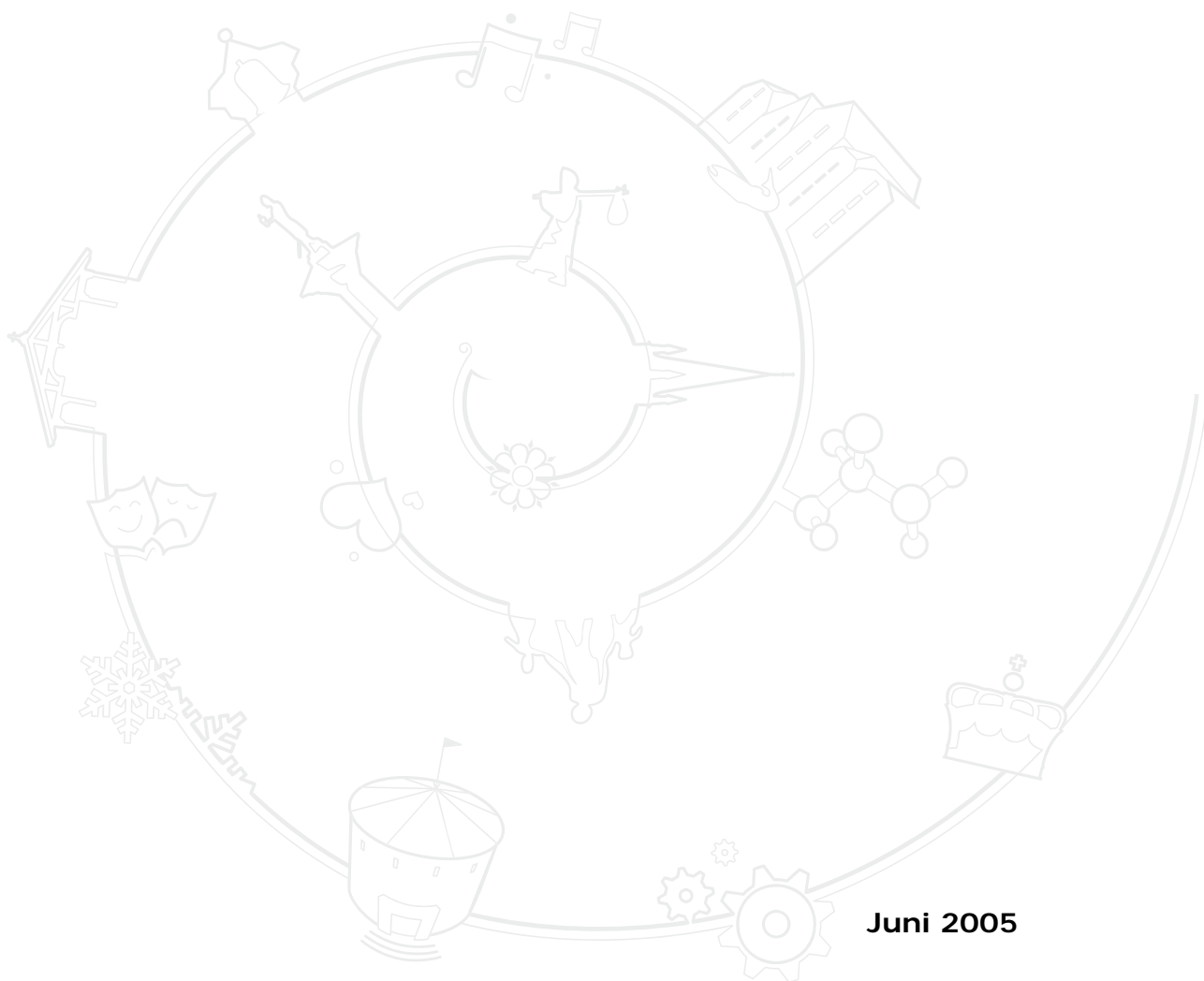




TRONDHEIM KOMMUNE
Utviklingstjenesten

HOVEDRAPPORT

LEGETJENESTEN 2005



Juni 2005

INNHOLDSFORTEGNELSE

1. INNLEDNING.....	3
1.1. Bakgrunn og formål	3
1.2. Metodevalg.....	3
1.3. Tema for undersøkelsen	3
1.4. Presentasjon av resultatene.....	3
2. GJENNOMFØRING AV UNDERSØKELSEN	4
2.1. Legesenter som har deltatt i undersøkelsen.....	4
2.2. Hvilke brukere er spurt?	4
2.3. Noen kjennetegn på de som har svart	5
3. RAPPORTERING OG PRESENTASJON AV RESULTATENE.....	7
3.1. Rapportering av resultatene.....	7
3.2. Hvordan lese resultatene.....	7
3.3. Gjennomsnittsverdier for de 6 hovedtemaene	7
3.4. Service	8
3.5. Informasjon	8
3.6. Brukermedvirkning.....	9
3.7. Forutsigbarhet	9
3.8. Tjenestekvalitet	10
3.9. Helhetsinntrykk	11
3.10. Informantenes kommentarer	11
4. HOVEDKONKLUSJON	13
Vedlegg	14

1. INNLEDNING

1.1. Bakgrunn og formål

Denne brukerundersøkelsen gjennomføres som et ledd i utvikling og forbedring av kvaliteten på allmennlegetjenesten i Trondheim kommune. Tilbakemeldinger fra publikum er viktig for å kunne sikre at brukerne skal bli fornøyd med de tjenester de mottar.

Noen legesenter i Trondheim deltok i tilsvarende undersøkelse i 1999, en undersøkelse som ble gjennomført av Odd Jarle Kvamme og Sunnhordalandsforskning. En viktig målsetting ved jevnlig gjennomføring av brukerundersøkelser, er at allmennlegetjenesten skal ha et grunnlag for omstilling og være tilpasset skiftende krav fra innbyggerne.

Resultatene i denne rapporten bygger på synspunkter fra et utvalg av pasienter som har vært hos sin fastlege fra uke 15/2005.

1.2. Metodevalg

Undersøkelsen er gjennomført ved hjelp av spørreskjema (vedlegg 1). Spørsmålene er de samme som ved brukerundersøkelsen i 1999, men vi har foretatt en gruppering av de 25 spørsmålene i seks hovedtema, se punkt 1.3.

