

Patientenkät hösten 2013

Ärendet

Genom enkät frågar patientnämndens förvaltning anmälare och patienter vart annat till vart tredje år anmälare och patienter vad man anser om vår verksamhet. Förvaltningen har utifrån det reglemente som styr vår verksamhet ställt upp ett antal mål med krav på hög måluppfyllelse vad gäller svarsutfall från respondenter. Av enkätsvar från 2013 framgår att samtliga mål utom ett uppnås. Generellt sätt är majoriteten av respondenter mycket nöjda med vår verksamhet.

Anmäls för kännedom till nämnden.

Staffan Blom
Förvaltningschef

Bilaga

1. Patientenkät genomförd hösten 2013





Vad tycker du om patientnämnden?

Patientenkät hösten 2013

INLEDNING

Till patientnämndens förvaltning kan patienter och anhöriga kostnadsfritt vända sig när det uppstått problem i kontakterna med i stort sett all offentligt finansierad hälso- och sjukvård och tandvård. Detta medför att nämnden får en samlad bild av huvuddelen av den vård som bedrivs i länet.

Patientnämnden är opartisk och fristående från vården och ska utifrån inkomna synpunkter och klagomål stödja och hjälpa enskilda patienter och bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet i hälso- och sjukvården genom att

- hjälpa patienter att få den information de behöver för att kunna ta tillvara sina intressen i hälso- och sjukvården
- främja kontakterna mellan patienter och vårdpersonal
- hjälpa patienter att vända sig till rätt myndighet
- rapportera iakttagelser och avvikelser av betydelse för patienterna till vårdgivare och vårdenheter
- informera allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonalen och andra berörda om sin verksamhet.

Förvaltningen har en kvalitetspolicy och kvalitetsmål för verksamheten där även strategi för att nå angivna mål och uppföljning av desamma framgår. De mål som avser handläggning av patientärenden följs årligen upp på flera sätt. Minst vart tredje år genomförs därutöver en enkät till personer som skriftligen anmält sitt ärende till förvaltningen och där yttrande inhämtats från vården. Under 2013 utgjorde dessa 34 procent av den totala ärendemängden. Förvaltningen kan även kontaktas per telefon eller e-post samt vid personligt besök. I många fall övergår dessa till skriftliga ärenden.

Handläggningen av skriftliga ärenden inleds med en skriftlig bekräftelse som sänds till anmälaren med vändande post. Här framgår även vem som kommer att handlägga ärendet. Innan en utredning påbörjas ska handläggaren, vanligtvis vid ett telefonsamtal, informera anmälaren om vad förvaltningen respektive andra instanser i klagomålssystemet kan hjälpa till med. Därefter fattas beslut om fortsatt handläggning i samråd med anmälaren. Information om ärendets fortsatta handläggning vad gäller inhämtande av yttrande, möjlighet att inkomma med genmäle etc ges. Anmälaren informeras även om att förvaltningen inte gör medicinska bedömningar. I dessa fall kan anmälaren hänvisas till Inspektionen för vård och omsorg, IVO. Vid krav på ekonomisk ersättning hänvisas till Patientförsäkringen, LÖF.

Vanligen utreds de skriftliga ärendena genom att yttrande begärs från berörd enhet i vården genom dess ledning. Ibland är anmälaren nöjd med det svar som inkommer och ärendet avslutas. I de fall anmälaren inte är nöjd finns möjlighet att inkomma med genmäle, varefter kompletterande yttrande kan begäras från vården.

Handläggningen av ett skriftligt ärende innebär ofta ett antal kontakter mellan handläggaren och anmälaren, både via telefon och skriftligen, varför det bör finnas goda möjligheter för anmälaren att bilda sig en uppfattning om förvaltningens telefontillgänglighet, information, bemötande och handläggning.

KVALITETSMÅL FÖR PATIENTÄRENDEN

Följande kvalitetsmål avseende handläggning av patientärenden har fastställts för 2013:

- Minst 80 procent av dem som söker kontakt med förvaltningen ska anse att informationen om verksamheten var lätt att finna och lätt att förstå.
- Minst 90 procent av dem som kontaktar förvaltningen ska vara nöjda med tillgängligheten.
- Minst 90 procent av dem som har kontakt med förvaltningen ska vara nöjda med den inledande informationen.
- Minst 90 procent av dem som har kontakt med förvaltningen ska vara nöjda med personalens bemötande.
- Minst 80 procent av dem som har kontakt med förvaltningen ska vara nöjda med handläggningen av deras ärende.

När målet endast berör nämndens verksamhet har angetts att 90 procent av anmälarna ska vara nöjda. I de fall förvaltningen inte självständigt kan påverka att målet uppnås har angetts att 80 procent ska vara nöjda.

ENKÄTMETOD

Den typ av frågor som tas upp i enkäten ska ställas innan det hunnit gå för lång tid. Den som ska svara ska fortfarande ha sina kontakter med förvaltningen i färskt minne. Å andra sidan är det en fördel om större delen av handlägningsprocessen är avklarad så att den som svarar haft god möjlighet att bilda sig en uppfattning.

