

## **Panelomgång 3, Landstingets information och e-tjänster**

### **Bakgrund**

I april 2009 öppnades möjligheten för länsinvånare i Värmland att via landstingets webbplats, [www.liv.se](http://www.liv.se), delta i en medborgarpanel. Ungdomspanelen vänder sig till ungdomar mellan 14 och 19 år och Värmlandspanelen för länsinvånaren som fyllt 20 år. De personer som deltar har genom att anmäla sin e-postadress godkänt att ta emot frågeformulär i sin e-post när det är dags för en panelomgång. E-postadressen sparas i registret för panelen tills man väljer att avregistrera den. De inkomna svaren från panelomgångarna avidentifieras och redovisas anonymt.

Den första panelomgången var i maj 2009 och hade temat ”bemötande inom vården”. Den andra frågeomgången var i augusti med temat ”psykisk ohälsa”. Sammanställningarna har skickats till berörda verksamhetsföreträdare och politiker och har även presenterats vid politiska möten, exempelvis vid demokratiberedningen och landstingsfullmäktige. Sammanställningarna finns även att tillgå på landstingets webbsida, i anslutning till övrig information om Värmlandspanelen.

Till den tredje panelomgången med temat ”landstingets information och e-tjänster” utformades frågorna i samarbete med informationsstaben. Ett nytt enkätverktyg prövades i denna frågeomgång för eventuell fortsatt användning. Den 20 november skickades frågeformuläret till tidigare anmälda och till 11 nyanmälda e-postadresser. Totalt nåddes 265 e-postadresser i Värmlandspanelen och av dessa inkom 213 med svar innan länken för enkäten stängdes ned två veckor senare. När det gäller Ungdomspanelen nåddes 29 e-postadresser och besvarades av 15. Samma temafrågor har denna gång ställts till båda panelerna. Svaren redovisas därför tillsammans.

### **Sammansättning av panelerna**

Värmlandspanelen och Ungdomspanelen består, som även framkommit i tidigare redovisningar, till största delen av kvinnor/tjejer (över 73 procent i båda fallen) och ungefär hälften av respondenterna i båda panelerna bor i Karlstad. Nästan alla är födda i Sverige, (94 procent i Värmlandspanelen och samtliga i ungdomspanelen). En majoritet av ungdomarna studerar och i Värmlandspanelen har de flesta eftergymnasial utbildning.

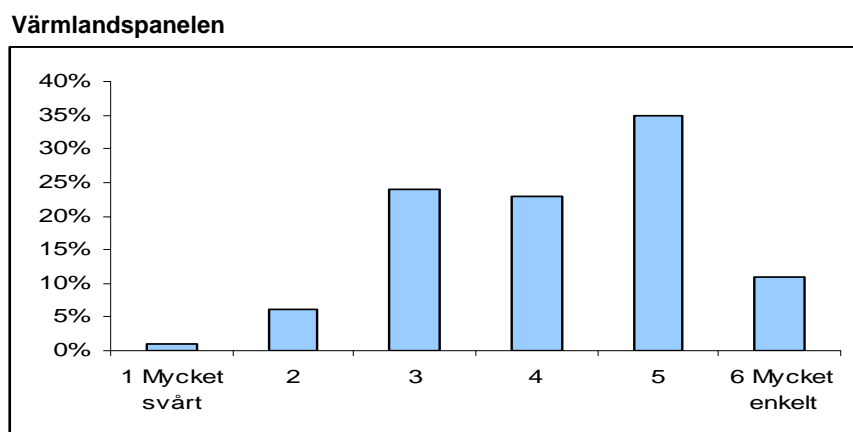
### Att söka efter information på landstingets webbsida

De temaspécifika frågorna gällande landstingets information och e-tjänster inleddes med frågan om man någon gång besökt landstingets webbplats, [www.liv.se](http://www.liv.se), för att söka efter information. Resultatet blev att 88 procent från Värmlandspanelen svarade ja på denna fråga. Från Ungdomspanelen svarade nio av femton personer ja.

