



Medborgardialog 2013

Oxhälja

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 marknaden Oxhälja 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 Majoritet 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 1: Samtliga respondenter Oxhälja.....	14

1. Sammanfattning

Den 7 september 2013 genomförde landstingets fullmäktigeledamöter medborgardialog på marknaden Oxhälja i Filipstad. 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 tio förtroendevalda politiker, varav fyra kvinnor och sex män, från olika politiska partier. Politikerna deltog i medborgardialogerna i egenskap som förtroendevalda fullmäktigeledamöter och inte utifrån partipolitisk tillhörighet.

Totalt genomfördes 108 medborgardialoger under marknaden Oxhälja. Till stöd i dialogerna användes ett frågeformulär med frågeställningar utvalda för att besvara den övergripande frågeställningen: ”Vilka krav och förväntningar har unga värmlänningar på hälso- och sjukvården?”.

Av 108 genomförda medborgardialoger var 66 svar från den specifikt utvalda målgruppen, dvs. unga värmlänningar i åldersgruppen 18-29 år.

I målgruppen anser en majoritet, 55 procent, att sjukvården lever upp till de krav och förväntningar som finns på hälso- och sjukvården. Kvinnor är i lägre utsträckning nöjda med sjukvården än vad män är. 41 procent av kvinnorna i målgruppen anser inte att sjukvården lever upp till de krav och förväntningar som finns medan motsvarande siffra bland männen är 27 procent.

På frågan ”Vad gör du när du behöver vård?” svarar en majoritet, 60 procent, att man väljer att kontakta vårdcentralen. En dryg tredjedel, 35 procent, kontaktar 1177 och 8 procent svarar att man väljer att åka till akuten.

Viktigast när man söker vård för de unga värmlänningarna är hög kompetens och trevligt bemötande, att det går snabbt kommer på tredje plats. Kvinnorna i målgruppen anser att trevligt bemötande är viktigast vilket 75 procent svarar medan motsvarande siffra för männen är 55 procent. Viktigast för männen i målgruppen är hög kompetens, 68 procent, och motsvarande siffra för kvinnorna är 61 procent.

Om unga värmlänningar fick möjligheten att förändra något i sjukvården skulle man bl.a. välja att förbättra bemötandet, minska köerna/väntetiden och anställa mer personal. Kritik som riktas mot sjukvården är att det tar för lång tid, att personalen är stressad och att underbemanningen är ett problem.

En övervägande majoritet, 76 procent, av respondenterna känner till 1177 och 45 procent uppger att de själva använder sig av tjänsten. En fjärdedel, 24 procent, känner inte till 1177. Fler män än kvinnor saknar kunskap om 1177. Av männen i målgruppen svarar 32 procent att man inte känner till 1177 medan motsvarande siffra bland kvinnorna är 20 procent.

Kunskapen om hur man kan påverka hälso- och sjukvården är låg bland respondenterna. 65 procent av respondenterna vet inte vart man kan vända sig om man skulle vilja 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 ta kontakt med en politiker.

Unga värmlänningar vill vara med och påverka sjukvården mer än vad man gör i dag. Av samtliga i målgruppen svarar 40 procent, 42 procent av kvinnorna och 36 procent av männen, att man vill vara med och påverka mer än man gör i dag. Skälen man uppger är bl.a. att det finns positiva förändringar att genomföra och att det är bra om folk får tycka till.

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.

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.

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

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 marknaden Oxhälja 2013

Den 6-8 september 2013 ägde marknaden Oxhälja rum i Filipstad. Oxhälja är en marknad med ca 150 000 besökare per år. Landstinget i Värmlands fullmäktigeledamöter deltog på marknaden med syfte att samtala med unga värmlänningar, 18-29 år, om deras förväntningar och krav på hälso- och sjukvården. Totalt deltog 10 fullmäktigeledamöter på medborgardialogen, sex män och fyra kvinnor, och man diskuterade med över 100 marknadsbesökare.

3.2 Övergripande frågeställning

Den övergripande frågeställningen för medborgardialogen på Oxhälja var ”Vilka förväntningar och krav har unga värmlänningar, 18-29 år, på hälso- och sjukvården?”. Denna frågeställning 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 frågeställningar gav utrymme för fritextsvar.

Frågorna som ställdes till festivalbesökarna var:

- 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 exempelvis 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.

De som svarade på frågorna fick möjlighet att lämna kontaktuppgifter, mobilnummer eller mailadress, för framtida kontakt med landstinget.

3.4 Svarsfrekvensens målgrupp

Totalt samlades 108 svar in från Oxhäljas marknadsbesökare.⁵ Av den totala mängden insamlade svar var 102 svar från personer boende i landstingets upptagningsområde⁶, dvs. 94 procent. Målgruppen, unga värmlänningar i åldersgruppen 18-29 år, stod för 66 av svaren, dvs. 62 procent. Av dessa valde 39 personer att lämna någon form av kontaktuppgift.

3.5 Variabler hos respondenterna

För att kunna göra jämförelser och identifiera målgrupp har kön, ålder och bostadsort antecknats vid samtalen. Av respondenterna kommer 36 procent från Karlstad, 24 procent från Filipstad och 12 procent från Kristinehamn. Det finns även respondenter från andra kommuner men med en representation som understiger 10 procent. Nästan två tredjedelar av respondenterna är kvinnor, 65 procent, och en dryg tredjedel av respondenterna är män, 35 procent.

