

RAPPORT

# FASTLEGETJENESTEN

*Innbyggernes tilfredshet*

LEVANGER KOMMUNE

2013



# FORORD

Dette prosjektet er gjennomført av KomRev Trøndelag IKS på oppdrag fra kontrollutvalget i Levanger kommune i perioden februar til april 2013.

Vi takker alle som har bidratt med informasjon i prosjektet.

En oversikt over tidligere gjennomførte prosjekter fra KomRev Trøndelag IKS finner du på vår hjemmeside [www.krt.no](http://www.krt.no).

Levanger 26.04.2013

Grethe Haugan Aasen/s/  
*Oppdragsansvarlig revisor*

Marte Bjørnelv  
*Prosjektleder*

# INNHALDSFORTEGNELSE

0. Sammendrag.....	3
1. Innledning .....	5
1.1 Bestilling.....	5
1.2 Formål med undersøkelsen.....	5
1.3 Metodisk tilnærming og gjennomføring.....	5
2. Fastlegeordningen .....	6
2.1 Kommunens ansvar .....	6
2.2 Forskrift om fastlegeordning i kommunene .....	7
3. Fastlegetjenesten i Levanger .....	8
3.1 Organisering .....	8
3.1.1 Driftsform.....	8
3.1.2 Tilgjengelighet .....	8
3.1.3 Samarbeid.....	9
3.2 Økonomi .....	10
3.2.1 Basistilskudd .....	10
3.2.2 Offentlige legeoppgaver.....	10
3.2.3 Utgifter 2011-2012.....	10
4. Innbyggernes tilfredshet med fastlegetjenesten .....	13
4.1 Gjennomsnittsverdier .....	14
4.2 Fordelinger pr legekantor .....	15
4.3 Indekser .....	24
4.4 Oppsummering .....	27
5. Rådmannens kommentarer.....	28

## 0. SAMMENDRAG

Hovedformålet med denne undersøkelsen er å kartlegge innbyggernes tilfredshet med fastlegetjenesten i Levanger. I tillegg beskrives forhold knyttet til organisering og økonomi i tjenesten.

Hoveddelen av data er samlet inn gjennom en spørreundersøkelse blant et representativt utvalg av kommunens innbyggere i regi av Sentio Research Norge AS. Resultatene fra spørreundersøkelsen viser at innbyggerne i Levanger, som har fastlege i kommunen, er mer fornøyd med sitt legekontor enn landsgjennomsnittet.

Analysen viser at Levanger scorer signifikant høyere enn landsgjennomsnittet og gjennomsnittet for Trøndelag når det gjelder alle de fire indeksene i spørreundersøkelsen:

- Tilfredshet med tilgjengelighet og service
- Tilfredshet med alternative bestillingsmetoder (nett/SMS)
- Ventetid
- Legekonsultasjonen

Gjennomsnittsverdiene (der verdien 0 tilsvarer ”svært misfornøyd”, mens 100 tilsvarer ”svært fornøyd”) viser at de som har fastlege i Levanger er minst fornøyd med muligheten til å snakke med legen på telefonen (verdi 54). De er også mindre fornøyd med hvor lett det er å komme gjennom på telefon til legekantoret (verdi 62).

De som har fastlege i Levanger er mest fornøyd med legens evne til å snakke et lett forståelig språk (verdi 89). De er også fornøyd med de andre aspektene ved legekonsultasjonen (*legens evne til å lytte til deg* (verdi 86) og *legens evne til å ta deg og dine plager alvorlig* (verdi 85)).

Når det gjelder hvor fornøyd man er totalt sett med sitt legekantor, gir de som har fastlege i Levanger i gjennomsnitt sitt legekantor en score på 80 av 100.

Analysen viser også at når vi sammenlikner totalvurderingen av de ulike legekantorene i kommunene, kommer Kirkegata legesenter best ut og forskjellen til de andre legekantorene er signifikant. Det er særlig følgende faktorer som gjør at Kirkegata legesenter skiller seg positivt ut:

- Ventetiden for å få time hos legen
- Muligheten for å få time hos fastlegen (ikke vikarlege/turnuslege)
- Hvordan en blir møtt av personalet når en ønsker å bestille time
- Ventetiden på legekantoret før en slipper inn til eventuell prøvetaking på laboratoriet
- Muligheten til å frembringe ærendet sitt uten at andre hører det

Et prinsipp i fastlegeordningen er at pasienten kan bytte fastlege hvis han/hun ikke er fornøyd med legen sin. Forutsetningen for at man kan benytte seg av denne retten er at det finnes ledig plass på andre legers lister. Kun én av legene i Levanger kommune har ledig plass på sin liste pr 20.03.13, og vedkommende er lokalisert i Levanger sentrum. Dette er imidlertid tall som varierer fra måned til måned, og pr 26.04.13 har 5 leger ledig plass på sin liste. Det er kommunens ansvar å sørge for at det er nok legehjemler i forhold til behovet. Kommunen jobber med å få på plass leger i to nyopprettede hjemler, men det finnes pr i dag ikke ledige lokaler til disse i de etablerte legekantorene.

# 1. INNLEDNING

## 1.1 Bestilling

På bakgrunn av Plan for forvaltningsrevisjon 2012-2015<sup>1</sup> har kontrollutvalget i Levanger kommune bestilt et prosjekt om fastlegetjenesten.

Kontrollutvalget behandlet forslag til prosjektplan for prosjektet i sitt møte 13.11.2012 (sak 34/12), og fattet følgende vedtak:

- 1. Kontrollutvalget slutter seg til det fremlagte forslag til prosjektplan for prosjektet «Fastlegetjenesten – innbyggernes tilfredshet», og ber revisor iverksette prosjektet.*
- 2. Kontrollutvalget ber i tillegg om at tilgjengelighet med bil blir ivaretatt, og at undersøkelsen kan splittes opp på det enkelte legekantor.*

## 1.2 Formål med undersøkelsen

Hovedformålet med undersøkelsen er å kartlegge innbyggernes tilfredshet med fastlegetjenesten i Levanger<sup>2</sup>.

Rapporten beskriver også forhold knyttet til organisering og økonomi i fastlegetjenesten i kommunen.

## 1.3 Metodisk tilnærming og gjennomføring

Dette prosjektet er beskrivende, det vil si at vi ikke måler funn opp mot revisjonskriterier. Dette gjør at undersøkelsen formelt sett ikke kan benevnes som forvaltningsrevisjon, men revisor har likevel fulgt alle krav til systematikk og etterprøvbarehet, jf RSK001 Standard for forvaltningsrevisjon.

Hoveddelen av data er samlet inn gjennom en spørreundersøkelse blant et representativt utvalg av kommunens innbyggere i regi av Sentio Research Norge AS. Sentio har hatt ansvar for å gjennomføre telefonintervjuene, mens revisor har utformet spørsmålene og analysert resultatet. Vår analyse er basert på Sentios signifikanstesting.

Resultatene fra Levanger er sammenliknet med resultatene fra et landsrepresentativt utvalg. Utvalget er stilt likelydende spørsmål som i Levanger.

Kontrollutvalget ønsket en mulighet til å skille mellom de ulike legekantorene i kommunen, og datagrunnlaget åpner for dette.

---

<sup>1</sup> Vedtatt i kontrollutvalget 19.06.12 (sak 18/12) og i kommunestyret 26.09.12 (sak 58/12).

<sup>2</sup> Legevaktjenesten er ikke inkludert i undersøkelsen.

Vi har også gjennomført et møte med kommuneoverlegen i Levanger. Opplysningene vi fikk i møtet er verifisert i etterkant for å rette opp eventuelle faktafeil og misforståelser. Vi har ikke innhentet ytterligere informasjon fra legekantorene.

## 2. FASTLEGEORDNINGEN

### 2.1 Kommunens ansvar

Kommunen har det overordnede ansvaret for å tilby nødvendige kommunale helse- og omsorgstjenester til personer som oppholder seg i kommunen, herunder tilby en fastlegeordning. Alle som er bosatt i en norsk kommune har rett til å stå på liste hos en fastlege, og kan velge blant alle fastleger med ledig plasser på sin fastlegeliste.

Innføringen av fastlegeordningen i 2001 hadde tre hovedmål<sup>3</sup>:

- Alle som ønsker det skal ha tilgang til en fast allmennlege
- Skape trygghet gjennom at det er lettere å komme til lege
- Skape et bedre og mer langsiktig forhold mellom pasient og lege

Hovedmodellen i fastlegeordningen er at fastlegen er selvstendig næringsdrivende med avtale med kommunen. Ca 95 prosent av fastlegene i Norge er privatpraktiserende, mens de resterende 5 prosentene er ansatt i kommunen.

Kommunen inngår individuelle fastlegeavtaler med allmennleger<sup>4</sup>. Avtalen skal blant annet regulere åpningstid, listetak, lokalisering og eventuelle andre legeoppgaver som fastlegen skal utføre på vegne av kommunen. Avtalen bør også regulere hvordan fastlegen kan bidra i kommunens folkehelsearbeid, herunder bidrag til oversikten over helsetilstand og påvirkningsfaktorer etter folkehelseloven.

Formålet med fastlegeordningen er å sikre at alle får nødvendige allmennlegetjenester av god kvalitet til rett tid, og at personer bosatt i Norge får en fast allmennlege å forholde seg til

(Forskrift om fastlegeordningen § 1)

Den enkelte kommune må ansette personell eller inngå det antall driftsavtaler som er nødvendig for å gi et faglig forsvarlig tilbud. Kommunene må søke Helsedirektoratet om nye fastlegehjemler hvis de vil ansette flere leger. Før kommunen fatter vedtak om nye legehjemler skal Lokalt samarbeidsutvalg (for hva) gi uttalelse. Fylkeslegen skal også gi sin uttalelse til om det bør opprettes ny hjemmel.

<sup>3</sup> Ot. prp nr 99 (1998-99) Sosial- og helsedepartementet

<sup>4</sup> Forskrift om fastlegeordning § 30

Kommunens styring av legetjenesten foregår i hovedsak gjennom inngåelse og oppfølging av individuelle fastlegeavtaler med legene og gjennom drøfting av aktuelle spørsmål i Lokalt samarbeidsutvalg<sup>5</sup>. I henhold til fastlegeforskriften kan kommunen stille en rekke vilkår for inngåelse av individuell fastlegeavtale. Gjennom den individuelle fastlegeavtalen skal kommunen sikre befolkningen et tilbud om fastlege og tilgjengelighet til denne tjenesten. Kommunen må samtidig sikre ivaretagelse av andre legeoppgaver som kommunen har behov for at fastlegene skal ivareta<sup>6</sup>.