Från starttidpunkten noterades 300 ärenden (vilket utgör cirka 15 procent av antalet skriftliga ärenden 2012) i följd, utan avbrott och oavsett handläggare, när anmälaren tillsändes ett yttrande från en vårdgivare. Detta kunde vara det första eller andra från samma vårdgivare. Om fler än en vårdgivare ombetts inkomma med yttranden hade samtliga dessa inkommit till förvaltningen och översänts till anmälaren innan ärendet noterades. Svarstiden när en anmälare mottar ett yttrande uppgår vanligtvis till fyra veckor och anges i skrivelse till anmälaren när yttrande översänds. Varefter svarstiderna för översända yttranden löpte ut, och förutsatt att ingen ytterligare skrivelse inkom från anmälaren, skickades enkät, missivskrivelse och frankerat svarskuvert till anmälaren med en veckas fördröjning.

Inkomna svar har sammanställts och redovisas som statistik respektive svar på de öppna frågorna. Varje svarande är anonym.

URVAL

Av urvalets 300 skriftliga ärenden inkom 86 procent till förvaltningen under perioden maj till och med oktober 2013. Dessa utgjorde 29 procent av samtliga skriftliga ärenden som inkom under den aktuella perioden samt 14 procent av dem som inkom under helåret 2013.

I 81 ärenden, 27 procent av samtliga i urvalet, företrädde anmälaren av en närstående. I 28 av dessa ärenden var patienten 19 år eller yngre. I 27 ärenden var patienten 70 år eller äldre. Därutöver förekom ombud i ytterligare 26 ärenden.

Ålder och kön

Fördelning på ålder och kön				
Åldersgrupp	Kvinnor	Män	Totalt	Andel, %
0-9	8	10	18	6
10-19	5	7	12	4
20-29	26	6	32	11
30-39	39	10	49	16
40-49	17	16	33	11
50-59	23	15	38	13
60-69	26	21	47	16
70-79	28	16	44	15
80-89	11	9	20	7
90-99	2	4	6	2
Okänd	1	-	1	
Totalt	186	114	300	

Urvalet utgjordes av 38 procent män och 62 procent kvinnor, vilket endast marginellt skiljer sig från fördelningen för samtliga skriftliga ärenden under 2013.

Åldersfördelningen i urvalet överensstämde relativt väl med fördelningen för samtliga skriftliga ärenden som inkom under 2013. För gruppen 40-49 år var dock andelen i urvalet något mindre än för samtliga skriftliga ärenden. För grupperna 30-39, 60-69 och 70-79 var förhållandet omvänt, andelarna i urvalet var något större än för samtliga skriftliga ärenden.

Personerna i urvalet avvek således endast i begränsad utsträckning från fördelningen för samtliga skriftliga ärenden som inkom under 2013.

SVARSFREKVENNS OCH BORTFALL

Efter att påminnelse sänts till samtliga i urvalet två till tre veckor efter att de mottagit enkäten uppgick svarsfrekvensen till 69 procent, vilket är 10 procentenheter mer än vid de två senaste undersökningarna.

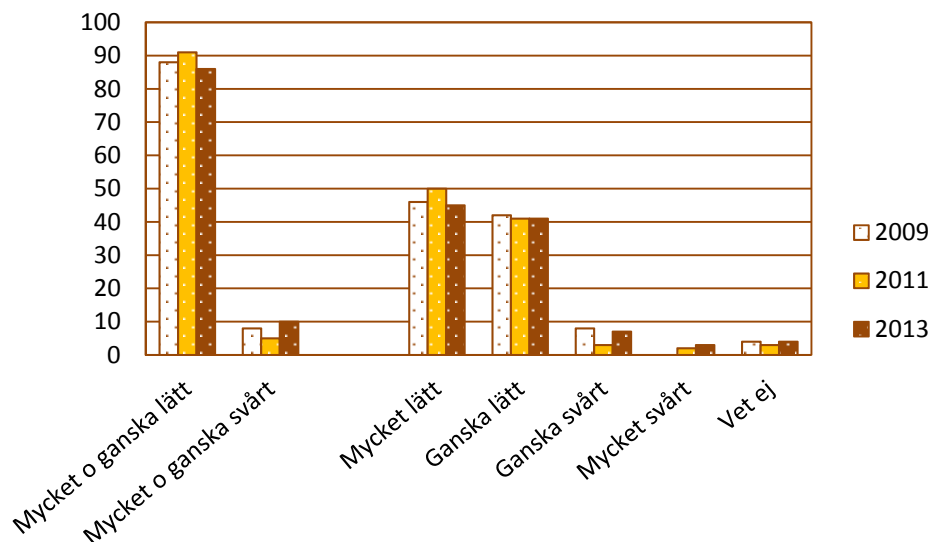
Enkäten har besvarats av 141 kvinnor och 64 män. I tre fall har frågan rörande kön inte besvarats. Svar inkom således från 76 procent av kvinnorna och 56 procent av männen. Vid föregående undersökningstillfälle inkom svar från 67 procent av kvinnorna och 45 procent av männen.

Bortfallet var störst i de två yngsta grupperna och minst i 50-59 och 60-69 år. Av 30 enkäter avseende de två yngsta grupperna besvarades sex. Här uppgick bortfallet till 78 procent i gruppen 0-9 år och 83 procent i gruppen 10-19 år. I grupperna 50-59 respektive 60-69 år uteblev svar från 11 procent vardera.

RESULTAT

Frågor med fasta svarsalternativ

Fråga 1: Hur lätt var det att finna information om patientnämnden när du inledningsvis ville ta kontakt? (%)



86 procent ansåg att det var mycket eller ganska lätt (45 respektive 41 procent) att finna information om nämnden. 7 procent ansåg att det var ganska svårt och 3 procent att det var mycket svårt, medan 4 procent inte hade någon uppfattning.

