

Information om resultat Patientenkät primärvård 2023

Förslag till beslut

Direktionen för Kommunalförbundet Sjukvård och omsorg noterar informationen till protokollet.

Ann-Sophie Holgersson

Förbundsdirektör

Sammanfattning

Årligen genomförs patientenkäter inom ramen för Nationell Patientenkät som samordnas av Sveriges Kommuner och Regioner (SKR). Ärendet redogör för Norrtäljes resultat i Patientenkäten för primärvård 2023 och avser läkarbesök på vårdcentraler.

Det är fortsatt bra resultat för Norrtäljes sammanlagda vårdcentraler samt att resultaten står sig bra i förhållande till rikssnitt och Region Stockholms samlade resultat.

Av Tiohundra AB:s vårdcentraler belägna i kommunens perifera delar sker förbättrade resultat från föregående års patientenkät hos några av vårdcentralerna inom områden med bäring på god och nära vård, exempelvis emotionellt stöd.

Redovisning av ärendet

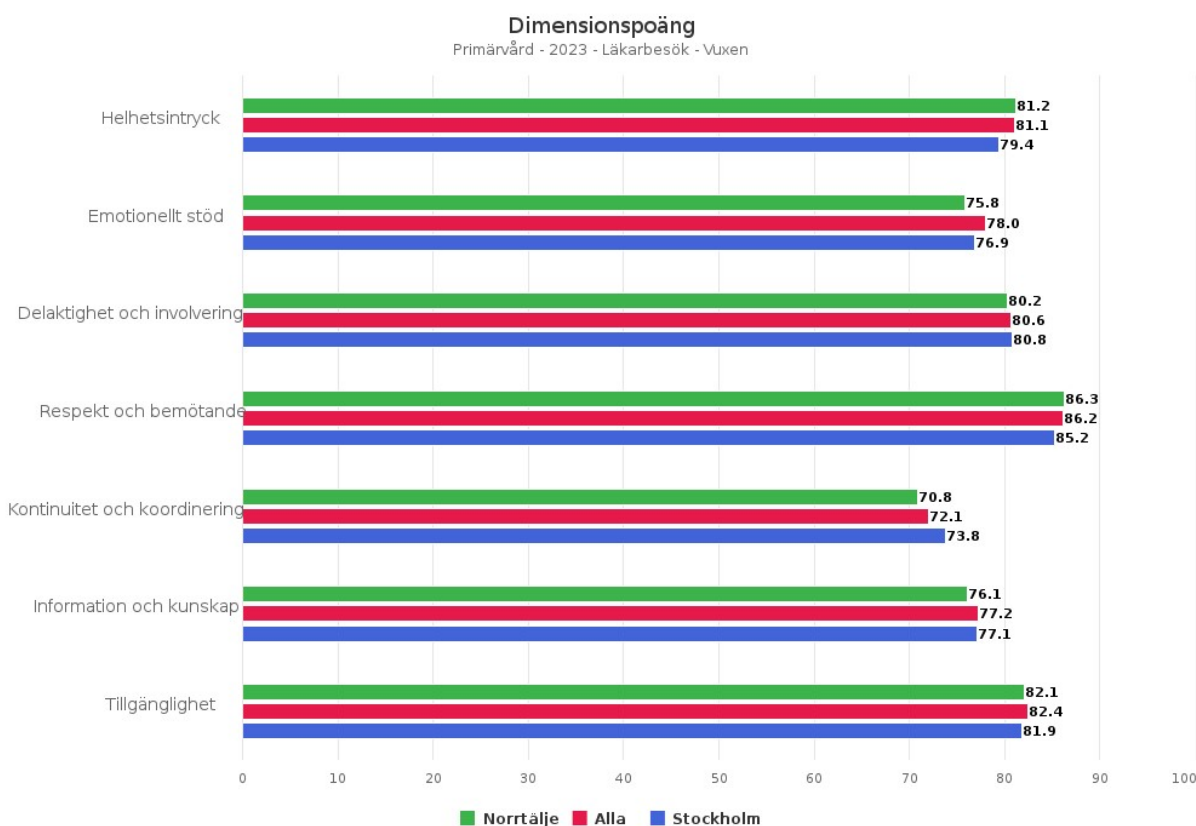
Årligen genomförs patientenkäter inom ramen för Nationell Patientenkät som samordnas av Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) - www.patientenkat.se. Ärendet redogör för Norrtäljes resultat.

