

Känner du till vart du kan vända dig?

Sammanställning av resultat från tre undersökningar

Genomförd av Institutet för kvalitetsindikatorer (Indikator)

institutet
för kvalitetsindikatorer



Innehåll

Om Skånepanelen	s. 3
Om undersökningen	s. 4
Sammanfattning	s. 5
Resultat	s. 6
Skånepanelen – Klagomål på vården	s. 7
Hälso- och sjukvårdsbarometern	s. 15
Skånepanelen – Mänskliga rättigheter och demokrati	s. 22



Om Skånepanelen

Bakgrund och syfte

Skånepanelen är en webbaserad medborgarpanel bestående av cirka 6 400 personer som regelbundet deltar i enkäter via nätet. Syftet är att få större insikt om medborgarnas kunskaper om, förväntningar på och attityder till de verksamheter som Region Skåne ansvarar för.

Rekryteringsmetod

Panelen startades år 2013 när 3 700 panelister rekryterades via ett utskick till ett obundet slumpmässigt urval av medborgare. Panelens sammansättning ses över årligen för att utvärdera dess representativitet sett till målgruppen. Tilläggsrekryteringar har genomförts 2017, 2020 och 2022.

Representativitet

Panelen ska spegla Skånes befolkning från och med 16 år avseende kön, ålder och region. Resultaten från specifika undersökningar viktas utifrån dessa variabler för att spegla den verkliga fördelningen bland befolkningen i Skåne avseende dessa faktorer. Övriga bakgrundsfaktorer som ej tas hänsyn till i viktningen, men som är viktiga att känna till är utbildningsnivå, där panelen har god representativitet sett till målpopulationen, samt födelseland där personer födda i annat land än Sverige är underrepresenterade.

Om rapporten

Bakgrund och syfte

Denna rapport avser sammanställa resultat från tre olika undersökningar om skåningarnas kännedom om vart de kan vända sig vid olika behov eller klagomål. Syftet är att underlätta jämförelser mellan resultaten och få en mer övergripande bild av hur skåningarnas kännedom ser ut.

Undersökningar och frågor

Skånepanelen 2024.2 Klagomål på vården:

- Känner du till att du kan lämna synpunkter och klaga på vården?
- Kände du tidigare till att du kan vända dig till patientnämnden för att klaga på vården?
- Om du skulle vilja kontakta patientnämnden för att lämna klagomål, hur skulle du vilja göra det?

Hälsa- och sjukvårdsbarometern 2025:

- "Har du kännedom om att det finns en Patientnämnd i din region dit du kan vända dig med synpunkter och klagomål på hälso- och sjukvården, folktandvården och vården i kommunerna?"
- Känner du till vart du ska vända dig för råd och stöd, om du eller en närstående person mår psykiskt dåligt?

Skånepanelen 2025.4 Mänskliga rättigheter & demokrati:

- Känner du till vart du kan vända dig om du inte får dina rättigheter tillgodosedda av Region Skåne, till exempel om du upplever att du har blivit diskriminerad?

Resultat och analys

Resultaten redovisas på övergripande nivå och nedbrutna på ett antal olika intressanta variabler. Alla värden redovisas som procentandel. I texterna till diagrammen framhålls resultat på nedbrytningarna som är statistiskt signifikant avvikande från totalresultatet. Resultatet har viktats på regiondel, kön och ålder för att bättre spegla den verkliga fördelningen bland befolkningen i Skåne avseende dessa faktorer.

Resultat inom undergrupper som signifikant skiljer sig från det övergripande resultatet är redovisade i **blå** och **röd** text i diagrammen. Värden i **blå** text innebär att det är en signifikant högre andel från aktuell grupp som valt svarsalternativet jämfört med urvalet som helhet, medan värden i **röd** text innebär att signifikant färre valt svarsalternativet. De signifikanta värdena har en konfidensnivå på 95 %.

Kontaktpersoner

Kontaktperson Indikator:

Gustaf Sonesson, Projektledare

Kontaktperson Region Skåne:

Tamas Krizsan, Demokratienheten, Kulturförvaltningen

Sammanfattning

- Nästan åtta av tio känner till att de kan lämna synpunkter och klagomål på vården. Andelen är högre bland kvinnor och äldre, och lägre bland män, yngre, personer födda utanför Europa och personer som inte varit i kontakt med vården.
- Frågan om kännedom om patientnämnden ställdes i två av enkäterna. På båda är det lite över hälften som svarat att de har kännedom. Kännedomen är genomgående högre bland kvinnor och äldre än bland män och yngre.
- 1177 är den klart mest föredragna kontaktvägen för att lämna klagomål på vården, inom alla grupper. Äldre och personer med lägre utbildning har oftare än andra grupper brev eller telefon som föredragen kontaktväg, medan yngre är överrepresenterade bland dem som vill klaga anonymt via ett digitalt formulär.
- Fyra av tio svarar att de känner till vart de ska vända sig för råd och stöd vid psykisk ohälsa. Två av tio saknar kännedom och resterande fyra av tio är osäkra. Kännedomen är högre än genomsnittet bland kvinnor, yngre, högutbildade och dem som skattar sin hälsa som god. Bortsett från ålder är skillnaderna dock substantiellt ganska små mellan grupperna.
- Lite fler än två av tio svarar att de känner till vart de kan vända sig om deras rättigheter inte tillgodoses. Bland kvinnor och boende i nordöstra Skåne tycks kännedomen vara högre än bland andra grupper.

