

Patientenkät kommunal hälso- och sjukvård

– resultat för 11 kommuner i Göteborgsregionen 2022

Theresa Larsen, FoU i Väst

Tack!

Först och främst vill jag rikta ett stort tack till alla patienter som tog sig tid att svara på enkäten. Tack också till alla anhöriga som hjälpte till. Utan er hade det inte blivit någon resultatrapport!

Enkätundersökningen hade inte heller varit möjlig utan stöd och hjälp från sjuksköterskor, verksamhetsutvecklare och andra personer i kommunerna som bistått med att ta fram adresser till patienter och skicka ut enkäter och påminnelser. Stort tack!

Jag vill också rikta ett varmt tack till mina kollegor Louise Bäckemo Johansson och Miriam Hansen som hjälpt till med att pricka av inkomna enkäter och svara på respondenters och anhörigas frågor på telefon, e-post och sms. Tack också till min kollega Åsa Nilsson för hjälpsam genomläsning av och synpunkter på undersökningens kvantitativa analyser och tips på utformning av diagram i denna rapport. Slutligen vill jag rikta ett tack till Tarja Janzén och Lukas Berggren i Göteborgsregionens kundmottagning som tillsammans med studenter bistod med att frankera svarskuvert, trycka enkäter, informationsbrev samt ID-koder och skicka detta till kommunerna.

Theresa Larsen, Göteborg i januari 2022

Enkätundersökningen

- Målgruppen för enkäten var personer 18 år eller äldre i ordinärt boende som var inskrivna i den kommunala hälso- och sjukvården den 15 september 2022 i kommunerna Ale, Alingsås, Göteborg, Härryda, Kungälv, Lerum, Lilla Edet, Partille, Stenungsund, Tjörn och Öckerö.
- I Alingsås, Göteborg och Kungälv skickades enkäten ut till ett slumpmässigt urval patienter. I övriga kommuner skickades enkäten till alla inskrivna patienter.
- Kommunerna skickade ut enkäten, tillsammans med frankerat svarskuvert, under perioden 3–7 oktober. Enkäten var även möjlig att besvara digitalt via en QR-kod på pappersenkäten.
- En påminnelse skickades ut till alla patienter som inte svarat den 27 oktober 2022. Sista svarsdatum var den 25 november 2022.
- Enkätundersökningen ingår som en del i en större studie om personcentrering i kommunal vård och omsorg. Studien är godkänd av etikprövningsmyndigheten (Dnr. 2022-03400-01).
- Delar av enkätresultatet redovisas även i Göteborgsregionens nyckeltalsrapport kring god och nära vård och omsorg (publiceras våren 2023).

Enkätens utformning

Patientenkäten bestod av två delar:

1. en svensk översättning av mätinstrumentet PERCCI¹ samt en övergripande fråga om hur nöjd och trygg man känner sig med hemsjukvården totalt sett.
2. bakgrundsfrågor om:
 - ålder
 - kön
 - allmänt hälsotillstånd
 - besvär av oro eller ångest
 - om patienten bor ensam eller tillsammans med annan vuxen
 - om patienten har insatser från hemtjänsten
 - hur ofta patienten har insatser i hemmet
 - om någon annan än patienten bistod med att besvara enkäten

¹ Wilberforce, M., Challis, D., Davies, L., Kelly, M. P., & Roberts, C. (2018). The preliminary measurement properties of the person-centred community care inventory (PERCCI). *Quality of Life Research*. 27(10):2745–2756.

PERCCI – ett instrument för att mäta patienters upplevelse av personcentrering

- PERCCI har utvecklats av forskare i Storbritannien och syftar till att mäta i vilken utsträckning äldre personer som bor hemma upplever att vården och omsorgen är personcentrerad¹. PERCCI består av 12 frågor. Varje påstående ger mellan 1 och 4 poäng. Ett totalvärde beräknas (12 till 48 poäng). Högre poäng indikerar högre grad av personcentrering.
- Det finns inga framtagna gränsvärden för PERCCI som säger vilka resultat som ska tolkas som mycket eller lite personcentrerad vård. PERCCI är i första hand tänkt som underlag för verksamhetsutveckling och jämförelse över tid eller mellan verksamheter, till exempel före och efter utvecklingsåtgärder kring personcentrering.
- 2021 översattes PERCCI till svenska och testades i en första studie på patienter 18 år eller äldre inskrivna i kommunal hälso- och sjukvård i 11 kommuner i Göteborgsregionen. Analyser visade att den svenska versionen av instrumentet höll hög kvalitet och väl mätte hur personcentrerad patienter upplever att vården är, men att instrumentet trots det sannolikt skulle vinna på att tre av påståendena omformulerades något². I 2022 års mätning har en modifierad version av PERCCI använts, varför resultaten inte är helt jämförbara mellan åren.

¹ Wilberforce, M., Challis, D., Davies, L., Kelly, M. P., & Roberts, C. (2018). The preliminary measurement properties of the person-centred community care inventory (PERCCI). *Quality of Life Research*. 27(10):2745–2756.

²Larsen, T. & Lydahl, D. (2022) *Hur personcentrerad är kommunal hälso- och sjukvård? Patienters och sjuksköterskors upplevelser*. FoU i Väst, Göteborgsregionen.

Urval och svarsfrekvenser

- Enkäten skickades ut till sammanlagt 2 569 patienter i de elva deltagande kommunerna.
- Totalt besvarade 1 152 personer enkäten, varav 35 personer digitalt. Efter borträkning av personer som avlidit under enkätperioden och personer som inte längre var inskrivna i kommunal hälso- och sjukvård då enkäten skulle besvaras, är svarsfrekvensen 46 procent.
- Svarsfrekvensen varierar mellan 26 och 58 procent i kommunerna.
- Den låga svarsfrekvensen i Tjörn (26 procent) och Stenungsund (35 procent) gör att dessa kommuners resultat inte särredovisas i rapporten men svaren ingår i de resultat som redovisas för samtliga kommuner. I övriga kommuner var svarsfrekvensen 42 procent eller högre.
- Den låga svarsfrekvensen i Tjörn kan till viss del förklaras av att rutinen för enkätutskicket inte följdes där. I Stenungsund inkom inga svar på påminnelseenkäten varför det är möjligt att något inte fungerat med det utskicket.

Antal personer som fått enkäten och svarsfrekvenser

Kommun	Utskickade enkäter	Antal svar	Avlidna/ej inskrivna khsv*	Svarsfrekvens i procent**
Ale	241	105	10	45
Alingsås	336	158	8	48
Göteborg	372	150	20	43
Härryda	176	92	3	53
Kungälv	300	125	5	42
Lerum	268	143	13	56
Lilla Edet	149	82	6	57
Partille	303	136	4	45
Stenungsund	168	59	1	35
Tjörn	149	39	0	26
Öckerö	107	59	5	58
GR 11 kommuner	2 569	1 152	75	46

* Kommunal hälso- och sjukvård

** Den redovisade svarsfrekvensen är en nettofrekvens, där det naturliga bortfallet räknats bort. Det handlar om personer som hunnit avlida och personer som visade sig inte ha varit inskrivna i den kommunala hälso- och sjukvården den 15 september 2022 och därför inte borde ingått i urvalet från början.

Kommentar:

Svarsfrekvensen på enkäten ligger ungefär i nivå med andra patientundersökningar som genomförs på nationell nivå. Svarsfrekvensen på senaste enkäten "Vad tycker äldre om äldreomsorgen?" var 59 procent för de med hemtjänst och 43 procent för de på särskilt boende. Svarsfrekvensen från den senaste nationella patientenkäten för primärvård var 39 procent, för öppen specialistvård 48 procent och för öppen psykiatri 32 procent.

Bortfallsanalys

- **Män och kvinnor förefaller ha besvarat enkäten i lika stor utsträckning (se tabell på nästa sida).**
- **Svarsfrekvensen förefaller vara högre bland de som är 80 år eller äldre och lägre bland de som är 18–64 år (se tabell på nästa sida).**
- **Av de som besvarade enkäten uppgav 74 procent att de utöver hemsjukvård också har hemtjänst. Av alla patienter som någon gång under 2021 var mottagare av kommunal hälso- och sjukvård i de deltagande kommunerna hade 80 procent också insatser från socialtjänsten. I denna grupp ingår personer som bor på särskilt boende. Den gruppen ingick däremot inte i målgruppen för enkätundersökningen. Det är därför svårt att uttala sig om andelen som svarat på enkäten är lika stor bland de som har eller inte har insatser från socialtjänsten.**

Svarsgruppens köns- och åldersprofil jämfört med enkätens målgrupp

	Svarsgruppen	Enkätens målgrupp*	Differens (procentenheter)
Kvinnor	59	58	+1
Män	41	42	-1
18-64 år	9	18**	-9
65-79 år	27	27	0
80- år	64	55	+9

* Enkätens målgrupp baseras på Socialstyrelsens statistik från år 2021 om personer som någon gång under året mottagit en åtgärd i kommunal hälso- och sjukvård i de kommuner som ingick i enkätundersökningen.

** I Socialstyrelsens publicerade statistik över personer som mottagit insatser i kommunal hälso- och sjukvård särredovisas inte personer i åldrarna 18-64 år. Data finns bara för gruppen 0-64 år. Ytterst få personer under 18 år mottar dock kommunal hälso- och sjukvård varför andelen personer 18-64 år respektive 0-64 år i praktiken är ungefär lika stora.

Resultatens representativitet

- Det är sannolikt att svarsfrekvensen är lägre bland de mest sjuka patienterna. Eftersom personer som skattar sin hälsa som sämre brukar vara mindre nöjda med vården är det rimligt att anta att resultatet från enkäten något överskattar patienters nöjdhet. Det är också sannolikt att personer med kognitiva funktionsnedsättningar besvarat enkäten i lägre utsträckning än andra. Inget talar dock för att bortfallet skiljer sig åt mellan kommunerna, varför resultaten bör vara jämförbara mellan kommuner.
- Svarsfrekvensen bland de äldre patienterna förefaller vara högre än för de yngre. Andra undersökningar pekar på att äldre brukar vara mer nöjda med vården än yngre. Det är därför möjligt att resultatet från enkäten något överskattar patienters nöjdhet.

Om jämförelser mellan 2022 och 2021 års resultat

- 2021 års resultat är avgränsade till svarsgruppen bosatta i ordinärt boende för att motsvara 2022 års respondentgrupp.
- I de fall som formuleringen av en fråga justerats mellan åren framgår det i redovisningen av resultatet.
- Hur jämförbara resultaten för Göteborgsregionens kommuner som helhet är, påverkas av att det inte är exakt samma kommuner som genomförde enkäten 2022 och 2021 (se bilaga). Öckerö är den kommun där respondenterna skattade vården som mest personcentrerad enligt PERCCI år 2022. Öckerö deltog inte i 2021 års undersökning. Det är rimligt att anta att de skulle fått höga värden även 2021 om de deltagit i undersökningen då. Positiva förändringar i resultat på GR-nivå mellan år 2021 och 2022 skulle därför delvis kunna bero på att olika kommuner ingick i undersökningarna.

Resultat från undersökningen

- 86 procent av respondenterna svarade att de var ganska eller mycket nöjda med den kommunala hälso- och sjukvården. Det är ungefär lika stor andel som 2021. Däremot var det fler respondenter som svarade att de var mycket nöjda år 2021 än år 2022.
- Den genomsnittliga nivån för hur personcentrerad patienter upplever att den kommunala hälso- och sjukvården är uppgick till 39,6 mätt med PERCCI år 2022. Skalan går från 12 till 48 där högre värden innebär en mer personcentrerad vård. 2021 års medelvärde uppgick till 38,0.
- Högst värde i 2022 års undersökning hade Öckerö med 42,3 poäng. Lägst värde hade Ale med 37,7 poäng.
- Flest respondenter svarade ofta eller alltid på påståendet "personalen bemöter mig med vänlighet, som om jag betyder något för dem" av alla påståenden som ingår i PERCCI (92 procent).
- Lägst andel respondenter svarade ofta eller alltid på påståendet "personalen märker när jag har bättre och sämre dagar" av alla påståenden som ingår i PERCCI (72 procent).

