

Patienters tillfredsställelse med läkarbesök i primärvården

Margareta Genberg

Mirja Korpela

Björn Smedby

Två delstudier vid Tierps hälsocentral mätte patienternas grad av tillfredsställelse med vården vid allmänläkarmottagningen. Det framkom att ca 80 procent av patienterna var nöjda med läkarbesöket i sin helhet. Det mest slående resultatet är att graden av tillfredsställelse är starkt kopplad till i vad mån patienterna hade fått sina förväntningar på läkarbesöket uppfyllda.

Margareta Genberg är läkare och var vid tiden för undersökningen verksam vid socialmedicinska institutionen i Uppsala. Mirja Korpela är forskningsassistent vid enheten för forskning inom primärvård och socialtjänst vid Uppsala universitet för vilken professor Björn Smedby är föreståndare.

Patienters tillfredsställelse med hälso- och sjukvården har studerats både i Sverige och utomlands. Många har påpekat att det är svårt för en patient att som lekman uttala sig om den medicinska och tekniska sidan av vården. Det som man mäter som "tillfredsställelse" motsvarar därför ofta patientens bedömning av det bemötande hon eller han fått. Det är även rimligt att anta att de förväntningar patienten har vid mötet med vårdgivaren har betydelse för graden av tillfredsställelse (1).

Patienttillfredsställelse kan ses som ett *mål* i sig, dvs patienten bör efter avslutad behandling vara nöjd. Men man kan också se patienttillfredsställelse

som ett *medel*, vilket bl.a. yttrar sig i att patienten visar större följsamhet med givna ordinationer (1, 2).

När hälsocentralen i Tierp öppnades 1974 påbörjades en försöksverksamhet med att tillämpa den s.k. helhetssynen och ett samarbete mellan hälso- och sjukvård, socialvård och elevvård i Tierps kommun inleddes (3, 4). Försöksverksamheten skedde inom ramen för Tierpsprojektet. I olika studier har man försökt belysa patienternas grad av tillfredsställelse med den vård de erhållit vid hälsocentralen (5–8).

Med denna studie vill vi se hur patienten upplever kontakten med sjukvården vid ett planerat läkarbesök och vårt syfte var att försöka belysa följande frågeställningar:

- Vad är viktigast för patienterna vid ett läkarbesök?
- Vilka förväntningar har patienterna inför läkarbesöket och i vilken grad uppfylls dessa?
- Hur tillfredsställda är patienterna med läkarbesöket?
- Kan graden av tillfredsställelse relateras till andelen uppfyllda förväntningar?

Undersökningens uppläggning

Rapporten bygger på två studier som gjordes i mars 1980 och i oktober 1981. Under två veckor vid vardera tillfället fick samtliga patienter i åldern 16 år och äldre vid den tidsbeställda läkarmottagningen fylla i en enkät under väntetiden på hälsocentralen före läkarbesöket. Som framgår av *tabell 1* var anta-

let inlämnade enkäter 1980 322 stycken och 1981 261 stycken. I bortfallet på 14 respektive 10 procent ingår även de som vägrade delta i studien, nämligen 19 personer 1980 och 9 personer 1981, motsvarande ca en tredjedel av bortfallet.

Cirka två veckor efter besöket genomfördes en uppföljande telefonintervju, då patienterna fick redogöra för intrycken vid läkarbesöket. I 1980 års studie begränsades intervjuerna till ett urval av två tredjedelar av dem som deltagit i enkätstudien medan vi i 1981 års studie sökte nå alla. Antalet genomförda intervjuer var 1980 216 stycken och 1981 249 stycken (tabell 1). En utförligare redovisning av studiernas uppläggning och genomförande har lämnats i en fullständigare rapport (9). I det följande redovisas huvudsakligen siffrorna från 1981 års studie.

Tabell 1. Antal patienter som ingick i enkätstudien och intervjustudien år 1980 och 1981.

	1980	1981
<i>Enkätstudien</i>		
Antal läkarbesök	372	290
Antal enkätsvar	322	261
Bortfall	14 %	10 %
<i>Intervjustudien</i>		
Antal utvalda personer	226	261
Antal intervjuade personer	216	249
Bortfall	4 %	5 %

Förväntningar inför läkarbesöket

En av frågorna i enkäten gällde vad patienterna ansåg vara viktigast vid ett läkarbesök. Patienterna skulle svara i fasta svarsalternativ och endast ett alternativ kunde anges. I tabell 2 ses att tyngdpunkten i svaren låg i att få träffa samma läkare varje gång – totalt 44 procent ansåg detta vara viktigast – samt att läkaren ger sig god tid med patienten. Kvinnorna angav dessa alternativ oftare än männen. Männen å sin sida ansåg oftare än kvinnorna att det är viktigast att få träffa en specialistläkare eller att slippa sitta och vänta länge vid ett läkarbesök. Vid en närmare analys sågs också att läkar-kontinuitet upplevdes viktigare ju äldre patienten var, medan de yngre ansåg det viktigast att läkaren

Tabell 2. Vad patienterna ansåg vara viktigast vid ett läkarbesök efter kön

Svarsalternativ	Män n = 118 %	Kvinnor n = 143 %	Båda könen n = 261 %
Få träffa samma läkare	36	51	44
Läkaren ger sig gott om tid	25	29	27
Få träffa specialist	18	7	12
Slippa vänta	12	8	10
Ha nära till mot-tagning	4	2	3
Utan svar	5	3	4
Totalt	100	100	100

ger sig gott om tid eller att de får träffa en specialist. Återbesökspatienterna angav oftare än nybesökande kontinuitet som viktigast.

