

Skånepanelen

Medborgarundersökning September 2017

Genomförd av Institutet för kvalitetsindikatorer (Indikator)

Innehåll

- Sammanfattning
- Om undersökningen
- Om respondenterna
- Inställning till vårdtjänster och andra e-tjänster på nätet
- Om vården nu
- ... och i framtiden
- Drivkrafter för att använda e-tjänster
- Öppna svar

Sammanfattning

Yngre är mer positiva än övriga till vårdtjänster på nätet, och har också en större vana av att använda e-tjänster generellt. Personer med god hälsa är **också** mer positiva till vårdtjänster på nätet, och dessa finns också i större utsträckning bland de yngre. Unga med dålig hälsa och/eller hög sjukvårdskonsumtion är få i underlaget, och denna undersökning ger därför inte svar på om ålder eller hälsotillstånd är påverkar inställningen till e-tjänster inom vården. Detta bör undersökas vidare.

Skåningen använder generellt olika e-tjänster på nätet i sin vardag, och inställningen till vårdtjänster är mer positiv ju mer van man är att använda sådana tjänster. Kännedom om de e-tjänster som finns på 1177.se är relativt god, men tjänsterna används inte i samma utsträckning. Otrygghet med att använda tjänsterna är störst bland äldre och personer med sämre hälsa.

Många kan tänka sig att använda e-tjänster vid vårdsituationer, framför allt för tjänster av administrativt slag, som tidbokning och receptförnyelse. Motståndet är större när det kommer till situationer som diagnos och behandling.

Drivkraften för att använda e-tjänster är framför allt flexibilitet och effektivitet, men varierar något med ålder.

Om undersökningen

Bakgrund och syfte

Region Skåne ansvarar för hälso- och sjukvård samt regional utveckling inom regionen. Bakgrund för undersökningen är Region Skånes arbete med digitalisering inom hälso- och sjukvård som bedrivs vid Avdelningen för digitalisering och IT. Syftet med undersökningen är att ta fram ett underlag som visar på skåningens kunskaper, attityder och förväntningar på digitalisering och e-hälsa.

Genomförande

Undersökningen har genomförts under september 2017 av Institutet för kvalitetsindikatorer (Indikator).

Metod

Målgruppen för undersökningen är personer bosatta i Region Skåne, som är 18 år eller äldre. Urvalet är medlemmarna i Region Skånes webbpanel - Skånepanelen. Datainsamlingen genomfördes med en webbenkät till vilken panelisterna fick en inbjudan att delta via e-post. Två påminnelser skickades ut under fältperioden. Svarefrekvensen var 70 procent (2495 utskickade, 82 bortfall, 1751 svarande).

Enkät

Enkäten omfattade 23 frågor varav 20 med fasta svarsalternativ, indelade i frågeområden om Bakgrund, Inställning till e-tjänster, Om vården nu, Om vården i framtiden.

Analys

Data har analyserats på övergripande nivå och för jämförelser mellan analysgrupper baserat på:

- Ålder
- Sjukvårdskonsumtion
- Upplevd oro för egen eller närståendes hälsa
- Förtroende för hälso- och sjukvården i Skåne och för 1177

Skånepanelen innehåller idag mycket få personer i åldersgruppen 29 år eller yngre, och ingen panelist är yngre än 21. I denna undersökning har ålder därför stratifierats i grupperna 39 år eller yngre, 40-64 år, och 65 år eller äldre. Åldersindelningen innebär att varje grupp är tillräckligt stor för att visa på statistiskt signifikanta skillnader mellan åldersgrupperna, men medför att undersökningen inte kan visa på eventuella skillnader inom gruppen 39 år eller yngre.

Rapporten

Resultaten presenteras med diagram och text på övergripande nivå samt nedbrutet per analysgrupp där analysen visat på relevanta skillnader och mönster och/eller signifikanta skillnader.

Kontaktpersoner

Projektledare på Indikator var Jenny Roxenius

Kontaktperson vid Region Skåne var Johan Lidmark

Om respondenterna

Ålder	Antal	Andel
29 år eller yngre	28	2%
30-44 år	256	15%
45-59 år	435	25%
60-69 år	445	25%
70 år eller äldre	587	34%
Är du...		
Kvinna	805	46%
Man	945	54%
Vill ej uppge	1	0%
Utbildningsnivå		
Grundskola eller motsvarande (folk-realskola, komvux-grund)	182	10%
Gymnasium eller motsvarande (KY, folkhögskola)	485	28%
Ingen avslutad utbildning	2	0%
Universitethögskola	1082	62%
Sysselsättning		
Annat	37	2%
Arbetsökande	17	1%
Pensionär	798	46%
Sjukskriven	19	1%
Studerande	27	2%
Vill ej uppge	5	0%
Yrkesverksam	848	48%
Region		
Nordväst	409	23%
Nordost	396	23%
Sydväst	613	35%
Sydost	333	19%

Jag har vanligtvis kontakt med vården...

1-2 gånger per år	992	57%
3-4 gånger per år	422	24%
5-7 gånger per år	143	8%
8 eller fler gånger per år	98	6%
Ej relevant, jag har aldrig kontakt med vården	96	5%

Jag har besökt eller haft kontakt med hälso- och sjukvården som patient och/eller anhörig de senaste sex månaderna.

Ja	1425	81%
Nej	318	18%
Vet ej	8	0%

Kontakten med vården skedde genom...

besök på vårdcentral	1029	72%
besök på sjukhus	638	45%
besök på akutmottagning/jourmottagning	286	20%
telefonkontakt med vårdcentral eller sjukhus	468	33%
1177 Vårdguiden på telefon eller nätet	356	25%
Andra vårdtjänster på nätet (Capio Online, KRY, Min Doktor etc)	65	5%
Bas: de som svarat Ja på ovanstående fråga	1425	

Hur upplever du ditt nuvarande hälsotillstånd?


