

Commonwealth Fund-undersøkelsen i 2011 blant utvalgte pasientgrupper: Resultater fra en komparativ undersøkelse i 11 land

Rapport fra Kunnskapssenteret nr 18 –2011
Kvalitetsmåling



 kunnskapssenteret

Bakgrunn: Norge deltok i 2011 for tredje gang i Commonwealth Funds sammenlignende internasjonale helsetjenesteundersøkelse. Utvalgte pasientgrupper trukket fra et representativt utvalg av den voksne befolkningen (18 år eller eldre) i elleve land vurderte hvor godt helsetjenesten fungerer. Denne rapporten presenterer de norske resultatene og sammenligner dem med andre land og grupper av land.

Resultater: Resultatene viser at det er svært få områder der Norge gjør det spesielt bra. Norge skårer dårlig på disse områdene sammenlignet med andre land/landgrupper:

- Generelt syn på helsevesenet og kvaliteten på legetjenester
- Kommunikasjon mellom helsepersonell og pasient
- Informasjonsoverføring mellom helsepersonell og ulike nivåer i helsetjenesten
- Omfanget av brukeropplevde medisinske feil.
- Oppfølging og forbyggende undersøkelser av kronisk syke, og informasjon om symptomer man skal være oppmerksom på og når man skal kontakte helsepersonell
- Pasientinvolvering og utarbeidelse av behandlingsplaner.

Norge skårer bra på disse områdene sammenlignet med andre land/landgrupper:

- komme til helsehjelp utenom kontortid

(fortsetter på baksiden)

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten
Postboks 7004, St. Olavs plass
N-0130 Oslo
(+47) 23 25 50 00
www.kunnskapssenteret.no
Rapport: ISBN 978-82-8121-433-0 ISSN 1890-1298

nr 18–2011

 kunnskapssenteret

(forts.)

• komme til primærlege samme dag • har en fast lege • har en person som er ansvarlig for all behandling de får hos ulike leger. **Konklusjon:** Resultatene på flere områder indikerer forbedringspotensial i Norge. Vår vurdering er at det særlig er knyttet til generelt syn på helsevesenet, informasjonsflyt, kommunikasjon og koordinering mellom ulike deler av helsetjenesten. Brukerens erfaringer er en viktig del av kvaliteten på helsetjenestene, og resultatene fra denne internasjonale undersøkelsen viser at de norske respondentene på flere områder vurderer tilbudet de får som dårligere enn respondenter fra de landene og landgruppene vi sammenligner oss med.

| | |
|-----------------------|--|
| Tittel | Commonwealth Fund-undersøkelsen i 2011 blant utvalgte pasientgrupper: Resultater fra en komparativ undersøkelse i 11 land |
| English title | The 2011 Commonwealth Fund survey among sicker adults: Results from a comparative survey in 11 countries |
| Institusjon | Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten |
| Ansvarlig | Magne Nylenna, <i>direktør</i> |
| Forfattere | Holmboe, O, <i>forsker</i> Iversen, HH, <i>seniorforsker (prosjektleder)</i> Sjetne, IS, <i>seniorforsker</i> Skudal, KE, <i>seniorforsker</i> |
| ISBN | 978-82-8121-433-0 |
| ISSN | 1890-1298 |
| Rapport | Nr 18–2011 |
| Prosjektnummer | 525 |
| Rapporttype | Kvalitetsmåling |
| Antall sider | 50 (91 med vedlegg) |
| Oppdragsgiver | Helse- og omsorgsdepartementet |
| Nøkkelord | Kvalitet, kvalitetsindikatorer, spørreundersøkelser, telefonintervju, internasjonal undersøkelse |
| Sitering | Holmboe O, Iversen HH, Sjetne IS, Skudal, KE. Commonwealth Fund-undersøkelsen 2011 blant utvalgte pasientgrupper: Resultater fra en komparativ undersøkelse i 11 land. Rapport fra Kunnskapssenteret nr 18-2011. Oslo: Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten, 2011. |

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten fremskaffer og formidler kunnskap om effekt av metoder, virkemidler og tiltak og om kvalitet innen alle deler av helsetjenesten. Målet er å bidra til gode beslutninger slik at brukerne får best mulig helsetjenester. Senteret er formelt et forvaltningsorgan under Helsedirektoratet, uten myndighetsfunksjoner. Kunnskapssenteret kan ikke instrueres i faglige spørsmål.

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten
Oslo, november 2011

Hovedfunn

Norge deltok i 2011 for tredje gang i Commonwealth Funds sammenlignende internasjonale helsetjenesteundersøkelse. Utvalgte pasientgrupper trukket fra et representativt utvalg av den voksne befolkningen (18 år eller eldre) i elleve land vurderte hvor godt helsetjenesten fungerer. Denne rapporten presenterer de norske resultatene og sammenligner dem med andre land og grupper av land. Resultatene viser at det er svært få områder der Norge gjør det spesielt bra.

Norge skårer *dårlig* på disse områdene sammenlignet med andre land/landgrupper:

- generelt syn på helsevesenet
- generelt syn på kvalitet på legetjenester
- ventetid for å få svar på medisinske spørsmål eller bekymringer når man ringer primærlege
- kommunikasjon mellom pasient og primærlege/spesialist/helsepersonell
- prøveresultater, medisinske opplysninger og henvisningsårsaker tilgjengelig for primærlege
- ventetid for å komme til spesialist
- informasjonsflyt mellom helsepersonell og ulike nivå i helsetjenesten
- pasientens mulighet for medvirkning ved tjenester hos legespesialist
- gjennomgang av medisinbruk og skriftlig liste over medisiner pasienten tar
- feil utlevering av medisin fra sykehus eller apotek
- opplevelse av å bli utsatt for medisinske feil
- informasjon om og forberedelse på rekonvalesens i forkant av operasjon

Norge skårer dårlig på disse områdene angående svarere med kroniske sykdommer:

- snakket med helsepersonell om mål og prioriteringer for å håndtere tilstand
- utarbeidet behandlingsplan i samarbeid med helsepersonell
- fått klare anvisninger fra helsepersonell om hvilke symptomer man bør være på vakt overfor
- blir kontaktet av helsepersonell mellom legebesøk
- helsepersonell lett tilgjengelig for spørsmål vedrørende tilstand mellom legebesøkene
- diabetikere som har fått sjekket føtter for sår eller irritasjoner det siste året

Norge skårer *bra* på disse områdene sammenlignet med andre land/landgrupper:

- komme til helsehjelp utenom kontortid

- komme til primærlege samme dag som man blir syk
- har en fast lege
- har en person som er ansvarlig for all behandling de får hos ulike leger

Konklusjon:

Resultatene på flere områder indikerer forbedringspotensial i Norge. Vår vurdering er at det særlig er knyttet til generelt syn på helsevesenet, informasjonsflyt, kommunikasjon og koordinering mellom ulike deler av helsetjenesten. Brukernes erfaringer er en viktig del av kvaliteten på helsetjenestene, og resultatene fra denne internasjonale undersøkelsen viser at de norske respondentene på flere områder vurderer tilbudet de får som dårligere enn respondenter fra de landene og landgruppene vi sammenligner oss med.

Sammendrag

Norge deltok i 2011 for tredje gang i Commonwealth Funds sammenlignende internasjonale helsetjenesteundersøkelse. Utvalgte pasientgrupper trukket fra et representativt utvalg av den voksne befolkningen (18 år eller eldre) i elleve land vurderte hvor godt helsetjenesten fungerer. Denne rapporten presenterer de norske resultatene og sammenligner dem med følgende land og landgrupper: Sverige, Europa (unntatt Norge), USA og alle land (unntatt Norge).

For å bli inkludert i studien måtte en tilfredsstillende minst ett av følgende kriterier kartlagt ved hjelp av inngangsspørsmål: vurderte egen helse som ”nokså god” eller ”dårlig”, fått medisinsk behandling for en alvorlig eller kronisk sykdom, skade eller funksjonshemming i løpet av det siste året, vært innlagt på sykehus eller operert i løpet av de siste 2 årene. Hovedtemaer var generelt syn på helsevesenet og tilgjengelighet til helsetjenester, forhold til fast lege, koordinering og erfaringer med spesialister, forskrivning og medisinbruk, medisinfel og pasientsikkerhet, erfaringer med sykehus og kirurgi, bruk av akuttmottak og helsetjenester for kroniske sykdommer og helseforsikring og egenandeler. Kunnskapssenteret inkluderte i tillegg spørsmål om samhandling i det norske skjemaet for å etablere et generelt ”base-line” mål før innføring av samhandlingsreformen.

På det første inngangsspørsmålet svarte nesten halvparten av det norske utvalget at egen helse var ”nokså god” eller ”dårlig”. Det er verdt å merke seg at dette er mer enn dobbelt så stor andel som i Sverige og signifikant høyere enn i de andre landene/landgruppene. Tilsvarende andel svarte også bekreftende på spørsmålet om egen helse forhindret en fra å jobbe heltid eller begrenset evne til å gjøre husarbeid eller andre hverdagsaktiviteter. Dette er også en signifikant høyere andel enn i de landene/landgruppene. Svarfordelingene for de andre tre inngangsspørsmålene var jevnt fordelt.

Norske svarere hadde et mer negativt syn på hvordan helsevesenet i landet fungerer enn svarere fra flere andre land/landgrupper, og 68 prosent mente grunnleggende endringer eller total omstrukturering er nødvendig. Kun USA hadde dårligere resultater på dette spørsmålet. Svarerne opplevde imidlertid at det er lettere å komme til helsehjelp utenom kontortid i Norge enn i andre land.

Flere i Norge hadde en fast lege og hadde hatt denne legen lenger enn svarerne i andre land. Det tar imidlertid noe lenger tid enn i andre land å få svar på medisinske spørsmål eller bekymringer når man ringer fastlegens kontor, 13 prosent svarte at de sjelden eller aldri får svar samme dag. De norske resultatene på spørsmål om relasjon og kommunikasjon mellom lege eller helsepersonell og pasient viste også et forbedringspotensial, særlig i forhold til å oppfordre pasienten til å stille spørsmål. På spørsmål om det hadde hendt at prøvesvar, opplysninger eller henvisningsårsak ikke var tilgjengelig på legebesøket kom Norge dårligere ut enn Sverige og de andre landgruppene med unntak av USA. Omtrent hver femte svarer hadde også opplevd at leger eller annet helsepersonell ikke hadde delt viktig informasjon om sykehistorie eller behandling. Resultatene er dårligere enn i Europa og alle landene samlet. Generelt sett var inntrykket av kvaliteten på den norske legehjelpen noe dårligere enn for de andre landene.

Svarere i Norge opplevde et større behov for time hos spesialist, og måtte vente lenger for å få time sammenlignet med svarere i alle andre land/landkategorier. De norske resultater var også dårligere enn for flere av de andre landene/landgruppene på spørsmålene om spesialisten hadde informasjon om sykehistorien og om fastlegen var informert om behandlingen hos legespesialisten. Norge kommer imidlertid godt ut på spørsmålet om hvor ofte tjenester fra andre leger/ behandlingssteder blir samordnet eller avtalt ved hjelp av fastlege eller annet personell. På spørsmålene om legespesialistene gir pasienten mulighet til å stille spørsmål angående anbefalt behandling, forteller om behandlingalternativer og involverer i beslutninger om behandling og helsehjelp svarte en mindre andel "alltid" og en større andel "sjelden eller aldri" sammenlignet med alle andre land og landkategorier.

Antallet reseptbelagte medisiner som tas fast og over lang tid i det norske utvalget lå på samme nivå som de fleste andre landene/landgruppene. USA lå imidlertid signifikant høyere enn Norge. Færre i Norge (37 prosent) enn i de andre landene og landgruppene (61 prosent samlet) hadde gått gjennom medisinbruk med lege eller farmasøyt, eller hadde en skriftlig liste over medisinene sine (54 prosent i Norge, 72 prosent for de andre landene samlet). 8 prosent av svarerne i Norge svarte at de hadde fått feil medisin eller feil dose på apotek eller sykehus i løpet av de siste to årene. Dette er på nivå med USA, men høyere enn Europa, Sverige og alle de andre landene samlet. Nesten 20 prosent av de norske svarerne hadde i løpet av de siste to årene tenkt at de var blitt utsatt for feil i medisinsk behandling eller pleie. Dette er flere enn i de andre landene og landgruppene der tilsvarende resultat varierer fra ni prosent til elleve prosent.

Norge hadde dårligere resultat på spørsmålet som omhandlet informasjon om og forberedelse på rekonvalesens i forkant av operasjon, og flere av de norske svarerne enn svarere fra USA hadde fått infeksjon under eller rett etter sykehusopphold. På spørsmål om sykehuset forberedte pasienten på tiden etter oppholdet fikk Norge

lavest andel bekreftende svar på tre av fem spørsmål. Norge kommer dårligst ut på spørsmålene om man har fått klare instruksjoner om symptomer man skulle være oppmerksom på og når man burde kontakte helsepersonell, klare beskjeder om medisinbruk etter oppholdet og om personalet sørget for avtale om oppfølging hos lege. Norge kommer bedre ut enn Sverige på spørsmål om helsepersonell der en vanligvis får behandling virket informert om behandlingen på sykehuset, men dette er signifikant dårligere enn USA.

39 prosent av de norske respondentene hadde brukt akuttmottak ved sykehus minst én gang i løpet av de siste to årene, her ligger de europeiske landene signifikant lavere. 29 prosent av de som hadde benyttet akuttmottak i Norge mente at de kunne vært behandlet hos sin faste lege hvis vedkommende hadde vært tilgjengelig. Dette er på nivå med Sverige og de andre landgruppene, mens USA ligger signifikant høyere.

Et hovedtema omhandler helsetjenester knyttet til konkrete kroniske sykdommer. Resultatene viser at svarerne i USA med få unntak rapporterte høyest forekomst av sykdommene. Norske svarere rapporterte høyest forekomst av kreft og hjertesykdom, nest høyest forekomst av hypertensjon, hjertesykdom, leddsmerter/leddgikt, kroniske lungeproblemer og kroniske ryggsmarter. Alle som hadde en eller flere av sykdommene ble spurt om helsepersonell hadde snakket med dem om mål og prioriteringer for å håndtere tilstanden. Det norske utvalget var på gjennomsnittlig europeisk nivå, høyere enn i Sverige og lavere enn i USA og alle de andre landene samlet. I Norge svarte 41 prosent at helsepersonell hadde hjulpet til med å utarbeide en behandlingsplan pasienten kunne utføre i hverdagen, noe som er lavere enn i Europa, i USA og i alle landene samlet. 45 prosent av de norske svarerne med kroniske sykdommer hadde fått klare anvisninger om hvilke symptomer de burde være på vakt overfor og når de burde kontakte helsepersonell, dette er dårligere resultater enn for alle vi sammenlignes med. Norge kom også dårligst ut på spørsmålene om et helsepersonell tok kontakt for å se hvordan det gikk mellom legebesøkene og om det var lett å kontakte helsepersonell for å stille spørsmål eller få råd i denne perioden. På spørsmål om en hadde en person som var ansvarlig for all behandling hos ulike leger svarte personer med kronisk sykdom i Norge på nivå med alle landene samlet, men kommer bedre ut enn Sverige og det øvrige Europa og dårligere enn USA.

I Norge hadde 7 prosent hatt store problemer med å betale for helsehjelp i løpet av det siste året. Dette er høyere enn i Sverige, men langt lavere enn i USA. I Norge hadde svært få opplevd at forsikringsselskapet hadde nektet å betale for behandling eller redusert utbetalingen. Dette er på nivå med Sverige, men et mye bedre resultat enn for de andre vi sammenlignes med. Norske svarere hadde gjennomsnittlig brukt ca 9800 kroner (1641 USD) på egenandeler. Dette er høyere enn i Sverige, men mye lavere enn i USA.

Det norske utvalget ble stilt tre spørsmål om samhandling i helsetjenesten. 15 prosent hadde mottatt tjenester fra kommunehelsetjenesten utover fastlegen. På spørsmålet om samarbeidet mellom fastlegen og andre kommunale helsetjenester var godt plasserte 37 prosent av de 85 svarerne seg i en av de to mest positive svarkategoriene og 29 prosent i en av de to mest negative kategoriene. På spørsmål om sykehuset og kommunehelsetjenesten samarbeidet godt i forbindelse med å planlegge hjemreise og videre oppfølging svarte 36 prosent av de 54 svarerne dette var aktuelt for i en av de to mest positive kategoriene og 52 prosent i en av de to mest negative kategoriene (26 prosent i den mest negative).

Key messages

In 2011 Norway participated for the third time in Commonwealth Fund's International Health Policy survey. A selected group patients drawn from a representative sample of the adult population (18 years or older) in eleven countries assessed the health care services along multiple themes. In this report we present the Norwegian results and compare them to the other countries or group of countries. The Norwegian results are poorer on many of the themes, than the results in the other countries or groups of countries we compare with. There are few areas on which Norway scores better than the others.

The Norwegian results are *poorer* on these areas than the units we compare with:

- General view on the health services
- General view on the quality of doctor services
- Waiting time to get answer to medical questions or concerns when calling the regular doctor
- Communication between regular doctor/ specialist/ health personnel
- Availability of test results, medical records or reasons for referrals at scheduled appointments
- Waiting time to see a specialist
- Sharing of information between health personnel and different levels of health care services
- Patients' involvement in specialist treatment
- Review and discussion about use of medicines and written list of medicines currently taken
- Incorrect delivery of medicines from hospital or pharmacy
- Patients believe a medical mistake had been done in their treatment or care
- Information before surgery about and preparation for recovery

The Norwegian results are poorer on these areas related to patients with chronic conditions:

- Discussed main goals and priorities for your condition with health personnel
- Made a treatment plan together with health personnel
- Got clear instructions about symptoms to watch out for and when to seek further care
- Health personnel contacting the patient to see how things are going between doctor visits

- Health personnel whom can be easily called to ask a question or get advice about health condition
- Diabetics having their feet examined by health professionals for sores or irritations in the last year

The Norwegian results are *better* on these areas than the units we compare with:

- Access to out of hours health services
- Access to regular doctor the same day as one gets ill
- Having a regular doctor
- Having one person responsible for all care from various doctors for a chronic condition

Conclusion

The results indicate a potential for improvement on several areas in Norway, especially when it comes to sharing information, communication and coordination between different actors in health care. The patients' experiences are an important aspect of the health care quality. The results from this survey show that on several areas Norwegian respondents assess the services as poorer than respondents in other countries or group of countries we compare with.

Summary

In 2011 Norway participated for the third time in Commonwealth Fund's International Health Policy survey. A selected group patients drawn from a representative sample of the adult population (18 years or older) in eleven countries assessed the health care services along multiple themes. In this report we present the Norwegian results and compare them to the other countries or group of countries. In this summary only statistically significant differences are commented. The Norwegian results are poorer on many of the themes, than the results in the other countries or groups of countries we compare with. There are few areas on which Norway scores better than the others.

To be included in the study the respondent should meet at least one of the following criteria that were assessed by screener questions: Rate their own health as "poor" or "fair", having received medical care in the last year for a serious or chronic illness, injury or disability, been hospitalized or had surgery in the last two years.

The main themes of the survey was 1) overview of health system and access to health care, 2) relationship with regular doctor, 3) coordination of care and experience with specialists, 4) prescription medication use, 5) medical errors and safety issues, 6) experiences with hospital care and surgery, 7) emergency room use due to chronic illness and overall care, 8) health care coverage, 9) and out of pocket costs. The survey in Norway included three additional questions regarding cooperation between health services to establish a base line measure before the "coordination reform" which will be put into practice in 2012.

On the first screener question, almost half of the Norwegian sample rated their health as "poor" or "fair". This is more than twice the proportion in Sweden and higher than in the other countries or groups of countries, all differences statistically significant. A similar proportion answered that their health kept them from working full time, or limit their ability to do housework or other daily activity. This is also a significantly higher proportion than in the other countries or groups of countries. The distributions of responses to the other screener questions were similar between the countries or groups of countries.

Norwegian respondents had a more negative view on the health system than respondents in other countries, and 68 percent of the respondents were of the

opinion that fundamental changes or complete rebuilding of the system was necessary. Only the USA had a poorer result on this item. Norwegian respondents experienced easier access to out of hours care than respondents in other countries.

A larger proportion of respondents in Norway had a regular doctor than respondents in other countries, and they had been seeing this doctor for a longer time. Norwegian respondents waited a longer time to get answers to medical questions or concerns when calling the doctor's office, 13 percent answered that they rarely or never got such information on the same day. The Norwegian results on questions regarding relation to and communication between doctor or health personnel and the patients also indicate a potential for improvement, especially regarding inviting the patient to ask questions. Norway achieved a poorer score than the other countries except the USA on the question about timely availability of test results, medical records and reasons for referrals to the doctor. About one fifth of the Norwegian respondents had experienced that health personnel did not share important information on their medical history. In general, the impression of the quality of the Norwegian health care was somewhat poorer than that of the other countries.

The Norwegian respondents expressed a greater need for seeing a specialist and had to wait longer for an appointment than respondents in the other countries. On the one hand, the Norwegian results were poorer than for most of the countries or groups of countries also on questions about the specialist knowing the patient's medical history and about the regular doctor being informed about the treatment by the specialist. On the other hand Norway scores well compared to other countries on the question about services from various places being coordinated by the regular doctor or other personnel. On the questions about the specialist giving the patient opportunity to ask questions about recommended treatment, telling about treatment alternatives, and involve the patient in decisions about their treatment, a smaller proportion of Norwegian answered "always" and more often "rarely or never" than did respondents in other countries.

The number of prescription medicines taken by Norwegian respondents regularly or on an ongoing basis was at the same level as most other countries or groups of countries, the USA having a statistically significant higher number of medicines. Fewer in Norway (37 percent) than in the other countries and country groups (61 percent overall) had not discussed the different medicines they were using with a doctor or a pharmacist, nor did they have a written list of all the medications they were currently taking (54 percent in Norway, 72 percent overall for the other countries). Eight percent of the Norwegian respondents had been given wrong medicine or wrong dose at a pharmacy or a hospital in the past two years, which is at the same level as the USA, but higher than Sweden, Europe and all countries together. Almost 20 percent Norwegian respondents answered that they believed a medical mistake had been made in their treatment or care in the past two years. This

is a higher proportion than in the other countries or country groups, ranging from nine to eleven percent.

Norway had a poorer result on the item about information and preparation for recovery after surgery. More Norwegian respondents had developed an infection during or shortly after a hospital stay than respondents in the USA. Norway had the poorest score on three of five items about how the hospital prepared the patient for the time after discharge. These three items were clear instructions about symptoms to watch out for and when to seek further care, clear instructions about what medicines to take, and whether the hospital staff made arrangements for follow up visits with a doctor or other health care professional. On the item about the regular doctor or personnel at the regular medical centre seemed informed about the treatment at the hospital Norway's result was better than Sweden, but poorer than in the USA.

39 percent of the Norwegian respondents had used a hospital emergency department in the last two years, a significantly higher proportion than the European countries together. 29 percent of those having used an emergency department in Norway thought that the condition could be treated by the regular doctor if he or she had been available. This is a significantly poorer result than for the USA.

A main theme in the survey was services related to certain chronic conditions. The results showed that respondents in the USA reported highest prevalence of these conditions, with few exceptions. Norwegian respondents reported highest prevalence of cancer and heart disease and second highest of joint pain/arthritis, chronic lung problems and chronic back pain. All respondents who had one or more of the chronic conditions were asked if health personnel had discussed main goals and priorities in caring for the condition with them. The Norwegian sample's average was similar to the European average, better than Sweden and poorer than the USA and all countries together. In Norway 41 percent answered that health personnel had helped them making a treatment plan they could carry out in their daily life. This is a smaller proportion than in Europe, the USA and all countries together. 45 percent of the Norwegian respondents with chronic conditions had been given clear instructions about symptoms to watch out for and when to seek further care or treatment, a poorer result than for all countries or groups of countries we compare with in this study. Norway had the poorest result also on the items about health professionals contacting them to see how things are going between doctor visits, and ease of contacting health professionals to ask questions or get advice about their condition. On the item about having one person to help coordinate the care the patient receive from various doctors for their chronic disease, Norway is at the average level of all the other countries, but better than Sweden and Europe and poorer than the USA.

In Norway seven percent had experienced serious problems paying their medical bill in the past twelve months. This is a higher proportion than in Sweden, but much lower than in the USA. In Norway very few had experienced that the insurance had denied payment for medical care or paid less than expected. This is at the same level as Sweden, but much better than in the other countries. The Norwegian respondents had paid on average 1641 USD out of pocket. This is higher than in Sweden, but much less than in the USA.

The Norwegian respondents were asked three questions about coordination between health services. 15 percent had received services from the municipal health services beside their regular doctor. 85 persons answered the question about coordination between the regular doctor and the other municipal health services. 37 percent of these answered one of the two most positive response categories and 29 percent in one of the most negative. On the question about cooperation between hospitals and municipal health services regarding transfer from hospital and follow up 54 persons responded. 36 percent of these answered one of the two most positive response categories and 52 percent in one of the most negative (26 percent in the most negative).

Innhold

| | |
|--|-----------|
| HOVEDFUNN | 2 |
| SAMMENDRAG | 4 |
| KEY MESSAGES | 8 |
| SUMMARY | 10 |
| INNHold | 14 |
| FORORD | 16 |
| INNLEDNING | 17 |
| Bakgrunn og mål | 17 |
| Om rapporten | 18 |
| METODE | 19 |
| Utvalg og datainnsamling | 19 |
| Spørreskjema | 20 |
| Datatilrettelegging og vekting | 21 |
| RESULTATER | 23 |
| Leserveiledning | 23 |
| Inklusjon i undersøkelsen | 23 |
| Generelt syn på helsevesenet og tilgjengelighet til helsetjenester | 24 |
| Forhold til fast lege | 26 |
| Strukturelle forhold | 26 |
| Kommunikasjon | 27 |
| Koordinering og erfaringer med spesialister | 28 |
| Koordinering | 28 |
| Erfaringer med spesialister | 29 |
| Forskriving og medisinbruk | 31 |
| Medisinfeil og pasientsikkerhet | 32 |
| Erfaringer med sykehus og kirurgi | 34 |
| Bruk av akuttmottak og helsetjenester for kroniske sykdommer | 36 |
| Helsetjenester knyttet til konkrete kroniske sykdommer | 36 |
| Høyt blodtrykk, hjerteproblemer eller diabetes | 38 |
| Diabetes | 38 |

| | |
|---|-----------|
| En eller flere av sykdommene i Tabell 12 | 39 |
| Diabetes, kroniske lungeproblemer, depresjon, angst, andre psykiske helseproblemer eller kroniske ryggsmarter | 40 |
| Alle deltakere i undersøkelsen | 41 |
| Helseforsikring og egenandeler | 42 |
| Samhandling med kommunehelsetjenesten | 42 |
| Bakgrunnsopplysninger | 43 |
| SAMMENFATNING | 45 |
| Hovedfunn | 46 |
| Inklusjon og bakgrunnsopplysninger | 46 |
| Generelt inntrykk av helsevesenet | 46 |
| Tilgjengelighet | 47 |
| Informasjon | 48 |
| Koordinering, samhandling og informasjon mellom tjenestenivåer | 48 |
| Medisinbruk, legemiddelsikkerhet og feil | 49 |
| Oppfølging | 50 |
| APPENDIKS | 51 |
| Vedlegg 1: Spørreskjema | 51 |
| Vedlegg 2: Svar på enkeltspørsmål i hvert land | 75 |
| REFERANSER | 90 |
| TABELLOVERSIKT | 91 |

Forord

Helse- og omsorgsdepartementet har gitt Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten (Kunnskapssenteret) ansvaret for den norske delen av Commonwealth Fund sin internasjonale undersøkelse i 2011.