⁵ Sammanställning av samtliga svar från medborgardialogen finns längst bak i rapporten som bilaga.

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

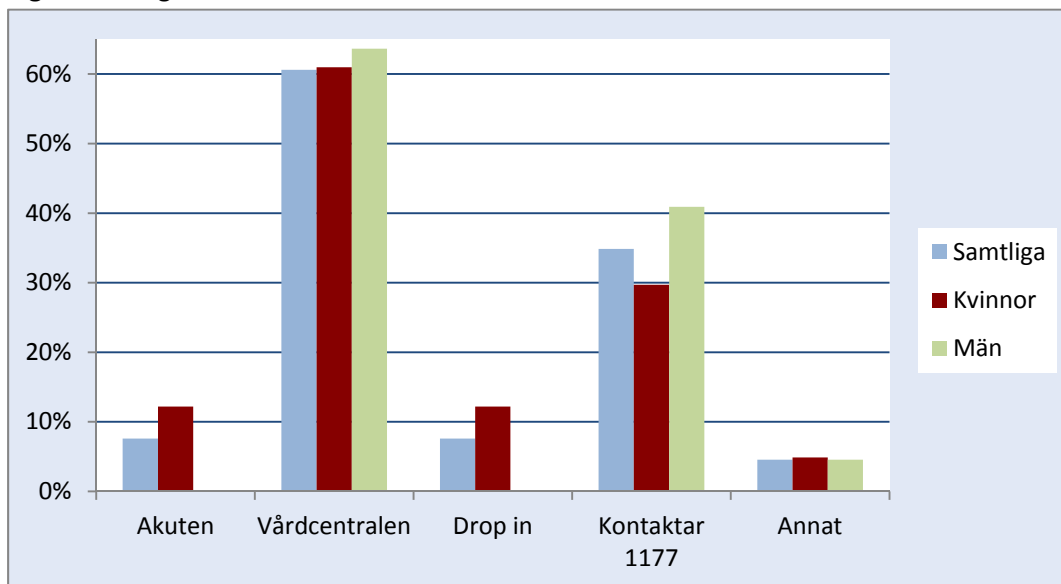
4.1 Majoritet har varit i kontakt med vården

På frågan ”Har du besökt eller på annat sätt varit i kontakt med sjukvården de senaste två åren?” svarar 82 procent att man har det. Fler kvinnor än män har varit i kontakt med vården de senaste två åren, 90 procent av kvinnorna och 73 procent av männen.

4.2 Majoriteten ringer vårdcentralen vid behov av vård

På frågan ”Vad gör du när du behöver vård?” svarar en majoritet, 61 procent, att man väljer att ringa till vårdcentralen. En dryg tredjedel, 35 procent, svarar att man väljer att kontakta 1177 och 8 procent svarar att man väljer att åka till akuten. Männen svarar i högre utsträckning att de väljer att kontakta 1177 vid behov av vård, 41 procent, medan motsvarande siffra för kvinnorna är 29 procent. Fler kvinnor, 12 procent, svarar att de väljer att åka till akuten vid behov av vård medan motsvarande siffra för männen är 0 procent. Om svaren från respondenter boende i Karlstad och Hammarö plockas bort är det 5 procent av kvinnorna som svarar att de åker till akuten vid behov av vård.

Figur 1: Vad gör du när du behöver vård?



Av samtliga i målgruppen väljer 8 procent att åka till akuten, 61 procent väljer att kontakta vårdcentralen, 8 procent väljer att åka direkt till vårdcentralen (drop in), 35 procent väljer att kontakta 1177 och 5 procent väljer annat.

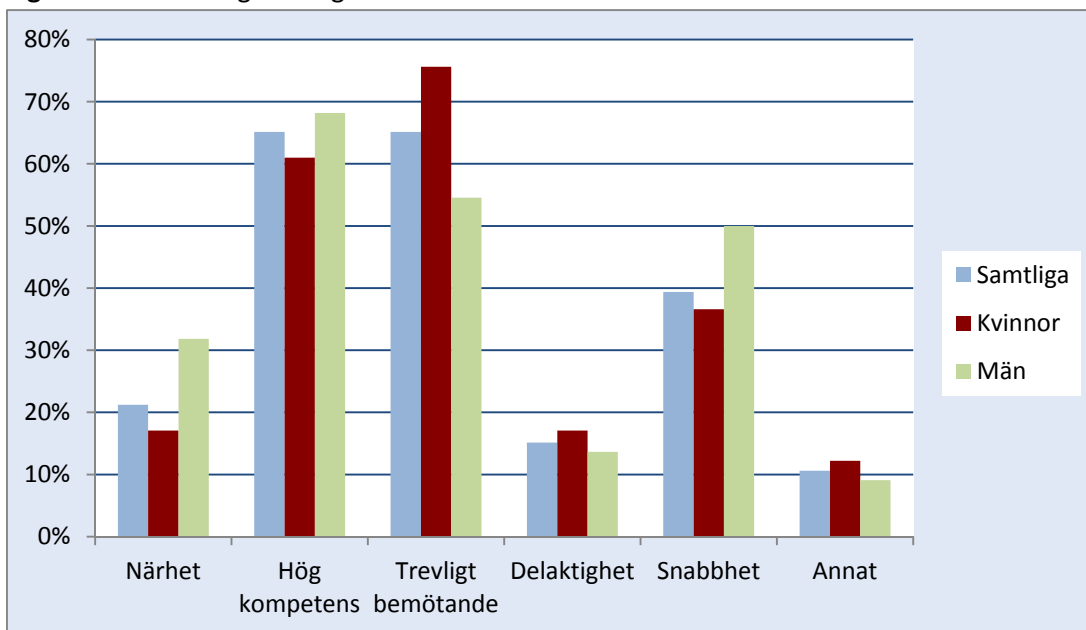
4.3 Hög kompetens och trevligt bemötande viktigast

