Analys av 1177 i Norrbotten

GÄLLER FÖR VERKSAMHET
Region Norrbotten
PUBLICERINGSDATUM
[Publiceringsdatum Quickpart]

DOKUMENT-ID
ARBGRP460-656132773-200
ANSVARIG
Anders Nordin

VERSION
0.50
UPPRÄTTAD AV
Susanne Andersson

Innehåll

Analys av 1177 i Norrbotten **1**

Inledning **3**

Syfte 3

Frågeställningar: 3

Sammanfattande slutsatser **4**

1177 vårdguiden på telefon 4

1177 vårdguiden på webben 4

1177 vårdguidens e-tjänster 5

Rekommendationer 5

Om 1177 vårdguiden **6**

1177 vårdguiden på telefon **6**

Vilka är effekterna av anslutningen till en nationell plattform? 6

Vad söker invånarna för? 7

Var hänvisas invånarna? 8

Hur bråttom är det att söka vård? 8

Hur nöjda är invånarna med 1177 på telefon? 9

Följer invånarna råden från 1177 telefon? 9

Om invånarna inte ringt 1177? 10

1177 vårdguiden på webben **11**

Hur många använder 1177 webben? 11

Vad söker man från för enhet? 12

Vad söker invånarna efter? 13

1177 vårdguidens e-tjänster **13**

Hur många använder 1177 e-tjänster? 13

Vad söker invånarna efter? 13

Inloggningar per åldersgrupp och kön 15

Är invånarna nöjda med 1177 vårdguidens e-tjänster? 16

Bilaga 19

Medborgarnas förtroende för 1177 19

Generella sammanfattande trender för Norrbotten 19

Inledning

I landet etablerar regionerna i snabb takt digitala vårdlösningar/ingångar för primärvården/vården. Att utveckla arbetsformer för att möta patienter digitalt är centralt. Nationellt pågår en vidareutveckling av 1177 vårdguiden i linje med den målbild för första linjens digitala vård, som regionerna står bakom. 1177 vårdguiden är ett starkt varumärke som samtidigt behöver utvecklas i sin helhet för att ge bättre förutsättningar för regioner och andra aktörer att tillvarata digitaliseringens möjligheter. Målbilden nationellt beskriver den omställning som vården befinner sig i och anger en strategisk riktning för utvecklingen inom första linjens vård. Devisen är ”digitalt när det går, fysiskt om det behövs” där den första kontakten med vården, som kan vara per telefon eller på webben, ska leda till egenvårdsråd eller vägledning till rätt vårdnivå/form.

I Norrbotten ska en digital ingång till hälso – och sjukvården göra det enklare för patienterna (invånarna) att få vård där de är. Den digitala ingången ”Digital hälsocentral” blir i förlängningen en del av hälsocentralernas utbud.

För att underlätta omställningen till målbilden vill regionen få fler medborgare i Norrbotten att använda tjänster i 1177 vårdguiden.

Syfte

Analysen om 1177 syftar till att öka kunskapen om tjänsteanvändningen och medborgarnas nöjdhet. Analysen är en del av att på sikt kunna att möta och följa medborgarnas ändrade värderingar och förväntningar vad avser hälso- och sjukvården beträffande kommunikation, tillgänglighet, tjänster och serviceutbud. En uppföljning av analysen ska vara möjlig.

Frågeställningar:

- 1177 i Norrbotten har anslutits till nationell tjänst 2018, vilken är effekten av det?
- Hur stor andel medborgare använder 1177 jämfört med bästa region i landet?
- Är medborgarna nöjda med 1177?
- Vad vänder man sig till 1177 och frågar efter? Vilka tjänster? Hur stor andel får råd om egenvård eller söka vård?
- Hur ser följsamheten ut till föreslagna råd?

Sammanfattande slutsatser

1177 vårdguiden på telefon

I februari 2018 gick Region Norrbotten över till den nationella lösningen för 1177 vårdguiden på telefon. Enheten tar emot ca 120 000 samtal per år. En förbättring av övergången till nationell lösning är att väntetiden i telefon kortats avsevärt. Väntetiden i telefon är kortast i landet hos Region Norrbotten, som också har en högre andel besvarade samtal i jämförelse med riket. Möjlighet till samverkan med andra regioner underlättas dessutom.

Den övergripande nöjdheten med 1177 telefon mäts via Nöjd Kund index (NKI) där NKI högre än 74 på en skala 0 - 100 motsvarar mycket nöjd. NKI för Norrbotten 2018 var 82 vilket ligger i paritet med rikssnittets 83.

Av de ca 52 000 journalanteckningar vid samtal till 1177 i Norrbotten under perioden januari t o m augusti 2019 fick 27 % råd om egenvård och nästan hälften råd att söka kontakt med primärvård i första hand. I landet under samma period fick 32 % råd om egenvård och 40 % att söka kontakt med primärvård i första hand. Något färre får alltså egenvårdsråd i Norrbotten, och något fler får råd att söka primärvård.

När det gäller brådskegrad för att söka vård fick 42 % rådet att avvakta eller söka vård vardag närmaste tiden, medan 21 % fick rådet att söka vård omgående. För landet som helhet fick 46 % råd att avvakta och 17 % råd att söka vård omgående. Något färre i Norrbotten får råd att avvakta och något fler rådet att söka vård omgående.

Den nationella nöjdhetsmätningen visar att följsamheten till råd är hög. Hela 94 % uppgav att de helt eller delvis följer det råd man får vid samtal till 1177, vilket är jämförbart med hela riket.

1177 vårdguiden på webben

Besök på 1177.se har ökat från cirka 50 000 besök per månad år 2014 till att år 2019 vara cirka 200 000 besök per månad i Norrbotten. Det finns dock fortfarande potential när det gäller att öka kännedomen om 1177.se i Norrbotten. Januari till oktober 2019 var besöken/invånare till 1177.se det femte lägsta i landet. År 2018 saknade 40 procent av de tillfrågade i Hälso- och sjukvårdsbarometern i Norrbotten uppfattning om 1177 på webben, vilket är högre andel än i riket.

Utöver att söka information om sjukdomar söker invånare information om e-tjänster, hur de används och möjligheter/utbud i Norrbotten. Av de mest besökta sidorna rör nästan 70 % information om utbud och möjligheter med e-tjänster. Övriga 30 % rör råd om sjukdomar. I landet rör de vanligaste sökningarna 60 % information om utbud och möjligheter med e-tjänster och 40 % råd om sjukdomar.

1177 vårdguidens e-tjänster

Antal invånare i Norrbotten som någon gång loggat in på 1177.se är ca 133 000 vilket motsvarar ca 54 % av befolkningen (januari till oktober 2019). I Halland (som ligger högst) var det 76 % av befolkningen, i Västerbotten 72 %. För riket som helhet har drygt sex miljoner invånare någon gång loggat in (ca 59 procent). Region Norrbotten har det åttonde lägsta antalet inloggningar på e-tjänster/invånare (januari till oktober 2019. 2018 saknade 55 procent av de tillfrågade i Hälso- och sjukvårdsbarometern i Norrbotten uppfattning om 1177 vårdguidens e-tjänster. Det är i paritet med riket.

