

Enkätens disposition

A. Inledande frågor	2
1. Några frågor om dina kontakter med hälso- och sjukvården	3
B. Frågor om patientlagen	4
1. Några frågor om din allmänna kännedom om hälso- och sjukvårdens skyldigheter	4
2. Några frågor om hur du uppfattar tillgängligheten till hälso- och sjukvården	4
3. Några frågor om vårdgarantin och vårdval	4
4. Några frågor om dina möjligheter att välja behandlingsalternativ	5
5. Några frågor om hur du uppfattar hälso- och sjukvårdens bemötande och din möjlighet att vara delaktig	6
6. Några frågor om hur du uppfattar hälso- och sjukvårdens information till dig som patient	7
7. Några frågor om dina möjligheter till fast vårdkontakt och individuell planering	9
8. Några frågor om hur du uppfattar dina möjligheter att lämna klagomål eller synpunkter på hälso- och sjukvården	10
C. Dina sammantagna upplevelser av hälso- och sjukvården	11
D. Till sist några frågor om dig	13

Välkommen till en mätning från SIFO.

Myndigheten för vård- och omsorgsanalys (Vårdanalys) har uppdraget att analysera och granska hur hälso- och sjukvården fungerar ur ett patient- och medborgarperspektiv.

Vi vill nu ta reda på hur väl befolkningen tycker att hälso- och sjukvården lever upp till sina skyldigheter enligt patientlagen (vilken infördes 2015) och om lagen har stärkt patienter i deras möte med vården.

Vi vill därför ställa ett antal frågor till dig om hur du upplever information, delaktighet, valmöjligheter m.m. i vården. Dina svar är mycket värdefulla och det är en möjlighet för dig att ge din syn på hur vården fungerar.

Tack för att du tar dig tid!

Tryck på knappen nedan för att komma till första frågan.

A. Inledande frågor

1. Har du varit i kontakt med sjukvården under de senaste 12 månaderna, t.ex. uppsökt vård på akuten eller vårdcentral/hälsocentral, haft hemsjukvård eller varit inlagd på sjukhus? (Flera svarsalternativ är möjliga)

- **Ja, för egen räkning/** Ja, i egenskap av vårdnadshavare till barn mellan 0-17/ Nej/
Tveksam, vet ej

Information till SIFO: Om svaret är NEJ styrs IP till "medborgarenkäten"

Information till SIFO: Om svaret är "vårdnadshavare" styrs IP till "vårdnadshavarenkäten"

1. Några frågor om dina kontakter med hälso- och sjukvården

2. **Hur många gånger har du uppsökt sjukvården under de senaste 12 månaderna (t.ex. besökt akuten, vårdcentral/hälsocentral, mödravårdscentral, barnvårdscentral eller haft hemsjukvård, varit inlagd på sjukhus)?**
- 1-2 gånger/ 3-4 gånger/ 5-10 gånger/ 11 gånger eller fler/Tveksam, vet ej

I den fortsatta enkäten ber vi dig tänka på *alla* kontakter du har haft med vården för *egen räkning* under de senaste 12 månaderna

3. **Vilken eller vilka av följande vårdinrättningar har du uppsökt de senaste 12 månaderna? (Flera svarsalternativ är möjliga)**
- Vårdcentral, hälsocentral eller motsvarande
 - Akutmottagning på eller utanför sjukhuset
 - Specialistmottagning på eller utanför sjukhuset
 - Klinik/avdelning på sjukhuset (ej akutmottagning)
 - Sjukvård i hemmet
 - Barnvårdscentral/mödravårdscentral
 - Annat
 - Vet ej/ minns ej

B. Frågor om patientlagen

1. Några frågor om din allmänna kännedom om hälso- och sjukvårdens skyldigheter

1. Hur väl känner du till vilka skyldigheter enligt lag vården har gentemot dig som patient?

Mycket väl	Ganska väl	Ganska dåligt	Inte alls	Tveksam, vet ej
------------	------------	---------------	-----------	-----------------

2. Har du någon gång hänvisat till lagar på hälso- och sjukvårdens område för att vården ska tillgodose sina skyldigheter gentemot dig som patient?