Målet att minst 80 procent av dem som söker kontakt med förvaltningen ska anse att informationen var lätt att finna uppnåddes därmed.

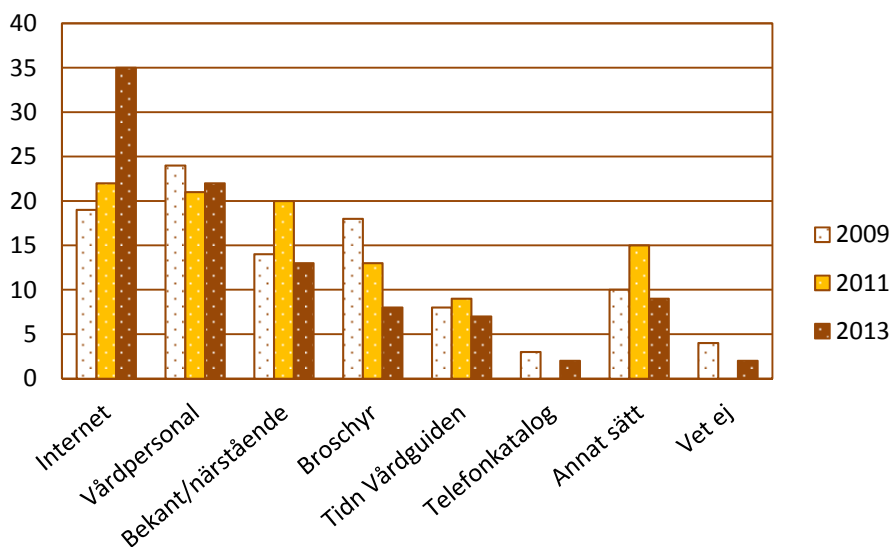
Männen hade haft något lättare än kvinnorna att finna information, 89 procent av männen och 87 procent av kvinnorna ansåg att det var mycket eller ganska lätt.

Vid undersökningen 2011 ansåg 91 procent att det var mycket eller ganska lätt att finna information.

"Önskar att vårdpersonalen var bättre informerad om att hänvisa till er."

"Patientnämnden borde ha mer och lättillgängligare information som ska vara synlig på vårdcentralerna och i tidningen Vårdguiden".

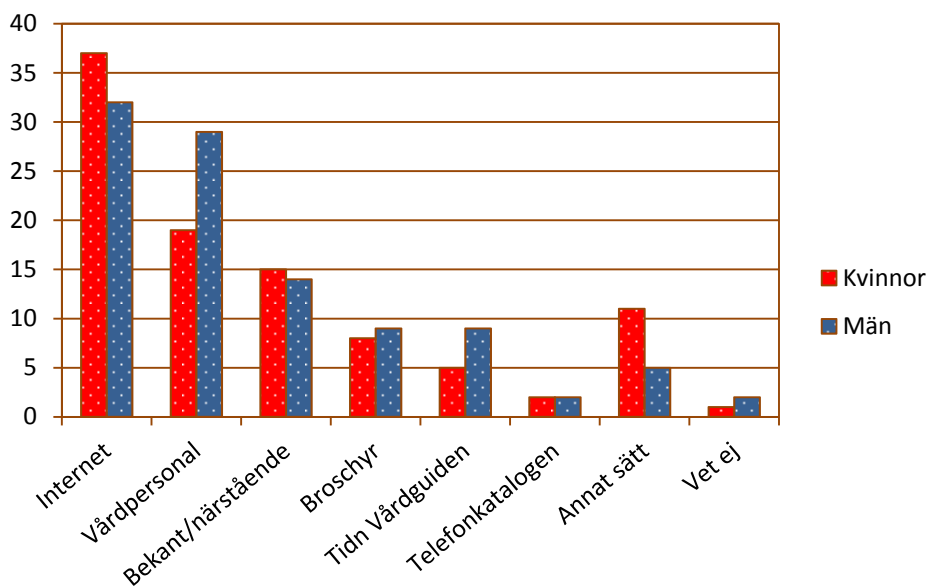
Fråga 2: Varifrån fick du information om patientnämnden? (%)



Den vanligaste informationskällan utgjordes som tidigare av internet. Andelen som fått information den vägen ökade markant jämfört med föregående undersökning, från 22 till 35 procent. Även andelen som fått informationen av vårdpersonal ökade något. För övriga informationsvägar, med undantag av telefonkatalogen, minskade andelarna.

I några fall angavs fler än ett alternativ. Totalt angav 208 personer 224 svar, vilka alla ingår i redovisningen ovan.

