

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	
Godkjenning	
7. Dato publisert første gang	23.06.2022
8. Revisjonshistorikk	Juni 2022 – Etablert som nasjonal kvalitetsindikator
Faglig begrunnelse/målsetting	
9. Begrunnelse for valg	<p>Erfaringer fra brukerne som har vært i kontakt med fastlegen og fastlegekontoret utgjør en viktig indikator for kvaliteten på fastlegetjenestene. Ved å spørre og følge opp pasienters tilbakemeldinger blir fastlegetjenesten bedre rustet til å gjennomføre forbedringer innen områder som er viktige for pasientene. Brukererfaringer inngår blant annet i det rammeverk for nasjonalt kvalitetsindikatorsystem for helse- og omsorgstjenesten, som bygger på OECD sin modell for kvalitetsindikatorprosjektet (1). Brukererfaringer inngår også som ett av seks kvalitetsområder i Forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helse- og omsorgstjenesten (2). Brukerperspektivet er godt etablert i det norske lovverket. Det er en egen Lov om pasientrettigheter som vektlegger informasjon og medbestemmelse. Brukerperspektivet inngår også i Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester, herunder fastlegeordningen (3).</p> <p>I tillegg til å være viktige i seg selv, viser forskning 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, i tillegg til andre kvalitetsselementer knyttet til allmennlegetjenester, er nødvendig for å kunne evaluere kvaliteten på helsetjenestene og vurdere om det skjer endringer over tid.</p>
10. Målsetting	Det er en målsetting av pasienter skal ha positive erfaringer med fastlegen og fastlegekontoret.
11. Begrepsavklaringer	<p>PasOpp-undersøkelser: Nasjonale brukererfaringundersøkelser gjennomført av Folkehelseinstituttet (FHI). Undersøkelsene er rettet mot både primær- og spesialisthelsetjenesten. «PasOpp» stod opprinnelig for pasient opplevelser, men i dag gjennomføres det også undersøkelser blant pårørende og samarbeidspartnere (4). Denne nasjonale kvalitetsindikatoren er basert på FHI sin PasOpp-undersøkelse om pasienterfaringer med fastlegen og fastlegekontoret i 2021/2022(5).</p> <p>FHI gjennomførte sin første PasOpp om pasienterfaringer med fastlegen og fastlegekontoret i 2018/2019. Utvalget var da på underkant av 5000 personer, som er for lite til at det kan fremstilles representative resultater på fylkes- og kommunenivå (6). I 2021/2022 undersøkelsen ble utvalget økt til nærmere 19000 personer, slik at det kunne beregnes tall for fylkene og de største kommunene. I PasOpp-rapporten for 2021/2022 undersøkelsen vises det resultater for kommuner med minst 100 respondenter. Dette tilsvarer 13 kommuner.</p>
Beregning av indikator	
12. Hovedmåltall	<p>Resultatene viser pasienters erfaringer med fastlegen og fastlegekontoret for fem ulike områder/indikatorer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fastlegen • Organisering og øvrige ansatte • Tilgjengelighet • Mestring • Koordinering og samhandling <p>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 og indre konsistens statistisk sett.</p> <p>Nedenfor er de 19 enkeltspørsmålene som inngår i de fem indikatorene:</p>