Användandet av e-tjänster ökar (från drygt 4500 ärenden per månad 2016 till över 8000 ärenden per månad 2018. Av totalt ca 96 000 ärenden 2018 gällde drygt hälften Förnya recept.

Den övergripande nöjdheten med 1177 vårdguidens e-tjänster mäts via Nöjd Kund index (NKI) där NKI högre än 74 på en skala 0 - 100 motsvarar mycket nöjd. NKI för Norrbotten 2017 var 77 vilket ligger i paritet med rikssnittets 76. På nationell nivå visade undersökningen att kvinnor och de äldsta (75 år och äldre) var signifikant mer nöjda än övriga grupper.

Antalet förstagångsbesökare i Journalen uppgick per oktober 2019 ca 85 000 vilket betyder att cirka en tredjedel av Norrbottens befolkning någon gång besökt Journalen. För riket som helhet har mer än tre miljoner invånare loggat in i Journalen, vilket andelsmässigt är ungefär lika många. Vid en jämförelse av antal unika besökare i september månad var antalet 4 669 år 2016 jämfört med 19 250 år 2019.

I riket tillhör de flesta som använder tjänsterna de yngre åldersgrupperna. Norrbotten skiljer sig från riket genom att ha en bredare och jämnare åldersrepresentation beträffande inloggningar på e-tjänster. Majoriteten av de som loggat in är kvinnor, fram till åldersgruppen 70-79 år då istället män är i majoritet. Norrbotten har en något lägre andel inloggningar bland män i förhållande till kvinnor, jämfört med riket.

Rekommendationer

- Förbättra kännedom om 1177 vårdguidens alla delar; telefon, webb och e-tjänster hos invånare.
- Öka kunskap hos medarbetare om innehållet i 1177 vårdguiden samt förståelse för hur dess tjänster bygger på varandra.

Om 1177 vårdguiden

1177 Vårdguiden är hela Sveriges samlingsplats för information och tjänster inom hälsa och vård. På webbplatsen 1177.se finns information om tjänster inom hälsa och vård från alla Sveriges regioner. Här finns fakta om sjukdomar, behandlingar, regler och rättigheter samt kontaktuppgifter till vårdmottagningar. Genom att logga in på 1177.se nås 1177 Vårdguidens e-tjänster där det är möjligt att se personlig vårdinformation och kontakta vården på ett säkert sätt. Det är också möjligt att ringa numret 1177 för sjukvårdsrådgivning dygnet runt.

1177 vårdguiden på telefon

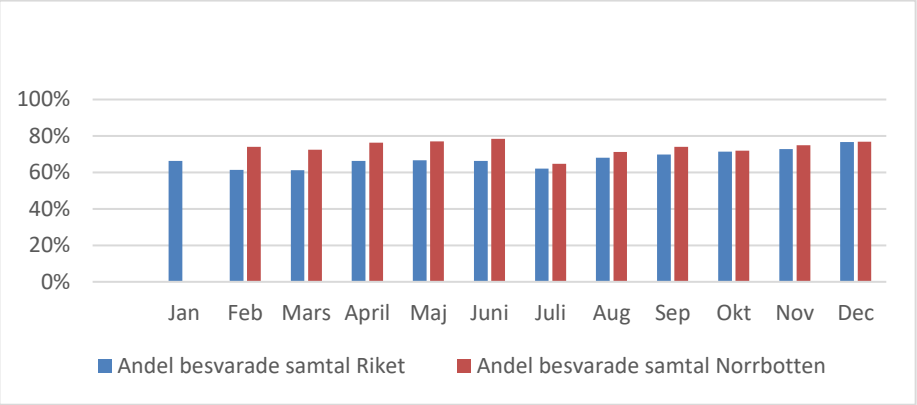
Vilka är effekterna av anslutningen till en nationell plattform?

I februari 2018 gick Region Norrbotten över till den nationella lösningen för 1177 vårdguiden på telefon[1]. Enheten bedriver sjukvårdsrådgivning dygnet runt och tar emot ca 120 000 samtal per år i riket 4,2 miljoner. En förbättring av övergången till nationell lösning är att väntetiden i telefon kortats avsevärt. Möjlighet till samverkan med andra regioner underlättas.

I och med övergången till nationella lösningen för 1177 vårdguiden på telefon är det möjligt att samverka med andra regioner. De fyra nordligaste regionerna har etablerat ett samverkanskluster. Samverkan sker nattetid, på helger samt en dag per vecka, då regionerna hjälps åt att bemanna arbetspassen. Regionerna ”byter tjänster” med varandra. Bedömning är att samverkan medfört möjlighet att använda resurserna mer optimalt samtidigt som tillgängligheten ökat. Väntetiden i telefon är kortast i landet. Regionen har också en högre andel besvarade samtal i jämförelse med riket (se diagram 1). 2019 (januari till oktober) hade Norrbotten det fjärde lägsta andel inkommande samtal/invånare, ca 0,1 samtal/invånare och år. Högst antal inkommande samtal har Västra Götaland, ca 0,4 samtal/invånare och år (Inera).

[1] Innan 2018 bedrev Region Norrbotten 1177 telefon i egen regi, där hälsocentralerna tog emot samtal på dagtid och övrig tid besvarades samtal av 1177-enheten. Dokumentationen skedde i Norrbottens journalsystem VAS. Det saknades möjlighet till samverkan och nationell jämförelse.

Diagram 1. Andel besvarade samtal till 1177, Norrbotten och riket, 2018



Källa: Inera rådgivningsstödet.

I och med nationell lösning är det möjligt för Region Norrbotten att besvara samtal från nationell kö samt utlandssamtal. I dagsläget besvaras mellan 600 och 900 sådana samtal per månad. Dessa samtal genererar intäkter.

2018 saknade 33 procent av de tillfrågade i undersökningen Hälso- och sjukvårdsbarometern i Norrbotten uppfattning om 1177 telefon, dvs. de har troligen inte använt sig tillräckligt ofta av tjänsterna för att ha en uppfattning. Det är genomgående högre siffror än jämförbara i riket. Kännedom om 1177 telefon kan förbättras i länet.

Vad söker invånarna för?

Tabell 1 avser de 10 vanligaste kontaktorsakerna för samtal till 1177 i Norrbotten under perioden januari t o m augusti 2019 baserat på ca 52 000 journalanteckningar. De 10 vanligaste kontaktorsakerna motsvarar 27 procent. Vid en jämförelse med riket stämmer bilden väl överens.