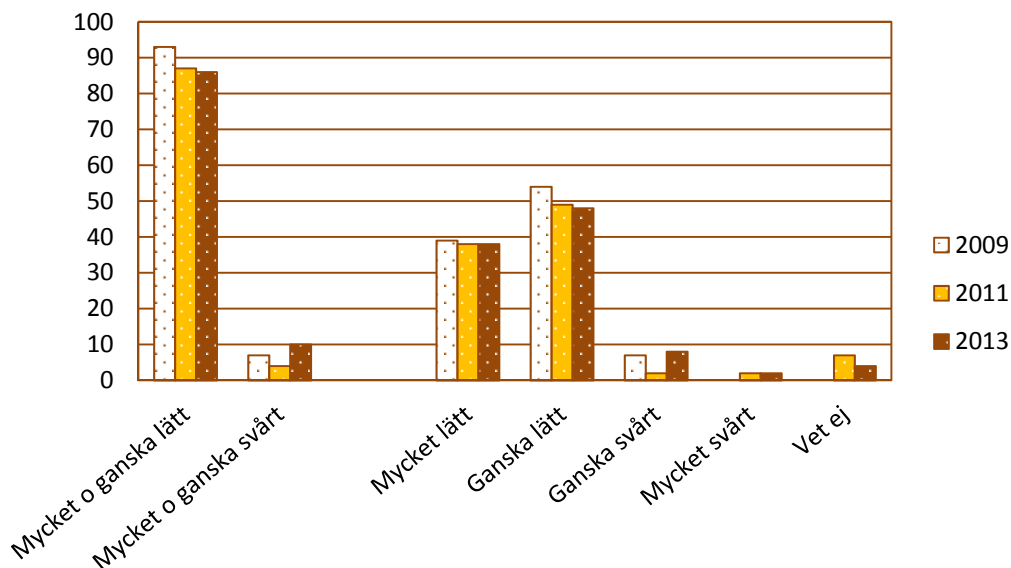
Män och kvinnor hämtade information om patientnämnden från delvis olika källor. Skillnaderna framgår av diagrammet nedan.



För både kvinnor och män var internet den vanligaste informationskällan, 37 procent av kvinnorna och 32 procent av männen fann informationen här. För män var andelen som fick information genom vårdpersonal 50 procent större än för kvinnor, 29 respektive 19 procent.

Jämfört med föregående undersökning ökade andelen kvinnor som fick information via internet och andelen män som fick information av vårdpersonal.

Fråga 3: Hur lätt var det att få vägledning av den skriftliga informationen om patientnämnden? (%)



Av de 180 personer som läst skriftlig information om nämnden ansåg 86 procent att det var mycket eller ganska lätt (38 respektive 48 procent) att få vägledning av denna. 8 procent ansåg att det var ganska svårt och 2 procent att det var mycket svårt, medan 4 procent inte hade någon uppfattning.

Målet att minst 80 procent av dem som läst skriftlig information ska anse att den är lätt att förstå uppnåddes därmed.

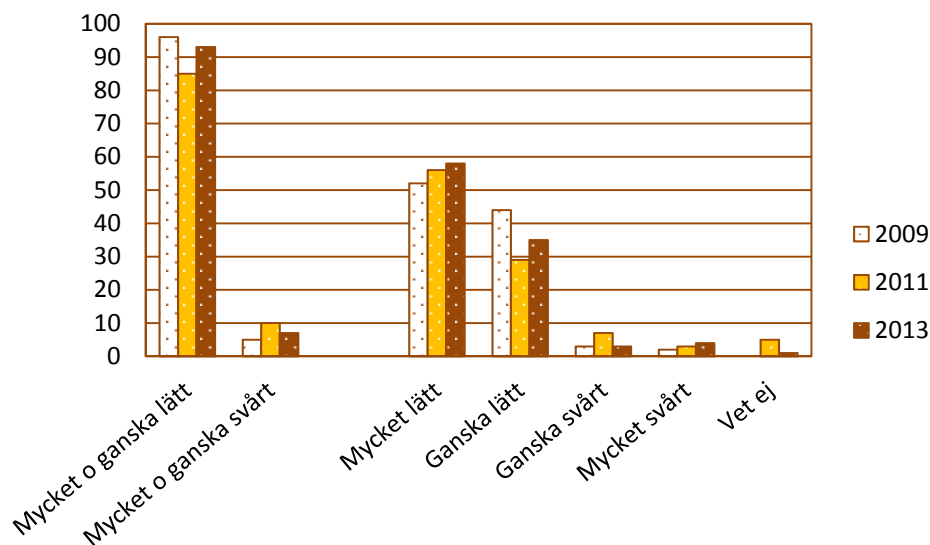
Kvinnorna var marginellt mer nöjda än männen, 88 procent av kvinnorna och 86 procent av männen ansåg att det var mycket eller ganska lätt att få vägledning av den skriftliga informationen.

Vid undersökningen 2011 ansåg 87 procent av samtliga som läst skriftlig information att det var mycket eller ganska lätt att få vägledning av denna.

”Tydligare instruktioner om vad som ska skrivas i anmälan, så att man inte skriver för mycket eller för litet.”

”Är särskilt nöjd med all den skriftliga, tydliga informationen. Jag blev både uppringd och fick skriftlig information.”

Fråga 4: Hur lätt var det att få kontakt per telefon med någon på patientnämnden?
(%)



Av de 185 personer som ringt till förvaltningen ansåg 93 procent att det var mycket eller ganska lätt (58 respektive 35 procent) att få kontakt på telefon. 3 procent ansåg att det var ganska svårt och 4 procent att det var mycket svårt, medan 1 procent inte hade någon uppfattning.

Målet att minst 90 procent av dem som kontakter nämnden per telefon ska vara nöjda med telefontillgängligheten uppnåddes därmed.