Sambandsanalyser och slutsatser

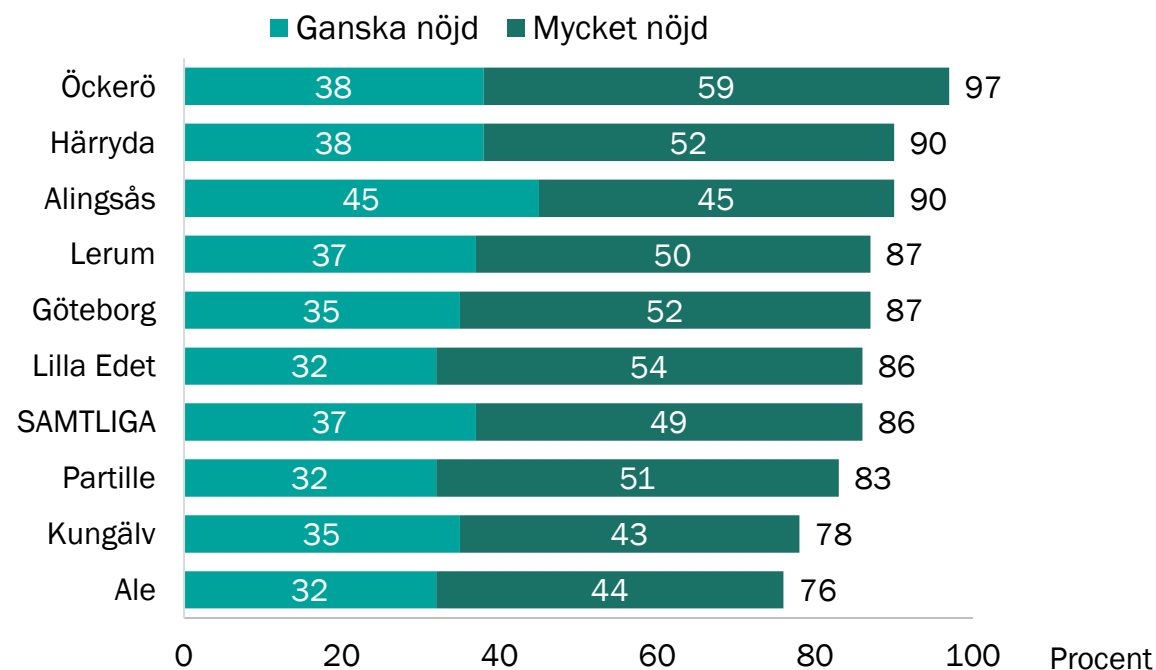
- Det finns inga samband mellan hur personcentrerad patienterna upplever att den kommunala hälso- och sjukvården är baserat på resultatet av PERCCI och 1) ålder, 2) om man bor tillsammans med en annan vuxen eller 3) om man utöver hemsjukvård också har hemtjänst.
- Det finns signifikanta samband mellan resultatet av PERCCI och kön*. Män skattar den kommunala hälso- och sjukvården som något mer personcentrerad enligt PERCCI än kvinnor.
- Det finns också ett signifikant samband mellan resultatet av PERCCI och hur ofta man har insatser i hemmet*. Ju oftare patienten har insatser i hemmet, desto mindre personcentrerad skattar de att den kommunala hälso- och sjukvården är enligt PERCCI.
- Det finns signifikanta samband mellan resultatet av PERCCI och upplevd hälsa** liksom upplevd oro eller ångest**. Ju sämre patienter upplever sin hälsa, desto mindre personcentrerad skattar de att den kommunala hälso- och sjukvården är enligt PERCCI. Samma resultat ses för upplevelse av oro och ångest och PERCCI.
- Det finns signifikanta samband mellan resultatet av PERCCI och vem som fyllde i enkäten* liksom hur nöjd man är totalt sett med den kommunala hälso- och sjukvården**. Patienter som besvarade enkäten på egen hand skattade den kommunala hälso- och sjukvården som mindre personcentrerad enligt PERCCI än patienter som fyllde i enkäten tillsammans med någon annan. Ju nöjdare patienten är med den kommunala hälso- och sjukvården, desto mer personcentrerad skattar de att vården är enligt PERCCI.

* p<0.05

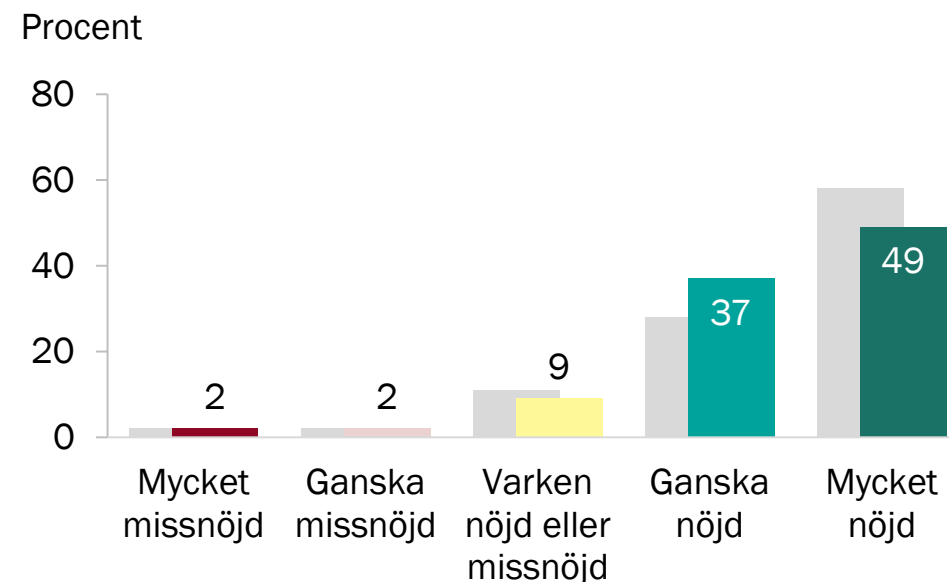
** p<0.01

Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med hemsjukvården?

Andel som svarat "ganska nöjd" eller "mycket nöjd"

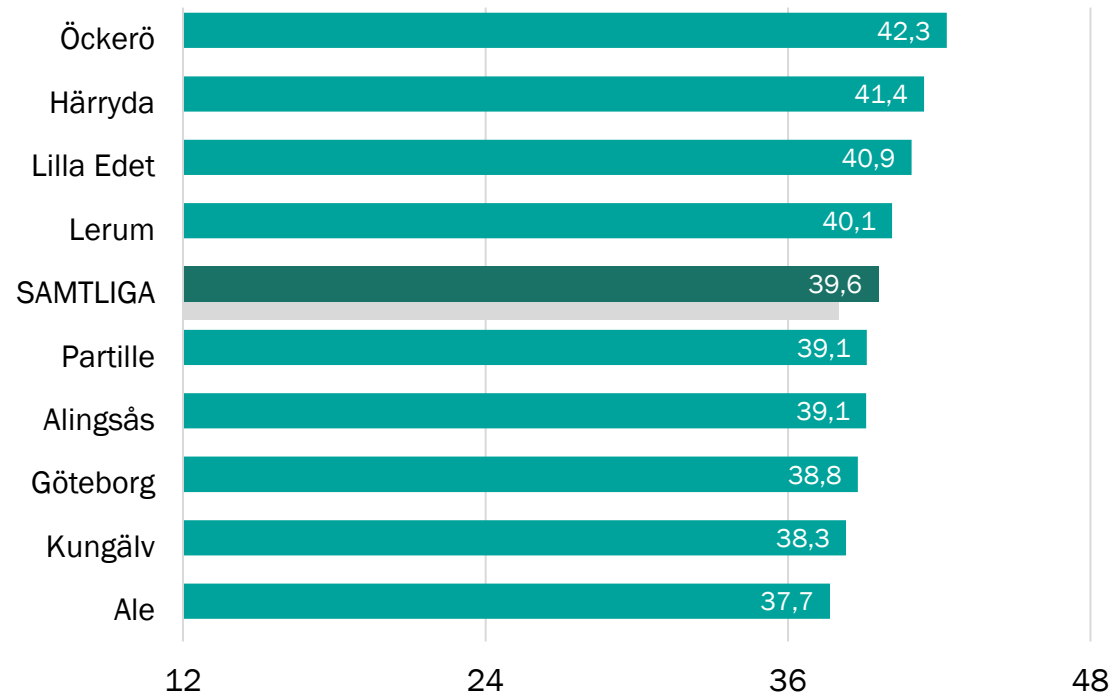


Svarsfördelning 2022 och 2021 (skuggade staplar)



Hur personcentrerad upplever patienter 18 år eller äldre bosatta i ordinärt boende att kommunal hälso- och sjukvård är? (enligt PERCCI*)

2021 års värde för respondenter i samtliga deltagande kommuner visas som skuggad stapel (genomsnitt).

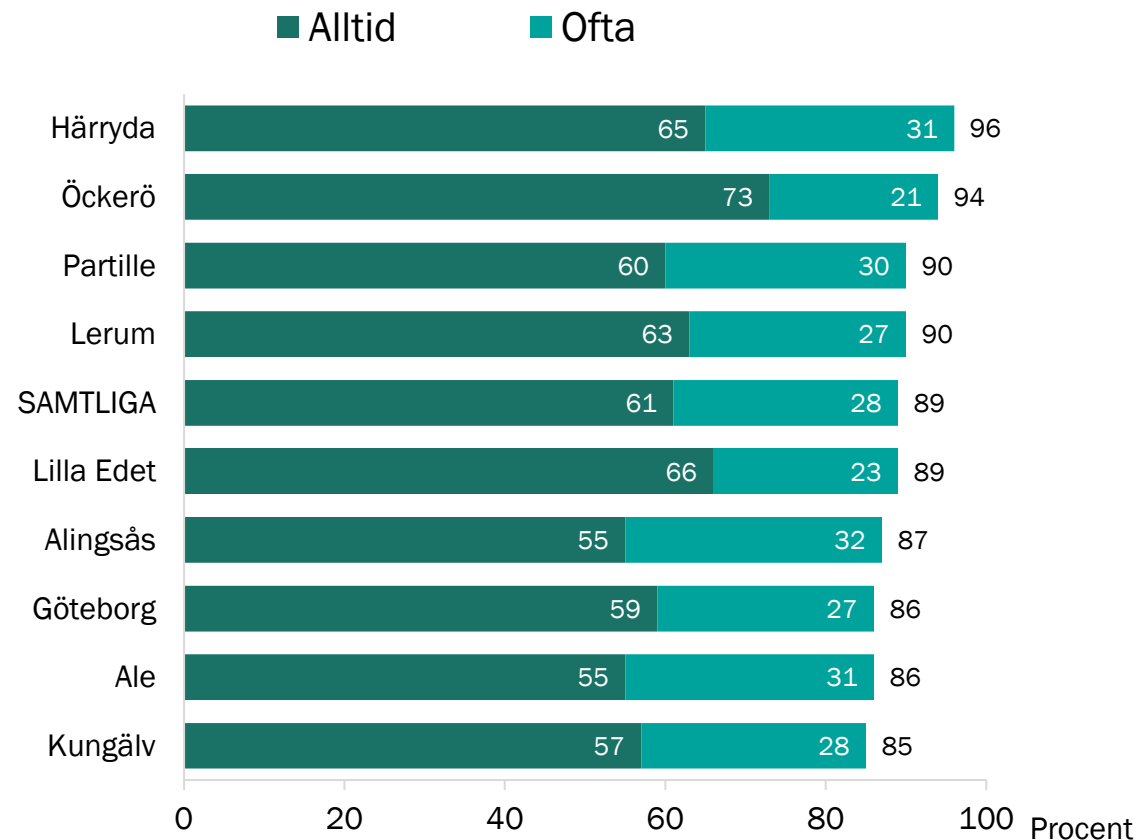


Resultat från respondenter i Stenungsunds och Tjörns kommuner redovisas inte separat för 2022 på grund av låg svarsfrekvens. Deras svar ingår dock i GR-snittet (alla Göteborgsregionens medlemskommuner utom Kungsbacka och Mölndal).

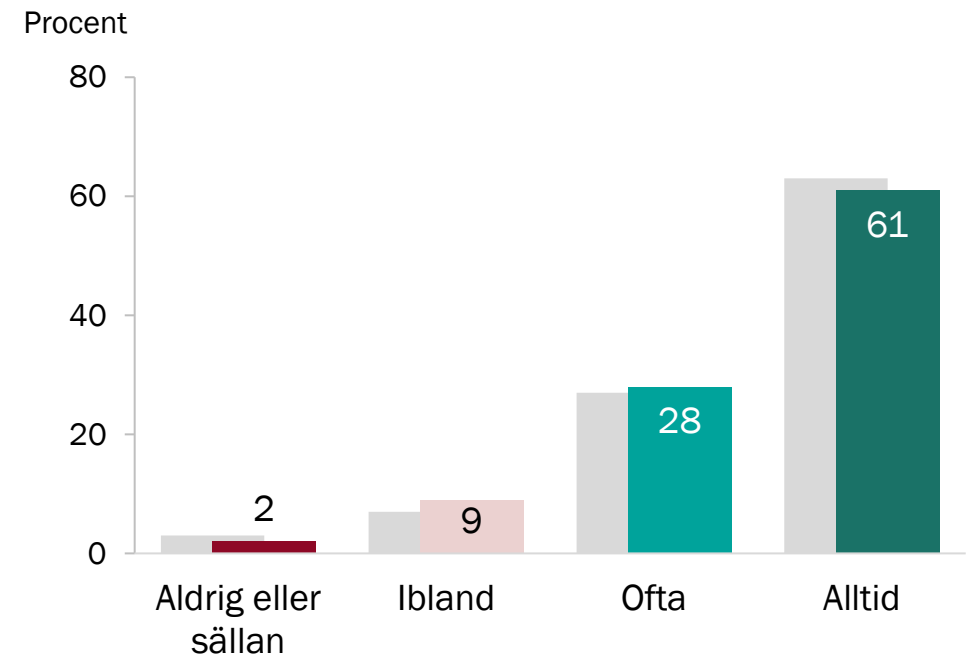
Resultatet för 2021 visas bara som skuggad stapel för GR sammantaget (SAMTLIGA) eftersom svarsfrekvensen var för låg i samtliga deltagande kommuner för att redovisas separat. I GR-snittet för 2021 ingår alla Göteborgsregionens medlemskommuner utom Öckerö och Kungsbacka.

