

En lägesrapport från svensk primärvård

”Hur klickar vi med vården?”

*Patienters erfarenheter och användarmönster
av digitala och fysiska primärvårdskontakter*

Felicia Gabrielsson-Järhult & Ingemar **”Pingo”** Kåreholt

Yashar Mahmud, Sofi Fristedt, Sofia Kjellström

**Hälsohögskolan
Jönköping University**

24-03-15 Webbinarium

Svenska forskarnätverket för digital vård

<https://digitalcareresearch.se/>



JÖNKÖPING UNIVERSITY

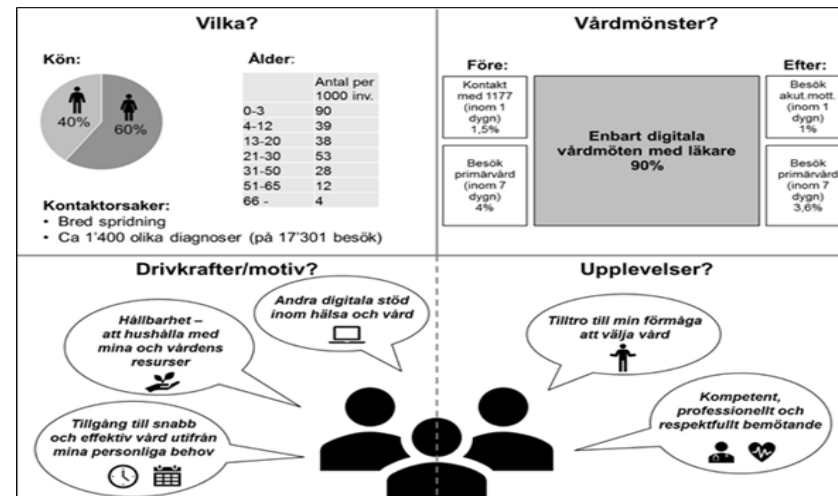
School of Health and Welfare

Bakgrund: uppdrag från SKR, Avdelningen för vård och omsorg hösten 2022

- Brist på studier baserade på aktuella data
- Kunskap efterfrågades om **hur har vårdkontakter använts i primärvården** under och efter covid-pandemin? (oavsett fysiska, digitala eller vilken vårdgivare)
- **Hur upplever patienter kontakten?**
- Forskarteamet arbetat parallellt med Björn Erikssons utredning