Paneldeltagarna ombads därefter bedöma på en skala från 1 till 6, (där 1=mycket svårt och 6= mycket enkelt), hur man *upplevde* att det var att hitta den information man sökte.

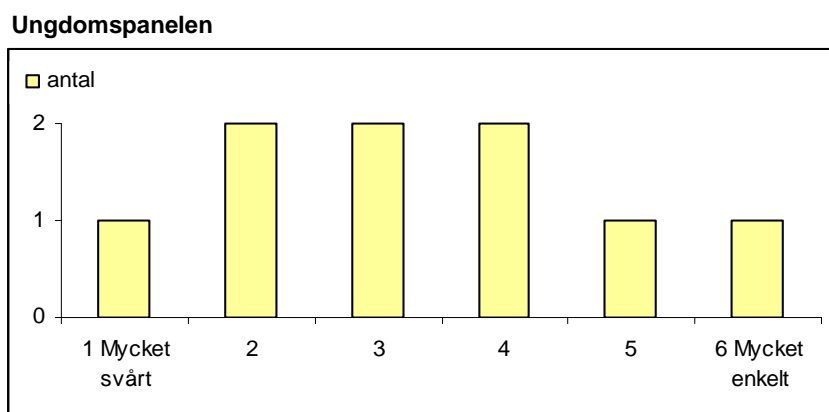
De sammanlagda 188 svaren från Värmlandspanelen har medelvärdet 4,2 på skalan. Fler tyckte att det var mycket enkelt än mycket svårt. 35 procent angav att de tyckte det var näst intill mycket enkelt och resterande bedömde det som någonting mitt emellan enkelt och svårt.(se diagram 1).

**Diagram 1** Hur upplevde du att det var att hitta den information du sökte? Ange på en skala från 1 till 6, där 1=mycket svårt och 6=mycket enkelt



För ungdomspanelens del besvarades frågan av nio personer. Dessa personer upplevde det jämförelsevis svårare att hitta det man sökte. Medelvärdet på svaren är 3,3. (se diagram 2)

**Diagram 2** Hur upplevde du att det var att hitta den information du sökte? Ange på en skala från 1 till 6, där 1=mycket svårt och 6=mycket enkelt

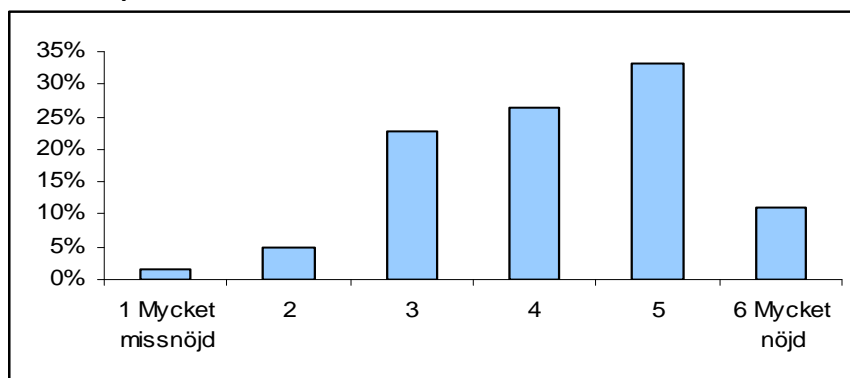


Följdfrågan till panelerna om *hur nöjd* man anser sig vara med den information man hittade på hemsidan framgår i diagram 3 och 4 nedan. I enkäten skulle respondenten göra en bedömning på en skala från 1 till 6, där 1=mycket missnöjd och 6=mycket nöjd.

