



Norsk forening for  
allmennmedisin

DEN NORSKE LEGEFORENING

Referansegruppe for praktisk kvalitetsarbeid

# Brukerundersøkelse

## Vi har lyst, men orker vi?



Sirin Johansen  
Nordbyen legesenter, Tromsø  
sirin.johansen@yahoo.no

# Vi klarte det

- ved hjelp av medisinstudenter og vaffelkaker!



Norsk forening for  
allmennmedisin

DEN NORSKE LEGEFORENING

**Referansegruppe for praktisk kvalitetsarbeid**

# Hvem er vi?

- Medisinstudenter (Universitetet i Tromsø)
  - Lars Horvei
  - Kjersti Johansen
- Veileder (Universitetet i Tromsø)
  - Nils Kolstrup
- Legekontor
  - Nordbyen legesenter, Tromsø



Norsk forening for  
allmennmedisin

DEN NORSKE LEGEFORENING

**Referansegruppe for praktisk kvalitetsarbeid**

# Bakgrunn

- **Legene** ønsket å vite hva pasientene syntes om legesenteret
  - Men manglet TID og KUNNSKAP
- **Medisinstudentene** skriver obligatorisk oppgave 5. året som skal være forskningsrelatert
  - Studentene har TID og KUNNSKAP



# Prosess

- Studentene leste om brukerundersøkelser
- Møte mellom studentene og legene på kontoret
- Møte mellom studentene og veileder fra Institutt for samfunnsmedisin, UiT
- Spørreskjema utviklet fra tre kilder:
  - NorPEP i bunnen (standardisert brukerundersøkelse)
  - Legenes ønsker om spørsmål
  - Studentenes ønsker om spørsmål



# Spørreskjema

## Spørreskjema var fire-delt

- 14 spørsmål om tilfredshet
- 10 påstander
- Personlige opplysninger
  - Kjønn, alder, antall konsultasjoner siste 12 mnd, antall år pasient ved legekantoret
- Tekstfelt for utfyllende kommentarer



# Spørsmålene

- Del 1: **Tilfredshet**
  - Hvordan opplever du generelt at legen..
  - Hva er din vurdering av legesenteret med hensyn til...
  - 5 svaralternativer fra "dårlig" til "utmerket", i tillegg til "passer ikke/ gjelder ikke for meg"
- Del 2: **Hvor enig er du i følgende påstander?**
  - 5 svaralternativer fra "helt enig" til "helt uenig"



Norsk forening for  
allmennmedisin

DEN NORSKE LEGEFORENING

**Referansegruppe for praktisk kvalitetsarbeid**

# Inspirasjon fra NorPEP

Eksempler:

- Hvordan opplever du generelt at legen...
  - Forklarer formålet med prøver og behandling?
- Hva er din vurdering av legesenteret med hensyn til...
  - Å holde informasjon om deg, din journal og dine data fortrolige?
- Personlige opplysninger



Norsk forening for  
allmennmedisin

DEN NORSKE LEGEFORENING

**Referansegruppe for praktisk kvalitetsarbeid**



# Legesenterets spørsmål

- Kartlegge **flaskehals**
  - Ventetid på venterommet før legetime
  - Ventetid på venterommet før laboratoriet
  - Ventetid for betaling i luka
- Kartlegge **nye satsningsområder**, f eks
  - Om legesenteret bør ha hjemmeside på internett med mulighet for å bestille resepter
  - Om en vanlig legetime på 20 minutter er tilstrekkelig lang
  - Om pasienter får ø-hjelpstimer når de trenger det



# Medisinstudentenes spørsmål

- Hvordan opplever du generelt at legen...
  - Behandler deg med respekt?
  - Benytter et språk som du forstår?
- Påstander:
  - Legene bør bruke hvit frakk/arbeidsuniform
  - Egenandelene kan være til hinder for at jeg søker legehjelp



# Praktisk gjennomføring

- Spørreskjema på venterom
  - informasjonsplakat, clipboard med penner, lesebriller
  - Aktiv påminnelse hos lege og i luka ved anledning
- Postkasse på venterom med lås
- Antall skjema telt opp hver dag og ført på graf på personalrom
  - lovnad om vafler dersom over 30 skjema på en dag!