Tabell 1. Kontaktorsaker 10-i-topp i Norrbotten

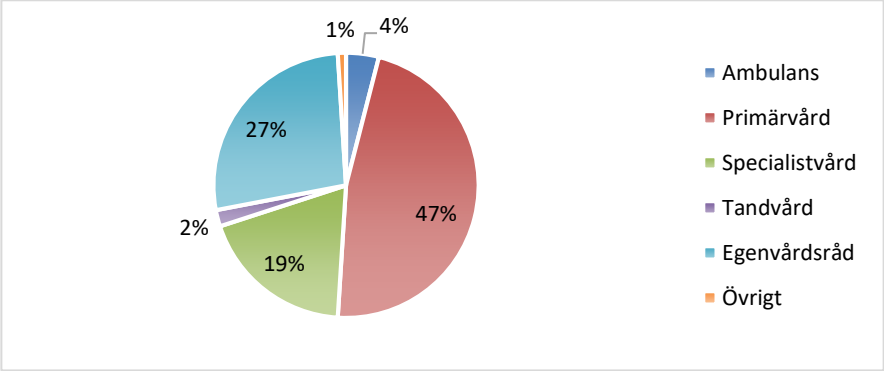
Kontaktorsaker 10-i-topp	Andel
Feber-barn	4,6 %
Buksmärta-vuxen	4,5 %
Administrativ åtgärd	4,5 %
Läkemedelsfråga	4,5 %
Allmän medicinsk information	2,7 %
Bröstsmärta	2,3 %
Halsont	2 %
Sårskada	2 %
Feber-vuxen	2 %
Ryggbesvär-vuxen	2 %

Källa: Rådgivningsstödet

Var hänvisas invånarna?

Genom att ringa 1177 får invånarna guidning till rätt vårdnivå och hur snabbt de bör söka. Diagrammet visar att av de ca 52 000 journalanteckningar vid samtal till 1177 i Norrbotten under perioden januari t o m augusti 2019 fick 27 % råd om egenvård och nästan hälften råd att söka kontakt med primärvård i första hand. För landet gäller att 32 % fick egenvårdsråd och 40 % fick rådet att söka kontakt med primärvård. Rekommendation om ambulans/söka akut gavs i 4 % av fallen både i Norrbotten och riket. Även specialistvård ligger på samma nivå som i landet (ca 20 %).

Diagram 2. Råd om hänvisningsnivå till vård för samtal till 1177 vårdguiden i Norrbotten 2019

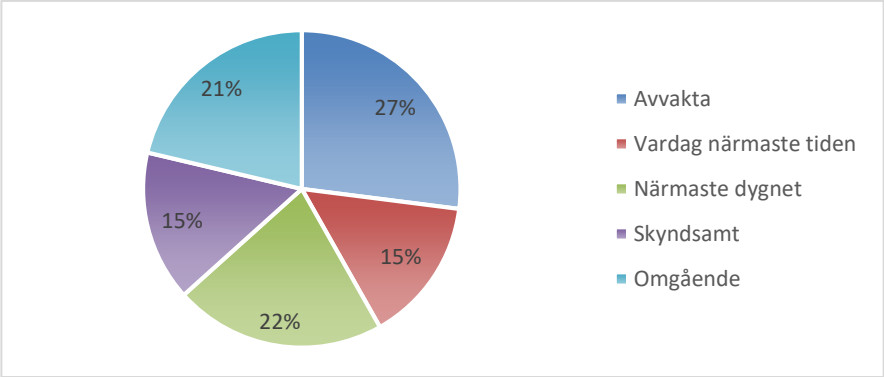


Källa: Rådgivningsstödet

Hur bråttom är det att söka vård?

I diagrammet framgår att när det gäller brådskegrad för att söka vård fick 42 % rådet att avvakta eller söka vård vardag närmaste tiden, medan 21 % fick rådet att söka vård omgående. Detta baserat på ca 52 000 journalanteckningar i rådgivningsstödet i Norrbotten under perioden januari till och med augusti 2019. För landet som helhet fick 46 % råd att avvakta och 17 % råd att söka vård omgående.

Diagram 3. Råd om brådskegrad för att söka vård för samtal till 1177 vårdguiden i Norrbotten 2019

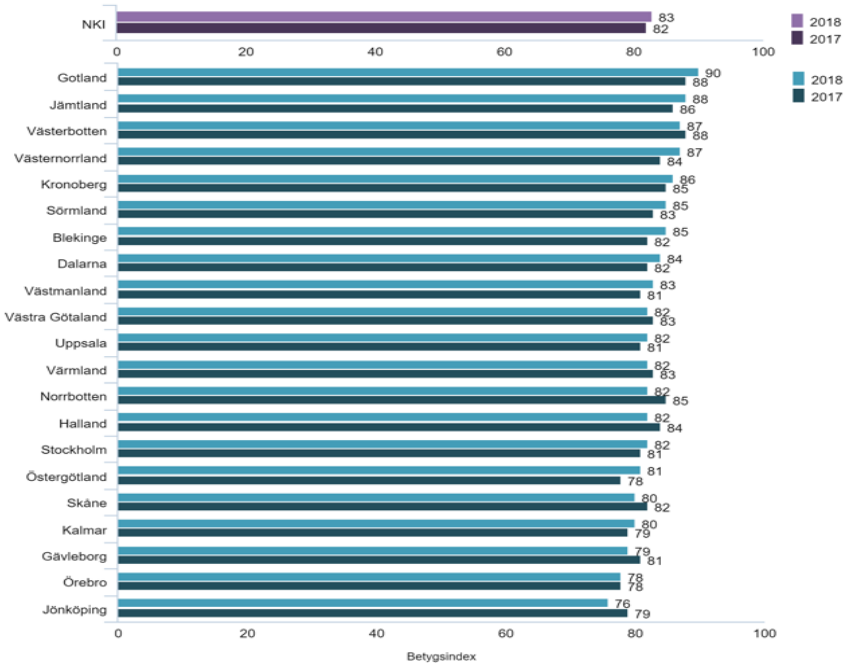


Källa: Rådgivningsstödet

Hur nöjda är invånarna med 1177 på telefon?

Under hösten 2018 genomfördes en nöjdhetsmätning för 1177 vårdguiden på telefon. Personer som ringde 1177 fick via automatisk fråga i talsvaret ange om de ville delta. Intervjuer genomfördes med 200 personer i varje region utom i Gotland och Sörmland, totalt 4122 intervjuer. Ett antal kvalitetsfaktorer belyses som till exempel väntetid i telefonkön, trovärdighet och bemötande. Den övergripande nöjdheten mäts via Nöjd Kund index (NKI) där NKI högre än 74 på en skala 0 - 100 motsvarar mycket nöjd. NKI för Norrbotten var 82 vilket ligger i paritet med rikssnittets 83.

Diagram 4. NKI (nöjdkundindex) för 1177 på telefon.



