Upplevelser av vägen in i vården

Ett pilotprojekt under jun-aug 2021, genomfört av

Sös Innovation

SÖDERSJUKHUSET

Följande material är en sammanställning av intervjuer med 27 personer om deras upplevelse av *vägen in i vården*. Intervjuerna har ägt rum på och nära Södermalm under juni och augusti 2021.

Målet med arbetet har varit, att identifiera och synliggöra mönster kring tankar och beteenden hos invånare, som söker vård i Stockholm idag.

Då frågeställningen är bred och underlaget litet så kan inga faktiska slutsatser dras. Det är därför viktigt att underlaget bara ses som inspiration i arbetet med att förbättra vägen in i vården.

Det är också viktigt att poängtera att underlaget är baserat på invånare som bor eller vistas i innerstan, vilket är begränsat. Materialet behöver därför kompletteras med fler perspektiv för att vara representativt för invånare i Stockholm.

SÖS
SÖDERSJUKHUSET



Arbetet

SÖS
SÖDERSJUKHUSET

Intervjuer på 4 olika platser

- Sös Akuten (7)
- Rosenlunds Närakut (7)
- Vårdcentral och Husläkarmottagning liljeholmen (5)
- Södermalm (7)

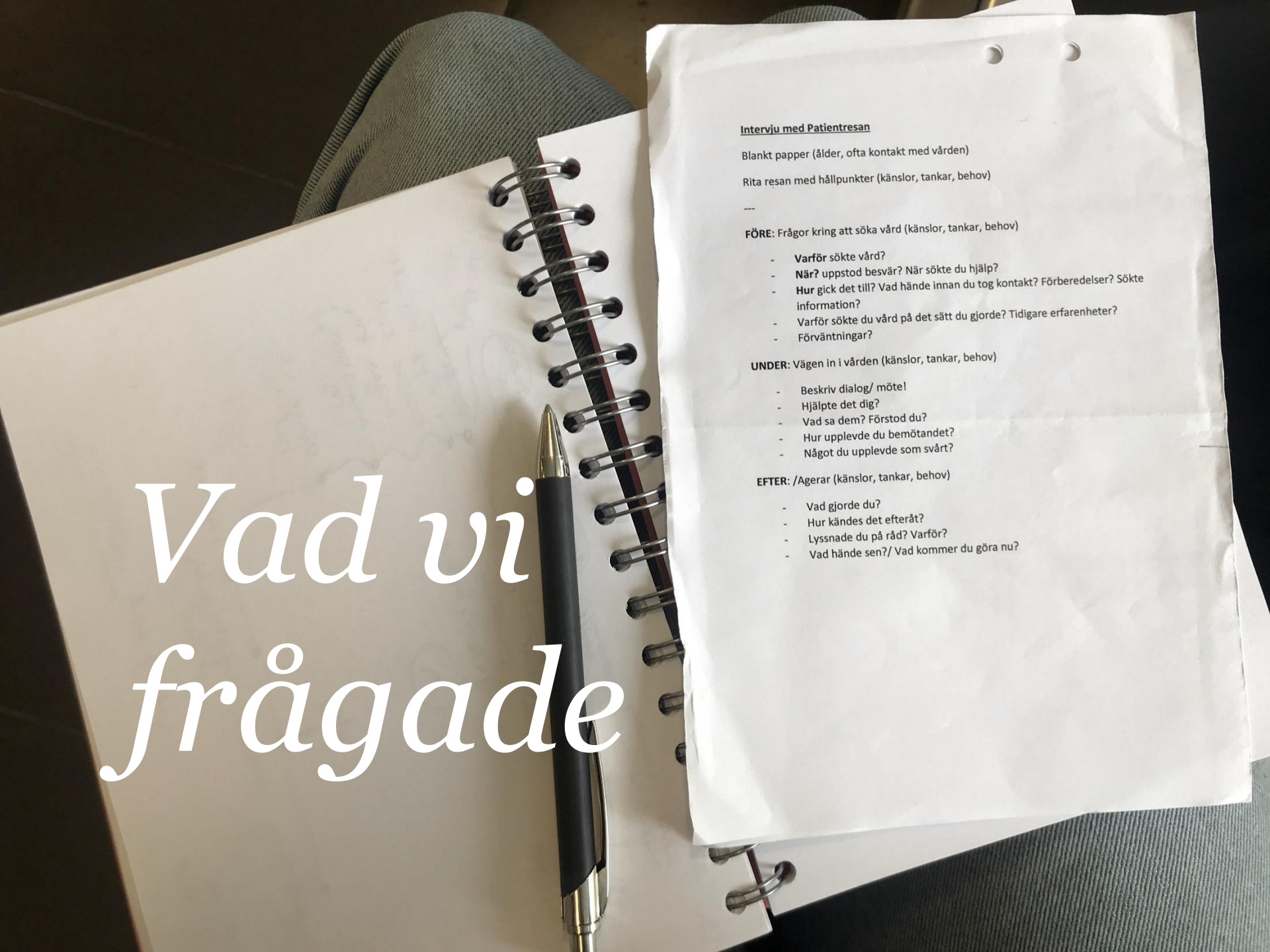
En intervju genomfördes även online (1)