På frågan: ”Vad är viktigt för dig när du söker vård?” finns möjligheten att välja flera av alternativen samtidigt. Trevligt bemötande och hög kompetens prioriteras högst. 65 procent av respondenterna svarar att trevligt bemötande och hög kompetens är viktigt. 39 procent svarar att det är viktigt att det går snabbt och 21 procent svarar att närhet till sjukhus/vårdcentral är viktigt.

4.3.1 Kvinnor värderar bemötandet högst

Kvinnor svarar i högre utsträckning än män att trevligt bemötande är viktigt när man söker vård. 75 procent av kvinnorna svarar att trevligt bemötande är viktigt medan motsvarande siffra bland männen är 55 procent. Män värderar hög kompetens högst, 68 procent, och motsvarande siffra bland kvinnorna är 61 procent. Att det går snabbt svarar 50 procent av männen är viktigt medan motsvarande siffra bland kvinnorna är 37 procent. Männen i målgruppen svarar i högre utsträckning att närhet till vårdcentral/sjukhus är viktigt, 32 procent svarar detta medan 17 procent av kvinnorna svarar att det är viktigt.

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



Av samtliga i målgruppen svarar 21 procent att närhet till vårdcentral/sjukhus är viktigt, 65 procent svarar hög kompetens, 65 procent svarar trevligt bemötande, 15 procent svarar att få vara delaktig, 39 procent svarar att det går snabbt och 11 procent svarar annat.

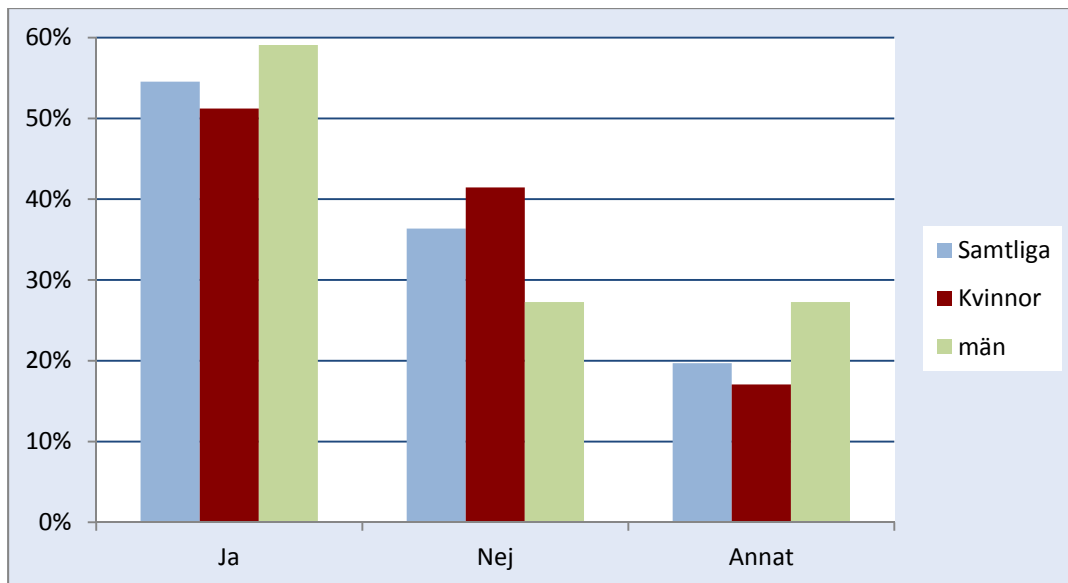
4.4 Sjukvården lever upp till förväntningarna

På frågan ”Lever sjukvården upp till de förväntningar och krav du har?” svarar en majoritet, 55 procent, att man tycker att den gör det. Mer än en tredjedel, 36 procent, anser att sjukvården inte lever upp till de krav och förväntningar som finns.

4.4.1 Kvinnor mer missnöjda med vården

På frågan ”Lever sjukvården upp till de krav och förväntningar du har?” finns en tydlig könsskillnad i svaren, kvinnor är mer missnöjda med sjukvården än vad män är. 51 procent av kvinnorna och 59 procent av männen svarar att de tycker att sjukvården lever upp till de förväntningar och krav som finns. 41 procent av kvinnorna svarar att man inte tycker att sjukvården lever upp till de förväntningar och krav som finns medan motsvarande siffra för männen är 27 procent.