Dåligt	90	5%
Varken bra eller dåligt	395	23%
Bra	1266	72%

Jag känner oro för mitt eget hälsotillstånd

Nej, jag känner ingen oro	1066	61%
Varken eller	384	22%
Ja, känner mig orolig	292	17%
Vet ej	9	1%

Jag känner oro för mina närmastes hälsotillstånd

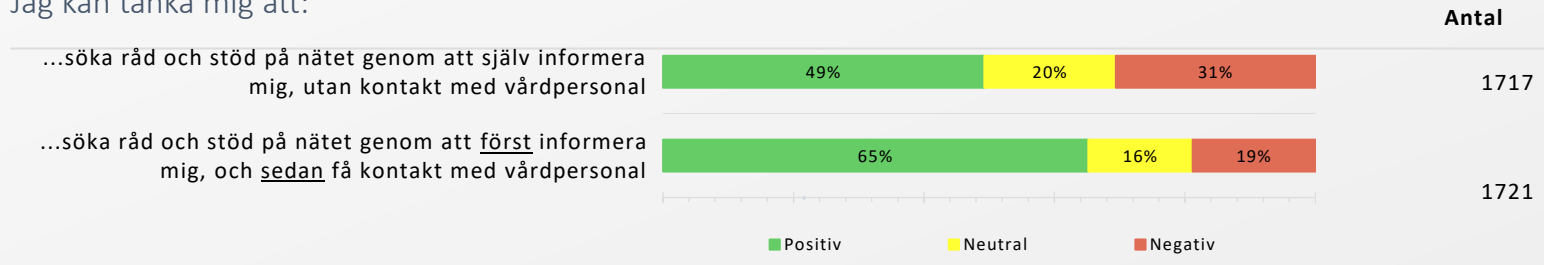
Nej, jag känner ingen oro	756	44%
Varken eller	397	23%
Ja, känner mig orolig	565	33%
Vet ej	33	2%



Resultat

Inställning till vårdtjänster på nätet

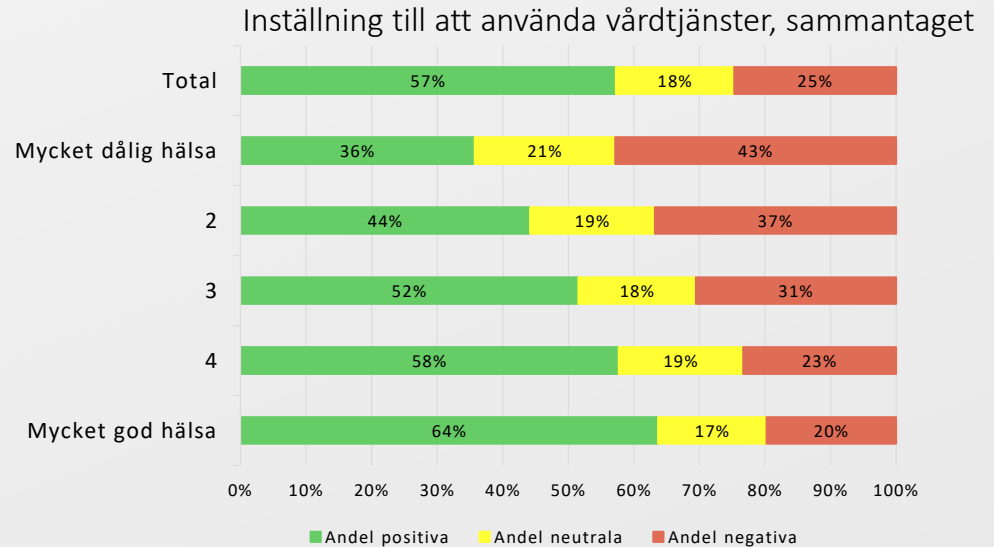
Jag kan tänka mig att:



Hälften av de svarande ställer sig positiva till vårdtjänster på nätet och kan tänka sig att söka råd och stöd den vägen, helt utan kontakt med vårdpersonal.

Om det finns möjlighet att först informera sig via en e-tjänst, och därefter komma i kontakt med vårdpersonal, ökar andelen som ställer sig positiva till 65 procent.

Personer med sämre hälsa är mer negativa till att använda vårdtjänster på nätet.



Bas: 1719 som tagit ställning i frågan

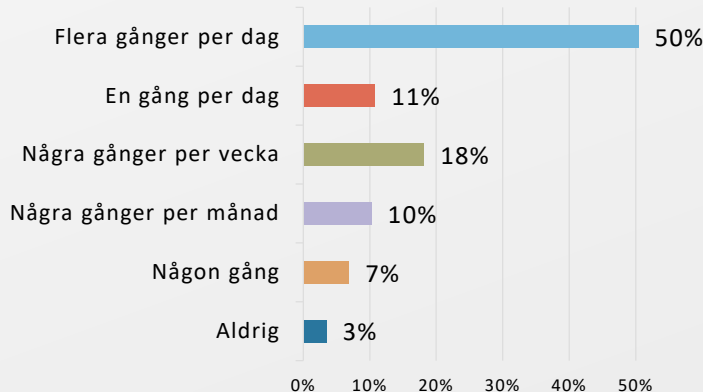
Inställning till vårdtjänster och andra e-tjänster på nätet

Åtta av tio använder någon form av e-tjänster minst några gånger per vecka upp till flera gånger om dagen.

Hur positiv inställning man har till vårdtjänster på nätet varierar med hur ofta man använder e-tjänster på nätet i allmänhet - ju oftare man använder e-tjänster i allmänhet desto positivare inställning till vårdtjänster på nätet.

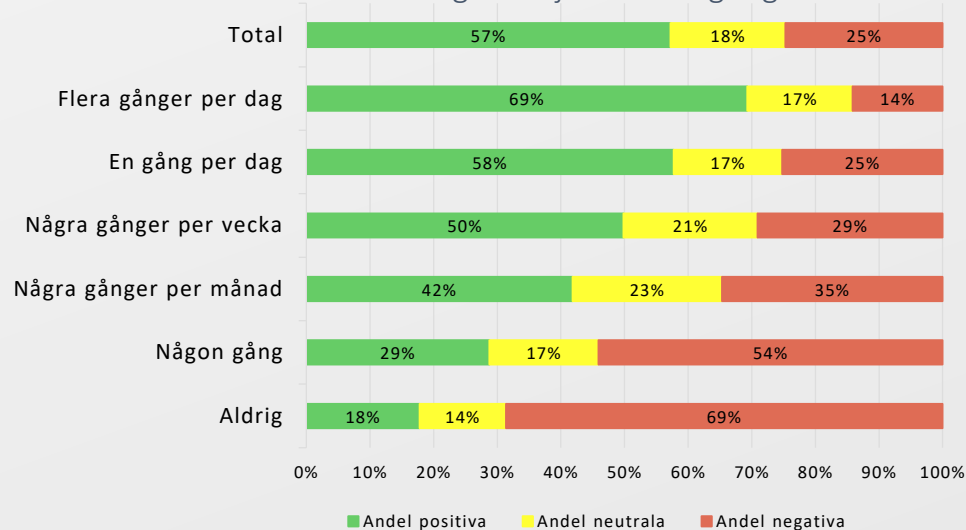
Hur ofta använder du e-tjänster på nätet?

(Till exempel e-post, sociala medier, handla varor, boka resor, mobila betaltjänster etc.)



