

Nasjonalt kvalitetsindikatorsystem: Kvalitetsindikatordefinisjon

Pasienterfaringer med fastlegen og fastlegekontoret	
1. Definisjon	Indikatoren viser pasienters erfaringer med fastlegen og fastlegekontoret. Resultatene vises i en skala fra 0-100, hvor 100 er best.
2. Sektor	Primærhelsetjeneste
3. Fagområde	Kommunale helse- og omsorgstjenester
4. Type	Resultat
5. Dimensjon av kvalitet	Involverer bruker
6. Måleområde	Pasient- og brukererfaringer
Godkjenning	
7. Dato publisert første gang	23.06.2022 - 13/10391-318
8. Revisjonshistorikk	Revidert juni 2025 – 24/15262-33. Bakgrunnen for revisjonen er blant annet endringer i uttrekksmetodikk, alderspopulasjon og endring i sammenstilling av spørsmålene under bolken "Fastlegen", samt at det er kommet til en ny bolk – "Kontinuitet".
Faglig begrunnelse/målsetting	
9. Begrunnelse for valg	Erfaringer fra pasienter som har vært i kontakt med fastlegen og fastlegekontoret utgjør en viktig indikator for kvaliteten på fastlegetjenestene. Ved å innhente og følge opp pasienters erfaringer ved hjelp av spørreskjema får man informasjon som gjør fastlegetjenesten bedre rustet til å gjøre forbedringer innen områder som er viktige for pasientene. Brukererfaringer inngår som ett av seks kvalitetsområder i Forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helse- og omsorgstjenesten (1). Brukerperspektivet er godt etablert i det norske lovverket. Det er en egen Lov om pasientrettigheter (2) som vektlegger informasjon og medbestemmelse. Brukerperspektivet inngår også i Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester, herunder fastlegeordningen (3). I tillegg til å være viktige i seg selv, viser forskning (4) at pasienterfaringer korrelerer med klinisk effekt og pasientsikkerhet. Pasienterfaringer utgjør derfor en viktig komponent i kvaliteten på tilbudet som gis, og bør derfor måles. Måling av pasienterfaringer er nyttig for å kunne evaluere kvaliteten på helsetjenestene og vurdere om det skjer endringer over tid.
10. Målsetting	Det er en målsetting at pasienter skal ha positive erfaringer med fastlegen og fastlegekontoret.
11. Begrepsavklaringer	
Beregning av indikator	
12. Hovedmåltall	Resultatene viser pasienters erfaringer med fastlegen og fastlegekontoret for seks ulike områder/indikatorer: • Fastlegen • Organisering og øvrige ansatte • Tilgjengelighet • Mestring • Koordinering og samhandling • Kontinuitet Resultatene vises i en skår fra 0 til 100, hvor 100 er best. Resultatskårene for hver indikator er beregnet på grunnlag av utvalgte spørsmål i spørreundersøkelsen. Indikatorene er grupper av spørsmål med felles tema (5). Nedenfor er de 19 enkeltspørsmålene som inngår i de seks indikatorene: Fastlegen • Opplever du at fastlegen tar deg på alvor? • Opplever du at fastlegen har nok tid til deg? • Opplever du at fastlegen snakker til deg slik at du kan forstå ham/henne? • Opplever du at fastlegen er faglig dyktig? • Opplever du at fastlegen viser interesse for din situasjon? • Opplever du at fastlegen tar deg med så mye som du ønsker i avgjørelser som angår deg? • Gir fastlegen deg tilstrekkelig informasjon om helseproblemene dine og behandlingen av dem? • Gir fastlegen deg tilstrekkelig informasjon om bruk og bivirkninger av medisiner? Organisering og øvrige ansatte • Opplever du at legekontoret er godt organisert?