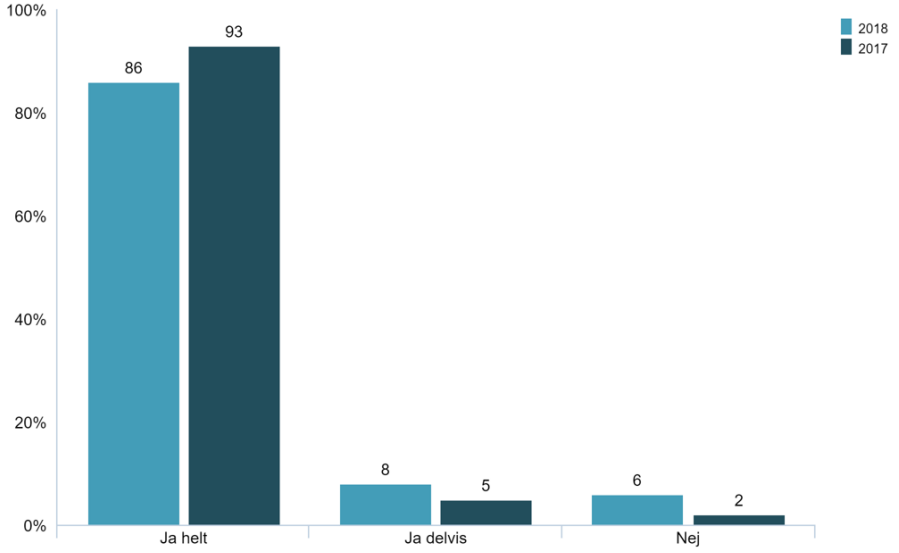
Källa: Inera

Fler kvinnor än män deltog i mätningen, både i Norrbotten och hela landet. Däremot är andelen kvinnor i Norrbotten större än i riket, 68 % jämfört med 61 %. Nästan hälften var 65 år och äldre i Norrbotten och i hela landet.

Följer invånarna råden från 1177 telefon?

Av diagrammet framgår att följsamheten till råd är hög. Hela 94 % uppgav att de helt eller delvis följer det råd man får vid samtal till 1177, vilket är jämförbart med hela riket. Detta är dock en minskning jämfört med 2017 då 98 % uppgav att de helt eller delvis följer rådet.

Diagram 5. Följsamhet till råd i Norrbotten

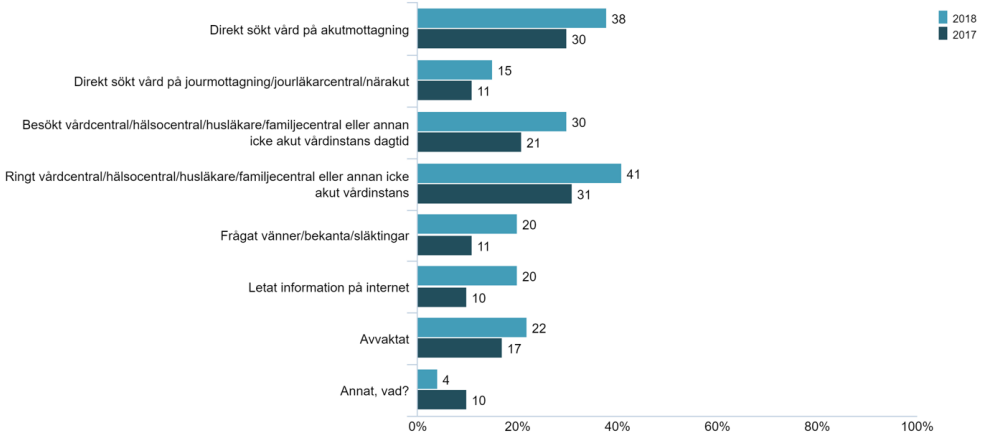


Källa: Inera

Om invånarna inte ringt 1177?

Av diagram 6 framgår att på frågan hur man sökt råd om man inte ringt 1177 svarade 38 % att de sökt vård på akutmottagning, 30 % besökt primärvården dagtid och 41 % ringt primärvården, medan 22 % hade avvaktat[2]. Bilden ser i stort sett ut som för riket som helhet.

Diagram 6. Hur hade du sökt råd och hjälp om du inte hade ringt 1177? (Norrbotten)



Källa: Inera

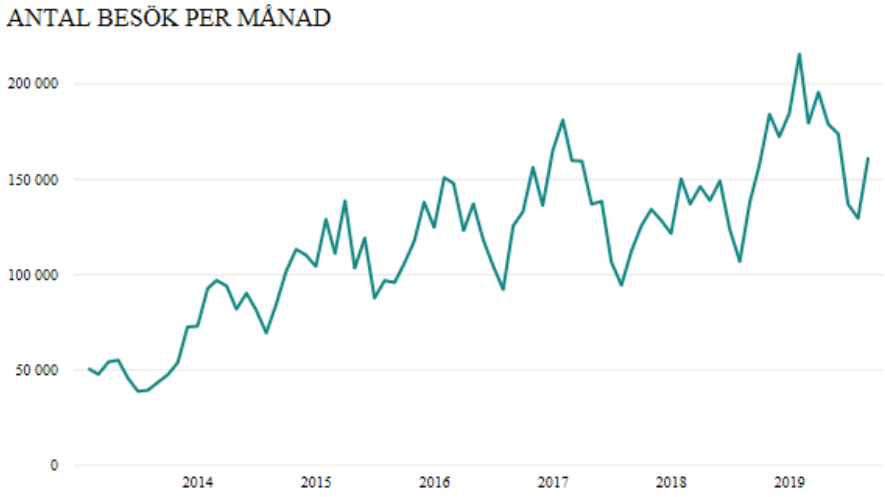
[2] Frågan är en flervalsfråga och summerar inte till 100 procent.

1177 vårdguiden på webben

Hur många använder 1177 webben?

Varje år görs över 90 miljoner besök på 1177.se i landet. Besöken ökar stadigt med cirka 10 procent om året. I Norrbotten sker en ökning på motsvarande sätt. Från att i början av år 2014 ha varit cirka 50 000 besök per månad har en ökning skett till att år 2019 vara cirka 200 000 besök per månad (diagram 7).