Helsedirektoratet ved HELFO (helseøkonomiforvaltningen) er tillagt ansvaret for den praktiske administrasjonen av fastlegeordningen.

## 2.2 Forskrift om fastlegeordning i kommunene

Ny forskrift om fastlegeordning i kommunene trådte i kraft 1. januar 2013.

Fastlegens listeansvar dekker alle allmennlegeoppgaver innen somatikk, psykisk helse og rus for innbyggerne på listen<sup>7</sup>. Fastlege i fulltidspraksis kan pålegges å delta inntil 7,5 timer per uke i andre allmennlegeoppgaver i kommunen, for eksempel i helsestasjons- og skolehelsetjenesten, sykehjem og fengsler<sup>8</sup>. Fastlegen plikter også å delta i legevakt utenfor ordinær åpningstid<sup>9</sup>.

Med den nye forskriften, kom nye funksjons- og kvalitetskrav til fastlegene<sup>10</sup>. Det er i dag krav om at listeinnbyggeren skal få tilbud om konsultasjon så tidlig som mulig, og normalt innen fem arbeidsdager. Systemet for mottak av telefonhenvendelser skal innrettes slik at 80 % av alle henvendelser normalt skal besvares innen to minutter. Fastlegen skal også kunne motta timebestilling elektronisk.

Antallet pasienter på fastlegens liste avtales mellom legen og kommunen. Fastlegen skal ikke ha flere enn 2 500 personer på sin liste. Et listetak lavere enn 500 personer må avtales med kommunen. En liste anses lukket når antall innbyggere på listen har nådd fastsatt listetak<sup>11</sup>.

---

<sup>5</sup> Se avsnitt 3.1.3 om Lokalt samarbeidsutvalg.

<sup>6</sup> Kilde: [http://www.regjeringen.no/nb/dep/hod/tema/helse-\\_og\\_omsorgstjenester\\_i\\_kommunene/fastlegeordningen.html?id=115301](http://www.regjeringen.no/nb/dep/hod/tema/helse-_og_omsorgstjenester_i_kommunene/fastlegeordningen.html?id=115301)

<sup>7</sup> Forskrift om fastlegeordning § 10

<sup>8</sup> Forskrift om fastlegeordning § 11

<sup>9</sup> § 13 Fastlege har rett til fritak til legevaktdeltakelse etter regler beskrevet i forskriften.

<sup>10</sup> Forskrift om fastlegeordning § 21

<sup>11</sup> Forskrift om fastlegeordning § 34



## 3. FASTLEGETJENESTEN I LEVANGER

### 3.1 Organisering

I Levanger kommune er det pr 20.03.13 16 fastleger fordelt på 5 legekontorer:

- Kirkegata legesenter (3 leger)
- Levanger legesenter (4 leger)
- Sentrum legesenter Levanger (tidligere Meierigården, 4 leger)
- Skogn legesenter (3 leger)
- Åsen legekantor (2 leger)

#### 3.1.1 Driftsform

Alle er fastlegene i Levanger er privatpraktiserende, og har driftsavtale med kommunen.

Levanger legesenter og Meierigården legesenter hadde tidligere kommunal (hybrid) driftsform. Den sentrale avtalen mellom KS og legeforeningen åpner for slike løsninger, som innebærer at kommunen kan stille med kontor, utstyr, hjelpepersonell mv for fastlegen. Legen skal i slike tilfeller refundere kommunens utlegg i sin helhet, med mindre kommunen og legen av for eksempel rekrutteringshensyn skriftlig avtaler redusert innbetaling for en tidfestet periode.<sup>12</sup>

Kommunens begrunnelse for å si opp avtalen med legene var ønske om å unngå forskjellsbehandling når det gjelder økonomiske forhold, da legekantorene hadde hatt en økonomisk fordel av å være kommunale legekantor<sup>13</sup>. Avtalene ble sagt opp i 2007 med en overgangsperiode på 4 år. Fra 01.01.11 gikk disse over til privat driftsform.

#### 3.1.2 Tilgjengelighet

Fastlegene i Levanger har fra 642 til 1685 pasienter på sine lister. Ifølge kommuneoverlegen er normen ca 300 listepasienter pr ukedag legen har konsultasjoner. Hvis legen har 20 % kommunal stilling i tillegg, tilsvarer dette ca 1200 pasienter på listen. Grunnen til at noen har færre kan være at de har andre oppgaver i tillegg. Noen kan ha flere pasienter på listen enn normen tilsier, for eksempel leger som driver studentpraksis der det er mange relativt unge og friske pasienter på listen. Ifølge kommuneoverlegen har det den senere tiden vært både et ønske og en trend at legene har noe kortere lister enn tidligere.

Et prinsipp i fastlegeordningen er at pasienten kan bytte fastlege hvis han/hun ikke er fornøyd med legen sin. Forutsetningen for at man kan benytte seg av denne retten er at det finnes ledig plass på andre legers lister. Det er kommunens ansvar å sørge for at det er nok legehjemler i forhold til behovet i kommunen. Kun én av legene i

---

<sup>12</sup> ASA 4310 – Rammeavtale mellom KS og Den norske legeforening om allmennlegepraksis i fastlegeordningen i kommunene.

<sup>13</sup> Sak 06/10 Driftskomiteen

Levanger kommune har ledig plass på sin liste pr 20.03.13, og vedkommende er lokalisert i Levanger sentrum. Dette er imidlertid tall som varierer fra måned til måned, og pr 26.04.13 har 5 leger ledig plass på sin liste.

Det har tradisjonelt vært større listekapasitet i sørdelen av kommunen enn i sentrum, og det er i dag for få leger i Levanger sentrum i forhold til etterspørselen. Ifølge kommuneoverlegen oppfattes dette som et problem, både fra kommunens ledelse og blant innbyggerne. Kommunen jobber med å få på plass leger i to nyopprettede hjemler, men det finnes pr i dag ikke ledige lokaler til disse i de etablerte legekantorene.

Legekantorene har noe ulik åpningstid og telefontid. Levanger kommunes avtaler med fastlegene er basert på malen i den sentrale avtalen mellom KS og legeföreningen, men de er ikke like detaljert som malen når det gjelder tilgjengelighet og åpningstid. Grunnen er ifølge kommuneoverlegen det tydelige prinsippet i fastlegeordningen om kollegial fraværdekning, som innebærer at legen er ansvarlig for fraværdekning både ved faste fraværstager, og ved kurs, ferie og lignende.

Alle legekantorene har egen hjemmeside, som det er lenket til fra kommunens nettside. Her finnes blant annet opplysninger om åpningstid og om muligheten for å bestille time og eventuelt resepter, både pr telefon, pr SMS og på nett. Kommuneoverlegens erfaring er at mange benytter telefonbestilling selv om det er mulighet for elektronisk timebestilling. Grunnen til dette kan være at mange ønsker å snakke med kontorpersonalet, blant annet for å få hjelp til å vurdere hastegrad og å finne en time som passer.

Kommuneoverlegen mener at tilgjengeligheten generelt er en utfordring for fastlegene i Levanger. Verdal kommune har for eksempel etablert et system der pleie- og omsorgsetaten har mulighet til å sende elektroniske meldinger til fastlegene, for eksempel for å få fornyet resept for en bruker. Meldingen går direkte fra kommunens journalsystem til brukerens legejournal. Man jobber med å få til en tilsvarende løsning i Levanger, men det er ifølge kommuneoverlegen en del som må på plass for at de ulike datasystemene i kommunen og hos legene kan ”snakke med hverandre”.

### 3.1.3 Samarbeid

Det er etablert lokalt samarbeidsutvalg som møtes én gang i måneden. Samarbeidsutvalget følger prinsippene i den sentrale avtalen mellom KS og legeföreningen. Samarbeidsutvalget består av 2 fastleger og representanter fra kommunen. Fra kommunen deltar kommunalsjef helse, fagleder samfunnsmedisin og kommuneoverlegen. Kommuneoverlegen er tilrettelegger og sekretær. Samarbeidsutvalget skal være et forum for å utveksle informasjon, drøfte utviklingen

osv. Tema som tas opp i samarbeidsutvalget kan være listeøkning/listereduksjon, antall hjemler og fritak fra legevakt.

## 3.2 Økonomi

### 3.2.1 Basistilskudd

Alle fastlegene i Levanger driver privat praksis. Dette innebærer de får et basistilskudd fra kommunen pr pasient på listen (per capita-tilskudd). For avtaleåret 2012/2013 er basistilskuddet per år fastsatt til 400 kroner pr listepasient.

Antall pasienter på listene danner grunnlaget for utbetalingen av basistilskuddet til legene. HELFO rapporterer listetall månedlig til kommunene. Kommunen utbetaler basisgodtgjørelsen månedlig med 1/12 i henhold til antall innbyggere registrert på listen den 1. i hver måned.

Legepraksisens inntekter er i tillegg egenbetaling fra pasientene og refusjonsinntekter etter gjeldende satser <sup>14</sup>.

Innbyggerne har anledning til å velge fastlege på tvers av kommunegrensene. Det vil si at en innbygger kan ha folkeregisteradresse i én kommune og velge fastlege i en annen kommune. Dette er en såkalt ”gjesteinnbygger”. Det er imidlertid bostedskommunen som skal dekke basistilskuddet for innbyggeren som er folkeregistrert i kommunen, og som er med i fastlegeordningen. Dette fører til at det blir et mellomværende mellom kommuner, som må beregnes og gjøres opp. HELFO har ansvaret for gjennomføringen av dette oppgjøret én gang i året <sup>15</sup>.

### 3.2.2 Offentlige legeoppgaver

For å ivareta de offentlige legeoppgavene i kommunen, inngår kommunen avtale med fastleger at inntil 20 % av stillingen deres skal gå til offentlig arbeid, for eksempel som tilsynslege i institusjon eller arbeid på helsestasjon. Det inngås separat avtale om ansettelse i den aktuelle enheten, og legen får vanlig timelønn samt praksiskompensasjon for dette <sup>16</sup>.

