



Medborgardialog 2013

Putte i Parken



Innehåll

1. Sammanfattning.....	2
2. Bakgrund	3
2.1 Principer för medborgardialog	4
2.2 Medborgardialogens aktiviteter under 2013	4
3. Genomförande	5
3.1 Medborgardialog på Putte i Parken 2013.....	5
3.2 Övergripande frågeställning.....	5
3.3 Frågeformulär.....	5
3.4 Svarsfrekvens målgrupp.....	6
3.5 Variabler hos respondenterna.....	6
4. Resultat	7
4.1 Mycket stor andel har varit i kontakt med vården.....	7
4.2 Majoriteten ringer vårdcentralen vid behov av vård	7
4.3 Hög kompetens och trevligt bemötande viktigast	8
4.3.1 Kvinnor värderar bemötandet högst	8
4.4 Sjukvården lever upp till förväntningarna.....	9
4.4.1 Kvinnor mer missnöjda med vården.....	9
4.5 Vad vill värmlänningar förändra med sjukvården?.....	10
4.6 En övervägande majoritet känner till 1177	11
4.7 Vet inte hur man kan påverka	12
4.8 Många kan tänka sig påverka mer.....	13
Bilaga: Samtliga respondenter Putte i Parken.....	14

1. Sammanfattning

Landstingets fullmäktigeledamöter genomförde, den 3-6 juli 2013, medborgardialog på Karlstads musikfestival Putte i Parken. Syftet med medborgardialogen var att samtala med värmlänningar i åldersgruppen 18-29 år om deras förväntningar och krav på hälso- och sjukvården.

Från landstingsfullmäktige deltog 32 förtroendevalda politiker, 15 kvinnor och 17 män, från olika politiska partier. Politikerna deltog i medborgardialogerna i egenskap som förtroendevalda fullmäktigeledamöter och inte utifrån partipolitisk tillhörighet.

Politikerna genomförde ca 500 medborgardialoger under musikfestivalens fyra dagar. Till stöd i dialogerna användes ett frågeformulär med frågor utvalda för att besvara den övergripande frågeställningen: ”Vilka krav och förväntningar har unga värmlänningar på hälso- och sjukvården?”.

Av 500 genomförda medborgardialoger var 126 svar från den specifikt utvalda målgruppen, dvs. unga värmlänningar i åldersgruppen 18-29 år.

I målgruppen anser en majoritet, 61 procent, att sjukvården lever upp till de krav och förväntningar som finns på hälso- och sjukvården. Kvinnor är i lägre utsträckning än män nöjda med sjukvården. 24 procent av kvinnorna i målgruppen anser inte att sjukvården lever upp till de krav och förväntningar som finns medan motsvarande siffra bland männen är 7 procent.

På frågan ”Vad gör du när du behöver vård?” svarar över hälften av respondenterna, 54 procent, att man väljer att kontakta vårdcentralen. 24 procent svarar att man kontaktar 1177 för rådgivning och en tiondel, 10 procent, svarar att man väljer att åka till akuten.

Viktigast när man söker vård för de unga värmlänningarna är hög kompetens och trevligt bemötande och på tredje plats kommer att det går snabbt. För kvinnorna i målgruppen är trevligt bemötande viktigast vilket 71 procent svarar. Viktigast för männen i målgruppen är hög kompetens vilket 66 procent svarar.

Om unga värmlänningar fick möjligheten att förändra något i sjukvården skulle man bl.a. välja att förbättra tillgängligheten, minska köerna/väntetiden (särskilt på akuten) och förbättra bemötandet. Kritik som riktas mot sjukvården är att det tar för lång tid, att bemötandet inte är bra och att personalen är stressad. Flera respondenter svarar att man känner sig i vägen och ifrågasatt när man söker vård och att man känner av att personalen är stressad. Andra kommentarer är att man vill bli lyssnad på, bli sedd och få den tid man behöver.

En övervägande majoritet, 79 procent, av respondenterna känner till 1177 och ungefär hälften uppger att de själva använder sig av tjänsten. En dryg femtedel, 21 procent, känner inte till 1177. Fler män än kvinnor saknar kunskap om 1177. Av männen i målgruppen svarar en dryg tredjedel, 34 procent, att man inte känner till 1177 medan motsvarande siffra bland kvinnorna är 14 procent.

Kunskapen om hur man kan påverka hälso- och sjukvården är låg bland respondenterna. 66 procent av kvinnorna och 59 procent av männen svarar att man inte vet vart man kan vända sig om man vill påverka något inom sjukvården. Kvinnorna i målgruppen svarar i högre utsträckning att man kan påverka genom att kontakta vårdcentral eller sjukhus medan männen i högre utsträckning svarar att man kan påverka genom att ta kontakt med en politiker.

Unga värmlänningar vill vara med och påverka sjukvården mer än vad man gör i dag. En tredjedel, 33 procent, av kvinnorna och en femtedel av männen, 20 procent, svarar att de skulle vilja vara med och påverka mer än de gör i dag. Skälen man anger är bl.a. att det är viktigt att vården fungerar eftersom alla behöver vård och att det är viktigt att vara med och påverka eftersom det finns brister i vården. Nästan två femtedelar, 39 procent, av männen och en knapp femtedel av kvinnorna, 19 procent, vill inte vara med och påverka mer än de gör i dag. Detta eftersom man menar att man inte har tid, inte är intresserad eller inte är tillräckligt insatt.

Resultatet från medborgardialogerna under 2013 ska användas vid framtagandet av landstingsplan 2015. Landstingsplan 2015 antas av landstingsfullmäktige i juni 2014.

2. Bakgrund

Medborgardialog handlar om att engagera medborgare i offentligt beslutsfattande. Genom olika former av dialog får medborgarna kunskap om landstingets förutsättningar, verksamhet och utmaningar samtidigt som medborgarnas möjligheter till inflytande och delaktighet stärks.

Landstinget i Värmland är under 2012-2014 med i Sveriges Kommuner och Landstings (SKL) projekt ”Utveckling av styrsystem med medborgardialog”.¹ Inriktningen och målet för SKL:s projekt är att utveckla styrsystem och metoder för att använda medborgardialog som en del i underlaget för beslut.