Från Värmlandspanelen är andelen ”mycket nöjda” 11 procent medan andelen ”mycket missnöjda” är två procent. Majoriteten av de 186 svaren är fördelade från mitten av skalan och uppåt. Medelvärdet på samtliga svar från Värmlandspanelen är 4,2 på skalan. (se diagram 3)

**Diagram 3** Hur nöjd är du med informationen du hittade på landstingets webbplats, www.liv.se?  
Ange på en skala från 1 till 6, där 1=mycket missnöjd och 6=mycket nöjd

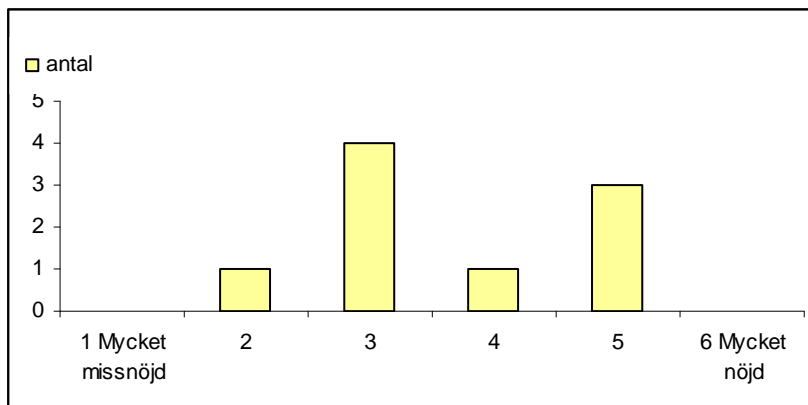
**Värmlandspanelen**



För Ungdomspanelens del har de flesta, fyra av totalt nio respondenter, (=44 procent), angivit siffran tre på skalan. Till skillnad från Värmlandspanelen är ingen ”mycket nöjd” eller ”mycket missnöjd” med den information man fann. Medelvärdet för ungdomarnas svar är 3,6. Sammantaget är deltagarna i Ungdomspanelen mer missnöjda än deltagarna i Värmlandspanelen. (se diagram 4)

**Diagram 4** Hur nöjd är du med informationen du hittade på landstingets webbplats, www.liv.se?  
Ange på en skala från 1 till 6, där 1=mycket missnöjd och 6=mycket nöjd

**Ungdomspanelen**



## Informationsområden på landstingets webbsida

Landstingets hemsida innehåller av naturliga skäl en mängd olika sorters information. En intressant fråga i sammanhanget är hur viktiga olika informationsområden är för besökarna till hemsidan. Respondenterna ombads i enkäten ange hur viktigt man tycker det är att landstinget tillhandahåller information om ett antal angivna områden på webbsidan. Svaren från panelerna är sammanställda i tabell 1 och 2.

**Tabell 1** Hur viktigt anser du att det är att landstingets webbsida tillhandahåller information om följande områden? Ange på en skala från 1 till 6, där 1=inte alls viktigt och 6=mycket viktigt

### Värmlandspanelen

Informationsområden	1 Inte alls viktigt	2	3	4	5	6 Mycket viktigt	Totalt antal svar	Medel- värde
Kontaktinformation till vården (vart man vänder sig, telefonnummer och öppettider etc.)	0 %	0 %	1,5 %	1,5 %	6 %	91 %	204	5,86
Egenvård	2 %	5 %	12 %	16 %	25 %	40 %	204	4,77
Patientinformation (hjälpmedel, patientavgifter, lagar och rättigheter, klagomål etc.)	0 %	1 %	6 %	12 %	24 %	57 %	205	5,29
Information om vårdverksamheter inom landstinget	0,5 %	2,5 %	8 %	19 %	26 %	44 %	204	5
Forskning och utveckling inom vården	4 %	12,5 %	21 %	29 %	19 %	14,5 %	203	3,9
Information om landstingets organisa- tion	5 %	12 %	27 %	24 %	14 %	18 %	205	3,85
Jobb och utbildning	9 %	10 %	27 %	22 %	16 %	16 %	205	3,74
Politiska beslut (protokoll/rapporter från landstings- fullmäktige och landstingsstyrelsens möten)	6 %	10 %	20 %	23 %	20 %	21 %	202	4,03
Webbradio (kunna ta del av landstingsfullmäktiges möten i direktsändning eller i efterhand)	21 %	16 %	21 %	20 %	12 %	10 %	203	3,16

I tabell 1 ovan för Värmlandspanelen framgår att det framförallt är fyra områden som paneldeltagarna anser vara viktigare än andra att landstinget tillhandahåller information om. Dessa områden är: kontaktinformation till vården, information om egenvård, patientinformation och information om vårdverksamheter inom landstinget.