Kunnskapssenteret har ivaretatt kontakt og koordinering med Commonwealth Fund og Harris Interactive, databearbeiding, analyse og utarbeidelse av rapport. Harris Interactive var ansvarlig for oversettelsen av spørreskjemaet til norsk. NORSTAT, Harris Interactive sin leverandør i Norge, samlet inn data ved hjelp av telefonintervjuer. Kunnskapssenteret er ansvarlig for innholdet i denne rapporten.

Rapportgruppen har bestått av:

- Hilde Hestad Iversen, prosjektleder i forbindelse med analyser og rapportering, seniorforsker, Kunnskapssenteret
- Olaf Holmboe, forsker, Kunnskapssenteret
- Ingeborg Strømseng Sjetne, prosjektleder i forbindelse med planlegging og datainnsamling, seniorforsker, Kunnskapssenteret
- Kjersti Eeg Skudal, seniorforsker, Kunnskapssenteret

Formålet med undersøkelsen og rapporten er å bidra til velinformerte beslutninger som kan forbedre kvaliteten i helsetjenestene.

Pål Jacobsen
Avdelingsdirektør

Øyvind Andresen
Bjertnæs
Seksjonsleder

Hilde Hestad Iversen
Prosjektleder

Innledning

Bakgrunn og mål

The Commonwealth Fund (CWF) er en amerikansk stiftelse med formål å fremme gode helsetjenestesystemer med bedre tilgjengelighet, kvalitet og effektivitet, særlig for samfunnets mest sårbare medlemmer. CWF har blant annet et internasjonalt program kalt "International Health Policy" der årlige spørreundersøkelser i en rekke land er en hovedaktivitet. Målet med programmet er å danne grunnlag for nytenkning innen helsepolitikk og gi beslutningstakere nødvendig informasjon for å fatte informerte og ansvarlige beslutninger om helsetjenestesystemet i deltakerlandene. Fra år til år vurderer ulike populasjoner helsetjenesten langs en rekke dimensjoner i de enkelte landene, hvilket muliggjør vurdering av trender i helsetjenesten på tvers av land og over tid.

Norge deltok for første gang i den internasjonale helsesystemundersøkelsen i 2009, og Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten (Kunnskapssenteret) var ansvarlig for gjennomføring og rapportering i Norge. I 2009-undersøkelsen vurderte allmennleger i elleve land hvor godt landets helsesystem fungerte, både egen praksis og samhandling med spesialisthelsetjenesten ble vurdert (1). Andre gang Norge deltok i CWF sin undersøkelse var i 2010. Studien ble denne gangen gjennomført blant et representativt utvalg av den voksne befolkningen i de samme elleve deltakerlandene (2). I 2011-undersøkelsen var målet å kartlegge hvordan personer med kronisk sykdom eller helsesvikt vurderer helsetjenestenes ytelser. Denne gruppen er særlig interessant fordi den i større grad enn andre har langvarig og tett kontakt med helsetjenesten på ulike nivå. Undersøkelsen i 2011 inkluderte spørsmål om generelt syn på helsetjenesten, tilgjengelighet, pasientsentrert helsehjelp, pasientsikkerhet, samhandling, medbestemmelse og kostnader knyttet til helsehjelp.

CWF publiserer resultatene i tidsskriftet Health Affairs. Den internasjonale offentliggjøringen av resultatene skjer i forbindelse med et symposium i Washington DC, USA, i november 2011.

Om rapporten

I CWF sine egne publikasjoner fra undersøkelsen vektlegges i liten grad de enkelte lands resultater. Kunnskapssenteret har derfor, i likhet med foregående år, laget en egen rapport. I denne rapporten presenterer vi resultatene for Norge på alle områdene som var inkludert i undersøkelsen, og legger vekt på å sammenligne de norske resultatene med resultatene fra andre land og landgrupper: Sverige, Europa (unntatt Norge), USA og alle land (unntatt Norge). I tillegg presenterer vi resultater på enkeltspørsmålene for alle de elleve landene som deltok i undersøkelsen (se vedlegg 2).

Det kan ofte være grunn til å diskutere om skjemaer utviklet i ett spesifikt land er like relevant i andre land. Denne diskusjonen blir imidlertid ikke vektlagt i rapporten. Det er utenfor dette prosjektets rammer å operasjonalisere hva god kvalitet betyr i Norge og sammenholde dette med skjemaets innhold. Når resultatene i denne rapporten beskrives som ”dårligere” enn andre, er dette relatert til de standarder og verdier som skjemaet bygger på. Dette er et sentralt aspekt og bør tas inn i tolkningen av resultatene fra undersøkelsen, i tillegg til vurderinger av organisatoriske og kulturelle forhold. Det norske spørreskjemaet inkluderte i tillegg tre spørsmål om samhandling. Disse spørsmålene ble utviklet av Kunnskapssenteret.

Kunnskapssenteret er ansvarlig for denne rapporten, herunder databearbeiding, analyser og tolkninger. Spørreundersøkelsen ble gjennomført ved hjelp av telefonintervjuer i alle landene.

Metode

Utvalg og datainnsamling

Populasjonen i undersøkelsen var et representativt utvalg av den voksne befolkningen (18 år eller eldre) i hvert deltakerland. For å bli inkludert i studien måtte en tilfredsstillende minst ett av følgende kriterier som ble kartlagt ved hjelp av inngangsspørsmål:

- Vurderte egen helse som ”nokså god” eller ”dårlig” (de to dårligste av fem svarkategorier)
- Hadde i løpet av det siste året fått medisinsk behandling for en alvorlig eller kronisk sykdom, skade eller funksjonshemming
- Hadde vært innlagt på sykehus i løpet av de siste 2 årene (inkluderte ikke fødsel)
- Hadde blitt operert i løpet av de siste 2 årene

Falt en inn under ett eller flere av disse kriteriene ble man inkludert i målgruppen for undersøkelsen.

Undersøkelsen ble gjennomført ved telefonintervju i alle landene. Intervjuene ble estimert av CWF og Harris til å vare fra 2-17 minutter. NORSTAT, Harris Interactive sin leverandør i Norge, trakk utvalget og gjennomførte telefonintervjuer. Ved bruk av telefondatabasen Easy Connect ble et representativt utvalg av den voksne, norske befolkningen trukket. Intervjuene ble gjennomført på norsk. De fire inngangsspørsmålene ovenfor og bakgrunnsspørsmål ble stilt til alle i utvalget, også de som ikke var kvalifisert. Grunnen til dette er behovet for å generere variabler til bruk i vekting.

Antall fullførte intervjuer varierte fra land til land, med minimum 750 intervjuer av kvalifiserte respondenter. Det ble gjennomført 753 telefonintervjuer i Norge, 1500 i Australia, 3958 i Canada, 1001 i Frankrike, 1200 i Tyskland, 1000 i Nederland, 750 i New Zealand, 4804 i Sverige, 1500 i Sveits, 1001 i Storbritannia og 1200 i USA.

Harris Interactive beregnet svarprosenten til 16 prosent i Norge, 24 prosent i Australia, 42 prosent i Canada, 28 prosent i Frankrike, 29 prosent i Tyskland, 21 prosent i Nederland, 22 prosent i New Zealand, 21 prosent i Sverige, 30 prosent i

Sveits, 28 prosent i Storbritannia og 26 prosent i USA. Telefonintervjuene ble gjennomført fra mars til juni 2011 i de ulike landene. I Norge var undersøkelsesperioden fra 20. mai til og med 23. juni 2011.

Totalt ble det trukket et utvalg på 16000 i Norge. Av disse nektet 5988 å delta før intervjuer fikk avklart om de tilfredsstilte kriteriene for inklusjon. I 6328 tilfeller fikk man ikke kontakt grunnet opptattsignal, manglende svar eller tekniske problemer og dermed ikke avklart om respondenten var i målgruppen. 1550 ble bekreftet å være i målgruppen, men nektet å delta underveis i intervjuet, var ikke tilgjengelig for samtale, fullførte ikke intervju grunnet språkproblemer eller lignende. Hvis vedkommende avsto medførte dette at det aktuelle nummeret ble tatt ut av listen. Det ble gjennomført inntil 8 oppringninger til nummer hvor ingen tok telefonen.

Spørreskjema

Deltakerlandene kom med innspill til spørreskjema før det ble benyttet i undersøkelsen. Vedlegg 1 viser spørreskjemaet som ble brukt i Norge. Det besto av følgende hovedtemaer:

- Generelt syn på helsevesenet og tilgjengelighet til helsetjenester
- Forhold til fast lege
- Koordinering og erfaringer med spesialister
- Forskriving og medisinbruk
- Medisinfeil og pasientsikkerhet
- Erfaringer med sykehus og kirurgi
- Bruk av akuttmottak og helsetjenester for kroniske sykdommer
- Helseforsikring og egenandeler

I tillegg inkluderte Kunnskapssenteret tre spørsmål om samhandling i det norske skjemaet: 1) Har du i det siste året mottatt tjenester fra kommunehelsetjenesten, annet enn fra fastlegen? 2) I hvilken grad opplever du at det er godt samarbeid mellom fastlegen din og de andre kommunale helsetjenestene? 3) I hvilken grad opplevde du at sykehuset og kommunehelsetjenesten samarbeidet godt om å planlegge din hjemreise og videre oppfølging? Formålet med å inkludere disse var å etablere et generelt "base-line" mål før innføring av samhandlingsreformen. Inklusjon av disse spørsmålene gir mulighet for sammenligning på tvers av pasientpopulasjoner med tanke på kommende brukererfaringsundersøkelser, men også over tid ved eventuelle gjentakelser av CWF sine undersøkelser.

I de to foregående undersøkelsene ble spørreskjemaene oversatt fra engelsk til norsk av forskere ved Kunnskapssenteret. Oversettelsen ble denne gangen gjennomført av Harris Interactive. Norske seniorforskere ved Kunnskapssenteret gikk gjennom oversettelsene og formidlet kommentarer tilbake til Harris Interactive. Dette

innbefattet generelle kommentarer til oversettelsen samt kommentarer med henblikk på å sikre lik bruk av sentrale begreper som i 2010 undersøkelsen. Sistnevnte kvalitetssikring muliggjør at resultatene kan sammenlignes over tid.

Datatilrettelegging og vekting

Telefonintervjuene ble registrert ved bruk av Computer Assisted Telephone Interviewing (CATI). Australia, Frankrike, Tyskland, Nederland, New Zealand, Norge, Sveits og Storbritannia brukte den nettbaserte CATI-versjonen mens Canada, Sverige og USA registrerte telefonintervjuene i det tradisjonelle CATI-systemet. Ved bruk av den nettbaserte CATI-utgaven kan programmet styres fra den sentrale serveren til Harris Interactive. Dette gjør det mulig for Harris å holde god oversikt over programmering av undersøkelsen og innsyn i datainnsamlingen mens den tradisjonelle CATI er lokalisert hos datainnsamlere i de respektive landene.

I Norge registrerte NORSTAT intervjuene i sitt CATI-system. Resultatene fra intervjuene i Norge ble fortløpende overført til Harris Interactive som sammenstilte dataene fra alle deltakerlandene. Etter avsluttet datainnsamling sendte Harris Interactive en datafil i SPSS-format med data fra alle deltakerlandene til Kunnskapscenteret, og denne filen er grunnlaget for den foreliggende rapporten. Det kan forekomme avvik mellom denne rapporten og resultatene som offentliggjøres av CWF. Dette skyldes omkodning av manglende svar og avrundingsregler. Disse forskjellene har tidligere vært små og ubetydelige.

Én måte å korrigere for frafall på er å undersøke om noen grupper svarer i mindre grad enn andre, og så justere for forskjellene ved hjelp av vekting. Utvalget i alle de elleve landene ble vektet på alder, kjønn, utdanning og region (se Tabell 1). Utvalgene fra Tyskland, Sveits og USA ble i tillegg vektet etter husholdningsstørrelse, Australia etter urbanisering, Canada etter kjennskap til offisielt språk og USA etter etnisk bakgrunn.

To problemer ved datakvaliteten er verdt å bemerke. Det lave antallet svarere på noen områder i undersøkelsen fører til stor statistisk usikkerhet og tallene må tolkes med forsiktighet. Dessuten gjør manglende informasjon om datakvaliteten i de andre landene gjør det vanskelig å sammenligne Norge mot enkeltland fordi forskjellene i større eller mindre grad kan skyldes metodiske forhold. Vi har derfor valgt å ha hovedfokus på sammenligning av Norges resultater mot snittet av de andre landene, noe vi også anbefaler brukerne av rapporten å ha.

Tabell 1: Vektevariabler

| | Alder | Kjønn | Utdanning | Region | Størrelse på husholdning |
|------------------------------|--------------|--------------|------------------|---------------|---------------------------------|
| Norge | X | X | X | X | |
| Australia¹ | X | X | X | X | |
| Canada² | X | X | X | X | |
| Frankrike | X | X | X | X | |
| Tyskland | X | X | X | X | X |
| Nederland | X | X | X | X | |
| New Zealand | X | X | X | X | |
| Sverige | X | X | X | X | |
| Sveits | X | X | X | X | X |
| Storbritannia | X | X | X | X | |
| USA³ | X | X | X | X | X |

¹ Australia vektet også på grad av urbanisering

¹ Canada vektet også på kjennskap til offisielt språk

¹ USA vektet også på etnisk bakgrunn

Resultater

I dette kapitlet presenterer vi resultatene fra Norge og de andre landene og landgruppene. Resultatene er strukturert etter hovedtemaene i spørreskjemaet.

Leserveiledning

I all hovedsak presenteres resultatene i krysstabeller. Kji-kvadrattest er brukt for å undersøke om observerte forskjeller er statistisk signifikante. På spørsmål der vi oppgir gjennomsnittsverdier er forskjellene undersøkt med t-test. De fleste forskjellene mellom Norge og de andre landene og landkategoriene er høysignifikante ($p < 0,001$). For å lette lesningen av tabellene gjengis signifikansmarkeringer kun når forskjellene har en p-verdi større enn 0,001.

Resultatene må tolkes med forsiktighet. Enkelte spørsmål var aktuelle bare for deler av utvalget, slik at antall svar ble lavt. Jo lavere antall svar er, desto mer statistisk usikkerhet er det knyttet til resultatet, og dette reduserer generaliserbarheten. I de tilfeller hvor færre enn 30 prosent av utvalget har avgitt svar vises antall svarere i tabellene. Svarfordelingene på hvert spørsmål for hvert enkelt land ligger i appendiks i vedlegg 2.

Inklusjon i undersøkelsen

Tabell 2 viser resultatene på inngangsspørsmålene som ga grunnlag for inklusjon i undersøkelsen. Hvis man svarte at man hadde nokså god eller dårlig helse, eller ja på minst ett av de tre andre spørsmålene var man kvalifisert for deltakelse.

Andelen i Norge som hadde fått medisinsk behandling, vært innlagt eller operert i løpet av det siste året skiller seg ikke signifikant fra andelene i de andre landene eller landgruppene, med unntak av at det er en mindre andel som hadde vært innlagt i USA enn i Norge. I overkant av 2/3 av respondentene hadde fått medisinsk behandling for kronisk sykdom, skade eller funksjonshemming det siste året. I Norge hadde 45 prosent vært innlagt på sykehus i løpet av det siste året, noe som tilsvarer gjennomsnittet av alle landene. I USA hadde 40 prosent vært innlagt, mens andelen i Europa var 48 prosent. I alle landene og landgruppene hadde ca 38 prosent blitt operert, med unntak av Sverige hvor 35 prosent svarte bekreftende på

dette. På spørsmål om egenvurdert helse skiller imidlertid Norge seg fra de øvrige landene og landgruppene. Halvparten av de norske respondentene oppgir at de har nokså god eller dårlig helse. Dette er en signifikant høyere andel enn i de andre landene/ landgruppene, og mer enn dobbelt så stor andel som i Sverige.

Tabell 2: Prosentvis fordeling på inngangsspørsmålene

| | | Norge | Sverige | Europa (+Sverige) | USA | Alle (-Norge) |
|--|-----------|-------|---------|----------------------|------|------------------|
| 725 Stort sett, vil du si din helse er... | Utmerket | 6,2 | 10,7 | 7,0 | 10,7 | 8,4 |
| | Meget god | 15,2 | 22,8 | 17,9 | 18,8 | 20,3 |
| | God | 28,5 | 42,2 | 38,4 | 26,2 | 34,6 |
| | Nokså god | 31,7 | 17,4 | 27,8 | 32,7 | 27,8 |
| | Dårlig | 18,4 | 6,9 | 8,9 | 11,6 | 9,0 |
| 730 Har du fått medisinsk behandling det siste året for en alvorlig eller kronisk sykdom, skade eller funksjonshemming? | | | ns | ns | ns | ns |
| | Ja | 69,3 | 68,4 | 69,9 | 67,3 | 68,1 |
| 735 Har du vært innlagt på sykehus i løpet av de siste to årene? | | | ns | ns | * | ns |
| | Ja | 45,5 | 48,5 | 48,1 | 39,9 | 45,7 |
| 740 Har du blitt operert i løpet av de siste to årene? | | | ns | ns | ns | ns |
| | Ja | 37,6 | 34,6 | 37,7 | 38,1 | 38,3 |

Hvis ikke annet er angitt er resultatene for land og landgrupper signifikant forskjellig fra Norge med $p < 0,001$. *= $p < 0,05$, **= $p < 0,01$, ns=ikke signifikant forskjellig.

Generelt syn på helsevesenet og tilgjengelighet til helsetjenester

Tabell 3 viser svarfordelingen på spørsmål om hvordan respondentene generelt vurderte helsesystemet i sitt eget land, om tilgjengelighet i form av kostnader, tilgjengelighet utenom kontortid og ventetid.

Norge skiller seg signifikant fra andre land og landgrupper på spørsmål om generelt syn på helsevesenet. Bare i USA har respondentene et mer negativt syn på helsevesenet enn i Norge. I Norge svarer én av tre at alt fungerer bra mens 15 prosent mener helsevesenet trenger en total omstrukturering. Litt over halvparten har svart at helsevesenet i Norge trenger grunnleggende endringer, mens tilsvarende tall for de øvrige landene og landgruppene er litt under halvparten.

Når det gjelder å unnlate å søke medisinsk hjelp på grunn av kostnader ligger andelen i USA høyt over de andre landene. Her hadde rundt 30 prosent utelatt å kjøpe medisiner, oppsøke lege eller ta en anbefalt behandling eller undersøkelse fordi det kostet for mye. I Norge har ca 7,5 prosent svart bekræftende på de samme spørsmålene. Dette er ikke signifikant forskjellig fra de andre europeiske landene, men en noe høyere andel enn i Sverige hadde unnlatt å oppsøke lege eller ta anbefalt behandling eller undersøkelser.

De norske respondentene svarte oftere enn andre at det er lett å få helsehjelp på kveldstid eller i helger uten å dra på akuttmottaket på sykehuset. I alt svarte 64

prosent av de norske respondentene at dette er lett eller veldig lett. Lavest her er USA og Sverige med 45 prosent. Blant de europeiske landene er andelen 58 prosent og totalt for alle landene/ landgruppene er andelen 50 prosent.

Norge har med 53 prosent den høyeste andelen som svarte at de kunne komme til lege eller sykepleier samme dag som de ble syk. Hvis vi ser på andelen som kunne komme til lege eller sykepleier samme eller neste dag jevner forskjellene seg ut i og med at de fleste landene og landgruppene ligger i området 62 til 66 prosent. Bare Sverige skiller seg noe ut med totalt 55 prosent som kunne komme til lege eller sykepleier i løpet av samme eller neste dag.

Tabell 3: Prosentvis fordeling på spørsmål om generelt syn på helsevesenet og tilgjengelighet av helsetjenester

| | Norge | Sverige | Europa (+Sverige) | USA | Alle (-Norge) |
|--|-------|-----------|----------------------|------|------------------|
| 805 Hvilket av følgende utsagn stemmer best med ditt generelle syn på helsevesenet i landet du bor i? | | | | | |
| Alt i alt, fungerer helsevesenet ganske bra, og bare mindre endringer er nødvendig for at det skal fungere bedre | 32,4 | 40,9 | 45,7 | 26,4 | 40,2 |
| Det er noe bra med vårt helsevesen, men grunnleggende endringer er nødvendig for at det skal fungere bedre | 52,8 | 48,9 | 43,7 | 48,6 | 47,5 |
| Det er så mye som er galt med vårt helsevesen at det må gjennom en total omstrukturering | 14,8 | 10,3 | 10,6 | 25,0 | 12,4 |
| 811 I løpet av de siste 12 månedene, har det hendt at du ... fordi det kostet for mye? | | | | | |
| a Lot være å kjøpe reseptbelagte medisiner eller hoppet over doser | 7,4 | ns 6,5 | ns 8,0 | 29,9 | * 11,9 |
| b Hadde et helseproblem men lot være å gå til legen | 7,7 | * 5,7 | ns 7,8 | 28,8 | * 10,2 |
| c Lot være å ta en medisinsk prøve eller undersøkelse, behandling som var anbefalt av en lege | 7,4 | 4,2 | ns 7,0 | 31,3 | 10,0 |
| 815 Sist gang du trengte helsehjelp på kveldstid, i en helg eller på helligdager, hvor lett eller vanskelig var det å få helsehjelp uten å dra på akuttmottaket ved et sykehus? | | | | | |
| Veldig lett | 24,0 | 13,1 | 16,4 | 12,2 | 14,1 |
| Lett | 40,0 | 31,9 | 41,6 | 32,4 | 35,6 |
| Nokså vanskelig | 17,2 | 20,8 | 19,8 | 24,0 | 22,9 |
| Veldig vanskelig | 18,2 | 34,2 | 22,2 | 31,4 | 27,4 |
| 820 Siste gang du var syk, hvor raskt fikk du komme til en lege eller sykepleier? | | | | | |
| Samme dag | 52,8 | 40,7 | 45,4 | 46,2 | 44,2 |
| Neste dag | 13,1 | 13,8 | 20,3 | 16,1 | 19,0 |
| I løpet av 2-3 dager | 13,3 | 15,5 | 13,7 | 17,6 | 15,5 |
| I løpet av 4-5 dager | 5,2 | 5,7 | 4,1 | 3,8 | 4,3 |
| I løpet av 6-7 dager | 3,3 | 7,2 | 4,3 | 2,3 | 3,6 |
| Mer enn én uke | 11,6 | 15,5 | 10,2 | 8,8 | 10,7 |
| Greide ikke å få komme til lege eller sykepleier | 0,7 | 1,5 | 2,0 | 5,4 | 2,8 |

Hvis ikke annet er angitt er resultatene for land og landgrupper signifikant forskjellig fra Norge med $p < 0,001$. *= $p < 0,05$, **= $p < 0,01$, ns=ikke signifikant forskjellig.

Forhold til fast lege

Strukturelle forhold

Tabell 4 viser resultatene på strukturelle forhold knyttet til fast lege. Det var langt flere i Norge (96 prosent) enn i de andre landene eller landgruppene som oppga at de hadde en fast lege. I Sverige oppga 60 prosent det samme. For de andre landene/landgruppene varierte andelen mellom 78 og 81 prosent.

Tabell 4: Prosentvise svar på strukturelle spørsmål angående primærlege

| | | Norge | Sverige | Europa (+Sverige) | USA | Alle (-Norge) |
|------------|---|-------|---------|----------------------|-------|------------------|
| 905 | Har du en fast lege du vanligvis går til for å få legehjelp? | | | | | |
| | Ja | 96,1 | 60,6 | 77,9 | 78,9 | 80,9 |
| | Ja, men jeg har flere enn én lege | 1,4 | 7,5 | 6,3 | 4,1 | 5,2 |
| | Nei | 2,5 | 31,9 | 15,8 | 17,0 | 13,8 |
| 910 | Er det et fast legekontor, helsesenter eller klinikk du vanligvis går til for å få legehjelp? (Kun dem som ikke har svart ja på om de har en fast lege) | | ns | ns | ** | ns |
| | Ja | 73,7 | 87,3 | 84,6 | 46,7 | 77,2 |
| | (n) | (13) | (1495) | (1635) | (130) | (2308) |
| 925 | Hvor lenge har du vært pasient hos denne legen | | | | | |
| | Mindre enn 1 år | 7,2 | 13,8 | 9,4 | 11,1 | 9,2 |
| | 1 til mindre enn 3 år | 12,4 | 23,3 | 16,7 | 18,6 | 16,0 |
| | 3 til mindre enn 5 år | 9,9 | 15,3 | 13,4 | 13,3 | 13,2 |
| | 5 år eller mer | 70,4 | 47,7 | 60,5 | 57,0 | 61,7 |
| 820 | Siste gang du var syk, hvor raskt fikk du komme til en lege eller sykepleier? | | | | | |
| | Samme dag | 52,8 | 40,7 | 45,4 | 46,2 | 44,2 |
| | Neste dag | 13,1 | 13,8 | 20,3 | 16,1 | 19,0 |
| | I løpet av 2-3 dager | 13,3 | 15,5 | 13,7 | 17,6 | 15,5 |
| | I løpet av 4-5 dager | 5,2 | 5,7 | 4,1 | 3,8 | 4,3 |
| | I løpet av 6-7 dager | 3,3 | 7,2 | 4,3 | 2,3 | 3,6 |
| | Mer enn én uke | 11,6 | 15,5 | 10,2 | 8,8 | 10,7 |
| | Greide ikke å komme til lege eller sykepleier | 0,7 | 1,5 | 2,0 | 5,4 | 2,8 |
| 930 | Hvor mange leger praktiserer på legekantoret du vanligvis går til? | | | | | |
| | En | 12,3 | 7,6 | 26,9 | 20,4 | 22,7 |
| | To til fire | 59,0 | 36,9 | 43,3 | 42,9 | 42,7 |
| | Fem eller flere | 28,7 | 55,5 | 29,9 | 36,7 | 34,6 |
| 935 | Når du ringer fastlegens kontor med et medisinsk spørsmål eller bekymring i vanlig kontortid, hvor ofte får du svar samme dag? | | | | | |
| | Alltid | 55,1 | 65,1 | 65,8 | 50,8 | 57,5 |
| | Ofte | 20,5 | 20,6 | 21,2 | 27,3 | 22,5 |
| | Av og til | 11,7 | 8,5 | 8,4 | 13,7 | 10,9 |
| | Sjelden eller aldri | 12,7 | 5,8 | 4,7 | 8,2 | 9,1 |

Hvis ikke annet er angitt er resultatene for land og landgrupper signifikant forskjellig fra Norge med $p < 0,001$. *= $p < 0,05$, **= $p < 0,01$, ns=ikke signifikant forskjellig.

Av dem som ikke svarte ja på spørsmål om de har en fast lege svarte 13 personer i Norge på spørsmål om de hadde et fast legekantore de brukte. Av disse svarte 74 prosent bekreftende. Dette var en lavere, men ikke signifikant, andel enn i Sverige

og de andre europeiske landene, samt alle landene samlet, men langt høyere enn i USA hvor 47 prosent av dem som ikke hadde en fast lege heller ikke hadde et fast legekontor.

