

Västra Götalandsregionen

1177.se - Nöjdhetsundersökning

2023

Öppna och inloggade, 1177.se

Författare:

Andreas Leifsson

Omvärlds- & marknadsanalytiker Inera AB

Andreas.leifsson@inera.se

www.inera.se

Innehållsförteckning

| Rubrik | | Sid |
|--|----|------------|
| • Sammanfattning | | 3 |
| • Analys – varför minskar nöjdheten på 1177.se | | 8 |
| • Bakgrund och syfte | | 14 |
| • Om undersökningen | 15 | |
| • Nöjdhetsindex – NKI | | 17 |
| • Övergripande 1177.se | | 26 |
| • Hittade du det du sökte eller lyckades du utföra det ärende du hade? | | 36 |
| • Öppna delarna inom 1177.se | | 48 |
| • Inloggat läge på 1177.se | | 43 |
| • Nyttoeffekt 1177.se | | 56 |
| • Bakgrundsdata | | 60 |



Sammanfattning

- Nationellt resultat

Nöjd kund-index (NKI) - Nationellt resultat

- NKI-mätningen 2023 för 1177.se redovisar separata NKI-värden för öppet och inloggat läge.
 - NKI-värdet för 1177.se i **inloggat läge** är **70**, vilket är en minskning från NKI 75 vid senast föregående mättillfälle år 2022. NKI-värdet på 70 är också det lägsta som hittills har uppmätts för inloggade tjänster, försämringen innebär att användarna rört sig från "mycket nöjda" till "nöjda".
 - NKI-värdet för de **öppna delarna inom 1177.se** är också **70**, även detta faller med fem punkter till en nivå som innebär att användarna anses vara "nöjda". Om 2021* undantas är årets resultat första gången som nivån "mycket nöjd" inte har uppnås.
- I NKI-mätningen 2023 användes en ny metod för insamling via länkar, dessa länkar innebar 27 gånger högre svarsbenägenhet jämfört med länkarna som användes 2021. Svarsbenägenheten 2023 var dock ändå endast hälften så hög som med pop-up enkäten som användes 2022, 2020 och tidigare. Eftersom insamlingsmetoden påverkar vilka som svarar* finns sannolikt en viss negativ effekt kvar gällande uppmätt nöjdhet. Denna bedöms dock, enligt normalfördelningsprinciper, som liten (1-2 indexpunkter). Det försämrade NKI-värdet är således säkerställt.

* Inför mätningen 2021 infördes nya regler som innebar att enkätundersökningar på den öppna delen av 1177.se med hjälp av pop-up inte kunde genomföras. Istället gjordes enkäten 2021 med fasta länkar på öppet läge i 1177.se. I insamlingen 2022 kunde vi fortfarande använda pop-up för den inloggade delen av 1177.se, samtidigt genomfördes en enkät på precis samma sätt som 2021. Därigenom kunde ett jämförelsetest göras vilket tydligt visade att enkätens exponering påverkar vilka som svarar, i betydelsen att när svarsbenägenheten minskar generellt ökar andelen missnöjda respondenter – och vice versa.

- Observera: I NKI-rapporten för 2023 har resultatet från 2021 års mätning exkluderats, orsaken är att mätmetoden 2021 gör att resultatet 2021 inte är jämförbart med andra mätningar. Försämringens 2021 berodde dock endast till ungefär hälften på mätmetod, resten hade att göra med missnöje kring hur Covid 19-relaterade ärenden skulle utföras på 1177.se.

Nöjd kund-index (NKI) forts.

- Beroende på vilket ärende användaren haft på 1177.se skiljer nöjdheten. Mest nöjda är de som loggat in för att ta del av *stöd och behandlingsverktyg* eller *hitta information om regler och rättigheter i vården och hur vården fungerar*. Minst nöjda är besökarna som använt *sökfunktionen för att hitta rätt vårdmottagning*. Skillnaderna i nöjdhet är ändå förhållandevis små då dessa endast varierar mellan NKI 68 och 73.
- Skillnaderna är dock större om man begränsar ärendena till området *Hitta information och råd om hälsa, sjukdomar och symtom* och tittar på utfallet per temaområde. Här är skillnaden hela 13 indexpunkter, där besökarna som vill ha information om *Allergier och överkänslighet* gav ett NKI på 76, medan dem som sökte information om *Njurar och urinvägar* endast gav ett NKI på 63. Jämförs dessa NKI-värden med hur stor andel av användarna som anger att de under besöket hittat den information som de sökte efter finns ett mycket tydlig samband. Missnöjde uppstår alltså inte oväntat främst när man inte lyckas utföra sitt ärende. Därför bör detta underlag kunna tjäna som en bra utgångspunkt när prioriteringar skall göras i samband med förbättringsinsatser.

Nöjdheten i olika målgrupper - två tendenser

1. Grupper som är mer ekonomisk sårbara tenderar vara mer nöjda med 1177.se.
 - Besökare som har lägre utbildning, inte arbetar heltid och de som inte äger sin egen bostad är generellt mer nöjda med 1177.se.
2. Grupper som känner osäkerhet kring egen hälsa eller misstro mot sjukvården är mindre nöjda med 1177.se.
 - De som har ett sämre eget hälsoläge, inte vet vad som bra för den egna hälsan eller som inte tror att de kommer att få den hjälp de behöver av sjukvården är generellt mindre nöjda med 1177.se.

Besök på 1177.se avlastar vården

- Av alla besökare på 1177.se säger 4,7 procent att besöket ersatte ett fysiskt vårdbesök, därutöver anger 1,4 procent att besöket ersatte en kontakt med nätläkare.
 - På årlig basis, med utgångspunkt i antal besök på 1177.se* innebär det 6,2 miljoner färre fysiska besök i vården och 1,8 miljoner färre ärenden hos nätläkare.
 - Andelen som anger att 1177.se ersatte ett vårdbesök har ökat sedan 2022, då 3,4 procent skulle besökt vårdmottagning och 0,9 procent en nätläkare om inte 1177.se hade funnits som alternativ.
- 54 procent av besöken på 1177.se sker istället för ett telefonsamtalsamtal till vården, varav 44 procent skulle ringt en vårdcentral eller liknande och 10 procent skulle ringt 1177.
- 71 miljoner samtal till vården kunde följaktligen undvikas 2022, om man utgår från besökssiffrorna för 1177.se.
 - *Självfallet är detta volymer långt över var som skulle kunna hanteras av vården. Kapacitetstak för inkommande samtal till vården hade skurit ner antalet inkomna samtal markant. Vad siffrorna dock visar är vad den enskilde tycker skulle motsvara besöket på 1177.se.*

* Utgångspunkten i beräkningen är enkätsvar i NKI-undersökningen och antalet årliga inloggnings på 1177.se. Hade utgångspunkten varit totalt antal besök på 1177.se skulle siffrorna blivit cirka 50 procent högre. Det finns argument både för och emot detta val, men att välja den försiktigare tolkningen väger över i detta sammanhang.



Analys – varför minskar nöjdheten på 1177.se

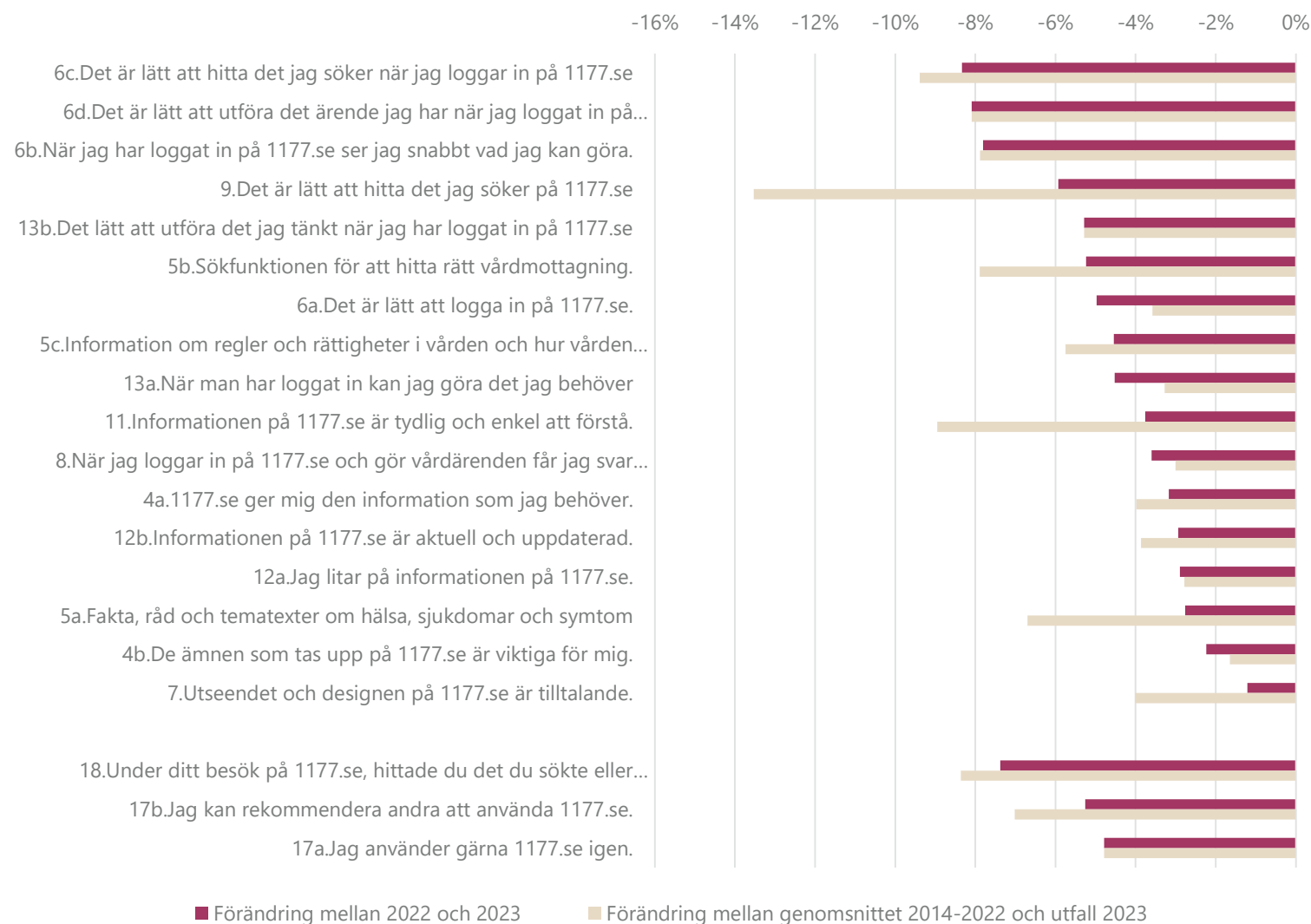
- Nationellt resultat



Analys - inledning

- På följande bilder presenteras en analys av hur man kan härleda orsakerna till de minskade NKI-värdena för 1177.se.
- Avsikten är att stödja arbetet med att förstå de djupare orsakerna till förändringen.
- Utgångspunkten är hur försämringen speglas i olika underfrågor och målgrupper samt vad dessa skillnader tyder på.

Identifiering av främsta förändringar

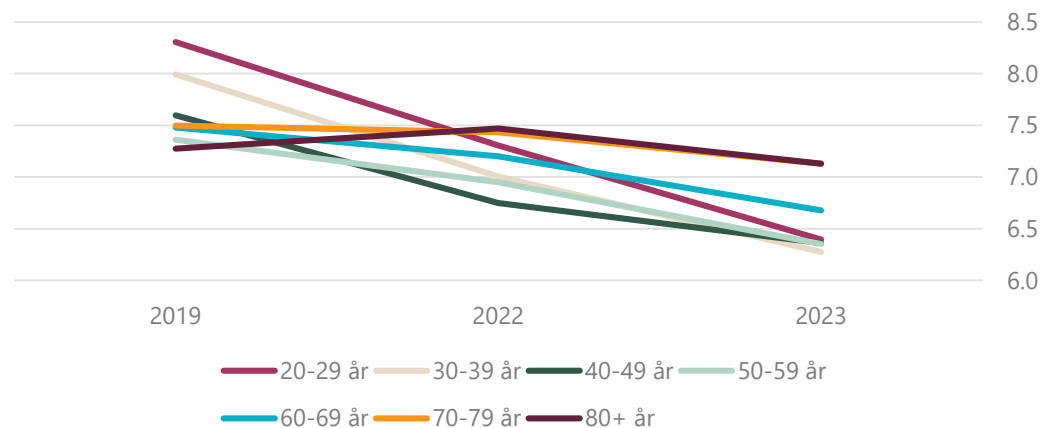


Inom vilka underfrågor är försämringen tydligast?

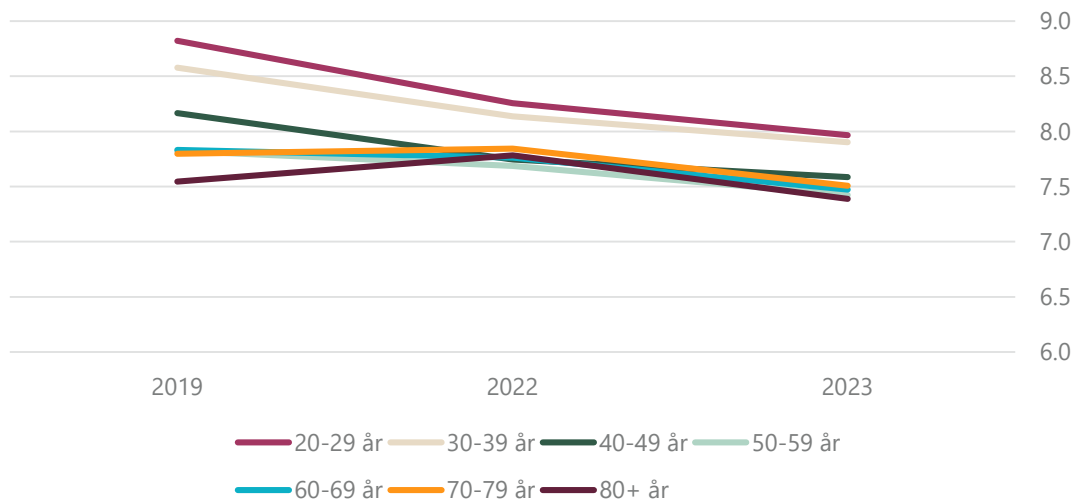
- Ser man på de olika återkommande delfrågorna i enkäten uppmäts försämringar i samtliga fall. Det finns dock stora skillnader.
- Diagrammet är sorterat på förändringar mellan 2022 och 2023. De klart största försämringarna finns inom ämnesområdet navigering/översiktlighet, främst gällande den inloggade delen av 1177.se (fråga 6 c, d och b).
- Jämför man under en längre tidshorisont framträder nedgången för samma tema tydligare gällande den öppna delen av 1177.se (fråga 9 och 11, dessa frågor specialstuderas i kommande bilder).
- Den tydliga försämringen, under det senaste året, för andelen som hittar det som eftersöktes (fråga 18) är rimligen åtminstone delvis en direkt konsekvens av försämringen i navigering/översiktlighet. Denna fråga (18) har också en mycket tydlig koppling till det totala NKI-värdet, dvs. den upplevda nöjdheten med tjänsten. Förbättringar i navigering/översiktlighet är därför eftersträvansvärda framöver.

Analys av minskad nöjdhet på 1177.se

Det är lätt att hitta det man söker på 1177.se



Informationen är tydlig och enkel att förstå



Hur ser försämringen i navigering/översiktlighet ut per åldersgrupp?

- En granskning av två av frågorna i enkäten som historiskt utvecklats mest negativt kan ge ytterligare ledtrådar till varför nedgången i NKI har inträffat.
- Det som framträder när en jämförelse görs är att försämringen är mycket tydligare bland yngre och medelålders, än bland äldre.
- På frågan "Det är lätt att hitta det man söker på 1177.se" har de två äldsta åldersintervallen gått från att vara minst respektive tredje minst nöjda 2019 till att bli klart mest nöjda, relativt övriga åldersintervall år 2023.
- På frågan "Informationen är tydlig och enkel att förstå" har samma åldersintervall gått från att ligga 0,5 punkter under genomsnittet till att endast hamna marginellt under detsamma.
- Detta betyder att försämringen i utfallet på dessa båda frågor beror på yngre och medelålders användare.

Större andel äldre användare har dämpat försämringen.

Andel av besvarade enkäter per åldersgrupp



Större andel äldre användare dämpade NKI-minskningen

- Försämringen på frågorna på föregående bild är alltså mindre för äldre, samtidigt har de äldre blivit mer frekventa användare av 1177.se, vilket visas av att en större andel av enkätsvaren inkommit från denna grupp.
 - Andelen av samtliga enkätsvar som inkommit från dem upp till 49 år har nästan halverats sedan 2019, samtidigt som gruppen över 60 år nästan har fördubblats.
- De äldre användarnas ökade tyngd i enkätresultatet gör därför att försämringen hade varit ändå större om åldersfördelningen varit oförändrad mellan 2019-2023.
- *Man hade kunnat tänka sig att den minskade nöjdheten kunde kopplas till att äldre besökare med lägre webbvana ökat sitt användande - och att de med låg webbvana anser att det är svårare att hitta och förstå. Så är dock inte fallet, resultatet visar tvärtom den motsatta relationen, eftersom nöjdheten hade fallit ändå mer om de äldre inte hade blivit relativt större användare av 1177.se.*
 - Därmed kan man utesluta förändringar i användarnas åldersstruktur som förklaring till försämringarna.

Slutsats och diskussion

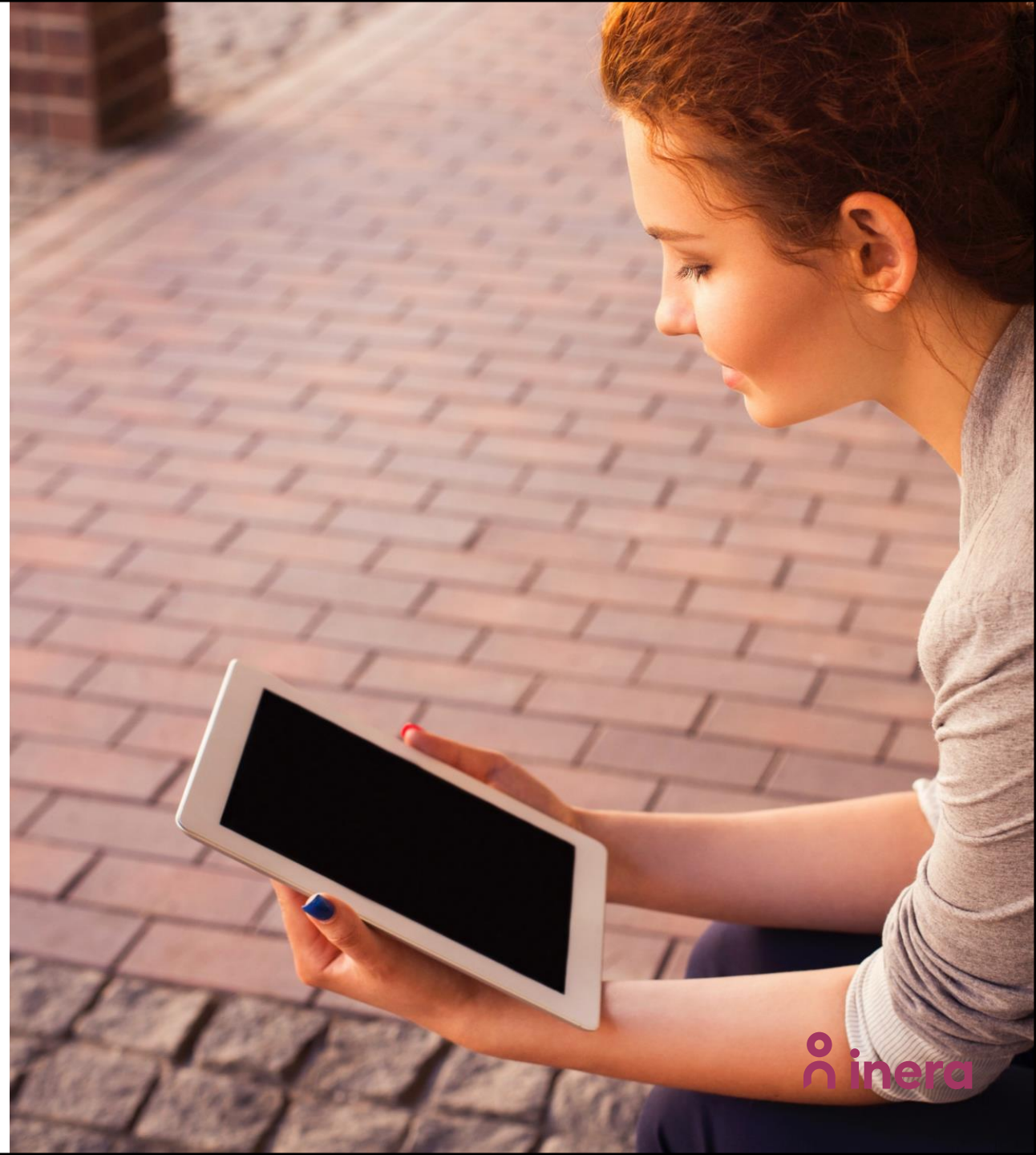
- Slutsatsen av analysen är att en viktig förklaring till det försämrade NKI-värdet finns inom området navigering/översiktighet.
- 1177.se behöver därför utreda vad som har förändrats i navigering/översiktighet under senaste året/åren, för att därigenom identifiera vad som orsakat försämringen. I denna analys behöver utgångspunkten vara att det snarare är bland yngre och medelålders och därigenom mer vana webbanvändare där nöjdheten minskat mest. Det betyder att det inte nödvändigtvis handlar om att det har blivit för komplicerat att navigera eller få översikt. Det kan lika gärna, exempelvis, handla om att sökvägarna gör det för långsamt att röra sig mellan avsnitten. Detta skulle kunna vara något som mer vana webbanvändare stör sig mer på än ovana.
- En annan utgångspunkt i denna utvärdering skulle kunna vara skillnaderna i nöjdhet och framgång i informationssökningen mellan de olika temaområdena inom *Hitta information och råd om hälsa, sjukdomar och symtom*. Finns det några förklaringar som har att göra med navigering/översiktighet som förklarar dessa skillnader? Kan det handla om att förväntad information finns på oväntat ställe, eller är förklaringen att efterfrågad information helt saknas?

Bakgrund och syfte

- 1177 är Sveriges samlingsplats för information, råd och tjänster inom hälsa och vård. Invånarna kan besöka 1177.se, logga in för personliga e-tjänster och ringa 1177 för sjukvårdsrådgivning. 1177 är ett samarbete mellan alla Sveriges regioner. På uppdrag av regionerna förvaltar och utvecklar Inera AB varumärket och de olika tjänsterna inom 1177.
- På 1177.se kan man läsa om sjukdomar, behandlingar, regler och rättigheter. Här kan man också hitta kontaktuppgifter till vårdmottagningar och logga in för att kontakta vården. På 1177.se finns både nationell och specifikt regional information.
- Syftet med den här mätning är att få mer kunskap om vad invånarna tycker om 1177.se⁷ samt vilka kvalitetsaspekter som är viktigast för invånarna. Resultatet kommer att användas för att utveckla webbplatsen.

Om undersökningen

- Målgruppen är invånare som besöker 1177.se, både de som endast besöker de öppna delen och de som loggar in.
- Datasamlingen har gjorts genom enkätlinkar på den öppna och inloggade delen av 1177.se, mätperioden är 24 november- 22 december 2023. Totalt insamlades 64 482 enkätsvar.
- I rapporten görs jämförelser 2014-2022.
- Undersökningen har genomförts av Inera.