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



Av samtliga i målgruppen anser 55 procent att sjukvården lever upp till de förväntningar och krav som finns. 36 procent anser inte att sjukvården 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 möjligheten att förändra något inom sjukvården för att göra den bättre, vad skulle det vara då?” svarar 53 respondenter, dvs. 80 procent. Av dessa skulle ca 20 procent ändra på väntetiderna. Nedan följer några exempel på kommentarer från respondenterna:

”Mindre väntetid, inte minst på akuten.”

”Mer tid, väntetiden ska vara kortare.”

”Det behöver gå snabbare. På akuten t.ex.”

”Kortare väntetider vid remissförfarande vårdcentralen.”

Bemötandet är en annan viktig fråga för unga värmlänningar i kontakt med sjukvården. Ca 20 procent vill att bemötandet ska förbättras på olika sätt.

”Att sjukvårdspersonalen har förståelse, bemöter rätt.”

”Att ha tid, det ska gå så fort.”

”Bli tagen på allvar. Lyssna. Bli sedd som en individ.”

Många av respondenterna menar att stressad personal är ett stort problem i dag och ca 20 procent vill se en ökad bemanning.

”Mer människor. Mer personal.”

”Att sjukvårdspersonalen inte är så stressade men annars tycker jag det är bra.”

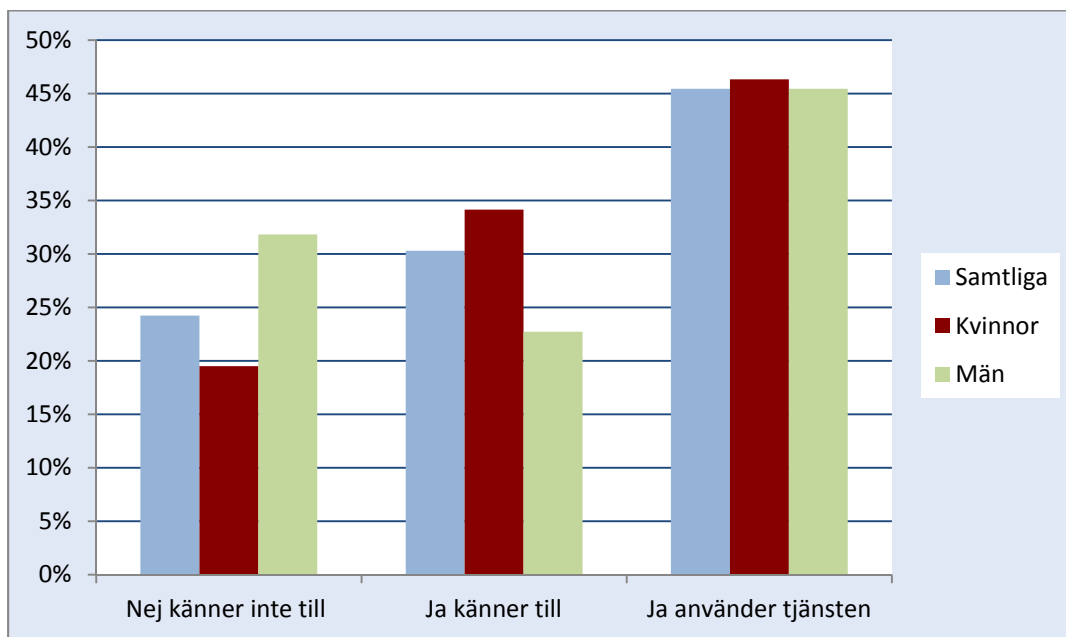
”Underbemanningen är ett problem.”

”Utöka personalen (generellt). För att kunna behandla/se helheten och inte bara det specifika man söker för. Villkoren för personalen (arbetstider, tuffa tider – särskilt när du har resväg). Återhämtning viktigt för att inte göra tabbar.”

4.6 En övervägande majoritet känner till 1177

På frågan ”Använder du 1177 och i så fall hur använder du 1177?” svarar 76 procent att man känner till 1177 och 45 procent svarar att de använder sig av tjänsten. 24 procent känner inte till 1177. Det är fler män än kvinnor som inte känner till 1177. 32 procent av männen känner inte till 1177 medan motsvarande siffra bland kvinnorna är 20 procent. Av fritextsvaren framgår att man använder 1177 för att ringa och fråga om råd och internet för att söka på symtom när man är sjuk.

Figur 4: Använder du dig av 1177?



Av samtliga i målgruppen känner 76 procent till 1177 och 45 procent använder sig av tjänsten. 24 procent känner inte till 1177.