Spørsmålene skulle vurderes og besvares etter en skala fra 1 til 5, der 1 er *dårlig* og 5 er *utmerket*. I tillegg var det mulig å krysse av for *ikke aktuelt*. Spørreskjemaet hadde også et felt der informanten kunne skrive egne kommentarer, som avslutning på undersøkelsen.

Undersøkelsen omfatter i alt 36 legesenter. Spørreskjema, orienteringsbrev (vedlegg 2) og frankert svarkonvolutt, ble levert fortløpende til 60 pasienter (30 pasienter ved en-legesenter) fra 11. april 2005. Fordelingen av skjema mellom legene på legesenteret skjedde etter bestemt prosedyre (vedlegg 3). Pasientene fylte ut skjemaet. Alle svar ble sendt direkte fra pasient til Utviklingstjenesten for registrering og behandling av svarene.

1.3. Tema for undersøkelsen

Undersøkelsen omfatter seks tema. For hvert tema er det stilt varierende antall spørsmål. Følgende tema inngår:

1. Service
2. Informasjon
3. Brukermedvirkning
4. Forutsigbarhet
5. Tjenestekvalitet
6. Helhetsinntrykk

1.4. Presentasjon av resultatene

I denne hovedrapporten presenteres resultatene samlet for alle legesentrene. Det vil si det er ingen splittelser på det enkelte legesenter. Resultatene for det enkelte legesenter finnes i Enhetsrapporter.

Tabeller og søylediagram i rapporten er basert på svarfordeling. Alle tabellene viser fordeling både i absolutte tall og prosent. Søylediagrammene er basert på den prosentvise fordelingen.

2. GJENNOMFØRING AV UNDERSØKELSEN

2.1. Legesenter som har deltatt i undersøkelsen

Tabell 1: Legesenter

Legesenter	Utleverte skjema	Antall svarskjema	Svarprosent
Byneset legekantor	60	20	33,33
Byåsen legesenter	60	17	28,33
Charlottenlund legesenter	60	27	45,00
Dalgård legesenter	60	31	51,66
Din doktor	60	32	53,33
Edda legesenter	60	26	43,33
Flatåsen legesenter	60	12	20,00
Gløshaugen legesenter	60	40	66,66
Hallset legesenter	60	39	65,00
Havstein legesenter	60	27	45,00
Heimdal medisnske senter	60	13	21,66
Heimdal helsehus	60	37	61,66
Idungården legesenter	60	32	53,33
Ila legesenter	60	54	90,00
Kalvskinnet legesenter	60	31	51,66
Katterem legesenter	Ikke deltatt		
Lade legesenter	60	37	61,66
Legene ved Skansen	60	20	33,33
Midtbyen legesenter	60	31	51,66
Moholt legesenter	60	37	61,66
Møllenberg legesenter	60	23	38,33
Nardo legekantor	60	28	46,66
Nidarvoll legesenter	60	42	70,00
Nidelven legesenter	60	23	38,33
Persaunet legesenter	60	41	68,33
Ranheim legesenter	60	30	50,00
Risvollan legesenter	60	42	70,00
Rosten legesenter	60	45	75,00
Saupstad legesenter	60	31	51,66
Sjøsiden legesenter	60	26	43,33
Tempe legesenter	60	37	61,66
Valentinlyst legesenter	60	41	68,33
Kirkeringen 1	60	37	61,66
Kongens gt. 93	Ikke deltatt		
Fjordgt. 1	30	10	33,33
Nicolaisens legekantor	Ikke deltatt		
Alle legesenter	1950	1019	52,25

I utgangspunktet skulle alle 36 legesentrene i Trondheim kommune delta. Men som vi ser av tabellen over var det i alt 33 legesenter som deltok. Det ble utlevert 1950 skjema, vi fikk en svarprosent på 52,25.

2.2. Hvilke brukere er spurt?

Alle legesenter med flere enn én lege fikk 60 spørreskjema til utdeling. Legesenter med kun én lege, fikk 30 skjema til utdeling.

Legene på legesentrene har ofte ulike stillingsstørrelser. For at legene på hvert senter skulle være noenlunde likt representert, ble det tatt utgangspunkt i den enkeltes listestørrelse, det vil si hvor mange personer legen har fast på sin liste. Legene med under 800 personer på sin liste fikk cirka halvparten så mange skjema som de andre legene, se prosedyre - vedlegg 3.

Spørreskjema ble delt ut fortløpende til pasientene som hadde avtale med sin fastlege fra og med 11. april 2005.

2.3. Noen kjennetegn på de som har svart

Tabell 2: Fordeling etter kjønn

Kjønn	Antall	Prosent
Kvinne	660	65,7
Mann	344	34,3
Totalt*	1004	100

* 15 stk. har ikke oppgitt kjønn.

Hele 65,7 % av de som har svart er kvinner. I følge Legetjenesten er dette tallet representativt i forhold til de som er jevnlig brukere av allmennlegetjenesten.

Tabell 3: Fordeling etter alder

Alder	Antall	Prosent
Under 20 år	14	1,4
Fra 20-39 år	303	30,8
Fra 40-59 år	314	31,9
Fra 60-80 år	282	28,7
Over 80 år	70	7,1
Totalt*	983	100

* 36 stk. har ikke oppgitt alder.

Vi ser av tabell 3 at aldersfordelingen er forholdsvis lik i gruppene mellom 20 og 80 år. Noen flere i gruppen 40 - 59 år.

Tabell 4: Høyeste utdanning

Høyeste utdanning	Antall	Prosent
Grunnskole	205	20,9
Videregående skole	361	36,9
Høgskole/Universitet	413	42,2
Totalt*	979	100

* 40 stk. har ikke oppgitt utdanning.

Vi ser av tabellen over at hele 42,2 % av de som har svart har høgskole-/universitetsutdanning.

Tabell 5: Antall ganger kontakt med fastlege de siste 12 måneder

Antall konsultasjoner	Antall	Prosent
1 – 2 konsultasjoner	222	24,6
3 – 7 konsultasjoner	456	50,6
> 7 konsultasjoner	223	24,8
Totalt*	901	100

* 118 stk. har ikke oppgitt antall konsultasjoner de siste 12 måneder.