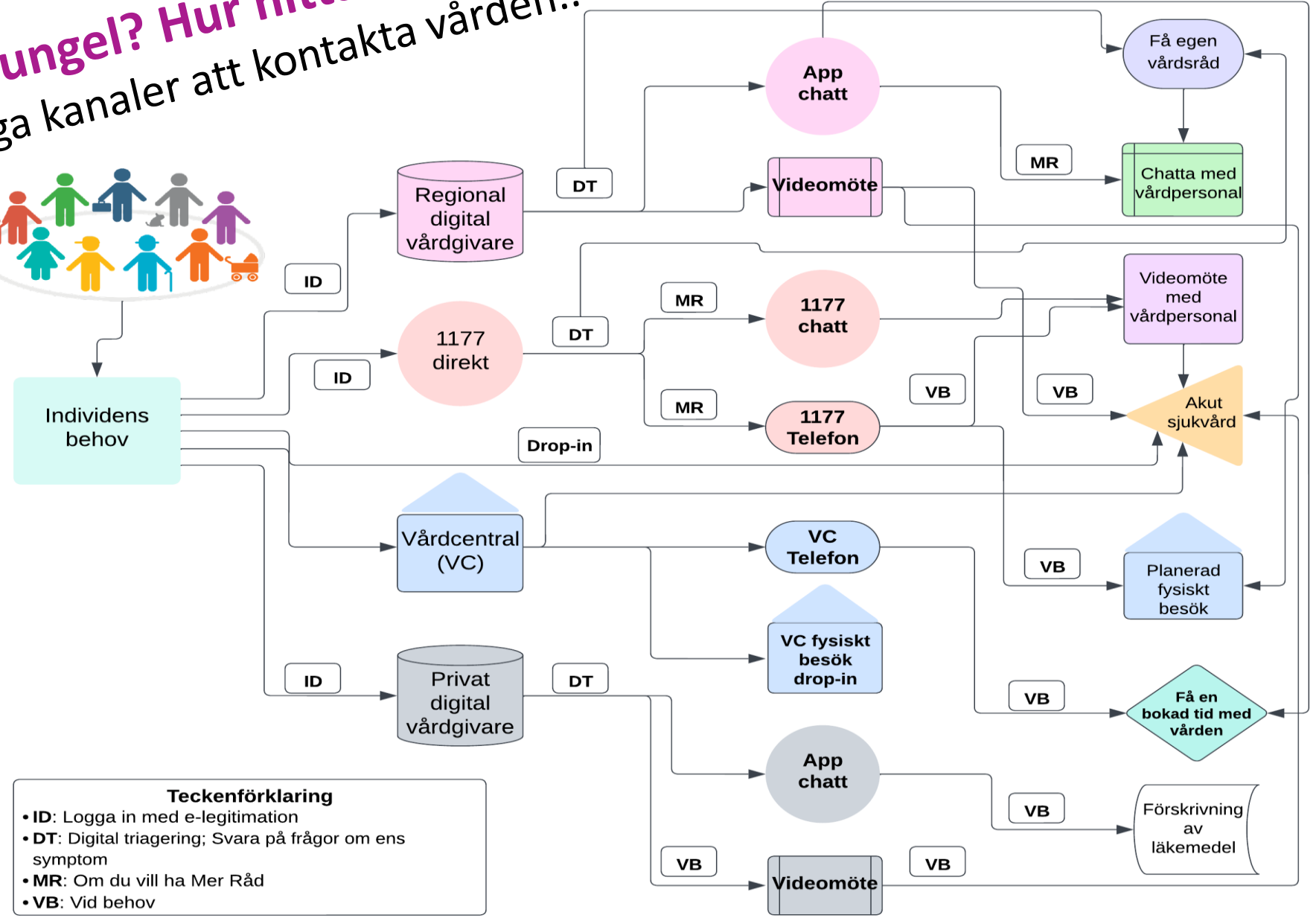
Uppföljning av tidigare projekt

“Digitala vårdmöten med läkare 2019”



En djungel? Hur hitta rätt?

Många kanaler att kontakta vården..



- Teckenförklaring**
- **ID:** Logga in med e-legitimation
 - **DT:** Digital triagering; Svara på frågor om ens symptom
 - **MR:** Om du vill ha Mer Råd
 - **VB:** Vid behov



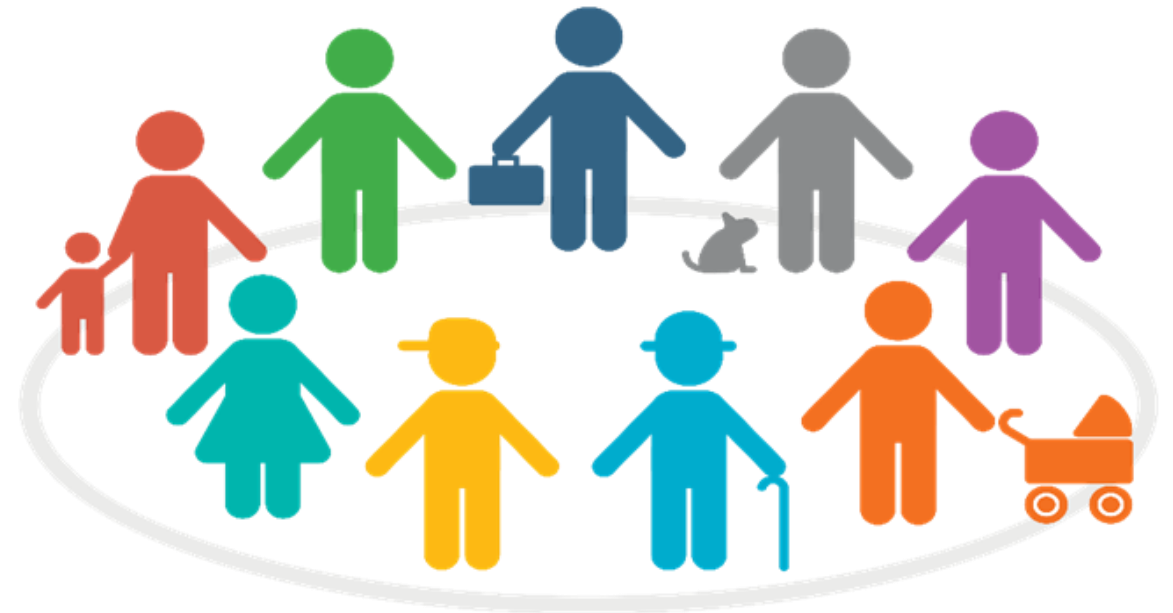
Bakgrund - uppdrag från SKR

- Hur har ”digitala och fysiska” vårdkontakter använts under och efter covid-pandemin 2020- 2023 – kvantitativa registerdata
- Förutsättningar för forskning
- Omvärldsspaning – goda exempel
- **Patienters erfarenheter och upplevelser av kontakten med primärvården- kvalitativa intervjuer**