### 3.2.3 Utgifter 2011-2012

Det er ikke tall i KOSTRA som skiller ut kommunens utgifter til fastlegetjenesten alene. Utgiftene til legetjeneste er en del av funksjonen *diagnose, behandling og rehabilitering* (funksjon 241). Kommunens utgifter til allmennlegetjenesten består av per capita tilskuddet til fastlegeordningen, eventuelle kommunale legekantor inkludert sykepleiere og annet personale på helsesenter/legekantor, legevakt osv. I

---

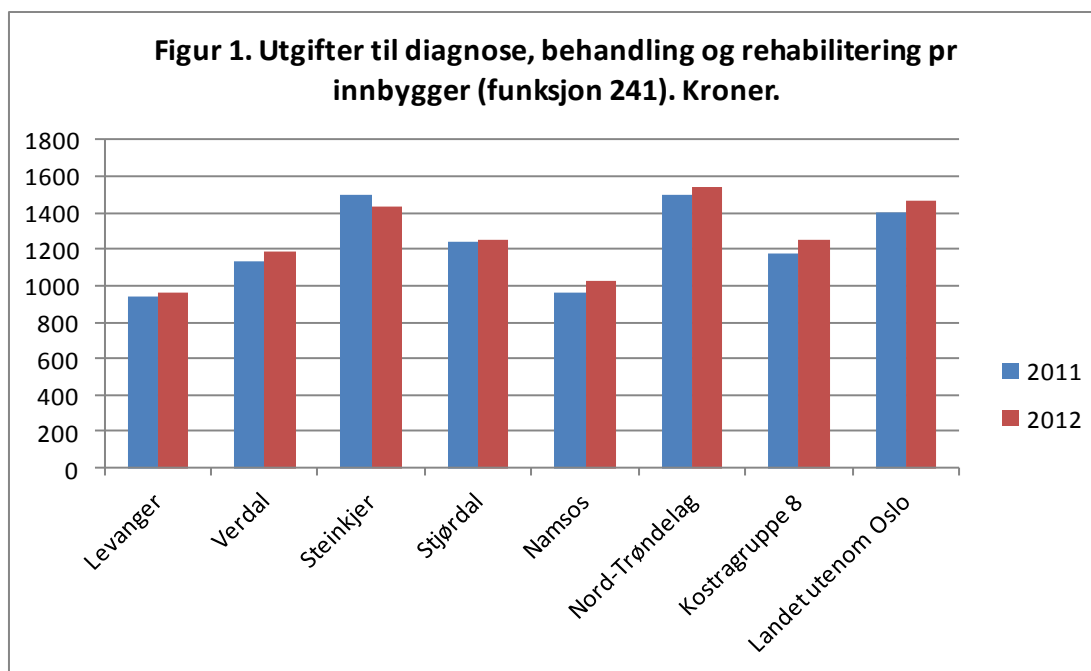
<sup>14</sup> § 8

<sup>15</sup> Kilde: HELFO

<sup>16</sup> Grunnen til det er at praksisen må holdes åpen selv om legen er fraværende. Personell skal ha lønn og generelle utgifter løper, men inntektene uteblir.

tillegg rapporteres også kostnader til fysioterapi og ergoterapi på denne KOSTRA-funksjonen.

Vi ser av figur 1 at Levanger har noe lavere driftsutgifter til diagnose, behandling og rehabilitering pr innbygger enn de andre store kommunene i Nord-Trøndelag, samt gjennomsnittet for kommunegruppe 8<sup>17</sup>, fylket og landet utenom Oslo. I 2012 hadde Levanger kr 964 i netto driftsutgifter pr innbygger til denne funksjonen<sup>18</sup>.



Hoveddelen av utgiftene til kommunehelsetjeneste er knyttet til funksjonen *diagnose, behandling og rehabilitering*, og innenfor her er den største hovedposten fastlegetjenesten. Tabell 1 viser utgiftene til legetjenesten i Levanger i 2011 og 2012, samt de største utgiftspostene på dette ansvaret.

<sup>17</sup> Levanger er plassert i kommunegruppe 8 i KOSTRA.

<sup>18</sup> KOSTRA-tall for 2012 er ureviderte tall publisert i mars 2013.

**Tabell 1. Utgifter til legetjenesten i Levanger 2011 og 2012 (funksjon 241).  
Største poster.**

	2012	2011
Driftstilskudd leger	7 442 039	7 346 970
Kjøp av tjenester fra IKS der kommunen er deltaker (inkl legevakt)	2 753 560	2 557 340
Kjøp av tjenester fra private	1 023 359	932 087
Legelønn	1 051 533	808 275
Lønn faste stillinger	8 802	308 981
Praksiskompensasjon	53 007	47 328
Pensjonspremie	108 928	153 016
Div. overføringer/tilskudd til andre	228 411	589 366
Annet <sup>19</sup>	117 528	91 370
<b>Sum utgifter</b>	<b>12 948 209</b>	<b>13 003 802</b>
<b>Sum inntekter</b>	<b>1 490 903</b>	<b>1 266 068</b>
<b>SUM LEGETJENESTEN</b>	<b>11 457 307</b>	<b>11 737 734</b>

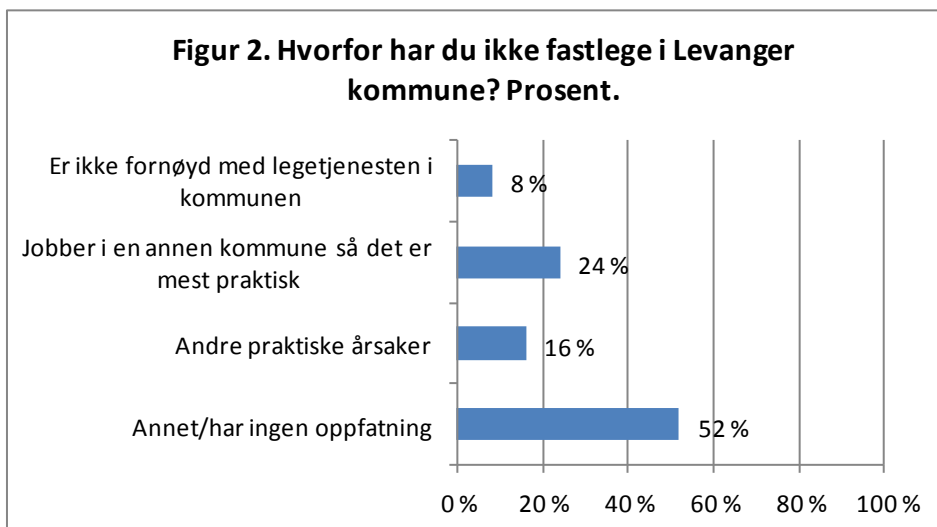
Kilde: Levanger kommunes regnskap 2011 og 2012

<sup>19</sup> Inneholder postene: Vikarutgifter sykdom, ekstrahjelp, forsikringer, arbeidsgiveravgift, diverse gebyrer, annonser, reise- og diettgodtgjørelse, vaktjeneste, lisenser, utstyr, renholds- og vaskeritjenester, fordelt pensjonsavgift, kjøp av tjenester fra staten, generell momskompensasjonsordning, tap på fordringer/garantier, avskrivninger.

## 4. INNBYGGERNES TILFREDSHET MED FASTLEGETJENESTEN

I dette kapitlet presenteres resultatene fra en spørreundersøkelse blant et representativt utvalg av Levanger kommunes innbyggere. Totalt er et utvalg på 400 personer i aldersgruppen 15 år og eldre intervjuet. Intervjuene er gjennomført i perioden 4. til 12. februar 2013.

Et representativt utvalg av innbyggerne i Levanger kommune er spurt om sin tilfredshet med legekantoret de benytter. 94 % av de spurte oppgir at de har fastlege i Levanger kommune. De resterende har fastlege i en annen kommune, og oppgir ulike årsaker til dette. Nær en fjerdedel av disse oppgir at grunnen er at de jobber en annen kommune. 8 % er ikke fornøyd med legetjenesten i kommunen. Det er flest i aldersgruppen under 30 år som ikke har fastlege i kommunen.



(N = 23 )

I spørreundersøkelsen fikk innbyggerne spørsmål om hvor fornøyd de er med ulike deler av fastlegetjenesten, både når det gjelder tilgjengelighet og service og selve legekonsultasjonen. Spørsmålet som ble stilt var: **I hvilken grad er du fornøyd med legekantoret du benytter når det gjelder...?** Svarskalaen går fra **svært fornøyd** til **svært misfornøyd**.

Datamaterialet gir oss mulighet til å sammenlikne svarene fra menn og kvinner, ulike aldersgrupper og skille mellom de som har fastlege i Levanger eller ikke og hvilket legekantore de benytter. Det er signifikantstestet om resultatene for hver undergruppe er statistisk signifikant forskjellig fra motsatsen, for eksempel om menn svarer

annerledes enn kvinner. Dersom en forskjell er signifikant kan vi med 95 % sikkerhet hevde at den er reell i populasjonen og ikke skyldes tilfeldigheter i utvalget.

**Vi presenterer i det følgende tall for de som oppgir å ha fastlege i Levanger** (i og med at det er legetjenesten i Levanger kommune som er gjenstand for undersøkelse) og presiserer der forskjellene mellom de ulike gruppene er statistisk signifikante.

