

RESEARCH ARTICLE

Open Access

Patient experiences with general practice in Norway: a comparison of immigrant groups and the majority population following a national survey



Marte Kjøllestad , Thor Indseth, Hilde Hestad Iversen and Oyvind Bjertnaes

2019

BRUKEROPPLEVD KVALITET

PASOPP-RAPPORT NR 2019: 1

Pasienterfaringer med fastlegen og
fastlegekontoret i 2018/19

- Nasjonal survey 2018/2019
- HOD
- Del av evalueringen av fastlegeordningen
- FHI

- Asia/Afrika/Sør-Amerika
- Øst Europa
- Vestlige land
- Født i Norge

Pasienterfaringer varierer med etnisitet og innvandrerbakgrunn

- En studie i 31 europeiske land viste generelt høy tilfredshet med fastlegen, men lavere blant innvandrere enn andre (Detollenaere J, et al Can you recommend me a good GP? Describing social differences in patient satisfaction within 31 countries. International journal for quality in health 2018)
- **UK: Vietnamesere mer fornøyd – forventer mindre enn Whites** (Ogden J, Jain A. Patients' experiences and expectations of general practice: a questionnaire study of differences by ethnic group. The British journal of general practice 2005)
- **Sverige: pasienter med bakgrunn fra Chile, Tyrkia og Iran: opplevde at fastlegen forsto dem, respekterte kultur og ønsker og var fornøyd med konsultasjonen.** (Wiking E, et al. Immigrant patients' experiences and reflections pertaining to the consultation: a study on patients from Chile, Iran and Turkey in primary health care in Stockholm, Sweden. Scandinavian journal of caring sciences. 2009)

Vet noe om bruk av helsetjenester blant innvandrere

- Bruker primærhelsetjenesten mindre, øker med tid i Norge
- Noen grupper (LMIC) bruker legevakt mer
- Mindre sykehusinnleggelseser (lavt arbeidsinnvandrere, høyt flyktninger)
- Vet lite om pasienterfaringer og tilfredshet
 - HUBRO 2000/2002: ikke-vestlige innvandrere minst tilfreds med fastlegen

Formål

- Undersøke om det er forskjeller i pasient-rapporterte erfaringer med fastlegen mellom norskfødte pasienter og pasienter med innvandrerbakgrunn (Asia/Afrika/Sør-Amerika, Øst Europa, Vestlige land)
- Deltakere: N=1981, hvorav 11% innvandrere

Deltakere tilfeldig valgt fra utvalgte fastlegelister. Legekontorene stratifisert etter type kommune og antall leger på legekontoret. Spørreskjema sendt i posten, kunne svare enten per post eller elektronisk

Variabler/indikatorer

- Faktoranalyse:
 - **Fastlegen** (relatert til kommunikasjon og kompetanse)
 - **Organisering og øvrige ansatte** (høflighet, kompetanse, organisering)
 - **Tilgjengelighet** (ventetid)
- Teoretisk baserte:
 - **Koordinering og samhandling**
 - **Mestring**
- 6 enkeltspørsmål
- Fritekstkommentarer

“ikke i det hele tatt”,
“i liten grad”,
“i noen grad”,
“i stor grad”
“i veldig stor grad”
→ score 0-100

Beskrivelse av utvalget

- Født i Norge: høyest andel i eldste aldersgruppe
- Øst-Europa og vest-Europa: høyest andel med høy utdanning
- Afrika/Asia/sør-Amerika lavere andel god selvrapportert helse (fysisk og psykisk) enn norskfødte
- Afrika/Asia/sør-Amerika og øst-Europa lavere andel kronisk sykdom enn norskfødte

Fastlegen

Mean score (SD) on indicators and items according to region of birth.

	Norway	Asia/Africa/South America	Eastern Europe	Western Europe, North America, Oceania
GP	79.0 (16.1)	72.2 (19.6)**	72.9 (21.1)*	75.7 (21.0)
GP takes you seriously	84.0 (18.5)	73.3 (28.2)***	75.0 (27.9)***	81.3 (24.2)
GP has enough time for you	74.4 (22.1)	69.3 (26.3)*	69.0 (26.3)	73.1 (23.6)
GP talks so that you can understand her/him?	85.2 (16.8)	79.2 (22.7)**	78.2 (25.8)**	84.1 (23.6)
GP is competent	82.7 (17.1)	77.6 (22.8)*	77.8 (25.6)*	77.9 (23.3)
GP is interested in your situation	80.1 (19.8)	75.6 (24.4)*	68.1 (26.1)	78.4 (24.8)
GP involves you as much as you want in decisions about you	79.8 (19.7)	73.2 (22.8)**	68.1 (26.0)***	76.5 (21.9)
GP gives enough information about health problems and treatment	77.3 (20.4)	72.1 (23.6)*	70.6 (28.5)*	71.9 (27.3)
GP provides sufficient information about use and side-effects of medication	65.0 (26.5)	60.9 (29.5)	70.2 (28.9)	60.5 (33.3)
GP refers you to a further examination or specialist when you think that is needed	82.2 (19.7)	75.3 (19.7)**	72.9 (26.6)***	77.4 (25.2)

Difference between group and Norwegian born participants: *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

Øvrige ansatte, tilgjengelighet og mestring

Mean score (SD) on indicators and items according to region of birth.

