



Institutet för kvalitetsindikatorer i Göteborg AB (Indikator)

Analysrapport

Vårdval Rehab – patientenkät

Karin Tidlund 2016-02-15



Möln dal, februari 2016

Projektet är genomfört av Karin Tidlund på Institutet för kvalitetsindikatorer, som också genomfört analysen och skrivit rapporten

Ansvariga för projektet på Västra Götalandsregionen var Lena Karlsson, Anna-Pia Lindeberg och Eva-Charlotta Gaal Helgesson



INNEHÅLL

1	Sammanfattning.....	4
2	Bakgrund och genomförande	5
3	Tillgänglighet	8
4	Terapeuten.....	12
5	Mottagningen	15
6	Helhetsintryck	18
7	Metod.....	22



1 SAMMANFATTNING

Med anledning av införandet av vårdval för primärvårdsrehabilitering i Västra Götalandsregionen i september 2014 har ett urval patienter tillfrågats om sin upplevelse av kvaliteten i vården före och efter vårdvalets införande. Undersökningen syftade till att ta reda på hur vårdvalet har utfallit med avseende på *Tillgänglighet, Bemötande, Delaktighet, Förtroende, Information, Helhetsbedömning* samt *Vilja att rekommendera enheten*.

Resultaten i eftermätningen har även brutits ner i demografiska grupper för att ge en bild av om det finns skillnader i hur olika grupper upplever sin rehabilitering före och efter Vårdval Rehabs införande.

Nedan sammanfattas resultaten från enkäten kort:

Ökad tillgänglighet

Det är fler patienter efter vårdvalets införande som har fått en första tid inom en vecka, och det är fler som anser att väntetiden för att komma på ett första besök är acceptabel. En ökad andel upplever att de kunnat påverka tiden för sitt första besök, och det tycks ha blivit enklare att själv ringa och boka en tid hos mottagningen. Generellt är de patienter som besökt en enhet i privat drift mer nöjda med tillgängligheten än de som besökt en offentlig enhet, och personer som besökt fysioterapeut upplever bättre tillgänglighet än personer som besökt arbetsterapeut.

Höga betyg för terapeuten

I stort sett är patienterna mycket nöjda med den terapeut de har träffat. Patienterna upplever att man både fått ett gott bemötande, fått tillräcklig tid med sin terapeut och fått god information om de övningar man ordinerar. Allt resulterar i att nio av tio patienter helt och hållet har förtroende för sin terapeut. Patienter som själva upplever sin hälsa som dålig är i lägre grad nöjda med sin terapeut och tycker i lägre utsträckning att de fått tillräcklig tid med terapeuten.

Information och samarbete svagare områden

De områden där patienten upplever störst förbättringsutrymme berör att sätta mål för behandlingen, att hjälpa patienten att själv hantera sina besvär och att informera om patientens tillstånd. Ungefär två tredjedelar är helt nöjda med insatserna inom dessa områden men omkring 20 procent anser inte att de har fått den hjälpen. Sammantaget är patienter hos enheter i privat drift mer nöjda än patienter hos enheter i offentlig drift, och patienter med god hälsa är mer nöjda än patienter som upplever sin hälsa som dålig.

Helhetsintrycket mycket gott

Överlag är patienterna mycket nöjda med sin upplevelse av sin rehabilitering. Nästan 70 procent känner sig delaktiga i sin vård och behandling, över hälften anser att deras rehabiliteringsbehov helt och hållet har tillgodosetts och nästan 85 procent skulle rekommendera sin mottagning till andra. Skillnader förekommer framför allt på enhetsnivå, men patienter med sämre hälsa och patienter som besökt enheter i offentlig regi är mindre nöjda än patienter med god hälsa och patienter som besökt enheter i privat regi.



2 BAKGRUND OCH GENOMFÖRANDE

2.1 BAKGRUND

Den 1 september 2014 infördes vårdval för rehabilitering i Västra Götalandsregionen. Syftet med vårdvalet är att stärka patienternas ställning, säkra en hög tillgänglighet och kvalitet, att patienterna ska få vård på lika villkor i regionen samt att ge patienter och invånare större inflytande i vården. För att ta reda på om syftet uppnås beslutade VGR att genomföra en effektmätning genom att mäta patienternas uppfattning i frågorna före och efter införandet av vårdvalet.

Frågeställningen var:

Hur har vårdvalet utfallit med avseende på *Tillgänglighet, Bemötande, Delaktighet, Förtroende, Information, Helhetsbedömning* samt *Vilja att rekommendera enheten*.

Utfallet studeras både sammanslaget på regionnivå och på nämndnivå samt både per yrkesgrupp (fysioterapeut resp. arbetsterapeut) och jämfört mellan privata och offentliga aktörer. Därtill studeras skillnader mellan enheter i resultat för 2015.

2.2 GENOMFÖRANDE

En pappersenkät skickades hem till patienter som besökt enheten under maj månad 2014 eller september månad 2015. Enkäten skickades några veckor efter besöket. Det fanns också möjlighet att besvara enkäten på webben via en personlig länk.

Omkring två veckor efter första utskick sändes ett påminnelsebrev till personer som inte svarat, och efter ytterligare två veckor skickades en ny påminnelse med en ny enkät.

Respondenterna hade möjlighet att besvara enkäten i totalt två månader.

2.3 RAPPORTENS STRUKTUR

Frågeområdena i enkäten behandlas i tur och ordning. Frågorna som ingår som kvalitetsindikatorer i vårdvalsuppföljningen har markerats med en asterisk efter frågans formulering.

Först beskrivs resultat på frågan med en jämförelse över år för att utvärdera effekterna av vårdvalets införande. Därpå jämförs grupper med varandra. Genomgången av resultaten är inte heltäckande – exempelvis kommenteras inte alla tänkbara redovisningsgrupper och inte alla alternativ på varje fråga, utan de mest relevanta eller intressanta har valts. Slutligen görs en jämförelse mellan enheter där spridningen beskrivs och de enheter som har högst och lägst resultat presenteras.

2.3.1 Rapportens statistik

De grupper som studeras är de som finns i bakgrundssektionen av enkäten – det vill säga ålder, kön, modersmål, egenupplevd hälsa samt antal besök på mottagningen. Dessutom studeras alla frågor med avseende på om man besökt en privat eller offentlig enhet, om man besökt arbetsterapeut eller fysioterapeut samt utifrån vilket HSN-område enheten är belägen i.

Skillnader kommenteras i de fall de är statistiskt signifikanta och betydelsefulla.

2.3.2 PUK-värde

PUK-värde står för patientupplevd kvalitet. PUK-värdet är ett sammanräknat frågevärde, eller frågeindex, som inkluderar samtliga svarsalternativ men viktas utifrån hur positiva de är. Samtidigt tas hänsyn till personer som inte besvarat frågan.



Först räknas personer som inte svarat eller haft en åsikt på frågan bort. Det mest positiva svarsalternativet ges alltid svarsvikten 1 medan det mest negativa svarsalternativet får värdet 0. Svarsvikten multipliceras med antalet personer som valt svarsalternativet, varpå de olika svarsalternativens summor adderas, och totalsumman divideras med antalet viktade svar.

Svarsalternativ	Antal	Svarsvikt	Beräkning
Ja, helt och hållet	530	1,0	530
Delvis	1 250	0,5	625
Nej	240	0	0
Inte aktuellt	200	exkluderas	
Totalt	2 220		1 155
Antal viktade svar (totalt – exkluderade)	2 020		$PUK = 1155/2020 = 0,57 = 57$



Resultat



3 TILLGÄNGLIGHET

Att öka tillgängligheten till primärvårdsrehabilitering var det övergripande målet med införandet av vårdvalet, och totalt sett har målet infriats – patienterna i Västra Götalandsregionen rapporterar en förbättring på samtliga frågor som mäter upplevd tillgänglighet.

”Jag har anlitat sjukgymnasten på eget initiativ, ingen remiss alltså eller uppmaning från doktorn.”

”Efter att jag fått komma på mitt första besök hos sjukgymnast (efter en väntetid på ca 2-3 veckor) så fick jag flera och täta tider som hjälpte mig rehabilitera snabbt. Det uppskattade jag.”

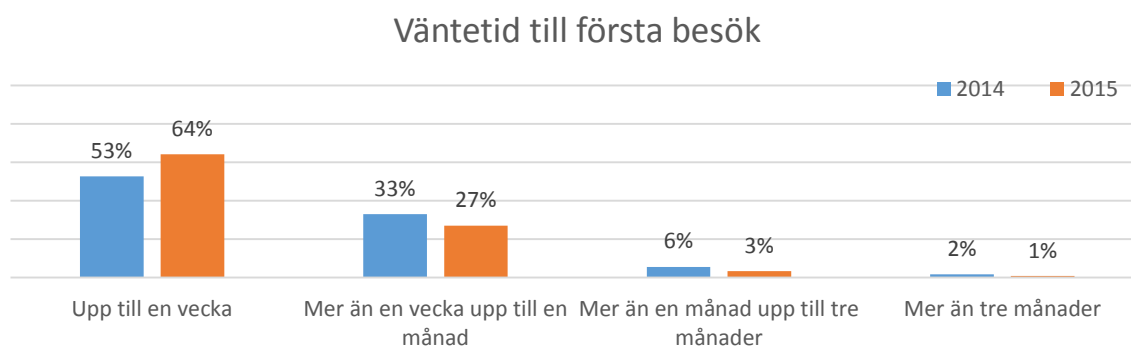
”Någons slags konfirmation på lämnat meddelande på telesvar om inställt besök (av mig). T.ex. ett SMS att man mottagit mitt meddelande.”

