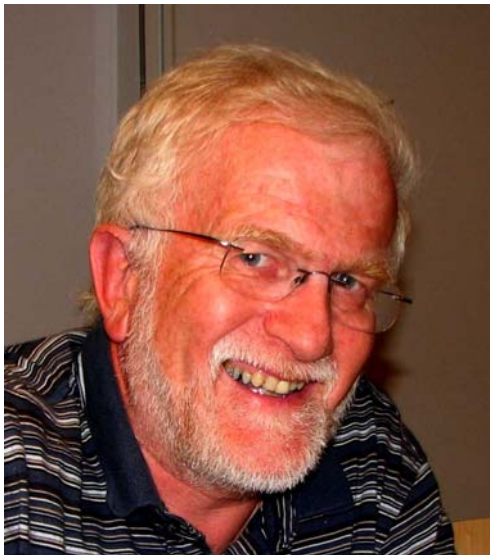


BRUKERUNDERSØKELSE VED FASTLEGEKONTOR



Bjørnar Nyen

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten

GRUK - Seksjon for kvalitetsutvikling

og

Kirkegaten Legekontor, Skien

bnyen@gruk.no



Forbedringsprosjekt i Grenland

- I 2004/2005 deltok 4 fastlegekontorer i Skien og Porsgrunn i et nettverk med fokus på tilgjengelighet og medarbeidernes rolle
- Underveis kom spørsmålet opp:
 - Hva synes egentlig pasientene våre om tjenesten vi gir?
 - Kan vi skjønne hva vi må forbedre ved å se tjenestene gjennom pasientenes briller?

JEG VIL LEVERE TILBAKE
BRILLENE JEG KJØPTE TIL
MANNEN MIN... HAN NEKTER
FORTSATT Å SE TINGENE
FRA MITT SYNSPUNKT.





Brukerundersøkelse

- Vi ønsket å få fram pasientenes syn på
 - tilgjengelighet
 - hvordan de opplever møtet med oss
- ved å gjennomføre en enkel brukerundersøkelse ved hvert av legekantorene



Spørreskjema

- Et spørreskjema ble jobbet fram i nettverket
- Skjemaet ble drøftet og justert ved det enkelte legekantor
- Skjemaet hadde 12 spørsmål med 5 svaralternativer
 - Skår fra 1 til 5:
 - 1 er "Svært fornøyd"
 - 5 er "Svært misfornøyd"



Spørsmålene (I)

1. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med tilgjengeligheten ved legesenteret (ut fra din erfaring):
 - Å komme gjennom på telefonen
 - Anledning til å snakke med lege på telefon
 - Ventetid på time til legen
 - Ventetid på venterommet
 - Å få rask hjelp i akutte situasjoner
 - Imøtekommenhet fra legens medarbeider



Spørsmålene (II)

2. Hvor fornøyd er du generelt med legesenteret?

3. Ut i fra legebesøket i dag, hvor fornøyd/misfornøyd er du med følgende:
 - Medarbeiderens forståelse av ditt behov
 - Legens evne til å ta deg og plagene dine på alvor
 - Informasjon legen ga deg om hva som feiler deg
 - Informasjon legen ga deg om behandlingen
 - Tilstrekkelig tid inne hos legen



Spørsmålene (III)

4. Til slutt i spørreskjemaet la vi inn et tekstfelt hvor pasientene kunne gi mer utfyllende svar:

Har du råd å gi oss om hvordan vår tjeneste kan bli bedre, så skriv dem gjerne her:



Praktisk gjennomføring

- Pasientene fikk spørreskjemaet i luka ved ankomst. Spørsmål 1 og 2 ble besvart mens de ventet på å komme inn til legen
- Spørsmålene 3 og 4 ble besvart etter konsultasjonen
- Utfylte skjemaer ble lagt i en postkasse på venterommet
- Datainnsamling ble avsluttet da vi hadde fått svar fra 100 – 150 pasienter pr. legekantor (94-155)



Bearbeiding

- Vi la besvarelsene inn i dataprogrammet EpiData Entry
 - freeware - lastes ned fra www.epidata.dk
 - nyttig, men de fleste trenger noe praktisk opplæring for å få det til
- Man kan også bruke et vanlig regneark (Excel)