Totalt antal: 27 personer



SÖS
SÖDERSJUKHUSET

Vad vi frågade



Intervjufrågor

FÖRE Vårdkontakt: Frågor kring att söka vård (känslor, tankar, behov)
•**Varför** sökte vård?
•**När?** uppstod besvär? När sökte du hjälp?
•**Hur** gick det till? Vad hände innan du tog kontakt? Förberedelser? Sökte information?
•Varför sökte du vård på det sätt du gjorde? Tidigare erfarenheter?
•Förväntningar?

UNDER vårdkontakt: Vägen in i vården (känslor, tankar, behov)
•Beskriv dialog/ möte!
•Hjälpte det dig?
•Vad sa dem? Förstod du?
•Hur upplevde du bemötandet?
•Något du upplevde som svårt?

EFTER Vårdkontakt: /Agerar (känslor, tankar, behov)
•Vad gjorde du?
•Hur kändes det efteråt?
•Lyssnade du på råd? Varför?
•Vad hände sen?/ Vad kommer du göra nu?

Utzoomning känslor under resan:
•Hur kändes det?
•Värsta? Bästa?
•Något som var extra svårt? Krångel?
•Inträffade förväntningarna?
•Något du kommer göra annorlunda nästa gång?

Övergångar:
•Hur upplevde du att bli hänvisad?

Information:
•Vilken information var viktig för dig?
•Glömde du bort? Hade du behövt ha det nedskrivet vad de sa?

Underliggande tankar:
•Förförståelse?
•Tidigare erfarenheter?
•Uppfattning om olika aktörer?
•Bättre sämre erfarenheter av olika aktörer?

Förbättringsförslag:
•Vad är viktigt i kontakten med vården?
•Vad kan förbättras?

Under intervjuerna ritades intervjurespondenternas patientresa upp

SÖS
SÖDERSJUKHUSET


Vad vi
har sett
och hört
SÖS
SÖDERSJUKHUSET

Innehåll:

- Triggers för att söka vård
- Hinder för att söka vård
- Personers uppfattning av systemet och dess olika aktörer (Närakut, Akut, 1177, Vårdcentral)
- Andra aspekter som har stor påverkan på personers upplevelse av vägen in i vården

SÖS
SÖDERSJUKHUSET

Vad är olika triggers för att söka vård?

SÖDERSJUKHUSET

Vad är olika triggers för att söka vård?

- **Ens besvär:** akut besvär, smärta, besvär som hindrar i vardagsliv/jobbet, att ha samlat fler besvär över tid
- **Ens känslor**: stor oro
- **Andras råd:** push från partner, råd från annan vårdgivare eller från egna sökningar på nätet.
- **Man vet vad man vill ha:** specifika behov av remiss eller recept
- **Otillfredsställande tidigare besök:** fick inte svar och väljer att söka igen, hamnade fel och behöver börja om

Notera att dessa triggers inte är separerade från varandra och kan framkomma i kombination med varandra

SÖS
SÖDERSJUKHUSET

Ens besvär: akut besvär, smärta, besvär som hindrar i vardagsliv/jobbet, att ha samlat fler besvär

”Hade sån jävla värk. Sökte hjälp då värken blev värre.”

”Klarade inte av att jobba längre pga. Smärtor.”

Ens känslor: stor oro

”Är man väldigt orolig åker man in.”

”Fötterna svullade upp + andningsbesvär. Var orolig att det kunde vara hjärtat. Sökte upp husläkare.”

”Det är en helt annan typ av oro kring barn. Man är mer benägen att strunta i rekommendationer om man tror att de lider av något.”