	<p>Fastlegen</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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? • Henviser fastlegen deg til videre undersøkelse eller til en spesialist når du mener du har behov for det? <p>Organisering og øvrige ansatte</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opplever du at legekantoret er godt organisert? • Opplever du at de øvrige ansatte er imøtekommende og dyktige? • Blir du møtt med høflighet og respekt i resepsjonen? <p>Tilgjengelighet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Var ventetiden for å få en time raskt akseptabel? • Er ventetiden for en vanlig time akseptabel? <p>Mestring</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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? <p>Koordinering og samhandling</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opplever du at fastlegen koordinerer helsetjenestetilbud ditt på en god måte? • Opplever du at fastlegen samarbeider bra med andre tjenester du har behov for?
13. Andre måltall	Ikke relevant
14. Klassifikasjoner og kodeverk	Ikke relevant
15. Presiseringer rundt utvalg	<p>Utvalget i 2021/2022-undersøkelsen består av personer på 16 år og eldre som inngikk i fastlegeordningen på undersøkelsestidspunktet. For å bli inkludert måtte pasientene ha hatt minst én konsultasjon med fastlegen i løpet av de siste 12 månedene før uttrekket. Følgende trefasemodell ble benyttet for uttrekk:</p> <p>Fase 1: Legekantorer ble valgt basert på kommunetyper og hvor mange leger som var tilknyttet legekantoret.</p> <p>Fase 2: Legene som var knyttet til de uttrukne kantorene ble valgt som grunnlag for å trekke pasienter i fase 3. Dersom det var flere enn fire leger på legekantoret ble fire trukket tilfeldig.</p> <p>Fase 3: Pasienter ble trukket tilfeldig fra hver av legenes lister.</p> <p>Utvalget ble dimensjonert for å kunne beregne nasjonale tall, fylkestall og tall for de største kommunene. Totalt 2000 leger ble trukket ut. Det manglet opplysninger om 52 av disse. For hver av de resterende 1948 legene ble det trukket ut 10 pasienter. Etter å ha tatt ut personer som var døde, manglet opplysninger eller som hadde reservert seg mot deltagelse, gjenstod det et bruttoutvalg på 18 861 pasienter.</p> <p>Bakgrunnsdata ble samlet inn fra Fastlegeregisteret, Kontroll og utbetaling av helserefusjoner (KUHR) og Kontakt- og reservasjonsregisteret.</p> <p>Datainnsamlingen ble gjennomført i perioden 15.09.2021-25.01.2022. Det ble sendt ut to purringer til alle som ikke hadde svart. Totalt antall svar var 7912. Det gir en svarprosent på 41,9.</p>
16. Teknisk beregning og bearbeiding av datagrunnlag	<p>For å korrigere for skjevhet som skyldes ulikt frafall i ulike pasientgrupper, har resultatene blitt vektet for frafall. Svarene fra pasienter i grupper med lav svarsannsynlighet har blitt gitt større vekt. Følgende variabler er benyttet i vektingen: Kjønn, alder, hvor lenge pasienten har hatt fastlegen og antall refusjonsberettigede konsultasjoner pasienten har hatt hos fastlegen siste 24 måneder.</p> <p>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 gjøres fordi pasientsammensetningen kan være forskjellig mellom de enhetene som undersøkes. Følgende bakgrunnsvariabler inngikk i justeringen: Kjønn, alder (kategorisert i grupper), tid siden forrige kontakt med fastlegen/legekantoret, antall konsultasjoner, egenvurdert fysisk helse, egenvurdert psykisk helse, om man har langvarige helseproblem, utdanningsnivå, fødeland og om de svaret digitalt eller på papir.</p> <p>For nærmere beskrivelse av testene, samt utfallet av disse, se FHI sin PasOpp-rapport. I rapporten oppgis også gjennomsnittskårene inkludert 95% konfidensintervall på for hele landet, landsdeler,</p>

	fylkene og kommuner med minst 100 respondenter, samt statistisk signifikante forskjeller fra gjennomsnittlig skår på aktuelt nivå (5).
17. Nivå for publisering	Nasjonalt, fylke og kommuner med minst 100 respondenter.
Datainnsamling/datakilde	
18. Datakilde®	Folkehelseinstituttet (FHI), område for helsetjenester.
19. Publiseringsfrekvens	Årlig, forutsatt at FHI gjennomfører undersøkelsen.
20. Lovhjemmel	Rapporten er en del av et oppdrag til FHI fra Helse- og omsorgsdepartementet. FHI fikk i 2021 i oppdrag å utvide utvalgstørrelsen, slik at datagrunnlaget fra undersøkelsen blant annet kunne benyttes som grunnlag for nasjonale kvalitetsindikatorer.
Tolkning av tallene	
21. Sammenlignbarhet over tid og sted	Resultatene er sammenlignbare mellom fylker og mellom kommuner.
22. Feilkilder og usikkerhet	Beregnet konfidensintervall i FHI sin rapport indikerer at det til dels kan være stor variasjon innad i de enkelte fylkene og kommunene, og at de observerte forskjellene mellom enhetene ikke alltid er statistisk signifikante. Resultatene på bør derfor tolkes med forsiktighet. For mer informasjon om dette, se Folkehelseinstituttet (FHI) sin PasOpp-rapport for 2021/2022.
23. Særskilt informasjon for tolkning av denne indikatoren	
Publisering	
24. Publiseringsarenaer	www.helsedirektoratet.no
Referanser	
25. Referanser	<p>1: Rammeverk for nasjonalt kvalitetsindikatorsystem for helse- og omsorgstjenesten (Hdir)</p> <p>2: Forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helse- og omsorgstjenesten (Hdir): https://www.helsedirektoratet.no/veiledere/ledelse-og-kvalitetsforbedring-i-helse-og-omsorgstjenesten</p> <p>3. Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester: https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2011-06-24-30</p> <p>4. Helsebibloteket.no: https://www.helsebibloteket.no/kvalitetsforbedring/brukererfaringer/nasjonale-brukererfaringsundersokelser-pasopp</p> <p>5. Pasienterfaringer med fastlegen og fastlegekontor i 2021/2022 (FHI): https://www.fhi.no/publ/2022/pasienterfaringer-med-fastlegen-og-fastlegekontoret-i-20212022/</p> <p>6. Pasienterfaringer med fastlegen og fastlegekontoret i 2018/19 (FHI): https://www.fhi.no/publ/2019/pasienterfaringer-med-fastlegen-og-fastlegekontoret-i-201819/</p>