Kvalitativa intervjuer med patienter – nationellt urval

- Nationellt urval, storstad/landsbygd
- 35 patienter (11 män) 21-91 år (även småbarnsföräldrar, anhöriga)
- Digital kompetens/vana
- Variation av erfarenhet och olika behov av vård, kroniska sjukdomar, akuta tillstånd, administrativa enklare ärenden, recept, journal
- Olika livssituation, nomad, skyddad identitet
- *Ej inkluderat* gravt missbruk, psykiatri, kognitiv svikt eller bristande språkkunskap



Patienterna tillfrågades om erfarenheter av:

- Hur personen kontaktat primärvården, fast "vårdkontakt" listad VC
- Fysiska besök " traditionell primärvård"
- Telefon, teleQ
- Digitala kontakter/videomöten, 1177 sjukvårdsrådgivning
- Triagering
- Orsaker/professioner
- Offentlig/privat vårdgivare
- Upplevelse av tillgänglighet – användarvänlighet
- Synen på behov av kontinuitet och ansvar för den "egna hälsan"



Resultat – teman patienters erfarenheter

1. Tillgänglighet

2. Digital kompetens

3. Kontinuitet & uppföljning

4. Trygghet & professionellt bemötande

5. Gemensamt ansvar för hälsan & jämlikhet

6. Hållbarhet & medvetenhet om resurser.





Tillgänglighet – Medvetenhet om resurser

”Kontaktade vårdcentralen och sa att jag skulle vilja komma och prata med er för jag behöver få hjälp att sova. Då så hänvisade de mig till någon annan som i sin tur hänvisade mig till en tredje och där någonstans tänkte jag nu skiter jag i det så ringde jag [namn på privat företag som erbjuder digital läkartjänst] istället och så var saken avklarad på 2 minuter.” (man, 48 år)





Tillgänglighet

”-Jag har inga bekymmer med att använda den digitala appen men i vissa fall behöver man väl en människa att möta även när man har bekymmer i vården. Det tredimensionella mötet istället för bara det tvådimensionella då som det blev under Covid... för jag tror inte att man helt kan ta bort de fysiska besöken, men annars är de digitala kontakterna med vården så smidigt och enkelt.

De gångerna jag har kommit i kontakt så tycker jag det är lätt.” (man, 70 år)

Kontinuitet – patienter vill ta ansvar för sin hälsa

*”- Vi som bor i periferin, vi vill bli lika behandlade som andra... bor jag i en utkant som det här så har man inte ens några fasta läkare.”
[önskan om fysiska besök på sin vårdcentral] (kvinna, 73 år)*



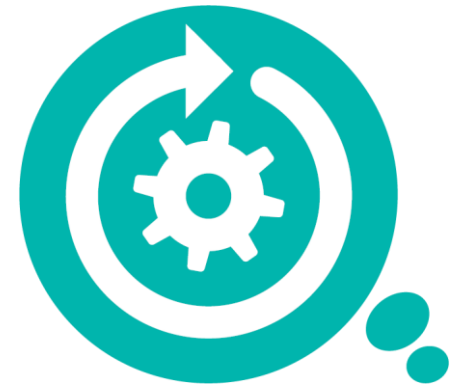
” - Jag har flera kroniska sjukdomar och dåligt immunförsvar, att hoppa från läkare till läkare det blir helt fel, jätteviktigt att ha en och samma läkare. Genom den digitala vården slipper jag gå till vårdcentralen. Det har ju hjälpt enormt, jag är inte alls inlagd lika mycket och får hjälp när jag behöver det och mycket fortare. Så för mig har det varit jättebra” (kvinna, 55 år)



Kontinuitet – specialisterna vs allmänmedicin

*”Ja har väl haft högt blodtryck i alla fall 15 år och **har väl inte riktigt fått någon uppföljning på vårdcentralen** [...] Så det var väl också en av anledningen till att man sökte [privat läkare] för att då vet jag. Jag kände att där får jag ändå den här kontinuiteten och nu känner jag mig ganska trygg med dem också.*