”Bra med valfrihet. Kunde välja mottagning där jag fick snabb tid och bra service.”

3.1 FLER FÅR SITT FÖRSTA BESÖK INOM EN VECKA

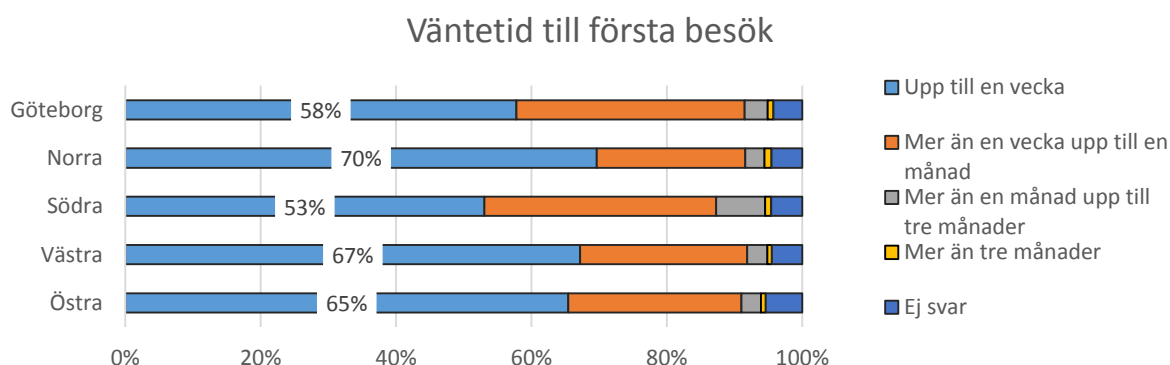
Fråga: Hur lång tid tog det från att du fick en remiss eller tog första kontakten, tills dess att du kom på ett första besök?

I mätningen 2014 var det totalt 53 % av patienterna som svarade att de fick sitt första besök inom en vecka, medan resultatet för 2015 var 64 %. Detta innebär en ökning av PUK-värdet¹ från 86 till 90.



Det är framför allt första besök hos fysioterapeut som sker inom en vecka – 66 % rapporterar 2015 att de fått besöket inom denna tid, vilket är en ökning från 53 % året innan. Motsvarande väntetid för besök hos arbetsterapeut 2015 är 60 %.

Patienter i Norra, Västra och Östra sjukvårdsnämnden har fått besök inom en vecka i högre utsträckning än patienter i Göteborg och Södra.



¹ PUK-värde = patientupplevd kvalitet. Ett sammanräknat frågevärde som räknar in samtliga svarsalternativ men viktar svaren utifrån hur positiva de är. Samtidigt tas hänsyn till personer som inte besvarat frågan. Se beskrivning av PUK i rapportens inledning.

Patienter som besökt en rehab-enhet i privat regi har i högre utsträckning upplevt att de fått komma inom en vecka. Ju bättre patienten själv skattar sin hälsa dess oftare har hen kommit på sitt första besök inom en vecka.

3.1.1 Resultat 2015 – skillnader mellan enheter

Det är stora skillnader mellan enheterna avseende i vilken utsträckning patienterna har erbjudits besök inom en vecka. Hos en tiondel av enheterna är det färre än hälften av patienterna som fått sitt första besök inom en vecka, medan minst 70 % av patienterna fått det hos en tredjedel av enheterna.

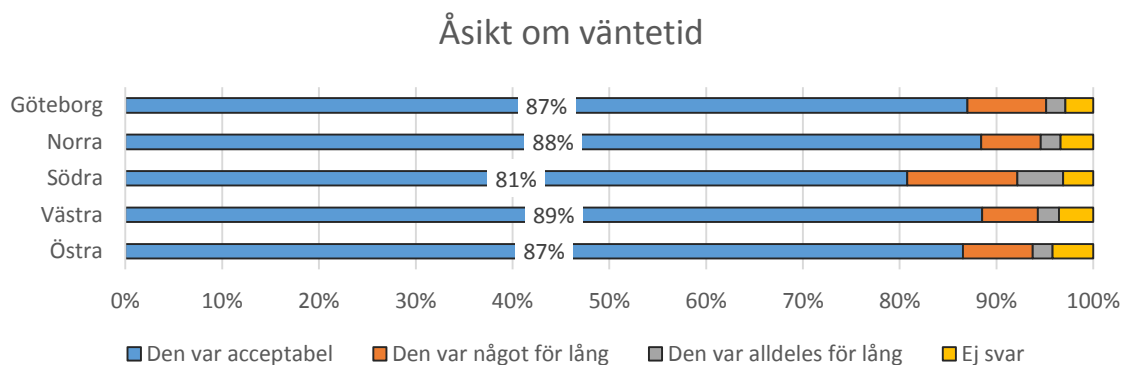
[Spridning 31 % till 84 %]

3.2 FLER NÖJDA MED VÄNTETIDEN

*Fråga: Vad anser du om tiden du fick vänta? *2*

Andelen som anser att väntetiden var acceptabel har ökat från 81 % till 87 % mellan åren. Frågans PUK-värde har ökat från 91 till 94. Frågan utgör den kvalitetsindikator som enheterna utvärderas mot när det gäller tillgänglighet.

Det finns en liten skillnad mellan besökare hos de olika yrkeskategorierna där besökare hos fysioterapeut är aningen mer nöjda än besökare hos arbetsterapeut, och patienter i HSN Södra är lite mindre nöjda än patienter i övriga nämnder.



Av alla besökare hos privat drivna enheter anser 90 % att väntetiden är acceptabel, medan 85 % av besökarna på offentligt drivna enheter svarar detsamma.

3.2.1 Resultat 2015 – skillnader mellan enheter

Det är inte särskilt stor spridning avseende hur stor andel patienter som tycker väntetiden är acceptabel. Endast hos en tiondel av enheterna är det mindre än 80 % av patienterna som anser att väntetiden är acceptabel, medan övriga enheter ligger nära genomsnittet. Ett tiotal enheter sticker ut och har 95 % eller fler patienter som anser väntetiden acceptabel.

[Spridning 57 % till 97 %]

3.3 MÅNGA NÖJDA MED TELEFONTILLGÄNGLIGHET

Fråga: Hur upplever du mottagningens tillgänglighet per telefon?

Över 50 % av patienterna upplever att tillgängligheten per telefon är Utmärkt eller Mycket bra, medan 12 % anser att den är Någorlunda eller Dålig – vilket resulterar i ett PUK-värde på 69.

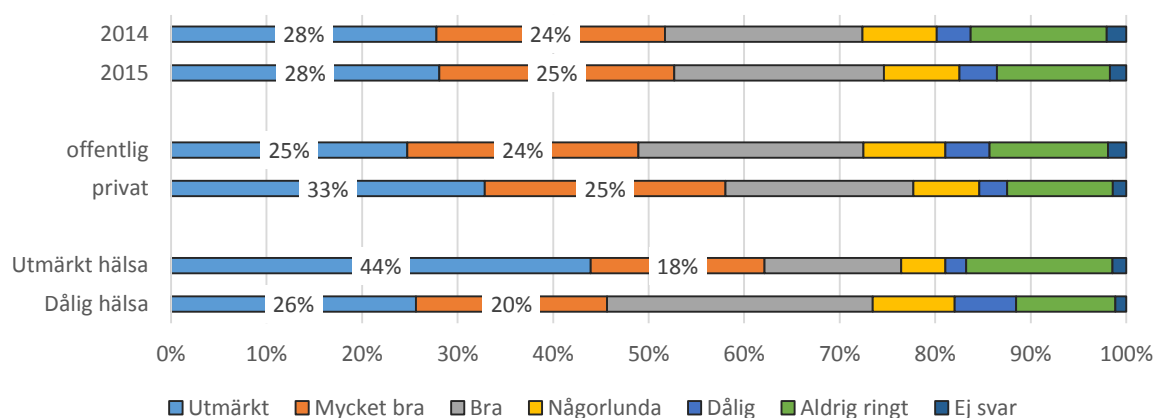
Det finns inga skillnader mellan resultaten 2014 och 2015.