Den nationella patientenkäten inom primärvården går ut till personer som under en angiven månad besök vårdcentral/husläkarmottagning. Patientenkäter görs för att mäta patientupplevelser av hälso- och sjukvården. Genom att delta har patienter möjlighet att berätta om och svara på frågor om sina erfarenheter och upplevelser av vården. Resultaten används för att förbättra och utveckla vården utifrån ett

patientperspektiv samt är underlag för jämförelser mellan vårdenheter och ett redskap för styrning och ledning. På förvaltningen används resultaten bland annat i avtalsuppföljning.

Patientenkät primärvård 2023 i Norrtälje

Resultaten redogörs för i sju kategorier enligt tabellen nedan. I ett urval jämförs resultatet med föregående års resultat.



- Totalt tillfrågades det i Norrtälje 1795 personer 2023 varav 796 besvarade enkäten, motsvarande en svarsfrekvens på 45,6%.
- Detta är i procentenheter något över rikssnittet (40,6%) samt över Region Stockholms samlade resultat (38,3%, inklusive Norrtälje).
- Av antalet totala patienter på en vårdcentral/husläkarmottagning utgör svaren från patientenkäten en mycket liten andel vilket behöver tas i beaktande vid analysen.
- På mottagningsnivå ligger majoriteten av vårdgivarna på en svarsfrekvens mellan 40-50%.
- Undantag för Hallstaviks vårdcentral som minskat andelen svarsfrekvens från 47,6% 2022 till 37,3% 2023.

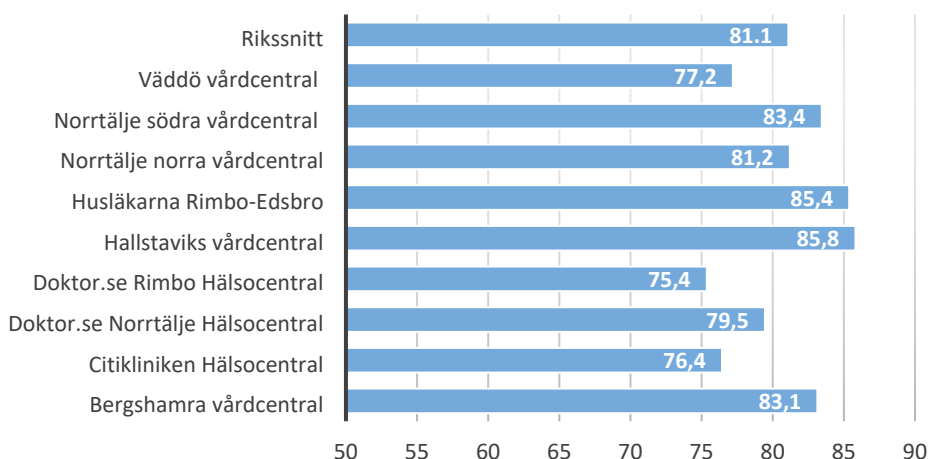
- Doktor.se Rimbo Hälsocentral har 2023 en liknande svarsfrekvens på 37,5%.
- Generellt kan man se att en ändrad svarsfrekvens har ett starkt samband med större förändringar av resultat där lägre svarsfrekvens har större inverkan på hur resultaten förändras (till följd av det relativt låga urvalet).

Helhetsintryck

- "Helhetsintryck" för Norrtäljes samlade primärvård uppgår till 81,2% i patientenkäten 2023 vilket är i nivå med rikssnittet (81,1%) och något över Region Stockholms samlade resultat (79,4% - där ingår Norrtälje).
- Från 2022 års patientenkät av Norrtäljes primärvård har det skett en mindre ökning från 79,7%.
- Hallstaviks vårdcentral har i "Helhetsintryck" ökat från 73,8% i 2022 års patientenkät till 85,8% och är den vårdcentral som ökat mest i kommunen (12 procentenheter).

