

Koncernavdelning data och analys
Västra Götalandsregionen

Länk till rapporten i Infogram:

<https://infogram.com/1pe6npwe2jwwz6tm77gl0mnqyxblw9nr30z?live>

Nationell patientenkät (NPE)

Upplevelser av öppen- och slutenvård 2021, VGR

Sammanfattning

Öppen- och slutenvårdsmätningen mäts nationellt vartannat år, och skulle därmed genomförts 2020, men på grund av pandemin beslutade SKR att skjuta på mätningen till 2021.

Kvinnor och äldre oavsett kön besvarade enkäten i större utsträckning än män även om det under 2021 ses ett högre deltagande i de yngre åldrarna. Männerna är något mer nöjda med vården både med avseende på såväl öppen- som slutenvården än kvinnor. Dessa skillnader ökar något över tid, vilket är oroande. Samtliga dimensioner har förbättrats sedan föregående mätning 2018.. I 2021 års mätning var svarsfrekvensen högre än 2018 men på samma nivå som 2016. En majoritet av patienterna anger att de har fått ett bra bemötande av vårdpersonalen, detta trots ett mycket hårt tryck på vården under pandemin.

Öppenvård Mätningen inom öppenvården 2021 genomfördes vid samtliga sjukhus i Västra Götaland, där totalt 53 176 enkäter skickades ut och antalet inkomna svar var 23 948 vilket ger en svarsfrekvens på 45%. Den genomsnittliga svarsfrekvensen i landet var 44,9% vilket innebär att Västra Götaland ligger något över riket.

Enkäterna besvarades av ett slumpmässigt urval av personer i alla åldrar som varit på besök i den öppna vården under april månad 2021. Undersökningen innefattas också av en vårdnadhavarenkät som går ut till vårdnadshavare för barn under 15 år, där dessa individer anses vara för unga för att kunna besvara enkäten själva.

Slutenvård Mätningen inom slutenvården 2021 genomfördes vid samtliga sjukhus i Västra Götaland, där totalt 14 535 enkäter skickades ut och antalet inkomna svar var 7277 vilket ger en svarsfrekvens på 50,1 %. Den genomsnittliga svarsfrekvensen i landet var 49,4% vilket innebär att Västra Götaland ligger något över riket.

Enkäterna besvarades av ett slumpmässigt urval av personer i alla åldrar som varit inlagda på något av regionens sjukhus under mars eller april månad 2021. (Patienter som varit inskrivna minst 24 timmar och även utskrivna under urvalsperioden). Undersökningen innefattas också av en vårdnadhavarenkät som går ut till vårdnadshavare för barn under 15 år, där dessa individer anses vara för unga för att kunna besvara enkäten själva.



Innehållsförteckning

Sammanfattning

Inledning

Öppenvårdsmätning

Svarsfrekvens

Översikt andel positiv svar

Jämförelse mellan män och kvinnor

Coronarelaterade frågor

Slutenvårdsmätning

Svarsfrekvens

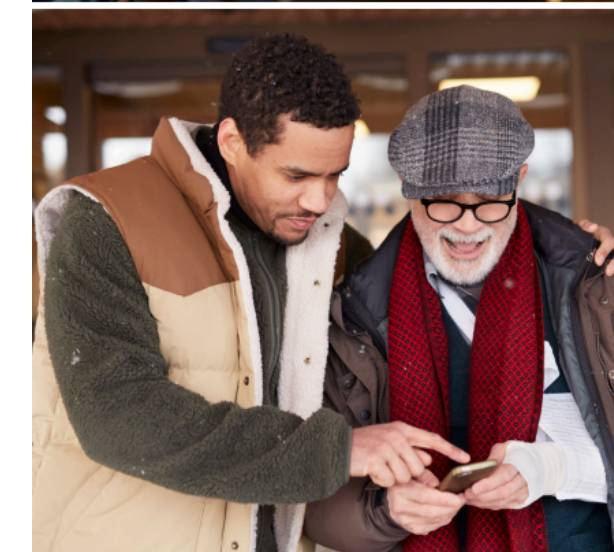
Översikt andel positiva svar

Jämförelse mellan män och kvinnor

Coronarelaterade frågor



Rätten att bli hörd ger kraft att förändra



Rapportinformation

Inledning

Nationell Patientenkät (NPE) är en årligen återkommande mätning av patientupplevd kvalitet inom hälso- och sjukvården som samordnas av Sveriges Kommuner och landsting (SKL). Resultaten används för att utveckla och förbättra vården utifrån ett patientperspektiv. Nationell Patientenkät har funnits sedan 2009 och Västra Götalandsregionen har varit med från starten. 2015 skiftade Nationell Patientenkät fokus och mäter patientupplevelse istället för som tidigare patienttillfredsställelse.

Nationell Patientenkät består av 2 delar där del 1 baseras på digitala och postala enkätundersökningar vartannat år avseende patienternas upplevelse om primärvård, rehabilitering inom primärvård och öppen somatisk vård, specialiserad somatisk och psykiatrisk sjukvård. Metoden går ut på att patienten får en inbjudan om att delta i enkäten hemskickad, tillsammans med en personlig kod och QR-kod. Efter 2 veckor får patienten en påminnelse bifogat med en postal enkät. Från och med våren 2022 kommer del 1 använda sig av 1177 som huvudkanal.

Del 2 består av behovs- och målgruppsanpassade enkäter som till exempel digitala enkäter, webb-enkäter, väntrumsenkäter i pappersform och SMS-enkäter. Del 1 är obligatorisk för samtliga regioner i landet medan medverkandet i del 2 är helt frivilligt. Del 2 är tänkt att användas som en slags verktygslåda för regionernas behov av enkäter för att kunna utvärdera och verksamhetsutveckla verksamheterna utifrån ett patientperspektiv.

Det övergripande målet med Nationell Patientenkät är att ge deltagande verksamheter ett underlag till förbättringsarbete men resultaten kan även användas till öppna jämförelser. Det är på lokal nivå de flesta kvalitetsförbättringarna sker. Några exempel är möjligheten till webbokning inom primärvården i Västra Götalandsregionen (VGR), som tillkommit som ett direkt resultat av patienternas efterfrågan. Sjukhusen i regionen tar också fram

handlingsplaner med konkreta förbättringsförslag, planerar patientsäkerhetsarbetet utifrån resultaten som några exempel.

Frågorna i Nationell Patientenkät belyser patientens upplevelser och består av ett antal påståenden till vilka patienten ställer sig positiv, neutral eller negativ. Resultatet redovisas i form av positiva svar på sju dimensioner där varje dimension består av flera frågor vars svar viktas ihop.

De sju dimensionerna är:

1. **Respekt och bemötande**
2. **Tillgänglighet**
3. **Delaktighet och involvering**
4. **Information och kunskap**
5. **Emotionellt stöd**
6. **Kontinuitet och koordinering**
7. **Helhetsintryck**

Utöver att besvara de fasta frågor som ställts kan patienterna lämna öppna kommentarer och synpunkter. Detta tillför undersökningen ytterligare en dimension och ger verksamheterna ett större underlag att använda sig av i sitt utvecklingsarbete.

De 7 dimensionerna mäts ur två perspektiv; dels patientens upplevelse och önskan, dels ur vårdens perspektiv.

Kontaktaktperson
Eva-Charlotta Gaal
eva-charlotta.helgesson@vgregion.se
Koncernavdelning data och analys
Västra Götalandsregionen

7 dimensioner

Respekt och bemötande: belyser vårdens förmåga att bemöta patientens individuella behov och förutsättningar.

Tillgänglighet: belyser tillgänglighet avseende närhet och kontaktvägar samt personalens tillgänglighet för patienten och dess anhöriga.

Delaktighet och involvering: belyser patientens involvering och delaktighet i vården och besluten och om behandlaren tar hänsyn till patientens önskemål.

Information och kunskap: belyser hur väl vården förmår informera och kommunicera om väntetider, ge svar på frågor och informera om behandlingen.