Nordmenn var også de som oppga å ha vært pasient hos sin faste lege lengst. Mer enn 70 prosent sa at de hadde vært pasient hos denne legen i fem år eller mer. Dette er mer enn i alle de andre landene/ landgruppene hvor andelen varierer mellom 48 og 62 prosent. I alt hadde 20 prosent av de norske svarerne vært pasient hos denne legen i mindre enn tre år, mens denne andelen varierte fra 25 til 37 prosent for de andre landene/ landgruppene.

Antallet leger på legekantoret varierte en del mellom landene. I Norge svarte 12 prosent at det kun er én lege på det legekantoret de bruker, 59 prosent at legekantoret består av to til fire leger og 29 prosent at det er fem leger eller flere. Det var flere svarere som var knyttet til solopraksiser i Norge enn i Sverige, men færre enn i de andre landene/ landgruppene. Norge hadde klart høyest andel av praksiser med to til fire leger. Det var størst andel med fem eller flere leger pr legekantor i Sverige. Norges 29 prosent er på linje med resten av Europa, men lavere enn i Sverige, USA og totalen av de andre landene.

De norske respondentene var de som i minst grad svarte at de får svar på medisinske spørsmål eller bekymringer samme dag når de ringer fastlegens kontor. I alt 76 prosent av de norske respondentene svarte at de ofte eller alltid får svar samme dag. Dette er litt lavere enn i USA hvor 78 prosent svarer det samme, men godt under de europeiske landene og totalen som varierte fra 80 til 87 prosent.

Kommunikasjon

Tabell 5 viser resultatene på spørsmål om kommunikasjon med og informasjon hos den faste legen. I Norge svarte 11 prosent at legen eller annet helsepersonell sjelden eller aldri kjenner til sykdomshistorien, mens 81 prosent svarte at de alltid eller ofte kjenner til dette. Dette er et bedre resultat enn i Sverige, men dårligere enn i USA og de øvrige landgruppene.

Når det gjelder spørsmål om legen eller annet helsepersonell tar seg nok tid sammen med pasienten, kommer Norge dårligere ut enn alle de andre landene/ landgruppene. 16 prosent av de norske respondentene svarte at de sjelden eller aldri tar seg nok tid, noe som er høyere andel enn i de andre landene/ landgruppene. 73 prosent i Norge svarte at lege/ helsepersonell ofte eller alltid tar seg god nok tid med pasienten. Dette er på nivå med Sverige, men lavere enn USA og de andre landgruppene.

Halvparten av de norske respondentene oppga at lege/ helsepersonell sjelden eller aldri oppfordrer dem til å stille spørsmål, en mye høyere andel enn dem vi

sammenligner med. Tjue prosent svarte at de alltid blir oppfordret til å stille spørsmål i Norge, i de andre landene varierte dette fra 30 til 60 prosent

Også når det gjelder om lege/ helsepersonell forklarer ting slik at de er lette å forstå svarte de norske respondentene mer negativt enn andre. I alt svarte 11 prosent i Norge at ting sjelden eller aldri ble forklart slik at var enkle å forstå. I de andre landene/ landgruppene varierte dette fra 4 til 7 prosent. Andelen som svarte at de ofte eller alltid opplevde å få ting forklart på en enkel måte var på samme nivå i Norge og Sverige (82 prosent). Dette er imidlertid noe lavere enn i USA og de andre landgruppene (87 prosent).

Tabell 5: Prosentvise svar på spørsmål angående primærlege (gjelder dem som har en fast lege eller et fast legekantor)

| | | Norge | Sverige | Europa (+Sverige) | USA | Alle (-Norge) | |
|------------|--|---------------------|---------|----------------------|------|------------------|------|
| 941 | Når du er til undersøkelse eller behandling, hvor ofte er det slik at legen din eller annet helsepersonell... | | | | | | |
| | a Kjenner til viktig informasjon om din sykdomshistorie | Alltid | 57,8 | 50,7 | 66,6 | 64,9 | 66,5 |
| | | Ofte | 22,9 | 21,8 | 17,2 | 20,2 | 17,5 |
| | | Av og til | 8,4 | 12,4 | 7,8 | 8,7 | 8,9 |
| | | Sjelden eller aldri | 10,9 | 15,0 | 8,3 | 6,2 | 7,1 |
| | b Tar seg god nok tid sammen med deg | | | ** | | | |
| | | Alltid | 48,5 | 47,6 | 58,1 | 61,7 | 59,2 |
| | | Ofte | 24,5 | 25,5 | 22,8 | 19,7 | 21,6 |
| | | Av og til | 10,8 | 14,2 | 11,3 | 12,2 | 11,5 |
| | | Sjelden eller aldri | 16,2 | 12,6 | 7,8 | 6,4 | 7,7 |
| | c Oppfordrer deg til å stille spørsmål | Alltid | 19,9 | 29,5 | 41,8 | 59,5 | 46,5 |
| | | Ofte | 15,2 | 19,0 | 19,5 | 16,6 | 17,9 |
| | | Av og til | 14,5 | 17,7 | 14,8 | 11,2 | 14,5 |
| | | Sjelden eller aldri | 50,4 | 33,8 | 23,9 | 12,7 | 21,1 |
| | d Forklarer ting slik at de er lette å forstå | Alltid | 52,7 | 55,1 | 64,5 | 70,2 | 66,7 |
| | | Ofte | 29,3 | 26,6 | 22,6 | 17,2 | 20,5 |
| | | Av og til | 7,4 | 11,6 | 8,4 | 8,6 | 8,6 |
| | | Sjelden eller aldri | 10,6 | 6,7 | 4,5 | 4,0 | 4,2 |

Hvis ikke annet er angitt er resultatene for land og landgrupper signifikant forskjellig fra Norge med $p < 0,001$. *= $p < 0,05$, **= $p < 0,01$, ns=ikke signifikant forskjellig.

Koordinering og erfaringer med spesialister

Koordinering

De norske respondentene svarte i større grad enn andre at det hadde hendt at prøvesvar, medisinske opplysninger eller henvisningsårsaker ikke var tilgjengelig ved planlagte legebesøk se Tabell 6. 20 prosent i Norge svarte at dette hadde hendt. Dette er ikke signifikant forskjellig fra USAs 18 prosent, men signifikant høyere andel enn i Sverige og de andre landgruppene. Seks prosent av de norske respondentene svarte at legene beordret en medisinsk test de mente var unødvendig

fordi den allerede var gjennomført. Dette er på nivå med Sverige og resten av Europa, men lavere enn i USA og gjennomsnittet av alle de andre landene.

I Norge svarte 21 prosent at de hadde opplevd at leger og annet helsepersonell ikke hadde delt viktig informasjon om sykehistorie eller behandling med hverandre. Dette skiller seg ikke signifikant fra Sverige eller USA, men er en høyere andel enn i Europa og alle landene samlet.

Når det gjelder spørsmål om den faste legen eller legekantoret samordner tjenester ved flere tjenestesteder svarte i alt 47 prosent av de norske respondentene at dette alltid skjer. Dette er lavere enn i USA, men signifikant høyere enn Sverige og de andre landgruppene.

Tabell 6: Prosentvise fordelinger på spørsmål om koordinering

| | Norge | Sverige | Europa (+Sverige) | USA | Alle (-Norge) |
|---|-------|------------|----------------------|------------|------------------|
| 1006 I løpet av de siste to årene, når du har vært hos lege, har det noen gang hendt at... | | | | | |
| a Prøvesvar, medisinske opplysninger eller henvisningsårsaker ikke var tilgjengelige på det planlagte legebesøket | 19,9 | 13,6 | 11,6 | ns 17,8 | 13,9 |
| b Leger beordret en medisinsk test du følte var unødvendig fordi testen allerede var gjennomført | 5,6 | ns 5,5 | ns 7,2 | 17,2 | ** 8,6 |
| 1010 Har det hendt i løpet av de siste 2 årene at leger eller annet helsepersonell ikke har delt viktig informasjon om din sykehistorie eller behandling med hverandre? | | | | | |
| Ja | 21,2 | ns 20,8 | * 17,7 | ns 18,2 | 16,5 |
| 1060 Hvor ofte blir tjenester du får fra andre leger eller behandlingssteder samordnet eller avtalt ved hjelp av din faste lege eller annet personell ved ditt legekantor, for eksempel hjelp til å avtale time? | | | | | ** |
| Alltid | 46,6 | 31,2 | 36,4 | 51,0 | 40,7 |
| Ofte | 17,8 | 18,1 | 18,3 | 18,4 | 17,7 |
| Av og til | 14,1 | 11,3 | 14,2 | 11,9 | 14,2 |
| Sjelden eller aldri | 21,6 | 39,4 | 31,1 | 18,6 | 27,3 |

Hvis ikke annet er angitt er resultatene for land og landgrupper signifikant forskjellig fra Norge med $p < 0,001$. *= $p < 0,05$, **= $p < 0,01$, ns=ikke signifikant forskjellig.

Erfaringer med spesialister

Resultater på spørsmålene om erfaringer med spesialister er presentert i Tabell 7. I alt har 75 prosent av respondentene i Norge hatt time eller behov for time hos en spesialist i løpet av de siste to årene. Dette er en høyere andel enn i alle de andre landene/ landgruppene som ligger mellom 65 og 70 prosent.

Det er kun små og ikke signifikante forskjeller mellom landene når det gjelder hvor mange leger pasientene har vært hos det siste året bortsett fra ved sykehus-

innleggelse. I alle landene og land/gruppene ligger gjennomsnittet på litt i overkant av 2,5 leger.

Tabell 7: Prosentvise fordelinger på spørsmål om spesialisttjenester¹

| | | Norge | Sverige | Europa (+Sverige) | USA | Alle (-Norge) |
|-------------|--|--|------------------------------|-----------------------------------|------------------------------|----------------------------|
| 1020 | Har du hatt time eller behov for en time hos en legespesialist i løpet av de siste to årene? | | | ** | | ** |
| | Ja | 74,7 | 65,0 | 69,7 | 65,2 | 69,9 |
| 1025 | Hvis du ser bort fra sykehusinnleggelse, hvor mange forskjellige leger har du vært hos i løpet av de siste 12 månedene, inkludert fastlegen og eventuelle spesialister? | | | | | |
| | Gjennomsnitt (standardavvik) | 2,57 (2,15) | ns 2,64 (2,71) | ns 2,63 (2,46) | Ns 2,58 (1,93) | ns 2,67 (2,28) |
| 1045 | Ventetid til spesialist | | | | | |
| | | | * | | | |
| | Mindre enn fire uker | 40,7 | 41,2 | 54,5 | 76,7 | 50,5 |
| | Mellom fire og åtte uker | 14,4 | 19,5 | 18,0 | 12,2 | 17,6 |
| | Mer enn åtte uker | 44,9 | 39,3 | 27,5 | 11,2 | 31,9 |
| 1050 | Da du gikk til legespesialisten, hadde hun eller han informasjon om din sykehistorie? | | | | | |
| | Ja | 74,9 | ns 75,3 | ns 76,7 | ** 81,0 | * 78,9 |
| 1055 | Etter at du hadde vært hos legespesialisten, virket fastlegen din informert om behandlingen du hadde fått hos denne spesialisten? | | | | | |
| | Ja | 77,2 | 68,9 | ns 80,6 | 81,3 | * 81,3 |
| 1066 | Når du har mottatt legehjelp eller behandling fra legespesialister, hvor ofte er det slik at de... | | | | | |
| a | Gir deg mulighet til å stille spørsmål angående anbefalt behandling | Alltid Ofte Av og til Sjelden eller aldri | 43,9 23,2 16,0 16,9 | 54,5 20,9 12,0 12,6 | 60,1 19,5 10,3 10,1 | 71,9 14,7 9,4 4,1 |
| b | Forteller deg om behandlingsalternativer | Alltid Ofte Av og til Sjelden eller aldri | 35,3 21,8 13,6 29,3 | 49,9 20,3 12,7 17,1 | 57,2 18,3 10,6 13,9 | 67,7 17,1 8,0 7,2 |
| c | Involverer deg så mye som du ønsker i beslutninger om din behandling og helsehjelp | Alltid Ofte Av og til Sjelden eller aldri | 47,5 22,2 13,4 16,9 | * 52,9 22,6 11,5 13,1 | 57,8 19,6 10,2 12,3 | 68,5 14,8 9,8 6,9 |

Hvis ikke annet er angitt er resultatene for land og landgrupper signifikant forskjellig fra Norge med $p < 0,001$. *= $p < 0,05$, **= $p < 0,01$, ns=ikke signifikant forskjellig.

¹ Spørsmål 1020 og 1025 er stilt til alle respondentene

Spørsmål 1045 til 1055 samt spørsmål 1066 er stilt til dem som har blitt henvist til og benyttet spesialist.

Norske respondenter svarte at de har lenger ventetid til spesialist enn hva pasienter i andre land oppga. I Norge svarte 41 prosent at de måtte vente mindre enn fire uker, mens 45 prosent måtte vente i mer enn åtte uker. Dette indikerer signifikant lenger ventetid enn i andre land. Best ut kom USA hvor 77 prosent oppga at de måtte vente mindre enn fire uker og 11 prosent at de måtte vente mer enn åtte uker.

Tre av fire pasienter i Norge oppga at spesialisten hadde informasjon om sykehistorien. Dette er på europeisk gjennomsnittsnivå, men en lavere andel enn i USA og totalen av alle de andre landene. Også kommunikasjon fra spesialist til primærlege skårer noe dårligere i Norge enn i USA og snittet av alle de andre landene. Sverige ligger lavere enn Norge, og det er ikke noen signifikant forskjell mellom Norge og gjennomsnittet av de øvrige europeiske landene.

På spørsmålene om legespesialistene gir pasientene mulighet til å stille spørsmål, forteller om behandlingalternativer og involverer pasientene i beslutninger om helsehjelp svarte de norske respondentene at dette forekommer sjeldnere enn respondentene i de andre landene.

Forskriving og medisinbruk

Undersøkelsen innholdt noen spørsmål om bruk av medisiner og sikkerhet knyttet til dette. Resultatene for disse spørsmålene finnes i Tabell 8.

Tabell 8: Prosentvis fordeling av svar på spørsmål om medisinbruk²

| | Norge | Sverige | Europa (+Sverige) | USA | Alle (-Norge) |
|--|--------|---------|----------------------|--------|------------------|
| 1105 Hvor mange reseptbelagte medisiner tar du fast og over lang tid? | | | | | |
| | | ns | ns | | ns |
| Gjennomsnitt | 2,78 | 2,63 | 2,58 | 3,36 | 2,66 |
| (standardavvik) | (2,95) | (3,03) | (3,00) | (3,62) | (3,05) |
| 1110 I løpet av det siste året, har en farmasøyt eller lege gått gjennom og snakket med deg om de ulike medisinene du bruker? | | | | | |
| | | * | | | |
| Ja | 37,1 | 42,5 | 54,8 | 70,0 | 60,5 |
| 1115 Har du en skriftlig liste over alle medisinene du tar for øyeblikket | | | | | |
| Ja | 54,5 | 81,7 | 72,6 | 78,3 | 71,8 |
| 1130 I løpet av de siste to årene, har du fått bivirkninger av medisiner som medførte at du måtte på sykehus? | | | | | |
| | | ** | ns | ns | ns |
| Ja | 6,3 | 10,1 | 7,7 | 4,0 | 7,5 |

Hvis ikke annet er angitt er resultatene for land og landgrupper signifikant forskjellig fra Norge med $p < 0,001$. *= $p < 0,05$, **= $p < 0,01$, ns=ikke signifikant forskjellig.

² Spørsmål 1105 og 1130 ble stilt til alle deltakere

Spørsmål 1110 ble stilt til dem som svarte at de brukte reseptbelagte medisiner

Spørsmål 1115 ble stilt til dem som brukte to eller flere reseptbelagte medisiner.

De norske respondentene rapporterte at de brukte et antall medisiner som gjennomsnittlig lå på nivå med de fleste andre landene (2,6 til 2,8 ulike medisiner). Unntaket er USA som med 3,4 ulike medisiner lå signifikant høyere enn Norge. Det var færre i Norge (37 prosent) enn i de andre landene/ landgruppene (61 prosent samlet) som hadde gått gjennom medisinbruken med en lege eller farmasøyt eller som hadde en skriftlig liste over medisinene han eller hun tok for øyeblikket (55 prosent i Norge og 72 prosent i de andre landene samlet). Det var ikke signifikante forskjeller mellom Norge og de andre landene angående andeler som hadde måttet til sykehus på grunn av bivirkninger av medisiner (4 til 8 prosent), med unntak av Sverige som med 10 prosent lå signifikant høyere enn Norge.

Medisinfeil og pasientsikkerhet

Undersøkelsen inneholdt noen spørsmål om feil knyttet til medisiner og undersøkelser. Resultatene fra disse spørsmålene vises i Tabell 9.

Åtte prosent av svarerne i Norge oppga at de i løpet av det siste året hadde fått feil medisin eller feil dose på apotek eller sykehus i løpet av de siste to årene. Dette er en andel som er på nivå med USA, men signifikant høyere enn Sverige, Europa og alle de andre landene samlet.

Det var en signifikant høyere andel i Norge (18 prosent) enn i alle de landene/ landgruppene vi sammenligner med som svarte at de i løpet av de siste to årene hadde tenkt at de var blitt utsatt for feil i medisinsk behandling eller pleie enn i alle de landene/ landgruppene vi sammenligner med her (9 til 11 prosent).

Det var signifikant flere i Norge (95 prosent) som oppga at de i løpet av de siste to årene hadde tatt blodprøver, røntgenundersøkelser eller andre medisinske undersøkelser enn i de øvrige landene (90 til 91 prosent)

Av dem som hadde hatt en slik undersøkelse i løpet av de siste to årene svarte fire prosent i Norge at de hadde blitt gitt feil resultater. Dette er på nivå med alle de landene/ landgruppene vi sammenligner med. Ti prosent av de norske respondentene svarte at de hadde fått forsinket beskjed om unormale prøveresultater. Dette er på nivå med dem vi sammenligner med, med unntak av de øvrige europeiske landene, som med 7 prosent ligger signifikant lavere.

Av dem som hadde opplevd en eller flere av feilene nevnt over svarte 24 prosent av de norske respondentene at dette hadde skjedd mens de var innlagt på sykehus. Dette er på nivå med dem vi sammenligner med. I alt 42 prosent av de norske svarerne oppga at en lege eller annet helsepersonell hadde snakket med dem om feilen. Også dette er på nivå med de andre landene. Denne feilen forårsaket et nokså eller svært alvorlig problem for i alt 42 prosent av de respondentene det angikk i

Norge. Dette er på linje med alle de andre landene. USA skiller seg imidlertid signifikant fra Norge fordi fordelingen mellom de ulike svarkategoriene er forskjellig. I USA svarte mange flere i ytterkategoriene ”et svært alvorlig problem” og ”ingen problemer” enn i de øvrige landene.

Tabell 9: Prosentvis fordeling av svar på spørsmål om feil knyttet til medisiner eller undersøkelser³

| | | Norge | Sverige | Europa (+Sverige) | USA | Alle (-Norge) | |
|-------------|--|-----------|---------------|----------------------|--------------|------------------|--------------|
| 1205 | I løpet av de siste 2 årene, har du noen gang fått feil medisin eller feil dose på apotek eller sykehus? | | ** | | ns | ** | |
| | Ja | 7,9 | 5,3 | 5,0 | 7,6 | 5,3 | |
| 1210 | I løpet av de siste to årene, har du noen gang tenkt at du ble utsatt for en feil i medisinsk behandling eller pleie? | | | | | | |
| | Ja | 17,5 | 11,1 | 8,6 | 11,3 | 9,6 | |
| 1215 | Har du tatt blodprøver, røntgenundersøkelser eller andre medisinske undersøkelser i løpet av de sist to årene? | | | | | | |
| | Ja | 94,8 | 89,9 | 90,3 | 89,7 | 90,8 | |
| 1221 | I løpet av de sist to årene har du... | | | | | | |
| a | Blitt gitt feilaktige resultater fra en undersøkelse eller laboratorietest? | Ja | 4,1 | 3,5 | 3,2 | 5,6 | 4,0 |
| b | Fått forsinket beskjed om unormale prøveresultater | Ja | 9,7 | 9,6 | 6,7 | 10,5 | 8,0 |
| 1225 | Skjedde den siste feilen, medisineringsfeilen eller feil ved prøveresultat mens du var innlagt på sykehus? | Ja (n) | 23,7 (168) | ns (876) | ns (1559) | ns (237) | ns (3004) |
| 1230 | Snakket en lege eller annet helsepersonell med deg om feilen som skjedde? | Ja (n) | 41,6 (168) | ns (864) | ns (1544) | ns (232) | ns (2966) |
| 1235 | Forårsaket denne medisin- eller diagnosefeilen... | | | ns | ns | ** | ns |
| | Et svært alvorlig problem | | 20,6 | 14,8 | 15,9 | 24,1 | 19,6 |
| | Et nokså alvorlig problem | | 21,4 | 27,7 | 26,6 | 17,1 | 24,3 |
| | Et mindre problem | | 30,9 | 29,9 | 29,1 | 18,7 | 25,7 |
| | Ingen problemer | | 27,1 | 27,6 | 28,4 | 40,1 | 30,4 |
| | | (n) | (185) | (893) | (1584) | (258) | (3074) |

Hvis ikke annet er angitt er resultatene for land og landgrupper signifikant forskjellig fra Norge med $p < 0,001$. *= $p < 0,05$, **= $p < 0,01$, ns=ikke signifikant forskjellig.

³ Spørsmålene 1205, 1210 og 1215 ble stilt til alle deltakerne i undersøkelsen.

Spørsmål 1221 ble stilt til dem som hadde svart bekreftende på spørsmål 1215.

Spørsmålene 1225, 1230 og 1235 ble stil til dem som hadde svart bekreftende på et av spørsmålene 1205, 1210 eller 1221a eller 1221b.

Erfaringer med sykehus og kirurgi

En del av spørreskjemaet besto av spørsmål knyttet til behandling ved sykehus og kirurgi. Resultatene fra disse spørsmålene presenteres i Tabell 10.

Norge hadde den høyeste andelen (22 prosent) av svarere som oppga at de ikke var blitt godt informert om og forberedt på rekonvalesens etter operasjonen. I de andre landene varierte dette mellom 11 og 19 prosent.

Elleve prosent av de norske svarerne oppga at de hadde fått en infeksjon under eller rett etter sykehusoppholdet. Dette er høyere enn i de andre landene, men skiller seg ikke signifikant fra de andre med unntak av USA som med fem prosent ligger signifikant lavere.

Av dem som hadde hatt et kirurgisk inngrep svarte elleve prosent av de norske respondentene at de hadde fått en infeksjon under eller like etter operasjonen. Dette er høyere enn for de andre landene, men forskjellene er ikke statistisk signifikante. Det knytter seg en del usikkerhet til disse svarene fordi få deltakere har svart på dette spørsmålet.

Spørsmål 1311 handler om hvordan sykehuset forberedte pasienten på tiden etter sykehusoppholdet, og ble stilt til alle som enten hadde vært innlagt eller hadde hatt en operasjon. På tre av de fem delspørsmålene fikk Norge den laveste andelen bekreftende svar. USA hadde høyeste andelen bekreftende svar på disse spørsmålene. På den annen side skilte Norge seg ikke signifikant fra Sverige med unntak av om pasienten hadde fått klare beskjeder om hvilke medisiner han eller hun skulle ta. I alt 70 prosent av de norske svarerne oppga at de hadde fått klare instruksjoner om hvilke symptomer de skulle være oppmerksom på og når de burde kontakte helsepersonell. Dette er den laveste andelen, men kun signifikant forskjellig fra USA. I Norge svarte 87 prosent at de visste hvem de skulle kontakte hvis de hadde spørsmål om sykdommen eller behandlingen. Dette er heller ikke signifikant forskjellig fra de andre landene bortsett fra USA. I alt 56 prosent i Norge oppga at de hadde fått skriftlig informasjon om hva de skulle gjøre når de kom hjem. Dette er høyere enn i Sverige, men lavere enn Europa, uten at noen av disse forskjellene er signifikante. Det er imidlertid signifikant lavere enn i USA og alle de andre landene samlet. På spørsmål om sykehuspersonalet hadde sørget for avtale om oppfølging svarte 61 prosent av de norske respondentene bekreftende. Dette er signifikant lavere enn USA og alle de andre landene samlet. 80 prosent av de norske respondentene svarte at de hadde fått klare instruksjoner om hvilke medisiner de skulle ta. Dette er signifikant lavere enn alle dem vi sammenligner med (84 til 95 prosent)

Tabell 10: Prosentvis fordeling av svar på spørsmål knyttet til kirurgi og annen behandling ved sykehus⁴

| | | Norge | Sverige | Europa (+Sverige) | USA | Alle (-Norge) | |
|-------------|--|-------|---------|----------------------|-------|------------------|------|
| 1320 | Du nevnte tidligere at du hadde blitt operert i løpet av de siste to årene. Før du ble operert, ble du godt informert om og forberedt på hvordan rekonvalesensen ville bli? | | | | | | |
| | | | ns | | | | |
| | Ja, absolutt | 54,6 | 62,0 | 68,3 | 77,0 | 71,1 | |
| | Ja, ganske godt | 23,2 | 19,3 | 17,7 | 12,2 | 16,2 | |
| | Nei | 22,2 | 18,7 | 14,0 | 10,8 | 12,6 | |
| 1305 | Fikk infeksjon under eller like etter sykehusopphold siste to år | | | | | | |
| | | | ns | ns | | ns | |
| | Ja | 10,6 | 8,1 | 9,2 | 4,6 | 9,4 | |
| 1307 | Fikk infeksjon under eller like etter operasjon siste to år? <i>Kun stilt til pasienter har hatt poliklinisk kirurgi.</i> | | | | | | |
| | | | ns | ns | ns | ns | |
| | Ja | 10,7 | 6,0 | 5,7 | 6,9 | 6,6 | |
| | (n) | (85) | (468) | (965) | (171) | (1967) | |
| 1311 | Da du reiste fra sykehuset, eller etter operasjonen... | | | | | | |
| a | Fikk du klare instruksjoner om hvilke symptomer du skulle være oppmerksom på og når du burde kontakte helsepersonell? | Ja | 70,0 | 72,0 | 76,2 | 93,3 | 80,0 |
| b | Visste du hvem du skulle kontakte hvis du hadde spørsmål om sykdommen eller behandlingen? | Ja | 87,3 | 83,7 | 86,9 | 94,3 | 88,0 |
| c | Ga personalet deg skriftlig informasjon om hva du skulle gjøre da du kom hjem? | Ja | 55,5 | 51,0 | 61,1 | 93,3 | 66,7 |
| d | Sørget personalet for at du hadde fått avtale om oppfølging hos en lege eller annet helsepersonell? | Ja | 61,3 | 63,2 | 65,1 | 83,8 | 68,5 |
| e | Ga noen deg svært klare beskjeder om hvilke medisiner du skulle ta? | Ja | 80,1 | 85,9 | 84,3 | 94,8 | 86,2 |
| 1315 | Oppsto det komplikasjoner som gjorde at du ble lagt inn igjen eller måtte på akuttmttak innen en måned? | | | | | | |
| | | | * | ns | ns | ns | |
| | Ja, lagt inn igjen på sykehus | 5,2 | 3,6 | 4,7 | 3,4 | 4,5 | |
| | Ja, måtte dra til akuttmttaket | 3,5 | 5,5 | 4,0 | 5,5 | 4,5 | |
| | Ja, begge | 3,2 | 1,7 | 1,7 | 2,6 | 1,8 | |
| | Nei | 88,3 | 89,3 | 89,6 | 88,4 | 89,2 | |
| 1325 | Virket legene eller personellet der du vanligvis får medisinsk behandling informert om behandlingen du hadde fått på sykehuset? | | | | | | |
| | | | ns | ** | | | |
| | Ja | 70,0 | 72,0 | 76,2 | 93,3 | 80,0 | |

Hvis ikke annet er angitt er resultatene for land og landgrupper signifikant forskjellig fra Norge med $p < 0,001$. *= $p < 0,05$, **= $p < 0,01$, ns=ikke signifikant forskjellig.