Bas: 1751

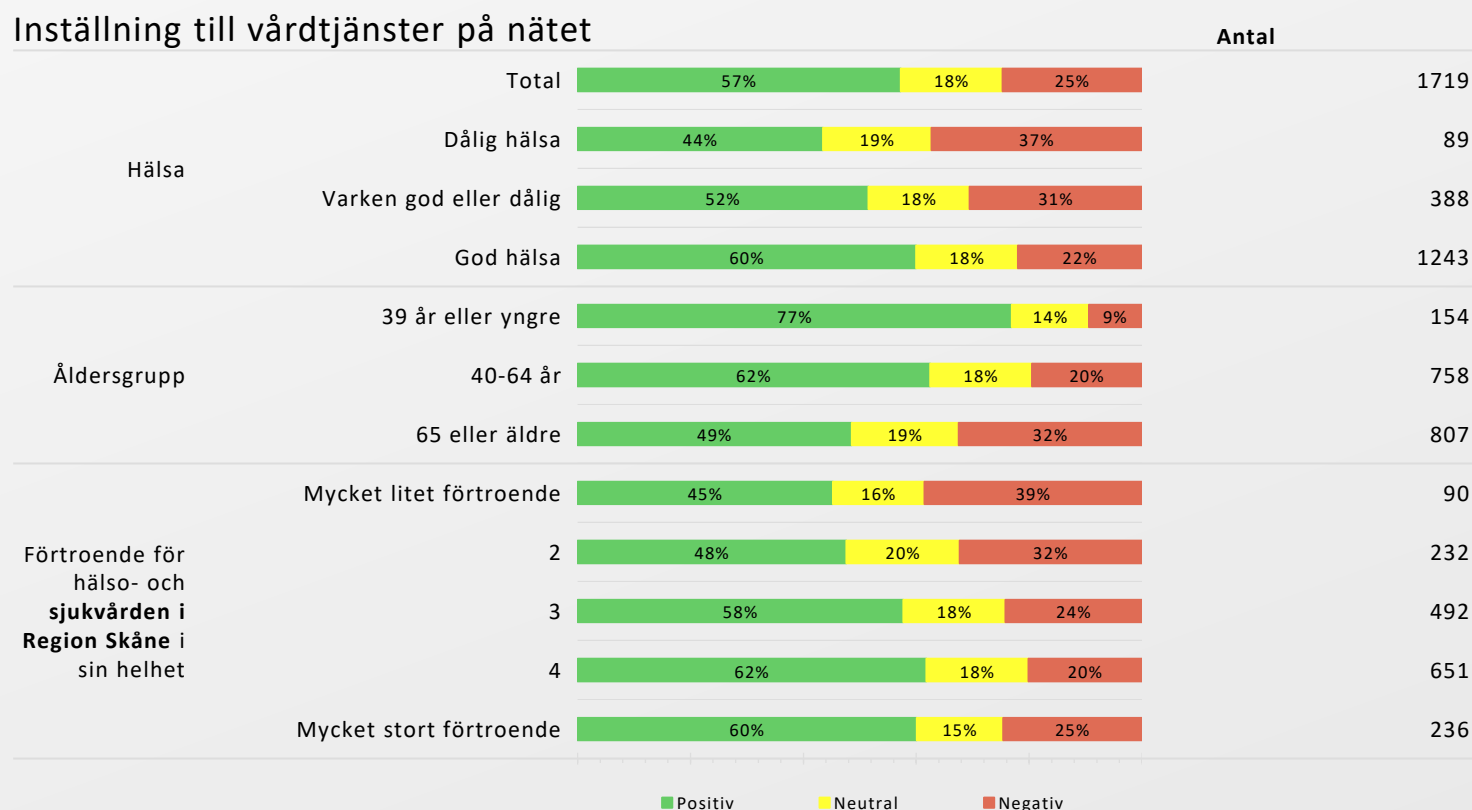
Inställning till vårdtjänster på nätet brutet på användning av e-tjänster i dagsläget.



Bas: 1719 respondenter som tagit ställning i frågan

Inställning till vårdtjänster på nätet

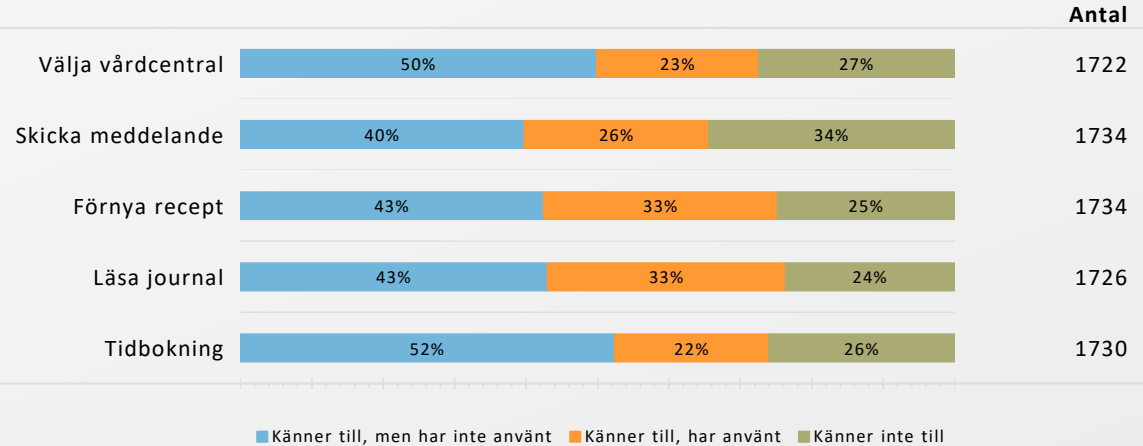
Inställningen till vårdtjänster på nätet varierar också med hälsa, ålder och med förtroendet för hälso- och sjukvården i Region Skåne i sin helhet. Yngre är mer positiva än äldre, och personer med god hälsa är mer positiva än de sjukare till vårdtjänster på nätet som komplement till annan vård. Drygt hälften av de svarande (53 %) har stort eller mycket stort förtroende för hälso- och sjukvården i Region Skåne i sin helhet, medan var femte person har litet eller mycket litet förtroende. Ju lägre förtroende desto mer negativ inställning till vårdtjänster på nätet.