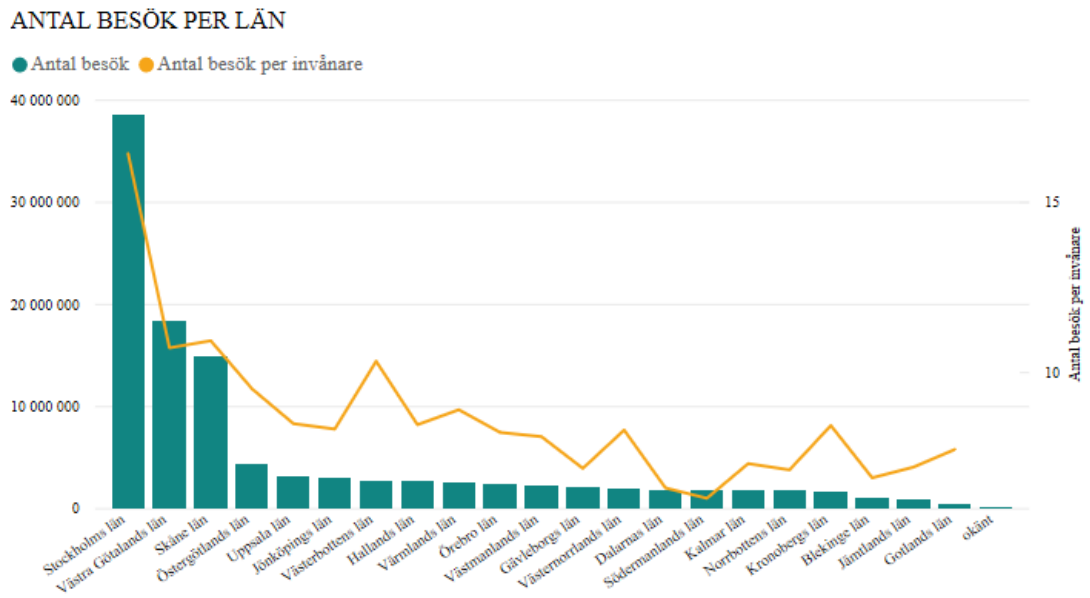
Diagram 7. 1177 vårdguiden på webben – besök på 1177.se i Norrbotten



Källa: Inera

Det finns potential när det gäller att öka kännedomen om 1177.se i Norrbotten. I Norrbotten är besöken/invånare till 1177 webben det femte lägsta i landet, 7,3 besök/invånare (januari till oktober 2019). Det är drygt hälften så många som Region Stockholm som har det överlägset högsta antalet besök per invånare (16,70 besök/invånare).

Diagram 8. Antal besök per län på 1177.se

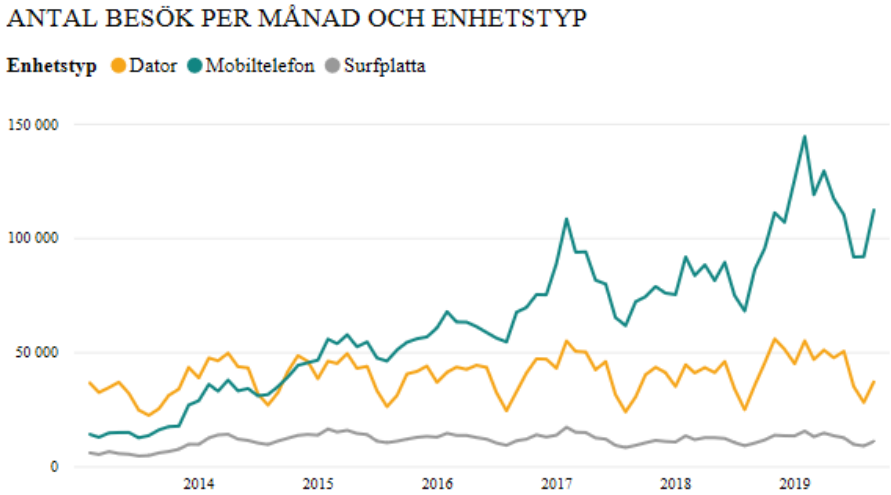


Källa: Inera

Vad söker man från för enhet?

En förskjutning har skett när det gäller vilken typ av enhet som används för besök på 1177.se. Dator var den vanligaste enheten år 2014. En utveckling har skett så att en klar majoritet av besöken på 1177.se idag sker från mobiltelefon. Trenden är att andelen besök från mobiltelefon fortsätter att öka i hela landet.

Diagram 9. 1177 vårdguiden på webben. Norrbotten



Källa: Inera

Vad söker invånarna efter?

Utöver att söka information om sjukdomar söker invånare information om e-tjänster, hur de används och möjligheter/utbud i Norrbotten. Av de mest besökta sidorna rör nästan 70 % information om utbud och möjligheter med e-tjänster. Övriga 30 % rör råd om sjukdomar. I landet rör de vanligaste sökningarna 60 % information om utbud och möjligheter med e-tjänster. Övriga 40 % rör råd om sjukdomar.

Tabell 2. 1177 vårdguiden på webben (2018) Norrbotten

MEST BESÖKTA SIDORNA

Sida	Antal sidvisningar
/tema/e-tjanster/	44 202
/tema/e-tjanster/om-1177-vardguidens-e-tjanster/sa-loggar-du-in/	36 960
/tema/e-tjanster/artiklar/las-din-journal-via-natet3/	35 761
/fakta-och-rad/sjukdomar/magsjuka---diarre-och-krakningar/	11 560
/tema/e-tjanster/las-din-journal-nat/journalen-i-norrbotten/	10 486
/fakta-och-rad/sjukdomar/ont-i-magen/	8 051
/regler-och-rattigheter/patientjournalen/	7 708
/tema/e-tjanster/kontakta-din-mottagning/bokade-tider/	7 538
/fakta-och-rad/sjukdomar/halsfluss/	6 867
/fakta-och-rad/sjukdomar/influensa/	6 830
/fakta-och-rad/sjukdomar/lunginflammation/	6 667
/fakta-och-rad/sjukdomar/urinvagsinfektion/	6 148
/tema/e-tjanster/kontakta-din-mottagning/boka-omboka-eller-avboka-tid/	6 071
/fakta-och-rad/sjukdomar/feber/	5 994
/hitta-vard/norrbotten/kontakt/sandens-vardcentral-primarvard/	5 881
Totalt	**206 724**

Källa: Inera

1177 vårdguidens e-tjänster

Hur många använder 1177 e-tjänster?