¹ Efter landstingsstyrelsens beslut 2012-02-21 (LK/120225)

Landstinget i Värmland ska utveckla medborgardialogen som en del i styrprocessen i syfte att få bredare beslutsunderlag där sakkunskap kompletteras med medborgarnas synpunkter och förväntningar.

Under projekttiden 2012-2014 har landstinget som målsättning att få en samlad kunskap om olika metoder för medborgardialog och dess för- och nackdelar.

2.1 Principer för medborgardialog

Landstinget i Värmland har fastställt principer för landstingets användning av medborgardialog. Principerna kan ses som riktlinjer som tydliggör vilka utgångspunkter som gäller när landstinget tar initiativ till dialog med medborgarna.

Principer för medborgardialog²:

- Medborgardialogen ska användas som ett instrument för att få bredare beslutsunderlag. Faktakunskaper ska kompletteras med medborgarnas värderingar och synpunkter.
- Medborgardialogen ska utgå från de prioriterade områdena i landstingets flerårsplan.
- Medborgardialogen ska stärka medborgarnas möjligheter till inflytande och delaktighet.
- Medborgardialogen ska användas när den ger ett mervärde.
- Medborgardialogen ska endast användas i frågor där landstinget är påverkbart.
- Landstinget ska arbeta medvetet för att söka upp målgrupper och föra dialoger på medborgarnas villkor.

2.2 Medborgardialogens aktiviteter under 2013

Ett av landstingets mål under projekttiden 2012-2014 är att pröva olika metoder för medborgardialog. Syftet är att samla in kunskap om olika metoders för- och nackdelar. Under 2013 har landstingsstyrelsen, på förslag av projektgruppen, beslutat att medborgardialogen särskilt ska rikta in sig på målgruppen unga vuxna, 18-29 år³.

² Under en workshop, 2012-04-23, lades grunden för de framarbetade principerna för medborgardialog. Inbjudna var landstingsstyrelsens arbetsutskott, demokratiberedningens presidium samt projektgruppen för medborgardialog. Principerna finns i styrkartan för medborgardialog (LK/120225).

³ Målgruppen unga vuxna, 18-29 år, har särskilt valts ut mot bakgrund av World Value Surveys senaste undersökning 2011. Undersökningen visade att en stor andel unga svenskar i åldern 18-29 år kan tänka sig ett annat styre än det demokratiskt valda. Landstinget har därför särskilt valt att utveckla denna målgrupps möjligheter till inflytande.

3. Genomförande

3.1 Medborgardialog på Putte i Parken 2013

Den 3-6 juli 2013 ägde musikfestivalen Putte i Parken rum i Mariebergsskogen i Karlstad. Under 2013 hade Putte i Parken ca 10 000 festivalbesökare. Landstinget i Värmlands fullmäktigeledamöter deltog på festivalen med syfte att samtala med unga värmlänningar, 18-29 år, om deras förväntningar och krav på hälso- och sjukvården. Totalt deltog 32 förtroendevalda fullmäktigeledamöter, 15 kvinnor och 17 män, och förde dialog med ca 500 festivalbesökare.

3.2 Övergripande frågeställning

Den övergripande frågeställningen för medborgardialogen på Putte i Parken var ”Vilka förväntningar och krav har unga värmlänningar, 18-29 år, på hälso- och sjukvården?”. Frågeställningen arbetades fram utifrån det prioriterade området i flerårsplanen 2013-2015: ”Stärka patientens möjlighet till inflytande och delaktighet”.⁴

3.3 Frågeformulär

Till stöd i dialogerna hade politikerna ett frågeformulär med olika frågeställningar utarbetade för att ta reda på vilka förväntningar och krav unga värmlänningar har på hälso- och sjukvården. Vissa av frågorna hade fasta svarsalternativ och andra frågor gav utrymme för fritextsvar. Frågeställningarna i frågeformuläret var följande:

- Har du besökt eller på annat sätt varit i kontakt med sjukvården de senaste två åren?
- Vad gör du när du behöver vård?
- Vad är viktigt för dig när du söker vård?
- Lever sjukvården upp till de förväntningar och krav du har?
- Om du fick möjlighet att förändra något inom sjukvården för att göra den bättre, vad skulle det vara då?
- Använder du 1177 och i så fall hur använder du 1177?
- Vet du vart du kan vända dig om du vill påverka (om du t.ex. är missnöjd med) något inom sjukvården?
- Skulle du vilja vara med och påverka sjukvården mer än du gör i dag och i så fall varför är det viktigt?

⁴ Flerårsplan 2013-2015, s 12.

Respondenterna hade möjlighet att lämna kontaktuppgifter, antingen mobilnummer eller mailadress, för framtida kontakt med landstinget.

3.4 Svarsfrekvens målgrupp

Totalt samlades ca 500 svar in från festivalbesökarna under musikfestivalens fyra dagar. Av den totala mängden insamlade svar återstod 451 svar efter bortfall.⁵ 337 svar är från invånare i landstingets upptagningsområde⁶. Målgruppen, unga värmlänningar i åldersgruppen 18-29 år, står för 126 av svaren. Av målgruppens respondenter lämnade 74 st. kontaktuppgifter.

3.5 Variabler hos respondenterna

För att kunna göra jämförelser och identifiera målgrupp har kön, ålder och bostadsort antecknats vid samtalen. 70 procent av respondenterna i målgruppen kommer från Karlstad och 30 procent kommer från andra kommuner i länet. Näst flest respondenter efter Karlstad har Hammarö och på tredje plats kommer Kristinehamn. Av respondenterna i målgruppen är två tredjedelar kvinnor (67 procent) och en tredjedel män (33 procent).

⁵ Svar från samtliga respondenter finns som bilaga längst bak i rapporten.

⁶ Dvs. från någon av kommunerna: Arvika, Eda, Filipstad, Forshaga, Grums, Hagfors, Hammarö, Karlstad, Kil, Kristinehamn, Munkfors, Storfors, Sunne, Säffle, Torsby och Årjäng.