Insamlingsmetodik

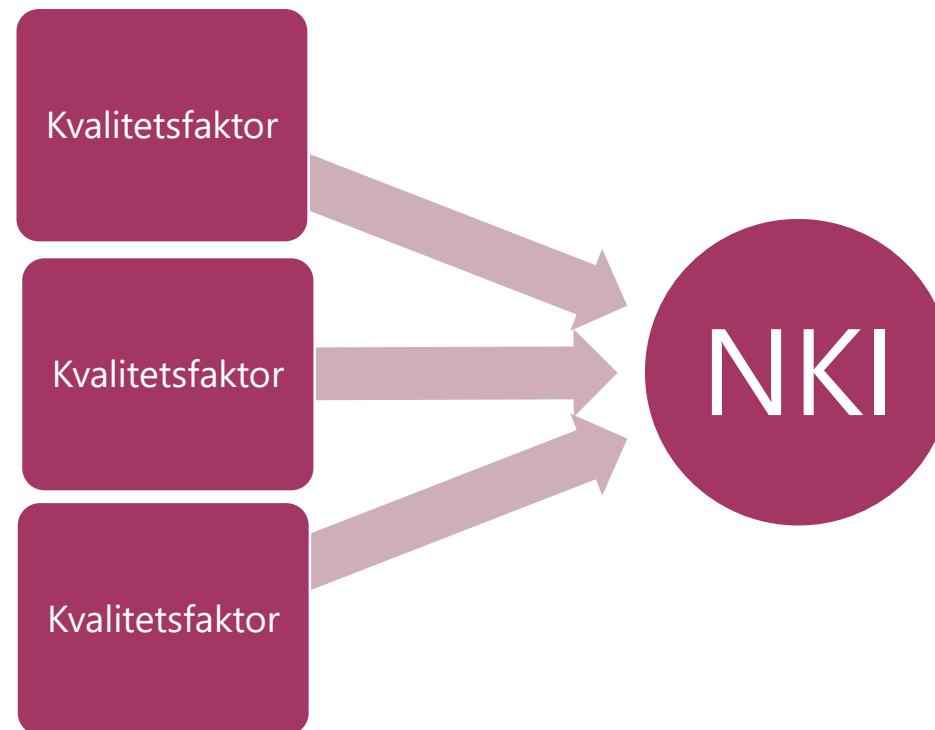
- 2021 och 2022 insamlades samtliga respektive delar av enkätsvaren via ett antal utplacerade länkar på den öppna delen av 1177.se. Dessa länkar har påverkat hur enkätsvaren utföll. 2022, när dessa länkar kompletterades med en pop-up enkät hamnade NKI på 62 via dessa länkar, mot 75 när enkäterna insamlats via pop-up. Man kunde också se att chansen att en besökare besvarade enkäten via pop-up var 60 gånger högre än via länken som användes 2022.
- 2023 genomförs enkäten via tydliga banners som finns över hela 1177.se (öppna och inloggade). Dessa har inneburit att vi fått in många enkätsvar. Chansen att en besökare besvarar enkäten är ändå bara hälften så hög via dessa länkar som via den pop-up som användes 2022.
- Slutsatsen av jämförelsen 2022 är att minskad svarsbenägenhet leder till att besökare som är mer missnöjda med sitt besök upptar en större andel av alla enkätsvar. Det förklarar såväl de få enkätensvaren som det låga NKI-värdet 2022.
- De länkar/banners som användes för att samla in enkätsvar 2023 gav en svarsbenägenhet som var 27 gånger högre än länkarna 2022. Detta nådde dock ändå inte riktigt upp till nivån för pop-up enkäterna 2022, vilka resulterade i den dubbla svarsbenägenheten.
- Således finns det en mindre negativ effekt, enligt normalfördelningskurvan är denna om än liten liten, cirka 1-2 punkter. Givet NKI-värdena 2023 skulle, allt annat lika, index fallit från NKI 75 till ett NKI på 71 för öppna 1177.se och NKI 72 för inloggade.

Nöjdkund index - NKI

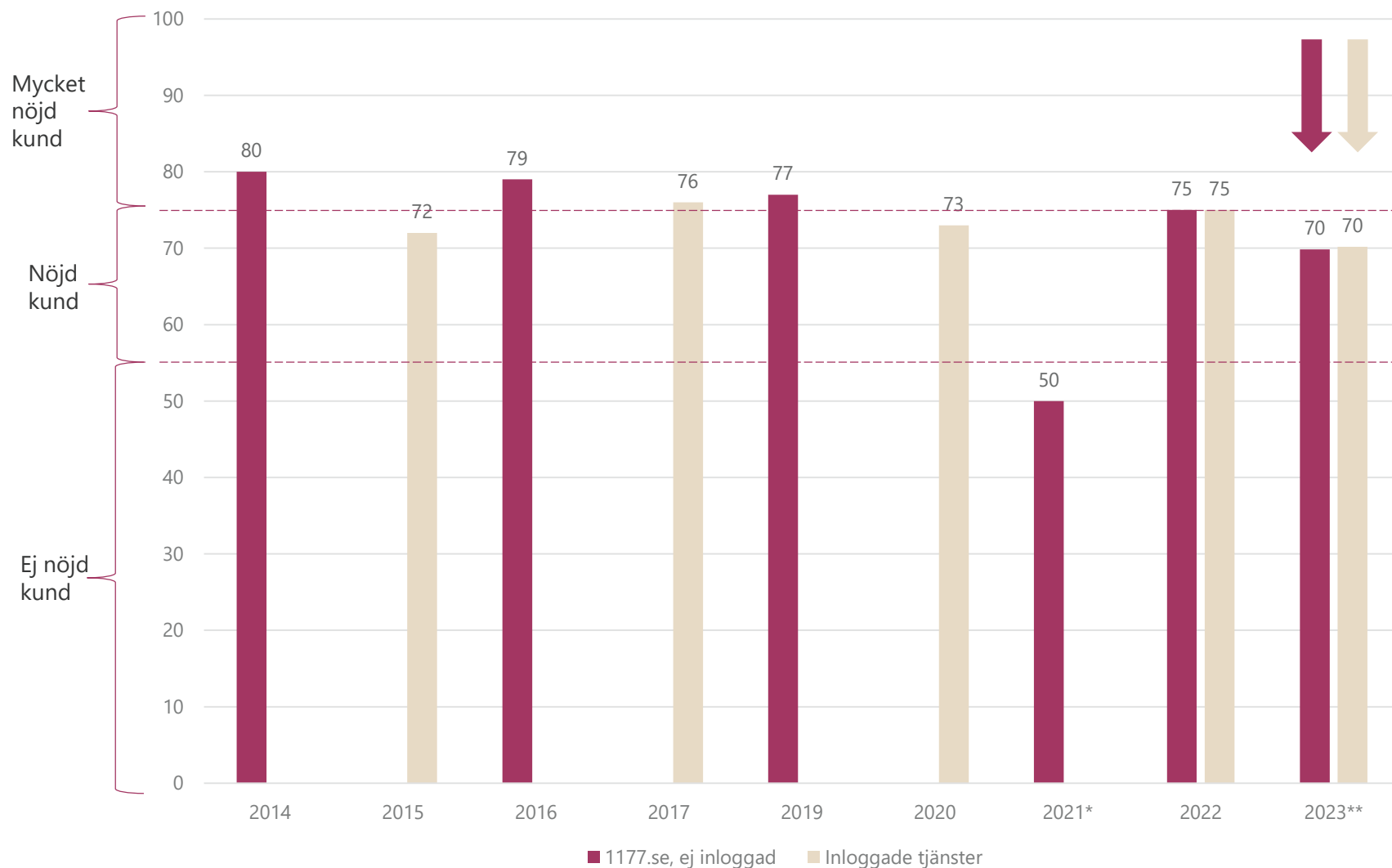
NKI-modellen

I den här undersökningen använder vi NKI-modellen (Nöjd Kund Index). NKI byggs upp av tre frågor som besvaras på en 10-gradig skala men omvandlas till värden 0-100. Frågorna som ställs är:

1. Hur nöjd är du med 1177.se totalt sett?
2. Hur nöjd är du med 1177.se i förhållande till dina förväntningar?
3. Tänk dig en webbplats med råd, information och e-tjänster för allt som rör din hälsa och vård, som är perfekt i alla avseenden, hur nära eller långt ifrån en sådan perfekt webbplats är 1177.se?



NKI över tid – Nationellt resultat



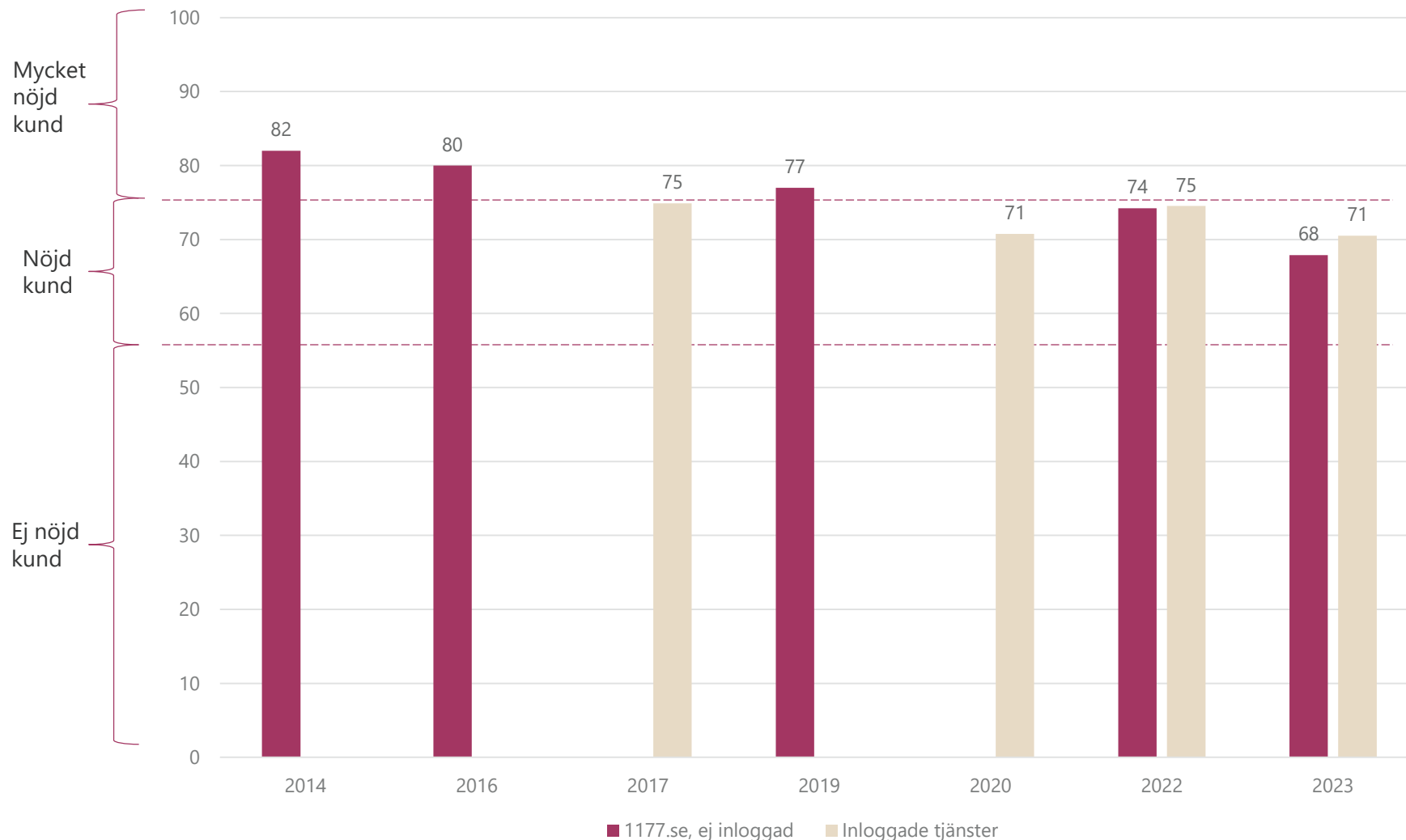
- NKI för inloggat läge på 1177.se är 70 vilket är fem punkter lägre än vid senaste mätningen.
- NKI för de öppna delarna av 1177.se ligger också på 70, att jämföra med 75 år 2022.
- NKI-värdet för den öppna delen av 1177.se har fallit vid varje mättillfälle, om 2021* undantas.
- Resultatet 2023 visar att användarna på en övergripande nivå, är lika nöjda oavsett om de loggar in eller inte. Det var också fallet 2022.

* 2021 genomfördes NKI-enkäten med en annan metod, vilket påverkade utfallet negativt. Det i sig försämrade NKI-index med cirka 10 indexpunkter (enligt en jämförande studie).

**2023 genomfördes enkäten via tydliga länkar, dessa genererade hälften så hög svarsbenägenhet som pop-up-enkäten gjorde 2022. Denna skillnad bedöms ha haft en mindre negativ effekt på NKI-värdet, motsvarande 1-2 indexpunkter.

NKI över tid – Regionalt resultat

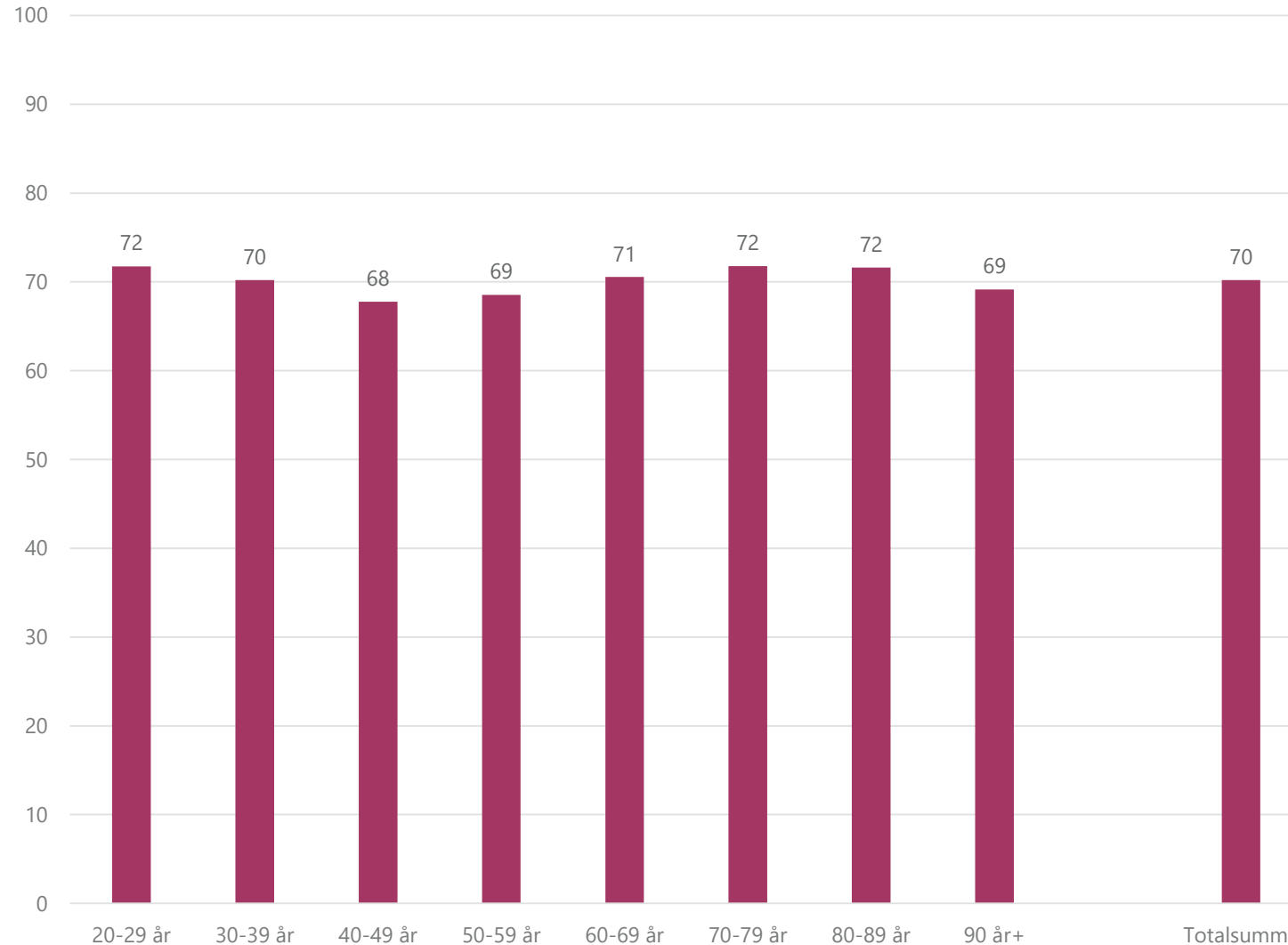
Västra Götalandsregionen



- NKI-värdet i Västra Götalandsregionen ligger på 68 för den ej inloggade delen av 1177.se och NKI 71 för den inloggade.
- NKI-värdet i regionen har utvecklats ungefär i linje med de nationella NKI-värdena för 1177.se.

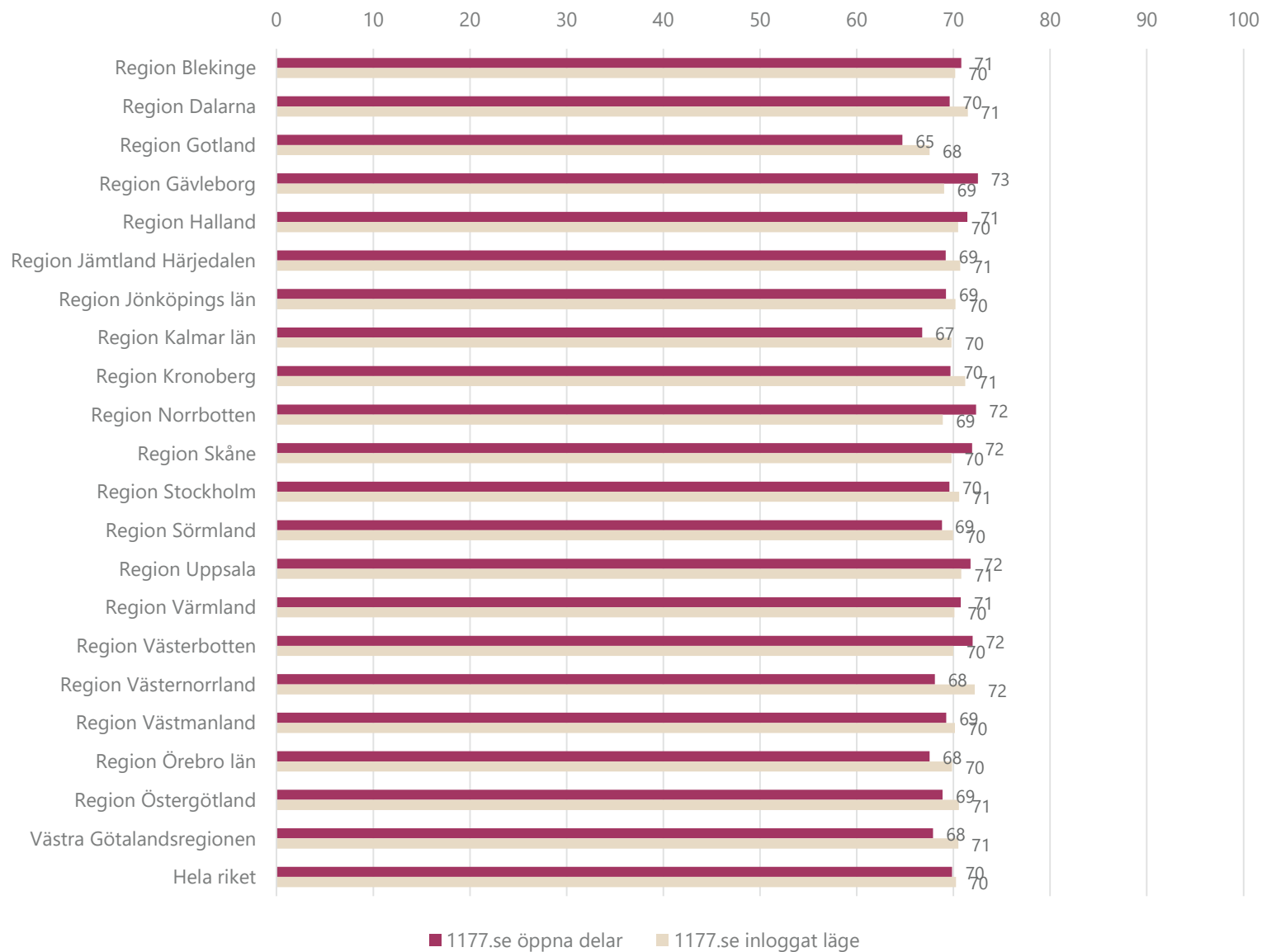
Nationellt resultat

Nöjdhet (NKI), per åldersgrupp



- Nöjdheten är som lägst under medelåldern, och högre bland yngre och äldre.
- Samma tendens uppmättes vid föregående mätning, men skillnaden mellan åldrarna är något mindre 2023.

NKI-värde per region

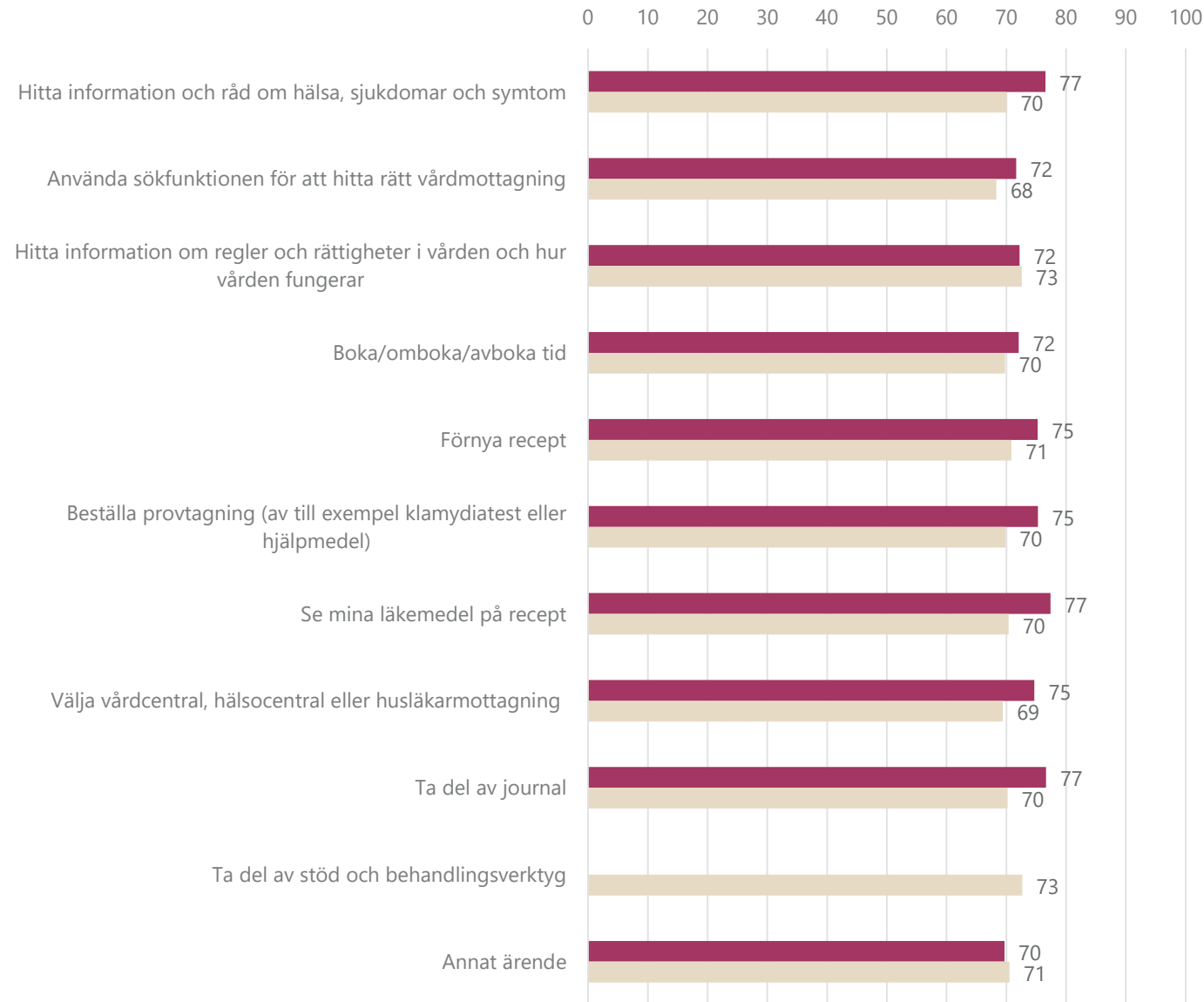


- För de öppna delarna på 1177.se varierar NKI-värdet från 65 till 73. År 2022 uppmättes som lägst NKI 70 och som högst 79. Högsta värdet 2023 har Region Gävleborg.

- För 1177.se inloggat läge varierar NKI-värdet från 68 till 72. År 2022 var det lägsta värdet 72 och det högsta 78. Region Västernorrland uppvisar högst värde 2023.

Nationellt resultat

NKI, utifrån det ärende besökaren haft på 1177.se*



Nöjdheten faller brett:

- Som mest faller nöjdheten med sju indexpunkter, vilket har skett inom tre områden:
 1. Hitta information och råd om hälsa, sjukdomar och symtom
 2. Se sina läkemedel på recept
 3. Ta del av sin journal
- Dessa tre områden var 2022 de som nådde högst nöjdhet.