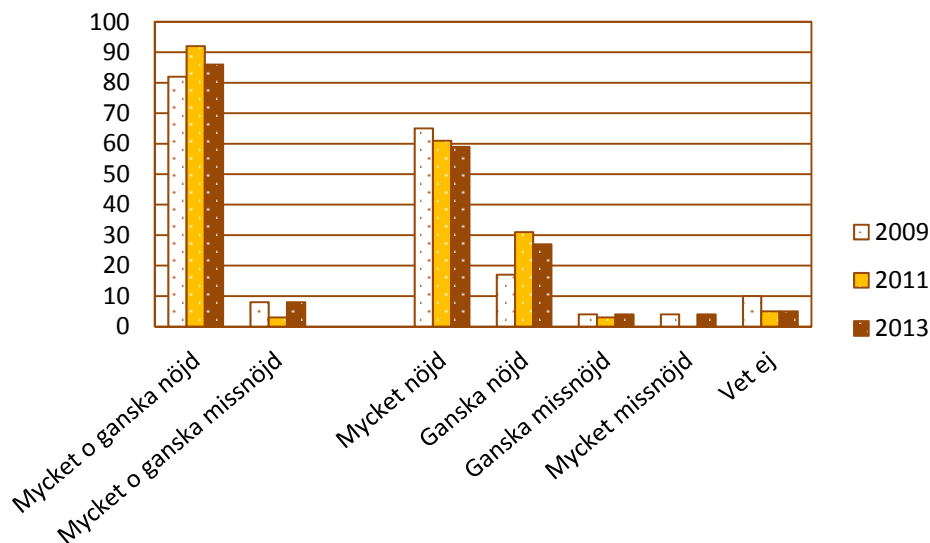
Kvinnorna var något mer nöjda med telefontillgängligheten än männen, 95 procent av kvinnorna och 92 procent av männen tyckte det var mycket eller ganska lätt att få kontakt.

Vid undersökningen 2011 ansåg 85 procent av dem som ringt till förvaltningen att det var mycket eller ganska lätt att få kontakt per telefon.

"Kändes långt bort innan jag fick första kontakten."

"Jag fick direkt tala med rätt person som bad mig skicka in en redogörelse."

Fråga 5: Hur nöjd är du med den muntliga information du fick inledningsvis på patientnämnden om vad nämnden kan hjälpa till med? (%)



86 procent ansåg att de var mycket eller ganska nöjda (59 respektive 27 procent) med den inledande informationen. 4 procent vardera var ganska eller mycket missnöjda, medan 5 procent inte hade någon uppfattning.

Målet att minst 90 procent ska vara nöjda med den inledande informationen om vad nämnden kan hjälpa till med uppnåddes därmed inte.

Kvinnorna var något mer nöjda än männen, 88 procent av kvinnorna och 83 procent av männen var mycket eller ganska nöjda med den inledande informationen.

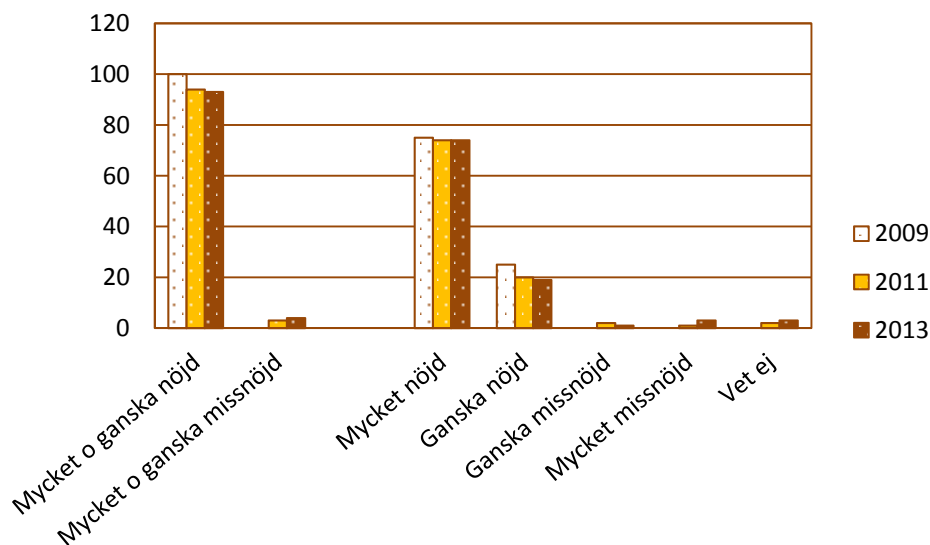
Av svaren framgår inte om man är missnöjd med hur informationen givits, eller inte givits, eller om det är innehållet i densamma man har synpunkter på. I det senare fallet kan resultatet sannolikt kopplas till oklarhet rörande nämndens uppdrag, befogenhet och ställning.

Målet uppnåddes vid undersökningen 2011, då 92 procent ansåg att de var mycket eller ganska nöjda. Vid tidigare undersökningar har målet inte uppnåtts.

"Min handläggare ringde snabbt upp och gav mig klar och tydlig information."

"Skulle önska lite mer information om hur patientnämnden kan använda min information och vad det innebär om man går vidare med sin anmälan."

Fråga 6: Hur nöjd är du med bemötandet från nämndens personal? (%)



93 procent var mycket eller ganska nöjda med bemötandet (74 respektive 19 procent). 1 procent var ganska missnöjd och 3 procent mycket missnöjda, medan 3 procent inte hade någon uppfattning.

Målet att minst 90 procent av dem som har kontakt med nämnden ska vara nöjda med bemötande från nämndens personal uppnåddes därmed.

