



Norsk forening for
allmenntidning

DEN NORSKE LEGEFORENING

Referansegruppe for praktisk kvalitetsarbeid

Brukerundersøkelse ved legekantoret NorPEP som hjelpemiddel



Inger Lyngstad

Spesialist i allmenntidning

Fastlege i Ringerike kommune

Praksiskonsulent Ringerike sykehus

inger.lyngstad@rms.nhn.no

Ringerike medisinske senter

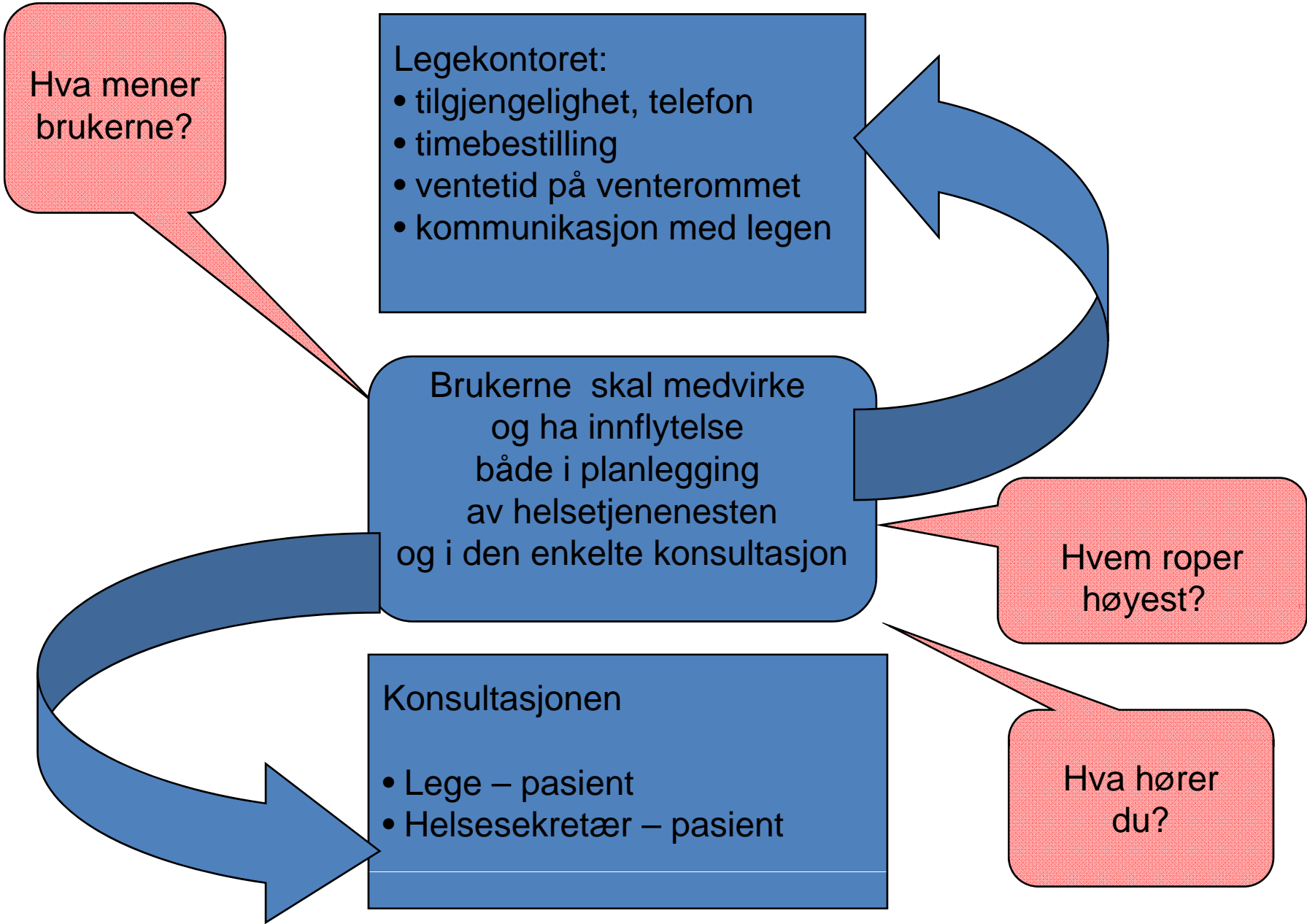
- 9 fastleger ved Ringerike medisinske senter gjennomførte høsten 2007 en brukerundersøkelse med NorPEP-spørreskjema.
- 557 pasienter (62%) besvarte spørreskjemaet.
- Resultatene ble presentert på et tverrfaglig seminar ved legesenteret i januar 2008.
- Legene opplevde at brukerundersøkelsen var faglig inspirerende og nyttig i arbeidet med å forbedre tilbudet til pasientene.
- Undersøkelsen er omtalt i Utposten 2008-6.



