

Commonwealth Funds undersøkelse av helsetjenestesystemet i 11 land: norske resultater i 2013 og utvikling siden 2010

Rapport fra Kunnskapssenteret nr 16 –2013

Kvalitetsmåling



||| kunnskapssenteret

Bakgrunn: Norge deltok i 2013 for femte gang i Commonwealth Funds sammenlignende internasjonale helsetjenesteundersøkelse. I årets undersøkelse vurderte den generelle voksne befolkningen hvor godt landets helsesystem fungerer. En tilsvarende undersøkelse ble gjennomført i 2010. Et representativt utvalg av voksne, 18 år eller eldre, ble spurt om å delta. Landene som deltok i 2013 er de samme som i 2010: Australia, Canada, Frankrike, Tyskland, Nederland, New Zealand, Norge, Sverige, Sveits, Storbritannia og USA.

Resultater: Norge skårer bedre enn gjennomsnittet av de andre landene på følgende områder: • Kostnader som grunn til ikke å benytte seg av helsetjenesten og problemer med betaling for helsehjelp. • Hvor lett det er å få helsehjelp på kveldstid. • Tilgang til prøveresultater/pasientjournal ved legetime. • Medisinske prøver bestilt unødig. • Trygghet på håndtering av egne helseproblemer.

Norge skårer dårligere enn gjennomsnittet av de andre landene på følgende områder: • Ventetid før man får legetime, hos spesialist, før ikke-akutt/planlagt operasjon og på akuttmottak. • Fastlegers brukerorientering. • Hjelp til å koordinere behandling. • Opplevd kvalitet på mottatt legehjelp. • Informasjon

(fortsetter på baksiden)

Tittel	Commonwealth Funds undersøkelse av helsetjenestesystemet i 11 land: norske resultater i 2013 og utvikling siden 2010
English title	Commonwealth Fund's health policy survey in 11 countries: Norwegian results in 2013 and development since 2010
Institusjon	Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten
Ansvarlig	Magne Nylenna, direktør
Forfattere	Haugum, Mona, prosjektleder, <i>forsker, Kunnskapssenteret</i> Bjertnæs, Øyvind Andresen, <i>forskningsleder, Kunnskapssenteret</i> Iversen, Hilde Hestad, <i>seniorforsker, Kunnskapssenteret</i> Lindahl, Anne Karin, <i>avdelingsdirektør, Kunnskapssenteret</i> Nylenna, Magne, <i>direktør, Kunnskapssenteret</i>
ISBN	978-82-8121-638-9
ISSN	1890-1298
Rapport	Nr 16 – 2013
Prosjektnummer	525
Publikasjonstype	Kvalitetsmåling
Antall sider	43 (86 inklusiv vedlegg)
Oppdragsgiver	Helse- og omsorgsdepartementet
Emneord (MeSH)	Kvalitet, kvalitetsindikatorer, spørreundersøkelser, telefonintervju, internasjonal undersøkelse, befolkningsstudie
Sitering	Haugum M, Bjertnæs ØA, Iversen HH, Lindahl AK, Nylenna M. Commonwealth Funds befolkningsundersøkelse i 11 land: norske resultater i 2013 og utvikling siden 2010. Rapport fra Kunnskapssenteret nr. 16–2013. Oslo: Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten, 2013.

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. Kunnskapssenteret er formelt et forvaltningsorgan under Helse- og omsorgsdepartementet, men har ingen myndighetsfunksjoner og kan ikke instrueres i faglige spørsmål.

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten
Oslo, november 2013

Hovedfunn

Commonwealth Fund-undersøkelsen i 2013 viser at de norske svarerne har mindre problemer med kostnader knyttet til helsehjelp, og at det er lettere å få helsehjelp utenfor kontortid i Norge. Samtidig viser undersøkelsen at ventetidene er lengre både for legetime, time hos spesialist, for ikke-akutt operasjon og på akuttmottak i Norge enn snittet av de andre landene. Videre vurderes kvaliteten på mottatt legehjelp, koordinering av behandling og informasjon fra helsepersonell dårligere i Norge enn snittet av de andre landene.

Undersøkelsen viser at Norge skårer bedre enn snittet av de andre landene samlet på følgende områder:

- Kostnader som grunn til ikke å benytte seg av helsetjenesten og problemer med betaling for helsehjelp.
- Hvor lett det er å få helsehjelp på kveldstid.
- Tilgang til prøveresultater/pasientjournal ved legetime.
- Medisinske prøver bestilt unødig.
- Trygghet på håndtering av egne helseproblemer.

Undersøkelsen viser at Norge skårer dårligere enn snittet av de andre landene samlet på følgende områder:

- Ventetid før man får legetime, hos spesialist, før ikke-akutt/planlagt operasjon og på akuttmottak.
- Fastlegers brukerorientering.
- Hjelp til å koordinere behandling.
- Opplevd kvalitet på mottatt legehjelp.
- Informasjon og organisering ved utskrivelse fra sykehus, samt informasjon angående reseptbelagte medisiner.
- Feilmedisinering eller feilbehandling samt åpenhet rundt dette.

De fleste spørsmål som er sammenlignbare fra 2010 til 2013 viser uendrete resultater. De største positive endringene over tid var på spørsmål som handlet om svarerne hadde fått motstridende informasjon fra ulike leger, og om de hadde fått informasjon om medisiner og symptomer som kunne oppstå etter utskrivelse fra sykehus og generelt syn på helsevesenet i Norge. Den største negative endringen over tid var på spørsmål som omhandlet feilbehandling. Forskjellene er imidlertid små.

Sammendrag

Bakgrunn

Norge deltok i 2013 for femte gang i Commonwealth Funds sammenlignende internasjonale helsetjenesteundersøkelse. I årets undersøkelse vurderte den generelle voksne befolkningen hvor godt landets helsesystem fungerer. En tilsvarende undersøkelse ble gjennomført i 2010. Et representativt utvalg av voksne, 18 år eller eldre, ble spurt om å delta. Landene som deltok i 2013 er de samme som i 2010: Australia, Canada, Frankrike, Tyskland, Nederland, New Zealand, Norge, Sverige, Sveits, Storbritannia og USA.

Metode

Denne rapporten presenterer de norske resultatene i 2013 og sammenligner disse resultatene med gjennomsnittet for de andre landene samlet. Resultatene for Norge i 2013 sammenlignes også med tilsvarende resultater for Norge i 2010.

Undersøkelsen ble gjennomført med telefonintervjuer i alle landene. Det ble gjennomført 1000 telefonintervjuer i Norge, svarprosenten ble beregnet til 11 %. Det norske resultatet er vektet etter region, alder per kjønn, oppnådd utdanning og telefonstatus (mobiltelefon eller ikke).

Spørreskjemaet er utviklet i USA av Commonwealth Fund og bygger på spørreskjemaet fra 2010-undersøkelsen. Spørreskjemaet ble oversatt til norsk og testet før undersøkelsen.

Hovedtemaer i spørreskjemaet var:

- Tilgang og primærhelsetjenesten
- Bruk av spesialister
- Erfaringer med helsehjelp på sykehus eller akuttmottak
- Dekning av utgifter til helsehjelp
- Kostnader og legereregninger
- Bruk av reseptbelagte medisiner
- Tannhelsetjenesten
- Medisinske feil
- Helsestatus, forebyggende helsehjelp og bakgrunnsspørsmål

I det norske skjemaet ble det i tillegg lagt inn fem ekstra spørsmål om fastlegetjenesten.

Spørreskjemaet har blitt noe endret fra 2010 til 2013. I denne rapporten sammenligner vi norske resultater over tid kun på spørsmål som er identiske med spørsmålene i 2010, både når det gjelder spørsmålsformulering og svaralternativer.

Vi har utført en rekke tester av datakvaliteten i det norske materialet, og alt i alt er datakvaliteten god. Likevel gjenstår noen problemer med årets datamateriale: Lavt antall svarere på enkelte områder gjør at man må tolke resultatene på gjeldende spørsmål med forsiktighet. I tillegg vet vi svært lite om datakvaliteten i de andre landene. Dette gjør det vanskelig å sammenligne Norge mot enkeltland, fordi potensielle forskjeller kan skyldes metodiske forhold. På grunn av dette har vi valgt kun å sammenligne Norges resultater med gjennomsnittet av de andre landene, hvor hvert land inngår i gjennomsnittet med like mange svarere.

Resultat

Resultatene for 2013 viser at de norske svarerne har mindre problemer med betaling for helsehjelp. De oppgir at kostnader sjelden er en årsak til at de ikke benytter seg av helsetjenesten. Videre viser resultatene at det er lett å få helsehjelp utenfor kontortid i Norge. På den annen side oppgis lengre ventetid både for legetime, time hos spesialist, for ikke-akutt operasjon og på akuttmottak i Norge enn for snittet av de andre landene samlet. Videre vurderes kvaliteten på mottatt legehjelp, koordinering av behandling og informasjon fra helsepersonell dårligere i Norge enn for snittet av de andre landene.

Undersøkelsen viser at Norge skårer bedre enn snittet av de andre landene samlet på følgende områder:

- Kostnader som grunn til ikke å benytte seg av helsetjenesten og problemer med betaling for helsehjelp.
- Hvor lett det er å få helsehjelp på kveldstid.
- Tilgang til prøveresultater/pasientjournal ved legetime.
- Medisinske prøver bestilt unødige.
- Trygghet på håndtering av egne helseproblemer.

Undersøkelsen viser at Norge skårer dårligere enn snittet av de andre landene samlet på følgende områder:

- Ventetid før man får legetime, hos spesialist, før ikke-akutt/planlagt operasjon og på akuttmottak.
- Fastlegers brukerorientering.
- Hjelp til å koordinere behandling.
- Opplevd kvalitet på mottatt legehjelp.
- Informasjon og organisering ved utskrivelse fra sykehus, samt informasjon angående reseptbelagte medisiner.

- Feilmedisinering eller feilbehandling samt åpenhet rundt dette.

De fleste spørsmål som er sammenlignbare fra 2010 til 2013 viser uendrete resultater; dette gjelder resultatene på 18 av 26 spørsmål som omhandlet helsetjenestens ytelse og kvalitet. De største positive endringene over tid handlet om svareren hadde fått motstridende informasjon fra ulike leger, om de hadde fått informasjon om medisiner og om symptomer som kunne oppstå etter utskrivelse fra sykehus og generelt syn på helsevesenet i Norge. Den største negative endringen over tid omhandlet feilbehandling. Endringene er imidlertid relativt små.

Konklusjoner

Av positive resultater viser undersøkelsen at kostnader og problemer med betaling ser ut til å være et mindre problem for de norske svarerne. I tillegg er det enkelt å få helsehjelp på kveldstid og i helger. Av negative resultater ser vi at Norge har dårligere resultater enn snittet på ventetid, brukerorientering og kontinuitet, dette inkluderer erfaringer med fast lege, koordinering av behandling og informasjon fra helsepersonell.

Over tid ser det ut som at Norges resultater holder seg stabile, noe som også er et godt tegn for datakvaliteten. Det er noen områder som har endret seg over tid, flest i positiv retning, men det er usikkerhet i sammenligninger over tid, og det er igjen verdt å understreke at de fleste endringer er relativt små. På to tematiske områder er det en positiv utvikling over tid, nemlig tilgjengelighet til helsehjelp i primærhelsetjenesten og kontinuitet mellom ulike tjenester. Det blir viktig å undersøke om denne utviklingen fortsetter i de neste Commonwealth Fund-undersøkelsene, herunder i samme populasjon i 2016.

