

Pasientenes syn på fastlegeordningen – entusiasme med forbehold

AV HANS-JOHAN BREIDABLIKK
OG EIVIND MELAND

Fastlegeordningen ble som kjent innført 1. juni 2001 og var en stor og omdiskutert reform i norsk primærhelsetjeneste. Reformen var utprøvd på forhånd i fire kommuner.

Formålet var å bedre kvaliteten i allmennlegetjenesten ved å sikre at mennesker bosatt i Norge skulle kunne få en fast allmennlege å forholde seg til, og ordningen skulle gi befolkningen en større trygghet gjennom bedre tilgjengelighet til allmennlegetjenesten (1).

Selv om deltagelse i ordningen i prinsippet var frivillig både fra lege og pasient, er i dag over 99% av befolkningen og allmennlegene med i ordningen (2). Sandvik konkluderte fra spørreundersøkelser blant spesialister i allmennpraksis at ett år etter innføringa var oppslutningen om fastlegeordningen økende og stabiliteten høy, selv om den generelle tilfredsheten var noe synkende (3). Carlsen beskriver en styrking av pasientens stilling i pasient-legeforholdet og svekkelse av legens portvaktfunksjon (4).

I sitt bidrag til Statusrapport om fastlegeordningen etter 2 år skriver legeforeningen at ut fra de foreløpige evalueringsresultater Dnlf er kjent med, er langt de fleste fastleger og publikum fornøyde med denne, og at utfordringen fremover vil være å utvikle og tilpasse ordningen slik at den både aksepteres og anerkjennes av aktører og brukere (5). Helse-

Hans-Johan Breidablik og Eivind Meland

hans.breidablik@sula.kommune.no
Kommunelegekontoret, 6030 Langevåg

Eivind Meland, Seksjon for allmennmedisin
Institutt for samfunnsmedisinske fag, Universitetet i Bergen
Kalfarveien 31, 5018 Bergen

Korrespondanse til:
Hans-Johan Breidablik

ministeren uttalte også i Dagens Medisin nr. 9-2003 glede over at fastlegeordningen var blitt så populær på kort tid.

I en større spørreundersøkelse av pasienterfaringer før og etter innføringen av fastlegeordningen, fant Lian og Wils-gaard en økning i folks tilfredshet med kvaliteten på sam-handlingen mellom lege og pasient fra 2000 til 2002, mens tilfredsheten for tilgjengelighet mht. telefonkontakt og hjemmebesøk gikk ned (6). I små kommuner var det imid-lertid ikke noen slik generell økning i tilfredshet (7).

I en rapport basert på et materiale fra Oslo, konkluderes det med at pasienter med langvarige og kroniske lidelser har merket lite forskjell i kontinuitet og tilgjengelighet etter at ordningen ble innført (8). I et pasientmateriale fra legevakt i Bergen var pasientene rimelig fornøyde med tilgjengelig-heten til fastlegene, men bare hver fjerde hadde forsøkt å kontakte fastlegen før de oppsøkte legevakten (9).

TABELL 1 Karakteristika ved materialet

Legepraksiser	Gjennomsnittlig listestørrelse	Gjennomsnittlig år i praksisen for leger	Antall respondenter (svarprosent)	Andeler (%) av materialet
Hele materialet			995 (63)	100
Praksis 1	1070	8	75(71)	7,5
Praksis 2	1070	11	198 (67)	19,8
Praksis 3	850		100 (29)	10,0
Praksis 4	1170	10	174 (54)	17,4
Praksis 5	1325	3	155 (74)	15,5
Praksis 6	1000	5	104 (87)	10,4
Praksis 7	1071	6	23 (74)	2,3
Praksis 8	862	6	112 (55)	11,2
Praksis 9	900	10	53 (53)	5,3

Vi ønsker i denne artikkelen å legge fram synspunkter på og tilfredshet med fastlegeordningen slik brukerne og pasientene i mer perifere strøk av landet opplever det.

