



Kan kallelse med bilder minska uteblivande i tandvården?

Vad?

Kan kallelse med bild och enkel text minska uteblivande till tandvården.

Varför?

I Folktandvården Västra Götaland är uteblivande till tandvårdsbesök ett problem.

Hur?

Tandvårdens kallelse av 1-åringar valdes som testsituation. Varannan kallelse skickades med text och varannan med bild och enkel text.

Resultat?

75 % av föräldrarna kom när de fick kallelse med bild och enkel text jämfört med 59 % av de som bara fick textkallelse.

Kan bildkallelse minska uteblivande i tandvården?

Ewa Sjöström

Madeleine Wertsén

Catharina Hägglin

Kvalitetskriterier för FoU-rapporter vid Hälsoodontologiska enheten Folktandvården Västra Götaland

En rapport från Hälsoodontologiska enheten ska:

- vara relevant för praktiskt verksamma och politiker inom tandvård, vård och omsorg,
- sätta studien i ett vidare sammanhang och vända sig till en bredare målgrupp än de som är direkt berörda,
- vara utvecklingsorienterad,
- anknyta till relevant forskning/kunskapsutveckling inom området,
- innehålla beskrivning av bakgrund, material/metod och ha en genomarbetad analys,
- vara tillgänglig, välstrukturerad och kännetecknas av god språkbehandling,
- före publikation granskas av personer med hög kompetens inom aktuellt område.

Hälsoodontologiska enheten
Folktandvården Västra Götaland
Kämpegatan 3
405 44 Göteborg

ISBN 978-91-982768-1-7

Innehållsförteckning

Förord.....	6
Sammanfattning	7
Abstract	8
Bakgrund.....	9
Läsförståelse.....	9
Hur läser vi text och bild?	10
Samspel mellan text och bild	11
Syfte	11
Förväntat resultat.....	11
Material och metod	12
Kallelser	12
Urval och Procedur.....	12
Statistisk analys	12
Resultat.....	13
Diskussion.....	13
Slutsats	15
Behov av ytterligare studier	15
Tack!	15
Referenser	16
Bilaga 1. Bildkallelse - framsida.....	17
Bilaga 2. Bildkallelse - baksida.....	18

Förord

Uteblivanden från avtalad behandlingstid och sena återbud är ett stort problem för Folktandvården. Under 2015 registrerades 36 432 uteblivanden eller sena återbud fördelade på 30 811 individer*. Om man antar att varje besökstid som inte kunnat utnyttjas är 30 min motsvarar detta 18 216 behandlingstimmar. Förutom intäktsförlust och kostnader för Folktandvården innebär varje outnyttjad behandlingstid att patienter inte kunnat få behandling. Uteblivande och sena återbud är vanligast förekommande bland barn och ungdom samt unga vuxna men även ett ökande problem hos äldre (80+). Orsaken till att en patient lämnar återbud eller uteblir från avtalad behandling varierar naturligtvis men en orsak kan vara svårighet för patienten att förstå texten i den kallelse som Folktandvården skickar. Det är angeläget att utveckla och systematiskt testa kallelserutiner som minskar förekomsten av sena återbud och uteblivanden. Detta har uppmärksammats och adresserats av tre medarbetare i Centrum för Äldretandvård (CÄT): Madeleine Wertsén, Eva Sjöström och Catharina Hägglin. Samtliga har mycket lång klinisk erfarenhet från allmäntandvård och sjukhustandvård. I föreliggande rapport redovisar de en studie där bildstöd använts i samband med kallelse till tandvården. Förhoppningen är att resultaten skall inspirerar till en utveckling av Folktandvårdens kallelserutiner och bli en hjälp att minska antalet uteblivanden och sena återbud.

Göteborg 2016-06-16

Lars Gahnberg

Enhetschef

Centrum för Äldretandvård

Västra Götalandsregionen

Professor

Institutionen för odontologi

Sahlgrenska Akademin

Göteborgs Universitet

*) Odontologiskt bokslut 2015. Folktandvården Västra Götaland.

Sammanfattning

I Folktandvården i Västra Götalandsregionen är uteblivande ett stort problem som ständigt är föremål för diskussioner. Vi ville studera om en kallelse med bilder och enkel text skulle minska antalet uteblivanden till tandvården.

Vid Folktandvården i Vänersborg i Västra Götalandsregionen kallas föräldrar till 1-åringar till en tandsköterska för ett hälsosamtal och en munhälsobedömning av barnen. Den förebyggande vården är viktig då det gäller att tidigt uppmärksamma föräldrar på risker och att ge bra råd för att förhindra oral ohälsa. Under de år satsningen pågått har drygt hälften av de kallade föräldrarna kommit till besöket. Det kan finnas många orsaker till varför man uteblir. En sådan orsak kan vara läsförståelse. Läsförståelse kan påverkas av faktorer som socioekonomisk status, resurser i hemmet, läsvanor och språklig och kulturell bakgrund. För vissa grupper, till exempel med funktionshinder, är behovet av en lättläst text särskilt stort. Målsättningen med denna studie var därför att undersöka om kallelse med bild och enkel text ökar föräldrarnas närvaro vid hälsosamtal och munhälsobedömningar av 1-åringar på Folktandvården i Vänersborg jämfört med kallelse med enbart text.