4. Resultat

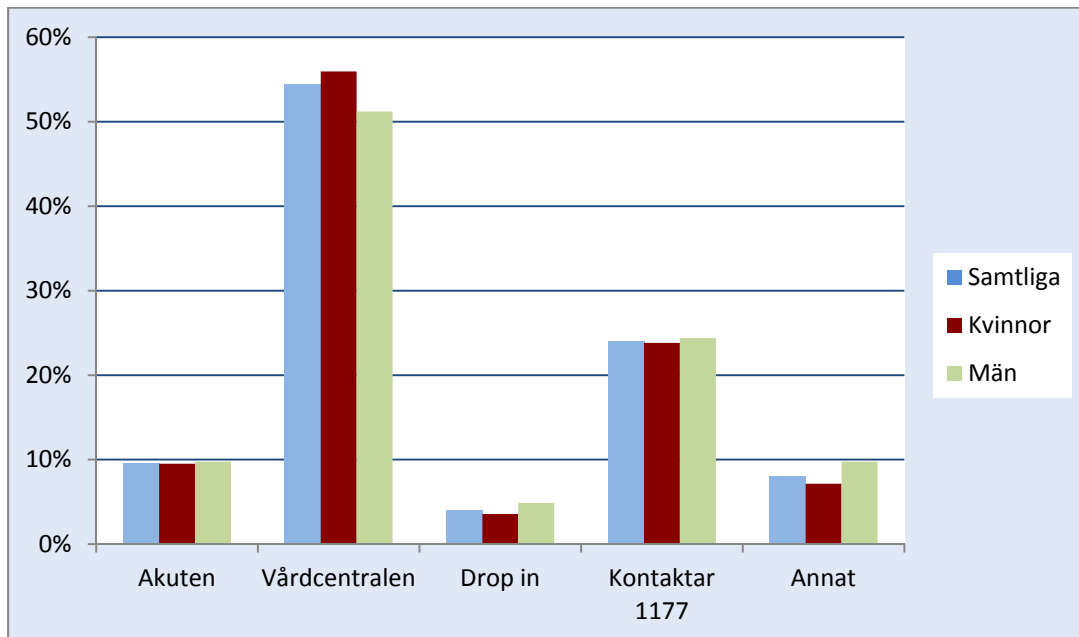
4.1 Mycket stor andel har varit i kontakt med vården

På frågan ”Har du besökt eller på annat sätt varit i kontakt med sjukvården de senaste två åren?” svarar 94 procent att man har det. 95 procent av kvinnorna och 93 procent av männen har varit i kontakt med sjukvården de senaste två åren.

4.2 Majoriteten ringer vårdcentralen vid behov av vård

På frågan ”Vad gör du när du behöver vård?” svarar över hälften, 54 procent, att man ringer till vårdcentralen. En knapp fjärdedel, 24 procent, svarar att man kontaktar 1177 för rådgivning och en tiondel, 10 procent, väljer att åka till akuten. Svaren visar inte någon könsmässig skillnad i hur man agerar vid behov av vård, utan svaren fördelar sig lika i målgruppen bland kvinnor och män.

Figur 1: Vad gör du när du behöver vård?



Av samtliga i målgruppen svarar 10 procent att man väljer att åka till akuten, 54 procent ringer vårdcentralen, 4 procent åker direkt till vårdcentralen (drop in), 24 procent kontaktar 1177 och 8 procent väljer annat.

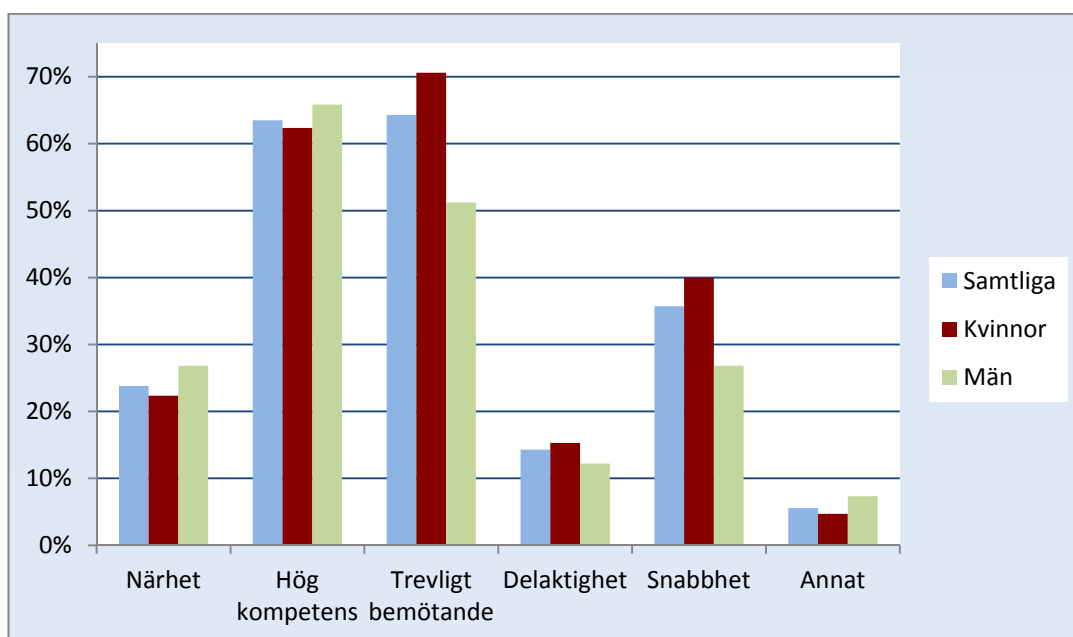
4.3 Hög kompetens och trevligt bemötande viktigast

På frågan: ”Vad är viktigt för dig när du söker vård?” finns möjligheten att välja flera av alternativen samtidigt. En klar majoritet av respondenterna svarar att hög kompetens och trevligt bemötande är viktigast, 63 procent respektive 64 procent. Att det går snabbt tycker drygt en tredjedel, 36 procent, är viktigt och knappt en fjärdedel, 24 procent, tycker det är viktigt med närhet till vårdcentral eller sjukhus.