Key messages (English)

The Commonwealth Fund-survey 2013 shows that the Norwegian respondents have few problems with payment for received healthcare, and that it is easy to access healthcare in evenings or weekends. The results also shows that the Norwegian respondents report longer waiting times before getting an appointment with their regular doctor, a specialist, a non-emergency surgery and in the emergency room, compared with the other countries. Further, the perceived quality of received healthcare, help to coordinate care and information from healthcare personnel are all assessed more poorly in Norway compared with the other countries.

The Norwegian results are better than the average of the other countries in these domains:

- Costs as a reason for not seeking healthcare, or problems with payment for received healthcare.
- The ease of access to healthcare in evenings or during weekends.
- Access to test results/medical records at the time of scheduled medical care appointment.
- Unnecessary medical tests ordered.
- Confidence in control and management of own health problems.

The Norwegian results are poorer than the average of the other countries on the following areas:

- Waiting time for an appointment with regular doctor, a specialist, a non-emergency surgery and in the emergency room.
- Regular doctor's patient-centredness.
- Help to coordinate care.
- Experienced quality of received healthcare.
- Information and organization concerning discharge from the hospital, as well as information regarding prescription drugs.
- Received wrong medication or medical mistake in treatment, and health personnel's information about such events.

The main picture is that there are few changes in Norway from 2010 to 2013. The most positive trends were identified on questions regarding contradictory information from health personnel, information about medication and possible symptoms when leaving the hospital, as well as an overall assessment of the healthcare system in Norway. The most negative trend was identified on the

question regarding medical mistakes. However, most trends from 2010 to 2013 are relatively small.

Executive summary (English)

Background

In 2013, Norway participated for the fifth time in Commonwealth Fund's International Health Policy survey. A representative sample of adults, 18 years or older, assessed how well the healthcare system in their countries works. This survey is a repetition of the survey Commonwealth fund carried out in 2010. Countries that participated in 2013 were Australia, Canada, France, Germany, the Netherlands, New Zealand, Norway, Sweden, Switzerland, United Kingdom and the USA.

Method

This report presents the Norwegian results for 2013, and compares the Norwegian results with an average of the other countries. We also compare the results for Norway in 2013 with the results for Norway in 2010.

The survey was carried out as telephone interviews in all the participating countries. 1 000 interviews were conducted in Norway, giving a response rate of 11 %. The Norwegian results are weighted by region, age-by-gender, educational attainment and phone status (cell phone only or not).

The questionnaire is developed in the USA by the Commonwealth Fund, and builds upon the questionnaire from the 2010-survey. The questionnaire was translated to Norwegian and tested in Norway in advance of the survey.

Areas covered by the questionnaire were:

- Access and primary care
- Use of specialists
- Experiences with care in the hospital and emergency room
- Health care coverage
- Out of pocket costs and medical bills
- Prescription drug use
- Dental care
- Medical errors
- Health status, preventive care and demographics

The Norwegian questionnaire also contained five additional questions about regular doctors.

There are some changes in the questionnaire from 2010 to 2013. In this report we only compare Norwegian results over time on questions that were identical in the two surveys, both in terms of the framing of the questions and in the response alternatives.

We have performed several tests on the Norwegian data to check the data quality, giving us indications that the data quality in Norway is good. However, some problems still remain: A low number of respondents on some of the areas makes it necessary to interpret the results with caution. Also: we do not know enough about the data quality in the other countries. This makes it difficult to compare Norway with each of the other countries since potential differences can be caused by methodological issues rather than real differences in responses. For these reasons we compare the results for Norway with a mean of the other countries combined.

Results

The results from 2013 show that the Norwegian respondents have few problems with payment for received healthcare, and that it is easy to access healthcare in evenings or weekends in Norway. The survey also shows that the Norwegian respondents report longer waiting times before getting an appointment with their regular doctor, a specialist, a non-emergency surgery and in the emergency room, compared with the other countries. Further, the perceived quality of received healthcare, help to coordinate care and information from healthcare personnel are all assessed more poorly in Norway compared with the other countries.

The Norwegian results are better than the average of the other countries in these domains:

- Costs as a reason for not seeking healthcare, or problems with payment for received healthcare.
- The ease of access to healthcare in evenings or during weekends.
- Access to test results/medical records at the time of scheduled medical care appointment.
- Unnecessary medical tests ordered.
- Confidence in control and management of own health problems.

The Norwegian results are poorer than the average of the other countries on the following areas:

- Waiting time for an appointment with regular doctor, a specialist, a non-emergency surgery and in the emergency room.
- Regular doctor's patient-centredness.
- Help to coordinate care.
- Experienced quality of received healthcare.

- Information and organization concerning discharge from the hospital, as well as information regarding prescription drugs.
- Received wrong medication or medical mistake in treatment, and health personnel's information about such events.

The main picture is that there are few changes in Norway from 2010 to 2013; the results on 18 of 26 questions concerning the healthcare system's performance and quality were unchanged. The most positive trends were identified on questions regarding contradictory information from health personnel, information about medication and possible symptoms when leaving the hospital, as well as an overall assessment of the healthcare system in Norway. The most negative trend was identified on the question regarding medical mistakes. However, most trends from 2010 to 2013 are relatively small.

Conclusions

The positive results from the survey show that costs and problems with payment seem not to be problematic for the Norwegian respondents. Also: it is easy to access healthcare in evenings or weekends in Norway. The more negative results show that Norway have longer waiting times, the regular doctors are less patient-centered and the healthcare personnel contributes less to coordination of care compared with the other countries. This includes experiences with regular doctor and information from healthcare personnel.

The comparisons of the results over time show that the Norwegian results are fairly the same as in 2010. Some changes have been identified, mostly in a positive direction, however; there are some uncertainties in comparing results over time and most of the changes are relatively small. The positive trends over time were identified on the thematic areas regarding access to healthcare in primary care and information from healthcare personnel. It is important to explore if these trends hold in the coming Commonwealth Fund-surveys.

Innhold

HOVEDFUNN	3
SAMMENDRAG	4
Bakgrunn	4
Metode	4
Resultat	5
Konklusjoner	6
KEY MESSAGES (ENGLISH)	7
EXECUTIVE SUMMARY (ENGLISH)	9
Background	9
Method	9
Results	10
Conclusions	11
INNHold	12
FORORD	14
INNLEDNING	15
Bakgrunn og mål	15
Om rapporten og undersøkelsen	15
METODE	17
Utvalg og datainnsamling	17
Spørreskjema	17
Datatilrettelegging og vekting	18
Analyser	19
RESULTAT	20
Tilgang og primærhelsetjenesten	20
Bruk av spesialister	26
Erfaringer med helsehjelp på sykehuset eller akuttmottaket	27
Dekning av utgifter til helsehjelp	30
Kostnader og legeregninger	30
Bruk av reseptbelagte medisiner	32
Tannhelsetjenesten	32

Medisinske feil	33
Overordnet vurdering av helsetjenestesystemet	35
Helsestatus og forebyggende helsehjelp	36
Endringer over tid i Norge	37
AVSLUTNING	39
Oppsummering av hovedresultater	39
Metode og datakvalitet	40
Konklusjoner	40
REFERANSER	42
VEDLEGG	44
Vedlegg 1: Detaljerte resultater for landene	45
Vedlegg 2: Liste over like spørsmål i 2010 og 2013	64
Vedlegg 3: Spørreskjema	67

Forord

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten (Kunnskapssenteret) har ansvaret for den norske delen av Commonwealth Funds internasjonale undersøkelser av helsetjenestesystemer.

Kunnskapssenteret har ivaretatt kontakt og koordinering med Commonwealth Fund og Social Science Research Solutions (SSRS), finansiert undersøkelsen i Norge, samt bearbeidet data, analysert og utarbeidet denne rapporten. Norstat, SSRS sin leverandør i Norge, oversatte spørreskjemaet og samlet inn data ved hjelp av telefonintervjuer. Det oversatte spørreskjemaet, både nye og tidligere oversatte spørsmål, ble gjennomgått av Kunnskapssenteret. Kunnskapssenteret er ansvarlig for innholdet i denne rapporten.

Prosjektgruppen har bestått av:

- Prosjektleder: Mona Haugum, forsker, Kunnskapssenteret
- Øyvind Andresen Bjertnæs, forskningsleder, Kunnskapssenteret
- Hilde Hestad Iversen, seniorforsker, Kunnskapssenteret
- Anne Karin Lindahl, avdelingsdirektør, Kunnskapssenteret
- Magne Nylenna, direktør, Kunnskapssenteret

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

Anne Karin Lindahl
Avdelingsdirektør

Øyvind Andresen Bjertnæs
Forskningsleder

Mona Haugum
Prosjektleder

Innledning

Bakgrunn og mål

The Commonwealth Fund (CWF) er en amerikansk stiftelse som har som formål å fremme helsetjenestesystemer med bedre tilgjengelighet, kvalitet og effektivitet. For å bidra til dette har CWF blant annet et internasjonalt program: "International Health Policy" der årlige helsesystemundersøkelser i en rekke land gjennomføres. Disse går i et treårig mønster, hvor undersøkelsen gjennomføres i forskjellige populasjoner; allmennleger, eldre/sykere voksne og den generelle voksne populasjonen. 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 de landene som deltar i undersøkelsene.

Norge deltok i den internasjonale helsesystemundersøkelsen for første gang i 2009, og har deltatt hvert år siden (1–4). I årets undersøkelse vurderte den generelle voksne befolkningen hvor godt landets helsesystem fungerer, undersøkelsen er en gjentakelse av den som ble gjennomført i 2010. Landene som deltok i 2013 er de samme som i 2010: Australia, Canada, Frankrike, Tyskland, Nederland, New Zealand, Norge, Sverige, Sveits, Storbritannia og USA.

CWF vil publisere årets resultater i tidsskriftet Health Affairs, slik som de også har gjort tidligere år (5-8). Den internasjonale offentliggjøringen av resultatene skjer i forbindelse med et symposium i Washington DC, USA, 14. november 2013. Nasjonalt kunnskapssenteret for helsetjenesten (Kunnskapssenteret) er ansvarlig for gjennomføring og rapportering av CWF-undersøkelsene i Norge.

Om rapporten og undersøkelsen

CWFs egne publikasjoner fra undersøkelsen fokuserer lite på de enkelte deltakerlandenes resultater. Kunnskapssenteret lager derfor egne rapporter fra de enkelte års undersøkelser, hvor de norske resultatene har hovedfokus. I denne rapporten presenterer vi resultatene for Norge på alle områdene inkludert i undersøkelsen i 2013, og sammenligner de norske resultatene med gjennomsnittet for de andre landene samlet. Resultater på enkeltspørsmål for alle deltakerlandene finnes i vedlegg 1. På spørsmål hvor ordlyden og svaralternativene er uendret fra

2010-spørreskjemaet, sammenligner vi årets norske resultater med de norske resultatene fra 2010. En del spørsmål er endret eller tilført fra 2010 til 2013, og inkluderes derfor ikke i sammenligningene. En oversikt over like spørsmål finnes i vedlegg 2.