I studien användes två typer av kallelse, dels den textkallelse som använts på kliniken i flera år och dels en ny kallelse med bilder och enkel text. Alla föräldrar till 1-åringar skrivna i upptagningsområdet kallades för att tillsammans med sitt barn komma på ett hälsosamtal och en munhälsobedömning till en tandsköterska på Folktandvården i Vänersborg. Datasamlingen pågick mellan 2014-04-01 och 2014-12-31. Fördelningen av text- respektive bildkallelse slumpades genom att varannan förälder på kallelselistan fick textkallelse och varannan bildkallelse. Det registrerades vilka föräldrar som kom, uteblev eller ringde återbud.

Totalt skickades 182 kallelser varav 91 med enbart text och 91 med bild och enkel text. Arton föräldrar till 1-åriga barn exkluderades ur analysen. Tio av dessa hade lämnat återbud på grund av att de varit på hälsosamtal och munhälsobedömning med annat barn tidigare. De övriga åtta ringde återbud av andra anledningar (t.ex. flyttat, gick privat, var utomlands, redan varit med sin 1-åring på annan klinik). Av de 164 föräldrar som blev kvar hade 84 (51 %) fått bildkallelse och 80 (49 %) textkallelse. Statistiskt signifikant fler av de föräldrar som fick bildkallelse kom till 1-års informationen, 75 % jämfört med 59 % av de som fått textkallelse

Resultatet av denna studie visar att en kallelse med lättolkade bilder och en enkel förklarande text kan öka närvaron av föräldrar och barn vid hälsosamtal och munhälsobedömning av 1-åringar.

Abstract

A Public Dental Clinic in the city of Vänersborg in Region Västra Götaland, Sweden, invites the parents of one-year-old children to talk about oral health and to be given an oral health assessment of the child by a prophylactic dental assistant. Preventive care is important in order to alert parents to risks and give advice to prevent oral health problems. During the years before the study just over 50 % of the parents came to the meetings. There may be many reasons why people fail to attend. One such reason could be reading skills. Factors such as socioeconomic status resources at home, reading habits and linguistic and cultural background affect the ability to understand a text to varying degrees. The need an easily readable text is especially great for groups with special needs. The aim of this study was to investigate whether an invitation letter with pictures and a simple text would increase the attendance of parents of one-year-olds at a visit for health talks and an oral health assessment of the child, compared with a letter with text only.

Two types of invitation letter were used in this study, the old letter used for many years and a new letter consisting of easily interpreted pictures accompanied by a simple text. All one-year-olds registered in the catchment area and their parents received a letter of invitation to a visit to a dental assistant for health talks and an oral health assessment of the child. Data collection was performed between 2014-04-01 and 2014-12-31. The distribution of the invitation letter was randomised so that every second recipient got a letter with text and every second a letter with pictures and text. It was recorded in a register whether the children came to the visit, failed to appear or the parents phoned cancel.

In total, 182 notifications were sent, 91 with text only and 91 with pictures and text. Eighteen parents were excluded from the analysis. Ten of these phoned to decline participation as they had attended the clinic for health talks and an oral health assessment earlier with other children in the family. The remaining eight cancelled for various reasons (e.g., had moved, was abroad, had private dental care and had already attended a health talk with the child in another municipality). The results for the remaining 164 recipients were analysed. Letters with pictures had been sent to 84 (51 %) families and 80 (49 %) families had received a letter with text only. Of the parents who were called with a letter with pictures, statistically significantly more parents attended the health talks and the oral health assessment, 75 % compared to 59 % of those who received a letter with text only.

The results of this study show that a letter with easy-to-interpret images and a simple explanatory text can increase the attendance rate of parents of one-year-olds at visits for health talks and oral health assessments of the children.

Bakgrund

Uteblivande i tandvården

I Folktandvården i Västra Götalandsregionen är uteblivande till tandvårdsbesök ett stort problem som ständigt är föremål för diskussioner. Många förbättringar har införts som t ex sms-påminnelser vilket har minskat antalet uteblivanden. Det finns dock fortfarande behov av nya arbetssätt för att ytterligare minska uteblivandefrekvensen.