Kontaktinformation till vården är det område som panelen värderar allra högst. 91 procent har i enkäten bedömt detta område som mycket viktigt. Därefter kommer patientinformation som av 57 procent bedöms som mycket viktig. Information om vårdverksamheter och information om egenvård värderas också högt av de flesta respondenter.

Det informationsområde som har värderats lägst är webbradion, det vill säga att kunna lyssna på landstingsfullmäktiges möten direkt eller i efterhand. Medelvärdet för samtliga svar på detta område är 3,16.

Svaren från Ungdomspanelen är sammanställt i tabell 2 nedan. I likhet med Värmlandspanelen anser Ungdomspanelen att kontaktinformation, egenvård, patientinformation och landstingets organisation är de viktigaste områdena för landstinget att tillhandahålla information om. En annan likhet är att webbradion sammantaget värderas lägst av ungdomarna i panelen.

**Tabell 2** Hur viktigt anser du att det är att landstingets webbsida tillhandahåller information om följande områden? Ange på en skala från 1 till 6, där 1=inte alls viktigt och 6=mycket viktigt

#### Ungdomspanelen

Informationsområden	1 Inte alls viktigt	2	3	4	5	6 Mycket viktigt	Totalt antal svar	Medel- värde
Kontaktinformation till vården (vart man vänder sig, telefonnummer, öppettider etc.)	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	100 %	11	6
Egenvård	0 %	9 %	9 %	9 %	9 %	64 %	11	5,09
Patientinformation (hjälpmedel, patientavgifter, lagar och rättigheter, klagomål etc.)	0 %	0 %	9 %	9 %	27 %	55 %	11	5,27
Information om vårdverksamheter inom landstinget	0 %	0 %	30 %	0 %	10 %	60 %	10	5
Forskning och utveckling inom vården	18 %	0 %	18 %	9 %	27,5 %	27,5 %	11	4,09
Information om landstingets organisa- tion	0 %	9 %	27,5 %	18 %	27,5 %	18 %	11	4,18
Jobb och utbildning	9 %	0 %	9 %	37 %	27 %	18 %	11	4,27
Politiska beslut (protokoll/rapporter från landstings- fullmäktige och landstingsstyrelsens möten etc.)	9 %	0 %	18 %	18 %	18 %	37 %	11	4,45
Webbradio (kunna ta del av landstingsfullmäktiges möten i direktsändning eller i efterhand)	37 %	0 %	9 %	0 %	27 %	27 %	11	3,64

#### Saknad information på webbsidan

Nästa fråga i enkäten var en så kallad ”öppen fråga” där respondenten med egna ord kunde svara på frågan om man saknar någon information på landstingets webbsida. Från Ungdomspanelen besvarades frågan av tre personer, samtliga svarade att de inte saknar något.

Från Värmlandspanelen besvarades frågan av 59 personer och en tredjedel av dessa svarade att de inte tycker att de saknar något. Många av dem som svarat att de saknar något anger önskingar om *förbättrade och utökade kontaktmöjligheter*. Framför allt vill man att det ska finnas möjlighet att kommunicera med sin vårdcentral/klinik eller behandlande läkare genom e-post. Några önskar även möjlighet att ta kontakt med andra verksamheter och att namn och e-postadresser till både läkare och andra verksamhetsföreträdare ska framgå.

*Den nya influensan (svininfluensan)* är ett annat område som engagerade några personer där man tyckte att informationen, både om själva influensan men även kring vaccinationerna kunde ha varit bättre.