Norsk forening for
allmennmedisin

DEN NORSKE LEGEFORENING

Referansegruppe for praktisk kvalitetsarbeid



Fra EuroPEP til NorPEP

- Den europeiske kvalitetsorganisasjonen EQuIP, som er tilknyttet WONCA, har utviklet et spørreskjema for brukerundersøkelser
- Skjemaet, EuroPEP, er standardisert, validert i 16 land, og ble utgitt i 2000
- Gjennom 25 spørsmål evaluerer pasienter de tjenestene som leger og medarbeidere gir i allmennpraksis
- I Norge foreligger skjemaet under navnet NorPEP

Fordeler med å bruke et standardisert og validert spørreskjema:

- Du bruker ikke tid til å gruble over spørsmålsformuleringer
- Du kan sammenlikne egne resultater med andres
- Du kan lettere vurdere hva som er bra og hva som kan bli bedre



Norsk forening for
allmennmedisin

DEN NORSKE LEGEFORENING

Referansegruppe for praktisk kvalitetsarbeid

**I NorPEP gir hvert spørsmål svar på sin egen problemstilling
I tillegg er spørsmålene gruppert som indikatorer for ulike
dimensjoner ved helsetjenesten:**

Lege – pasientforholdet (spørsmålene 1- 6)

Legens faglighet (spørsmålene 7- 11)

Informasjon/support (spørsmålene 12- 15)

Kontinuitet og samhandling (spørsmålene 16- 17)

Organisasjon og tilgjengelighet (spørsmålene 18-23)

Generell fornøydhet/helhetsinntrykk (spørsmålene 24-25)



Norsk forening for
allmennmedisin

DEN NORSKE LEGEFORENING

Referansegruppe for praktisk kvalitetsarbeid

Prosjektskisse:

- Legekontoret vedtar å gjøre en brukerundersøkelse.
- Spørreskjema og informasjonsmateriell trykkes lokalt.
- Legen deler ut spørreskjema etter konsultasjonene.
- Det er ingen registrering av hvem som svarer.
- Skjemaet leveres tilbake f.eks
 - i en postkasse på legekontoret
 - portofritt for pasienten gjennom en avtale legekontoret etablerer med Posten.
 - elektronisk svar gjennom en avtale med et firma
- Utrekning av resultater
- Resultatene drøftes på legekontoret.
- Forbedringstiltak iverksettes.
- Brukerundersøkelsen gjentas etter noe tid.



NorPEP 2008

Lege –Pasient
forholdet

Legens
faglighet

Informasjon/
support

Hva er mitt syn på min
fastlege og på legesenteret
de siste 12 måneder, når
det gjelder ...

		Svært mis- fornøyd			Svært fornøyd		Passer ikke
1	å gi meg følelsen av at jeg hadde nok tid da jeg var hos legen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	å vise interesse for min personlige situasjon?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	å gjøre det lett for meg å fortelle ham eller henne om mine problemer?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	å ta meg med på avgjørelser om hva som skulle gjøres av medisinske tiltak?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	å høre på meg?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	å holde informasjonen om meg og min journal fortrolig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	raskt å lindre mine plager?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	å hjelpe meg til å føle meg så frisk at jeg kan utføre mine daglige gjøremål?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	grundighet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	kroppslige (fysiske) undersøkelser av meg?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	å gi tilbud av forebyggende art (som helsesjekk eller vaksinerings)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	å forklare formålet med undersøkelser og behandling?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	å fortelle meg hva jeg ønsker å vite om mine plager eller min sykdom?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	hjelp til å håndtere følelsesmessige problemer som har sammenheng med mine helseproblemer?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	å få meg til å følge legens råd?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

NorPEP er
25
spørsmål

Spørre
skjemaet
undersøker
flere
dimensjoner

Forslag til innledende tekst:

Hva mener du om fastlegen og legesenteret ditt?