Av pasienter som har svart ser vi at det er like mange som har en - to konsultasjoner, som de som har flere enn sju konsultasjoner i løpet av tolv måneder. Halvparten av de som har svart har hatt kontakt med sin fastlege tre – sju ganger i løpet av det siste året.

Tabell 6: Pasientenes egne beskrivelse av helsetilstand

Helsetilstand	Antall	Prosent
Utmerket	86	8,6
Meget god	254	25,5
God	371	37,3
Nokså god	217	21,8
Dårlig	67	6,7
Totalt*	995	100

* 24 stk. har ikke krysset av på spørsmålet om egen helsetilstand.

Vi ser av tabell 6 at 28,5 % betraktet sin helsetilstand som dårlig eller nokså god, mens 34,1 % har svart utmerket eller meget god helsetilstand.

Tabell 7: Alvorlig sykdom

Sykdom	Antall	Prosent
Muskel-/skjelett	62	22,6
Hjerte-/lunge	88	32,1
Kreft/HIV/Aids	20	7,3
Nevrologisk	9	3,3
Psykiske lidelse	24	8,8
Allergi	16	5,8
Skader	7	2,6
Medfødte lidelser	1	0,4
Blodsykdommer	3	1,1
Stoffskifteproblemer	38	13,9
Andre	6	2,2
Totalt*	274	100

* 31 stk. med alvorlig sykdom har ikke skrevet hvilken sykdom.

Vi spurte også om pasienten hadde en alvorlig sykdom som hadde vart mer enn tre måneder. Det var 305 som svarte *ja* på spørsmålet.

De som svarte *ja*, ble bedt om å skrive hvilken sykdom de hadde. I alt hadde 274 skrevet diagnose. I tabellen over har vi gruppert svarene fra pasientene i bestemte sykdomsgrupper. Som vi ser er det de to gruppene *hjerte/lunge-* og *muskel/skjelett-sykdommer* som skiller seg ut. Over halvparten av diagnosene hører inn under disse gruppene. Pasienter med stoffskifteproblemer utgjør også en forholdsvis stor gruppe, 13,9 %.

3. RAPPORTERING OG PRESENTASJON AV RESULTATENE

3.1. Rapportering av resultatene

For hvert av hovedtemaene *service, informasjon, brukermedvirkning, forutsigbarhet, tjenestekvalitet og helhetsinntrykk* er det stilt et varierende antall spørsmål. Resultatene presenteres temavis i form av figurer/søylediagram. Søylene viser graden av tilfredshet på hvert spørsmål; dvs. hvor stor andel av informantene som har krysset av for hvert av de gitte svaralternativene; fra 1 (dårlig) til 5 (utmerket) eller *vet ikke*. Søylene bygger på andel informanter oppgitt i prosent. Alle figurer er kommentert. Som ved brukerundersøkelsen i 1999 defineres svarkategori 1, 2 og 3 som **kritiske svar**, det vil si der det er størst forbedringspotensiale.

Vi viser for øvrig til vedlegg 4; utskrift fra statistikkprogrammet som viser svarfordelingen på hvert enkelt spørsmål både i antall og prosent.

Brukernes egne kommentarer er omtalt i rapportens pkt. 3.9.

3.2. Hvordan lese resultatene

Det er viktig å være klar over at undersøkelser av denne type har sine begrensninger. Hvilke spørsmål som stilles, hvordan spørsmålene er formulert, hvilke svaralternativ som finnes og ikke minst svarprosenten. I denne undersøkelsen er det tilbakemelding fra 1019 informanter totalt, som gir en svarprosent på 52,25. Vi mener denne brukerundersøkelsen gir et godt bilde av hvordan pasientene oppfatter allmennlegetjenesten i kommunen generelt.

Når vi ser på svarprosenten på hvert legesenter varierer denne fra 33 – 90%. Men 20 av legesentrene har en svarprosent på over 50. Det vil på noen legesenter være grunnlag for diskusjon om hvorvidt resultatene gir et "riktig" bilde av tilfredsheten.

Hovedhensikten med undersøkelsen er at resultatene skal gi en tilbakemelding som danner grunnlag for refleksjon og diskusjon i Enhet for legetjenester og smittevern. Dessuten bør resultatene brukes for å finne fram til forbedringstiltak på det enkelte legesenter. Hvis resultatet blir benyttet til å stille spørsmål om hva som gjøres bra i dag, hva som bør forbedres og hvordan, er hensikten med undersøkelsen oppnådd. For eksempel kan legesenteret bruke resultatet for utdypende dialog gjennom ordinær kontakt med pasientene. Da blir brukerperspektivet brukt i praksis.

3.3. Gjennomsnittsverdier for de 6 hovedtemaene

Tabell 8: Snitt

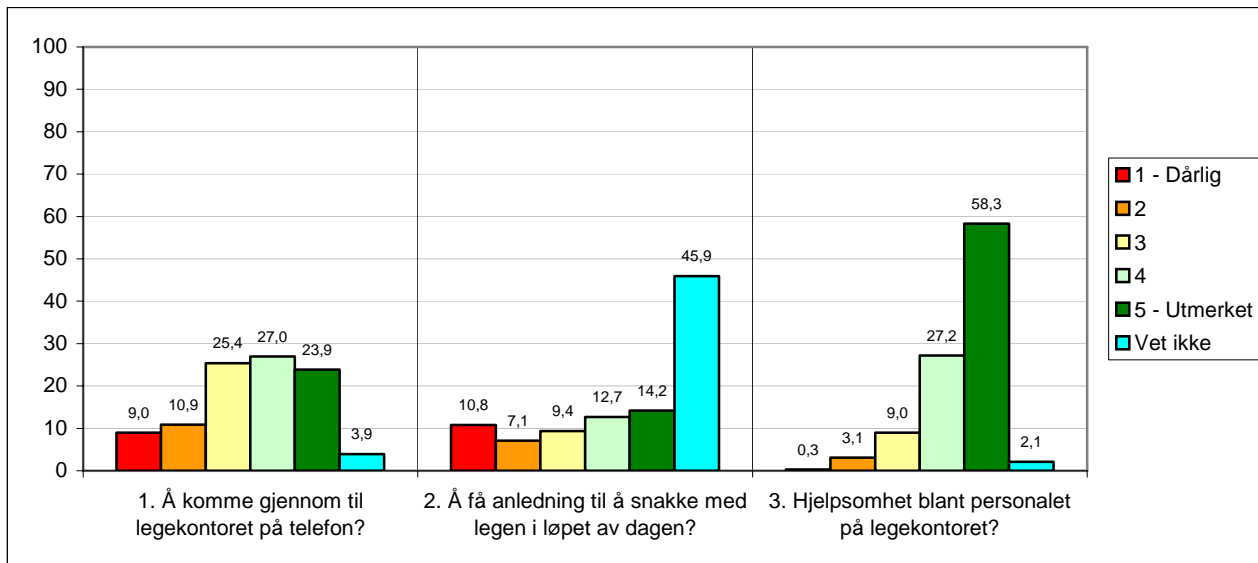
Tema	Hele kommunen
Service	3,9
Informasjon	4,2
Brukermedvirkning	4,3
Forutsigbarhet	3,9
Kvaliteten på tjenesten	4,3
Helhetsinntrykket	4,5