#### 4.1 Gjennomsnittsverdier

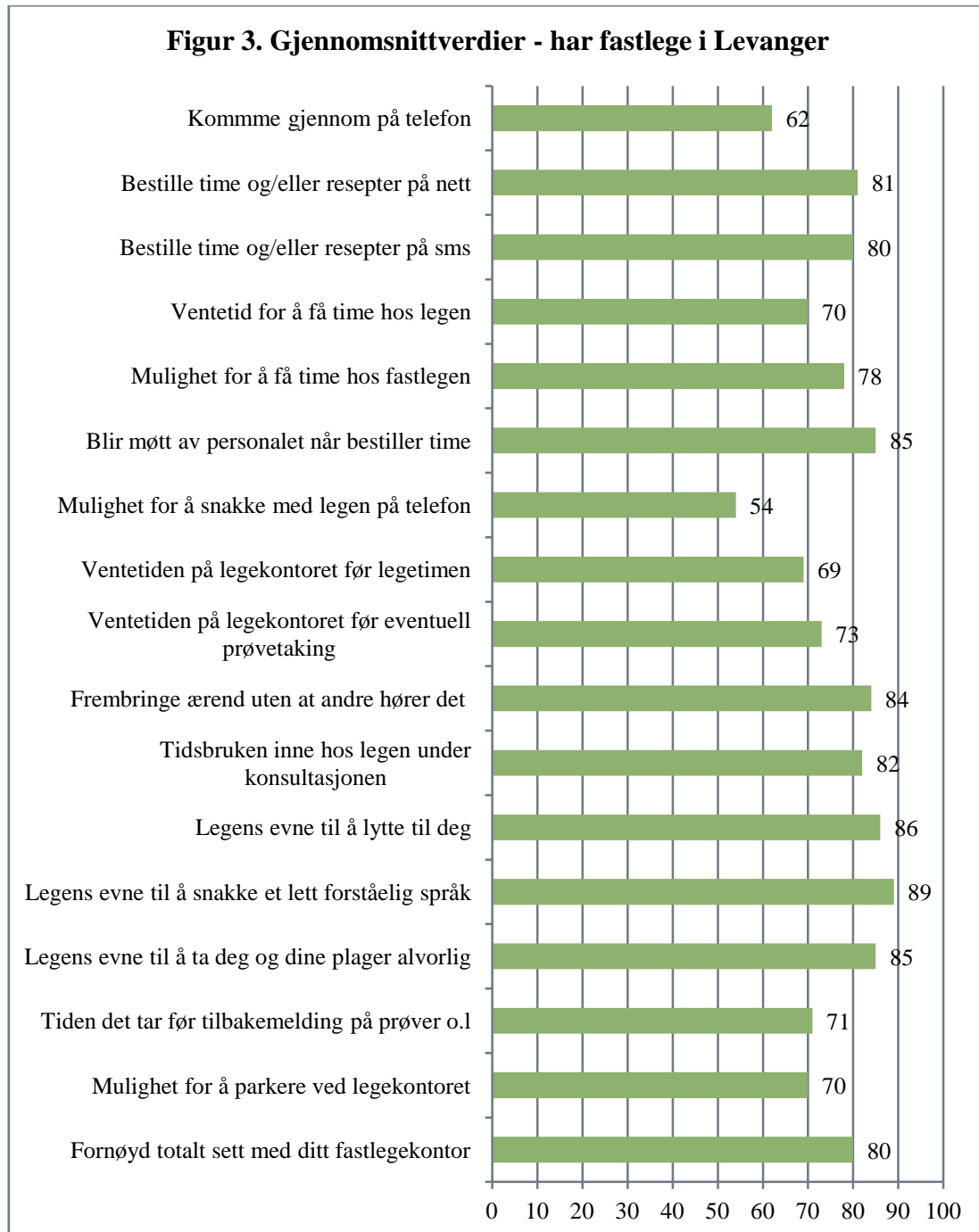
Figur 3 viser en oversikt over gjennomsnittsverdier på de ulike spørsmålene i spørreundersøkelsen.

Verdien 0 tilsvarer ”svært misfornøyd”, mens 100 tilsvarer ”svært fornøyd”. ”Vet ikke”-kategorien er her tatt ut, det vil si at vi kun har med resultatene fra de som har en mening om temaet.

Gjennomsnittsverdiene viser at de som har fastlege i Levanger er minst fornøyd med muligheten til å snakke med legen på telefonen (verdi 54). De er også mindre fornøyd med hvor lett det er å komme gjennom på telefon til legekantoret (verdi 62).

De som har fastlege i Levanger er mest fornøyd med legens evne til å snakke et lett forståelig språk (verdi 89). Figuren viser også at de er fornøyd med de andre aspektene ved legekonsultasjonen (*legens evne til å lytte til deg* (verdi 86) og *legens evne til å ta deg og dine plager alvorlig* (verdi 85)).

Når det gjelder hvor fornøyd man er totalt sett med sitt legekantor, gir de som har fastlege i Levanger i gjennomsnitt sitt legekantor en score på 80.

**Figur 3. Gjennomsnittsverdier - har fastlege i Levanger**

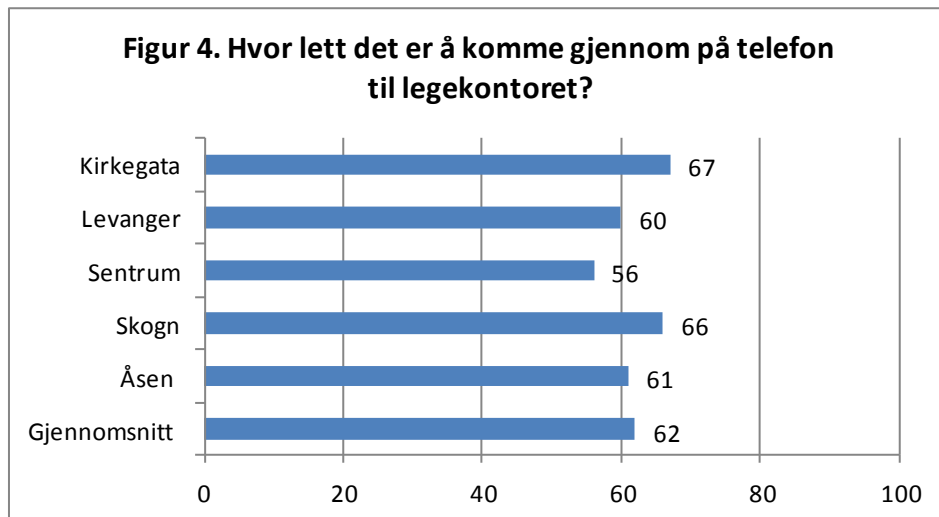
## 4.2 Fordelinger pr legekantor

Datamaterialet gir oss mulighet til å skille mellom de ulike legekantorene i kommunen når det gjelder innbyggernes tilfredshet.

I det følgende presenteres fordelingene på de ulike spørsmålene pr legekantor. Kategorien annet/vet ikke er her tatt ut. Vi presiserer det der forskjellene mellom legekantorene statistisk signifikante. Det samme gjelder forskjeller mellom aldersgrupper og kjønn.

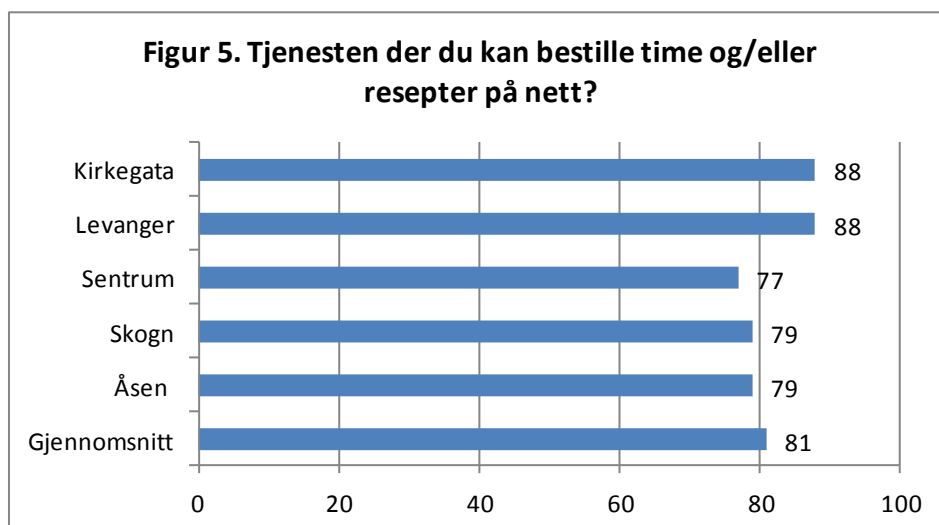


Figur 4 viser at de som har fastlege på Kirkegata legesenter og Skogn legekantor er mest fornøyde med hvor lett det er å komme gjennom på telefon til legekantoret. Forskjellen er ikke statistisk signifikant. Aldersgruppen 51-62 år er signifikant mindre fornøyd enn de andre aldersgruppene på dette spørsmålet.



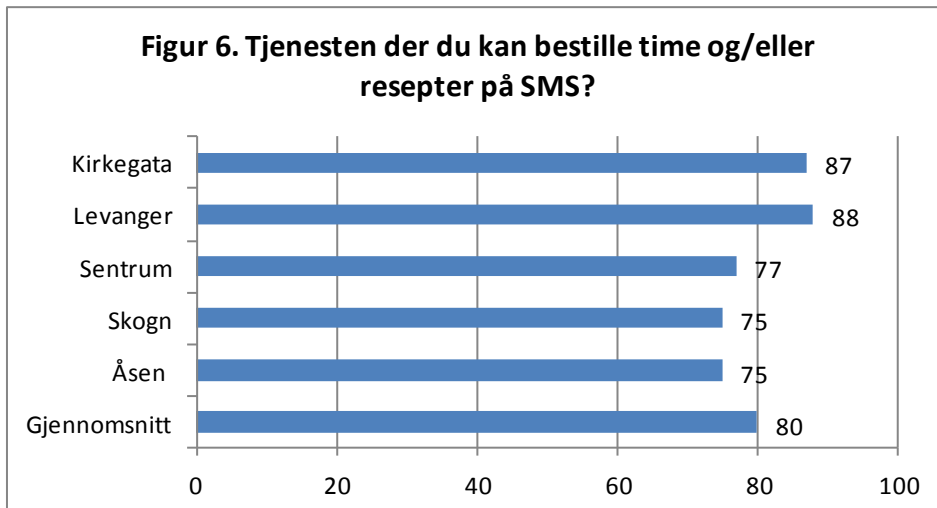
(N = 342 )

Figur 5 viser tilfredsheten med tjenesten der man kan bestille time og/eller resepter på nett. De som har fastlege på Kirkegata og Levanger legesenter er mest fornøyde med denne tjenesten, men forskjellen er ikke statistisk signifikant. Analysen viser at 54 % av de spurte ikke hadde noen oppfatning om denne tjenesten, og dette skyldes kanskje at ikke alle kjenner til og/eller har brukt tjenesten.



