

**Resultat från väntrumskäterna mars
2005**

Bilaga 5

2005-05-19

Resultat från väntrumsenkäterna mars 2005

Bakgrund

För att ta reda på hur patienterna uppfattar remisskravet genomfördes undersökning med väntrumsenkäter hos husläkarmottagningar/vårdcentraler, privata specialister och sjukhuskliniker. Alla större husläkarmottagningar (10 eller fler läkare) och hälften av övriga mottagningar, framtagna med ett slumpmässigt urval, erbjöds att delta i studien. Tre mottagningar meddelade att de inte deltog. Alla öron/näsa/hals- och hudspecialister samt motsvarande sjukhuskliniker erbjöds likaså att delta. Undersökningen genomfördes den 10 mars. På husläkarmottagningar fick alla patienter som sökte på grund av besvär från öron/näsa/halsområdet (inkl förkylning) eller hudbesvär enkäten. Hos privata specialister och på sjukhuskliniker skulle alla patienter delta. Patienterna besvarade enkäten efter läkarbesöket. Då undersökningen var helt anonym både vad gäller patienter och de deltagande enheterna vet vi inte hur hög svarsfrekvensen var. Hos husläkare besvarade 621 patienter enkäten, hos privata specialister besvarade 1123 patienter den och 208 patienter på sjukhuskliniker.

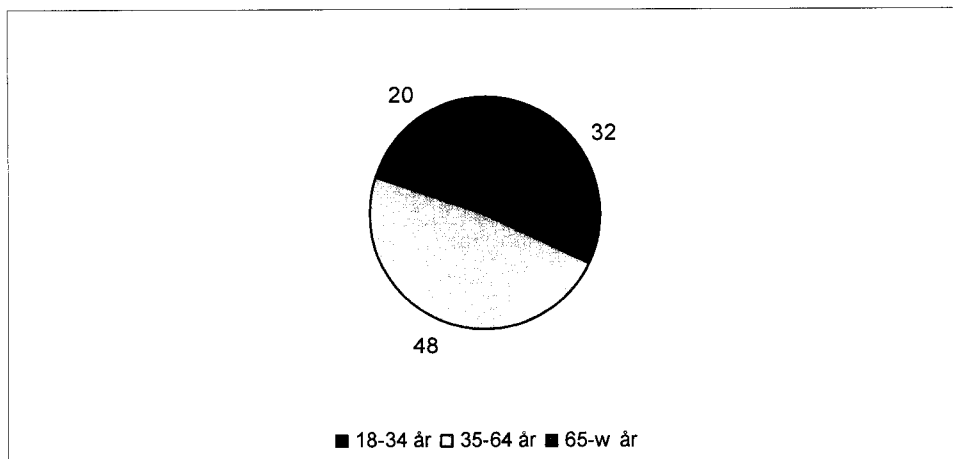
Redovisning

Resultaten redovisas i två delar, dels för husläkarmottagningar/vårdcentraler dels för privata specialister och sjukhuskliniker då frågorna till patienterna skilde sig mellan dessa vårdgivare. Patienternas svar analyseras efter ett några bakgrundsvariabler; kön, ålder och varför man sökte doktor. I redovisningen anges andelen bland dem som besvarat respektive fråga, dvs de som svarat "vet ej" är inte med. Endast skillnader mellan grupper som är statistiskt säkerställda på minst 95-procentsnivå redovisas.

Resultat - husläkarmottagningar/vårdcentraler

Majoriteten av patienterna, närmare två av tre, hade sökt pga besvär från öron/näsa/halsområdet. Bland patienter som hade sökt pga hudbesvär var fler över 64 år än bland öron/näsa/halspatienterna. Sextio procent av patienterna var kvinnor. Det var ingen skillnad i ålderssammansättningen mellan könen.

Patienternas ålder

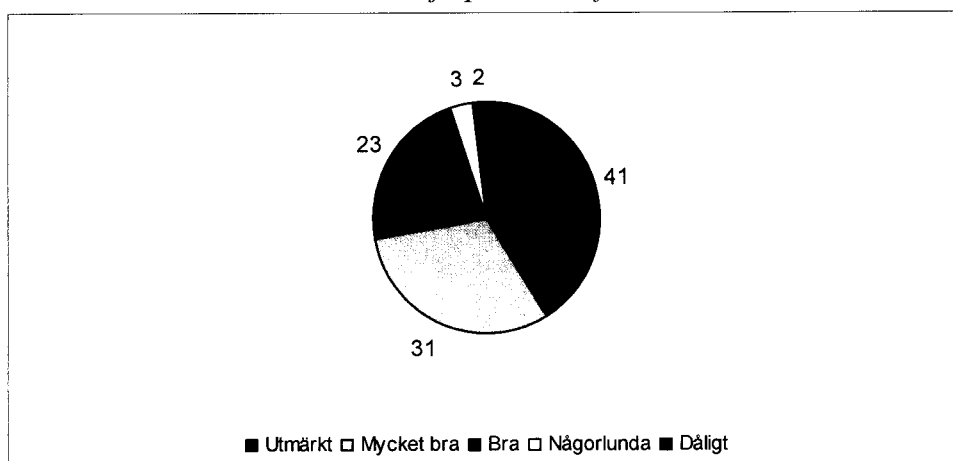


Hälften av patienterna hade fast husläkar-/distriktsläkarkontakt. Närmare 10 procent visste inte om de hade det eller inte. Andelen patienter med fast kontakt steg med åldern; från 30 procent i åldersgruppen 18-34 år till 82 procent i åldersgruppen 65 år och äldre. Det var dubbelt så vanligt att patienter under 35 år inte visste om de hade fast kontakt som patienter över 64 år. Kvinnor svarade oftare att de hade fast husläkarkontakt än män (55 resp 45 procent).

Trettio procent av patienterna hade kroniska/långvariga besvär och 20 procent visste inte om besvären var kroniska. Det var vanligare att hudbesvären var kroniska än att öron/näsa/halsbesvären var det (38 resp 24 procent).

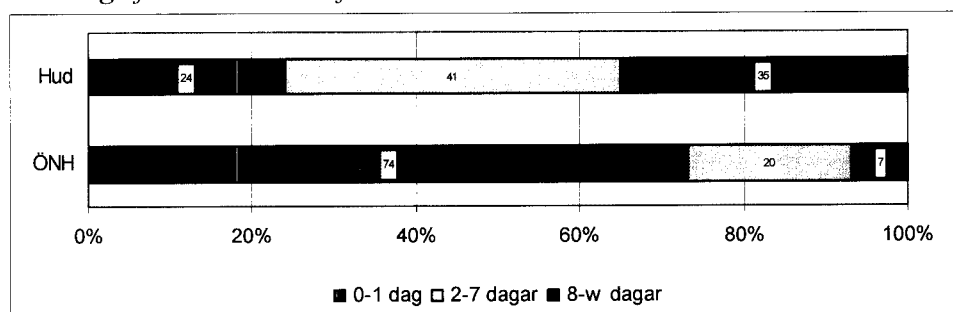
De allra flesta patienterna var nöjda med den hjälp/vård de fick hos husläkaren. De äldre patienterna svarade i högre grad att de tyckte att vården var utmärkt än de yngre patienterna.