*PERCCI syftar till att mäta i vilken utsträckning äldre personer som bor hemma upplever att vården och omsorgen är personcentrerad. PERCCI består av 12 frågor. Varje påstående ger mellan 1 och 4 poäng. Ett totalvärde beräknas (12–48 poäng). Högre poäng indikerar högre grad av personcentrerad.

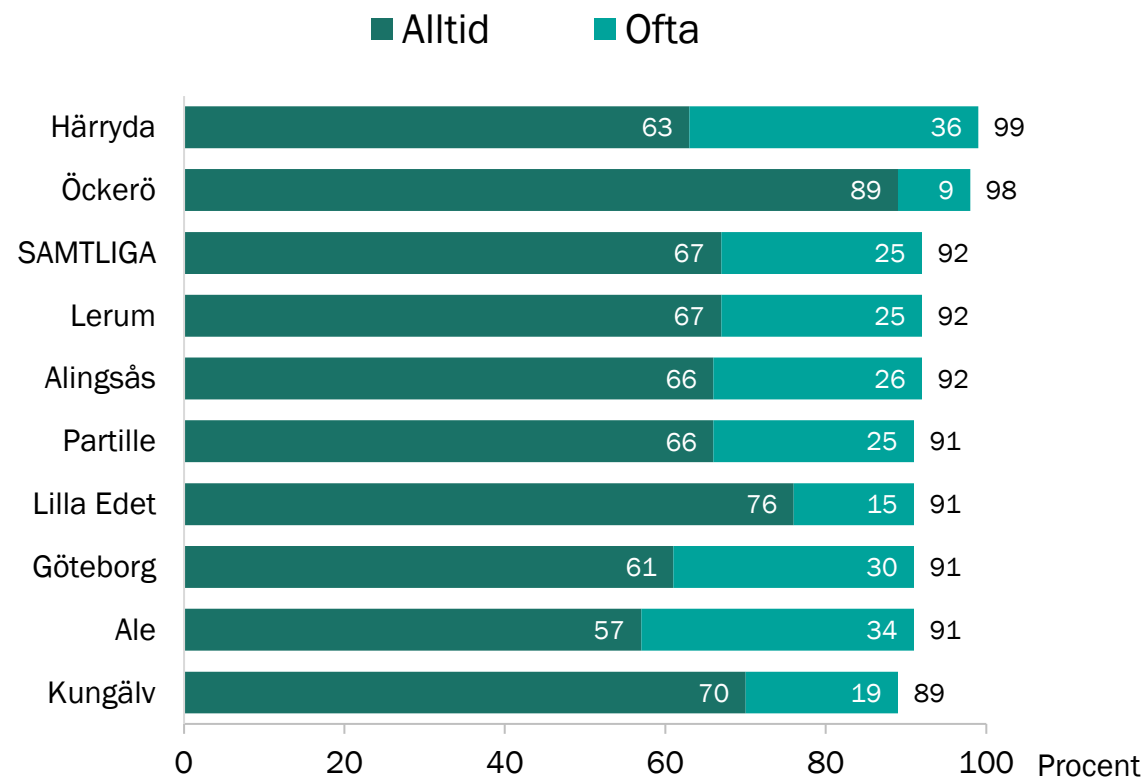
1. "Personalen tar det jag säger på allvar".



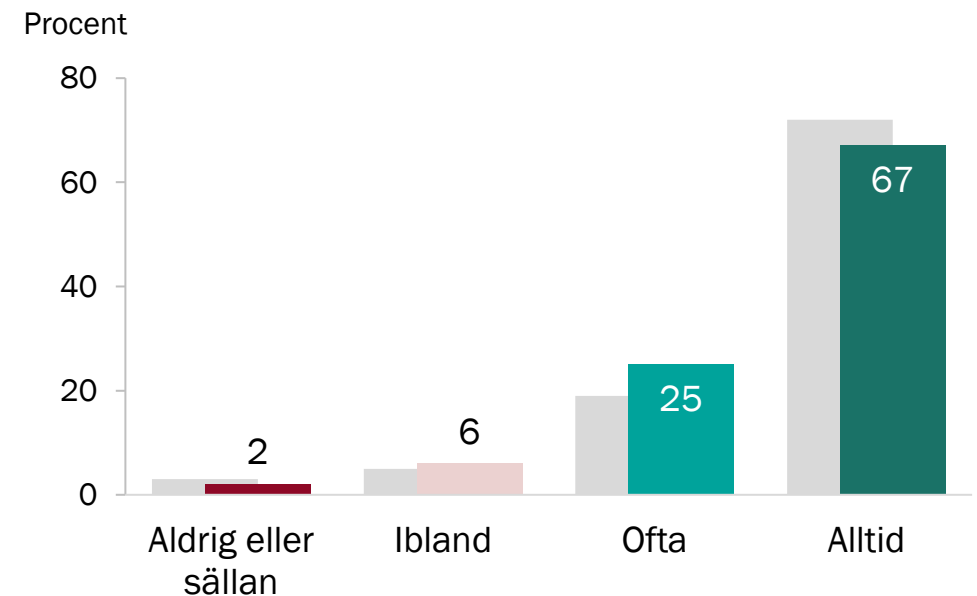
Svarsfördelning 2022 och 2021 (skuggade staplar)



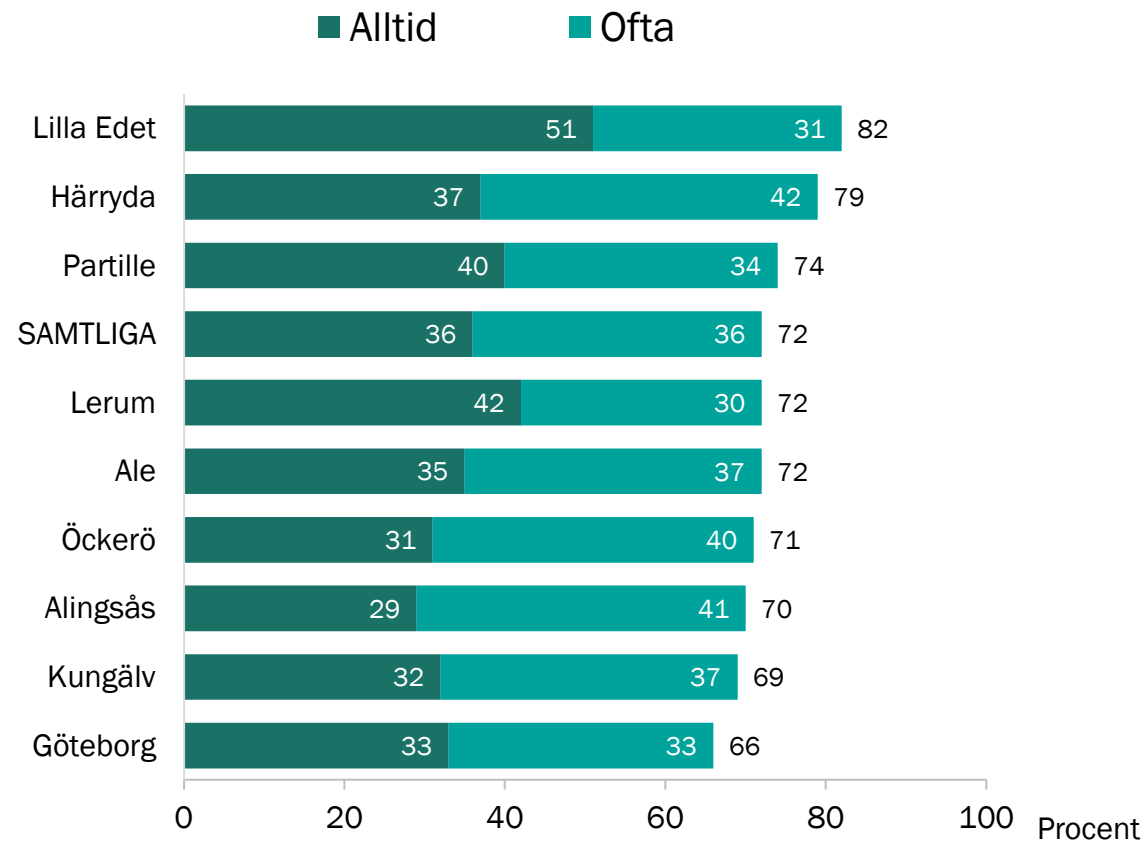
2. "Personalen bemöter mig med vänlighet, som om jag betyder något för dem".



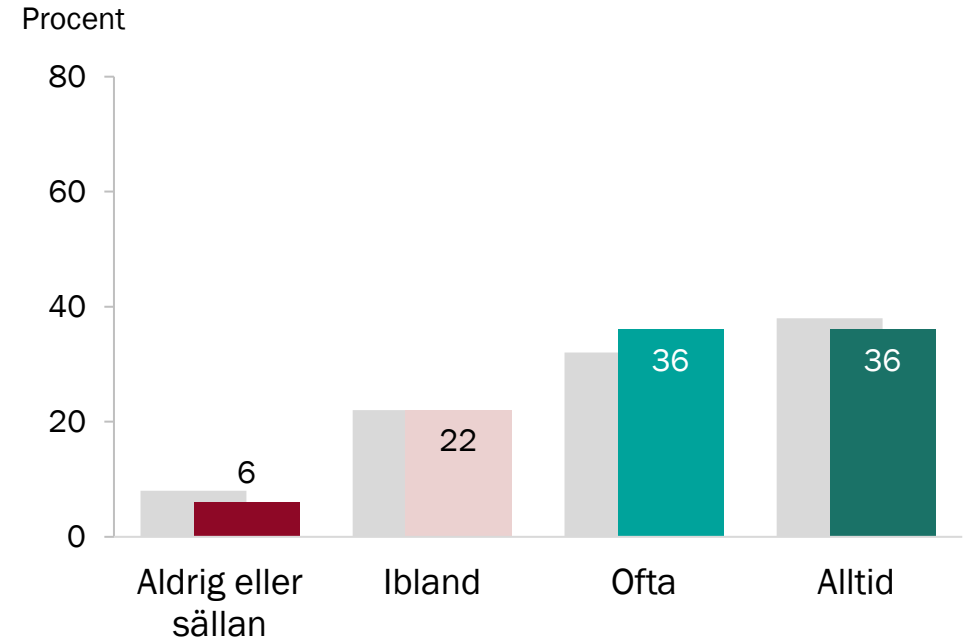
Svarsfördelning 2022 och 2021 (skuggade staplar)



3. "Personalen märker när jag har bättre och sämre dagar".