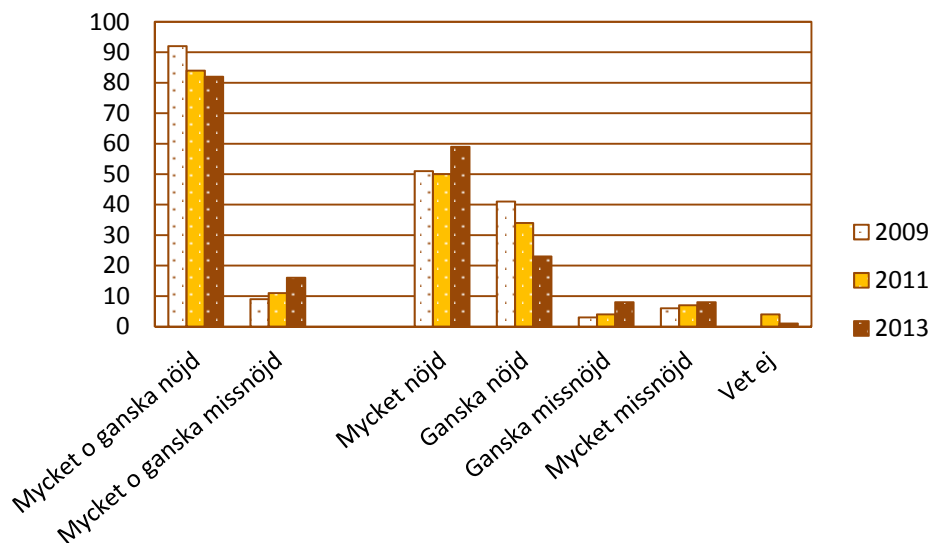
Kvinnorna var marginellt mer nöjda än männen, 94 procent av kvinnorna och 92 procent av männen var mycket eller ganska nöjda.

Jämfört med undersökningen 2011 sågs endast marginella skillnader.

"Min handläggare hade ett korrekt och professionellt bemötande."

"Jättebra bemötande, jag kände mig sedd."

Fråga 7: Hur nöjd är du på det hela taget med patientnämndens handläggning av ditt ärende? (%)



82 procent var mycket eller ganska nöjda (59 respektive 23 procent). 8 procent var-dera var ganska respektive mycket missnöjda. 1 procent hade ingen uppfattning.

Målet att minst 80 procent ska vara nöjda med handläggningen uppnåddes därmed.

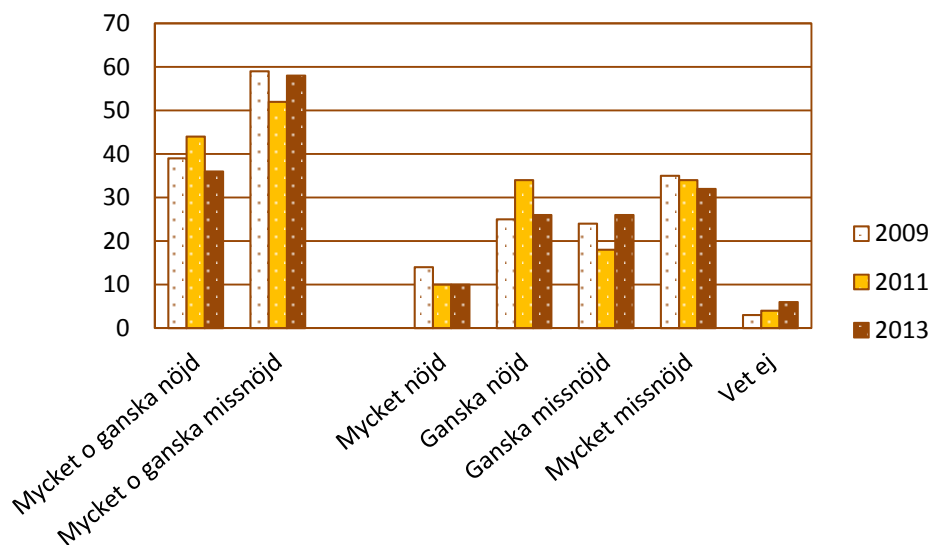
Kvinnorna var något mer nöjda med handläggningen än männen, 84 procent av kvinnorna och 81 procent av männen var mycket eller ganska nöjda.

Vid undersökningen 2011 uppgav 84 procent att de var mycket eller ganska nöjda med nämndens handläggning.

"Snabb handläggning från patientnämndens sida. Trevliga telefonsamtal, uppmuntran och empatisk feed back."

"Fem veckors väntetid innan man får svar känns som i längsta laget. Kanske finns det anledningar till det, vad vet jag."

Fråga 8: Hur nöjd är du med innehållet i yttranden från vården? (%)



36 procent var mycket eller ganska nöjda med yttranden från vården (10 respektive 26 procent). 26 procent var ganska missnöjda och 32 procent mycket missnöjda. 6 procent hade ingen uppfattning.

Männen var mer nöjda än kvinnorna, 39 procent av männen och 34 procent av kvinnorna var mycket eller ganska nöjda.

Då patientnämnden inte i någon större utsträckning kan påverka innehållet och utformningen av yttranden från vårdgivare har nämnden inget mål för detta. Nämnden har dock en broschyr, "Bra att veta när du skriver yttrande till patientnämnden", som bifogas samtliga skrivelser till vården med begäran om yttrande. Därutöver förtydligas vid behov förvaltningens missivskrivelser till vården när yttrande begärs, så att det tydligt ska framgå vad anmälaren vill ha svar på eller kommentarer till. Frågan om innehåll i yttranden tas också upp vid andra tillfällen, till exempel vid möten med verksamhetschefer.