Hur värderar du som helhet den hjälp/vård du fick?



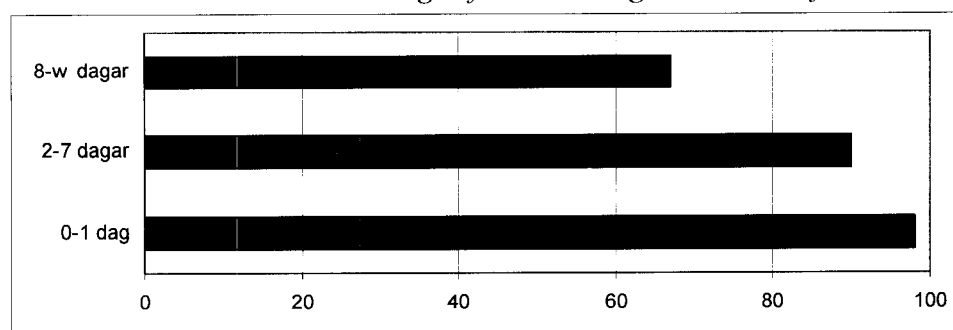
Majoriteten av patienterna hade fått läkartid inom en vecka. Här var det stor skillnad mellan de som sökte för besvär pga öron/näsa/hals och hudbesvär; närmare 75 procent av öronpatienterna hade fått tid senast nästa dag medan endast 25 procent av hudpatienterna hade fått tid så snabbt. Äldre patienter hade längre väntetid än yngre patienter.

Hur länge fick du vänta? efter besvär



Drygt nio av tio patienter ansåg att väntetiden var rimlig. Dubbelt så många hudpatienter som öronpatienter tyckte inte att väntetiden hade varit rimlig (12 resp 6 procent). De som hade fått tid inom en vecka var oftare nöjda med väntetiden än de som hade fått vänta längre.

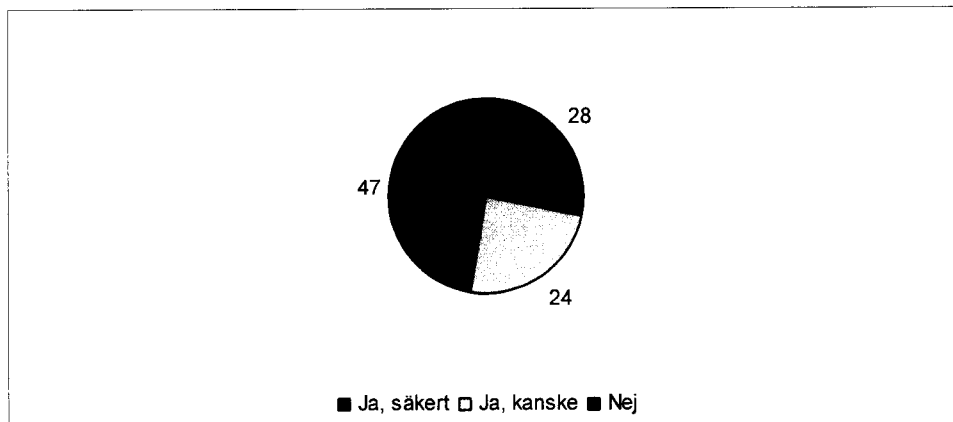
Anser du att väntetiden var rimlig? efter antal dagar man hade fått vänta



På frågan "Hade du sökt direkt till specialist om det inte hade funnits remisskrav" svarade 16 procent att de inte visste. Bland dem som hade en

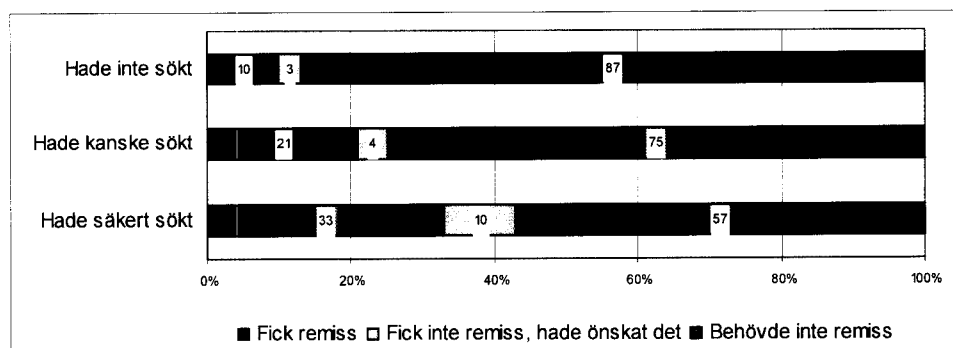
åsikt svarade över hälften att de hade sökt direkt till specialist. Det var betydligt vanligare att hudpatienter skulle ha sökt direkt till specialist än att öronpatienterna hade gjort det (67 resp 50 procent).

Hade du sökt direkt till specialist om det inte hade funnits remisskrav?



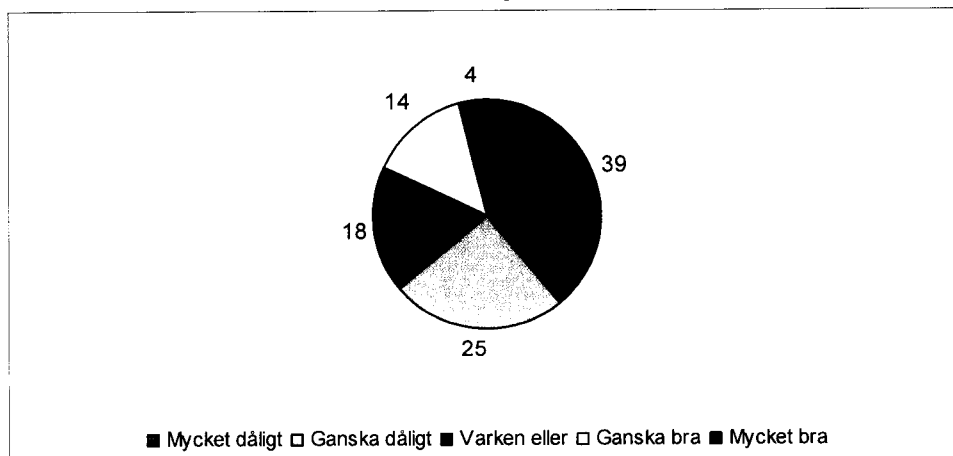
Tjugo procent hade fått remiss till specialist, och 5 procent hade inte fått men hade önskat det. Hudpatienter och patienter över 64 år fick oftare remiss än övriga patienter. Var tredje patienter som svarade att de hade säkert sökt direkt till specialist om inte remisskravet hade funnits hade också fått remiss jämfört med var tionde patient bland dem som svarade att de inte skulle ha sökt direkt till specialist.