Resultat

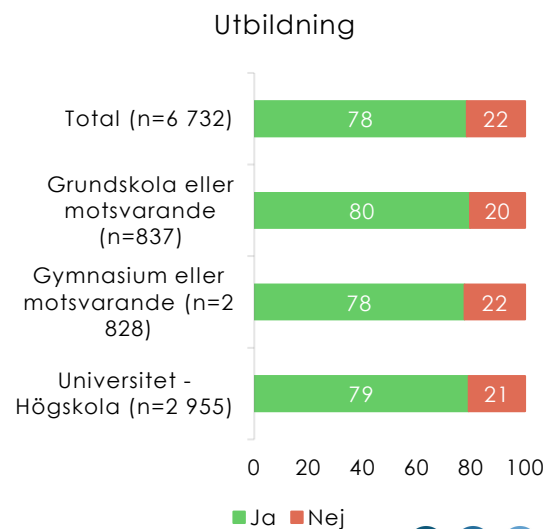
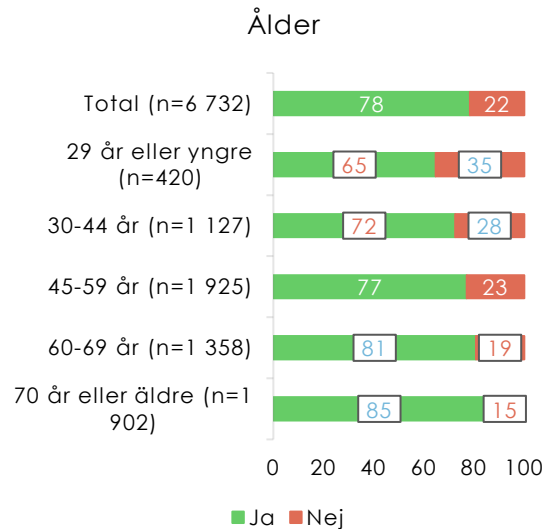
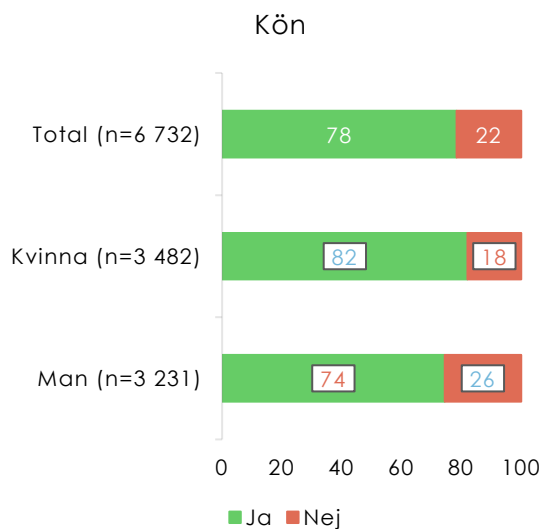


Skånepanelen – Klagomål på vården



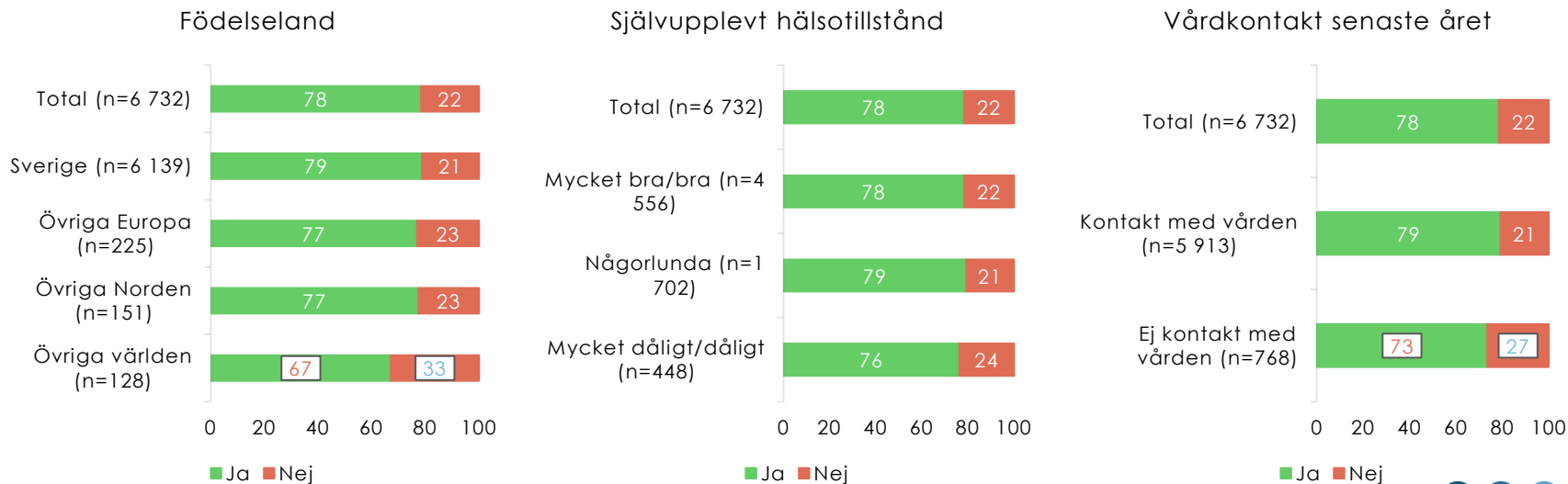
Känner du till att du kan lämna synpunkter och klaga på vården?

Nästan åtta av tio svarar att de känner till att de kan lämna synpunkter och klaga på vården. Kvinnor och äldre har lite större kännedom än män och yngre. Utbildningsnivå tycks inte spela någon roll för hur sannolikt det är att man svarar "Ja" på frågan.