→ Ja/ Nej/Tveksam, vet ej

2. Några frågor om hur du uppfattar tillgängligheten till hälso- och sjukvården

3. I vilken utsträckning har du under de senaste 12 månaderna upplevt:

	Alltid	Ibland	Sällan	Aldrig	Tveksam, vet ej	Ej aktuellt
Att det har varit lätt att komma i kontakt med hälso- och sjukvården (t.ex. via telefon, e-post eller hemsida) när du behövt det?						
Att det har varit lätt att ta sig till vårdinrättningen (t.ex. vårdcentral eller sjukhus)?						
Att det har varit lätt att få träffa vårdpersonal när du har behövt det?						
Att du snarast har fått en kvalificerad medicinsk bedömning av ditt hälsotillstånd när du har vänt dig till vården?						

3. Några frågor om vårdgarantin och vårdval

4. Tänk på all vård du fått de senaste 12 månaderna. I vilken mån fick du då:

	Alltid	Ibland	Sällan	Aldrig	Tveksam, vet ej	Ej aktuellt
--	--------	--------	--------	--------	-----------------	-------------

Kontakt (via telefon eller genom besök) med vårdcentralen/hälsocentralen samma dag?						
Erbjudande om att besöka läkare på vårdcentralen/hälsocentralen inom högst 7 dagar?						
Erbjudande om att besöka den specialiserade vården inom högst 90 dagar från remiss?						
Erbjudande om beslutad behandling, t.ex. operation, inom högst 90 dagar?						

5. Har du under de senaste 12 månaderna blivit erbjuden vård i ett annat landsting än det du bor i på grund av ditt landsting inte kunnat uppfylla garantierna om vård inom en viss tid (d.v.s. vårdgarantin)

Ja, jag blev erbjuden och tackade ja	
Ja, jag blev erbjuden men avböjde	
Nej, jag har inte blivit erbjuden trots att jag aktivt bett om detta	
Nej, jag har inte blivit erbjuden	
Tveksam, vet ej	

6. Som patient har du möjlighet att välja vårdgivare i öppenvården (t.ex. vårdcentral eller öppen specialistmottagning) i andra landsting. Har du under de senaste 12 månaderna själv sökt vård i ett annat landsting än det du bor i?

Ja	
Ja, men jag nekades t.ex. för att konstaderna för mitt landsting ansågs för höga eller att mitt landstings remissregler skapade hinder	
Nej, jag avstod för jag själv skulle behöva stå för vissa kringkostnader (t.ex. resa och boende)	
Nej, jag har inte haft anledning till det	
Nej, jag kände inte till att den möjligheten fanns	
Tveksam, vet ej	

7. **OM JA:** Upplevde du att du fick den praktiska hjälp du behövde för att vårdas i ett annat landsting (t.ex. stöd att hitta rätt vårdgivare eller hjälp med remiss)?

Ja	
Ja, men inte tillräckligt	
Nej, men jag hade inget behov av praktisk hjälp	
Nej, trots att jag hade behov eller önskemål om praktisk hjälp	
Tveksam, vet ej	

4. Några frågor om dina möjligheter att välja behandlingsalternativ

8. Känner du till om det finns mer än ett behandlingsalternativ för ditt hälsotillstånd?

- Ja, det finns flera behandlingsalternativ/ Nej, det finns inte flera behandlingsalternativ/ Tveksam, vet ej

Information till SIFO: OM NEJ -> hoppa över nästa fråga

9. OM JA: I vilken grad upplever du att du har fått vara delaktig i valet av behandlingsalternativ?

I mycket hög grad	
I hög grad	
I låg grad	
Inte alls	
Tveksam, vet ej	

10. Har du någon gång blivit erbjuden att få en ny medicinsk bedömning (s.k. second opinion)? Med ny medicinsk bedömning menas att du får en ny bedömning av ditt medicinska tillstånd och förslag till behandling.