Fick du remiss till specialistvård, efter hur man svarat på frågan "Hade du sökt direkt till specialist om det inte hade funnits remisskrav?"



Femton procent av patienterna hade ingen uppfattning i fråga om det var bra eller dåligt med remisskravet. Majoriteten av patienterna var negativa till remisskravet. Äldre patienter tyckte i högre grad än yngre att remisskravet var mycket dåligt, och kroniker i högre grad än icke-kroniker. Anledning till läkarbesöket eller om patienten hade fast husläkarkontakt hade inget samband med svaret.

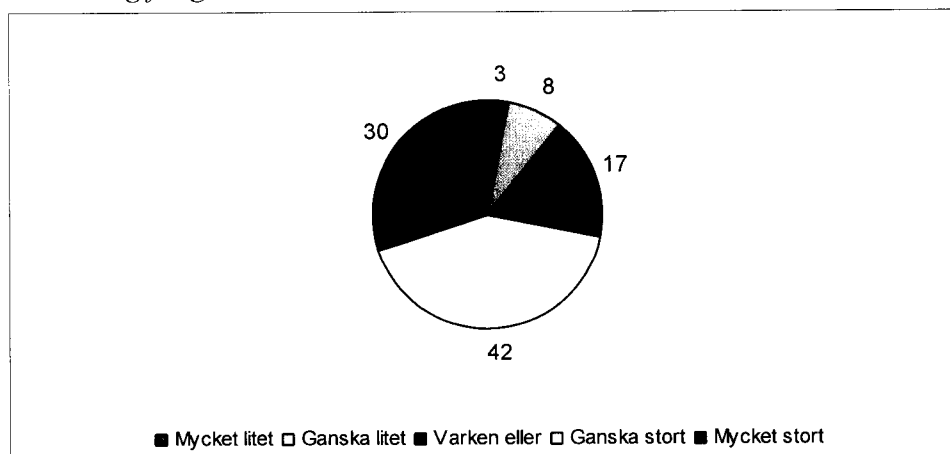
Vad anser du om att man numera behöver ha en remiss från en läkare för att komma till öron/näsa/hals- och hudspecialist?



De flesta patienter hade stort förtroende för hur vård och behandling fungerar hos husläkare/distriktsläkare. Patienter som hade fast husläkarkontakt hade oftare stort förtroende för husläkare än patienter utan fast kontakt (80 resp 60 procent).

Det fanns ett samband mellan förtroende till husläkare och vad man tyckte om remisskravet; patienter som hade stort förtroende för husläkare var i större grad positiva till remisskravet än patienter med litet förtroende (20 resp 10 procent) och i mindre grad negativa (60 resp 73 procent).

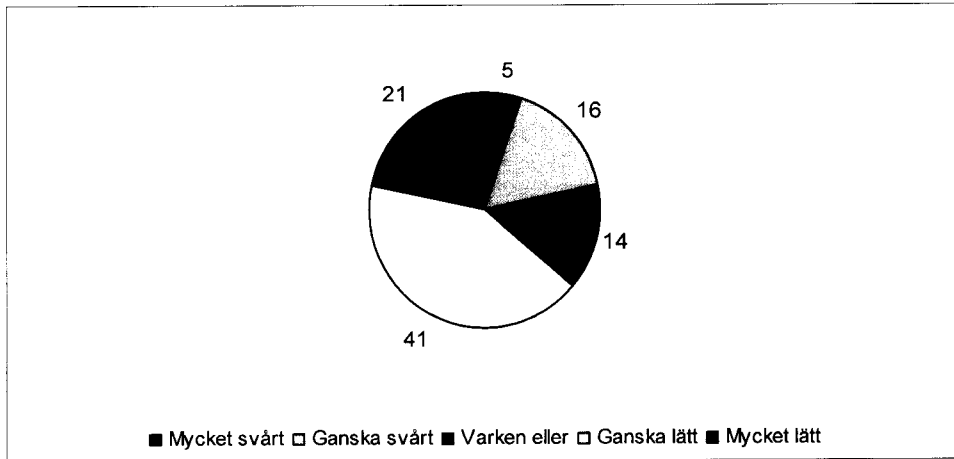
Hur stort eller litet förtroende har du på det hela taget för hur vård och behandling fungerar hos husläkare/distriktsläkare?



Majoriteten av patienterna, drygt 60 procent ansåg att det var lätt att få tid hos husläkare/distriktsläkare.

Också här fanns det ett samband mellan möjligheten att få tid hos husläkare och vad man tyckte om remisskravet; patienter som tyckte att det var lätt att få tid hos husläkare var i större grad positiva till remisskravet än patienter som tyckte att det var svårt att få tid (23 resp 10 procent) och i mindre grad negativa (58 resp 75 procent).

Vad anser du om möjligheten att få tid hos husläkare/distriktsläkare?



Resultat – öron/näsa/hals- eller hudspecialist

Majoriteten av patienterna hade besökt en privat specialistmottagning (kallas i fortsättningen för privata specialister), 16 procent hade varit hos en specialist på sjukhus. Patienterna hade besökt privata öron/näsa/hals- och hudspecialister i samma utsträckning men på sjukhus var det fler öron- än hudpatienter (60 resp 40 procent). Det var fler kvinnor än män (60 resp 40 procent), hälften av patienterna var mellan 35 och 64 år och 30 procent 65 år eller äldre. Det var inga köns- eller åldersskillnader mellan patienter hos privata specialister eller sjukhus, inte heller vad gäller sökorsaken.