*Jag skulle inte byta ut dem mot att börja på vårdcentralen igen. [...]den största fördelen är ju att jag ser att det blir en uppföljning. Att de kollar och följer upp. [...] **För jag menar på vårdcentralen så då var det ju jag som fick vara den drivande för att överhuvudtaget de skulle kolla det åt mig.**” (man, 57 år)*



Resultat - yngre äldre nu mer positiva under covid-pandemin har fler blivit självständiga användare av digitala vårdtjänster

”- Jag var väldigt nöjd med videosamtalet, jag ju skrivit mycket om mina besvär i chatten innan jag kom fram och hon[läkaren] ställde adekvata frågor och jag svarade på ett adekvat sätt. Upplevde det som ett väldigt effektivt möte så att allting kom med. Efteråt kände jag att jag inte skulle ha sagt mycket mer [vid ett fysiskt möte]. (kvinna 58 år)

” - Ja, digitala vården har vi använt nu flitigt, i samband med alla bokningar på vaccinsprutor under covid. Ibland får vi, (jag och min fru), för att hitta dit man ska, men vi har inte tyckt att den är inga problem egentligen.” (man 68 år)

Resultat de "äldre-äldre" fortfarande aningen skeptiska

" -Jo men jag tror inte att det fungerar inte så bra när du kommer upp i 80-årsåldern det här med dator, att man ska gå in i olika länkar. Det fungerar egentligen inte om du inte har rätt hjälp inom familjen eller av de närmaste. Ja det måste finnas bryggor. Det går inte att ändra ett samhälle så snabbt som Sverige har gjort det tror jag inte." (man 77 år)

" Jag ringer och sen motringer de och det brukar gå ganska snabbt eller väldigt snabbt ibland. Efter 10 minuter ringer nån sjuksköterska som undrar vad jag vill. I: Men skulle du vilja att de hjälpte dig och förklara mer om det här hur det fungerar med de som använder appar och skriver in och sådär? IP: Nej, inte intresserad." (kvinna, 91 år)

Småbarnsfamiljen – Linda 32 år & Thomas 35 år, 2 barn: 1½ och 4 år.

Föräldrarna söker vård oftast för “akuta” ärenden, främst för att få sjukvårdsråd när barnen har symtom som de inte vet hur de ska hantera. De använder digital teknik dagligen exempelvis mobiltelefon, appar, chattar med personal. Vid behov kontaktar de 1177



Sjukvårdsrådgivningen, och när så behövs har de digitala vårdmöten. Vilken aktör de kontaktar beror på när behovet uppstår, tid på dygnet och möjlighet att ta ledigt från jobbet, och vilken vård som då är tillgänglig. Tillgängligheten, att snabbt få kontakt med medicinskt kunnig personal är viktigt, lägre behov av kontinuitet.

Kvantitativa data januari 2020 - december 2022

Alla regionala primärvårdskontakter i Region Jönköpings län och Region Sörmland

Region Jönköpings län

- 352.000 personer
- > 4 miljoner primärvårdskontakter

Region Sörmland

- 245.000 personer
- > 3 miljoner primärvårdskontakter

7,4 miljoner primärvårdskontakter

Motiv till val av regioner



Kvantitativa data

Alla regionala primärvårdskontakter i Region Jönköpings län och Region Sörmland

- Traditionella fysiska primärvårdsbesök på vårdcentral
 - Distanskontakter med vårdcentral (telefon, videomöten, chatt)
 - Privata, helt digitala vårdgivare (fakturerade via Region Sörmland)
 - Akutmottagning eller jourcentral
 - 1177 sjukvårdsrådgivning (för region Jönköping)
-
- Alla professioner och vårdgivare
 - Diagnos och datum
 - Övrig information: Kön, ålder, inkomst, utbildning, familjesammansättning



Kvantitativa data

Hur har ”digitala och fysiska” vårdkontakter använts under och efter covid-pandemin 2020 - 2022?

