

Hur upplever patienterna kvaliteten i vården på Bergsjön Vårdcentral och BVC?

En intervjustudie där patienten får säga sin mening

Jenny Nordlöw

September 2010

Innehållsförteckning

Bakgrund.....	3
Syfte.....	3
Frågeställning.....	3
Metod.....	3
Resultat	5
Bemötande.....	5
Tillgänglighet och kontinuitet.....	6
Kommunikation.....	7
Tolkar.....	7
Helhetsintryck.....	8
Diskussion.....	9

Bakgrund

Den 1 oktober 2009 infördes Vårdval Västra Götaland, en ny vårdvalsmodell som innebar att patienten fick rätt att välja mellan olika vårdgivare. Målet med reformen är att vårdgivarna fritt ska kunna etablera sig för att stärka patientens ställning och att öka kvalitet och tillgänglighet i vården. Det innebär att patienterna får större möjlighet att påverka sin vård, bland annat genom att välja vilken vårdcentral man vill gå till.¹

Under hösten 2009 genomförde Indikator, på uppdrag av Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) en mätning av den patientupplevda kvaliteten inom primärvården. Patienter vid ungefär 830 vårdcentraler och liknande över hela landet fick svara på frågor om sina erfarenheter av vården. Bergsjön Vårdcentral och BVC fick en låg svarsfrekvens på cirka 30 procent och beslutade därför att genomföra en egen utformad studie bland sina patienter. Denna rapport visar resultatet av studien som genomfördes under September månad år 2010.

Syfte

Undersökningen syftar till att kartlägga patienternas erfarenheter och upplevelser av vårdcentralens verksamhet, samt att ta till vara på patienternas åsikter och att få fram ett underlag för ett fortsatt förbättringsarbete vid Bergsjön Vårdcentral och BVC.

Frågeställning

Frågorna konstruerades utifrån följande fem teman:

- Bemötande
- Tillgänglighet och kontinuitet
- Kommunikation
- Tolkar (Till de som använt sig av tolkar)
- Helhetsintryck

Under varje tema ställdes ett antal frågor som intervjupersonerna fick svara på. Intervjuerna inleddes med några introduktionsfrågor och respondenterna ombads att uppge födelseår och födelseland.

Metod

Undersökningen genomfördes med hjälp av intervjuer av 50 patienter på Bergsjön Vårdcentral och BVC. Metodvalet motiveras av att intervjuer gör det möjligt att skapa ett samtal och ställa mer ingående frågor till patienterna, än om man till exempel använder sig av enkätundersökningar. Målet med undersökningen var att få reda på mer djupgående åsikter hos patienterna för att identifiera eller upptäcka ännu icke kända eller otillfredsställande behov eller åsikter. Denna metod

1 www.vgregion.se

har dock sina baksidor då det inte går att fullt ut lita på vad respondenterna säger och vissa faktorer kan påverka hur respondenten svarar. När undersökningen planerades var tanken att genomföra den med hjälp av fokusgrupper, dvs. en slags gruppintervju där deltagarna får diskutera frågor med hjälp av en samtalsledare som fördelar ordet och ställer frågor. Denna metod gick dock inte att genomföra då det inte var möjligt att rekrytera tillräckligt med deltagare under den tidsram som undersökningen skulle genomföras inom.

Patienterna tillfrågades i anslutning till besök på vårdcentralen och intervjuerna genomfördes direkt efter tillfrågan. Ett alternativ hade varit att boka in intervjuerna på speciella tider, detta ansågs dock kunna leda till problem eftersom man var osäker på om patienterna verkligen skulle vilja boka en avsatt tid och infinna sig vid intervjutillfället. Nackdelen med tillvägagångssättet var att ett flertal patienter hade ont om tid och därför blev vissa av intervjuerna kortare än andra. Detta bedöms dock inte vara ett problem eftersom intervjuerna efter ett tag kändes mättade och ingen ny information kom fram. Det var önskvärt att intervjua fler kvinnor än män eftersom majoriteten av de som söker vård på mottagningen är kvinnor. Totalt intervjuades 30 kvinnor och 20 män.

Inför intervjuerna förbereddes en intervjuguide som syftade till att ge svar på de teman som identifierades i studiens frågeställning. Intervjuguiden kan klassificeras som semistrukturerad där det fanns möjlighet för intervjuaren att ställa följdfrågor och förklara för intervjupersonerna om de hade svårigheter att förstå frågan. Det fanns således specifika frågor att utgå ifrån, men frågorna ställdes ibland på olika sätt och olika ordning. Frågorna formulerades också lättförståeliga och entydiga. Detta var nödvändigt eftersom majoriteten av intervjupersonerna hade låga kunskaper i svenska språket eller använde sig av tolk. Sammanlagt genomfördes 14 intervjuer med hjälp av tolk.