Två av övriga vårdcentraler har gått ned någon procentenhet i mätningen "Helhetsintryck" (Bergshamra vårdcentral samt Doktor.se Rimbo Hälsocentral) och övriga har resultatet blivit ungefär samma (mindre än 1 procentenhets skillnad) eller ökat några procentenheter från förgående år.

Helhetsintryck



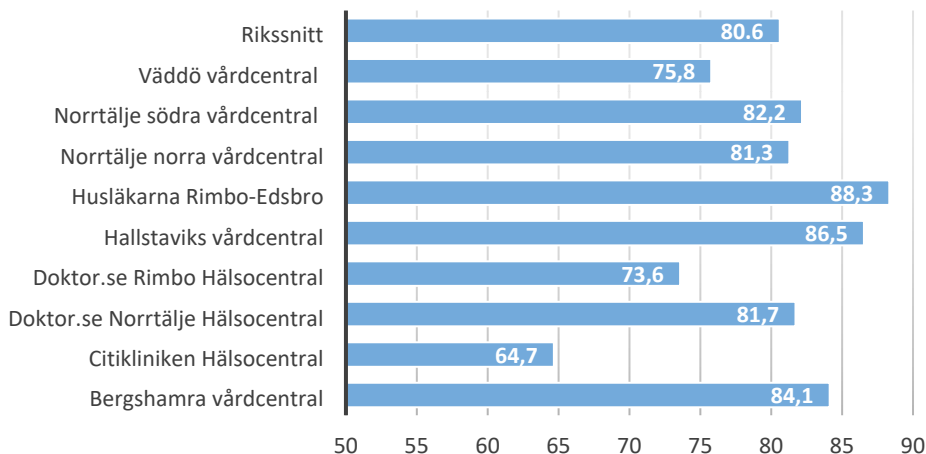
Delaktighet och involvering

- "Delaktighet och involvering" för "Norrtäljes samlade primärvård uppgår till 80,2% i patientenkäten 2023 vilket är nära rikssnittet (80,6%) och Region Stockholms samlade resultat (80,8% - där Norrtälje ingår).

- Från 2022 års patientenkät av Norrtäljes primärvård har det skett en ökning från 78,7%.
- Hallstaviks vårdcentral har i "Delaktighet och involvering" ökat från 78,1% i 2022 års patientenkät till 86,5% och är den vårdcentral som ökat mest i kommunen (8,4 procentenheter).

Av övriga vårdcentraler ligger två nära 2022 års resultat (mindre än 1 procentenhets skillnad), fem har ökat med några procentenheter i mätningen "Delaktighet och involvering" och en vårdcentral har sämre resultat än föregående år (Citikliniken).