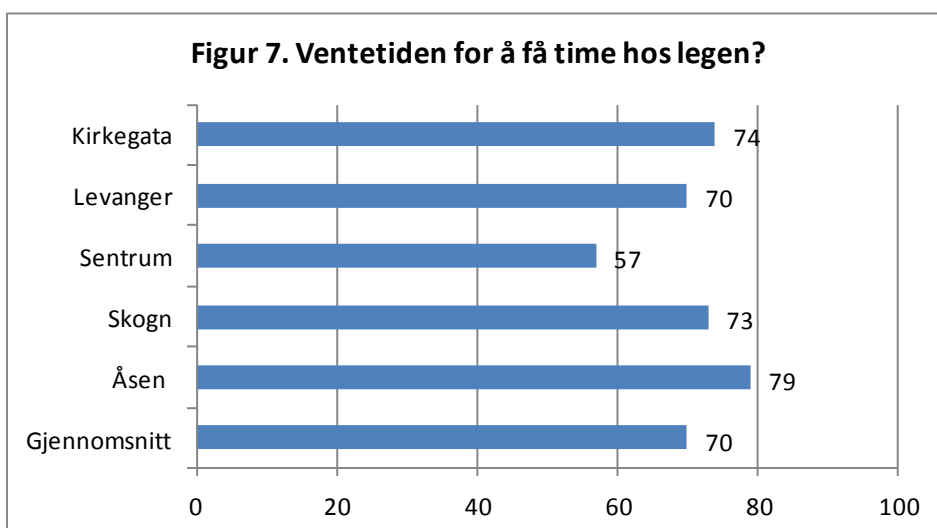
(N = 172 )

Figur 6 viser tilfredsheten med tjenesten der man kan bestille time og/eller resepter på sms. Også her scorer Kirkegata og Levanger legesenter høyest, men forskjellen er ikke statistisk signifikant. 60 % av de spurte har ingen oppfatning om tjenesten. Analysen viser at de i aldersgruppen 30 år og yngre er signifikant mindre fornøyd med tjenesten enn de andre aldersgruppene. Menn er signifikant mindre fornøyd med tjenesten enn kvinner.



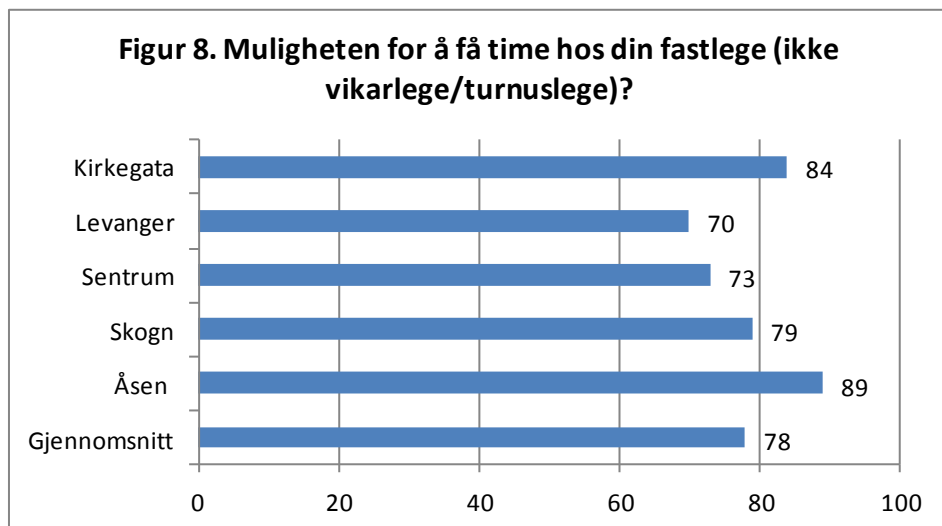
(N = 152)

Figur 7 viser at Åsen legekantor scorer høyest når det gjelder tilfredsheten med ventetiden for å få time hos legen. Forskjellen til de andre legekantorene er ikke statistisk signifikant. Aldersgruppen 51-62 år er signifikant mer fornøyd med ventetiden enn de andre aldergruppene.



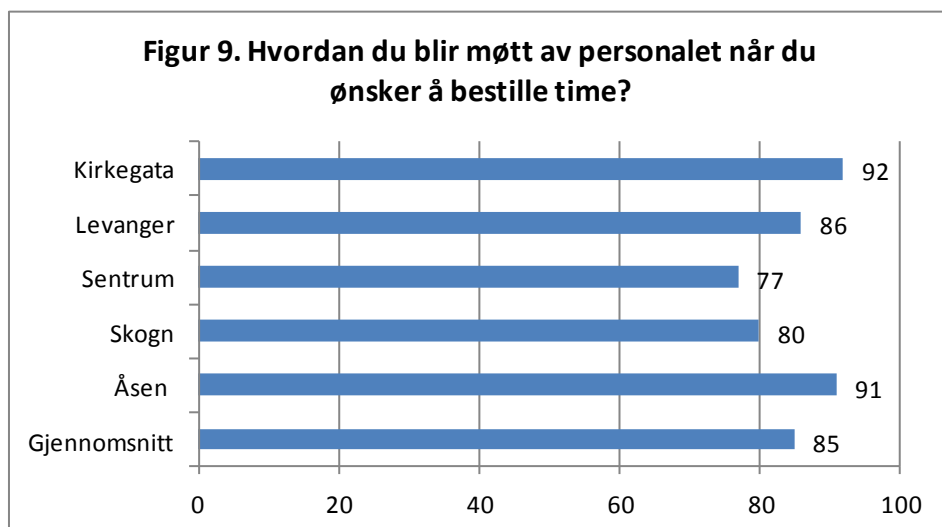
(N = 361)

Figur 8 viser tilfredsheten med muligheten for å få time hos sin fastlege, og ikke til vikarlege/turnuslege. Kirkegata legesenter og Åsen legekantor scorer høyest på dette spørsmålet, men forskjellen er ikke statistisk signifikant. De i aldersgruppen 60 år og eldre er signifikant mer fornøyd enn de andre aldersgruppene.



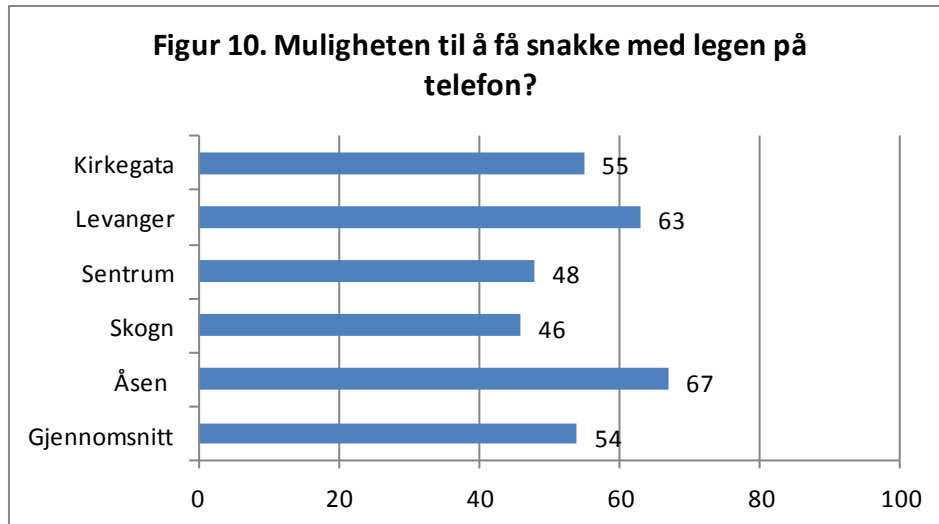
(N = 361)

Figur 9 viser tilfredsheten med hvordan man blir møtt av personalet når man ønsker å bestille time hos legen. Her scorer Kirkegata legesenter signifikant høyere enn de andre kontorene. Aldersgruppen 60 år og eldre er signifikant mer fornøyd enn de andre aldersgruppene på dette spørsmålet.



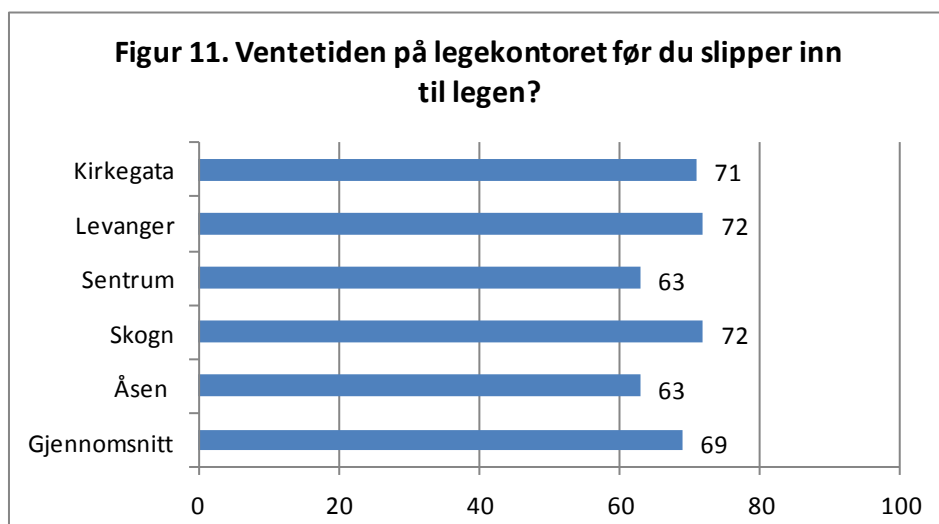
(N = 363)

Figur 10 viser at Åsen legekantor scorer høyest når det gjelder muligheten til å snakke med legen på telefonen. Forskjellen er ikke statistisk signifikant. 52 % av de spurte har ingen oppfatning om denne muligheten.



