

Pasienttilfredshetsundersøkelse

2022

SALTDAL HELSESENTER, LEGEKONTORET

Kjell Gunnar Skodvin | kommuneoverlege | 07.12.2022

Saltdal helseenter, legekortet

Dine erfaringer med lege og legekortor ved Saltdal helseenter

Saltdal helseenter har «Vokslev»- Dette betyr at alle leger og turnuskilger ved Saltdal helseenter er å betrakte som «lege ved Saltdal helseenter»

Ikke i det hele tatt I liten grad I noen grad I stor grad I svært stor grad Vet ikke

1 Er det vanskelig å komme i kontakt med legekortor på telefon? 1 2 3 4 5 6

2 Er du fornøyd med legekortors tilgjengelighet på Internett/SMS? (Bestilling av time, fornyelse av resepter) Ja Nei Vet ikke

3 Sliit du hadde behov for en time hos lege, raskt, når fikk du time? Samme dag Neste dag Etter 2 dager Etter mer enn 2 dager Ikke aktuelt -> gå til spørsmål 5 5

4 Var denne ventetiden akseptabel? Ikke i det hele tatt I liten grad I noen grad I stor grad I svært stor grad 5

Spørsmål 5 og 6 gjelder kun timestaler som ikke hanter (se bort fra timer med behov for rask hjelp)

5 Hvor lenge må du vanligvis vente før du får en time hos lege? 0-1 dag 2-3 dager 4-7 dager 8-14 dager Mer enn to uker Ikke aktuelt -> gå til spørsmål 7 7

6 Er denne ventetiden akseptabel? Ikke i det hele tatt I liten grad I noen grad I stor grad I svært stor grad 5

Vurdering av lege ved Saltdal helseenter

Ikke i det hele tatt I liten grad I noen grad I stor grad I svært stor grad

7 Opplever du at legen tar deg på alvor? 1 2 3 4 5

8 Opplever du at legen har nok tid til deg? 1 2 3 4 5

9 Opplever du at legen snakker til deg slik at du forstår ham/henne? 1 2 3 4 5

10 Opplever du at legen er faglig dyktig? 1 2 3 4 5

11 Opplever du at legen viser interesse for din situasjon? 1 2 3 4 5

12 Opplever du at legen tar deg med så mye som du ønsker i avgjensler som angår deg? 1 2 3 4 5

13 Gir legen deg tilstrekkelig informasjon om helseprobleme dine og behandlingen av dem? 1 2 3 4 5 Ikke aktuelt

14 Gir legen deg tilstrekkelig informasjon om bruk og bivirkninger av medisiner? 1 2 3 4 5 Ikke aktuelt

Innhold

Sammendrag.....	1
Bakgrunn	1
Om undersøkelsen	3
Resultater.....	3
Tilgjengelighet og ventetid	5

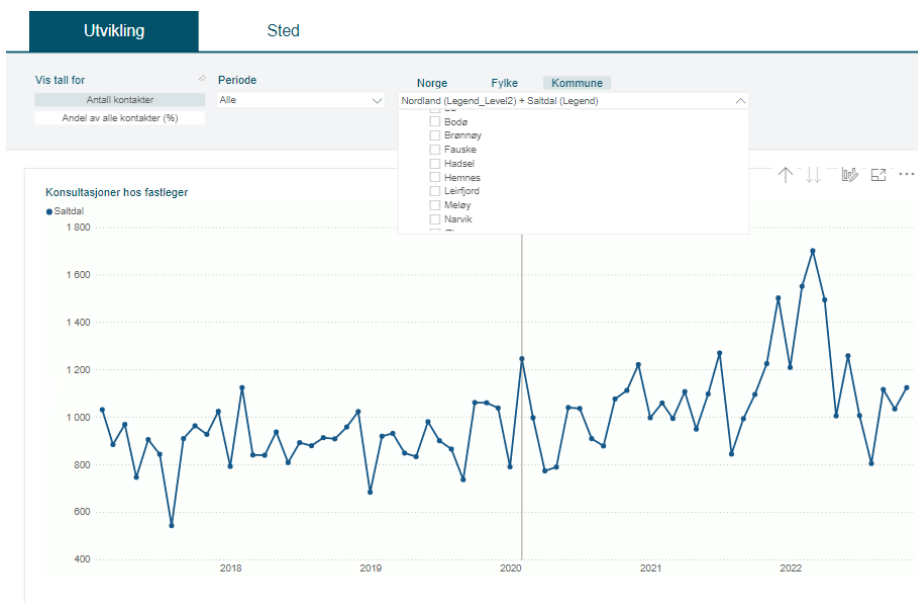
Vurdering av legen	6
Vurdering av øvrige ansatte og organisering	7
andre vurderinger	7
Fritekstsvar	8
Diskusjon	9