⁴ Spørsmål 1305 ble stilt til alle som hadde vært innlagt på sykehus de siste to årene.

Spørsmål 1307 ble stilt til alle som hadde hatt en operasjon men ikke vært innlagt i løpet av de siste to årene.

Spørsmål 1311 og 1315 ble stilt til dem som enten hadde vært innlagt eller hadde hatt en operasjon siste to år.

Spørsmål 1325 ble stilt til dem som enten hadde vært innlagt eller hadde hatt en operasjon siste to år, og hadde en fast lege eller legekantor.

Det er ingen vesentlige forskjeller mellom Norge og de andre landene på spørsmål om man hadde fått komplikasjoner som gjorde at man ble reinnlagt eller måtte på akuttmottak innen en måned. Det er ingen signifikant forskjell mellom Norge og de andre landene når det gjelder andel som er innlagt eller ikke.

På spørsmål om primærlegen eller helsepersonellet der man vanligvis får medisinsk behandling virket informert om behandlingen pasienten hadde fått på sykehuset svarte 70 prosent av de norske respondentene bekreftende. Dette er en signifikant lavere andel enn i alle de andre landene/landgruppene, med unntak av Sverige.

Bruk av akuttmottak og helsetjenester for kroniske sykdommer

Omtrent 45 prosent av respondentene svarte at de hadde brukt akuttmottak ved sykehus minst én gang i løpet av de siste to årene. I Norge var denne andelen 39 prosent, og i de øvrige landene varierte andelen fra 28 til 56 prosent. Disse oppga at de gjennomsnittlig hadde brukt akuttmottaket ca to ganger de siste to årene (Tabell 11). Dette gjelder alle landene vi sammenligner med, men de europeiske landene ligger signifikant lavere enn Norge. Av dem som hadde benyttet akuttmottak de siste to årene svarte 29 prosent i Norge at de kunne vært behandlet hos sin faste lege hvis vedkommende hadde vært tilgjengelig. Dette er på nivå med Sverige og de andre landgruppene, mens USA ligger signifikant høyere med 41 prosent.

Tabell 11: Gjennomsnittlig antall ganger man har brukt akuttmottak de siste to årene, og prosentandel av dem som har brukt akuttmottak som ville valgt sin faste lege hvis vedkommende var tilgjengelig

| | Norge | Sverige | Europa (+Sverige) | USA | Alle (-Norge) | |
|-------------|---|---------|----------------------|------------|------------------|------------|
| 1405 | Hvor mange ganger har du personlig brukt akuttmottaket ved et sykehus i løpet av de siste to årene? Gjelder kun dem som har oppgitt at de har brukt akuttmottak én eller flere ganger. | | | | | |
| | | ns | * | ns | ns | |
| | Gjennomsnitt | 2,20 | 2,01 | 1,88 | 2,13 | 2,30 |
| | (standardavvik) | (2,34) | (2,12) | (2,02) | (2,06) | (3,96) |
| 1410 | Sist gang du var på akuttmottaket på et sykehus, var det for en tilstand du trodde kunne vært behandlet av din faste lege hvis han eller hun hadde vært tilgjengelig? | | | | | |
| | Ja | 28,8 | ns 29,6 | ns 26,9 | 41,1 | ns 32,5 |

Hvis ikke annet er angitt er resultatene for land og landgrupper signifikant forskjellig fra Norge med $p < 0,001$. *= $p < 0,05$, **= $p < 0,01$, ns=ikke signifikant forskjellig.

Helsetjenester knyttet til konkrete kroniske sykdommer

Inngangen til denne delen av undersøkelsen er hvorvidt pasientene har én eller flere av konkrete sykdommer som er definert som kroniske. Andelen som bekreftet at de har disse sykdommene finnes i Tabell 12. Hovedtrekket er at USA hadde de høyeste

andelene på alle sykdommene bortsett fra kreft og hjertesykdom hvor Norge hadde den høyeste andelen, men ikke signifikant over USA.

I Norge svarte 30 prosent av respondentene at de hadde høyt blodtrykk. Dette er på nivå med de fleste andre landene, men signifikant lavere enn USA. Totalt oppga 16 prosent i Norge at de hadde hjertesykdom. Dette er noe høyere enn dem vi sammenligner oss med, men signifikant forskjellig kun fra Sverige og totalen av alle de andre landene. Forekomsten av diabetes er jevnt fordelt mellom de fleste landene (11 – 13 prosent), med unntak av USA hvor 20 prosent oppga at de hadde diabetes. Forekomsten av leddsmerter/ leddgikt i Norge er på nivå med gjennomsnittet av alle de andre landene, men høyere enn i Sverige og de øvrige Europeiske landene og signifikant under USA hvor over halvparten av respondentene oppga at de hadde disse plagene. Forekomsten av astma, KOLS og kroniske lungeproblemer er med 18 prosent høyere i Norge enn i Sverige og det øvrige Europa, men på nivå med USA og totalen av alle andre land. Norge er på nivå med de andre landene unntatt USA når det gjelder andeler som oppga å ha depresjon, angst eller andre psykiske problemer. Andelen med kreft var høyest i Norge, men signifikant forskjellig kun fra Sverige. Tre av ti norske respondenter oppga at de hadde kroniske ryggsmarter. Dette er på nivå med USA, men høyere enn de andre vi sammenligner med.

Tabell 12: Andeler med ulike kroniske sykdommer

| | | Norge | Sverige | Europa (+Sverige) | USA | Alle (-Norge) |
|-------------|--|-------|------------|-------------------|------------|---------------|
| 1416 | Har du noen av disse sykdommene? | | | | | |
| a | Hypertensjon | 30,3 | ns 27,6 | ns 29,0 | 41,7 | ns 29,7 |
| b | Hjertesykdom, inkl angina eller hjerteinfarkt | 15,6 | * 12,4 | ns 13,6 | ns 13,8 | * 12,6 |
| c | Diabetes | 11,1 | ns 10,9 | ns 12,8 | 19,8 | ns 13,1 |
| d | Leddsmarter eller leddgikt | 32,6 | 13,2 | 24,5 | 51,8 | ns 32,5 |
| e | Astma, KOLS eller andre kroniske lungeproblemer | 17,8 | 13,2 | * 14,4 | ns 19,5 | ns 15,2 |
| f | Depresjon, angst eller andre psykiske helseproblemer | 14,5 | ns 14,2 | ns 14,1 | 24,5 | ns 16,7 |
| g | Kreft | 6,3 | * 4,3 | ns 5,4 | ns 4,7 | ns 5,2 |
| h | Kroniske ryggsmarter | 30,6 | 18,2 | 23,9 | ns 32,8 | 25,1 |

Hvis ikke annet er angitt er resultatene for land og landgrupper signifikant forskjellig fra Norge med $p < 0,001$. *= $p < 0,05$, **= $p < 0,01$, ns=ikke signifikant forskjellig.

Ut fra svarene på hvilke sykdommer de hadde fikk deltakerne i undersøkelsen spørsmål om de hadde fått utført bestemte tester eller brukt ulike typer helsetjenester i løpet av det siste året. Kommentarene nedenfor er gruppert etter hvem som har fått hvilke spørsmål.

Høyt blodtrykk, hjerteproblemer eller diabetes

Deltakere som oppga at de hadde hjerteproblemer, høyt blodtrykk eller diabetes fikk spørsmål om de hadde fått sjekket kolesterol og blodtrykk det siste året. Fordelingen på svarene på disse spørsmålene finnes i Tabell 13. Andelen som oppga å ha fått sjekket kolesterol var høyest i Norge med 88 prosent. Dette er signifikant høyere enn Sverige og de andre europeiske landene. I alt 94 prosent av denne undergruppen i Norge hadde fått sjekket blodtrykket i løpet av det siste året. Dette er litt lavere enn i de andre landene, men signifikant forskjellig kun fra USA og de andre landene samlet. Av dem som hadde fått sjekket blodtrykket oppga 87 prosent av de norske svarerne at dette var innenfor normalområdet. Dette er den høyeste andelen blant landene vi sammenligner med, og signifikant forskjellig fra Europa og alle landene samlet.

Tabell 13: Andeler med høyt blodtrykk, hjerteproblemer eller diabetes som har fått sjekket kolesterol og blodtrykk det siste året

| | Norge | Sverige | Europa (+Sverige) | USA | Alle (-Norge) |
|--|-------|---------|-------------------|------|---------------|
| 1420 Har du fått sjekket kolesterolet det siste året? | | | ** | ns | ns |
| Ja | 87,6 | 72,5 | 81,3 | 85,5 | 82,7 |
| 1425 Har du fått sjekket blodtrykket ditt i løpet av det siste året? | | ns | ns | * | * |
| Ja | 94,1 | 95,3 | 96,1 | 96,9 | 96,8 |
| 1430 Siste gangen blodtrykket ditt ble sjekket, var det under kontroll, innenfor normalområdet? | | ns | ** | ns | * |
| Ja | 86,6 | 84,8 | 78,8 | 85,9 | 81,4 |

Hvis ikke annet er angitt er resultatene for land og landgrupper signifikant forskjellig fra Norge med $p < 0,001$. *= $p < 0,05$, **= $p < 0,01$, ns=ikke signifikant forskjellig.

Diabetes

Svarerne som oppga at de hadde diabetes ble spurt om de hadde sjekket blodsukkeret, føttene eller øynene det siste året, og om blodsukkernivået eventuelt var normalt. Resultatene på disse spørsmålene presenteres i Tabell 14. I alt svarte 94 prosent av norske diabetikere at de hadde sjekket blodsukkeret, noe som er på nivå med de andre landene/ landgruppene. Av dem som hadde fått sjekket blodsukkeret var dette innenfor normalområdet i 75 prosent av tilfellene i Norge, noe som ikke skilte seg signifikant fra de andre landene. I Norge oppga 42 prosent av diabetikerne at de hadde fått undersøkt føttene for sår eller irritasjoner det siste året. Dette er en signifikant lavere andel enn i de øvrige landene/ landgruppene. Det var imidlertid ingen signifikante forskjeller mellom Norge (70 prosent) og de andre landene/ landgruppene på spørsmålet om øyeundersøkelse i løpet av det siste året.

Tabell 14: Andeler med diabetes som har fått utført bestemte undersøkelser

| | Norge | Sverige | Europa (+Sverige) | USA | Alle (-Norge) |
|---|-------|---------|-------------------|-------|---------------|
| 1435 Har du fått sjekket langtidsblodsukkeret ditt i løpet av det siste året? | | | | | |
| | | ns | ns | ns | ns |
| Ja | 94,0 | 94,6 | 92,8 | 91,2 | 93,7 |
| (n) | (84) | (525) | (1294) | (260) | (2361) |
| 1440 Siste gangen langtidsblodsukkeret ditt ble sjekket, var det innenfor normalt verdiområde? | | | | | |
| | | ns | ns | ns | ns |
| Ja | 74,7 | 75,1 | 68,6 | 69,8 | 68,2 |
| (n) | (77) | (478) | (1165) | (237) | (2142) |
| 1446 Har du fått | | | | | |
| a Føttene undersøkt av helsepersonell for sår eller irritasjon i løpet av det siste året? | | | | | |
| | | | | | |
| Ja | 42,2 | 71,3 | 61,7 | 68,2 | 60,6 |
| (n) | (84) | (546) | (1329) | (269) | (2423) |
| b En øyeundersøkelse i løpet av det siste året? | | | | | |
| | | ns | ns | ns | ns |
| Ja | 69,5 | 69,1 | 73,3 | 72,8 | 74,7 |
| (n) | (85) | (540) | (1326) | (268) | (2417) |

Hvis ikke annet er angitt er resultatene for land og landgrupper signifikant forskjellig fra Norge med $p < 0,001$. *= $p < 0,05$, **= $p < 0,01$, ns=ikke signifikant forskjellig.

En eller flere av sykdommene i Tabell 12

Alle som hadde en av sykdommene nevnt i Tabell 12 ble stilt spørsmål om helsepersonell hadde snakket med dem om mål og prioriteringer for å håndtere tilstanden. På dette spørsmålet svarte 52 prosent av de norske respondentene bekreftende (Tabell 15). Dette er på gjennomsnittlig europeisk nivå, men høyere enn i Sverige og lavere enn i USA og alle de andre landene samlet. I alt 41 prosent av de norske respondentene svarte at helsepersonell hadde hjulpet til med å utarbeide en behandlingsplan pasienten kunne utføre i hverdagen. Dette er på linje med Sverige, men lavere enn Europa, USA og alle landene samlet. Blant de norske respondentene svarte 45 prosent at de hadde fått klare anvisninger om hvilke symptomer de skulle være på vakt overfor og når de burde kontakte helsepersonell. Dette er en signifikant lavere andel enn alle dem vi sammenligner med.

På spørsmål om kontakt mellom legebesøkene var Norges resultater signifikant dårligere enn alle dem vi sammenligner med. I Norge svarte 12 prosent at de hadde et helsepersonell som kontakter dem for å se hvordan det går, mot 20 prosent for alle landene samlet og 31 prosent i USA. I alt oppga 64 prosent av de norske svarerne at de hadde et helsepersonell som var lett å kontakte for å stille spørsmål eller få råd om tilstanden. For alle landene samlet var andelen 69 prosent, og høyest var Sverige og USA med hhv 76 og 78 prosent.

På spørsmål om det er en person som er ansvarlig for all behandling hos ulike leger svarte 53 prosent av de norske respondentene bekreftende. Dette er på nivå med alle landene samlet, men høyere enn i Sverige og det øvrige Europa, og lavere enn i USA.

Sju prosent av de norske respondentene oppga at de hadde hoppet over doser eller latt være å ta medisiner fordi de kostet for mye. Dette er på nivå med Sverige og de andre europeiske landene, men langt lavere enn USA.

Tabell 15: Andeler med en eller flere kroniske sykdommer som har opplevd ulike typer oppfølging.

| | Norge | Sverige | Europa (+Sverige) | USA | Alle (-Norge) | |
|--|-------|---------|-------------------|------------|---------------|------------|
| 1451 Når du har fått behandling det siste året, har helsepersonell du går til for behandling... | | | | | | |
| a Snakket med deg om dine mål og prioritinger når det gjelder å håndtere din tilstand? | Ja | 52,3 | 37,4 | ns 55,6 | 77,5 | 61,4 |
| b Hjulpet deg å utarbeide en behandlingsplan du kan utføre i hverdagen? | Ja | 41,2 | 41,4 | ns 54,1 | 72,4 | 58,7 |
| c Gitt deg klare anvisninger om hvilke symptomer du burde være på vakt overfor og når du burde kontakte helsepersonell? | Ja | 45,1 | * 50,3 | 63,1 | 76,2 | 65,4 |
| 1456 Mellom legebesøkene, har du et helsepersonell | | | | | | |
| a Som kontakter deg for å se hvordan det går? | Ja | 12,0 | 22,4 | 21,0 | 31,1 | 20,3 |
| b Du enkelt kan kontakte for å stille spørsmål eller få råd om tilstanden din? | Ja | 64,3 | 76,1 | 70,6 | 77,7 | * 69,2 |
| 1462 Når det gjelder ditt kroniske helseproblem, har du en person som er ansvarlig for all behandling du får hos ulike leger? | | | | ** | | ns |
| | Ja | 53,4 | 39,1 | 47,4 | 63,3 | 54,6 |
| 1465 Har du i løpet av det siste året hoppet over doser eller latt være å ta reseptbelagt medisin for sykdommene dine fordi det koster for mye? | | | | | | |
| | Ja | 7,4 | ns 6,1 | ns 7,1 | 31,0 | ** 11,0 |

Hvis ikke annet er angitt er resultatene for land og landgrupper signifikant forskjellig fra Norge med $p < 0,001$. *= $p < 0,05$, **= $p < 0,01$, ns=ikke signifikant forskjellig.

Diabetes, kroniske lungeproblemer, depresjon, angst, andre psykiske helseproblemer eller kroniske ryggsmarter

Personer som oppga å ha ett eller flere av disse helseproblemene fikk spørsmål om de hadde tilbrakt natten ved sykehus og/ eller akuttmottak på grunn av dette i løpet av det siste året. Ni prosent av de norske respondentene svarte at de hadde overnattet eller oppsøkt akuttmottak (Tabell 16). Dette er en signifikant lavere andel enn i de landene/ landgruppene vi sammenligner med.

Tabell 16: Andeler med diabetes, kroniske lungeproblemer, depresjon, angst, andre psykiske helseproblemer eller kroniske rygg smerter som har overnattet på sykehus eller oppsøkt akuttmottak på grunn av sykdommen

| | Norge | Sverige | Europa (+Sverige) | USA | Alle (-Norge) |
|--|-------|---------|-------------------|------|---------------|
| 1470 Har du i løpet av det siste året tilbrakt natten på sykehus eller dratt til akuttmottaket på sykehuset på grunn av hypertensjon, diabetes, kroniske lungeproblemer, depresjon, angst, andre psykiske helseproblemer eller kroniske rygg smerter? | | | | | |
| | | | | * | |
| Ja, akuttmottak | 1,9 | 6,4 | 6,9 | 5,2 | 6,3 |
| Ja, sykehuset | 3,1 | 2,9 | 5,8 | 3,7 | 4,8 |
| Ja, begge | 3,7 | 2,5 | 3,1 | 4,2 | 2,8 |
| Nei | 91,4 | 88,3 | 84,2 | 86,9 | 86,1 |

Hvis ikke annet er angitt er resultatene for land og landgrupper signifikant forskjellig fra Norge med $p < 0,001$. *= $p < 0,05$, **= $p < 0,01$, ns=ikke signifikant forskjellig.

Alle deltakere i undersøkelsen

Alle som var inkludert i undersøkelsen fikk spørsmål om hvorvidt helsen begrenser arbeidsevnen, og hva de synes om legehjelpen de hadde fått de siste 12 månedene Tabell 17.

Tabell 17: Egenvurdering av funksjonsevne og generell vurdering av legehjelp de siste 12 månedene

| | Norge | Sverige | Europa (+Sverige) | USA | Alle (-Norge) |
|--|-------|---------|-------------------|------|---------------|
| 1475 Forhindrer helsen din deg i dag fra å jobbe heltid, eller begrenser den evnen til å gjøre husarbeid eller andre hverdagsaktiviteter? | | | | | |
| Ja | 46,9 | 32,4 | 35,1 | 33,9 | 33,9 |
| 1480 Alt i alt, hva synes du om kvaliteten på legehjelpen du har fått i løpet av de siste 12 månedene? | | | | | |
| Utmerket | 24,6 | 23,0 | 19,5 | 34,1 | 23,9 |
| Svært god | 26,6 | 28,6 | 32,8 | 29,5 | 33,1 |
| God | 32,0 | 38,7 | 37,5 | 20,3 | 31,8 |
| Nokså god | 11,4 | 6,7 | 7,9 | 11,8 | 8,3 |
| Dårlig | 5,5 | 3,1 | 2,3 | 4,3 | 2,9 |

Hvis ikke annet er angitt er resultatene for land og landgrupper signifikant forskjellig fra Norge med $p < 0,001$. *= $p < 0,05$, **= $p < 0,01$, ns=ikke signifikant forskjellig.

I alt svarte 47 prosent av dem som ble inkludert i undersøkelsen i Norge at helsen begrenser evne til å jobbe heltid, gjøre husarbeid eller andre hverdagsaktiviteter. Dette er en signifikant høyere andel enn i de landene/ landgruppene vi sammenligner med hvor andelen var fra 32 til 35 prosent.

De norske svarernes generelle inntrykk av legetjenestene var noe dårligere enn i de andre landene. I alt svarte 51 prosent av de norske deltakerne at kvaliteten på legehjelpen de siste 12 månedene var utmerket eller svært god. Dette er på linje med de andre landene unntatt USA hvor 64 prosent har svart det samme. Men det er flere i Norge som har svart i en av de to mest negative svarkategoriene enn i andre land, unntatt USA som med 16 prosent er på linje med Norges 17 prosent.

Helseforsikring og egenandeler

I alt 31 prosent av de norske respondentene svarte at de har en privat helseforsikring. Dette er en signifikant høyere andel enn i Sverige som var det eneste landet hvor dette spørsmålet ble stilt på samme måte som i Norge. I Norge svarte 7 prosent at de hadde hatt store problemer med å betale for helsehjelp i løpet av det siste året. Dette er en signifikant høyere andel enn i Sverige, men langt lavere enn i USA. To prosent av de norske deltakerne svarte at de hadde opplevde at forsikrings-selskapet hadde redusert utbetalinger eller nektet å betale for behandling. Dette er på linje med Sverige, men signifikant lavere enn de andre vi sammenligner med.

Gjennomsnittlig oppga de norske svarerne at de hadde hatt utlegg til egenandeler på ca 9800 kroner eller omregnet til 1641 US dollar. Dette er signifikant høyere enn i Sverige, men signifikant lavere enn i USA. Det skiller seg ikke signifikant fra Europa eller alle landene samlet. Svarere som ikke kunne oppgi noen sum ble bedt om å gjøre et anslag, og 127 personer (17 prosent) i Norge gjorde dette. Av disse oppga 12 prosent at de hadde brukt mindre enn 600 kroner, 56 prosent at de hadde brukt fra 600 til 3000 kroner, 17 prosent at de hadde brukt fra 3000 til 6000 kroner og 15 prosent at de hadde brukt mer enn 6000 kroner.

Tabell 18: Om forsikringer og betaling av helsetjenester samt utlegg til egenandeler

| | | Norge | Sverige | Europa (+Sverige) | USA | Alle (-Norge) | |
|-------------|--|-------------------------------|-------------|-------------------|--------------------|-------------------|--------------------|
| 1596 | I løpet av de siste 12 månedene, hendte det at | | | | | | |
| a | Du hadde store problemer med å betale eller kunne ikke betale for helsehjelp? | Ja | 7,2 | 4,4 | ns 5,8 | ns 27,1 | ns 8,1 |
| b | Forsikringsselskapet nektet å betale for din behandling, eller betalte mindre enn du ventet | Ja | 2,4 | ns 2,0 | 7,0 | 26,4 | 11,7 |
| 1605 | I løpet av de siste 12 månedene, omtrent hvor mye har du og din familie brukt av egne penger til medisinsk behandling eller tjenester som ikke ble dekket av offentlig helsevesen eller privat forsikring? (USD) | Gjennomsnitt (Standard-avvik) | 1641 (3931) | 425 (1041) | ns 1728 (12671) | ** 2594 (9006) | ns 1675 (10743) |

Hvis ikke annet er angitt er resultatene for land og landgrupper signifikant forskjellig fra Norge med $p < 0,001$. *= $p < 0,05$, **= $p < 0,01$, ns=ikke signifikant forskjellig.

Samhandling med kommunehelsetjenesten

De norske respondentene ble spurt om de hadde mottatt tjenester fra kommunehelsetjenesten utover fastlegen. For detaljerte resultater, se tabell 20 i vedlegg 2. I alt 15 prosent svarte bekreftende på dette. Disse fikk videre spørsmål om

det var et godt samarbeid mellom kommunehelsetjeneste og fastlegen eller sykehuset der det var aktuelt. Totalt svarte 85 personer på spørsmål om de opplevde et godt samarbeid mellom fastlegen og andre kommunale helsetjenester. Av disse svarte 37 prosent i en av de to mest positive kategoriene, 34 prosent i den midterste og 29 prosent i en av de to mest negative kategoriene (5 prosent i den mest negative).

Det var 54 personer som svarte på spørsmål om de opplevde et godt samarbeid mellom kommunehelsetjeneste og sykehuset. Av disse svarte 36 prosent i en av de to mest positive kategoriene, 12 prosent i den midterste, og 52 prosent i en av de mest negative kategoriene (26 prosent i den mest negative).

Bakgrunnsopplysninger

Det synes ikke å være store forskjeller i aldersfordelingen mellom Norge og de andre landene, se Tabell 19, og det er ingen signifikante forskjeller i kjønnsfordelingen mellom Norge og de andre landene, selv om fordelingen mellom kvinner og menn i Norge er noe jevnere enn i de andre landene. Andelen innvandrere var lavere blant svarerne i Norge enn i de andre landene. I alt er 97 prosent av dem som har svart i Norge også født i Norge. Dette er signifikant høyere andel enn i de andre landene.

I Norge svarte 28 prosent at de verken bodde sammen med andre voksne eller barn under 18 år. Dette er færre enn i Sverige, men flere enn i USA. Det er ikke signifikant forskjellig fra Europa eller alle de andre landene samlet.

En større andel i Norge enn i andre land oppga at de tjente mer enn gjennomsnittet, og det var en større andel som oppga at de ikke hadde fasttelefon hjemme, men blant dem som hadde det var det en høyere andel som har flere linjer. Spørsmål om urbanitet er kun sammenlignbart med noen av de europeiske landene, og de norske respondentene bor i større grad i tettsteder og rurale strøk, og mindre i og rundt store byer.

Tabell 19: Bakgrunnsopplysninger

| | | Norge | Sverige | Europa (+Sverige) | USA | Alle (-Norge) |
|-------------|--|-----------------------------|---------|--|------|------------------|
| 715 | Alder | | | | | |
| | | | | | * | ** |
| | | 18-24 | 6,2 | 8,8 | 7,5 | 5,2 |
| | | 25-34 | 9,7 | 8,8 | 10,8 | 11,9 |
| | | 35-49 | 24,2 | 22,0 | 22,9 | 26,8 |
| | | 50-64 | 32,5 | 26,3 | 26,5 | 26,5 |
| | | 65+ | 27,4 | 31,8 | 32,4 | 29,6 |
| 720 | Kjønn | | | | | |
| | | | | ns | ns | ns |
| | | Menn | 48,1 | 46,6 | 46,5 | 43,7 |
| | | Kvinner | 51,9 | 53,4 | 53,5 | 56,3 |
| 1705 | Født i det aktuelle landet? | | | | | |
| | | Ja | 96,9 | 88,8 | 87,8 | 87,2 |
| 1745 | Bor alene | | | | | |
| | | Ja | 28,2 | 36,2 | 30,1 | 16,8 |
| 2005 | Husholdsinntekt | | | | | |
| | | | | * | * | |
| | | Mye over gjennomsnittet | 12,3 | 12,4 | 9,1 | 8,9 |
| | | Litt over gjennomsnittet | 27,4 | 22,3 | 19,2 | 23,7 |
| | | Gjennomsnittlig | 17,1 | 20,0 | 24,0 | 20,4 |
| | | Litt under gjennomsnittet | 19,6 | 22,6 | 23,0 | 20,1 |
| | | Mye under gjennomsnittet | 23,5 | 22,7 | 24,8 | 27,0 |
| 2060 | Hvor mange linjer for fasttelefon med forskjellige nummer som kan motta samtaler finnes det i hjemmet du er i nå? | | | | | |
| | | Ingen | 15,4 | 1,6 | 3,8 | 5,0 |
| | | En | 73,9 | 94,1 | 88,9 | 91,0 |
| | | To | 9,0 | 3,4 | 5,6 | 2,7 |
| | | Tre eller flere | 1,8 | 0,9 | 1,7 | 1,2 |
| 2065 | I løpet av de siste to årene, har du bodd i en bolig uten fasttelefon? | | | | | |
| | | Ja | 21,3 | 8,0 | 8,0 | 9,9 |
| 2070 | Hvilken av de følgende benevnelsene beskriver best plassen hvor du bor? | | | | | |
| | | | | (Tyskland, Nederland, Sveits, UK) | | |
| | | Storby | 17,4 | - | 28,6 | - |
| | | Forstad/ stor by | 12,1 | - | 20,2 | - |
| | | Liten by | 20,8 | - | 20,0 | - |
| | | Tettsted eller ruralt strøk | 49,7 | - | 31,2 | - |

Hvis ikke annet er angitt er resultatene for land og landgrupper signifikant forskjellig fra Norge med $p < 0,001$. *= $p < 0,05$, **= $p < 0,01$, ns=ikke signifikant forskjellig.