Denne tabellen viser gjennomsnittscore for hvert hovedtema. Dette er regnet ut fra antallet pasienter som har svart på de ulike svaralternativ 1 (dårlig) til 5 (utmerket). Det vil si jo høyere tall (maks.5) jo mer tilfredshet er pasienten med allmennlegetjenesten.

Vi ser at *helhetsinntrykket* gir høyest score her, mens *service* og *forutsigbarhet* har størst forbedringspotensiale.

3.4. Service

Figur 1: Service (angitt i prosent)



Innen temaet *service* har vi stilt tre spørsmål. I figur 1 ser vi at svarfordelingen er ganske ulik for de tre spørsmålene. Størst forbedringspotensiale innen *service* er det på spørsmål 1; Å komme gjennom på legekantoret på telefon. Det er så stor andel som 45,3 % som uttrykker at de ikke er helt fornøyd.

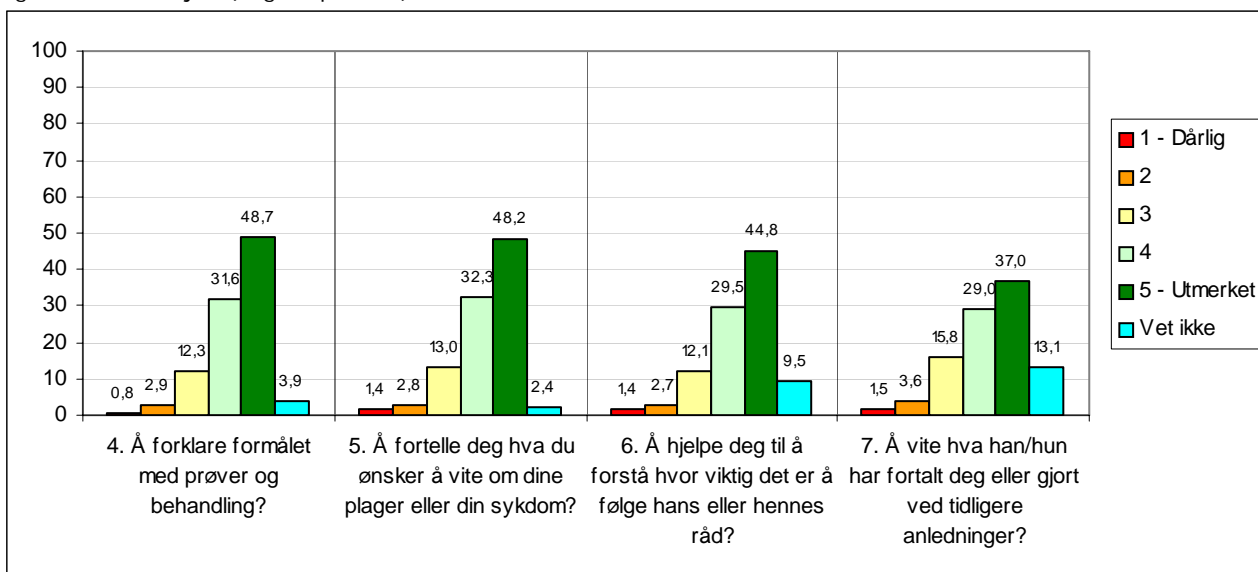
Vi må imidlertid bemerke at vi ikke har spurt om muligheten for kontakt med legesenteret elektronisk. Dette er en ny mulighet som flere etter hvert har.

På spørsmålet som gjelder mulighet til å snakke med legen i løpet av dagen, er det 45,9 % som svarer "Vet ikke". Dette kan være uttrykk for at pasienten ikke har behov eller ikke har prøvd å få snakke med legen.

Pasienten ser ut til å være mest tilfreds med hjelpsomheten blant personalet på legekantoret. Så mange som 85,5 % er fornøyd. Nesten 60 % har faktisk benyttet svarkategorien *utmerket*.

3.5. Informasjon

Figur 2: Informasjon (angitt i prosent)

