

Kjennskap og bruk av klageinstans i helsevesenet/ Tiltro til Fylkeslegene og Helsetilsynet

Oppdragsgiver: Statens Helsetilsyn

Dato: 21. januar 2003

Konsulent: Idar Eidset

Opinion i Bergen: Pb. 714 Sentrum, 5807 Bergen.

Opinion i Oslo: Pb. 2947 Tøyen, 0608 Oslo.

www.opinion.no

Telefon: 55 54 10 50

Telefon: 22 62 62 50

post@opinion.no



Prosjektinformasjon

UNDERSØKELSENS FORMÅL	Kartlegge folks kjennskap til og bruk av mulige klageinstanser i helsevesenet, samt tiltro til Fylkeslegene og Helsetilsynet når det gjelder å påse at svikt blir rettet opp
DATO FOR GJENNOMFØRING	13. – 17. januar 2003
DATAINNSAMLINGSMETODE	CATI omnibus
ANTALL INTERVJUER	1000
UTVALG OG SVARPROSENT	Det er trukket et landsrepresentativt utvalg av befolkningen over 18 år og med telefon i husstanden. Utvalget er trukket tilfeldig fra Telenors abonnementsregister. Det ble totalt brukt 2351 telefonnumre. Av det totale utvalget var det i 714 tilfeller ikke svar i løpet av intervjuperioden. Alle telefonnumre ble forsøkt oppringt inntil seks ganger i løpet av intervjuperioden. Vi fikk svarnekt i 637 tilfeller, hvilket innebærer at personen ikke ønsker å være med i undersøkelsen.
VEKTING	Resultatene er vektet i forhold til kjønn- og alderssammensetningen i befolkningen.
FEILMARGIN	Resultatene må tolkes innenfor feilmarginer på +/- 1,4 – 3,2 prosentpoeng for hovedfrekvensene. Feilmarginene for undergrupper er noe større.
OPPDRAGSGIVER	Statens Helsetilsyn
KONTAKTPERSON	Helge Høifødt
OPINIONS KONSULENT	Idar Eidset
PROSJEKTNUMMER	03_12
OFFENTLIGGJØRING	Offentliggjøring i samråd med Opinion AS.