4.3.1 Kvinnor värderar bemötandet högst

Kvinnor och män ger olika svar på frågan ”Vad är viktigt för dig när du söker vård?”. Viktigast för kvinnorna är trevligt bemötande, vilket 71 procent har svarat. Näst viktigast är hög kompetens, 62 procent, och på tredje plats kommer att det går snabbt, 40 procent. Männerna anser att hög kompetens är viktigast, 66 procent, och att trevligt bemötande är näst viktigast, 51 procent. 27 procent av männen svarar att det är viktigt med närhet till vårdcentral/sjukhus och att det går snabbt.

Figur 2: Vad är viktigt för dig när du söker vård?



Av samtliga i målgruppen svarar 24 procent att närhet till vårdcentral/sjukhus är viktigt, 63 procent svarar hög kompetens, 64 procent trevligt bemötande, 14 procent att jag får vara delaktig, 36 procent att det går snabbt och 7 procent svarar annat.

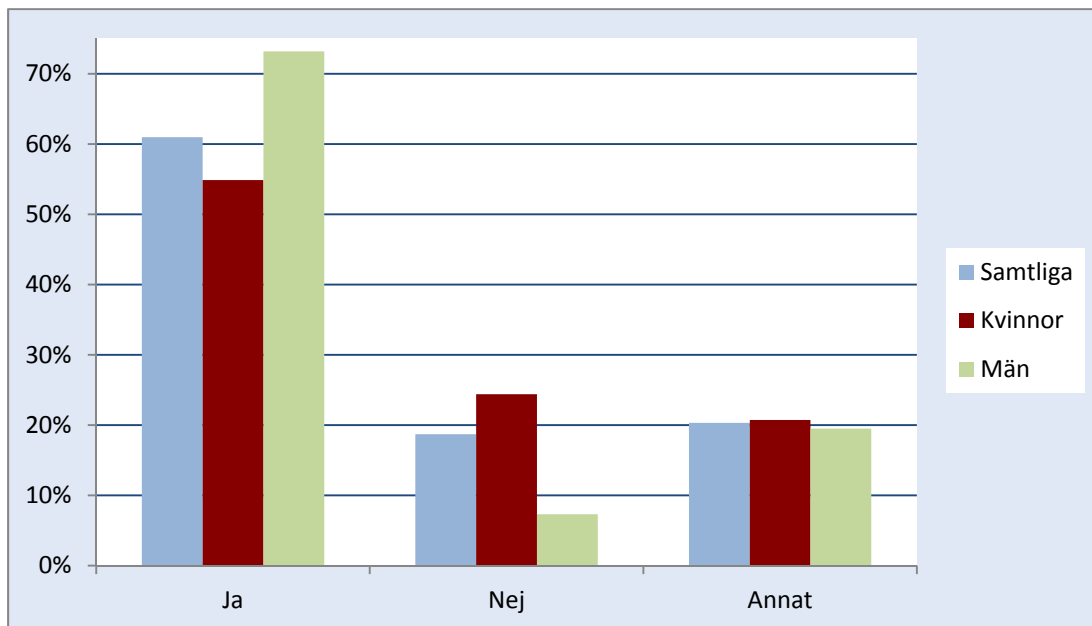
4.4 Sjukvården lever upp till förväntningarna

På frågan ”Lever sjukvården upp till de förväntningar och krav du har?” svarar 61 procent att man tycker det. Knappt en femtedel, 19 procent, anser att sjukvården inte lever upp till de krav och förväntningar som finns. I fritextsvaren lämnas bl.a. synpunkter som att det är för långa väntetider, att man oftast är nöjd men att det finns skillnader beroende på var man hamnar och att läkarna är bra men att man kan skickas runt mellan olika ställen.

4.4.1 Kvinnor mer missnöjda med vården

På frågan ”Lever sjukvården upp till de krav och förväntningar du har?” finns en tydlig skillnad i svaren mellan kvinnor och män. Av kvinnorna i målgruppen svarar 55 procent att sjukvården lever upp till de krav och förväntningar som finns medan 73 procent av männen ställer sig jakande till samma frågeställning. Knappt en fjärdedel av kvinnorna, 24 procent, svarar att de inte är nöjda med det sjukvården levererar medan motsvarande siffra bland männen är 7 procent.

Figur 3: Lever sjukvården upp till de förväntningar och krav du har?



Av samtliga i målgruppen svarar 61 procent att sjukvården lever upp till de förväntningar och krav som finns, 19 procent svarar att sjukvården inte lever upp till de förväntningar och krav som finns och 20 procent svarar annat.

4.5 Vad vill värmlänningar förändra med sjukvården?

På frågan ”Om du fick möjlighet att förändra något inom sjukvården för att göra den bättre, vad skulle det vara då?” har 90 respondenter valt att svara, dvs. 70 procent. Av dessa skulle 30 procent ändra på väntetiderna. Nedan kommer några exempel på kommentarer från respondenterna.

”Försöka minska köerna till akuten.”

”Snabbare, särskilt akuten.”

”Bättre tillgänglighet på akuten.”

”Mer tillgänglighet. Mindre väntetider.”

Bemötandet från sjukvårdspersonal är en annan fråga som många respondenter tar upp i fritextsvaren, 18 procent anser att bemötandet bör förbättras. Flera av respondenterna svarar att man ibland inte blir trodd och någon svarar att man fått frågan om man verkligen behöver en undersökning. Nedan kommer ett urval på svar som handlar om sjukvårdspersonalens bemötande:

”Lyssna mer på patienten. Det räcker inte att bara skriva ut medicin. Ringer man vårdcentralen får man ofta frågan om man verkligen behöver en undersökning. Ta en mer på allvar.”

”Att läkarna lyssnar.”

”Tjata för att få medicin.”

”Bemötande ej bra!”

”Ta sig lite mer tid.”

”Personalen får det mindre stressigt, som patient känner man stressen. Ger otrygghet.”

”Förändra bemötandet, har fått dåligt bemötande och ej blivit trodd.”

