

En brukerundersøkelse i allmennpraksis – MossPEP

■ NINA CARINE MIKKELSEN BAKKEN *fastlege ved Kambo legesenter i Moss* KNUT MICHELSEN *kommuneoverlege i Moss*

Moss kommune og kommunens fastleger har gjennomført en brukerundersøkelse om allmennlegetjenesten. Respondentene var fastlegenes listepasienter. Denne artikkelen beskriver metodikk, resultater og erfaringer. Vår konklusjon er at det elektroniske spørreskjemaet Questback er et velegnet verktøy for å gjøre brukerundersøkelser enklere og mindre ressurskrevende.

Brugerundersøkelser er utbredt i norske kommuner. Slike undersøkelser blir gjort innen tjenesteområder som skole, pleie og omsorg, barnehage, barnevern, sosialtjeneste og byggesaksbehandling. Moss kommune har regelmessig utført brukerundersøkelser, særlig innen pleie og omsorg, som en del av kvalitetskommuneprosjekt i regi av KS (1). I den sammenheng er også behovet for brukerundersøkelser blant fastlegenes pasienter vurdert som et kvalitetsforbedringstiltak.

Bakgrunn og metode

Vår undersøkelse hadde til hensikt å vurdere:

- hvor fornøyd pasienter i Moss er med sine fastleger
- om fastlegene ønsker å delta i undersøkelser der pasientene vurderer legenes praksis
- om fastlegene opplever å ha nytte av slike undersøkelser – og vil bruke resultatene i kvalitetsarbeidet i egen praksis
- om man kan gjennomføre en brukerundersøkelse blant pasienter ved invitasjon per e-post og ved bruk av Questback

EUROPEP er en brukerundersøkelse utviklet av *The European Task Force on Patient Evaluations of General Practice* (2). Formålet var å utarbeide et valid, pålitelig og brukervennlig spørreskjema for pasientevalueringer i europeiske land. I 1997 brukte Kvamme og Hjortdahl en tidlig versjon av spørreundersøkelsen i en undersøkelse av 12 strategisk valgte praksiser i Norge (NorPEP) (3). Senere ble EUROPEP brukt i en stor undersøkelse av



Pasientene er fornøyd med tiden som fastlegen bruker på dem, men de er mindre fornøyd med legekontorets telefontilgjengelighet og med ventetiden på venteværelset. Det er blant funnene i MossPEP.

ILLUSTRASJONSFOTO K. MICHELSEN

brukererfaringer i allmennpraksis i ni europeiske land (4). Den norske delen av undersøkelsen ble publisert av Kvamme, Sandvik og Hjortdahl i 2002 (5). De samme forfatterne har ytret tvil om hvorvidt PEP er riktig metode for å få til kvalitetsforbedringer i norsk allmennpraksis, da legene i deres undersøkelse i liten grad ønsket å bruke resultatene til forbedring av egne praksiser (6).

Senere er EUROPEP blitt videreutviklet og testet i forbindelse med utviklingen av europeiske kvalitetssystemer (7). EUROPEP er en del av «verktøykassen» til *European Society for Quality in Family Practice* (EQuiP) som er et nettverk under Wonca (8). Det brukes også i et utbredt kvalitetssystem i Europa, *European Practice Assessment* (EPA) (9).

En dansk oversettelse av EUROPEP ligger på allmennmedisinsk kvalitetsutvalgs hjemmeside (www.legeforeningen.no/id/21385.0). EUROPEP er blitt vurdert positivt av Kunnskaps-senteret i et notat fra 2009, *Pasienterfaringer med allmennleger – en kartlegging av relevante måleinstrumenter* (www.kunnskaps-senteret.no/Publikasjoner/7752.cms) og i sluttrapporten fra *Kvalitetsverktøyprosjektet* ved Janecke Thesen i 2010 (www.legeforeningen.no/asset/46353/1/46353_1.pdf). I de siste årene har NorPEP

vært brukt ved evaluering av medisinstudenters kliniske praksis (10) og ved Ringerike Medisinske Senter (11).

Brugerundersøkelse av allerede eksisterende behandlingstilbud krever ikke godkjenning fra Regional Etisk Komité, og Data-tilsynet krever ikke melding da pasientene er anonyme og man ikke ber om sensitive opplysninger.

Bruk av Questback

EUROPEP og NorPEP består av 23 spørsmål fordelt på fem temakategorier:

- Lege-pasient-forholdet
- Legens faglighet
- Informasjon/støtte
- Kontinuitet/samhandling
- Organisasjon/tilgjengelighet

For å lette arbeidet samt å begrense papirbruk og portoutgifter, ønsket vi å vurdere om Questback kunne være et egnet teknisk verktøy i gjennomføringen av brukerundersøkelsen. Questback innebærer at undersøkeren sender invitasjon til brukeren på e-post. Respondenten kan enkelt klikke seg inn på undersøkelsen og velge svaralternativer.