Intervjuerna spelades in eftersom det gav möjlighet att transkribera samtalen ord för ord och göra en noggrann analys. Nackdelen med att spela in intervjuer är att respondenten kan känna sig obekvämt, detta upplevdes dock inte som ett hinder under intervjuerna. Tre intervjuer genomfördes utan inspelning då patienterna inte ville bli inspelade. Intervjuerna transkriberades ord för ord och analyserades sedan genom att intervjuerna lästes igenom upprepade gånger för att få en känsla för helheten och centrala tankar och åsikter lyftes sedan fram i resultatet.

Resultat

Bemötande

Det inledande temat för undersökningen behandlar personalens bemötande och hur intervjupersonerna upplever sig ha blivit bemött av läkare, sjuksköterskor och i receptionen. Frågor ställdes också om läkaren lyssnat och varit tillmötesgående mot patienten. Intervjuerna visar att man i överlag är mycket positiva till det bemötande man fått av reception, sjuksköterskor och av läkare. Personalen beskrivs återkommande som trevlig, vänlig och välkomnande. En respondent förklarar:

(...) Det är uppenbart från första ögonblicket, all personal man möter är respektfull mot patienterna och dom tar hand om en ordentligt.

Det första intrycket i receptionen och att man möts med ett positivt ansiktsuttryck verkar vara viktigt för de intervjuade. Två av intervjupersonerna upplever att de vid något enstaka tillfälle bemötts negativt i receptionen.

(...) Jag ska inte vara negativ men receptionen ska vara lite mer, vad ska jag säga...inte öppna armarna mot patienterna men lite mera positiva i sitt uppförande, positiva i sitt jobb. Ansiktsuttrycket kan vara mycket viktigt för patienter när dom kommer in, det upplever jag vara ett minus här. På något sätt, men jag kan inte förklara. Det är bara det. Annars i övrigt är jag nöjd.

I övrigt beskrivs personalen bara med positiva kommentarer. Flera nämner att personalen är väldigt hjälpsamma, har hög arbetsmoral och ger god service, vilket verkar gälla för hela personalkåren. De som ofta söker vård på mottagningen uttrycker uppskattning över att de blivit personligt bemötta av personalen.

Intervjupersonerna upplever genomgående att läkarna lyssnar till vad de har att säga och att de förklarar på ett sätt som de förstår. Flera av de intervjuade belyser att det är viktigt att läkaren använder ett lättsamt språk och att samförstånd råder mellan patient och vårdgivare, vilket illustreras i detta citat:

Den läkaren som jag träffade nu, han var jättebra. Han lyssnade på vad jag sa och kom med förslag på hur vi kan lösa det här och vad jag tycker och det är inte bara vad han säger utan hur man löser det tillsammans. Jag fick den hjälp jag ville ha, det var hundra procent.

Flera av de intervjuade ger uttryck för att deras behov har blivit tillgodosedda då de "fått den hjälp de har sökt för". Det verkar vara viktigt för patienterna att få någon slags återkoppling, att de till exempel remitteras till ett sjukhus eller får komma tillbaka på kontroll. Vid jämförelse med andra vårdcentraler menar flera respondenter att läkarna på Bergsjöns Vårdcentral tar sig tid med patienterna och lyssnar till vad de har att säga. Några nämner att de först när de fick träffa en läkare på denna vårdcentral som de fick en noggrann utredning om vad som var fel och blev remitterad till röntgen, sjukgymnast eller liknande. En respondent beskriver dock en enskild händelse då hon varit oense med läkaren om användandet av alternativmedicin, där hon upplevde att läkaren inte var tillräckligt öppen för vad hon hade att säga. Genomgående är dock patienterna väldigt nöjda med läkarnas behandling och upplever ett slags patientfokus som de inte har upplevt på någon annan vårdcentral.

Dom är väldigt hjälpsamma, vänliga och dom anstränger sig med tanke på att vi kan inte svenska och så. Man märker att dom anstränger sig för att liksom se, kolla hur det är med en och så ...det är just den känslan jag har att, inte bara läkarna som är här är bra, utan alla som arbetar här är väldigt vänliga och så vidare.

Det underliggande temat som kan sammanfatta vad de intervjuade önskar av personalen är helt enkelt *engagemang*. En av de intervjuade förklarar att om läkaren visar intresse i patienten och om man som patient känner förtroende för läkaren blir man motiverad och tillfrisknar snabbare. Man vill ha en läkare och övrig personal som engagerar sig och skapar en trygghetskänsla hos patienten, vilket också undersökningen visar att personalen har en förmåga att göra.