Vi mener at **du**, pasienten er en viktig deltaker i helsetjenesten.

Vi vil ta hensyn til dine synspunkter slik at vi kan forbedre kvaliteten på helsetjenesten. Vær vennlig å svare så raskt som mulig. Fyll ut skjemaet og send det tilbake til i vedlagte svarkonvolutt.

Vi ber ikke om ditt navn eller personlige kjennetegn, slik at vi vil ikke få vite hva akkurat **du** svarer.

I dette spørreskjemaet ber vi deg å vurdere kvaliteten av den helsetjenesten du har mottatt i løpet av de siste tolv månedene fra den fastlegen og det legesenteret du *vanligvis* bruker.

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du?

Hvis du i løpet av det siste året har skiftet lege, ber vi deg tenke på den legen som du bruker nå. Hvis du bruker forskjellige leger på legesenteret ber vi deg tenke på den fastlegen som du vanligvis bruker.

Pårørende/foreldre til barn under 18 år kan fylle ut skjemaet når de har vært tilstede på konsultasjonen.

Slik fyller du ut skjemaet:

Pass på at du svarer på alle spørsmålene og at du bare gir ett svar på hvert spørsmål. Dersom spørsmålet ikke passer, kryss da av i den siste kolonnen med overskriften "Passer ikke".



Forslag til avsluttende tekst:

Til slutt:

Det kan være sider ved det helsetilbudet jeg får hos min fastlege som er viktig for meg, men som det ikke er blitt spurt om i dette spørreskjemaet.

Her kan du fortelle oss om dette:

Takk for hjelpen!

Dine svar vil hjelpe oss med å gi et bedre helsetilbud til deg og til andre.
Dette spørreskjemaet sender du i den adresserte konvolutten til oss. Porto er betalt.

Med vennlig hilsen



Hvordan får du resultatene?

- Utregning av resultater
 - Det kan du gjøre med Excel, eller et annet regneprogram.
 - Regn ut hvordan svarene fordeler seg prosentvis mellom de 5 kategoriene og ikke besvart.



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	
1	NorPEP skåring									
2	Beregninger									
3	Antall skjema	127	127	127	127	127	127	127	127	127
4	Antall svar	126	126	126	122	127	114	116	119	119
5	Skår sum	550		571	535	579	530	509	519	519
6	gj.snitt skår	4,37	4,5	4,53	4,39	4,56	4,65	4,39	4,36	4,36
7										
8	Svar 1; %	0,79	0,00		0,00	0,00	0,79	0,79	0,00	0,00
9	Svar 2; %	3,94	2,36			2,36	0,00	1,57	3,94	3,94
10	Svar 3; %	10,24	8,6						11,02	11,02
11	Svar 4; %	27,56	24,4						25,98	25,98
12	Svar 5; %	56,69	63,7						52,76	52,76
13	Svar 0; %	0,79	0,7						6,30	6,30
14	skjekksum	100	100						100	100
15										
16	Skåringsskjema; spørsmålene bortover, svarene nedover									
17	Spørsmål:	1	2	3	4	5	6	7	8	
18	Skjemanr.	Svar Skår (blant 1-2-3-4-5)								
19	1	5	5	5	4	4			4	
20	8	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	9	5				4	4	4	4	4
22	11	3				4	5	2	4	4
23	30	3				3	4	4	4	3
24	22	4	4	5	4	5	4	4	4	5
25	39	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	46	5	4	5	4	5	5	5	5	5
27	52	4	3	2	5	4	5	5	5	3

Resultatene beregnes f.eks. i et Excel ark.
Spørsmålene settes av bortover
og svarene nedover.
Her gjøres beregningene over svarene.