Spørreskjemaet i denne undersøkelsen er primært utviklet i USA. Det kan være grunn til å diskutere om spørreskjemaer utviklet i ett land er like relevant i andre land. Det er utenfor dette prosjektets rammer å operasjonalisere hva god kvalitet betyr i Norge og sammenholde dette med skjemaets innhold. Målet har vært å sikre sammenlignbarhet med de andre deltakerlandene gjennom robuste oversettelsesmetoder og over tid ved kun å sammenligne identiske spørsmål. Alle de deltakende landene kunne inkludere landspesifikke spørsmål i tillegg, det norske spørreskjemaet inkluderte fem tilleggsspørsmål.

Undersøkelsen ble gjennomført med telefonintervjuer i alle landene. Norstat var ansvarlig for den norske datainnsamlingen. Kunnskapssenteret har mottatt data fra de andre landene fra Social Science Research Solutions (SSRS) som har koordinert datainnsamlingen på tvers av de deltakende landene. Kunnskapssenteret er ansvarlig for denne rapporten, herunder databearbeiding, analyser og tolkninger.

Metode

Utvalg og datainnsamling

Populasjonen i årets undersøkelse er den generelle voksne befolkningen (18 år eller eldre). Undersøkelsene ble gjennomført ved telefonintervju i alle deltakerlandene. SRSS sin leverandør i Norge, Norstat, trakk utvalget og gjennomførte intervjuene. Utvalget ble trukket ved bruk av Eniro, et selskap som tilbyr søke- og katalogtjenester gjennom internett, telefoni og post. Intervjuene i Norge hadde en gjennomsnittlig varighet på 17,5 minutter. Varighet i de øvrige landene varierte fra 18 til 22 minutter.

Alle i populasjonen hadde like stor sannsynlighet for å bli trukket ut til å være med i undersøkelsen, med unntak av dem som har hemmelig telefonnummer. Utvalget er trukket slik at det gjenspeiler befolkningstetthet i Norge, slik at steder som har høy befolkningstetthet fikk et større utvalg. Intervjuene i Norge ble gjennomført med den voksne personen som svarte telefonen hvis den utvalgte personen ikke var til stede. I de øvrige landene ble det arrangert gjenoppringing hvis ikke den utvalgte personen var til stede. I Norge ble det gjennomført opp til fire gjenoppringninger hvis ikke noen svarte telefonen ved første oppringning.

Det ble gjennomført 1 000 telefonintervjuer i Norge, 2 200 i Australia, 5 412 i Canada, 1 406 i Frankrike, 1 125 i Tyskland, 1 000 i Nederland, New Zealand og Storbritannia, 2 400 i Sverige, 1 500 i Sveits og 2 002 i USA. SSRS beregnet svarprosenten til 11 % i Norge, 30 % i Australia, 24 % i Canada, 32 % i Frankrike, 11 % i Tyskland, 23 % i Nederland, 30 % i New Zealand, 29 % i Sverige, 33 % i Sveits, 20 % i Storbritannia og 22 % i USA. Telefonintervjuene ble gjennomført fra 4. mars til 5. juni 2013 i de ulike landene. I Norge var undersøkelsesperioden 6. mars til 7. mai 2013.

Spørreskjema

Spørreskjemaet er utviklet av CWF og bygger på spørreskjemaet fra tilsvarende undersøkelse i 2010. Representanter fra hvert av deltakerlandene kom med innspill på spørreskjemaet før det ble testet i alle landene. Norstat oversatte spørreskjemaet til norsk, før deltakerlandene på nytt fikk gjennomgå for å sikre at spørsmålene var forståelige, meningsfulle og sammenlignbare med den engelske versjonen. Kunnskapssenteret spilte blant annet inn viktigheten av å bevare flest mulige

spørsmål fra tidligere like undersøkelser, slik at man kan sammenligne resultater over tid.

Hovedtemaer i spørreskjemaet var:

- Tilgang og primærhelsetjenesten
- Bruk av spesialister
- Erfaringer med helsehjelp på sykehus eller akuttmottak
- Dekning av utgifter til helsehjelp
- Kostnader og legereregninger
- Bruk av reseptbelagte medisiner
- Tannhelsetjenesten
- Medisinske feil
- Helsestatus, forebyggende helsehjelp og bakgrunnsspørsmål

I det norske skjemaet ble det lagt til fem ekstra spørsmål om fastlegetjenesten. Intervjuguiden og spørsmålene finnes i vedlegg 3.

Det er en del endringer i skjemaet fra 2010 til 2013. I denne rapporten sammenligner vi norske resultater over tid kun på spørsmål som er helt identiske med spørsmålene i 2010, både når det gjelder spørsmålsformulering og svaralternativer.

Datatilrettelegging og vekting

Datatilrettelegging

For å registrere telefonintervjuene ble Computer Assisted Telephone Interviewing-system (CATI) brukt. Hver av de internasjonale partnerne programmerte studien i sine respektive systemer. SSRS testet blant andre Norstats versjon av undersøkelsen. Etter påbegynt datainnsamling mottok SSRS datafiler fra hvert av deltakerlandene for å sikre at alle instruksjoner og variabler fungerte som planlagt.

I Norge registrerte Norstat intervjuene i sitt CATI-system. SSRS sammenstilte dataene fra alle deltakerlandene, og distribuerte den endelige datafilen til deltakerlandene. Den endelige filen inneholdt samtlige svarere fra alle deltakerlandene, og danner grunnlaget for foreliggende rapport. Det kan forekomme enkelte avvik mellom denne rapporten og resultatene som offentliggjøres av CWF. Dette skyldes avrundingsregler og omkodning av manglende svar, men forskjellene er erfaringsmessig små og ubetydelige.

Vekting

Det norske materialet er vektet etter region, alder per kjønn, oppnådd utdanning og telefonstatus (kun mobiltelefon eller ikke). Informasjonen for denne justeringen ble hentet fra Statistisk Sentralbyrå. De øvrige landene har vektet på de samme variablene med noen unntak, se tabell 1.

Tabell 1: Vektevariabler per land

	Kjønn	Alder	Geografi	Utdannelse	Telefonstatus	Størrelse på husholdning
Norge	X	X	X	X	X	
Australia ¹	X	X	X	X	X	
Canada ²	X	X	X	X	X	
Frankrike	X	X	X	X	X	
Tyskland	X	X	X	X	X	X
Nederland	X	X	X	X	X	
New Zealand	X	X	X	X	X	
Sverige	X	X	X	X	X	
Sveits	X	X	X	X	X	
Storbritannia	X	X	X	X	X	
USA ³	X	X	X	X	X	X

Analyser

Analysene i denne rapporten er gjort med statistikkprogrammet SPSS. Resultatene for Norge sammenlignes med et gjennomsnitt av resultatene fra de andre landene, i tillegg til Norges resultater i 2010. I gjennomsnittsberegningene for de andre landene har vi tilfeldig trukket 1 000 svarere fra hvert land som har mer enn 1 000 svarere, slik at hvert land påvirker gjennomsnittet like mye.

¹ Australia vektet også på grad av urbanisering

² Canada vektet også på kjennskap til offisielt språk

³ USA vektet også på etnisitet og status helseforsikring (ja/nei)

Resultat

I dette kapitlet presenterer vi resultatene fra undersøkelsen i 2013 hvor vi sammenligner Norges resultater mot gjennomsnittet av de ti andre landene. Vi sammenligner også resultater for Norge i 2013 med resultatene i 2010 der dette er mulig. Siden denne rapporten i hovedsak dreier seg om resultatene fra 2013-undersøkelsen, kommenterer vi kun endringer over tid som er statistisk signifikante.

Noen spørsmål er kun stilt til et utvalg av svarerne, på bakgrunn av svarene deres på tidligere spørsmål. Dette medfører at det på noen spørsmål er få svarere som har svart, noe som gir større statistisk usikkerhet. Dette gjelder for eksempel spørsmålene som handler om oppfølging etter å ha vært hos spesialist, innlagt med overnatting på sykehus eller etter å ha gjennomført en planlagt operasjon. På spørsmålene hvor dette er aktuelt, har vi oppgitt antall svarere for Norge og for de andre landene samlet. Resultatene på spørsmålene med lavt antall svarere må tolkes med ekstra forsiktighet. Svarfordelingene på hvert enkelt spørsmål for hvert land finnes i vedlegg 1.

Tilgang og primærhelsetjenesten

Spørsmålene i denne delen av telefonintervjuet dreide seg om kostnader, tid det tok å få legetime og hvor lett eller vanskelig det er å få helsehjelp utenfor kontortid i tillegg til problemer med prøveresultater, motstridende informasjon fra helsepersonell eller at legen bestilte unødvendige prøver (tabell 2 og 3, figur 1 og 2).

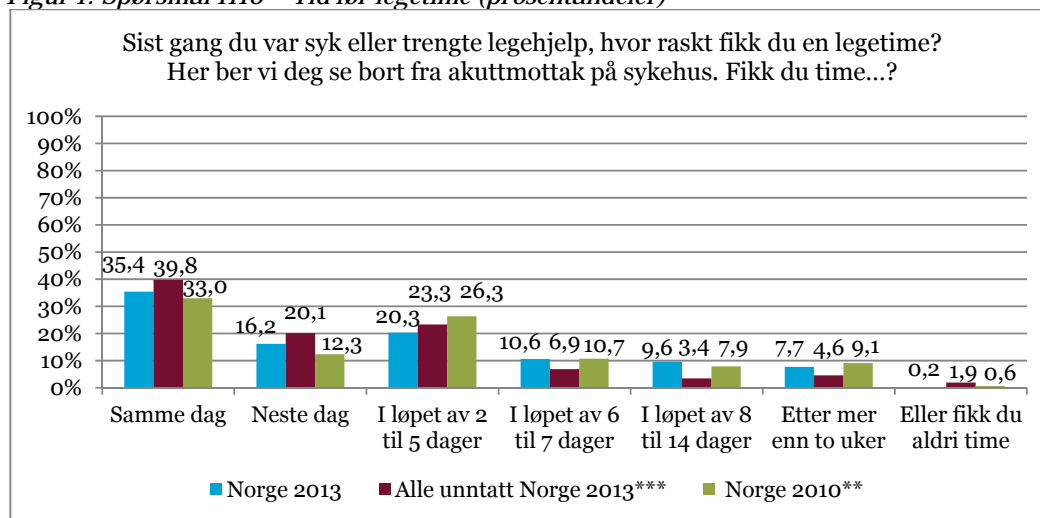
Tabell 2: Spørsmål 1106A1-A3 - Prosentandeler som har svart "ja" på om visse hendelser hadde skjedd i løpet av de siste 12 månedene

I løpet av de 12 siste månedene, har det skjedd at...	Norge 2013	Alle unntatt Norge 2013	Norge 2010
Du hadde et medisinsk problem, men oppsøkte ikke lege fordi det kostet for mye?	5,0 %	9,8 %***	NA
Du lot være å ta en medisinsk prøve eller undersøkelse, behandling eller oppfølging som var anbefalt av en lege fordi det kostet for mye?	5,0 %	8,9 %***	5,5 %
Du lot være å kjøpe reseptbelagte medisiner eller hoppet over doser fordi det kostet for mye?	5,2 %	7,4 %*	5,7 %