Andra områden där några respondenter saknar information eller vill se förbättrad information om gäller: *vårdprogram, kvalitetsarbete med jämförande statistik för att få underlag inför vårdval, landstingets etik och prioriteringsgrupp, kurser och kompetensutveckling för landstingsanställda, förteckning över lediga familjeläkare, landstingets webbsida gällande psykiatri, länkar till viktiga utredningar från exempelvis SoS och SKL, utökad information om vårdcentralerna samt aktuell information om hur långa väntetiderna är för olika operationer.*

Ytterligare ett annat område som en person tog upp gällde tydligare information om *patientens juridiska ställning*, till exempel vad som gäller vid felbehandling samt möjligheter och rutiner kring "second opinion".

I enkäten svarade även ett par av paneldeltagarna att man vill ha möjlighet att via landstingets hemsida få tillgång till *diariet*. Någon önskar ett "*debattforum*" och en person vill se tydligare information kring *landstingspolitikerna*; hur mycket de jobbar och hur de olika politiska ställningstagandena ser ut.

Några kommentarer gäller *webbsidans stilistiska utformning* som av en del uppfattas som rörig och där informationen därför kan vara krånglig att hitta.

### **Värdering av olika informationskällor**

Landstinget använder olika källor att föra ut information. För att få kännedom om hur de olika informationskällorna värderas, vilka källor man upplever som viktiga, ställdes i enkäten en fråga där respondenterna fick värdera några angivna källor som landstinget använder. Resultaten redovisas i tabell 3 och 4.

60 procent av paneldeltagarna i Värmlandspanelen anser att landstingets webbsida är mycket viktig. Livjournalen och Blå sidorna i telefonkatalogen

i värderas av ca 40 procent som mycket viktiga av paneldeltagarna medan broschyrer vid vårdcentraler och sjukhus får en mer spridd värdering.

**Tabell 3** Landstinget använder flera källor för att nå ut med olika sorters information. Hur viktiga uppfattar du att nedanstående källor är för dig?  
För varje källa, bedöm på en skala från 1-6, där 1=inte alls viktig och 6=mycket viktig

#### Värmlandspanelen

Källor	1 Inte alls viktig	2	3	4	5	6 Mycket viktig	Totalt antal svar	Medelvärde
Landstingets webbplats, <a href="http://www.liv.se">www.liv.se</a>	0,5 %	1,5 %	6 %	11 %	21 %	60 %	206	5,3
Livjournalen, en annons från landstinget i dagspressen med aktuell information	5 %	9 %	8 %	17 %	20 %	41 %	208	4,61
Broschyrer vid vårdcentraler och sjukhus	6 %	12 %	20 %	18 %	25 %	19 %	206	4,01
Blå sidorna, kontaktinformation i telefonkatalogen	5 %	7 %	11 %	14 %	23 %	40 %	209	4,63

Från Ungdomspanelen inkom 11 svar. Sammantaget värderar inte dessa ungdomar landstingets webbplats inte lika högt som Värmlandspanelen värderar den. Ungdomspanelen ger landstingets webbplats samma värde som de ger broschyrer vid vårdcentraler och sjukhus. Resterande källor, Livjournalen och Blå sidorna värderas lägre och något mediokert. (se tabell 4)

**Tabell 4** Landstinget använder flera källor för att nå ut med olika sorters information. Hur viktiga uppfattar du att nedanstående källor är för dig?  
För varje källa, bedöm på en skala från 1-6, där 1=inte alls viktig och 6=mycket viktig

#### Ungdomspanelen

Källor	1 Inte alls viktig	2	3	4	5	6 Mycket viktig	Totalt antal svar	Medelvärde
Landstingets webbplats, <a href="http://www.liv.se">www.liv.se</a>	0 %	0 %	36,5 %	0 %	27 %	36,5 %	11	4,64
Livjournalen (en annons från landstinget i dagspressen med aktuell information)	18 %	9 %	9 %	18 %	18 %	28 %	11	3,91
Broschyrer vid vårdcentraler och sjukhus	0 %	18 %	0 %	9 %	46 %	27 %	11	4,64
Blå sidorna, kontaktinformation i telefonkatalogen	18 %	0 %	18 %	18 %	18 %	28 %	11	4

### Förslag från panelerna om hur landstingets information kan förbättras

En öppen frågeställning om hur man tycker att landstingets information skulle kunna förbättras, ställdes i enkäten. Drygt 60 besvarade frågan varav

20 ansåg att de inte har några förslag till förbättringar eller att de är nöjda med hur det är idag.