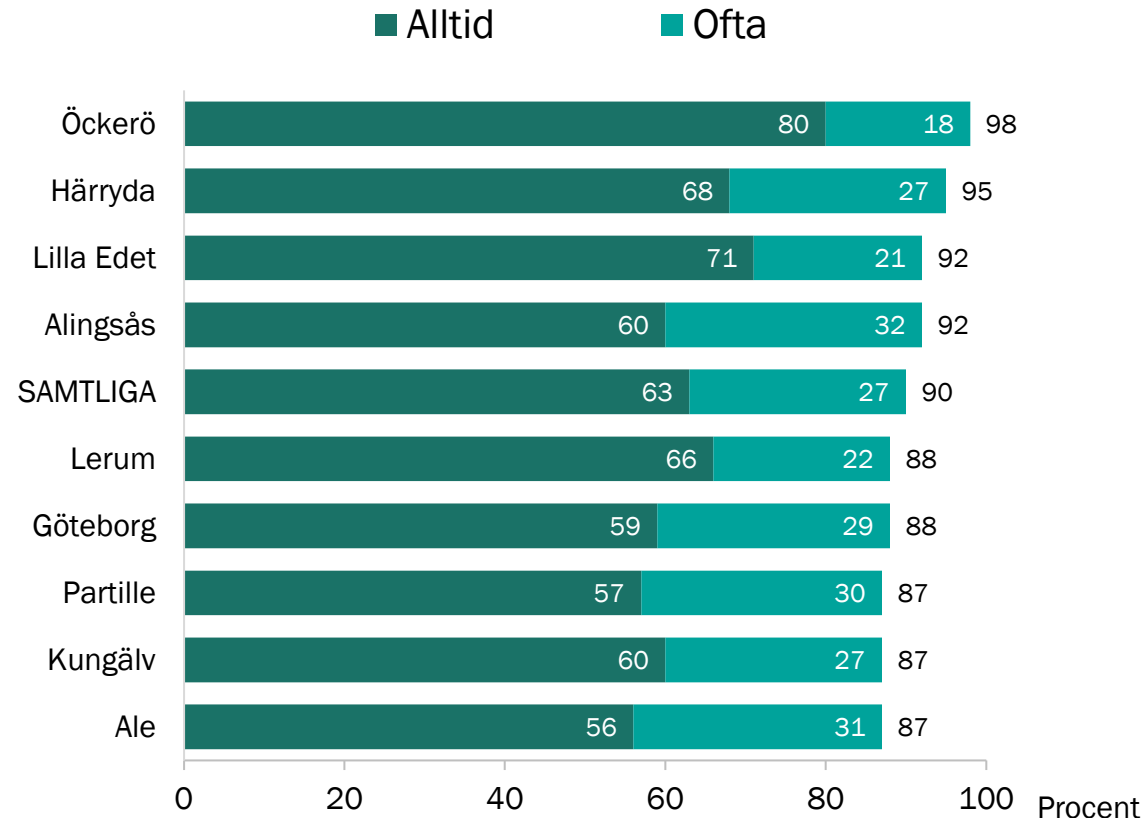


Svarsfördelning 2022 och 2021 (skuggade staplar)

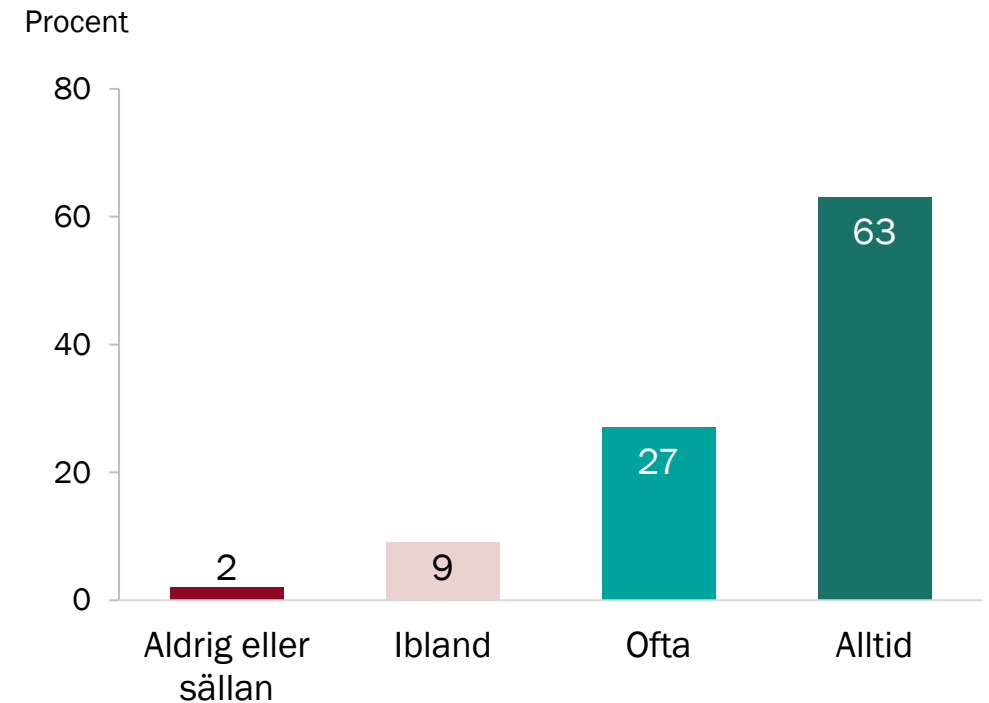


4. "Jag har förtroende för personalen".

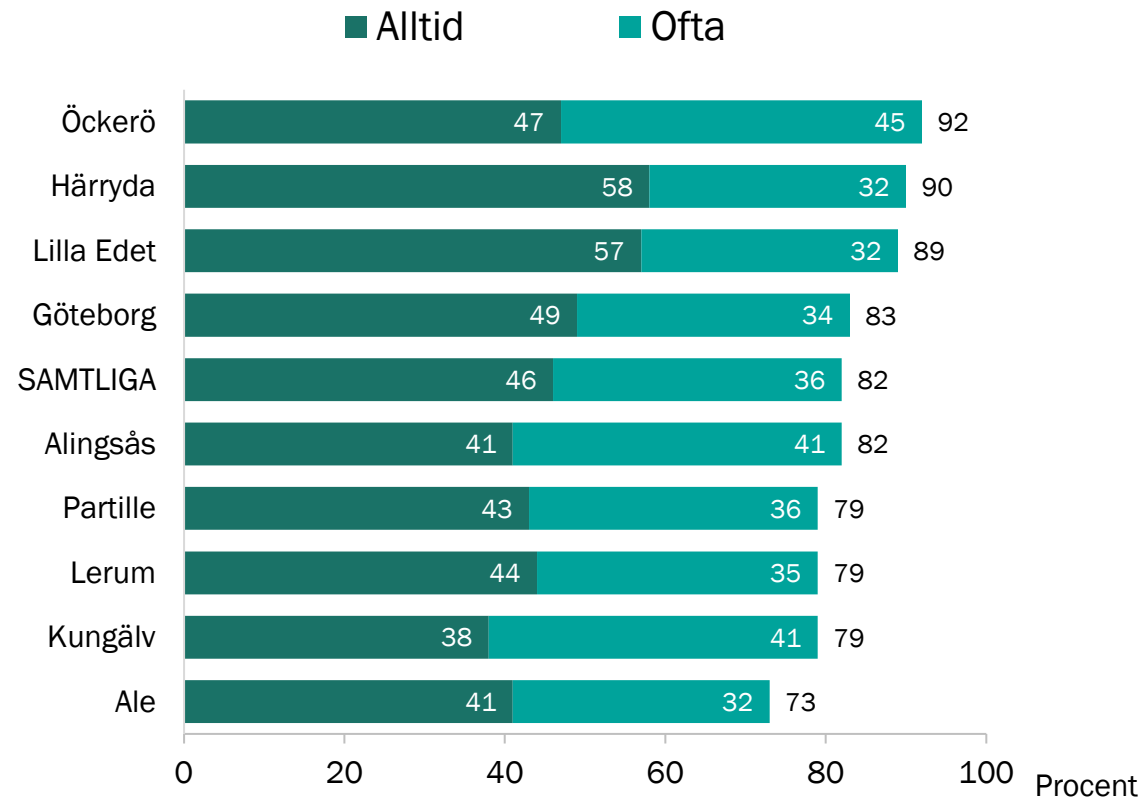
I 2021 års undersökning löd påståendet "Jag har utvecklat nära band med personalen" och en jämförelse mellan årens resultat görs därför inte.



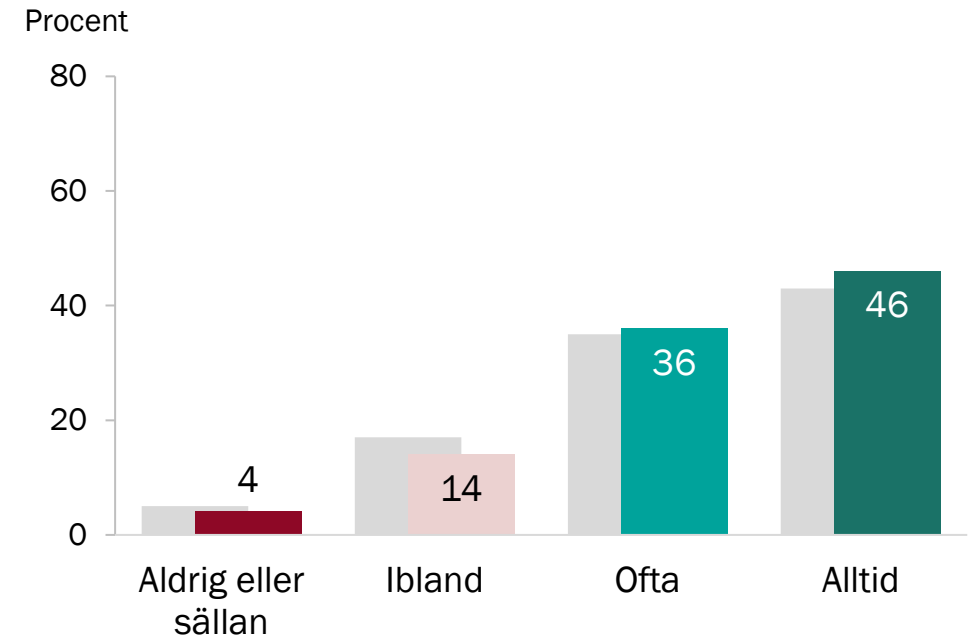
Svarsfördelning 2022



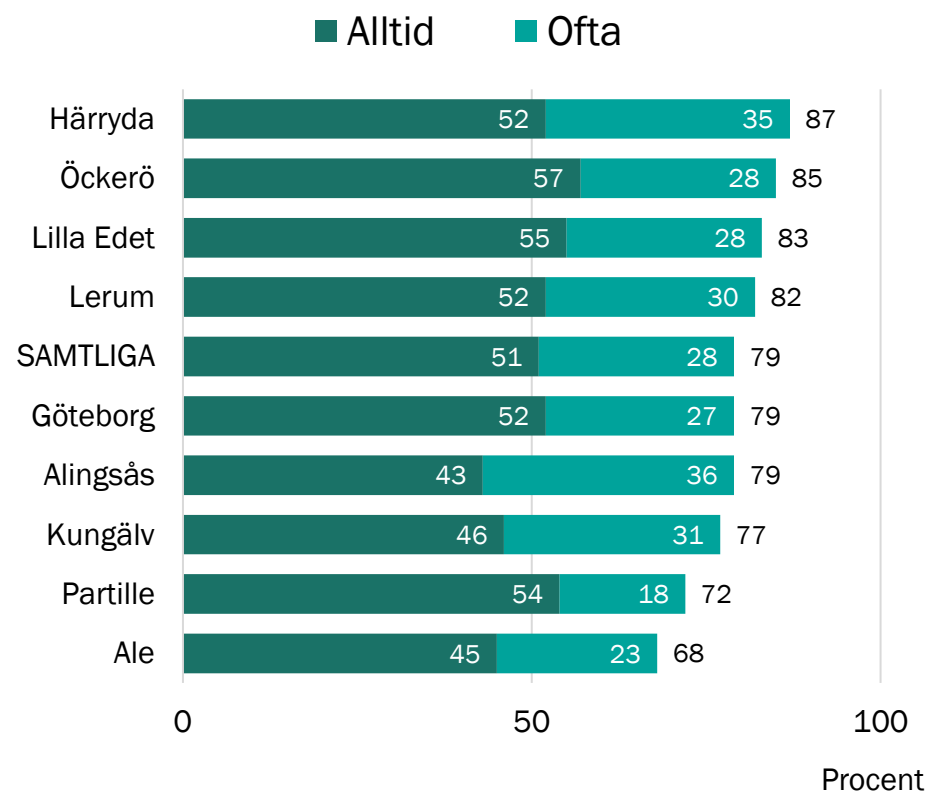
5. "Personalen förstår vilka områden i livet jag behöver hjälp med".