Norge 2013 testet mot "alle unntatt Norge" 2013: *p<0,05 ***p<0,001

Norge 2013 testet mot Norge 2010: ikke signifikant

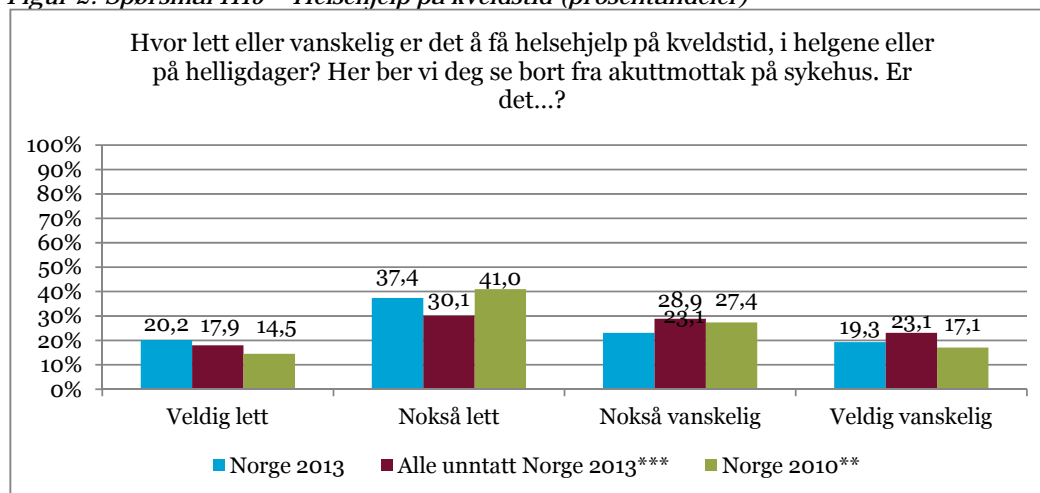
Figur 1: Spørsmål 1110 – Tid før legetime (prosentandeler)



Norge 2013 testet mot "alle unntatt Norge" 2013: ***p<0,001

Norge 2013 testet mot Norge 2010: **p<0,01

Figur 2: Spørsmål 1115 – Helsehjelp på kveldstid (prosentandeler)



Norge 2013 testet mot "alle unntatt Norge" 2013: ***p<0,001

Norge 2013 testet mot Norge 2010: **p<0,01

Tabell 3: Spørsmål 1126A1-A3 – Prosentandeler som har svart "ja" på om visse hendelser hadde skjedd i løpet av de siste to årene

Tenk tilbake på de to siste årene. Når du fikk hjelp med et helseproblem, hendte det NOEN gang at...			
	Norge 2013	Alle unntatt Norge 2013	Norge 2010
Prøveresultater eller pasientjournal ikke var tilgjengelig på tidspunktet for din timeavtale?	7,3 %	10,0 %**	10,9 %**
Du fikk motstridende informasjon fra ulike leger eller helsepersonell?	17,8 %	15,8 %	25,1 %***
Leger bestilte en medisinsk prøve du følte var unødvendig fordi prøven allerede hadde vært tatt?	8,5 %	10,8 %*	9,4 %

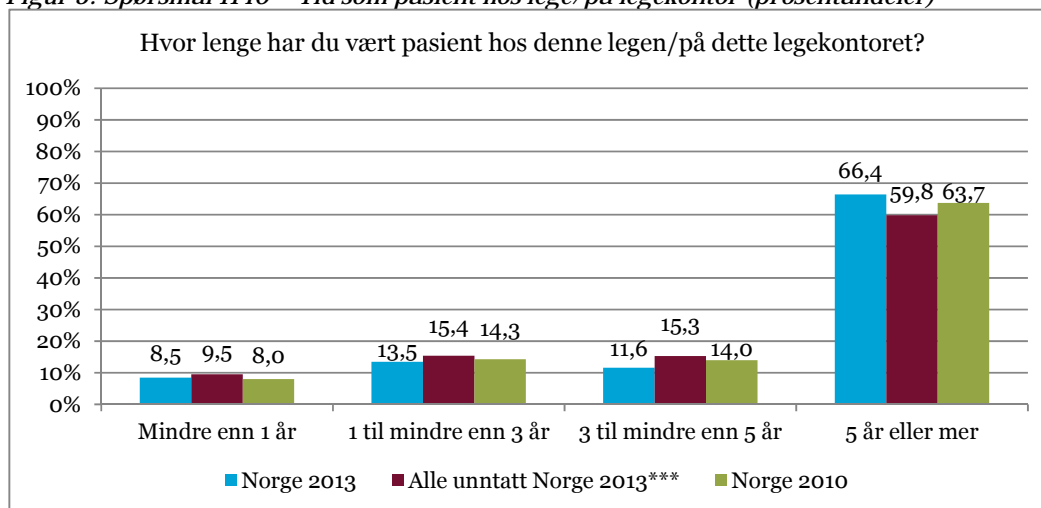
Norge 2013 testet mot "alle unntatt Norge" 2013: *p<0,05 **p<0,01
 Norge 2013 testet mot Norge 2010: **p<0,01 ***p<0,001

Resultatene i tabell 2 viser at en mindre andel av de norske svarerne, enn andel av svarerne fra de andre landene, mente kostnader hindret dem fra å få den helsehjelpen de behøvde. Figur 1 viser at svarerne i de andre landene raskere fikk legehjelp ved behov, likevel er det en større andel av de norske svarerne som i 2013 rapporterte at de får legetime samme eller neste dag ved behov, sammenlignet med 2010. Videre kan man i figur 2 se at de norske svarerne i 2013 oppga at det er lettere å få helsehjelp utenfor kontortid, sammenlignet med gjennomsnittet av de andre landene i undersøkelsen. Også her er det en positiv utvikling fra 2010, med en større andel svarere som mener det er veldig lett å få helsehjelp på kveldstid, sammenlignet med 2010.

7,3 % av de norske svarerne i 2013 oppga at de hadde opplevd at prøveresultater eller journalen deres ikke var tilgjengelig ved timeavtale, mot 10,0 % i de andre landene samlet (tabell 3). Sammenlignet med Norge i 2010 viser årets resultater en positiv utvikling (7,3 % mot 10,9 %). Ingen forskjeller ble funnet mellom de norske svarerne i 2013 og de andre landene samlet når det gjelder motstridende informasjon fra ulike leger. For Norge, derimot, kan man se at en signifikant lavere andel i 2013 oppga at de hadde fått motstridende informasjon, sammenlignet med 2010. Når det gjelder bestilling av unødvendig medisinsk prøve oppgir en tilnærmet like stor andel av de norske svarerne i 2013 som i 2010 at dette hadde skjedd. Andelen av svarere i de andre landene samlet som rapporterte dette er noe større.

De neste spørsmålene omhandlet svarernes faste lege eller legekantor, hvor lang tid de hadde vært pasienter hos vedkommende lege eller kontor, hvor lang tid det tok å få svar på spørsmål ved henvendelser til legen, og om muligheter for å sende e-post til legen eller legekantoret.

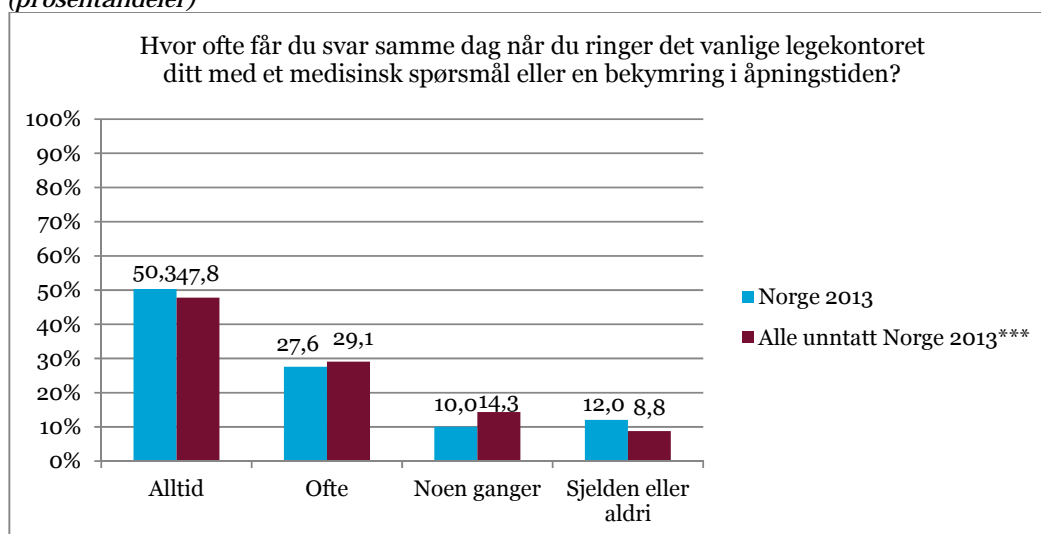
Figur 3: Spørsmål 1140 – Tid som pasient hos lege/på legekontor (prosentandeler)



Norge 2013 testet mot "alle unntatt Norge" 2013: *** $p < 0,001$

Norge 2013 testet mot Norge 2010: ikke signifikant

Figur 4: Spørsmål 1150 – Tid for å få svar på medisinsk spørsmål eller bekymring (prosentandeler)



Norge 2013 testet mot "alle unntatt Norge" 2013: *** $p < 0,001$

Spørsmål 1150 ikke stilt i 2010

Tabell 4: Spørsmål 1159-1160 – Prosentandeler som svarte "ja" angående mulighet til å sende e-post til legekantoret

E-post til legekantoret	Norge 2013	Alle unntatt Norge 2013	Norge 2010
Har noen ved legekantoret ditt fortalt deg at du kan sende dem en e-post dersom du har en medisinsk bekymring?	22,2 %	21,4 %	NA
Har du sendt legekantoret ditt en e-post med et medisinsk spørsmål i løpet av de to siste årene?	5,7 %	8,5 %**	NA

Norge 2013 testet mot "alle unntatt Norge" 2013: ** $p < 0,01$

Spørsmål 1159 ikke stilt i 2010, spørsmål 1160 ikke sammenlignbart over tid grunnet annen ordlyd i spørsmål

98,0 % av de norske svarerne oppga at de hadde en fast lege eller et fast sted de fikk legehjelp. Andelen blant svarerne i de andre landene samlet var 94,3 %. De norske svarerne hadde vært pasient hos denne legen eller på dette stedet noe lengre tid sammenlignet med de andre landene (figur 3). Figur 4 viser at en noe større andel av de norske svarerne oppga at de får svar samme dag når de ringer legekantoret sammenlignet med snittet av de andre landene (50,3 % og 47,8 %). Samtidig oppga en tilsvarende større andel av norske svarere, sammenlignet med de andre landene, at de sjelden eller aldri får svar samme dag (12,0 % og 8,8 %). Når det gjelder muligheten til å sende legekantoret en e-post om en medisinsk bekymring, oppga ca hver femte svarer i Norge og i de andre landene samlet at de har blitt fortalt om denne muligheten. Det var færre av de norske svarerne som oppga at de faktisk hadde benyttet seg av muligheten til å sende e-post enn i de andre landene samlet (tabell 4).

De siste spørsmålene som omhandlet tilgang til primærhelsetjenesten dreide seg om hvordan legen opptrer ved undersøkelse eller behandling, hjelp til koordinering og vurdert kvalitet på mottatt legehjelp (tabell 5, figur 5 og 6).