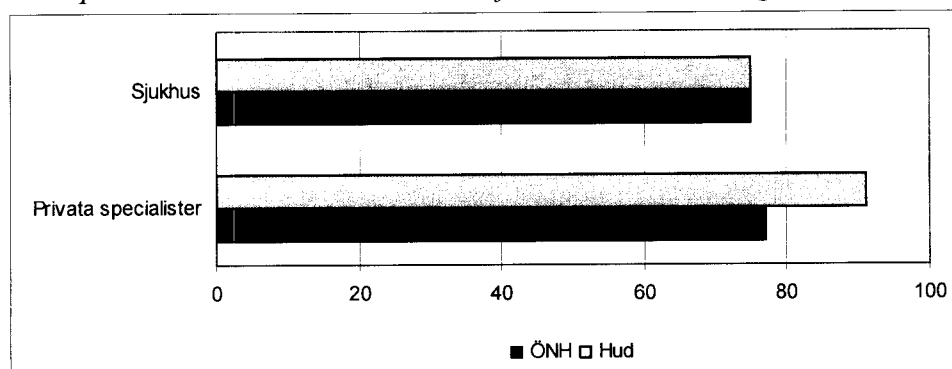
Drygt hälften av patienterna hade fast husläkarkontakt, 7 procent visste inte om de hade det eller inte.

Två tredjedelar av patienterna svarade att deras besvär var kroniska/långvariga men var femte patient svarade att den inte visste. Det var ingen skillnad mellan öron- och hudpatienterna, men patienter hos privata specialister hade något oftare kroniska besvär än patienter som hade besökt sjukhus.

Närmare 70 procent av besöken var återbesök. Dessa var något vanligare hos privata specialister än på sjukhus (70 resp 60 procent).

Majoriteten av patienterna, drygt 80 procent, kom till läkaren med remiss. Det var något vanligare att man hade remiss till privata specialister än till sjukhus (85 resp 75 procent). Till sjukhus kom både öron- och hudpatienter med remiss i samma grad, medan till privata specialister hade fler hud- än öronpatienter remiss. Av alla patienter som gjorde nybesök hade 90 procent remiss, både hos privata specialister och på sjukhus. Hos privata specialister hade 80 procent av patienter som kom till återbesök remiss medan denna andel på sjukhus var 65 procent.

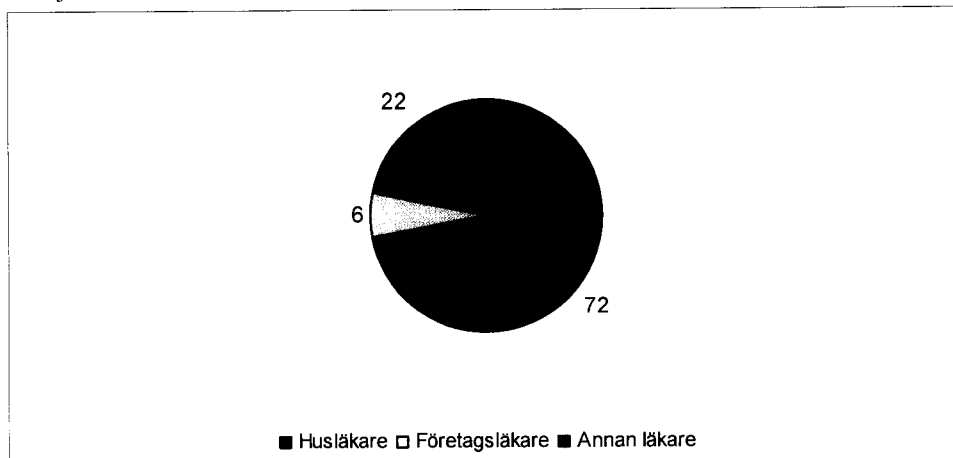
Andel patienter som kom med remiss, efter besvär och vårdgivare



Merparten av patienterna hade fått remissen från husläkare/distriktsläkare. Framför allt äldre patienter över 65 år och patienter med fast husläkarkontakt hade fått remissen av husläkare. Få sjukhuspatienter hade fått remiss från företagsläkare. Vi fann inga skillnader mellan öron- och hudpatienter hos privata specialister beträffande vem de hade fått remissen, däremot var det stor skillnad mellan patientgrupperna på sjukhus;

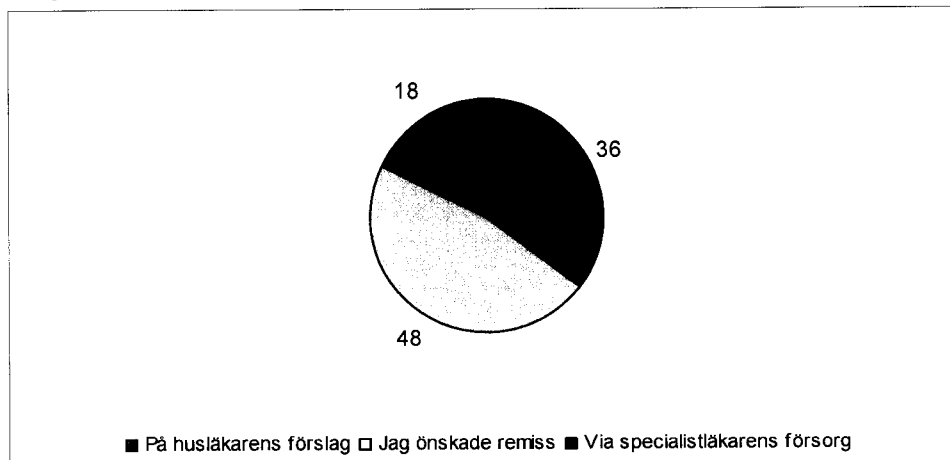
öronpatienterna hade i högre grad remiss från annan läkare och hudpatienterna från husläkare.

Vem fick du remissen av?



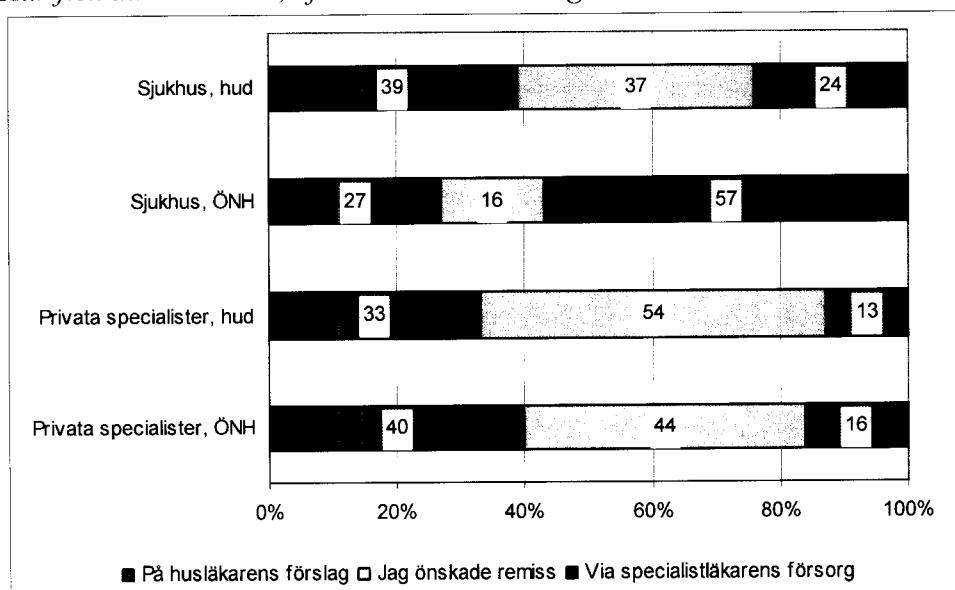
Det vanligaste var att patienten själv hade önskat remiss. För sjukhuspatienter var dock annan läkare den vanligaste remittenten. Patienter med fast husläkarkontakt hade i något större grad fått remissen av husläkaren än övriga (40 resp 30 procent).

