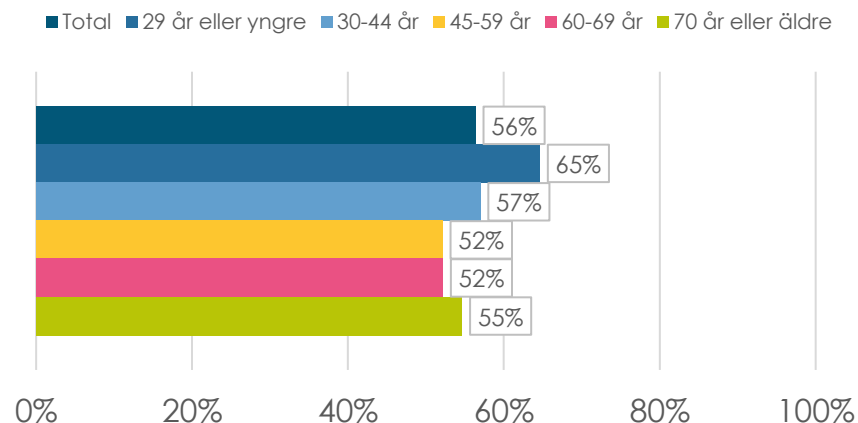
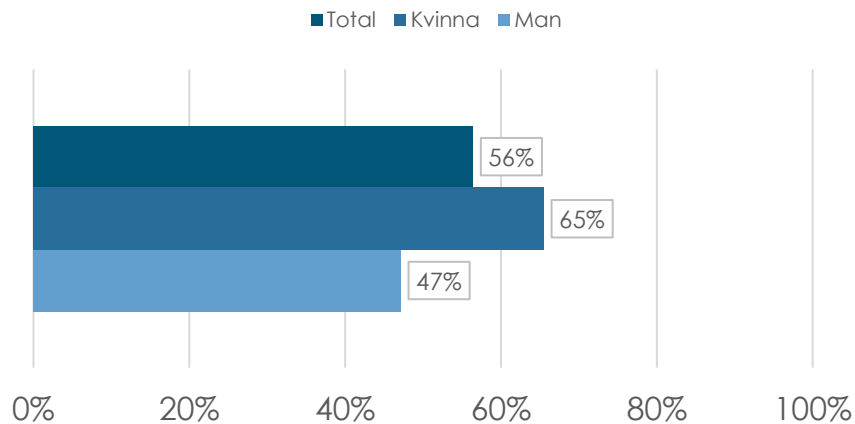
En balans behöver med andra ord ske för att tillgodose den ena målgruppen som önskar fler digitala alternativ utan att alienera de som föredrar traditionella vårdbesök/kontakt.