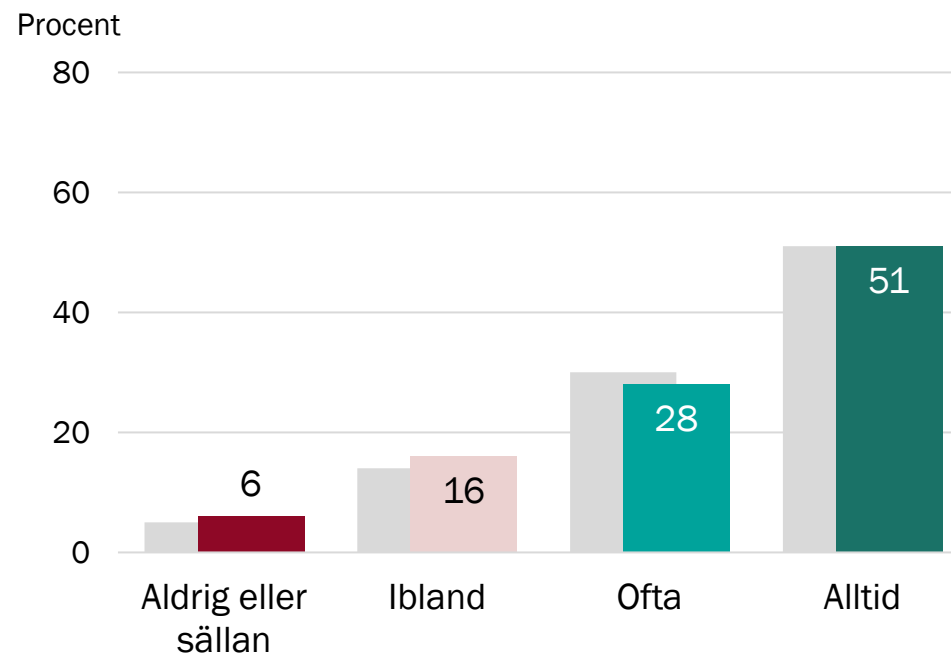
Svarsfördelning 2022 och 2021 (skuggade staplar)



6. "Jag får tillräckligt med tid för att säga det jag vill säga till personalen om min hälsa och min behandling".*

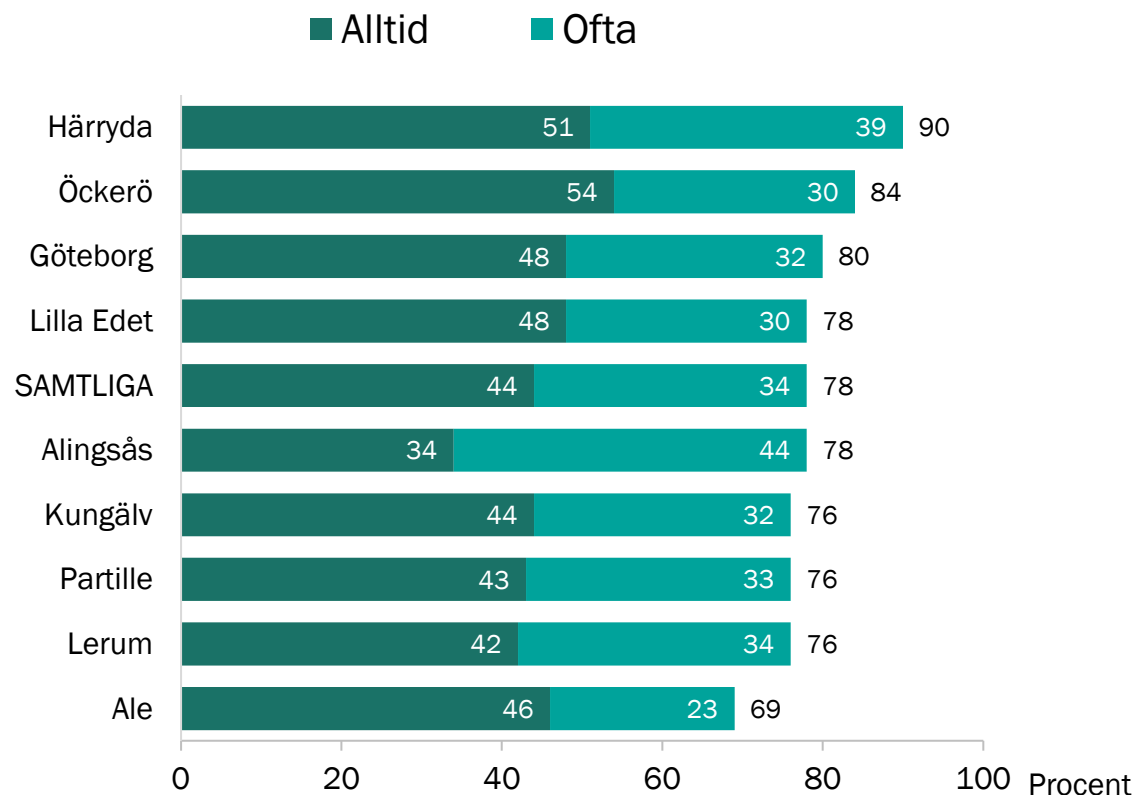


Svarsfördelning 2022 och 2021 (skuggade staplar)

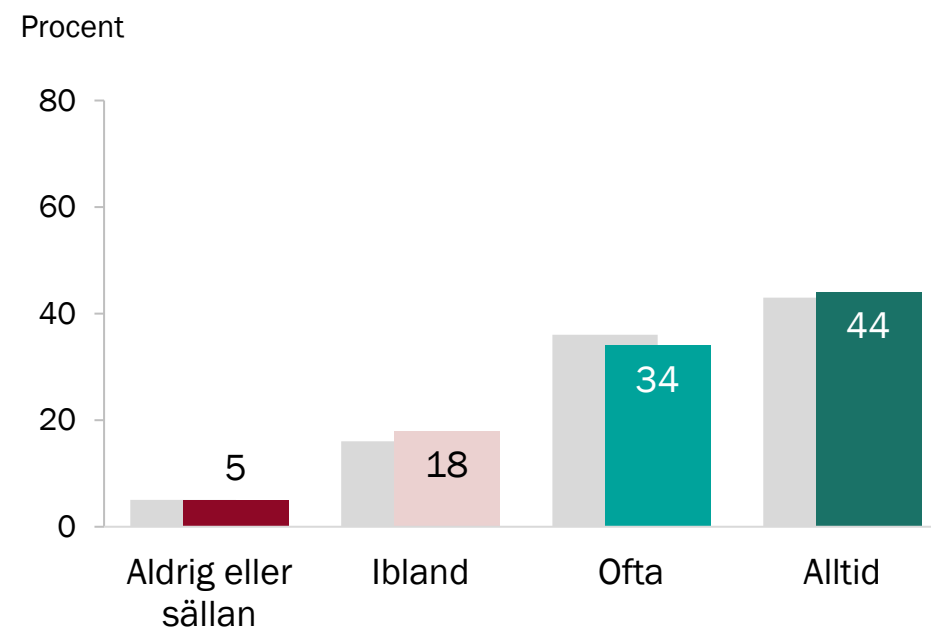


*2021 löd påståendet "Jag får tillräckligt med tid för att säga det jag vill säga till personalen" varför resultaten mellan åren inte är helt jämförbara.

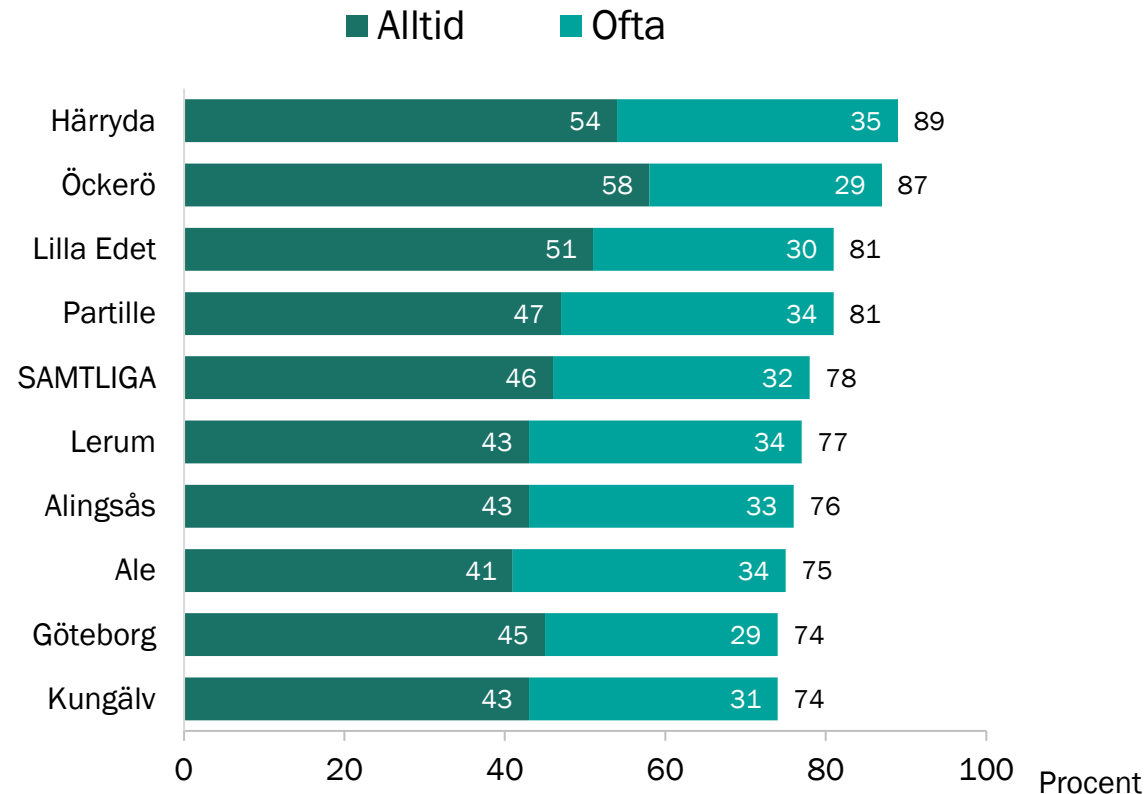
7. "Den vård och det stöd som jag får hjälper mig att vara optimistisk kring det som jag fortfarande kan göra".



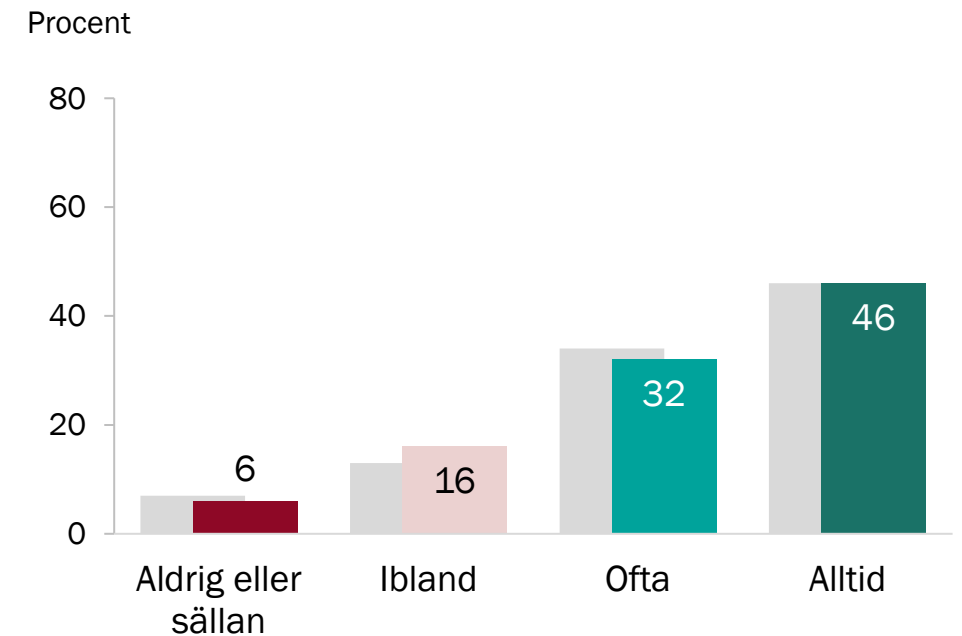
Svarsfördelning 2022 och 2021 (skuggade staplar)



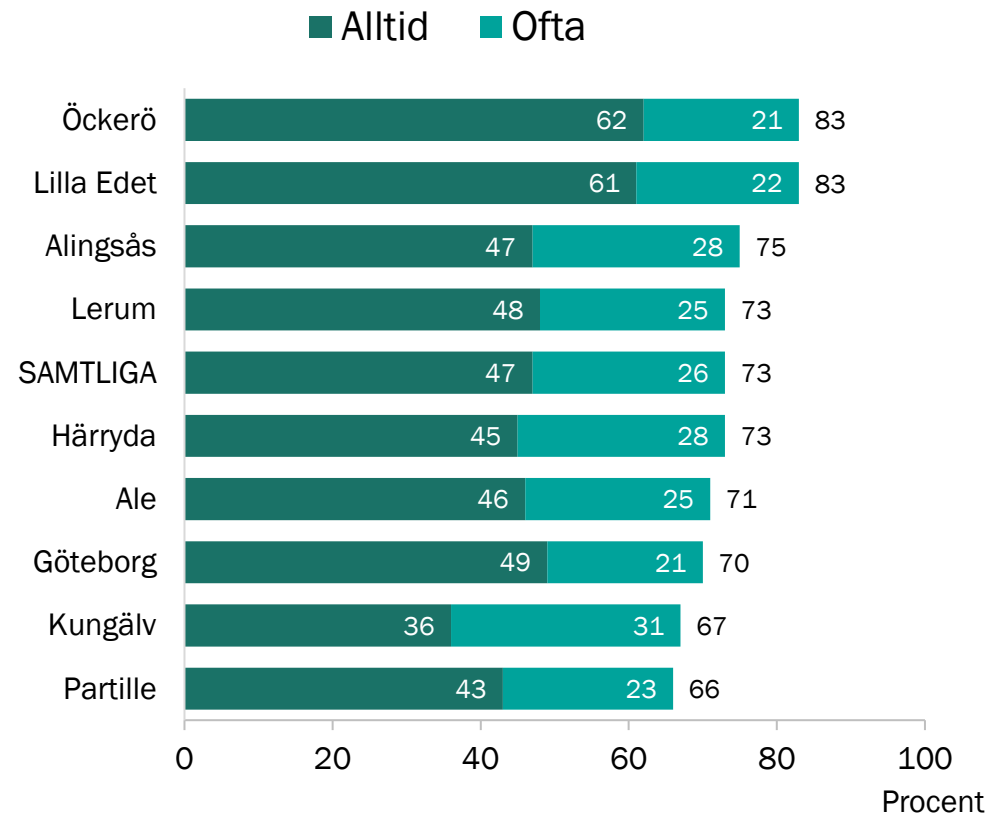
8. "Jag har något att säga till om i beslut som fattas om min vård".