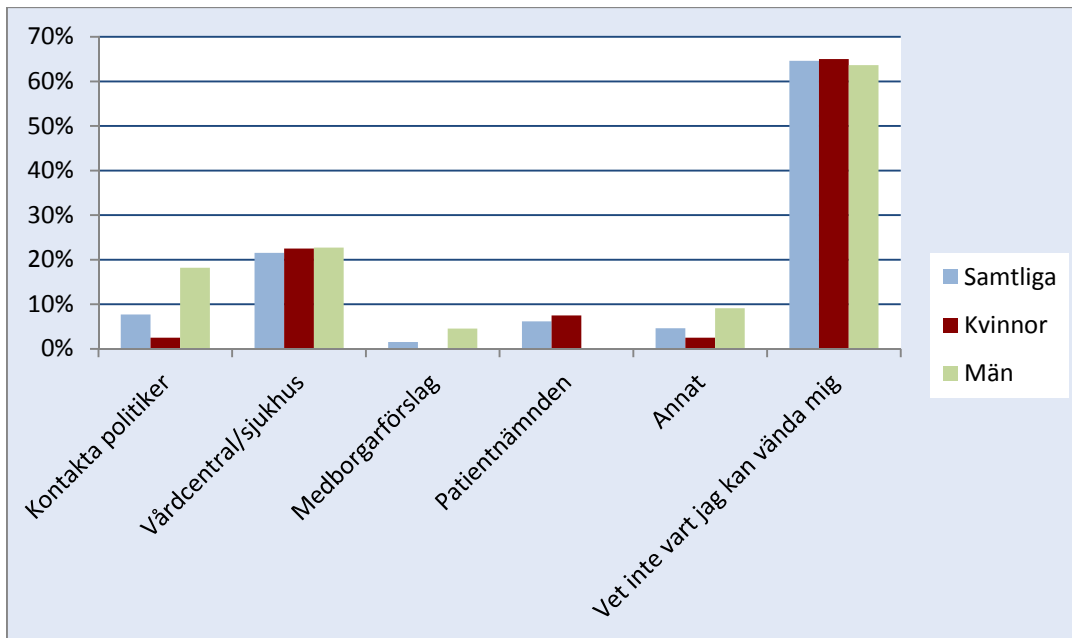
Av kvinnorna i målgruppen känner 80 procent till 1177 och 46 procent svarar att de använder sig av tjänsten. 20 procent känner inte till 1177.

Av männen i målgruppen känner 68 procent till 1177 och 45 procent svarar att man använder sig av tjänsten. 32 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 exempelvis är missnöjd med) något inom sjukvården?” svarar en majoritet, 65 procent, att man inte vet vart man kan vända sig. 22 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 6 procent svarar att man kan vända sig till patientnämnden. Fler män än kvinnor svarar att man kan ta kontakt med en politiker. 18 procent av männen svarar att man kan påverka genom att kontakta en politiker medan endast 3 procent av kvinnorna ger detta som svar. Fler kvinnor svarar att man kan vända sig till patientnämnden, 7,5 procent i jämförelse med män, 0 procent.

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

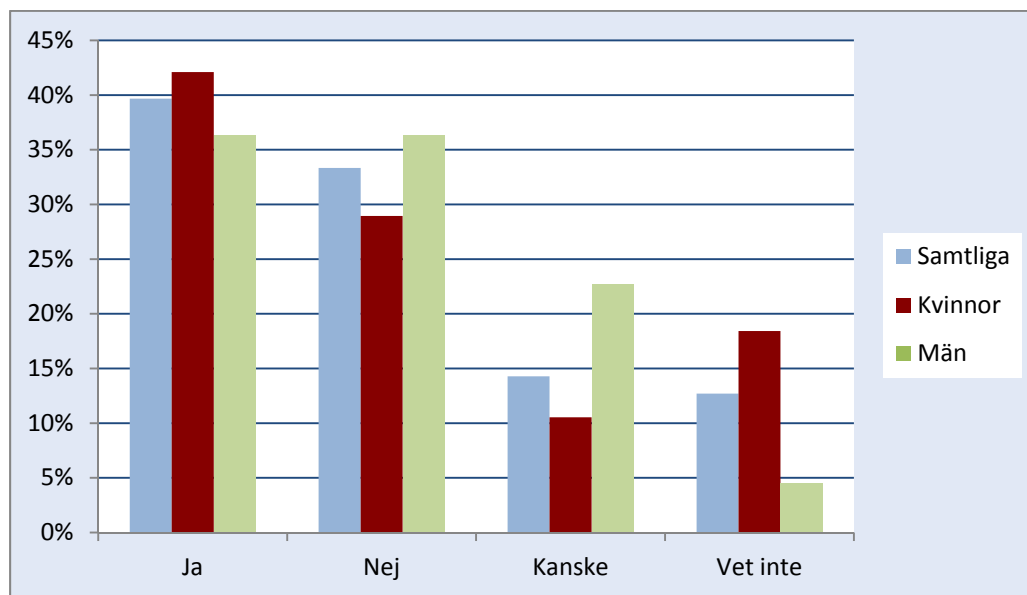


Av samtliga i målgruppen svarar 8 procent att man kan påverka genom att kontakta en politiker, 22 procent svarar att man kan påverka genom att kontakta en vårdcentral eller sjukhus, 2 procent svarar att man skicka in ett medborgarförslag, 6 procent att man kan vända sig till patientnämnden, 65 procent vet inte vart man kan vända sig om man vill påverka och 5 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 40 procent att man vill vara med och påverka sjukvården mer än vad man gör i dag. Argument som används är att ”*alla har rätt till vård*”, ”*det finns positiva förändringar att genomföra*” och ”*det är bra om folk får tycka till*”. Kvinnor vill i något högre utsträckning än män vara med och påverka. 42 procent av kvinnorna och 36 procent av männen svarar att man vill vara med och påverka sjukvården i högre utsträckning. En tredjedel, 33 procent, av respondenterna svarar att man *inte* kan tänka sig vara med och påverka mer än man gör i dag och skälen man uppger är att man ”*är nöjd*” och ”*inte har tid*”. Det är fler män än kvinnor som svarar att man inte vill vara med och påverka mer. 36 procent av männen svarar att de inte vill medan motsvarande siffra bland kvinnorna är 29 procent. 14 procent svarar att man *kanske* vill vara med och påverka mer och 13 procent svarar att de *inte vet* om de vill vara med och påverka mer än de gör i dag.