Blant annet bruker Den norske legeforening Questback til å kartlegge legers holdninger, arbeidsmetoder og synspunkter på faglige og organisatoriske spørsmål.

For å gjøre skjemaet tilgjengelig for Questback-formatet, omformulerte vi noen av spørsmålene uten å endre innholdet. Vi ønsket å få besvart enkle pasientkarakteristika innledningsvis i undersøkelsen. Den lokale versjonen i Moss fikk derfor betegnelsen *MossPEP – pasienter i Moss evaluerer allmennpraksis*. Brukerundersøkelsen ble drøftet i allmennlegeutvalget og samarbeidsutvalget, og fikk god tilslutning. Fastlegene fikk kommunens garanti for at kun de samlede funnene skulle offentliggjøres, mens fastlegenes egne resultater bare skulle formidles til den enkelte lege. Fastlegene ble oppfordret til å gjennomgå egne resultater i kollegagrupper.

Materiale og gjennomføring

Ved utgangen av 2008 hadde Moss kommune 29 588 innbyggere. På samme tid var det 29 fastleger i kommunen med listelengder på ca 32 000 innbyggere. Mange personer, særlig i nabokommunene, har altså fastlege i Moss.

Sju fastleger deltok i en pilotundersøkelse før selve hovedundersøkelsen for å sikre at det datatekniske fungerte. Ifølge den europeiske forskergruppen EQuIP (8) skal legen inkludere 130 etterfølgende pasienter til undersøkelsen for å oppnå et valid svar på hvordan praksisen fungerer. Fastlegene fikk utdelt skriftlige spørreskjemaer med frankert svarkonvolutt til pasienter som ønsket å svare per post, og en liste der man skulle oppføre e-postadressen til dem som ville svare via Questback. Fastlegene ble oppfordret til å rekruttere 130 pasienter fortløpende til brukerundersøkelsen med følgende spørsmål:

- Kan du tenke deg å evaluere min praksis?
- Kan jeg få din e-postadresse, så sender kommunelegen deg en invitasjon til en spørreundersøkelse?

Inklusjonskriteriene var at pasienten skulle være over 18 år og beherske skriftlig og muntlig norsk. Undersøkelsen skulle ikke gjøres på andre enn egne listepasienter. Én av 29 leger ønsket ikke å delta. Fem leger hadde vikar i praksisen eller nyåpnet liste med lite pasientgrunnlag, og deltok derfor ikke.

Spørreundersøkelsen pågikk i fire uker høsten 2008. Tidsbegrensing ble satt for at det ikke skulle gå for lang tid fra pasienten oppga sin e-postadresse og til han/hun fikk invitasjonen på e-post. Det skulle også være tilstrekkelig tid for fastlegene til å inkludere 130 pasienter uavhengig av listestørrelse.

Etter fire uker ble fastlegenes e-post lister hentet inn til kommunelegene. Pasienter som

MossPEP - pasienter i Moss evaluerer allmennpraksis

Kjære pasient!

Hva mener du om din fastlege og hans eller hennes legepraksis?

Vi mener at du - pasienten - er den viktigste deltakeren i helsetjenesten. Vi ønsker å ta hensyn til dine synspunkter slik at vi kan forbedre kvaliteten på allmennlegetjenesten.

Vi ber deg være vennlig og svare ærlig på spørsmålene nedenunder, svarene anonymiseres. Undersøkelsen tar ca 5 minutter. Takk for hjelpen!

Med vennlig hilsen

Knut Michelsen
kommuneoverlege
Moss kommune
Ditt svar vil være anonymt
(QuestBack ivaretar din anonymitet)

Faksimile fra invitasjonsbrevet til pasienter i brukerundersøkelsen.

hadde ønsket å la seg inkludere, fikk e-postinvitasjon med påminnelser tre og seks uker etter opprinnelig utsendelsesdato dersom ikke undersøkelsen var besvart på Questback. De som hadde fått skjema med svarkonvolutt hadde vi ingen muligheter til å purre på. Navn var ikke registrert.

I uke 13 i 2009 fikk alle fastleger som skriftlig hadde bedt om det, listepasientenes evaluering av egen legepraksis. De fikk også gjennomsnittsresultatene fra hele undersøkelsen. De ble oppfordret til å lese og tolke resultatene sammen med en kollega, i «smågrupper» eller andre kollegiale fora. De samlede resultatene ble lagt frem og diskutert i allmennlegeutvalget og senere i Moss kommunes helse- og sosialutvalg i mars 2009.