Emotionellt stöd: belyser personalens lyhördhet för patientens oro, ångest, smärta etcetera och om personalen är tillgänglig och stöttande i detta.

Kontinuitet och koordinering: belyser hur väl vården samordnas internt och externt och patientens önskemål om kontinuitet.

Helhetsintryck: belyser helhetsaspekten, upplevd effektivitet och utfall, omhändertagande och trygghet.

Öppenvårdsmätning

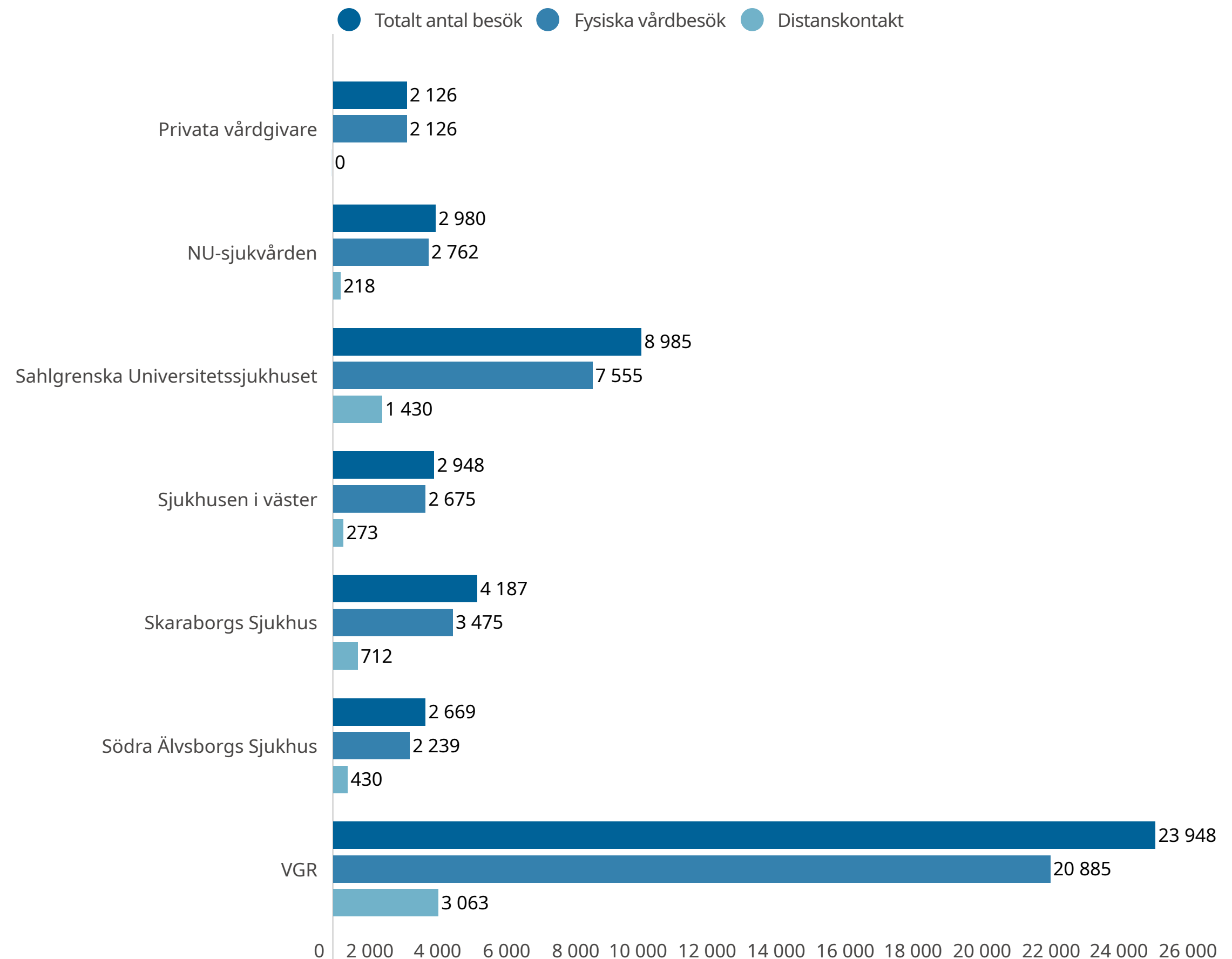
I årets öppenvårdsmätning har patienterna för första gången också fått svara på hur de upplevt sina distanskontakter med vården. Distanskontakt tillsammans med flera digitala sätt att komma i kontakt med vården ska ses som ett naturligt led i den digitala utvecklingen av vården.

Västra Götalandsregionen ansluter sig till Socialstyrelsens definition för begreppet "distanskontakt". Med distanskontakt avses vårdkontakt i öppen vård där hälso- och sjukvårdspersonal och patient är rumsligt åtskilda. Distanskontakter kan ske genom överföring av ljud, bild, text eller som en kombination. Följande distanskontakter finns:
distanskontakt via telefon, distanskontakt via videolänk och skriftlig distanskontakt.

Distanskontakterna med vården står i årets öppenvårdsmätning för nästan 13% av den totala kontakten med vården i VGR. Andelen positiva svar via distanskontakter med vården är något lägre än för de fysiska vårdkontakterna.

Hos våra privata vårdgivare har distanskontakter med vården inte kunnat redovisas.. En tydlig skillnad av användningen av distanskontakter ses mellan förvaltningarna. Detta beror på många orsaker, tex vilken typ av vård som ges, hur pass allvarligt sjuk patienten är, närheten till sjukhuset och andra tillgänglighetsaspekter för att nämna några av dem.

Fysiska vårdbesök kontra distanskontakter inom regionen- Öppenvårdsmätning 2021



Download data

Källa

Svarsfrekvens

Svarsfrekvensen inom den somatiska öppenvårdmätningen 2021 har förbättrats något i Västra Götalandsregionen (VGR) och Riket jämfört med föregående mätning 2018. Svarsfrekvensen för VGR ligger dock något över riksnivån, både för 2018 och 2021, även om skillnaden är mindre 2021.

Endast små skillnader ses för respektive förvaltning. NU-sjukvården har den högsta svarsfrekvensen av samtliga förvaltningar både för 2018 och 2021. De privata vårdgivarna hade den lägsta svarsfrekvensen i VGR för 2018 och 2021.

Urval och respondenter

Mätningen genomfördes bland ett slumpmässigt urval av de patienter som besökt öppenvården i april 2021 och träffat en läkare eller sjuksköterska. Samtliga åldrar var inkluderade men en vårdnadshavarenkät skickades ut till patienter under 15 år. Patienter som endast haft telefonkontakt med vården, patienter utan folkbokföringsadress, patienter med adress utanför Sverige, patienter med skyddad adress samt patienter som genomgått en abort har samtliga exkluderats från undersökningen.

Enkäten skickades ut till 236 498 patienter i hela landet varav 40 537 i VGR. Antalet inkomna svar var 112 960 i riket och 19 541 i VGR. Svarsfrekvensen i riket var 44,9 procent och något högre i VGR, 45,0 procent.

Såväl i VGR som i riket var svarsfrekvensen högre bland män än bland kvinnor. I riket var svarsfrekvensen 47,4 procent bland kvinnor och 48,2 procent bland män. Motsvarande siffror för VGR var 47,3 procent för kvinnor respektive 49,3 procent för män.