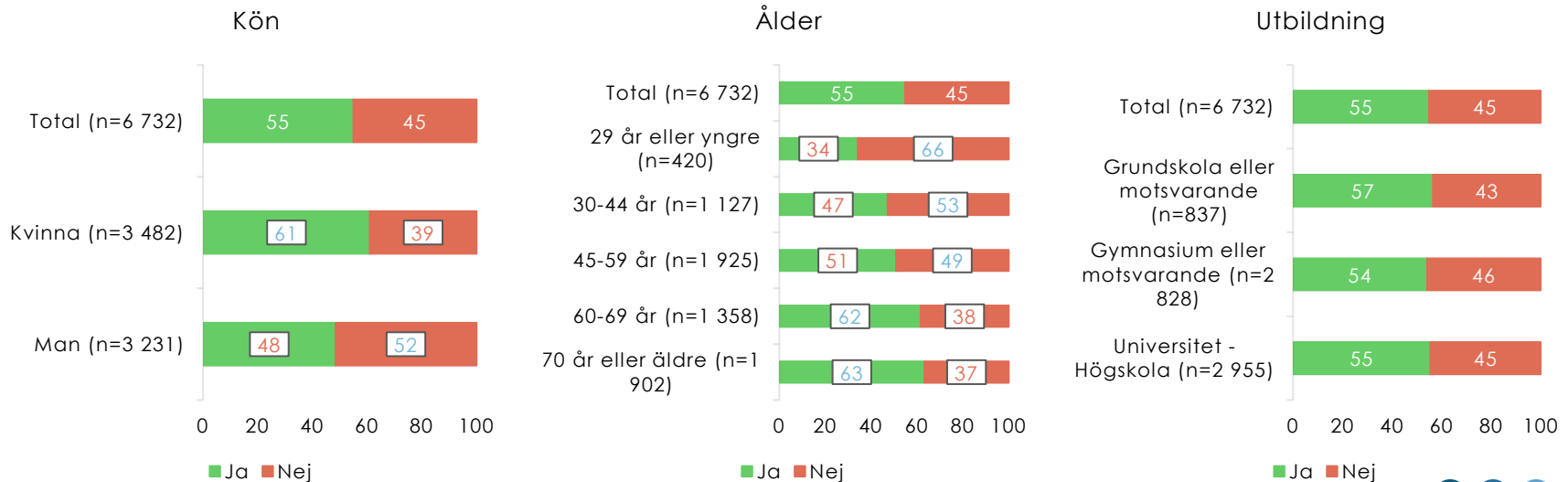
Känner du till att du kan lämna synpunkter och klaga på vården? (2)

Bryts resultaten ned på födelse land syns inga större skillnader, utöver att de födda utanför Europa har lite svagare kännedom. Även de som inte haft kontakt med vården det senaste året svarar i lite större utsträckning än genomsnittet att de inte känner till att de kan lämna synpunkter och klagomål.



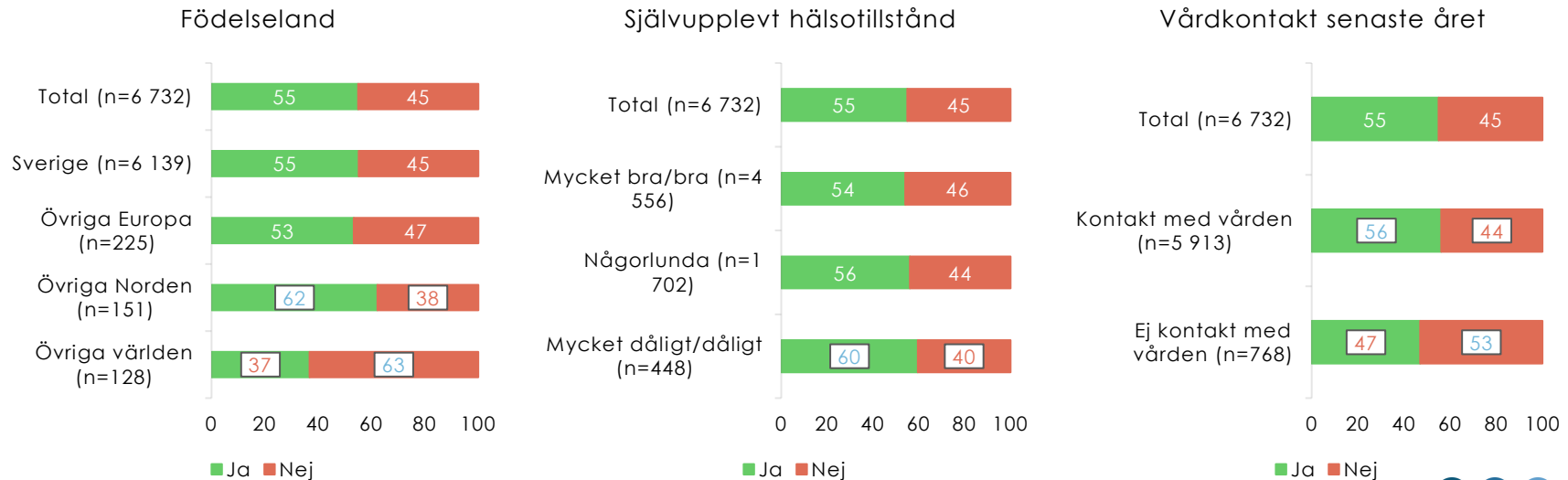
Kände du tidigare till att du kan vända dig till patientnämnden för att klaga på vården?*

När kännedomsfrågan preciseras till att handla om patientnämnden är det strax över hälften som svarar "Ja". Återigen är kännedom högre bland kvinnor och äldre än bland män och yngre, och inga större skillnader i svarsfördelning syns utifrån utbildningsnivå.