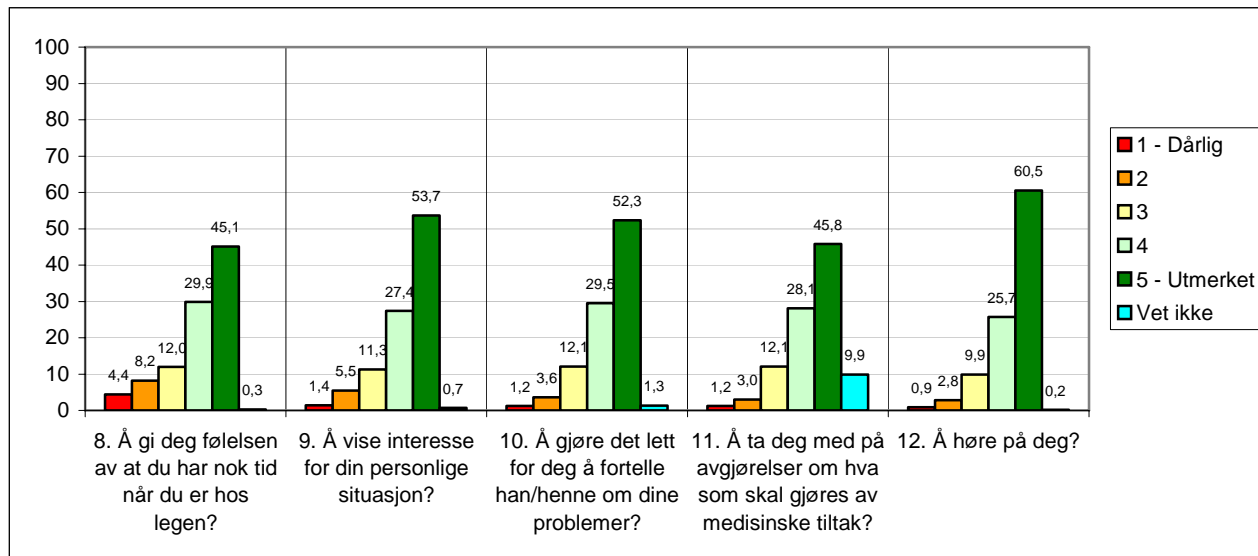


Svarene på de fire spørsmålene relatert til *informasjon* fordeler seg forholdsvis likt. Vi ser en overvekt av pasienter som er fornøyd. På spørsmål 4, 5 og 6 er det fra 74 – 80 % som er tilfreds med informasjonen de får.

På spørsmål 7 om pasienten får vite hva legen har gjort ved tidligere anledninger, er det noe mindre tilfredshet med. Vel 20 % er *kritiske* svar, og ca.13 % svarer "Vet ikke" på dette spørsmålet.

3.6. Brukermedvirkning

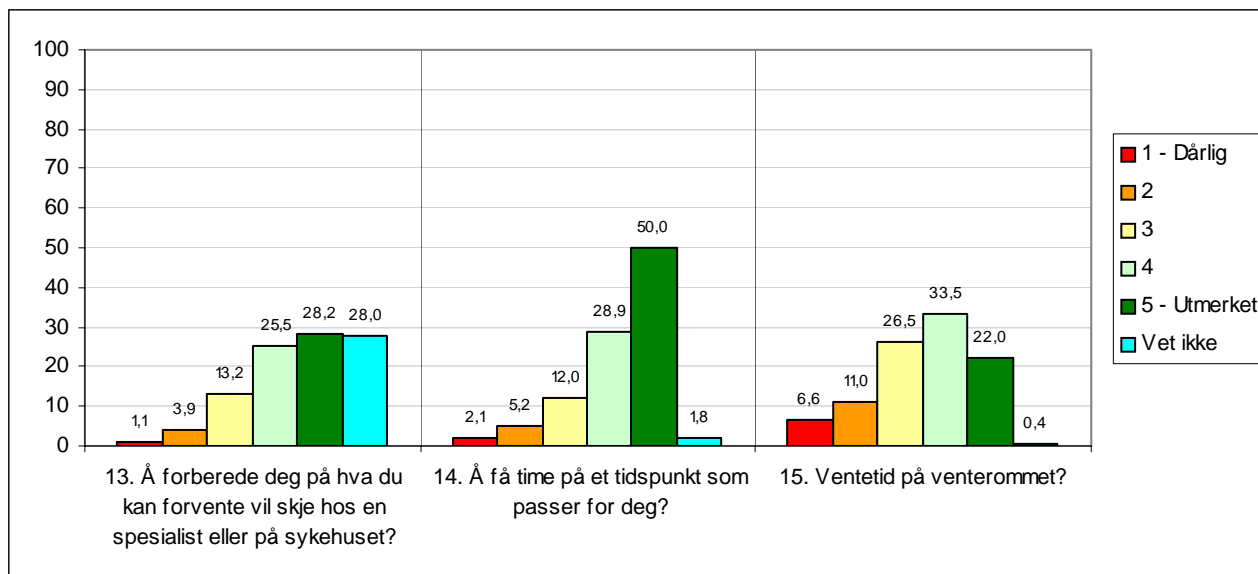
Figur 3: Brukermedvirkning (angitt i prosent)



Vi har stilt fem spørsmål innen temaet *brukermedvirkning*. Hovedinntrykket vi får er at pasientene er fornøyd. Svarfordelingen er forholdsvis lik på de fem spørsmålene. Når vi ser nærmere på svarfordelingen på enkeltspørsmålene, ser vi at det er størst forbedringspotensiale på spørsmål 8 som gjelder opplevelsen av at du har nok tid når du er hos legen. Her er det 24,6 % *kritiske* svar. Størst tilfredshet er det på spørsmålet som gjelder fastlegens evne til "å høre på pasienten". Vel 85 % er fornøyd, og her har mange (60,5 %) krysset av på *utmerket*.

3.7. Forutsigbarhet

Figur 4: Forutsigbarhet (angitt i prosent)



Innen temaet *forutsigbarhet* ser vi av figur 4 at svarene fordeler seg ganske mye på de tre spørsmålene som her ble stilt.

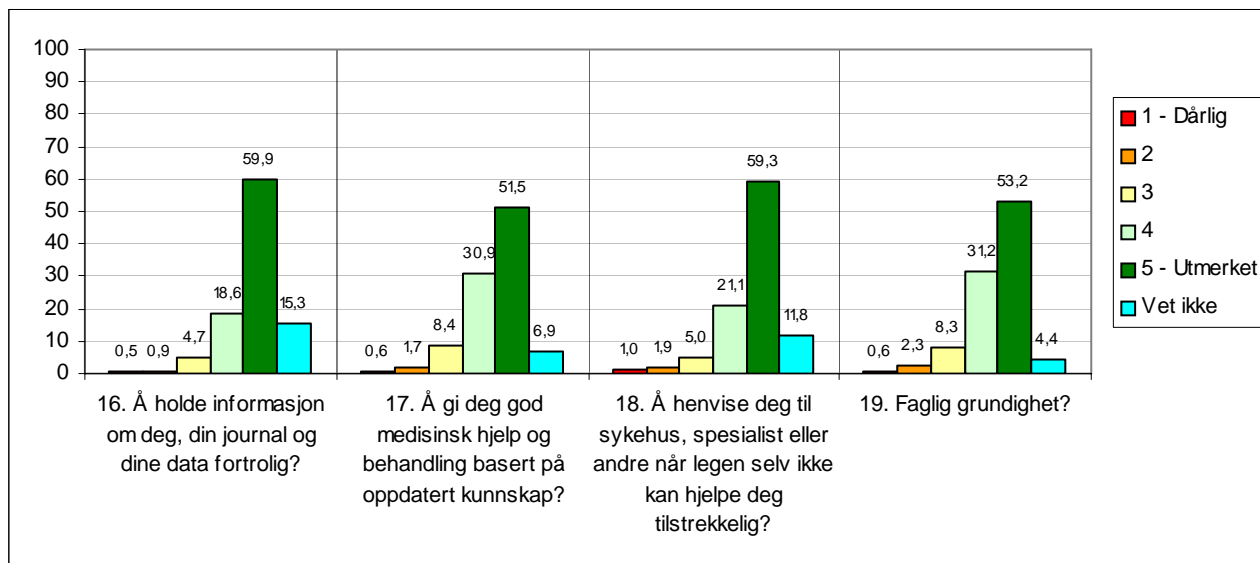
På spørsmål 13 er det så mange som 28 % som svare "Vet ikke". Det kan være at problemstillingen ikke har vært aktuell for mange av pasientene som har svart på undersøkelsen. Men bare 53,7 % uttrykker at de er fornøyd.

