

Vården, svenskarna och samhället

Marknadsundersökning, 2021

vården.se

Introduktion

Syfte

Vården.se gjorde undersökningen för att få djupare förståelse för svenskarnas kunskap och inställning till vårdsystemet. Vi valde att undersöka detta utifrån två huvudfrågeställningar:

1. Hur väl de känner till sina rättigheter.
2. Vad är deras generella inställning till vårdsystemet och olika typer av aktörer.

Tid

Undersökningen genomfördes våren 2021 vilket också gav en unik inblick i hur Corona påverkat konsumtionen av vård. I en tid då nya målgrupper sökt digital vård gav det även värdefulla insikter kring hur man ser på digital vård.

Data

- 1013 respondenter, nationellt urval, 18–95 år.
- Endast de som har kännedom om ett varumärke/aktör har fått svara på följdfrågor.
- Data insamlad av tredje part: Questback



Sammanfattning



Effekter av Corona/Covid-19

Många människor har har skjutit upp vårdbesök på grund av Corona/Covid-19.
Nedbrutet för olika vårdområden:

- vårdcentral 30%
- tandvård 27%
- specialistvård 13%
- psykoterapi 10%



Vi har en vårdskuld och det är viktigt att hjälpa människor tillbaka till vården.
Många människors har även funnit andra vägar in till vården som digitala besök.



Inställning till digitala aktörer



Digitala aktörer har tydliga nyttor och fördelar jämfört med fysiska vårdgivare.

- 51 % tycker att de skapar värde i sjukvårdssystemet men 41% tycker att de skapar ekonomiskt orättvisa.
- 72% tycker det är bekvämare med digital vård jämfört med traditionell vård.
87% tror det är mindre risk att bli smittad vid digital vård.
- 69% anser att digital vård ändå slutar med besök hos en traditionell vårdgivare

De digitala vårdgivarna har hög kännedom på grund av intensiva marknadsföringsinsatser. Det finns en tydlig skillnad i attityd – antingen tycker man mycket om dem eller inte alls. Jämfört med traditionella vårdgivare där det attityden inte är lika polariserad. Patienter ser tydliga fördelar med digital vård men en stor andel anser ändå att det ändå slutar med att man behöver uppsöka traditionell vård.



Listning – val av vårdcentral

Det här vet svenska folket om listning

- 32% vill byta vårdcentral (lista om sig)
- 11% känner inte till vilka vårdcentraler som finns i området
- 56% vet inte vad som skiljer mellan vårdcentralerna (ex specialistområden, öppettider)
- 9% vet inte vilken vårdcentral man är listad på
- 23% vet inte när man har rätt att byta vårdcentral
- 30% vet inte hur man går tillväga för att byta vårdcentral



Att nästan 1/3 vill lista om sig är en hög siffra. Eftersom det är en sådan viktig del av vårdsystemet är det viktigt att människor vet hur det funkar och känner att de har valt rätt, att de är nöjda.



Val av vårdcentral – faktorer som är viktiga

När man väljer vårdcentral är följande viktigast

1. Att de har kompetens som passar mig
2. Att det känns personligt och välkomnande
3. Läget (där man bor eller jobbar)
4. Kontinuitet (träffa samma läkare)
5. Öppettider som passar mitt liv
6. Att det går att boka tid digitalt
7. Goda omdömen från andra patienter
8. Goda omdömen i undersökningar (ex Nationella patientenkäten)
9. Att de erbjuder digital vård

Vad kan vi lära oss av detta?

- Det är små skillnader mellan toppfaktorerna.
- Märk väl att rationella (ex kompetens) och emotionella (ex välkomnande) faktorer blandas.
- Omdömen blir allt viktigare eftersom människor blir allt mer vana att det finns omdömen att förlita sig på vid bokning/konsumtion av alla typer av varor, tjänster och upplevelser.



Vad vill patienten veta mer om?

Intresse – vad vill svenskarna lära sig om

- Man vill framfört allt veta vilken vård man har rätt till (40%)
- Vilken vårdgivare man ska kontakta vid vilket problem (30%)
- Vad olika behandlingar kostar mig (29%)



Hur kunskapen ser ut idag – vad har man koll på?

- 27% vet inte vilken vård man har rätt till. Alltså fler än var 4:e person i landet.
- 46% vet inte hur finansieringen av i vårdssystemet (landsting, privat och försäkringsbolag) fungerar.
- 31% vet inte vad det kommer kosta personen själv, när man söker vård.

Många människor har låg kunskap om hur vårdssystemet fungerar. Det skapar missuppfattning om vilken vård man har rätt till och vad man kan begära av vårdgivare och det svenska vårdssystemet.



Hur viktiga är aktörerna för samhället?

De här aktörerna inom vårdssystemet tycker svenskarna fyller en viktig funktion i samhället

1. 1177 Vårdguiden
2. Folktandvården
3. Apoteket AB
4. Kronans Apotek
5. Apotea
6. Vården.se
7. Apoteksgruppen
8. Tandläkare.se



De aktörer/varumärken som har statlig anknytning anses vara viktigast för samhället.
De digitala aktörerna har trots sin snabbt ökande kännedom och position på marknaden inte lyckats skapa en tydlig bild av sin relevans för samhället.



Bas: En lista på 13 företag/varumärken inom vården

Tack så mycket!

För mer information kontakta:
Stefan Szugalski, Marknadschef
stefan.szugalski@varden.se