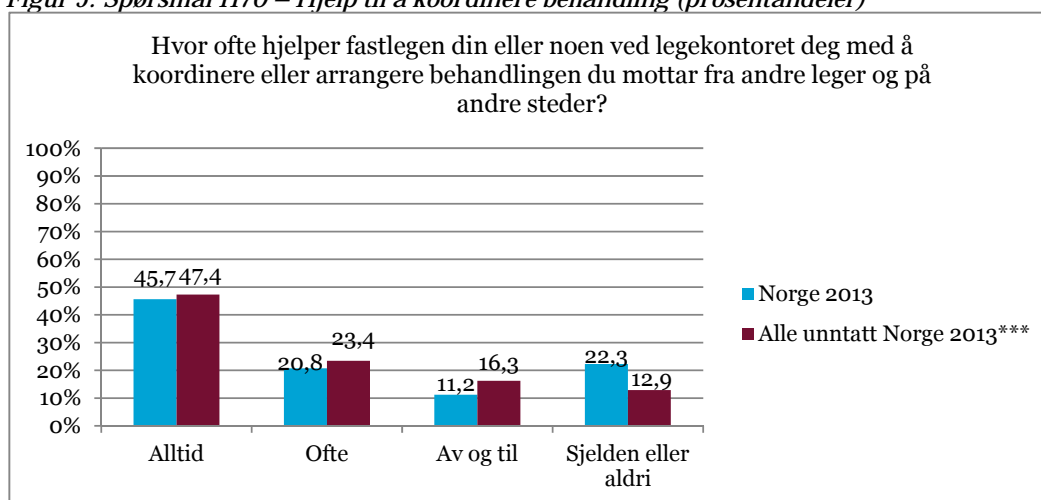
Tabell 5: Spørsmål 1166A1-A4 – Prosentandeler som svarte "alltid" på spørsmål angående undersøkelse eller behandling

Når du trenger undersøkelse eller behandling, hvor ofte er det slik at legen din eller annet helsepersonell...			
	Norge 2013	Alle unntatt Norge 2013	Norge 2010
Kjenner til viktig informasjon om din sykehistorie?	56,6 %	63,9 %***	53,7 %
Tar seg god nok tid sammen med deg?	50,3 %	59,2 %***	47,1 %
Involverer deg så mye som du ønsker i beslutninger om din behandling og helsehjelp?	57,1 %	63,0 %***	54,6 %
Forklarer ting slik at de er lette å forstå?	60,8 %	68,5 %***	57,9 %

Norge 2013 testet mot "alle unntatt Norge" 2013: ***p<0,001

Norge 2013 testet mot Norge 2010: ikke signifikant

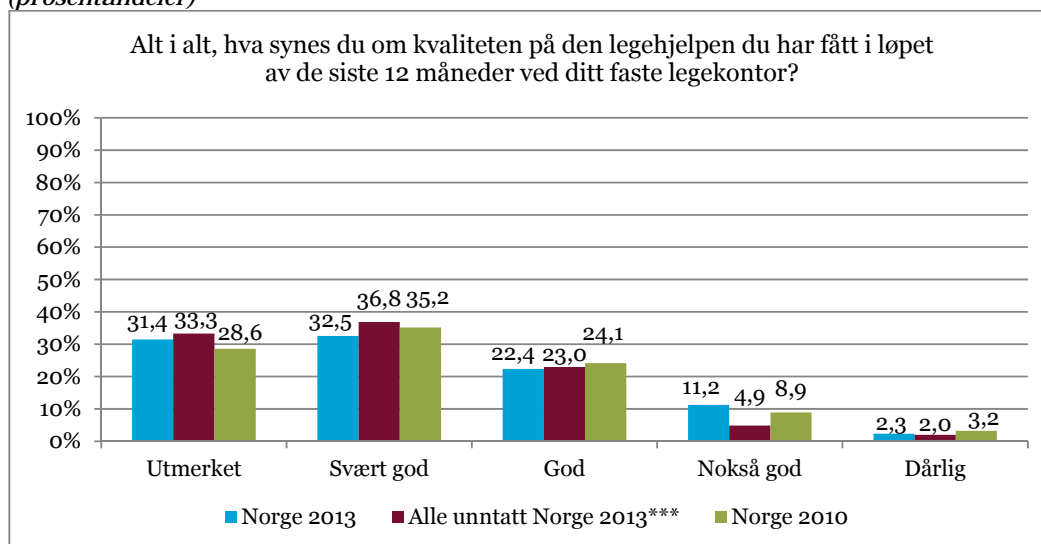
Figur 5: Spørsmål 1170 – Hjelp til å koordinere behandling (prosentandeler)



Norge 2013 testet mot "alle unntatt Norge" 2013: ***p<0,001

Spørsmål 1170 ikke sammenlignbart over tid grunnet annen ordlyd i spørsmål

Figur 6: Spørsmål 1190 – Opplevd kvalitet på mottatt legehjelp siste 12 måneder (prosentandeler)



Norge 2013 testet mot "alle unntatt Norge" 2013: ***p<0,001

Norge 2013 testet mot Norge 2010: ikke signifikant

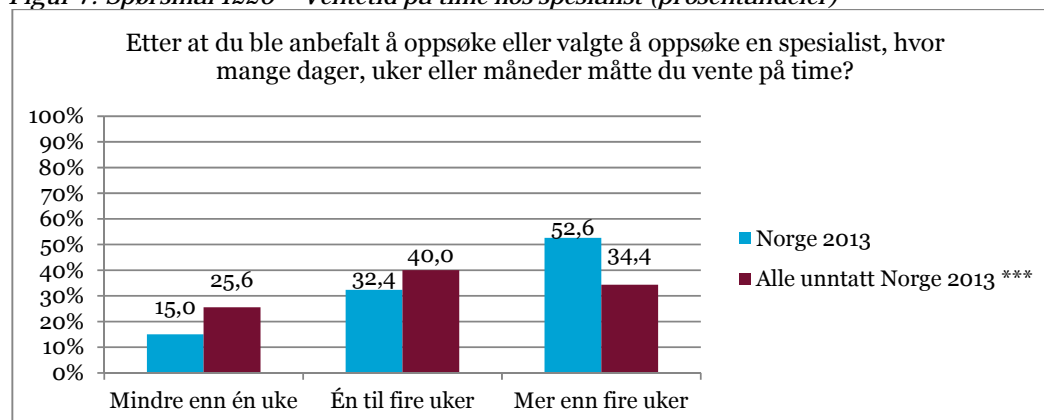
Tabell 5 viser at på de fire spørsmålene som måler brukererfaringer med svarernes faste lege er det en lavere andel blant de norske svarerne som oppga at legen "alltid" kjenner til deres sykehistorie, tar seg god nok tid sammen med dem, involverer dem i beslutninger så mye som de ønsker og forklarer ting på en måte som er forståelig, sammenlignet med snittet av de andre landene.

22,3 % av de norske svarerne oppga at fastlegen sjelden eller aldri hjelper til med å koordinere behandling, sammenlignet med 12,9 % med snittet for de andre landene samlet (figur 5). Når det gjelder totalvurdering av kvaliteten på mottatt legehjelp ved det faste legekantoret skårer Norge noe dårligere enn snittet av de andre landene (figur 6).

Bruk av spesialister

Spørsmålene i denne delen av intervjuene omhandler forskjeller i bruk av spesialister. Spørsmål 1220 og 1226A1-A2 er kun stilt til de som svarte at de hadde vært hos spesialist de siste to årene (spørsmål 1210), hvilket innebærer at antall svarere for hvert spørsmål varierer en del. På noen av spørsmålene har kun halvparten av det norske utvalget svart på spørsmålene.

Figur 7: Spørsmål 1220 – Ventetid på time hos spesialist (prosentandeler)



Kun stilt til svarere som svarte "ja" på spørsmål 1210: "Har du besøkt eller hatt behov for å besøke en spesialist i løpet av de to siste årene?"

Norge n= 500, "alle unntatt Norge" n= 4662

Norge 2013 testet mot "alle unntatt Norge" 2013: ***p<0,001

Spørsmål 1220 ikke sammenlignbart over tid grunnet annen ordlyd i spørsmål

Tabell 6: Spørsmål 1226A1-A2 – Prosentandeler som svarte på "ja" på spørsmål om hendelser hos legespesialist

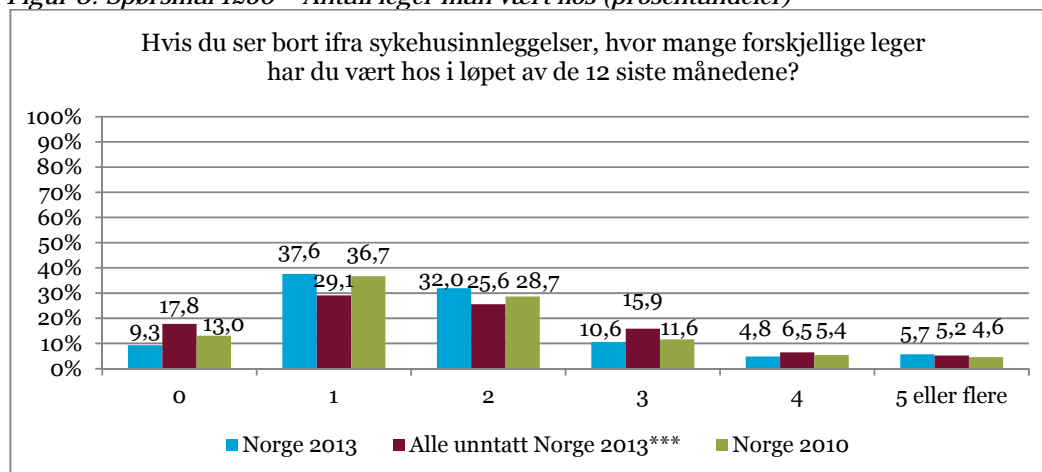
I de seneste to årene, har du opplevd følgende når du har vært hos en legespesialist	Norge 2013	Alle unntatt Norge 2013	Norge 2010
Spesialisten hadde ikke grunnleggende medisinsk informasjon eller prøveresultater fra fastlegen?	15,5 % (n=504)	18,5 % (n=4629)	NA
Etter at du hadde vært hos spesialisten virket det ikke som fastlegen hadde informasjon og var oppdatert på behandlingen du fikk hos spesialisten?	32,3 % (n=474)	25,7 %** (n=4495)	NA

Kun stilt til svarere som svarte "ja" på spørsmål 1210: "Har du besøkt eller hatt behov for å besøke en spesialist i løpet av de to siste årene?" og "ja" på spørsmål om de har fast lege eller fast legekontor.

Norge 2013 testet mot "alle unntatt Norge" 2013: **p<0,01

Spørsmål 1226A1-A2 ikke sammenlignbart over tid grunnet annen ordlyd i spørsmål

Figur 8: Spørsmål 1230 – Antall leger man vært hos (prosentandeler)



Norge 2013 testet mot "alle unntatt Norge" 2013: *** $p < 0,001$

Norge 2013 testet mot Norge 2010: ikke signifikant

En noe større andel av de norske svarerne oppga at de hadde besøkt eller hatt behov for å besøke en spesialist (54,1 %), sammenlignet med de andre landene samlet (50,1 %). Av de svarerne som hadde oppsøkt spesialist oppga omtrent halvparten av de norske svarerne at de måtte vente mer enn fire uker for å få time (figur 7). For de andre landene samlet er denne andelen 34,4 %. 15,0 % av svarerne i Norge og 25,6 % av svarerne i de andre landene samlet oppga at de måtte vente mindre enn en uke.