Sammenfatning

I dette kapitlet sammenfatter vi resultatene på tematisk beslektede spørsmål uavhengig av rekkefølgen spørsmålene hadde i spørreskjemaet.

Vi har i denne rapporten vektlagt om forskjeller er statistisk signifikante når vi har sammenlignet landenes/landgruppenes resultater. De norske resultatene skiller seg fra resultatene i andre land på en del områder, og da gjerne i negativ retning. Det vil imidlertid være grunn til å vurdere nivåforskjellene kritisk da den tilnærmingen vi har valgt for å se på forskjeller ikke vektlegger betydningen av forskjellen og om denne er viktig, men sannsynligheten for at forskjellene er tilfeldige eller ikke.

Spørreskjemaet som ble benyttet i undersøkelsen er primært utviklet i USA, og ikke alle spørsmålene er like relevante i en norsk kontekst. Vår oppfatning er imidlertid at de områdene vi presenterer er relevante og viktige også i Norge. Undersøkelsen ble gjennomført i elleve land, og alle landene benyttet i hovedsak det samme spørreskjemaet, men en del land hadde enkelte lokale tilleggsspørsmål og spørsmål utformet etter lokale organisatoriske forhold, som for eksempel hvilke forsikringsordninger som finnes. Undersøkelsen i Norge inkluderte spørsmål om samhandling. I alle landene ble undersøkelsen gjennomført med telefonintervjuer. Komparative undersøkelser er krevende metodisk sett, og mange enkeltfaktorer må være tilfredsstillt for å sikre gyldige sammenligninger.

For å kunne vurdere resultatene på enkelte av spørsmålene har vi sammenlignet dem med resultater fra andre undersøkelser. Særlig relevant i den forbindelse er Commonwealth funds undersøkelse fra 2010, hvor populasjonen var et representativt utvalg av den voksne befolkningen (2). I tillegg har vi sett på en nasjonal brukererfaringsundersøkelse gjennomført blant kreftpasienter i Norge (3).

Halvparten av de norske respondentene i årets undersøkelse oppga at de hadde nokså god eller dårlig helse, noe som er høyere enn i andre land. Det er kjent fra litteraturen at dårlig helsestatus påvirker svarene i pasienterfaringsundersøkelser i negativ retning (4). I fjorårets CWF undersøkelse som omfattet hele befolkningen var andelen med nokså god eller dårlig helse 22 prosent i Norge. I den nasjonale pasienterfaringsundersøkelsen blant kreftpasienter var andelen 35 prosent. Det er likevel verdt å merke seg at for flere av spørsmålene i årets undersøkelse er mønsteret i forskjeller mellom landene det samme som i fjor.

På noen av spørsmålene er det et lavt antall svarere, noe som kan føre til stor statistisk usikkerhet. Tallene må derfor tolkes med forsiktighet. I tillegg mangler vi informasjon om datakvaliteten både for det norske materialet og de andre landene, og dette gjør det vanskelig å sammenligne Norge mot enkeltland fordi forskjellene kan skyldes metodiske forhold.

Hovedfunn

Inklusjon og bakgrunnsopplysninger

Det er kun mindre forskjeller mellom deltakerlandene i andeler som har fått behandling for en alvorlig eller kronisk sykdom, skade eller funksjonshemming, vært innlagt på sykehus eller blitt operert i løpet av de siste to årene. På den annen side er det en større andel av norske respondenter enn andre som oppga at de hadde nokså god eller dårlig helse. Det er vanskelig å forklare hvorfor denne andelen er dobbelt så høy i Norge som i Sverige. Det kan ha sammenheng med forventninger om hva som er "god helse", eller det kan ha med metodiske forskjeller å gjøre som for eksempel om spørsmålet er stilt på samme måte med ekvivalente svarkategorier, trekking av utvalget eller rutiner rundt oppringning som bruk av mobiltelefon eller fasttelefon, tidspunkter på døgnet man er blitt oppringt etc.

De norske respondentene hadde hatt behov for time hos spesialist i større grad enn respondenter i andre land, og flere svarte at helsetilstanden legger begrensninger på arbeid og daglige aktiviteter. Behovet for spesialist var høyere i årets undersøkelse (75 prosent) enn i fjorårets (60 prosent). Dette kan skyldes at vi i år har en populasjon som er sykere enn befolkningen generelt og mange av dem har kroniske sykdommer. Det var imidlertid en mindre andel i Norge enn i de andre landene som hadde overnattet på sykehus eller oppsøkt akuttmottak på grunn av sin kroniske sykdom.

Det er små forskjeller i aldersfordelingen mellom Norge og de andre landene, og det er ingen signifikante forskjeller i kjønnsfordelingen. Det er færre innvandrere som har svart i Norge enn i de andre landene, og flere aleneboere i Norge enn i USA, men færre enn i Sverige. Det er en større andel i Norge enn i andre land som oppga at de tjente mer enn gjennomsnittet.

Generelt inntrykk av helsevesenet

De norske respondentene var generelt mer negative til helsevesenet enn svarerne i de andre landene, med unntak av USA. I alt svarte 68 prosent respondenter at det norske helsevesenet trengte grunnleggende endringer eller total restrukturering. Dette er en noe høyere andel enn i fjorårets undersøkelse hvor hele befolkningen var målgruppen (2). Da svarte 59 prosent en av disse to svarkategoriene. Litt over halvparten av de norske respondentene med en kronisk sykdom svarte at kvaliteten

på legehjelpen var svært god eller utmerket. Dette er på linje med de øvrige landene. Hvis man imidlertid ser på de to mest negative svarkategoriene på dette spørsmålet har Norge en høyere andel her enn de øvrige landene unntatt USA som lå på nivå med Norges 17 prosent.

Tilgjengelighet

Tilgjengelighet kan sies å være det området Norge skårer bra på sammenlignet med andre land. De fleste nordmenn er med i fastlegeordningen, og dette gjenspeiles i at andelen som hadde en fast lege var høyere i Norge enn i andre land. De norske respondentene hadde hatt sin faste lege lenger enn respondentene i andre land. Dette kan skyldes at pasientene er fornøyd med sin faste lege, eller det kan skyldes at det i praksis er vanskelig å bytte lege.

Det er lettere å komme til helsehjelp utenom kontortid i Norge enn i andre land. I denne undersøkelsen svarte 64 prosent av de norske respondentene at det er lett eller veldig lett å komme til lege utenom kontortid. Dette er høyere enn i fjorårets undersøkelse hvor 55 prosent svarte det samme. Andelen som kommer til lege samme dag som man blir syk er høyere i Norge enn i de landene og landgruppene vi sammenligner med. I årets undersøkelse svarte 53 prosent at de kom til lege samme dag. Dette er høyere enn i fjorårets undersøkelse hvor 33 prosent svarte det samme. Vi har imidlertid ikke grunnlag for å si noe om disse endringene skyldes for eksempel endringer i tilgangen eller at årets undersøkelse omfatter en annen befolkningsgruppe. Hvis vi ser på tilgang samme dag og neste dag under ett ulignes mye av forskjellene mellom Norge og de andre landene. Selv om det er relativt lett å få helsehjelp i første instans i Norge har de norske svarerne opplevd lenger ventetid for å komme til spesialist sammenlignet med svarerne i de andre landene.

Det er kun små forskjeller i hvor mange ganger respondentene hadde oppsøkt akuttmottak. Mer enn hver fjerde av de norske respondentene hadde oppsøkt akuttmottak på grunn av en tilstand som kunne vært behandlet av den faste legen hvis han eller hun var tilgjengelig. Dette er på linje med de øvrige landene med unntak av USA.

Kostnader kan være begrensende for enkeltpersoners mulighet til å benytte seg av helsetjenester. På spørsmålene som omhandler dette temaet ga de norske respondentene gjennomgående mer positive vurderinger enn USA og mer negative enn Sverige, mens de lå på nivå med på de europeiske landene og alle landene samlet. Gjennomsnittlig oppga de norske respondentene at de hadde brukt nær 10 000 kroner av egne midler til helsehjelp det siste året, og 7 prosent av dem oppga at de hadde hatt store problemer med å betale for helsehjelp. Andelen i Norge som hadde unnlatt å kjøpe medisiner eller motta helsehjelp på grunn av kostnader er på europeisk gjennomsnittsnivå, men betydelig lavere enn i USA, og noe høyere enn i Sverige. Andelen blant svarere med utvalgte kroniske tilstander som hadde hoppet

over doser eller latt være å ta medisiner på grunn av kostnader var imidlertid på linje med de andre landene unntatt USA.

To prosent av de norske respondentene svarte at forsikringsselskapet ikke ville betale eller betalte mindre enn ventet. Dette er på nivå med Sverige, men lavere enn i de andre landene. En medvirkende årsak her er antakelig en mer begrenset utbredelse av private helseforsikringer i Norge.

Informasjon

Norge skårer gjennomgående relativt lavt på spørsmål som har med informasjonsflyt å gjøre. Dette gjelder både spørsmål om informasjon fra helsepersonell til pasient, og mellom ulike grupper av helsepersonell og tjenestenivåer.

Til tross for en lenger relasjon til legen ga en større andel i Norge enn i andre land et negativt svar på vurderinger av kommunikasjonen med legen eller annet helsepersonell. Kun Sverige skårer dårligere på spørsmål om legen kjenner til viktig informasjon om sykehistorien, mens Norge og Sverige er på samme nivå når det gjelder hvorvidt legen tar seg god nok tid med pasienten. På begge disse spørsmålene kom de andre landene bedre ut enn Norge. Norge kommer dårligst ut når det gjelder spørsmål om legen oppfordrer pasienten til å stille spørsmål og om legen forklarer ting slik at pasienten forstår dem. Tre av disse spørsmålene ble stilt på samme måte i fjorårets undersøkelse hvor hele befolkningen var målgruppe (2). Årets resultater er noe dårligere på disse spørsmålene enn fjorårets. Denne trenden er felles for alle de landene/ landgruppene vi sammenligner med i denne rapporten, men er mindre uttalt for Sverige. I tillegg involverer spesialistene i Norge pasienten i mindre grad enn i andre land når det gjelder informasjon om behandlingsmuligheter, valg av behandling og anledning til å stille spørsmål.

Koordinering, samhandling og informasjon mellom tjenestenivåer

De norske respondentene oppga oftere enn andre at den faste legen koordinerer tjenestetilbudet fra andre leger eller behandlingssteder. Nær to av tre svarte at dette skjer ofte eller alltid. Dette er høyere enn i Sverige og Europa og de andre landene samlet, men lavere enn i USA. Forskjellen mellom landene følger det samme mønsteret som fjorårets undersøkelse, men tendensen er at årets svarergruppe i større grad enn fjorårets svarte at den faste legen sjelden eller aldri koordinerer tjenestene.

Informasjonsflyten mellom helsepersonell ser ut til å være dårligere i Norge enn i andre land. Hver femte norske respondent hadde opplevd at prøvesvar, medisinske opplysninger eller henvisningsårsaker ikke var tilgjengelig når de var hos legen, dette er på nivå med USA, men en høyere andel enn de andre vi sammenligner med. Seks prosent av de norske respondentene oppga at legen hadde beordret en test som

var unødvendig fordi den var tatt fra før. På dette spørsmålet var det USA som skilte seg negativt ut. Hver femte norske respondent hadde opplevd at helsepersonell ikke hadde delt viktig informasjon seg i mellom. Dette er på nivå med Sverige og USA, men høyere enn gjennomsnittet for Europa og alle landene samlet.

Tre av fire norske respondenter svarte at spesialisten de kom til var informert om sykehistorien. Dette er på nivå med Sverige og Europa for øvrig, men lavere enn i USA og totalen av alle de øvrige landene. Like mange svarte at fastlegen virket informert om behandlingen pasienten hadde fått hos spesialisten. Dette er ikke signifikant forskjellig fra det europeiske gjennomsnittet, men en høyere andel enn i Sverige, og lavere enn i USA og gjennomsnittet av alle de andre landene. Det var også en lavere andel i Norge som svarte at den faste legen virket innformert om behandlingen pasienten hadde fått på sykehuset.

Medisinbruk, legemiddelsikkerhet og feil

De norske respondentene oppga å bruke like mange reseptbelagte medisiner som respondenter i andre land med unntak av USA hvor de oppga høyere forbruk. Faste rutiner rundt medisinbruk virker imidlertid mindre etablert i Norge enn i andre land. Færre i Norge hadde gått gjennom medisinbruken med en farmasøyt eller en lege, og færre som hadde en skriftlig liste over de medisinene de tar. Sammenlignet med fjorårets undersøkelse var det færre som i løpet av det siste året hadde gått gjennom medisinbruken med en farmasøyt eller lege, men flere som hadde en skriftlig liste over medisiner de tar. Denne trenden gjelder også for de andre landene. Det var flere i Norge enn i de andre landene som oppga at de hadde fått feil medisin eller feil dose på sykehus eller apotek, med unntak av USA. Det var imidlertid ikke flere i Norge enn i andre land som hadde opplevd bivirkninger av medisiner av en slik art at de måtte på sykehus.

Det var flere i Norge enn i andre land som hadde tenkt at de har vært utsatt for feil i medisinsk behandling eller pleie enn i andre land, og flere hadde opplevd å få feilaktige resultater fra en undersøkelse eller laboratorietest. Andelen som har fått forsinket beskjed om unormale prøveresultater var høyere i Norge enn gjennomsnittet av Europa, for øvrig på linje med de andre. Selv om det var flere i Norge som oppga å ha opplevd slike feil, var det ingen signifikant forskjell mellom Norge og de andre landene på spørsmål om hvorvidt dette hadde medført et større eller mindre problem. Det var heller ingen signifikante forskjeller i om dette hadde skjedd på sykehuset eller om de hadde snakket med lege eller annet helsepersonell om feilen.

Andelen i Norge som hadde fått en infeksjon under eller like etter et sykehusopphold var på samme nivå som de øvrige landene, med unntak av USA hvor betydelig færre svarte at de hadde fått en infeksjon. Flere i Norge oppga at de hadde fått en infeksjon etter en operasjon enn i andre land, men forskjellene var ikke signifikante.

Det var ingen signifikante forskjeller mellom Norge og de andre landene angående komplikasjoner som medførte reinnleggelse.

Oppfølging

Færre i Norge oppga at de var blitt godt forberedt på rekonvalesensen etter en operasjon. Norge er på linje med de andre landene på mer konkrete spørsmål som om pasientene hadde fått god informasjon om symptomer de skulle være oppmerksom på, opplysning om hvem de skulle kontakte ved behov, skriftlig informasjon om hva man skulle gjøre da man kom hjem, avtale om oppfølging hos lege eller annet helsepersonell, og informasjon om hvilke medisiner man skulle ta. Unntaket på disse spørsmålene var USA som hadde en betydelig høyere andel bekreftende svar på disse spørsmålene enn de andre landene, og det kan være at Norge har et forbedringspotensial her. Den nasjonale brukererfaringsundersøkelsen blant kreftpasienter i Norge viste også at forberedelse på tiden utenfor sykehus var et tema med en høy andel negative svar (3). Andelen som hadde fått skriftlig informasjon om hva de skulle gjøre når de kom hjem var høyere i Norge i årets undersøkelse enn i 2010.

Det er kun mindre forskjeller mellom landene angående andeler av kronikere som har gjennomgått relevante rutinekontroller som måling av kolesterol, blodtrykk eller blodsukker. På spørsmål om diabetikere har fått sjekket føttene for sår eller irritasjoner det siste året svarte en langt lavere andel i Norge enn i andre land bekreftende på dette.

Når det gjelder oppfølging av kronikere svarte en lavere andel i Norge enn i andre land at de hadde et helsepersonell som kontakter dem for å se hvordan det går mellom legebesøkene, og at de har en person de enkelt kan kontakte for å stille spørsmål og få råd.

Drøyt halvparten av de norske respondentene svarte at de hadde snakket med behandlende helsepersonell om mål og prioriteringer for å håndtere tilstanden, noe som er høyere enn i Sverige, og lavere enn i USA. Fire av ti norske respondenter hadde fått utarbeidet en behandlingsplan sammen med helsepersonell, noe som er på nivå med Sverige, men lavere enn i de andre landene. I alt 45 prosent av de norske svarerne oppga at de hadde fått klare anvisninger om symptomer de skulle være på vakt overfor og når de skulle kontakte helsepersonell. Dette er en lavere andel enn i de andre landene.

Appendiks

Vedlegg 1: Spørreskjema

EFFICIENCE 3

26, rue Buirette
51100 Reims

Tel. 03.26.79.75.89
Fax 03.26.88.41.76

Questionnaire final.....

Date.....19/05/2011

Questionnaire Commonwealth

N° C16358MP

Country : NORWAY

q268

- Male (1)
- Female (2)

q704 - q704 - hidden question for inserts that areto used at Q705

God morgen/ettermiddag/kveld. Mitt navn er _____. Jeg ringer fra NORSTAT på vegne av Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten som er med på å gjennomføre en internasjonal undersøkelse om helsevesenet og Commonwealth Fund, en helsestiftelse i USA. (7)

q705 - q705 - policy organizations

[Ref Q704] God morgen/ettermiddag/kveld. Mitt navn er _____. Jeg ringer fra NORSTAT på vegne av Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten som er med på å gjennomføre en internasjonal undersøkelse om helsevesenet og Commonwealth Fund, en helsestiftelse i USA. Vi gjennomfører en internasjonal undersøkelse om helsevesenet. Vi selger ikke noe. Svarene vi får skal brukes til å lage statistikk som kan Formålet er å hjelpe norske myndigheter og politikere til å forstå hvordan helsevesenet vårt fungerer, i sammenlikning med andre land. Svarene vil bli behandlet strengt fortrolig og blir fullstendig anonymisert innen utgangen av 2013. Deltakelse i undersøkelsen er frivillig og du kan trekke deg innen seks måneder. Jeg vil gjerne snakke med den personen i husholdningen som er 18 år eller eldre og som sist hadde bursdag – og er tilstede. Er det deg? OM IKKE: Spør etter rett vedkommende

Du er selvfølgelig helt anonym og svarene du avgir vil ikke bli knyttet til ditt navn, adresse eller telefonnummer. Dette i henhold til retningslinjer fra Datatilsynet og personvernet.

(Om nødvendig: Undersøkelsen tar mellom 5 og 17 minutter, avhengig av hva du svarer) (Om nødvendig: Undersøkelsen blir gjennomført for å gi myndighetene i Norge bedre forståelse for enkeltpersoners erfaringer med helsevesenet. Undersøkelsen blir gjennomført i ti andre land. Dine svar vil bli behandlet strengt fortrolig. Dine svar vil bli slått sammen med svarene fra andre personer. Resultatene vil ikke inneholde opplysninger som kan identifisere deg eller andre enkeltindivider.)

(Om nødvendig: Undersøkelsen blir ledet av Commonwealth Fund, som er en ideell organisasjon i USA. Commonwealth Fund driver med helseforskning i samarbeid med internasjonale organisasjoner.)

- Ja (1)
- Ikke tilgjengelig – ring tilbake (REGISTRER NAVN) (2)
- Ikke sikker (v) (8)
- Avslå deltakelse (v) (9)

q710 - q710 - year of birth

Først, hvilket år ble du født?

(HVIS NØDVENDIG: Vi etterspør denne informasjonen for å være sikker på at vi bare stiller spørsmål som er relevante for deg.)

(INTERVJUER: SKRIV SOM FIRESIFRET TALL, f. eksempel, 1963.) REGISTRER "9998" FOR IKKE SIKKER (V) OG "9999" FOR Å AVSLÅ DELTAKELSE (V).

(INTERVJUER: HVIS RESPONDENT YNGRE ENN 1993, SPØR OM Å FÅ SNAKKE MED NOEN SOM ER 18 ÅR ELLER OVER, OG START PÅ NYTT. HVIS IKKE MULIG Å FÅ INTERVJUET EN RESPONDENT SOM ER 18 ÅR ELLER ELDRE, FORSØK Å AVTALE ET TIDSPUNKT FOR Å RINGE TILBAKE, ELLER BRUK NUMMERET EN GANG.)

(1) _____

q715 - q715 - AGE CATEGORIES

- 1-17 (2010-1993) (1)
- 18-24 (1992-1986) (2)
- 25-34 (1985-1976) (3)
- 35-49 (1975-1961) (4)
- 50-64 (1960-1946) (5)
- 65+ (1945-1901) (6)
- Decline to answer (9998, 9999) (9)

q719 - q719 - QUALIFICATION

- NORWAY (Q600/7) AND AGE 1-17 (Q717/1) (36)
- NORWAY (Q600/7) AND AGE 18-24 (Q717/2) (37)
- NORWAY (Q600/7) AND AGE 25-34 (Q717/3) (38)
- NORWAY (Q600/7) AND AGE 35-44 (Q717/4) (39)
- NORWAY (Q600/7) AND AGE 45-54 (Q717/5) (40)
- NORWAY (Q600/7) AND AGE 55-64 (Q717/6) (41)
- NORWAY (Q600/7) AND AGE 65+ (Q717/7) (42)
- Decline to answer (9998, 9999) (99)

q720 - q720 - (RESPONDENT SEX) gender

(RESPONDENTENS KJØNN)

(INTERVJUER: HVIS KJØNN ÅPENBART VÆR SÅ SNILL OG BEKREFT. HVIS IKKE SIKKER, VÆR SÅ SNILL Å SPØRRE, "Er du ...?")

- Mann (1)
- Kvinne (2)

q722 - q722 - QUALIFICATION

- NORWAY (Q600/7) AND MALE (Q720/1) (13)
- NORWAY (Q600/7) AND FEMALE (Q720/2) (14)

q725 - q725 - own health

Stort sett, vil du si din helse er ...(LES LISTE)

- Utmerket (1)
- Meget god (2)
- God (3)
- Nokså god (4)
- Dårlig (5)
- Vet ikke (V) (8)
- Vil ikke svare (V) (9)

q730 - q730 - medical care

Har du fått medisinsk behandling det siste året for en alvorlig eller kronisk sykdom, skade eller funksjonshemming?

- Ja (1)
- Nei (2)
- Vet ikke (V) (8)
- Vil ikke svare (V) (9)

q731 - q731 - hidden question

Hidden question for text insert at Q735

- Har du vært innlagt på sykehus i løpet av de siste 2 årene? (1)
- Har du vært innlagt på sykehus de siste 2 årene av andre årsaker enn en normal, ukomplisert fødsel? (2)

q735 - q735 - hospitalized in the past 2 years

[Ref Q731]

- Ja (1)
- Nei (2)
- Vet ikke (V) (8)
- Vil ikke svare (V) (9)

q740 - q740 - past 2 years

Har du blitt operert i løpet av de siste 2 årene?

(NB: HVIS DU BLIR SPURT: For eksempel en hjerteoperasjon eller utskifting av kne- eller hofteldd.)

(MERKNAD TIL INTERVJUER: HVIS DU BLIR SPURT: Dette inkluderer kirurgi på poliklinikk eller dagavdeling.)

- Ja (1)
- Nei (2)
- Vet ikke (V) (8)
- Vil ikke svare (V) (9)

q745

- QUALIFIED (1)
- NOT QUALIFIED (2)

q750

- NORWAY (7)

q751

- Quota Met (1)
- Quota not met (2)
- Quota not found (3)
- ALL OTHERS (7)

q760

- Major cities (1)
- Inner regional (2)
- Outer regional (3)
- Remote (4)
- Very Remote (5)
- Not applicable (7)

q780

- Østfold (1)
- Akershus (2)
- Oslo (3)
- Hedmark (4)
- Oppland (5)

- Buskerud (6)
- Vestfold (7)
- Telemark (8)
- Aust-Agder (9)
- Vest-Agder (10)
- Rogaland (11)
- Hordaland (12)
- Sogn og Fjordane (13)
- Møre og Romsdal (14)
- Sør-Trøndelag (15)
- Nord-Trøndelag (16)
- Nordland (17)
- Troms (18)
- Finnmark - Finnmark (19)
- Not applicable (97)

q805 - q805 - health care system

Hvilket av følgende utsagn stemmer best med ditt generelle syn på helsevesenet i Norge? (LES LISTE)

- Alt i alt fungerer helsevesenet ganske bra, og bare mindre endringer er nødvendig for at det skal fungere bedre. (1)
- Det er noe som er bra med vårt helsevesen, men grunnleggende endringer er nødvendig for at det skal fungere bedre. (2)
- Det er så mye som er galt med vårt helsevesen at det må gjennom en total omstrukturering. (3)
- Vet ikke (V) (8)
- Vil ikke svare (V) (9)

q806 - q806 - hidden Question for text insert at Q811

q806 - hidden Question for Q811

- Lot være å kjøpe reseptbelagte medisiner eller hoppet over doser (1)
- Did not collect a prescription for medicine or skipped doses (2)

q811 - q811 - past year

I løpet av de siste 12 månedene, har det skjedd at du (LES ALLE ALTERNATIVER) fordi det kostet for mye?

(INTERVJUER: HVIS RESPONDENTEN SVARER AT HAN ELLER HUN IKKE HAR GJORT NOEN AV ALTERNATIVENE, ELLER SVARER "PASSER IKKE", NOTERES "NEI".)

| | Ja (1) | Nei (2) | Vet ikke (V) (8) | Vil ikke svare (V) (9) |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------------|
| Hadde et helseproblem, men lot være å gå til lege (2) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Lot være å ta en medisinsk prøve eller undersøkelse, behandling eller oppfølging som var anbefalt av en lege (3) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

q814 - q814 - hidden Question for text insert at Q815

q814 - hidden Question for text insert at Q815

Siste gang du trengte helsehjelp på kveldstid, i en helg eller på helligdager, hvor lett eller vanskelig var det å få helsehjelp uten å dra til akuttmottaket på et sykehus? (1)

q815 - q815 - medical care

[Ref Q814] Var det ...?(INTERVJUER: UNDERSØK HVIS USIKKER.) (LES LISTE)

- Veldig lett (1)
- Lett (2)
- Nokså vanskelig (3)
- Veldig vanskelig (4)
- Aldri trengt behandling på kvelder, i helger eller på helligdager (V) (5)
- Vil ikke svare (V) (9)

q816 - q816 - hidden Question for text insert at Q820

q816 - hidden Question for text insert at Q820

- Siste gang du var syk, hvor raskt fikk du komme til en lege eller sykepleier? (2)
- Her ber vi deg se bort fra turer til akuttmottak på sykehus. (3)

q820 - q820 - time you were sick

Var det ...?(LES LISTE)

- Samme dag (1)
- Neste dag (2)
- I løpet av 2 til 3 dager (3)
- I løpet av 4 til 5 dager (4)
- I løpet av 6 til 7 dager (5)
- Etter mer enn én uke (6)
- Greide ikke å få komme til en lege eller sykepleier(V) (7)
- Vet ikke (V) (8)
- Vil ikke svare (V) (9)

q904 - q904

Hidden question for text insert Q904

- Har du en fast lege du vanligvis går til for å få legehjelp? (2)

q905 - q905 - medical care

[Ref Q904] (INTERVJUER: UNDERSØK HVIS USIKKER.)