SAMMENDRAG

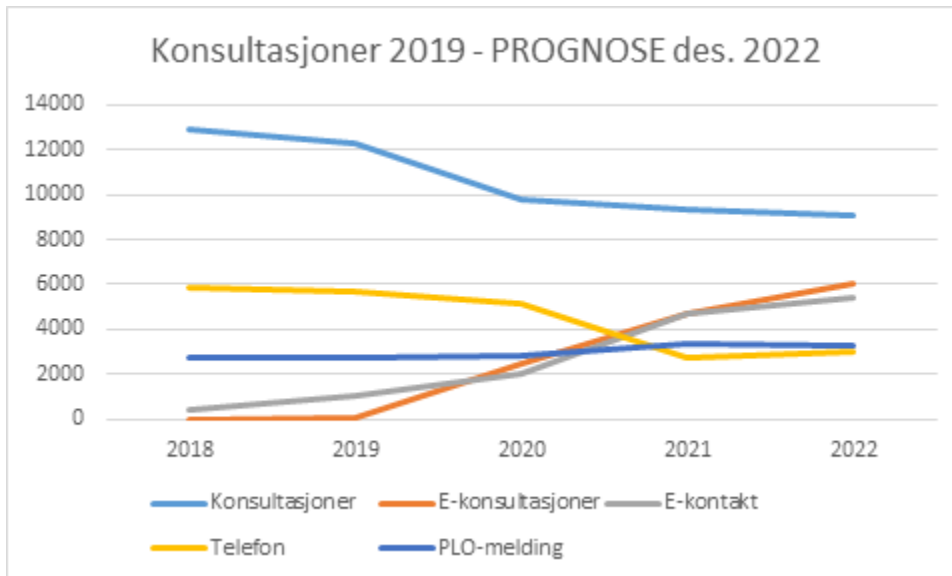
I løpet av to uker i november 2022 gjennomførte Saltdal helsesenter, Legekontoret, en spørreundersøkelse om pasienttilfredshet. Undersøkelsen ble gjennomført i en periode med personellmangel. 138 personer besvarte spørreskjemaet i år. Pasientsvarene tyder på at det er vanskeligere for pasienter å oppnå kontakt med legekontoret nå enn i 2018. Men 96% av pasientene svarer at de «i svært stor grad» eller «i stor grad» alt i alt er fornøyd med legekontoret ved Saltdal helsesenter.

BAKGRUNN

Fastlegehverdagen er i stadig endring. Oppgavene og forventningene øker. Arbeidspresset er stort, samtidig som det er bemanningsproblemer. Dette har vi også merket i Saltdal de siste årene.



Antallet konsultasjoner hos lege i Saltdal har vist klar økning fra 2018 til 2022. Kilde: [Helsedirektoratets statistikk Konsultasjoner hos fastlege](#)



Antallet elektroniske pasientrelaterte henvendelser er i sterk økning. Antallet legekonsultasjoner med fysisk oppmøte har avtatt noe (fra ca. 13.000 i 2019 til ca. 9.000 i 2022), mens antallet «E-konsultasjoner» har økt fra 0 til 6.000. I tillegg kommer «E-kontakter» som har økt til ca. 5.500, mens antallet «Telefon-henvendelser» bare har falt fra 6.000 til 3.000. Kilde: CGM Journal > Annet > Rapporter og statistikk > Konsultasjoner

Disse eksemplene illustrerer at fastlegetjenesten under press. Vi opplever at oppgavene og forventningene øker, uten at vår evne til å løse oppgavene holder tritt. Noen endringer må vi stå for sjøl – om dette har vi skrevet en liten artikkel i lokalpressen: [Dobbelttime hos fastlegene i Saltdal.](#)

Dobbelttime hos fastlegene i Saltdal



Fastlegetjenestens arbeidsvilkår har gått fra vondt til verre. I Saltdal tar fastlege Elisabeth Øines og kommuneoverlege Kjell Gunnar Skodvin grep for økt pasientmedvirkning når legetjenesten skal jobbe smartere. Nå skal de gjøre brukerundersøkelse for å få vite hva pasientene mener.