Patienter på enheter i offentlig regi upplever i högre utsträckning att telefontillgängligheten är någorlunda eller dålig, liksom patienter i den yngsta åldersgruppen. De som har svenska som modersmål, de som gjort fler

² Frågor märkta med en asterisk ingår som kvalitetsindikatorer i uppföljningen av vårdvalet

än 7 besök på enheten senaste halvåret och framför allt de som har utmärkt egenupplevd hälsa upplever telefontillgängligheten bättre än övriga.

Mottagningens telefontillgänglighet



Inga signifikanta skillnader mellan yrkesgrupper eller nämnder finns i resultaten, inte heller mellan män och kvinnor.

3.3.1 Resultat 2015 – skillnader mellan enheter

Stora skillnader finns mellan enheternas patienter avseende hur man värderar telefontillgängligheten. Andelen som anser att telefontillgängligheten är Utmärkt eller Mycket bra varierar från 27% till 83%.

[Spridning 27 % till 83 %]

3.4 FLER HAR RINGT OCH BOKAT TID

Fråga: Hur beställdes tiden för ditt första besök på mottagningen?

Andelen som har ringt och bokat tid har ökat från 51 % till 56 % mellan de två mätillfällena, och motsvarande minskning ses för andelen som fått en kallelse via brev eller telefon. Det finns en liten skillnad mellan nämnderna där det är färre i Göteborgs HSN som ringt och bokat tid än i övriga och det är fler patienter hos privata enheter som har bokat tid genom att ringa.

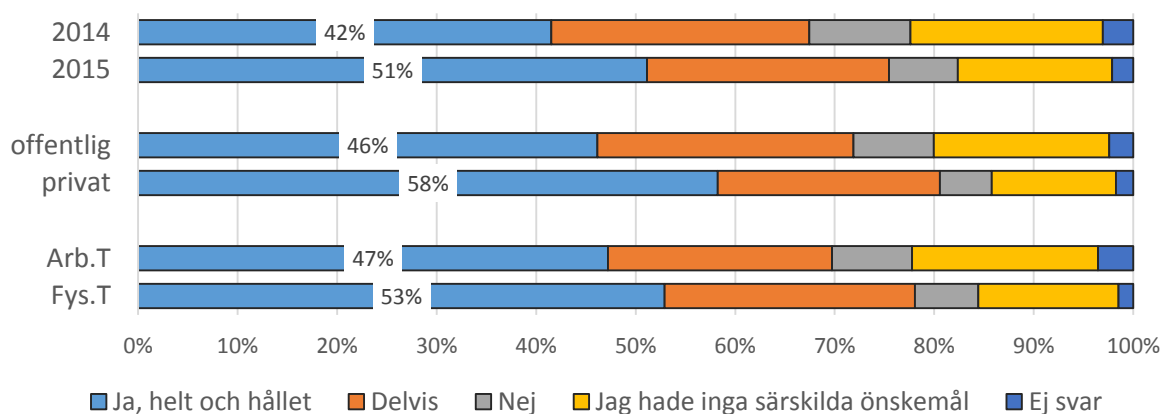
3.5 HÄLFTEN HAR KUNNAT PÅVERKA TIDEN FÖR SITT FÖRSTA BESÖK

Fråga: Fick du möjlighet att påverka tiden för ditt första besök?

Drygt 50 % kunde helt och hållet påverka tiden för sitt första besök, att jämföra med 42 % i föregående mätning. PUK-värdet har ökat från 70 till 77. Patienter hos enheter i privat regi anser i högre utsträckning att de kunnat påverka tiden, och det är i högre utsträckning besökare hos fysioterapeuter som har kunnat påverka tiden. Samtidigt är det avsevärt fler på enheter i offentlig regi och hos arbetsterapeuter som säger att de inte hade några särskilda önskemål.



Påverka tid för första besök



3.5.1 Resultat 2015 – skillnader mellan enheter

Det är en ganska stor spridning avseende hur stor andel patienter som kunnat påverka tiden för sitt första besök. Den bästa tiondelen ligger på ca 70 % och över medan den lägsta tiondelen ligger under 40 %.
[Spridning 27 % till 77 %]



4 TERAPEUTEN

Införandet av vårdvalet syftade bland annat till att öka kvaliteten, där upplevelsen av terapeuten är en viktig del. Området *Terapeuten* innehåller flera av de frågor som används för att utvärdera kvaliteten på enheterna. Frågorna inom detta område berör det senaste besöket.

”Riktigt bra mottagande. Vill inte återvända för min skada men gärna för personalen. Motivationen att hasa sig dit är mycket pga bemötandet. Tack!”

”Blev väl bemött av båda men känner mig osäker eftersom jag fick olika råd från sjukgymnast resp arbetsterapeut.”

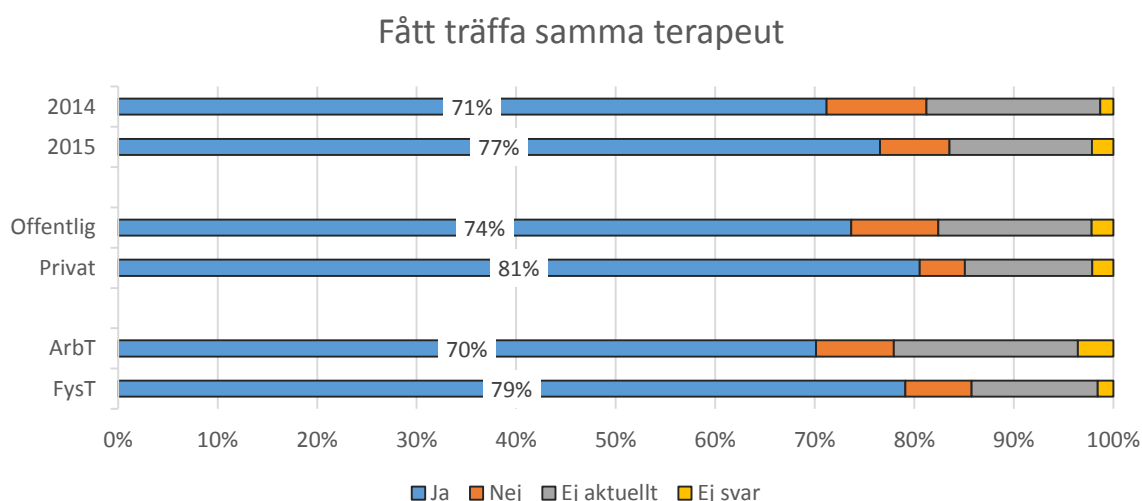
”Trevlig och tillmötesgående personal som hade koll på mig att rörelserna blev rätt utförda.”

4.1 FÖRBÄTTRAD KONTINUITET

Fråga: Fick du träffa den terapeut som du brukar träffa?*

Frågan om kontinuitet är en av kvalitetsindikatorerna som följs upp i vårdvalet. Nedan redovisas värden endast för patienter som besökt enheten mer än en gång.

Andelen som fått träffa samma terapeut som den brukar träffa har ökat från 71 % till 77 %, och PUK-värdet har ökat från 87 till 91. Andelen ligger på samma nivå i hela regionen – inga statistiskt signifikanta skillnader mellan nämndområdena finns.



Patienter som besökt arbetsterapeut har i lägre utsträckning fått träffa samma terapeut än patienter hos fysioterapeut – skillnaden är nästan tio procentenheter. I linje med detta – eftersom patienter hos arbetsterapeut generellt är äldre än patienter hos fysioterapeut – så har de äldsta patienterna i lägre utsträckning än de yngre fått träffa samma terapeut.

Skillnaden syns även mellan privata och offentliga enheter, där patienter på privata enheter fått träffa samma terapeut i högst utsträckning. Samtidigt är det bland patienter till arbetsterapeut vanligare att man svarar att det inte är aktuellt.

4.1.1 Resultat 2015 – skillnader mellan enheter

På samtliga enheter har nästan 60 % eller fler av patienterna träffat samma terapeut som den brukar, och på de allra bästa enheterna är andelen över 90 %.

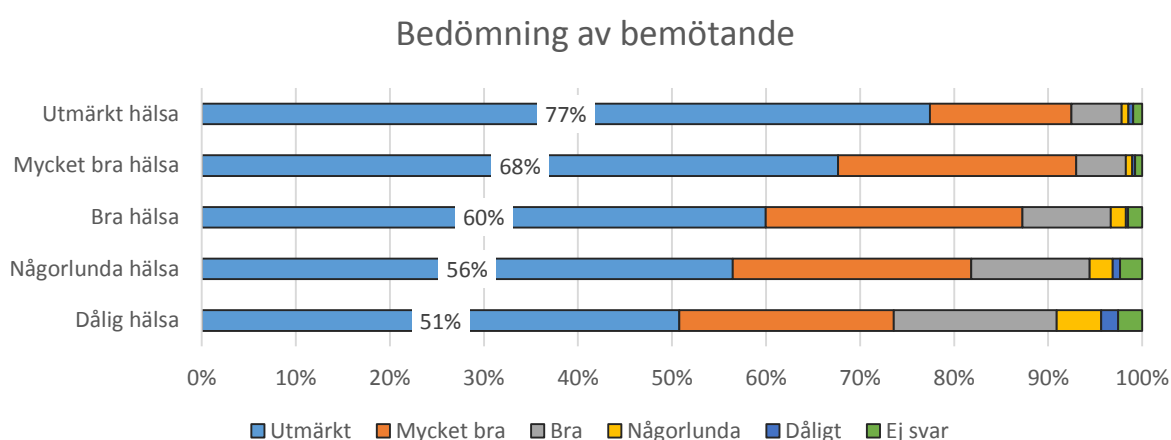
[Spridning 58 % till 93 %]

4.2 FORTSATT GOTT BEMÖTANDE

*Fråga: Hur bedömer du bemötandet du fick från terapeuten? **

Redan vid mätningen 2014 var det 59 % som ansåg att bemötandet var Utmärkt, och PUK-värdet låg på 85. I eftermätningen är procentandelen 60 % och PUK-värdet 86.