	Norway	Asia/Africa/South America	Eastern Europe	Western Europe, North America, Oceania
Auxiliary staff	79.0 (17.2)	68.2 (20.8)***	76.9 (18.5)	72.4 (20.3)*
Practice well organized	75.7 (19.9)	66.4 (23.1)***	74.2 (19.4)	69.5 (23.8)*
Auxiliary staff polite and competent	80.1 (18.7)	67.4 (23.1)***	76.6 (20.4)	75.0 (20.6)
Met with politeness and respect at reception	81.6 (19.3)	72.4 (22.2)***	79.5 (21.7)	74.5 (21.5)*
Accessibility	65.2 (27.1)	44.9 (30.1)***	57.3 (29.1)	58.8 (28.7)
Acceptability of waiting time for acute consultation	71.4 (29.6)	50.6 (33.8)***	59.9 (33.1)**	64.9 (33.2)
Acceptability of waiting time for normal consultation	59.7 (29.9)	40.2 (30.9)***	56.7 (27.2)	52.0 (26.6)
Enablement	65.4 (21.7)	66.5 (21.9)	64.0 (27.4)	62.6 (25.7)
Contact with GP helps you understand your illness	68.3 (22.8)	68.4 (21.1)	67.3 (26.3)	64.3 (27.5)
Contact with GP helps you cope with your illness	65.4 (23.5)	65.3 (25.0)	61.4 (28.4)	60.9 (27.2)

Difference between group and Norwegian born participants: *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

Koordinering, andre enkelt spørsmål

Mean score (SD) on indicators and items according to region of birth.

	Norway	Asia/Africa/South America	Eastern Europe	Western Europe, North America, Oceania
Coordination	75.0 (20.2)	63.8 (26.3)***	75.6 (20.9)	68.3 (29.5)
GP coordinates health services well	75.6 (20.5)	67.5 (26.0)**	75.9 (21.0)	68.2 (30.4)
GP cooperates well with other services	75.0 (21.8)	62.7(26.0)***	75.9 (23.1)	69.1 (30.4)
Other questions				
General satisfaction	82.7 (19.8)	77.0 (23.7)	76.6 (25.7)	77.3 (26.3)
GP practice difficult to reach by phone	72.1 (27.0)	67.1 (29.3)	75.0 (27.1)	71.4 (28.2)
Important to meet your own GP when you have an appointment	75.4 (24.9)	75.0 (29.9)	70.3 (31.6)	72.9 (30.2)
Have to wait in the waiting facilities after scheduled time	49.0 (25.9)	45.6 (29.0)	51.2 (27.9)	56.1 (21.9)*
Conversations with GP and staff protects your privacy	82.0 (21.1)	59.9 (32.8)***	53.1 (38.4)***	80.5 (25.9)
Recommend GP to friends/family	74.8 (26.1)	66.5 (31.0)**	71.0 (32.2)	68.5 (33.0)

Difference between group and Norwegian born participants: *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

Justerte resultater

- Justering for
 - Kjønn
 - Alder
 - fysisk&psykisk helse
 - kronisk sykdom
 - antall kontakter med fastlege
- Sammenhengene besto, bare litt svakere

Resultater

Correlation between five indicators of patient experiences and general satisfaction with GP

	GP	Auxiliary staff	Accessibility	Enablement	Coordination
Norway	0.81***	0.48 ***	0,40 ***	0,66 ***	0,66***
Asia/Africa/South America	0.78 ***	0.36***	0,36**	0,74***	0,54***
Eastern Europe	0.86***	0.37***	0,37**	0,79***	0,69***
Western Europe, North America, Oceania	0.85***	0,30***	0,30*	0,78***	0,79***

Pearson`s correlation coefficient

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

Bold numbers: correlations significantly different from Norway, tested by interaction in linear regressions.

Diskusjon

- 11% innvandrere i utvalget (14% i befolkningen)
- Spørreskjema og innsamling ikke tilpasset innvandrere
 - Hvem som deltar
 - Hvordan de svarer
- Sannsynligvis de med gode norskkunnskaper som svarer
- Brede kategorier
- Resultater generelt i tråd med litteraturen

Mulige forklaringer på forskjeller mellom innvandrere og andre

- Ulike forventninger
 - Paternalistisk system
 - Kunnskap om helsesystemet (f.eks restriktiv bruk av antibiotika)
- Rapporterer ulikt
 - low Extreme Response Tendency
 - samme eller høyere score blant innvandrere til samme konsultasjon
- Ulike tjenester
- Andre barrierer som gjør det vanskelig å gi tjenester av god kvalitet (f. eks språk)
- Går innvandrere oftere til fastleger med lave score?
- Diskriminering

Oppsummering

- Asia/Afrika/Sør-Amerika
 - scoret fastlegen og fastlegekontoret dårligere på de fleste indikatorer (unntatt mestring)
- Øst-Europa
 - mer like ikke-innvandrere
 - scoret lavere på fastlegeindikator, tilgjengelighet for akutte situasjoner og at privatliv blir ivaretatt
- Vest-Europa, Nord-Amerika, Oceania
 - nokså lik ikke-innvandrere
- Trenger større studier spesielt tilrettelagt for innvandrere for å vite mer
- Studier på objektive barrierer til, og muligheter for, gode helsetjenester for innvandrere.