Bemötande och känslomässigt stöd



RESPONDENTERNAS KATEGORISERING

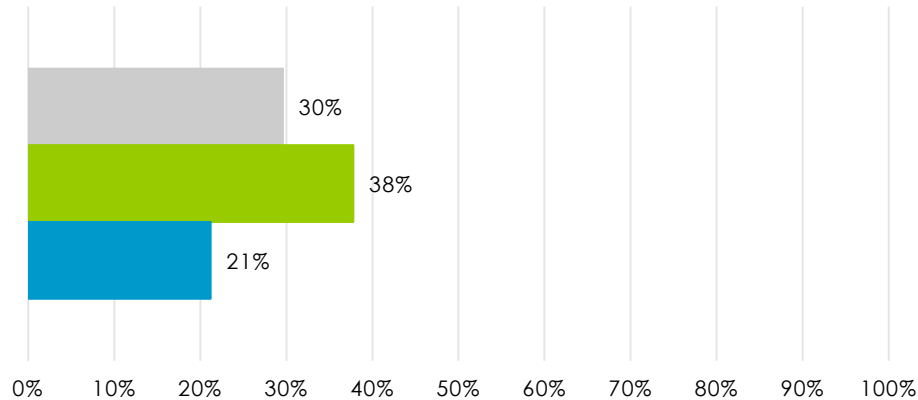
Bemötande och känslomässigt stöd



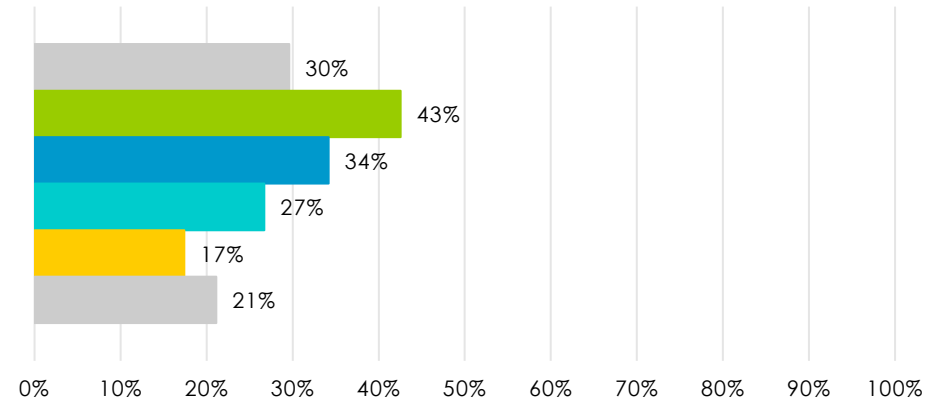
OBEROENDE KATEGORISERING

Bemötande och känslomässigt stöd

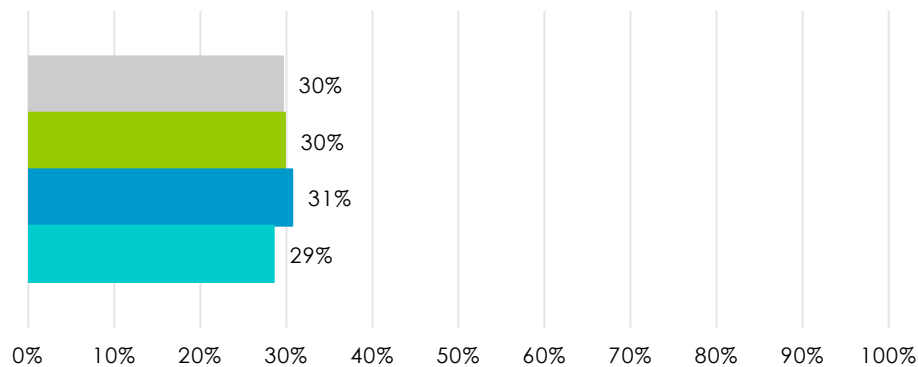
■ Total ■ Kvinna ■ Man



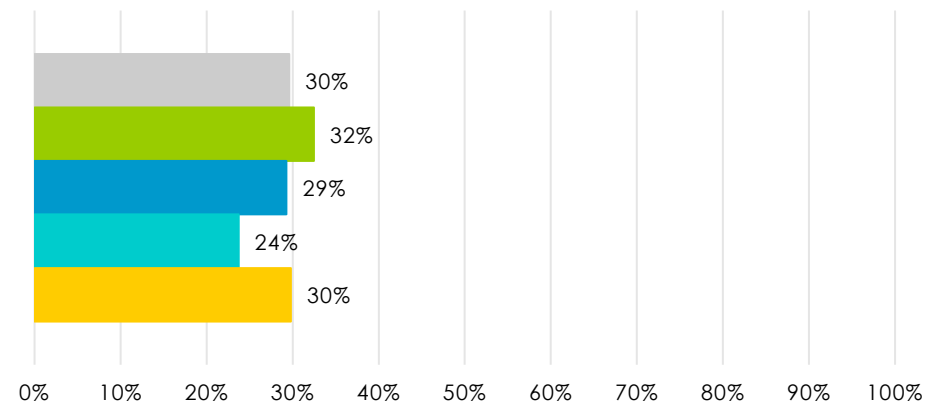
■ Total ■ 29 år eller yngre ■ 30-44 år ■ 45-59 år ■ 60-69 år ■ 70 år eller äldre



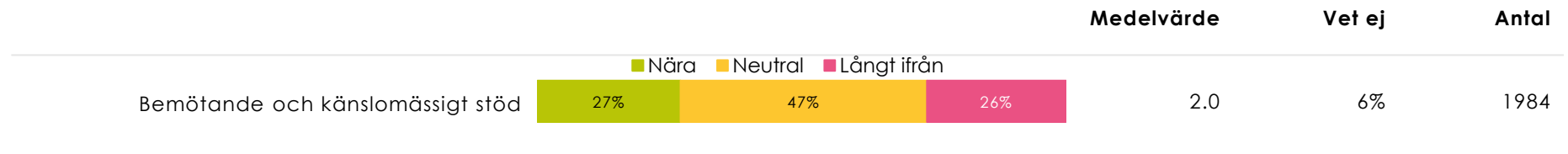
■ Total ■ Grundskola eller motsvarande ■ Gymnasium eller motsvarande ■ Universitet/högskola



■ Total ■ Skåne Nordost ■ Skåne Nordväst ■ Skåne Sydost ■ Skåne Sydväst

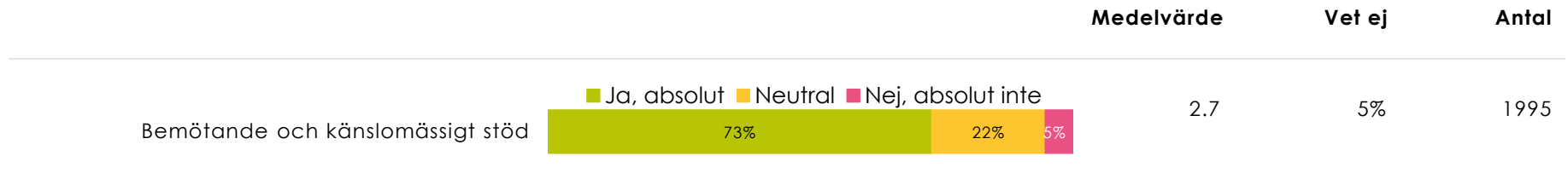


Är din önskade bild nära eller långt ifrån dagens verklighet?



Knappt 3 av 10 uppger att deras önskade bild av 'bemötande och känslomässigt stöd' är nära dagens verklighet.

Tror du att din önskade bild kan bli verklighet?



Drygt 7 av 10 uppger däremot att deras önskade bild av bemötande och känslomässigt stöd' kan bli verklighet. Endast fem procent uppger att den inte kan bli det.

Citat exempel på berättelser inom kategori Bemötande och känslomässigt stöd

Att personal inte möter mig med orätt eller fördomar. Jag lever i en samkönad relation och får möta mycket fördomar och felaktiga benämningar i kontakt med Region Skåne. Allt från "min flickvän" trots att det är mer rätt att säga partner, i ett annat samtal har läkare tydligt grimaserat när jag förklarat att jag lever i samkönad relation. Jag vill kunna träffa hbtq+ certifierad läkare. Utöver det vill jag kunna ha konversation utan för komplicerat "medicinskt språk" där läkare, lyssnar men inte pratar över mig.