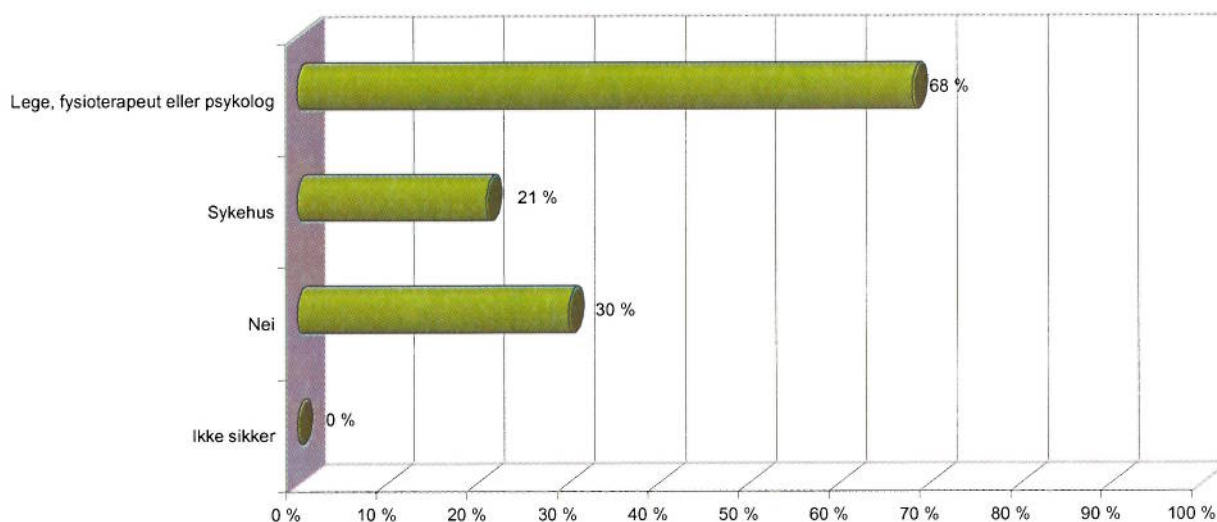


OPPSUMMERING AV HOVEDTALL

Formålet med denne undersøkelsen har vært å kartlegge hvor folk ville henvendt seg hvis de skulle klage på mangelfull eller feil behandling i helsevesenet, samt hvilken tiltro de har til Fylkeslegene og Helsetilsynet, når det gjelder å ivareta sine oppgaver med å påse at mangler i helsevesenet blir rettet opp. Undersøkelsen er gjennomført mot et landsrepresentativt utvalg på 1000 personer. I det følgende gjengir vi svarfordelingene på spørsmålene som ble stilt, med tolkninger av materialet basert på nedbrytninger på undergrupper (bakgrunnsvariabler).

Innledningsvis i undersøkelsen kartla vi hvor mange som har vært i kontakt med helsevesenet i løpet av det siste året. Dette ble dels gjort fordi denne andelen i seg selv er interessant og dels fordi vi ønsket en bakgrunnsvariabel som skilte brukere fra ikke brukere¹.

Har du i løpet av det siste året oppsøkt eller fått behandling hos....? (n=1000)



Figuren viser at 70 % av befolkningen har oppsøkt eller fått behandling i helsevesenet siste år. Det var her mulig å oppgi flere svar, noe som medfører at fordelingen summerer seg til mer enn 100 %. Vi ser at 68 % har oppsøkt eller fått behandling av lege, fysioterapeut eller psykolog det siste året, mens 21 % har vært behandlet på sykehus. Ser vi disse i forhold til hverandre, finner vi at 49 % kun har vært hos lege/fysioterapeut/psykolog, mens 1 % kun har vært på sykehus, og altså 20 % har vært hos både hos lege etc. og sykehus.

Ser vi på bakgrunns materialet finner vi at det er signifikant forskjell mellom menn og kvinner når det gjelder besøk hos lege/fysioterapeut/psykolog. 74 % av kvinnene oppgir at de har oppsøkt eller vært behandlet av lege/fysioterapeut/psykolog siste år, mot 61 % av mennene.

¹ Som bakgrunnsvariabel for å skille brukere fra ikke-brukere er denne ganske grov. Bl.a. sier den lite om hvilken type kontakt man har hatt, om den har vært av langvarig karakter, eller bare en enkelt henvendelse i et akutt tilfelle.



Denne forskjellen er størst blant de yngste (74 mot 53 %), men jevner seg mer ut jo eldre man er. I aldersgruppen over 60 år er det like stor andel menn som kvinner som oppsøker lege/fysioterapeut/psykolog. Blant kvinnene ligger denne andelen stabilt mellom 73 og 75 % i alle aldersgruppene.

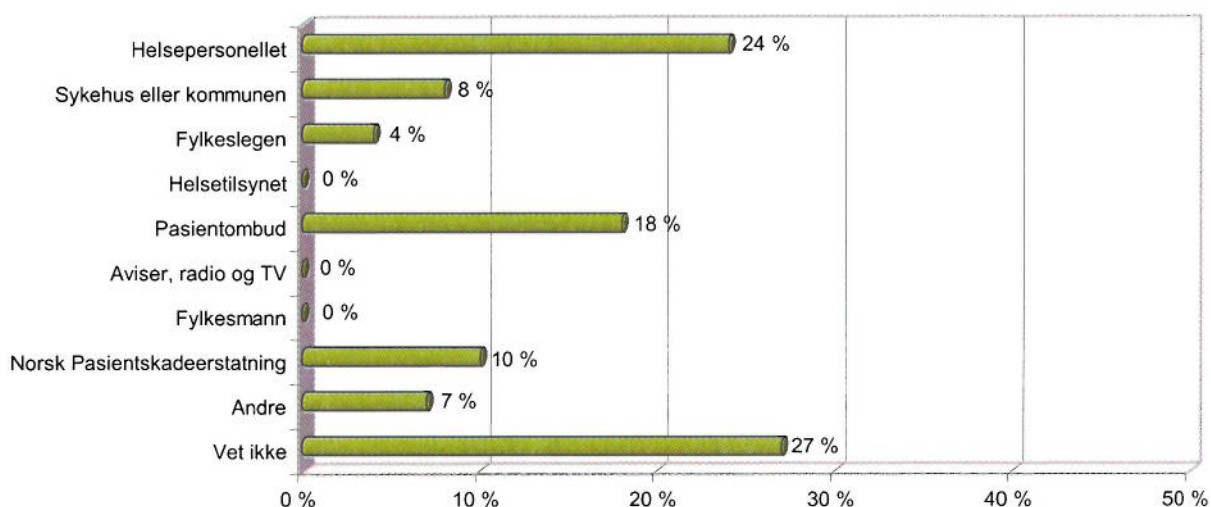
Når det gjelder behandling på sykehus, er bildet mer jevnt. 20 % av mennene og 23 % av kvinnene har det siste året vært behandlet på sykehus. Vi merker oss imidlertid at høyest andel finner vi blant kvinner under 30 år med 32 %. Dette kan sannsynligvis i stor grad tilskrives fødsler.