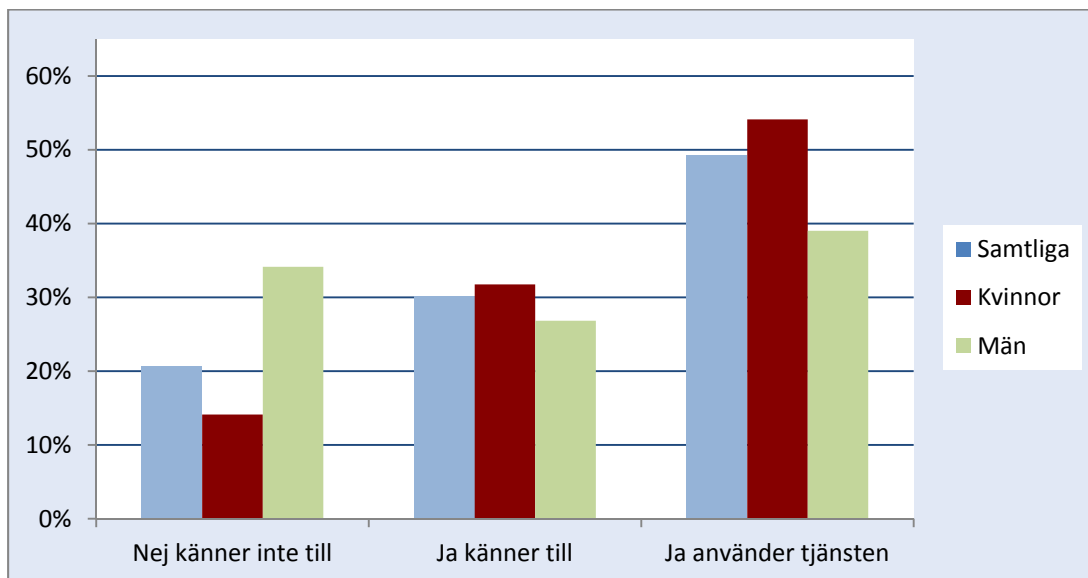
”Känner sig i vägen/bra bemötande.”

Flera av respondenterna tar också upp att man önskar större personaltäthet, både när det gäller fler sjuksköterskor och fler läkare. Några respondenter har svarat att sjuksköterskor bör få högre lön.

4.6 En övervägande majoritet känner till 1177

På frågan ”Använder du 1177 och i så fall hur använder du 1177?” svarar 79 procent att man känner till 1177 och 49 procent svarar att de använder sig av tjänsten. 21 procent känner inte till 1177. Det är betydligt fler kvinnor än män som svarar att man känner till 1177 och att man använder sig av tjänsten. 34 procent av männen svarar att de inte känner till 1177 medan motsvarande siffra bland kvinnorna är 14 procent. 54 procent av kvinnorna och 39 procent av männen svarar att de använder 1177. Via fritextsvaren går det att utläsa att man använder sig av 1177 för att få rådgivning och ta reda på fakta. Flera har svarat att man ringer 1177 för att snabbt få svar och någon har svarat att man tar kontakt när man är osäker på vart man ska vända sig i sjukvården.

Figur 4: Använder du dig av 1177?



Av samtliga i målgruppen känner 79 procent till 1177 och 49 procent svarar att de använder sig av tjänsten. 21 procent känner inte till 1177.

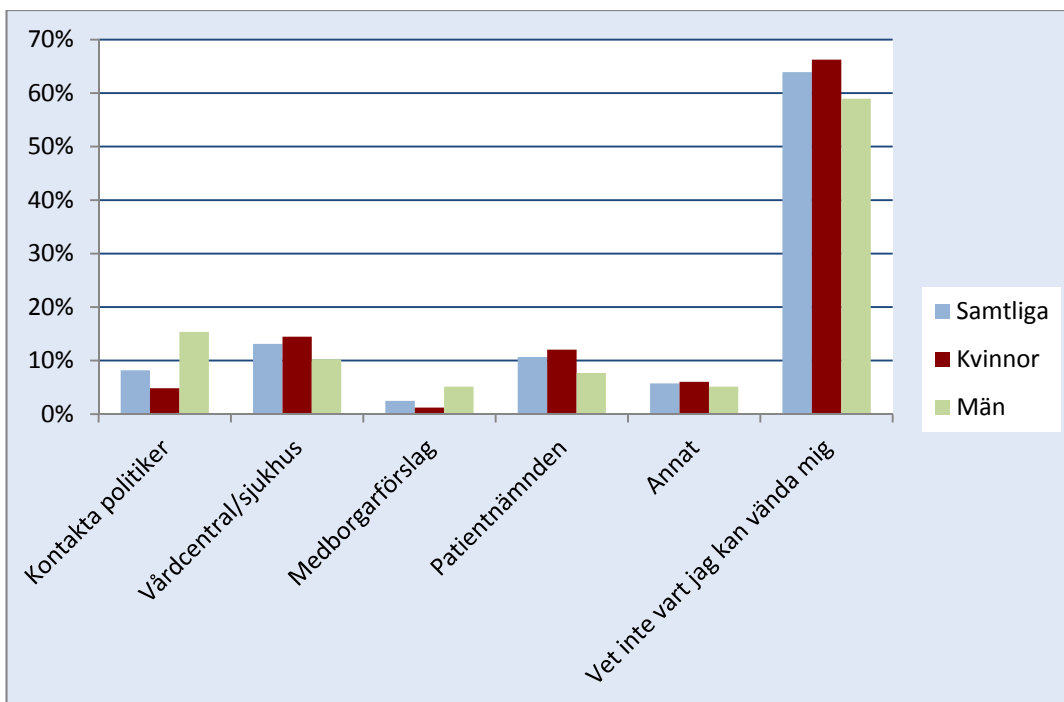
Av kvinnorna i målgruppen känner 86 procent till 1177 och 54 procent svarar att de använder sig av tjänsten. 14 procent känner inte till 1177.

Av männen i målgruppen känner 67 procent till 1177 och 39 procent svarar att de använder sig av tjänsten. 34 procent känner inte till 1177.