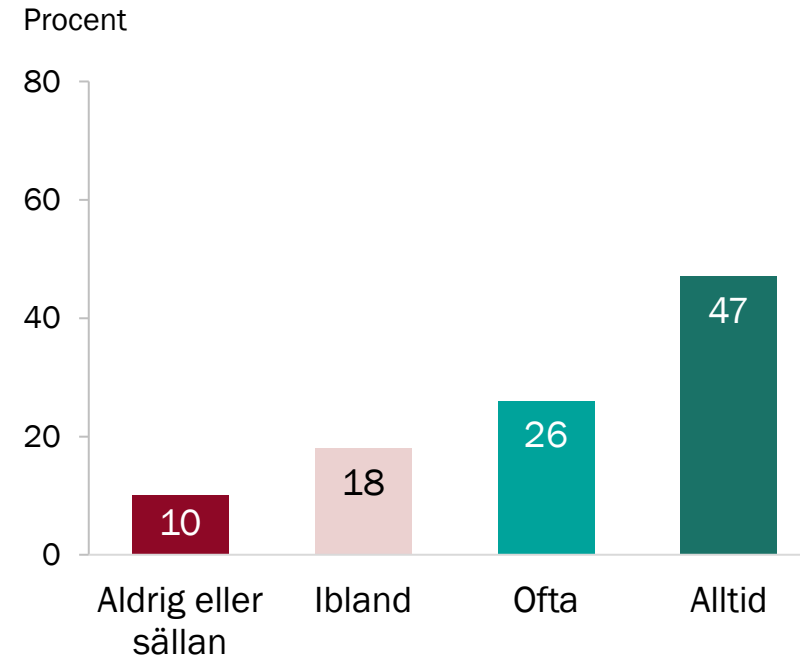
Svarsfördelning 2022 och 2021 (skuggade staplar)



9. "Personalen hjälper mig att samordna min vård och mina vårdkontakter"*

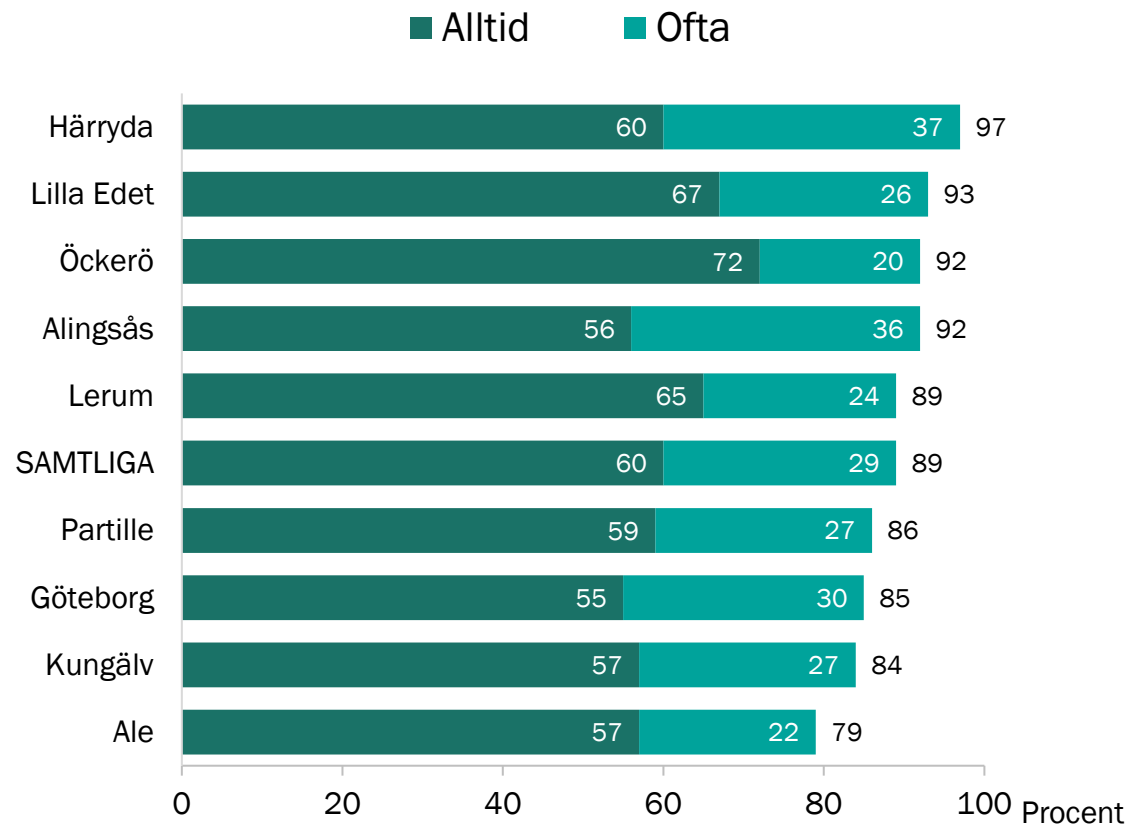


Svarsfördelning 2022

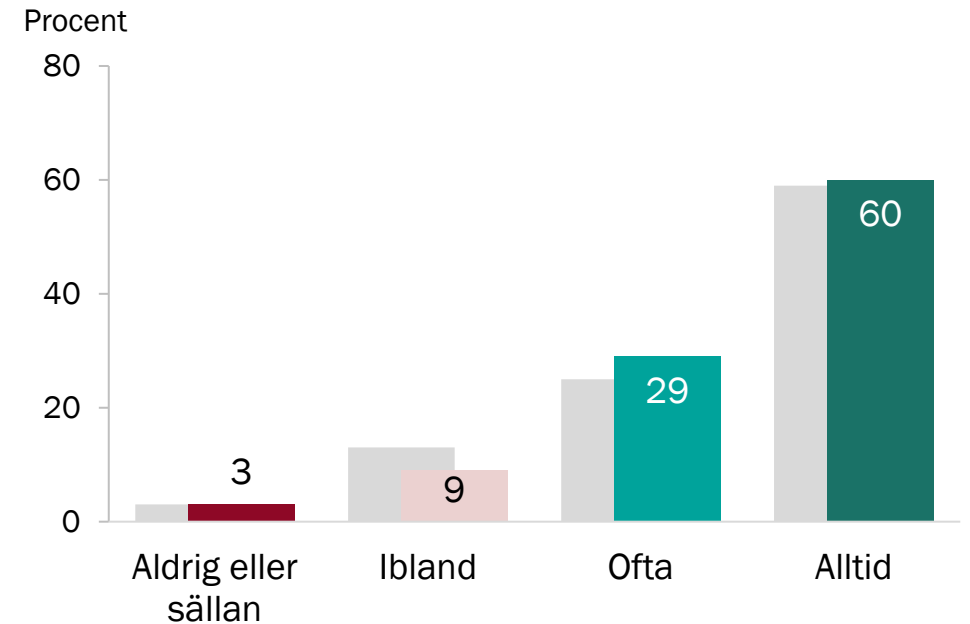


* År 2021 löd påståendet "Jag får hjälp att hålla kontakt med min omgivning" varför resultaten inte är jämförbara mellan åren.

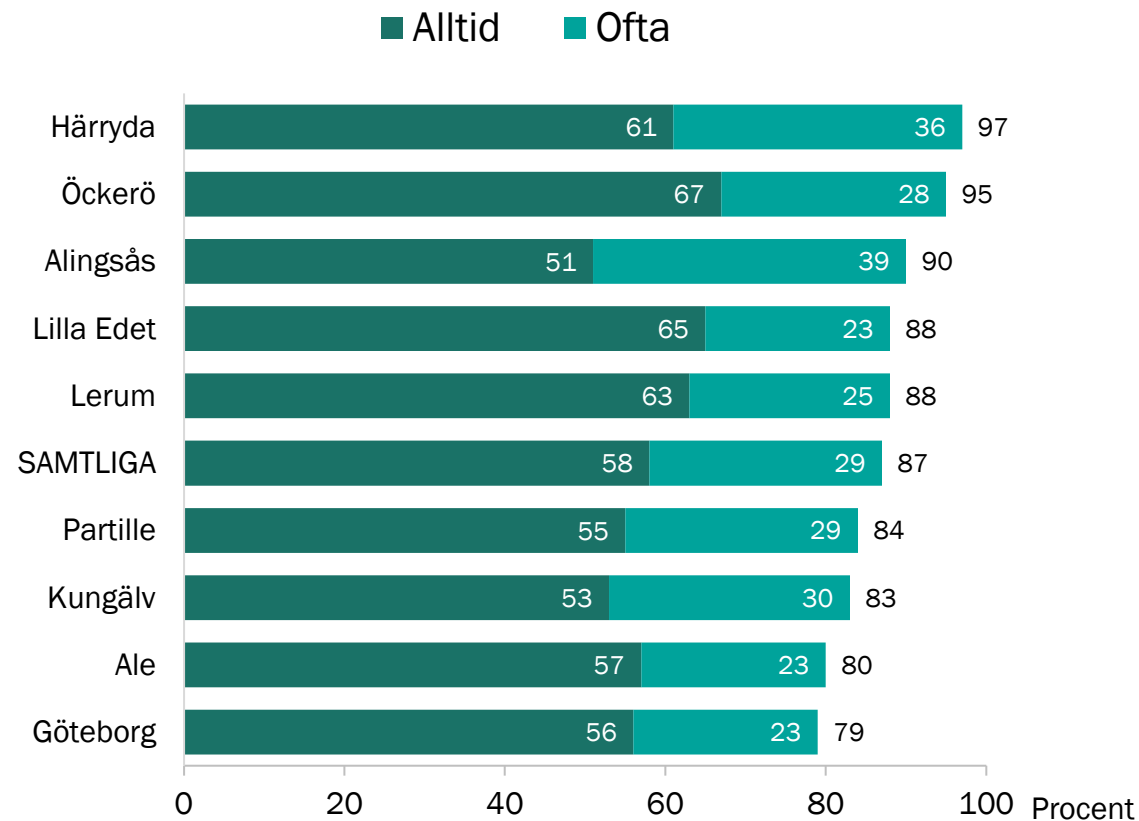
10. "Jag får hjälp med det som är viktigast för mig".



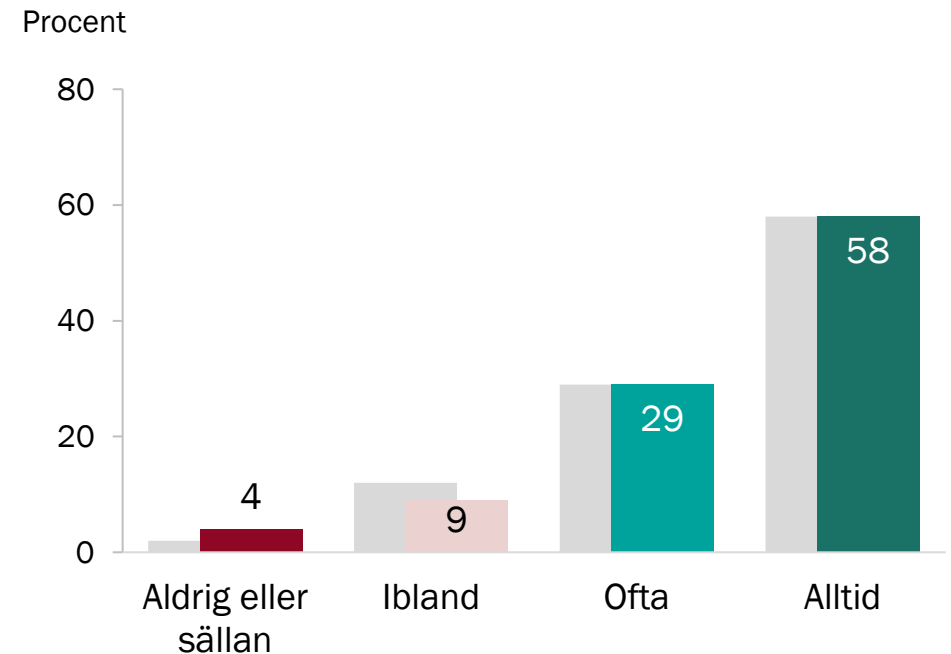
Svarsfördelning 2022 och 2021 (skuggade staplar)