Hvor ville en klage?

I spørsmål 2 spurte vi utvalget om hvor de først og fremst ville klage dersom de ble utsatt for mangelfull behandling eller feilbehandling i helsevesenet. Dette måler i første rekke hvilken klageadferd man kan forvente, dersom folk i dag skal klage uten noen form for veiledning. Spørsmålet reflekterer imidlertid også både hvilken kjennskap man har til klageinstanser, og mer indirekte hvilken av dem man har mest tiltro til. Det er verdt å merke seg at dette spørsmålet var uhjulpet, d.v.s. at svaralternativene ikke ble lest opp.

Dersom du som pasient skulle bli utsatt for mangelfull behandling eller feilbehandling hos lege eller på sykehus, og du ville klage på dette, hvor ville du da først og fremst gå for å klage? (n=1000)



Det er i hovedsak 2 typer instanser som skiller seg ut som de foretrukne klageinstansene. 32 % oppgir at de ville ha klaget direkte til helsepersonellet eller sykehuset/kommunen, mens 28 % ville gått til særorganene for pasienters rettigheter som pasientombudet (18 %) og Norsk Pasientskadeerstatning (10 %). Bare 4 % ville henvendt seg til Fylkeslegen, og 0 % til Helsetilsynet². Vi merker oss at 7 % har oppgitt andre svar. Under denne kategorien finner vi bl.a. pasientklagenemnd (2 %), advokat (1 %), annen lege/fastlege (1 %) og trygdekontoret (1 %). Det er så å si ingen forskjeller mellom menn og kvinner når det gjelder hvor de først og fremst ville henvendt seg. Når vi ser dette i forhold til alder kan det synes som om de yngre i første rekke vil gå direkte til helsepersonellet (39 % i aldersgruppen under 30 år). Denne andelen avtar gradvis i de eldre aldersgruppene (18 % blant de over 60 år). Derimot ser andelen som ville henvendt seg til pasientombudet å øke med alder. Bare 4 % av de under 30 år ville henvendt seg til pasientombudet, mens 27 % av de mellom 45-59 år ville henvendt seg der. Denne andelen faller riktignok til 18 % blant de over 60 år.

Det er også verdt å merke seg at 27 % av de spurte oppgir at de ikke vet hvor de ville henvendt seg hvis de selv skulle klaget. Usikkerheten ser ut til å være størst blant de eldre

² Det er 2 personer i utvalget som oppgir Helsetilsynet som førsteinstans. Avrundet blir dette 0 %.



med 38 %. Lavest "vet ikke"-andel finner vi i aldersgruppene 30-44 og 45-59 år med 23 og 22 %. En bakenforliggende forklaring på dette kan synes å være utdanningsnivå. Andelen som svarer vet ikke synker jo høyere utdanning man har. På samme tid viser tallene at andel uten utdanning utover grunnskolen er høyest i aldersgruppen over 60 år.