Kvinnor är mer nöjda med bemötande än män är, och besökare till fysioterapeut och besökare till privata enheter är aningen mer nöjda. Det finns också ett starkt samband mellan patientens egenupplevda hälsa och upplevelse av bemötande.



Patienter i HSN Södra har en signifikant lägre andel som anser att bemötandet är Utmärkt än övriga nämndområden.

4.2.1 Resultat 2015 – skillnader mellan enheter

Hos en tiondel av enheterna är andelen som anser att bemötandet var Utmärkt lägre än 50 %, medan den bästa tiondelen av enheter ligger runt 75 % och över.

[Spridning 33 % till 84 %]

4.3 TILLRÄCKLIGT MED TID MED TERAPEUTEN

Fråga: Hur mycket tid fick du med terapeuten?

Nio av tio patienter anser att de fått tillräckligt mycket tid med sin terapeut, vilket inte är någon skillnad mot föregående mätning. Patienter med dålig egenupplevd hälsa och patienter som inte har svenska som modersmål är de enda grupperna som avviker något, här anser 86 % att de fått tillräckligt med tid, jämfört med 92 % bland personer med svenska som modersmål.

4.3.1 Resultat 2015 – skillnader mellan enheter

Inte heller mellan enheterna är det någon särskilt stor skillnad – några få enheter ligger runt eller under 85 % medan nästan samtliga patienter fått tillräckligt med tid med terapeuten hos omkring en tiondel av enheterna.

[Spridning 80 % till 98 %]

4.4 GOD INFORMATION OM ÖVNINGAR

Fråga: Fick du den information du behövde om de övningar du fick av terapeuten? (t.ex. hur/varför de skall göras)

De allra flesta, 81 %, av patienterna anser att de helt och hållet fått den information de behövde om hur och varför övningar skulle göras. Nivån var likvärdig både 2014 och 2015, med PUK-värden på 91 första året och 93 vid andra mätningen.

Patienter som gjort många besök har i högre utsträckning fått information än de som bara gjort enstaka besök, och patienter som varit hos fysioterapeut har fått information i högre utsträckning än patienter hos arbetsterapeut. Det är patienter med den bästa egenupplevda hälsan som i högst utsträckning fått information om övningarna och det är i högre utsträckning patienter som besökt privata enheter som är nöjda med informationen.

4.4.1 Resultat 2015 – skillnader mellan enheter

Spridningen mellan enheterna är inte särskilt stor, särskilt om man bortser från extremvärdena. Den bästa tiondelen har något över 90 % som helt och hållet fått den information de behövde om övningarna medan tiondelen med lägst andel ligger på ungefär 75 %.

[Spridning 63 % till 96 %]

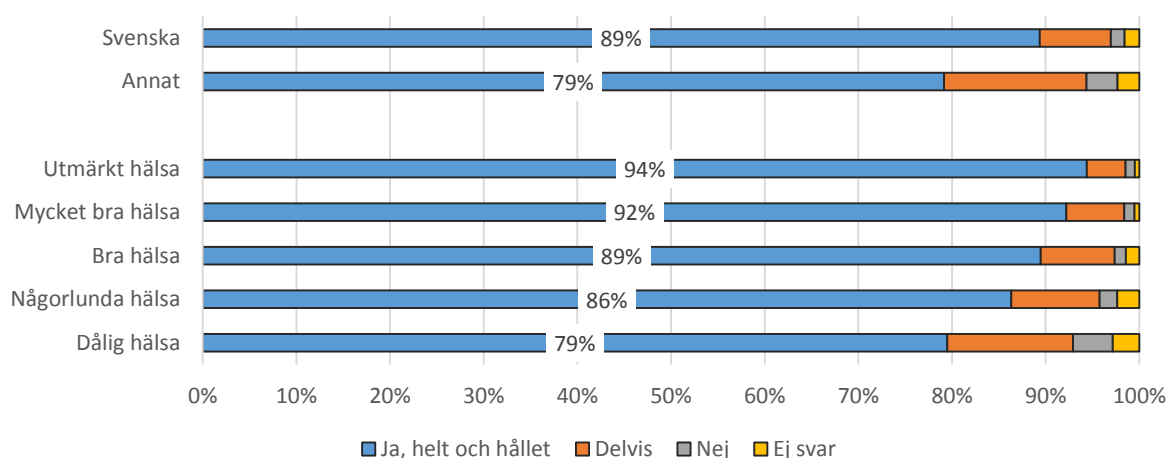
4.5 HÖGT FÖRTROENDE FÖR TERAPEUTEN

Fråga: Kände du förtroende för den terapeuten som du träffade? *

Hela 88 % av patienterna har helt och hållet förtroende för sin terapeut – vilket motsvarar ett PUK-värde på 94. Förtroendet var lika högt 2014 då 87 % svarade helt och hållet och PUK-värdet var 93.

I Göteborgs HSN är förtroendet inte fullt lika högt, och den yngsta åldersgruppen har inte lika högt förtroende som övriga. Personer med svenska som modersmål och personer med god hälsa uttrycker i högre grad förtroende för den terapeut som de har träffat.

Förtroende för terapeut



4.5.1 Resultat 2015 – skillnader mellan enheter

Spridningen mellan enheterna är liten. Endast på några få enheter är det under 80 % som helt och hållet har förtroende för terapeuten, och några få enheter ligger över 95 %.

[Spridning 73 % till 97 %]

5 MOTTAGNINGEN

Införandet av vårdvalet syftade bland annat till att öka kvaliteten, stärka patientens ställning och bidra till en sammanhållen vård. Frågeområdet *Mottagningen* innehåller frågor som syftar till att mäta patientens möjlighet att själv delta i sin vård, samt hur mottagningen arbetar tillsammans med vårdgrannar. Frågorna inom detta område berör mottagningen och behandlingsomgången i sin helhet.

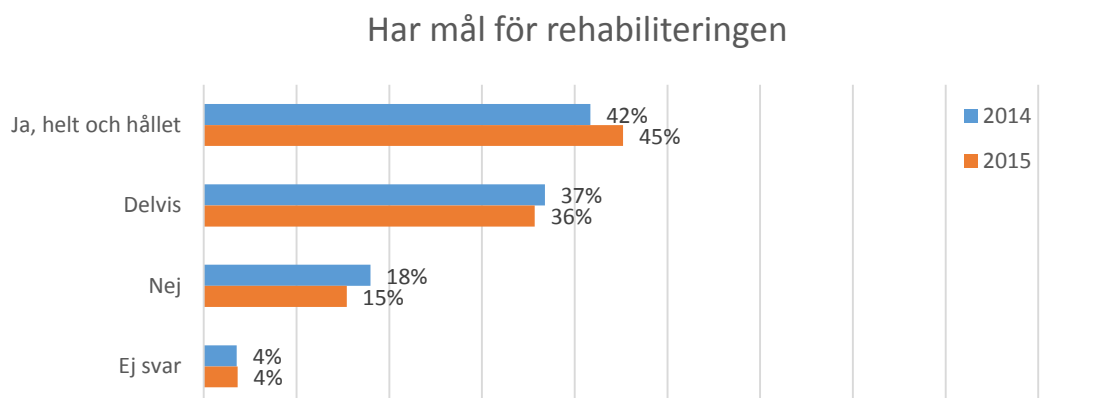
”Väldigt nöjd med min vård hos sjukgymnast. Det nya mer hands off metod är mycket bättre för att lära själv hur man kan rehabilitera sig. Undervisning om var problemet ligger är också upplysande.”

”Jag tycker att det inte finns ett samarbete mellan min sjukgymnast och min läkare. Läkaren får ingen direkt information om vad sjukgymnasten tycker är viktig att kolla upp. Allt görs genom mig och jag känner att ibland kan jag inte meddela dem på bra sätt.”

5.1 INTE ALLA HAR MÅL FÖR REHABILITERINGEN

Fråga: Har du och terapeuten satt upp mål för din rehabilitering?

Det är 45 % som helt och hållet instämmer i att det har satts upp mål för rehabiliteringen, medan 15 % svarar nej på frågan. PUK-värdet ligger på 65, att jämföra med 2014 års värde 62.