Ja, jag blev erbjuden och tackade ja
Ja, jag blev erbjuden men avböjde
Nej, jag har inte blivit erbjuden trots att jag aktivt bett om detta
Nej, jag har inte blivit erbjuden
Tveksam, vet ej

5. Några frågor om hur du uppfattar hälso- och sjukvårdens bemötande och din möjlighet att vara delaktig

11. Tänk på dina kontakter med vården under de senaste 12 månaderna. Hur ofta upplevde du:

	Alltid	Ibland	Sällan	Aldrig	Tveksam, vet ej	Ej aktuellt
Att du blev bemött med respekt och på ett hänsynsfullt sätt?						
Att din integritet respekterades?						
Att du var delaktig i besluten om hur din vård utformades och genomfördes?						
Att dina närstående fick tillräcklig möjlighet att vara delaktiga i hur vården utformades och genomfördes i den mån du önskade?						
Att vårdpersonalen respekterade ditt beslut att inte vilja genomgå behandling?						

--	--	--	--	--	--	--

12. Har du själv utfört delar av din vård och behandling (t.ex. provtagning, injektioner, såromläggning, hemdialys)?

→ Ja/ Nej/ Tveksam, vet ej

Information till SIFO: OM NEJ eller VET EJ-> hoppa över nästa fråga

13. OM JA: Har den vård och behandling som du själv har utfört anpassats till dina behov, önskemål och individuella förutsättningar?

Ja, fullt ut	
Ja, i stor utsträckning	
Nej, endast delvis	
Nej, inte alls	
Jag har inte haft några särskilda behov eller önskemål	
Tveksam, vet ej	

6. Några frågor om hur du uppfattar hälso- och sjukvårdens information till dig som patient

I detta avsnitt vill vi att du ska tänka på **den information** som du har fått i din kontakt med vården under de senaste 12 månaderna. Därför kommer vissa områden som tidigare berörts i enkäten att återkomma i denna fråga.

14. Tänk på dina kontakter med vården under de senaste 12 månaderna. I vilken mån har du fått information om:

	Alltid	Ibland	Sällan	Aldrig	Tveksam, vet ej	Jag hade inget behov av sådan information
Ditt hälsotillstånd (t.ex. resultatet av undersökningar och provtagningar)						
Vilka metoder som fanns för undersökning, vård och behandling av ditt tillstånd						
Vid vilken tidpunkt du kunde förvänta dig att få vård, provsvar etc.						
Vilka insatser som skulle genomföras, när de skulle genomföras och hur du kunde förväntas må under och efter tiden du fick din vård						
Väsentliga risker för komplikationer och						

biverkningar, samt fördelar och nackdelar med olika behandlingsalternativ för ditt tillstånd						
Eventuell eftervård när du lämnat vårdinrättningen (t.ex. uppföljande behandling, diet, rehabilitering) och vilka symptom som du skulle vara uppmärksam på						
Metoder för att förebygga sjukdom eller skada						
Dina möjligheter att välja behandlingsalternativ						
Dina möjligheter att välja annan utförare av vården						
Dina möjligheter att få en ny medicinsk bedömning (s.k. second opinion) vid livshotande eller särskilt allvarlig sjukdom eller skada						
Innebörden av vårdgarantin (t.ex. inom vilka tidsgränser vården var skyldig att erbjuda dig vård)						
Dina möjligheter att få en fast läkarkontakt (d.v.s. möjligheten att få träffa samma läkare vid varje nytt besök på vårdcentralen/hälsocentralen)						
Dina möjligheter att få en fast vårdkontakt (d.v.s. en utpekad person som ska bistå dig i kontakterna med vården och hjälpa till att samordna vårdens insatser)						

15. Tänk på dina kontakter med vården under de senaste 12 månaderna. Hur ofta anser du:

	Alltid	Ibland	Sällan	Aldrig	Tveksam, vet ej	Jag hade inget behov av sådan information
Att du har fått tillräckligt med information?						
Att du har fått information vid rätt tillfälle ?						

Att den information som du har fått har varit lätt att förstå (t.ex. att språk och detaljnivå passade dig)?						
Att de som informerat dig har varit noga med att du ska förstå innehållet och betydelsen av informationen?						
Att du har fått tillgång till skriftlig information när du har behövt eller bett om detta?						
Att dina närstående har fått information om du inte har kunnat ta emot den själv?						