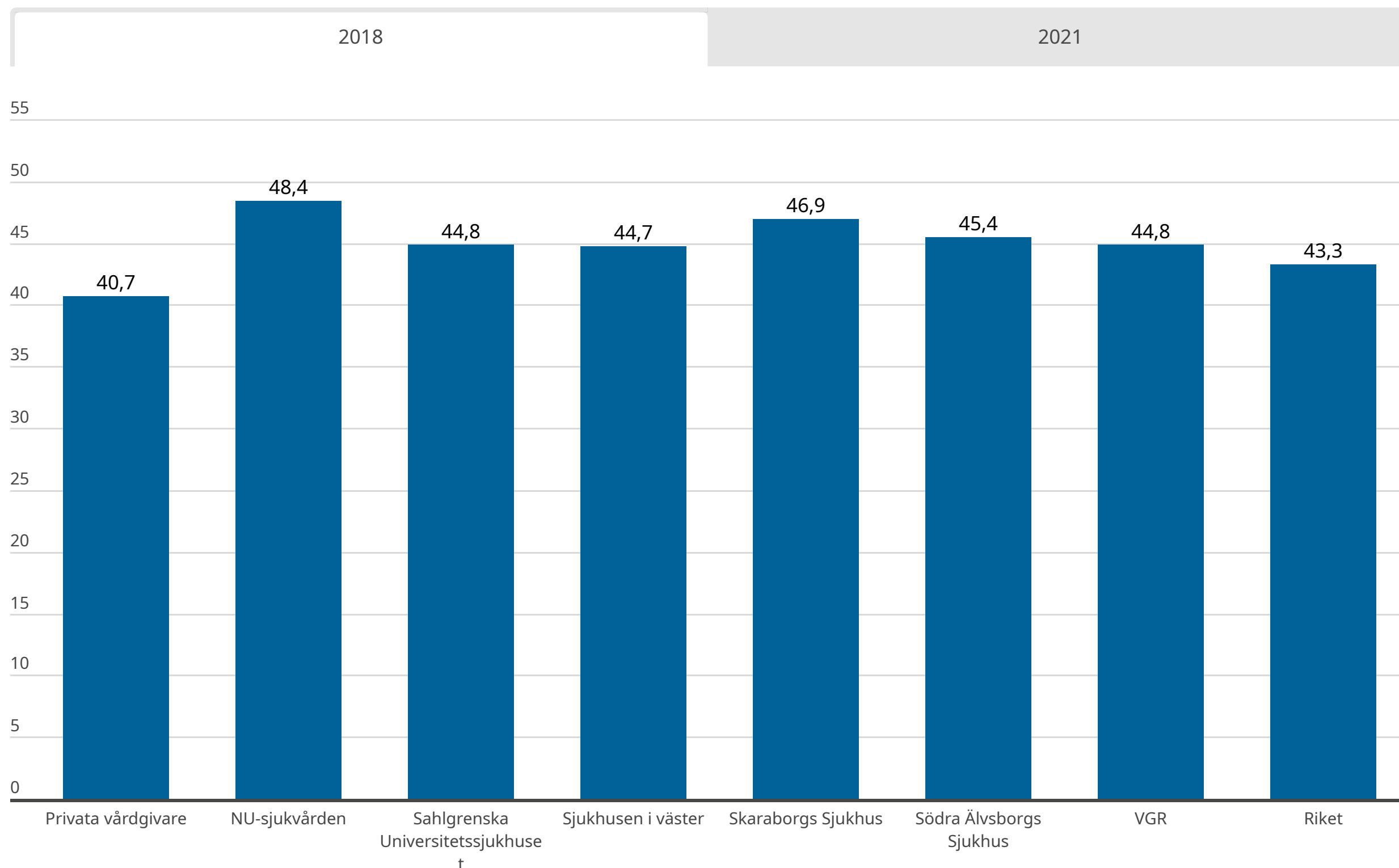


Interaktivt diagram

Visningsalternativ i diagrammet:

Klicka på respektive år för att visa svarsfrekvens totalt och i förvaltningarna

Svarsfrekvens i VGR, riket och per förvaltning 2018, 2021



Download data

Källa

Översikt andel positiva svar

Andelen positiva svar per dimension för öppenvårdsmätning visar på en förbättrat resultat på regionnivå inom samtliga dimensioner och detta gäller även för Riket.

Samtliga förvaltningar i regionen har ökat andelen positiva svar jämfört med föregående mätning 2018, med undantag för SÄS och NU-sjukvården som har minskat något inom några få dimensioner.

Respekt och bemötande är den dimension som har den högsta andelen positiva svar, där samtliga förvaltningar ligger över 90% vid mätningen 2021. Även Helhetsintryck har en hög andel positiva svar i mätningen 2021.

Information och kunskap är däremot den dimension som har lägst andel positiva svar vid mätningen 2021.

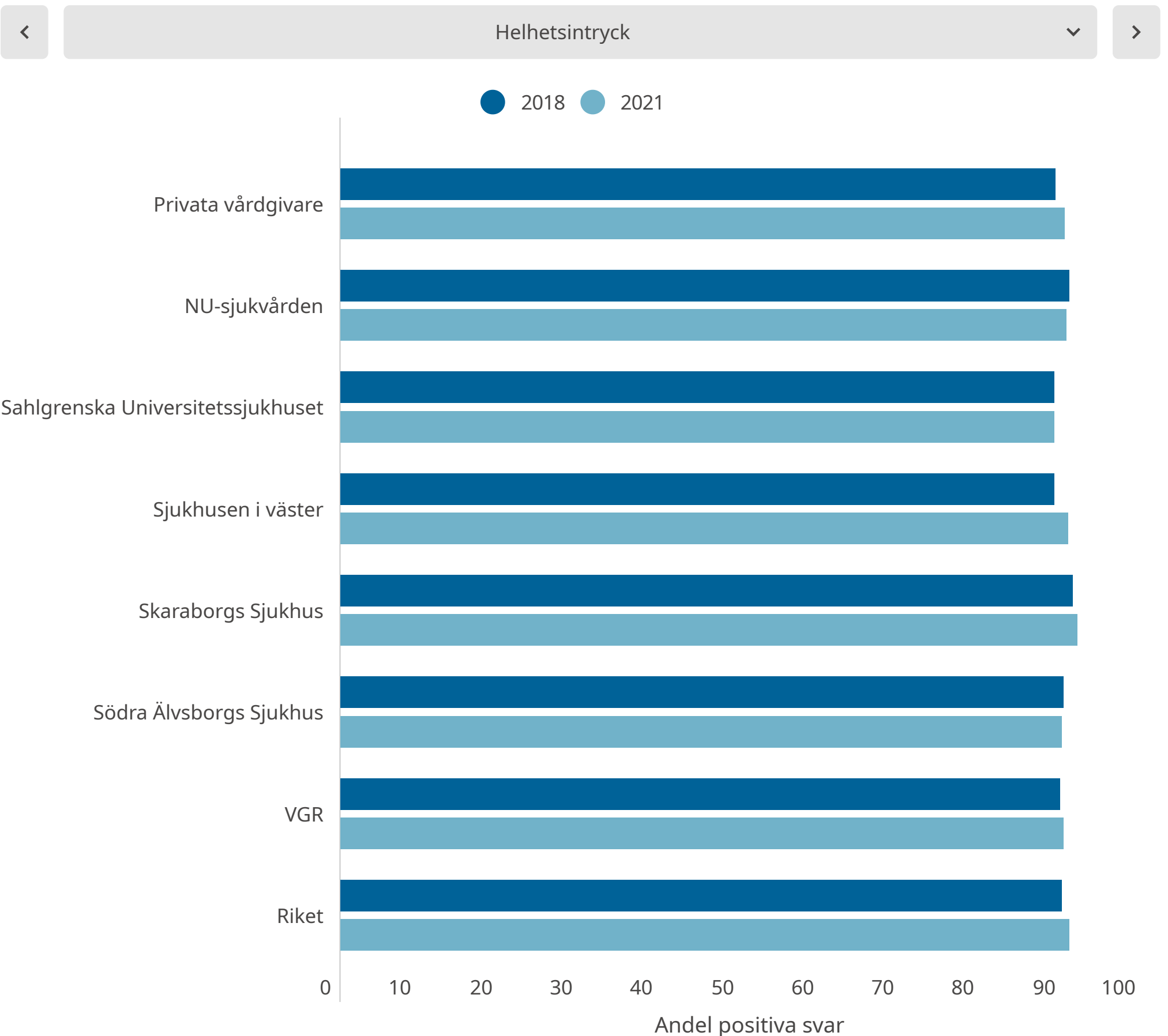
Åldersgrupper inom patientenkäten är indelade i tre grupper; 0-34, 35-64 och 65+. Skillnaderna mellan dessa åldersgrupper är dock inte stora även om den äldsta gruppen har högst andel positiva svar.