Jag tycker det är viktigt att känna att man tas på allvar och prioriteras av vården. Självklart måste olika situationer prioriteras olika men det kan ibland kännas som att personalen inte lyssnar på ens önskemål och funderingar.

Att få ett trevligt bemötande samt att personen lyssnar på vad man känner är fel och inte tror man ljugar eller överdriver. Har tidigare upplevt att vårdpersonalen inte tror på en när man berättar varför man är i behov av vård.

Att den som bemöter mig har tid, lyssnar och är medkännande. Att den institution jag vänder mig till tar ansvar och hjälper till med ytterligare kontakter om det behövs (så att jag som individ inte faller mellan stolarna och måste "projektleda" mitt eget ärende).

Trevligt bemötande (lyssnar på ens berättelse, är trevliga och tillmötesgående och inte dömande och avvisande), tydliga svar på frågor, att sjukvårdspersonalen kommer i tid till avtalat möte alternativt att någon kommer ut och meddelar att personen blir lite sen. Som patient vet man inte alltid vilka frågor man ska ställa till läkaren. Läkaren borde se att när sjukvården har försökt med allt, så behöver kanske en annan insats göras från en annan instans. Lämna inte bara en patient med ett olöst problem och utan någon aning om vart mer denne kan vända sig).

Att man få en läkare att kolla utan att blir avvisat. Att man få hjälp. Oftast känner man sig bara som ett problem. Ingen kollar och man ska inte komma. Jag känner mig inte tryckt.

Analys

”Bemötande och känslomässigt stöd” hamnar på fjärde plats över kategorierna som är viktiga för respondenternas framtida hälsa när de själva får kategorisera sina svar på och på tredje plats när den oberoende kategoriseringen genomförs. Detta tyder på att även den här frågan har stor relevans för medborgarna i Region Skåne. Framförallt prioriteras frågan av kvinnor och personer 29 år eller yngre.

Fritextsvaren handlar framförallt om hur viktigt de tycker det är att de som patienter blir tagna på allvar av sjukvårdens personal och att de blir bemötta med empati och respekt.

Många respondenter vittnar om tillfällen då vården inte tagit deras besvär på allvar och att det sedan fått negativa konsekvenser i deras liv. Exempelvis genom att otillräckliga åtgärder medfört att existerande symptom förvärrats och onödigt utdraget lidande som sedermera krävt mer omfattande åtgärder.

En liknande situation som återkommer är där respondenter upplever sig nödgade att ofta överdriva sina symptom för att de ska bli tagna på allvar och därmed få rätt hjälp. Hos många respondenter finns det också en känsla av att de mest är till besvär när de besöker sin vårdcentral för att söka hjälp. Detta leder i sin tur till att de undviker att söka hjälp med förvärrade symptom som resultat.

Dessa erfarenheter understryker behovet av att vården tar patienterna på allvar när de uppsöker läkarvård. Annars riskerar det att kunna leda till större kostnader framgent om symptomen förvärras.