I denne artikkelen nevner vi også brukerundersøkelse som et utmerket verktøy for tilbakemeldinger om hvordan brukerne opplever tjenesten. Kravet om å registrere brukererfaringer er også hjemlet i [Forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helse- og](#)

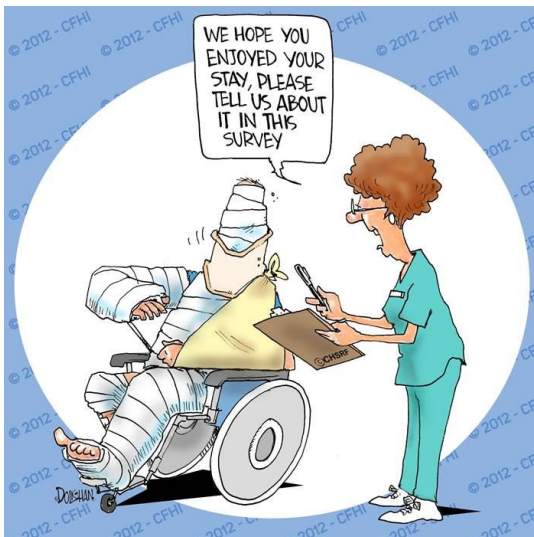
omsorgstjenesten §6. Etter § 8 skal resultatene brukes til å korrigere forhold som ikke er hensiktsmessige.

OM UNDERSØKELSEN

Brukerundersøkelsen ble gjennomført etter et opplegg fra Folkehelseinstituttet. I løpet av to uker i desember 2022 fikk alle pasienter ved legekontor inkl. laboratorium/skiftestue utdelt et spørreskjema som ble besvart anonymt. Ialt 138 besvarelser ble levert.

Tilsvarende undersøkelser ble gjennomført i 2015, 2017 og 2018. Resultatene fra undersøkelsen er sammenliknet med et referansemateriale fra 2.500 pasienter fra hele landet (undersøkt ca. 2016).

Undersøkelsen ble gjennomført i en periode med personellmangel pga. sykdom. Dette kan ha påvirket faktorer som ventetid og tilgjengelighet.