Kännedom om vårdtjänster via 1177.se

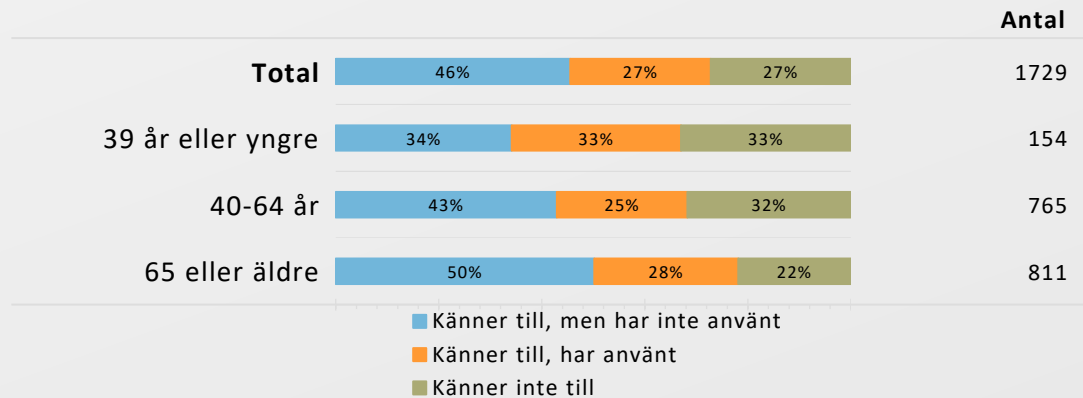
Kännedomen om e-tjänster via 1177 är ungefär lika stor för alla de tjänster som erbjuds.

De tjänster som används mest och är mest kända är att förnya recept och läsa journal. Minst känd är tjänsten att skicka meddelande.



Sammantagen kännedom om e-tjänster via 1177 Vårdguiden är något högre i gruppen 65 år och äldre än i övriga.

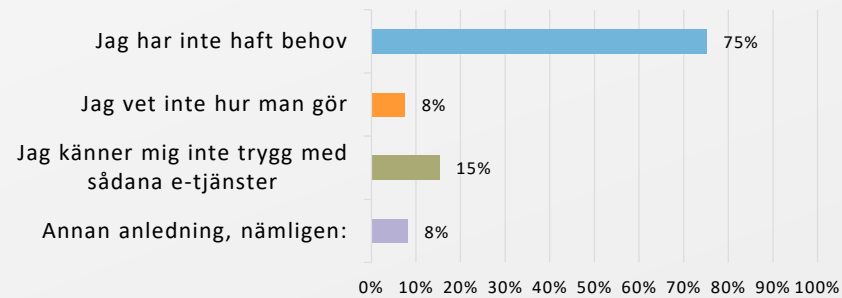
Användandet är dock högst i gruppen 39 år eller yngre (33%) vilket är en större andel i förhållande till kännedom inom gruppen jämfört med de övriga grupperna.



Bas: respondenter som tagit ställning i frågan

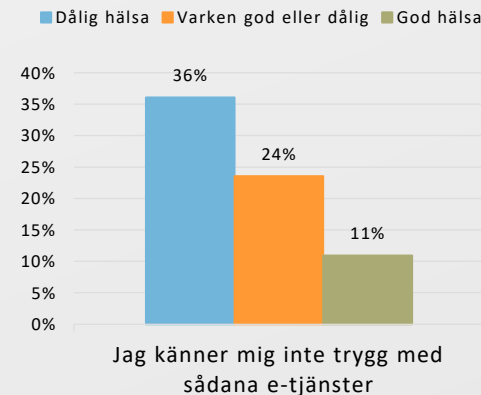
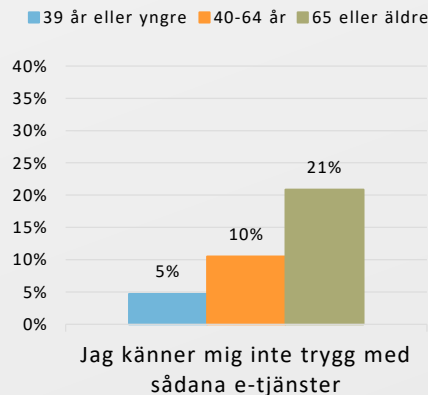
Kännedom om vårdtjänster via 1177.se

Bland dem som varit i kontakt med sjukvården de senaste 6 månaderna, och som känt till e-tjänsterna via 1177 men inte använt dem, anger tre av fyra att de inte haft behov. 15 procent anger att de inte känner sig trygga med sådana e-tjänster.



Bas: 1122 personer som har besökt eller haft kontakt med hälso- och sjukvården som patient och/eller anhörig de senaste sex månaderna.

De som känner sig otrygga med sådana e-tjänster är i högre utsträckning äldre och personer med dålig hälsa.