Visningsalternativ i diagrammet:

1. Helhetsintryck
2. Emotionellt stöd
3. Delaktighet och involvering
4. Respekt och bemötande
5. Kontinuitet och koordinering
6. Information och kunskap
7. Tillgänglighet

Andel positiva svar per dimension och område 2018, 2021



Download data

Källa

Jämförelse mellan kvinnor och män

Könsskillnaderna som beskrivs i diagrammen gäller endast för den somatiska öppenvårdsmätningen 2021.

Männen är överlag mer nöjda med patientupplevelsen i Riket, VGR och samtliga förvaltningar trots att kvinnorna är de största vårdkonsumenterna. Detta gäller samtliga dimensioner. Könsskillnaderna är något större i VGR än i Riket.

Könsskillnaderna ses tydligt på SÄS i 5 av 7 dimensioner följt av privata vårdgivare och SU. Den största skillnaden ses i dimensionen Emotionellt stöd hos privata vårdgivare med fyra procentenheter, följt av SÄS i dimensionen Information och kunskap med cirka tre procentenheter.

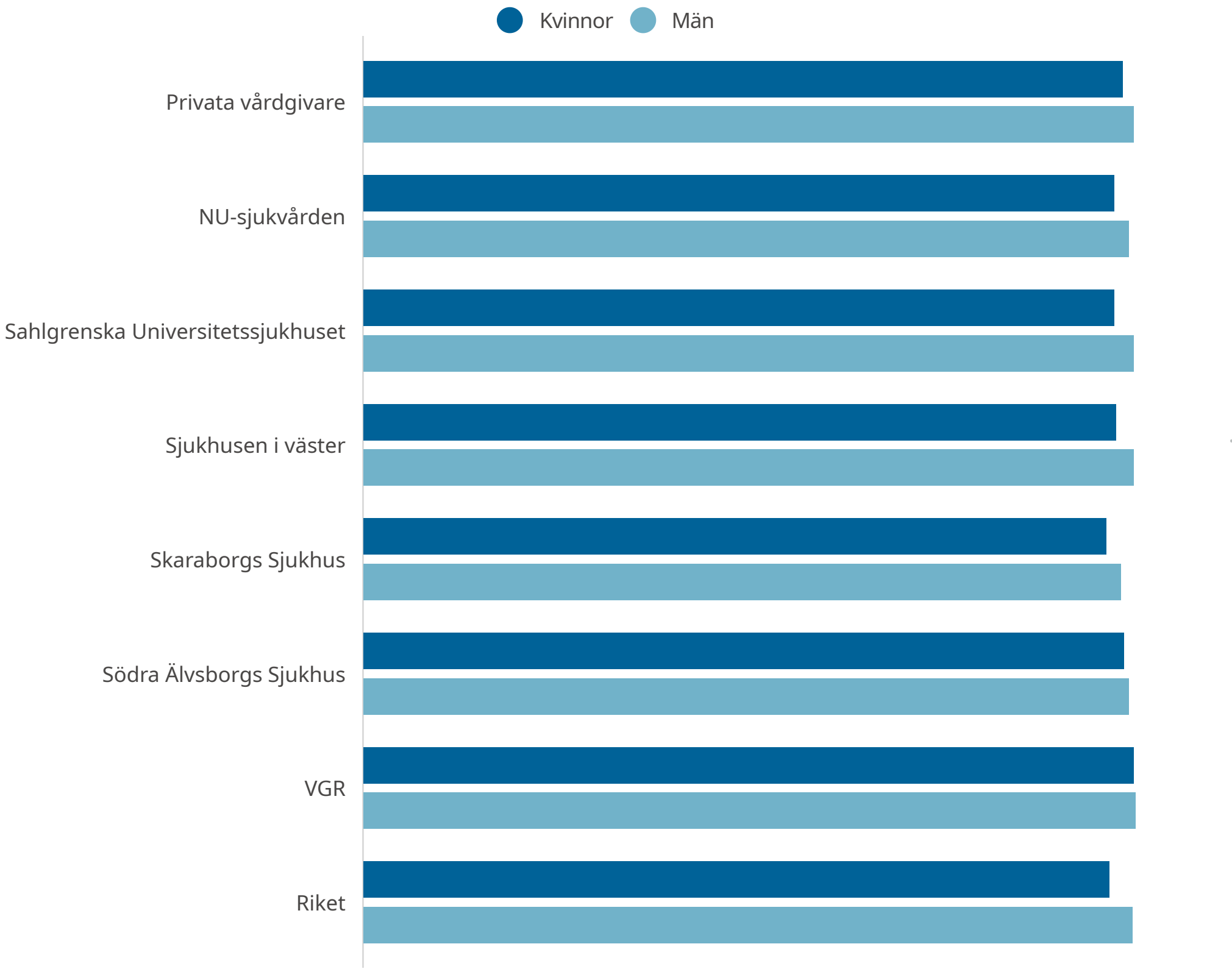


Visningsalternativ i diagrammet:

1. Helhetsintryck
2. Emotionellt stöd
3. Delaktighet och involvering
4. Respekt och bemötande
5. Kontinuitet och koordinering
6. Information och kunskap
7. Tillgänglighet

Andel positiva svar per dimension 2021, fördelat på kön

< Helhetsintryck >



Andel positiva svar

Download data

Källa

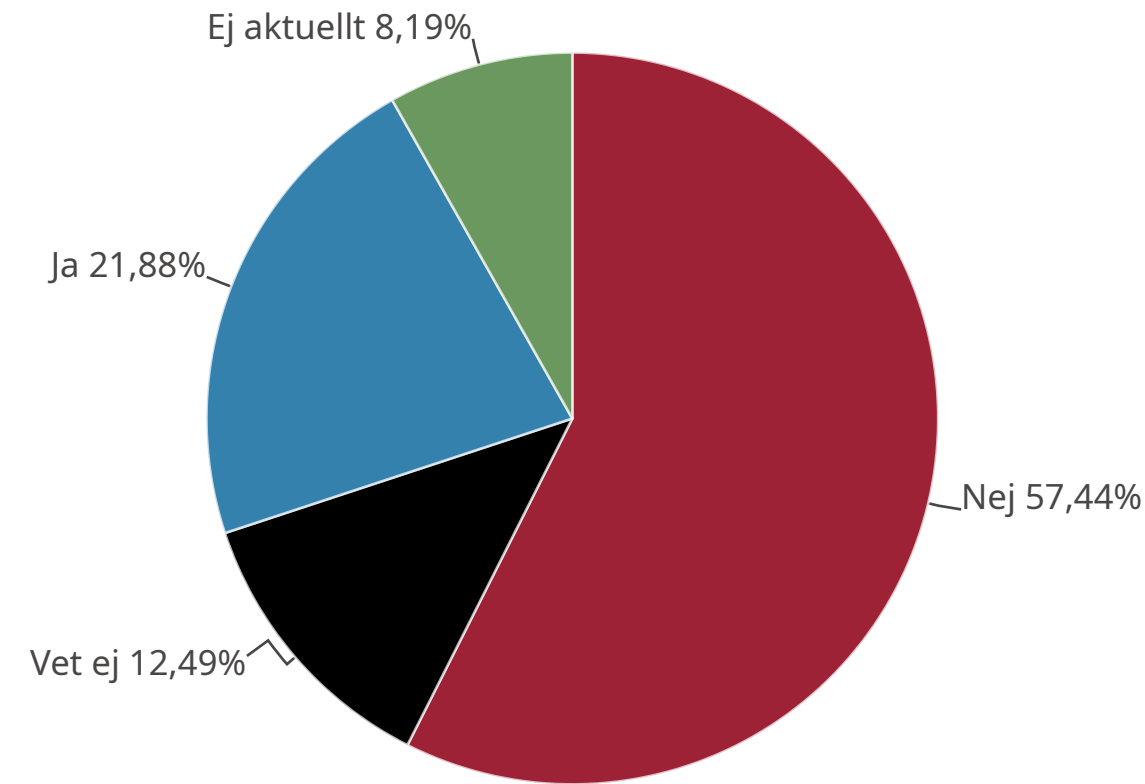
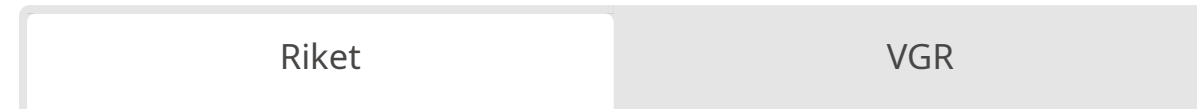
Coronarelaterade frågor