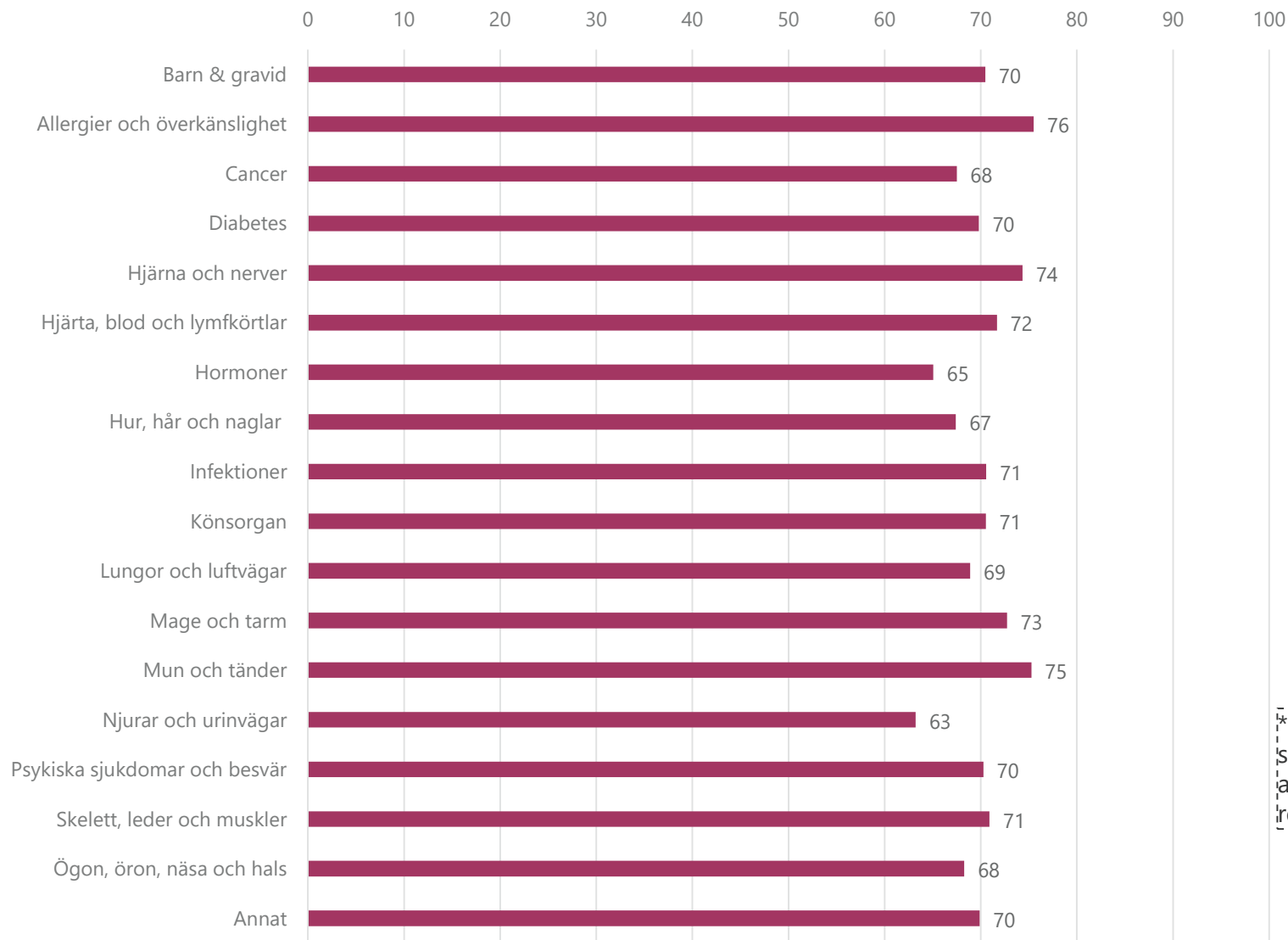
Ombytta positioner

- 2022 uppvisade området "Hitta information om regler och rättigheter i vården och hur vården fungerar" lägst NKI-värde. 2023 är det enda området som inte visar fallande NKI, vilket innebär att nöjdheten inom området istället blivit högst av de uppmätta.

*Dessa NKI-värden är beräknade med hjälp av enkätsvar som endast haft ärende inom ett område. Det betyder att siffrorna blir renodlade och mer rättvisande för respektive område.

Nationellt resultat

NKI, utifrån det temaområde användaren har besökt inom området "Hitta information och råd om hälsa, sjukdomar och syndrom"*

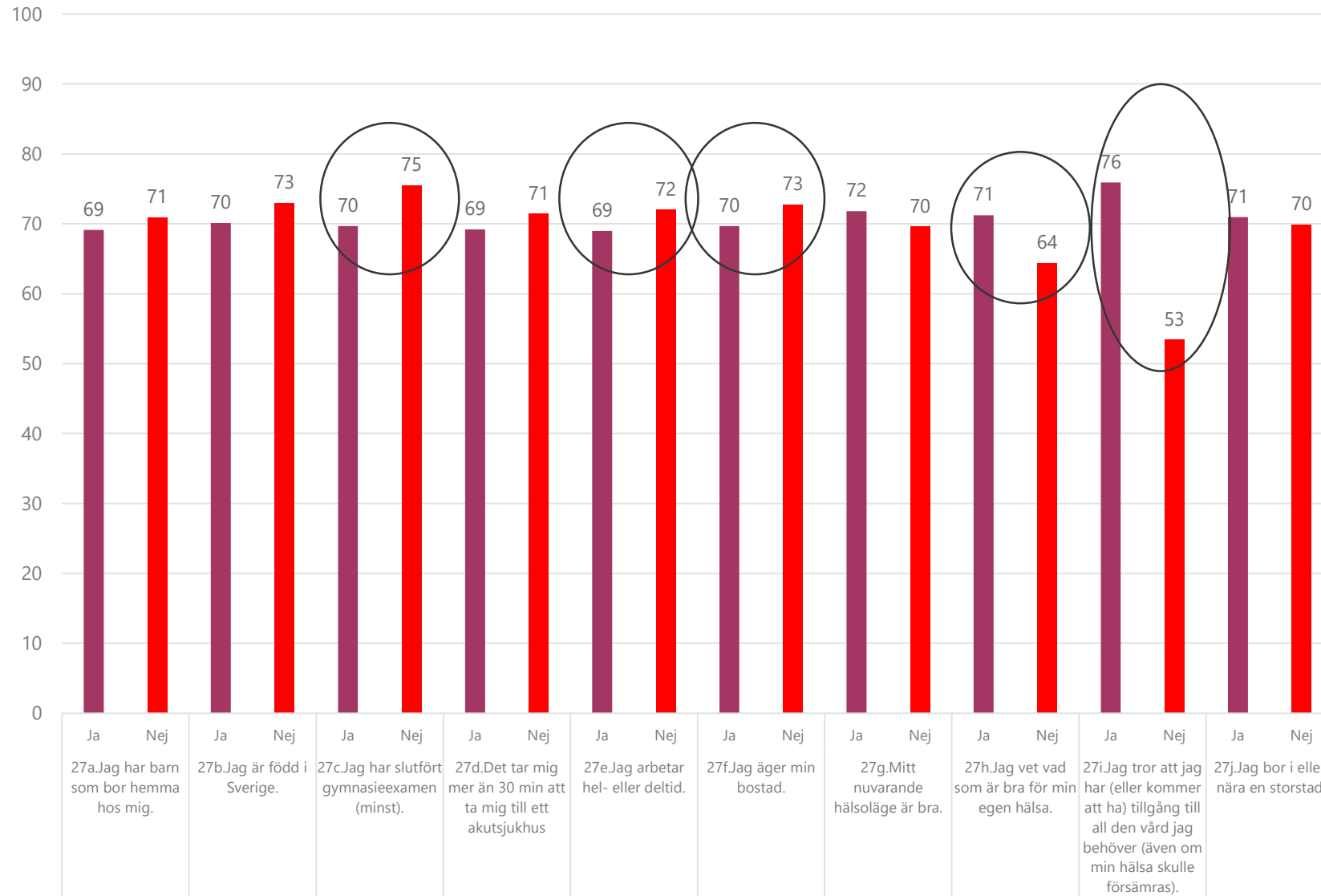


- Det är stora skillnader i hur nöjda besökarna är beroende på vilket temaområde de har sökt information om.
 - Lägst nöjdhet uppvisar de som har sökt information om *Njurar och urinvägar*, där ligger NKI på 63.
 - Högst nöjdhet, NKI 76, uppvisas för dem som sökt information om *Allergier och överkänslighet*.
- Det finns en mycket tydlig korrelation mellan den övergripande nöjdheten som visas i diagrammet till vänster och andelen som uppgett att de har hittat den information de sökte. Låg nöjdhet beror alltså huvudsakligen på att man inte lyckats få den hjälp som efterfrågades.

*Dessa NKI-värden är beräknade med hjälp av enkätsvar som endast haft ärende inom ett område. Det betyder att siffrorna blir renodlade och mer rättvisande för respektive område.

Nationellt resultat

Tendenser för NKI-värdet



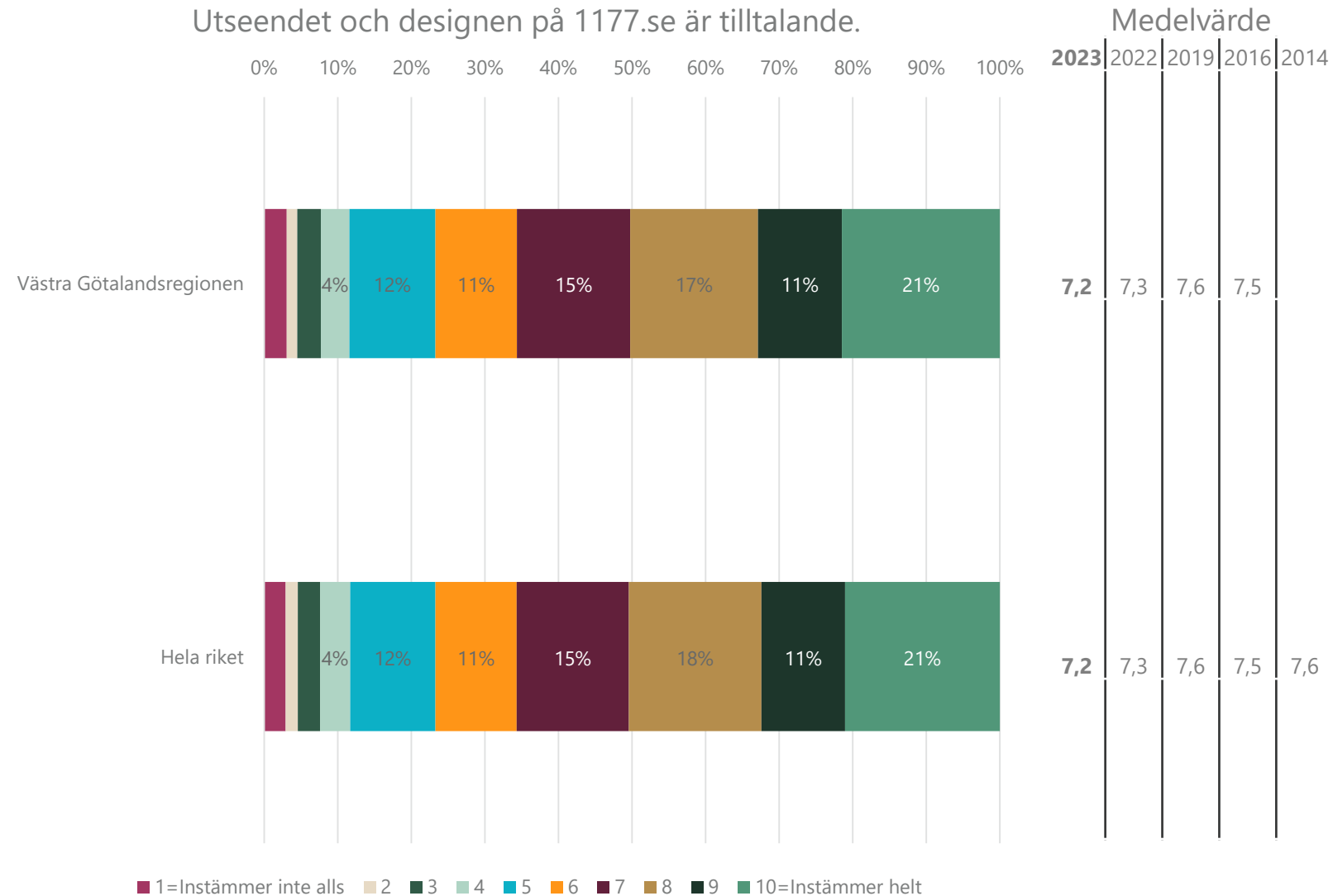
- Två tendenser är utmärkande:

- Ekonomisk sårbarhet är en faktor som tenderar höja nöjdheten.
 - 27c, e och f är tydliga indikatorer för ekonomisk utsatthet, dessa sammanfaller med lite högre NKI-värde.
- Osäkerhet kring egen hälsa eller misstro mot sjukvården ger mindre nöjdhet för 1177.se.
 - Se 27 h och i.

Övergripande 1177.se

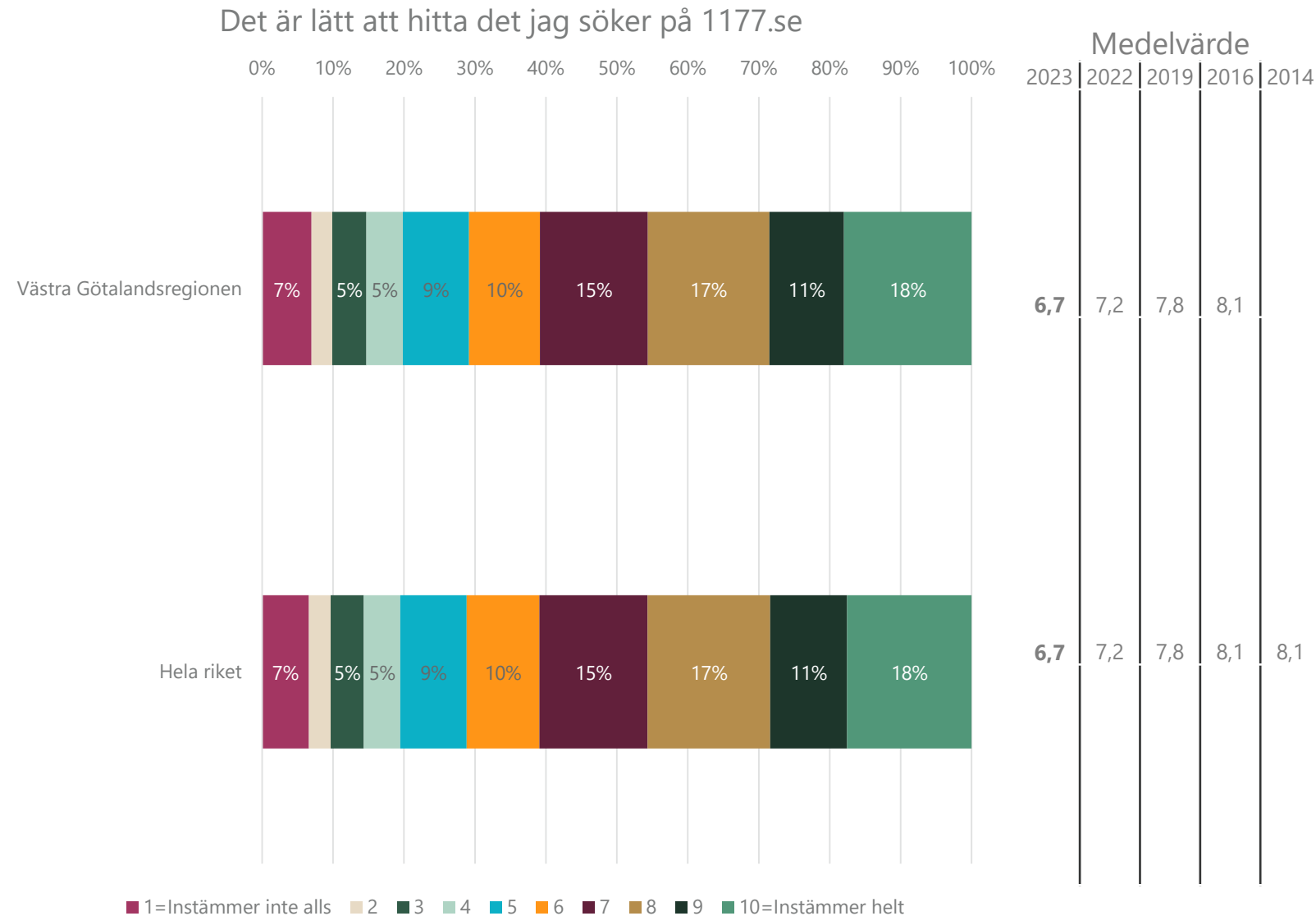
Utseendet:

Utseendet och designen på 1177.se är tilltalande



- Västra Götalandsregionens resultat avviker inte nämnvärt från det nationella.
- Varannan ger 1177.se ett högt betyg (8-10) gällande utseende och design.
- Tidigare år har dock betyget varit ändå högre.

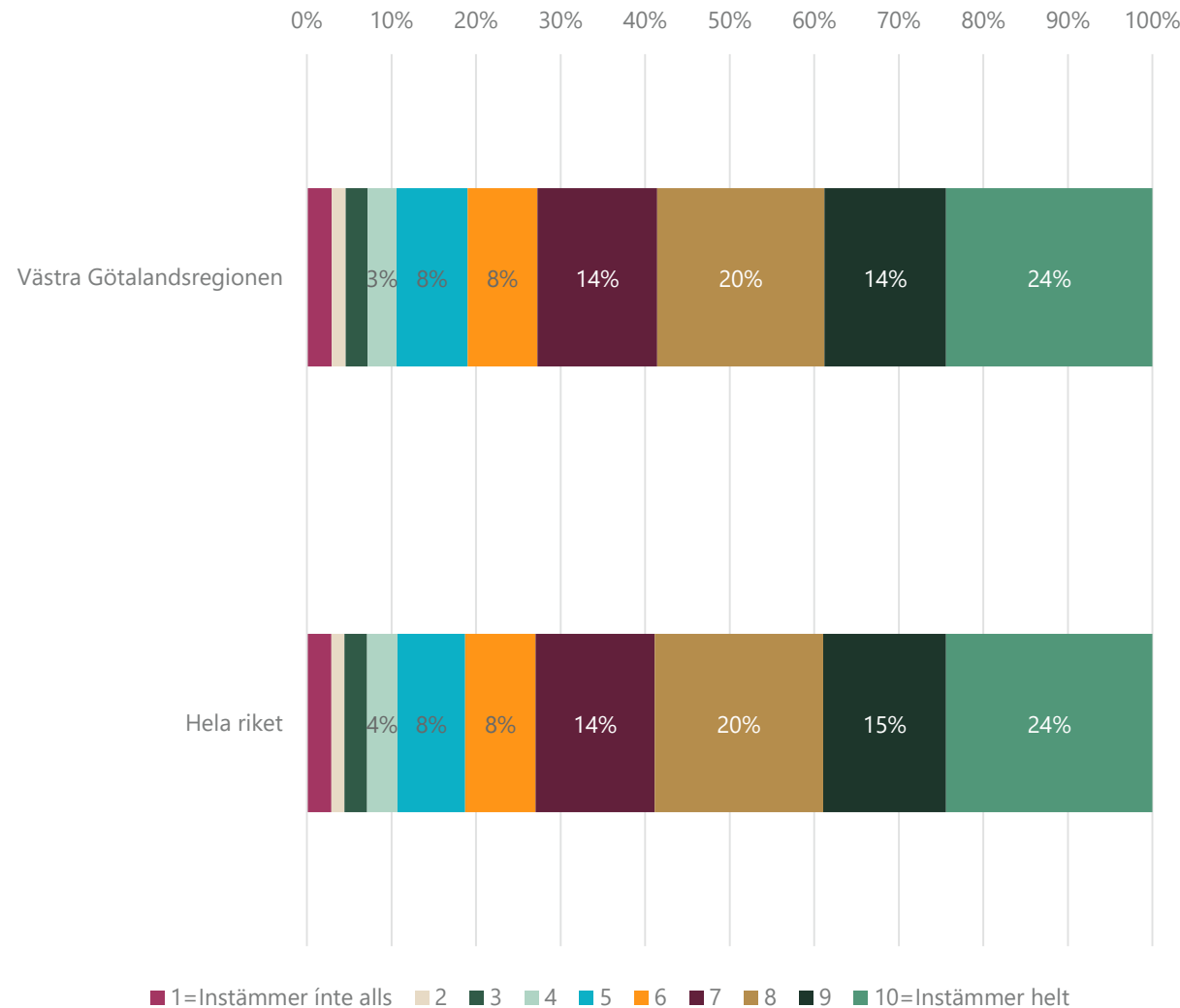
Användarvänlighet: Det är lätt att hitta det jag söker på 1177.se



- Västra Götalandsregionens resultat avviker inte nämnvärt från nationellt genomsnitt.
- Tydligt fallande tendens vid de två senaste mättillfällena.
 - Tillbakagången är tydligare än på de flesta andra områden.
- Fortfarande anger 46 procent höga värden (8-10) men skillnaden är stor mot hur det såg ut 2014-19.

Tillgänglighet: Informationen på 1177.se är tydlig och enkel att förstå

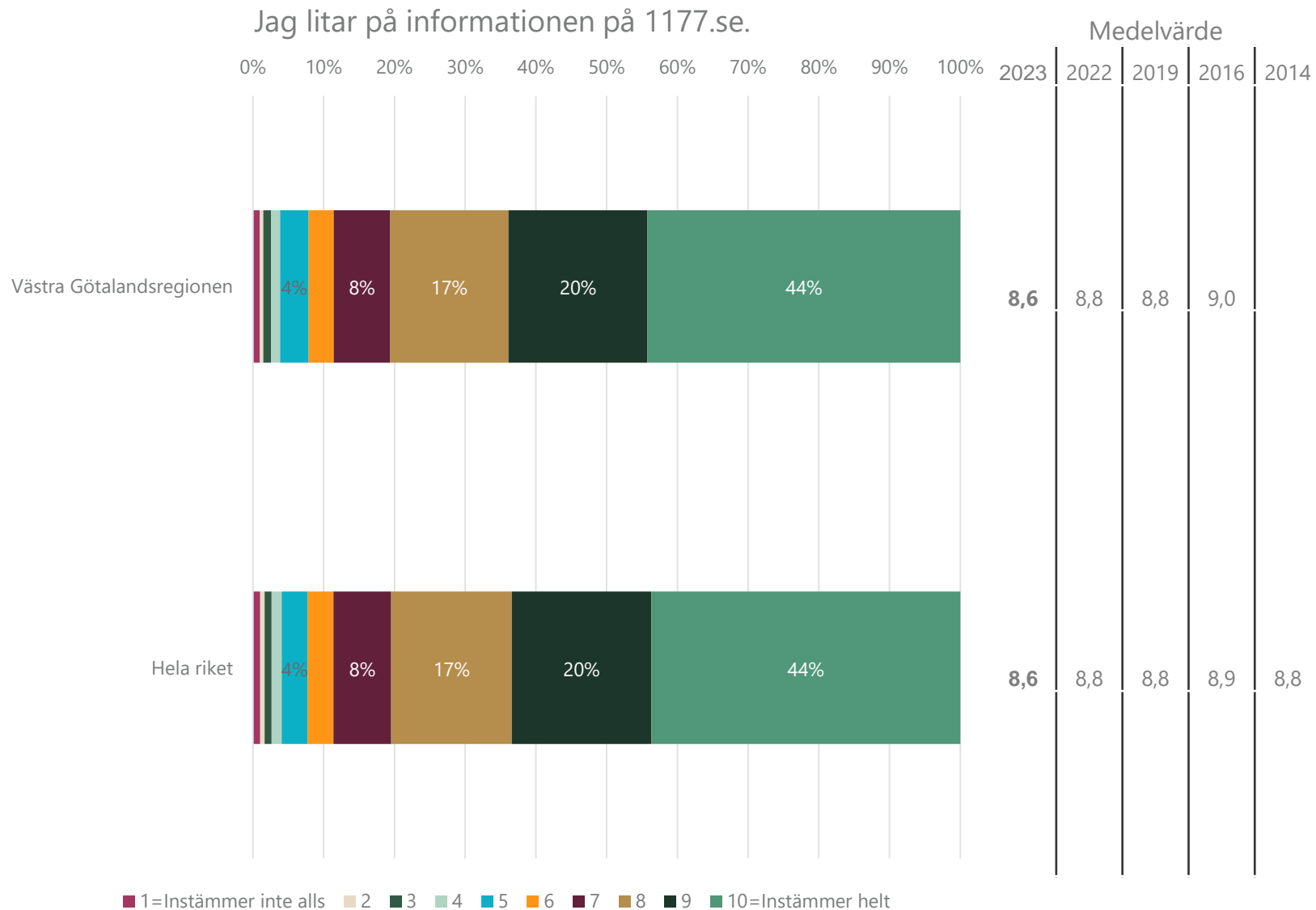
Informationen på 1177.se är tydlig och enkel att förstå.



| Medelvärde | Medelvärde | | | | |
|--------------------------|------------|------|------|------|------|
| | 2023 | 2022 | 2019 | 2016 | 2014 |
| Västra Götalandsregionen | 7,5 | 7,8 | 8,2 | 8,6 | |
| Hela riket | 7,5 | 7,8 | 8,2 | 8,5 | 8,5 |

- Västra Götalandsregionens resultat avviker inte nämnvärt från nationellt genomsnitt.
- Tjänstens tydlighet och enkelhet har fallit kontinuerligt sedan 2016.
 - Tillbakagången är tydligare än på de flesta andra områden.
- Trots detta är värdena fortsatt höga.