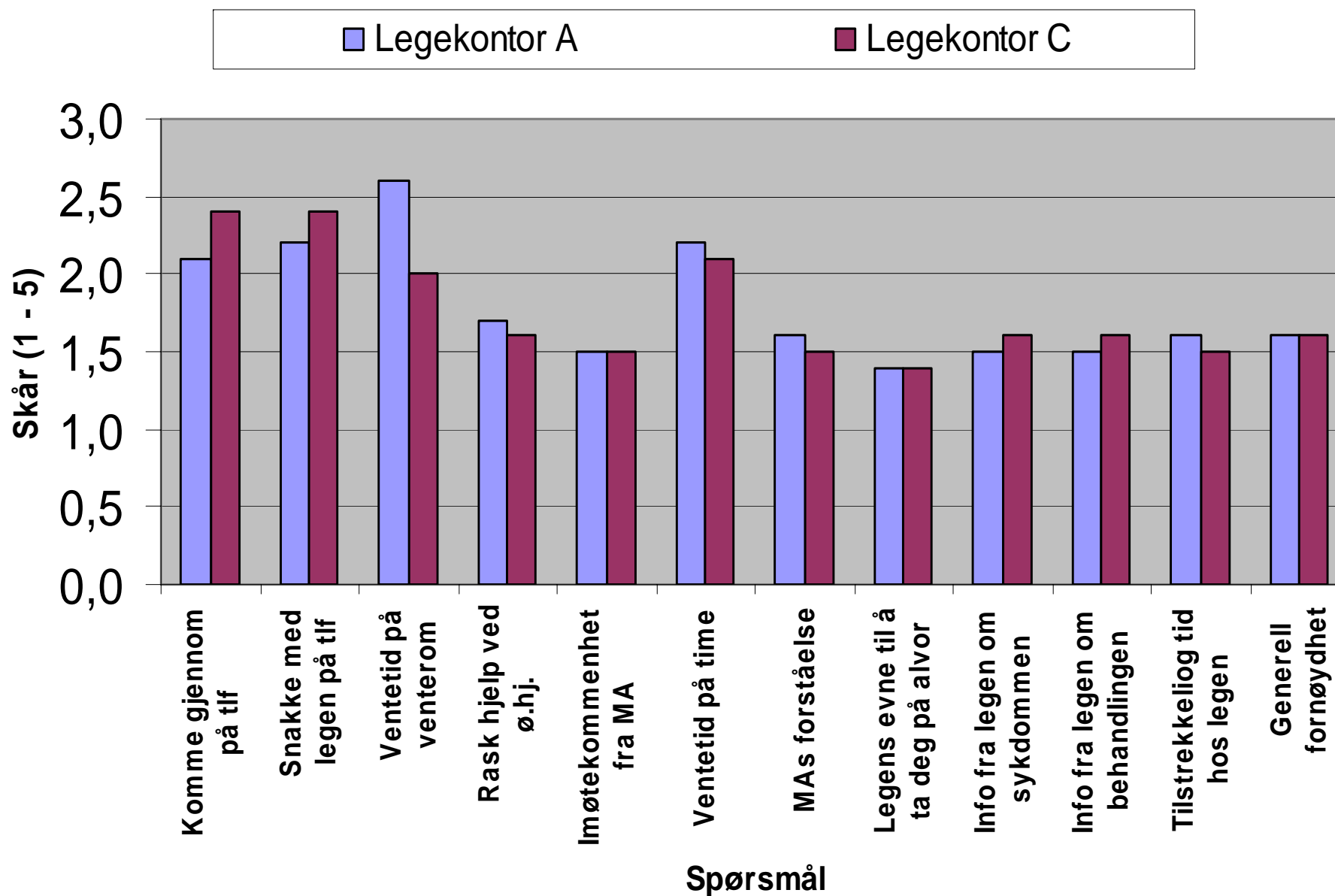
Resultater fra legekontorene A, B, C og D

Skår fra 1 (svært fornøyd) til 5 (svært misfornøyd)

	A	B	C	D
Å komme gjennom på telefon	2,1	*	2,4	2,0
Snakke med legen på telefon	2,2	1,8	2,4	2,0
Ventetid på venterom	2,6	2,0	2,0	2,2
Rask hjelp i akutte situasjoner	1,7	1,6	1,6	1,4
Imøtekommenhet fra medarbeider	1,5	1,5	1,5	1,4
Ventetid på time	2,2	1,9	2,1	1,8
Generell fornøydhet	1,6	1,5	1,6	1,4
Medarbeiders forståelse	1,6	1,5	1,5	1,5
Legens evne til å ta deg på alvor	1,4	1,4	1,4	1,3
Info fra legen om sykdommen	1,5	1,5	1,6	1,5
Info fra legen om behandlingen	1,5	1,5	1,6	1,4
Tilstrekkelig tid hos legen	1,6	1,7	1,6	1,4

* Legekontoret ønsket ikke å ha med spørsmålet – de hadde nylig gjort en telefonregistrering

Sammenligning av gjennomsnittsskår ved to av legekantorene





Hovedfunn

- Ganske like resultater (med noen variasjoner)
- Hos alle:
 - Dårligst skår på spørsmål om
 - Å komme gjennom på telefon
 - Ventetid på venterom
 - Anledning til å snakke med lege på telefon
 - Ventetid på time
 - På de andre spørsmålene gjennomsnittlig midt mellom "Svært fornøyd" og "Fornøyd"



Hva oppnådde vi?

- Det enkelte legekontor fikk vite hva pasienter var mindre fornøyde med
- Denne kunnskapen ga "dytt" i forhold til å fortsette forbedringsarbeidet
- Undersøkelsen ga hjelp til å velge forbedringsområde
- Undersøkelsen virket positivt på medarbeidere og leger:
 - Pasientene er stort sett fornøyde med hvordan de blir møtt!



Lærdommer fra brukerundersøkelsen

- Pasientene syntes det var positivt at de ble spurt om hvordan de opplever tjenesten vi gir
- Brukerundersøkelse kan hjelpe oss å holde pasientfokus
- Det tar ikke tar veldig mye tid å gjøre en slik spørreundersøkelse
- Undersøkelsen bidro til økt engasjement i forhold til organisering av virksomheten



Gode råd før oppstart

- Finn ut om brukerundersøkelsen skal være en del av kontorets strategi for forbedring
- Hvis vi ikke ønsker å gjøre noe med behov eller mangler som avdekkes, bør vi kanskje la være?



Og hva så ...?

- Legekontorene overveidde å gjennomføre ny brukerundersøkelse etter et år eller to – dels med de samme spørsmålene, dels med andre spørsmål
- Noe å forsøke hos dere også?