Patienter hos privata enheter upplever i högre utsträckning att det har satts upp mål för rehabiliteringen, och det är en högre andel besökare hos fysioterapeut (48 %) än hos arbetsterapeut (38 %) som har mål. Patienter med svenska som modersmål anser i lägre utsträckning än patienter med annat modersmål att de har mål uppsatta, och ju yngre man är dess oftare upplever man att man har mål för rehabiliteringen. Endast 32 % av de med dålig hälsa anser helt och hållet att de har mål för sin rehabilitering.

5.1.1 Resultat 2015 – skillnader mellan enheter

Nästan alla enheter har mellan 40 % och 60 % som helt och hållet anser att de har mål för rehabiliteringen. Ett tiotal ligger under - de lägsta runt 30 % - och några få ligger över 60 %.

[Spridning 29 % till 75 %]

5.2 MAJORITET UPPLIVER ATT DE FÅTT HJÄLP ATT SJÄLV HANTERA BESVÄREN

Fråga: Har du fått hjälp med att lära dig hur du själv kan hantera dina besvär?

De flesta har helt eller delvis fått hjälp att lära sig att själv hantera sina besvär, varav drygt hälften anser att de fått det helt och hållet. Det resulterar i ett PUK-värde på 77, samma värde i båda mätningarna. En skillnad finns mellan besökare hos arbetsterapeut resp. fysioterapeut, där man hos arbetsterapeut i högre utsträckning säger att det inte är aktuellt. Den yngsta gruppen upplever i lägst utsträckning att de fått hjälp att själv hantera besvären.

5.2.1 Resultat 2015 – skillnader mellan enheter

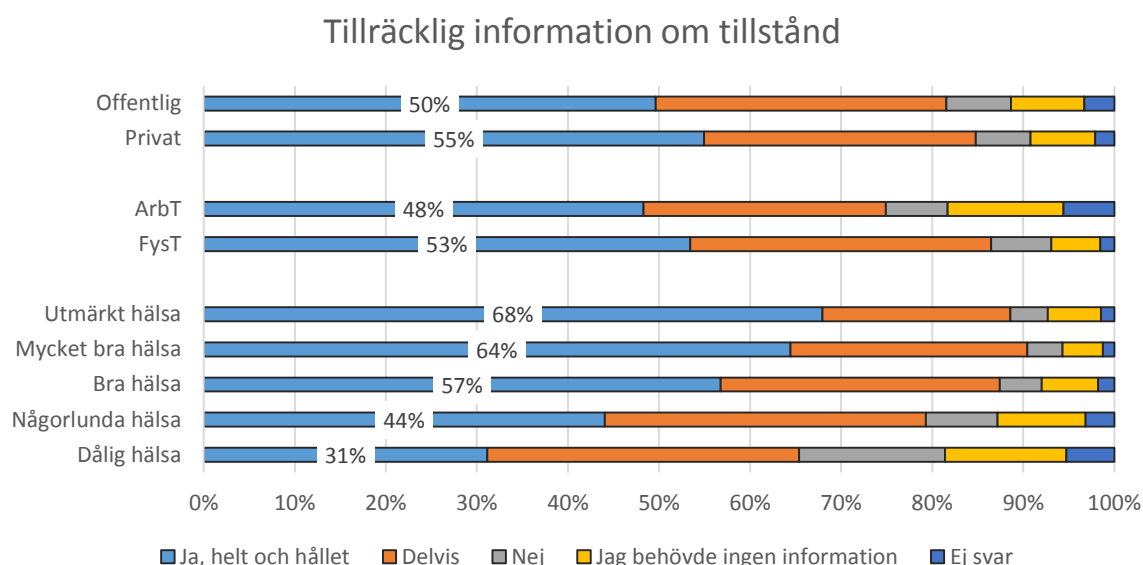
Variationen ligger framför allt på enhetsnivå där en dryg tiondel av enheterna har under 50 % som helt och hållet upplever att de fått hjälp att själv hantera besvären, och en tiondel har över 65 %.

[Spridning 39 % till 73 %]

5.3 BRISTANDE INFORMATION OM TILLSTÅND HOS MÅNGA

*Fråga: Har du fått tillräcklig information om ditt tillstånd? **

Hälften av alla patienterna anser att de helt och hållet fått tillräcklig information om sitt tillstånd, och ytterligare en tredjedel har delvis fått det. PUK-värdet år 2015 är 75. Skillnaderna över tid och mellan geografiska områden är inte signifikanta, däremot har patienter hos privata enheter och patienter hos fysioterapeut i högre utsträckning fått information om sitt tillstånd, och ju sämre den egenupplevda hälsan är dess mer sällan upplever man sig ha fått informationen.



5.3.1 Resultat 2015 – skillnader mellan enheter

Förutom några extremfall så varierar de flesta enheterna inom ett spann på 20 procentenheter. En dryg tiondel av enheterna ligger under 44 % och en tiondel över 63 % som helt och hållet fått tillräcklig information om sitt tillstånd.

[Spridning 35 % till 77 %]

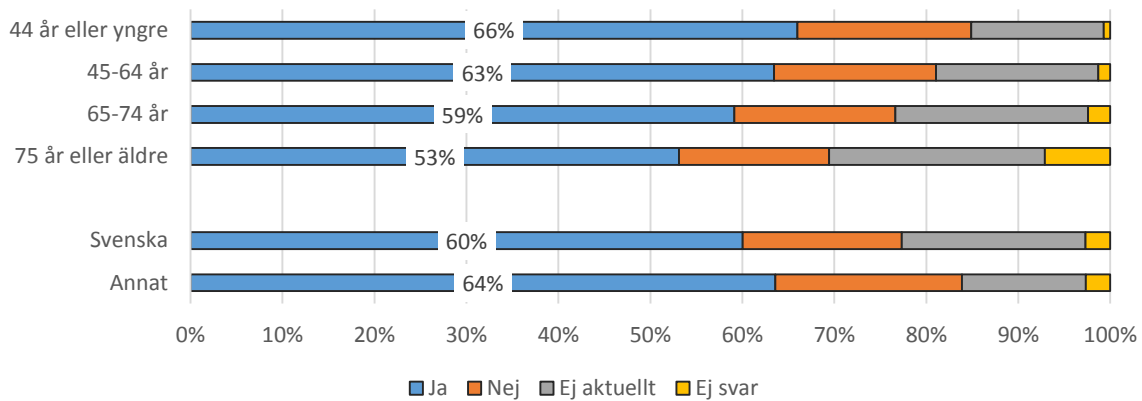
5.4 KUNSKAP OM VART MAN KAN VÄNDA SIG

Fråga: Har du fått veta vart du kan vända dig om du behöver hjälp eller har ytterligare frågor efter besöken?

Det är 60 % som svarar att de fått veta var man kan vända sig efter besöken - en liten, ej statistiskt signifikant, minskning från förra mätningen. PUK-värdet år 2015 är 77.

Ju äldre patienten är dess mer sällan upplever man sig ha fått information om vart man kan vända sig efter besöket. Personer med annat modersmål än svenska upplever däremot i högre utsträckning att de fått denna information.

Information om vart man kan vända sig



5.4.1 Resultat 2015 – skillnader mellan enheter

Majoriteten av enheterna ligger mellan 55 och 70 procent som helt och hållet fått information om vart man kan vända sig med frågor efter besöket, med några få över och ett tiotal därunder.

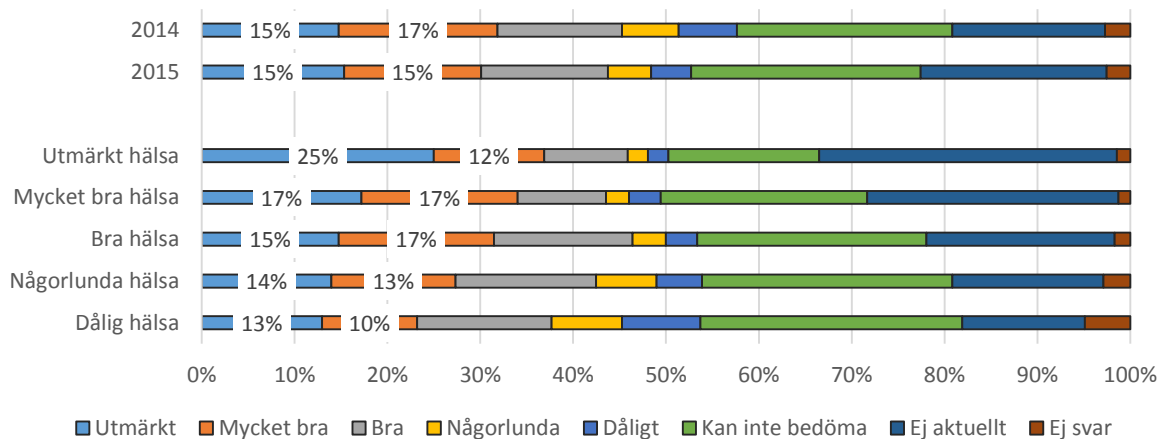
[Spridning 45 % till 76 %]

5.5 SAMARBETE

Fråga: Hur bedömer du att samarbetet fungerar mellan terapeuten och annan sjukvårdspersonal som du har kontakt med?