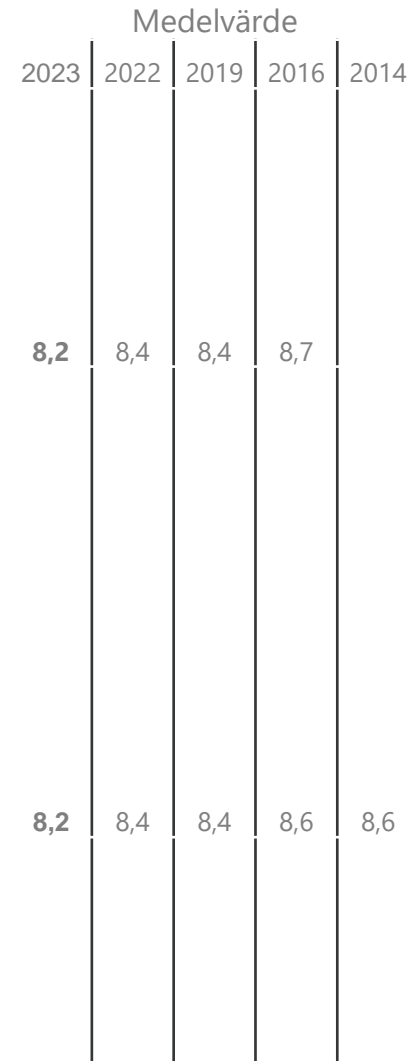
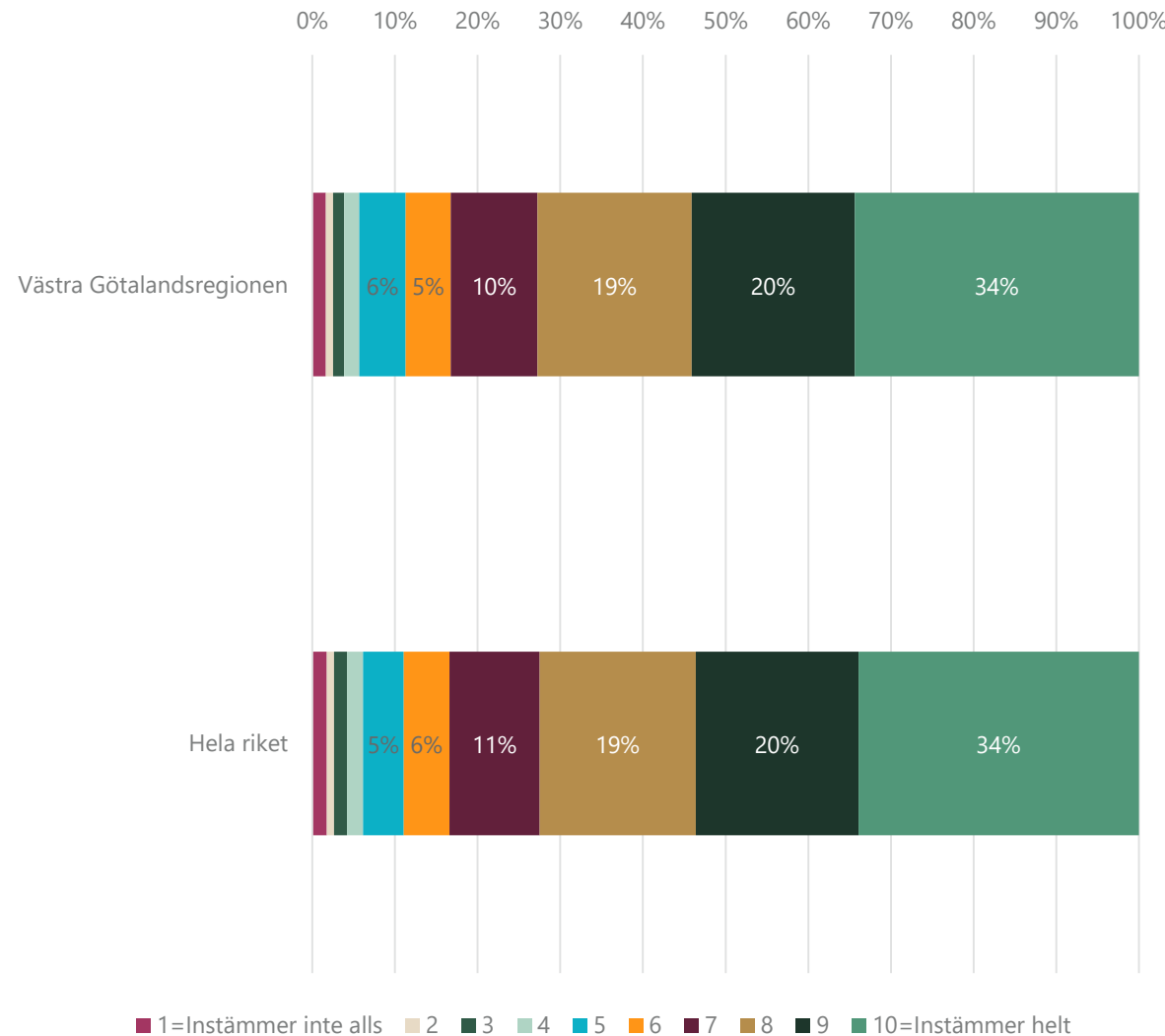
Trovärdighet:



- Västra Götalandsregionens resultat avviker inte nämnvärt från nationellt genomsnitt.
- En tydlig majoritet ger högt betyg på dessa båda frågor.
- Resultaten är också relativt stabila mellan åren.

Trovärdighet:

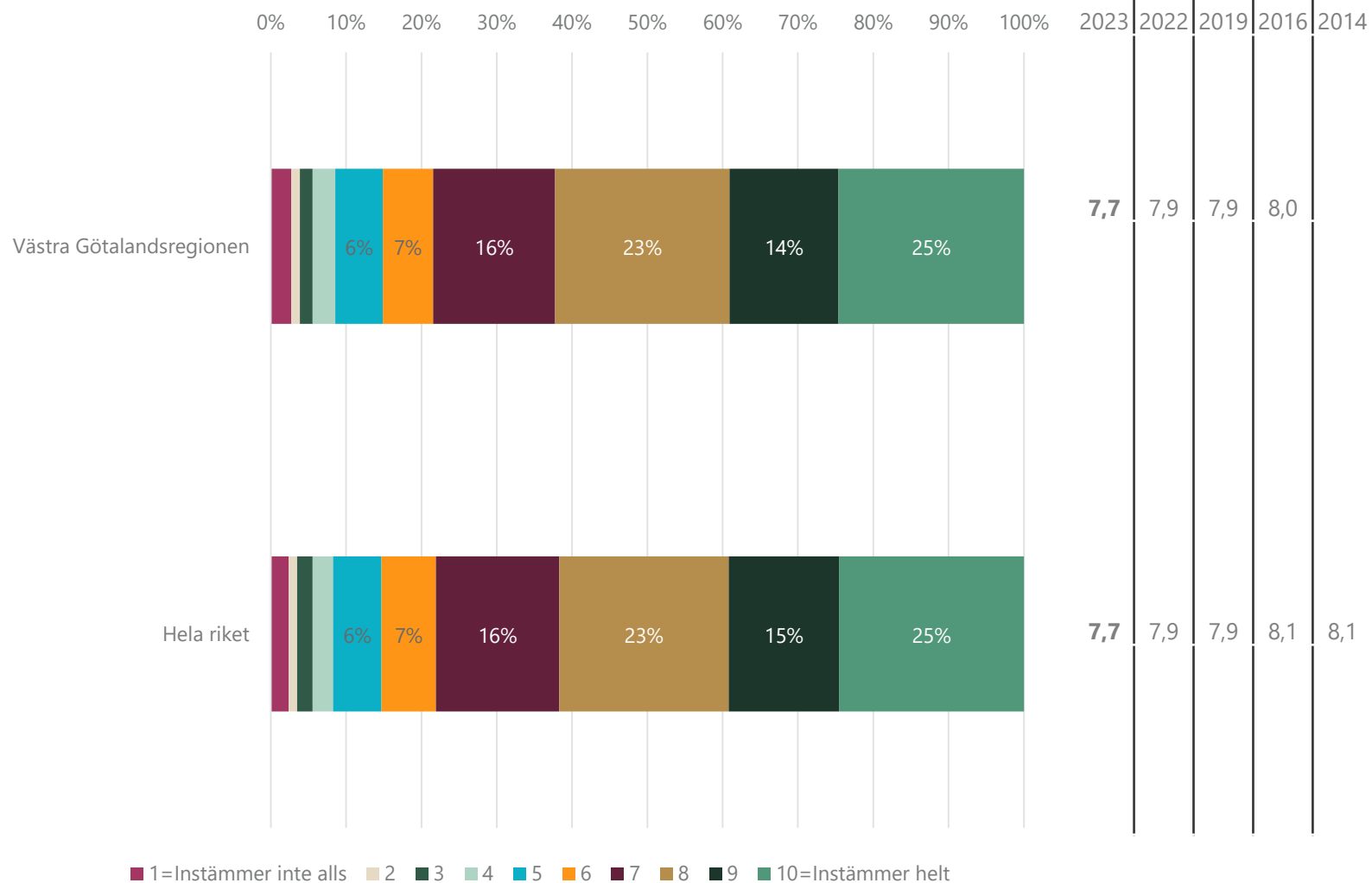
Informationen på 1177.se är aktuell och uppdaterad.



- Västra Götalandsregionens resultat avviker inte nämnvärt från nationellt genomsnitt.
- En tydlig majoritet ger högt betyg på dessa båda frågor.
- Resultaten är också relativt stabila mellan åren.

Relevans:

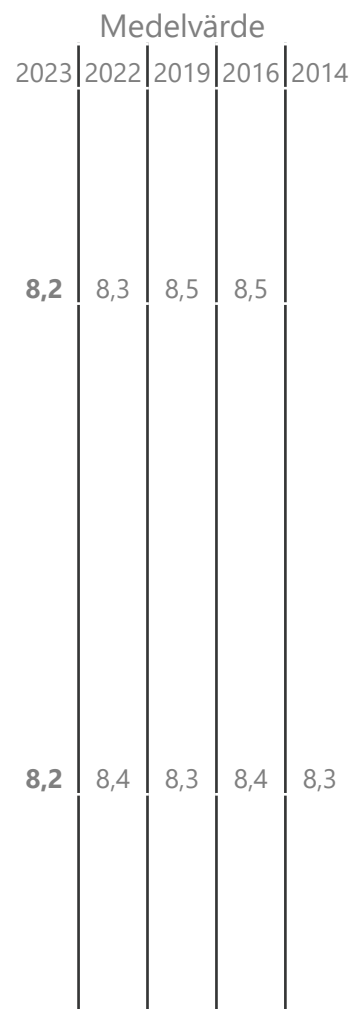
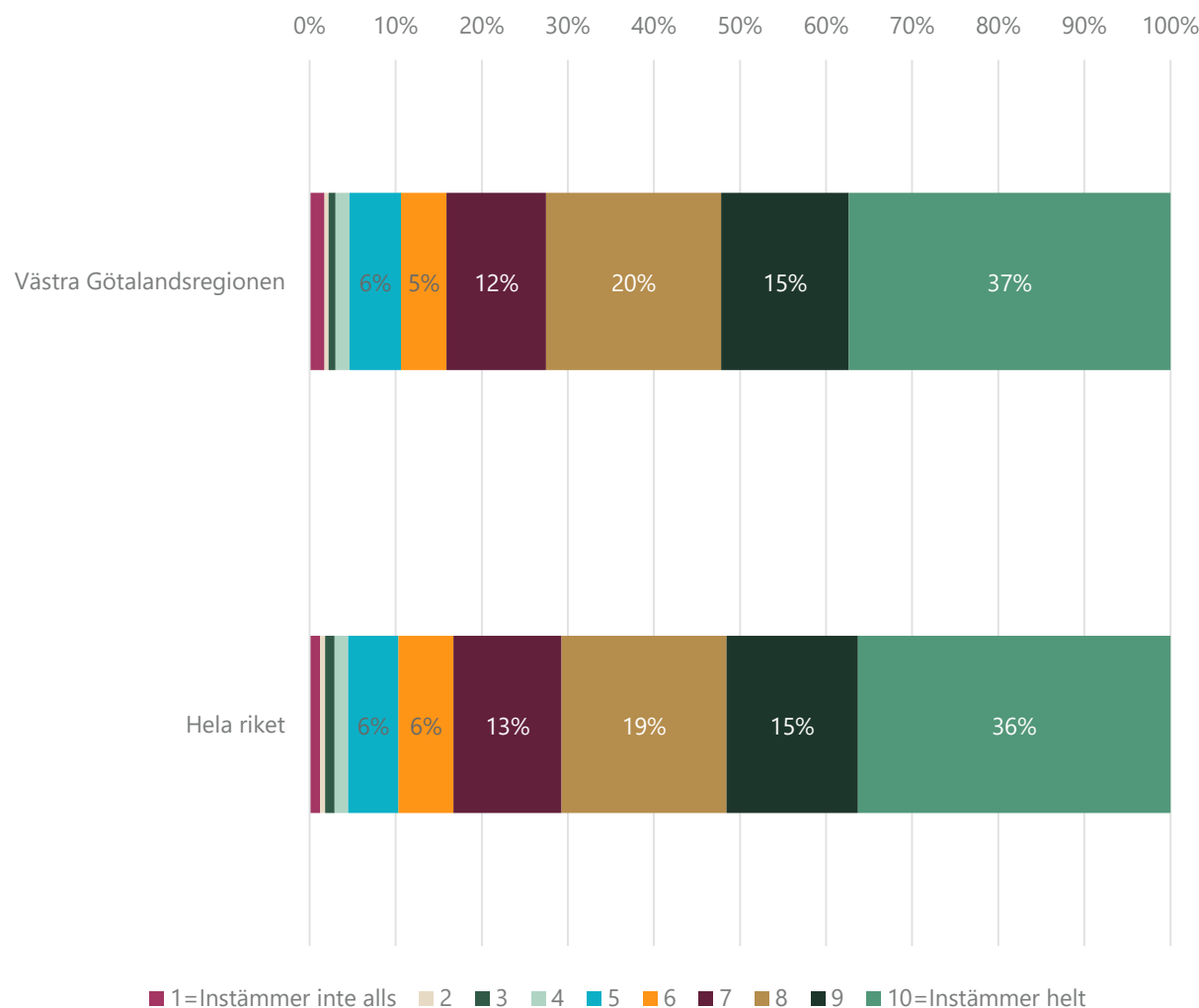
1177.se ger mig den information som jag behöver.



- Västra Götalandsregionens resultat avviker inte nämnvärt från nationellt genomsnitt.
- Knappt två av tre anger 8-10 på frågan om 1177.se ger mig den information som jag behöver.
- Knappt tre av fyra anger 8-10 på frågan om ämnena som tas upp på 1177.se är viktiga för dem personligen.
- Medelvärdena har varit mycket stabila mellan åren. En mindre försämring noteras dock för 2023.

Relevans:

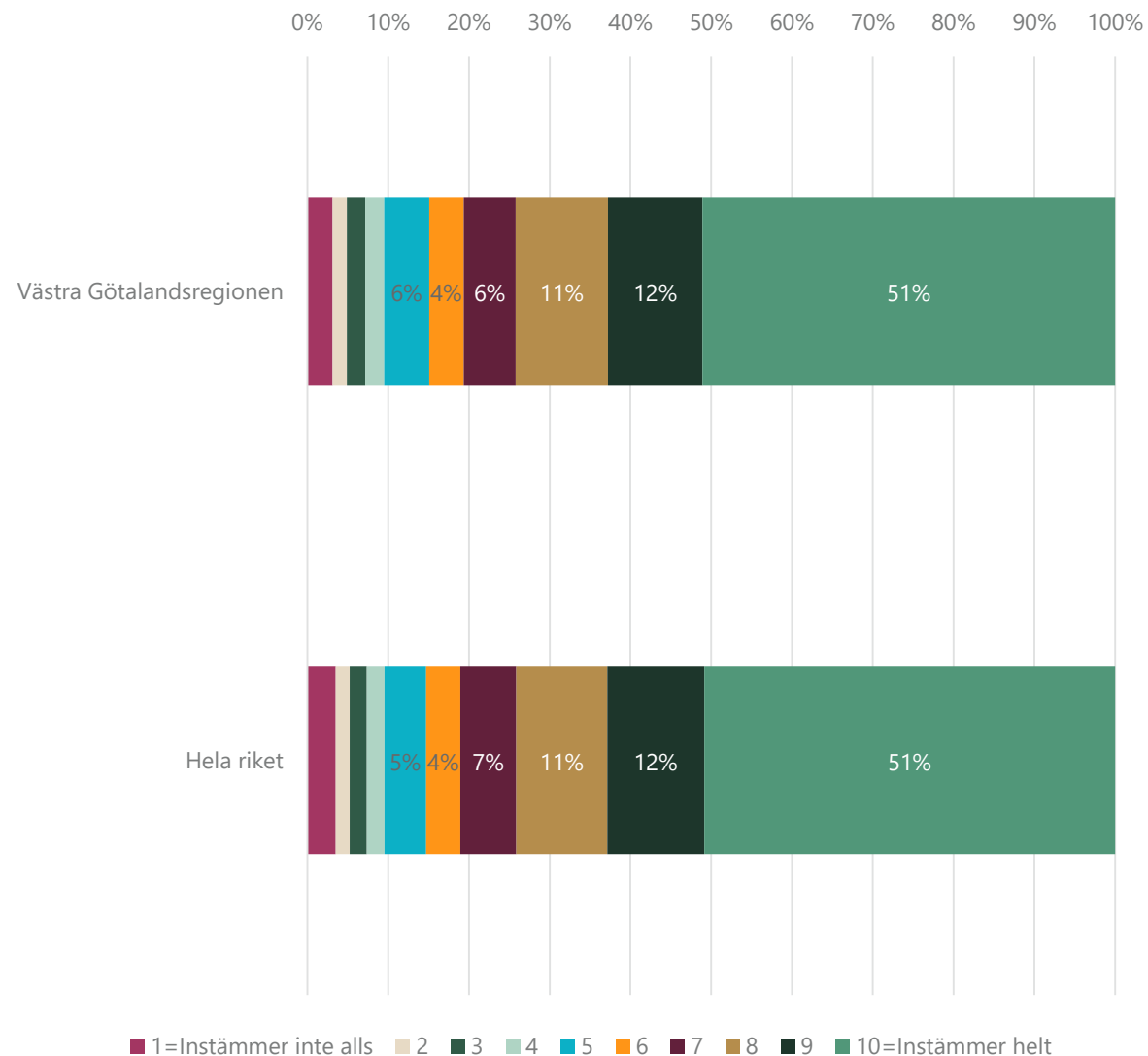
De ämnen som tas upp på 1177.se är viktiga för mig.



- Västra Götalandsregionens resultat avviker inte nämnvärt från nationellt genomsnitt.
- Knappt två av tre anger 8-10 på frågan om 1177.se ger mig den information som jag behöver.
- Knappt tre av fyra anger 8-10 på frågan om ämnena som tas upp på 1177.se är viktiga för dem personligen.
- Medelvärdena har varit mycket stabila mellan åren. En mindre försämring noteras dock för 2023.

Rekommendation:

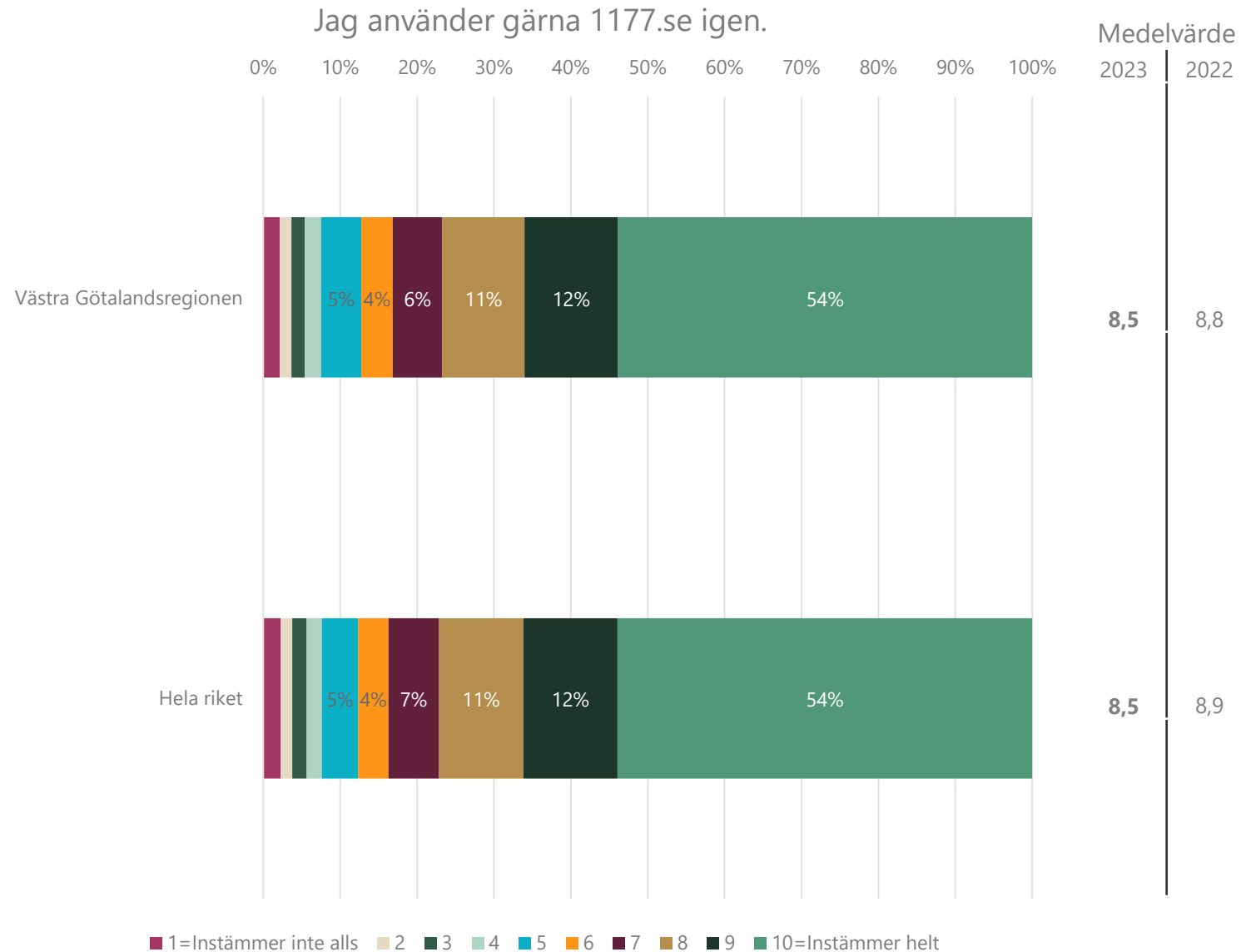
Jag kan rekommendera andra att använda 1177.se.