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

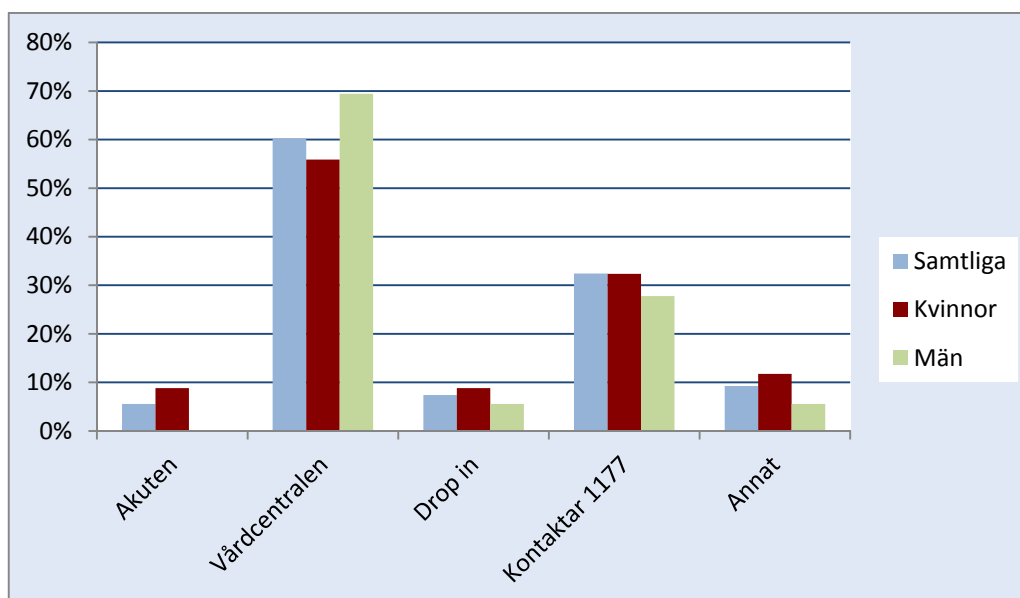


Av samtliga i målgruppen svarar 40 procent att man skulle vilja vara med och påverka sjukvården mer än man gör i dag, 33 procent svarar att man inte vill vara med och påverka mer, 14 procent svarar kanske och 13 procent svarar vet inte.

Bilaga 1: Samtliga respondenter Oxhälja

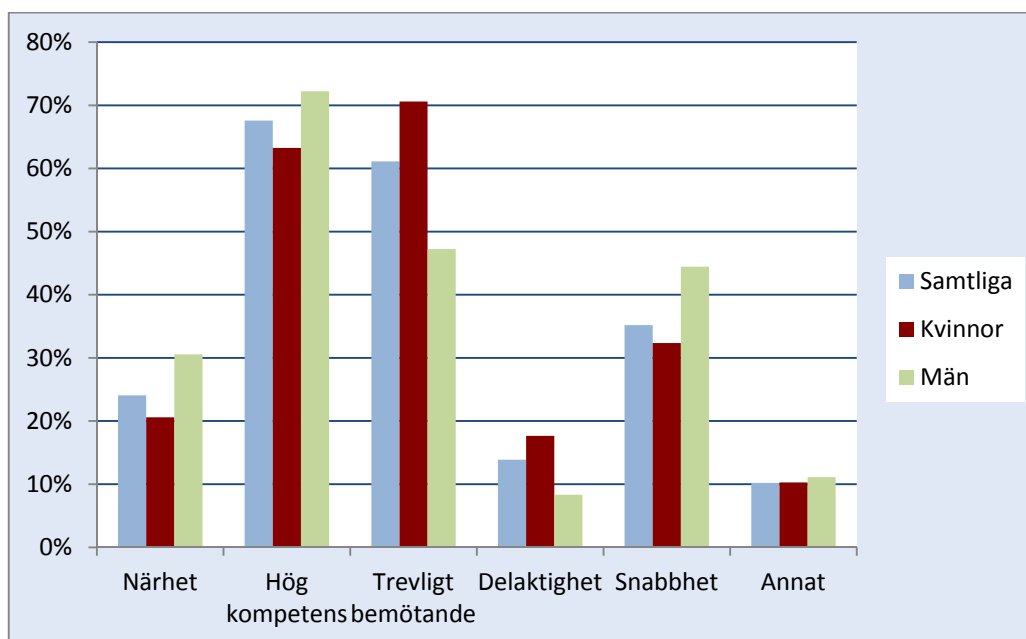
Nedan följer en sammanställning i diagramform av samtliga 108 respondenters svar på Oxhälja.

Figur 1: Vad gör du när du behöver vård?