Delaktighet och involvering

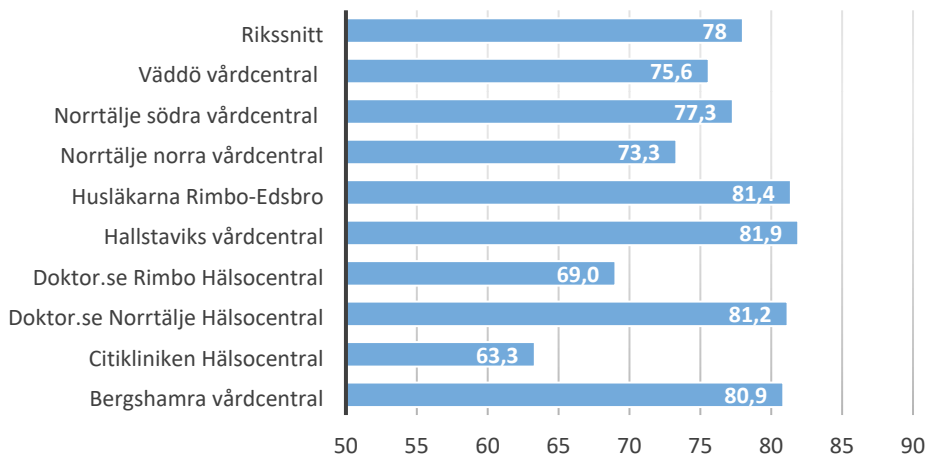


Emotionellt stöd

- "Emotionellt stöd" för Norrtäljes samlade primärvård uppgår till 75,8% i patientenkäten 2023 vilket är lägre än riksnittet (78%) samt Region Stockholms samlade resultat (76,9% - där Norrtälje ingår).
- Från 2022 års patientenkät av Norrtäljes primärvård har det skett en mindre ökning från 72,5%.
- Hallstaviks vårdcentral har i "Emotionellt stöd" ökat från 68,3% i 2022 års patientenkät till 81,9% och är den vårdcentral som ökat mest i kommunen (13,6 procentenheter).

Tre av övriga vårdcentraler har gått ned något i mätningen "Emotionellt stöd" (Bergshamra vårdcentral, Citikliniken samt Doktor.se Rimbo Hälsocentral) och övriga har förbättrat sina resultat i varierande grad från föregående år.

Emotionellt stöd

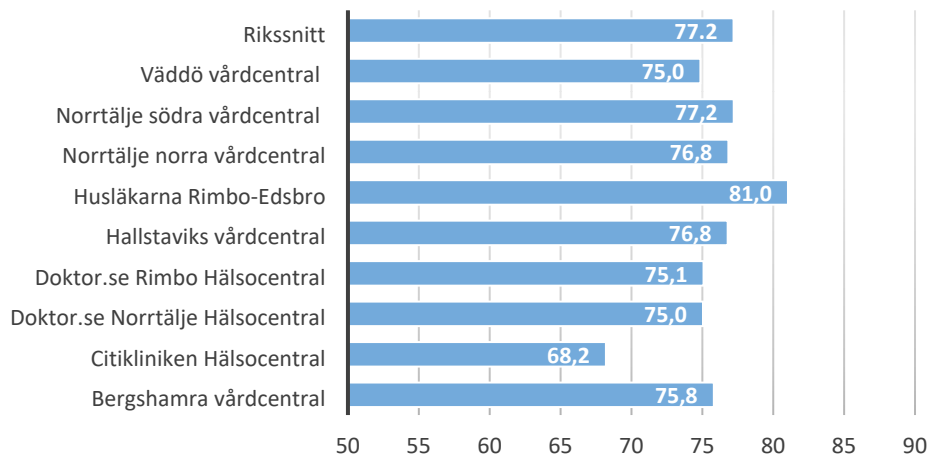


Information och kunskap

- "Information och kunskap" för Norrtäljes samlade primärvård uppgår till 76,1% i patientenkäten 2023 vilket är strax under rikssnittet (77,2,1%) samt Region Stockholms samlade resultat (77,1% - där Norrtälje ingår).
- Från 2022 års patientenkät av Norrtäljes primärvård har det skett marginell ökning från 75,6%.

Tre av vårdcentraler har gått ned någon procentenhet i mätningen "Information och kunskap" (Bergshamra vårdcentral, Citikliniken samt Doktor.se Rimbo Hälsocentral). Övriga har resultatet blivit ungefär samma (mindre än 1 procentenhets skillnad) som förgående år eller en ökning på några procentenheter.