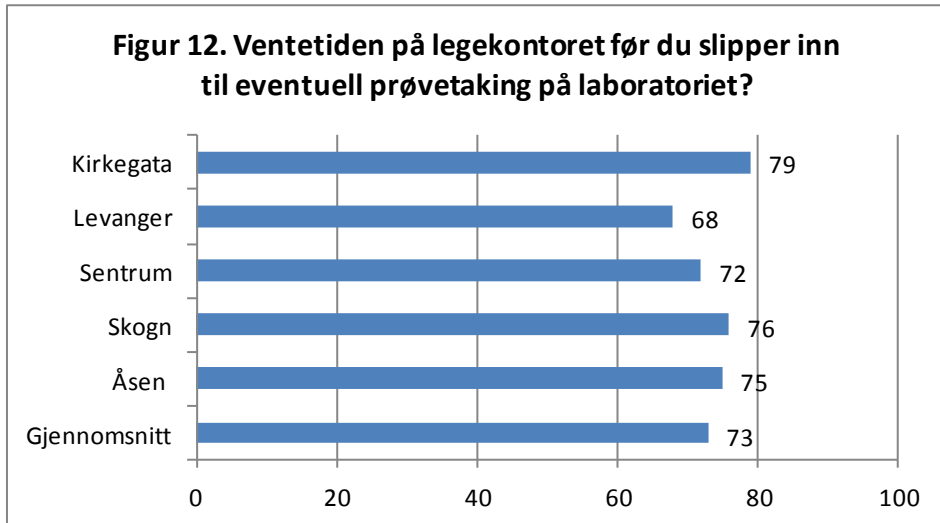
(N = 181)

Figur 11 viser at Kirkegata, Levanger og Skogn legesenter scorer høyest når det gjelder tilfredshet med ventetiden på legekantoret før man slipper inn til legen. Forskjellene er ikke statistisk signifikant. Aldersgruppen 51 år og eldre er signifikant mer fornøyd enn de andre aldersgruppene.



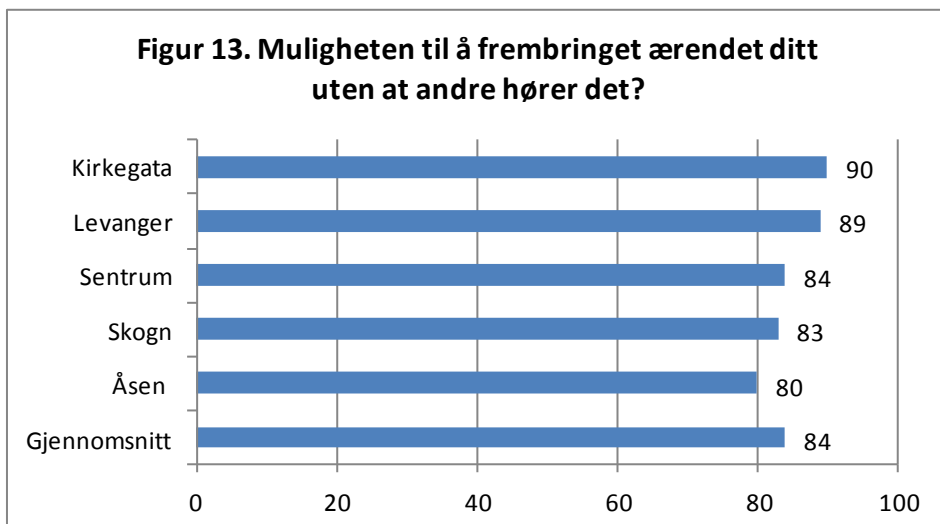
(N = 371)

Figur 12 viser tilfredsheten med ventetiden på legekantoret før man slipper inn til eventuell prøvetaking på laboratoriet. Analysen viser at Kirkegata legesenter scorer signifikant høyere enn de andre legekantorene på dette spørsmålet. Aldersgruppen 30 år og yngre er signifikant mindre fornøyd med ventetiden enn de andre aldersgruppene.



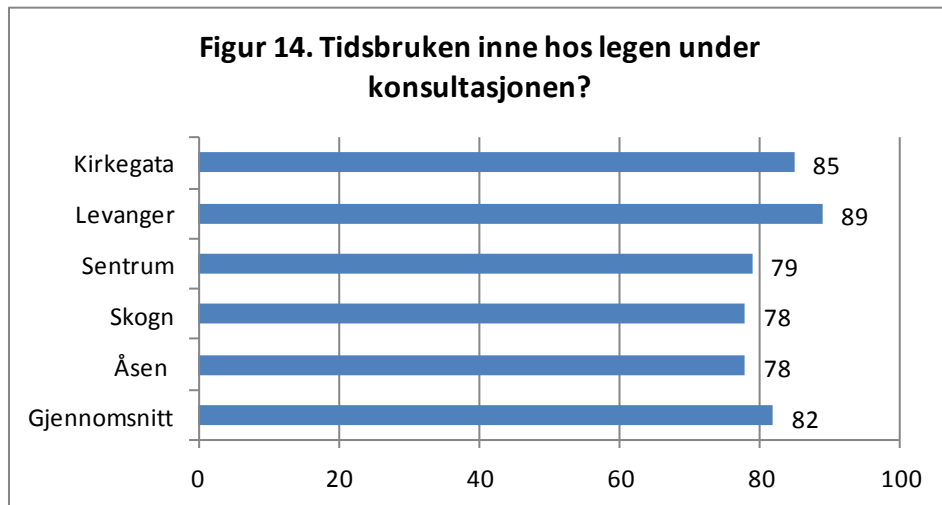
(N = 329)

Figur 13 viser tilfredsheten med muligheten til å frambringe ærendet sitt uten at andre hører det. Analysen viser at Kirkegata legesenter scorer signifikant høyere enn de andre legekantorene også på dette spørsmålet.



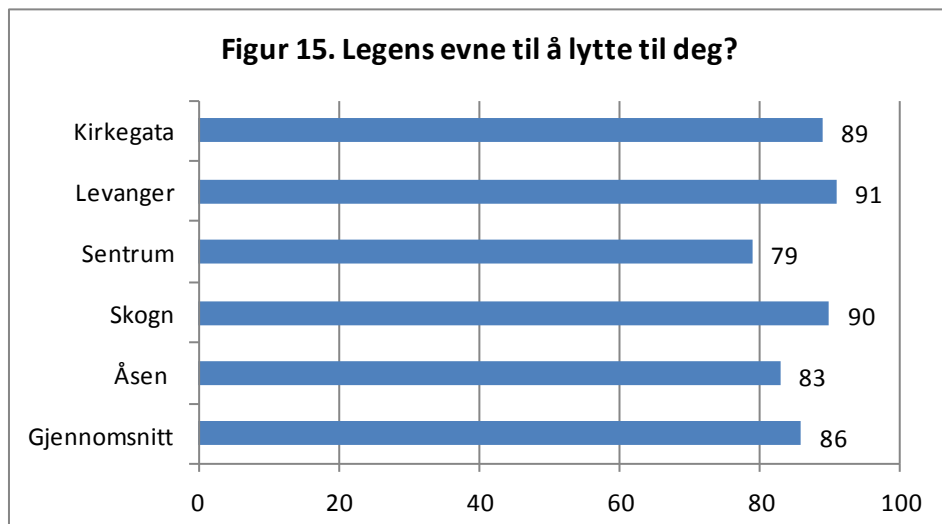
(N = 362)

Figur 14 viser at Kirkegata og Levanger legesenter scorer noe høyere enn de andre når det gjelder tilfredshet med tidsbruken inne hos legen under konsultasjonen. Forskjellen er ikke statistisk signifikant.



(N = 374)

Figur 15 viser ingen signifikante forskjeller mellom legekantorene når det gjelder tilfredshet med legens evne til å lytte til en.



(N = 373)

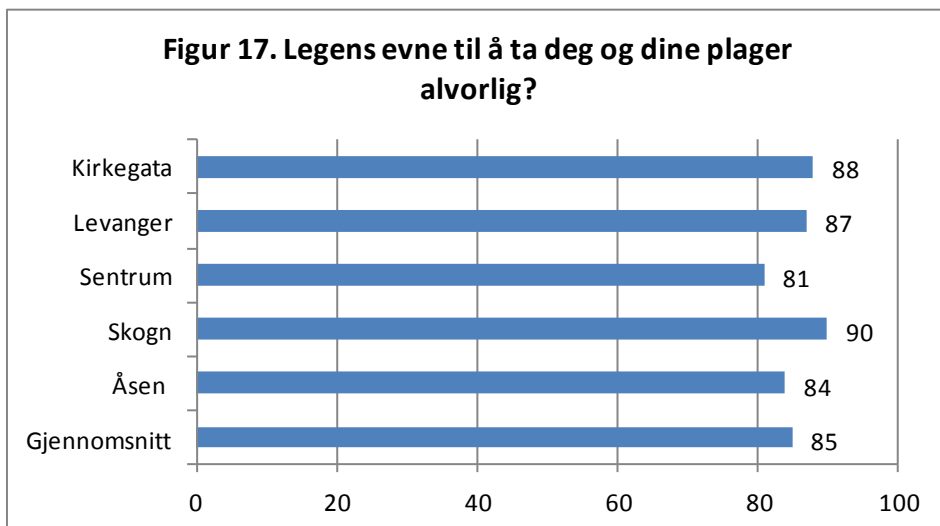
Figur 16 viser at Kirkegata, Levanger og Skogn legekantor scorer høyest når det gjelder tilfredshet med legens evne til å snakke et lett forståelig språk. Forskjellen er ikke statistisk signifikant. Analysen viser at de som er 60 år og eldre er signifikant mer fornøyd enn de andre aldersgruppene. De som bor i Levanger, men som har

fastlege utenfor kommunen, er signifikant med fornøyd enn de som har fastlege i Levanger på dette spørsmålet.



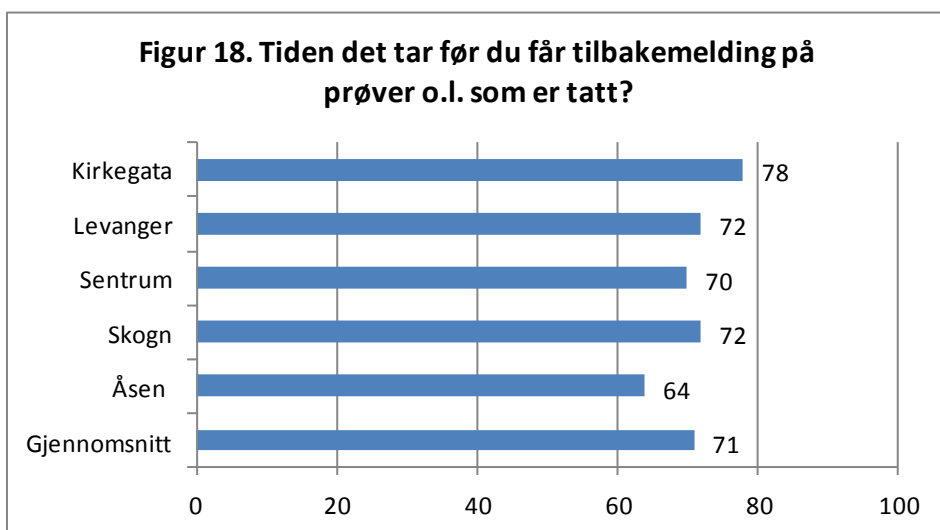
(N = 376)

Figur 17 viser ingen signifikante forskjeller mellom legekantorene når det gjelder legens evne til å ta pasienten og dennes plager alvorlig.