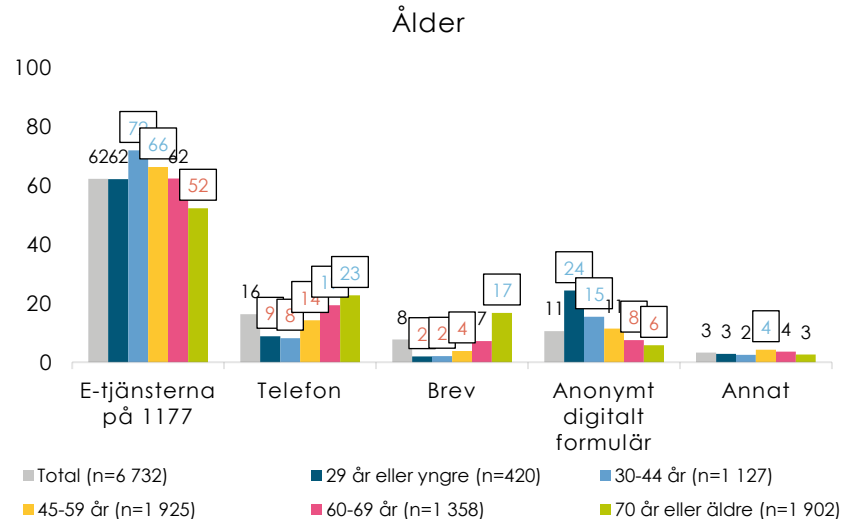
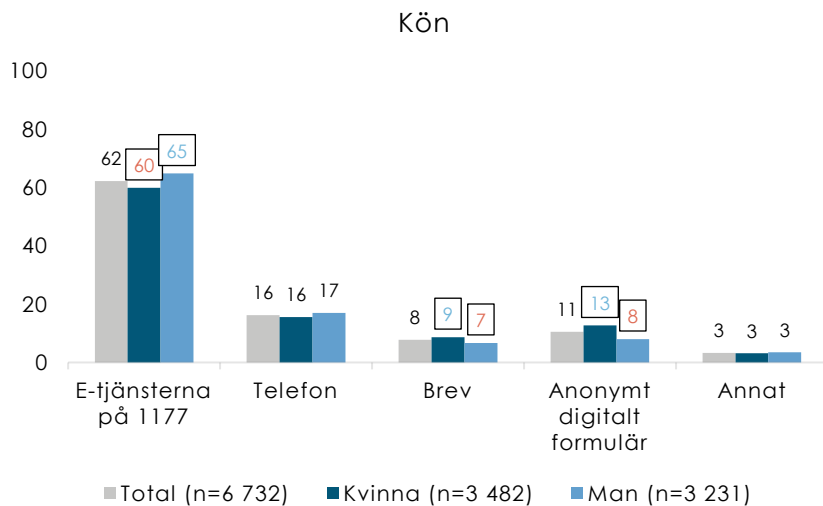
Kände du tidigare till att du kan vända dig till patientnämnden för att klaga på vården? (2)

Återigen är kännedomen lägre bland dem som är födda utanför Europa. De som är födda i Norden utanför Sverige har högre kännedom än genomsnittet. Samma gäller för de med dålig självupplevt hälsotillstånd och de som haft kontakt med vården det senaste året.



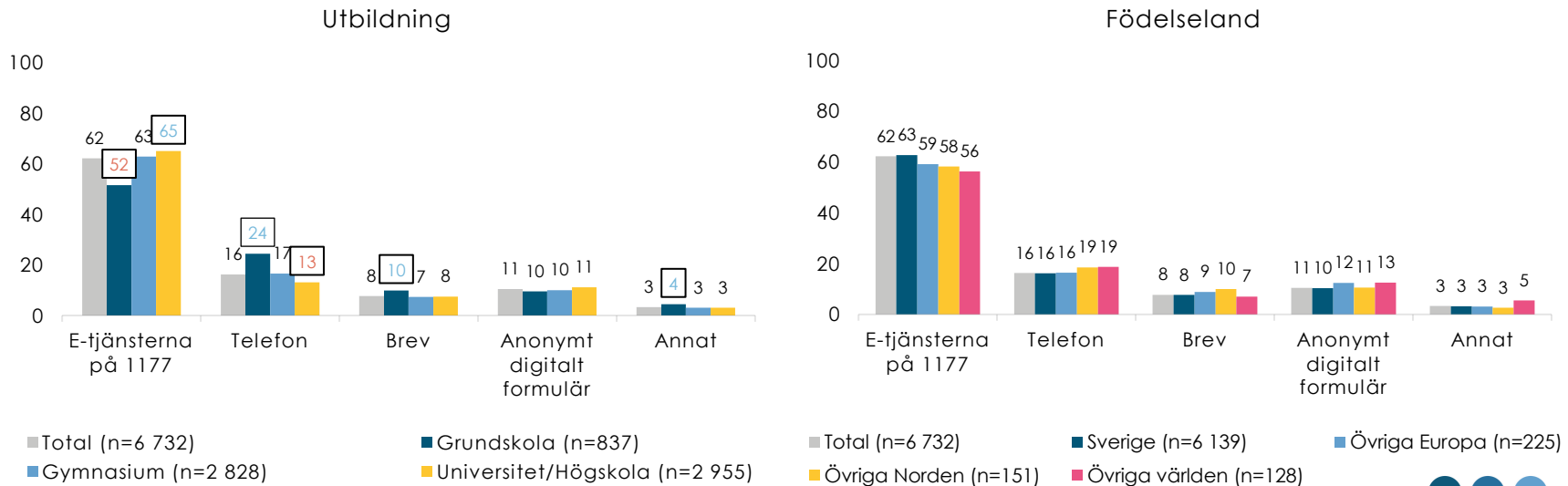
Om du skulle vilja kontakta patientnämnden för att lämna klagomål, hur skulle du vilja göra det?

1177:s e-tjänster är den klart mest föredragna kontaktvägen. Kvinnor är mer intresserade än män att lämna klagomål via brev eller anonymt digitalt formulär. Äldre föredrar brev och telefon i större utsträckning än yngre, som är mer benägna att vilja använda via anonymt digitalt formulär.



Om du skulle vilja kontakta patientnämnden för att lämna klagomål, hur skulle du vilja göra det? (2)

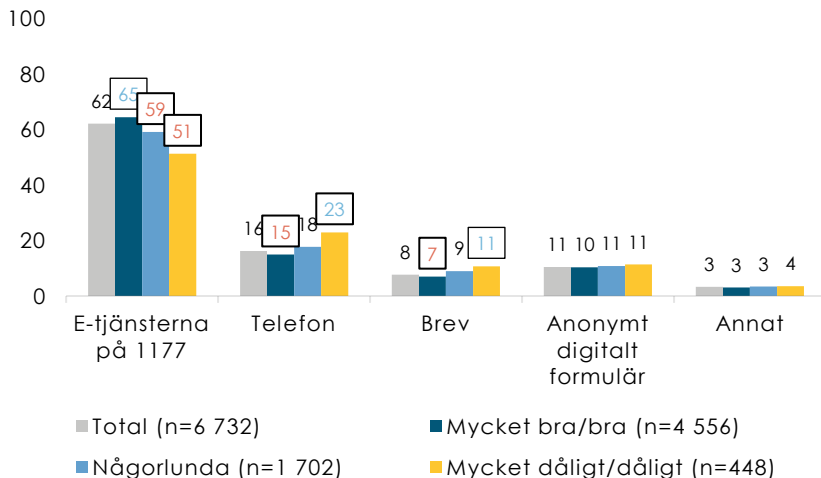
De med universitetsutbildning föredrar i större utsträckning att lämna sina klagomål via 1177, medan de med enbart grundskoleutbildning oftare föredrar telefon eller brev än de med högre utbildning. Inga statistiskt säkerställda avvikelser från totalresultatet finns utifrån födelseland.