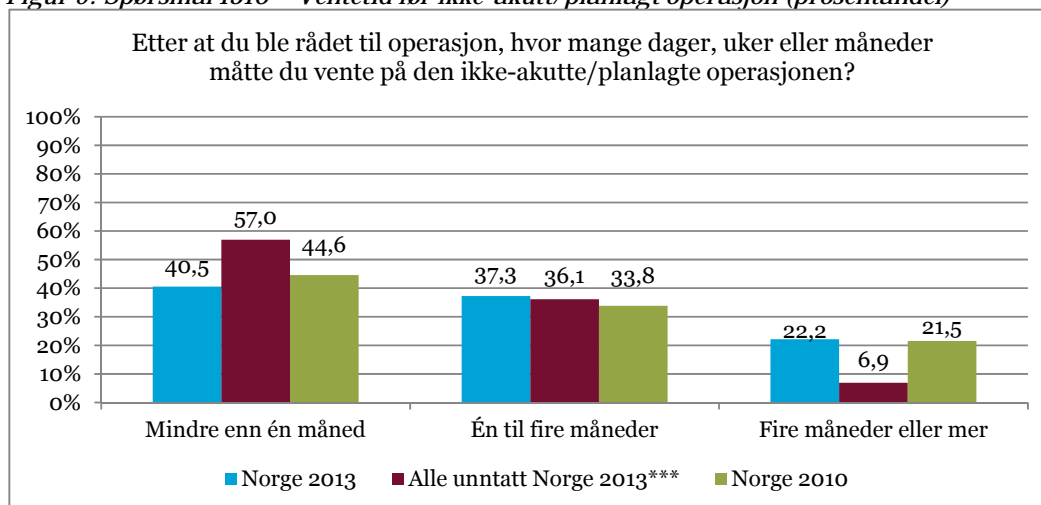
På spørsmål om konsultasjon hos fastlegen etter å ha vært hos en spesialist oppga hver tredje norske svarer at det ikke virket som om fastlegen hadde informasjon og var oppdatert på behandlingen svareren hadde mottatt (tabell 6). For de andre landene samlet gjaldt dette hver fjerde svarer.

9,3 % av de norske svarerne svarte at de ikke hadde vært hos noen lege i løpet av det siste året (figur 8). Andelen for de andre landene samlet er 17,8 %. Flere norske svarere, sammenlignet med snittet av de andre landene, oppga at de hadde vært hos én eller to leger. Flere svarere i de andre landene oppga at de hadde vært hos tre eller flere leger, sammenlignet med norske svarere.

Erfaringer med helsehjelp på sykehuset eller akuttmottaket

I denne delen av intervjuet ble svarerne spurt om deres erfaringer med helsehjelp på sykehus eller akuttmottak. Også i denne delen fungerte noen spørsmål som filterspørsmål, slik at antall svarere varierer noe fra spørsmål til spørsmål.

Figur 9: Spørsmål 1310 – Ventetid før ikke-akutt/planlagt operasjon (prosentandel)



Kun stilt til svarere som svarte "ja" på spørsmål 1305: "Hvis du tenker på planlagte operasjoner, har du trengt operasjon de to siste årene?"

Norge 2013 n = 185, "alle unntatt Norge" 2013 n = 1374, Norge 2010 n = 195

Norge 2013 testet mot "alle unntatt Norge" 2013: ***p<0,001

Norge 2013 testet mot Norge 2010: ikke signifikant

Tabell 7: Spørsmål 1330-1345: Prosentandeler som svarte "ja" på spørsmål om informasjon og organisering ved utskrivelse fra sykehus

Ved utskrivelse fra sykehuset	Norge 2013	Alle unntatt Norge 2013	Norge 2010
Da du reiste fra sykehuset, snakket noen med deg om formålet med å ta hver av medisinene dine?	73,3 % (n=176)	82,0 %** (n=1843)	62,3 %* (n=191)
Da du forlot sykehuset, organiserte eller forsikret sykehuset seg om at du fikk oppfølging av en lege eller annet helsepersonell?	65,4 % (n=208)	74,0 %** (n=1901)	NA
Da du dro fra sykehuset, fikk du skriftlig informasjon om hva du skulle gjøre da du kom hjem og hvilke symptomer du skulle være oppmerksom på?	59,9 % (n=222)	73,8 %*** (n=1954)	43,8 %*** (n=233)
Etter at du dro fra sykehuset, virket din fastlege informert og oppdatert om helsehjelpen du hadde fått på sykehuset?	77,2 % (n=184)	80,8 % (n=1812)	75,7 % (n=202)

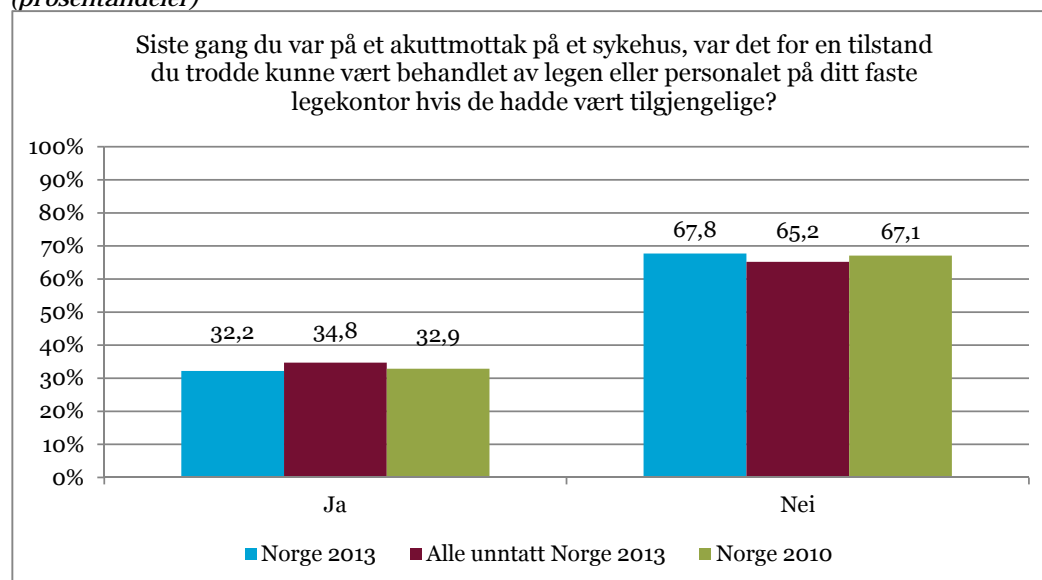
Kun stilt til svarere som svarte "ja" på spørsmål 1320: "Har du vært innlagt på sykehus med overnatting i løpet av de to siste årene?"

Norge 2013 testet mot "alle unntatt Norge" 2013:**p<0,01 ***p<0,001

Norge 2013 testet mot Norge 2010:*p<0,05 ***p<0,001

Spørsmål 1335 ikke sammenlignbart over tid grunnet annen ordlyd i spørsmål

Figur 10: Spørsmål 1360 – På akuttmottak for tilstand fastlegen kunne behandlet (prosentandeler)



Kun stilt til svarere som svarte "ja" på spørsmål om fast lege eller fast legekantor og som oppga antall ganger på spørsmål 1350: "Hvor mange ganger har du besøkt akuttmottaket på sykehus på egne vegne i løpet av de siste to årene?"

Norge 2013 n = 245, "alle unntatt Norge" 2013 n = 2610, Norge 2010 n = 240

Tabell 8: Spørsmål 1355 – Ventetid på akuttmottak (prosentandeler)

Siste gang du var på akuttmottaket på et sykehus, hvor lenge måtte du vente før du fikk behandling?

	Norge 2013	Alle unntatt Norge 2013*	Norge 2010
<30 minutter	34,4 %	37,6 %	35,3 %
30 minutter < 1 time	15,6 %	20,0 %	17,8 %
1 time < 2 timer	16,8 %	16,1 %	17,1 %
2 timer < 3 timer	11,8 %	9,1 %	15,1 %
3 timer < 4 timer	11,1 %	5,8 %	4,7 %
4 timer < 5 timer	3,1 %	4,4 %	1,6 %
5 timer < 8 timer	5,0 %	4,2 %	5,8 %
8 timer eller mer	2,3 %	2,7 %	2,7 %
n	262	2787	258

Kun stilt til svarere som svarte "1 eller flere" på spørsmål 1350: "Hvor mange ganger har du besøkt akuttmottaket på sykehus på egne vegne i løpet av de siste to årene?"

Norge 2013 testet mot "alle unntatt Norge" 2013: *p<0,05

Norge 2013 testet mot Norge 2010: ikke signifikant

19,4 % og 15,2 % av svarerne i Norge og de andre landene samlet, respektivt, oppga at de hadde trengt operasjon i løpet av de siste to årene. Også på spørsmål om ventetid før operasjon oppga en høyere andel svarere lenger ventetid i Norge enn i de andre landene samlet; 22,2 % og 6,9 % oppga at de måtte vente fire måneder eller mer, respektivt. 40,5 % i Norge mot 57,0 % for de andre landene samlet oppga at de måtte vente mindre enn én måned (figur 9).

Omtrent like store andeler av svarerne i årets undersøkelse i Norge og i de andre landene samlet oppga at de hadde vært innlagt på sykehus i løpet av de to siste årene, 22,5 % og 20,2 %. På de tre spørsmålene som omhandlet informasjon og organisering ved utskrivelse fra sykehuset oppga en lavere andel av de norske svarerne, sammenlignet med snittet av de andre landene, at de ble informert om formålet med medisinen de tok, at sykehuset organiserte oppfølging, og at de fikk skriftlig informasjon om tiden etter utskrivelse. Det var ingen forskjeller mellom Norge og de andre landene samlet på spørsmålet om fastlegen virket informert om helsehjelpen svarerne hadde mottatt. Selv om Norge i 2013 skåret dårligere enn snittet av de andre landene samlet, oppga en større andel i 2013 at de ble informert om formålet med medisinen de tok og at de fikk skriftlig informasjon om tiden etter utskrivelse, sammenlignet med 2010 (tabell 7).

Fordelingene av svarere som oppga antall ganger de hadde besøkt akuttmottaket er tilnærmet like for Norge og for de andre landene samlet; 72,9 % og 71,9 %. I overkant av 30,0 %, både i Norge og i de andre landene, oppga at de hadde vært på akuttmottak for en tilstand de mente kunne vært behandlet hos fastlegen (figur 10). Tabell 8 viser at svarerne i de andre landene oppga noe kortere ventetid ved akuttmottaket enn svarerne i Norge.