I enkäten tillfrågades patienterna om vilka förväntningar de hade på vad läkaren skulle göra åt deras problem eller besvär. I intervjun två veckor efter läkarbesöket fick de ange vilka motsvarande åtgärder som läkaren i själva verket hade vidtagit (tabell 3). Övriga är att endast så låg andel som 49 procent förväntade sig en kroppslig undersökning vid besöket. Det mest slående resultatet är att i så gott som alla avseenden vidtog läkaren åtgär-

Tabell 3. Andel telefonintervjuade patienter med positivt svar avseende förväntad och erhållen åtgärd vid läkarbesöket (n = 249)

Åtgärd	Förväntad åtgärd %	Erhållen åtgärd %
Kroppslig undersökning	49	68
Recept på medicin	45	50
Sjukskrivning	4	8
Remiss till sjukhus eller specialist	10	15
Röntgenundersökning	13	13
Laboratorieprover	45	65
EKG	25	19
Samtal, få tala ut	31	68
Råd och anvisningar	39	45
Annat	10	17

Tabell 4. Antal telefonintervjuade patienter efter grad av tillfredsställelse med läkarbesöket

Grad av tillfredsställelse med läkarbesöket i sin helhet	Antal	Procent
Mycket nöjd	58	23
Ganska nöjd	143	58
Något missnöjd	37	15
Mycket missnöjd	11	4
Totalt	249	100

Tabell 5. Andel telefonintervjuade patienter som var ganska nöjda eller mycket nöjda med läkarbesöket

Ålder	Män n = 110 %	Kvinnor n = 139 %	Båda könen n = 249 %
16–44 år	85	74	80
45–64 år	77	77	77
65–74 år	83	81	82
75 år och däröver	87	84	86
Totalt	83	79	81

Tabell 6. Andel patienter med positivt svar avseende olika aspekter på läkarbesöket efter kön.

Aspekt	Män n = 110 %	Kvinnor n = 139 %	Båda könen n = 249 %
Nöjd med handläggningen	83	76	79
Tillfredsställande bemött av läkaren	92	92	92
Fick tillräckligt lång läkartid	94	82	87
Fick allt sagt	96	83	89
Kände att läkaren förstod	87	84	86
Förstod allt läkaren sade	93	97	95
Vill träffa samma läkare igen	90	87	88

den i fråga oftare än vad patienterna hade förväntat sig. Största skillnaden fanns hos dem som fick tala ut om sina problem, där mer än dubbelt så många

patienter fick tillfälle till samtal än vad som var förväntat.

Tillfredsställelse med läkarbesöket

I den uppföljande intervjun frågade vi vad patienterna tyckte om läkarbesöket i stort sett (*tabell 4*). Det visade sig att över hälften var ganska nöjda och nästan en fjärdedel var mycket nöjda med besöket. Vid en sammanslagning av dessa båda grupper och uppdelning på ålder och kön ser man att det främst är äldre patienter som är nöjda samt män i åldern 16–44 år (*tabell 5*). Den lilla grupp patienter som var missnöjda med besöket återfanns främst bland kvinnor i åldern 16–44 år där var fjärde patient var något eller mycket missnöjd med besöket. Som brister angavs att läkaren var nonchalant och oengagerad eller upplevdes som stressad. Allmänt klagades på för långa väntetider.

Vi frågade även om tillfredsställelsen avseende olika aspekter på besöket (*tabell 6*). De högsta siffrorna gällde läkarens förmåga att uttrycka sig lättförståeligt samt sättet att bemöta patienten. Den lägsta graden av tillfredsställelse gällde läkarens handläggning av problemet. Återigen är kvinnorna minst tillfredsställda; var fjärde kvinna var inte riktigt nöjd med läkarens handläggning av problemet. Likaså ansåg en lägre andel av kvinnorna än av männen att de fick träffa läkaren tillräckligt lång tid eller att de fick sagt allt de ville säga vid besöket.