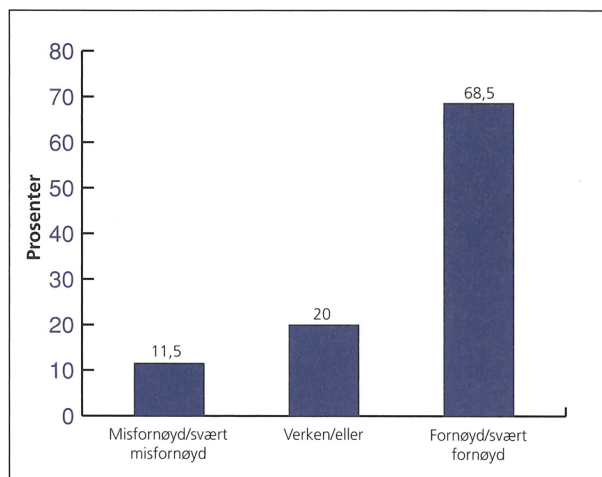
Materialet er hentet fra en omfattende brukerundersøkelse ved ni ulike legepraksiser i Møre og Romsdal høsten 2003. Innsamlingen av data ble gjennomført parallelt ved 9 ulike legepraksiser i fylket som studentoppgaver i samfunnsmedisin for NTNU-studenter under utplassering i allmennpraksis. Deltagelsen i prosjektet var basert på interesse fra studentenes side, og utvalget av praksiser er derfor i stor grad blitt tilfeldig. Flertallet av praksisene ligger utenfor de større byene i fylket. Undersøkelsen ble gjennomført innenfor et begrenset tidsrom og etter felles skriftlige instruksjoner vedrørende det praktiske opplegget. Spørreskjemaet ble utdelt fra studenter eller fast hjelpepersonell ved legekontorene på ordinære praksisdager og levert tilbake i konvolutter på legekontoret. En mindre del ble returnert i frankerte svarkonvolutter senere.

Mindre variasjoner i prosedyrer samt større variasjoner i antall respondenter og svarprosent ved de ulike legepraksisene gjør at sammenligninger mellom enkeltpraksiser må tolkes med forsiktighet.

De samlede resultatene er utgitt i en egen rapport (10). Noen karakteristika ved praksisene og materialet er samlet i tabell 1. Ni hundre og nittifem pasienter deltok i undersøkelsen, tilsvarende 63 % av alle som besøkte praksisene de aktuelle dagene. Listelengdene tilsvarte i gjennomsnitt omkring 1000 pasienter, og bare én praksis hadde gjennomsnittlige lister på over 1200 pasienter. Praksisene preges gjennomsnittlig av god legestabilitet. Gjennomsnittsalderen blant pasientene var 45 år, med bare fire prosent i aldersgruppen 0–19 år og 11 % over 70 år. Som forventet var kvinner var i flertall og utgjorde 61%. Halvparten oppgav videregående skole som høyeste utdanning, mens reste-

rende fordelte seg likt mellom grunnskole og høyskole/universitet. Atten prosent oppgav å bo i bystrøk, mens flertallet fordelte seg noenlunde jevnt mellom tettsted og landsbygd. Tre av fire opplevde egen helse som god/svært god, og bare fire prosent som direkte dårlig. Elleve prosent hadde oppsøkt legekontoret for akutt sykdom denne dagen.

FIGUR 1 viser at flertallet angav fornøydhet med fastlegeordningen totalt sett, mens hver femte pasient var mer likegyldige og tilsammen 11,5 prosent uttrykte generell misnøye.



Antall svar 869

Tabell 2 samler meninger om mer konkrete sider ved fastlegeordningen som var tenkt å skulle kunne styrkes ved innføringen av ordningen. Det framgår at bare en mindre andel av pasientene på disse spørsmålene angav at tilgjengelighet, kontinuitet og forhold til sin egen lege var blitt bedret. Lavest var dette for tilgjengelighet ved øyeblikkelig hjelp konsultasjoner. På den andre siden var det adskillig færre som angav forverring, slik at majoriteten bestod av dem som opplevde situasjonen som uendret eller ikke hadde gjort seg opp noen mening.

TABELL 2 Ulike syn på konkrete sider ved fastlegeordningen, andeler i prosenter (95% konfidensintervall)

Fastlegeordningen	Bedret	Uendret	Forverret	Ingen mening
Tilgjengelighet ¹ for ordinære konsultasjoner	28 (25–31)	43 (39–46)	7 (5–9)	22 (19–24)
Tilgjengelighet ² for ø. hj. konsultasjoner	18 (15–20)	39 (35–42)	6 (4–7)	38 (34–41)
Forhold til og tillit til egen lege ³	33 (29–36)	47 (43–50)	3 (2–4)	17 (14–19)
Kontinuiteten i legeforholdet ⁴	27 (24–30)	41 (37–44)	4 (2–5)	28 (24–30)

1 Ubesvart 15%

2 Ubesvart 18%

3 Ubesvart 15%

4 Ubesvart 20%

TABELL 3 Andre forhold vedrørende fastlegeordningen, andeler i prosent (95% konfidensintervall)