Tillgänglighet och kontinuitet

Detta tema berör frågor kring fast läkare och om de intervjuade upplever tillgång till personer med rätt kompetens inom rimlig tid på vårdcentralen. Det som patienterna återkommer lyfter fram som mest positivt med vårdcentralen är de korta väntetiderna. Detta verkar vara mycket viktigt för dem och en bidragande faktor till att de har ett positivt intryck av vårdcentralen i helhet. Många beskriver det som att de korta väntetiderna är det som profilerar mottagningen och det som bidrar till att de är så nöjda. De flesta beskriver att de får vänta i under en halvtimme innan de träffar läkaren och en väntetid upp till en timma upplevs rimligt. Patienterna gör återkommande jämförelser med sjukhusen när de diskuterar väntetiderna. Att de fått sitta och vänta sex, sju timmar på Sahlgrenska eller Östra sjukhuset medan de när de kommer till Bergsjön Vårdcentral och BVC får träffa en läkare direkt. Tillgängligheten på läkarna och de korta väntetiderna upplevs också vara något som skiljer Bergsjön Vårdcentral från exempelvis Gamlestadens Vårdcentral där de flesta av patienterna tillhörde innan. Endast någon enstaka nämner att de fått vänta länge på läkare. Mönstret är således att väntetiderna upplevs positiva och tillgängligheten bland läkarna god.

Möjligheten att besöka mottagningen på drop-in i kombination med de korta väntetiderna är sammantaget det som patienterna återkommande berömmar och lyfter fram som positivt i sina kommentarer. Att kunna besöka mottagningen utan att boka tid är väldigt viktigt eftersom man vill kunna komma till vårdcentralen den dag man är sjuk och inte vänta i flera dagar för att få en tid. En patient resonerar på detta sätt:

Så fort man kommer hit finns det tillgängliga doktorer och man kan få träffa doktor samma dag. Den dagen man söker vård, den dagen är man sjuk och behöver vård samma dag. Efter några dagar kanske sjukdomen försvinner.

Den röda tråden i flera av patienternas resonemang kring detta är att om man blir sjuk måste man söka vård direkt och många verkar beskriva deras problem som akuta, därför tycks det vara viktigt att möjligheten till att besöka mottagningen utan bokad tid finns. Dessutom upplevs det positivt att kunna besöka mottagningen när man har tid och är ledig från jobb och skola. Inte många av de intervjuade brukar boka tid på mottagningen men verkar tycka det är bra att även det alternativet finns. Patienterna är genomgående väldigt nöjda med öppettiderna och är särskilt nöjda över att mottagningen även har helgöppet. Några av intervjupersonerna önskar dock att mottagningen ska ha öppet från 07.00 på vardagarna och längre öppettider på helgerna.

Att träffa samma läkare är i överlag väldigt viktigt för intervjupersonerna. Vissa tycker att det inte spelar så stor roll vem de träffar, huvudsaken är de får träffa någon som kan ge dem den hjälp de behöver, medan andra uttrycker det som att det är en sak som är mycket viktigt för dem när de söker vård. En respondent förklarar:

Naturligtvis är det bra att träffa samma läkare eftersom man är bekant med varandra och man behöver inte berätta allt för en annan läkare nästa gång. Det påverkar faktiskt psykologiskt också eftersom man känner varandra och har tillit till varandra.

Flera menar att en fast läkarkontakt inger trygghet då läkaren vet om patientens tidigare problem, man vill inte starta en ny ”process” med en ny läkare. Det är även viktigt för patienten att själv lära känna läkaren och få möjlighet att bygga upp ett förtroende för honom eller henne. Mönstret verkar vara att de som *ofta* söker vård har ett större behov av att få träffa samma läkare. Vissa menar också att det är okej att träffa två stycken olika läkare som man varierar mellan, då båda efter ett tag lär känna patientens vårdbehov. Några av intervjupersonerna uttryckte dock ett missnöje över att de hade inte har en fast läkarkontakt, det visar sig även att dessa personer vid besök på mottagningen inte bett om att få träffa samma läkare.

Att träffa en manlig eller kvinnlig läkare spelar för de flesta av de intervjuade ingen roll, men några av det kvinnliga respondenterna uttrycker det önskvärt att få träffa en kvinnlig läkare. Det verkar vara framför allt vid undersökningar av intima delar av kroppen, eller vid gynekologisk undersökning som kvinnorna menar att det är ett måste att läkaren är en kvinna.