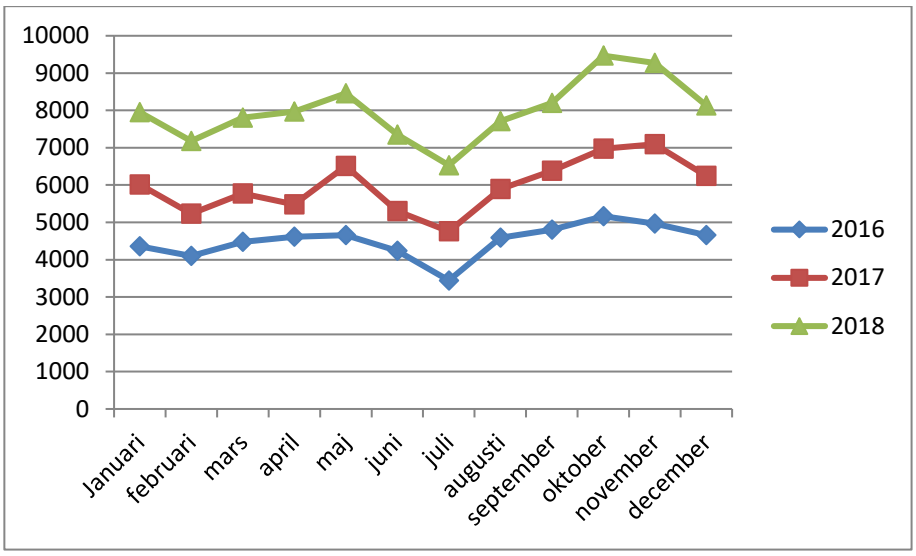
Antal invånare i Norrbotten som någon gång loggat in på 1177.se är ca 133 000 vilket motsvarar ca 54 % av befolkningen (per oktober 2019). I Halland var det 76 % av befolkningen och i Västerbotten 72 %. För riket som helhet har drygt sex miljoner invånare någon gång loggat in (ca 59 procent). Region Norrbotten har det åttonde lägsta antalet inloggningar på e-tjänster/invånare (januari till oktober 2019). Regionen tillhör därmed medianen, den 50:e kvartilen, bland 21 regioner. 2018 saknade 55 procent av de tillfrågade i Norrbotten uppfattning om 1177 vårdguidens e-tjänster - dvs. de har troligen inte använt sig tillräckligt ofta av tjänsterna för att ha en uppfattning. Det är i paritet med riket.

Vad söker invånarna efter?

Av diagram 10 framgår att användandet av 1177 vårdguidens e-tjänster för att utföra vårdärenden exempelvis *förnya recept eller skicka ett meddelande* till en mottagning har ökat markant och dubblerades år 2018 jämfört med år

2016. Den e-tjänst som används mest är *förnya recept*[3]som står för hälften av totala antalet inkommande ärenden.

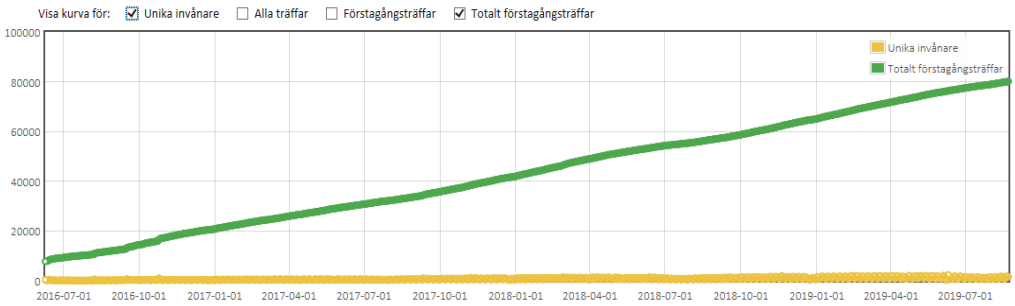
Diagram 10. Antal ärenden som kommit in via 1177 vårdguidens e-tjänster år 2016 -2018 i Norrbotten



Källa: Inera

E-tjänsten *Journalen* är en nationell tjänst som ger invånare möjlighet att ta del av personlig information efter en vårdkontakt. Det är möjligt att, genom att logga in på 1177, ta del av till exempel journalanteckningar, provsvar och vaccinationer. Invånaren kan via *Journalen* ta del av information från vårdkontakter i hela landet. Den övre linjen visar antalet norrbottningar som loggat in i e-tjänsten Journalen för första gången. Antalet förstagångsbesökare uppgick per oktober 2019 ca 85 000 vilket motsvarar cirka en tredjedel av Norrbottens befolkning. För riket som helhet har mer än tre miljoner invånare loggat in i Journalen.

Diagram 11. Inloggningar över tid i Journalen i Norrbotten

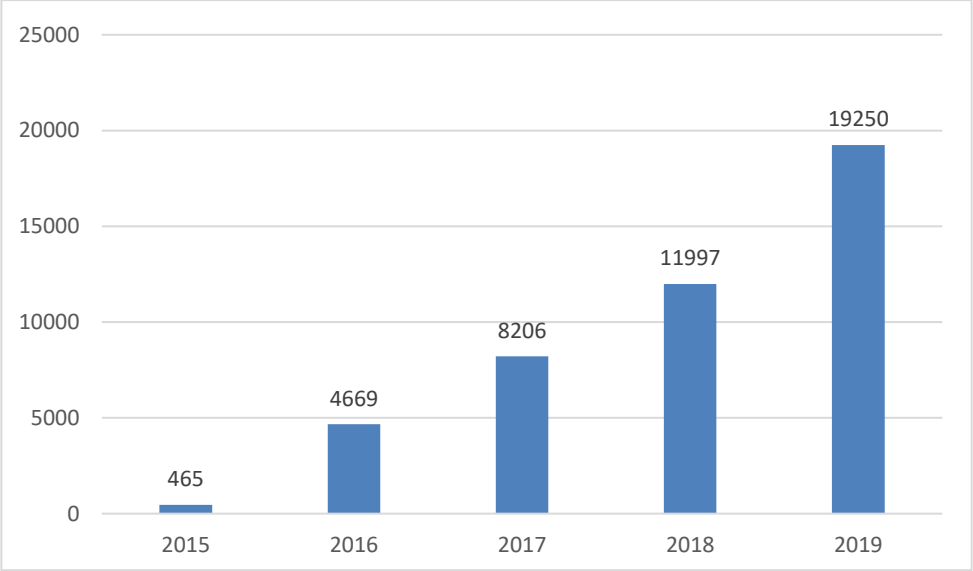


Källa: Inera

[3] För beskrivning av de vanligaste ärendena se bilaga.

Diagram 12 visar att antalet unika besökare i Journalen ökar över tid. Information från Norrbotten gjordes tillgänglig för invånare i Norrbotten från och med juni 2016. Vid en jämförelse av antal unika besökare i september månad var antalet 4669 år 2016 jämfört med 19 250 år 2019. Antalet unika besök är i snitt cirka 600 per dag i Norrbotten. Andelen av de som loggar in på 1177 och även besöker Journalen ökar och uppgick i februari 2019 till 58 %. Vi ser att användandet av e-tjänster ökar över tid och har stor potential framöver. Det är ett sätt för individen att ta ansvar för och sköta sin hälsa och vårdärenden. Att vården guidar till journalen är väsentligt för att ge individen möjlighet att ta ansvar.