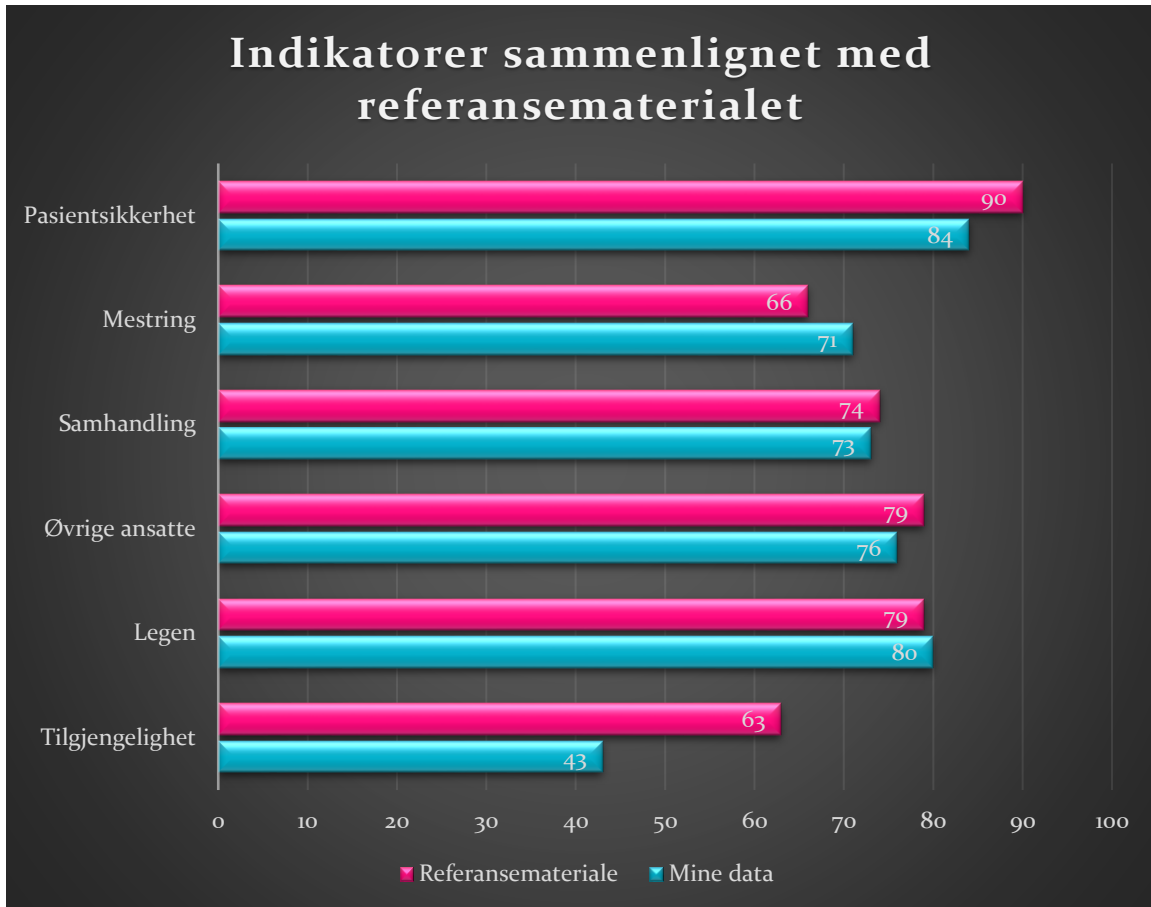


RESULTATER

Nedenfor er svarene sammenfattet på en skala fra 0 til 100 hvor 100 er best. De blå søylene merket «Mine data» representerer Saltdal helsesenter, mens de rosa søylene representerer det sammenliknbart referansemateriale fra hele landet. Svarene er sammenstilt innenfor 6 hovedområder:

- *Pasientsikkerhet* – opplevelse av å ha blitt feilbehandlet
- *Mestring* – hvor mye opplever pasientene å få hjelp til å mestre sine helseproblemer?
- *Samhandling* – hvor gode er legekantorets ansatte til å samordne helsehjelp med andre deler av helsetjenesten?
- *Øvrige ansatte* – i hvor stor grad opplever legekantorets øvrige ansatte å være faglig dyktige, imøtekommende og respektfulle?

- *Legen* – hvordan opplever pasientene å bli ivaretatt av legen på områder som faglig dyktighet, kommunikasjon og informasjon?
- *Tilgjengelighet* – hvor lett eller vanskelig er det å få kontakt med legekontoret via ulike kanaler, og å få legetime innen akseptabel ventetid?

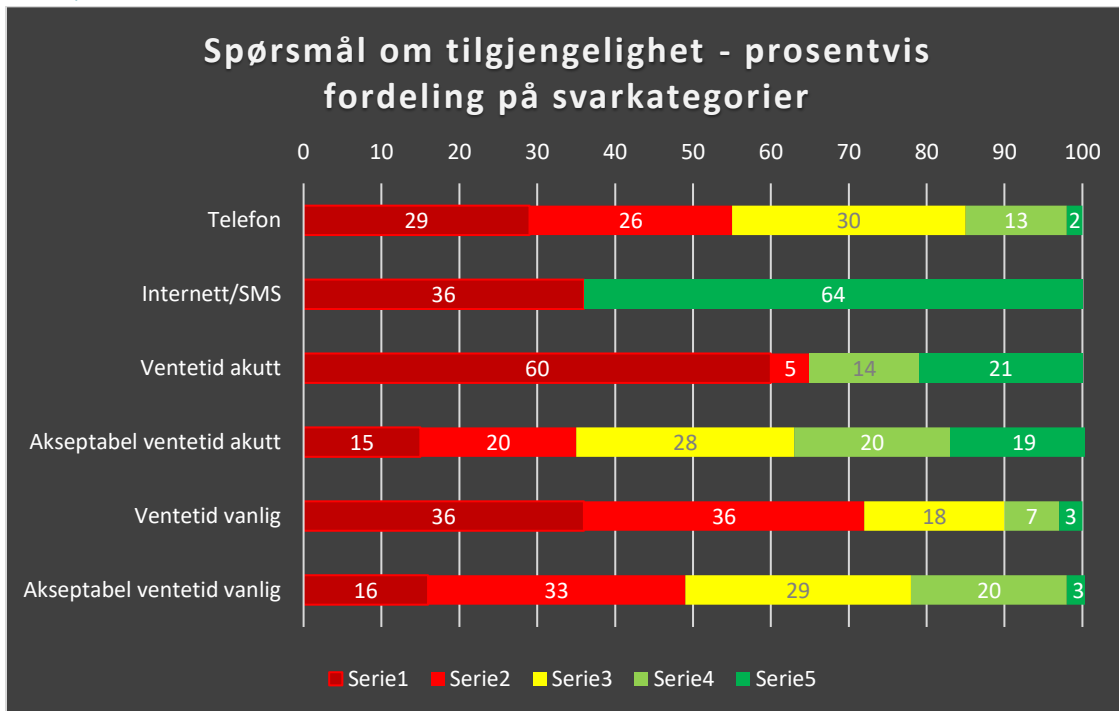


Vi har gjort følgende hovedfunn ved undersøkelsene:

1. Svarene ved Saltdal helsesenter fordeler seg ganske likt med hvordan andre pasienter i landet opplever sin fastlege og sitt fastlegekontor
2. Opplevd tilgjengelighet er lavere for Saltdal helsesenter enn i referansematerialet.
3. Pasientene ved Saltdal helsesenter skårer noe lavere på opplevd pasientsikkerhet og tilgjengelighet enn landsgjennomsnittet
4. Det er nesten ingen endringer sammenliknet med 2018. Unntak for tilgjengelighet, som skårer lavere enn i 2018.

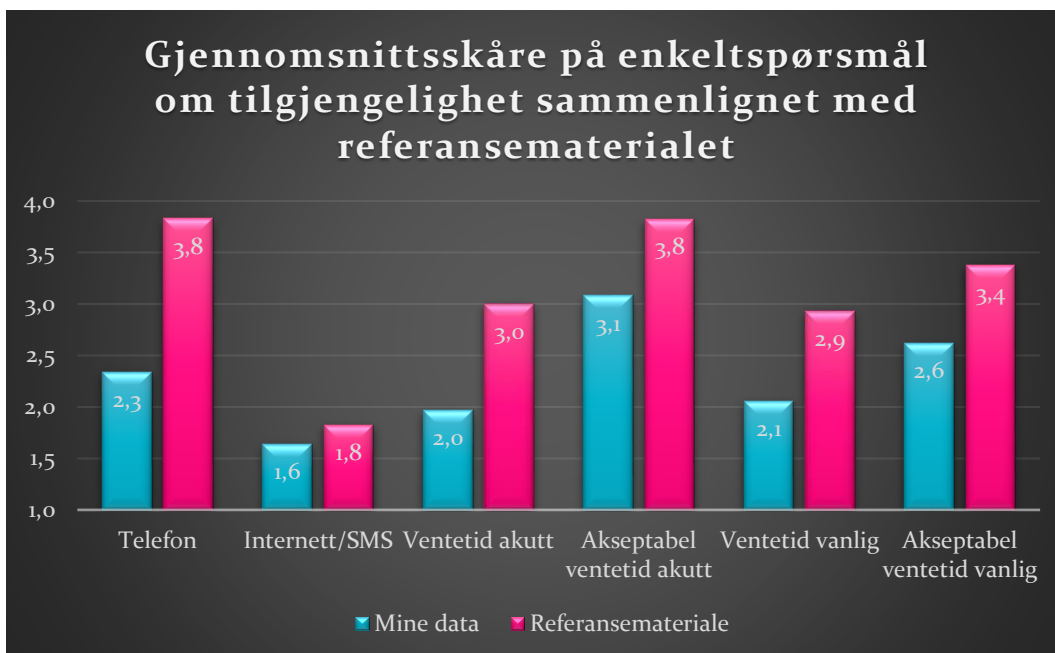
Det er ikke gjort noen beregning av om funnene er statistisk signifikante, eller om de beror på tilfeldigheter.

TILGJENGELIGHET OG VENTETID



Svarene på spørsmål om ventetid og tilgjengelighet er her sortert slik at mørk rød er den dårligste svarkategorien, mørk grønn den beste

Pasientene ved vårt legekantor opplever at det er vanskelig å nå oss på telefon. Dette er dårligere enn i 2018. Opplevd ventetid for legetime har også økt fra 2018.