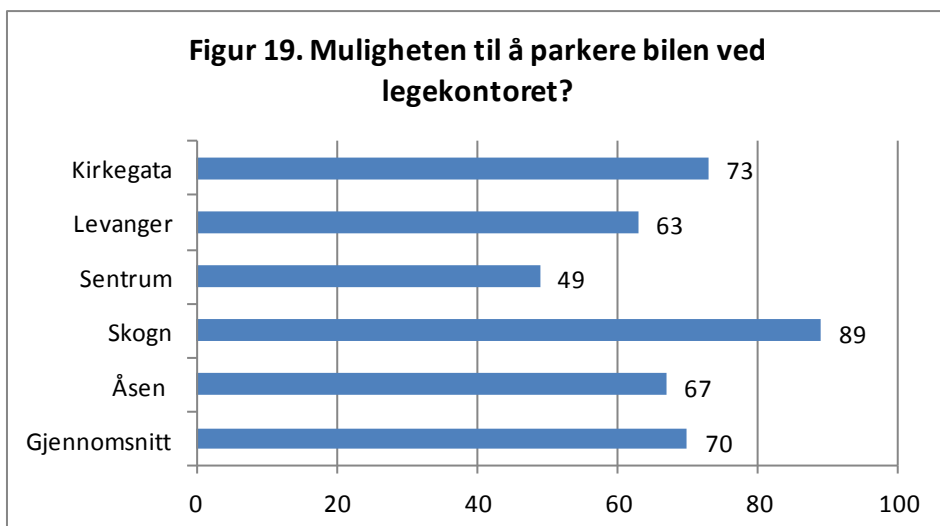
(N = 371)

Figur 18 viser heller ingen signifikante forskjeller mellom legekantorene når det gjelder tilfredshet med tiden det tar før man får tilbakemelding på prøver og lignende som er tatt. Aldersgruppen 30 år eller yngre er signifikant mindre fornøyd enn de andre aldersgruppene.



(N = 332)

Figur 19 viser at de som har fastlege ved Skogn legekantor er mest fornøyd med muligheten til å parkere bilen ved legekantoret, men forskjellen er ikke statistisk signifikant. Analysen viser at kvinner som er 50 år eller eldre er den signifikant mest fornøyde gruppen på dette spørsmålet. Analysen viser også at de som bor i Levanger, men har fastlege utenfor kommunen, er signifikant mer fornøyd med parkeringsmulighetene enn de som har fastlege i Levanger.

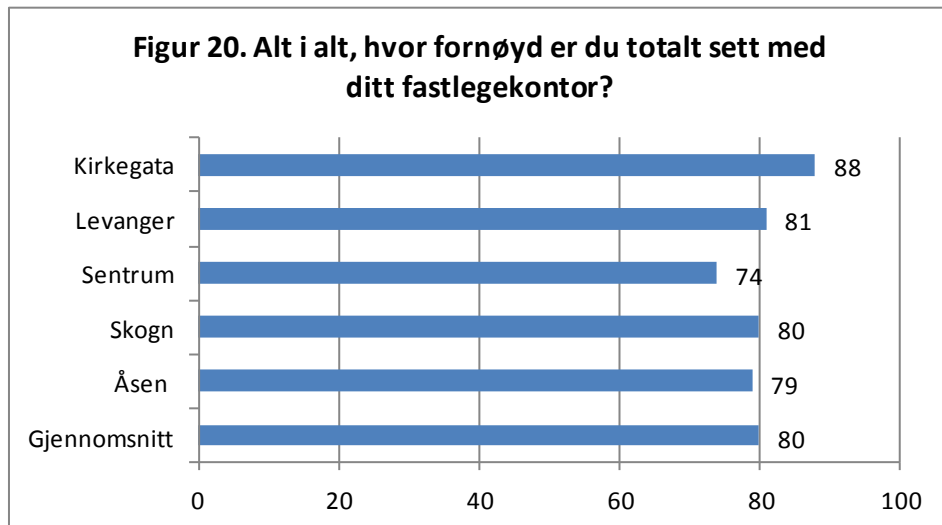


(N = 346)

Figur 20 viser at de som har fastlege ved Kirkegata legesenter er mer fornøyd med legekantoret alt i alt enn de andre, og forskjellen er statistisk signifikant. Analysen



viser også signifikante forskjeller mellom aldersgrupper: Aldersgruppen 51 år eller eldre er mest fornøyd, og aldersgruppen 30 år eller yngre er minst fornøyd totalt sett med sitt legekantor.

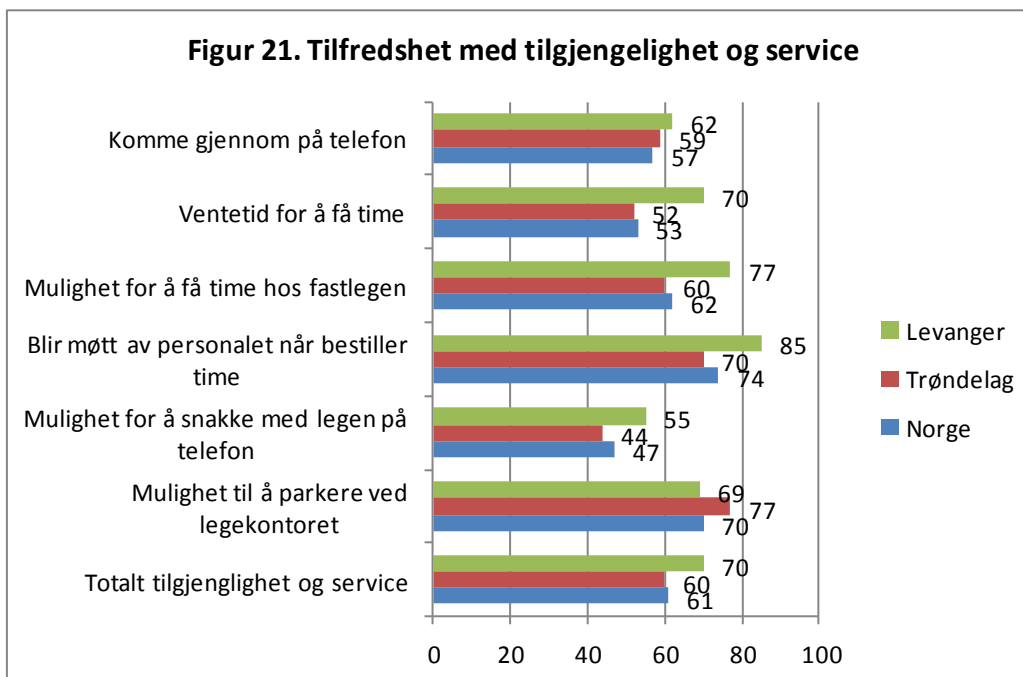


(N = 375)

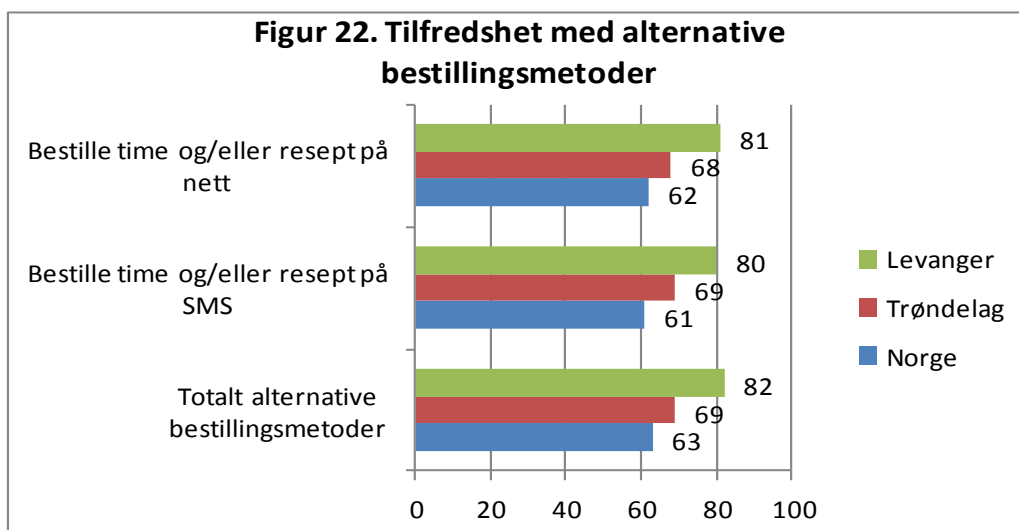
### 4.3 Indekser

I det følgende presenteres indekser for Levanger sammenliknet med gjennomsnittet for landet og Trøndelag ("total"-tallet i figurene). Vi viser også verdiene på de spørsmålene indeksen bygger på. I tallet for Levanger er kun svarene til de som oppgir å ha fastlege i kommunen med.