4.7 Vet inte hur man kan påverka

På frågan ”Vet du vart du kan vända dig om du vill påverka (om du t.ex. är missnöjd med) något inom sjukvården?” svarar en majoritet, 64 procent, att man inte vet vart man ska vända sig. 13 procent svarar att man kan påverka genom att vända sig till en vårdcentral eller sjukhus, 8 procent svarar att man kan kontakta en politiker och 11 procent svarar att man kan vända sig till patientnämnden. Det är något fler kvinnor än män som svarar att man inte vet vart man kan vända sig om man vill påverka något inom sjukvården. 66 procent av kvinnorna och 59 procent av männen vet inte hur man kan påverka. Kvinnorna svarar i högre utsträckning att man kan påverka genom att vända sig till sjukhuset eller vårdcentralen medan männen i högre utsträckning svarar att man kan vända sig till en politiker. 15 procent av männen svarar att man kan vända sig till en politiker för att påverka medan endast 5 procent av kvinnorna lämnar detta som svar. I fritextsvaren finns också svar som att man kan vända sig direkt till chefen, gå till en annan vårdcentral och att man kan googla för att ta reda på vart man kan vända sig.

Figur 5: Vet du vart du kan vända dig om du vill påverka något inom sjukvården?

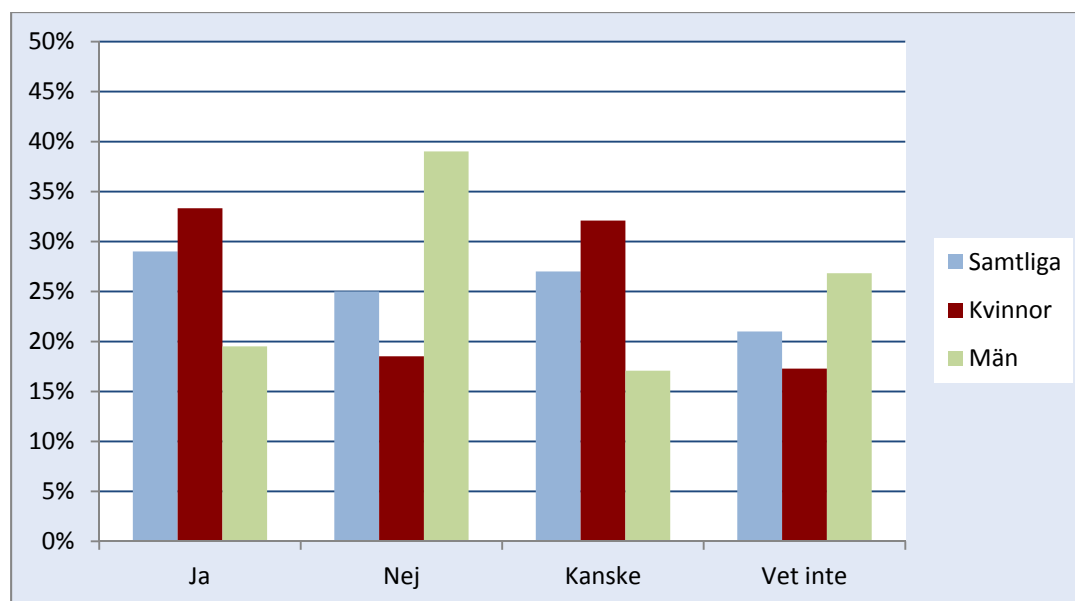


Av samtliga i målgruppen svarar 8 procent att man kan påverka genom att kontakta en politiker, 13 procent genom att kontakta vårdcentral/sjukhus, 2 procent genom att skicka ett medborgarförslag, 11 procent genom att vända sig till patientnämnden, 64 procent vet inte vart man kan vända sig och 7 procent svarar annat.

4.8 Många kan tänka sig påverka mer

På frågan ”Skulle du vilja vara med och påverka sjukvården mer än du gör i dag och i så fall varför är detta viktigt?” svarar 29 procent att man vill vara med och påverka sjukvården mer än vad man gör i dag. Argument som används är att ”*det är viktigt för att det finns brister i vården*”, ”*viktigt att vården fungerar eftersom att alla behöver vård*” och ”*viktigt att föra fram åsikter*”. Kvinnor vill i högre utsträckning än män vara med och påverka. En tredjedel, 33 procent, av kvinnorna svarar att man vill vara med och påverka mer än man gör i dag medan motsvarande siffra bland männen är 20 procent. 27 procent svarar att man *kanske* vill vara med och påverka mer och 21 procent *vet inte* om man vill vara med och påverka mer. En fjärdedel, 25 procent, svarar att man *inte* kan tänka sig att vara med och påverka i större utsträckning än man gör i dag och argumenten till detta är bland annat att man ”*inte har tid*”, ”*inte är tillräckligt insatt*” eller ”*inte är tillräckligt intresserad*”. Män vill i lägre utsträckning än kvinnor vara med och påverka. 39 procent av männen svarar att man inte vill vara med och påverka mer än vad man gör i dag.

Figur 6: Skulle du vilja vara med och påverka sjukvården mer än du gör i dag?

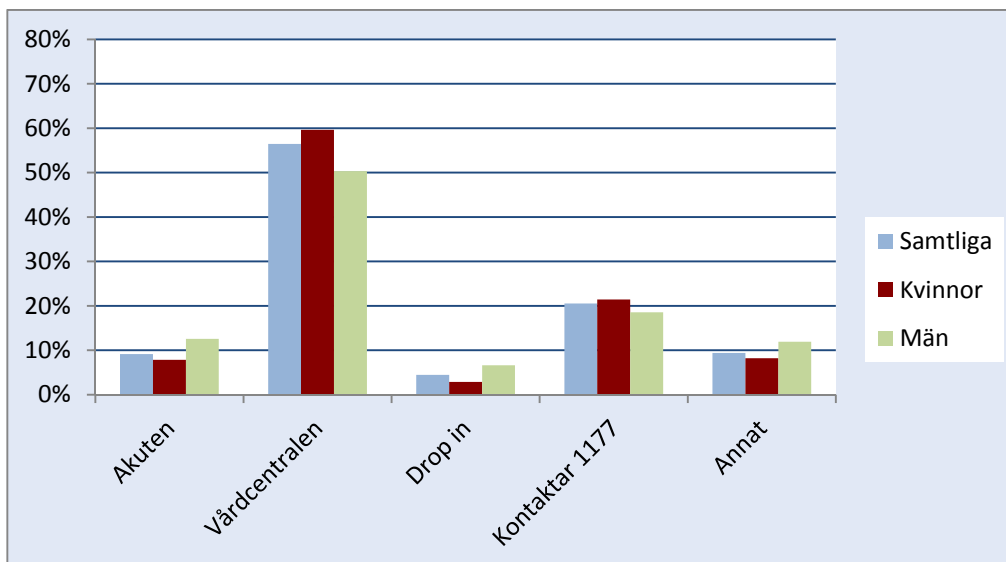


Av samtliga i målgruppen svarar 29 procent att man vill vara med och påverka sjukvården mer än man gör i dag, 26 procent svarar att man inte vill vara med och påverka mer, 27 procent svarar kanske och 20 procent vet inte om man vill vara med och påverka mer.