Resultater

Vi fikk inn 1844 besvarelser, hvorav 697 via e-post og 1147 via spørreskjema (TABELL 1). Skriftlige besvarelser ble lagt inn i Questback manuelt av merkantilt ansatte i kommunen etter at e-postinvitasjonen var sendt. Vi samlet inn 983 e-postadresser. Flere av disse viste seg å være ugyldige adresser. Vi mistet altså 285 spurte pasienter, eller 29 prosent av de som var villig til å svare elektronisk, enten pga. feil e-postadresse eller ved at de ikke besvarte Questback. Fastlegene delte ut 1507 skriftlige spørreskjemaer, hvorav 1147 ble returnert innen svarfristen. Det tilsvarer en svarprosent på 76.

TABELL 1. Fordeling av respondenter

	INKLUDERT	FRAFALL	RESPONDENTER	%
Konvolutt	1507	360	1147	76
E-post	983	285	697	71

23 fastleger rekrutterte i alt 2490 pasienter til undersøkelsen, dvs. 108 pasienter per lege i gjennomsnitt (ikke alle leger spurte 130 pasienter, slik de var bedt om). Legene fikk gjennomsnittlig 80 tilbakemeldinger hver fra pasientene.

Tabell 2 viser summariske resultater. Pasientene oppga ett til fem poeng ved hvert spørsmål (poengskåre 1 = dårlig og poengskåre 5 = utmerket). Man kunne også krysse av for «vet ikke». Spørsmålene skulle besvares ut fra pasientens syn på sin fastlege og på legesenteret de siste 12 månedene. Det var også lagt inn et åpent tekstfelt som kunne brukes til ytterligere kommentarer.

Resultatene viste at pasientene er fornøyd med tiden som fastlegene bruker på dem. De opplever at legen er interessert i deres problemer og personlige situasjon. De aller fleste er også tilfreds med hjelpsomheten fra personalet. Pasientene er mindre fornøyd med legekontorets tilgjengelighet på telefon og med ventetiden på venteværelset. Svært få ønsker å bytte fastlege og et flertall oppgir at de kan anbefale fastlegen til venner.

Her gjengir vi et utvalg fra fritekstkommentarene:

- «Jeg har aldri følt meg mer tilstede og fri. Å bli forstått og respektert i en vanskelig periode i mitt liv. Takk.»
- «En flott lege med kunnskap og innsikt som viser interesse og tar pasienten på alvor. Viser respekt og toleranse for situasjonen man er i, og tar seg virkelig tid. Er grundig og fin å snakke med. Veldig fornøyd.»
- «Hei! Jeg har ingen klager på personalet eller legen, men tilgjengelighet/ventetid på telefonen er under enhver kritikk. Underbemanning/feilprioritering?»

- «Synes hun er enestående til å få meg til å føle meg trygg. Utrolig enkelt å fortelle henne om ting som er flaut og ubehagelig. Heller ingen problemer med å spørre om ting. Og hun har alltid god tid til meg»
- «Det skulle vært mulig å snakke med legen per telefon slik at spørsmål kunne blitt stilt.»

I februar 2010, ca. et år etter at resultatene fra undersøkelsen ble presentert for fastlegene, undersøkte vi med Questback effekten av MossPEP på legenes praksiser. 16 av 28 leger besvarte undersøkelsen og 88 prosent av de 16 legene (N = 14) mente at brukerundersøkelsen var nyttig. 81 prosent bearbeidet resultatene helt eller delvis. 31 prosent bearbeidet dem alene mens 50 prosent gjorde det sammen med andre kolleger. 69 prosent mente det var behov for endringer i praksisen og 44 prosent gjorde faktiske endringer (sju av 16 leger). 88 prosent av legene (N = 14) syntes godt om undersøkelsen og 94 prosent (N=15) støttet ideen om en liknende brukerundersøkelse i fremtiden. Blant de sju legene som hadde gjort konkrete endringer, hadde fire gjort tiltak for å bedre telefontilgjengeligh-

heten. Én lege hadde flyttet praksisen, en annen hadde diskutert resultatene med hjelpepersonellet og den siste hadde økt antall ø-hjelp timer, spesielt på mandager.

Diskusjon

Pasientene var positive til å bli inkludert i spørreundersøkelsen. En fastlege reserverte seg fra å bli med i undersøkelsen, ellers hadde ingen innvendinger mot å bli evaluert av egne pasienter. Det viser seg altså at det er mulig å la pasienter evaluere allmennlegetjenesten i en kommune med flere legesentre og solo-praksiser, og at det kan gjøres ved invitasjon via e-post.

Questback egner seg etter vår erfaring til brukerevalueringer av allmennpraksis. Programmet bearbeider svarene raskt og automatisk, og gir gode presentasjoner av resultatene umiddelbart – og uten krav til inngående dataferdigheter. Man må være nøye med håndskriften når e-postadressen noteres; vi hadde en del tap pga. uriktig oppgitt e-postadresse eller ved at adressen var vanskelig å tyde.