- Ja, jeg har en fastlege (1)
- Ja, men jeg har flere enn én lege (V) (2)
- Nei (3)
- Vet ikke (V) (8)
- Vil ikke svare (V) (9)

q909 - q909 - Hidden question

Hidden question for text insert

- Her ber vi deg se bort fra akuttmottak på sykehus. (1)

q910 - q910 - health center

Er det et fast legekontor, helsesenter eller klinikk som du vanligvis går til for å få legehjelp? [Ref Q909]

- Ja (1)
- Nei (2)
- Vet ikke (V) (8)
- Vil ikke svare (V) (9)

q924 - q924 - hidden question for text inserts

- Hvor lenge har du vært pasient hos denne legen? (2)
- Hvor lenge har du vært pasient på dette legekontoret? (3)
- Hvor lenge har du vært pasient hos denne legen?(NB: HVIS RESPONDENTEN HAR MER ENN ÉN FAST LEGE, SPØR OM LEGEN HAN ELLER HUN BRUKER OFTEST.) (5)
- Hvor lenge har du vært pasient på dette legekontoret?(NB: HVIS RESPONDENTEN HAR MER ENN ÉN FAST LEGE, SPØR OM LEGEN HAN ELLER HUN BRUKER OFTEST.) (6)

q925 - q925 - seeing your regular doctor

[Ref Q924] (LES LISTE)

- Mindre enn 1 år (1)
- 1 til mindre enn 3 år (2)
- 3 til mindre enn 5 år (3)
- 5 år eller mer (4)
- Vet ikke (V) (8)
- Vil ikke svare (V) (9)

q929 - q929 - hidden question for text inserts

- Hvor mange leger praktiserer på legekontoret du vanligvis går til? (2)

q930 - q930 - regular place of care

[Ref Q929] (LES LISTE)

- En (1)
- To til fire (2)
- Fem eller flere (3)
- Vet ikke (V) (8)
- Vil ikke svare (V) (9)

q934 - q934 - hidden question for text inserts

- Når du ringer fastlegens kontor med et medisinsk spørsmål eller bekymring i vanlig kontortid, hvor ofte får du svar samme dag? (2)

q935 - q935 -) regular practice hours

[Ref Q934] (LES LISTE)

- Alltid (1)
- Ofte (2)
- Av og til (3)
- Sjelden eller aldri (4)
- Har aldri kontaktet dem på telefon (V) (5)
- Vil ikke svare (V) (9)

q940 - q940 - hidden

- Når du er til undersøkelse eller behandling, hvor ofte er det slik at legen din eller annet helsepersonell ...? (3)
- Når du trenger undersøkelse eller behandling, hvor ofte er det slik at legen din eller annet helsepersonell ...? (4)

q941 - q941 - often

[Ref Q940] Vil du si det er alltid, ofte, av og til, sjelden eller aldri? (NB: LES OPP HOVEDSPØRSMÅLET TO GANGER, DERETTER ETTER BEHOV)

| | Alltid (1) | Ofte (2) | Av og til (3) | Sjelden eller aldri (4) | Passer ikke (V) (5) | Vil ikke svare (V) (9) |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------|---------------------------|------------------------------|
| Kjenner til viktig informasjon om din sykehistorie (1) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tar seg god nok tid sammen med deg (2) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Oppfordrer deg til å stille spørsmål (3) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Forklarer ting slik at de er lette å forstå (4) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

q1006 - q1006 - past 2 years

I løpet av de siste to årene, når du har vært hos lege, har det noen gang hendt at...?(LES LISTE)

| | Ja (1) | Nei (2) | Passer ikke (V) (3) | Vet ikke (V) (8) | Ønsker ikke å svare(V) (9) |
|---|--------------------------|--------------------------|---------------------------|---------------------------|----------------------------------|
| Prøvesvar, medisinske opplysninger eller henvisning sårsaker ikke var tilgjengelige på det planlagte legebesøket? (1) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Leger beordret en medisinsk test du følte var unødvendig fordi testen allerede var gjennomført (2) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

q1010 - q1010 - health care professionals

Har det skjedd i løpet av de siste 2 årene at leger eller annet helsepersonell ikke har delt viktig informasjon om din sykehistorie eller behandling med hverandre?

- Ja (1)
- Nei (2)
- Ikke relevant (V) (3)
- Vet ikke (V) (8)
- Vil ikke svare (V) (9)

q1090 - q1090 - hidden question to check time stamp

Har du hatt time eller hatt behov for time hos en legespesialist i løpet av de siste 2 årene? (1)

q1020 - q1020 - past 2 years

[Ref Q1090]

- Ja (1)
- Nei (2)
- Vet ikke (V) (8)
- Vil ikke svare (V) (9)

q1024 - q1024

- Hvis du ser bort fra sykehusinnleggelser, hvor mange forskjellige leger har du vært hos i løpet av de siste 12 månedene, inkludert fastlegen og eventuelle spesialister? (17)
- Hvis du ser bort fra sykehusinnleggelser, hvor mange forskjellige leger har du vært hos i løpet av de siste 12 månedene, inkludert fastlegen? (18)
- Hvis du ser bort fra sykehusinnleggelser, hvor mange forskjellige leger har du vært hos i løpet av de siste 12 månedene, inkludert legen du bruker mest og eventuelle spesialister? (19)
- Hvis du ser bort fra sykehusinnleggelser, hvor mange forskjellige leger har du vært hos i løpet av de siste 12 månedene, inkludert legen du bruker mest? (20)
- Hvor mange forskjellige leger har du vært hos i løpet av de siste 12 månedene, inkludert fastlegen og eventuelle spesialister? (21)
- Hvor mange forskjellige leger har du vært hos i løpet av de siste 12 månedene, inkludert fastlegen? (22)
- Hvor mange forskjellige leger har du vært hos i løpet av de siste 12 månedene, inkludert legen du bruker mest og eventuelle spesialister? (23)
- Hvor mange forskjellige leger har du vært hos i løpet av de siste 12 månedene, inkludert legen du bruker mest? (24)

q1025 - q1025

[Ref Q1024] (INTERVJUER: BE OM BESTE ESTIMAT HVIS DE IKKE KAN OPPGI TALL. OPPGI 97 HVIS MER ENN ÉN LEGE MEN IKKE VET NØYAKTIG ANTALL (V), 98 FOR IKKE SIKKER (V) OG 99 FOR ØNSKER IKKE Å SVARE (V).)

(1) _____

q1029 - q1029

Hidden question for text piping

- Etter at du fikk råd om eller bestemte deg for at du trengte time hos en legespesialist, hvor mange dager, uker eller måneder måtte du vente på en timeavtale? (2)

q1031 - q1031

[Ref Q1029] (INTERVJUER: HVIS RESPONDENTEN BLE HENVIST TIL ELLER TRENGTE TIME HOS MER ENN ÉN SPESIALIST, SPØR OM SISTE KONSULTASJON.)

- Ingen ventetid (1)
- Vet ikke (2)
- Vil ikke svare (3)
- Fikk råd om det, men besluttet å ikke oppsøke legespesialist (V) (4)

q1030 - q1030

(INTERVJUER: LEGG INN "0" PÅ DAGER HVIS TALL OPPGIS I HELE UKER; LEGG INN "0" PÅ UKER HVIS TALL OPPGIS I HELE MÅNEDER OSV.)

Dager (1) _____
Uker (2) _____
Måneder (3) _____
År (4) _____

q1045 - q1045 - less

Var det ...? (LES LISTE)

- Mindre enn fire uker (1)
- Mellom fire og åtte uker (2)
- Mer enn åtte uker (3)
- Vet ikke (V) (8)
- Vil ikke svare (V) (9)

q1049 - q1049

Hidden question for text insert

Da du gikk til legespesialisten, hadde hun eller han informasjon om din sykehistorie? (1)

q1050 - q1050 - specialist

[Ref Q1049]

- Ja (1)
- Nei (2)
- Vet ikke (V) (8)
- Vil ikke svare (V) (9)

q1054 - q1054

Hidden question for text insert

Etter at du hadde vært hos legespesialisten, virket fastlegen din informert om behandlingen du hadde fått hos spesialisten? (4)

q1055 - q1055 - saw the specialist

[Ref Q1054]

- Ja (1)
- Nei (2)
- Har ikke vært hos fastlegen siden besøket hos spesialisten (V) (3)
- Vet ikke (V) (8)
- Vil ikke svare (V) (9)

q1059 - q1059

hidden question for text insert

Hvor ofte blir tjenester du får fra andre leger eller behandlingssteder samordnet eller avtalt ved hjelp av din faste lege eller annet personell ved ditt legekontor, for eksempel hjelp til å avtale time? (2)

q1060 - q1060 - appointments

[Ref Q1059] (LES LISTE)

- Alltid (1)
- Ofte (2)
- Av og til (3)

- Sjelden eller aldri (4)
- Har aldri vært hos andre leger eller andre behandlingssteder (V) (5)
- Vet ikke (V) (8)
- Vil ikke svare (V) (9)

q1064 - q1064

hidden question for text insert

- Når du har mottatt legehjelp eller behandling fra legespesialister, hvor ofte er det slik at de ...? (1)

q1066 - q1066 - care or treatment

[Ref Q1064] Vil du si det er alltid, ofte, av og til, sjelden eller aldri?

(INTERVJUER: LES OPP HOVEDSPØRSMÅLET TO GANGER, DERETTER ETTER BEHOV)

| | Alltid (1) | Ofte (2) | Av og til (3) | Sjelden eller aldri (4) | Passer ikke (V) (5) | Vet ikke (V) (8) | Vil ikke svare (V) (9) |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------|---------------------------|---------------------------|------------------------------------|
| Gir deg mulighet til å stille spørsmål angående anbefalt behandling (1) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Forteller deg om behandlingsalternativer (2) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Involverer deg så mye som du ønsker i beslutninger om din behandling og helsehjelp (3) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

q1105 - q1105 - supplements

Hvor mange forskjellige reseptbelagte medisiner tar du fast og lang tid?

(INTERVJUER: HVIS SVARPERSONEN SVARER "paracet, vitaminer, kosttilskudd osv," SI: "Det teller bare hvis de er reseptbelagte.")

(INTERVJUER: BE OM BESTE ESTIMAT HVIS DE IKKE KAN OPPGI TALL)(INTERVJUER: OPPGI "97" HVIS MER ENN ÉN RESEPTBELAGT MEDISIN MEN IKKE VET NØYAKTIG ANTALL (V), "98" FOR IKKE SIKKER (V) OG "99" FOR ØNSKER IKKE Å SVARE (V).)

(1) _____

q1110 - q1110 - past year

I løpet av det siste året har en farmasøyt eller lege gått gjennom og snakket med deg om alle de ulikemedisinene du bruker?

- Ja (1)
- Nei (2)
- Vet ikke (V) (8)
- Vil ikke svare (V) (9)

q1115 - q1115 - list of all the medications

Har du en skriftlig liste over alle medisinene du tar for øyeblikket?

- Ja (1)
- Nei (2)
- Vet ikke (V) (8)
- Vil ikke svare (V) (9)

q1130 - q1130 - past 2 years

I løpet av de siste to årene har du fått bivirkninger av medisiner som medførte at du måtte på sykehus?

- Ja (1)
- Nei (2)
- Vet ikke (V) (8)
- Vil ikke svare (V) (9)

q1205 - q1205 - past 2 years

I løpet av de 2 siste årene, har du noen gang fått feil medisin eller feil dose på apotek eller sykehus?

- Ja (1)
- Nei (2)
- Vet ikke (V) (8)
- Vil ikke svare (V) (9)

q1210 - q1210 - past 2 years

I løpet av de 2 siste årene, har du noen gang tenkt at du ble utsatt for en feil i medisinsk behandling eller pleie?(INTERVJUER: HVIS NØDVENDIG: "Med medisinsk feil mener vi en feil gjort av en lege, en sykepleier, et sykehus eller helsepersonell.")

- Ja (1)
- Nei (2)
- Vet ikke (V) (8)
- Vil ikke svare (V) (9)

q1215 - q1215 - past 2 years

Har du tatt blodprøver, røntgenundersøkelser eller andre medisinske undersøkelser i løpet av de siste to årene?

- Ja (1)
- Nei (2)
- Vet ikke (V) (8)
- Vil ikke svare (V) (9)

q1221 - q1221 - past 2 years

I løpet av de 2 siste årene, har du ...?

| | Ja (1) | Nei (2) | Vet ikke (V) (8) | Vil ikke svare (V) (9) |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------------|
| Blitt gitt feilaktige resultater fra en undersøkelse eller laboratorietest (1) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Fått forsinket beskjed om unormale prøveresultater (2) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

q1225 - q1225 - recent mistake

Skjedde den siste feilen, medisineringsfeilen eller feil ved prøveresultat mens du var innlagt på sykehus?

- Ja (1)
- Nei (2)
- Vet ikke (V) (8)
- Vil ikke svare (V) (9)

q1230 - q1230 - health care professional

Snakket en lege eller annet helsepersonell med deg om feilen som skjedde?

- Ja (1)
- Nei (2)
- Vet ikke (V) (8)
- Vil ikke svare (V) (9)

q1235 - q1235 - error

Forårsaket denne medisin- eller diagnosefeilen ...?(LES LISTE)

- Et svært alvorlig problem (1)
- Et nokså alvorlig problem (2)
- Et mindre problem (3)
- Ingen problemer (4)
- Vet ikke (V) (8)
- Vil ikke svare (V) (9)

q1320 - q1320 - well-informed and prepared for what the recovery

Du nevnte tidligere at du hadde blitt operert i løpet av de siste 2 årene. Før du ble operert, ble du godt informert om og forberedt på hvordan rekonvalesensen ville bli?(LES LISTE)

- Ja, absolutt (1)
- Ja, ganske godt (2)
- Nei (3)
- Vet ikke (V) (8)
- Vil ikke svare (V) (9)

q1305 - q1305 - you develop an infection

Du nevnte tidligere at du hadde vært innlagt på sykehus i løpet av de siste 2 årene. Fikk du en infeksjon under eller like etter sykehusoppholdet?

(INTERVJUER: HVIS INNLAGT PÅ SYKEHUS FLERE GANGER, BE SVARPERSONEN TENKE PÅ DEN SISTE GANGEN.)

(NB: HVIS BEDT OM Å UTDYPE: "Dette kan være en sårinfeksjon, urinveisinfeksjon eller lungebetennelse.")

- Ja (1)
- Nei (2)
- Vet ikke (V) (8)
- Vil ikke svare (V) (9)

q1307 - q1307 - you had surgery in the past 2 years

Fikk du en infeksjon under eller like etter operasjonen?

(INTERVJUER: HVIS FLERE OPERASJONER, BE SVARPERSONEN TENKE PÅ DEN SISTE GANGEN.)

(INTERVJUER: HVIS BEDT OM Å UTDYPE: " Dette kan være en sårinfeksjon, urinveisinfeksjon eller lungebetennelse.")

- Ja (1)
- Nei (2)
- Vet ikke (V) (8)
- Vil ikke svare (V) (9)

q1308 - q1308 - hidden Question for text insert at Q1310

hidden Question for text insert at Q1310

- Da du reiste fra sykehuset ...? (1)
- Etter operasjonen ...? (2)

q1309 - q1309 - hidden Question for text insert at Q1310

hidden Question for text insert at Q1310 for answer option 3

- Ga personalet deg skriftlig informasjon om hva du skulle gjøre da du kom hjem (1)
- Ga personalet deg skriftlig informasjon om hva du skulle gjøre da du kom hjem etter operasjonen (2)

q1312 - q1312 - hidden Question for text insert at Q1310

hidden Question for text insert at Q1310 for answer option 4

- Sørget personalet for at du hadde fått avtale om oppfølging hos en lege eller annet helsepersonell (2)

q1311 - q1311 - When you left the hospital

[Ref Q1308] (LES ALTERNATIV)

| | Ja (1) | Nei (2) | Vet ikke (V) (8) | Vil ikke svare (V) (9) |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------------|
| Fikk du klare instruksjoner om hvilke symptomer du skulle være oppmerksom på og når du burde kontakte helsepersonell (1) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Visste du hvem du skulle kontakte hvis du hadde spørsmål om sykdommen eller behandlingen (2) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ga noen deg svært klar beskjed om hvilke medisiner du skulle ta (5) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

q1313 - q1313 - hidden Question for text insert at Q1315

hidden Question for text insert at Q1315

- Etter at du ble skrevet ut, oppstod det komplikasjoner som gjorde at du ble lagt inn igjen på sykehuset eller måtte på akuttmottaket innen en måned? (1)
- Etter at du ble skrevet ut etter operasjonen, oppstod det komplikasjoner som gjorde at du ble lagt inn igjen på sykehuset eller måtte på akuttmottaket innen en måned? (2)

q1315 - q1315 - result of complications

[Ref Q1313] (INTERVJUER: HVIS JA, UNDERSØK: "Var det sykehuset, akuten eller begge?")

- Ja, lagt inn igjen på sykehus (1)
- Ja, måtte dra til akuttmottaket (2)
- Ja, begge (3)
- Nei (4)
- Hadde ingen komplikasjoner (V) (5)
- Vet ikke (V) (8)
- Vil ikke svare (V) (9)

q1324 - q1324 - hidden Question for text insert at Q1325

hidden Question for text insert at Q1325

- Etter at du dro fra sykehuset, virket legene eller personellet der du vanligvis får medisinsk behandling informert om behandlingen du hadde fått på sykehuset? (1)
- Etter operasjonen, virket legene eller personellet der du vanligvis får medisinsk behandling, informert om behandlingen du hadde fått under operasjonen? (2)

q1403 - q1403 - hidden Question for text insert at Q1405

hidden Question for text insert at Q1405

- Hvor mange ganger har du personlig brukt akuttmottaket ved et sykehus i løpet av de siste to årene? (1)

q1405 - q1405 - How many times

[Ref Q1403]

(INTERVJUER: LEGG INN "97" HVIS HAR BRUKT AKUTTMOTTAKET MER ENN EN GANG MEN VET IKKE EKSAKT ANTALL (V), LEGG INN "98" FOR VET IKKE (V) OG "99" FOR VIL IKKE SVARE (V).)

(1) _____

q1409 - q1409- hidden Question for text insert at Q1410

hidden Question for text insert at Q1410

- Siste gang du var på akuttmottaket på et sykehus, var det for en tilstand du trodde kunne vært behandlet av din faste lege hvis han eller hun hadde vært tilgjengelig? (3)
- Siste gang du var på akuttmottaket på et sykehus, var det for en tilstand du trodde kunne vært behandlet av legene på ditt faste legekantor hvis de hadde vært tilgjengelige? (4)
- Siste gang du var på akuttmottaket på et sykehus, var det for en tilstand du trodde kunne vært behandlet av legene på ditt faste legekantor hvis de hadde vært tilgjengelige? (6)

q1416 - q1416 - about your health

De neste spørsmålene omhandler helsen din og eventuelle spesielle sykdommer/plager du har. Har du (LES LISTEN)?

(INTERVJUER, OM NØDVENDIG: HVIS SVARPERSONEN SPØR OM GRENSETILFELLER TELLER, SI JA.)

(NB: HVIS HADDE KREFT MEN NÅ SYMPTOMFRI, ER KODEN NEI.)

| | Ja (1) | Nei (2) | Vet ikke (V) (8) | Vil ikke svare (V) (9) |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------|
| Hypertensjon, også kalt høyt blodtrykk (1) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Hjertesykdom, inkludert angina eller hjerteinfarkt (2) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Diabetes (3) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Leddsmarter eller leddgikt (4) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Astma, KOLS eller andre kroniske lungeproblemer (5) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Depresjon, angst eller andre psykiske helseproblemer (6) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Kreft (7) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Kroniske ryggsmarter (8) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

q1420 - q1420 - cholesterol checked

Har du fått sjekket kolesterolet det siste året?

- Ja (1)
- Nei (2)
- Vet ikke (V) (8)
- Vil ikke svare (V) (9)

q1425 - q1425 - pressure checked

Har du fått kontrollert blodtrykket ditt i løpet av det siste året?

- Ja (1)
- Nei (2)
- Vet ikke (V) (8)
- Vil ikke svare (V) (9)

q1430 - q1430 - blood pressure under control

Siste gangen blodtrykket ditt ble sjekket, var det under kontroll, innenfor normalområdet?

- Ja (1)
- Nei (2)
- Vet ikke (V) (8)
- Vil ikke svare (V) (9)

q1435 - q1435 - sugar control

[Ref Q138] ditt i løpet av det siste året?

- Ja (1)
- Nei (2)
- Vet ikke (V) (8)

Vil ikke svare (V) (9)

q1440 - q1440 - Last time your hemoglobin

Siste gang langtidsblodsukkeret ditt ble sjekket, var det innenfor normalt verdiområde?

- Ja (1)
- Nei (2)
- Vet ikke (V) (8)
- Vil ikke svare (V) (9)

q1446 - q1446 - Have you

Har du fått ...?

| | Ja (1) | Nei (2) | Vet ikke (V) (8) | Vil ikke svare (V) (9) |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------------|
| Føttene undersøkt av helsepersonell for sår eller irritasjon i løpet av det siste året (1) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| En øyeundersøkelse i forbindelse med din diabetes det siste året (2) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

q1449 - q1449- hidden Question for text insert at Q1450

hidden Question for text insert at Q1450

- diabetes (1)
- høyt blodtrykk (2)
- hjertesykdom (3)
- kroniske lungeproblemer (4)
- leddsmerter eller leddgikt (5)
- kroniske ryggmerter (6)
- depresjon (7)
- kreft (8)

q1451 - q1451 - has any health care professional

Å bevare god helse kan være vanskelig når man har en kronisk sykdom som [Ref Q1449] . Vil du gjerne vite hva slags hjelp du får fra leger, sykepleiere eller andre du går til.

(INTERVJUER: HVIS SVARPERSONEN HAR BARE ÉN SYKDOM PÅ Q1415, BE DEM SVARE FOR DEN SYKDOMMEN. HVIS SVARPERSONEN HAR MER ENN ÉN SYKDOM, BE DEM SVARE FOR SYKDOMMEN DE FÅR MEST BEHANDLING FOR.)

Når du har fått behandling det siste året, har noe helsepersonell du går til for behandling ...?

| | Ja (1) | Nei (2) | Vet ikke (V) (8) | Vil ikke svare (V) (9) |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------------|
| Snakket med deg om dine mål og prioriteringer når det gjelder å håndtere din tilstand (1) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Hjulpet deg med å utarbeide en behandlingsplan du kan utføre i hverdagen (2) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| | Ja (1) | Nei (2) | Vet ikke (V) (8) | Vil ikke svare (V) (9) |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------------|
| Gitt deg klare anvisninger om hvilke symptomer du burde være på vakt overfor og når du burde kontakte helsepersonell (3) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

q1456 - q1456 - doctor visits

Mellom legebesøkene, har du et helsepersonell (LES LISTEN)?

| | Ja (1) | Nei (2) | Vet ikke (V) (8) | Vil ikke svare (V) (9) |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------------|
| Som kontakter deg for å se hvordan det går (1) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Du enkelt kan ringe for å stille spørsmål eller få råd om helsetilstanden din (2) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

q1462 - q1462 - What best describes

Når det gjelder ditt/dine kroniske helseproblem, har du en person som er ansvarlig for all behandling du får hos ulike leger?

- Ja (1)
- Nei (2)
- Vet ikke (V) (8)
- Vil ikke svare (V) (9)

q1464 - q1464- hidden Question for text insert at Q1465

hidden Question for text insert at Q1465

- Har du i løpet av de siste året hoppet over doser eller latt være å hente reseptbelagt medisin for sykdommen(e) din(e) fordi det kostet for mye? (1)

q1465 - q1465 - medicines for your health condition

[Ref Q1464] (NB: Hvis svarpersonen har flere sykdommer, be dem tenke på alle.)

- Ja (1)
- Nei (2)
- Jeg tar ikke medisin for noen av sykdommene (V) (3)
- Vet ikke (V) (8)
- Vil ikke svare (V) (9)

q1469 - q1469- hidden Question for text insert at Q1470

hidden Question for text insert at Q1470

- Har du i løpet av det siste året tilbrakt natten på sykehus eller dratt til akuttmottaket på sykehuset på grunn av (9)
- høyt blodtrykk (1)
- diabetes (3)
- kroniske lungeproblemer (5)
- depresjon, angst eller andre psykiske helseproblemer (6)
- kroniske rygg smerter (8)
- (INTERVJUER: HVIS JA, SPØR: "Var det sykehusets akuttmottak?") (12)

q1470 - q1470 - hospital or ER/ED/A

?

- Ja, akuttmottak (1)
- Ja, sykehuset (2)
- Ja, begge (3)
- Nei (4)
- Vet ikke (V) (8)
- Vil ikke svare (V) (9)

q1475 - q1475 - working full-time or limit your ability

Forhindrer helsen din deg fra å jobbe heltid, eller begrenser den evnen til å gjøre husarbeid eller andre hverdagsaktiviteter?

- Ja (1)
- Nei (2)
- Vet ikke (V) (8)
- Vil ikke svare (V) (9)

q1480 - q1480 - rate the quality of medical

Alt i alt, hva synes du om kvaliteten på den legehjelpen du har fått i løpet av de siste 12 månedene?(LES LISTE)

- Utmerket (1)
- Svært god (2)
- God (3)
- Nokså god (4)
- Dårlig (5)
- Vet ikke (V) (8)
- Vil ikke svare (V) (9)

q1590 - q1590 - private health care insurance

Er du dekket av privat helseforsikring som bli betalt av deg selv, din familie, eller som din arbeidsgiver eller fagforening sørger for?