På spørsmål 14 om pasienter får time på tidspunkt som passer for deg, er det nesten 80 % som er fornøyd. Det er derimot misnøye med ventetiden på venterommet. Forholdsvis mange (6,6 %) har krysset av for *dårlig* på dette spørsmålet. I alt er det er 44,1 % som har gitt *kritiske* svar her.

3.8. Tjenestekvalitet

Resultatene fra spørsmålene innen *tjenestekvalitet* presenteres både i figur 5 og 6.

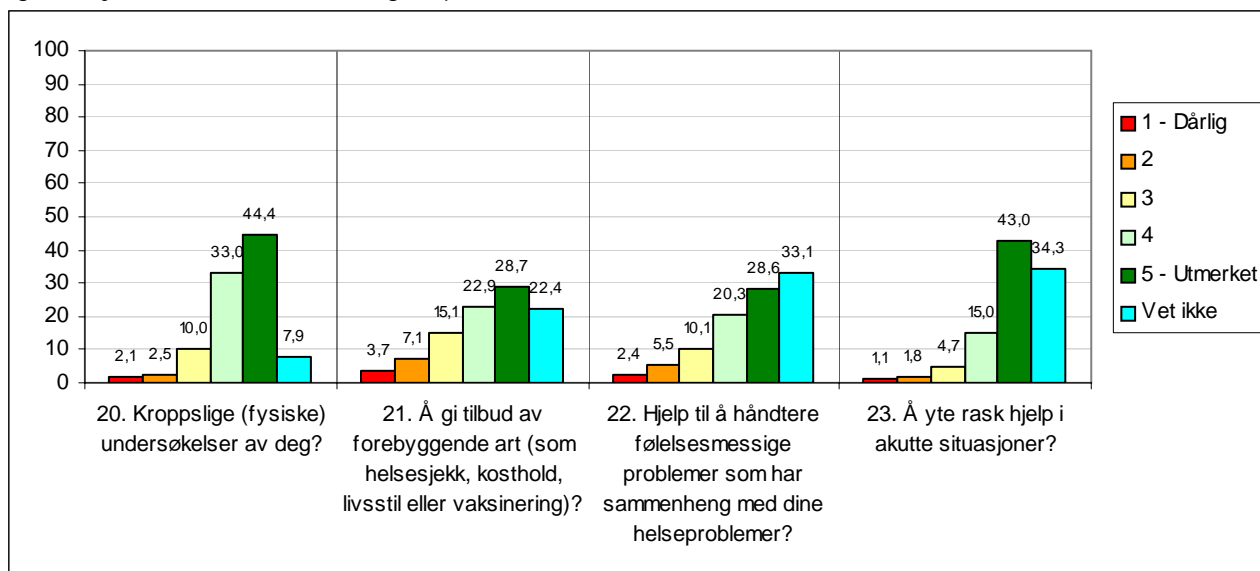
Figur 5: Tjenestekvalitet – del 1 (angitt i prosent)



Figur 5 viser svarene på spørsmål 16, 17, 18 og 19. På disse fire spørsmålene svarer fra 78,5 – 84,5 % at de er fornøyd med det medisinskfaglige tilbudet hos sin fastlege. Men vi ser også at det er en del som også svarer "Vet ikke". Det er ikke så merkelig fordi pasienten ikke har absolutt innsikt i flere forhold knyttet til legetjenesten.

Det er størst forbedringspotensiale på spørsmålene 17; Å gi god medisinsk hjelp og behandling basert på oppdatert kunnskap, og spørsmål 19; Faglig grundighet, henholdsvis 10,7 og 11,2 % *kritiske* svar.

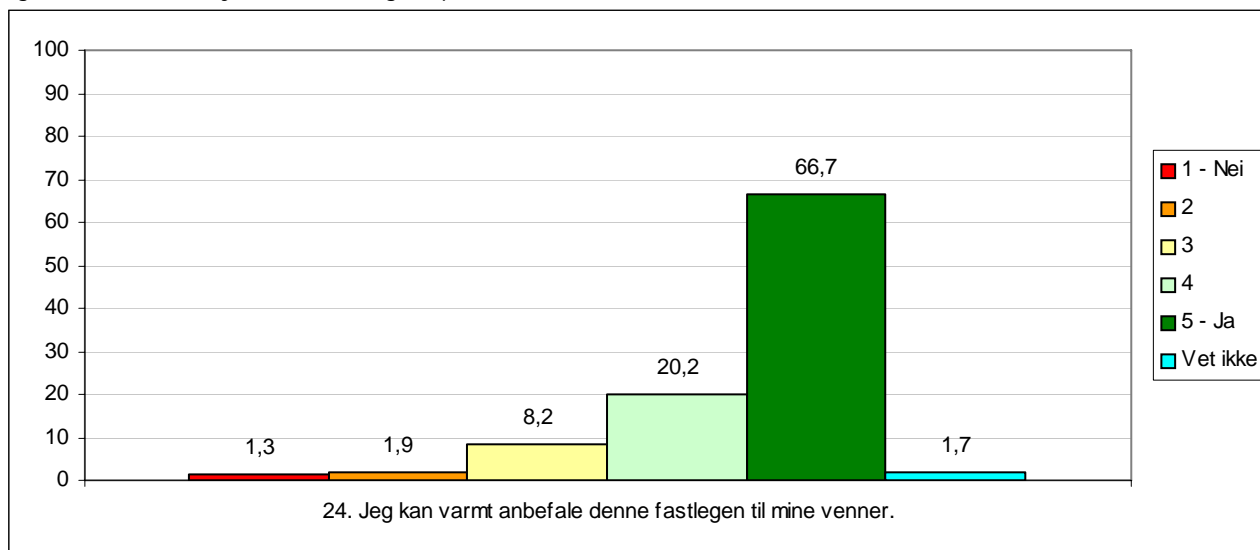
Figur 6: Tjenestekvalitet – del 2 (angitt i prosent)



