

Medborgardialog

Samtal och enkät om tillgänglighet med mera på vårdcentralerna

Tid: Maj 2013

Plats: Vid vårdcentraler i nämndsområdet

Hälsa- och sjukvårdsnämnden Trestad ville under 2013 föra dialog med befolkningen i Dalsland om vilken uppfattning de har om den verksamhet som vårdcentralerna i området bedriver.

Vårdvalssystemet VG Primärvård innebär att det är fritt att etablera en vårdcentral om den uppfyller de krav som Västra Götalandsregionen slagit fast i den så kallade Krav- och kvalitetsboken för VG Primärvård. Det är regionfullmäktige som fastställer denna kravbok, som förnyas med olika mellanrum. Även om det alltså inte är hälsa- och sjukvårdsnämndernas ledamöter som ytterst fastställer kraven kan de ändå påverka genom sitt arbete i det egna politiska partiet, och genom att nämnden vid större revideringar av boken ger remissvar och synpunkter på andra sätt till regionfullmäktige.

Dialogen

Nämndens ledamöter genomförde dialogmöten vid sex vårdcentraler i nämndsområdet. Besökarna fick besvara en skriftlig enkät, och med många fördes även muntliga samtal. Sammanlagt svarade drygt 100 personer på politikernas frågor.

I enkäten ställdes dessa frågor:

- Hur nöjd är du med möjligheten att få kontakt med din vårdcentral per telefon?
- Hur nöjd är du med möjligheten att få en besökstid som passar dig på din vårdcentral?
- Hur nöjd är du med möjligheten att få träffa samma läkare på din vårdcentral?
- Får du vid besök på din vårdcentral frågor om alkoholvanor, tobak, kost, motion eller andra levnadsvanor?
- Är det lätt att förstå den information du som patient får av din läkare eller annan personal på vårdcentralen?



Resultatet

Resultatet varierar mellan de olika områdena och mellan de olika vårdcentralerna. Generellt får vårdcentralerna oftast gott betyg när det gäller möjligheten att få kontakt per telefon och möjligheten att få en besökstid som passar bra. Det är också oftast lätt att förstå den information man får som patient.

Däremot finns ett betydande missnöje när det gäller möjligheten att få träffa en och samma läkare.

Vårdcentralerna kan också bli bättre på att ställa frågor som har med alkohol, tobak och andra levnadsvanor att göra.

Nämndens politiker tar nu med sig synpunkterna från invånarna i sitt fortsatta arbete och i sina löpande kontakter med olika vårdgivare, som då också får kännedom om de åsikter som finns.

Hälso- och sjukvårdsnämnden Trestads webbplats:
www.vgregion.se/hsn3

Gemensamma frågeområden för dialog och exempel på frågor

<p>Tillgänglighet:</p> <ul style="list-style-type: none">• Lätt komma fram på telefon?• Lätt få tid för besök?• Långa väntetider för besök?	
<p>Förebyggande och hälsofrämjande insatser:</p> <ul style="list-style-type: none">• Har du på vårdcentralen fått frågor eller fört samtal någon gång om levnadsvanor, till exempel alkoholvanor? Tobak? Fysisk aktivitet? Kostvanor?• Hur upplevde du i så fall dessa frågor/samtal?• Om inte: hur tror du att du skulle uppleva sådana frågor/samtal?	
<p>Kompetens/utbud/kontinuitet:</p> <ul style="list-style-type: none">• Vad är viktigast för dig med vårdcentralen och deras verksamhet?• Vad är bäst/sämst med din vårdcentral?• Saknar du något? Hur kan vårdcentralen bli bättre?• Får du oftast träffa samma läkare?	
<p>Kunskap/information/bemötande + övrigt</p> <ul style="list-style-type: none">• Är du nöjd med informationen du får som patient? Varför/varför inte?• Är du nöjd med bemötandet av dig som patient? Varför/varför inte?• Känner du till att du kan välja vårdcentral och byta när du vill?• Har du bytt vårdcentral någon gång? Varför?	<p>Ålder: Kön:</p>

Hälso- och sjukvård



Tack för din medverkan!