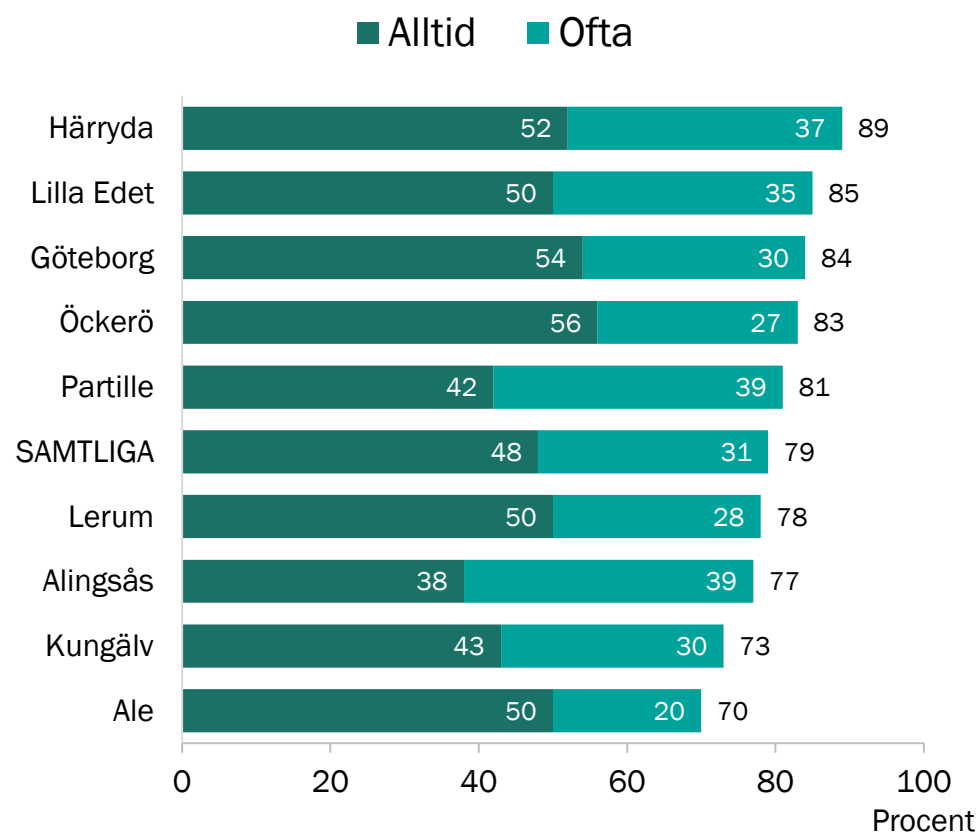
11. "Mina åsikter om min vård respekteras".



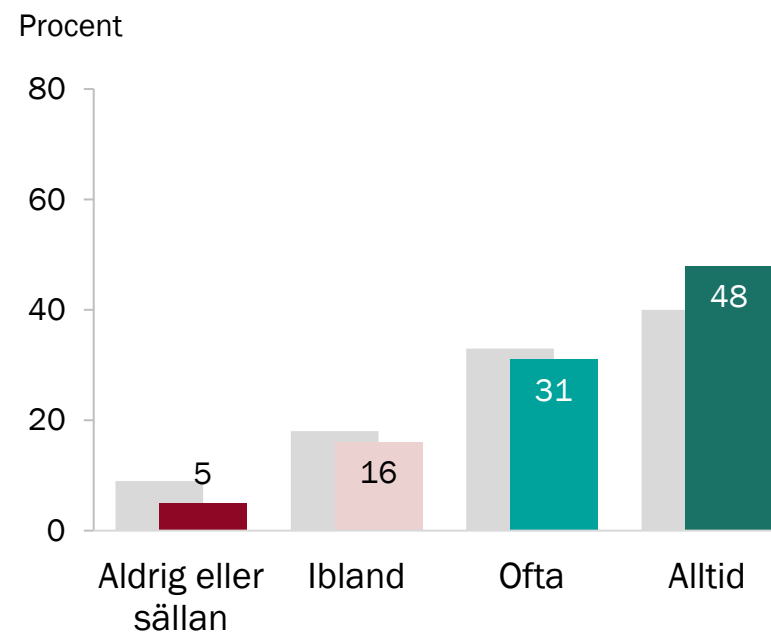
Svarsfördelning 2022 och 2021 (skuggade staplar)



12. "Min vård stärker min förmåga att hantera min sjukdom och behandling"*



Svarsfördelning 2022 och 2021 (skuggade staplar)



* År 2021 löd påståendet "Min vård och omsorg stärker mitt självförtroende" varför resultaten inte är helt jämförbara mellan åren.

Theresa Larsen, analytiker

E-post: theresa.larsen@goteborgsregionen.se

Läs mer på goteborgsregionen.se

Bilagor

2021 års undersökning

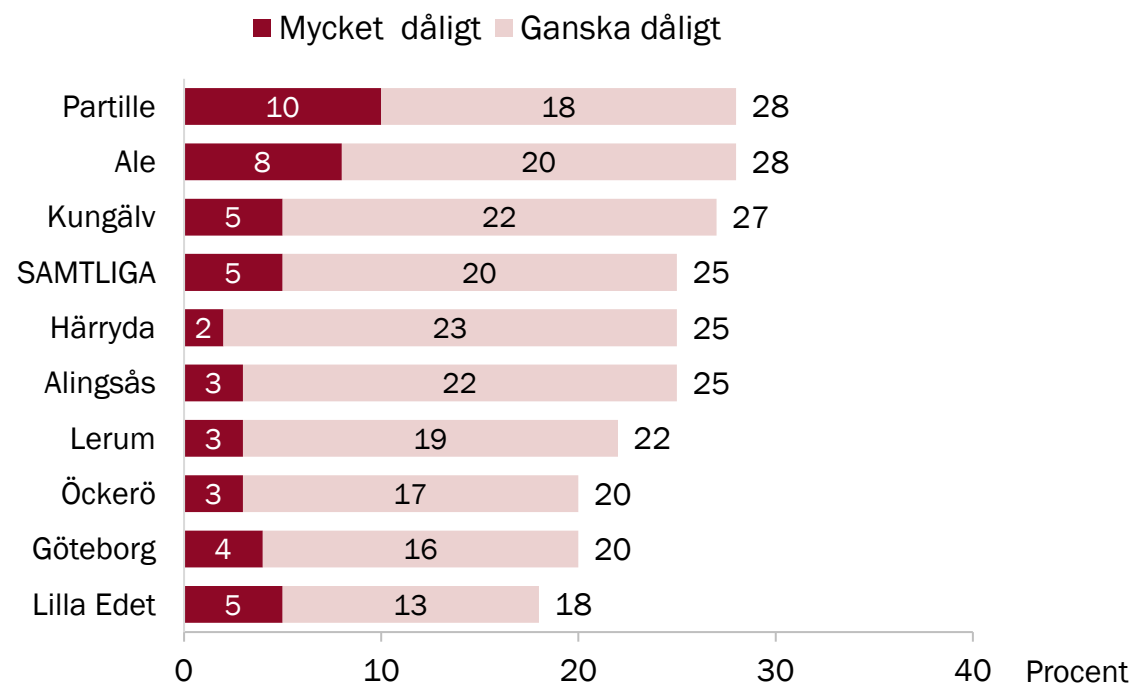
- En liknande enkät skickades ut i maj 2021 till sammanlagt 1 800 personer 18 år eller äldre som den 1 mars 2021 var inskrivna i den kommunala hälso- och sjukvården oavsett boendeform i kommunerna Ale, Alingsås, Göteborg, Härryda, Kungälv, Lerum, Lilla Edet, Mölndal, Partille, Stenungsund och Tjörn (det vill säga alla Göteborgsregionens kommuner utom Kungsbacka och Öckerö).
- 2021 års enkät innehöll tre delar, där den första inte ingick i 2022 års enkät:
 - Frågor hämtade från Socialstyrelsens enkät "Vad tycker äldre om äldreomsorgen" där ordet hemtjänst ersatts med hemsjukvård
 - En svensk översättning av instrument PERCCI som undersöker i vilken utsträckning vården är personcentrerad.
 - Bakgrundsfrågor om bland annat ålder, kön, boendeform och hälsostatus.
- Svarsfrekvensen år 2021 var för låg för att kunna dra slutsatser för enskilda kommuner. Däremot bedömdes svarsfrekvensen vara tillräckligt hög för att dra slutsatser för de deltagande kommunerna som helhet.

Om respondenterna i 2022 års undersökning

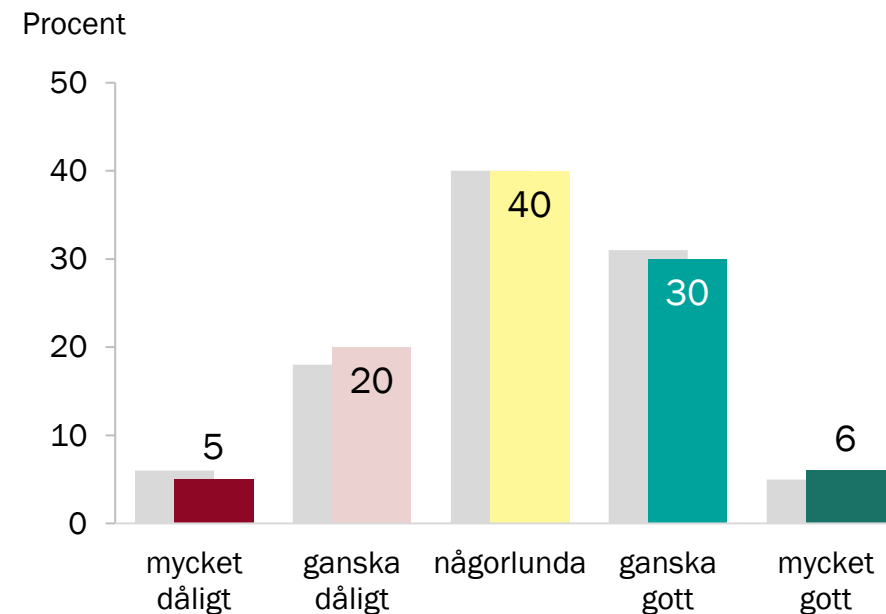
- Respondenternas medelålder var 81 år. Den yngste var 26 år och den äldste 105 år.
- 33 procent av respondenterna uppgav att de bor tillsammans med en annan vuxen.
- Av samtliga respondenter bedömde 6 procent att deras allmänna hälsotillstånd var mycket gott, 30 procent att det var ganska gott, 40 procent att det var någorlunda, 20 procent att det var ganska dåligt och 5 procent att det var mycket dåligt. Något fler respondenter svarade att deras allmänna hälsotillstånd var ganska dåligt i 2022 års undersökning jämfört med 2021.
- Av samtliga respondenter svarade 46 procent att de inte har besvär av ängslan, oro eller ångest. 44 procent svarade att de har lätta besvär och 10 procent att de har svåra besvär. Något fler respondenter svarade att de har lätta besvär av ängslan, oro eller ångest i 2022 års undersökning jämfört med 2021.
- 52 procent av respondenterna uppgav att de har insatser från hemsjukvården och hemtjänsten tre eller fler gånger per dygn. År 2021 var denna andel 43 procent.
- 45 procent av patienterna hade svarat på enkäten på egen hand. 46 procent hade haft hjälp av en anhörig. Övriga hade haft hjälp av en god man eller förvaltare, vän eller bekant eller personal. År 2021 var det 37 procent som svarade på enkäten på egen hand. Då ingick även personer bosatta på särskilt boende i undersökningen varför andelarna inte är jämförbara mellan åren.

Hur bedömer du ditt allmänna hälsotillstånd?