Bilaga: Samtliga respondenter Putte i Parken

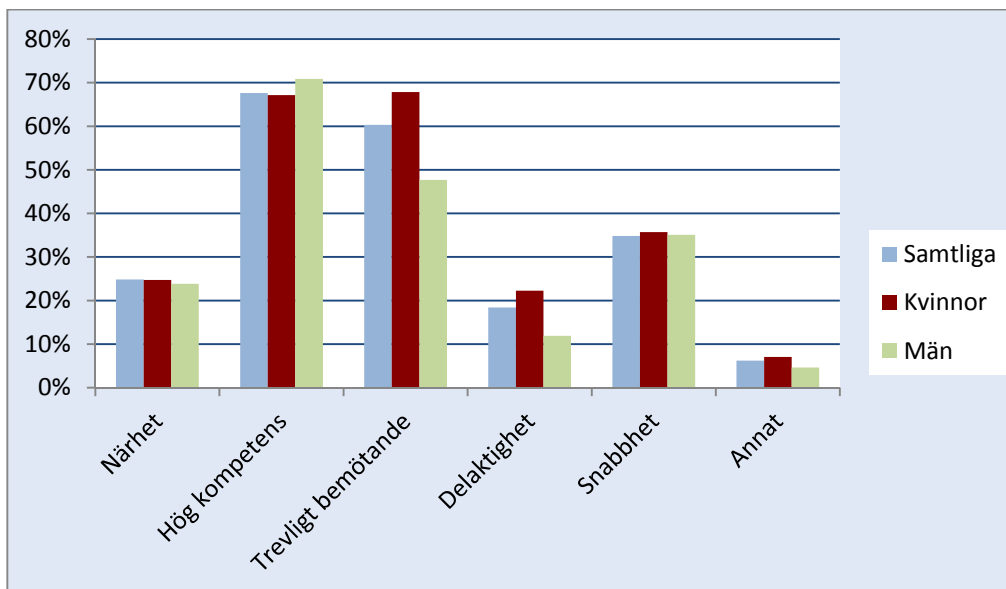
Nedan följer en sammanställning i diagramform av samtliga 451 respondenters svar på Putte i Parken.

Figur 1: Vad gör du när du behöver vård?



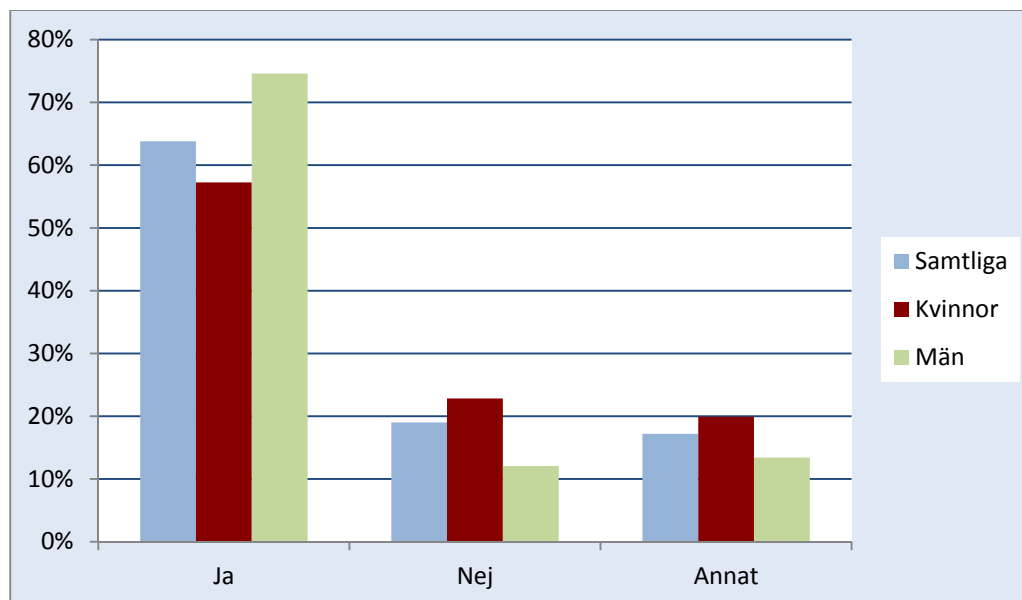
Av samtliga respondenter väljer 9 procent att gå till akuten, 56 procent ringer till vårdcentralen, 4 procent åker direkt till vårdcentralen (drop in), 21 procent väljer att kontakta 1177 och 9 procent väljer att göra något annat.

Figur 2: Vad är viktigt för dig när du söker vård?



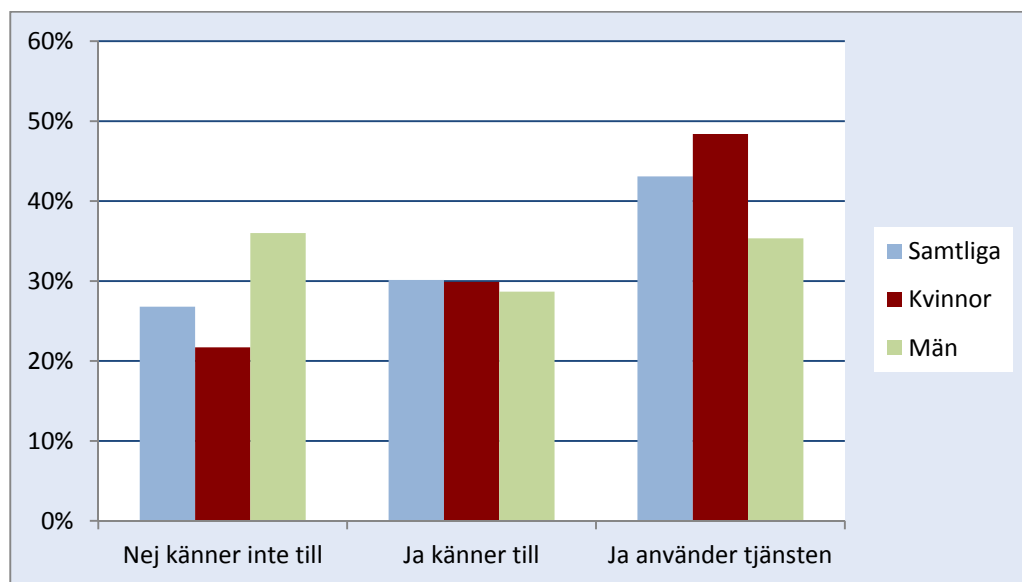
Av samtliga respondenter anser 25 procent att närhet till vårdcentral/sjukhus är viktigt, 68 procent hög kompetens, 60 procent trevligt bemötande, 18 procent att jag får vara delaktig, 35 procent att det går snabbt och 6 procent annat.