Hur fick du remissen?



Hudpatienter hos privata specialister hade önskat oftare remiss själva än öronpatienter och detta gällde även på sjukhus, men där var den största skillnaden mellan patientgrupperna remisser från annan läkare, vilket var dubbelt så vanligt hos öron- än hudpatienter.

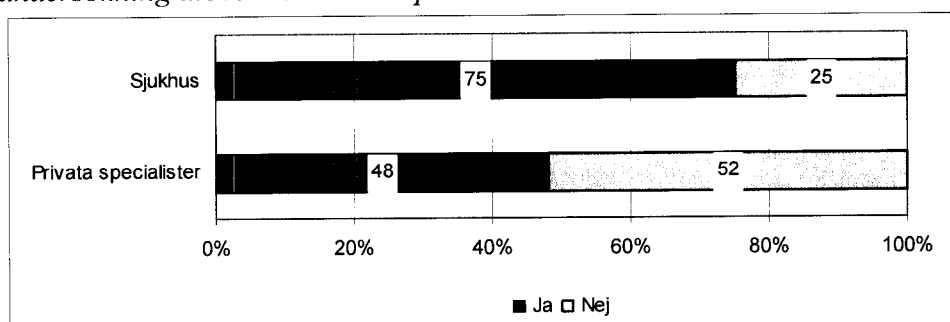
Hur fick du remissen?, efter besvär och vårdgivare



Nio av tio patienter hade fått remissen på läkarbesök, övriga via telefonkontakt. Hudpatienter på sjukhus hade dock nästan uteslutande fått remissen på besök hos läkare.

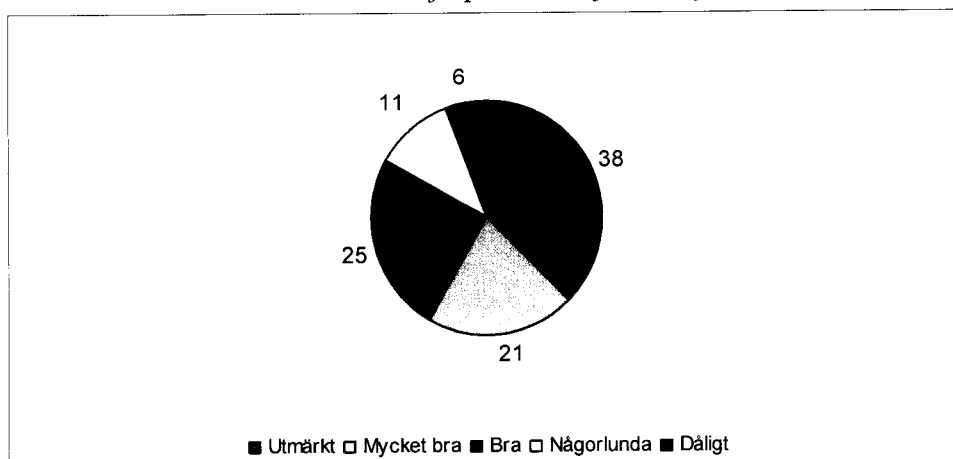
Hälften av patienterna svarade att läkarbesöket hade lett till någon medicinsk åtgärd eller undersökning utöver remiss till specialistläkare. Tre av fyra sjukhuspatienter ansåg att det första läkarbesöket hade lett till någon medicinsk åtgärd. Patienter med fast husläkarkontakt svarade oftare än andra att besöket hade lett till andra åtgärder utöver remiss.

Ledde det första läkarbesöket till någon medicinsk åtgärd eller undersökning utöver remiss till specialistläkare?



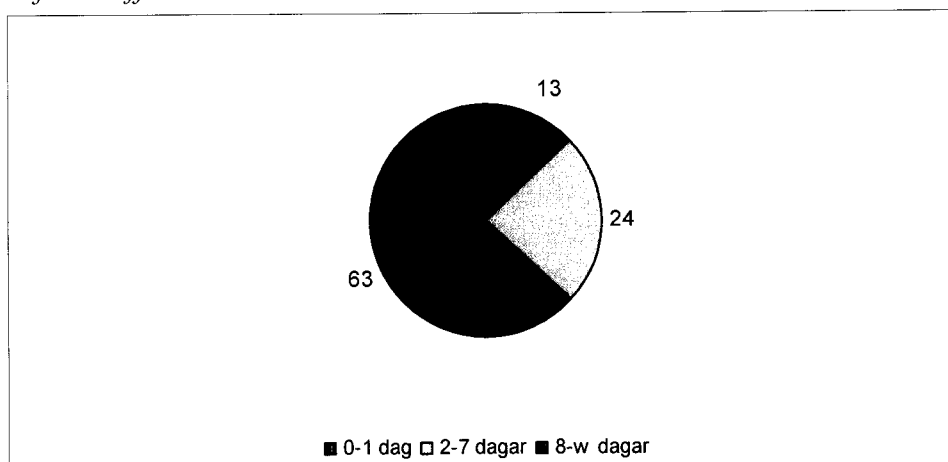
De flesta patienter var nöjda med den hjälp/vård de fick hos remitterande läkaren, sjukhuspatienter i högre grad än patienter hos privata specialister (94 resp 82 procent). Andelen nöjda patienter steg med patientens ålder och patienter med fast husläkarkontakt var nöjda i något högre grad än övriga.

Hur värderar du som helhet den hjälp/vård du fick vid första läkarbesöket?