Av de inkomna förslagen till förbättringar gäller de flesta *webbsidans utseende* vilken man anser kan förbättras, moderniseras och bli mer överskådlig, tydlig, informativ och logiskt uppbyggd. Några förslag är att göra klarare indelningar efter de olika verksamhetsområdena inom landstinget samt att göra olika sidor från liknande verksamheter mer enhetliga. Någon anser att landstingets webbsida skulle kunna bli mer synlig och lättillgänglig för allmänheten, en annan respondent anser att samma information ska finnas på den externa hemsidan som på den interna.

Ytterligare ett förslag är att *förbättra sökfunktionen* på landstingets hemsida så att man snabbare kan hitta det man söker. Andra poängterar hur viktigt det är att *uppdatera* hemsidan *kontinuerligt* så att det som står verkligen är aktuellt. Detta gäller även för de olika broschyrer och anslag som riktar sig till patienter och allmänhet vid olika verksamheter inom landstinget.

*Kontakten med vårdcentralen* är något som tagits upp av respondenterna. Tydligare information och fler direkttelefonnummer önskas till vårdcentralerna i telefonkatalogens blå sidor samt att telefontillgängligheten ökar. Alla har inte tillgång till Internet. Ett tips från en person är att följa Jämtlands läns landsting i att årligen ge ut en särskild telefonkatalog "landstingskatalogen".

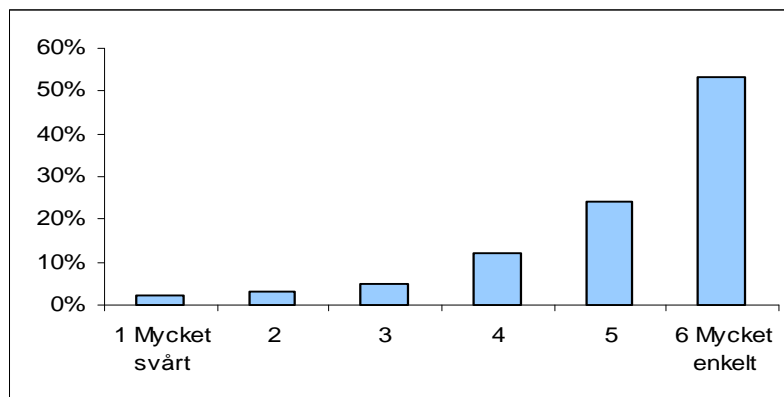
En mer utåtriktad, fristående och synlig informationsavdelning bör, enligt en respondent, dela med sig av *positiva nyheter om landstingets olika verksamheter i dagspressen*. Önskemålet är att det gärna får vara populärvetenskapliga och faktabaserade artiklar och inte bara information om när fel har begåtts.

Hur de *vårdavtal*, som Landstinget i Värmland har med andra landsting, ser ut är någonting som en respondent gärna vill kunna ta del av på webbsidan. En annan paneldeltagare tycker att det vore intressant att via landstingets webbsida kunna *följa byggnationen* vid centralsjukhuset.

## **E-tjänster**

207 personer från Värmlandspanelen besvarade enkätfrågan om man någon gång besökt landstingets webbplats för att använda e-tjänster som exempelvis att avboka besökstid. 60 procent av dessa svarade "ja" på enkätfrågan. Från Ungdomspanelen hade tretton personer besvarat frågan, fyra av dessa svarade "ja".