Information och kunskap

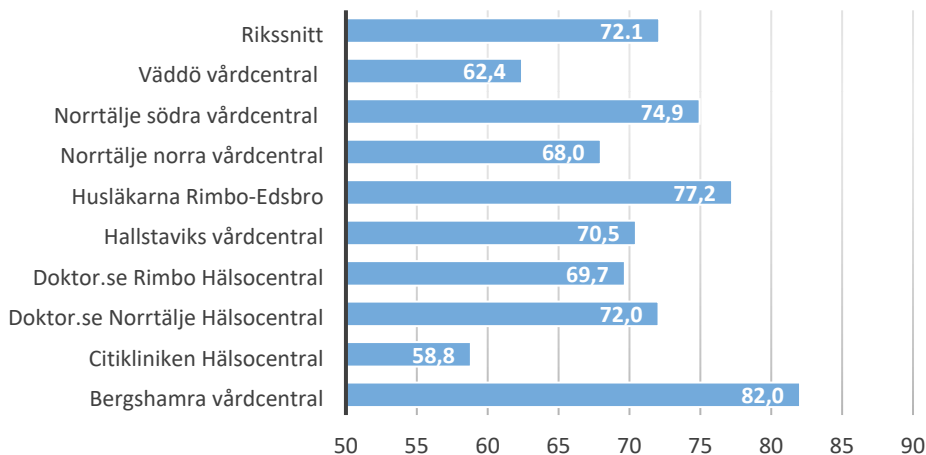


Kontinuitet och koordinering

- "Kontinuitet och koordinering" för Norrtäljes samlade primärvård uppgår till 70,8% i patientenkäten 2023 vilket är strax under rikssnittet (72,1%) samt även under Region Stockholms samlade resultat (73,8% - där Norrtälje ingår).
- Från 2022 års patientenkät av Norrtäljes primärvård har det skett en ökning från 68,1%.
- Bergshamra vårdcentral har ökat mest från föregående års resultat (ca 10 procentenheter till 82%). Även Hallstaviks vårdcentral har ökat - från 61,9% i 2022 års patientenkät till 70,5% (8,6 procentenheter).

Tre av övriga vårdcentraler har gått ned något i mätningen "Kontinuitet och koordinering" (Citikliniken, Doktor.se Rimbo Hälsocentral samt Doktor.se Rimbo-Edsbro). Övriga har resultatet blivit ungefär samma (mindre än 1 procentenhets skillnad) eller ökat sen föregående år.

Kontinuitet och koordinering

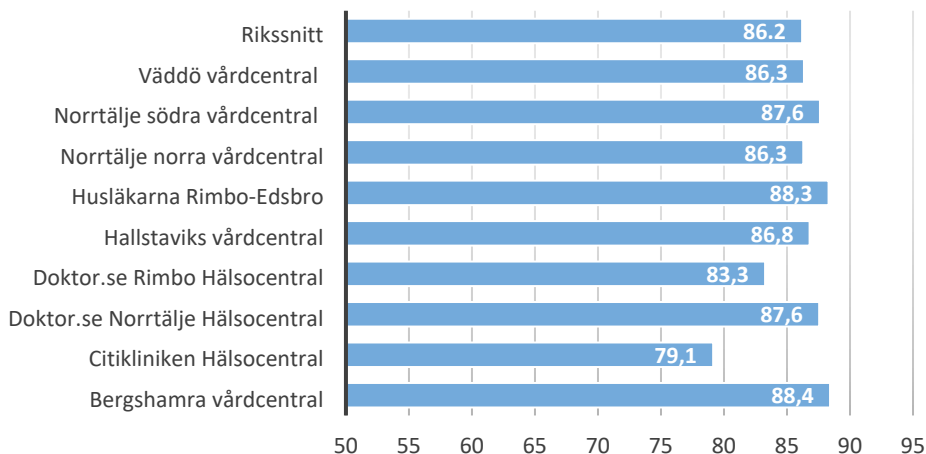


Respekt och bemötande

- "Respekt och bemötande" för Norrtäljes samlade primärvård uppgår till 86,3% i patientenkäten 2023 vilket är i nivå med rikssnittet (86,2%) och något över Region Stockholms samlade resultat (85,2% - där Norrtälje ingår).
- Från 2022 års patientenkät av Norrtäljes primärvård har det skett en ökning från 85%.

Två av vårdcentraler har gått ned något i mätningen "Respekt och bemötande" (Citikliniken samt Doktor.se Rimbo Hälsocentral) och övriga har resultatet blivit ungefär samma (mindre än 1 procentenhets skillnad) eller ökat något från förgående års resultat.