- Typer av primärvårdskontakter
- Skillnader i regionernas vårdmönster och olika åldersgrupper
- Antal vårdkontakter per dag – myten om storkonsumenter
- Förutsättningar för forskning



Kvantitativa data

Region Jönköpings län

- 352.000 personer
- > 4 miljoner primärvårdskontakter
- 4 miljoner persondagar
- > 3 miljoner kontaktmönster

Region Sörmland

- 245.000 personer
- > 3 miljoner primärvårdskontakter
- ca 3 miljoner persondagar
- > 2 miljoner kontaktmönster



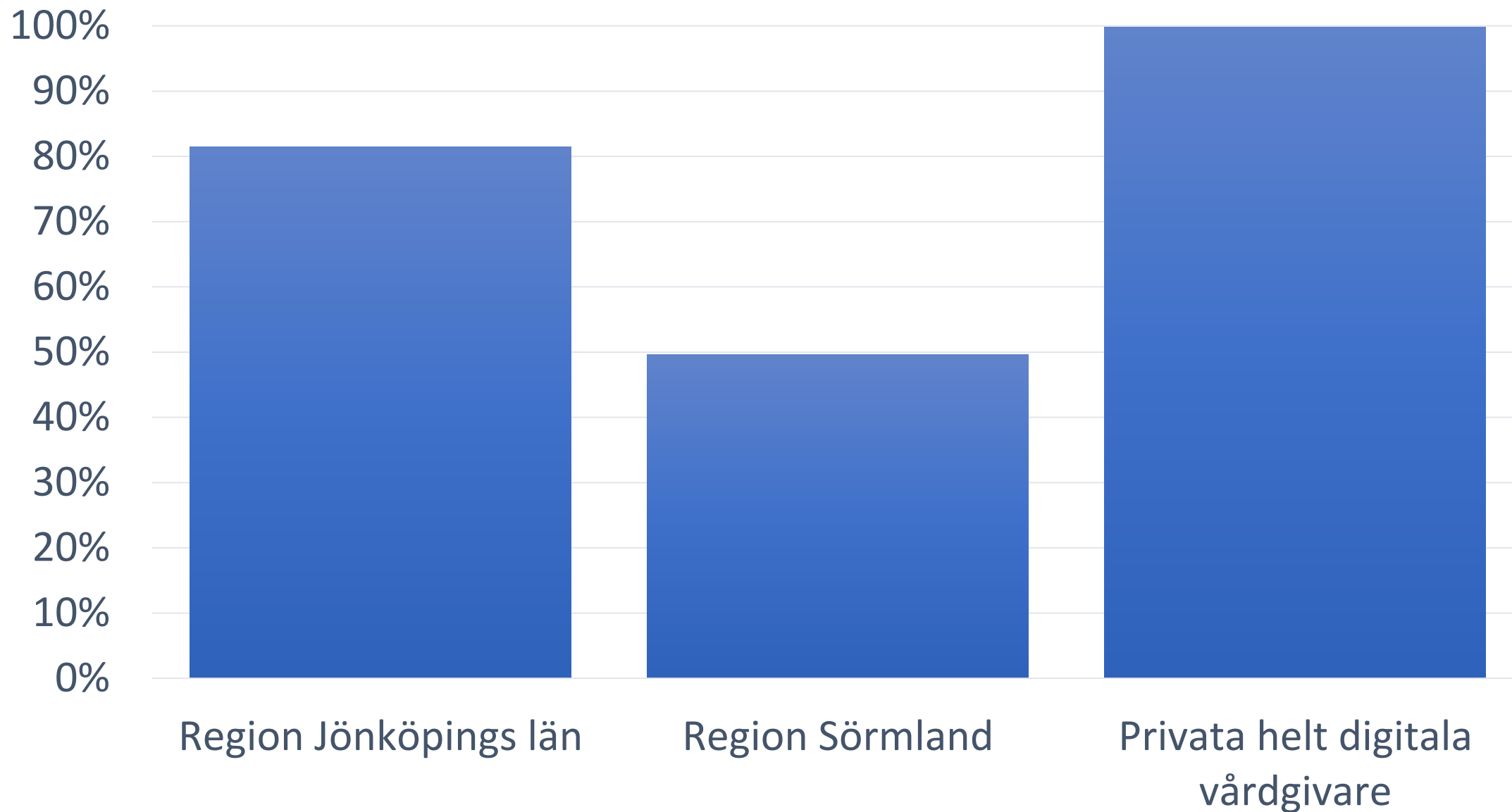
Kvantitativa resultat

Regionerna har olika vårdmönster

- Fördelning av **typ av primärvårdskontakter** skiljde sig mellan regionerna – kraftigt när det gäller vissa typer av kontakter, t.ex. andel kontakter med sjuksköterskor. Det tyder på att rapportering och registrering av primärvårdskontakter skiljde sig mellan regioner.