Dekning av utgifter til helsehjelp

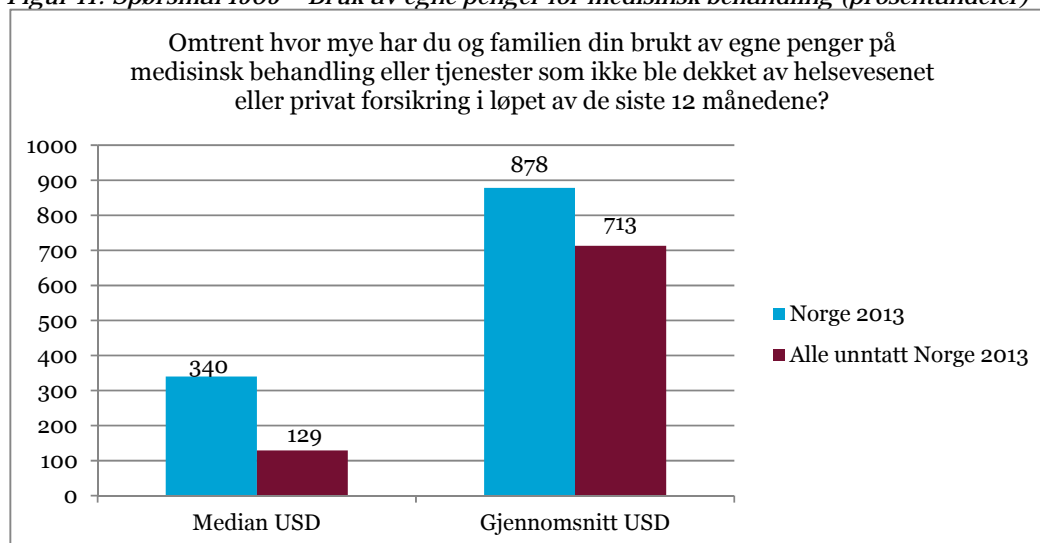
Denne delen av spørreskjemaet kartla variasjon mellom land når det kommer til hvordan utgifter til helsevesenet blir dekket. I hovedsak dreier det seg om hvorvidt utgifter til helsevesenet dekkes av offentlige ordninger eller privat forsikring. Dette er et tema som er vanskelig å sammenligne på tvers av land, da landene har forskjellige ordninger for dekning av slike utgifter. I USA ble spørsmålene om forsikring stilt på en så forskjellig måte enn i de andre landene at USA er tatt ut av kategorien "alle unntatt Norge".

En lavere andel norske svarere oppga å ha privat forsikring; 39,2 %, sammenlignet med snittet av de andre landene; 47,8 %. For Norge er andelen i 2013 noe større enn i 2010, da 34,2 % av svarerne svarte at de hadde privat forsikring ($p < 0,05$). For alle unntatt Norge er det nesten like vanlig med kun offentlig forsikring som med privat, mens for de norske svarerne er det mest vanlig å ha kun offentlig forsikring.

Kostnader og legeregninger

I denne delen ble det stilt spørsmål om kostnader til medisinsk behandling eller tjenester. Det første spørsmålet dreide seg om hvor mye svarerne hadde brukt på medisinsk behandling i løpet av det siste året. For dette spørsmålet oppgis summene i US dollar for å gjøre summene sammenlignbare.

Figur 11: Spørsmål 1505 – Bruk av egne penger for medisinsk behandling (prosentandeler)



Spørsmål 1505 ikke sammenlignbart over tid grunnet annen ordlyd i spørsmål

Tabell 9: Spørsmål 1516A1-A3: Prosentandeler som svarte "ja" på spørsmål om betalingsproblemer, tidsbruk på regninger og problemer med forsikringselskapet

I løpet av de siste 12 månedene, hendte det at...

	Norge 2013	Alle unntatt Norge 2013	Norge 2010
Du hadde store problemer med å betale eller ikke kunne betale for helsehjelp?	5,6 %	8,9 %***	4,6 %
Du brukte mye tid på papirarbeid eller uenigheter rundt regninger for utført helsehjelp?	6,5 %	7,7 %	7,8 %
Forsikringselskapet nektet å betale for din behandling eller betalte mindre enn du ventet?	3,0 %	13,0 %***	1,7 %

Norge 2013 testet mot "alle unntatt Norge" 2013: *** $p < 0,001$

Norge 2013 testet mot Norge 2010: ikke signifikant

Som man kan se i figur 11, rapporterte svarerne i Norge en høyere kostnad til helsehjelp sammenlignet med snittet av de andre landene. Likevel rapporterte en lavere andel av de norske svarerne at de hadde store problemer med å betale for helsehjelp, sammenlignet med snittet av de andre landene. 3,0 % av svarerne i Norge oppga at de hadde opplevd at forsikringselskapet nektet å betale for den medisinske behandling, 13,0 % oppga dette i de øvrige landene. Når det gjelder tidsbruk på papirarbeid eller uenigheter rundt regninger var det ingen forskjeller mellom Norge og snittet av de andre landene (tabell 9).

Bruk av reseptbelagte medisiner

Spørsmålene i denne delen av telefonintervjuene dreide seg om bruken av reseptbelagte medisiner. Også her fungerte noen spørsmål som filterspørsmål, noe som innebærer at antall svarere varierer fra spørsmål til spørsmål.

Tabell 10: Spørsmål 1611A1-A3: Prosentandeler som svarte "ja" på spørsmål om informasjon fra lege eller farmasøyt

I løpet av de siste 12 månedene, har en lege eller farmasøyt...	Norge 2013	Alle unntatt Norge 2013	Norge 2010
Gjennomgått alle medisinene du tar, med deg?	59,8 % (n=351)	72,8 %*** (n=3456)	NA
Forklart mulige bivirkninger av enhver av de reseptbelagte medisinene du fikk skrevet ut resept på?	47,5 % (n=358)	68,7 %*** (n=3446)	NA
Gitt deg en skriftlig liste over alle dine reseptbelagte medisiner?	31,0 % (n=355)	61,8 %*** (n=3417)	NA

Kun stilt til svarere som svarte "2 eller flere" på spørsmål 1605: "Hvor mange forskjellige reseptbelagte medisiner tar du fast og over lang tid?"

Norge 2013 testet mot "alle unntatt Norge" 2013:***p<0,001

Spørsmål 1611A1-A3 ikke sammenlignbart over tid grunnet annen ordlyd i spørsmål/annen base for spørsmål

56,5 % av de norske svarerne tar én eller flere medisiner fast og over lang tid. Samtidig oppga en noe større andel av svarerne i de andre landene at de tar fire eller flere medisiner; 13,7 % i Norge og 15,6 % i de andre deltakerlandene. En lavere andel av svarerne i Norge svarte "ja" på alle tre spørsmålene som dreier seg om hvorvidt en lege eller farmasøyt har gjennomgått alle medisinene de tar, mulige bivirkninger disse kan ha, og om svarerne har mottatt en skriftlig liste over alle sine reseptbelagte medisiner, sammenlignet med snittet av de andre landene (tabell 10).

Tannhelsetjenesten

Årets undersøkelse inkluderte for første gang også spørsmål om besøk hos tannlege.

Tabell 11: Spørsmål 1655-1657 – Prosentandeler som svarte "ja" på spørsmål om besøk hos tannlege

Besøk hos tannlege	Norge 2013	Alle unntatt Norge 2013	Norge 2010
Har du besøkt en tannlege eller et tannlegekontor i løpet av året som har gått? Dette inkluderer besøk hos tannpleier.	74,6 %	62,7 %***	NA
Hva med i løpet av de siste to årene?	55,7 % (n=255)	37,4 %*** (n=3698)	NA
Har du latt være å bestille tannbehandling eller kontroll hos tannlegen i løpet av de siste 12 månedene på grunn av prisen?	24,5 %	18,3 %***	NA

Norge 2013 testet mot "alle unntatt Norge" 2013:***p<0,001
Spørsmål 1655, 1656 og 1657 ny i 2013

Som tabell 11 viser, oppga en større andel av de norske svarerne at de hadde vært hos tannlege i løpet av det siste året. Nesten en fjerdedel av de norske svarerne svarte at de hadde latt være å bestille tannbehandling eller kontroll på grunn av prisen. Dette gjelder i underkant av hver femte svarer i de andre landene samlet.

Medisinske feil

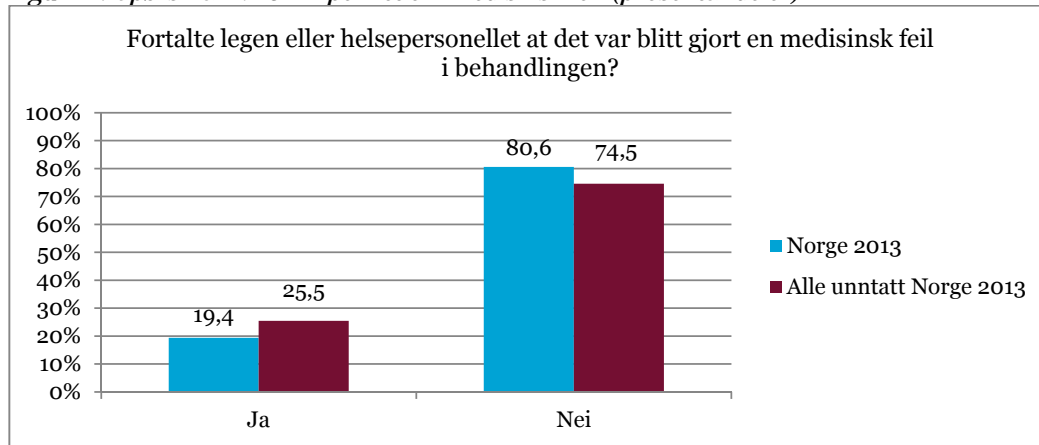
Denne delen inkluderte spørsmål om medisinske feil når det gjelder medisiner og behandling. Som i tidligere deler fungerte noen spørsmål som filterspørsmål, noe som innebærer varierende antall svarere på de forskjellige spørsmålene.

Tabell 12: Spørsmål 1705 og 1710: Prosentandeler som svarte "ja" på spørsmål om feil i møte med helsetjenesten

I løpet av de 2 siste årene, har du noen gang...	Norge 2013	Alle unntatt Norge 2013	Norge 2010
Fått feil medisin eller feil dose av en lege, sykepleier, sykehus eller farmasøyt?	7,8 %	4,6 %***	8,1 %
Tenkt at du ble utsatt for en feil i medisinsk behandling eller pleie?	15,2 %	6,8 %***	10,8 %**

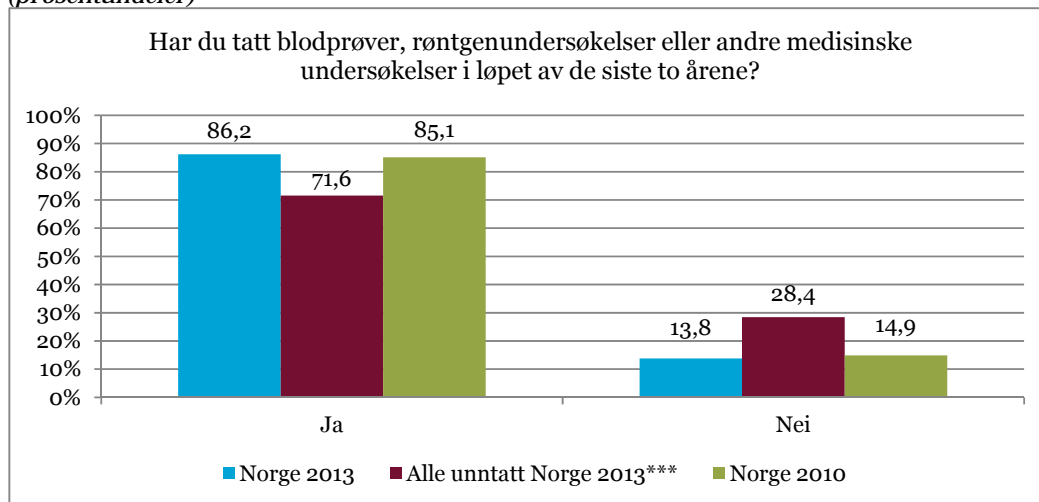
Norge 2013 testet mot "alle unntatt Norge" 2013: ***p<0,001
Norge 2013 testet mot Norge 2010: **p<0,01