7. Några frågor om dina möjligheter till fast vårdkontakt och individuell planering

16. I vilken grad anser du att samordningen av dina kontakter med vården sker på ett ändamålsenligt sätt?

→ I mycket hög grad/ I hög grad/ I låg grad/ Inte alls/ Jag har inte behov av samordning av mina kontakter/ Tveksam, vet ej

17. Har du en fast läkarkontakt på din vårdcentral/hälsocentral (d.v.s. möjligheten att få träffa samma läkare vid varje nytt besök där)?

Ja	
Nej, men jag skulle vilja ha en fast läkarkontakt	
Jag har erbjudits en fast läkarkontakt men tackat nej	
Jag kände inte till att denna möjlighet fanns	
Tveksam, vet ej	

18. Har du en fast vårdkontakt (d.v.s. en utpekad person som ska bistå dig i kontakterna med vården och hjälpa till att samordna vårdens insatser)?

Ja	
Nej, men jag skulle vilja ha en fast vårdkontakt	
Jag har erbjudits en fast vårdkontakt men tackat nej	
Jag kände inte till att denna möjlighet fanns	
Tveksam, vet ej	

19. Har du haft behov av insatser både från hälso- och sjukvården och socialtjänsten i samband med sjukdom?

→ Ja/ Nej/ Tveksam, vet ej

20. OM JA: Har du fått en individuell plan från sjukvården eller socialtjänsten som klargör vilka insatser du ska få samt vem som ska samordna och ansvara för de olika insatserna?

→ Ja/ Nej/ Tveksam, vet ej

8. Några frågor om hur du uppfattar dina möjligheter att lämna klagomål eller synpunkter på hälso- och sjukvården

21. Har du under de senaste 12 månaderna velat framföra några klagomål eller synpunkter på hälso- och sjukvården?

→ Ja, för egen räkning/ Ja, för närstående/ Nej/ Tveksam, vet ej

22. OM JA: Vad handlade dina klagomål eller synpunkter om?

Dåligt bemötande	
Bristfällig information	
Bristande hänsyn till dina eller närståendes behov eller önskemål	
Dålig tillgänglighet/lång väntan	
Bristande respekt för din eller närståendes integritet	
Bristande eller felaktig diagnos/behandling	
Fördröjd diagnos/behandling	
Bristande samordning/kommunikation/kontinuitet	
Utebliven kontakt/återkoppling	
Vårdskada	
Annat	
Tveksam, vet ej	

23. OM JA: Har du framfört detta till någon eller några av nedanstående organisationer? (flera svarsalternativ är möjliga)

Ja, till personal eller chef på den enhet där misstaget skedde (t.ex. på vårdcentral/hälsocentral eller klinik på sjukhus)	
Ja till landstinget	
Ja till, Patientnämnden	
Ja till, tillsynsmyndigheten, Inspektionen för vård och omsorg (IVO)	
Ja till, Patientförsäkringen (för ersättning vid vårdskada)	
Ja till, Läkemedelsförsäkringen (för ersättning vid läkemedelsskada)	
Ja till, patientorganisation	
Ja, till annan organisation, nämligen	
Nej	
Tveksam, vet ej	

24. OM 1-8 på fråga 23 (JA): Vad ville du uppnå när du framförde dina klagomål eller synpunkter?

Få svar på dina frågor om vad som hänt	
Få en ursäkt	
Få en lösning på ditt problem	

Ställa ansvarig till svars	
Förebygga att fler råkar ut för samma sak	
Få kompensation	
Annat	

25. OM 1-8 på fråga 23 (JA): Är du nöjd med den hjälp du fick hos den organisation som du vände dig till ?

Helt nöjd	Delvis nöjd	Delvis missnöjd	Missnöjd	Vet ej, ärendet pågår fortfarande
-----------	-------------	-----------------	----------	-----------------------------------

Information till SIFO: här ska de svarsalternativ som IP kryssat för i fråga 23 komma upp.