	• Opplever du at de øvrige ansatte er imøtekommende og dyktige? • Blir du møtt med høflighet og respekt i resepsjonen? Tilgjengelighet • Var ventetiden for å få en time raskt akseptabel? • Er ventetiden for en vanlig time akseptabel? Mestring • Gjør kontakten med fastlegen deg bedre i stand til å forstå helseproblemene dine? • Gjør kontakten med fastlegen deg bedre i stand til å mestre helseproblemene dine? • Gjør kontakten med fastlegen deg bedre i stand til å holde deg frisk? Koordinering og samhandling (spørsmålene ble stilt til de som svarte de hadde minst ett langvarig helseproblem) • Opplever du at fastlegen koordinerer helsetjenestetilbud ditt på en god måte? • Opplever du at fastlegen samarbeider bra med andre tjenester du har behov for? Kontinuitet • Møter du vanligvis din egen fastlege når du har legetime?
13. Andre måltall	Ikke relevant
14. Klassifikasjoner og kodeverk	Ikke relevant
15. Presiseringer rundt utvalg	For å bli inkludert må pasientene være 18 år og eldre, og ha hatt minst én konsultasjon med fastlegen i løpet av de siste 12 månedene før uttrekket. Det er gjort et tilfeldig uttrekk av 400 pasienter som oppfyller inklusjonskriteriene i hver kommune. For Oslo er det trukket 400 pasienter i hver bydel. Bakgrunnsdata er innhentet fra Fastlegeregisteret, Kontroll og utbetaling av helserefusjoner (KUHR), og Statistisk sentralbyrå (SSB).
16. Teknisk beregning og bearbeiding av datagrunnlag	Ettersom utvalget er trukket på kommunenivå (med 400 pasienter per kommune) er resultater på fylkes- og nasjonalt nivå vektet for å korrigere for trekkssannsynlighet. Dette er nødvendig fordi pasienter fra små kommuner har en høyere sannsynlighet for å bli trukket, ettersom det trekkes et likt antall pasienter fra hver kommune, uavhengig av størrelsen på kommunens populasjon. Trekkssannsynlighet er beregnet ved å dividere det totale antallet pasienter i hver kommune med den totale populasjonen i Norge, slik at de nasjonale resultatene representerer den faktiske fordelingen av pasienter i hele Norge. Resultatene er også vektet for å kompensere for mulige forskjeller mellom de som svarer og de som ikke svarer, slik at resultatene blir mest mulig representative for hele populasjonen (4). Resultater for fylker og kommuner er justert for ulik pasientsammensetning (case-mix justering) på det aktuelle nivået, slik at resultatene blir mest mulig sammenlignbare. Denne justeringen er også gjort fordi pasientsammensetningen kan være forskjellig mellom de enhetene som undersøkes. For nærmere beskrivelse se FHI's rapport (5).
17. Nivå for publisering	Nasjonalt, fylke og kommuner med tre eller flere fastleger.
Datainnsamling/datakilde	
18. Datakilde	Folkehelseinstituttet (FHI)
19. Publiseringsfrekvens	Hyppighet ikke fastsatt
20. Lovhjemmel	Oppdraget er gitt til FHI fra Helse- og omsorgsdepartementet.
Tolkning av tallene	
21. Sammenlignbarhet over tid og sted	Resultatene er sammenlignbare mellom fylker, og mellom kommuner.
22. Feilkilder og usikkerhet	De beregnede konfidensintervallene i FHI's rapport indikerer at det til dels kan være stor variasjon mellom kommunene, og at eventuelle forskjeller i gjennomsnittskår mellom enhetene ikke alltid er statistisk signifikante. Resultatene bør derfor tolkes med forsiktighet. Statistisk signifikante forskjeller i gjennomsnittskår vises i FHI's hovedrapport (5).
23. Særskilt informasjon for tolkning av denne indikatoren	
Publisering	
24. Publiseringsarenaer	www.helsedirektoratet.no

Referanser	
25. Referanser	1. Forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helse- og omsorgstjenesten - Lovdata 2. Lov om pasient- og brukerrettigheter (pasient- og brukerrettighetsloven) - Lovdata 3. Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester: https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2011-06-24-30 4. Anhang Price R, Elliott MN, Zaslavsky AM, Hays RD, Lehrman WG, Rybowski L, et al. Examining the role of patient experience surveys in measuring health care quality. Med Care Res Rev. 2014;71:522-54. 5. Folkehelseinstituttet: Den norske fastlegetjenesten 2023–2024: En forskningsbasert baselinemåling av pasienterfaringer på kommunenivå