Via en kontakt med Mun-H-Center, nationellt kunskapscenter för ovanliga diagnoser, i Folktandvården, Västra Götalandsregionen, fick vi veta att deras patienter med oftast svår funktionsnedsättning kallades till kliniken med enkel text och förklarande bilder. På Mun-H-Center upplevde man att detta hade minskat antalet återbud och uteblivande. De ritade bilderna kom från DART, ett kommunikations- och dataresurscenter för personer med funktionsnedsättning vid Sahlgrenska Universitetssjukhuset, och deras Kom-hit projekt. Detta projekt syftar till att sörja för barns rätt till kommunikation, ökad aktivitet och delaktighet under besök i sjukvård och tandvård. Utifrån denna kunskap väcktes vårt intresse att studera om en kallelse med bilder skulle minska antalet uteblivanden till tandvården.

Kallelse av 1-åringar

Vid Folktandvården, Västra Götalandsregionen, kallas föräldrar till 1-åringar till ett hälsosamtal och en munhälsobedömning hos en tandsköterska. Som testsituation för att prova kallelse med bild respektive text valdes kallelsen av 1-åringar vid Folktandvården i Vänersborg.

Folktandvården i Vänersborg har kallat föräldrar till 1-åringar via en egenformulerad skriftlig kallelse. Många föräldrar hörsammar kallelsen, medan drygt hälften av föräldrarna uteblir till besöket. För att förbättra närvaron genomförde kliniken för ett par år sedan en förändring där man istället för att kalla till ett enskilt hälsosamtal, beslutade att kalla fler föräldrar till varje tillfälle trots att detta stred mot gängse rutiner inom Folktandvården i Västra Götalandsregionen. Data från Folktandvårdens journalsystem T4 visar att antalet 1-åringar som var registrerade på kliniken i Vänersborg under perioden 2013-04-01 till 2014-03-31 varierade mellan 336 och 363. Av föräldrarna till dessa hörsammade 182 kallelsen. Det innebär att ungefär hälften kom till munhälsobedömningen. Bortfallet var stort och det fanns anledning att försöka öka deltagandet.

Det kan finnas många orsaker till varför man uteblir från besöket. Tidigare besök på kliniken kan ha givit negativa erfarenheter. Föräldrar med annan kulturell bakgrund kan sakna vana att gå till tandvården annat än vid akuta besvär. Eftersom barnen är små och nyligen fått de första tänderna kan det vara svårt att förstå nyttan och syftet med besöket. En annan möjlig orsak kan vara att föräldrarna är tandvårdsrädda och därför undviker kontakt med kliniken. Kanske kan det vara svårt att läsa igenom och förstå texten i kallelsen. Innehållet skall vara tydligt och locka till att läsa vidare men även mottagarens läsförståelse kan ha en stor betydelse.

Läsförståelse

För att kunna delta i dagens samhälle krävs att man kan läsa och förstå en text. För att förstå en text krävs att läsaren känner igen skrivna ord och dess betydelse s.k. avkodning. Därefter sker en tolkning av det skrivna s.k. språkförståelse. Det är samspelet mellan dessa två komponenter som ger god läsförståelse [1]. Fredriksson och Taube diskuterar med utgångspunkt från ett flertal stora undersökningar ett antal förhållanden som påverkar läsförståelsen. Faktorer som

socioekonomisk status, resurser i hemmet, läsvanor och språklig och kulturell bakgrund påverkar i olika grad möjligheten att förstå en text. För vissa grupper är behovet av en lättläst text särskilt stort [2]. Detta gäller till exempel för personer

- som håller på att lära sig läsa
- med lässvårigheter, dyslexi
- med varierande grad av koncentrationsstörningar
- med neuropsykiatriska störningar
- med utvecklingsstörning
- med låg utbildning och bristande läserfarenhet
- med annan språklig och kulturell bakgrund

Sverige deltog 2013 i en internationell undersökning av vuxnas färdigheter, Programme for the International Assessment of Adult Competencies (PIAAC) [3]. Undersökningen samordnas av Organisation for Economic Cooperation and Development (OECD). Den genomfördes för att ge information om huruvida vuxna i åldrarna 16–65 år har de förmågor som behövs i samhället och hur de används hemma och på arbetet. De deltagande personernas färdigheter i att läsa och räkna skattades på en skala från 0-500. Även förmågan att lösa problem med hjälp av informationsteknologi bedömdes. Rapporten innehåller bl.a. följande slutsats: ”Samtidigt som Sverige ligger bra till i den internationella jämförelsen, finns det en ganska stor andel av den svenska befolkningen som ligger på en låg nivå inom de olika kunskapsområdena. I denna grupp ingår dels många med kort utbildning och dels många utrikesfödda. Det finns en risk att grupperna med låg kunskapsnivå har sämre möjligheter att delta aktivt i arbetslivet och i samhället.” I ljuset av detta är det viktigt att Folkvandvården skapar kallelser som alla mottagare kan förstå. Skulle en bild som komplement till en enkel och lätt text underlätta för läsaren?