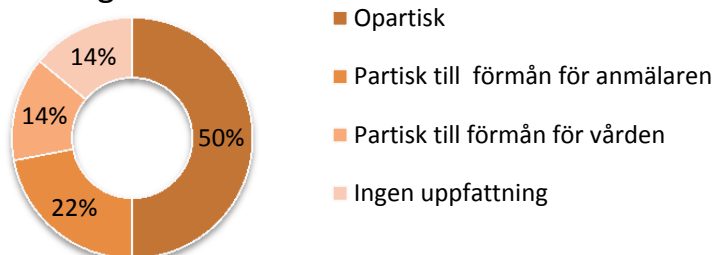
Vid undersökningstillfället 2011 uppgav 44 procent att de var mycket eller ganska nöjda med yttrandena från vården. 18 procent var ganska missnöjda och 34 procent mycket missnöjda. Andelen som var mycket eller ganska nöjd med vårdens yttranden har således minskat från 44 till 36 procent.

"Jag är nöjd med svaret jag fick från vården efter att jag klagade."

"Yttrandet var i vissa stycken svårt att förstå. Det fanns felaktigheter i texten. Hade velat ha en ursäkt."

Fråga 9: Patientnämnden ska värna om patienters rättigheter men samtidigt vara fristående och opartisk. Hur upplevde du din handläggare?

Samtliga



Varannan svarande upplevde handläggaren som opartisk. Då denna fråga inte ställts i tidigare undersökningar kan jämförelser inte göras. Förvaltningen har inget mål för detta.

53 procent av männen och 50 procent av kvinnorna upplevde handläggaren som opartisk.

Upplevelsen av handläggarens partiskhet kunde kopplas till huruvida anmälaren var nöjd med förvaltningens handläggning av ärendet respektive yttranden från vården. För dem som var nöjda med detta var andelarna som upplevde handläggaren som opartisk större. För dem som var missnöjda med handläggning och yttrande var andelarna som upplevde att handläggaren var partisk till förmån för vården större. Skillnaden framkom tydligast för dem som var missnöjda med handläggningen som helhet, vilket nedanstående två diagram visar.

Nöjda med handläggningen



Missnöjda med handläggning



Frågor med öppna svarsalternativ

Telefontillgänglighet

I anknytning till frågan om telefontillgängligheten, som hade fasta svarsalternativ, fanns möjlighet att fritt besvara frågorna "Är det något du är särskilt nöjd med när det gäller telefontillgängligheten?" och "Om du är missnöjd med telefontillgängligheten – vad beror det på?"

Bland dem som var nöjda med telefontillgängligheten lämnade 99 personer (71 kvinnor och 28 män) en kommentar kring vad de var särskilt nöjda med. Av dessa svar framgick att man snabbt fått svar när man ringt och att man snabbt blivit uppringd när det efterfrågats. Många berömde bemötandet och informationen de fått under telefonsamtalen.

Bland dem som svarade att de var missnöjda med telefontillgängligheten, motiverade 15 personer (7 kvinnor och 8 män) sina svar. De angav att det varit svårt att nå fram, komma i kontakt med rätt person eller att det dröjt innan man blivit uppringd.

Är det något du är särskilt nöjd med?

Frågan om det är något man är särskilt nöjd med besvarades av 101 personer (70 kvinnor och 31 män). Många var nöjda med bemötandet, tillgängligheten och engagemanget i handläggningen. Flera uppskattade att de blivit lyssnade till, att deras problem hade tagits på allvar och att de hade fått tydlig information. I flera fall har namngivna handläggare fått beröm.

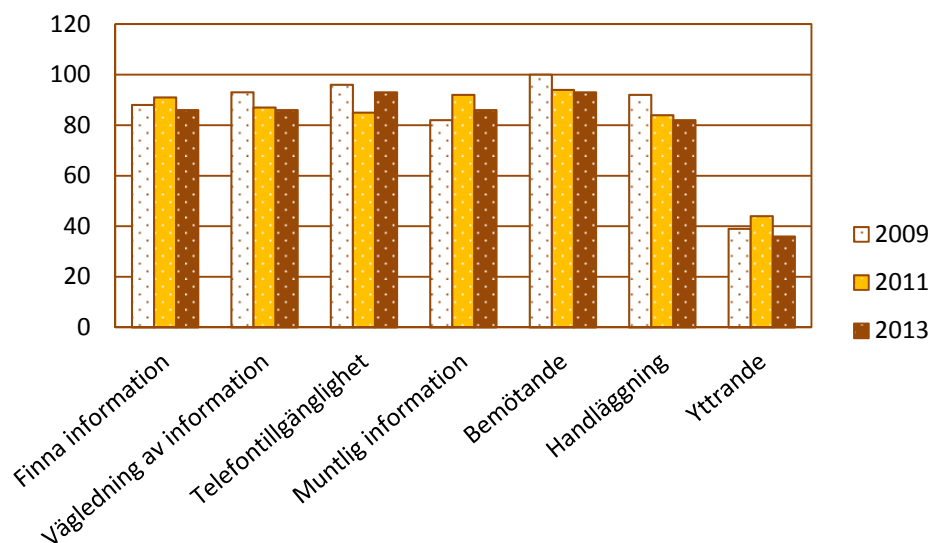
Är det något du tycker kan förbättras?