		Andeler i %
Har fått ønsket fastlege?	Ja	73 (70–76)
	Nei	12 (10–14)
	Ingen spes. ønsker	15 (12–17)
Skiftet fastlege?		28 (24–30)
Grunn for fastlegeskifte	Legen har sluttet	10 (8–12)
	Ønsket annen lege	6 (5–8)
	Har flyttet selv	5 (4–6)
	Annen årsak	5 (3–6)
Anbefale egen fastlege til andre?	Ja	71 (68–74)
	Nei	7 (5–9)
	Vet ikke	22 (19–24)

Fra tabell 3 ser vi at nesten 3 av 4 fikk den fastlegen de ønsket. Om lag hver femte hadde ingen spesielle ønsker. 27 prosent av skiftet fastlege i de 2 1/2 årene siden ordningen ble innført, mens andelen som selv på eget initiativ har skiftet til en annen lege var lavt med bare 6%. Bortimot 30% var imidlertid usikre på om de ville anbefale fastlegen sin til andre eller ville ikke dette.

Der var ikke forskjell mellom kjønnene når det gjaldt fornøydhet med fastlegeordningen totalt sett. Det var en tendens til økende fornøydhet med økende alder. Pasienter med bare grunnskoleutdannelse uttrykte noe høyere tilfredshet med ordningen sammenliknet med respondenter med videregående skole. Videre analyser viste at imidlertid at selve praksisstedet forklarte det meste av variasjonen i fornøydhet med fastlegeordningen. Pasienter tilhørende bypraksis var mer fornøyde med ordningen enn tettstedsbefolkningen. Økende listelengde samvarierte negativt med fornøydhet, og noe overraskende falt det samme ved gjennomsnittlig legestabilitet over 9 år i praksisen.

Samlet må en kunne si at selv om majoriteten også i vårt distriktsmateriale generelt sett uttrykker fornøydhet med fastlegeordningen, så er ikke denne overveldende og kanskje like mye uttrykk for i hvilken grad de er fornøyde med sitt lokale legekontor. På spørsmål om tilgjengelighet, kontinuitet og forhold til egen lege svarer flertallet at det er uendret eller har ikke noen mening om dette. Likevel er det få som angir direkte forverring. Selv om bare 6 % har skiftet fastlege på eget initiativ hittil, så er nesten hver tredje usikker på om de vil anbefale fastlegen sin til andre. Våre resultater kan slik peke i samme retning som hos Lian (7).

En spesiell takk til studentene Vikan T, Vagnildhaug OM, Westin A, Jørgensen AK, Svendsrud R, Aam S, Bolsøy KS, Frønningen H, Lereim SK, Berntsen C, Hestad K og Yste-

nes ER for deres medvirkning i den praktiske utførelsen av prosjektet og systematisering av data. Morten Engstrøm ved Fylkeslegens kontor i Møre og Romsdal takkes for assistanse med utformingen av spørreskjemaet. Denne studien er gjort mulig takket være stipend fra Norges forskningsråd, Småskalaforskning om FLO-ordningen.

Litteratur

- FOR 2000-04-14 nr 328: Forskrift om fastlegeordning i kommunene.
- Nesje SB. Tallstatus for fastlegeordningen. Tidsskr Nor Lægeforen 14/2-2003.
- Sandvik H. Fastlegeordningen – forventninger og erfaringer. Tidsskr Nor Lægeforen 2003; 123: 1319-21.
- Carlsen B, Norheim OF. Introduction of the patient-list system in general practice. Changes in Norwegian physicians' perception of their gatekeeper role. Scand J Prim Health Care 2003; 21: 209-13.
- Vigen T, Befring AK. Fastlegeordningen etter 2 år – bidrag til statusrapport. Tidsskr Nor Lægeforen 2003; 12.
- Lian OS, Wilsgaard T. Pasienterfaringar i primærhelsetjenesten før og etter Fastlegeordningen. Tidsskr Nor Lægeforen 2004; 124: 655-8.
- Lian OS. Pasienterfaringer i primærhelsetjenesten før og etter fastlegereformen. ISM skriftserie nr. 70. Tromsø: Univ i Tromsø 2003.
- Dahle R, Skilbrei M-L. Fastlegeordninga og pasienter med stort legebehov. Rapport 3/03. Oslo: Norsk institutt for forskning om oppvekst, velferd og aldring, 2003.
- Steen K, Hunskaar S. Fastlegeordningen og legevakt i Bergen. Tidsskr Nor Lægeforen 2004; 124: 365-66.
- Breidablik H-J. Felles brukerundersøkelse ved 9 legekontorer i Møre og Romsdal høst 2003. Helsetilsynet i Møre og Romsdal; Rapport.

Har du kommentarer, reaksjoner eller spørsmål om artikkelen? Inspirerer den deg til å skrive noe selv? Ansvarlig redaktør for denne artikkelen har vært Helen Brandstorp. Kontakt henne på helenbra@hotmail.com