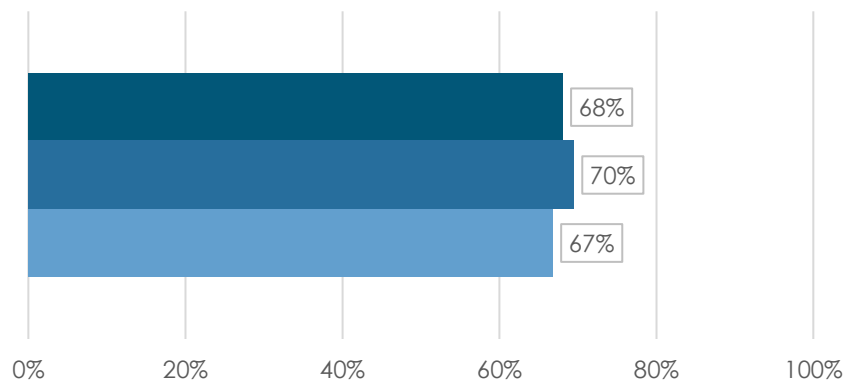
Kvalitet och yrkesskicklighet



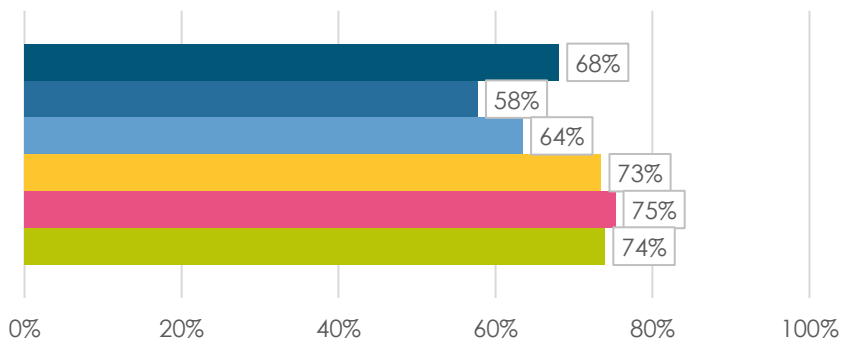
RESPONDENTERNAS KATEGORISERING

Kvalitet och yrkesskicklighet

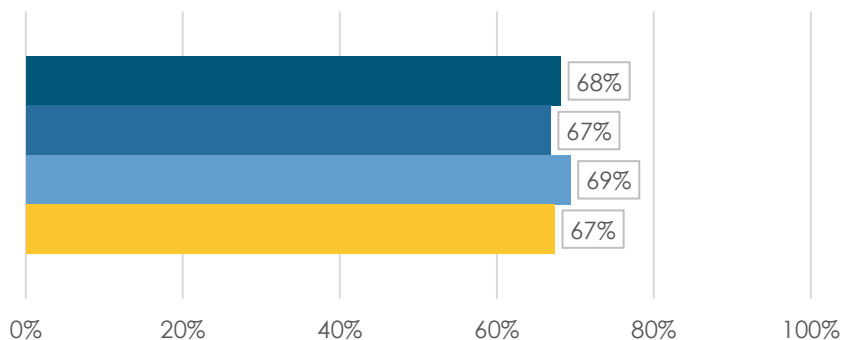
■ Total ■ Kvinna ■ Man



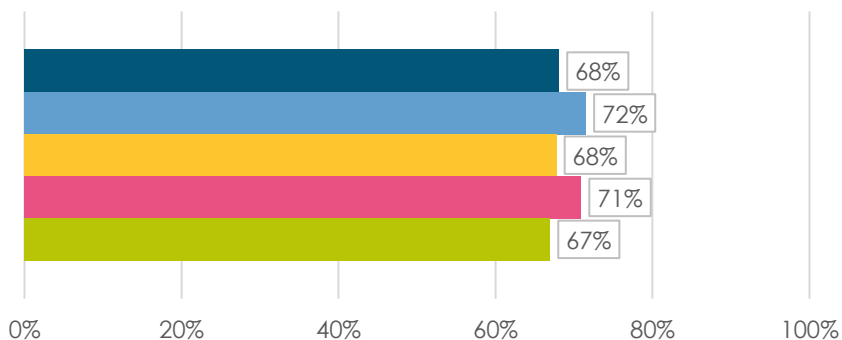
■ Total ■ 29 år eller yngre ■ 30-44 år
 ■ 45-59 år ■ 60-69 år ■ 70 år eller äldre



■ Total ■ Grundskola eller motsvarande
 ■ Gymnasium eller motsvarande ■ Universitet/högskola