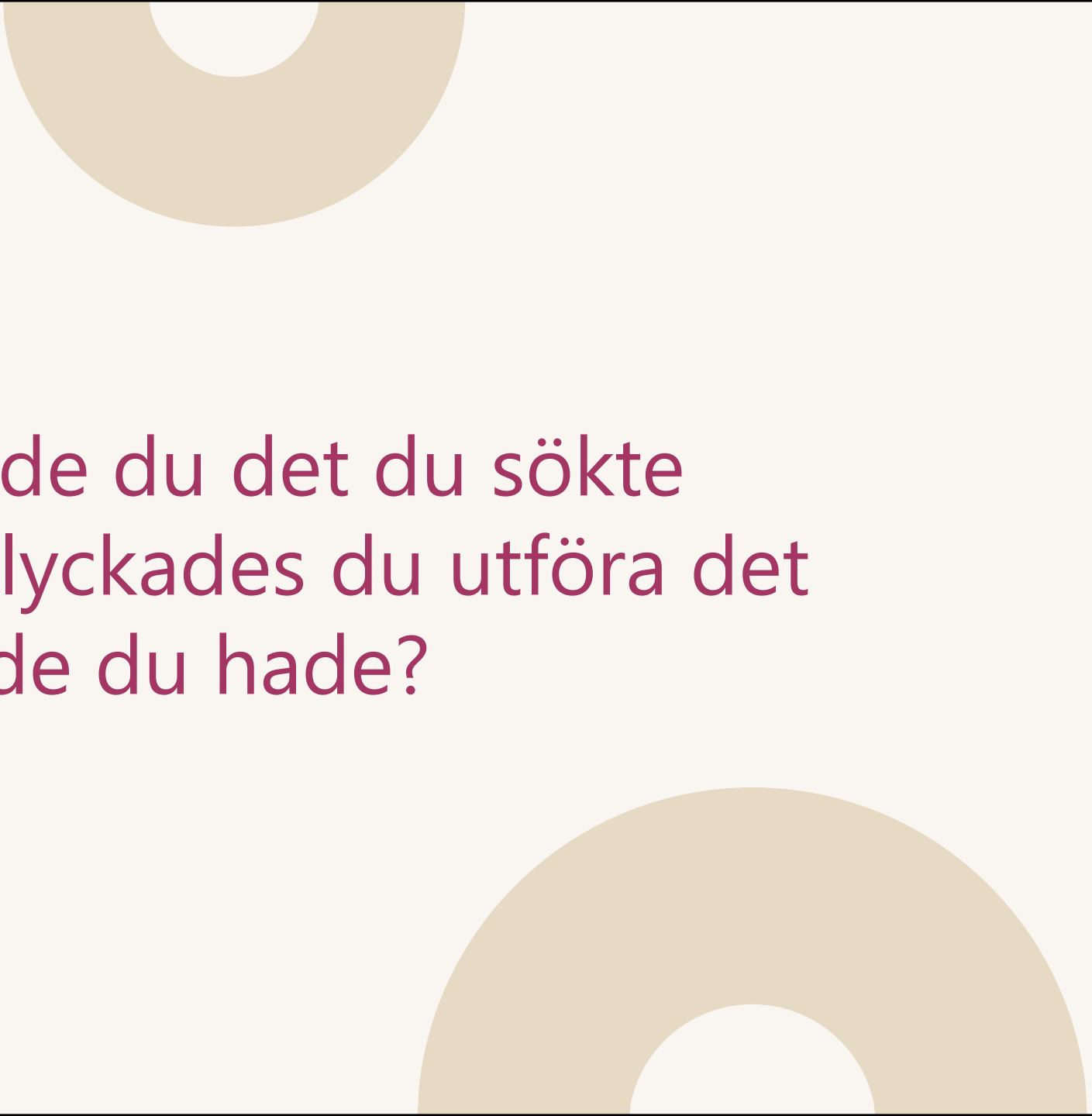
| | Medelvärde | | | | |
|--------------------------|------------|------|------|------|------|
| | 2023 | 2022 | 2019 | 2016 | 2014 |
| Västra Götalandsregionen | 8,3 | 8,7 | 8,8 | 9,0 | |
| Hela riket | 8,3 | 8,7 | 8,8 | 9,0 | 9,1 |

- Västra Götalandsregionens resultat avviker inte nämnvärt från nationellt genomsnitt.
- Varannan anger maxvärdet (10) när de bedömer sin villighet att rekommendera 1177.se.
- Endast knappt var tionde anger riktigt låga värden (1-4).
- En försämring mot 2022 noteras dock.

Återkommande besök:



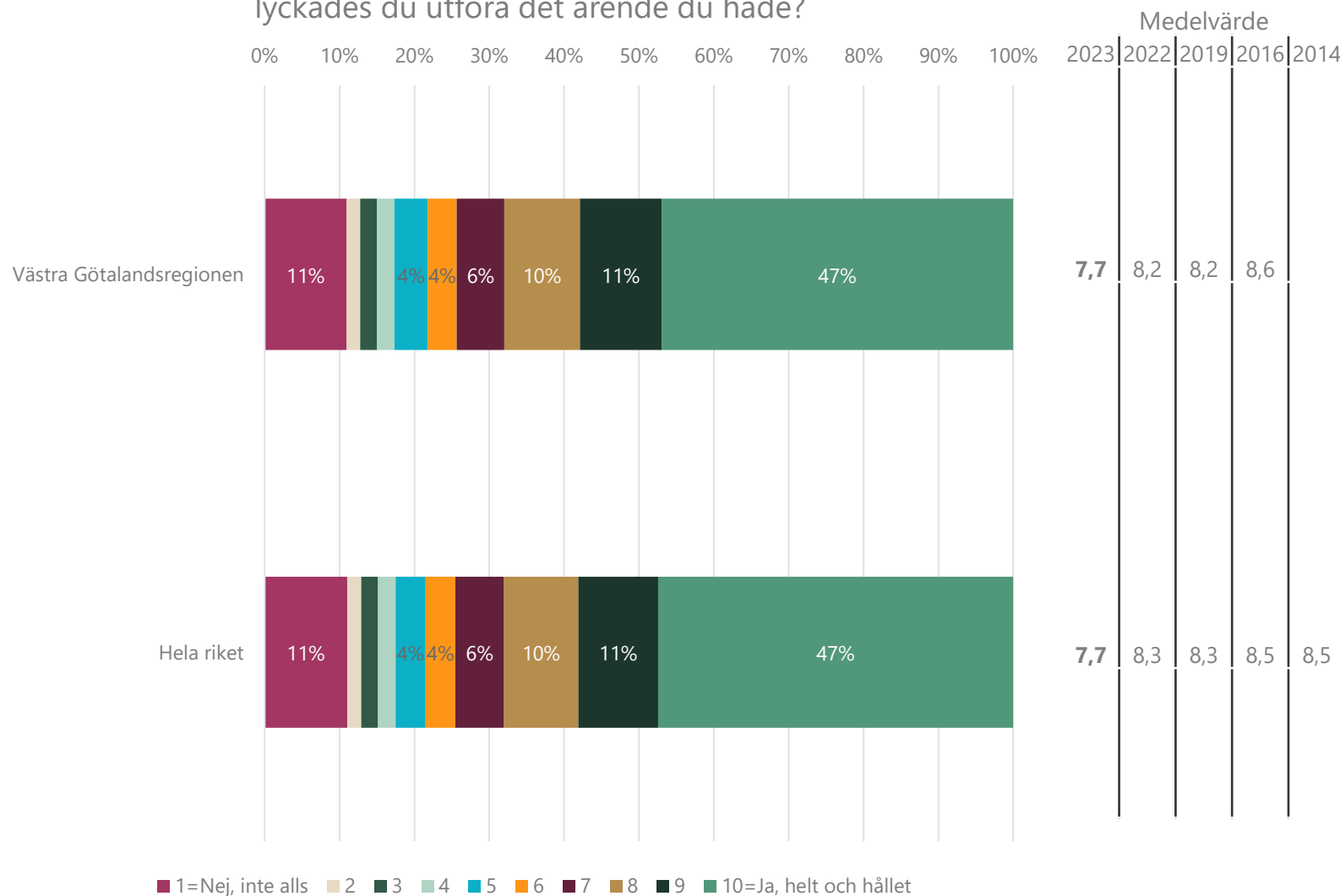
- Västra Götalandsregionens resultat avviker inte nämnvärt från nationellt genomsnitt.
- Besökarna återkommer gärna till 1177.se. Drygt varannan anger maxvärdet.
- Detta kan tolkas som att besök på 1177.se inte är något sjukvården tvingar på motvilliga invånare, utan som en tjänst invånarna ser som en god service.



Hittade du det du sökte
eller lyckades du utföra det
ärende du hade?

Hjälpte 1177.se dig?

Under ditt besök på 1177.se, hittade du det du sökte eller lyckades du utföra det ärende du hade?



- Västra Götalandsregionens resultat avviker inte nämnvärt från nationellt genomsnitt.
- 47 procent av besökarna hävdar att de helt och hållet hittat eller utfört sitt ärende.
 - 2022 angav dock hela 59 procent samma sak.
- Var tredje angav sju eller lägre, vilket bör tydas som att det bland dessa finns visst missnöje. 2022 motsvarande denna andel endast var fjärde besökare, vilket innebär en tydlig försämring.

Nationellt resultat:

Vad var det som inte hittades under besöken på 1177.se?

Sammanfattning av de vanligast förekommande ämnena i kortfattade punkter i rangordning*:

1. Problem med att hitta information:

1. Svårigheter att hitta recept.
2. Problematik med att söka efter provsvar och journalanteckningar.
3. Otydliga navigeringsfunktioner och brist på sökfunktion.

2. Bokning och avbokning av tider:

1. Svårigheter att boka och avboka läkartider, vaccinationsbesök och provtagningar.
2. Önskan om enklare och smidigare process för att boka och avboka tider.

3. Kontakt med vården:

1. Utmaningar med att kommunicera med vården via meddelandefunktionen.
2. Önskan om att kunna kontakta läkare direkt och få snabba svar.

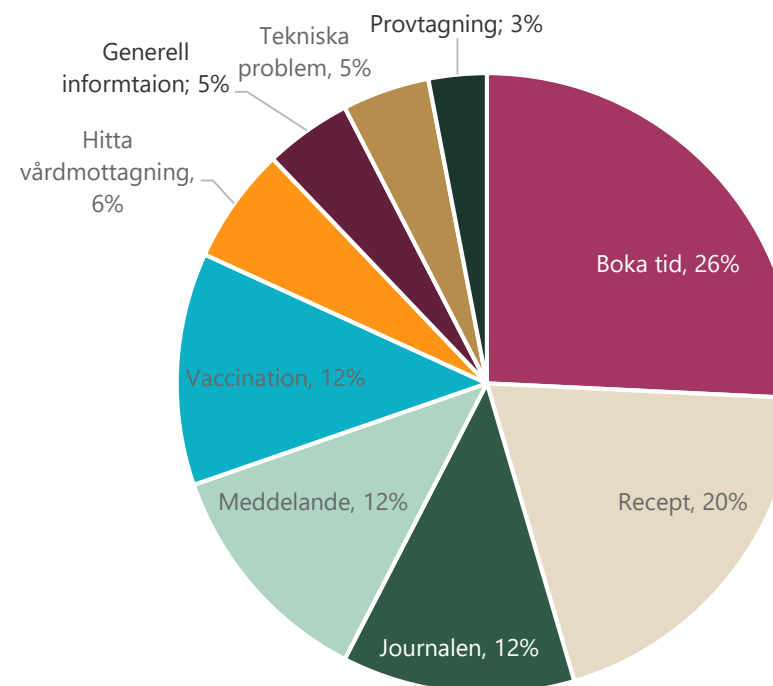
4. Förnya recept och hantera mediciner:

1. Problem med att förnya recept och hitta information om mediciner.
2. Saknade receptlistor och problem med att se aktuella recept.

5. Övriga ärenden:

1. Få information om högkostnadsskyddet för läkemedel.
2. Önskan om att få se tidigare vaccinationer och provsvar.
3. Behov av att få tag på specifika vårdinrättningar och kontaktpersoner.
4. Söka information om olika medicinska tillstånd och behandlingar.

Hittade inte det jag sökte, vad sökte jag för information?***

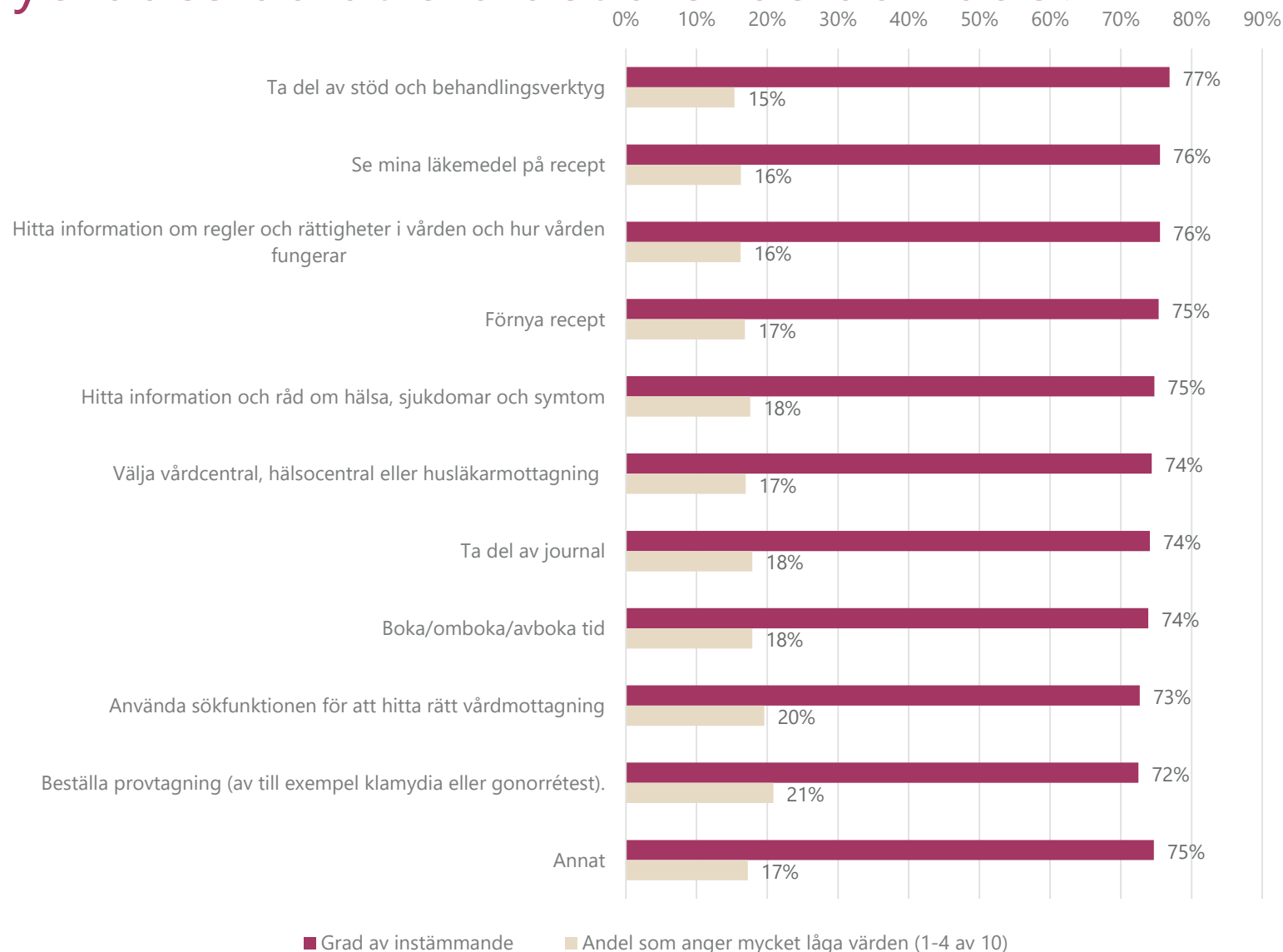


* Sammanställningen är gjord med hjälp av Chat Gpt

*** Sammanställningen är gjord manuellt genom kategorisering av ett slumpmässigt urval.

Nationellt resultat:

Under ditt besök på 1177.se, hittade du det du sökte eller lyckades du utföra det ärende du hade?

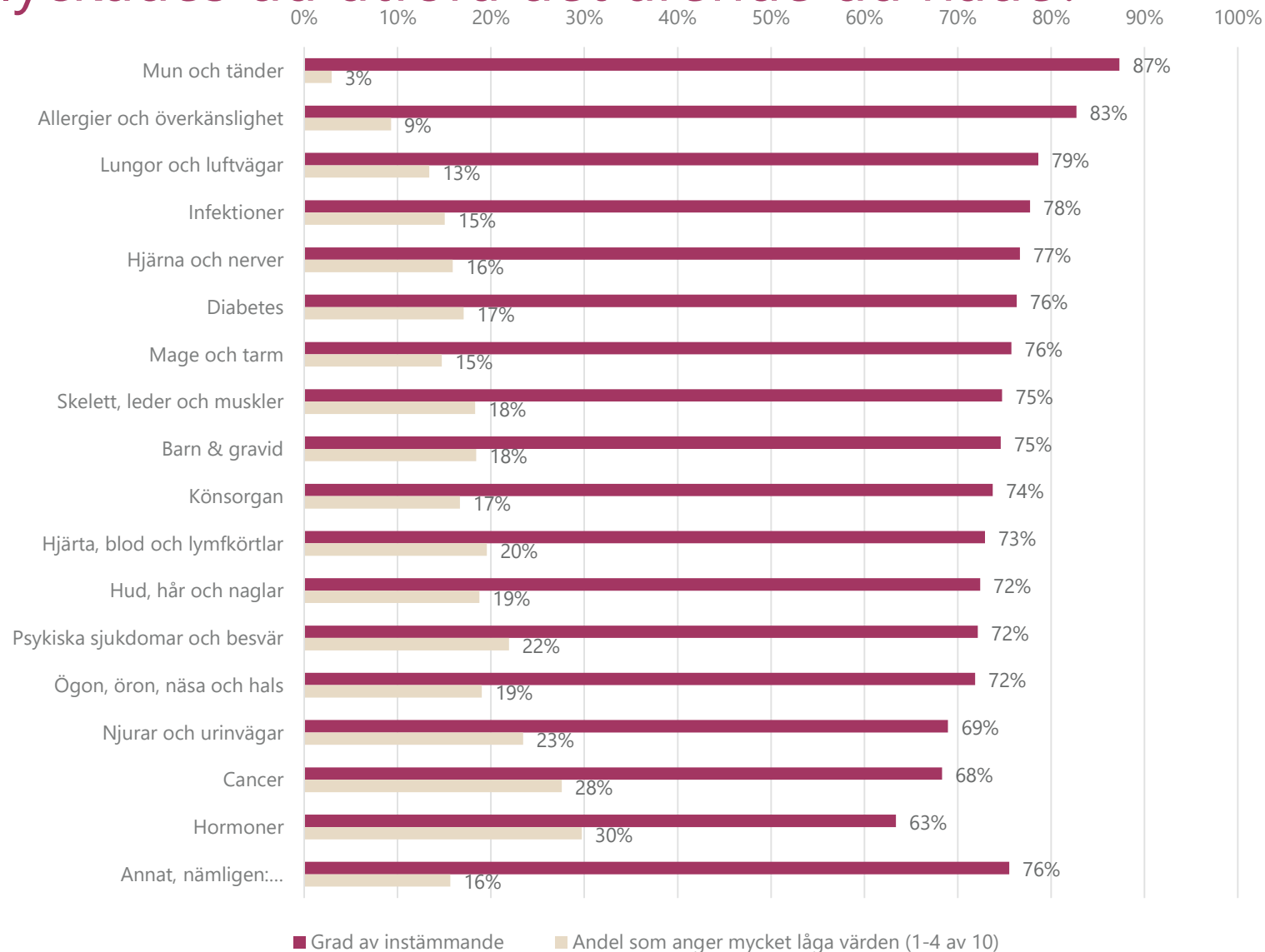


Resultat per område

- Jämförs de övergripande ärendena som besökare angav som skäl till sitt besök, är skillnaderna små.
- Det betyder att oavsett vilket ärende besökaren hade var chansen att framgångsrikt uträtta sitt ärende ganska likartad.

Nationellt resultat:

Under ditt besök på 1177.se, hittade du det du sökte eller lyckades du utföra det ärende du hade?



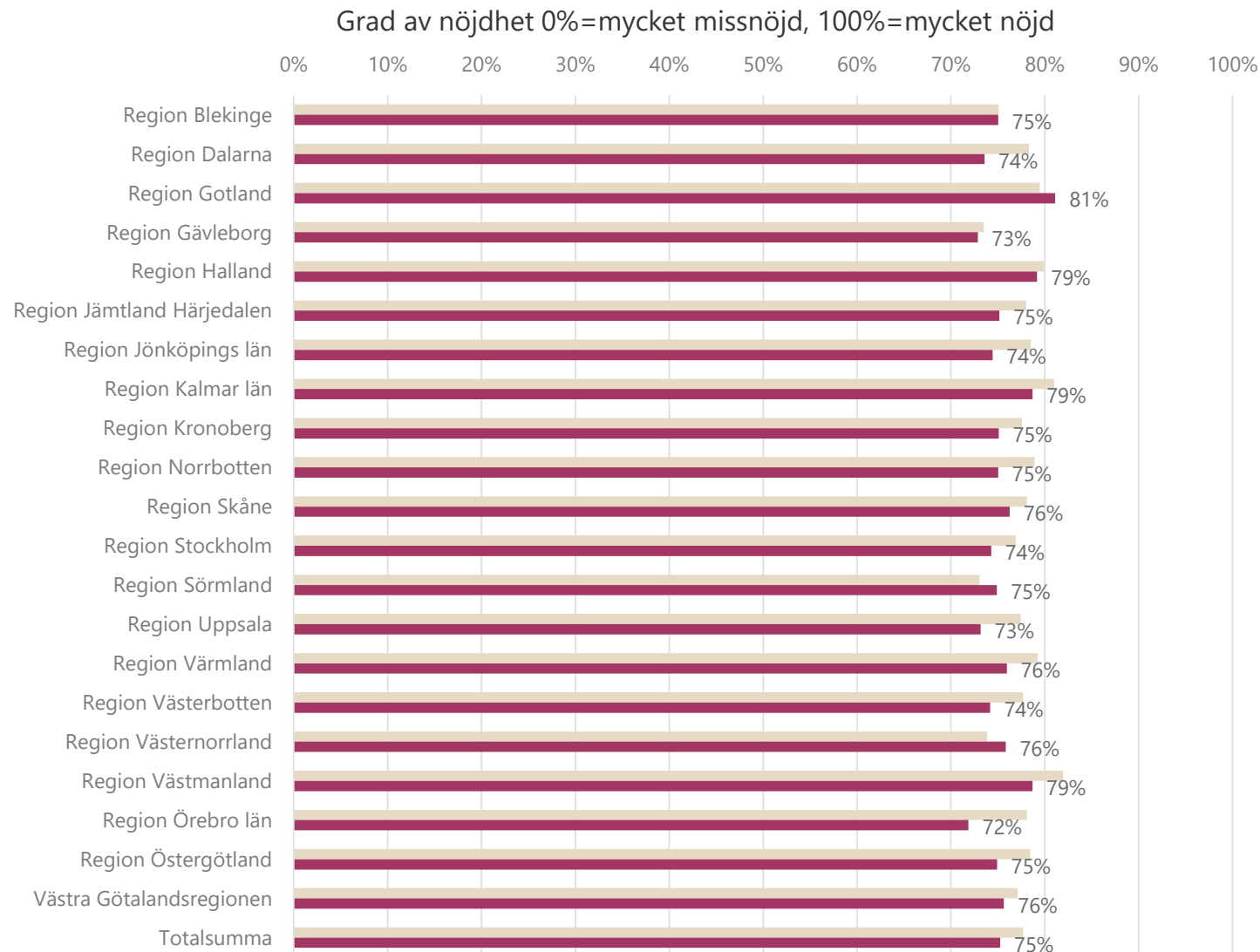
Resultat per temaområde

- Jämförs de olika temaområdena inom *Hitta information och råd om hälsa, sjukdomar och symtom* framträder tydliga skillnader.
- Det är tio gånger fler som har tydliga problem att hitta den information de söker inom ämnesområdet *Hormoner* som inom området *Mun och tänder*.
- Besökare som haft svårt att utföra ärende anger låg nöjdhet (NKI-värde). Det finns således en mycket tydlig korrelation mellan diagrammet till vänster om motsvarande för NKI.