Andel kontakter med diagnoskod



Andel kontakter med diagnoskod

- Region Jönköpings län är betydligt ”bättre” än Region Sörmland på att registrera diagnoskod
- Men, bägge regionerna är betydligt ”sämre” än privata, helt digitala vårdgivare



Olika typer av primärvårdskontakter januari 2020 - december 2022

	Region				Sörmland inklusive Vårdkontakt Direkt ^a	
	Jönköpings län		Region Sörmland		Antal	%
	Antal	%	Antal	%		
Totalt antal kontakter	4.218.909	100%	3.157.728	100%	3.204.232	100%
Kontakt med en privat helt digital vårdgivare,	146.066	3,5	194.593	6,2	194.593	6,0
totalt						
läkare	85.177	2,0	108.043	3,4	108.043	3,3
sjuusköterska	26.884	0,6	34.545	1,1	34.545	1,1
fysioterapeut	24.021	0,6	34.239	1,1	34.239	1,1
psykolog, psykoterapeut, kurator	9.871	0,2	17.651	0,6	17.651	0,6
övrig	113	0,00	115	0,00	115	0,00
Fysisk kontakt vårdcentral,	2.480.094	58,8	2.501.433	79,2	2.501.433	77,5
totalt						
läkare	1.172.182	27,8	946.814	30,0	946.814	29,3
sjuusköterska	599.680	14,2	775.336	24,6	775.336	24,0
fysioterapeut/ arbetsterapeut	438.438	10,4	202.421	6,4	202.421	6,3
psykolog, psykoterapeut, kurator	116.406	2,8	91,350	2,9	91,350	2,9
övrig	153.388	3,6	485,512	15,4	485,512	15,2
Telefonkontakt vårdcentral,	1.339.549	31,8	451.155	14,3	451.155	14,0
totalt						
läkare	505.695	12,0	303.499	9,6	303.499	9,4
sjuusköterska	646.790	15,3	90.542	2,9	90.542	2,8
fysioterapeut/ arbetsterapeut	122.812	2,9	40.348	1,3	40.348	1,2
psykolog, psykoterapeut, kurator	50.704	1,2	11,478	0,4	11,478	0,4
övrig	13.548	0,3	5,288	0,2	5,288	0,2
Distanskontakt med vårdcentral,	93.602	2,22	10.547	0,33	10.547	0,33
totalt						
läkare	51.755	1,23	3.639	0,12	3.639	0,11
sjuusköterska	8.694	0,21	1.758	0,06	1.758	0,05
fysioterapeut/ arbetsterapeut	6.241	0,15	1.165	0,04	1.165	0,04
psykolog, psykoterapeut, kurator	25.931	0,61	3.312	0,10	3.312	0,10
övrig	981	0,02	673	0,02	673	0,02
1177 Sjukvårdsrådgivning	159.598	3,78	---	---	11.629^{a,b}	0,36
Vårdkontakt Direkt^b,	---	---	---	---	59.087	1,83
totalt						
läkare	---	---	---	---	2.717	0,08
sjuusköterska	---	---	---	---	39.421	1,22
fysioterapeut/ arbetsterapeut & rehab-koordinator	---	---	---	---	1.486	0,05
psykolog, psykoterapeut, kurator	---	---	---	---	1.481	0,05
övrig	---	---	---	---	13.982	0,44
Totalt digitala kontakter (ej telefon och Vårdkontakt Direkt)	239.668	5,7	205.140	6,5	6,4	6,4



**Olika typer av primärvårdskontakter
januari 2020 - december 2022**

	Region Jönköpings län		Region Sörmland	
	Antal	%	Antal	%
Totalt antal kontakter	4.218.909	100%	3.157.728	100%
Kontakt med en privat helt digital vårdgivare, totalt	146.066	3,5	194.593	6,2
Fysisk kontakt vårdcentral, totalt	2.480.094	58,8	2.501.433	79,2
sjuksköterska	599.680	14,2	775.336	24,6
Telefonkontakt vårdcentral, totalt	1.339.549	31,8	451.155	14,3
sjuksköterska	646.790	15,3	90.542	2,9
Distanskontakt med vårdcentral, totalt	93.602	2,22	10.547	0,33
Totalt digitala kontakter (ej telefon och Vårdkontakt Direkt)	239.668	5,7	205.140	6,5