I den somatiska öppenvårdsmätningen 2021 ställdes två Coronarelaterade frågor.

Nästan en fjärdedel av de tillfrågade i VGR och 22 % i Riket har undvikit att söka vård till följd av Coronapandemin.

Andelen respondenter som uppger att deras förväntningar har förändrats på grund av Coronapandemin uppgår till nästan 27 procent i Riket och 30% i VGR.

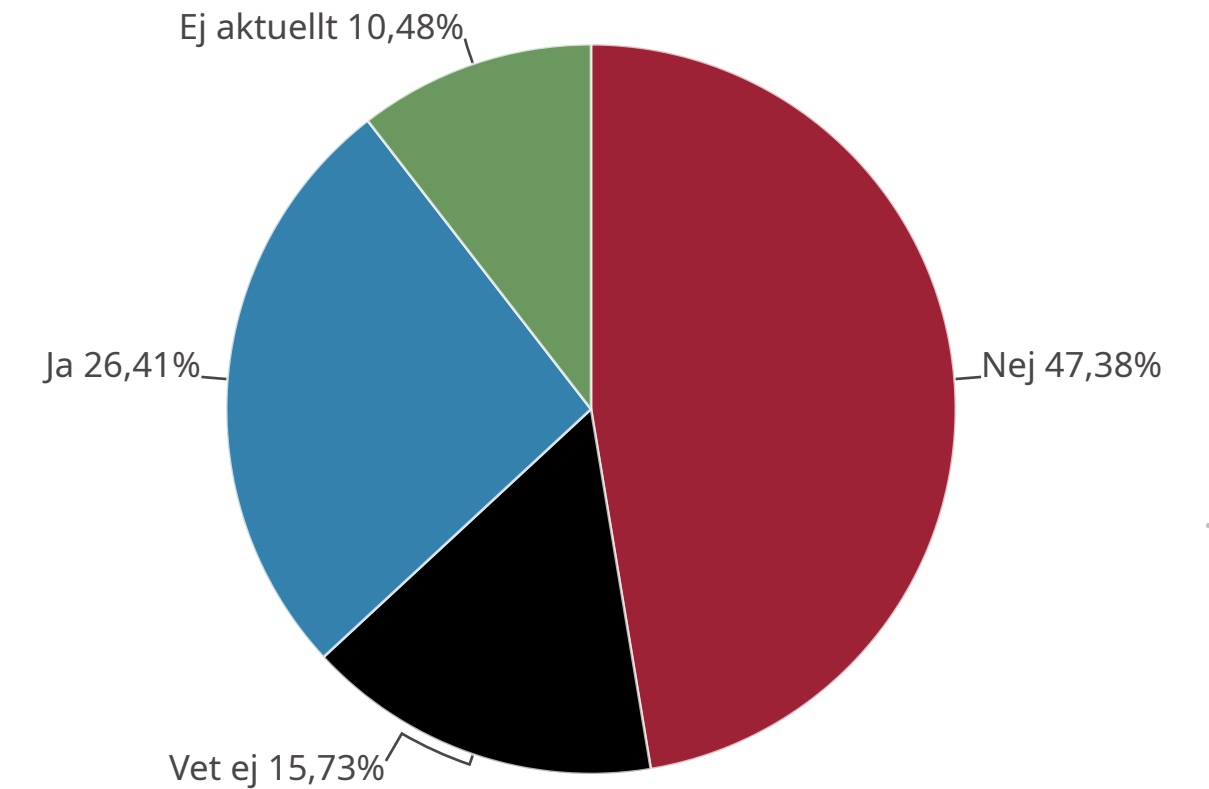
Fråga 1: Har du undvikit att söka vård på grund av Coronapandemin? (till exempel sjukvård, tandvård, mödravård)



Download data

Källa

Fråga 2: Har dina förväntningar på att kunna få vård vid behov, förändrats på grund av Coronapandemin?



Download data

Källa

Specialiserad slutenvård

Specialiserad slutenvård definieras av hälso- och sjukvård som ges till patient vars tillstånd kräver resurser som inte kan tillgodoses inom öppenvård eller hemsjukvård. Slutenvård bedrivs dygnet runt och kräver inskrivning där patienten blir inläggande på en sjukhusavdelning. I slutenvårdsmätningen 2021 inkluderas patienter som varit inskrivna minst 24 timmar under en och samma vårdepisod och även varit utskrivna under urvalsperioden. Samtliga åldrar är inkluderade men för patienter under 15 år har en vårdnadshavarenkät gått ut. Patienter med adress utanför Sverige, patienter med skyddad identitet, patienter utan folkbokföringsadress, patienter som genomgått abort, patienter som har särskild anledning att dölja medicinsk information har exkluderats från mätningen.

Tillgång till vårdplatser och vilken vårdavdelning patienten har varit inskriven på har på många sätt påverkats av pandemin eftersom vårdavdelningar både har öppnats och stängts med kort varsel. Detta har således också påverkat patientens upplevelse av slutenvården. Det syns särskilt inom dimensionen Emotionellt stöd, vilken avser vårdpersonalens förmåga att tillgodose patienten psykiskt och emotionellt stöd.

Under pandemin har förhållandena på många sätt varit svårare än vanligt. Vården och patienterna har satts på hårda prov men trots detta är patienterna nästan uteslutande mer nöjda med upplevelsen av vården än vanligt.

7 dimensioner

Respekt och bemötande: belyser vårdens förmåga att bemöta patientens individuella behov och förutsättningar.

Tillgänglighet: belyser tillgänglighet avseende närhet och kontaktvägar samt personalens tillgänglighet för patienten och dess anhöriga.

Delaktighet och involvering: belyser patientens involvering och delaktighet i vården och besluten och om behandlaren tar hänsyn till patientens önskemål.

Information och kunskap: belyser hur väl vården förmår informera och kommunicera om väntetider, ge svar på frågor och informera om behandlingen.

Emotionellt stöd: belyser personalens lyhördhet för patientens oro, ångest, smärta etcetera och om personalen är tillgänglig och stöttande i detta.

Kontinuitet och koordinering: belyser hur väl vården samordnas internt och externt och patientens önskemål om kontinuitet.

Helhetsintryck: belyser helhetsaspekten, upplevd effektivitet och utfall, omhändertagande och trygghet.



Svarsfrekvens

Svarsfrekvensen inom den somatiska slutenvårdsmätningen 2021 har förbättrats med nästan 4 procentenheter i Västra Götalandsregionen (VGR) och med 3,5 procentenheter i Riket jämfört med föregående mätning. Svarsfrekvensen för VGR ligger något över riksnivån, både för 2018 och 2021.