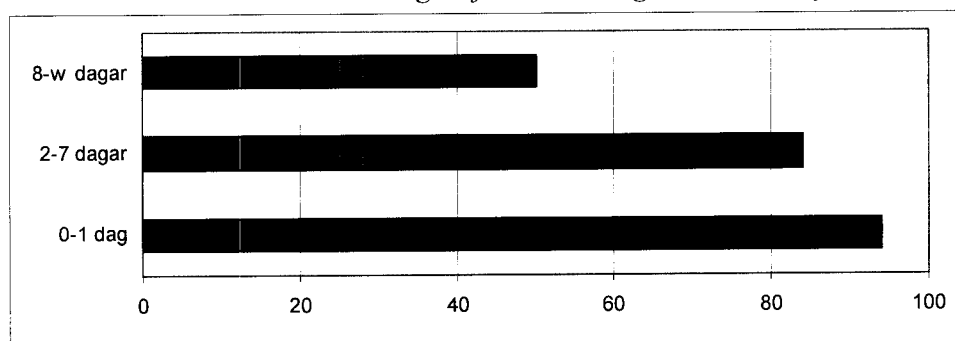
Majoriteten av patienterna hade fått vänta över en vecka från det de tog kontakt med den första läkaren till man fick träffa denna. Den genomsnittliga väntetiden var 26 dagar. Vi fann inga skillnader på väntetiden som berodde på vem patienten hade besökt, dvs väntetiden var enligt patienterna lika lång eller kort till husläkare, företagsläkare och andra läkare. Hudpatienter hade dock oftare än öronpatienter haft väntetid på över en vecka till första läkarbesöket.

Hur länge fick du vänta från det du tog kontakt med den första läkaren till du fick träffa denna?



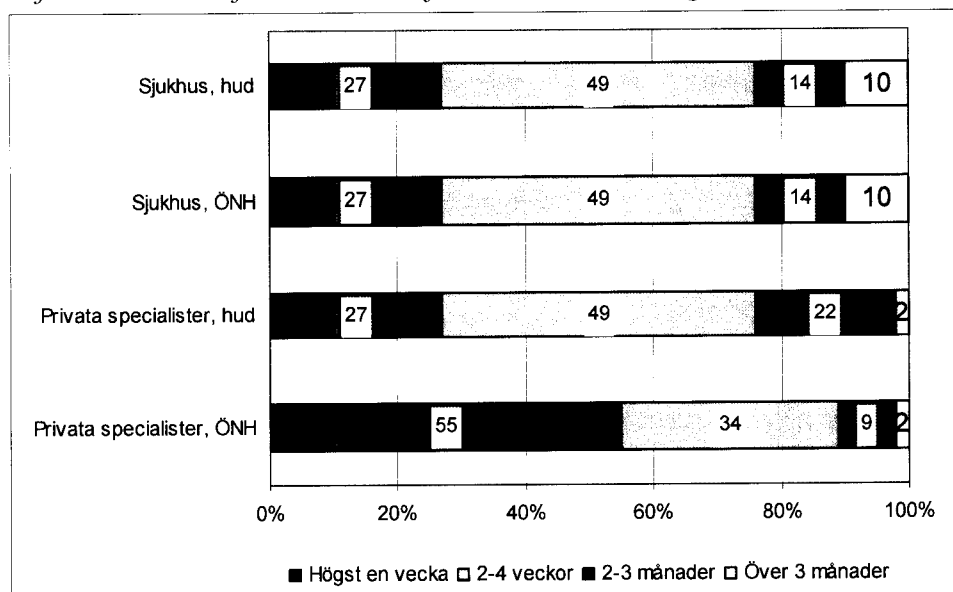
Två tredjedelar ansåg att denna väntetid var rimlig. Patienter som var 65 år och äldre svarade oftare än yngre patienter att väntetiden hade varit rimlig. Öronpatienter med remiss till privata specialister var i högre grad nöjda med väntetiden än hudpatienter som ju rapporterade längre väntetider.

Anser du att väntetiden var rimlig? Efter antal dagar man hade fått vänta



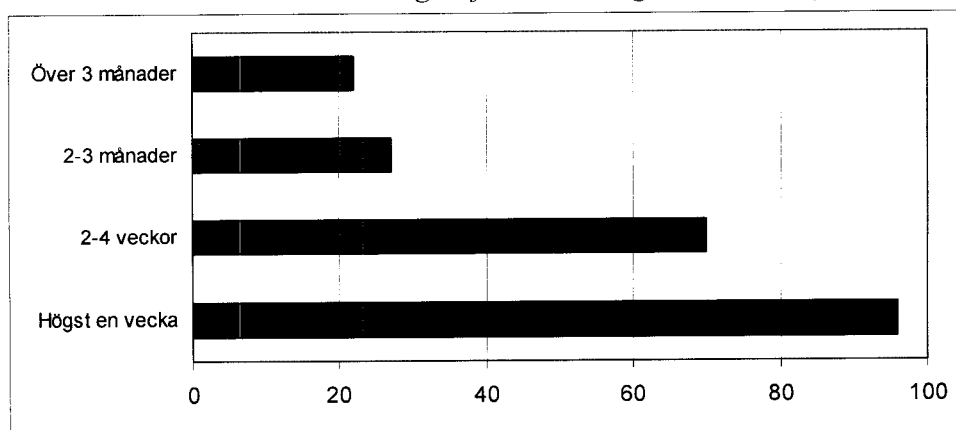
Cirka 40 procent av patienterna hade fått komma till specialistläkaren inom en vecka från första kontakt med denna och ytterligare 40 procent inom en månad. Den genomsnittliga väntetiden var 24 dagar, till första besök med remiss 28 dagar och utan remiss 9 dagar, återbesök med remiss 24 dagar och utan remiss 17 dagar. Väntetiden var kortare till privata specialister än till sjukhus och öronpatienter fick snabbare tid hos privata specialister än hudpatienter.

Hur länge fick du vänta från det du tog kontakt med specialistläkaren till det du fick komma till första besök? efter besvär och vårdgivare



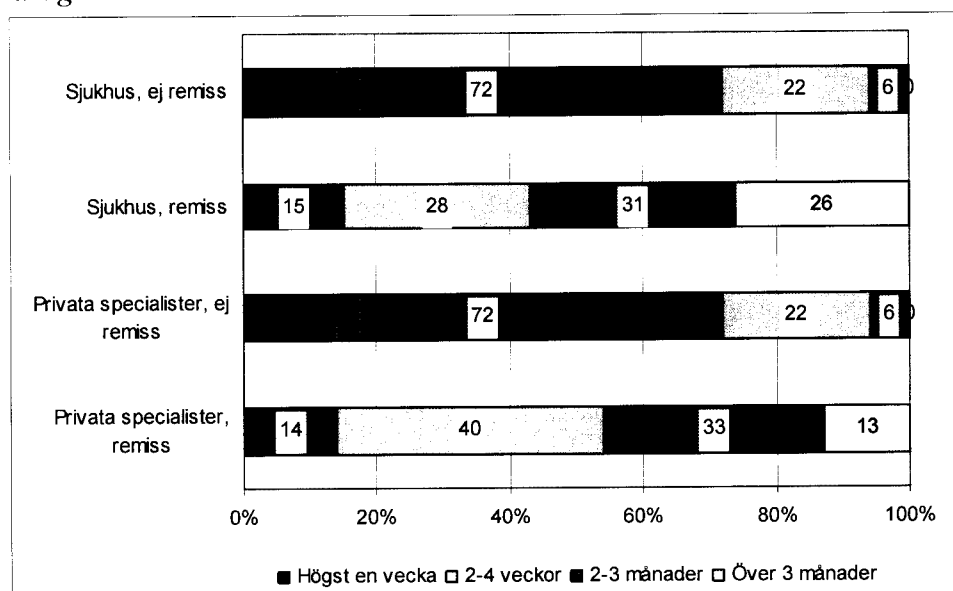
Merparten av patienterna ansåg att väntetiden till specialistläkaren var rimlig. Äldre patienter var oftare nöjda än yngre. Vi fann inga skillnader mellan patienter hos privata specialister och sjukhuspatienter, däremot ansåg öronpatienter i betydligt större utsträckning än hudpatienter att väntetiden hade varit rimlig (84 resp 64 procent).