- Ja (1)
- Nei (2)
- Vet ikke (V) (8)
- Vil ikke svare (V) (9)

q1594 - q1594 - hidden Question for text insert at Q1596

q1594 - hidden Question for text insert at Q1596

- Forsikringssselskapet nektet å betale for din behandling eller betalte mindre enn du ventet (1)

q1596 - q1596 - In the past 12 months

I løpet av de siste 12 månedene, hendte det at ...?(NB: HVIS SPURT, GJELDER DETTE OGSÅ RESEPTBELAGTE MEDISINER)

| | Ja (1) | Nei (2) | Vet ikke (V) (8) | Vil ikke svare (V) (9) |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------------|
| Du hadde store problemer med å betale eller kunne ikke betale for helsehjelp (1) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| [Ref Q1594] (2) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

q1604 - q1604 - hidden Question for text insert at Q1605

q1604 - hidden Question for text insert at Q1605

I løpet av de siste 12 månedene, omtrent hvor mye har du og din familie brukt av egne penger til medisinsk behandling eller tjenester, som ikke ble dekket av offentlig helsevesen eller privat forsikring? (3)

Dette inkluderer betaling for reseptbelagte medisiner og betaling for medisinsk behandling eller undersøkelser gjort av en lege eller annet helsepersonell inkludert egenandeler eller fradragsberettigete utlegg. (7)

q1605 - q1605 - spent out-of-pocket for prescription medicines

(NB: BARE HVIS NØDVENDIG: Dette inkluderer egenandeler for tjenester som er dekket av forsikring og regningen for helsehjelp som ikke dekkes. Vær så snill og ikke regn med forsikringspremier. [Ref Q138]

(NB: BARE HVIS NØDVENDIG: Vær så snill å bare regne med summen du og familiemedlemmer som bor i din husholdning har brukt. Ikke regn med beløp brukt av familiemedlemmer som bor i andre husholdninger.)

(NB: HVIS RESPONDENTEN NØLER, LEGG INN "999998" FOR VET IKKE, OG GÅ TIL NESTE SPØRSMÅL.)

(LEGG INN BELØP I HELE KRONER. LEGG INN "999998" HVIS "VET IKKE"; "999999" HVIS "VIL IKKE SVARE".)

(1) _____

q1620 - q1620 - spent out-of-pocket for medical treatments or services

Hvis du ikke husker nøyaktig hvor mye du og familien brukte av egne penger på medisinske behandlinger eller tjenester, anslå det så godt du kan. Var det ...?(LES LISTE)

- Mindre enn 600 kroner (13)
- 600–2999 kroner (14)
- 3000–6000 kroner (15)
- Mer enn 6000 kroner (16)
- Vet ikke (V) (98)
- Vil ikke svare (V) (99)

q1635 - q1635

Har du i det siste året mottatt tjenester fra kommunehelsetjenesten, annet enn fra fastlegen?

- Ja (1)
- Nei (2)
- Vet ikke (V) (8)
- Vil ikke svare (V) (9)

q1639 - q1639

Skjult spørsmål

- I hvilken grad opplever du at det er godt samarbeid mellom fastlegen din og de andre kommunale helsetjenestene? (1)
- I hvilken grad opplever du at det er godt samarbeid mellom fastlegen din og de andre kommunale helsetjenestene? (2)

q1640 - q1640

[Ref Q1639] Vil du si ...?(LES LISTE)

- Ikke i det hele tatt (1)
- I liten grad (2)
- I noen grad (3)
- I stor grad (4)
- I svært stor grad (5)
- Ikke aktuelt (V) (6)
- Vet ikke (V) (8)
- Vil ikke svare (V) (9)

q1645 - q1645

I hvilken grad opplevde du at sykehuset og kommunehelsetjenesten samarbeidet godt om å planlegge din hjemreise og videre oppfølging? Vil du si ...?(LES LISTE)

- Ikke i det hele tatt (1)
- I liten grad (2)
- I noen grad (3)
- I stor grad (4)
- I svært stor grad (5)
- Ikke aktuelt (V) (6)
- Vet ikke (V) (8)
- Vil ikke svare (V) (9)

q1704 - q1704 - hidden Question for text insert at Q1705

- Er du født i Norge eller et annet sted? (7)

q1705 - q1705 - you born

Vi er nesten ferdige. De neste spørsmålene skal brukes til å gruppere svarerne.
[Ref Q1704]

- Ja, jeg er født i Norge (1)
- Nei, jeg er ikke født i Norge (2)
- Vet ikke (V) (8)
- Vil ikke svare (V) (9)

q1734 - q1734 - hidden Question for text insert at Q1735

q1734 - hidden Question for text insert at Q1735

- Når du teller med deg selv, hvor mange voksne, 18 år eller eldre, bor det i husstanden din? (1)
- Inkludert deg selv, hvor mange voksne på 18 eller eldre bor i din husstand? (2)

q1735 - q1735 - (Q925/2008) how many adults

[Ref Q1734] INTERVJUER: HVIS "1", KONTROLLER AT RESPONDENTEN ER DEN ENESTE VOKSNE I HUSHOLDNINGEN)

(LEGG INN "98" FOR VET IKKE (V) OG "99" FOR VIL IKKE SVARE (V).)

(1) _____

q1740 - q1740 - How many children

Hvor mange barn under 18 år bor det i husstanden din? (LEGG INN "98" FOR VET IKKE (V) OG "99" FOR VIL IKKE SVARE (V).)

(1) _____

q1775 - q1775 - (Q970/2008) highest level of education

Hva er din høyeste fullførte utdanning til nå? (LES LISTE INNTIL SVAR ER AVGITT)

- Hauptschulabschluss/Volksschulabschluss (i.e., junior/middle school certificate) (1)
- Mittlere Reife, Realschulabschluss (i.e., intermediate high school certificate) (2)
- Fachhochschulreife (i.e., high school) (3)
- Abitur (i.e. high school plus one year college, in Germany: university entrance qualification) (4)
- Abschluss einer Fachschule oder Berufsfachschule (i.e., completed technical college) (5)
- Abschluss an einer Fachhochschule oder Universität (i.e., university degree or higher) (6)
- Other degree (96)
- Vet ikke (V) (98)
- Vil ikke svare (V) (99)

q1785 - q1785 - (Q977/2008) What is the highest level of education

Hva er din høyeste fullførte utdanning til nå? (LES LISTE INNTIL SVAR ER AVGITT)

- Primary School (1)
- Secondary School with Brevet Diploma (2)
- Secondary, technical or vocational school with Baccalaureate or any equivalent (3)
- Some university without degree (4)
- Higher education (University or Grandes Ecoles) with Diploma (5)
- Vet ikke (V) (98)
- Vil ikke svare (V) (99)

q1790 - q1790 - highest level of education

Hva er din høyeste fullførte utdanning til nå? (LES LISTE INNTIL SVAR ER AVGITT)

- Grunnskole (1)
- Videregående skole (2)
- Universitet eller høyskole (1-4 år) (3)
- Universitet eller høyskole (mer enn 4 år, inkludert forskerutdanning) (4)
- Vet ikke (V) (98)
- Vil ikke svare (V) (99)

q1795 - q1795 - highest level of education

Hva er din høyeste fullførte utdanning til nå? (LES LISTE INNTIL SVAR ER AVGITT)

- No formal education (1)
- Compulsory school (9 years) (2)
- Upper secondary school (senior) high school (3)

- Post secondary school education, but no university degree (4)
- University degree (5)
- Vet ikke (V) (98)
- Vil ikke svare (V) (99)

q2004 - q2004 - hidden question or text insert at Q2005

- Gjennomsnittlig brutto husholdningsinntekt (det vil si før skatt)for familier i Norge er omtrent (2)
- 500 000 NOK i året. (9)

q2005 - q2005 - income of families

Når du sammenlikner, er inntekten i din husholdning ...?(INTERVJUER: LES LISTE)

- Mye over gjennomsnittet (1)
- Litt over gjennomsnittet (2)
- Gjennomsnittlig (3)
- Litt under gjennomsnittet (4)
- Mye under gjennomsnittet (5)
- Vet ikke (V) (8)
- Vil ikke svare (V) (9)

q2010 - q2010 - Was your household income

Stopp meg når jeg leser opp den passende svarkategorien. Er din/deres netto husholdningsinntekt ...?(HVIS NØDVENDIG: Et anslag er greit nok) (LES LISTE)

- Mindre enn 250 000 NOK (25)
- 250 000 NOK til mindre enn 450 000 NOK (26)
- 450 000 NOK til mindre enn 550 000 NOK (27)
- 550 000 NOK til mindre enn 750 000 NOK (28)
- Vet ikke (V) (98)
- Vil ikke svare (V) (99)

q2020 - q2020 - household income

Stopp meg når jeg leser opp den passende svarkategorien. Er din/deres netto husholdningsinntekt ...? (LES LISTE)

- 450 000 NOK til mindre enn 550 000 NOK (25)
- 550 000 NOK til mindre enn 750 000 NOK (26)
- 750 000 NOK til mindre enn 1 000 000 NOK (27)
- 1 000 000 NOK eller mer (28)
- Vet ikke (V) (98)
- Vil ikke svare (V) (99)

q2060 - q2060 - How many separate telephone

Hvor mange linjer for fasttelefon med forskjellige nummer som kan motta telefonsamtaler finnes det i hjemmet du er i nå? Tell ikke med telefoner som bare brukes til faks eller modem. [Ref Q138]

- Ingen (1)
- En (2)
- To (3)
- Tre eller flere (4)
- Vet ikke (V) (8)
- Vil ikke svare (V) (9)

q2065 - q2065 - without a landline phone

I løpet av de siste 2 årene, har du bodd i en bolig uten fasttelefon? Med dette mener jeg, bodde du et sted hvor det ikke var telefon som var koplet med kabel til ledningsnettet.

- Ja, har bodd i en bolig uten fasttelefon (1)
- Nei, har ikke bodd i en bolig uten fasttelefon (2)
- Vet ikke (V) (8)

q2070 - q2070 - following describes

Hvilken av de følgende benevnelsene beskriver best plassen hvor du bor? (LES LISTE)

- Storby /stor by (1)
- Forstad /stor by (2)
- Liten by (3)
- Tettsted eller ruralt strøk (4)
- Vet ikke (V) (8)
- Vil ikke svare (V) (9)

q2072 - q2072 - following describes

I hvilken region eller område bor du i nå?

- Østfold (158)
- Akershus (159)
- Oslo (160)
- Hedmark (161)
- Oppland (162)
- Buskerud (163)
- Vestfold (164)
- Telemark (165)
- Aust-Agder (166)
- Vest-Agder (167)
- Rogaland (168)
- Hordaland (169)
- Sogn og Fjordane (170)
- Møre og Romsdal (171)
- Sør-Trøndelag (172)
- Nord-Trøndelag (173)
- Nordland (174)
- Troms (175)
- Finnmark (176)
- Annet sted (9996)

i3001 - i3001

Det var alle spørsmålene jeg hadde. Vi setter stor pris på at du deltok i denne undersøkelsen. Takk, og ha en god dag.

KONTAKTPERSON FOR SPØRSMÅL OG/ELLER Å TREKKE SEG FRA
UNDERSØKELSEN I LØPET AV DE 6 NESTE MÅNEDENE: Dersom du har spørsmål til undersøkelsen kan du ta kontakt med Norstat Norge tel 21300300 eller på e-post info@norstat.no

Vedlegg 2: Svar på enkeltpørsmål i hvert land

Dette vedlegget inneholder tabeller med enkeltresultater fra hvert av de 11 deltakende landene.

For å lette oversikten inneholder tabellene de samme spørsmålene som i resultatkapittelet, og tabellene er numrert på samme måte som i metodekapittelet. Det vil si at den første tabellen i dette vedlegget er tabell 2.

Tallene i disse tabellene er vektet. Det er ikke gjennomført signifikanstester for forskjellene mellom land.

Tabell 2: Prosentvis fordeling på inngangsspørsmålene

| | | New | | | | | | | | Stor- | | |
|--|-----------|-----------|--------|-----------|----------|-----------|---------|-------|---------|--------|-----------|-----|
| | | Australia | Canada | Frankrike | Tyskland | Nederland | Zealand | Norge | Sverige | Sveits | britannia | USA |
| 725 Stort sett, vil du si din helse er... | Utmerket | 9 | 10 | 5 | 3 | 5 | 13 | 6 | 11 | 3 | 4 | 11 |
| | Meget god | 25 | 23 | 13 | 13 | 8 | 33 | 15 | 23 | 15 | 20 | 19 |
| | God | 30 | 30 | 31 | 37 | 33 | 28 | 28 | 42 | 37 | 36 | 26 |
| | Nokså god | 28 | 28 | 40 | 33 | 45 | 18 | 32 | 17 | 35 | 31 | 33 |
| | Dårlig | 9 | 9 | 11 | 14 | 9 | 7 | 18 | 7 | 9 | 9 | 12 |
| 730 Andel som har fått medisinsk behandling det siste året for en alvorlig eller kronisk sykdom, skade eller funksjonshemming? | | 64 | 66 | 57 | 73 | 63 | 66 | 69 | 68 | 79 | 79 | 67 |
| 735 Andel som har vært innlagt på sykehus i løpet av de siste to årene? | | 54 | 37 | 51 | 43 | 40 | 50 | 46 | 49 | 54 | 48 | 40 |
| 740 Andel som har blitt operert i løpet av de siste to årene? | | 43 | 37 | 36 | 37 | 39 | 46 | 38 | 35 | 46 | 41 | 38 |

Tabell 3: Prosentvis fordeling på spørsmål om generelt syn på helsevesenet og tilgjengelighet av helsetjenester

| | | New | | | | | | | | | Stor- | |
|---|---|-----------|--------|-----------|----------|-----------|---------|-------|---------|--------|-----------|-----|
| | | Australia | Canada | Frankrike | Tyskland | Nederland | Zealand | Norge | Sverige | Sveits | britannia | USA |
| 805 | Hvilket av følgende utsagn stemmer best med ditt generelle syn på helsevesenet i landet du bor i? | | | | | | | | | | | |
| | Alt i alt, fungerer helsevesenet ganske bra, og bare mindre endringer er nødvendig for at det skal fungere bedre | 31 | 33 | 41 | 32 | 48 | 40 | 32 | 41 | 69 | 52 | 26 |
| | Det er noe bra med vårt helsevesen, men grunnleggende endringer er nødvendig for at det skal fungere bedre | 54 | 54 | 47 | 46 | 36 | 50 | 53 | 49 | 27 | 46 | 49 |
| | Det er så mye som er galt med vårt helsevesen at det må gjennom en total omstrukturering | 16 | 13 | 12 | 22 | 16 | 10 | 15 | 10 | 3 | 3 | 25 |
| 811 I løpet av de siste 12 månedene, har det hendt at du ... fordi det kostet for mye? | | | | | | | | | | | | |
| | a) Lot være å kjøpe reseptbelagte medisiner eller hoppet over doser | 16 | 15 | 11 | 14 | 8 | 12 | 7 | 7 | 9 | 4 | 30 |
| | b) Hadde et helseproblem men lot være å gå til legen | 18 | 7 | 10 | 12 | 7 | 18 | 8 | 6 | 11 | 7 | 29 |
| | c) Lot være å ta en medisinsk prøve eller undersøkelse, behandling som var anbefalt av en lege | 19 | 7 | 9 | 13 | 8 | 15 | 7 | 4 | 11 | 4 | 31 |
| 815 | Sist gang du trengte helsehjelp på kveldstid, i en helg eller på helligdager, hvor lett eller vanskelig var det å få helsehjelp uten å dra på akuttmottaket ved et sykehus? | | | | | | | | | | | |
| | Veldig lett | 12 | 10 | 12 | 13 | 15 | 21 | 24 | 13 | 21 | 26 | 12 |
| | Lett | 30 | 27 | 33 | 43 | 51 | 38 | 40 | 32 | 53 | 53 | 32 |
| | Nokså vanskelig | 23 | 28 | 23 | 18 | 20 | 22 | 17 | 21 | 19 | 18 | 24 |
| | Veldig vanskelig | 34 | 35 | 33 | 27 | 14 | 19 | 19 | 34 | 7 | 4 | 31 |
| 820 | Siste gang du var syk, hvor raskt fikk du komme til en lege eller sykepleier? | | | | | | | | | | | |
| | Samme dag | 45 | 38 | 58 | 56 | 49 | 57 | 53 | 41 | 49 | 34 | 46 |
| | Neste dag | 20 | 16 | 19 | 8 | 22 | 21 | 13 | 14 | 32 | 46 | 16 |
| | I løpet av 2-3 dager | 19 | 18 | 13 | 9 | 14 | 16 | 13 | 15 | 12 | 15 | 18 |
| | I løpet av 4-5 dager | 6 | 5 | 2 | 3 | 3 | 1 | 5 | 6 | 4 | 3 | 4 |
| | I løpet av 6-7 dager | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 1 | 3 | 7 | 1 | 1 | 2 |
| | Mer enn én uke | 7 | 16 | 5 | 21 | 4 | 3 | 12 | 15 | 1 | 1 | 9 |
| | Greide ikke å få komme til lege eller sykepleier | 1 | 5 | 2 | 1 | 7 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 5 |

Tabell 4: Prosentvise svar på strukturelle spørsmål angående primærlege

| | | New | | | | | | | | | Stor- | | |
|-----|---|-----------------------------------|--------|-----------|----------|-----------|---------|-------|---------|--------|-----------|-----|----|
| | | Australia | Canada | Frankrike | Tyskland | Nederland | Zealand | Norge | Sverige | Sveits | britannia | USA | |
| 905 | Har du en fast lege | Ja | 84 | 87 | 95 | 95 | 97 | 88 | 96 | 61 | 92 | 83 | 79 |
| | du vanligvis går til for å | Ja, men jeg har flere enn én lege | 8 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 1 | 8 | 6 | 14 | 4 |
| | få legehjelp? | Nei | 8 | 11 | 2 | 4 | 1 | 6 | 2 | 32 | 1 | 3 | 17 |
| 910 | Andel som ikke har fast lege, men fast legekantor | | 74 | 64 | 44 | 37 | 77 | 84 | 74 | 87 | 63 | 77 | 47 |
| 925 | Hvor lenge har du vært | Mindre enn 1 år | 7 | 9 | 4 | 5 | 5 | 7 | 7 | 14 | 5 | 11 | 11 |
| | pasient hos denne legen | 1 til mindre enn 3 år | 14 | 15 | 9 | 12 | 8 | 10 | 12 | 23 | 12 | 16 | 19 |
| | | 3 til mindre enn 5 år | 15 | 12 | 8 | 11 | 7 | 13 | 10 | 15 | 17 | 14 | 13 |
| | | 5 år eller mer | 64 | 64 | 80 | 72 | 81 | 69 | 70 | 48 | 65 | 59 | 57 |
| 930 | Hvor mange leger | En | 12 | 21 | 40 | 56 | 21 | 9 | 12 | 8 | 52 | 5 | 20 |
| | praktiserer på legekantoret du | To til fire | 37 | 43 | 51 | 41 | 64 | 47 | 59 | 37 | 42 | 40 | 43 |
| | vanligvis går til? | Fem eller flere | 51 | 37 | 9 | 3 | 15 | 44 | 29 | 56 | 6 | 55 | 37 |
| 935 | Når du ringer fastlegens | Alltid | 54 | 37 | 68 | 79 | 68 | 60 | 55 | 65 | 63 | 55 | 51 |
| | kantor med et medisinsk | Ofte | 23 | 24 | 19 | 11 | 19 | 23 | 21 | 21 | 26 | 32 | 27 |
| | spørsmål eller bekymring i | Av og til | 12 | 17 | 6 | 5 | 8 | 11 | 12 | 8 | 10 | 11 | 14 |
| | vanlig kontortid, hvor ofte får | Sjelden eller aldri | 11 | 22 | 7 | 5 | 4 | 6 | 13 | 6 | 2 | 2 | 8 |
| | du svar samme dag? | | | | | | | | | | | | |

Tabell 5: Prosentvise svar på spørsmål angående primærlege (gjelder dem som har en fast lege eller et fast legekantor)

| | | New | | | | | | | | | Stor- | |
|--|---------------------|-----------|--------|-----------|----------|-----------|---------|-------|---------|--------|-----------|-----|
| | | Australia | Canada | Frankrike | Tyskland | Nederland | Zealand | Norge | Sverige | Sveits | britannia | USA |
| 941 Når du er til undersøkelse eller behandling, hvor ofte er det slik at legen din eller annet helsepersonell... | | | | | | | | | | | | |
| a) Kjenner til viktig informasjon om din sykdomshistorie | Alltid | 71 | 64 | 80 | 82 | 67 | 72 | 58 | 51 | 81 | 81 | 65 |
| | Ofte | 15 | 18 | 10 | 12 | 19 | 19 | 23 | 22 | 15 | 14 | 20 |
| | Av og til | 10 | 11 | 5 | 4 | 7 | 7 | 8 | 12 | 3 | 4 | 9 |
| | Sjelden eller aldri | 4 | 7 | 5 | 3 | 7 | 2 | 11 | 15 | 1 | 2 | 6 |
| b) Tar seg god nok tid sammen med deg | Alltid | 68 | 56 | 65 | 72 | 68 | 70 | 49 | 48 | 62 | 65 | 62 |
| | Ofte | 18 | 21 | 17 | 15 | 22 | 18 | 24 | 26 | 26 | 22 | 20 |
| | Av og til | 10 | 13 | 11 | 7 | 6 | 8 | 11 | 14 | 10 | 11 | 12 |
| | Sjelden eller aldri | 5 | 10 | 7 | 6 | 4 | 4 | 16 | 13 | 2 | 2 | 6 |
| c) Oppfordrer deg til å stille spørsmål | Alltid | 57 | 48 | 44 | 55 | 45 | 59 | 20 | 29 | 53 | 58 | 60 |
| | Ofte | 15 | 16 | 13 | 15 | 20 | 15 | 15 | 19 | 27 | 22 | 17 |
| | Av og til | 12 | 15 | 14 | 8 | 12 | 15 | 14 | 18 | 14 | 14 | 11 |
| | Sjelden eller aldri | 15 | 21 | 30 | 22 | 23 | 11 | 50 | 34 | 6 | 6 | 13 |
| d) Forklarer ting slik at de er lette å forstå | Alltid | 74 | 67 | 79 | 73 | 70 | 74 | 53 | 55 | 67 | 72 | 70 |
| | Ofte | 15 | 19 | 12 | 18 | 19 | 15 | 29 | 27 | 26 | 19 | 17 |
| | Av og til | 8 | 9 | 5 | 5 | 5 | 9 | 7 | 12 | 6 | 9 | 9 |
| | Sjelden eller aldri | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 2 | 11 | 7 | 1 | 1 | 4 |

Tabell 6: Prosentvise fordelinger på spørsmål om koordinering

| | Australia | Canada | Frankrike | Tyskland | Nederland | New Zealand | Norge | Sverige | Sveits | Stor-britannia | USA | |
|--|---------------------|--------|-----------|----------|-----------|-------------|-------|---------|--------|----------------|-----|----|
| 1006 I løpet av de siste to årene, når du har vært hos lege, har det noen gang hendt at... | | | | | | | | | | | | |
| a) Prøvesvar, medisinske opplysninger eller henvisningsårsaker ikke var tilgjengelige på det planlagte legebesøket? | 13 | 19 | 12 | 9 | 15 | 12 | 20 | 14 | 7 | 10 | 18 | |
| b) Leger beordret en medisinsk test du følte var unødvendig fordi testen allerede var gjennomført? | 9 | 10 | 13 | 10 | 7 | 6 | 6 | 6 | 8 | 6 | 17 | |
| 1010 Andel som har opplevd i løpet av de siste 2 årene at leger eller annet helsepersonell ikke har delt viktig informasjon om din sykehistorie eller behandling med hverandre? | 13 | 15 | 14 | 28 | 17 | 13 | 21 | 21 | 11 | 8 | 18 | |
| 1060 Hvor ofte blir tjenester du får fra andre leger eller behandlingssteder samordnet eller avtalt ved hjelp av din faste lege eller annet personell ved ditt legekantor, for eksempel hjelp til å avtale time? | Alltid | 34 | 49 | 27 | 36 | 30 | 44 | 47 | 31 | 46 | 51 | 51 |
| | Ofte | 12 | 19 | 12 | 13 | 13 | 16 | 18 | 18 | 26 | 24 | 18 |
| | Av og til | 16 | 14 | 15 | 13 | 16 | 16 | 14 | 11 | 15 | 19 | 12 |
| | Sjelden eller aldri | 38 | 18 | 46 | 38 | 41 | 24 | 22 | 39 | 12 | 6 | 19 |

Tabell 7: Prosentvise fordelinger på spørsmål om spesialisttjenester⁵

| | | Australia | Canada | Frankrike | Tyskland | Nederland | New Zealand | Norge | Sverige | Sveits | Stor-britannia | USA |
|--|--------------------------|-----------|--------|-----------|----------|-----------|-------------|-------|---------|--------|----------------|-----|
| 1020 Andel som har hatt time eller behov for en time hos en legespesialist i løpet av de siste to årene | | 78 | 69 | 82 | 87 | 77 | 71 | 75 | 65 | 61 | 65 | 65 |
| 1025 Gjennomsnittlig antall leger pasienten har vært hos i løpet av de siste 12 månedene, unntatt sykehusleger | | 3,2 | 2,6 | 2,6 | 3,2 | 2,9 | 2,8 | 2,6 | 2,6 | 2,1 | 2,4 | 2,6 |
| 1045 Ventetid til spesialist | Mindre enn fire uker | 58 | 59 | 100 | 59 | 81 | 47 | 42 | 48 | 60 | 46 | 65 |
| | Mellom fire og åtte uker | 28 | 14 | | 29 | 12 | 28 | 45 | 26 | 35 | 40 | 25 |
| | Mer enn åtte uker | 15 | 27 | | 12 | 7 | 25 | 14 | 26 | 5 | 14 | 10 |
| 1050 Andel som oppga at legespesialisten, hadde hun eller han informasjon om din sykehistorie? | | 81 | 81 | 61 | 66 | 83 | 90 | 75 | 75 | 90 | 94 | 81 |
| 1055 Andel som oppga at den faste legen virket informert om behandlingen du hadde fått hos denne spesialisten? | | 83 | 81 | 79 | 77 | 88 | 88 | 77 | 69 | 91 | 95 | 81 |
| 1066 Når du har mottatt legehjelp eller behandling fra legespesialister, hvor ofte er det slik at de... | | | | | | | | | | | | |
| a) Gir deg mulighet til å stille spørsmål angående anbefalt behandling? | Alltid | 63 | 68 | 50 | 53 | 67 | 70 | 44 | 55 | 75 | 79 | 72 |
| | Ofte | 17 | 14 | 17 | 23 | 18 | 13 | 23 | 21 | 19 | 13 | 15 |
| | Av og til | 11 | 10 | 13 | 13 | 9 | 12 | 16 | 12 | 5 | 5 | 9 |
| | Sjelden eller aldri | 10 | 8 | 20 | 11 | 6 | 5 | 17 | 13 | 1 | 3 | 4 |
| b) Forteller deg om behandlingsalternativer | Alltid | 62 | 62 | 40 | 53 | 66 | 66 | 35 | 50 | 79 | 73 | 68 |
| | Ofte | 15 | 16 | 14 | 22 | 19 | 16 | 22 | 20 | 15 | 15 | 17 |
| | Av og til | 12 | 11 | 12 | 12 | 9 | 9 | 14 | 13 | 4 | 8 | 8 |
| | Sjelden eller aldri | 12 | 11 | 34 | 13 | 6 | 9 | 29 | 17 | 2 | 4 | 7 |
| c) Involverer deg så mye som du ønsker i beslutninger om din behandling og helsehjelp | Alltid | 66 | 65 | 50 | 54 | 63 | 75 | 48 | 53 | 69 | 72 | 68 |
| | Ofte | 14 | 15 | 16 | 17 | 20 | 12 | 22 | 23 | 18 | 17 | 15 |
| | Av og til | 11 | 11 | 8 | 12 | 10 | 7 | 13 | 11 | 8 | 8 | 10 |
| | Sjelden eller aldri | 9 | 9 | 27 | 16 | 7 | 6 | 17 | 13 | 5 | 3 | 7 |

⁵ Spørsmål 1020 og 1025 er stilt til alle respondentene

Spørsmål 1045 til 1055 samt spørsmål 1066 er stilt til dem som har blitt henvist til og benyttet spesialist.