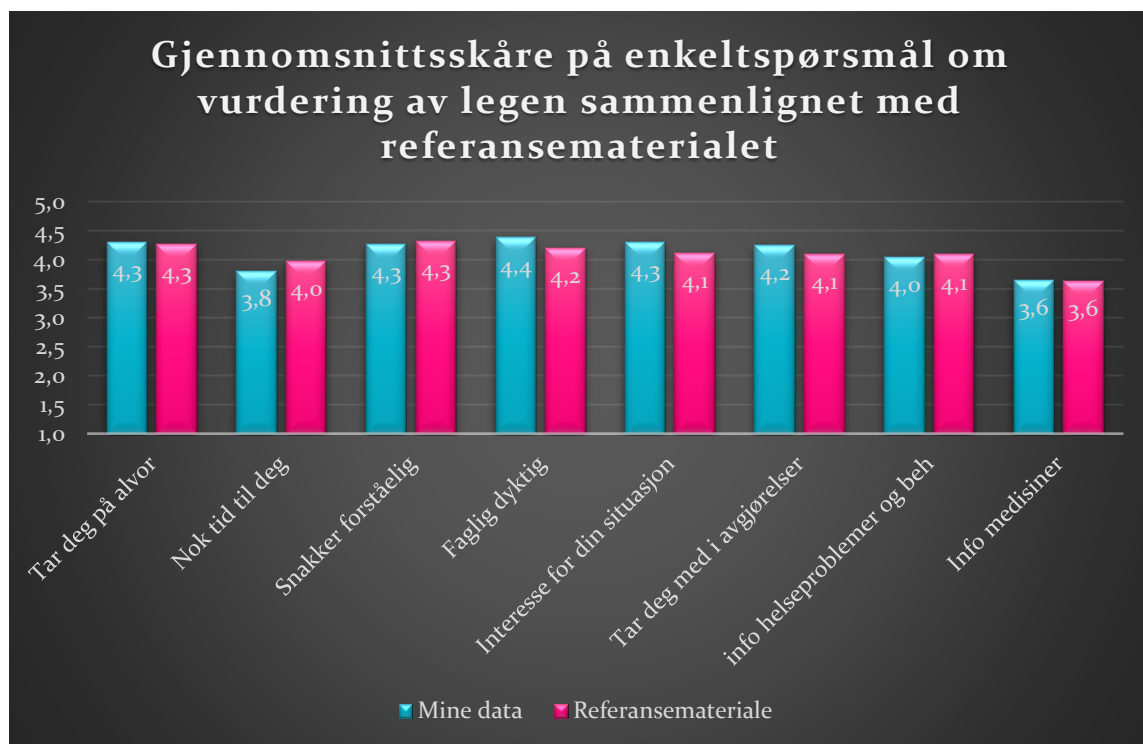


Resultatene med hensyn til tilgjengelighet og ventetid er også sammenliknet med landsgjennomsnittet: Skalen på spørsmålene er fra 1 til 5, hvor 5 er «best» svar. Unntak: Spørsmål 2 har skala fra 1 til 2. Spørsmål 3 har skala fra 1 til 4.

Pasientene opplever at Saltdal helsesenters legekontor er mindre tilgjengelig for telefonhenvendelser enn det landsgjennomsnittet av pasienter opplever. Både for telefontilgjengelighet og annen ventetid skårer Saltdal dårligere i 2022 enn i 2018.

Vi prioriterer også å være tilgjengelig i andre kanaler, særlig Helsenorge og internett.