Hur läser vi text och bild?

Läsning är ett sammansatt skeende som bygger på en mängd faktorer som läskunskap, textens utformning och individuella egenskaper som livssituation, intressen och kulturella mönster. Ett sätt att påvisa hur läsning går till är att fastställa hur ögonen rör sig över en sida med text, s.k. eye-tracking. Metoden är över hundra år gammal, men har förändrats och utvecklats. Under de senaste 15 åren den börjat tillämpas i allt högre utsträckning i studier av tidningsläsning. Idag använder man vanligen någon av fem olika sätt att mäta ögonrörelser [4]. Metoden berättar hur människor läser, men ger inget svar på varför man läser på ett visst sätt eller hur mycket man förstår och uppfattar. För att få denna information måste studierna kompletteras med intervjuer av läsarna. Eye-tracking ger information om vad som uppmärksammas och vilka strategier som används för att söka information.

Vid läsning har ögat två slags rörelser; fixering och sackader. Vid fixering är blickpunkten förhållandevis stilla. Vid sackader ”hoppas” ögat från en fixering till en annan. Det är enbart under fixering som ögat fångar upp information. Hjärnan ställer samman de olika bilderna från fixeringarna så att personen uppfattar en enhetlig bild. Genom åren har forskningen kommit fram till några överensstämmande slutsatser och utifrån dessa talar man om vissa läsmönster. I Sverige läser vi från vänster till höger och ungefär 300 ord per minut beroende på hur svår texten är [5]. Högfrekventa småord fixeras nästan inte alls, medan innehållsord alltid fixeras. Vid varje fixering kan inte mer än två till tre korta ord, cirka 10 bokstäver, identifieras. Blicken fixeras på vissa bokstäver i orden. Läsningen påverkas också av textmässiga och typografiska variabler. Till exempel är det svårare att läsa långa meningar än korta och dålig kvalitet på trycket påverkar negativt. Även storleken på bokstäver och läsavstånd har betydelse [4].

En bild utforskas genom ett stort antal fixeringar i snabb följd [6]. Kända eller lätta bilder kräver färre fixeringspunkter än okända och svårtolkade. Att uppfatta vad en bild föreställer tar bara några sekunder, men att läsa den text som beskriver bildens innehåll tar betydligt längre tid att läsa. Bilder anses därför vara omedelbara [7].

Samspel mellan text och bild

En bra kombination av text och bild förstärker informationen när det intellektuellt språkliga kombineras med det känslomässiga visuella [8,9].

Men för att öka förståelse måste ord och bild ha en tydlig koppling. Om läsaren inte är förtrogen med vad bilden visar blir den heller inte ett stöd för texten [2]. För information och i pedagogiska sammanhang skall samspelet mellan text och bild ske i harmoni dvs. text och bild ska säga ungefär samma sak. Vid nyhetsförmedling eller i reklam söker man istället disharmoni för att skapa nyfikenhet. Vanligen är synminnet bättre utvecklat än det verbala vilket gör att sammankopplingen av text och bild ger bättre effekt på inläring och minne.

I boken ”Samspel mellan text och bild” skriver Bo Bergström att bilden har en visuell kraft som enbart text saknar, men bör vara så enkel som möjligt för att inte ge för många tolkningsmöjligheter. Enligt Bergström är det tveklöst så att bilden eller illustrationen är viktigast för att intressera, beröra och påverka. En bild kan tolkas på olika sätt beroende på kultur, religion eller andra faktorer som t ex. erfarenheter, minnen, kunskap, förväntningar eller fördomar. Vid val av bild erhålls det bästa resultatet om valet sker på grundval av det budskap som förmedlas och inte för att det är en spännande eller rolig bild [8].

Syfte

Huvudsyftet med denna studie är att undersöka om kallelse med bild och enkel text minskar uteblivande till tandvården jämfört med kallelse med enbart text.

Förväntat resultat

Resultaten från denna studie kan skapa underlag för att förbättra och tydliggöra innehållet i kallelser till tandvård inom Folktandvården i Västra Götalandsregionen i områden med hög uteblivande frekvens eller där en stor del av befolkningen inte har svenska som modersmål. Minskat uteblivande medför mindre administrativt arbete med påminnelser, nya kallelser och ger minskad outnyttjad tid i tidböckerna. Detta medför en positiv inverkan på klinikens ekonomi. Om fler föräldrar kommer med de små barnen till munhälsobedömningen kan munvården och munhälsan förbättras långsiktigt. Kontakten med tandvården blir en naturlig och självklar del för att bevara en god munhälsa. Detta i sin tur minskar risken för vårdkrävande insatser och försämrad livskvalitet.