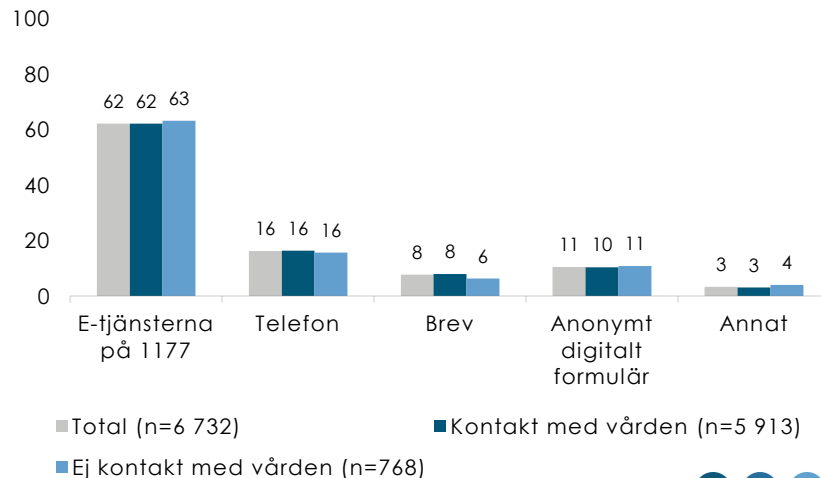
Om du skulle vilja kontakta patientnämnden för att lämna klagomål, hur skulle du vilja göra det? (3)

De som skattar sin hälsa som bra eller mycket bra är aningen mer benägna att föredra att lämna klagomål via 1177. Huruvida man haft kontakt med vården det senaste året eller inte tycks inte spela någon roll för ens föredragna kontaktväg för att lämna klagomål.

Självupplevt hälsotillstånd



Vårdkontakt senaste året

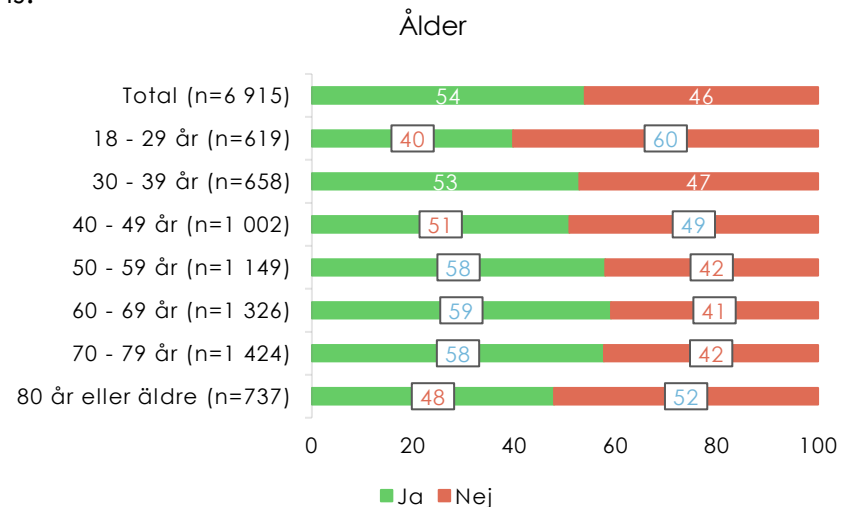
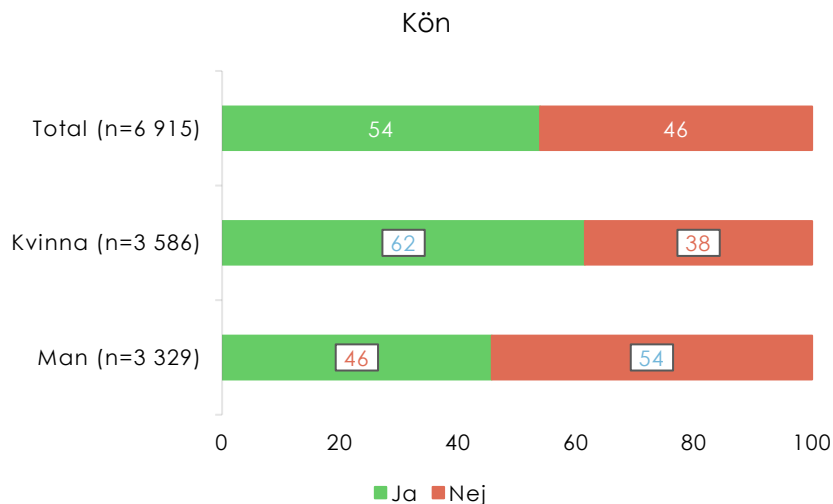