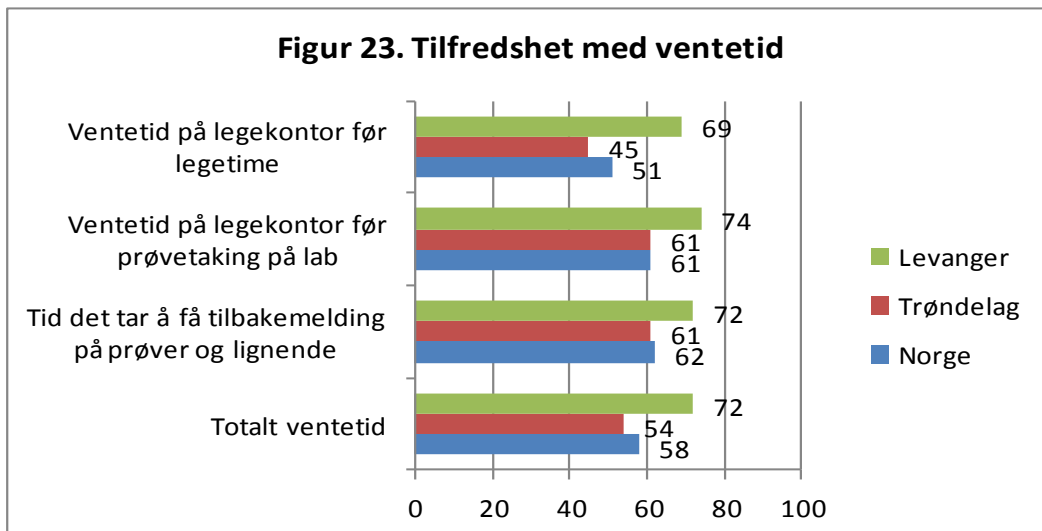
Indeksen i figur 21 måler tilfredsheten med tilgjengelighet og service. Levanger scorer her signifikant høyere enn gjennomsnittet for landet og Trøndelag.



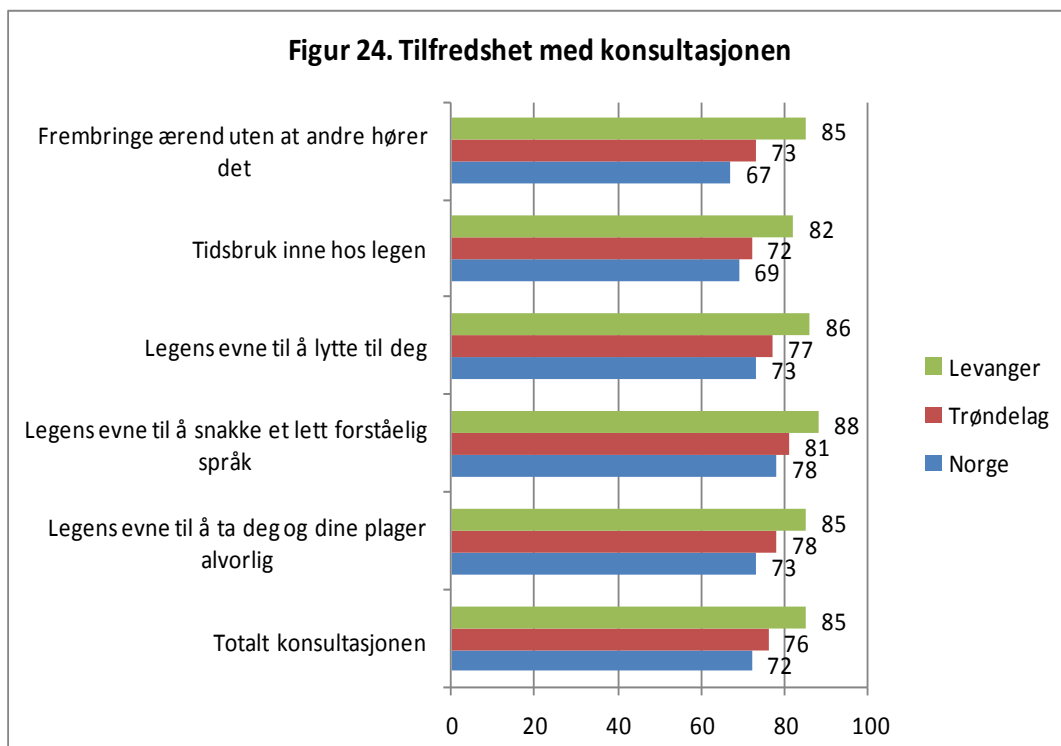
Indeksen i figur 22 måler tilfredshet med alternative bestillingsmetoder (nett/SMS). Også på denne indeksen scorer Levanger signifikant høyere enn gjennomsnittet for landet og Trøndelag.



Indeksen i figur 23 måler tilfredsheten med ventetid knyttet til legebesøket. Levanger scorer også her signifikant høyere enn gjennomsnittet for landet og Trøndelag.

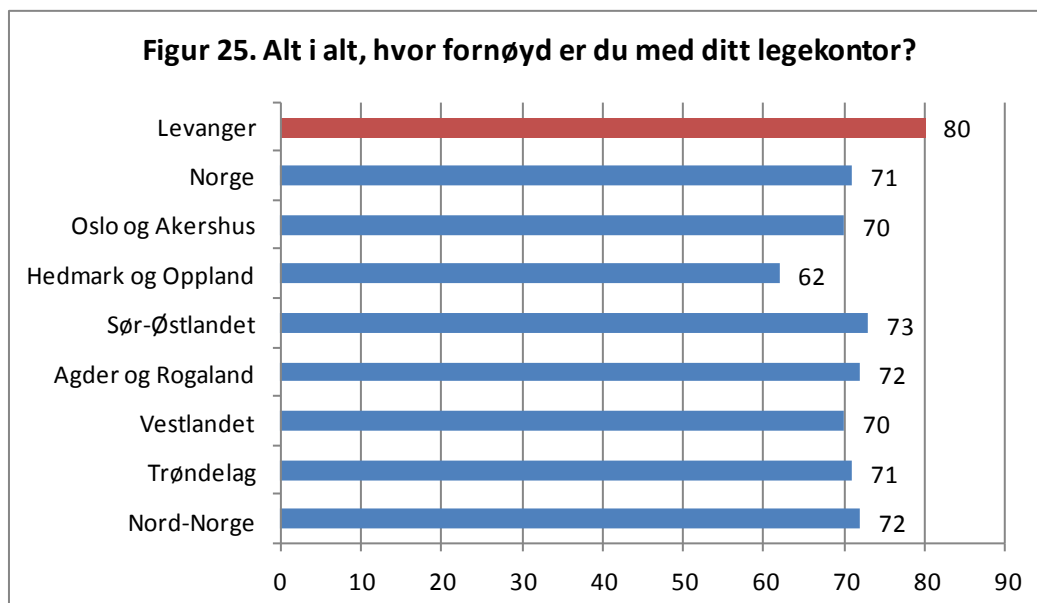


Indeksen i figur 24 måler tilfredsheten med selve legekonsultasjonen. Også her scorer Levanger signifikant høyere enn gjennomsnittet for landet og Trøndelag.



## 4.4 Oppsummering

Figur 25 viser at innbyggerne i Levanger, som har fastlege i kommunen, er mer fornøyd med sitt legekontor enn gjennomsnittet for landet og de ulike regionene. Analysen viser at alle regionene unntatt Nord-Norge scorer signifikant lavere enn Levanger på dette spørsmålet.



Analysen viser at Levanger scorer signifikant høyere enn landsgjennomsnittet og gjennomsnittet for Trøndelag når det gjelder alle de fire indeksene i spørreundersøkelsen: Tilfredshet med tilgjengelighet og service, alternative bestillingsmetoder, ventetid og selve legekonsultasjonen.

Gjennomsnittsverdiene (der verdien 0 tilsvarer ”svært misfornøyd”, mens 100 tilsvarer ”svært fornøyd”) viser at de som har fastlege i Levanger er minst fornøyd med muligheten til å snakke med legen på telefonen (verdi 54). De er også mindre fornøyd med hvor lett det er å komme gjennom på telefon til legekantoret (verdi 62).

De som har fastlege i Levanger er mest fornøyd med legens evne til å snakke et lett forståelig språk (verdi 89). Figuren viser også at de er fornøyd de andre aspektene ved legekonsultasjonen (*legens evne til å lytte til deg* (verdi 86) og *legens evne til å ta deg og dine plager alvorlig* (verdi 85)).

Når det gjelder hvor fornøyd man er totalt sett med sitt legekantor, gir de som har fastlege i Levanger i gjennomsnitt sitt legekantor en score på 80 av 100.

Analysen viser også at når vi sammenlikner totalvurderingen av de ulike legekantorene i kommunene, kommer Kirkegata legesenter best ut og forskjellen til

de andre legekantorene er signifikant. Det er særlig følgende faktorer som gjør at Kirkegata legesenter skiller seg positivt ut:

- Ventetiden for å få time hos legen
- Muligheten for å få time hos fastlegen (ikke vikarlege/turnuslege)
- Hvordan en blir møtt av personalet når en ønsker å bestille time
- Ventetiden på legekantoret før en slipper inn til eventuell prøvetaking på laboratoriet
- Muligheten til å frembringe ærendet sitt uten at andre hører det

Analysen viser også at det er signifikante forskjeller mellom de ulike aldersgruppene når det gjelder tilfredsheten med fastlegetjenesten. Aldersgruppen 51 år eller eldre er mest fornøyd, og aldersgruppen 30 år eller yngre er minst fornøyd totalt sett med sitt legekantor.

De som bor i Levanger, men som har fastlege utenfor kommunen, er signifikant mer fornøyd enn de som har fastlege i Levanger når det gjelder muligheten til å parkere bilen ved legekantoret, samt legens evne til å snakke et lett forståelig språk.

## 5. RÅDMANNENS KOMMENTARER

Et foreløpig rapportutkast ble sendt på høring til rådmannen i Levanger kommune 04.04.13. Rådmannen har ingen merknader til rapporten.

## KILDER

LOV 2011-06.24 nr 30: Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester m.m. (Helse- og omsorgstjenesteloven)

FOR 2012-08.29 nr 842: Forskrift om fastlegeordning i kommunene

Ot. prp. nr. 99 (1998-99) Sosial- og helsedepartementet

Legetjenesten i kommunene – KS' kommentarer (august 2012).

Rammeavtale mellom KS og Den norske legeforening om allmennlegepraksis i fastlegeordningen i kommunene

Forvaltningsrevisjonsrapport: *Primærlegetjenesten i Agdenes kommune*. Revisjon Midt-Norge, 2005





Postadresse: Postboks 2565, 7735 Steinkjer

Hovedkontor: Fylkets Hus, Steinkjer

Tlf. 994 01 480

[www.krt.no](http://www.krt.no)