Vår brukerundersøkelse har ført til at flere allmennleger har rettet sin oppmerksomhet mot kvaliteten i allmennlegetjenesten. Det er viktig at dataverktøyet som brukes kan filtrere ut enkeltlegers resultater, og at disse ikke blir offentliggjort. Imidlertid bør de samlede resultatene offentliggjøres. Potensialet for bedre kvalitet ligger i at resultatene blir drøftet kollegialt og at organisatoriske forhold også blir diskutert med andre ansatte på legekantoret.

Questback er et verktøy som Moss kommune allerede har tatt i bruk i organisasjonsavdelingen, og som vi i denne undersøkelsen fritt fikk disponere pga. ledig lisens. Det finnes også andre interaktive programmer som kan egne seg. Etter et fem timers kurs og ved hjelp av e-læring, er spørreundersøkelsen relativt lett å designe. Hjelp fra merkantilt ansatte gjorde det mulig å legge inn pasientsvar fra spørreundersøkelsens papirversjon. Dette var et relativt tidkrevende arbeid. For øvrig var det kostnader forbundet med ferdig frankerte konvolutter for dem som ønsket å besvare undersøkelsens papirversjon.

TABELL 2. Summarisk oversikt over poengskårene som pasientene oppgav ved de ulike spørsmålskategoriene i MossPEP.

Hva er ditt syn på din fastlege og på legesenteret de siste 12 måneder når det gjelder...



Konklusjoner

- Pasienter i Moss er gjennomgående fornøyd med sine fastleger.
- Fastleger i Moss viser stor interesse for å la pasientene evaluere sin praksis.
- Mange fastleger i Moss vil bruke resultatene fra undersøkelsen i kvalitetsarbeidet i egen praksis.
- Det er mulig og ressursbesparende å gjøre brukerundersøkelser i allmennpraksis via e-post og Questback. Man mister en del svar ved at overlevering av e-postadresser blir unøyaktig.
- Mange pasienter ønsker fortsatt å gi svar på papirskjema.

REFERANSER

1. www.bedrekommune.no/
2. Grol R, Wensing M, Mainz J et al. Patients' priorities with respect to general practice care: an international comparison. *Family Practice* 1999; 16: 4–11. (<http://fampra.oxfordjournals.org/cgi/content/full/16/1/4>)
3. Kvamme OJ, Hjortdahl P. Den gode allmennpraksisen – norske pasientar sine vurderingar og prioriteringar. *Tidsskr Nor Lægeforen* 1997; 117: 2607–9. (<http://www2.tidsskriftet.no/tsweb/199718/art1.html>)
4. Wensing M, Vedsted P, Kersnik J et al. Patient satisfaction with availability of general practice: an international comparison. *Int J Qual Health Care*. 2002; 14: 111–8. (www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/11954680)
5. Kvamme OJ, Sandvik L, Hjortdahl P. Praksisform, legekarakteristika og pasientvurdert kvalitet i norsk allmennpraksis. *Tidsskr Nor Lægeforen* 2000; 120: 2499–502. (www.tidsskriftet.no/index.php?seks_id=165989)
6. Kvamme OJ, Sandvik L, Hjortdahl P. Pasientopplevd kvalitet i allmennpraksis. *Tidsskr Nor Lægeforen* 2000; 120: 2503–6. (http://www.tidsskriftet.no/index.php?seks_id=166281)
7. Engels Y, Dautzenberg M, Campbell S et al. Testing a European set of indicators for the evaluation of the management of primary care practices. *Fam Pract* 2006; 23:137–47. Epub 2005 Oct 21. (www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/16243953)
8. www.equip.ch/flx/tools_and_methods/patient_satisfaction_tools/
9. www.topaseurope.eu/?q=node/13
10. Brænd AML, Gran SF, Lindbæk M. Pasienter – nyttig ressurs ved evaluering av medisinstudenters kliniske praksis? *Tidsskr Nor Lægeforen* 2006; 126: 2122–5. (www.tidsskriftet.no/index.php?seks_id=1413597)
11. Lyngstad I. Hvordan fungerer legekantoret for dine pasienter? *Utposten* 2008; nr. 6: 27–31. (www.utposten-stiftelsen.no/LinkClick.aspx?fileticket=SPQn7oNM84kprosent3d&tabid=309&mid=1079)

 winacmikkelsen@hotmail.com

I brukerundersøkelsen i Moss deltok 23 fastleger som rekrutterte i alt 2490 pasienter, dvs. 108 pasienter per lege. Hver lege fikk i snitt 80 pasienttilbakemeldinger.