Hur Värmlandspanelens respondenter upplevde att det var att använda e-tjänsten framgår av diagram 5 nedan.

**Diagram 5** Hur upplevde du det att det var att använda e-tjänsten?**Värmlandspanelen**

Över 50 procent av respondenterna ur Värmlandspanelens svarade att det var ”mycket enkelt” att använda e-tjänsten.

För Ungdomspanelens del svarade endast fyra personer på frågan, samtliga tyckte det var näst intill mycket enkelt att använda e-tjänsten.

På den följande öppna enkätfrågan; ”Är det någon e-tjänst du saknar på landstingets webbplats?” inkom drygt 70 svar från Värmlandspanelen och tre från Ungdomspanelen.

Ett tjugotal av respondenterna hade inga önskemål, men nästan samtliga övriga enkätsvar på denna fråga handlar om att man vill ha utökade möjligheter till att *boka besökstider* till vårdcentraler, sköterskor och läkare. Många anger att det är svårt att komma fram via telefon och vill därför kunna använda e-tjänst eller skicka e-postmeddelande för att komma i kontakt med vården. Någon önskar även möjlighet att *välja familjeläkare* genom e-tjänst.

Ganska många önskar ökade möjlighet att *kommunicera* med sin läkare. Andra vill kunna ställa enklare frågor eller att skicka in frågor inför ett läkarbesök. Några önskar möjligheter att *framföra synpunkter* eller *klagomål*, *få provsvar*, *be om att bli uppringd* eller att *förnya recept*. En önskan inkom om att kunna *betala parkeringsavgiften vid CSK* via nätet.

## Community

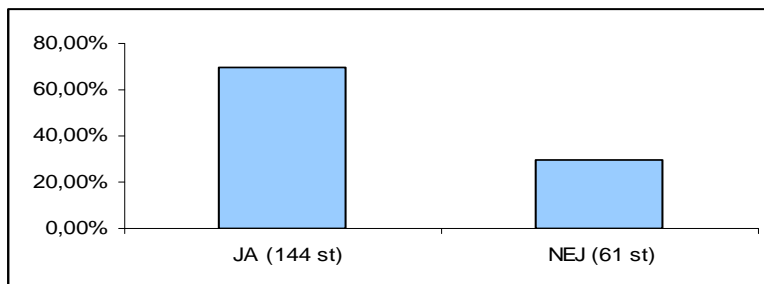
En ”Community” är en mötesplats på nätet där människor i samma situation kan diskutera och utbyta information och erfarenheter. Ur enkätsvaren framkom att en klar majoritet av paneldeltagarna kan tänka sig att besöka en Community om man har eller skulle få en specifik diagnos.

70 procent, (=144 st.) av respondenterna från Värmlandspanelen svarade att man kan tänka sig att besöka en Community och av de 13 personer från

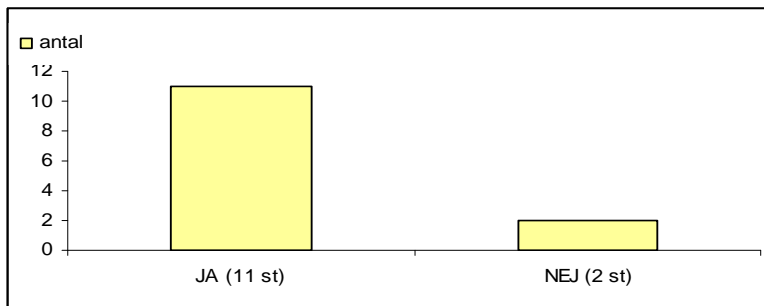
Ungdomspanelen som besvarat frågan angav nästan alla (11 st.) att de kunde tänka sig detta.(se diagram 6 nedan)

**Diagram 6** Om du har eller får en specifik diagnos, ex. diabetes, skulle du då kunna tänka dig att besöka en Community för personer i samma situation?