Material och metod

Kallelser

I studien användes två typer av kallelser, dels en textkallelse och dels en ny kallelse med bilder och enkel text (bil. 1). Textkallelsen avviker från den som rekommenderas inom Folktandvården Västra Götaland genom att föräldrar och 1-åringar kallas i grupp. Det framgår inte heller att det i besöket ingår en munhälsobedömning.

För att få en uppfattning om hur lätt eller svår en text är att läsa kan ett läsbarhetsindex användas. Det finns många olika index, men i Sverige används framför allt LIX (ref LIX). Indexet bygger på medeltalet ord per mening och andelen ord med fler än 6 bokstäver och uttrycks i procent (fig.1). (<http://lix.se/index.php>). En körning i www.lix.se visade att textkallelsen hade ett läsbarhetsindex på 36 vilket betyder att den klassificeras som lättläst (Fig 1).

Tolkning	
< 30	Mycket lättläst, barnböcker
30 - 40	Lättläst, skönlitteratur, populärtidningar
40 - 50	Medelsvår, normal tidningstext
50 - 60	Svår, normalt värde för officiella texter
> 60	Mycket svår, byråkratsvenska

Fig. 1 Tolkning av läsbarhetsindex LIX enligt <http://lix.se/index.php>

Bildkallelsen byggdes upp med bilder till vänster på brevsidan och en kort förklarande text till höger. Urvalet av bilder var dels tecknade bilder från DART och dels foton som illustrerade texten på ett enkelt sätt. Foto på kliniken exteriör valdes för att ge en igenkännande bild av byggnaden man skulle besöka. Ett foto av den personal som man skulle träffa på kliniken ansågs som en inbjudande och personlig gest i kallelsen. Texten i bildkallelsen har inte kunnat testas i LIX då den även innehåller bilder.

Urval och Procedur

Alla föräldrar till 1-åringar skrivna i upptagningsområdet kallades för att tillsammans med sin 1-åring komma på munhälsobedömning hos en tandsköterska på Folktandvården i Vänersborg. Datainsamlingen pågick mellan 2014-04-01 och 2014-12-31. I Vänersborgs kommun är 12 % utrikesfödda. De två största invandrargrupperna är romer och somalier. Andelen med eftergymnasial utbildning i Vänersborg är något lägre jämfört med riket i övrigt [10].

Fördelningen av text- respektive bildkallelse slumpades genom att varannan förälder på kallelselistan fick textkallelse och varannan bildkallelse. I ett Excel ark noterades vilka föräldrar som kom, uteblev eller ringde återbud. Skälet för återbudet noterades. För de som uteblev noterades om de senare hörde av sig själva och om de därefter kom eller uteblev.

Statistisk analys

Fördelning anges i frekvenser och procent. För jämförelse av andelar mellan grupper användes Chi-square test (χ^2). P-värde < 0.05 valdes som gräns för statistisk signifikans.

Resultat

Totalt skickades 182 kallelser varav 91 var textkallelse och 91 var bildkallelse.

Arton föräldrar till 1-åriga barn exkluderades därefter ur analysen. Orsaken för tio av dessa var att de valde att inte delta eftersom de varit på ett hälsosamtal med ett annat barn tidigare. De andra åtta som ringde återbud angav skäl såsom att de gick i privat tandvård, hade flyttat, var utomlands, ville vänta eller redan hade varit med sin 1-åring på annan klinik. Av de 18 som exkluderats hade elva fått textkallelse och sju bildkallelse.

Av de 164 föräldrar till 1-åringar som blev kvar hade därmed 84 (51%) fått bildkallelse och 80 (49%) textkallelse. Av dessa infann sig 110 föräldrar (67%) med sina 1-åringar till ett hälsosamtal samt en munhälsobedömning av barnet. I tabell 1 redovisas fördelningen text- respektive bildkallelse i relation till om föräldrarna och barnet infann sig eller uteblev. Det var statistiskt signifikant vanligare att föräldrarna kom till besöket om de fått en bildkallelse (tabell 1).

Tabell 1. Fördelning utifrån text- respektive bild-kallelse i relation till om föräldrar kom för munhälsobedömning/hälsosamtal eller uteblev.

Tandvårdsbesök vid 1 år	Textkallelse		Bildkallelse		χ^2	p-värde
	Antal	%	Antal	%		
Kom	47	58.8	63	75.0	4.8	0.027
Uteblev	33	41.3	21	25.0		
Totalt	80	100	84	100		

Bland de 110 föräldrar som infann sig till besöket hade 20 lämnat återbud och fått ny tid som de sedan infann sig till och två hade uteblivit men själva ringt för ny tid som de kom till. Av dessa 22 föräldrar hade 12 fått textkallelse och 10 bildkallelse.