Diagram 12. Antal unika besökare i Journalen i september månad år 2015 - 2019 (Norrbotten)



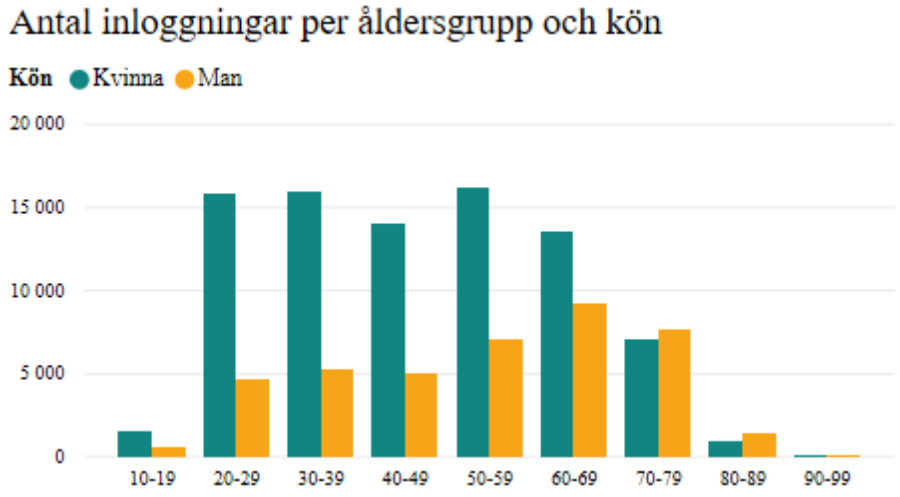
Källa: Inera

För närvarande pågår införande av möjligheten för invånare att själv hantera tidbokningsärenden, *webbtidbok*, till vårdmottagningar. Det innebär att invånaren i varierad utsträckning kan se sin bokade tid, av- och omboka tid samt boka en ny tid direkt i journalsystemets tidbok via 1177 vårdguidens e-tjänster. Per augusti 2019 hade 88 mottagningar aktiverat webbtidbok. Denna e-tjänst är efterfrågad av befolkningen.

Inloggningar per åldersgrupp och kön

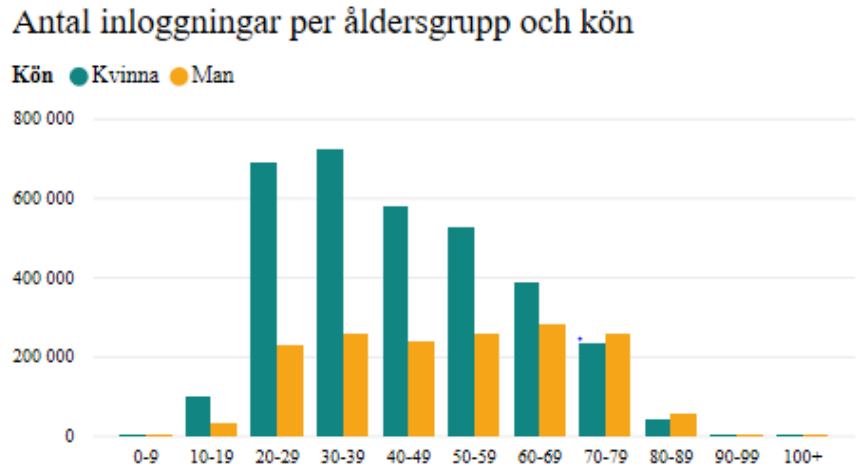
Norrbotten skiljer sig från riket genom att ha en bredare åldersrepresentation beträffande inloggningar på e-tjänster. I riket tillhör de flesta som använder tjänsterna de yngre åldersgrupperna. Majoriteten av de som loggat in är kvinnor, fram till åldersgruppen 70-79 år då istället män är i majoritet. Norrbotten har en något lägre andel inloggningar bland män i förhållande till kvinnor, jämfört med riket.

Diagram 13. Antal inloggningar per åldersgrupp och kön, Norrbotten, september 2019



Källa: Inera

Diagram 14. Antal inloggningar per åldersgrupp och kön, Riket, september 2019



Källa: Inera

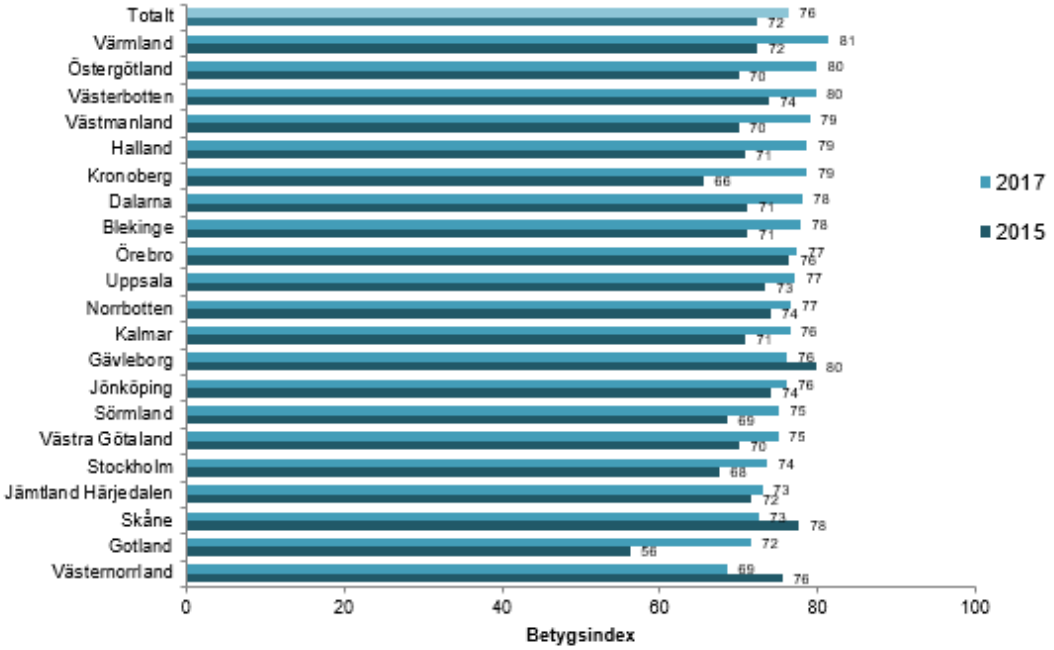
Är invånarna nöjda med 1177 vårdguidens e-tjänster?

I mars 2017 genomfördes en nationell nöjdhetsmätning för 1177 vårdguidens e-tjänster som en uppföljning av mätningen som genomfördes sommaren 2015. Datainsamlingen gjordes som en webbenkät via en länk som besökarna fick när de loggade ut. Totalt 4200 invånare från hela landet besvarade enkäten som belyser en rad kvalitetsfaktorer.

Nöjd kund index (NKI) har ökat från 72, vilket motsvarar nöjd till 76 i landet, vilket motsvarar *mycket nöjd.* NKI över 74 motsvarar mycket nöjd.

Nöjdheten är överlag hög med e-tjänsterna och motsvarar i mycket stor utsträckning förväntningarna. En ny nationell nöjdhetsmätning planeras våren 2020.