Öppna delarna inom
1177.se

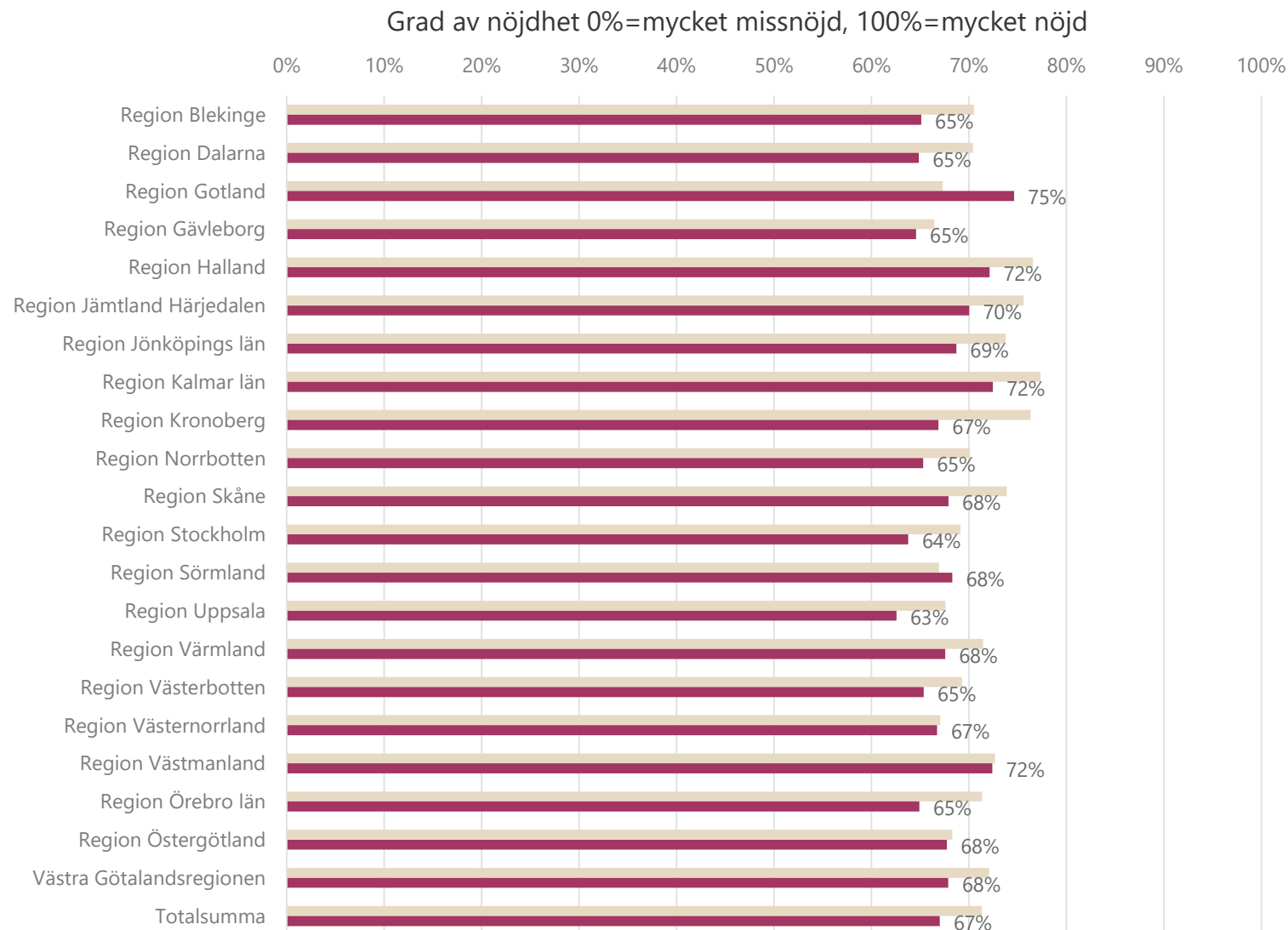
Fakta, råd och tematexter om hälsa, sjukdomar och symtom



- Denna bild visar nöjdheten med *Fakta, råd och tematexter om hälsa, sjukdomar och symtom på 1177.se*.
- Jämfört med 2022 faller medelvärdet från 78 till 75 procent.
- Att minskningen är mindre än motsvarande för NKI-värdet beror på alla besökare på öppna 1177.se besvarat denna fråga (inte bara de som endast nyttjat detta delområde).

Procenttal anger utfall som andel av maximalt positivt resultat gällande instämmande

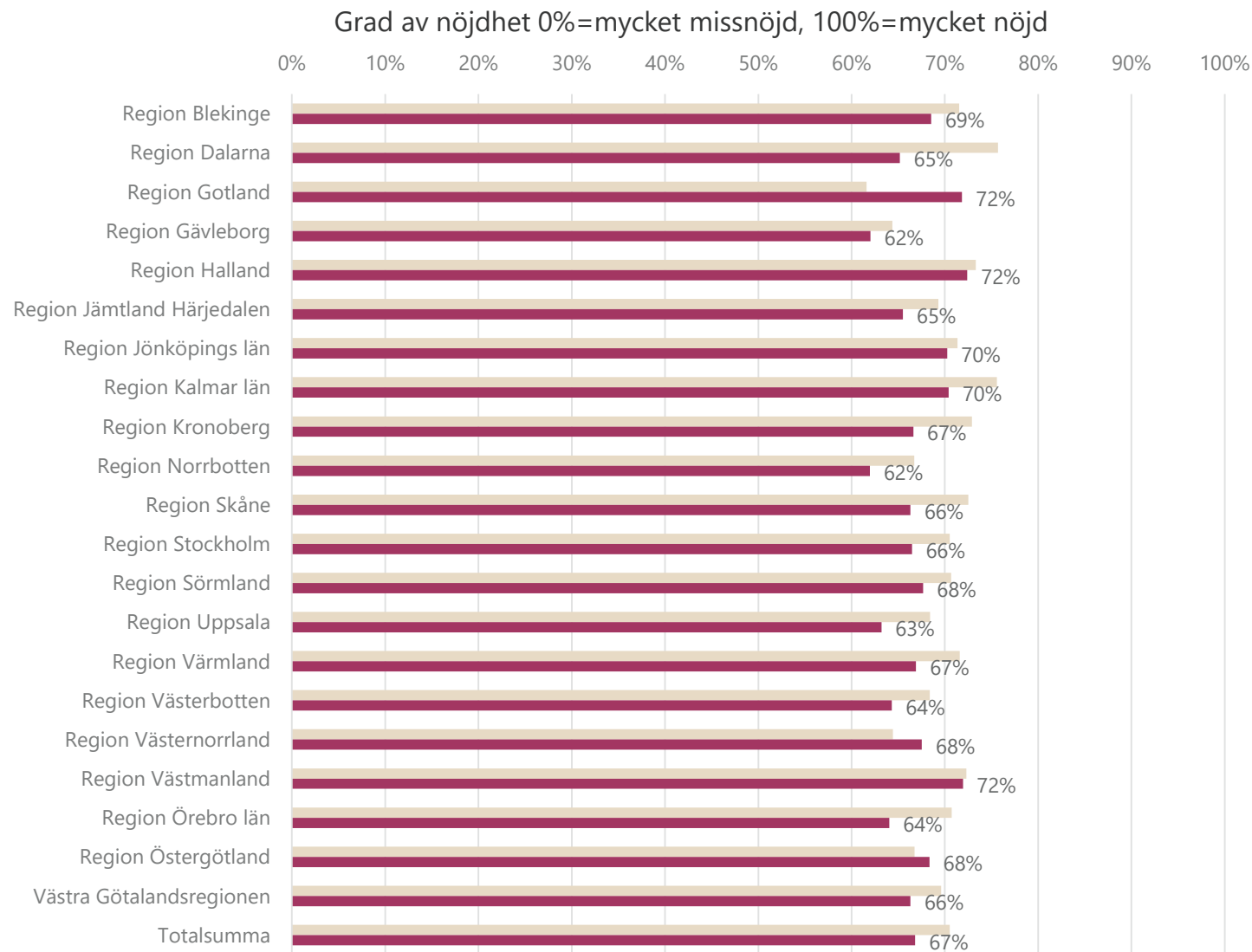
Sökfunktionen för att hitta rätt vårdmottagning.



- Denna bild visar nöjdheten med *Sökfunktionen för att hitta rätt vårdmottagning* på 1177.se.
- 19 av 21 regioner visar minskande resultat 2023.

Procenttal anger utfall som andel av maximalt positivt resultat gällande instämmande

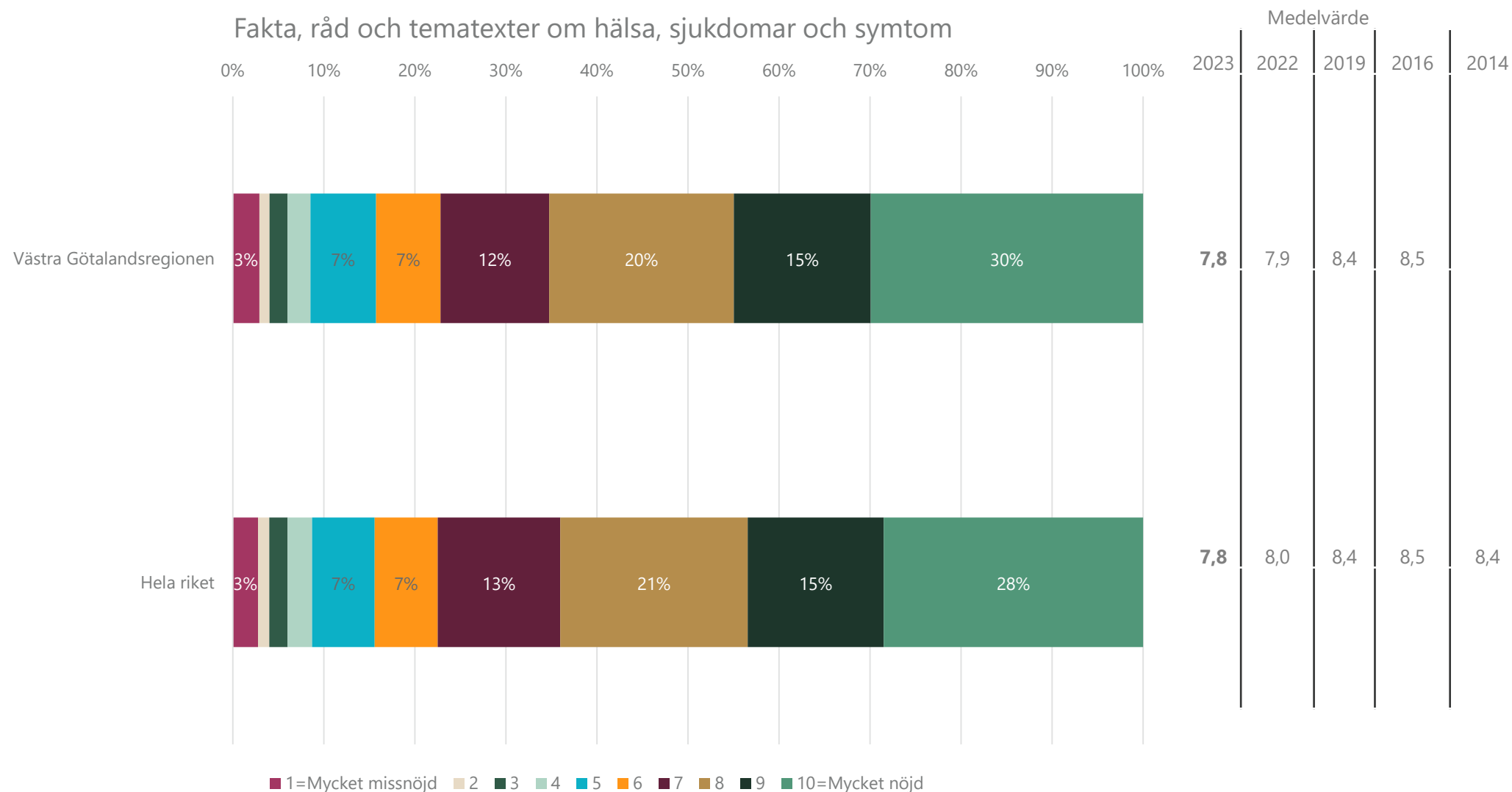
Information om regler och rättigheter i vården och hur vården fungerar.



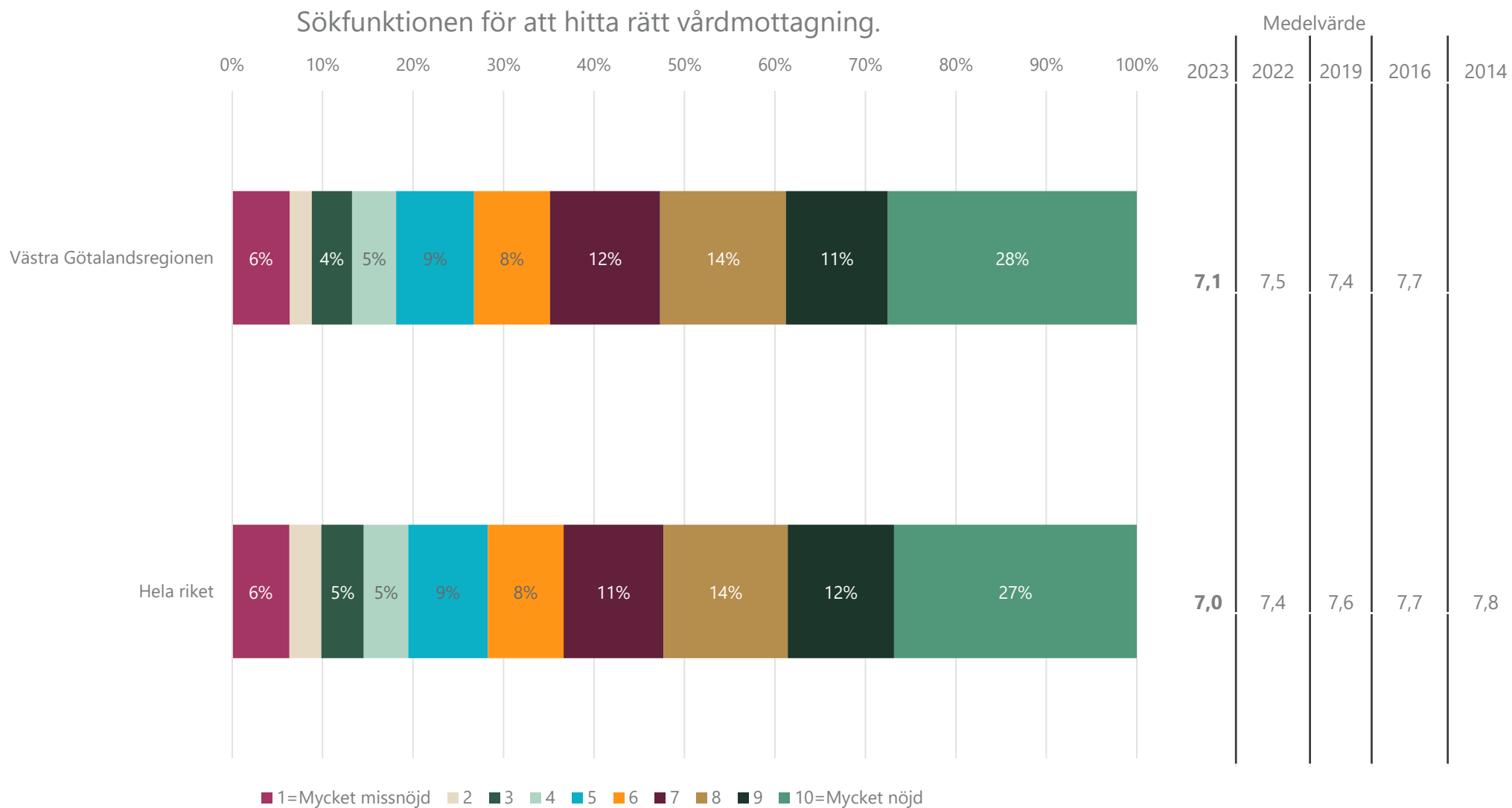
- Denna bild visar nöjdheten med *Information om regler och rättigheter i vården och hur vården fungerar* på 1177.se.
- 19 av 21 regioner visar lägre siffra 2023.

Procenttal anger utfall som andel av maximalt positivt resultat gällande instämmande

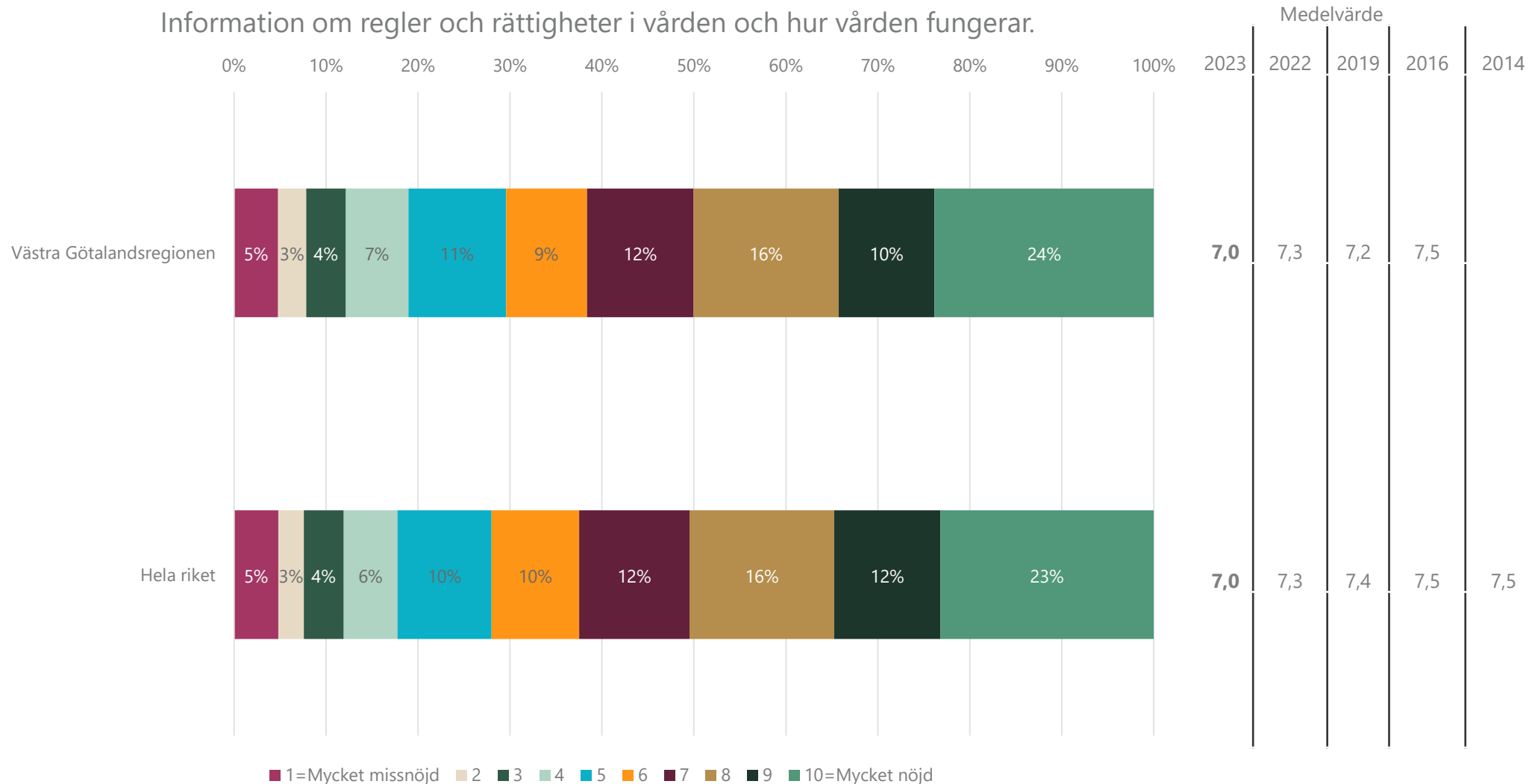
Hur nöjd är du totalt sett med området Fakta, råd och tematexter om hälsa, sjukdomar och symtom på 1177.se utifrån ditt besök idag?



Hur nöjd är du totalt sett med Sökfunktionen för att hitta rätt vårdmottagning utifrån ditt besök idag?

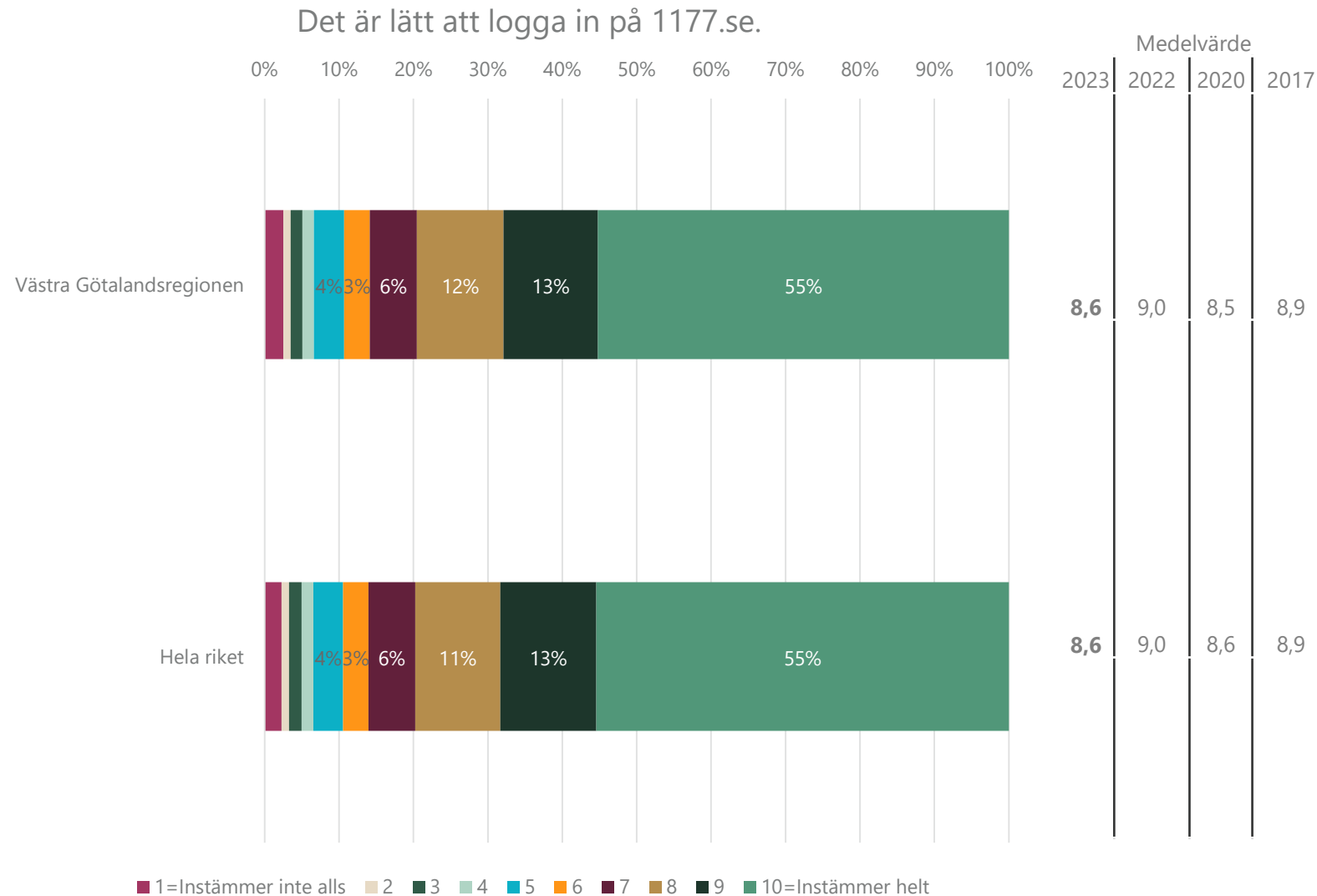


Hur nöjd är du totalt sett med området Information om regler och rättigheter i vården och hur vården fungerar på 1177.se utifrån ditt besök idag?