Av de 54 som uteblev var fördelningen utifrån typ av uteblivande och text- respektive bildkallelse:

- 42 hörde inte av sig alls (25 textkallelse, 17 bildkallelse)
- 11 ringde återbud och fick ny tid som de uteblev ifrån (7 textkallelse, 4 bildkallelse)
- 1 uteblev men ringde för ny tid och uteblev från den också (1 textkallelse)

Diskussion

Resultatet av denna studie visar att en kallelse med bild och en enkel förklarande text kan öka närvaron av föräldrar med 1-åringar vid ett besök på tandkliniken för ett hälsosamtal och en munhälsobedömning av barnet.

Vid val av bilder, tecknade eller fotografier, till en kallelse är det viktigt att bedöma huruvida mottagaren förstår bilden [11]. Även om det finns stora språkliga brister ger bilden en möjlighet att kommunicera. Förmågan att tolka symboler varierar och ibland är det en nackdel om bilden är för specifik. Bilden bör vara generaliserbar så att den som ser den inte låser sig vid en tolkning. Ibland är det emellertid bättre med en specifik bild med tydlig information. Vi valde

därför fotografier av huset där kliniken finns och av den tandsköterska som skulle hålla i hälsosamtalet med 1-åringarnas föräldrar samt göra munhälsobedömningen på barnet.

Ett foto på den personal som skall närvara vid besöket blir mer personligt. Kanske känner man sig mer välkommen när man har ett ansikte på den som väntar på en. Möjligen kan det även innebära att det är svårare att utebli. Om det är olika personer som håller i munhälsobedömningen och hälsosamtalet är det en fördel att välja en tecknad generell bild istället för ett foto eftersom de som kommer till mötet kan bli förvirrade om de möter en helt annan person än den som finns på fotot.

För övrig bildinformation valde vi tecknade bilder för att illustrera den åtföljande texten. För äldre personer, där synen kan vara påverkad, kan det vara bra att tänka på att ha ordentlig kontrast i bilden. Även typsnitt och storlek på texten har betydelse för hur lätt den kan läsas. För vissa patientgrupper är det viktigt att det finns en ram runt bilden så att den är tydligt avgränsad. Detta gäller t ex personer med autism. I denna studie har vi inte studerat hur mottagaren uppfattar bilden och inte heller om texten är tillräckligt tydlig.

Bildkallelsen skickades generellt till alla föräldrar och inte till selekterade grupper med språkproblem, låg utbildningsnivå eller ”begåvningshinder” och ändå visade det sig fungera. En möjlighet är att bildkallelsen var något nytt och därför skapade nyfikenhet vilket kan ha bidragit till det goda resultatet. En annan tanke är att en bildkallelse som skickas ut generellt i en population skulle kunna ses som ”barnslig” och på sikt leda till lägre deltagande. Longitudinella studier behövs för att belysa om dessa synpunkter kan påverka resultatet.

Studiens bildkallelse innehöll mer information än textkallelsen. Föräldrarna och barnet fick t.ex. en bild av den person man skulle träffa och fick även reda på att de kunde få tolk om så önskades samt att det i besöket ingick en individuell munhälsobedömning av barnet. Denna utökade information kan ha påverkat det positiva resultatet för bildkallelsen och bör undersökas vidare i en ny studie där båda kallelserna har ett liktydigt innehåll.

Under perioden innan studien (2013-04-01 till 2014-03-31) kom ungefär hälften av föräldrarna till besöket. Under denna tid användes samma textkallelse som i denna studie. Under projekttiden var närvaron högre inte enbart för de som kallades med bild och text (75 %) utan även för de som endast fick textkallelse (59 %). Orsaken till den högre närvaron vid textkallelse i denna studie jämfört med perioden innan beror troligen på att föräldrar som hörde av sig och inte ville ha tid exkluderades i den statistiska analysen i denna studie. Om dessa hade tagits med i beräkningen hade andelen som deltog vid besöket blivit i nivå med deltagandet under året innan.

Personalen vid BVC är informerade om att alla 1-åringar kallas till tandvården och vidarebefordrar troligen detta till föräldrarna. Sedan 2008 skickas ett munhälsopakets ut till alla barn som är 6 månader. Det innehåller en tandborste, tandkräm och en informationsfolder i vilken det framgår att barnet som 1-åring kommer att kallas till folktandvården för en munhälsobedömning och ett hälsosamtal. Någon särskild marknadsföring inriktad på små barn har inte gjorts varken före eller under den aktuella studietiden. Närvaron vid andra evenemang har heller inte förändrats från tiden före till under studien.

Resultatet skulle kunna användas vid kallelse till tandvård inom Folktandvården i Västra Götalandsregionen i områden med hög uteblivandefrekvens, där en stor del av befolkningen inte har svenska som modersmål eller för att underlätta för äldre som kan vara i behov av större

text, tydligare tidsangivelse och telefonnummer. Minskat uteblivande medför mindre administrativt arbete med påminnelser, nya kallelser och ger minskad outnyttjad tid i tidböckerna.