Kommunikation

Detta tema fokuserar på hur patienten helst kommunicerar med sin läkare och om det är viktigt för patienten att få svar på prover, röntgen och liknande även om det inte visar något avvikande. Intervjupersonerna upplever i överlag att det bästa sättet att kommunicera med sin läkare är personligen, öga mot öga. Att få svar på prover även om det inte visar något avvikande upplevs väldigt viktigt för de flesta. Att inte få svar är okej för några, men det är då viktigt att läkaren eller sjuksköterskan i förhand informerar om detta. I överlag upplevs det som önskvärt och ett tecken på god service att ge patienten svar oavsett resultat. En av de intervjuade förklarar:

Jag tycker att det är viktigt för man är så stressad inför det. Man väntar och väntar och sen helt plötsligt efter en vecka, ja visst kan man tänka efter en vecka att det är ingenting men det är ändå skönt att man får en lapp och blir meddelad att det är ingenting. Istället för att hålla reda på att nu har det gått en vecka så nu är det inget. Så det är dom faktiskt lite dåliga med, helst att man skickar en lapp eller ringer ett samtal så man känner sig trygg.

Man vill ha svar för att känna sig trygg och som ett bevis på att svaret inte är borttappat eller att man blivit bortglömd. Vissa vill ha svaret per telefon medan andra föredrar brev. En fördel med brev uppges vara att det är daterat, att man kan gå tillbaka och titta på det efterhand och då telefonsamtal kan vara svårt av språkskäl. Fördelen med telefonsamtal uppges av vissa vara att man då kan diskutera med läkare hur man ska gå vidare. Vissa upplever också att brev ofta innehåller ett avancerad språk och att även om de kan prata svenska så kan de ha svårt för att förstå myndighetsbrev och liknande. Därför är det viktigt att läkaren använder ett lätt språk inte bara i samtal med patienten utan även när de kommunicerar per brev. I överlag verkar det viktigaste vara att patienten får svar på något sätt, det spelar ingen roll hur.

Tolkar

Detta tema berörde de som hade använt sig av tolkar på mottagningen. Även här ställdes frågor gällande tillgänglighet och hur man tycker att det fungerat att använda tolk. Det är uppenbart i intervjuerna att möjligheten att använda sig av tolk på mottagningen uppskattas mycket och att detta

även bidrar till ett positivt helhetsintryck av mottagningen. Patienterna upplever genomgående att det fungerar bra att använda tolk, ingen negativ aspekt kommer fram. En av de intervjuade menar också att besöken går fortare när patienten kan använda sig av tolk eftersom det går lättare att förklara sina problem. De dagar tolkarna finns tillgängliga på mottagningen är man också väldigt nöjda med, men vissa uttrycker att det skulle vara ännu bättre om tolkarna fanns på plats fler dagar i veckan.

Att träffa samma tolk vid varje besök uppskattas, men i överlag verkar det inte vara ett måste. Det beskrivs som positivt att träffa samma tolk eftersom man då känner sig bekväm och att även tolken känner till vad patienten sökt vård för tidigare. En intervjuad beskriver att tolkens dialekt är av yttersta vikt för att de ska förstå varandra, därför är det angeläget för honom att få träffa samma tolk vid varje besök:

Det är det bästa att göra (att träffa samma tolk) eftersom jag förstår tolken och jag förstår dialekten. Hur han uttrycker och så...till exempel, vi är vana vid hans sätt att tolka och litar till hundra procent till hans hjälp.

Några av de kvinnliga respondenterna menar också att om de ber om att få träffa en kvinnlig läkare är det även viktigt att tolken är en kvinna.

Helhetsintryck

Detta tema behandlar intervjupersonerna helhetsintryck av vårdcentralen, vad som är bra, dåligt och vad de framförallt vill förbättra. Helhetsintrycket bland alla de intervjuade är mycket positivt och samtliga är nöjda med vårdcentralen. En intervjuperson berömmar särskilt barnavårdcentralens personal för att vara ”öppnare för barnen som individ” än vad de är på vissa andra mottagningar.

Som redan påpekats är det tillgängligheten - att man kan komma på drop-in där väntetiden är kort, som bidrar mest till det positiva intrycket. Flera menar också att det är bra att mottagningen ligger så nära där de bor. *Lättillgänglighet* är ett ord som verkar kunna sammanfatta vad de intervjuade önskar av en vårdcentral och som även beskriver deras uppfattning om Bergsjön Vårdcentral och BVC. Man tycker att det är en organiserad vårdcentral där det är god tillgänglighet på personal och tolkar och den upplevs även vara lugnare än andra vårdcentraler, man beskriver det som att det är mindre stress och ”spring” i väntrummet.