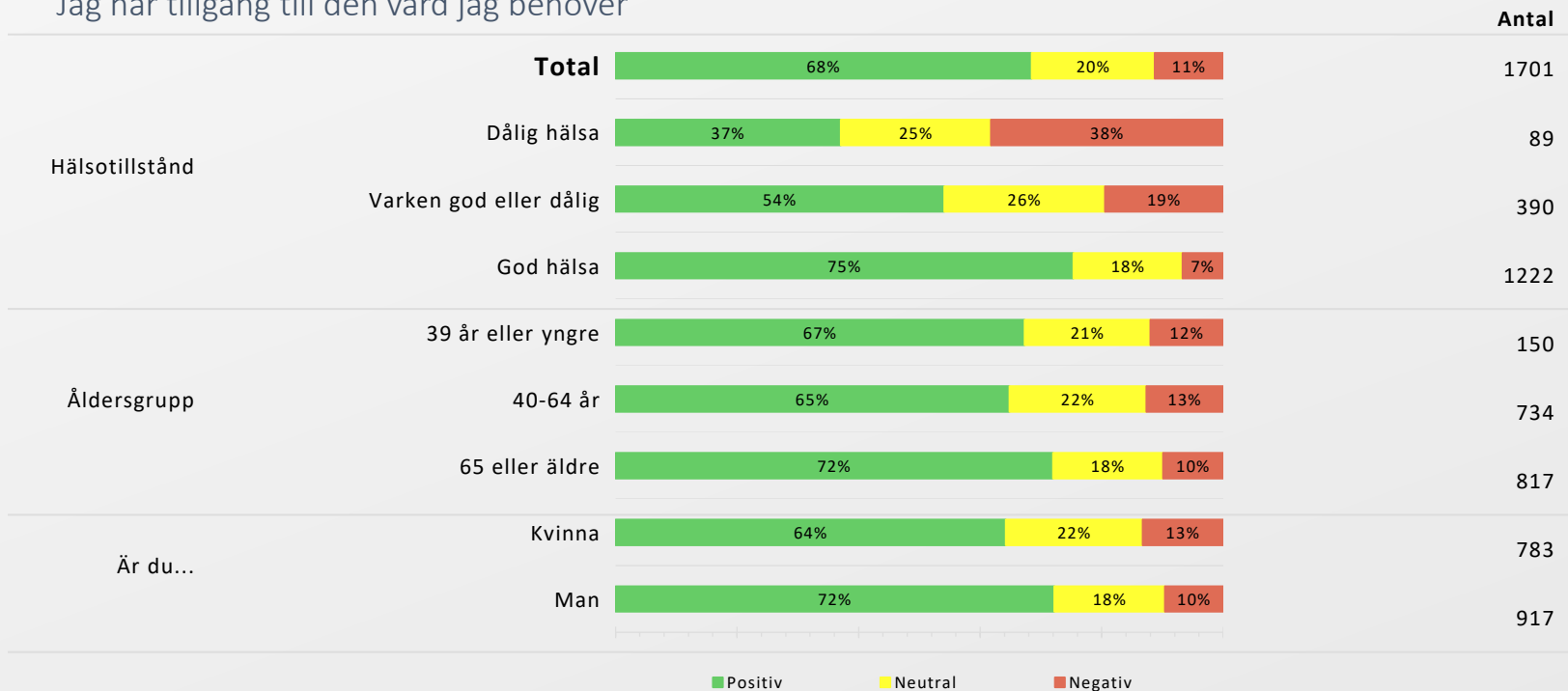


Bas: 168 personer som har besökt eller haft kontakt med hälso- och sjukvården som patient och/eller anhörig de senaste sex månaderna, och som kryssat för att de inte känner sig trygga med sådana e-tjänster.

Om vården nu

En majoritet instämmer i att de har tillgång till den vård de behöver. Andelen som instämmer i påståendet varierar med hälsotillstånd, ålder och kön – kvinnor och personer med sämre hälsa instämmer i lägre utsträckning, medan äldre i högre grad instämmer i att de har tillgång till den vård de behöver jämfört med de som är yngre.

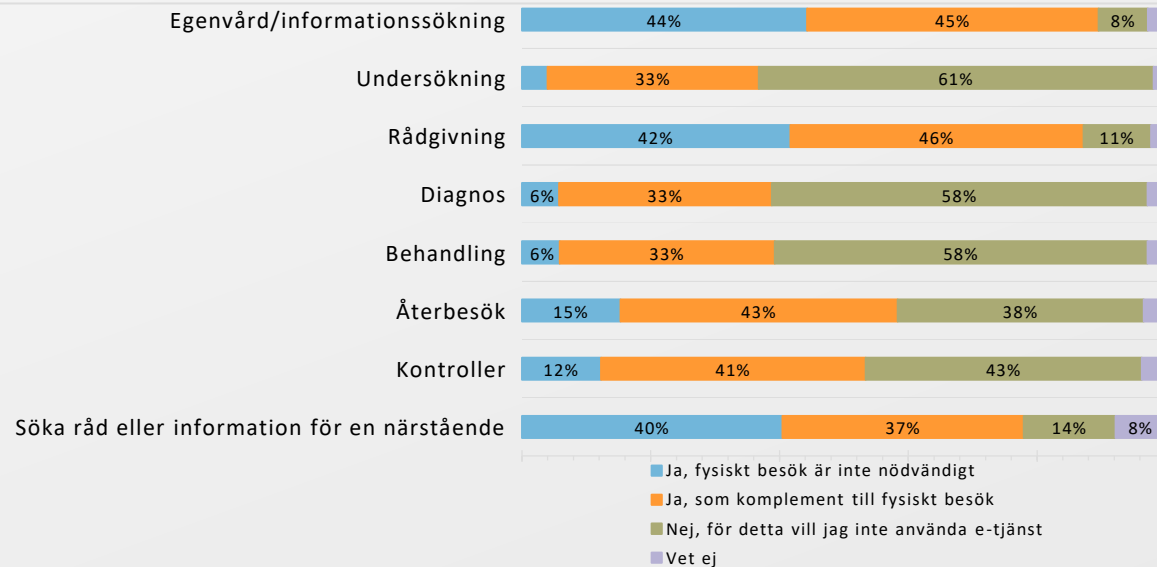
Jag har tillgång till den vård jag behöver



...och i framtiden

Intresset att i framtiden använda e-tjänster är störst för tjänster rörande informationssökning och rådgivning. Störst är motståndet att använda e-tjänster för undersökning, diagnos och behandling - sex av tio personer kan inte tänka sig e-tjänster i de vårdsituationerna – följt av återbesök och kontroller där fyra av tio inte kan tänka sig.

Kan du tänka dig att i framtiden använda e-tjänster som kontaktsätt i följande vårdsituationer:



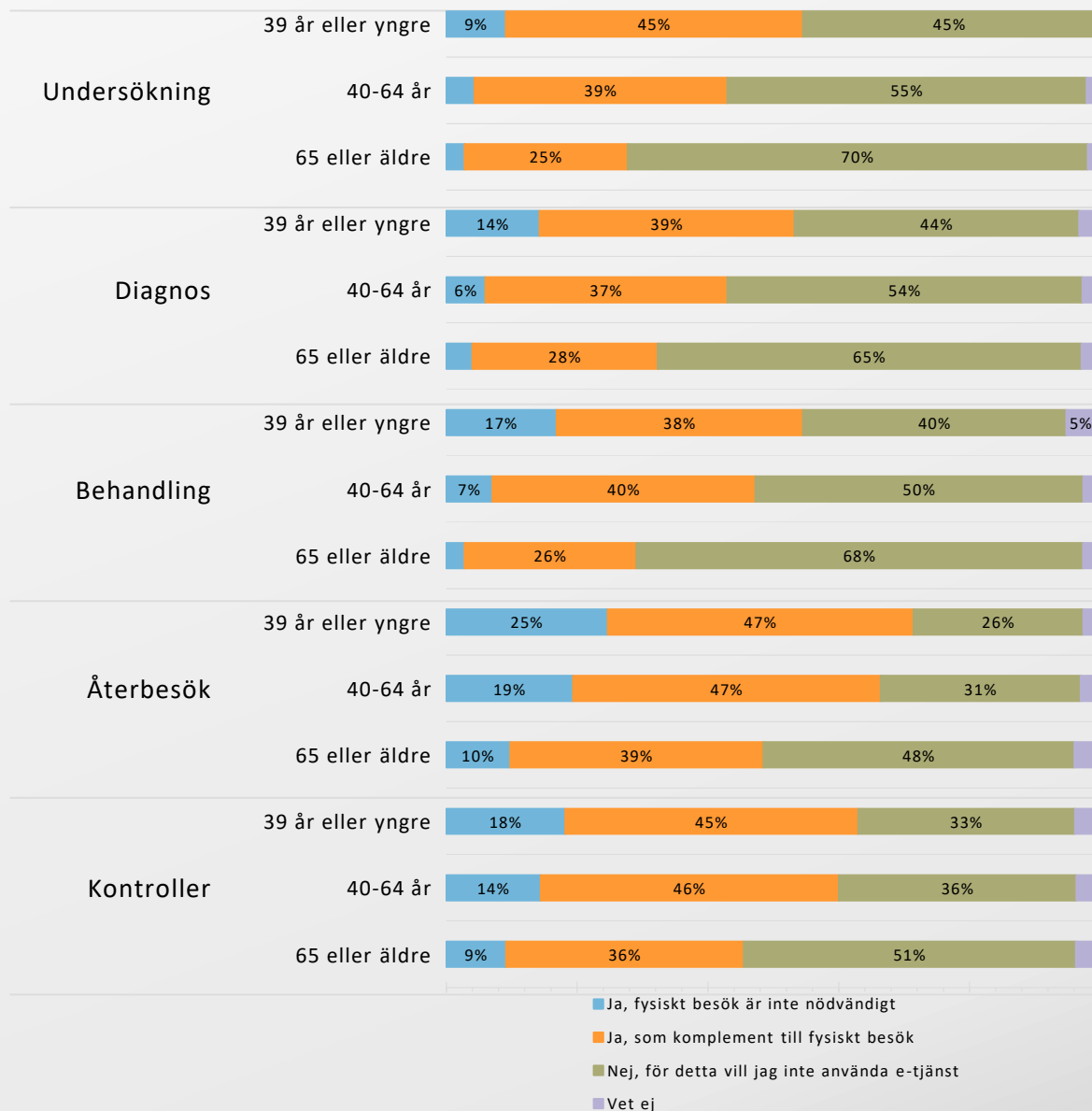
Bas: Samtliga 1751 personer

...och i framtiden

För de vårdssituationer där motståndet är störst är äldre genomgående mest negativa medan motståndet är mindre i åldersgruppen 39 år och yngre.

Liknande mönster gäller de situationer där motståndet mot e-tjänster är minst. De yngre svarade i högre grad att det inte behövs fysiska besök och de äldre svarade i högre grad att de inte ville använda e-tjänst för detta.

Kan du tänka dig att i framtiden använda e-tjänster som kontaktsätt i följande vårdssituationer:

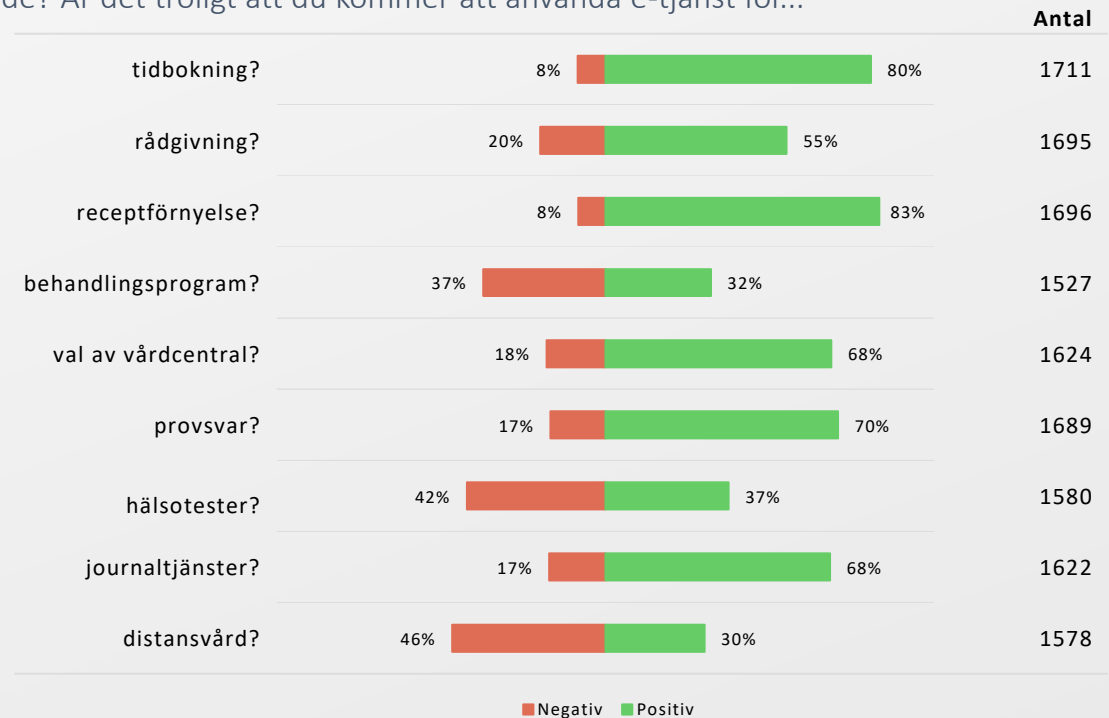


...och i framtiden

Vilka e-tjänster kan du tänka dig att använda i framtiden för egen del eller för dina närstående? Är det troligt att du kommer att använda e-tjänst för...

Mest positiv (80 % eller mer) är inställningen till att använda administrativa tjänster som tidbokning och receptförnyelse. Sju av tio ställer sig också positiva till att välja vårdcentral, läsa sin journal eller få provsvar via e-tjänst. rådgivning och provsvar.

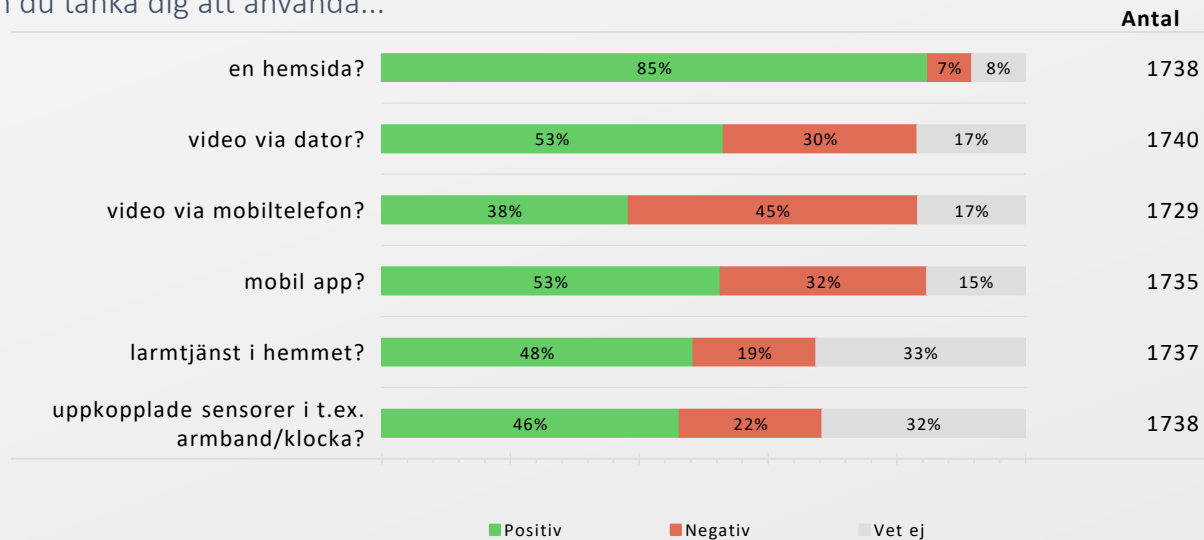
Mest negativ är inställning till att få behandlingar, göra tester och distansvård via e-tjänst



