Fornøyde pasienter – eller?

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten har gjennomført en undersøkelse blant befolkningen om kvaliteten i helsetjenesten. 89 % svarer at kvaliteten på helsetjenester i Norge er *ganske god* eller *veldig god*, ifølge resultatene.

Helsefagarbeider viser omsorg for fornøyd, mannlig pasient. Illustrasjonsfoto: Heiko Junge/NTB scanpix

Undersøkelsen resulterte i rapporten *Pasientsikkerhet og kvalitet i helsetjenesten i 2014 og endringer over tid: undersøkelser med basis i GallupPanelet* (1). Den ble gjennomført høsten 2014, og det var til sammen 1 147 respondenter i undersøkelsen (svarprosent på 55).

God utdanning er viktigst

Alle respondentene ble spurt om hvilke tre kriterier de så på som viktigst for god kvalitet i helsevesenet. 57 % oppga helsepersonell med god utdanning, 49 % oppga behandling som virker, mens nærhet til sykehus og lege ble oppgitt av 46 %. Det er fjerde gang en undersøkelse om pasientsikkerhet gjennomføres i GallupPanelet. Over tid holder resultatene fra denne undersøkelsen seg stabile. Resultatene fra i år er bedre enn de tidligere årene, men sammenliknet med 2011 på overordnede spørsmål, er den ganske lik.

Hovedtemaer i spørreskjemaet er bl.a. syn på kvaliteten i helsetjenesten, pasientsikkerhet, hvilken type oppreisning man kan kreve og personlig erfaring med pasientsikkerhetshendelser.

Lavere snitt internasjonalt

På de overordnede nivåene skårer vi bra på kvalitet og pasientsikkerhet i Norge, sammenliknet med andre land. Vi ligger imidlertid langt lavere på enkeltområder som brukerinvolvering, brukerorientering, samordning mellom tjenester, ressursutnyttelse

(bedre utnyttelse av brukernes egne ressurser) og tilgjengelighet (reduert ventetid). Det viser resultatene fra undersøkelsen som den amerikanske stiftelsen Commonwealth Fund har gjennomført på vegne av 11 land (2). I Norge ble det gjennomført ti intervjuer.

Sammenliknet med gjennomsnittet fra de andre landene, er det en større andel av de norske respondentene som blant annet svarer at informasjon ved utskrivning fra sykehus er mangelfull. Med dette menes informasjon om hvem man kan kontakte ved eventuelle spørsmål og hva man skal være oppmerksom på.

– Det kan virke som om systemet er dårlig på å legge til rette for at folk skal mestre helseproblemene selv. Dette er betenkelig både ut ifra pasient- og samfunnsperspektivet, sier seniorforsker Ingeborg Strømseng Sjetne ved Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten, på deres nettsider.

Elisabeth Jacobsen
Tidsskriftet

Litteratur

1. Kunnskapssenteret. Pasientsikkerhet og kvalitet i helsetjenesten i 2014 og endringer over tid: undersøkelser med basis i GallupPanelet. www.kunnskapssenteret.no/publikasjoner/pasientsikkerhet-og-kvalitet-i-helsetjenesten-i-2014-og-endringer-over-tid-undersokelser-med-basis-i-galluppanelet [2.12.2014].
2. Kunnskapssenteret. Norsk helsetjeneste skårer dårlig på mange områder. www.kunnskapssenteret.no/nyheter/norsk-helsetjeneste-skarer-darlig-pa-mange-omrader [2.12.2014].

«Det kan virke som om systemet er dårlig på å legge til rette for at folk skal mestre helseproblemene selv»