SÖS
SÖDERSJUKHUSET

Andras råd: push från partner, råd från annan vårdgivare eller från egna sökningar på nätet.

”Min sambo…han vet det också var man kan vända sig men jag hjälper till. Det är jag som pushar. T.ex. gällande exem; Hör av dig, det måste behandlas!”

”Tänkt länge att jag ska söka. Gör det inte direkt men nu ska jag ta tag i det. Har väntat i flera månader. Flickvän påminde mig. Har lite andra saker också som jag ska kolla upp.”

SÖS
SÖDERSJUKHUSET

Man vet vad man vill ha: specifika behov av remiss eller recept som man behöver få genom vården.

”Sökte VC 3ggr för att få en MR”

”En gång kom jag också in med ambulans på akuten. Det var sent på natten efter förstoppning i 8 dagar. Jag sa ”jag behöver bara lavemang”. Visste vad det handlade om. Kan lösa det själv."

Otillfredsställande tidigare besök: fick inte svar och väljer att söka igen, hamnade fel och behöver börja om

”De släppte hem mig och sjukskrev mig en vecka för att jag skulle vila, då de inte hittade något fel. Men det gick inte, och jag var tvungen att åka in till akuten igen dagen efter. Hamnade då på en annan avdelning och fick stanna”

SÖS
SÖDERSJUKHUSET

Vad kan vara hinder för att söka vård?

SÖDERSJUKHUSET

Vad kan vara hinder för att söka vård?

- Att inte vilja belasta sjukvården, inte vara till besvär
- Att inte veta var man ska söka
- Att känna brist på uppföljning eller vägledning
- Att det är svårt att få en läkartid
- Att det är krångligt, otydligt och tidskrävande att komma i kontakt eller boka tid på VC
- Att inte lita på sjukvården
- Att inte kunna prata svenska

SÖS
SÖDERSJUKHUSET

Att inte vilja belasta sjukvården, inte vara till besvär:

"Väntade en vecka innan hon sökte, ville inte belasta vården i onödan"

Att inte veta var man ska söka:

"Är inte van vid läkare och sånt, var jobbigt. Mamma hjälpte mig."

SÖS
SÖDERSJUKHUSET

Att känna brist på uppföljning eller vägledning:

"Besökte 3 vårdgivare men ingen var intresserad av att undersöka orsaken till näsblödningen. Saknar uppföljning."

Att det är svårt att få en läkartid:

"Problemet är att VC inte har några tider. Det är bra när man väl är där, men det är tiderna som är problemet. Haft olika läkare på VC, långa väntetider. Nej, det är inte bra."

SÖS
SÖDERSJUKHUSET

Att det är krångligt, otydligt och tidskrävande att komma i kontakt eller boka tid på VC:

"Förväntade mig en ”flik” för att boka tid. ingen flik."

"1177 bokade in en tid på Närakut som jag senare försökte avboka, 45 min i kö för att avboka tiden"

"Svårast var att komma i kontakt med någon, ville ju bara boka en tid."

"Att man får vänta 3h innan kontakt."

SÖDERSJUKHUSET

Att inte lita på sjukvården:

"Är jätteskraj för sjukvården. Är alternativare. Man hör så mycket skit om vården från det communityt."

Att inte kunna prata svenska:

"Kan vara svårt att prata i telefon när jag inte kan språket så bra. Bra att kunna klicka och välja."

"Det måste finnas information på alla olika språk. Vi kan vara bättre."

SÖS
SÖDERSJUKHUSET

Vad är uppfattningen om olika aktörer?

SÖDERSJUKHUSET

Uppfattningen om Närakuter

Jag tror att Närakuten syr stygn och sånt kanske? tar något EKG?

Det är väl en vanlig akut fast lite mer lokalt. Finns det någon Närakut i Nynäshamn?

Närakuten tar inte det livshotande, VC tar allt annat

Närakut är lite snabbare grejer. Det går lite snabbare. På VC måste man ju beställa tid.

SÖS
SÖDERSJUKHUSET

Många känner inte till det, eller tycker att det är oklart vad en Närakut gör

"Närakuten vet jag inte vad det är"

"Närakut, har jag aldrig varit på"

"Närakut?, det vet jag inte"

Många som har varit på en Närakut säger att de har blivit hänvisade dit

"Varit på Närakuten 2 ggr, 1177 hänvisade dit"

"Gick till akuten men hänvisades till Närakut. På Närakuten fick jag komma in direkt"

SÖS
SÖDERSJUKHUSET

Uppfattningen om Vårdcentraler

Första instansen för besvär

På VC finns *bara* allmänläkare

Superbra med en relation, att hela familjen är på samma.