Slutsats

Kallelse med lättolkade bilder och en enkel förklarande text kan öka närvaron av föräldrar med 1-åringar vid munhälsobedömning och hälsosamtal.

Behov av ytterligare studier

Resultatet i studien är intressant men för att kunna dra några slutsatser om hur väl bildkallelse generellt sett skulle fungera i befolkningen krävs longitudinella studier med både kvalitativ och kvantitativ ansats.

- Det behövs ytterligare studier som undersöker om bildkallelse minskar uteblivandefrekvensen i andra patientgrupper t.ex. bland äldre. Ett problem för Folktandvården i Västra Götalandsregionen är bl. a att många äldre revisionspatienter tappar kontakten med tandvården. Då det i denna grupp kan finnas många som har hög risk för oral ohälsa är det angeläget att minska andelen som släpper kontakten med tandvården. Andra grupper som kan vara intressant att studera är grupper med låg utbildning, annan kulturell bakgrund eller som inte har svenska som första språk.
- En annan angelägen framtida studie är att undersöka hur kallelse med text och bild uppfattas av mottagaren. Kanske delar av Folktandvårdens patienter tycker att en kallelse med enkel text i kombination med bild är nedvärderande och kan uppfattas som barnslig. Det vore intressant att undersöka hur man uppfattar bild respektive textkallelse utifrån t.ex. ålder, utbildningsnivå och språklig bakgrund.
- I ytterligare en studie skulle urvalet av bilder med tillhörande text kunna bedömas av brukarna utifrån vilket budskap de förmedlar och vilken information som man saknar eller som är överflödigt i informationen.

Tack!

Vi vill tacka Åsa Mogren på Mun-H-Center som med sin entusiasm inspirerade oss till att genomföra denna studie.

Dessutom vill vi tacka Anita Alm, Inger Stenberg, Ewa Nyström, Lars Gahnberg på Hälsoodontologiska enheten i Västra Götalandsregionen som granskat rapporten och kommit med värdefulla synpunkter.

Slutligen vill vi tacka våra externa granskare Klinikcheferna Sigrid Nilsson, Folk tandvården Vänersborg, Mina Mehrpour, Folk tandvården Angered och Lidia Strömsten, Folk tandvården Hjällbo.

Referenser

1. Fredriksson U, Taube K (2012); *Läsning, läsvanor och läsundersökningar*. Lund Studentlitteratur.
2. Lundberg I, Reichenberg M (2009); *Vad är lättläst?* Specialpedagogiska institutet
3. Regeringskansliet, SCB, enheten för utbildning och arbete; *Den internationella undersökningen av vuxnas färdigheter*. URN:NBN:SE:SCB-2013-A40BR1302_pdf. www.scb/statistik (Hämtad 2015-12-10).
4. Duchowski A (2007); *Eye Tracking Methodology: Theory and Practice*. Springer Science and Business Media.
5. Lundberg I (1982); *Läsprocessen i ljuset av aktuell forskning*. Stockholm: Skolöverstyrelsen, Byrån för pedagogiskt forsknings- och utvecklingsarbete.
6. Pettersson R (1993); *Visual information*. Englewood Cliffs. NJ: Educational Technology Publications.
7. Pettersson R (2001); *Trovärdiga bilder*. Styrelsen för psykologiskt försvar. ISBN 91-1401-2383.
8. Bergström B (2010); *Samspel text och bild*. Carlsson Bokförlag. ISBN 978 91 7331 292 9.
9. E-delegationen; <http://webbriktlinjer.se/r/11-kombinera-skrift-med-ljud-bild-och-film/> (Hämtad 2016-03-08).
10. Vänersborgs kommun. *Kommunfakta*. SCB; <http://www.vanersborg.se/kommunpolitik/kommunfakta/befolkningarbetebyggande.4.52821050136a06aef5424f0b.html> (Hämtad 2016-03-10).
11. Bergström B; *Tänk inte bara bild. Tänk budskap!* www.johner.se/graphics/.../2014/.../Johner_Visuell_Kommunikation.pdf (Hämtad 2015-12-10)