Det goda betyget från samtliga respondenter genomsyrar svaren på frågan om vilka förbättringar man skulle kunna göra på vårdcentralen – flera är helt enkelt hundra procent nöjda och vill inte förbättra något alls.

Bättre än så här kan det inte vara. Att verksamheten bara fortsätter eftersom vi kommer hit och allting är tillgängligt och man får tid fort. Hoppas att det fortsätter.

Det som förenar de intervjuades tankar kring detta är i överlag att de vill bevara och utveckla verksamheten i stället för att förändra. Fler läkare, fler tolkar och större lokaler – för att kunna ta emot ännu mer patienter. Mönstret är således att fortsätta med den goda servicen. Två av intervjupersonerna menar också att det hade varit uppskattat att verksamheten hade utökats till att även innefatta en röntgenavdelning. Även ett större labb önskar två av intervjupersonerna och fler kvinnliga läkare benämns som en potential förbättring.¹ Samtliga intervjuade uppger att de skulle

1 Se bilaga för lista för samtliga förslag till förbättringar

rekommendera mottagningen till andra och flera nämner att de redan har gjort det. Flera uppger också att det först hörde talas om vårdcentralen genom en bekant.

Diskussion

Intervjupersonerna är som redan framgått genomgående väldigt nöjda med vårcentralen. Målet med att använda intervjuer som metod är dock i första hand inte att komma fram till entydiga och kvantifierbara uppfattningar om de teman som ställs i fokus. Det viktiga är att beskriva olika uppfattningar som de intervjuade ger uttryck för. I denna undersökning visade det sig dock att de intervjuades uppfattningar och tankar liknade varandras väldigt mycket. Därför är det nödvändigt att påpeka att denna utvärdering inte enbart syftar till att ta reda på patienternas åsikter om vårcentralen utan även att identifiera behov hos patienterna – vad önskar de av sin vårcentral? Vad är viktigt och vad är mindre viktigt? Hur ska man gå vidare med resultaten?

Att ta upp i diskussionen:

- Upprätthålla korta väntetider
- Patientens syn på sjukdom – behovet av att söka vård samma dag man blir sjuk. Vad innebär det? Söker många vård när dom egentligen inte behöver det? Om det är så, kan man försöka ändra på det för att få kapacitet att ta emot nya patienter som behöver det mer?
- Vad betyder jämförelserna med akutmottagningar?
- Hur går man tillväga för att upprätthålla den goda servicen och samtidigt ta emot nya patienter?

Enligt Nötkärnan Vård och Omsorgs verksamhetsidé ska verksamheten präglas av *närhet och småskalighet, en verkligt god tillgänglighet, en hög kontinuitet och ett bra bemötande*. Resultatet av denna undersökning visar till stor del att detta har skapats på Bergsjön Vårdcentral och BVC. De intervjuade var genomgående väldigt nöjda med dessa aspekter. Vissa av de intervjuade var inte lika nöjda med kontinuiteten som andra, man tyckte att ibland var svårt att få träffa samma läkare när man besökte mottagningen på drop-in. Behovet av att ha en fast läkarkontakt var framträdande hos många och därför är det viktigt att sätta ännu mer fokus på detta. Enligt verksamhetsidén vill man ha *en familjär anda med öppenhet mellan medarbetare och gentemot patienter*, vilket även det verkar överensstämma med patienternas syn på mottagningen.

För att komma åt fler underliggande tankar hos patienterna hade det optimala vart att ställa öppnare frågor med mer utrymme för diskussion. Detta kunde dock inte genomföras eftersom deltagarna tillfrågades på plats och många hade inte kunnat avlägga den tid det skulle ta att genomföra en sådan intervju. Dessutom fanns det i frågeställningen med ett antal ledande frågor som var viktiga att få svar på, vilket begränsade den öppna diskussionen. När man använder personliga intervjuer som metod finns det även risk för att de intervjuade säger vad de tror att den som intervjuar vill höra eller inte vågar framföra sina åsikter. För att göra den risken så liten som möjligt genomfördes ett ganska stort antal intervjuer, men det är ändå viktigt att man på något sätt följer upp denna undersökning. För att gå vidare och nå ut till en större skara patienter kan man därför utforma en enkätundersökning med lättförståeliga frågor. För att undvika låg svarsfrekvens kan patienterna kan förslagsvis fylla i denna redan i väntrummet och kanske kan någon från personalen vara med och förklara frågorna för patienten.