PUK-värdet på frågan har ökat från 62 till 65 mellan de två mätningarna, däremot finns ingen ökning av andelen som svarar att samarbetet fungerar Mycket bra eller Utmärkt. Istället har andelen som svarar att det inte är aktuellt med något samarbete med annan sjukvårdspersonal ökat med fyra procentenheter, vilket förbättrar resultatet för den andel där samarbete är aktuellt.

Bedömning av samarbete med annan sjukvård



I HSN Göteborg och Norra är det fler (17 %) som anser att samarbetet fungerar utmärkt jämfört med Östra där 13 % svarar Utmärkt. Skillnaderna är störst när det gäller egenupplevd hälsa – personer med dålig hälsa upplever i lägst grad att samarbetet fungerar utmärkt men även i lägst grad att samarbete inte är aktuellt.

5.5.1 Resultat 2015 – skillnader mellan enheter

Spridningen är stor mellan enheterna med allra högst och lägst nivå, men i övrigt ganska jämn. På omkring hälften av enheterna är det mindre än 30 % som anser att samarbetet fungerar Utmärkt eller Mycket bra, och det är endast ett fåtal enheter som har mer än 40 %.

[Spridning 17 % till 65 %]



6 HELHETSINTRYCK

Frågorna i avsnittet helhetsintryck avser att sammanfatta upplevelsen av enheten. Tre av de fyra frågorna finns med som kvalitetsindikatorer i uppföljningen av enheterna.

"De är bra på att se patientens helhetsbild. De bryr sig!"

"Alla sjukgymnaster/fysioterapeuter som jag vara i kontakt med var helt underbara, omtänksamma och mycket kunniga i sin profession. Jag har bara gott att säga om min rehab på mottagningen."

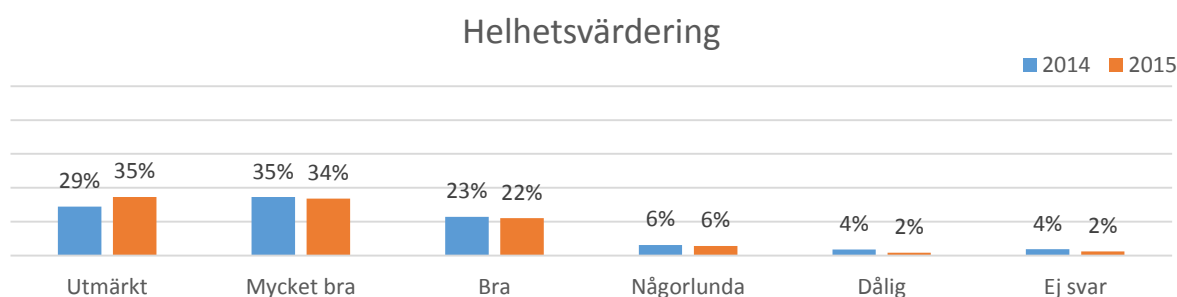
"Antingen finns ingen kompetens för mitt besvär, eller är mitt besvär inte möjligt att göra något åt. Får inget besked på det."

"Om jag inte kommit till sjukgymnasten tror inte jag att jag klarat av att bli så mycket bättre på kort tid."

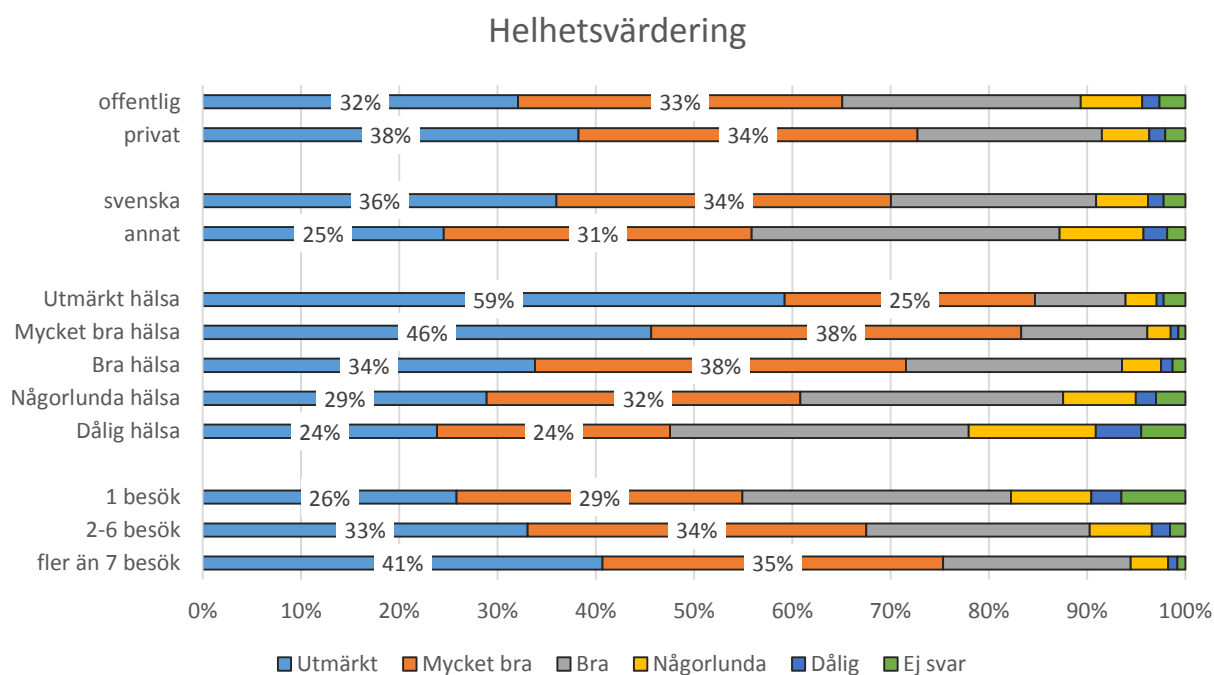
6.1 SOM HELHET MER NÖJDA PATIENTER 2015

Fråga: Hur värderar du som helhet den vård/rehabilitering du fått?*

Andelen som svarar antingen Utmärkt eller Mycket bra har ökat från 64 % till 68 % mellan de två mätningarna, och PUK-värdet på frågan har gått upp från 71 till 74.



Det finns skillnader i alla grupper, där kvinnor är mer nöjda än män, yngre är mer nöjda än äldre, personer med svenska som modersmål är mer nöjda än de som har annat modersmål, och personer som gjort många besök är mer nöjda än de som bara gjort enstaka besök. Patienter hos privata enheter och patienter med god egenupplevd hälsa är de som är nöjdst.



6.1.1 Resultat 2015 – skillnader mellan enheter

Förutom några extremfall så varierar de flesta enheterna inom ett spann på 20 procentenheter. En dryg tiondel av enheterna ligger under 60 % och en tiondel över 80 % som värderar värden som helhet som Utmärkt eller Mycket bra.

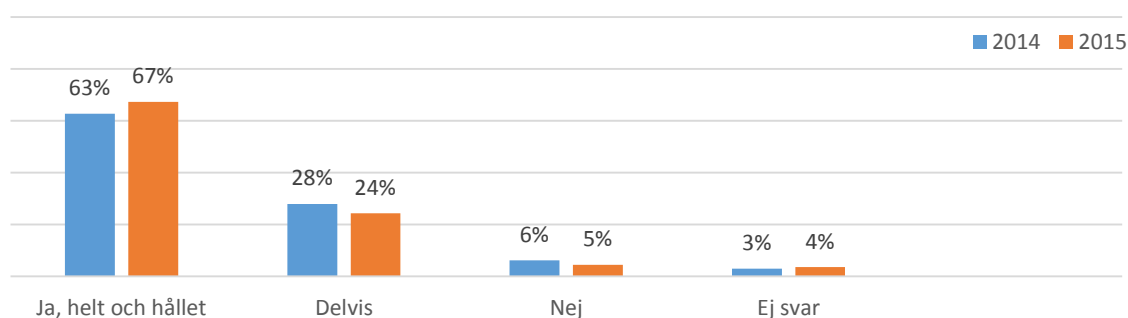
[Spridning 38 % till 98 %]

6.2 FÖRBÄTTRAD DELAKTIGHET

*Fråga: Har du känt dig delaktig i beslut om din vård/rehabilitering, så mycket som du önskat?**