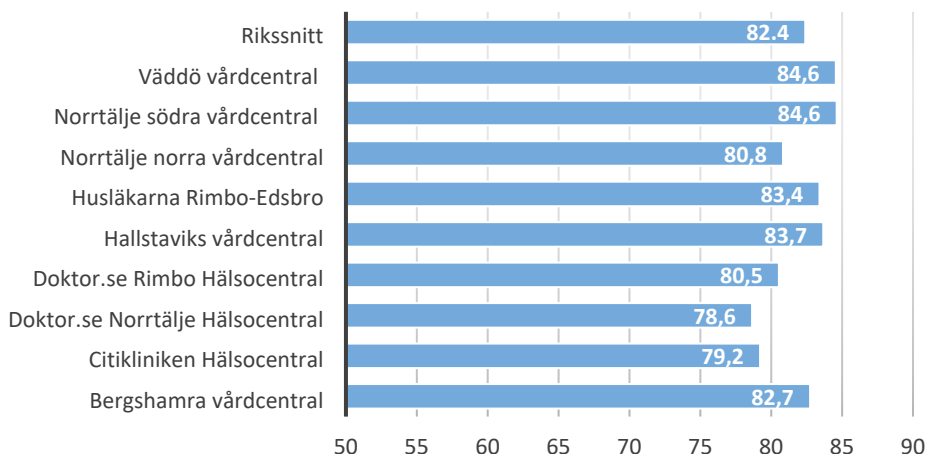
Respekt och bemötande



Tillgänglighet

- "Tillgänglighet" för Norrtäljes samlade primärvård uppgår till 82,1% i patientenkäten 2023 vilket är i nivå med rikssnittet (82,4%) samt Region Stockholms samlade resultat (81,9% - där ingår Norrtälje). Från 2022 års patientenkät av Norrtäljes primärvård har det skett en ökning från 80,4%.
- Noterbart är att Vaddö vårdcentral har ökat sin tillgänglighet mest (från 77,8% till 84,6% - 6,8 procentenheter).
- En vårdcentral har ett lägre resultat än förgående år (Bergshamra vårdcentral med ca 2 procentenheter) och övriga ligger på nästan samma nivå (mindre än 1 procentenhets skillnad) eller har förbättrat sina resultat något.

Tillgänglighet



Förvaltningens synpunkter

Av resultaten från 2023 års patientenkätundersökning inom primärvården finner förvaltningen att Norrtäljes vårdcentraler/husläkarverksamheter står sig bra, i jämförelser med rikssnittet och Region Stockholms samlade resultat. Resultaten har bäring på omställningen mot nära vård.

Flera av förvaltningens avtalade vårdgivare har bibehållit sina resultat, några vårdcentraler har markant ökat sina resultat. Hallstaviks vårdcentral i regi av Tiohundra AB utmärker sig i goda och ökade resultat inom emotionellt stöd, delaktighet och involvering samt helhetsintryck. Vidare inom kontinuitet och koordinering tillsammans med Bergshamra vårdcentral och Vaddö vårdcentral inom tillgänglighet.

En faktor som kan ha haft inverkan på resultatet för emotionellt stöd är att det tillkommit fast personal inom uppdraget psykisk hälsa på vårdcentralen i Hallstavik. Vidare har Vaddö vårdcentral fått undantag från gällande avtal för att prova fasta telefontider, vilket förefaller ha fallit ut väl för patienters upplevelse av god tillgänglighet.

Förberedelser hos SKR pågår i dagsläget för utskick av 2024-års nationella patientenkät. Vårdcentraler/husläkarmottagningar har fått information om tidsplanen och mot slutet av oktober månad kommer inbjudan och enkät att börja skickas ut till patienter. Verksamheter som deltar har möjlighet att ta del av resultaten under slutet av januari månad 2025. 2025-02-17 beräknas dessa publiceras på den officiella hemsidan.

Värt att notera är att svarsfrekvensen har en potential att bli högre. Resultat från årlig patientenkät är ett verktyg för styrning och förbättringsarbete i förvaltningens kvalitetsdialoger med avtalade vårdgivare. Förvaltningen planerar därför att uppmärksamma invånarna på patientenkäten för att uppmuntra till ökat deltagande.

Beslut skickas till

Region Stockholm (registrator.rlk@regionstockholm.se)

Norrtälje kommun (kommunstyrelsen@norrtalje.se)