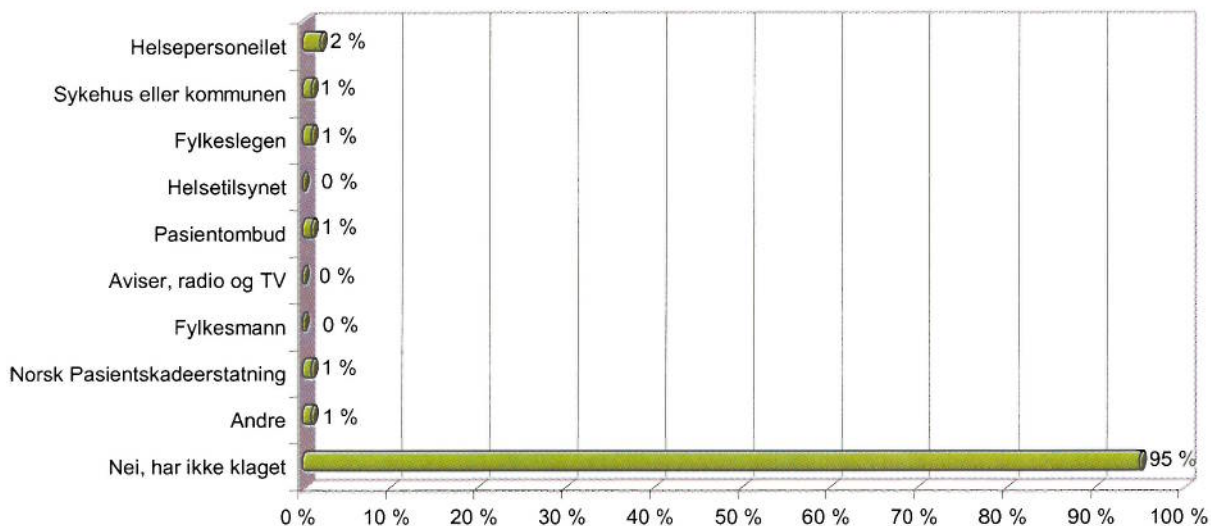
Ser vi dette i forhold til om man har oppsøkt eller vært behandlet av lege eller på sykehus siste år, finner vi ingen signifikante utslag. Det synes altså ikke som om bruk av helsetjenester øker kjennskapen til hvor man skal henvende seg hvis en skal klage.



Hvor mange har klaget i løpet av siste fem år?

Vi fulgte opp med spørsmål om man i løpet av de siste 5 årene selv hadde klaget, eller vært med å hjelpe andre med å klage på mangelfull behandling eller feilbehandling hos lege eller på sykehus, og i tilfelle hvilken eller hvilke instanser man hadde klaget til. Det var altså mulig å oppgi flere svar, noe som medfører at svarfordelingen under summerer seg til mer enn 100 %.

Har du selv klaget eller vært med å hjelpe andre med å klage på mangelfull eller feilbehandling i løpet av de siste fem årene? I tilfelle hvem klaget du/dere til? (n=1000)