Den högsta svarsfrekvensen både för 2018 och 2021 ses hos de privata vårdgivarna, antalet respondenter är dock ganska få. Alla offentliga förvaltningar har förbättrat sin svarsfrekvens avsevärt sedan föregående mätning. Sjukhusen i Väster har registrerat den högsta svarsfrekvensen, dock är antalet respondenter mindre jämfört med övriga offentliga förvaltningar.

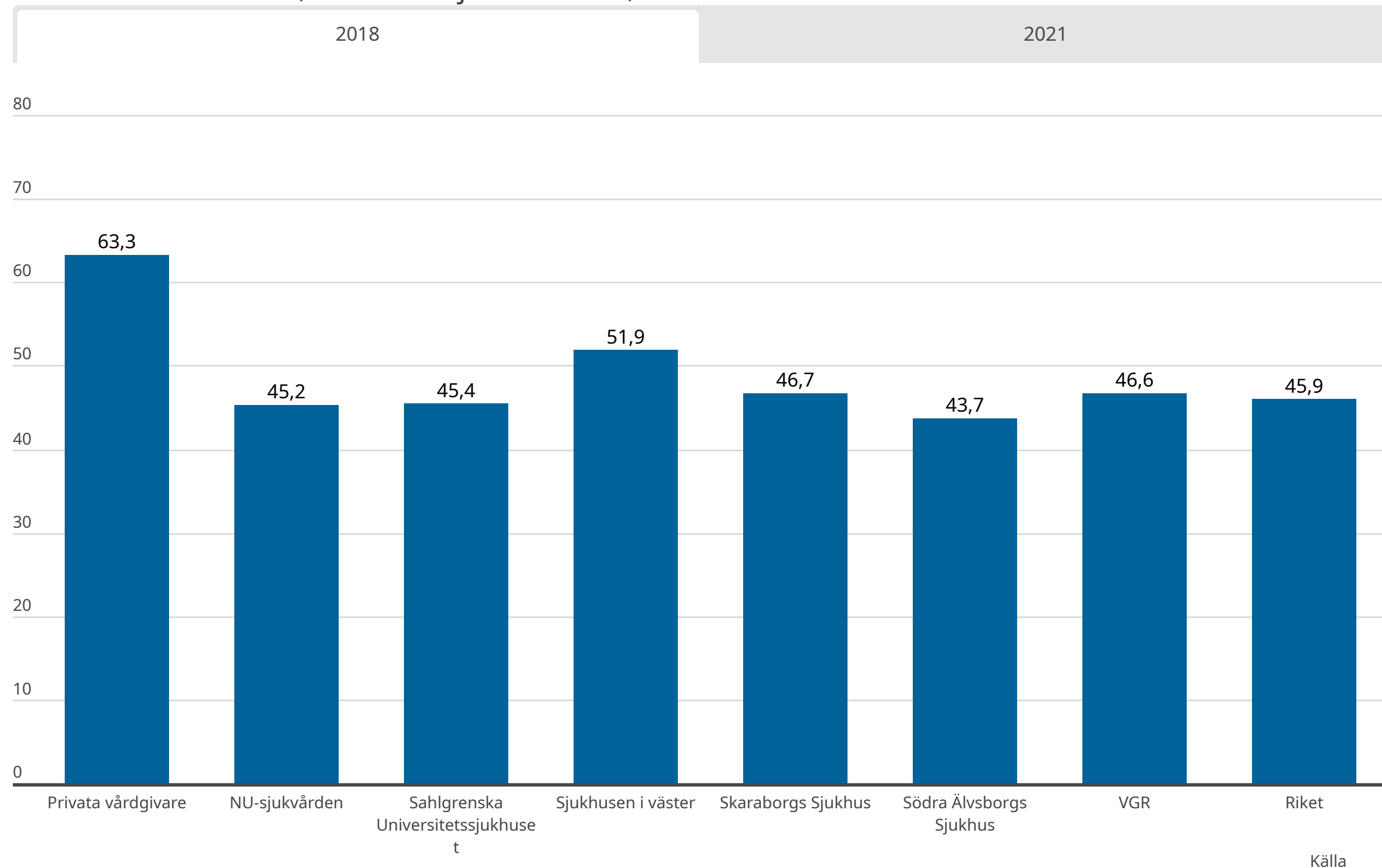
Urval och respondenter

Mätningen genomfördes bland ett slumpmässigt urval av de patienter som varit inlagda på någon av regionens sjukhus under mars eller april månad 2021. Samtliga åldrar var inkluderade och en vårdnadshavarenkät skickades ut till patienter under 15 år. Det gäller patienter som varit inskrivna minst 24 timmar och även utskrivna under urvalsperioden. Patienter utan folkbokföringsadress, patienter med adress utanför Sverige, patienter med skyddad adress samt patienter som genomgått en abort har samtliga exkluderats från undersökningen.

Enkäten skickades ut till 85 165 patienter i hela landet varav 14 535 i VGR. Antalet inkomna svar var 42 039 i riket och 7277 i VGR. Svarsfrekvensen i riket var 49,4 procent och något högre i VGR, 50,1 procent. Såväl i VGR som i riket var svarsfrekvensen högre bland män, könsskillnaden är dock högre i VGR. I riket var svarsfrekvensen 49,3 procent bland kvinnor och 50,4 procent bland män. Motsvarande siffror för VGR var 48,9 procent för kvinnor respektive 51,3 procent för män.



Svarsfrekvens i VGR, riket och sjukhus 2018, 2021



Download data

Översikt andel positiva svar

Andelen positiva svar per dimension för slutenvårdsmätningen 2021 visar på ett förbättrat resultat på regionnivå inom samtliga dimensioner och detsamma gäller även för Riket.

Samtliga förvaltningar har ökade andelar positiva svar jämfört med föregående mätning 2018. Hos Sjukhusen i Väster, SU och NU-sjukvården ses avsevärda ökningar. För de privata vårdgivarna ses endast en liten ökning. Dock har de privata vårdgivarna redan mycket höga andel positiva svar inom samtliga dimensioner. Ökningarna inom slutenvården är avsevärt mycket högre än vad som ses inom öppenvården.

Helhetsintryck är den dimension som har den högsta andelen positiva svar, där de flesta av förvaltningarna ligger runt 90% vid senaste mätningen 2021. Även Emotionellt stöd har en hög andel positiva svar i senaste mätningen 2021.

Information och kunskap är däremot den dimension som har lägst andel positiva svar vid senaste mätningen 2021.

Inom denna dimension behövs breda insatser för att till exempel individanpassa informationen och kommunikationen till patienter och närstående och på olika sätt tillse att de har förstått vad som sagts.