Inloggat läge på 1177.se

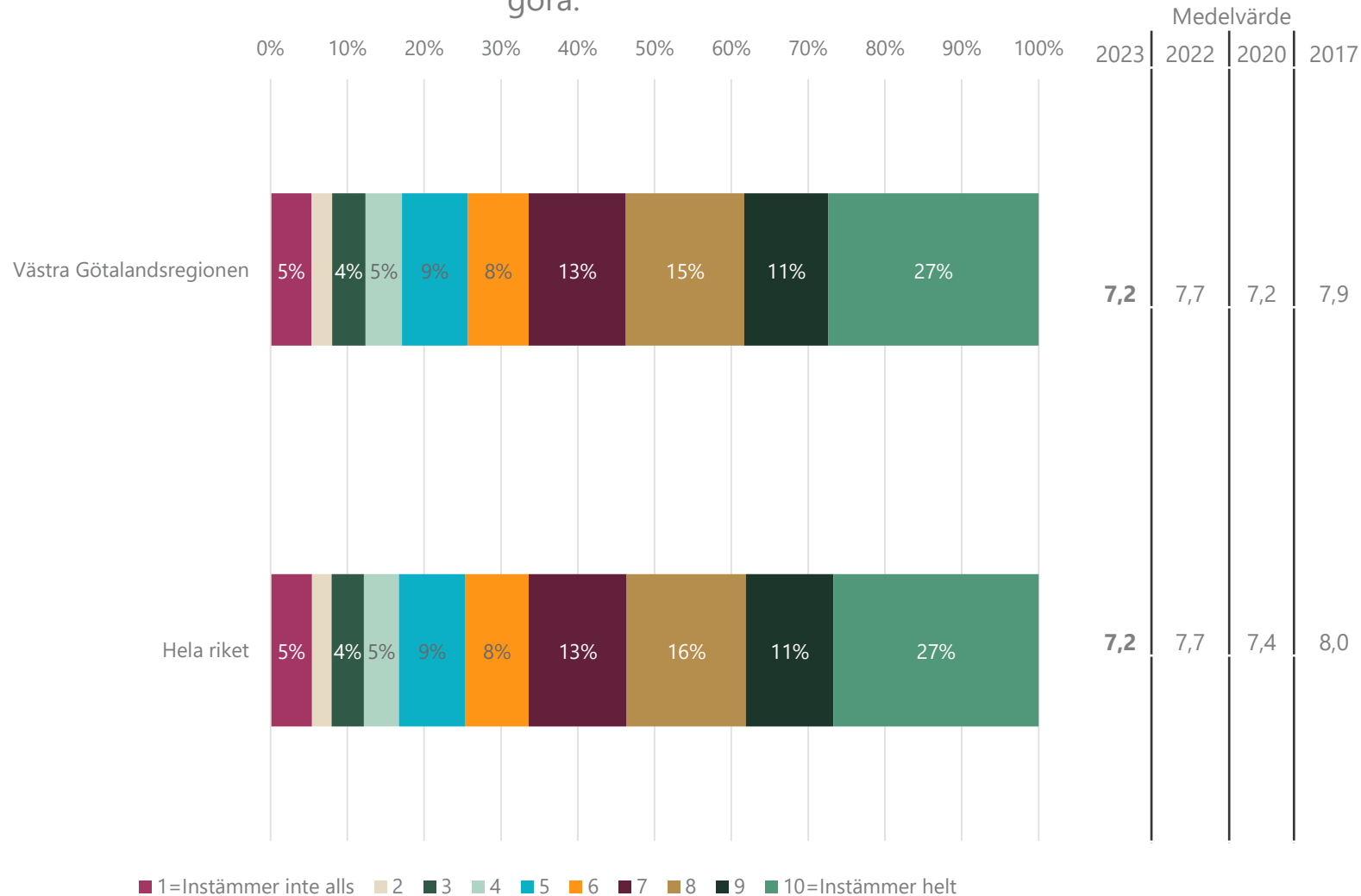
Översiktlighet/navigerbarhet i e-tjänsterna



- Resultatet för Västra Götalandsregionen skiljer sig inte nämnvärt från nationellt genomsnitt.
- Fler än varannan instämmer helt i att det är lätt att logga in.

Översiktlighet/navigerbarhet i e-tjänsterna

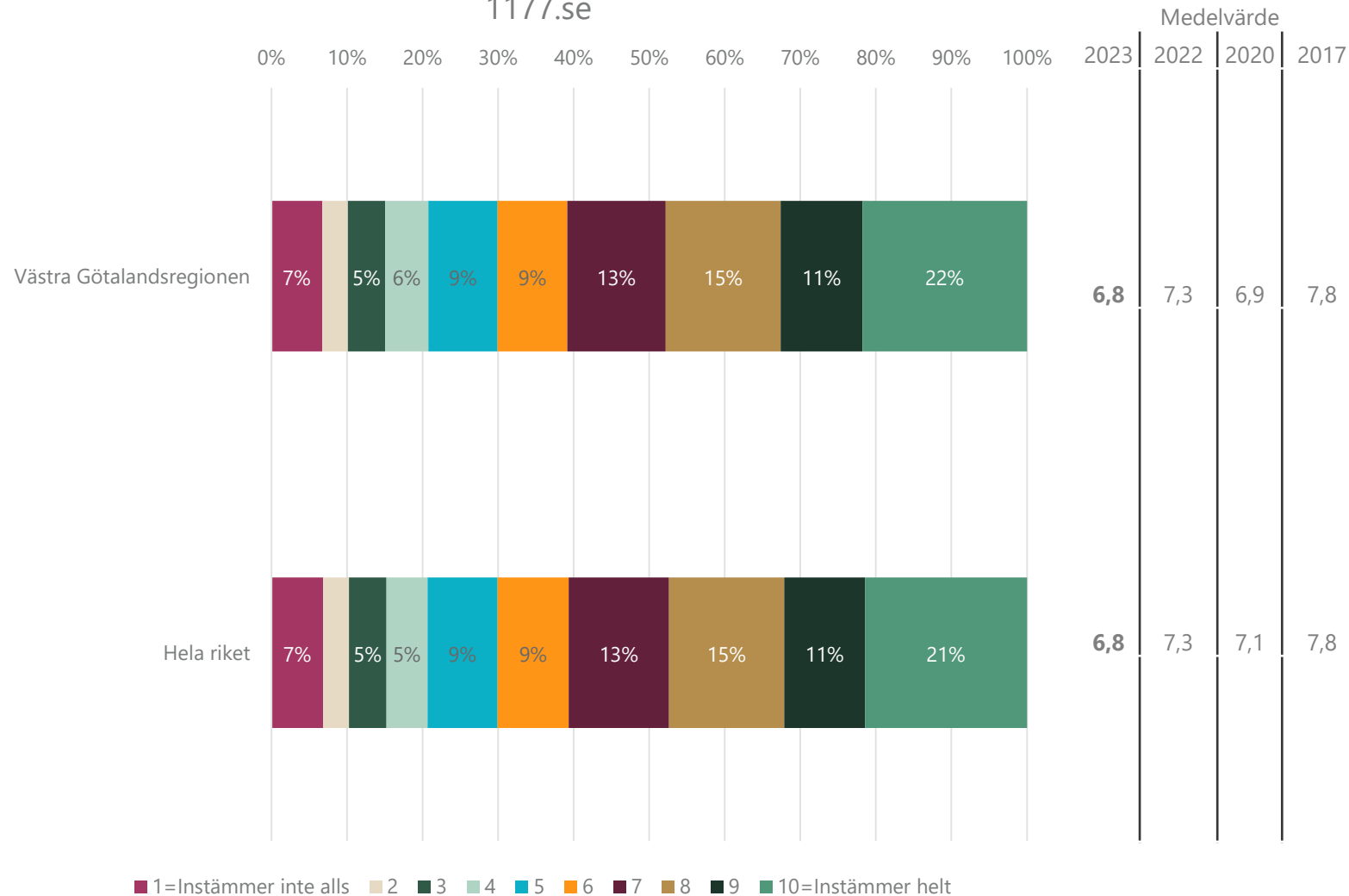
När jag har loggat in på 1177.se ser jag snabbt vad jag kan göra.



- Resultatet för Västra Götalandsregionen skiljer sig inte nämnvärt från nationellt genomsnitt.
- Nationellt medelvärde faller tillbaka tydligt efter att ha ökat mellan 2019 och 2022.
- Minskningarna för denna fråga och de två nästkommande är större än för någon annan fråga i undersökningen när resultatet 2023 jämförs med 2022.

Översiktlighet/navigerbarhet i e-tjänsterna

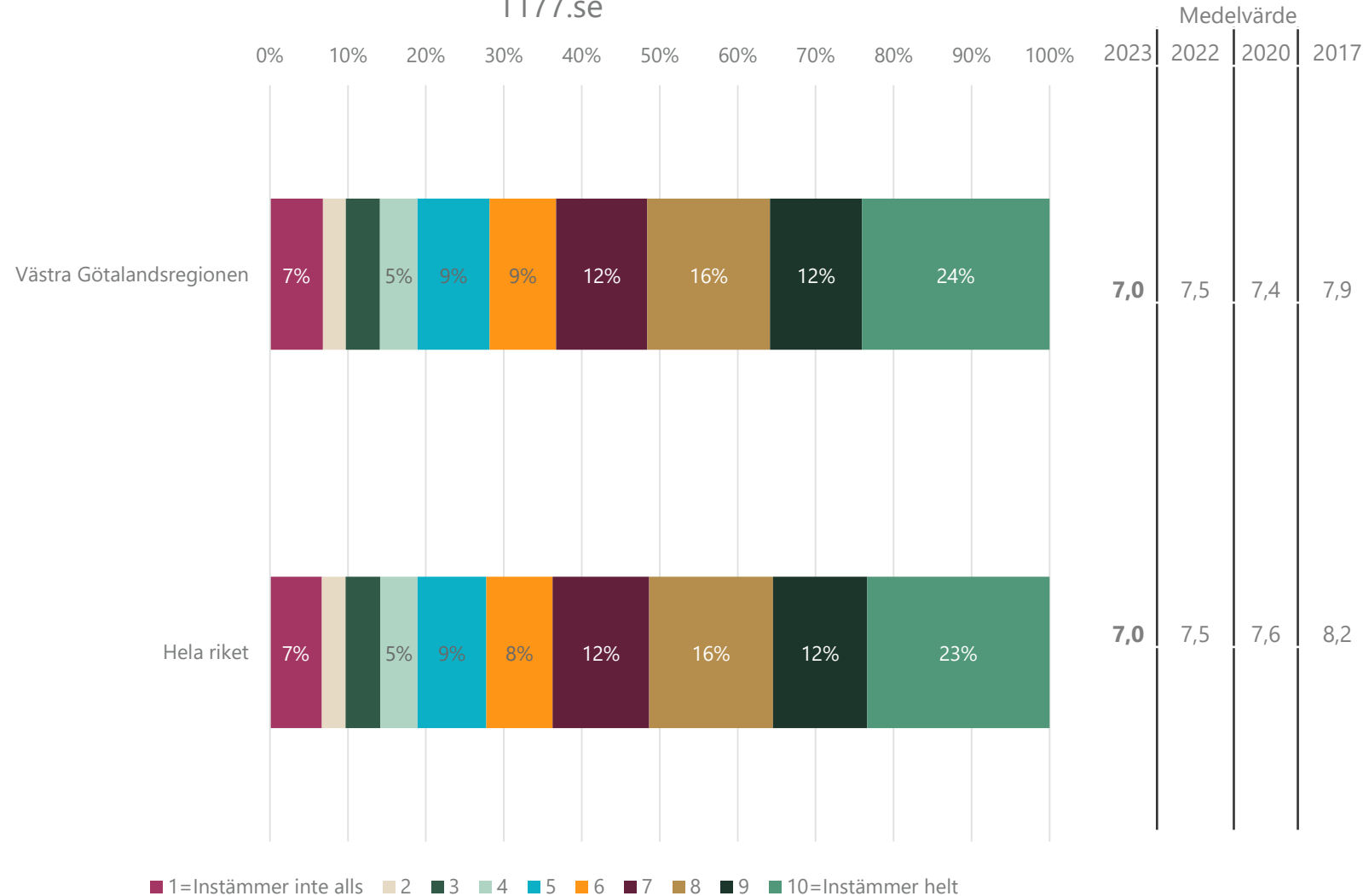
Det är lätt att hitta det jag söker när jag loggar in på 1177.se



- Resultatet för Västra Götalandsregionen skiljer sig inte nämnvärt från nationellt genomsnitt.
- Nationellt medelvärde faller tillbaka tydligt efter att ha ökat mellan 2019 och 2022.
- Fler än varannan instämmer helt i att det är lätt att logga in, väl inloggad instämmer ungefär var fjärde helt i att det är lätt att ta sig vidare inom e-tjänsterna.

Översiktlighet/navigerbarhet i e-tjänsterna

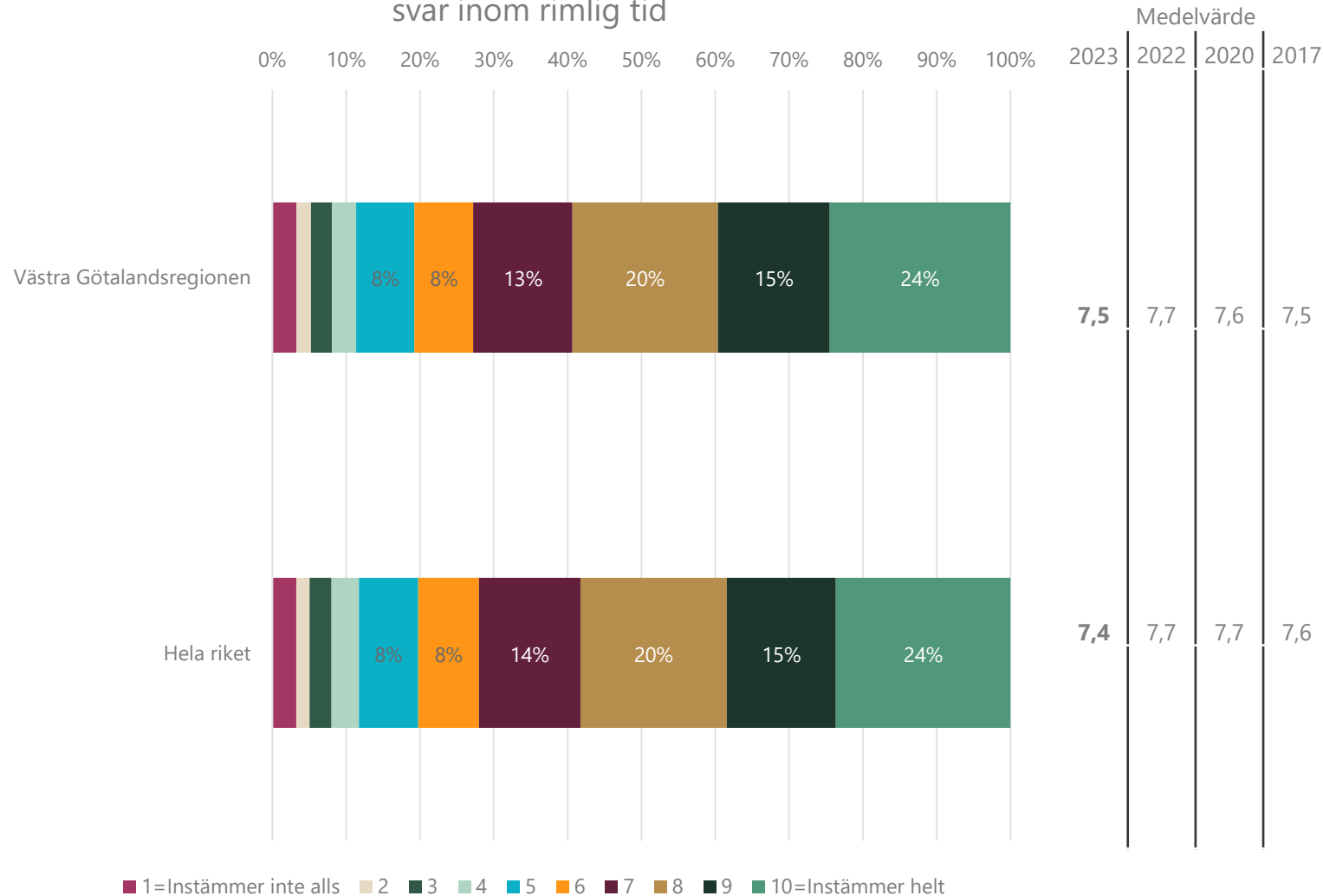
Det är lätt att utföra det ärende jag har när jag loggat in på 1177.se



- Resultatet för Västra Götalandsregionen skiljer sig inte nämnvärt från nationellt genomsnitt.
- Nationellt medelvärde faller tillbaka tydligt efter att ha ökat mellan 2019 och 2022.

När jag loggar in på 1177.se och gör vårdärenden får jag svar inom rimlig tid

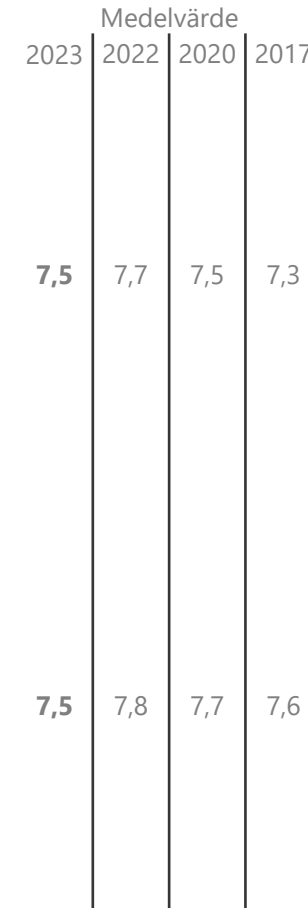
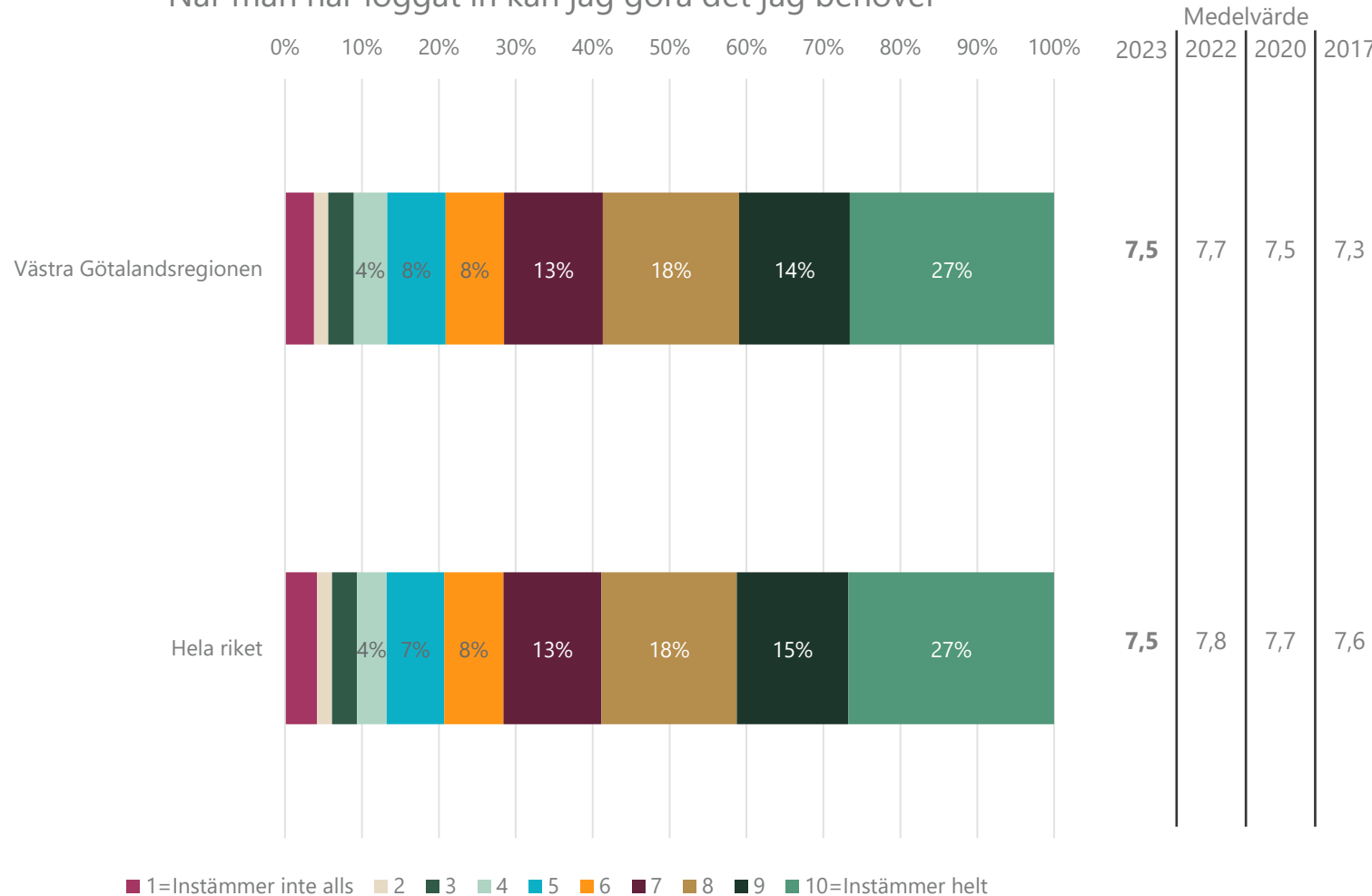
När jag loggar in på 1177.se och gör vårdärenden får jag svar inom rimlig tid



- Resultatet för Västra Götalandsregionen skiljer sig inte nämnvärt från nationellt genomsnitt.
- Nästan sex av tio ger högt betyg på frågan (8-10).
- Jämfört med tidigare år är resultatet lite lägre.

Hur väl instämmer du i påståendet om de tjänsterna som du når när du loggar in på 1177.se?

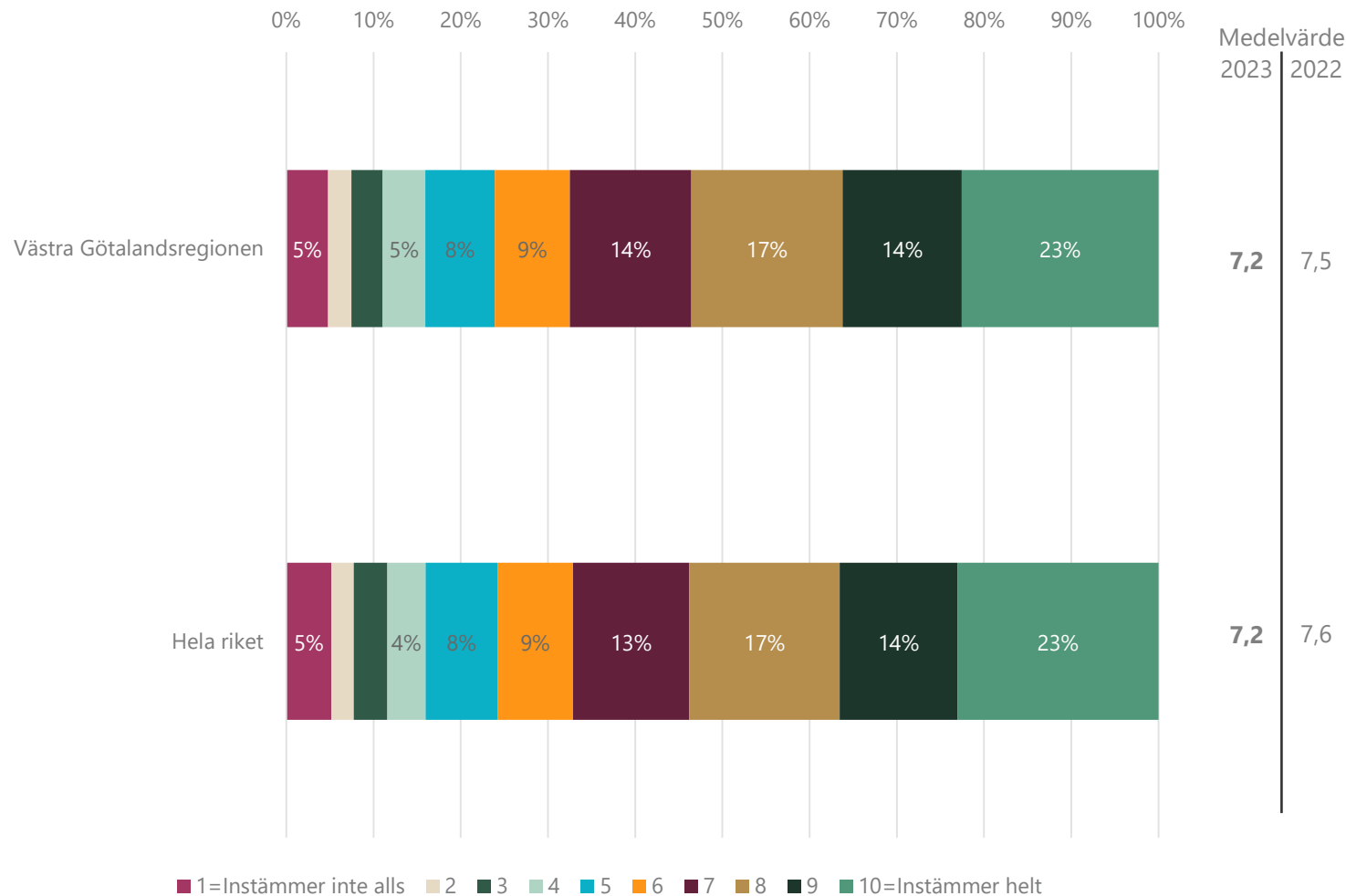
När man har loggat in kan jag göra det jag behöver



- Resultatet för Västra Götalandsregionen skiljer sig inte nämnvärt från nationellt genomsnitt.
- Fallande tendens.