Norsk forening for  
allmennmedisin

DEN NORSKE LEGEFORENING

**Referansegruppe for praktisk kvalitetsarbeid**

# Bearbeiding

- Utført av studentene
- Microsoft Excel benyttet til all bearbeiding
  - Registrering av data
  - Sortering etter variabler (personlige opplysninger)
  - Statistiske analyser



# Resultater

## *Generelle*

- 315 innsamlede skjema over 16 dager
- 34% menn, 66% kvinner
  - Samme kjønnsfordeling som store internasjonale studier
- Pasienter generelt tilfredse med legene og legesenteret
  - Likevel: Forbedringspotensiale i tilgjengelighet



# Resultater

## *Legesenterets spørsmål*

- Flaskehalsar på venterommet
  - Ventetid før legetime: 24% misfornøyd
  - Ventetid før laboratoriet: 9% misfornøyd
  - Ventetid før betaling i luka: 3% misfornøyd
- 56% ønsker hjemmeside på internett
- 61% synes 20 minutter er tilstrekkelig for en vanlig legetime
- 78% får ø-hjelps time på legesenteret når de synes de trenger det



# Resultater

## *Medisinstudentenes spørsmål*

- 94% synes legen behandler dem med respekt
- 98% synes legen bruker et språk som de forstår
  
- 69% ønsker ikke hvit frakk/arbeidsuniform
- 77% synes ikke egenandelen kan være til hinder for å søke legehjelp, mens 11% svarer at den kan være til hinder



# Utvalg av pasientenes fritekstkommentarer

- *Kunne vært kølappssystem for å få ø-hjelps-time*
- *De har et fantastisk flott kontorpersonell*
- *Ønsker sterkt internettside med presentasjon av de ansatte og mulighet for timebestilling*
- *Legen bør ikke bruke snus under samtale med pasient*
- *Telefonsystemet har ikke alltid fungert*
- *Er helt trygg på at jeg får den hjelpen jeg trenger*





# Hva så?

- Studentene presenterte undersøkelsen på personalmøte
- Diskusjon: hovedsakelig om tiltak for å bedre tilgjengelighet
- Forslag: Hjemmeside, timebestilling med sms, "Time samme dag", felleslister, endre telefontid leger
- Vedtak:
  - Hjemmeside med sms timebestilling
  - Skaffe oss mer kunnskap om "Time samme dag" før evt innføring



Norsk forening for  
allmennmedisin

DEN NORSKE LEGEFORENING

**Referansegruppe for praktisk kvalitetsarbeid**

# Hva oppnådde vi?

- Legesenteret
  - Verdifull tilbakemelding fra pasientene
  - Kartlagt flaskehals og ønske om internettside
  - Målrettet prosess for å bedre tilgjengelighet
- Studentene
  - Innsikt i kvantitativ metode for kvalitetsevaluering av primærhelsetjenesten



# Tips til andre

- Benytte medisinstudenter som ressurs
  - Lesebriller sammen med spørreskjemaene
  - Gi pasientene anledning til å skrive fritekstkommentarer
- 
- For mer informasjon om vår brukerundersøkelse kan du lese hele oppgaven til studentene her:  
*<http://hdl.handle.net/10037/2222>*



Norsk forening for  
allmennmedisin

DEN NORSKE LEGEFORENING

**Referansegruppe for praktisk kvalitetsarbeid**

# ANBEFALING TIL ANDRE

- En enkel audit å gjennomføre
- Alle på legekontoret bør delta
- Viktig med diskusjon om temaet i forkant av undersøkelsen for å konkretisere problemstillinger og målsettinger
  
- LYKKE TIL