Anser du att väntetiden var rimlig? Efter antal dagar man hade fått vänta



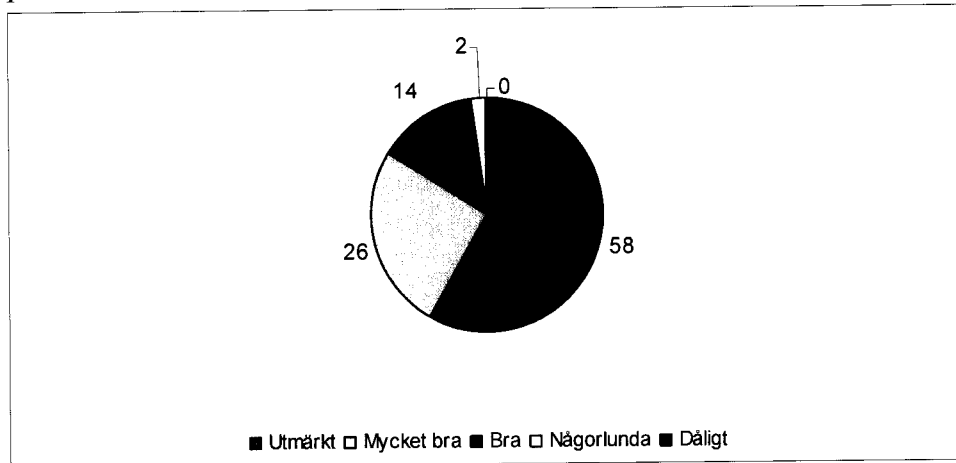
Den genomsnittliga sammanlagda väntetiden för patienter som kom till första besök med remiss var 51 dagar, för patienter utan remiss 9 dagar. Nittio procent av patienter med remiss kom till sitt första besök hos privata specialist inom tre månader medan 75 procent gjorde det på sjukhus. Ingen patient utan remiss behövde vänta så länge. Antalet patienter som kom till första besök utan remiss var så litet att inga skillnader mellan privata specialister och sjukhus kunde redovisas.

Den sammanlagda väntetiden för patienter som kom till första besök, efter vårdgivare och om de kom med eller utan remiss



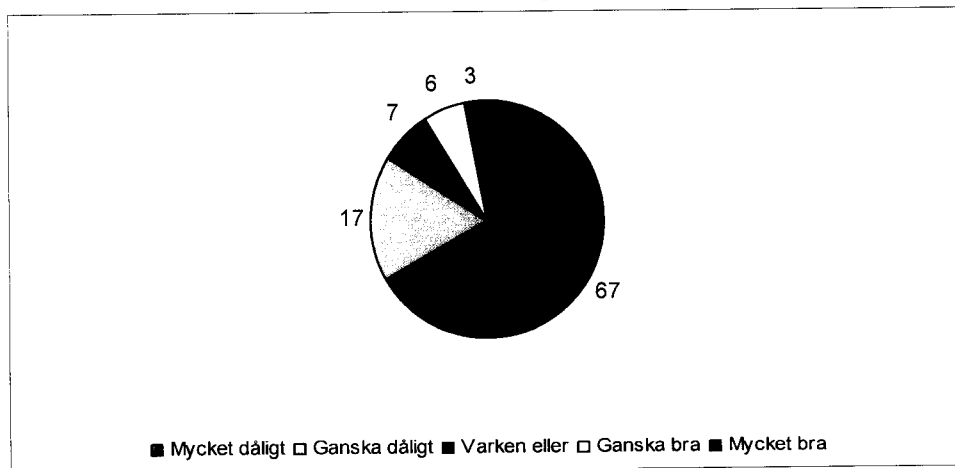
I stort sett samtliga patienter gav minst betyget bra till den hjälp/vård de fick vid besöket hos specialistläkaren. Patienter hos privata specialister var i högre grad *mycket* nöjda än sjukhuspatienter. Den yngsta patientgruppen, 18-34 år var i något mindre grad mycket nöjda än äldre patienter. De som hade haft en väntetid på högst en vecka var allra nöjdast medan de som hade fått vänta över tre månader var mest missnöjda.

Hur värderar du som helhet den hjälp/vård du fick vid besöket hos specialisläkaren?



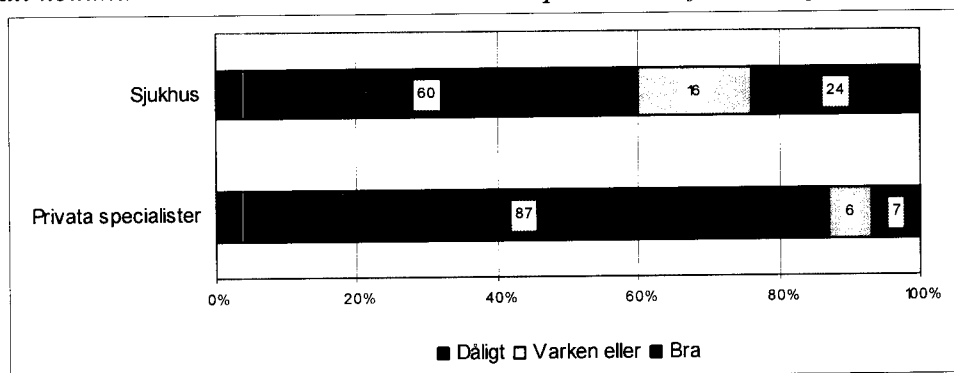
Fyra av fem patienter tyckte att remisskravet till öron/näsa/hals- och hudspecialister var dåligt. Kvinnor var mer negativa än män, äldre mer negativa än yngre, patienter med kroniska besvär mer negativa än övriga patienter.