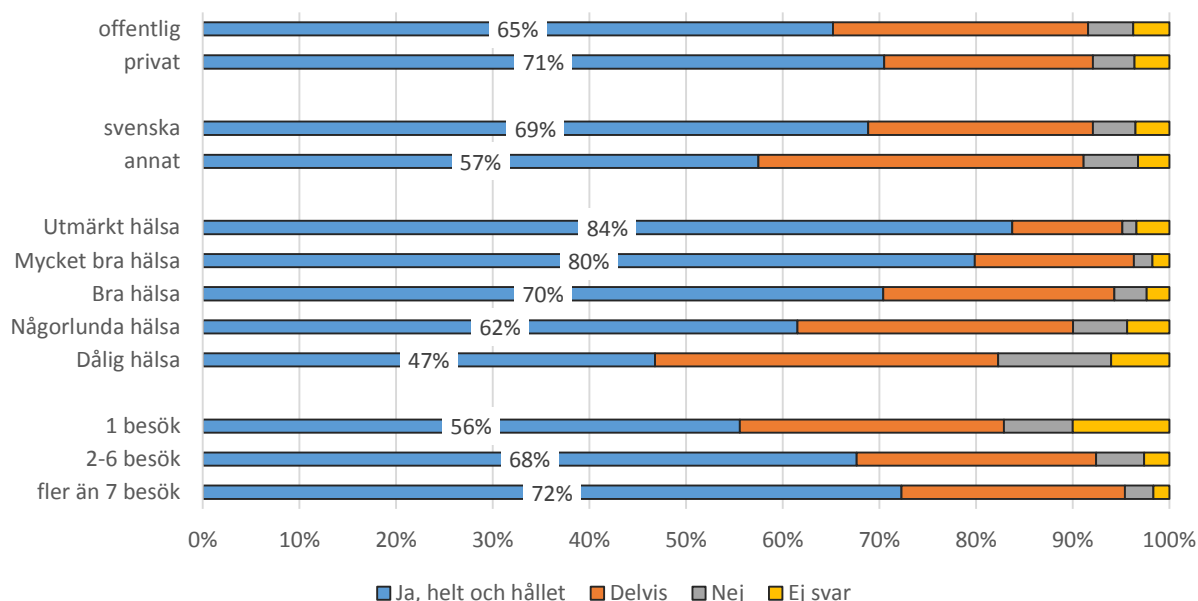
PUK-värdet har ökat från 79 till 83 mellan de två mätningarna, och andelen som svarar att de helt och hållet varit delaktiga har ökat från 63 % till 67 %.

Kände sig delaktiga i sin vård och behandling



Ju fler besök patienter har gjort på mottagningen det senaste halvåret desto mer delaktig känner hen sig. Delaktigheten är också högre ju bättre hälsa man själv upplever att man har. Patienter med svenska som modersmål känner sig delaktiga i sin behandling i högre grad än patienter med annat modersmål och upplevelsen av delaktighet är större på privata enheter än på offentliga.

Känt sig delaktig



6.2.1 Resultat 2015 – skillnader mellan enheter

Majoriteten av enheterna ligger inom spannet 60-80 %. En dryg tiondel av enheterna har under 60 % som helt och hållet känt sig delaktiga i beslut om sin vård och behandling och en tiondel har över 80 %.

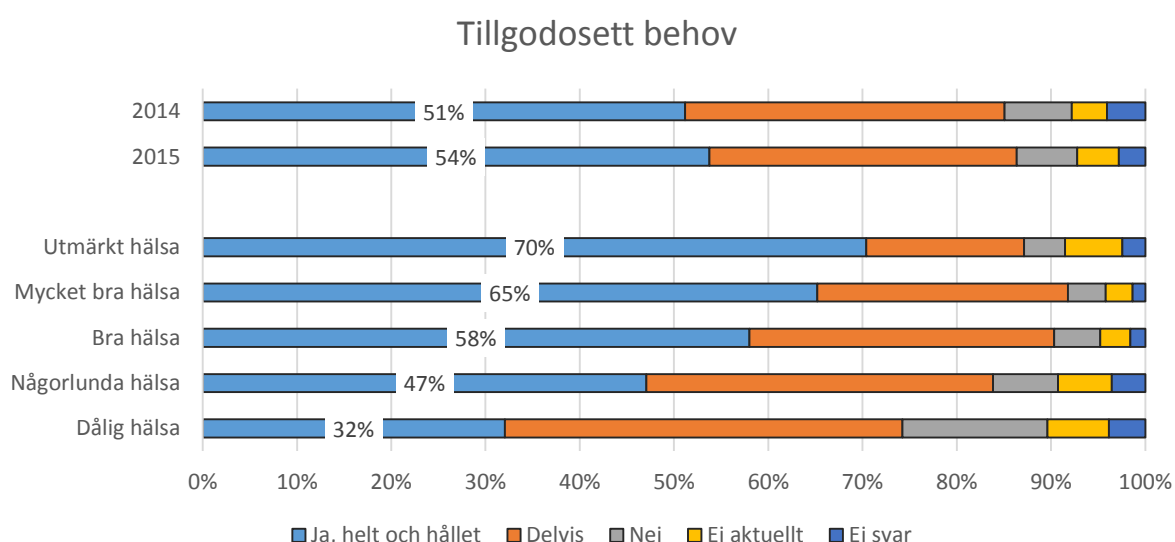
[Spridning 40 % till 89 %]

6.3 PATIENTER MED GOD HÄLSA MER NÖJDA MED INSATSERNA

Fråga: Anser du att ditt aktuella behov av rehabilitering har blivit tillgodosett genom dina besök hos terapeuten?

Drygt hälften av patienterna, 54 %, anser helt och hållet att deras behov av rehabilitering tillgodosetts – ungefär samma nivå som året innan då nivån var 51 %. Det innebär en ökning av PUK-värdet från 74 till 76. Skillnaden mellan åren är dock inte statistiskt signifikant.

Bland patienter som upplever sin hälsa som Utmärkt upplever en dubbelt så hög andel att deras behov av rehabilitering har tillgodosetts jämfört med de med sämst hälsa.



6.3.1 Resultat 2015 – skillnader mellan enheter

Spridningen är stor mellan enheterna med högst och lägst nivå, men i övrigt ganska jämn. Omkring hälften av enheterna ligger mellan 50 och 60 procent som anser att behovet av rehabilitering tillgodosetts helt och hållet. [Spridning 35 % till 75 %]

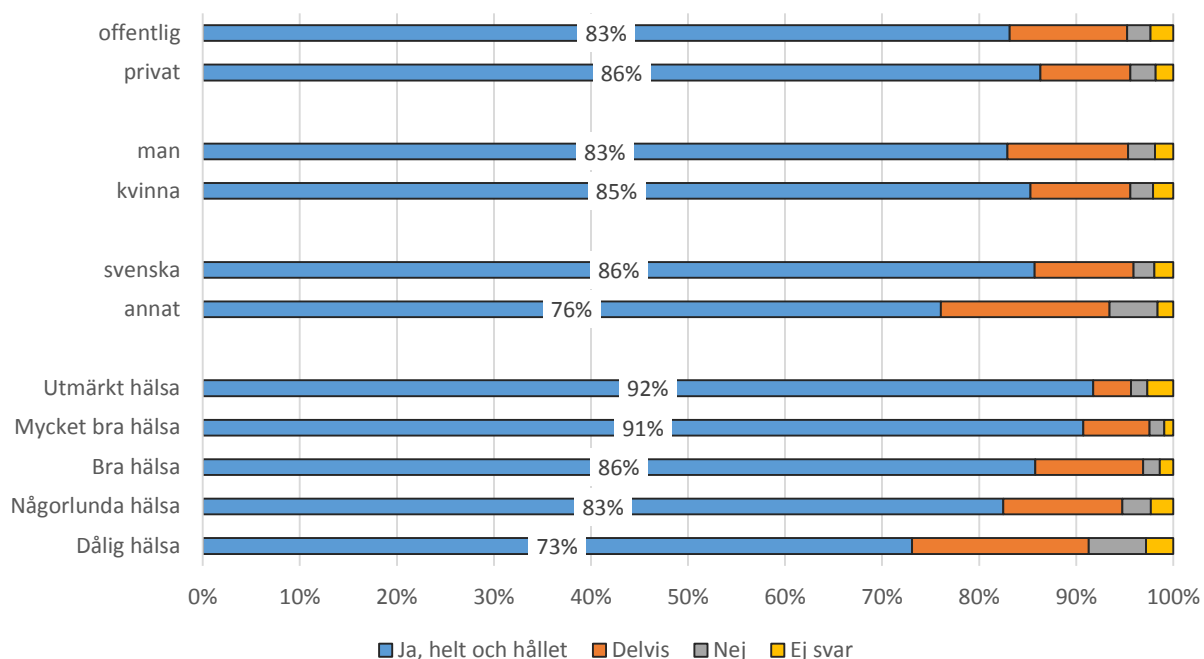
6.4 MÅNGA SKULLE REKOMMENDERA SIN MOTTAGNING

Fråga: Skulle du rekommendera den här mottagningen till andra?

Mer än åtta av tio personer, 84 %, skulle rekommendera den mottagning de har besökt till andra, ett PUK-värde på 92. Värdena ligger något, men inte statistisk signifikant, över resultatet i den tidigare mätningen.