**Olika typer av primärvårdskontakter
januari 2020 - december 2022**

	Region Jönköpings län		Region Sörmland	
	Antal	%	Antal	%
Totalt antal kontakter	4.218.909	100%	3.157.728	100%
Kontakt med en privat helt digital vårdgivare, totalt	146.066	3,5	194.593	6,2
Fysisk kontakt vårdcentral, totalt	2.480.094	58,8	2.501.433	79,2
sjuksköterska	599.680	14,2	775.336	24,6
Telefonkontakt vårdcentral, totalt	1.339.549	31,8	451.155	14,3
sjuksköterska	646.790	15,3	90.542	2,9
Distanskontakt med vårdcentral, totalt	93.602	2,22	10.547	0,33
Totalt digitala kontakter (ej telefon och Vårdkontakt Direkt)	239.668	5,7	205.140	6,5

**Olika typer av primärvårdskontakter
januari 2020 - december 2022**

	Region Jönköpings län		Region Sörmland	
	Antal	%	Antal	%
Totalt antal kontakter	4.218.909	100%	3.157.728	100%
Kontakt med en privat helt digital vårdgivare, totalt	146.066	3,5	194.593	6,2
Fysisk kontakt vårdcentral, totalt	2.480.094	58,8	2.501.433	79,2
sjuksköterska	599.680	14,2	775.336	24,6
Telefonkontakt vårdcentral, totalt	1.339.549	31,8	451.155	14,3
sjuksköterska	646.790	15,3	90.542	2,9
Distanskontakt med vårdcentral, totalt	93.602	2,22	10.547	0,33
Totalt digitala kontakter (ej telefon och Vårdkontakt Direkt)	239.668	5,7	205.140	6,5

Antal primärvårdskontakter per dag (inklusive 1177) i Region Jönköpings län

	Antal kontakter per dag^a				
	1	2	3	4-9	Totalt ^a
	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
Region Jönköpings län	3.754.222 (94,3%)	212.868 (5,3%)	11.574 (0,3%)	1.022 (0,03%)	3.979.686 (100%)
Region Sörmland	2.684.982 (92,2%)	206.147 (7,1%)	17.735 (0,6%)	1.731 (0,06%)	2.910.595 (100%)

Antalet väldigt otåliga personer som söker vård är liten

- Personer som samtidigt söker vård genom olika kanaler har diskuterats som ett problem inom primärvården.
- Andelen personer som **samma dag hade mer än tre kontakter** med den regionala primärvården var dock försvinnande liten
- Ca 1.000 av ca 4 miljoner dagar (0,03%) i Region Jönköpings län
- Ca 1.700 av nästan 3 miljoner dagar (0,06%) i Region Sörmland.
- Skillnader mellan olika grupper var liten



Kontaktmönster

- Ett kontaktmönster har vi definierat som en serie primärvårdskontakter som det var högst åtta dagar mellan och som avsåg samma diagnosgrupp (när diagnos fanns registrerat).
- Andelen av kontaktmönstren som bestod av **mer än fyra kontakter** var lågt
- Ca 39.000 av mer än 3 miljoner kontaktmönster (1,2%) i Region Jönköpings län,
- Knappt 55.000 av mer än 2 miljoner (2,7%) i Region Sörmland.
- Variationen i antal primärvårdskontakter per kontaktmönster var förhållandevis liten mellan kvinnor och män, åldersgrupper och grupper med olika SEP (socioekonomisk position), men större mellan vilken typ av primärvårdskontakt som inledde ett kontaktmönster.



Antal kontakter som ingick i ett kontaktmönster^a

	1	2-4	5-228	Totalt ^a
	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
Region Jönköpings län	2.479.212 (78,6%)	687.359 (20,3%)	39.100 (1,2%)	3.156.171 (100%)
Region Sörmland	1.489.711 (72,8%)	500.530 (24,5%)	54.732 (2,7%)	2.044.973 (100%)