Hälsa- och sjukvårdsbarometern



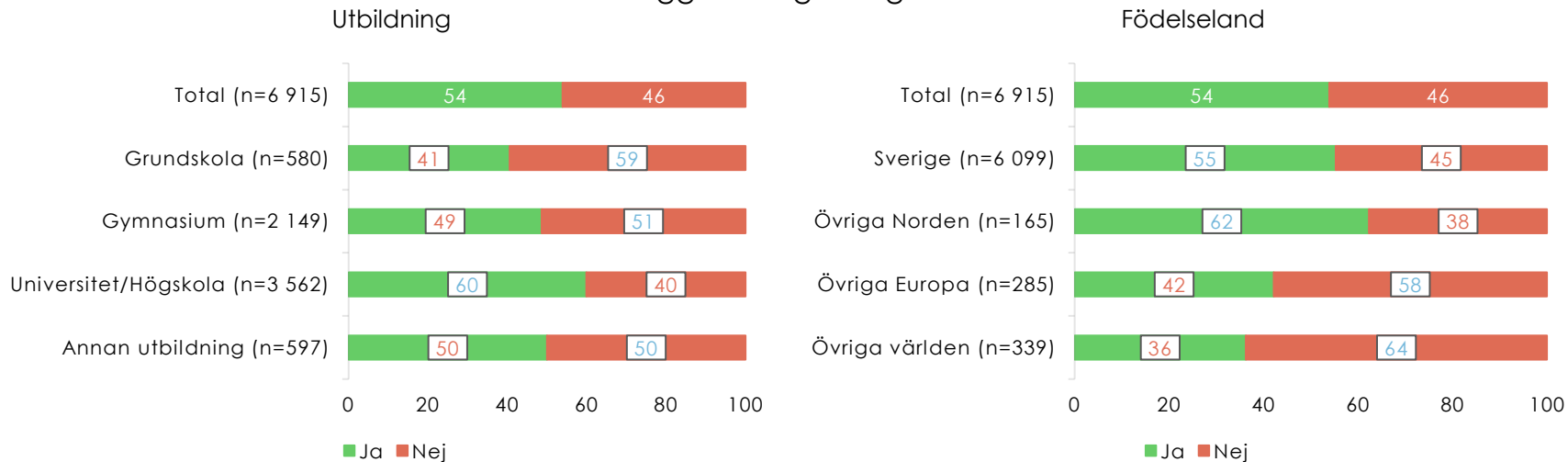
Har du kännedom om att det finns en patientnämnd i din region?*

Frågan om kännedom om patientnämnden ställdes även i hälso- och sjukvårdsbarometern, och de övergripande resultaten stämmer helt överens med Skånepanelen – Klagomål på vården. Kvinnor och personer i åldern 50–79 år är mer benägna än män och yngre att känna till att patientnämnden finns.



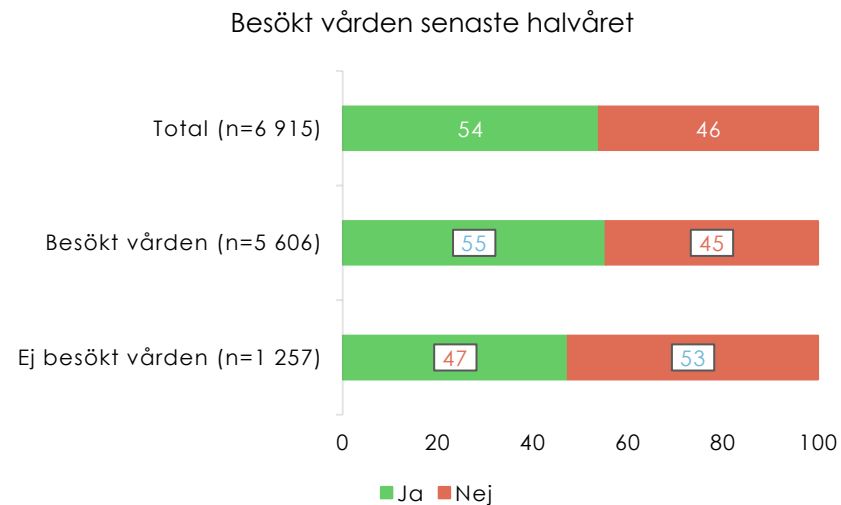
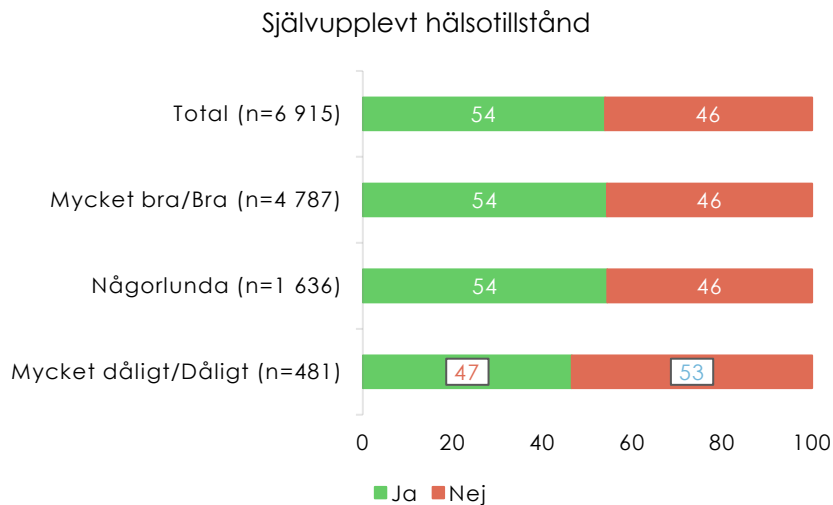
Har du kännedom om att det finns en patientnämnd i din region?* (2)

I denna undersökning ses en viss skillnad utifrån utbildningsnivå. Bland dem med utbildning från universitet eller högskola känner sex av tio till att det finns en patientnämnd i regionen. Resultaten utifrån födelseland matchar ganska väl resultaten från Skånepanelen, men de födda i Övriga Europa ligger aningen lägre.