Andel som svarat ”mycket dåligt eller ”ganska dåligt”

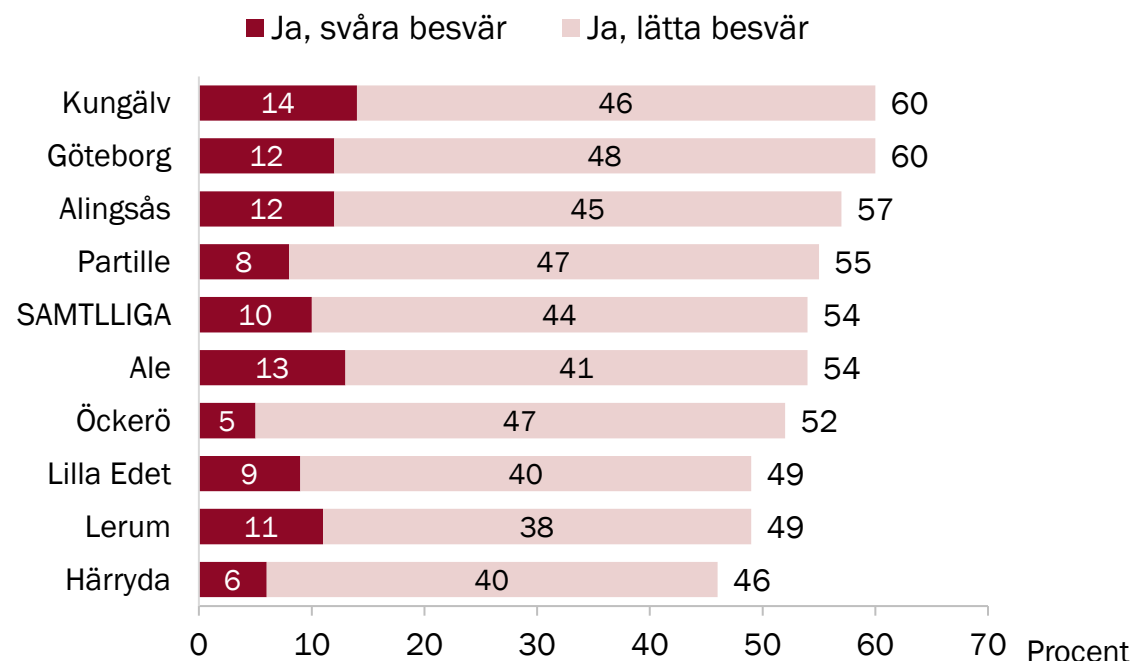


Svarsfördelning 2022 och 2021 (skuggade staplar)

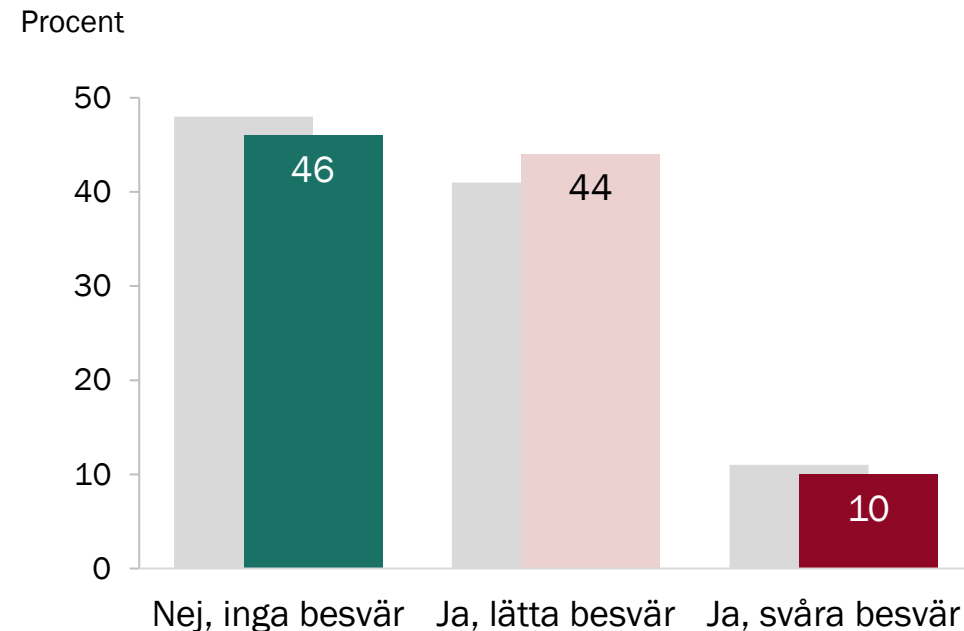


Har du besvär av ängslan, oro eller ångest?

Andel som svarat "ja, svåra besvär" och "ja, lätta besvär"



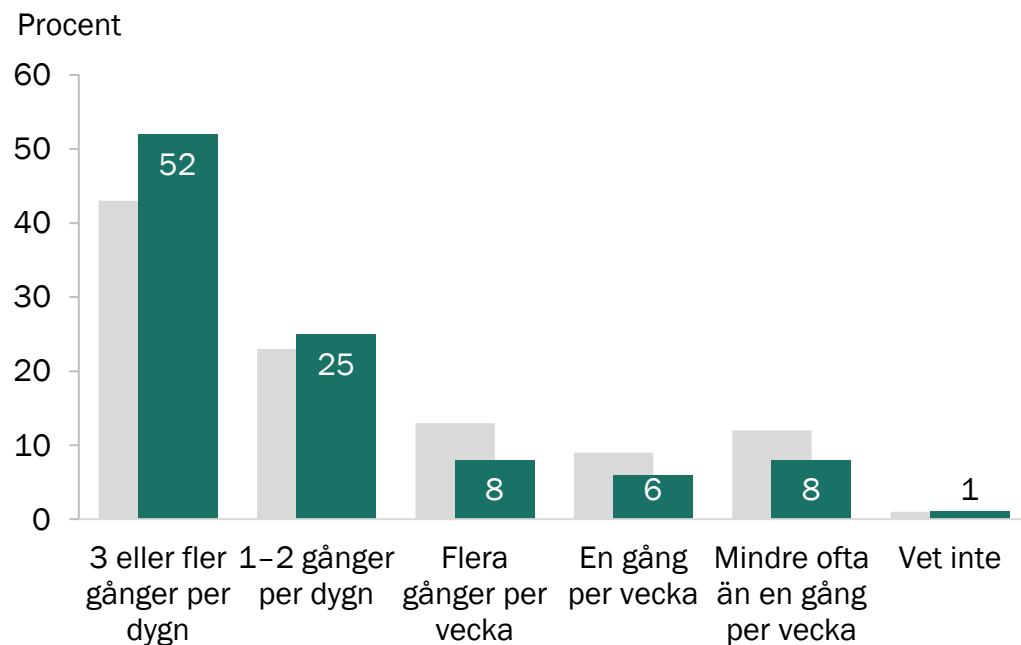
Svarsfördelning 2022 och 2021 (skuggade staplar)



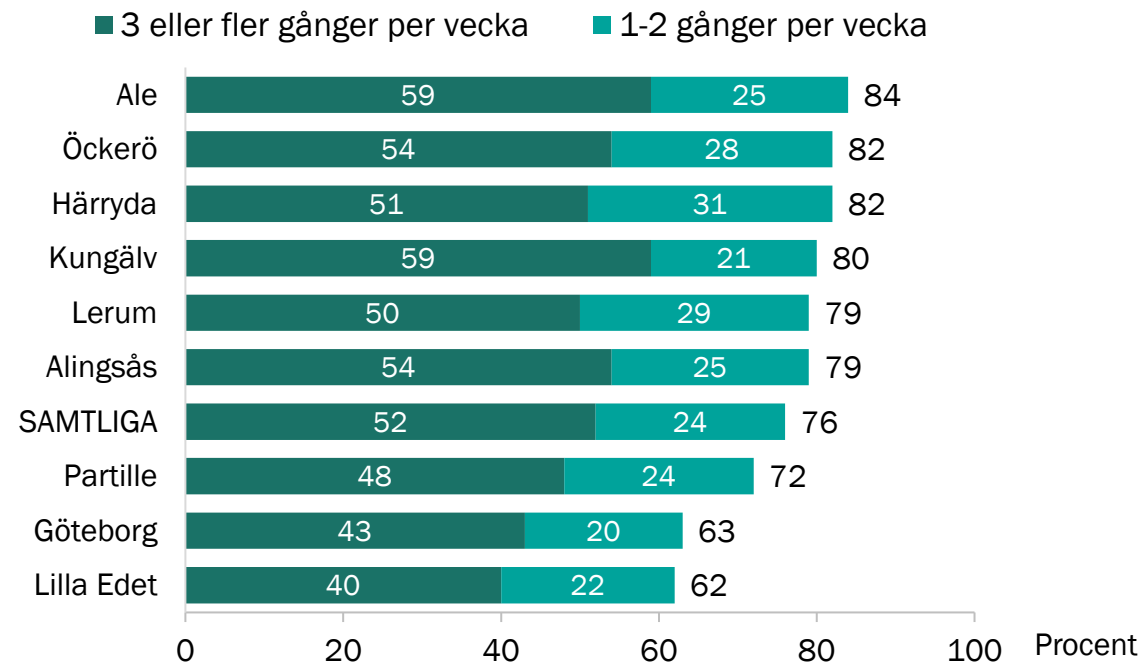
Hur ofta får du vård- eller omsorgsinsatser i hemmet?

Respondenterna ombads räkna med insatser som de får från hemsjukvården och hemtjänsten men *inte* insatser som görs av anhöriga.

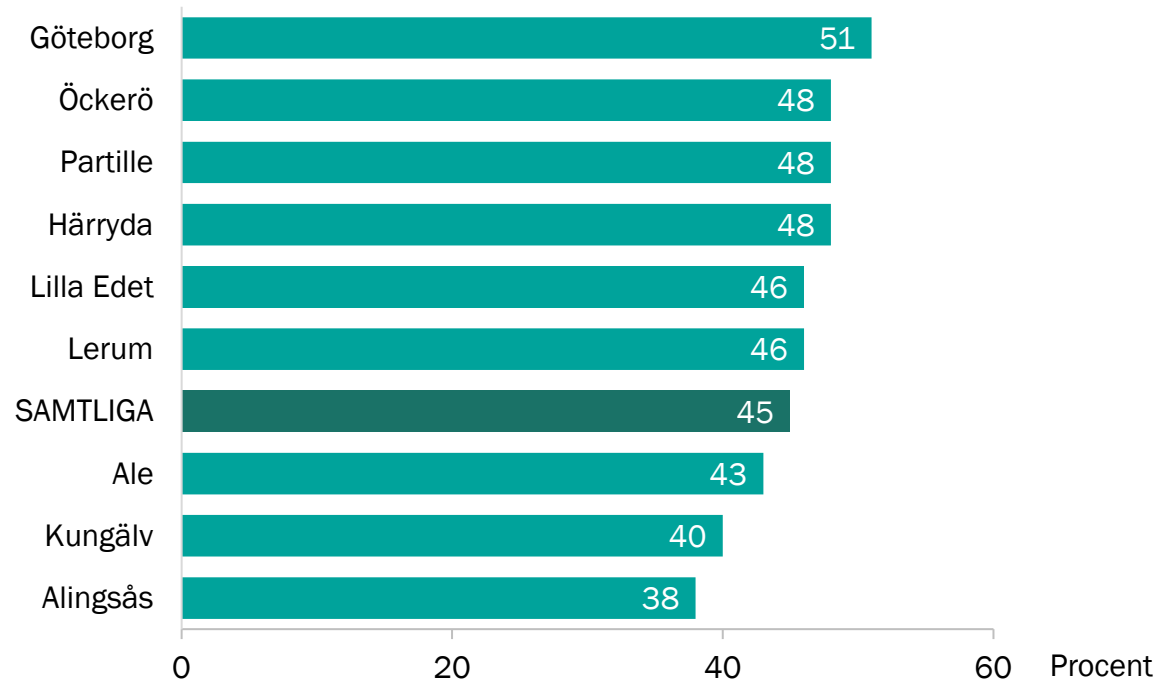
Svarsfördelning 2022 och 2021 (skuggade staplar)



Andel som svarat "3 eller fler gånger per dygn" eller "1-2 gånger per dygn"



Andel patienter som besvarat enkäten *utan* medverkan av anhörig, god man, personal, vän, bekant eller annan person



Kommentar:

Resultat från respondenter i Stenungsunds och Tjörns kommuner redovisas inte separat för 2022 på grund av låg svarsfrekvens. Deras svar ingår dock i medelvärdet för GR (SAMTLIGA).

Av de som haft hjälp att besvara enkäten har 46 procent haft hjälp av en anhörig, 5 procent av personal, 2 procent av en vän eller god man och 1 procent av annan person.

Modifierad PERCCI*

* Larsen, T. & Lydahl, D. (2022) *Hur personcentrerad är kommunal hälso- och sjukvård? Patienters och sjuksköterskors upplevelser.* FoU i Väst, Göteborgsregionen.

	Aldrig eller sällan	Ibland	Ofta	Alltid
De första sex påståendena rör personal som tar hand om dig i hemsjukvården, t ex sjuksköterska, arbetsterapeut och undersköterska.				
Personalen tar det jag säger på allvar.				
Personalen bemöter mig med vänlighet, som om jag betyder något för dem.				
Personalen märker när jag har bättre och sämre dagar.				
Jag har förtroende för personalen.				
Personalen förstår vilka områden i livet jag behöver hjälp med.				
Jag får tillräckligt med tid för att säga det jag vill säga till personalen om min hälsa och behandling.				
De sista sex påståendena rör din hemsjukvård totalt sett.				
Den vård och det stöd som jag får hjälper mig att vara optimistisk kring det som jag fortfarande kan göra.				
Jag har något att säga till om i beslut som fattas om min vård och omsorg.				
Personalen hjälper mig att samordna min vård.				
Jag får hjälp med det som är viktigast för mig.				
Mina åsikter om min vård och omsorg respekteras.				
Min vård och omsorg stärker min förmåga att hantera min sjukdom och behandling.				