- vad tycker du?

Hälso- och sjukvårdsnämndens roll är att genom avtal med olika vårdgivare se till att du som invånare har tillgång till den hälso- och sjukvård som behövs.

I vårt uppdrag ligger också att föra dialog med invånarna för att få så bra kunskap som möjligt om hur behoven ser ut. Ett viktigt område är den hälso- och sjukvård som erbjuds av vårdcentralerna i området.

Vi är därför tacksamma om du vill ta dig tid att besvara några enkla frågor i den här foldern.



1. Hur nöjd är du med möjligheten att få kontakt med din vårdcentral per telefon?

- 1 Missnöjd
- 2 Inte helt nöjd
- 3 Nöjd
- 4 Mycket nöjd

Ev kommentar:

2. Hur nöjd är du med möjligheten att få en besökstid som passar dig på din vårdcentral?

- 1 Missnöjd
- 2 Inte helt nöjd
- 3 Nöjd
- 4 Mycket nöjd

Ev kommentar:

3. Hur nöjd är du med möjligheten att få träffa samma läkare på din vårdcentral?

- 1 Missnöjd
- 2 Inte helt nöjd
- 3 Nöjd
- 4 Mycket nöjd

Ev kommentar:

4. Får du vid besök på din vårdcentral frågor om alkoholvanor, tobak, kost, motion eller andra levnadsvanor?

- 1 Aldrig
- 2 Ibland
- 3 Ofta
- 4 Alltid

Ev kommentar:

5. Är det lätt att förstå den information du som patient får av din läkare eller annan personal på vårdcentralen?

- 1 Aldrig
- 2 Ibland
- 3 Oftast
- 4 Alltid

Ev kommentar:

Min ålder är

- 1 18-25 år
- 2 26-40 år
- 3 41-60 år
- 4 61-75 år
- 5 76 år eller äldre

Jag är

- 1 Man
- 2 Kvinna



Medborgardialog vid vårdcentraler

*Till verksamhetscheferna vid vårdcentralerna i Lilla Edet,
Trollhättan, Uddevalla och Vänersborg*

Hej!

I hälso- och sjukvårdsnämndens roll som befolkningsföreträdare ligger att föra dialog med invånarna i nämndsområdet. Syftet är att öka möjligheten till delaktighet, och få in synpunkter, tankar och erfarenheter kring behoven av hälso- och sjukvård. Vi vill också förmedla kunskap om nämndens roll och arbete.

Under vår och försommar 2013 kommer nämnden att fokusera sin medborgardialog kring frågor om vårdcentralernas verksamhet. Avsikten är att kunna använda den kunskap och erfarenhet som vi får in när vi senare ska lämna synpunkter till regionfullmäktige inför revidering av Krav- och kvalitetsboken för VG Primärvård.

Vår avsikt är att föra dessa dialoger i anslutning till vårdcentralerna där vi ber besökarna besvara ett mindre antal enklare frågor skriftligt, och bjuder in till ett samtal med de medverkande nämndsledamöterna, 2-4 till antalet. Frågorna och samtalen kommer att beröra områden som tillgänglighet, utbud och kunskap/information.

Vårdcentraler som plats för medborgardialog har prövats av till exempel Hälso- och sjukvårdsnämnden i norra Bohuslän, med positiva erfarenheter från både nämndsledamöter, invånare och vårdcentralernas företrädare.

Om dialogmöte vid just din vårdcentral planeras in kommer du som verksamhetschef att först kontaktas av ansvarig nämndsledamot.

Du kan läsa mer om nämndens medborgardialog på www.vgregion.se/hsn3. Har du frågor är du välkommen att kontakta kommunikatör Jörgen Andersson på Hälso- och sjukvårdsnämndernas kansli i Uddevalla, telefon 076-11 22 168, e-post jorgen.a.andersson@vgregion.se

Vänliga hälsningar,

Nicklas Attefjord

Ordförande Hälso- och sjukvårdsnämnden i Trestad