Patienter som besökt enheter i privat regi vill i högre utsträckning rekommendera mottagningen än de som besökt offentligt drivna enheter, kvinnor är mer benägna än män att rekommendera och patienter med svenska som modersmål rekommenderar i högre utsträckning mottagningen jämfört med patienter med annat modersmål. Ju bättre hälsa patienten har desto vanligare är det att vilja rekommendera mottagningen till andra.

Rekommendera mottagningen



6.4.1 Resultat 2015 – skillnader mellan enheter

Fem av enheterna har en andel under 75 % som helt skulle rekommendera enheten, och fem enheter har en andel över 95 %. Den stora majoriteten av enheter ligger alltså inom ett spann om 20 procentenheter. [Spridning 50 % till 98 %]

6.4.2 Vilka frågor påverkar viljan att rekommendera?

Frågan om man vill rekommendera mottagningen används också för att värdera vilka frågor som har starkast påverkan på denna vilja. De frågor som har starkast samband med huruvida man vill rekommendera mottagningen är om man har förtroende för sin terapeut, om man anser att man blivit väl bemött samt om man tycker att man fått tillräcklig information om de övningar man ska göra.

7 METOD

7.1 ANTAL UTSKICKADE OCH INKOMNA

Totalt deltog 8005 personer 2015 och 590 personer 2014. I mätningen 2014 skickades enkäter till 500 patienter som besökt arbetsterapeut och 500 som besökt fysioterapeut. En jämn fördelning per HSN-område gjordes, och svaren viktades i efterhand (poststratifierades) för att motsvara HSN-områdets befolkningsstorlek.

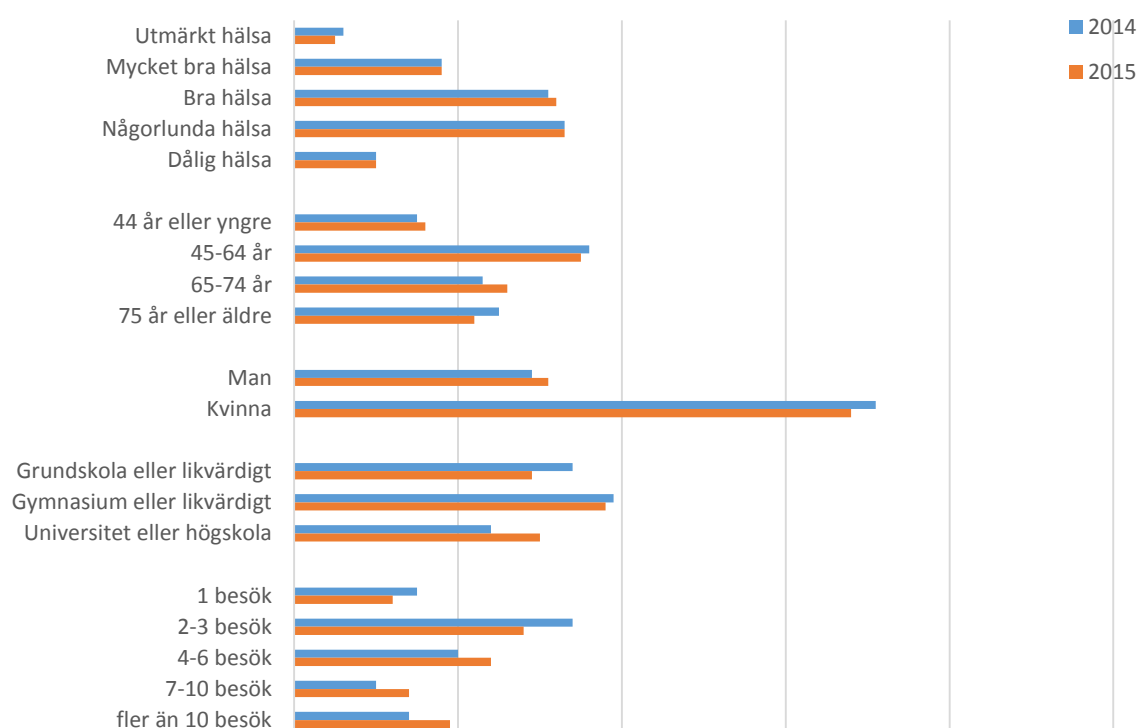
I mätningen 2015 skickades enkäter till patienter hos samtliga vårdvalsenheter. Urvalet baserades på att 100 personer som besökt fysioterapeut och 60 personer som besökt arbetsterapeut på varje enhet skulle få en enkät. På många av enheterna fanns inte så många som 60 unika besökare till arbetsterapeut på en månad, vilket innebar att samtliga besökare i september fick en enkät. Drygt 13 000 enkäter skickades ut till 89 enheter, vilket gav lite mer än 8 000 besvarade enkäter.

	Totalt utskickade	Antal returnerade	Andel returnerade	Korrigerad svarsfrekvens	Bortfall från urval	Vill ej delta	Ej returnerade
Arbetsterapeut 2014	500	274	54,8%	57,3%	22	28	176
Arbetsterapeut 2015	4 222	2 497	59,1%	62,3%	211	142	1 372
Fysioterapeut 2014	500	316	63,2%	64,1%	7	8	169
Fysioterapeut 2015	8 805	5 508	62,6%	63,2%	89	124	3 084

7.2 VILKA HAR SVARAT?

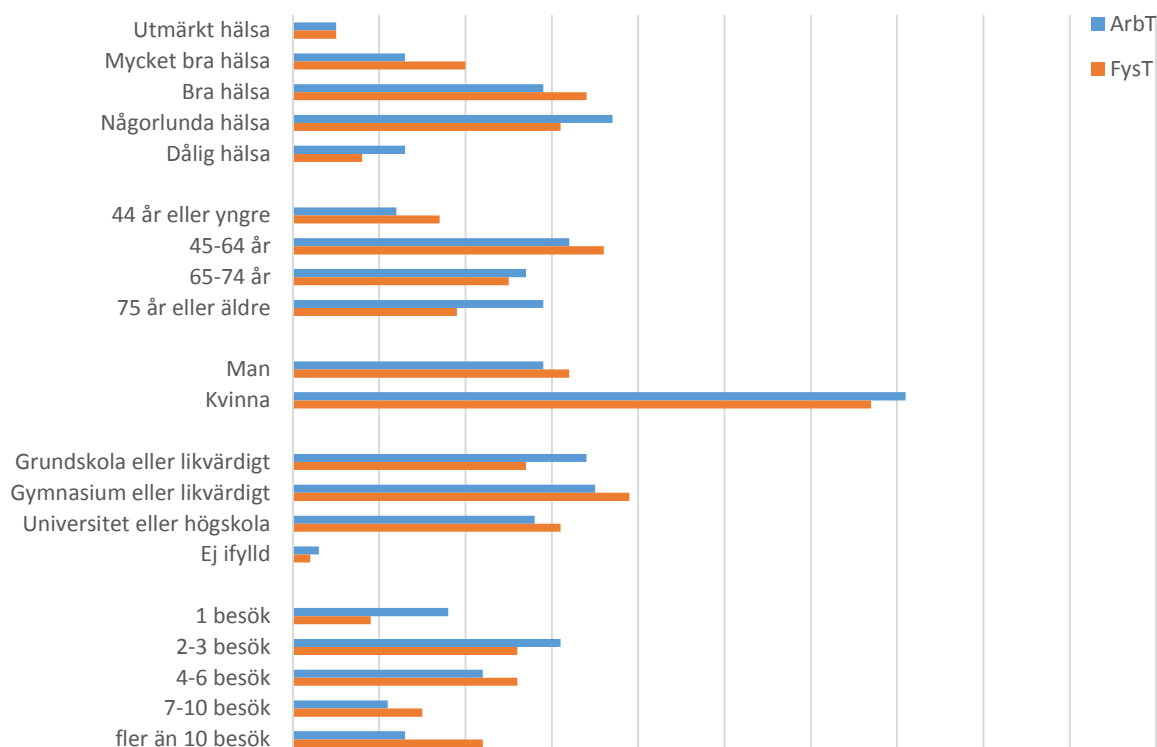
7.2.1 Skillnad mellan respondenter 2014 och 2015

Beträffande kön, ålder och egenupplevd hälsa skiljer sig respondenterna inte från varandra vid de två mätillfällena. Däremot har andelen med högre utbildning ökat, liksom andelen som gjort många besök på mottagningen de senaste 6 månaderna.



7.2.2 Skillnad mellan besökare hos fysioterapeuter och arbetsterapeuter (2015)

Besökare hos arbetsterapeut är i högre utsträckning äldre med dålig egenupplevd hälsa, de är i högre utsträckning kvinnor med kortare utbildning, och de har gjort avsevärt färre besök på mottagningen än besökare hos fysioterapeut har.



7.2.3 Skillnader mellan besökare hos enheter i privat och offentlig regi(2015)

Besökare på enheter i privat regi är i högre utsträckning unga, välutbildade med god egenupplevd hälsa.