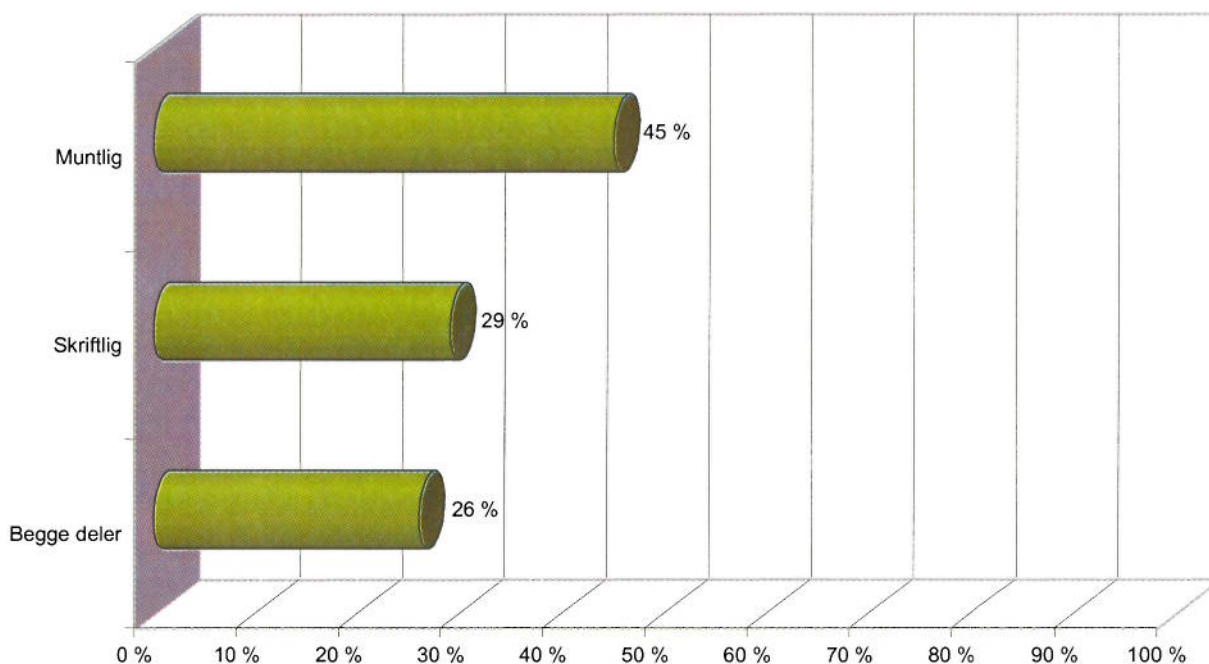


Som vi ser av figuren er det til sammen 5 % som har klaget eller vært med på å klage på behandling i helsevesenet siste fem år. Hovedvekten av disse klagene har vært rettet direkte mot helsepersonellet (2 %). Siden andelen som har klaget er såpass liten, er det vanskelig å finne utslagsgivende forskjeller mellom de ulike undergruppene i bakgrunns materialet.



Vi fulgte opp de som hadde klaget, med et kontrollspørsmål om dette var en muntlig eller skriftlig klage, evt. begge deler.

Ble det klaget muntlig eller skriftlig, eller begge deler? (n=51)



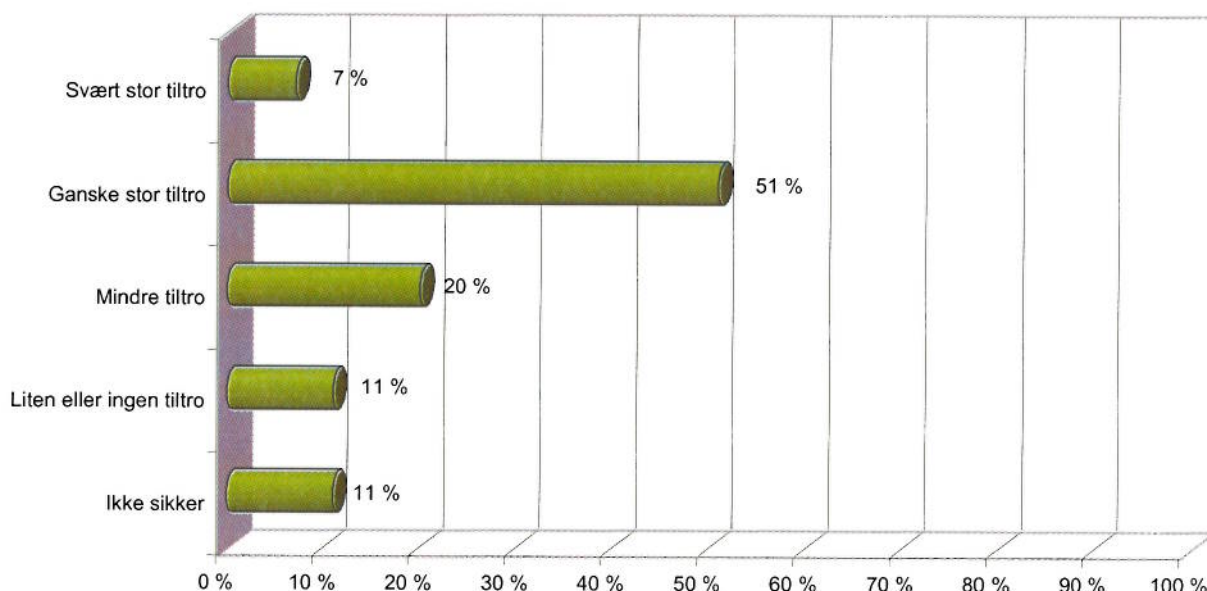
I underkant av halvparten (45 %) av de som har klaget oppgir at denne klagen kun var muntlig. 55 % oppgir at de har klaget skriftlig, enten i form av en direkte skriftlig klage (29 %) eller en kombinasjon av både muntlig og skriftlig klage. Dette betyr at mellom 2-3 % av alle i utvalget har klaget skriftlig. P.g.a. at det er så få spurte i dette spørsmålet er underlagsmaterialet for usikkert til å se på variasjoner mellom undergruppene. 2-3 % av alle har klaget skriftlig.