En av våra hypoteser var att de patienter som fick sina förväntningar uppfyllda skulle vara mer tillfredsställda med besöket än de som inte fick de åtgärder som de hade förväntat sig. För att uttrycka graden av uppfyllda förväntningar beräknades ett index för varje patient där antalet erhållna åtgärder (av dem som förväntats) uttrycktes i procent av antalet förväntade. För samtliga patienter gällde 1980 att de erhållit tre fjärdedelar av de förväntade åtgärderna. Motsvarande siffra var 1981 något lägre (69 procent). Endast små ålders- och könsskillnader förelåg.

För att få ett större material har vi i *tabell 7* slagit samman de båda delstudierna till totalt 465 personer. Ett klart positivt samband förelåg mellan indexet för graden av uppfyllda förväntningar och patienternas åsikt om läkarbesöket i sin helhet. Det-

Tabell 7. Andelen uppfyllda förväntningar efter grad av tillfredsställelse med läkarbesöket 1980 och 1981.

Grad av tillfredsställelse med läkarbesöket i sin helhet	Antal intervjuade	Andel uppfyllda förväntningar %
Mycket nöjd	113	79
Ganska nöjd	260	75
Något missnöjd	74	56
Mycket missnöjd	18	44
Totalt	465	72

ta innebär att andelen uppfyllda förväntningar var större bland dem som förklarade sig nöjda med läkarbesöket än bland dem som förklarade sig missnöjda.

Kommentar

Den här undersökningen kan naturligtvis inte sägas vara representativ för svensk primärvård och kanske speglar den inte heller på ett helt riktigt sätt förhållandena vid hälsocentralen i Tierp. I bortfallet utgör de personer som vägrade delta i studien endast en mindre del (4 procent i enkäterna och lite drygt 1 procent i intervjuerna). Det är mycket möjligt att vägrarna hade en mer negativ inställning till vården, vilket skulle innebära att våra resultat ger en något mer positiv bild än vad som motsvarar verkligheten.

Likaså kan man fråga sig om de angivna svaren verkligen speglar patienternas åsikter. Kanske gav patienterna mer socialt acceptabla svar och svar i överenskommelse med vad de trodde intervjuaren förväntade sig. Kanske uppfattade heller inte patienterna att studien genomfördes fristående från hälsocentralen utan trodde att det var personalen själv som frågade. Uppenbart är också att personalen vid hälsocentralen var medveten om att den aktuella studien pågick.

I likhet med flera andra undersökningar är patienterna förhållandevis mycket nöjda med den sjukvård de fått. Att patient-läkarkontinuiteten anses

som det viktigaste vid ett läkarbesök är ett resultat som också överensstämmer med flera andra studier (10, 11). Det mest intressanta resultatet torde emellertid vara att graden av tillfredsställelse är så starkt kopplad till i vad mån patienterna hade fått sina förväntningar på läkarbesöket uppfyllda.

REFERENSER

1. *Persson E*: Patienters tillfredsställelse med vård: Begreppet, dess mätning och användning. En litteraturöversikt. MFR, Gotab, Stockholm 1980.
2. *Balint M*: Läkaren, patienten och sjukdomen. Studentlitteratur, Lund 1978.
3. *Berfenstam R, Smedby B*: Tierpsprojektet. Socialmedicinsk tidskrift 1978; 7-8: 416-20.
4. *Braun G, Haglund B*: Hur gick det med samverkan i Tierp? Utvärdering av primärvårdens, socialtjänstens och elevvårdens medverkan i samhällsplaneringen. Stockholm: Socialstyrelsen, 1985. (Socialstyrelsen redovisar 1984: 15).
5. *Stålhammar J, Berfenstam R, Korpela M, Smedby B*: Akuta besök i primärvården - en studie vid hälsocentralen i Tierp. Socialmedicinsk tidskrift 1978; 7-8: 429-34.
6. *Källström B*: Hur upplever patienten akutbesöket? En studie vid akutmottagningen i Tierp i januari 1978. Tierpsprojektet: 1979 (Stencil).
7. *Sjölin M, Swartling P G, Korpela M*: Studie av telefonrådgivningen vid Tierps hälsocentral. Tierpsprojektet: 1980 (Stencil).
8. *Enerbäck L, Berfenstam R*: Hur upplevs besöket på socialbyrån och hembesöken inom äldreomsorgen? En studie vid socialförvaltningen i Tierp 1982. En förstudie. Uppsala universitet, Enheten för forskning inom primärvård och socialtjänst: 1983 (Stencil).
9. *Genberg M, Korpela M, Smedby B*: Patienters tillfredsställelse med läkarbesök i primärvården. En studie vid hälsocentralen i Tierp. Uppsala universitet, Enheten för forskning inom primärvård och socialtjänst: 1985 (Stencil).
10. *Husläkare* - en enklare och tryggare sjukvård. Betänkande av kontinuitetsutredningen. Stockholm: Allmänna Förlaget, 1978. (SOU 1978: 74).
11. *Lindström K*: Patienterna vill helst gå till distriktsläkare. Viktigast få träffa samma läkare varje gång. Medicinsk rapport, Läkartidningen 1982; 79: 994-5.