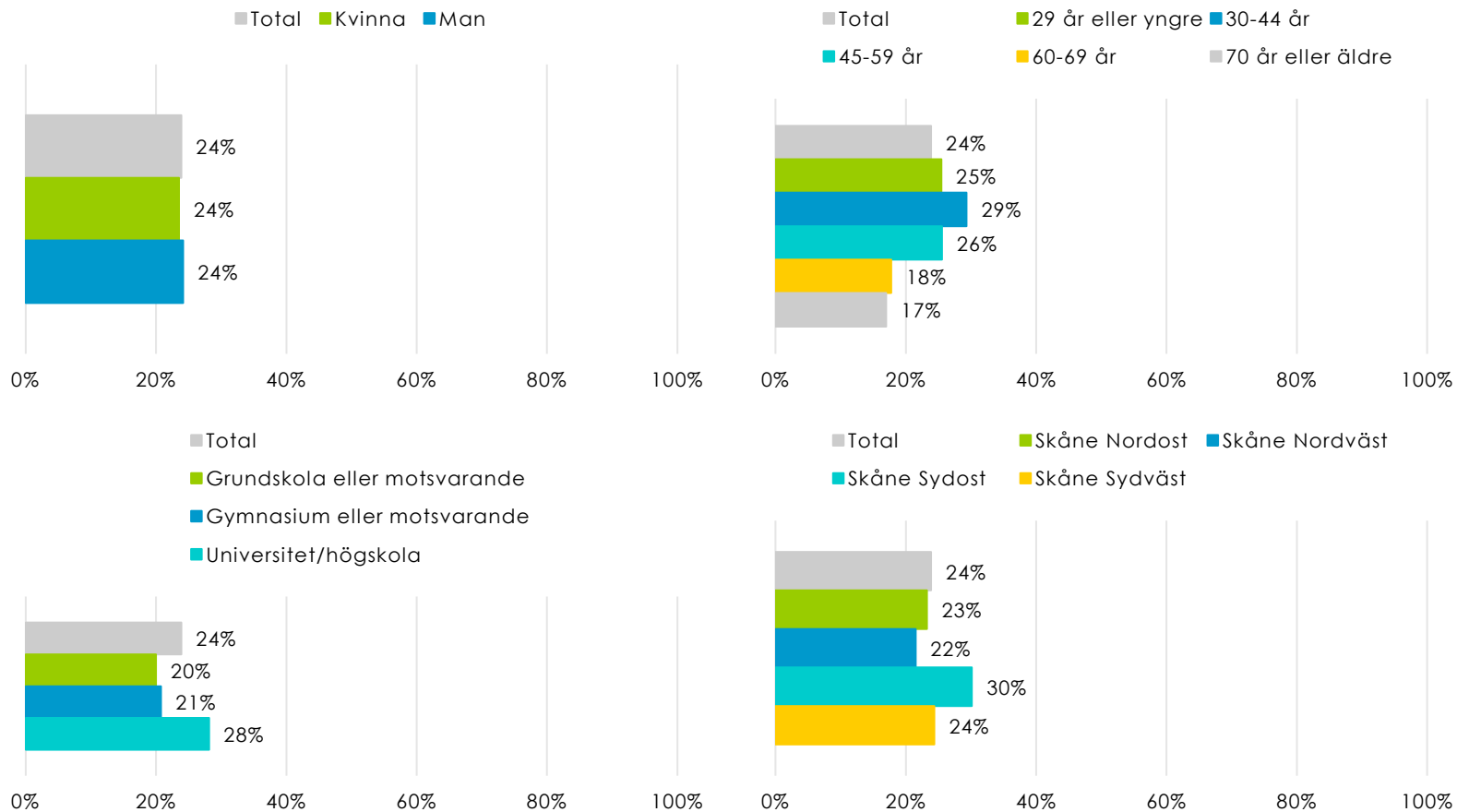


■ Total ■ Skåne Nordost ■ Skåne Nordväst
 ■ Skåne Sydost ■ Skåne Sydväst

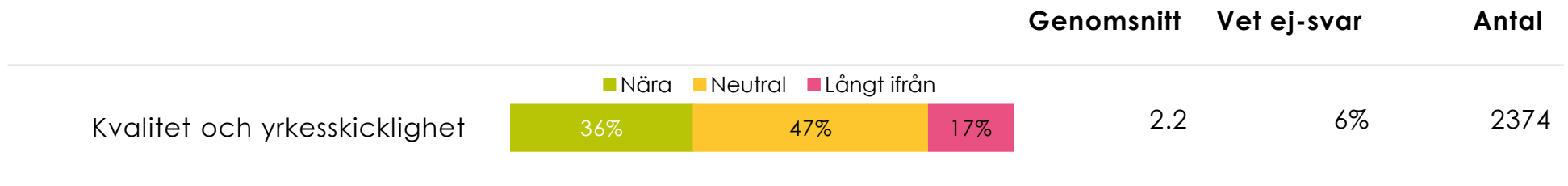


OBEROENDE KATEGORISERING

Kvalitet och yrkesskicklighet

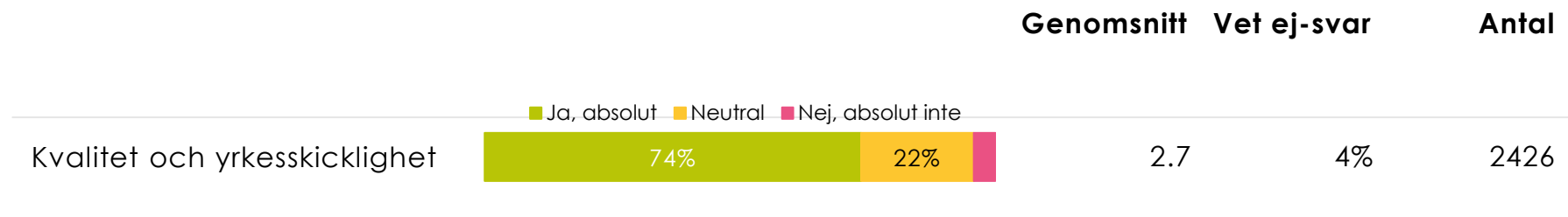


Är din önskade bild nära eller långt ifrån dagens verklighet?



Nästan 4 av 10 uppger att deras önskade bild av 'kvalitet och yrkesskicklighet' ligger nära verkligheten medan nästan 2 av 10 uppger att den befinner sig långt borta. De allra flesta har uppgett det neutrala alternativet och kan därmed sägas vara osäkra på deras önskade bild uppfylls idag eller inte.

Tror du att din önskade bild kan bli verklighet?



Drygt 7 av 10 uppger att deras önskade bild av 'kvalitet och yrkesskicklighet' kan bli verklighet. Ytterst få, runt fyra procent uppger att det inte går att uppnå deras önskade bild.

Citat exempel på berättelser inom kategori Kvalitet och yrkesskicklighet

Jag vill att vården ska styras utifrån behov istället för budget. Redan innan pandemin vittnade sjukvårdspersonal om bristande patientsäkerhet mm till följd av nedskärningar. Detta är oacceptabelt. Likaså att vård bedrivs olika i olika regioner. Förstatliga sjukvården! Ta bort onlineläkartjänster och satsa på vårdens kärnuppdrag. Betala vårdbiträden, undersköterskor, sjuksköterskor och specialistsjuksköterskor skäliga löner och värna om arbetsmiljön! Dessa yrken måste vara attraktiva om de ska bli tillräcklig återväxt. Jag vill ha en fungerande förlossningsvård där den födandes önskemål och behov står i fokus. Man ska kunna föda hemma, på barnmorskeledda enheter eller på sjukhus beroende på vad man som födande önskar. De som önskar föda med kejsarsnitt ska få det. Man ska ha en barnmorska/ett barnmorsketeam som följer en genom graviditet, födelse och eftervård liknande "min barnmorska".

Att jag får bästa möjliga vård. Att den håller hög kvalitet och är vetenskapligt bevisad.

Tillgång till bra primärvård är min förhoppning för framtiden. Min erfarenhet av primärvården idag (bortsett från när det finns en misstanke om cancer) är att det är svårt att få riktad hjälp eller en utredning av problemet om man inte har haft turen att hamna hos en "bra" läkare. Jag hoppas att i framtiden kan fokus ligga lite mindre på rådgivning kring symtombehandling inom primärvården (1177, apotekare och Google ger precis lika bra råd) och mer på orsaken till symptom, då det är just detta som man vill få hjälp med när man vänder sig till vårdcentralen.

Att lätt få kontakt med vården och att vården bemöter mig med kompetens och den tid som behövs. Att personalen inte är stressad för det ger så dålig vård, har personlig erfarenhet av det vid flera tillfällen. Har blivit rekommenderad att anmäla för vårdskador till följd av detta men orkar bara inte. I min drömframtid fungerar även administration och uppföljning.

Citat exempel på berättelser inom kategori Kvalitet och yrkesskicklighet

Att få hjälp av kompetent personal som har tillgång till all min sjukdomshistoria. Jag vill ha en "familje" läkare/kontakt som har koll på oss & kan hjälpa hela familjen. Inga kösystem

Lättillgängliga tider och att möta utbildad personal.