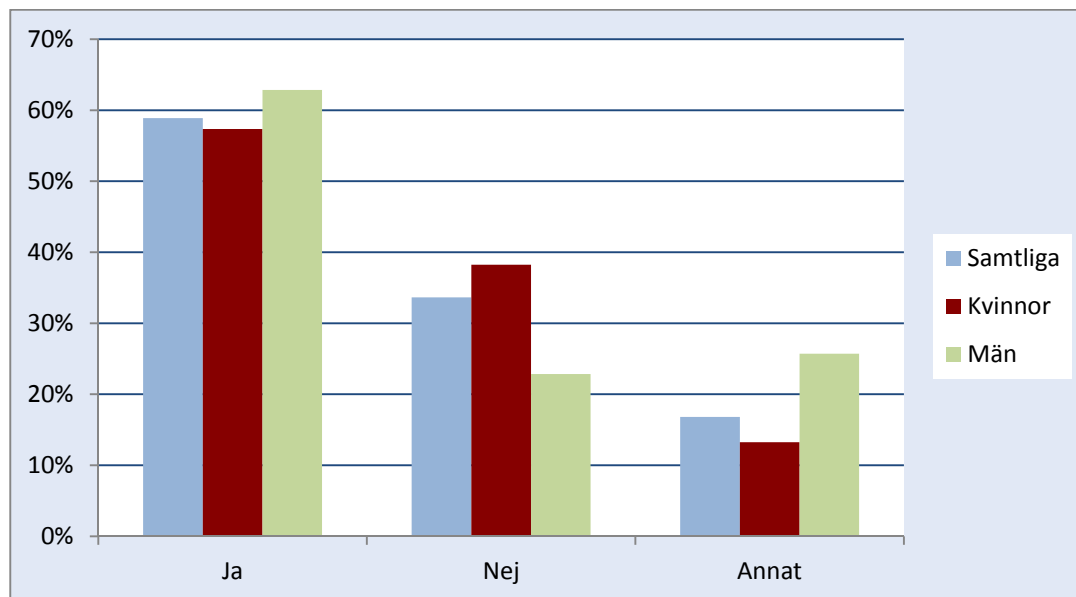
Av samtliga respondenter väljer 6 procent att åka till akuten, 60 procent kontaktar vårdcentralen, 7 procent åker direkt till vårdcentralen (drop in), 32 procent kontaktar 1177, 9 procent väljer annat.

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



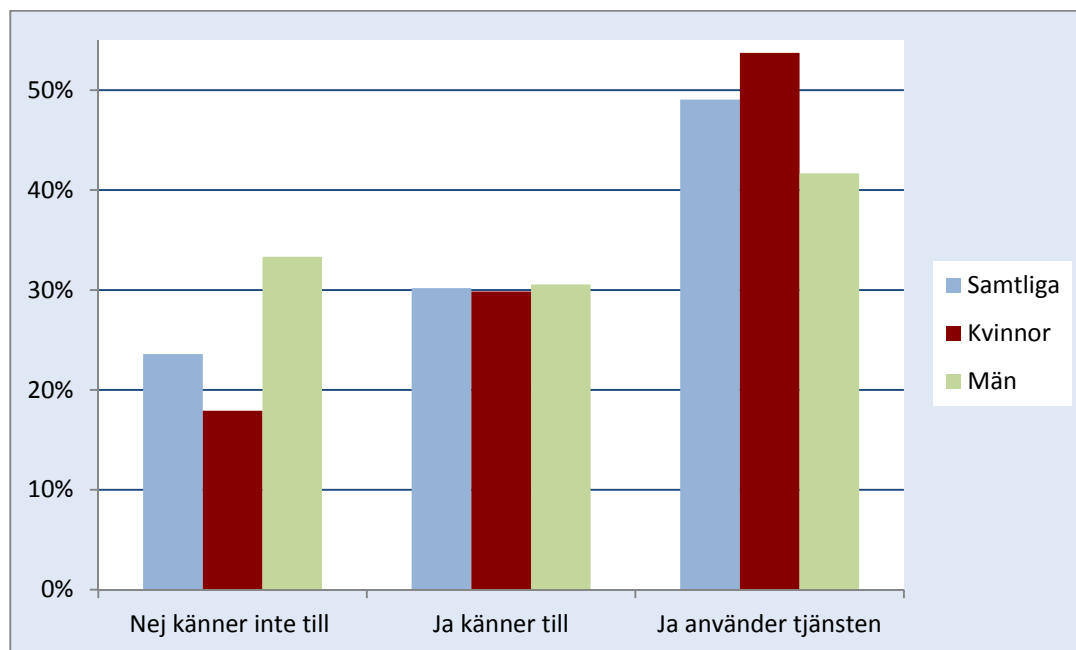
Av samtliga respondenter anser 24 procent att närhet är viktigt, 68 procent hög kompetens, 61 procent trevligt bemötande, 14 procent att jag får vara delaktig, 35 procent att det går snabbt, 10 procent annat.