Hur väl instämmer du i påståendet om de tjänsterna som du når när du loggar in på 1177.se?

Det lätt att utföra det jag tänkt när jag har loggat in på 1177.se

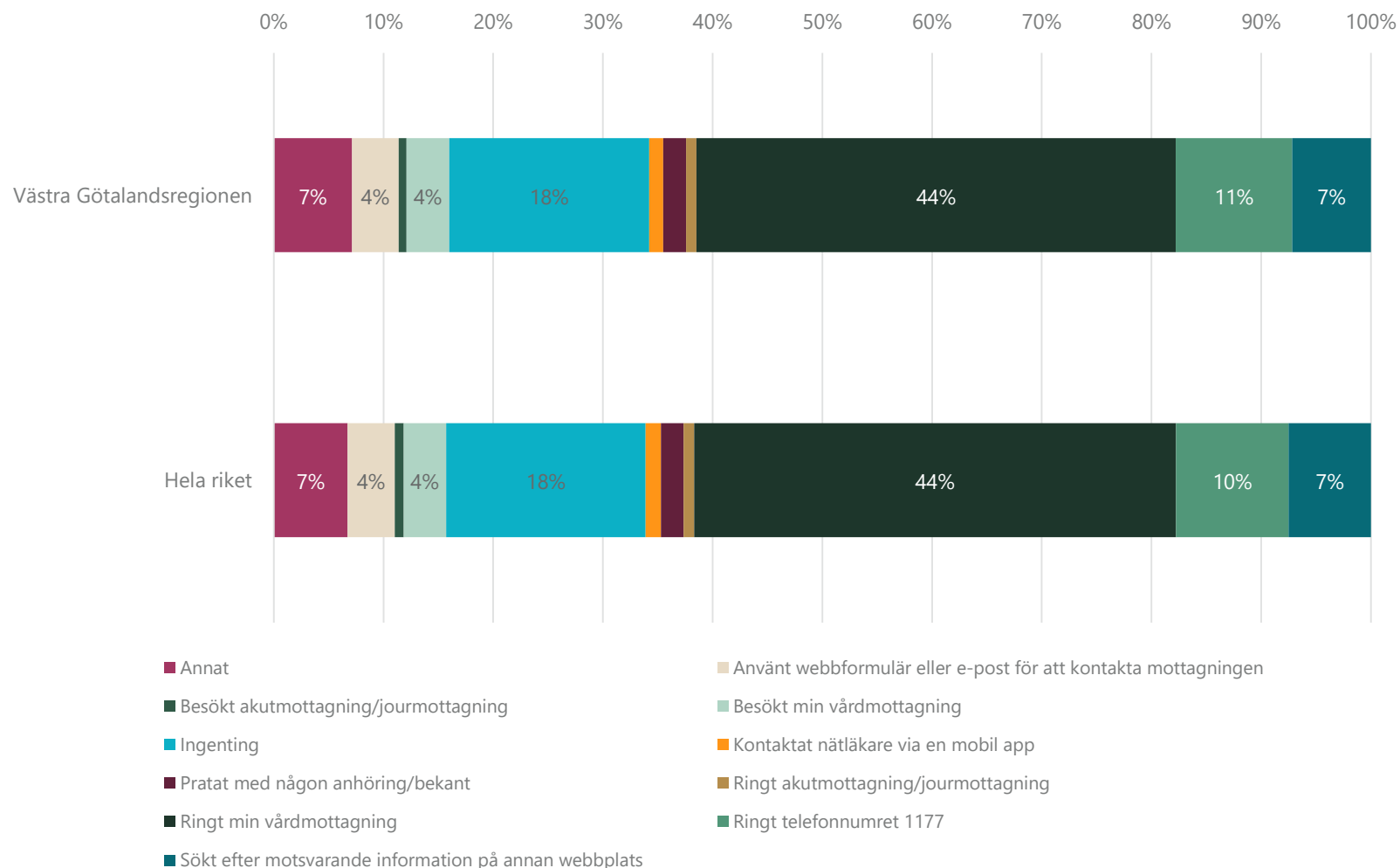


- Resultatet för Västra Götalandsregionen skiljer sig inte nämnvärt från nationellt genomsnitt.
- Fallande tendens.

Nyttoeffekt 1177.se

Om du inte hade kunnat använda 1177.se idag, vad hade du gjort istället?

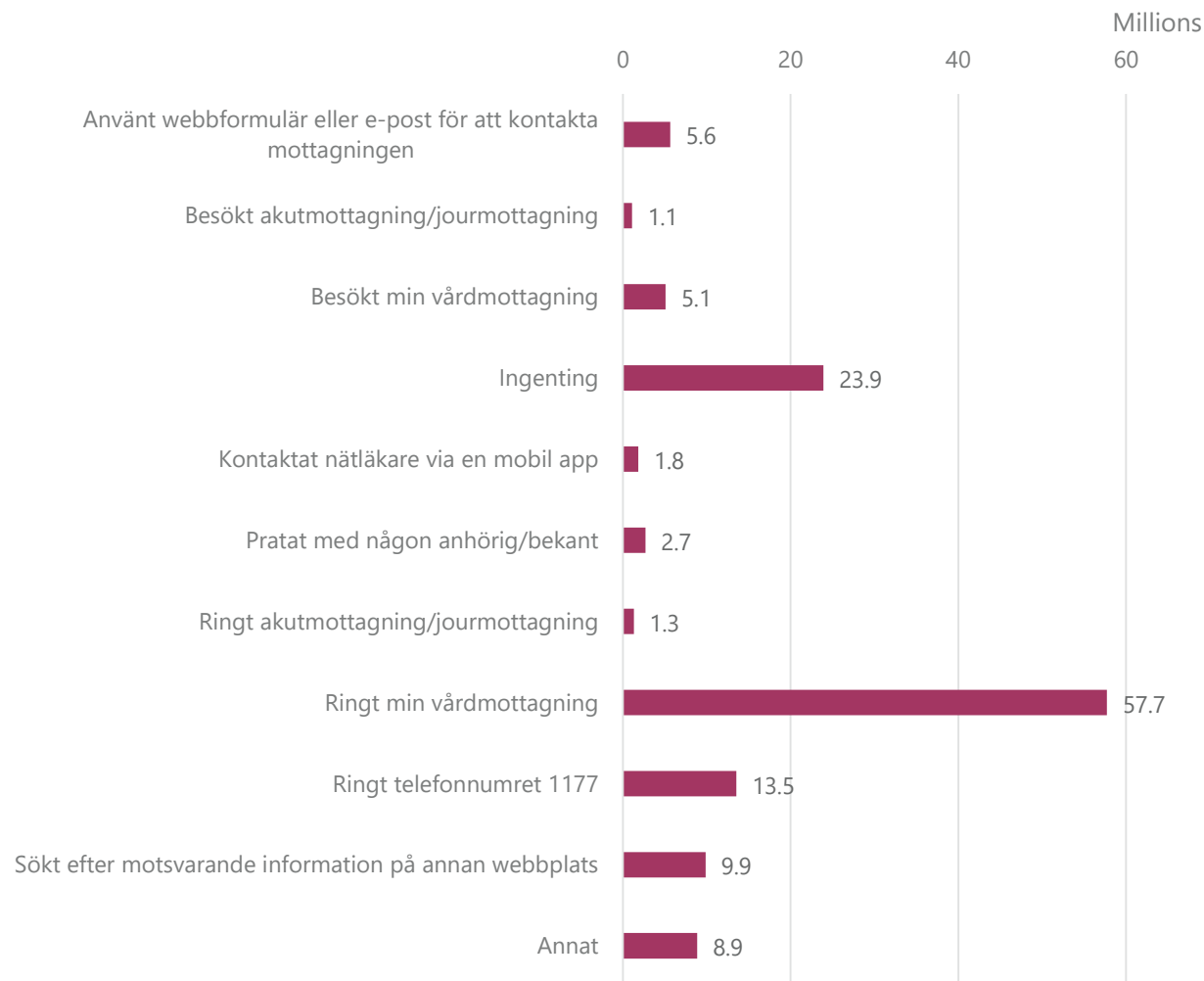
Om du inte hade kunnat använda 1177.se idag, vad hade du gjort istället?
(Välj det alternativ som är mest troligt)



- Resultatet för Västra Götalandsregionen skiljer sig inte nämnvärt från nationellt genomsnitt.
- Av besökarna på 1177.se som har besvarat enkäten anger 44 procent att besöket ersatte ett samtal till en vårdmottagning.
- Andelen som hade sökt vård är totalt 6,1 procent (varav 1,4 procent nätläkare). 2022 var motsvarande andel 4,3 procent (varav 0,9 procent nätläkare).

Nationellt resultat:

Om du inte hade kunnat använda 1177.se idag, vad hade du gjort istället? - Summerat antal för hela året 2023



Nyttoeffekt 1177.se (förenklad uträkning)

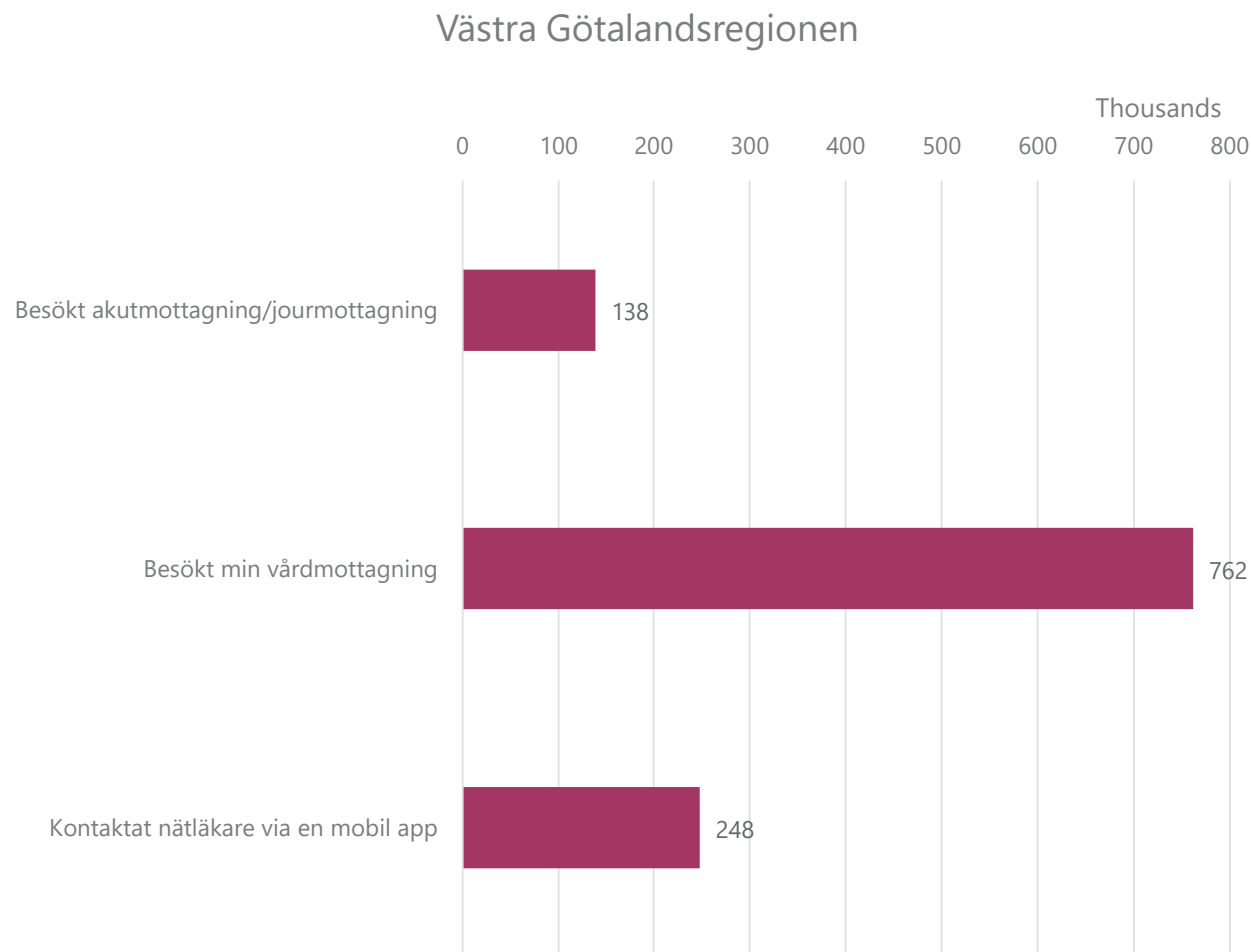
- För att räkna fram nyttoeffekt multipliceras siffrorna på föregående bild med antal årliga inloggningar på 1177.se (131 milj). Resultatet blir då:
 - 5,1 + 1,1 miljoner vårdbesök ersattes med besök på 1177.se.** Det betyder att antalet vårdbesök i Sverige under 2022 skulle varit ungefär 10 procent fler om 1177.se inte fanns.
 - 1,8 miljoner fler besök till nätläkare hade genomförts år 2023**, om inte 1177.se funnits.
 - Antalet **samtal till vårdmottagningar minskade med 58 miljoner** med hjälp av 1177.se.
 - Ytterligare 13,5 miljoner samtal till hade kommit till 1177** (vilket nästan skulle innebära en fyrdubbling av samtalen till tjänsten).

Tolkning

- Rimligen är dessa siffror en överskattning eftersom det finns fler faktorer som påverkar vart invånare vänder sig med sina problem. Likväl visar resultatet att 1177.se fyller en mycket stor roll i att avlasta vården.
- Siffrorna kan tolkas som nytta invånarna ser med 1177.se, snarare än vad merparten faktiskt hade valt att göra om 1177.se inte funnits.

Regionalt resultat:

Om du inte hade kunnat använda 1177.se idag, vad hade du gjort istället?
- Summerat antal för hela året 2023



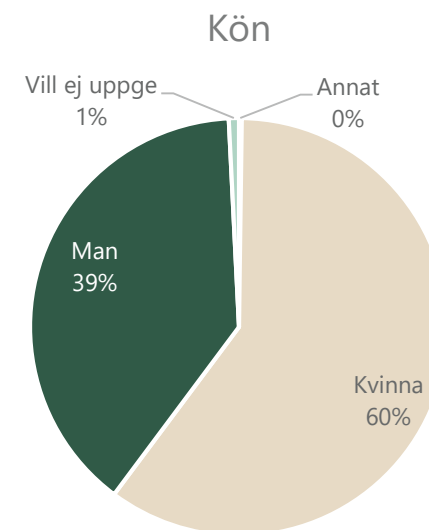
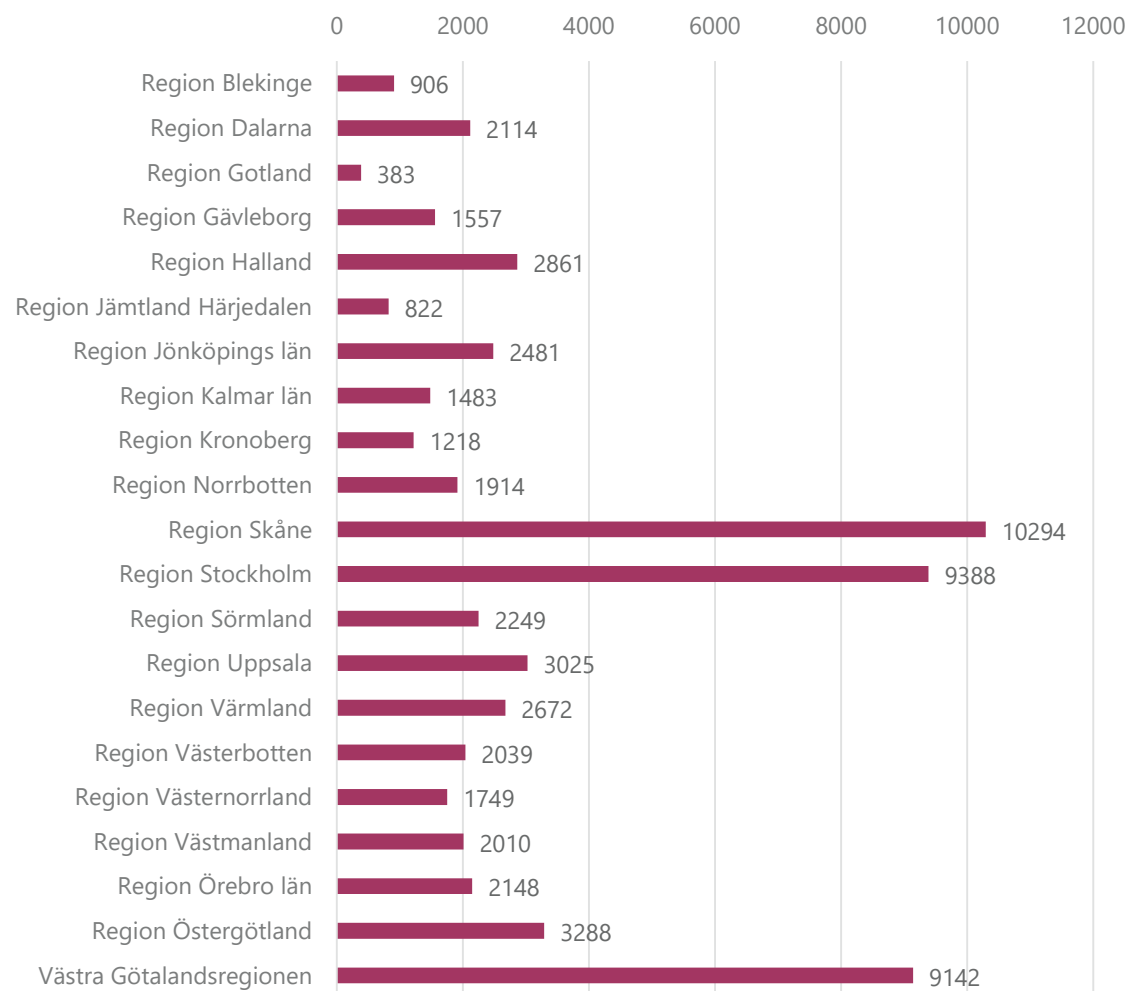
Regional nyttoeffekt 1177.se (förenklad uträkning)

- För att räkna fram nyttoeffekt multipliceras siffrorna på bild 57 med antal årliga inloggningar på 1177.se från Region Östergötland (19,6 milj). Resultatet blir då:
 - **762 000 + 138 000 vårdbesök ersattes med besök på 1177.se.** Det betyder att antalet vårdbesök i regionen under 2022 skulle varit 900 000 fler.
 - **248 000 fler besök till nätläkare hade genomförts i er region år 2023,** om inte 1177.se funnits.
 - Därutöver hade **8 700 000** samtal inkommit till vårdcentraler och akutmottagningar samt **2 000 000** ytterligare samtal till 1177 på telefon i regionen.
 - Se föregående bild gällande tolkning av siffrorna.

Bakgrundsdata

Bakgrundsdata

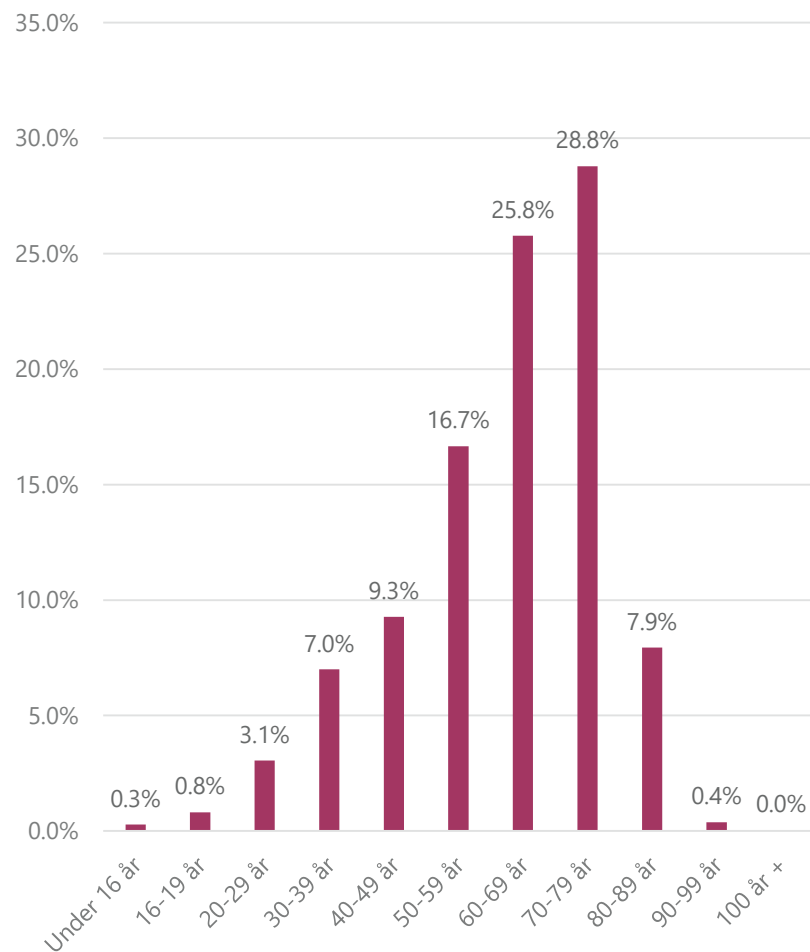
Antal enkätsvar per region



- Insamling av svar:
 - I storstadsregioner ca 10 000 svar per region.
 - Minst antal svar från Region Gotland med 383.
 - Över 1000 enkätsvar i 18 av 21 regioner.
- Kvinnor är överrepresenterade, men det speglar även användningen av tjänsterna.

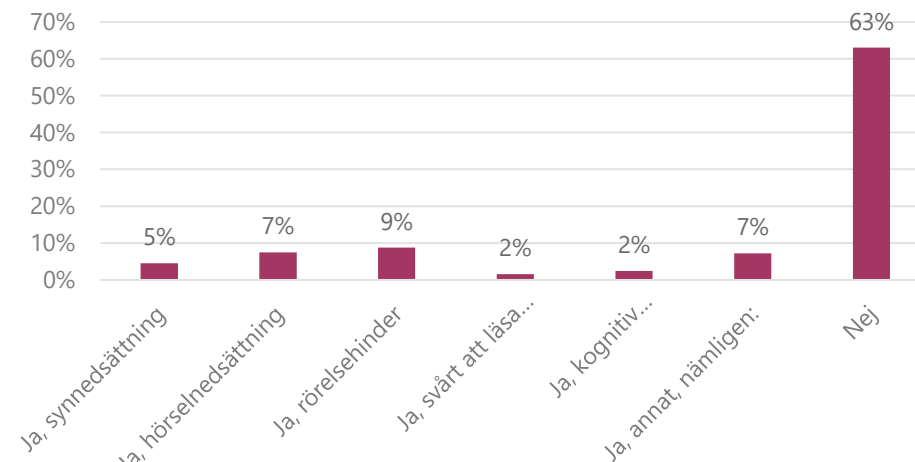
Bakgrundsdata, forts.

Hur gammal är du?

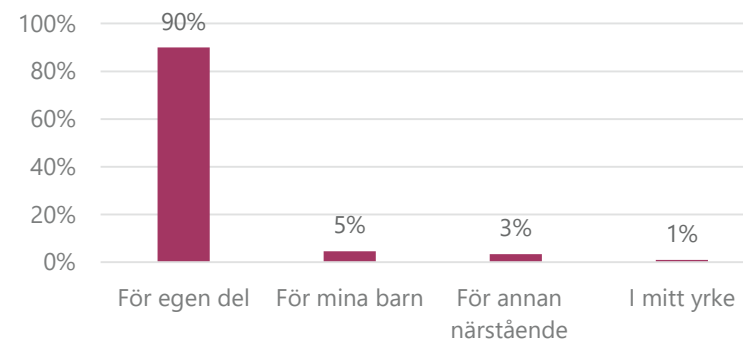


- Invånare i åldern 55-79 år överrepresenterade i enkäten, vilket inte riktigt motsvarar besöksstatistiken. Detta har en liten positiv påverkan på enkätresultatet.
- 9 procent av respondenterna har rörelsehinder och 7 procent har hörselnedsättning.
- 90 procent av respondenterna besöker 1177.se för egen del.

Har du någon funktionsnedsättning?



För vem besöker du 1177.se idag?



1177