...och i framtiden

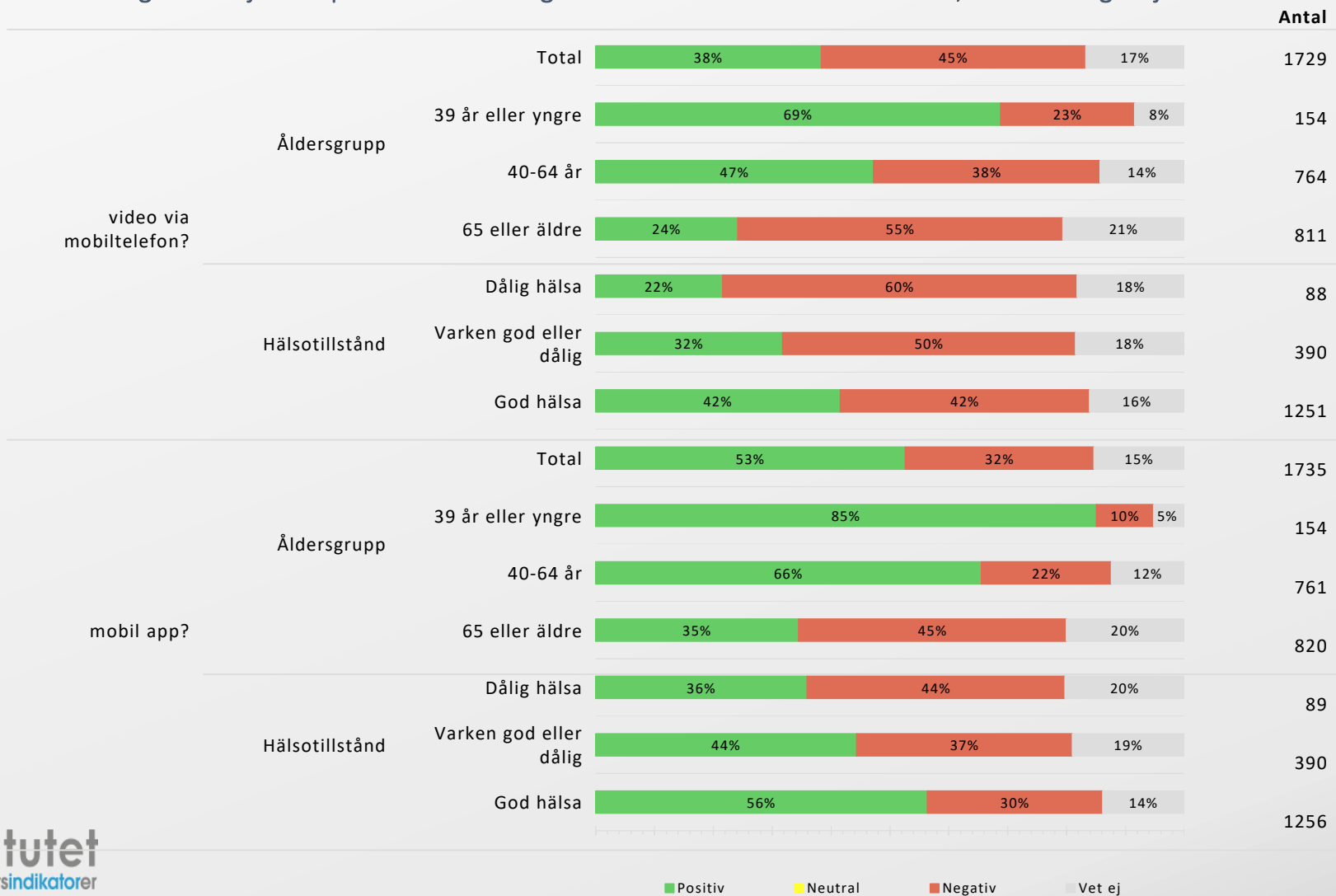
En majoritet, 85 %, kan tänka sig att använda en hemsida för kontakt med vården via en e-tjänst, medan endast 38 % kan tänka sig video via mobiltelefon som kanal. Andelen som svarat Vet ej är relativt stor för samtliga kanaler utom hemsida.

Vilka kanaler kan du tänka dig för att använda e-tjänsterna?
Kan du tänka dig att använda...



...och i framtiden

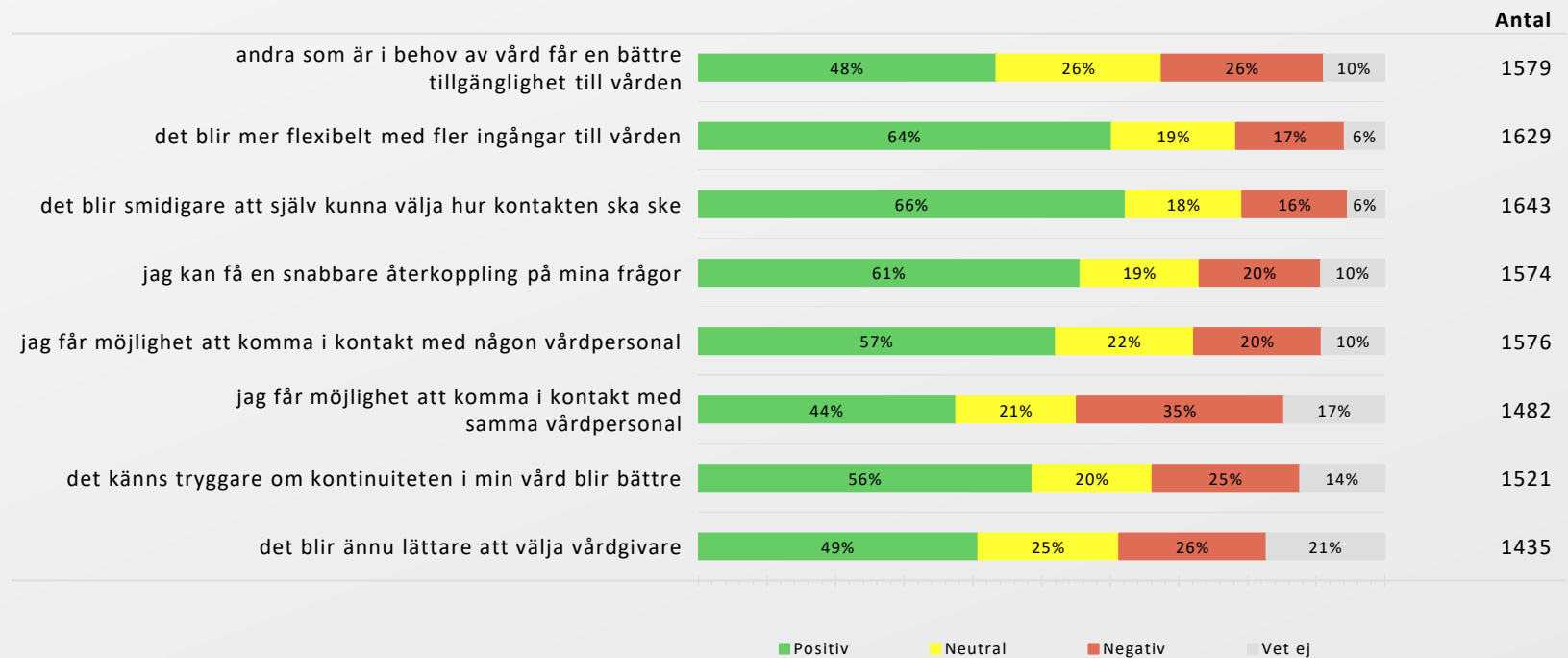
Yngre kan i mycket högre utsträckning än äldre tänka sig att använda video via mobil eller en mobil app för användning av vårdtjänster på nätet. Inställningen varierar också med hälsotillstånd, som vid tidigare jämförelser.