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



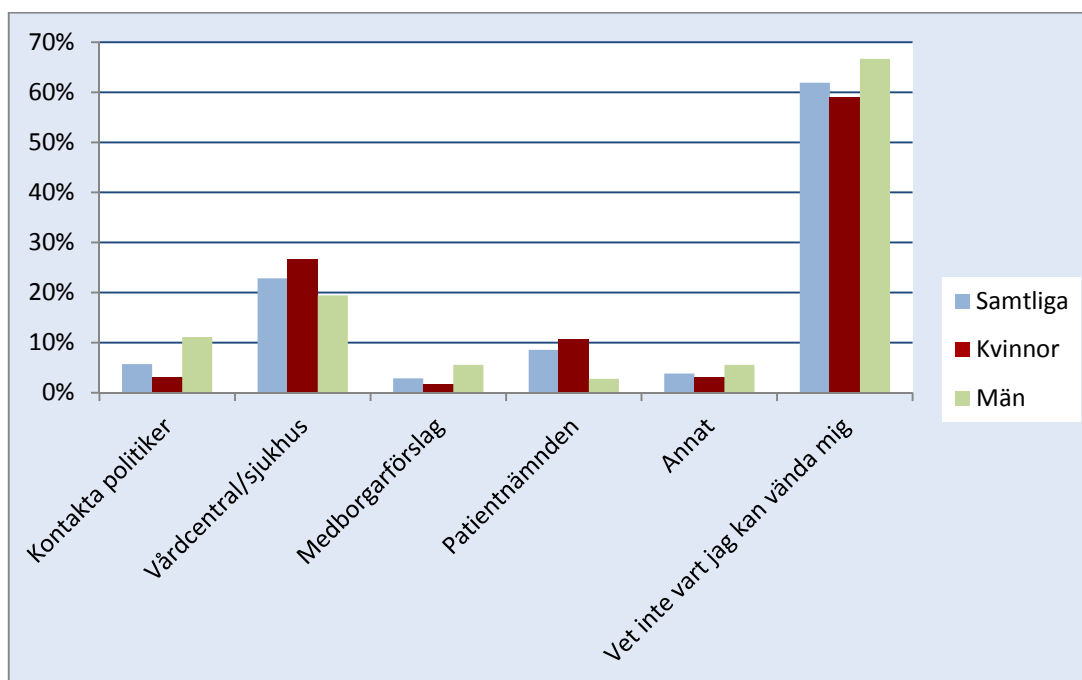
Av samtliga respondenter anser 59 procent att sjukvården lever upp till de förväntningar och krav som finns, 34 procent anser inte det och 17 procent svarar annat.

Figur 4: Använder du dig av 1177?



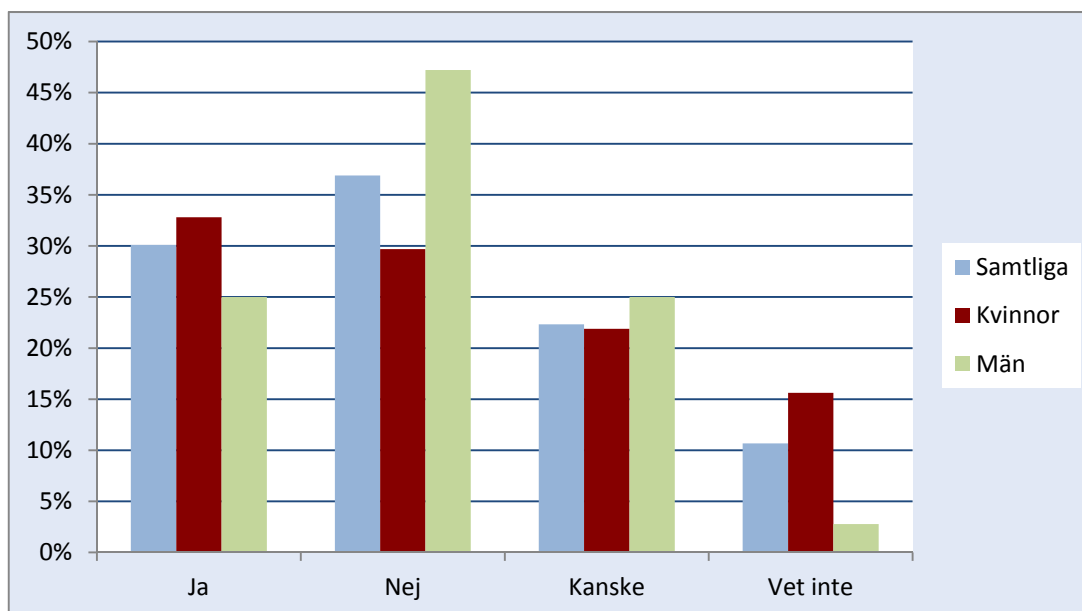
Av samtliga respondenter känner 79 procent till 1177 och 49 procent använder sig av tjänsten. 24 procent känner inte till 1177.

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



Av samtliga respondenter vet 62 procent inte vart man kan vända sig om man vill påverka något inom sjukvården. 6 procent svarar att man kan kontakta en politiker, 23 procent att man kan kontakta vårdcentral/sjukhus, 3 procent att man kan skicka in ett medborgarförslag, 9 procent att man kan vända sig till patientnämnden och 4 procent svarar annat.

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



Av samtliga respondenter svarar 30 procent att man vill vara med och påverka mer än man gör i dag, 37 procent svarar att man inte vill påverka mer, 22 procent svarar kanske och 11 procent vet inte.



Landstinget
i Värmland