C. Dina sammantagna upplevelser av hälso- och sjukvården

1. Tänk på dina kontakter med vården. I vilken mån instämmer du i följande påståenden?

	Instämmer helt	Instämmer i stor utsträckning	Instämmer delvis	Instämmer inte alls	Tveksam, vet ej
Jag är nöjd med den vård jag fått					
Jag anser att vården levt upp till sina skyldigheter mot mig					
Jag anser att jag har fått vård som bygger på bästa möjliga kunskap och erfarenhet					
Jag har känt att min delaktighet i vården efterfrågats och välkomnats					
Jag har själv försökt att påverka vården att utgå mer från mina behov och önskemål					
Jag känner tillit till att jag ges vård på lika villkor som andra (d.v.s. att vården är rättvis och jämlik)					
Jag har själv ett ansvar att utifrån min förmåga bidra vid utformning och genomförande av min vård					

Nu kommer du ges möjlighet att med egna ord besvara två frågor om dina upplevelser av vården. Om du vill avstå från att lämna svar på dessa frågor lämnar du textrutorna tomma och klickar dig vidare i formuläret. Då återstår bara några avslutande bakgrundsfrågor.

- 2. Har du några andra synpunkter om din senaste kontakt med vården som du vill framföra, t.ex. när det gäller bemötande, delaktighet, tillgång till information om vården eller innehållet i informationen?**

FRITEXTSVAR

- 3. Blev dina förväntningar på vården uppfyllda vid din senaste kontakt?**

FRITEXTSVAR

D. Till sist några frågor om dig

1. Sammantaget, hur skulle du beskriva din egen hälsa?

→ Mycket bra/ Bra/ Ganska dålig/ Dålig/ Mycket dålig/ Vill ej uppge

2. Har du de senaste 12 månaderna fått medicinsk vård för eller hjälp av vården med någon allvarlig eller kronisk sjukdom, skada eller funktionsnedsättning?

Ja/ Nej/ Vill ej uppge

3. OM JA: Var sjukdomen så allvarlig att den var livshotande?

Ja/ Nej/ Vill ej uppge

4. Har en läkare någon gång sagt till dig att du har någon av följande sjukdomar?

	Ja	Nej	Vill ej uppge
Hypertoni eller högt blodtryck			
Hjärtsjukdom, inklusive hjärtattack			
Diabetes			
Astma eller kroniskt lungproblem såsom kronisk bronkit, emfysem eller KOL			
Depression, ångest eller andra mentala hälsoproblem			
Utmattningsyndrom			
Cancer			
Skelett eller muskelsmärter			
Ledvärk eller artrit (ledinflammation, ledgångsreumatism)			
Annan långvarig sjukdom			

5. Vilken utbildningsbakgrund har du?

→ Grundskola/ Gymnasium/ Eftergymnasial utbildning mindre än tre år/ Eftergymnasial utbildning tre år eller längre/ Vill ej uppge

6. Vilken är din nuvarande sysselsättning?

Heltidsarbetande
Deltidsarbetande
Egenföretagare
Studerande
Föräldraledig
Pensionär
Arbetssökande/i arbetsmarknadspolitisk åtgärd

Tjänstledig
Långtidssjukskriven/har sjukersättning
Annan sysselsättning
Vill ej uppge

7. Hur stor är den sammanlagda inkomsten per månad före skatt i ditt hushåll?

Har ingen inkomst	
Mindre än 8 999 kronor/ månad	
9 000 – 13 999 kronor/ månad	
14 000 – 18 999 kronor/ månad	
19 000 – 24 999 kronor/månad	
25 000 – 34 999 kronor/ månad	
35 000 – 49 999 kronor/ månad	
50 000-64 999 kronor/ månad	
65 000 – 89 999 kronor/ månad	
90 000 kronor/månad eller mer	
Vill ej uppge	

8. Hur många personer finns det i ditt hushåll?

1
2
3
4
5
6
7
8 eller fler
Vill ej uppge

9. Har du ett eller flera hemmavarande barn under 18 år?

→ Ja/ Nej/ Vill ej uppge

Först när du klickar på nästa/ok-knappen längst ner på sidan så skickar du in dina svar till oss på TNS-SIFO.

Stort tack för ditt deltagande!