Spørsmålene, fra 1 – 25,
settes av bortover.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	
1	NorPEP skåring									
2	Beregninger									
3	Antall skjema	127	127	127	127	127	127	127	127	127
4	Antall svar	126	126	126	122	127	114	116	119	119
5	Skår sum	550	568	571	535	579	530	509	519	519
6	gj.snitt skår	4,37	4,51	4,53	4,39	4,56	4,65	4,39	4,36	4,36
7										
8	Svar 1; %	0,79	0,00	0,79	0,00	0,00	0,79	0,79	0,00	0,00
9	Svar 2; %	3,94	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,94	3,94
10	Svar 3; %	10,24	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	10,24	10,24
11	Svar 4; %	27,87	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	27,87	27,87
12	Svar 5; %	56,65	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	56,65	56,65
13	Svar 0; %	0,79	0,00	0,00	3,94	0,00	10,24	8,66	6,30	6,30
14	skjekkssum	100	100	100	100	100	100	100	100	100
15										
16	Skåringsskjema; spørsmålene bortover, svarene nedover									
17	Spørsmål:	1	2	3	4	5	6	7	8	
18	Skjemanr.	Svar Skår (blank-1-2-3-4-5)								
19	1	5	4	5	4	4			4	
20	8	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	9	5	5	4					4	4
22	11	3	4	4					2	4
23	30	3	3	4					4	3
24	22	4	4	5					4	5
25	39	5	5	5					5	5
26	46	5	4	5					5	5
27	52	4	3	2	5	4	5	5	5	3

Her skrives nummeret på besvart og mottatt skjema. Skjemaset nummereres når det er blitt mottatt.

Her skrives inn skåret som pasienten har gitt hvert enkelt spørsmål på dette svarskjemaet

Hvordan presenterer du resultatene?

- Mange måter å presentere resultatene
 - Som tabell
 - Som diagram

Hvor fornøyde er brukerne?

Hvor misfornøyde er brukerne?