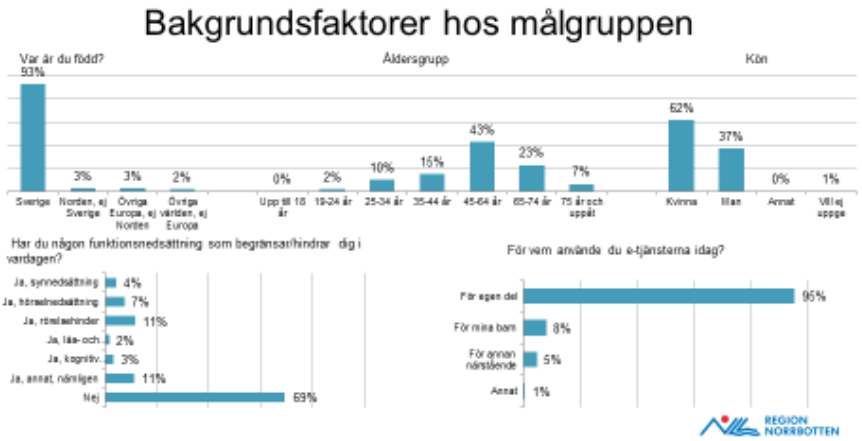
Diagram 15. Nöjd kund index 1177 vårdguidens e-tjänster- År 2015 och 2017



Källa: Inera

I diagrammet framgår att NKI har ökat från 74 till 77 i Norrbotten, vilket innebär *mycket nöjd*. Resultatet är i stort i nivå med genomsnittet för riket.

Diagram 16. Bakgrundsfaktorer hos målgruppen



Källa: Inera

I diagram 16, som avser landet som helhet framgår att av de som deltog i undersökningen är majoriteten födda i Sverige och är mellan 45 och 74 år. Vidare är det 38 % som uppgav att de har någon funktionsnedsättning som är begränsande i vardagen. Fler kvinnor (62 %) än män besvarade enkäten. Av de svarande uppgav 95 % att de använde e-tjänsterna för egen del.

Enligt nöjdhetsmätningen framgår att kvinnor och de äldsta (75+) var signifikant mer nöjda med e-tjänsterna än övriga grupper. Det var inte några skillnader i nöjdhet mellan inrikes- och utrikesfödda.

Bilaga

Medborgarnas förtroende för 1177

Varje år tillfrågas 2000 personer i Norrbotten, 40 000 i riket, som är 18 år och äldre, om sitt förtroende för hälso- och sjukvården via enkäten Hälso- och sjukvårdsbarometern. Nedan visas resultat från Hälso- och sjukvårdbarometern omfattande 1177 vårdguiden på telefon, 1177 vårdguiden på webben och 1177 vårdguidens e-tjänster för Norrbotten jämfört med riket. Åren som omfattas är 2016-2018. Analysen omfattar om det finns skillnader i andel positiva till 1177 telefoni, webb och e-tjänster mellan olika grupper (ålder, kön, födelseland etc.).

Generella sammanfattande trender för Norrbotten

2018 saknade 33 procent av de tillfrågade i Norrbotten uppfattning om 1177 vårdguiden på telefon, 40 procent om 1177 vårdguiden på webben och 55 procent om 1177 vårdguidens e-tjänster - dvs. de har troligen inte använt sig tillräckligt ofta av tjänsterna för att ha en uppfattning. Det är genomgående högre siffror än jämförbara i riket.

Merparten av de som har en uppfattning i Norrbotten 2018, uppger att de har ett stort eller ganska stor förtroende för 1177 på telefon (59 procent), på webben (60 procent) och e-tjänsterna (57 procent). Det är signifikant lägre än i riket avseende telefoni och webb, men i paritet med riket beträffande e-tjänster.

Mellan 2016-2018 ökar förtroendet för 1177 vårdguiden på telefon, på webben och e-tjänsterna mer i Region Norrbotten än i riket – dvs. förändringshastigheten är högre jämfört med rikets utveckling.

Generellt sett har de allra yngsta och de allra äldsta har en högre andel positiva till 1177. Medan förtroendet för 1177 på webben och e-tjänsterna är störst bland de yngsta åldersgrupperna är förhållandet det motsatta i beträffande 1177 på telefon där förtroendet är störst bland de som är 70 år och äldre.

Grupper i medelåldern har överlag en lägre andel positiva jämfört med yngre och äldre. Gruppen som är 50-59 år i Norrbotten genomgående har lägre förtroende än motsvarande grupp i riket.

De med dåligt/mycket dåligt hälsotillstånd, har en lägre andel positiva till 1177 än de med mycket bra/bra hälsotillstånd (gäller 1177 på telefon och på webben, signifikanta skillnader saknas för 1177 vårdguidens e-tjänster).

Bland kvinnor ses överlag en högre andel positiva till 1177 än bland män (signifikanta skillnader finns dock bara för 1177 vårdguidens e-tjänster). Här ska man komma ihåg att kvinnor har både fler vårdkontakter och sämre självskattad hälsa än män, vilket sannolikt också påverkar i vilken utsträckning man har 1177 kontakter/erfarenheter.

Det saknas signifikanta skillnader beträffande andelen positiva till 1177 på telefon, webben och e-tjänsterna mellan personer som besökt, respektive inte besökt hälso- och sjukvården de senaste sex månaderna.

För 1177 på telefon är andelen positiva högre bland de med utbildningsnivå grundskola (64 procent) jämfört med dem med gymnasieutbildning, universitet/högskola respektive annan utbildning. För 1177 på webben har de som har utbildning på universitet/högskola ett högre förtroende (60 procent positiva), än de som har annan utbildning (dvs. annan utbildning än grundskola, gymnasium, universitet/högskola) vars förtroende är lägre (49 procent positiva). Signifikanta skillnader i andel positiva saknas beträffande utbildningsbakgrund och 1177 vårdguidens e-tjänster.

Personer från övriga norden, har en lägre andel positiva till 1177 på webben än personer från Sverige, övriga Europa samt övriga världen. För 1177 på telefoni och e-tjänsterna saknas signifikanta skillnader i förtroende mellan personer med olika födelseländer.

Antal ärenden per ärendetyp januari – oktober 2019, Norrbotten, 1177 vårdguidens e-tjänster

Antal inkomna ärenden per ärendetyp

Ärendetyp	Antal ärenden
Förnya recept	49 680
Kontakta mig	15 147
Av/omboka tid	11 991
Beställ tid	6 899
Rådgivning	3 885
Egendefinierad ärendetyp	3 803
Övrig	3 520
Beställ journalkopia	1 354
Invånarärende	820
Begär intyg	576
Förnya hjälpmedel	536
Förläng sjukskrivning	245
Fråga sjuksköterskan	223
Totalt	**98 679**

Källa: Inera