Att få besöka en läkare som är kunnig på området. Viktigt att hen förstår språket

Professionell hjälp. Att jag blir undersökt av rätt person (inte en sjuksköterska om min undersökning kräver en läkare).

Ett gott bemötande som ger en känsla av att vara välkommen, hög kunskapsnivå hos de som arbetar, att man försöker möta mig som person och tar till vara på min autonomi.

Att vården arbetar mer förebyggande, exempel hälsokontroll vid vissa tider i livet

Det allra viktigaste inom vården är att all patienthantering är smidig och följer med patienten. Alla vårdgivare som har med patienten att göra ska lätt kunna få fram all historik på patienten för att kunna göra en så korrekt bedömning som möjligt. I dagens samhälle borde det finnas ett smidigt och enkelt digitalt verktyg för att handha journaler som gäller hela landets sjukvård.

Bra förebyggande o hälsofrämjande vård, inte minst psykosocial kompetens (tex psykolog, socionom/kurator)

Mer förebyggande vård, fetma, beroende, stress och depressioner är ett stora problem idag. Prata, verkligen prata med patienterna mycket underliggande finns i patientens hem och närhet. Kuvade, våldsutsatta, mobbade människor måste få hjälp. En glad och LEVANDE människa är så mycket mer produktiv och stöttande för andra både i samhället och nära och kära kretsen.

Analys

"Kvalitet – och yrkesskicklighet" framhövdes som den tredje viktigaste faktorn för respondenternas framtida hälsa enligt deras egen kategorisering och hamnade på fjärde plats på den oberoende kategoriseringen.

Vi kan se att frågan framhävs som viktigare i högre utsträckning bland personer 44 år eller äldre än bland yngre. Detta är däremot inget mönster som framkommer i den oberoende kategoriseringen.

"Kvalitet- och yrkesskicklighet" är däremot en fråga där nästan 4 av 10 respondenter upplever att deras ideal är nära verkligheten. Och endast hälften så många, nästan 2 av 10 upplever att den befinner sig "långt ifrån". Övriga förhåller sig neutrala i frågan. Detta tyder på att medborgarna för tillfället är ganska nöjda med den kvalitet och yrkesskicklighet som finns inom den skånska vården.

Generellt innehåller fritextsvaren enkla konstateranden om att vårdpersonalen ska vara

kompetenta, kunniga, professionella, och utbildade dra slutsatser på tillgänglig data som exempelvis sjukdomshistoria eller patientens egna berättelser och beskrivningar om sitt sjukdomstillstånd. Ett exempel som tas upp är att många upplever det som viktigt att läkaren är lyhörd och intresserad av patienten. Många respondenter oroas däremot av att de upplever vårdpersonalen som stressade i mötet med patienten. De tror att detta kommer att ha en negativ effekt på förutsättningarna att få en kvalitativ vård.

Det är också många som framhäver vikten av att det i framtiden finns ett större arbete med förebyggande hälsa och planerad hälsa. Exempelvis framhäver många av respondenterna att de gärna skulle vilja se läkarbesök automatiskt bokade med jämna mellanrum genom livet. Andra knyter även detta till att kunna få hjälp med psykosocial hälsa regelbundet, exempelvis möjligheter att få träffa psykolog eller kurator.

METODBILAGA KATEGORISERING AV FRITEXTANALYS



Kodnyckel



Kodnyckel ”När du vill ha hjälp med din hälsa, eller har behov av vård i framtiden, beskriv vad som är riktigt viktigt för dig”

KATEGORI	BESKRIVNING	NYCKELORD (exempel)
Rimliga väntetider	Svar som framhäver betydelsen av att få vård snabbt utan för långa köer.	väntetid, kö, vänta, snabb, rimlig, tid
Tillgång till hälso- och sjukvård*	Svar som behandlar att det ska vara lätt att få vård, att det inte är långt att åka för att få vård, att kunna få vård samma dag.	avstånd, få tid, nära, geografi, närhet
Kvalitet och yrkesskicklighet	Svar som framhäver att vården som utförs ges på ett korrekt och kompetent sätt.	bättre, kvalitet, kompetent, kompetens, modern, kunnig, bra läkare, proffs, korrekt, professionell, stress, patientsäkerhet, utbildad
Bemötande och känslomässigt stöd	Svar som betonar vikten av bemötandet från vårdpersonal.	bemötande, bemött, empati, lyssna, personlig, känna sig lyssnad på, omhändertagen, inlyssnande, att någon lyssnar, allvar
Samordning av och samarbete kring min vård	Svar som beskriver betydelsen av en sammanhängande vårdkedja där olika instanser samarbetar kring vården, exempelvis att remisser skickas till rätt instans och att uppföljning av vården sker.	remiss, samordna, samordning, samarbete, vårdjungle, navigera, mellan stolarna, helhetsgrepp, helhetsperspektiv
Kontinuitet	Svar som behandlar kontinuitet, att patienterna exempelvis ska kunna behandlas av samma vårdpersonal som exempelvis sjuksköterska eller läkare när de söker vård. Att man träffar vårdpersonal som känner en sedan tidigare.	olika, ny personal, samma personal, samma läkare, samma husläkare, uppföljning, följa upp, följer upp, kontinuitet, husdoktor, husläkare, fast läkare, fast sjuksköterska, sjukdomshistoria, personlig läkare, känner mig

*Notera att tillgång till hälso- och sjukvård har en mer "spatial", avståndsmässig eller geografisk dimension än hur kategorin använts tidigare i rapporten.