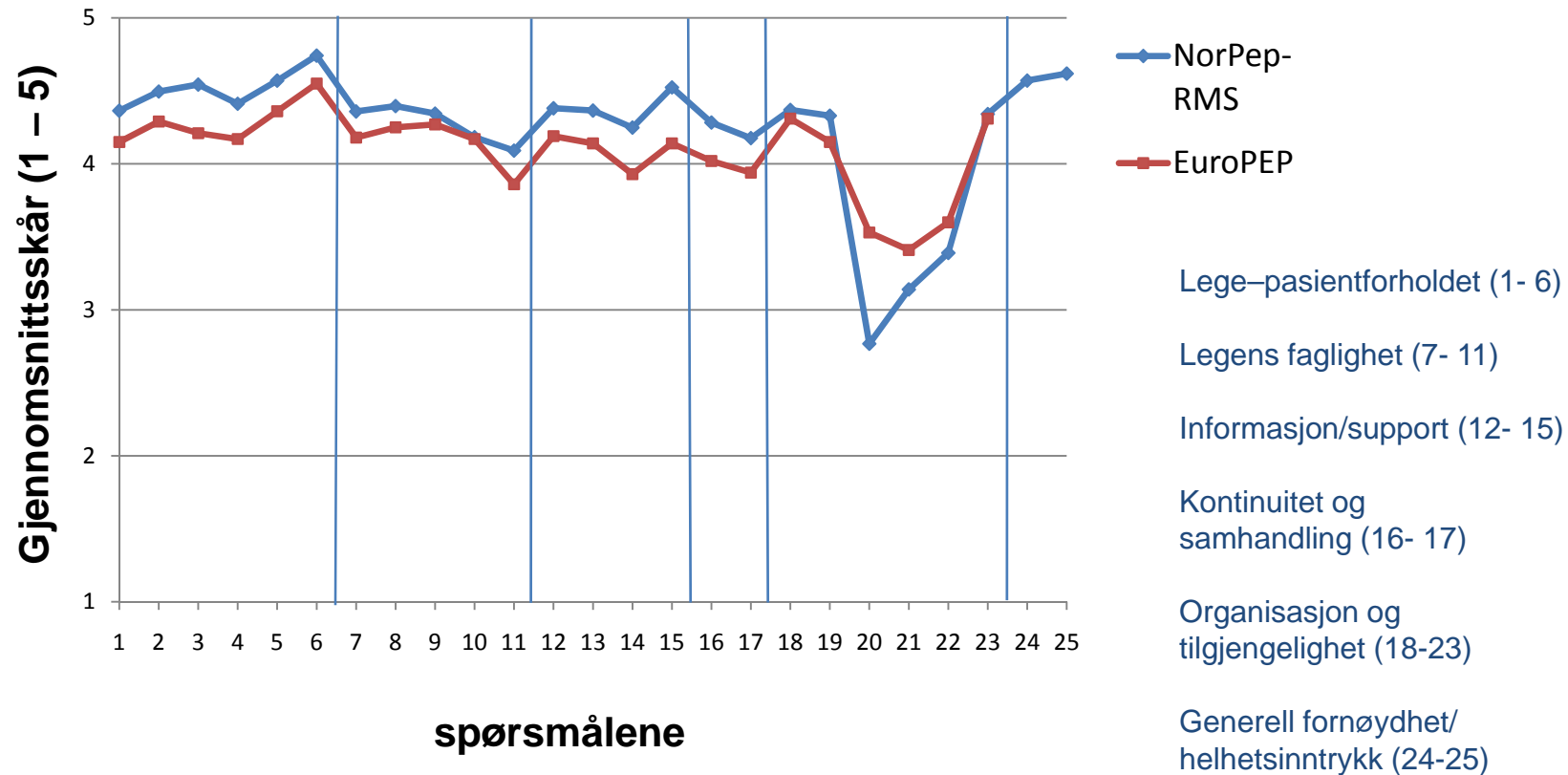
Norsk forening for
allmennmedisin

DEN NORSKE LEGEFORENING

Referansegruppe for praktisk kvalitetsarbeid

NorPEP undersøkelsen ved Ringerike medisinske senter 2008		Prosent andel svar i 5 kategorier; fra svært misfornøyd = 1 til svært fornøyd = 5 og passer ikke:					Gj. snitt verdi av skår	
Hva er mitt syn på min fastlege og på legesenteret de siste 12 måneder, når det gjelder ...		Svært misfornøyd		Svært fornøyd		Passer ikke		
1	å gi meg følelsen av at jeg hadde nok tid da jeg var hos legen?	0,5	2,7	13,3	26,6	56,6	0,4	4,4
2	å vise interesse for min personlige situasjon?	0,5	1,6	9,2	24,8	63,2	0,7	4,5
3	å gjøre det lett for meg å fortelle ham eller henne om mine problemer?	0,4	1,6	8,1	23,0	66,4	0,5	4,5
4	å ta meg med på avgjørelser om hva som skulle gjøres av medisinske tiltak?	0,2	2,0	11,5	26,0	54,9	5,4	4,4
5	å høre på meg?	0,2	1,1	8,6	21,7	68,2	0,2	4,6
6	å holde informasjonen om meg og min journal fortrolig?	0,2	0,9	3,4	12,2	70,2	13,1	4,7
7	raskt å lindre mine plager?	0,9	1,6	11,0	28,7	49,9	7,9	4,4
8	å hjelpe meg til å føle meg så frisk at jeg kan utføre mine daglige gjøremål?	0,0	2,5	11,0	24,8	51,5	10,2	4,4
9	grundighet?	0,9	2,3	11,5	29,6	52,1	3,6	4,3
10	kroppslige (fysiske) undersøkelser av meg?	1,4	4,3	14,7	27,5	44,5	7,5	4,2
11	å gi tilbud av forebyggende art (som helsesjekk eller vaksining)?	1,8	6,6	13,8	25,3	41,3	11,0	4,1