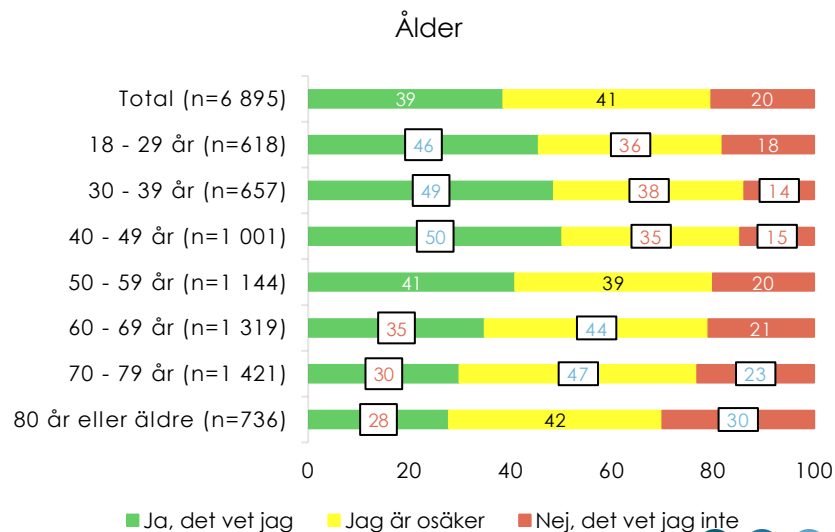
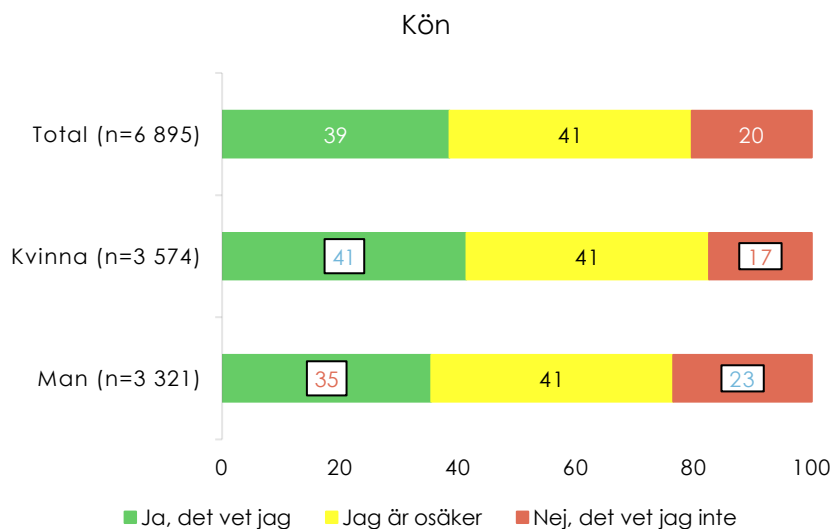
Har du kännedom om att det finns en patientnämnd i din region?* (3)

Kännedomen om att det finns en patientnämnd är lägre bland dem som skattar sin hälsa som dålig eller mycket dåligt, samt bland dem som inte besökt vården det senaste halvåret. Exakt samma mönster syntes i Skånepanelen.



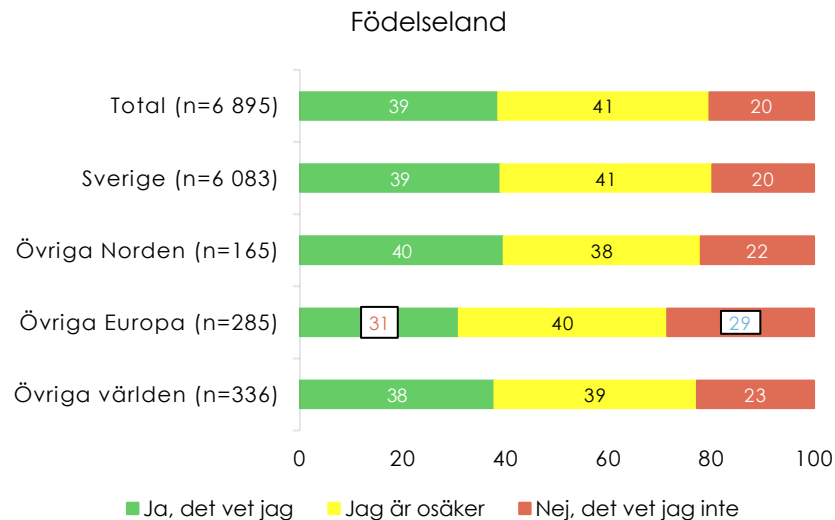
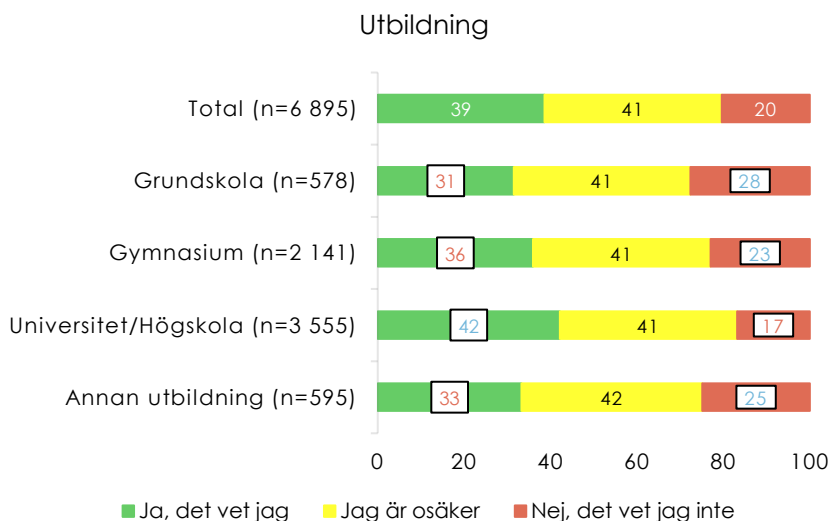
Känner du till vart du ska vända dig för råd och stöd, om du eller en närstående person mår psykiskt dåligt?

Fyra av tio svarar att de känner till vart de ska vända sig för råd och stöd vid psykisk ohälsa. Två av tio saknar kännedom och resterande fyra av tio är osäkra. Kännedomen är lite större bland kvinnor och yngre än bland män och äldre.