Kodnyckel ”När du vill ha hjälp med din hälsa, eller har behov av vård i framtiden, beskriv vad som är riktigt viktigt för dig”

KATEGORI	BESKRIVNING	NYCKELORD (exempel)
Information	Att patienterna får bra information, återkoppling på sina frågor, att de förstår informationen som ges.	återkoppling, info, information, förståelse, förklaring
Vård på lika villkor	Att vården ges till människor utan diskriminering.	skillnad mellan kvinnor och män, diskriminering, diskriminerad, rasism, fördom, HBTQ, förstådd, språk, svenska
Delaktighet och inflytande	Patienter som vill vara delaktiga i planeringen och utformandet av sin vård.	delaktig, påverka
Tillgänglighet*	Att det är lätt att få kontakt med vården. Att det inte är långt att åka för att ta sig till vården.	komma fram, öppet, tillgänglig, telefon, avstånd, ringer, öppet, nära, närhet, enkelt att nå, kvällstid, enkelt att nå, enkelt vända, lätt att komma i, lätt kontakt, telefonkö, öppetid
Teknik och digitalisering	Svar som beskriver hur teknik och digitalisering används inom vården, det kan röra sig om digitala vårdbesök, att journaler är läsbara för alla vårdinstanser etc.	modern utrustning, sms, 1177, digital, teknik, internet, online
Övrigt	Svar som inte passar in på övriga kategorier.	

*Notera att tillgänglighet mer är kopplat till "hur lätt/enkelt" det är för deltagarna att få kontakt med vården jämfört med tidigare användning av kategorin i rapporten där tillgänglighet mer kommit att knytas till exempelvis lokalernas tillgänglighet.

Exempel ”När du vill ha hjälp med din hälsa, eller har behov av vård i framtiden, beskriv vad som är riktigt viktigt för dig”

KATEGORI	EXEMPEL
Rimliga väntetider	<ul style="list-style-type: none">- Att ha möjlighet att få läkartid inom rimlig tid på vårdcentralen.- Inte långa väntetider- Att inte behöva vänta för länge på att få träffa någon.
Tillgång till hälso- och sjukvård	<ul style="list-style-type: none">- Snabb tillgång, geografiskt nära.- Att sjukvården är likvärdig i hela Sverige.- Närheten till vårdcentral och sjukhus.
Kvalitet och yrkesskicklighet	<ul style="list-style-type: none">- Kompetensen hos professionen, tillgänglighet och personcentrerad vård- Tillgång till kunnig personal så som sjuksköterskor, läkare, laboratorium etc.- Att läkare är mer kunniga. Har haft många gånger läkare som inte gett rätt diagnos eller att man kommer med cancer och de säger att det inte är något då man måste gå till andra läkare som kan säga att det är cancer när man kommer in i rummet.
Bemötande och känslomässigt stöd	<ul style="list-style-type: none">- Kunskap, individuell bedömning, lyhördhet, tillgänglighet- Att läkare lyssnar på patientens problem.- Att bli omhändertagen på ett seriöst och professionellt vis. Att inte behöva överdriva symptom för att få hjälp- Mycket viktigt att bli lyssnad till och få hjälp vid behov

Exempel ”När du vill ha hjälp med din hälsa, eller har behov av vård i framtiden, beskriv vad som är riktigt viktigt för dig”

KATEGORI	EXEMPEL
Samordning av och samarbete kring min vård	<ul style="list-style-type: none"> - Jag har kontakt med tre olika ställen, sjukhuset, cancer), Lund (reumatologen) och Nova kliniken där jag bor, (diabetes mm). Ingen har en helhetssyn, det ena stället vet inte vad det andra gör, t.ex. vid utskrivning av mediciner, jag får själv hålla koll genom att läsa på nätet. - Samordnad och genomtänkt vård utan att bara bollas vidare. När man väl är inne i systemet ska man inte bara glömmas bort. Uppföljning och rehabilitering. - Det viktigaste för mig är att få den hjälp jag behöver med rätt diagnos direkt. Idag ska man gå 17 instanser innan man får komma fram till rätt hjälp och det tar evigheter på varje distans utan någon översiktlig och enhetlig koll på vad den föregående instansen gjort eller sagt.
Kontinuitet	<ul style="list-style-type: none"> - Jag vill ha en personlig läkare som är tillgänglig. - Att ha en "husläkare" som man känner är intresserad av mig och min hälsa och som finns där mer än då och då och som pratar svenska, så inte missförstånd uppstår. - Få en och samma läkare varje besök - Jag vill ha en årlig kontakt med samma läkare på vårdcentralen, en läkare som är insatt i min medicinska historik, sett analyser av tidigare prov och som kan fortsätta den dialog om hälsa och vård som startats.
Information	<ul style="list-style-type: none"> - Att läkaren talar om varför dem sätter just denna behandling, att läkaren talar med patienten, mycket viktigt - Snabb hjälp till vård och ännu viktigare återkoppling samt bekräftelse i de olika stegen som leder fram till vård. - Att träffa samma läkare samt att denna har tid på sig att lyssna men även att informera
Vård på lika villkor	<ul style="list-style-type: none"> - Vänligt bemötande utan åldersdiskriminering. - Att kunna få kontakt med någon inom vården inom rimlig tid. Dessutom skall man slippa höra att man har åldern emot sig, eftersom det finns ju en del som lever länge och mår förhållandevis bra. Det finns ofta en tendens hos den yngre generationen att tycka att man är för gammal och i princip kan sätta sig ner och vänta på slutet. Att inte behöva känna att de tycker att man inte begriper någonting. - Att jag kommer till när jag behöver och att jag får hjälp av en läkare som jag kan kommunicera med på mitt språk och att läkaren inte bagatelliserar mitt mående.