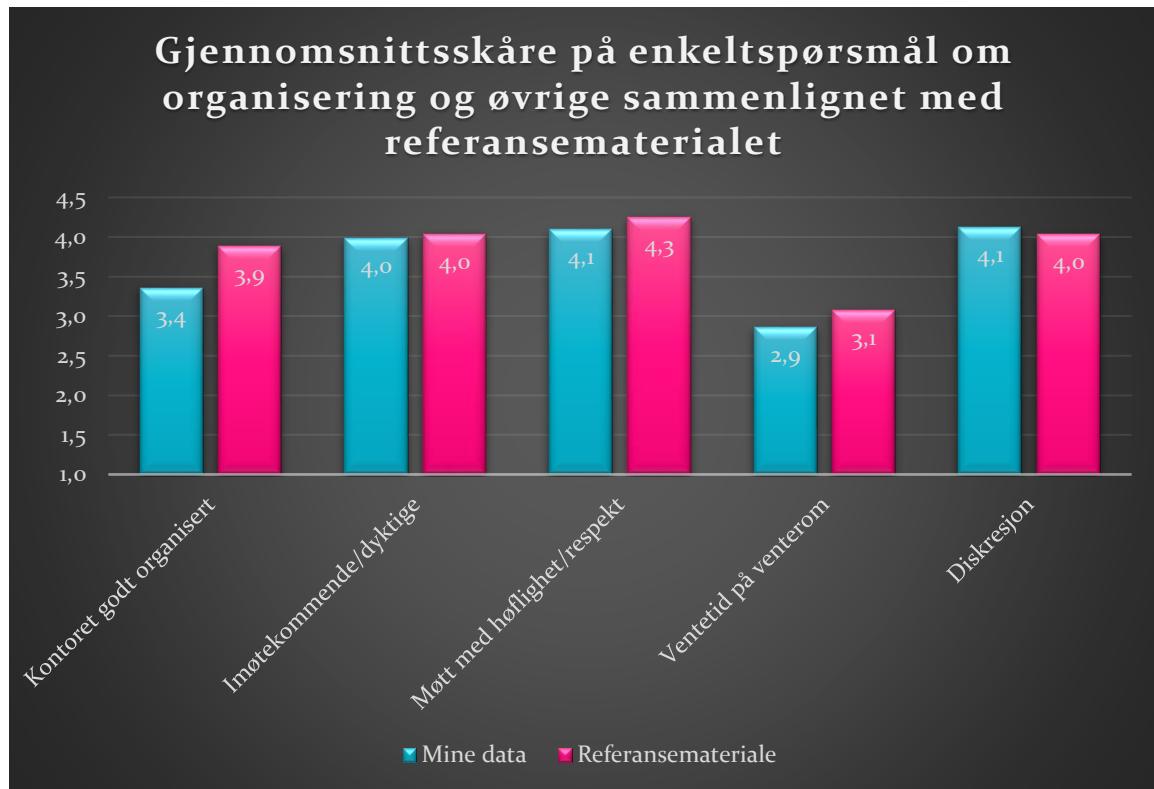
VURDERING AV LEGEN



Vurdering av legen: Alle spørsmålene er skåret på en skala fra 1 til 5 hvor 5 er best.

Når man først kommer inn til legen, er det ikke store avvik i hvordan pasienter ved Saltdal helsesenter opplever å bli møtt og behandlet, sammenliknet med landsgjennomsnittet. Det samme bildet ble sett i 2018.

VURDERING AV ØVRIGE ANSATTE OG ORGANISERING



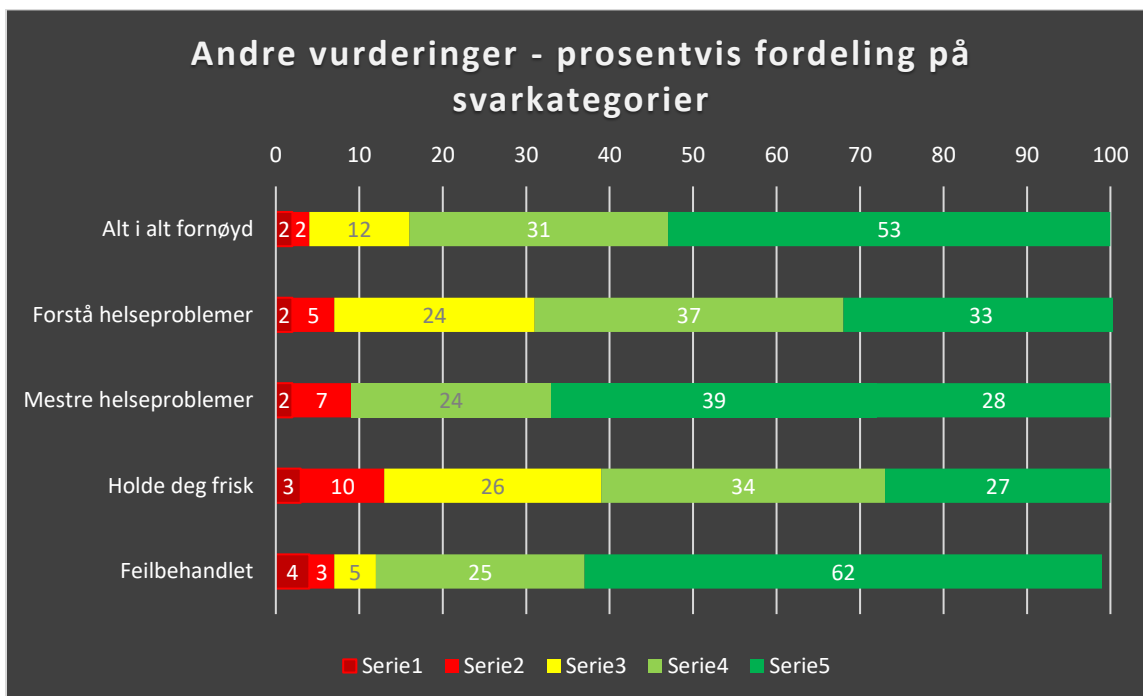
Alle spørsmålene er skåret på en skala fra 1 til 5 hvor 5 er best.