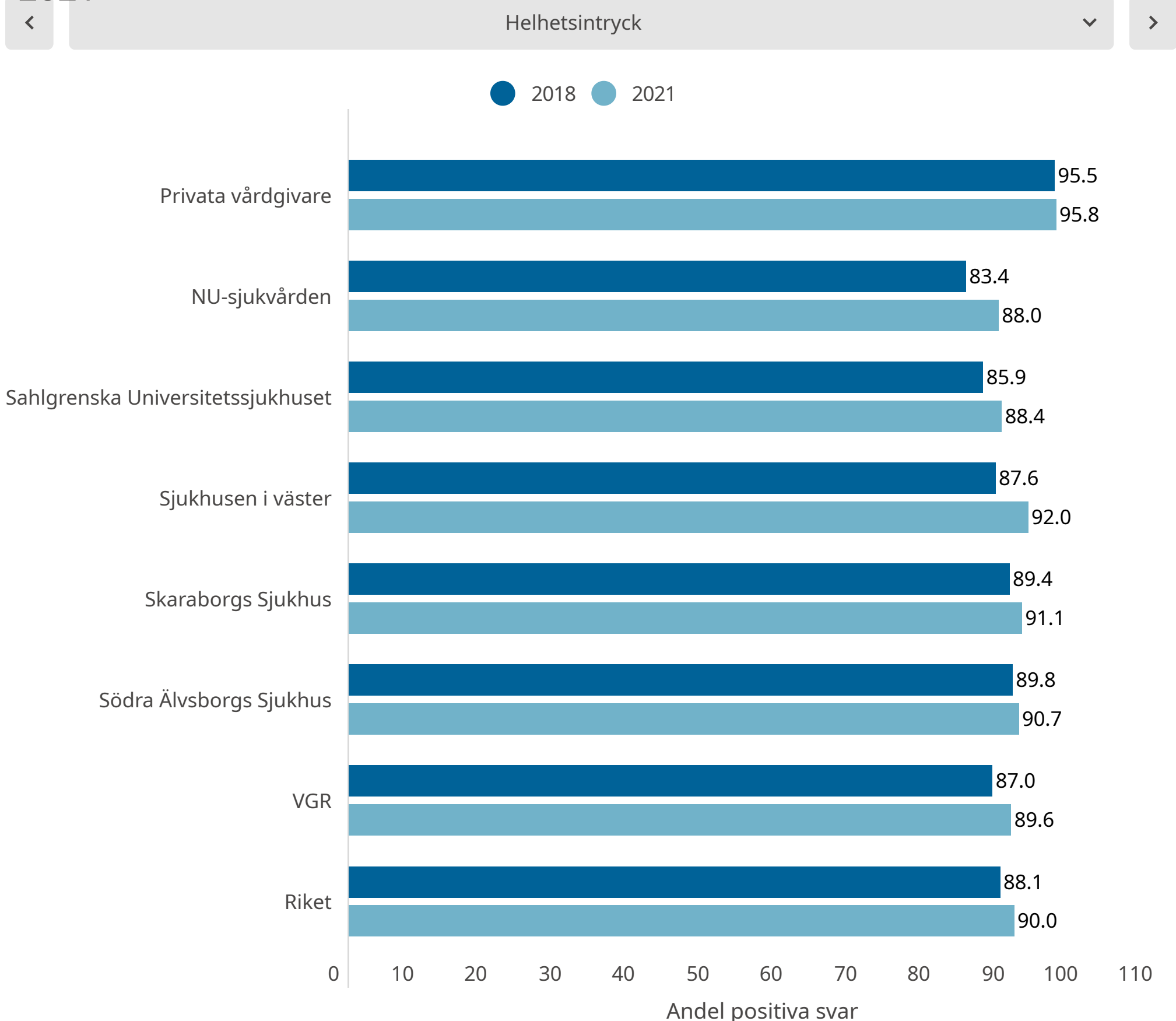
Åldersgrupper inom patientenkäten är indelade i tre grupper; 0-34, 35-64 och 65+. Skillnaderna mellan dessa åldersgrupper är dock inte stora även om den äldsta gruppen har högst andel positiva svar.



Visningsalternativ i diagrammet:

1. Helhetsintryck
2. Emotionellt stöd
3. Delaktighet och involvering
4. Respekt och bemötande
5. Kontinuitet och koordinering
6. Information och kunskap
7. Tillgänglighet

Andel positiva svar per dimension och område 2018, 2021



Download data

Källa

Jämförelse mellan kvinnor och män

Könsskillnaderna som beskrivs i diagrammen gäller endast för den somatiska slutenvårdsmätningen 2021.

Männen är överlag mer nöjda med patientupplevelsen i Riket, VGR och samtliga förvaltningar trots att kvinnorna är de största vårdkonsumenterna. Detta gäller samtliga dimensioner.

Könsskillnaderna är något större i VGR än i Riket.

Könsskillnaderna ses särskilt tydligt på SÄS i 5 av 7 dimensioner följt av privata vårdgivare och SU. Den största skillnaden ses i dimensionen Emotionellt stöd hos privata vårdgivare med fyra procentenheter, följt av SÄS i dimensionen Information och kunskap med cirka tre procentenheter.

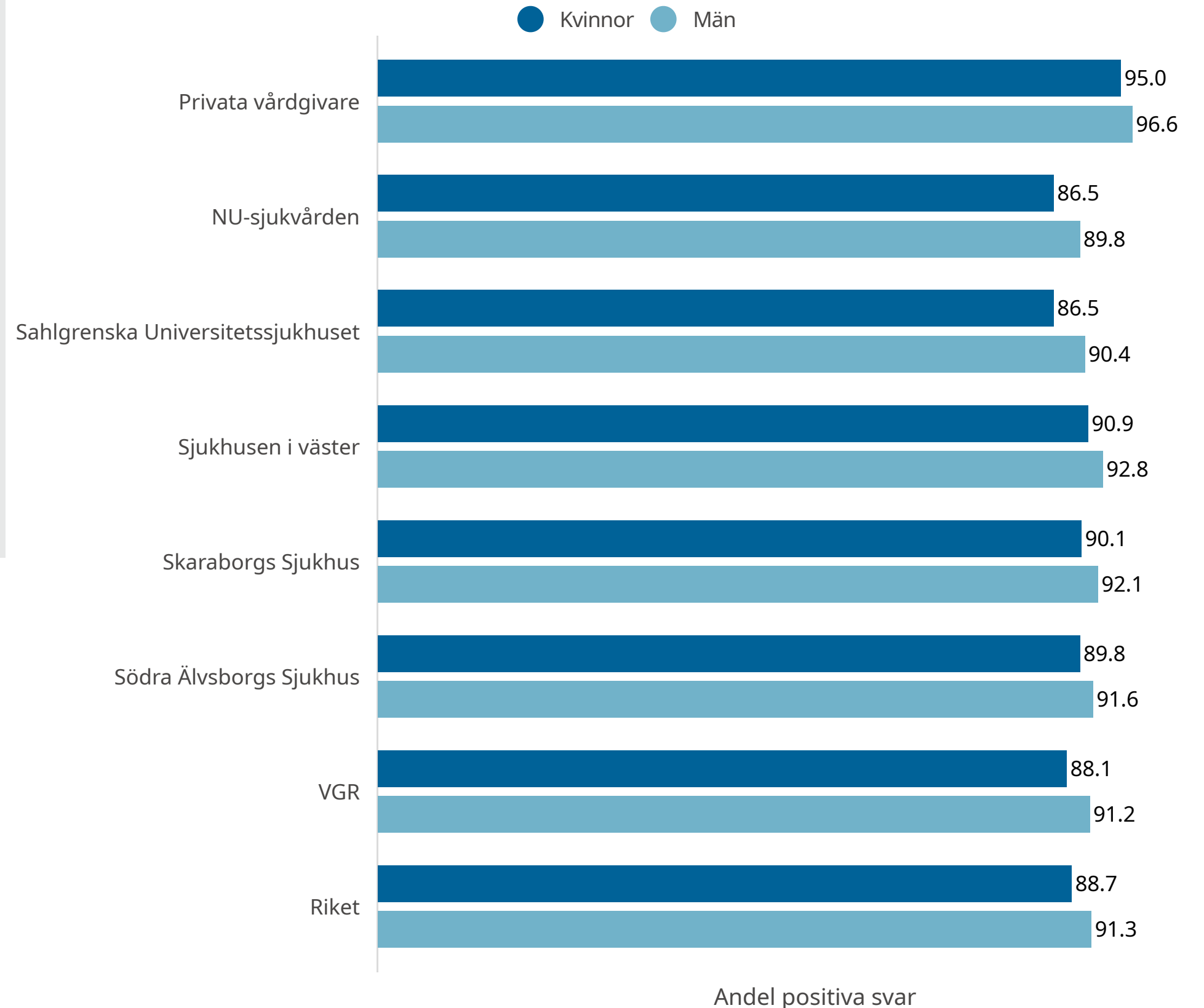


Visningsalternativ i diagrammet:

1. Helhetsintryck
2. Emotionellt stöd
3. Delaktighet och involvering
4. Respekt och bemötande
5. Kontinuitet och koordinering
6. Information och kunskap
7. Tillgänglighet