Figur 3: Lever sjukvården upp till de förväntningar och krav du har?



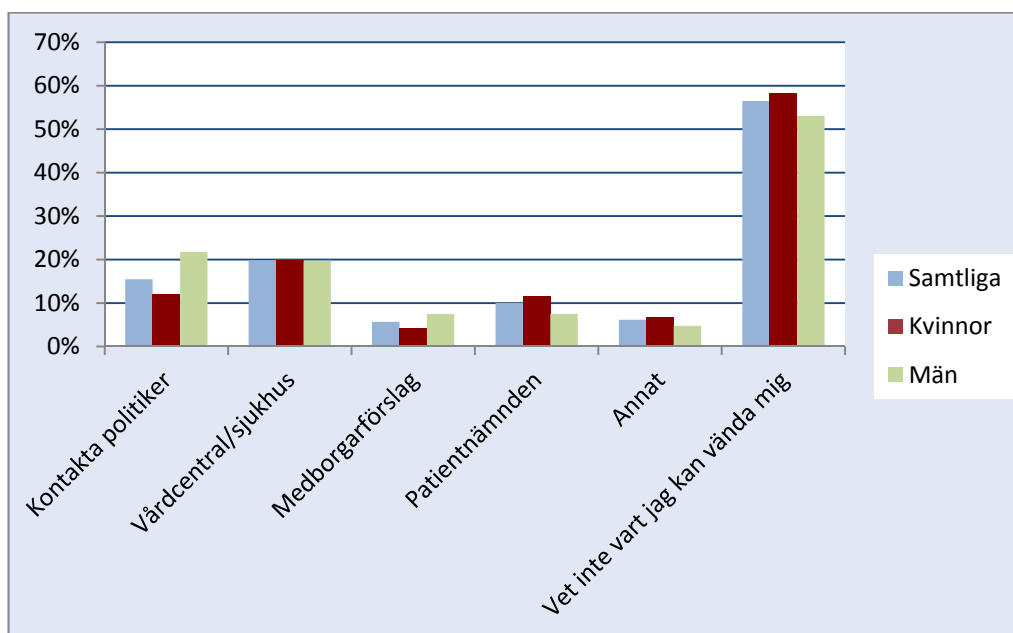
Av samtliga respondenter anser 64 procent att sjukvården lever upp till de förväntningar och krav som finns. 19 procent tycker inte sjukvården lever upp till de förväntningar och krav som finns och 17 procent svarar annat.

Figur 4: Känner du till 1177?



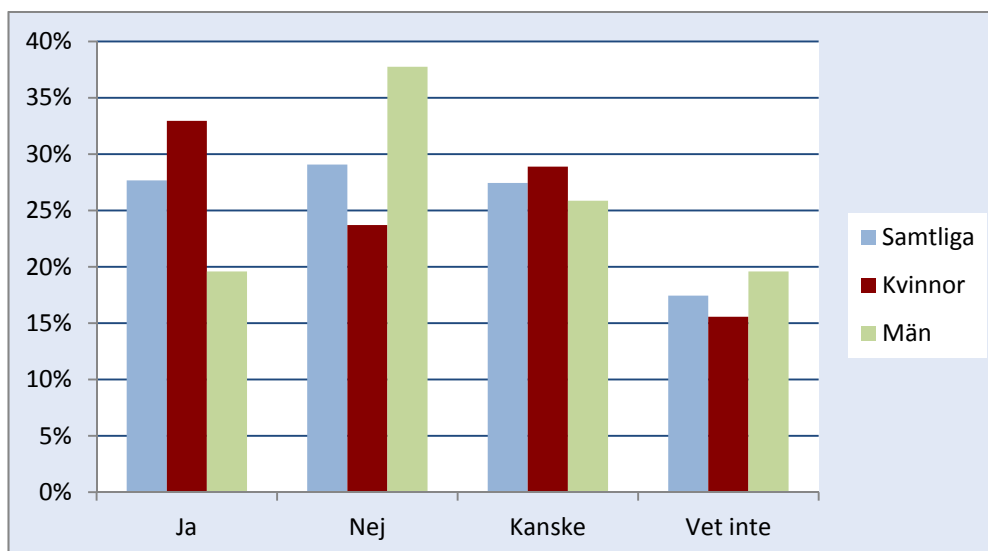
Av samtliga respondenter känner 73 procent till 1177, 43 procent använder sig av tjänsten och 27 procent känner inte till 1177.

Figur 5: Vet du vart du kan vända dig om du vill påverka något inom sjukvården?



Av samtliga respondenter vet 57 procent inte vart man kan vända sig om man vill påverka något inom sjukvården. 15 procent uppger att man kan påverka genom att kontakta en politiker, 20 procent genom att kontakta vårdcentral eller sjukhus, 6 procent genom att lämna medborgarförslag, 10 procent genom att vända sig till patientnämnden och 6 procent annat.

Figur 6: Skulle du vilja vara med och påverka sjukvården mer än vad du gör i dag?



Av samtliga respondenter svarar 28 procent att man vill påverka mer än man gör i dag, 29 procent vill inte påverka mer, 27 procent svarar kanske och 17 procent vet inte.



Landstinget
i Värmland