Vårdcentral? När jag ska ta någon spruta.

SÖDERSJUKHUSET

Det är stor skillnad på hur tillgängliga vårdcentraler upplevs

"Till VC kommer man aldrig fram"

"Fick en tid ganska snabbt" (några dagar)

"Ringde vårdcentralen men då hade akuttiden gått ut, jag kunde återkomma på tisdag nästa vecka"

Många beskriver det som "vägen till remiss"

Berättar om en gång hon sökte vård på vårdcentralen. "Visste att jag behövde remiss"

"VC går man till tex. för diskbrock som man haft under en längre tid, om man vill få hjälp med en remiss. De visar vart man ska gå."

SÖS
SÖDERSJUKHUSET

Många är vana att gå till vårdcentralen och tycker att det funkar bra

Om sjuk? Då skulle jag gå till VC. De är bra på att skriva ut mediciner och ger råd. “Jag vet inte var jag skulle gå annars”

"Tillhört samma VC i 30 år. Har en ”egen” läkare. Han följer upp, det är jag tacksam för"

SÖDERSJUKHUSET

Uppfattningen om Akutmottagningar

Akuten vet man - då är man jävligt sjuk, det känns tydligt.

Akuten är till för när man är väldigt orolig eller känner att man inte klarar dagen

Akuten, där vet man ju att det tar väldigt lång tid

SÖS
SÖDERSJUKHUSET

Många hamnar på akuten när andra aktörer inte kan ta emot dem

"Väntade på besök hos specialist. Blev mycket sämre och behövde söka akut"

"Ringde min tandläkare först för att det gör ont bakom tanden längst bak, men dom hade ingen tid, och det här var igår" (patient inne på akuten)

"Väntade 1h på akuten för att bli hänvisad till Närakuten, väntat där på hjälp, för att sedan skickas tillbaka till Akuten när de stängde"

SÖS
SÖDERSJUKHUSET

Många förväntar sig ett svar och en ordentlig utredning på akuten

"Vad hon hoppas på idag på akuten? Hoppas att få svar" (haft återkommande problem sen hon var liten)

Varför kom du till akuten? "För att utreda ordentligt"

"Fick åka hem efter 9h utan hjälp" (enligt patient)

Remisser skapar missförstånd på akuten

"Jag hade remiss från Rosenlunds akut och ska inte behöva vänta igen. Sen ska hon förhöra mig om mina krämpor, helt onödigt eftersom jag har remiss"

SÖS
SÖDERSJUKHUSET

Uppfattningen om 1177

Det är främst där vi letar information. Det är lite som vårdens Google

Skulle nog ringa 1177 om jag får problem, det har man ju fått inpräntat

De är första filtret

Kan vara svårt att prata i telefon när jag inte kan språket så bra

Vi har fått bra guidning!

SÖS
SÖDERSJUKHUSET

Många använder 1177 och är nöjda, både med samtalen och informationen på nätet

"Första kontakten med 1177 är superbra! Man har ju mycket frågor"

"Jag läste och förstod mycket om mina besvär. Kunde ta redan på vad det hette - och hittade övningar"

SÖDERSJUKHUSET

Det upplevs för det mesta som väldigt tillgängligt

"De har bra rådgivning och man behöver inte vänta jättelänge"

"Kom fram ganska snabbt, fick inte vänta"

"Ringde 1177, var jättelång kö. Åkte till barnakuten istället"

Det är skönt att kunna prata med någon när man är orolig

"Blev orolig och ringde 1177"

"Kände mig "helare" efter samtalet. Ville ha hjälp om det var en blodpropp"

SÖS
SÖDERSJUKHUSET

Många känner stor tillit till 1177

"Jag har stor tillit till 1177, känns bra med myndighetsinformation, det känns tryggt"

"De skulle behöva vara väldigt otrevliga om jag inte skulle lita på deras råd"

"Vi har alltid följt råden som vi har fått på 1177. Det står också väldigt bra information där"

SÖDERSJUKHUSET

Vilka aspekter har stor påverkan på personers upplevelse av *vägen in i vården?*

SÖS
SÖDERSJUKHUSET

Vägen blir lång när ens besvär inte "passar in" i systemet

Ibland känns vården eller jag som en cykel. En läkare tittar bara på cykelkedjan, en annan tittar bara på framhjulet och den tredje läkaren...ja du förstår.