Känner du till vart du ska vända dig för råd och stöd, om du eller en närstående person mår psykiskt dåligt? (2)

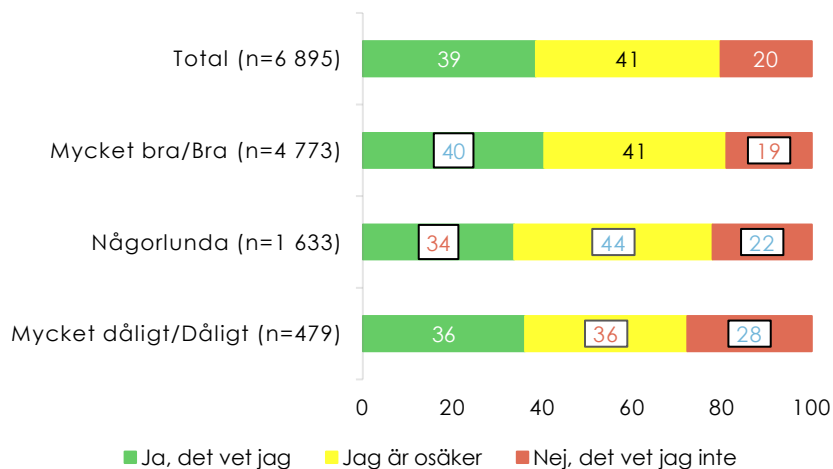
De med utbildning från universitet eller högskola har bättre kännedom om vart de kan vända sig än de som har en lägre utbildning. Kännedomen är lägre bland de födda i Europa utanför Norden.



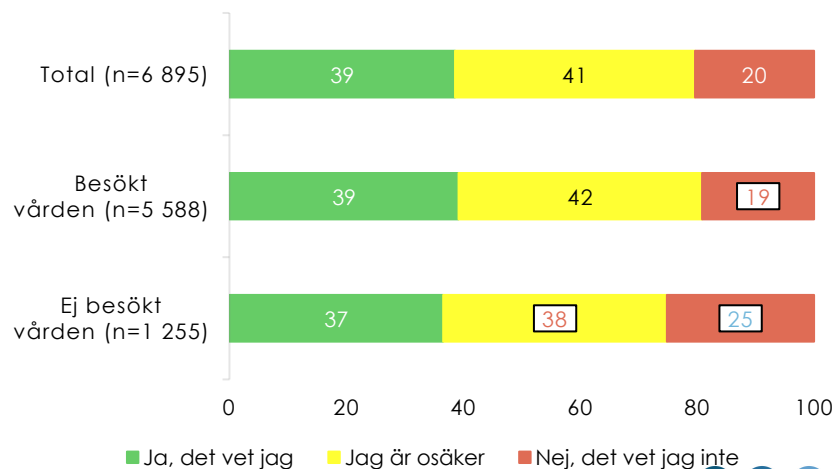
Känner du till vart du ska vända dig för råd och stöd, om du eller en närstående person mår psykiskt dåligt? (3)

Kännedomen är lite högre bland dem som skattar sitt hälsotillstånd som bra eller mycket bra än bland dem som inte gör det. De som inte besökt vården det senaste halvåret svarar i lite större utsträckning än de som har besökt vården att de saknar kännedom.

Självupplevt hälsotillstånd



Besökt vården senaste halvåret

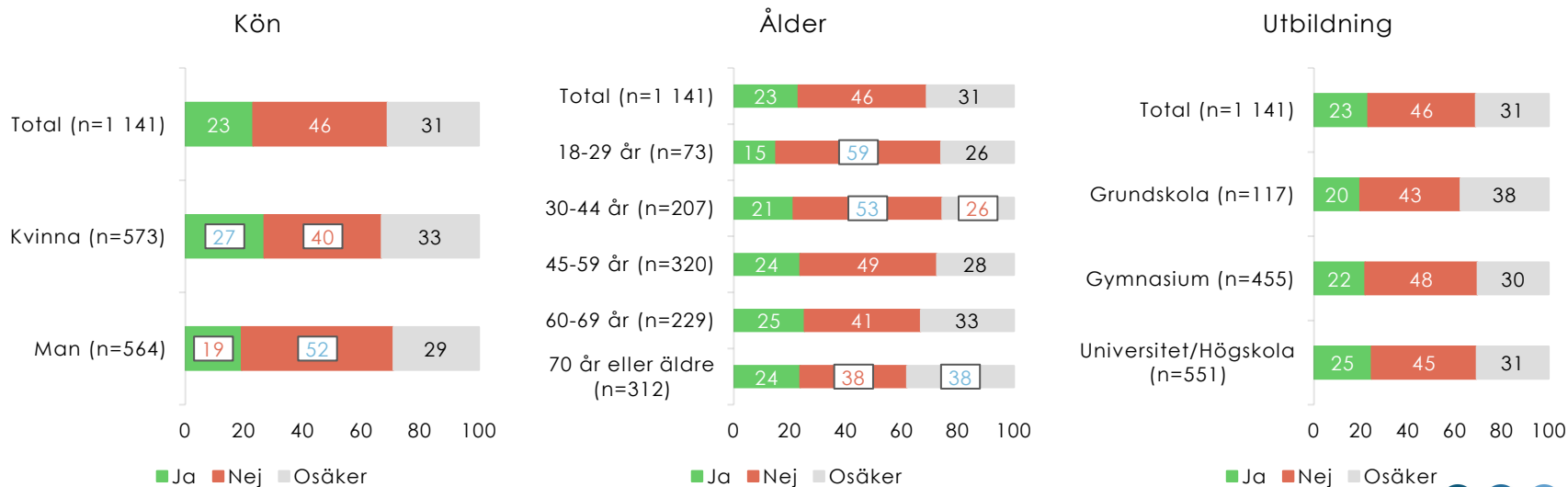


Skånepanelen – Mänskliga rättigheter och demokrati



Känner du till vart du kan vända dig om du inte får dina rättigheter tillgodosedda av Region Skåne?*

Lite fler än två av tio svarar att de känner till vart de kan vända sig om deras rättigheter inte tillgodoses. Strax under hälften känner inte till vart de kan vända sig och tre av tio är osäkra. Kvinnor har lite högre kännedom än män, och de som är yngre svarar oftare att de inte vet.



Känner du till vart du kan vända dig om du inte får dina rättigheter tillgodosedda av Region Skåne?* (2)

Kännedomen om vart man kan vända sig är ungefär lika stor oavsett sysselsättning, men studerande svarar lite oftare än andra grupper att de inte känner till vart man kan vända sig. Boende i nordöstra Skåne tycks också ha lite större kännedom än boende i andra delar av regionen.

