

# 'PasOpp fastlege'

## – nytt verktøy for å måle pasienterfaringer

Kunnskapssenteret har utviklet et spørreskjema og et registreringsverktøy for å måle pasienters erfaringer med fastleger. Nyvinnin-gen skal hjelpe legene i kvalitets-sikring av arbeidet ved fastlege-kontorene.

Prosjektet var bestilt av Allmenntmedisinsk forskningsenhet ved Uni Research i Bergen (AFE).

– Pasientenes erfaringer er viktige, og vi håper at det nye instrumentet vil hjelpe legekantorene til å måle pasientenes erfaringer som grunnlag for forbedring, sier forskningsleder Guri Rørtveit ved AFE.

### Pakketilbud

Prosjektet har utviklet en pakke som består av et spørreskjema og et registreringsverktøy. Dessuten er det laget en sjekklister for gjennomføring av lokale undersøkelser. I spørreskjemaet er det lagt vekt på temaer som er viktige for pasientene og i norsk helsepolitikk. Det omfatter blant annet spørsmål om tilgjengelighet, vurdering av fastlegens faglige og relasjonelle kompetanse, vurdering av øvrig personell og hvorvidt fastlegen samarbeider med andre og koordinerer pasientens samlede helse-tjenestetilbud på en god måte.

Ifølge undersøkelser gjort av Commonwealth Fund er det få fastleger i Norge som regelmessig måler og følger opp kvalitet og pasienterfaringer.

– Vi håper at verktøyet kan komme til nytte for fastleger i Norge, sier prosjektleder Olaf Holmboe i Kunnskapssenteret.

Det finnes andre skjemaer som kan benyttes til å måle pasienters erfaringer med fastleger. Blant annet er Europep et instrument som er benyttet en del internasjonalt. Dette har imidlertid blitt utsatt for en del metodologisk kritikk. Dessuten mangler det viktige aspekter som samhandling og pasientsikkerhet.

– Skjemaet vi har utviklet synes å imøtekomme noe av denne kritikken og vil kunne gi mer nyanserte resultater tilbake til legene, sier Holmboe.

Kunnskapssenteret har utarbeidet spørreskjema for å måle pasienters erfaringer med fastleger. Resultatene er nedfelt i rapporten «Utvikling av metode for måling av pasienters erfaringer med fastleger».

For å lette analysearbeidet har Kunnskapssenteret laget et verktøy som automatisk genererer resultater både som tabeller og grafer.

– I en rapport som beskriver utviklingen av metoden gir vi også råd om gjennomføring av lokale undersøkelser, sier Holmboe.

### Tre delmål

Prosjektet hadde tre delmål:

- Utvikle et standardisert generisk spørreskjema
- Teste et datainnsamlingsopplegg som kan benyttes i nasjonale undersøkelser og gi anbefalinger til gjennomføring av lokale undersøkelser
- Utvikle og teste et enkelt opplegg for registrering og analyse av data om brukererfaringer til bruk i lokale undersøkelser

Under arbeidet fulgte man Kunnskapssenterets standardprosedyrer for utvikling av spørreskjemaer. Dette innebar blant annet å gå gjennom relevant litteratur, samarbeide med en referansegruppe og intervjuer med pasienter.

– Litteraturen ga god oversikt over hvilke temaer som er viktige i en slik undersøkelse, og referansegruppen hadde mange konstruktive innspill til hvordan dette burde utformes i et spørreskjema og hvor-

dan slike undersøkelser kunne gjennomføres, sier Holmboe.

Referansegruppen besto av representanter fra det allmenntmedisinske fag- og forskningsmiljøet, pasientforeninger, Nasjonalt kompetansesenter for legevaktmedisin, Helse Vest RHF.

### Testet på pasienter

Et utkast til spørreskjema ble testet på en gruppe pasienter før det ble gjennomført en postal pilotundersøkelse med 150 pasienter fra hver av fem tilfeldig valgte fastleger. Pilotundersøkelsen medførte at spørreskjemaet ble endret før det ble gjennomført en større undersøkelse med et landsrepresentativt utvalg med nær 5000 pasienter.

Resultatene ble analysert, måleinstrumentets reliabilitet og validitet testet og datainnsamlingsopplegget vurdert. Denne undersøkelsen ga ikke grunnlag for ytterligere endringer av verktøyet. Detaljer i utviklingsarbeidet er nedfelt i rapporten.

### REFERANSE

Holmboe O, Danielsen K, Iversen HH. Utvikling av metode for måling av pasienters erfaringer med fastleger. PasOpp-rapport Nr. 1–2015. Oslo: Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten, 2015.

NASJONALT KUNNSKAPSSENTER  
FOR HELSETJENESTEN