12	å forklare formålet med undersøkelser og behandling?	0,7	2,9	10,1	27,6	54,4	4,3	4,4
13	å fortelle meg hva jeg ønsker å vite om mine plager eller min sykdom?	0,7	3,2	12,6	24,1	56,7	2,7	4,4
14	hjelp til å håndtere følelsesmessige problemer som har sammenheng med mine helseproblemer?	1,3	3,1	10,4	22,8	40,4	21,9	4,2
15	å få meg til å følge legens råd?	0,0	0,5	7,2	28,9	57,6	5,7	4,5
16	å huske hva han/hun har fortalt meg eller gjort ved tidligere anledninger?	0,7	3,1	11,5	29,6	45,2	9,9	4,3
17	å forberede meg på hva jeg kan forvente vil skje hos en spesialist eller på sykehuset?	0,4	2,9	14,0	23,2	34,8	24,6	4,2
18	hjelpsomhet blant personalet (andre personer enn legen)?	0,9	2,0	11,3	27,8	53,1	4,8	4,4
19	å få time på et tidspunkt som passer for meg?	1,8	4,1	12,7	21,7	58,5	0,9	4,3
20	å komme gjennom til legesenteret på telefon?	17,2	24,8	27,6	17,4	9,9	2,9	2,8
21	anledning til å få snakke med legen på telefon?	9,9	14,7	21,0	17,4	14,2	22,6	3,1
22	ventetid på venterommet?	7,2	11,3	32,9	31,2	16,5	0,9	3,4
23	å yte rask hjelp i akutte situasjoner?	1,4	2,0	6,8	19,2	39,3	31,1	4,3
		Helt uenig	Ganske uenig	Verken enig eller uenig	Ganske enig	Helt enig	Passer ikke	
24	Jeg kan varmt anbefale denne fastlegen til mine venner	1,8	1,3	7,0	17,1	70,7	2,2	4,6
25	Jeg ser ingen grunn til å vurdere å bytte til en annen fastlege	3,2	0,7	5,7	9,5	79,7	0,7	4,6