Også pasientenes vurdering av øvrige ansatte og legekontorets organisering, sammenfaller helt med resultatene i landsgjennomsnittet.

ANDRE VURDERINGER

Kjernespørsmålet er hvorvidt man alt i alt er fornøyd med legekontoret. 96% av pasientene svarer at de «i svært stor grad» eller «i stor grad» er fornøyd (2018: 93%) Dette er på samme nivå som i det sammenliknbare materialet.

Det siste spørsmålet i undersøkelsen lyder: Mener du at du på noen måte har blitt feilbehandlet hos fastlegen (etter det du selv kan bedømme)? Her svarer 4% «I svært stor grad» og 2% «I stor grad». Disse tallene er sammenliknbare med landsgjennomsnittet. Men det dreier seg om små tall, og man må derfor være varsom med å trekke konklusjoner på bakgrunn av svarene. Men selvfølgelig er det til ettertanke. Legekontoret informerer om klageadgang, og mottar årlig noen skriftlige klager som blir behandlet individuelt.



Fargekodene er sortert slik at mørk rød er den dårligste svarkategorien og mørk grønn den beste.

De fleste pasientene er noenlunde fornøyde med Saltdal helsesenter.

FRITEKSTSVAR

Det var også anledning til å skrive kommentarer i fritekst. Her er et uredigert utvalg:

- Ønsker de skal få flere folk på jobb, gi enda bedre tilbud!
- Fornøyd med fastlegen!
- Jeg er blitt veldig godt mottatt av både lege og ansatte.
- Alltid positiv
- Fantastisk fastlege, imidlertid vært mye fraværende. Jeg har vært langvarig og alvorlig syk dette året. Måtte forholde meg til mange leger. Føler jeg ikke har fått tilstrekkelig helsetilbud.
- Syns det er uakseptabelt å ikke få tildelt legetime når legen har bedt meg bestille til bestemt tid. Sekretær kan gang på gang ikke gi meg timer. Pga. vaktlisten ikke er oppdatert. Får beskjed om å ta kontakt når det nærmer seg. TILTA : Legen setter opp den pas selv før de går ut av kontoret, da er det problemet løst
- Bra tjeneste - Kort ventetid
- Meget fornøyd og takknemlig med min fastlege! Legetimene er alt for korte, for lang ventetid på timene. Og ventetid på venteværelset hver gang!
- Ofte vikar for fastlege, eller nye timer hos nye leger fra gang til gang. Ofte vanskelig å "kapre" seg en time på nett før det er fullt.
- Veldig fornøyd med personalet på lab, de strekker seg langt for å hjelpe.
- Fortiden fri for fastlege (navn på legen) opplever det som svært vanskelig å få legehjelp
- Er fornøyd!

- Dere er fantastiske alle her
- Meget god fastlege
- Får ikke komme til fastlegen min, aldri ledige time men (navn på lege) har hjulpet meg mye.
- Vanskelig å komme i kontakt med fastlegen, når en trenger svar på et spørsmål.
- Alt for vanskelig å bestille elektronisk legetime!!!
- Fastlegen er dyktig og i varetakende. Det er det å få kontakt med legesenteret/resepsjon som er problemet. Og det å få time raskt hos fastlegen. Ledige timer på nettet har jeg aldri funnet.
- LITE PRIVAT LIV I SKRANKEN. Radio bør være på i venterommet, så andre ikke hører.
- Vanskelig å komme gjennom på tlf.
- Ikke alltid meldingene via Helsenorge besvares (resepsjon)
- Vanskelig å få kontakt på telefon, lang ventetid

DISKUSJON

Undersøkelsen ble gjennomført i en periode med personellmangel pga. sykdom. Dette kan ha påvirket faktorer som ventetid og tilgjengelighet.

Resultatene fra undersøkelsen tyder på at pasienter ved Saltdal helsesenters legekontor stort sett er fornøyd med tjenestene de får, når de først kommer inn. Tilgjengelighet på telefon og for legetimer har i lang tid vært dårligere enn pasientene ønsker. Det er naturlig at vi løpende gjennomgår våre rutiner for å se om det er mulig å gjøre forbedringer. Ventetid og tilgjengelighet er likevel mest påvirket av forhold som vi ikke har kontroll på.

8. desember 2022. Kjell Gunnar Skodvin, kommuneoverlege



Takk til Rita Bredesen, som tålmodig har registrert 3600 enkelt svar i 138 svarskjema.