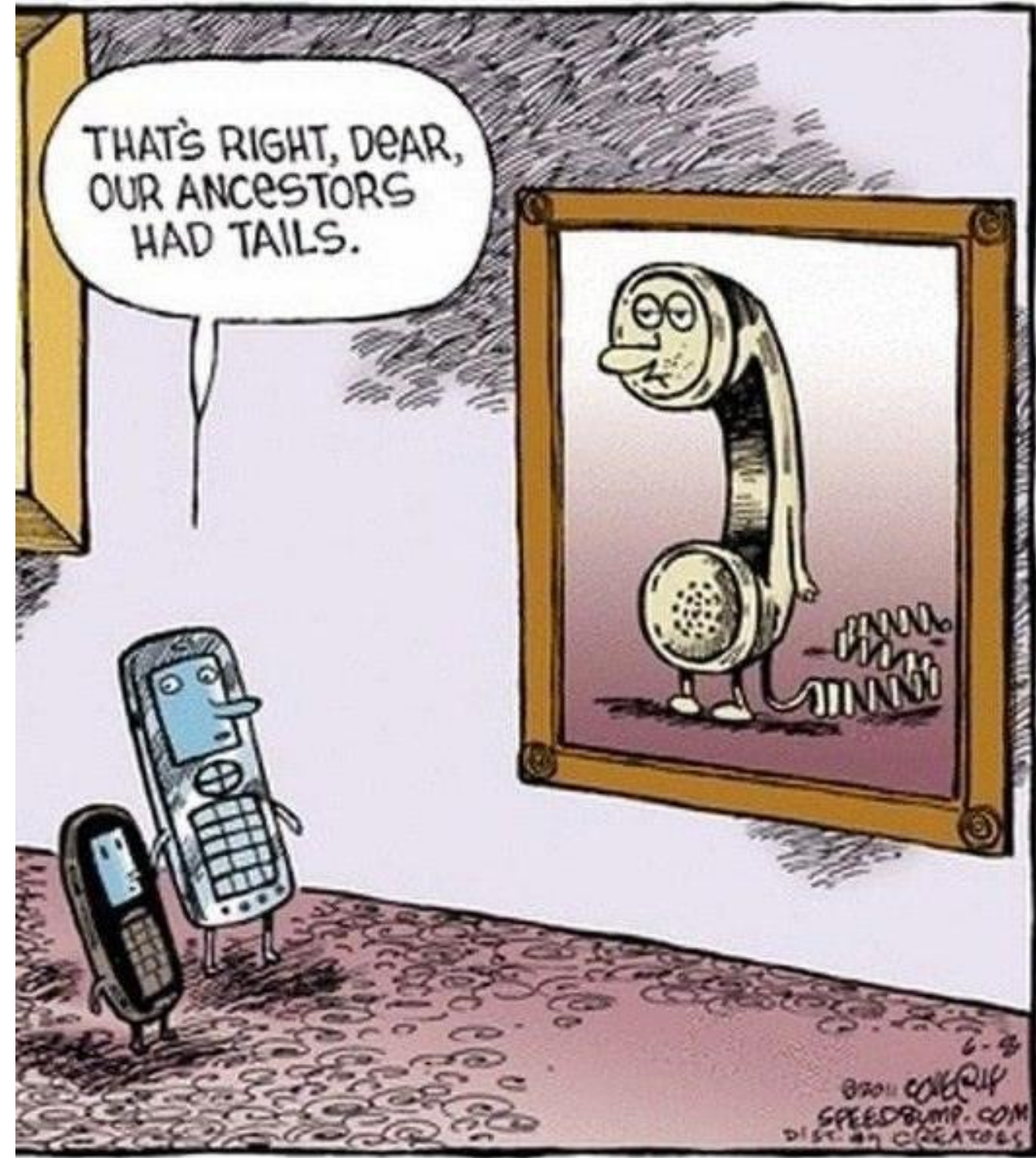
Referenser


Gabrielsson-Järhult F., Mahmud Y., Fristedt S., Kjellström S., Kåreholt I.

Hur klickar vi med vården? En vetenskaplig studie av digitala och fysiska vårdkontakter utifrån användarmönster och patienters erfarenheter av primärvård. Working Paper 03-2023, School of Health and Welfare, Jönköping University (2023).

Gabrielsson-Järhult, F., Areskoug-Josefsson, K., Kjellström, S., & Kammerlind P. (2019). *Digitala vårdmöten med läkare. Rapport av kvantitativ och kvalitativ studie.* Jönköping Academy, School of Health and Welfare, Jönköping University.

Gabrielsson-Järhult, F., Kjellström, S., Josefsson, KA. (2021). *Telemedicine consultations with physicians in Swedish primary care: A mixed methods study of users' experiences and care patterns.* Scandinavian Journal of Primary Health Care, 39(2), 204–213.





TACK FÖR OSS!

Felicia Gabrielsson-Järhult
Jönköping Academy
Jönköping University
gafe@ju.se.
+46 725241060

Ingemar "Pingo" Kåreholt
Institutet för gerontologi
Jönköping University
Ingemar.kareholt@ju.se.
+46 702403060