Tabell 8: Prosentvis fordeling av svar på spørsmål om medisinbruk

| | Australia | Canada | Frankrike | Tyskland | Nederland | New Zealand | Norge | Sverige | Sveits | Stor-britannia | USA |
|---|-----------|--------|-----------|----------|-----------|-------------|-------|---------|--------|----------------|-----|
| 1105 Gjennomsnittlig antall reseptbelagte medisiner respondentene tar fast og over lang tid | 2,6 | 2,7 | 2,5 | 2,2 | 2,5 | 2,5 | 2,8 | 2,6 | 2,3 | 3,3 | 3,4 |
| 1110 Andel som oppga at en farmasøyt eller lege har gått gjennom og snakket med dem om de ulike medisinene du bruker i løpet av det siste året? | 63 | 71 | 39 | 70 | 55 | 66 | 37 | 43 | 73 | 80 | 70 |
| 1115 Andel som har en skriftlig liste over alle medisinene de tar for øyeblikket | 64 | 72 | 70 | 59 | 54 | 62 | 54 | 82 | 62 | 80 | 78 |
| 1130 Andel som i løpet av de siste to årene har du fått bivirkninger av medisiner som medførte at du måtte på sykehus? | 9 | 7 | 4 | 4 | 7 | 6 | 6 | 10 | 7 | 6 | 4 |

Tabell 9: Prosentvis fordeling av svar på spørsmål om feil knyttet til medisiner eller undersøkelser⁶

| | Australia | Canada | Frankrike | Tyskland | Nederland | New Zealand | Norge | Sverige | Sveits | Stor-britannia | USA |
|--|-----------|--------|-----------|----------|-----------|-------------|-------|---------|--------|----------------|-----|
| 1205 Andel som i løpet av de siste 2 årene noen gang har fått feil medisin eller feil dose på apotek eller sykehus? | 4 | 5 | 6 | 8 | 6 | 7 | 8 | 5 | 2 | 2 | 8 |
| 1210 Andel som i løpet av de siste to årene noen gang har tenkt at de ble utsatt for en feil i medisinsk behandling eller pleie | 10 | 11 | 6 | 8 | 11 | 13 | 17 | 11 | 4 | 4 | 11 |
| 1215 Andel som har tatt blodprøver, røntgenundersøkelser eller andre medisinske undersøkelser i løpet av de sist to årene | 93 | 91 | 92 | 95 | 88 | 91 | 95 | 90 | 89 | 90 | 90 |
| 1221a Andel som har blitt gitt feilaktige resultater fra en undersøkelse eller laboratorietest i løpet av de siste to årene | 4 | 5 | 3 | 2 | 6 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 6 |
| 1221b Andel som har fått forsinket beskjed om unormale prøveresultater i løpet av de siste to årene | 7 | 11 | 3 | 5 | 5 | 8 | 10 | 10 | 5 | 4 | 11 |
| <i>Disse spørsmålene er stilt til dem som har svart bekräftende på et eller flere av spørsmålene 1205 til 1221</i> | | | | | | | | | | | |
| 1225 Andel som oppga at den siste feilen, medisineringsfeilen eller feil ved prøveresultat skjedde mens de var innlagt på sykehus? | 29 | 19 | 26 | 49 | 26 | 35 | 24 | 22 | 33 | 22 | 18 |
| 1230 Andel som oppga at de snakket en lege eller annet helsepersonell om feilen som skjedde | 54 | 40 | 36 | 38 | 45 | 47 | 42 | 41 | 56 | 41 | 42 |
| 1235 Forårsaket denne medisin- eller diagnosefeilen... | | | | | | | | | | | |
| Et svært alvorlig problem | 27 | 22 | 11 | 23 | 17 | 24 | 21 | 15 | 17 | 17 | 24 |
| Et nokså alvorlig problem | 19 | 23 | 16 | 31 | 31 | 29 | 21 | 28 | 24 | 18 | 17 |
| Et mindre problem | 28 | 21 | 35 | 25 | 23 | 22 | 31 | 30 | 32 | 31 | 19 |
| Ingen problemer | 25 | 34 | 39 | 21 | 30 | 25 | 27 | 28 | 28 | 34 | 40 |

⁶ Spørsmålene 1205, 1210 og 1215 ble stilt til alle deltakerne i undersøkelsen.

Spørsmål 1221 ble stilt til dem som hadde svart bekräftende på spørsmål 1215.

Spørsmålene 1225, 1230 og 1235 ble stil til dem som hadde svart bekräftende på et av spørsmålene 1205, 1210 eller 1221a eller 1221b.

Tabell 10: Prosentvis fordeling av svar på spørsmål knyttet til kirurgi og annen behandling ved sykehus⁷

| | | Australia | Canada | Frankrike | Tyskland | Nederland | New Zealand | Norge | Sverige | Sveits | Stor-britannia | USA |
|---|---------------------------------|-----------|--------|-----------|----------|-----------|-------------|-------|---------|--------|----------------|-----|
| 1320 Før du ble operert, ble du godt informert om og forberedt på hvordan rekonvalesensen ville bli? | Ja, absolutt | 77 | 74 | 66 | 65 | 77 | 73 | 55 | 62 | 76 | 78 | 77 |
| | Ja, ganske godt | 13 | 15 | 16 | 20 | 12 | 16 | 23 | 19 | 17 | 17 | 12 |
| | Nei | 10 | 11 | 17 | 15 | 12 | 11 | 22 | 19 | 7 | 5 | 11 |
| 1305 Andel som fikk infeksjon under eller like etter sykehusopphold siste to år? | | 9 | 11 | 8 | 10 | 12 | 13 | 11 | 8 | 10 | 12 | 5 |
| 1307 Andel som fikk infeksjon under eller like etter operasjon siste to år? | | 11 | 6 | 8 | 3 | 5 | 10 | 10 | 6 | 7 | 4 | 7 |
| 1311 Da du reiste fra sykehuset, eller etter operasjonen... | | | | | | | | | | | | |
| Fikk du klare instruksjoner om hvilke symptomer du skulle være oppmerksom på og når du burde kontakte helsepersonell? | | 83 | 84 | 66 | 75 | 78 | 82 | 70 | 72 | 87 | 89 | 93 |
| Visste du hvem du skulle kontakte hvis du hadde spørsmål om sykdommen eller behandlingen? | | 88 | 89 | 80 | 91 | 91 | 89 | 87 | 84 | 91 | 95 | 94 |
| Ga personalet deg skriftlig informasjon om hva du skulle gjøre da du kom hjem? | | 69 | 72 | 65 | 73 | 56 | 68 | 55 | 51 | 71 | 81 | 93 |
| Sørget personalet for at du hadde fått avtale om oppfølging hos en lege eller annet helsepersonell? | | 68 | 73 | 52 | 50 | 78 | 68 | 61 | 63 | 67 | 88 | 84 |
| Ga noen deg svært klare beskjeder om hvilke medisiner du skulle ta? | | 85 | 89 | 72 | 84 | 79 | 88 | 80 | 86 | 86 | 91 | 95 |
| 1315 Oppsto det komplikasjoner som gjorde at du ble lagt inn igjen eller måtte på akuttmottak innen en måned? | Ja, lagt inn igjen på sykehus | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 7 | 11 | 3 |
| | Ja, måtte dra til akuttmottaket | 3 | 6 | 2 | 2 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 6 |
| | Ja, begge | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 0 | 3 |
| | Nei | 91 | 88 | 93 | 94 | 89 | 89 | 88 | 89 | 87 | 87 | 89 |
| 1325 Andel som oppga at legene eller personellet der de vanligvis får medisinsk behandling virket informert om behandlingen du hadde fått på sykehuset? | | 80 | 79 | 84 | 82 | 89 | 79 | 80 | 56 | 84 | 88 | 88 |

⁷ Spørsmål 1305 ble stilt til alle som hadde vært innlagt på sykehus de siste to årene.

Spørsmål 1307 ble stilt til alle som hadde hatt en operasjon men ikke vært innlagt i løpet av de siste to årene.

Spørsmål 1311 og 1315 ble stilt til dem som enten hadde vært innlagt eller hadde hatt en operasjon siste to år.

Spørsmål 1325 ble stilt til dem som enten hadde vært innlagt eller hadde hatt en operasjon siste to år, og hadde en fast lege eller legekantor.

Tabell 11: Gjennomsnittlig antall ganger man har brukt akuttmottak de siste to årene, og prosentandel av dem som har brukt akuttmottak som ville valgt sin faste lege hvis vedkommende var tilgjengelig

| | New | | | | | | | | | | Stor- | |
|--|-----------|--------|-----------|----------|-----------|---------|-------|---------|--------|-----------|-------|--|
| | Australia | Canada | Frankrike | Tyskland | Nederland | Zealand | Norge | Sverige | Sveits | britannia | USA | |
| 1405 Gjennomsnittlig antall ganger pasientene har vært til akuttmottak de siste to årene | 1,5 | 1,7 | ,6 | ,6 | ,5 | 1,0 | ,9 | 1,0 | ,6 | ,8 | 1,1 | |
| 1410 Andel som oppga at dens siste gangen de var på akuttmottaket var det for en tilstand som kunne vært behandlet av den faste legen hvis han eller hun hadde vært tilgjengelig | 33 | 42 | 21 | 30 | 26 | 23 | 29 | 30 | 26 | 16 | 41 | |

Tabell 12: Andeler med ulike kroniske sykdommer

| | New | | | | | | | | | | Stor- | |
|--|-----------|--------|-----------|----------|-----------|---------|-------|---------|--------|-----------|-------|--|
| | Australia | Canada | Frankrike | Tyskland | Nederland | Zealand | Norge | Sverige | Sveits | britannia | USA | |
| 1416 Har du noen av disse sykdommene? | | | | | | | | | | | | |
| Hypertensjon | 30 | 28 | 26 | 35 | 25 | 25 | 30 | 28 | 29 | 36 | 42 | |
| Hjertesykdom, inkl angina eller hjerteinfarkt | 10 | 11 | 12 | 17 | 14 | 11 | 16 | 12 | 17 | 12 | 14 | |
| Diabetes | 12 | 13 | 9 | 13 | 12 | 8 | 11 | 11 | 17 | 19 | 20 | |
| Leddsmerter eller leddgikt | 44 | 43 | 35 | 38 | 29 | 37 | 33 | 13 | 30 | 38 | 52 | |
| Astma, KOLS eller andre kroniske lungeproblemer | 17 | 16 | 13 | 12 | 19 | 14 | 18 | 13 | 14 | 20 | 19 | |
| Depresjon, angst eller andre psykiske helseproblemer | 23 | 19 | 17 | 14 | 15 | 15 | 14 | 14 | 13 | 11 | 25 | |
| Kreft | 6 | 4 | 4 | 7 | 5 | 6 | 6 | 4 | 9 | 6 | 5 | |
| Kroniske ryggmerter | 25 | 27 | 36 | 38 | 23 | 20 | 31 | 18 | 25 | 21 | 33 | |

Tabell 13: Andeler med høyt blodtrykk eller diabetes som har fått sjekket kolesterol og blodtrykk det siste året

| | New | | | | | | | | | | Stor- | |
|---|-----------|--------|-----------|----------|-----------|---------|-------|---------|--------|-----------|-------|--|
| | Australia | Canada | Frankrike | Tyskland | Nederland | Zealand | Norge | Sverige | Sveits | britannia | USA | |
| 1420 Andel som har fått sjekket kolesterolet det siste året | 85 | 85 | 84 | 91 | 77 | 85 | 88 | 72 | 88 | 92 | 85 | |
| 1425 Andel som har fått sjekket blodtrykket det siste året | 100 | 97 | 98 | 98 | 95 | 100 | 94 | 95 | 95 | 97 | 97 | |
| 1430 Siste gangen blodtrykket ditt ble sjekket, var det under kontroll, innenfor normalområdet? | 81 | 86 | 83 | 79 | 75 | 84 | 87 | 85 | 69 | 69 | 86 | |

Tabell 14: Andeler med diabetes som har fått utført bestemte undersøkelser

| | Australia | Canada | Frankrike | Tyskland | Nederland | New Zealand | Norge | Sverige | Sveits | Stor-britannia | USA |
|---|-----------|--------|-----------|----------|-----------|-------------|-------|---------|--------|----------------|-----|
| 1435 Andel som har fått sjekket blodsukkeret i løpet av det siste året? | 96 | 96 | 95 | 89 | 98 | 99 | 94 | 95 | 86 | 96 | 91 |
| 1440 Siste gangen langtidsblodsukkeret ditt ble sjekket, var det innenfor normalt verdiområde? | 60 | 69 | 75 | 64 | 76 | 68 | 74 | 75 | 65 | 52 | 70 |
| 1446a Andel som har fått føttene undersøkt av helsepersonell for sår, eller irritasjon i løpet av det siste året? | 69 | 50 | 33 | 49 | 59 | 69 | 42 | 71 | 47 | 81 | 68 |
| 1446b Andel som har fått en øyeundersøkelse i løpet av det siste året | 80 | 77 | 65 | 80 | 77 | 76 | 69 | 69 | 69 | 86 | 73 |

Tabell 15: Andeler med en eller flere kroniske sykdommer som har opplevd ulike typer oppfølging.

| | Australia | Canada | Frankrike | Tyskland | Nederland | New Zealand | Norge | Sverige | Sveits | Stor-britannia | USA |
|--|-----------|--------|-----------|----------|-----------|-------------|-------|---------|--------|----------------|-----|
| 1451 Når du har fått behandling det siste året, har helsepersonell du går til for behandling... | | | | | | | | | | | |
| Snakket med deg om dine mål og prioritinger når det gjelder å håndtere din tilstand? | 65 | 69 | 43 | 62 | 68 | 63 | 52 | 37 | 83 | 80 | 77 |
| Hjulpet deg å utarbeide en behandlingsplan du kan utføre i hverdagen? | 63 | 64 | 54 | 50 | 52 | 59 | 41 | 41 | 76 | 81 | 72 |
| Gitt deg klare anvisninger om hvilke symptomer du burde være på vakt overfor og når du burde kontakte helsepersonell? | 67 | 67 | 57 | 67 | 65 | 64 | 45 | 50 | 85 | 81 | 76 |
| 1456 Mellom legebesøkene, har du et helsepersonell | | | | | | | | | | | |
| a) Som kontakter deg for å se hvordan det går? | 16 | 16 | 9 | 14 | 22 | 22 | 12 | 22 | 24 | 30 | 31 |
| b) Du enkelt kan kontakte for å stille spørsmål eller få råd om tilstanden din? | 63 | 64 | 55 | 56 | 72 | 74 | 64 | 76 | 70 | 83 | 78 |
| 1462 Andel som har en person som er ansvarlig for all behandling av kronisk helseproblem fra ulike leger? | 65 | 62 | 48 | 42 | 48 | 74 | 53 | 39 | 53 | 79 | 63 |
| 1465 Andel som du i løpet av det siste året har hoppet over doser eller latt være å ta reseptbelagt medisin for sykdommene fordi det koster for mye? | 13 | 13 | 9 | 13 | 6 | 10 | 7 | 6 | 8 | 2 | 31 |

Tabell 16: Andeler med diabetes, kroniske lungeproblemer, depresjon, angst, andre psykiske helseproblemer eller kroniske ryggmerter som har overnattet på sykehus eller oppsøkt akuttmottak på grunn av sykdommen

| | | New | | | | | | | | | Stor- | |
|---|-----------------|-----------|--------|-----------|----------|-----------|---------|-------|---------|--------|-----------|-----|
| | | Australia | Canada | Frankrike | Tyskland | Nederland | Zealand | Norge | Sverige | Sveits | britannia | USA |
| 1470 Har du i løpet av det siste året tilbragt natten på sykehus eller dratt til akuttmottaket på sykehuset på grunn av hypertensjon, diabetes, kroniske lungeproblemer, depresjon, angst, andre psykiske helseproblemer eller kroniske ryggmerter? | Ja, akuttmottak | 6 | 6 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 6 | 15 | 10 | 5 |
| | Ja, sykehuset | 3 | 3 | 3 | 6 | 5 | 4 | 3 | 3 | 10 | 17 | 4 |
| | Ja, begge | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 7 | 4 | 4 |
| | Nei | 89 | 89 | 93 | 88 | 91 | 90 | 91 | 88 | 68 | 69 | 87 |

Tabell 17: Egenvurdering av funksjonsevne og generell vurdering av legehjelp de siste 12 månedene

| | | New | | | | | | | | | Stor- | |
|---|-----------|-----------|--------|-----------|----------|-----------|---------|-------|---------|--------|-----------|-----|
| | | Australia | Canada | Frankrike | Tyskland | Nederland | Zealand | Norge | Sverige | Sveits | britannia | USA |
| 1475 Andel som oppga at helsen forhindrer din deg i dag fra å jobbe heltid, elle begrenser den evnen til å gjøre husarbeid eller andre hverdagsaktiviteter? | | 32 | 33 | 34 | 38 | 39 | 28 | 47 | 32 | 41 | 32 | 34 |
| 1480 Alt i alt, hva synes du om kvaliteten på legehjelpen du har fått i løpet av de siste 12 månedene | Utmerket | 32 | 27 | 16 | 7 | 15 | 37 | 25 | 23 | 19 | 27 | 34 |
| | Svært god | 37 | 32 | 28 | 25 | 20 | 38 | 27 | 29 | 49 | 54 | 29 |
| | God | 22 | 27 | 45 | 50 | 48 | 17 | 32 | 39 | 27 | 14 | 20 |
| | Nokså god | 8 | 9 | 9 | 15 | 14 | 6 | 11 | 7 | 4 | 4 | 12 |
| | Dårlig | 2 | 4 | 1 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 4 |

Tabell 18: Om forsikringer og betaling av helsetjenester samt utlegg til egenandeler

| | | New | | | | | | | | | Stor- | |
|--|--|-----------|--------|-----------|----------|-----------|---------|-------|---------|--------|-----------|------|
| | | Australia | Canada | Frankrike | Tyskland | Nederland | Zealand | Norge | Sverige | Sveits | britannia | USA |
| 1596 I løpet av de siste 12 månedene, hendte det at | | | | | | | | | | | | |
| a) Du hadde store problemer med å betale eller kunne ikke betale for helsehjelp? | | 8 | 8 | 5 | 6 | 14 | 11 | 7 | 4 | 8 | 1 | 27 |
| b) Forsikringsselskapet nektet å betale for din behandling, eller betalte mindre enn du ventet | | 21 | 16 | 13 | 19 | 12 | 9 | 2 | 2 | 10 | 1 | 26 |
| 1605 Gjennomsnittlig utgifter til egenandeler til medisinsk behandling eller tjenester (USD) | | 2661 | 966 | 5149 | 839 | 4802 | 1628 | 1641 | 425 | 2775 | 1056 | 2594 |

Tabell 19: Bakgrunnsopplysninger

| | | New | | | | | | | | | Stor- | |
|---|-----------------------------|-----------|--------|-----------|----------|-----------|---------|-------|---------|--------|-----------|-----|
| | | Australia | Canada | Frankrike | Tyskland | Nederland | Zealand | Norge | Sverige | Sveits | britannia | USA |
| 715 Alder | 18-24 (1992-1986) | 5 | 9 | 9 | 8 | 8 | 5 | 6 | 9 | 4 | 4 | 5 |
| | 25-34 (1985-1976) | 12 | 12 | 14 | 10 | 13 | 11 | 10 | 11 | 8 | 10 | 12 |
| | 35-49 (1975-1961) | 26 | 28 | 24 | 22 | 22 | 30 | 24 | 22 | 25 | 24 | 27 |
| | 50-64 (1960-1946) | 30 | 26 | 21 | 26 | 29 | 28 | 33 | 26 | 30 | 26 | 27 |
| | 65+ (1945-1901) | 27 | 23 | 33 | 34 | 29 | 26 | 27 | 32 | 33 | 36 | 30 |
| 720 Kjønn | Menn | 48 | 47 | 47 | 46 | 45 | 45 | 48 | 47 | 46 | 47 | 44 |
| | Kvinner | 52 | 53 | 53 | 54 | 55 | 55 | 52 | 53 | 54 | 53 | 56 |
| 1705 Andel som er født i det aktuelle landet | | 83 | 83 | 90 | 86 | 90 | 80 | 97 | 89 | 84 | 86 | 87 |
| 1745 Andel som bor alene | | 25 | 24 | 29 | 24 | 34 | 20 | 28 | 36 | 19 | 22 | 17 |
| 2005 Husholdsinntekt | Mye over gjennomsnittet | 12 | 10 | 2 | 10 | 9 | 10 | 12 | 12 | 7 | 2 | 9 |
| | Litt over gjennomsnittet | 19 | 21 | 12 | 23 | 14 | 26 | 28 | 22 | 16 | 17 | 24 |
| | Gjennomsnittlig | 21 | 23 | 21 | 19 | 25 | 22 | 17 | 20 | 32 | 38 | 20 |
| | Litt under gjennomsnittet | 18 | 20 | 21 | 23 | 20 | 18 | 20 | 23 | 22 | 31 | 20 |
| | Mye under gjennomsnittet | 30 | 26 | 43 | 24 | 32 | 23 | 24 | 23 | 24 | 12 | 27 |
| 2060 Hvor mange linjer for fasttelefon med forskjellige nummer som kan motta samtaler finnes det i hjemmet du er i nå | None | 2 | 2 | 3 | 21 | 9 | 1 | 15 | 2 | 2 | 1 | 5 |
| | En | 93 | 89 | 87 | 65 | 81 | 93 | 74 | 94 | 87 | 92 | 91 |
| | To | 4 | 7 | 9 | 8 | 6 | 5 | 9 | 3 | 9 | 5 | 3 |
| | Tre eller flere | 1 | 2 | 1 | 6 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 2065 Andel som i løpet av de siste to årene har bodd i en bolig uten fasttelefon? | | 5 | 6 | 18 | 7 | 9 | 5 | 21 | 8 | 5 | 3 | 10 |
| 2070 Hvilken av de følgende benevnelsene beskriver best plassen hvor du bor? | Storby | | | | 42 | 18 | | 17 | | 23 | 31 | |
| | Forstad/ stor by | | | | 8 | 22 | | 12 | | 23 | 28 | |
| | Liten by | | | | 24 | 14 | | 21 | | 20 | 21 | |
| | Tettsted eller ruralt strøk | | | | 26 | 46 | | 50 | | 33 | 20 | |

Tabell 20: Spørsmål om samhandling, kun stilt i Norge

| | | Australia | Canada | Frankrike | Tyskland | Nederland | New Zealand | Norge | Sverige | Sveits | Stor-britannia | USA |
|------|--|-----------|--------|-----------|----------|-----------|-------------|-------|---------|--------|----------------|-----|
| 1635 | Andel som har i løpet av det siste året har mottatt tjenester fra kommunehelsetjenesten annet enn fastlegen | | | | | | | 15 | | | | |
| 1640 | I hvilken grad opplever du at det er godt samarbeid mellom fastlegen din og de andre kommunehelsetjenestene? | | | | | | | 5 | | | | |
| | Ikke i det hele tatt | | | | | | | | | | | |
| | I liten grad | | | | | | | 24 | | | | |
| | I noen grad | | | | | | | 34 | | | | |
| | I stor grad | | | | | | | 23 | | | | |
| | I svært stor grad | | | | | | | 14 | | | | |
| 1645 | I hvilken grad opplever du at det er godt samarbeid mellom sykehuset og kommunehelsetjenesten? | | | | | | | 26 | | | | |
| | Ikke i det hele tatt | | | | | | | | | | | |
| | I liten grad | | | | | | | 26 | | | | |
| | I noen grad | | | | | | | 12 | | | | |
| | I stor grad | | | | | | | 18 | | | | |
| | I svært stor grad | | | | | | | 18 | | | | |

Referanser

1. Holmboe O, Bjaertnes OA, Bukholm G, Nguyen K, Helgeland J, Røttingen JA. Commonwealth Fund-undersøkelsen i 2009 blant allmennleger: Resultater fra en komparativ undersøkelse i 11 land. Oslo: Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten; 2009. (Nr 24 – 2009).
2. Skudal KE, Bjaertnes OA, Holmboe O, Bukholm G, Røttingen JA. Commonwealth Fund-undersøkelsen 2010: Resultater fra en komparativ befolkningsundersøkelse i 11 land. Oslo: Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten; 2010. (Nr 21-2010).
3. Iversen HH, Holmboe O, Dahle KA. Kreftpasienters erfaringer med somatiske sykehus i 2009. Nasjonale resultater. Oslo: Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten; 2010. (PasOpp-rapport nr 1 2010).
4. Crow R, Gage H, Hampson S, Hart J, Kimber A, Storey L, et al. The measurement of satisfaction with healthcare: implications for practice from a systematic review of the literature. *Health Technol Assess* 2002;6(32):1-244.

Tabelloversikt

| | |
|--|----|
| Tabell 1: Vektevariabler | 22 |
| Tabell 2: Prosentvis fordeling på inngangsspørsmålene..... | 24 |
| Tabell 3: Prosentvis fordeling på spørsmål om generelt syn på helsevesenet og tilgjengelighet av helsetjenester | 25 |
| Tabell 4: Prosentvise svar på strukturelle spørsmål angående primærlege | 26 |
| Tabell 5: Prosentvise svar på spørsmål angående primærlege (gjelder dem som har en fast lege eller et fast legekantor)..... | 28 |
| Tabell 6: Prosentvise fordelinger på spørsmål om koordinering..... | 29 |
| Tabell 7: Prosentvise fordelinger på spørsmål om spesialisttjenester | 30 |
| Tabell 8: Prosentvis fordeling av svar på spørsmål om medisinbruk | 31 |
| Tabell 9: Prosentvis fordeling av svar på spørsmål om feil knyttet til medisiner eller undersøkelser | 33 |
| Tabell 10: Prosentvis fordeling av svar på spørsmål knyttet til kirurgi og annen behandling ved sykehus..... | 35 |
| Tabell 11: Gjennomsnittlig antall ganger man har brukt akuttmottak de siste to årene, og prosentandel av dem som har brukt akuttmottak som ville valgt sin faste lege hvis vedkommende var tilgjengelig..... | 36 |
| Tabell 12: Andeler med ulike kroniske sykdommer..... | 37 |
| Tabell 13: Andeler med høyt blodtrykk, hjerteproblemer eller diabetes som har fått sjekket kolesterol og blodtrykk det siste året..... | 38 |
| Tabell 14: Andeler med diabetes som har fått utført bestemte undersøkelser | 39 |
| Tabell 15: Andeler med en eller flere kroniske sykdommer som har opplevd ulike typer oppfølging..... | 40 |
| Tabell 16: Andeler med diabetes, kroniske lungeproblemer, depresjon, angst, andre psykiske helseproblemer eller kroniske ryggsmertor som har overnattet på sykehus eller oppsøkt akuttmottak på grunn av sykdommen | 41 |
| Tabell 17: Egenvurdering av funksjonsevne og generell vurdering av legehjelp de siste 12 månedene | 41 |
| Tabell 18: Om forsikringer og betaling av helsetjenester samt utlegg til egenandeler | 42 |
| Tabell 19: Bakgrunnsopplysninger..... | 44 |