Tiltro til Fylkeslegene og Helsetilsynet

Fylkeslegene og Helsetilsynet har som kjent til oppgave å overvåke og påse at svikt i helsetjenestene i Norge blir rettet opp av de ansvarlige. Til slutt i undersøkelsen var vi ute etter å kartlegge hvilken tiltro folk har til at Fylkeslegene og Helsetilsynet mestrer denne oppgaven. Vi har i tidligere spørsmål sett at det er svært få som uhjulpet oppgir Fylkeslegene eller Helsetilsynet som foretrukket klageinstans. Dette kan tyde på at kjennskapen til disse institusjonenes oppgaver og arbeid er lav. Spørsmålet om tiltro her bør derfor sees i i lys av dette. For mange er svaret antagelig mer basert på en magefølelse og generell holdning til helsevesenet og offentlige myndigheter, enn til kunnskaper og erfaringer med Fylkeslegenes og Helsetilsynets arbeid.

Fylkeslegene og Helsetilsynet skal påse at svikt i helsetjenestene blir rettet opp av de som er ansvarlige.
Hvilken tiltro har du til Fylkeslegene og Helsetilsynet når det gjelder denne oppgaven? (n=1000)



Svarfordelingen over viser at flertallet har svært eller ganske stor tiltro (58 %) til at Fylkeslegene og Helsetilsynet mestrer denne oppgaven. Det er imidlertid bare 7 % som har svært stor tiltro. At såpass mange velger å svare ganske stor tiltro, er trolig et uttrykk for at en ikke har noe å utsette på måten oppgaven blir utført på, eller at de i allefall ikke har kjennskap til noe som skulle tilsa det motsatte. I så måte bør resultatet tolkes som positivt av Helsetilsynet/Fylkeslegene.

Nesten hver tredje oppgir imidlertid at de har mindre eller liten/ingen tiltro. Heller ikke her bør tallene tolkes ensidig som at man sitter inne med erfaringer eller spesifikk kunnskap som tilsier at en ikke har tiltro. Det er rimelig å anta at en del av disse generelt har et noe negativt inntrykk av helsevesenet eller offentlige myndigheter, og at de dermed har mindre tiltro også til Fylkeslegene og Helsetilsynet. Interessant i så måte er å se på de som faktisk har klaget på



behandling i helsevesenet siste 5 år. Det viser seg at det blant dem er 66 % som oppgir at de har mindre eller lite/ingen tiltro. I hvilken grad dette er et resultat av det faktum at de har vært utsatt for mangelfull eller feil behandling, eller om de er misfornøyd med prosessen eller resultatet av sin klage, har vi ikke noe grunnlag å si noe om. I utgangspunktet kan man tolke det på begge måter. Det som synes å være klart er at de som har klaget på behandling har mindre tiltro til at Fylkeslegene og Helsetilsynet mestrer sin oppgave med å påse at svikt i helsetjenesten blir rettet opp.

Ser vi dette i forhold til øvrige bakgrunnsvariabler, kan vi trekke frem følgende hovedtrekk. Det er ingen signifikant forskjell på menn og kvinner når det gjelder tiltro til fylkeslegene og Helsetilsynet. Vi ser en tendens til at tiltroen avtar noe med alder. Selv om denne er gradvis avtagende i de fire aldersgruppene, er imidlertid forskjellen fra aldersgruppe til aldersgruppe ikke statistisk signifikant. De eldre skiller seg her ut med at en relativt stor andel som svarer ikke sikker (22 %). Derimot finner vi en signifikant forskjell mellom de med lavt og høyt utdanningsnivå i retning av at jo høyere utdanningsnivå jo større tiltro. Mens 50 % av de med grunnskole eller videregående skole som høyeste utdanning har svært eller ganske stor tiltro, er denne andelen 66 % blant de med høyskole/universitetsutdanning.

Alt i alt kan en si at tiltroen til Fylkeslegene og Helsetilsynet er passe høy. Sammenlignet med andre offentlige institusjoner vi har målt tiltro til tidligere, ligger man like under gjennomsnittet. Hvis våre antagelser om at mange av de spurte baserer sin tiltro på et mer generelt inntrykk av helsevesenet, vil der kunne være et forbedringspotensiale ved å informere bedre om sin virksomhet og dermed heve sin profil i helsesaker.