Exempel "När du vill ha hjälp med din hälsa, eller har behov av vård i framtiden, beskriv vad som är riktigt viktigt för dig"

KATEGORI	EXEMPEL
Delaktighet och inflytande	<ul style="list-style-type: none">- En "vårdplan" där jag är delaktig med tydlig tidplan och konkret samt aktuell information.- Att läkare eller annan vårdpersonal lyssnar, tar till sig av de kunskaper jag har om mig själv och mitt hälsotillstånd. Jag vill ha en dialog. Inte bli avbruten i ett och överkörd av någon som tror sig veta allt om mig. När det är jag som sitter inne med info som kan sätta vårdpersonalen på spåret till att hjälpa mig.- Som patient vill man kunna ha eget inflytande och påverkan på den vård man får i den mån det är möjligt.
Tillgänglighet	<ul style="list-style-type: none">- I vår familj behövdes us av m åldrig medlem pga oregelbunden hjärtrytm. Erbjuds tel tid till doktor om en vecka o inga råd att sänka akutmott!!!! På samma vårdcentral ringde vi vid ett annat tillfälle 4 ggr för att få remissvar fr hjärtlab men doktorn ringde aldrig . Till slut kontaktades hjärtlab som lämnade ut svaret. Vårdcentralen upplevs som mkt svårtillgänglig. På akutmottagningen vid Lunds lasarett har vi fått bra bemötande o omhändertagande- Inte för långa telefonköer- Att kunna prata med en människa när man ringer, inga massa knappval- Enkelt att nå läkare för personlig konsultation eller vård- Tillgänglighet, digitalt och individuellt
Teknik och digitalisering	<ul style="list-style-type: none">- Att enkelt kunna kontakta sjukvården för rådgivning, både i digitala system och med riktiga människor.- Digital vårdcentral, så att lättare besvär kan hjälpas hemifrån.- Det måste bli enklare och bättre än 1177 - både vad gäller tidsbokning och kontakt.- Att kunna lösa enkla ärenden via en app lika smidig och tillgänglig som exempelvis Kry eller Doktor.se. 1177 är inte i närheten än beträffande användarvänlighet och tillgänglighet.- Digital vård, ex sköterska, för att sedan få träffa läkare direkt.
Övrigt	<ul style="list-style-type: none">- Att det finns tillräckligt med personal med en anständig lön, en arbetsmiljö och anställningsvillkor som gör att sjukvårdspersonalen vill stanna kvar på sin arbetsplats. Personalen ska känna uppskattad och ta den tid som behövs på varje patient.- Att sjukvården har bra arbetsmiljö.

Bilaga Enkät

▲ [Q173] Framtidens hälso- och sjukvårdssystem

[Q174] Hej!

I den här omgången av Skånepanelen vill vi ta reda på dina önskemål och förhoppningar kring Skånes framtida hälso- och sjukvårdssystem.

Om enkäten

Vi är nyfikna på din berättelse om hur framtidens hälso- och sjukvård skulle kunna se ut.

Enkäten kommer att inledas med en öppen frågeställning där du får möjlighet att berätta om dina förhoppningar och önskemål kopplat till hälsa. Du kommer därefter få ta ställning till i vilken utsträckning du tycker att dina förhoppningar och önskemål är nära eller långt ifrån dagens verklighet och om du tror att de kan bli verklighet.

Vi är mycket tacksamma för alla svar som du ger oss. De kommer att ligga till underlag för vårt fortsatta arbete med att utveckla hälso- och sjukvårdssystemen.

Klicka på pilen till höger för att starta enkäten

**[Q162] När du vill ha hjälp med din hälsa, eller har behov av vård i framtiden, beskriv vad som är riktigt viktigt för dig.
Tänk fritt och exemplifiera gärna!**

min=1 alternatives allowed.

[Q175]

Skriv så mycket du vill. När du känner dig klar så klickar du på pilen till höger för att gå vidare. Det svar du lämnar här kommer att följa med genom hela enkäten och fungerar som utgångspunkt för dina andra svar.

Som ett steg i att säkerställa att undersökningen genomförs i enlighet med dataskyddsförordningen (GDPR) skriv inga namn, telefonnummer etc. i ditt svar.

[Q169] Kategorisera din berättelse!

Vilka är de viktigaste ämnena som din berättelse handlar om? Du kan kryssa för fler ämnen.

min=1 alternatives allowed.

<p class="story">SLWEB_INCLUDES{{ Q162:0 }}</p>

<p>Fyll i alla som passar!</p>

Om du skulle vilja utveckla ditt tidigare svar så går det bra att gå tillbaka i enkäten och göra det.

- Rimliga väntetider
- Tillgång till hälso- och sjukvård
- Tillgänglighet (lokaler etc.)
- Bemötande och känslomässigt stöd
- Information
- Delaktighet och inflytande
- Kvalitet och yrkesskicklighet
- Kontinuitet
- Samordning av och samarbete kring min vård
- Teknik och digitalisering
- Vård på lika villkor
- Annat ämne: SLWEB_INCLUDES{{ Q169:0 }}

[Q170] Är din önskade bild nära eller långt ifrån dagens verklighet?

min=1 max=1 alternatives allowed.

<p class="story">SLWEB_INCLUDES{{ Q162:0 }}</p>

- Nära
- Neutral
- Långt ifrån
- Vet ej

[Q171] Tror du att din önskade bild kan bli verklighet?

min=1 max=1 alternatives allowed.

<p class="story">SLWEB_INCLUDES{{ Q162:0 }}</p>

- Ja, absolut
- Neutral
- Nej, absolut inte
- Vet ej