#### Värmlandspanelen



#### Ungdomspanelen



### Kommentarer och förslag från paneldeltagare

Paneldeltagarna kunde även utveckla sina tidigare svar eller ge ytterligare förslag och kommentarer till temat landstingets information och e-tjänster.

Ungefär femton enkätsvar relaterades till den närmast föregående frågan om *Community*. De flesta ställer sig positiva till en mötesplats på nätet för lika-sinnade om man skulle drabbas av en specifik diagnos. Att inte känna sig ensam i sin sjukdom och att kunna göra erfarenhetsbyten är för nästan alla värdefullt.

En kritik som framförts om *Community* är att det blir alltför opersonligt och att det mänskliga mötet ändå är överlägset. Några av paneldeltagarna är tveksamma till *Community* eftersom man är orolig för att felaktig information kan komma upp och tillfoga mer skada än nytta. Vissa kan därför endast tänka sig diskutera med sin läkare över nätet och att man får hjälp med att hitta saklig och korrekt information om sin sjukdom på Internet. Någon skulle gärna se ett slags "chattforum" där man kan ställa sjukdomsrelaterade frågor till en expert.

Någon skulle gärna i en framtid vilja se att det i ett säkert datasystem, på landstingets webbsida, upprättas möjligheter till att skapa en "egen sida"

för vårdtagaren där man kan ta del av den egna journalen och se resultaten av provsvar och så vidare.

Några personer i panelen vill påminna om att *inte alla har tillgång till nätet* och menar att ganska många äldre saknar datorvana. Därför bör man inte glömma bort att se till att göra aktuell information tillgänglig även för dessa personer.

Resterande kommentarer och förslag av de inkomna svaren har redan tagits upp och redovisats under andra rubriker ovan och upprepas därför inte här.

### **Önskemål från paneldeltagare om kommande temaområden**

Avslutningsvis kunde paneldeltagarna ange sina önskemål om temaområden till kommande panelomgångar.

Från Ungdomspanelen kom följande förslag;

*alkohol*

*trivsel i skolan*

ungdomars åsikter om *ungdomsmottagningar*

Värmlandspanelens deltagare har skrivit lite olika förslag på områden som de anser är angelägna. En reaktion på enkätfrågan är också att det är politikererna som borde veta vilka frågor man vill ställa till medborgarna i panelerna.

I enkätsvaren framgår också att man inte riktigt vet om de förslag man lämnat lämpar sig för frågeomgångar till panelerna. Huruvida nedanstående förslag lämpar sig eller inte är det ändå av värdefullt att redovisa vilka områden som människor i panelen tycker är angelägna;

<i>den nya influensan (svininfluensan)</i>	<i>äldrevården</i>
<i>den psykiatriska vården</i>	<i>vart man vänder sig inom vården</i>
<i>vårdval Värmland</i>	<i>bemötande inom vården</i>
<i>sjukhusmaten (cook &amp; chill systemet)</i>	<i>sjuktransporter</i>
<i>vårdsamarbetet mellan kommunerna och landstinget</i>	<i>statistik och resultat kring kvalitetsarbeten</i>
<i>kontakten mellan sjukvården och anhöriga</i>	<i>vård i landstingets regi jämfört med privat vård</i>
<i>väntetider och köer inom vården</i>	<i>kunskapsuppdaterad vårdpersonal</i>
<i>förebyggande hälsoåtgärder och möjligheten till hälsoundersökningar utan</i>	<i>befolkningens ojämnliska hälsotill-</i>

<i>att först ha misstanke om en sjukdom</i>	<i>stånd</i>
<i>tillgänglighet</i>	<i>vårdgarantin och val av vårdgivare</i>
<i>barnhälsa</i>	<i>mammografi</i>
<i>prioriteringar inom vården</i>	<i>rätten till registerutdrag</i>
<i>frågor kring olika funktionshinder</i>	<i>tandvård</i>
<i>magsjukdomar</i>	<i>prostatabesvär</i>
<i>människors erfarenheter av vården</i>	<i>Service vid sjukhus (utöver vård)</i>