Frågan om man tycker att något kan förbättras besvarades av 88 personer (57 kvinnor och 31 män). Många framför besvikelse och missnöje med vården och vad de råkat ut för. Flera var mycket missnöjda med innehållet i det yttrande de fått från vården. Återkommande var också uppfattningen att patientnämnden borde ha större befogenheter och möjlighet att kräva åtgärder från vården. Patientnämnden upplevdes av flera av de svarande som "tandlös". Några framförde att patientnämnden borde göras mer känd bland vårdpersonal och allmänhet. Några tyckte att handläggningen tog för lång tid och var missnöjda med att yttrandet från vården dröjt.

SLUTSATSER

Denna studie visar över lag mycket positiva resultat. Samtliga uppsatta kvalitetsmål avseende nämndens patientärenden har uppnåtts, förutom att 85 procent, mot målets 90, var nöjda med den inledande informationen om vad nämnden kan hjälpa till med.

Andelarna som var mycket eller ganska nöjda med information, telefontillgänglighet etc vid detta och de två föregående undersökningstillfällena framgår av nedanstående diagram.



Sammanfattningsvis kan sägas att nöjdheten generellt ligger på en hög nivå och har varierat något under åren. Jämfört med föregående undersökning har nöjdheten med yttranden från vården som tidigare var dålig minskat ytterligare. Här är det långt till en acceptabel nivå.

Jämfört med undersökningstillfället 2011 sågs således förbättringar för ett mål:

- Andelen som var mycket eller ganska nöjd med förvaltningens telefontillgänglighet ökade från 85 till 93 procent.

Följande fyra mål har uppnåtts, dock har resultatet försämrats något jämfört med föregående undersökning:

- Andelen som ansåg att det var mycket eller ganska lätt att finna information om patientnämnden minskade från 91 till 86 procent.
- Andelen som ansåg att det var mycket eller ganska lätt att få vägledning av den skriftliga informationen om patientnämnden minskade från 87 till 86 procent.
- Andelen som var mycket eller ganska nöjd med bemötandet från nämndens personal minskade från 94 till 93 procent.
- Andelen som var mycket eller ganska nöjd med nämndens handläggning minskade från 84 till 82 procent.

Ingen större skillnad kunde ses för mäns respektive kvinnors totala nöjdhet. Kvinnorna var marginellt mer nöjda än männen. Andelarna kvinnor som var mycket eller ganska nöjda översteg männens för alla frågor med undantag av hur lätt man tyckte det var att finna information och nöjdheten med yttranden från vården. Skillnaden mellan könen var störst när det gällde nöjdheten med yttranden från vården. Här översteg männens andel kvinnornas med 6 procentenheter.

FÖRBÄTTRINGSÅTGÄRDER

Fråga 5: Hur nöjd är du med den muntliga information du fick inledningsvis på patientnämnden om vad nämnden kan hjälpa till med?

86 procent var mycket eller ganska nöjda med den inledande informationen, vilket innebär att målet inte uppnåddes. Målet uppnåddes vid undersökningen 2011, då 95 procent ansåg att de var mycket eller ganska nöjda. Vid tidigare undersökningar har målet inte uppnåtts. Som nämnts tidigare ger svaren ingen information om huruvida

man är missnöjd med hur informationen givits, eller inte givits, eller om det är innehållet i densamma man har synpunkter på. I det senare fallet kan resultatet sannolikt kopplas till oklarhet rörande nämndens uppdrag, befogenhet och ställning.

Förvaltningen har under de senaste åren lagt särskilt stor vikt vid den inledande informationen och sett över, förtydligat och aktualiserat rutiner rörande detta med samtlig personal. Då förvaltningen finner det allvarligt att målet inte uppnåtts kommer eventuellt ytterligare åtgärder att övervägas.

Fråga 8: Hur nöjd är du med innehållet i yttranden från vården?

Andelen som var missnöjd med yttrande från vården var stor och ökade från 52 till 58 procent. Då nämnden inte i någon större utsträckning kan påverka innehållet och utformningen av yttranden från vårdgivare har nämnden inget mål för detta. Av denna och tidigare undersökningar har framkommit att många är missnöjda med yttranden, vilket också avspeglas i de öppna kommentarerna om vad som kan förbättras.

Orsakerna till missnöje med yttranden från vården kan vara fler. Ofta anser anmälaren att problemet inte tagits på allvar. Man har inte fått svar på sina frågor eller en förklaring till det som hänt. Det man uppfattar som bortförklaringar, förnekanden eller brist på empati och förståelse kan medföra ytterligare korrespondens från patientens sida.

Avsaknad av åtgärder i vården för att förhindra upprepning var vanligt. Många patienter kontaktade nämnden av just det skälet, det är därför angeläget att det av yttrandet framgår om rutiner har ändrats eller kommer att ses över.

Nämnden har en skriftlig information till vårdgivare med råd om hur svar till nämnden kan utformas som bifogas samtliga skrivelser med begäran om yttrande. Dessa skrivelser kan vid behov kan förtydligas rörande vad anmälaren vill ha svar på eller kommentarer till. Därutöver tas frågan regelmässigt upp vid möten med verksamhetschefer. På sikt kan detta förhoppningsvis leda till en fortsatt förbättring.

Lillemor Humlekil och Karin Melin Norlander har ansvarat för genomförandet av studien, sammanställning av resultat samt dokumentation. Studien har genomförts enligt samma metod som vid tidigare undersökningstillfällen.