I figur 6 fremstilles de siste fire spørsmålene innen temaet *tjenestekvalitet*. Her ser vi at det er størst tilfredshet med den kroppslige undersøkelsen av pasienten, i alt 77,4 % er fornøyd. Spørsmål 21, 22 og 23 har forholdsvis stor andel "Vet ikke" - svar, henholdsvis 22,4 %, 33,1 % og 34,3 %. Det er rimelig å tro at det betyr at pasienten ikke har erfaring eller behov på disse tre områdene. Noe som igjen har sammenheng med vedkommendes helseplager/diagnose. Størst andel av *kritiske* svar ser vi det er på spørsmålet; Å gi tilbud av forebyggende art. Andelen er på 25,9 %.

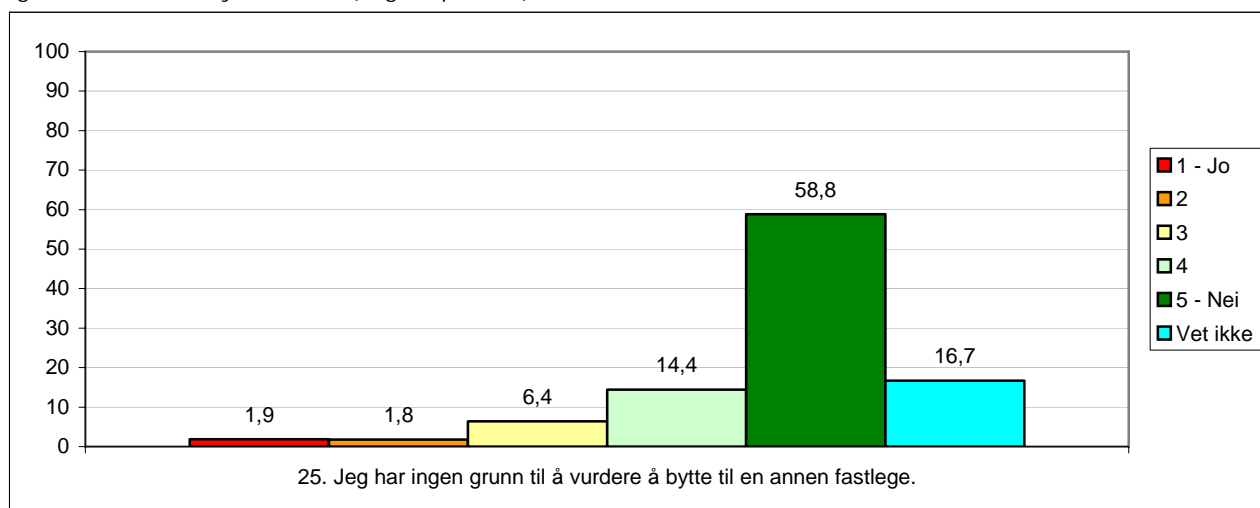
3.9. Helhetsinntrykk

Figur 7: Helhetsinntrykk – del 1 (angitt i prosent)



I spørsmål 24 ba vi pasienten svare på om han/hun kunne anbefale sin fastlege til sine venner. Så stor andel som 86,9 % svarer at de anbefaler sin fastlege, mens 11,4 % ikke gjør det. Det er grunn til å merke seg at over 66 % har krysset av for 5 (mest positivt).

Figur 8: Helhetsinntrykk – del 2 (angitt i prosent)



Figur 8 viser at vi får tilsvarende bilde som på spørsmål 24, men her ser vi at andelen som har svart "Vet ikke" er forholdsvis stor. Det er vanskelig å si hva det er uttrykk for. En tolkning er "kanskje" eller "har ikke tenkt over problemstillingen". Vel 10 % vurderer å bytte fastlege, noe som vi betrakter som få pasienter.

3.10. Informantenes kommentarer

Tabell 9: Kommentarer

Tema	Antall
Service	26
Informasjon	3
Brukermedvirkning	42
Forutsigbarhet	15
Kvaliteten på tjenesten	22
Helhetsinntrykket	5
Totalt	113

I tabell 9 ser vi at det er totalt 113 pasienter som benyttet seg av muligheten til å gi kommentarer utover de faste spørsmålene.

Vi har plukket ut noen eksempler på kommentarer, og sortert disse under våre definerte hovedtema i undersøkelsen.

Service

"Noe dårlig bemanning på legekantoret i ferietiden."

"Det kan være vanskelig å komme gjennom nåløyet hos legesekretær for å få time så raskt som jeg ønsker. Det oppleves vondt å stå i skranken og legge ut om hvorfor jeg trenger raskt hjelp."

"Legen har ingen kontorhjelp og man kan ikke bestille time på forhånd."

"Kunne ønske timer kunne bestilles på nettet da det er vanskelig å komme gjennom på tlf."

"Servicen på legekantoret er flott. Sekretærene gjør sitt ytterste for å hjelpe."

Informasjon

"Flink til å informere."

"Skulle gjerne hatt svar på prøver som er negative i posten. Det sparer for en del usikkerhet."

"Kunne tenkt meg mer oppdatert kunnskap om mulige behandlinger."

Brukermedvirkning

"Det blir ikke hørt på hva mitt synspunkt er."

"Omsorgsfull og blid. En lege du får tillit til."

"Har følelsen av å bli behandlet med respekt og en slags likeverdighet. Menneskelig."

"En faglig meget dyktig lege. Følelsen av å bli tatt på alvor er virkelig tilstede."

"Har mange års erfaring med helsevesenet, men har aldri tidligere opplevd tilsvarende seriøsitet og dyktighet av fastlege og legesenter!!"

"Lytter til meg og tar meg på alvor. Liker legen min svært godt."