Drivkrafter för att använda e-tjänster

Största drivkrafterna för att använda e-tjänster i vården är flexibilitet och effektivitet i vårdkontakten. Färre anger kontinuitet, valmöjlighet och altruistiska motiv som drivkraft. En relativt stor andel av de svarande har svarat Vet ej avseende valmöjlighet och kontinuitet.

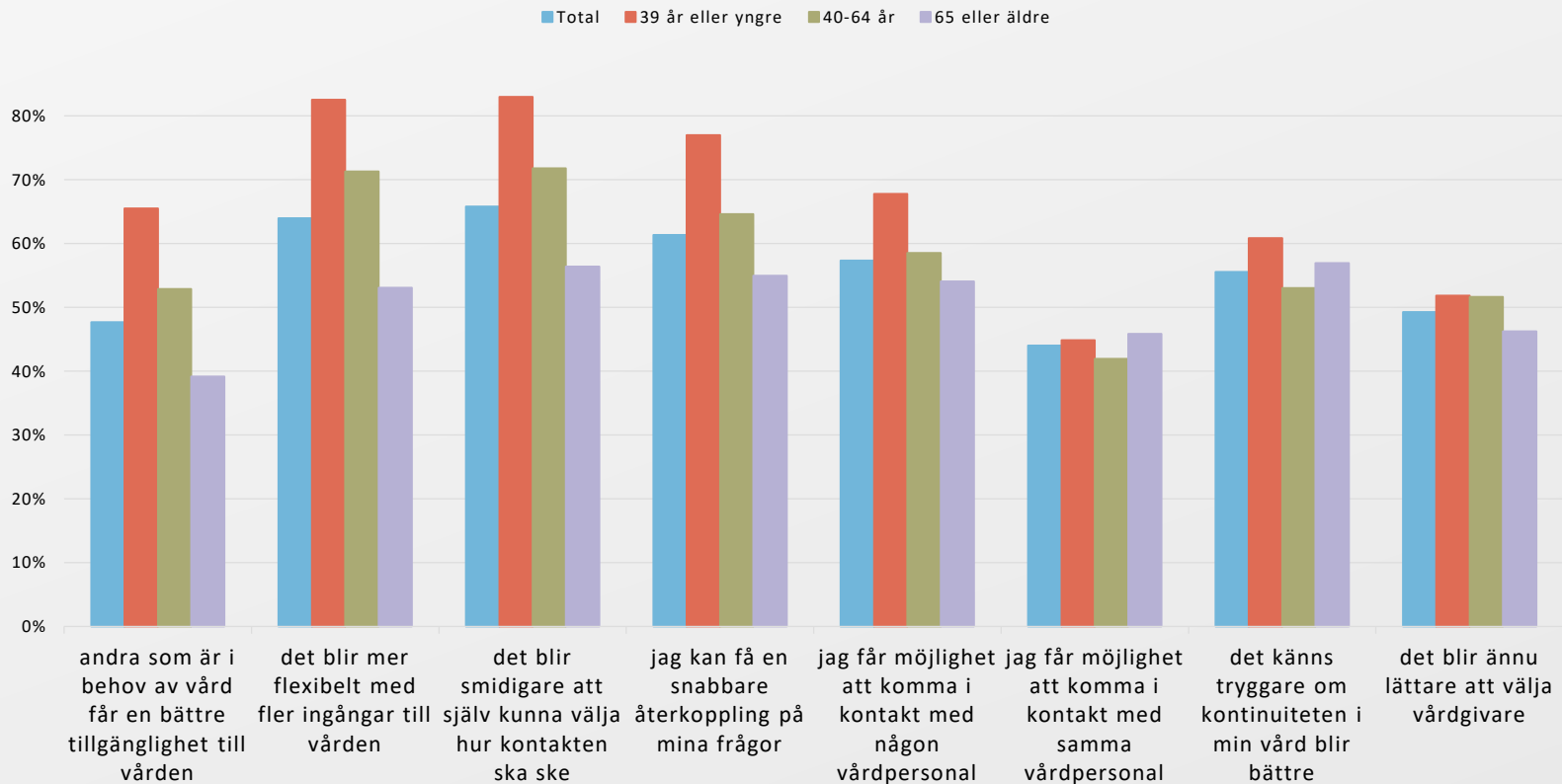
Jag kan tänka mig att använda e-tjänster eftersom jag tror att...



Drivkrafter för att använda e-tjänster

Drivkrafter skiljer sig åt något mellan åldersgrupperna. Diagrammet visar andel per åldersgrupp som instämmer i respektive påstående om drivkrafter.

Jag kan tänka mig att använda e-tjänster eftersom jag tror att...



Öppna svar

Avslutningsvis i enkäten gavs möjlighet att fritt önska och uttrycka sig i frågan om digitalisering och e-hälsa. Totalt har var fjärde, eller 448 personer, skrivit något på frågan "Vilka digitala tjänster, e-tjänster, ser du fram emot i vården om du fritt får önska?" och var tredje, eller 566 personer, på frågan "Finns det något som vi inte har frågat om som du vill tillägga..."

Vilka digitala tjänster, e-tjänster, ser du fram emot i vården om du fritt får önska?

Finns det något som vi inte har frågat om som du vill tillägga i fråga om digitalisering och e-hälsa inom hälso- och sjukvård?



Bilagor

- Enkät
- Öppna svar
- Resultattabeller