Vad anser du om att man numera behöver ha en remiss från en läkare för att komma till en öron/näsa/hals- och hudspecialist?



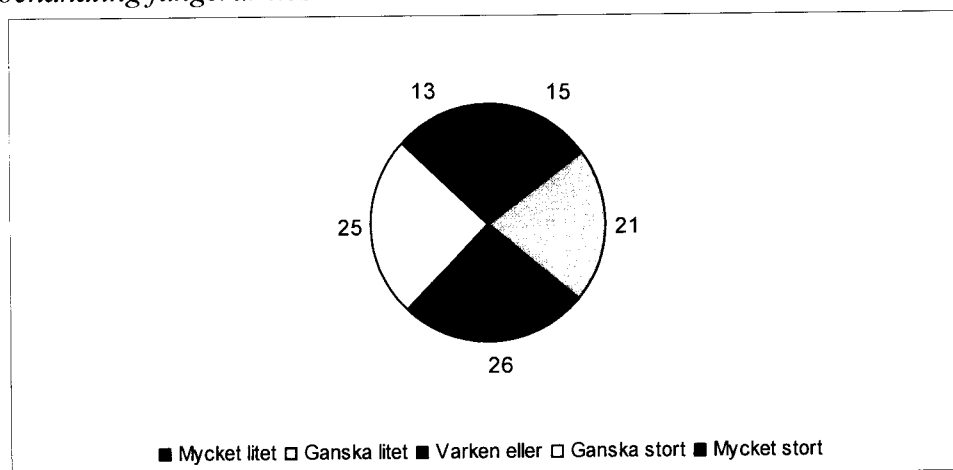
Var tionde sjukhuspatient hade ingen uppfattning om remisskravet. Patienter hos privata specialister var i högre grad *mycket* missnöjda än sjukhuspatienter. Tre gånger så många sjukhuspatienter som patienter hos privata specialister tyckte att remisskravet var bra. Vi fann inga skillnader mellan öron- och hudpatienternas uppfattning, däremot var patienter som hade kommit till privata specialister utan remiss mer negativa än patienter som hade kommit med remiss.

Vad anser du om att man numera behöver ha en remiss från en läkare för att komma till en öron/näsa/hals- och hudspecialist? efter vårdgivare



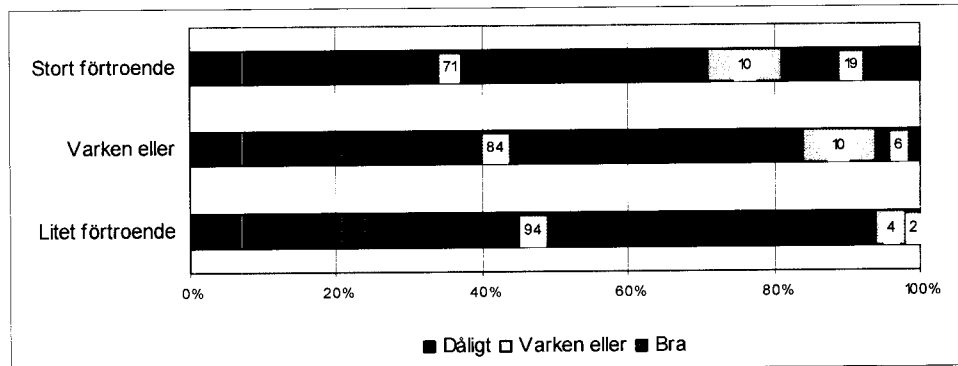
Något fler patienter hade stort förtroende för hur vård och behandling fungerar hos husläkare än som hade litet förtroende för detta. Äldre patienter hade i större utsträckning stort förtroende än yngre och män oftare än kvinnor. Dubbelt så många patienter med fast husläkarkontakt hade stort förtroende som patienter utan fast kontakt (50 resp 23 procent). Förtroendet för husläkare var större hos sjukhuspatienter än hos patienter till privata specialister (50 resp 36 procent).

Hur stort eller litet förtroende har du på det hela taget för hur vård och behandling fungerar hos husläkare/distriktsläkare?



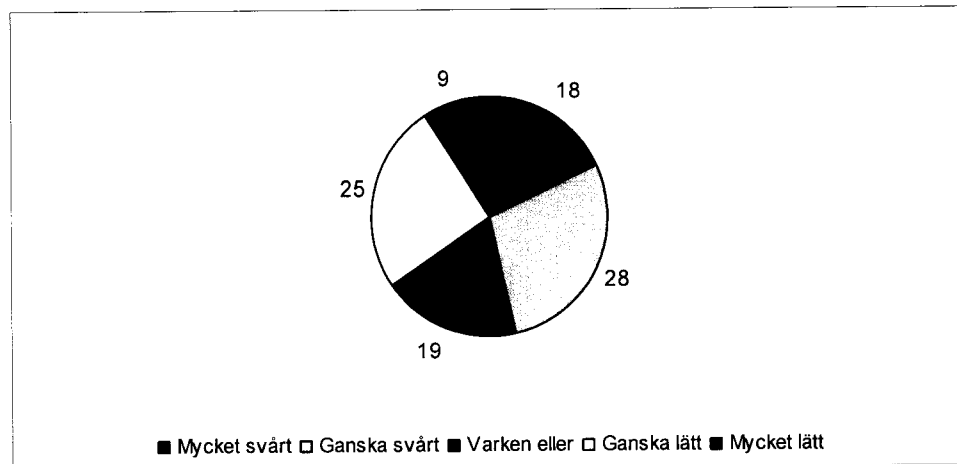
Huruvida man hade stort eller litet förtroende för husläkare spelade stor roll för vad man ansåg om remisskravet; patienter med litet förtroende var negativa till remisskravet i mycket högre grad än patienter som hade stort förtroende och omvänt, av patienter med stort förtroende var tio gånger så många positiva till remisskravet som av patienter med litet förtroende

Vad anser du om att man numera behöver ha en remiss från en läkare för att komma till en öron/näsa/hals- och hudspecialist? efter förtroende för husläkare



Det var fler patienter som ansåg att det var svårt att få tid hos husläkare än som ansåg att det var lätt att få tid. Patienter med fast husläkarkontakt och hudpatienter tyckte i något högre grad än andra patienter att det var lätt att få tid hos husläkare (ca 40 resp 30 procent).

Vad anser du om möjligheten att få tid hos husläkare/distriktsläkare?



Det fanns också ett starkt samband mellan möjligheten att få tid hos husläkare och vad man tyckte om remisskravet; patienter som tyckte att det var lätt att få tid hos husläkare var i större grad positiva till remisskravet än patienter som tyckte att det var svårt att få tid (18 resp 3 procent) och i mindre grad negativa (71 resp 92 procent).