Andel positiva svar per dimension 2021, fördelat på kön

< Helhetsintryck >



Download data

Källa

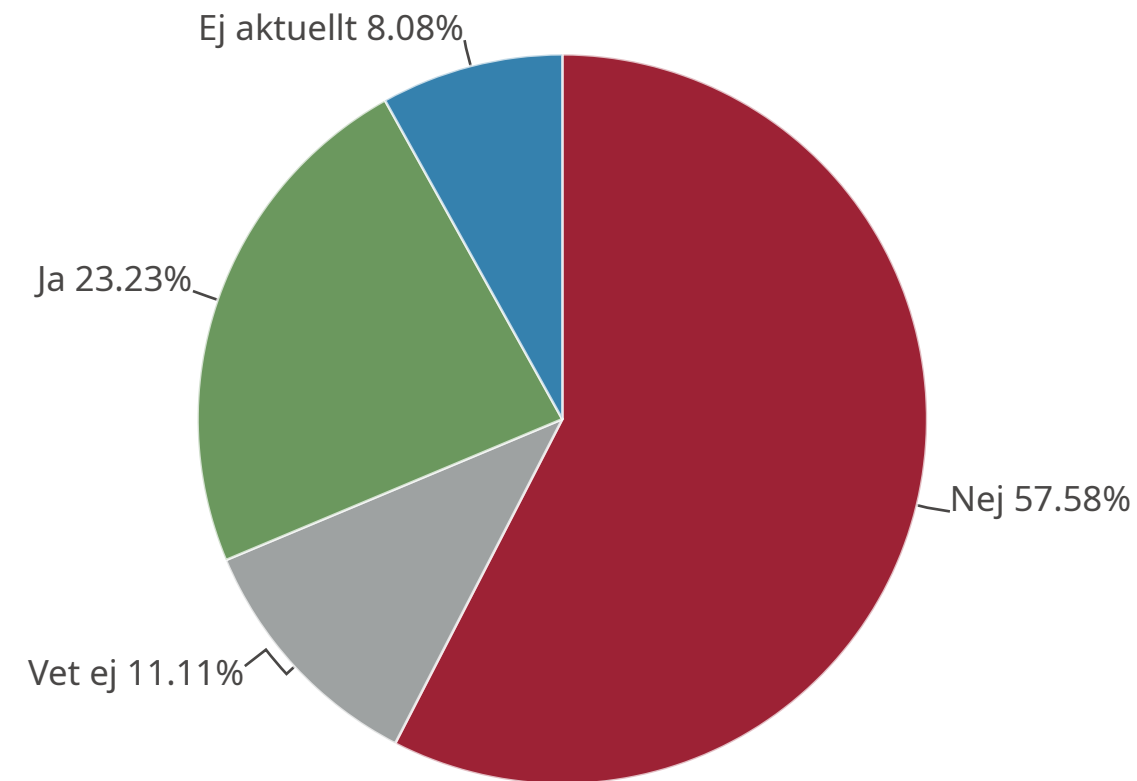
Coronarelaterade frågor

I den somatiska slutenvårdsmätningen 2021 ställdes två Coronarelaterade frågor.

Nästan en fjärdedel av de tillfrågade i Riket såväl som i VGR har undvikit att söka vård till följd av Coronapandemin.

Andelen respondenter som uppger att deras förväntningar har förändrats på grund av Coronapandemin uppgår till 31 procent i Riket, och nästan 33 procent i VGR.

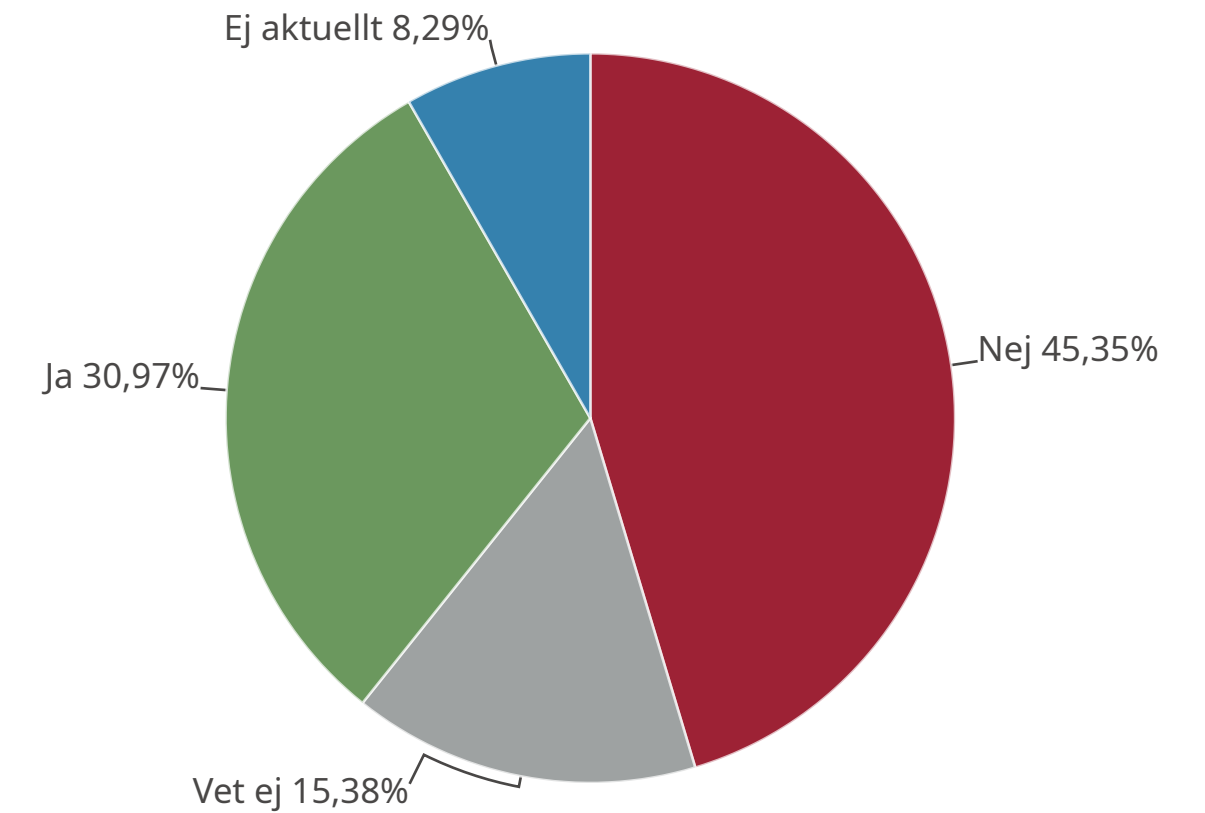
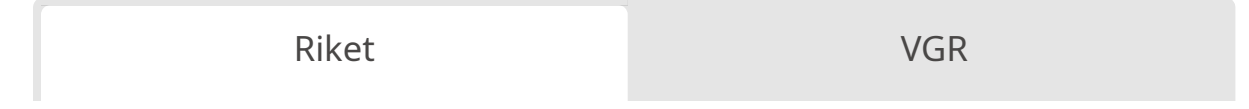
Fråga 1: Har du undvikit att söka vård på grund av Coronapandemin? (till exempel sjukvård, tandvård, mödravård)



[Download data](#)

Källa

Fråga 2: Har dina förväntningar på att kunna få vård vid behov, förändrats på grund av Coronapandemin?



[Download data](#)

Källa

Enhet regional vårdanalys
Västra Götalandsregionen

Eva- Charlotta Gaal: eva-charlotta.helgesson@vgregion.se
Zina Cherigui: zina.cherigui@vgregion.se



2022-01-18
Dokumentnamn: Upplevelser av öppen- och slutenvård
Diarienummer: RS 2021-06381
VGR-analys: 2022:2

Kontaktperson: Eva- Charlotta Gaal
Telefonnummer: +46(0)73 058 96 93
Email: eva-charlotta.helgesson@vgregion.se