Sammenlikning EuroPEP *) / NorPEP-RMS



*) *Grol R & Wensing M for the EUROPEP group. Patients evaluate general/family practice. The EUROPEP instrument. Mediagroup KUN/UMC. Neijmegen NL, 2000 (tabell 17)*



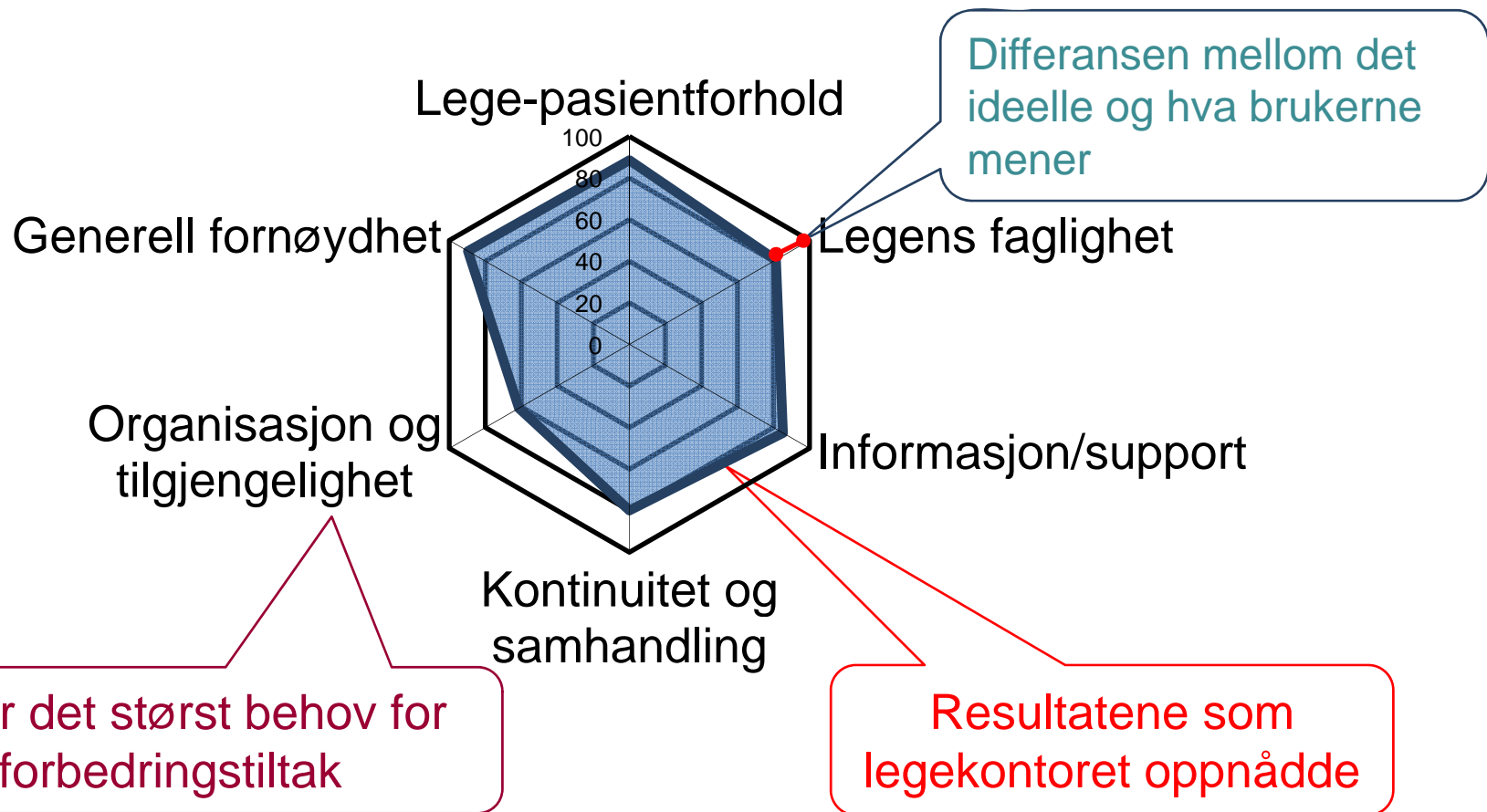
Norsk forening for
allmennmedisin

DEN NORSKE LEGEFORENING

Referansegruppe for praktisk kvalitetsarbeid

Forbedrings-krystallen

viser ideelt mål (=100) for brukeromdømmet for de 6 dimensjonene i NorPEP



Fritekst-kommentarene

- Vi delte disse inn i positive/negative kommentarer til legen og positive/negative kommentarer til legesenteret og annet
- Vi hadde gruppearbeid om disse kommentarene på seminaret



Norsk forening for
allmennmedisin

DEN NORSKE LEGEFORENING

Referansegruppe for praktisk kvalitetsarbeid

UTPOSTEN

BLAD FOR ALLMENN- OG SAMFUNNSMEDISIN

www.utposten.no

Utposten nr 6 – 2008

Hvordan fungerer legekantoret for dine pasienter?

Av Inger Lyngstad

<http://gulewebsider.dyndns.tv/dnn46/LinkClick.aspx?fileticket=SPqN7oNM84k%3d&tabid=309&mid=1079>



Norsk forening for
allmennmedisin

DEN NORSKE LEGEFORENING

Referansegruppe for praktisk kvalitetsarbeid

Se også:

- Bjørnar Nyen. Brukerundersøkelse ved fastlegekontor.
Norsk forening for allmennmedisin, Referansegruppe for praktisk kvalitetsarbeid 2007
www.legeforeningen.no/asset/35080/1/35080_1.pdf
- Legetjenesten 2005. Hovedrapport
Utviklingstjenesten, Trondheim Kommune.
www.trondheim.kommune.no/content.ap?thisId=1117615940&language=0



Norsk forening for
allmennmedisin

DEN NORSKE LEGEFORENING

Referansegruppe for praktisk kvalitetsarbeid

Hva har vi lært?

- Legene opplevde brukerundersøkelsen som seriøs, og syntes det var greit å få tilbakemeldinger.
- Undersøkelsen ga legene en annen type innsikt enn praksisbesøk kan gi.
- Brukerne var mest kritiske til tilgjengeligheten, nærmere bestemt telefontilgjengelighet og ventetid på venterommet.
- At brukerne var spesielt fornøyd med legenes håndtering av taushetsplikten, og at de skåret vår øyeblikkelig-hjelp-service til å være på samme nivå som ved andre legesentre, var positivt.
- På legesenteret har vi rettet oppmerksomheten mot telefontilgjengelighet og ventetid på venterommet. Vi har drøftet ulike endringer som vi holder på å gjennomføre.
- Den største gevinsten ved standardmåling av kvalitetsindikatorer, er at man får i gang en prosess der man blir bevisstgjort om hvordan legesenteret fungerer, og hva man vil eller kan oppnå i framtida.



Tips til deg som vil gjøre noe lignende

- Gjør klare avtaler på forhånd
- Hele legesenteret må delta
- Teksten til spørreskjemaet NorPEP 2008 og skjema for utregning av statistikken finner du her:
 - <http://www.legeforeningen.no/id/155245>
- Sjekk ut lenkene i denne presentasjonen
- Ta gjerne kontakt inger.lyngstad@rms.nhn.no
- Les mer om Kvalitetsutvalget i primærmedisin
 - <http://www.kup.no>



Norsk forening for
allmennmedisin

DEN NORSKE LEGEFORENING

Referansegruppe for praktisk kvalitetsarbeid

**Lykke til
i din egen praksis!**



Norsk forening for
allmennmedisin

DEN NORSKE LEGEFORENING

Referansegruppe for praktisk kvalitetsarbeid