Bilaga 1. Bildkallelse - framsida

Välkommen till Folktandvården Vänersborg

	<p>Folktandvården Vänersborg Kronogatan 14 462 30 Vänersborg</p>
	<p>Besökstid: _____</p>
	<p>Folktandvården har egen parkering på gården mitt emot vår huvudentré.</p>
	<p>Besöket kommer ta _____</p>
<p>TÄCKNINGEN FÖR DET HÄR FÖRFRÅGATÄRDET SKALL FÖLJAS AV EN FÖRSTÄMPLAD KOPPIERAD AV DENNA FÖRFRÅGATÄRDET. FÖRSTÄMPLAD KOPPIERAD AV DENNA FÖRFRÅGATÄRDET SKALL FÖLJAS AV EN FÖRSTÄMPLAD KOPPIERAD AV DENNA FÖRFRÅGATÄRDET.</p> <p>NAMNET PÅ BESÖKAREN</p> <p>FÖRSTÄMPLAD KOPPIERAD AV DENNA FÖRFRÅGATÄRDET</p> <p>DE BOKADEN FÖRSTÄMPLAD AV DENNA FÖRFRÅGATÄRDET</p> <p>HUR BOKADEN AV DENNA FÖRFRÅGATÄRDET SKALL FÖLJAS AV EN FÖRSTÄMPLAD KOPPIERAD AV DENNA FÖRFRÅGATÄRDET.</p> <p>ADRESSEN</p> <p>DE BOKADEN FÖRSTÄMPLAD AV DENNA FÖRFRÅGATÄRDET</p> <p>DE BOKADEN FÖRSTÄMPLAD AV DENNA FÖRFRÅGATÄRDET</p> <p>DE BOKADEN FÖRSTÄMPLAD AV DENNA FÖRFRÅGATÄRDET</p> <p>DE BOKADEN FÖRSTÄMPLAD AV DENNA FÖRFRÅGATÄRDET</p> <p>DE BOKADEN FÖRSTÄMPLAD AV DENNA FÖRFRÅGATÄRDET</p>	<p>Vi är tacksamma om du vill fylla i det medskickade frågeformuläret och ta med det till besöket.</p>
	<p>Du kommer att träffa tandsköterskan Ewa Sjöström</p>

Bilaga 2. Bildkallelse - baksida

	Vi träffas i grupp med föräldrar och barn.
	Visar och ge råd i hur man lättast borstar tänderna på ert barn
	Ger råd om vad man bör äta och dricka
	Kommer att göra en undersökning av ert barns tänder
	Behöver Ni tolk hör av er så bokar Vi en tolk
	Om Ni behöver ändra tiden eller lämna återbud ring oss snarast på telefonnummer: 010-441 94 70

Vänliga Hälsningar!
Folktandvården
Vänersborg

Kan bildkallelse minska uteblivande i tandvården?

I Folktandvården i Västra Götalandsregionen är uteblivande till tandvårdsbesök ett stort problem som ständigt är föremål för diskussioner. Många förbättringar har införts som t ex sms-påminnelser vilket har minskat antalet uteblivanden. Det finns dock fortfarande behov av nya arbetssätt för att ytterligare minska uteblivandefrekvensen.

Om annan utformning av kallelse till tandvård skulle minska antalet uteblivanden i tandvården har inte studerats. Mun-H-Center har använt sig av bildkallelse för att kalla sina patienter med sällsynta diagnoser. Med inspiration av detta beslutade vi att göra en studie med två olika typer av kallelser. Vi ville studera om antalet uteblivanden kunde minskas om patienterna kallades med bildkallelse istället för den vanliga textkallelsen.

Folktandvården har som mål att tidigt grundlägga goda vanor som befrämjar oral hälsa. Därför kallas alla föräldrar tillsammans med sina 1-åringar till en profylaxtandsköterska för munhälsobedömning och ett hälsosamtal om munhälsa. En skriftlig kallelse går ut till föräldrarna. Många hörsammar kallelsen, men nästan lika många uteblir från besöket. Denna 1-års kallelse till munhälsobedömning och ett hälsosamtal valdes som testsituation för de två typerna av kallelse.

Huvudsyftet med denna studie var därmed att undersöka om kallelse med bild och enkel text ökar närvaron av föräldrar och deras 1-åringar vid besök för munhälsobedömning och hälsosamtal vid Folktandvården i Vänersborg jämfört med kallelse med enbart text.

Vi som tagit fram rapporten är...

Ewa Sjöström, tandsköterska vid Folktandvården, Vänersborg och medarbetare i nätverket i CÄT, som är en del av Hälsoodontologiska enheten i Västra Götalandsregionen. Jag har under många år arbetat med förebyggande verksamhet till barn och deras föräldrar. Jag var med och utarbetade bildkallelsen och samlade därefter in all data.

Madeleine Wertsén, övertandläkare vid Specialkliniken för pedodonti och sjukhustandvård i Mölndal samt i styrgruppen i CÄT. Jag har varit projektledare för studien, varit med och utarbetat bildkallelsen och skrivit rapporten.

Catharina Hägglin, forskare/projektkoordinator vid CÄT och övertandläkare vid Specialkliniken för Sjukhustandvård/Oral Medicin på Odontologen. Jag har varit handledare samt analyserat data.