Man har ju ont och det är så frustrerande när man bara blir runtskickad. Läkaren lyssnar litegrann men gör inget.

Jag fick klicka i en mall varför jag kontaktar dem. Sökte för trötthet och fyllde i massa frågor om hälsa, 1-10. Men jag kontaktade dem av flera anledningar men det fungerade inte med mallen.

SÖS
SÖDERSJUKHUSET

Besvikelse när ingen hittar orsak eller följer upp

Vet inte vad de gjorde. Fick aldrig prata med en läkare före eller efter operationen.

Min starkaste känsla i resan var att de inte hittade något, att jag fick åka hem trots symptom. frustrerad att de inte tog det vidare

På akuten hittade de ingenting, då dippade humöret rejält. Jag hade då besvär, men ingen diagnos.

Jag har inte fått nåt svar på de senaste proverna, och det är väl kanske bra då, man är väl inte döende iallafall

SÖS
SÖDERSJUKHUSET

Att bli bemött som en människa uppskattas och skapar en bra relation

Mötet på VC var ganska trevligt, läkaren spelade afrikansk musik så jag blev tårögd.

Med min husläkare kan jag prata fritt. Han skojade lite: ”gratulera, till ett så fint hjärta!” (skrattar)

Gällande 1177 så är det viktigt att det är en trevlig person som man känner bryr sig, som har empati.

SÖS
SÖDERSJUKHUSET

Att inte känna sig lyssnad på eller tagen på allvar gör stort intryck

Läkaren sa att om alla fick röntgen som ville ha det så skulle landstinget gå i konkurs

Sen när jag ordinerades läkemedel så blev de skitsura då jag inte ville ta det. blev tillrättavisad “Det här är allvarligt, tar du inte medicinerna så…

Kardiologen trodde inte att jag var sjuk, jag fick intrycket av att de bara tyckte att jag tramsade

Ingen tog mig på allvar tidigare, de sa ”du är ju så ung. Du varken röker eller snusar.” (ung tjej med hög blodtryck)

SÖS
SÖDERSJUKHUSET

När personalen berättar vad som händer gör det att folk känner sig lugna

Viktigt för mig att de meddelar vad som händer. Som dom gör här. Tv apparaterna som upplyser är bra. (pekar på vägen på akuten)

Personalen i ambulansen var fantastiskt, kändes trygga och kompetenta. De kunde precis berätta vad det handlade om. De pratade även med honom. (partner) De berättade vad de kunde utesluta. Jätteprofessionellt. De var lugna, det gjorde mig lugn.

SÖS
SÖDERSJUKHUSET

Många värdesätter att ha en fast läkare (eller uttrycker att de saknar en)

Att träffa samma läkare är en trygghet

Saknar fasta läkare

Jag har inte fast läkare men skulle önska det. Då har de bättre helhetsbild och då slipper man förklara om och om igen.

Bra kontakt = samma människor att prata med. Slipper berätta samma sak flera ggr.

Tillhört samma VC i 30 år. Har en ”egen” läkare. Han följer upp, det är jag tacksam för.

SÖS
SÖDERSJUKHUSET

Dåligt bemötande kan resultera i att man söker vård någon annanstans

Jag hade en läkare som skrev i journalen att jag luktade cigarettrök. Det var inte relevant. Jag gick inte tillbaka till honom.

Om någon sitter och ljuger bland vårdpersonalen så vill man ju inte gå tillbaka.

Försökt byta läkare, kände mig inte förstådd

SÖS
SÖDERSJUKHUSET

Till slut

SÖDERSJUKHUSET

Till slut

Invånarnas upplevelse av vägen in i vården är väldigt bred och individuell och kan självklart inte täckas av en studie med 27 personer.

Vi hoppas att det här materialet kan användas som inspiration i ert arbete. Att det kan ge en liten inblick i hur systemet kan upplevas från invånarnas perspektiv, att det skapar någon ny förståelse, leder till nya frågeställningar, tankar och idéer, eller kanske att det bekräftar det ni redan tänkte.

Om ni har fler frågor eller är nyfikna på något så kan ni alltid kontakta oss.

SÖS
SÖDERSJUKHUSET

Sös Innovation

Maria.stockhaus@sll.se

Pomme.vanhoof@sll.se

Sebastian.tornfeldt@sll.se

SÖDERSJUKHUSET