"Jeg har en utmerket fastlege. Han tar alle forespørsler alvorlig, og er en glimrende lytter og samtalepartner med overskudd, selv om han sikkert har flest pasienter i hele byen."

"Alt for dårlig tid. Legen har nesten ikke tid til å undersøke folk."

Forutsigbarhet

"Få raskere behandling. Det tar for lang tid."

"Jeg kan vel egentlig ikke si at jeg har fastlege, for de få gangene jeg skulle vært hos han så har han vikar."

"Sjelden jeg kommer til fastlegen min. På de tre siste besøkene har jeg hatt tre forskjellige leger."

"Det er alt for lang ventetid fra avtalt tid til man får komme inn. Lite respekt for min tid."

Kvaliteten på tjenesten

"Er blitt en kasteball mellom St. Olav og fastlegen. Ingen tar ansvar for videre oppfølging."

"Jeg stoler ikke på apparatet legekantoret bruker til prøvetaking. Forskjellig resultat mellom legekantoret og sykehus."

"Holder seg oppdatert."

"Luken hvor man henvender seg hos legen er svært nær venteværelse slik at ting man sier blir overhørt av andre!"

"Får ordnet med spesialist raskt og undersøker pasienten opptil flere ganger. Slippes ikke før man er frisk."

"Dårlig kommunikasjon mellom fastlege og spesialist."

Helhetsinntrykket

"Legesenteret er Trondheims beste legesenter!"

"Både min fastlege og legesenteret er det beste jeg har hatt."

4. HOVEDKONKLUSJON

Denne brukerundersøkelsen gjennomføres som et ledd i utvikling og forbedring av kvaliteten på allmennlegetjenesten i Trondheim kommune.

Noen legesenter i Trondheim deltok i tilsvarende undersøkelse i 1999, en undersøkelse som ble gjennomført av Odd Jarle Kvamme og Sunnhordalandsforskning. Spørsmålene nå er de samme som i denne undersøkelsen, men vi har foretatt en gruppering av spørsmålene i følgende hovedtema; *Service, Informasjon, Brukermedvirkning, Forutsigbarhet, Tjenestekvalitet og Helhetsinntrykk.*

Resultatene i denne rapporten bygger på synspunkter fra et utvalg av pasienter som har vært hos sin fastlege i en periode fra og med uke 15/2005. Det er 33 legesenter som har deltatt i undersøkelsen. Totalt ble det utlevert 1950 spørreskjema etter en bestemt fordelingsnøkkel. Vi mottok 1019 svar, en svarprosent på 52,25.

Spørsmålene skulle vurderes og besvares etter en skala fra 1 til 5, der 1 er *dårlig* og 5 er *utmerket*, i tillegg en rubrikk for *ikke aktuelt/vet ikke*. Spørreskjemaet hadde også et felt der informanten kunne skrive egne kommentarer. Som ved undersøkelsen i 1999 betrakter vi de som har krysset av på 1, 2 eller 3 som *kritiske* svar, områder som har størst forbedringspotensiale.

Av pasientene som har svart er en tredel menn og to tredeler kvinner. Aldersmessig fordeler pasientene seg forholdsvis likt i gruppene fra 20 – 80 år. Det er noen flere i gruppen 40 – 59 år.

Vel 40 % har høyskole-/universitetsutdanning. Halvparten har hatt kontakt med sin fastlege tre til sju ganger i løpet av de siste tolv månedene.

I underkant av 30 % betrakter selv sin helsetilstand som nokså god eller dårlig, mens vel 30 % svarer utmerket eller meget god.

Av 1019 pasienter svarte 305 at de hadde hatt en alvorlig sykdom i mer enn tre måneder.

Innen temaet **service** ser vi størst forbedringspotensiale på spørsmål 1; Å komme gjennom på legekantoret på telefon. Det er så stor andel som 45,3 % som uttrykker at de ikke er fornøyd.

Vi må imidlertid bemerke at vi ikke har spurt om muligheten for kontakt med legesenteret elektronisk. Dette er en ny mulighet som flere etter hvert har.

Mest tilfredshet ser det ut til å være med hjelpsomheten blant personalet på legekantoret. Så mange som 85,5 % er fornøyd.

Svarene på spørsmål relatert til **informasjon** fordeler seg forholdsvis likt. Vi ser en overvekt av pasienter som er fornøyd.

På spørsmål 7; Å vite hva han/hun har fortalt deg eller gjort ved tidligere anledninger, er det noe mindre tilfredshet med. Vel 20 % er *kritiske* svar.

Hovedinntrykket angående **brukermidvirkning** er at pasientene er fornøyd. Størst tilfredshet er det på spørsmålet som gjelder fastlegens evne til "å høre på pasienten".

Vi ser vi at det er størst forbedringspotensiale på spørsmålet; Å gi deg følelsen av at du har nok tid når du er hos legen. Her er det 24,6 % *kritiske* svar.

Innen temaet **forutsigbarhet** ser vi at fordeler svarene seg ganske mye på de ulike svaralternativene.

På spørsmål 14; Å få time på tidspunkt som passer for deg, er det nesten 80 % som er fornøyd. Det er misnøye med ventetiden på venterommet. I alt er det er 44,1 % som har gitt *kritiske* svar her.

Vi har stilt hele åtte spørsmål innen området **tjenestekvalitet**. Pasientene svarer at de er fornøyd med det medisinskfaglige tilbudet hos sin fastlege.

Det er størst forbedringspotensiale på spørsmålet som gjelder medisinsk hjelp og behandling basert på oppdatert kunnskap, og spørsmålet om faglig grundighet, med henholdsvis 10,7 og 11,2 % *kritiske* svar. Det er størst tilfredshet med den kroppslige undersøkelsen av pasienten. Størst andel av *kritiske* svar ser vi det er på spørsmålet; Å gi tilbud av forebyggende art. Andelen er på 25,9 %.

For å få pasientenes **helhetsinntrykk** av allmennlegetjenesten stilte vi spørsmål om han/hun kunne anbefale sin fastlege til sine venner. Så stor andel som 86,9 % svarer at de anbefaler sin fastlege.

Vel 10 % vurderer å bytte fastlege, noe som vi betrakter som få pasienter.

Vedlegg

1. Spørreskjema
2. Orienteringsbrev
3. Prosedyre for utlevering av skjema
4. Frekvenstabeller