Figur 12: Spørsmål 1740 – Åpenhet om medisinsk feil (prosentandeler)



Kun stilt til svarere som svarte "ja" på spørsmål 1705: "fått feil medisin eller dose" eller "ja" på spørsmål 1710: "tenkt at du ble utsatt for en feil i medisinsk behandling eller pleie"
 Norge 2013 n= 175, "alle unntatt Norge" 2013 n= 927
 Spørsmål 1740 ikke stilt i 2010

Figur 13: Spørsmål 1720 – Tatt blodprøver, røntgen eller andre medisinske undersøkelser (prosentandeler)



Norge 2013 testet mot "alle unntatt Norge" 2013: ***p<0,001
 Norge 2013 testet mot Norge 2010: ikke signifikant

Tabell 13: Spørsmål 1731A1-A2 – Prosentandeler som svarte "ja" på spørsmål om forsinket beskjed eller feilaktige resultater fra undersøkelser

I løpet av de to siste årene, har du...	Norge 2013	Alle unntatt Norge 2013	Norge 2010
Fått forsinket beskjed om unormale prøveresultater?	7,3 % (n=853)	6,2 % (n=7008)	9,0 % (n=890)
Blitt gitt feilaktige resultater fra en undersøkelse eller laboratorietest?	3,9 % (n=843)	3,8 % (n=6970)	3,4 % (n=882)

Kun stilt til svarere som svarte "ja" på spørsmål 1720: "Har du tatt blodprøver, røntgenundersøkelser eller andre medisinske undersøkelser i løpet av de siste to årene?"
 Norge 2013 testet mot "alle unntatt Norge" 2013: ikke signifikant
 Norge 2013 testet mot Norge 2010: ikke signifikant

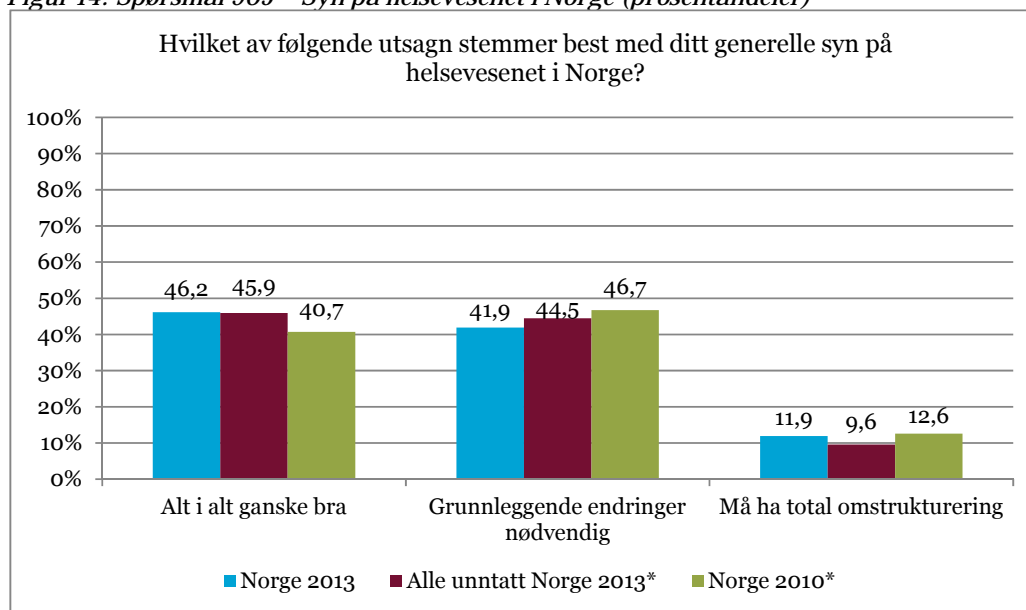
En større andel av de norske svarerne oppga at de har fått feil medisin eller dose sammenlignet med snittet av de andre landene. Mer enn dobbelt så mange i Norge i 2013, som i de andre landene samlet, har tenkt at de har vært utsatt for en feil i medisinsk behandling eller pleie, dette er en økning fra 2010 (tabell 12). Figur 12 viser fordelingen på spørsmål om hvor åpen helsepersonellet var om den medisinske feilen som ble begått. Færre i Norge enn i de andre landene svarte at helsepersonellet fortalte dem om feilen som ble begått i forbindelse med behandlingen.

86,2 % av de norske svarerne oppga at de hadde tatt blodprøve, røntgen eller annen medisinsk undersøkelse i løpet av de siste to årene (figur 13). Av disse oppga 7,3 % av svarerne fra Norge og 6,2 % fra de andre landene at de hadde mottatt forsinket beskjed om unormale prøveresultater; mens nesten 4 % hadde blitt gitt feilaktige resultater fra en undersøkelse eller laboratorietest (tabell 13).

Overordnet vurdering av helsetjenestesystemet

Ett spørsmål omhandlet befolkningens generelle oppfatning av hvordan helsevesenet i deres land fungerer.

Figur 14: Spørsmål 905 – Syn på helsevesenet i Norge (prosentandeler)



Norge 2013 testet mot "alle unntatt Norge" 2013: *p<0,05

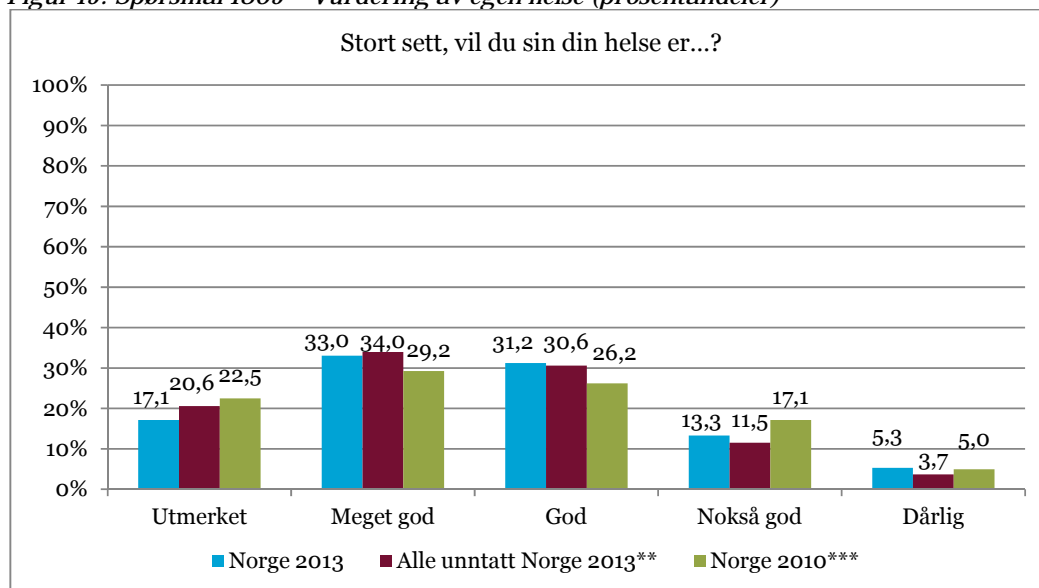
Norge 2013 testet mot Norge 2010: *p<0,05

Som figur 14 viser, vurderte svarerne i Norge og de andre landene samlet helsesystemet ganske likt. Norge 2013 sammenlignet med Norge 2010 viser derimot at en større andel vurderte helsesystemet positivt i 2013 enn i 2010. Rundt 46,0 % mener at helsesystemet fungerer ganske bra.

Helsestatus og forebyggende helsehjelp

Spørsmålene i denne delen dreide seg om helsestatus blant svarerne og hvordan de jobber med forebyggende helse. Resultater for spørsmål som ikke blir presentert her finnes i vedlegg 1.

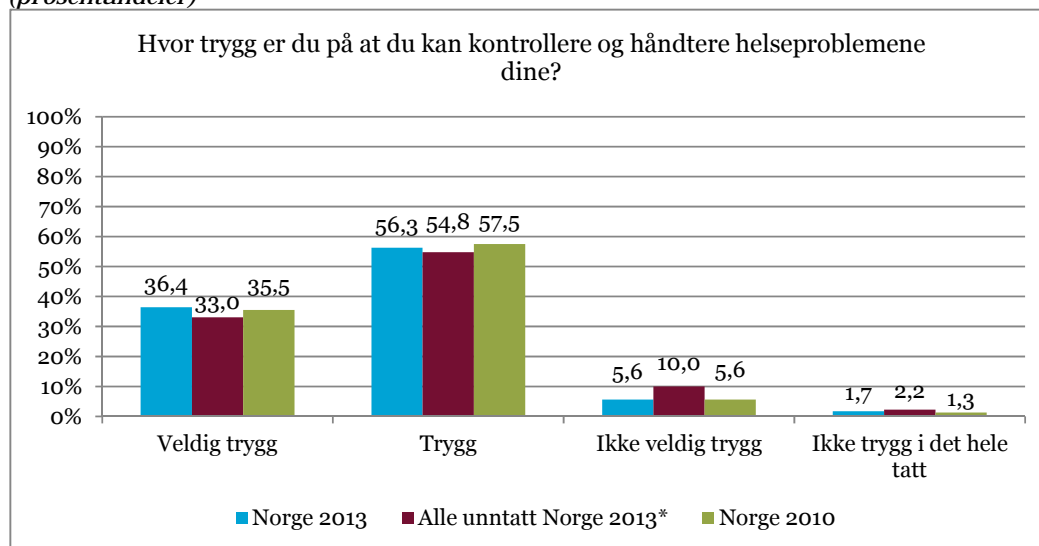
Figur 15: Spørsmål 1805 – Vurdering av egen helse (prosentandeler)



Norge 2013 testet mot "alle unntatt Norge" 2013: **p<0,01

Norge 2013 testet mot Norge 2010: ***p<0,001

Figur 16: Spørsmål 1819 – Trygg på kontroll og håndtering av helseproblemer (prosentandeler)



Kun stilt til svarere som oppga å ha diabetes, hjertesykdom, hypertensjon eller høyt kolesterol

Norge 2013 n = 357, "alle unntatt Norge" 2013 n = 3531, Norge 2010 n = 391

Norge 2013 testet mot "alle unntatt Norge" 2013: *p<0,05

Norge 2013 testet mot Norge 2010: ikke signifikant

Tabell 14: Spørsmål 1856A1-A4 – Prosentandeler som svarte "ja" på spørsmål om de har snakket med legen eller annet helsepersonell om visse tema

I løpet av de 2 siste årene har du snakket med legen din eller annet helsepersonell på ditt vanlige legekantor om...			
	Norge 2013	Alle unntatt Norge 2013	Norge 2010
Sunt kosthold og sunne spisevaner?	29,8 %	46,0 %***	34,6 %*
Trening og fysisk aktivitet?	38,6 %	51,2 %***	43,2 %*
Risikoen med røyking og måter å slutte på?	45,0 % (n=231)	61,6 %*** (n=2185)	NA
Alkoholforbruk	13,0 %	22,5 %***	NA

Spørsmål 1856A3 kun stilt til svarere som oppga at de røykte.

Norge 2013 testet mot "alle unntatt Norge" 2013:***p<0,001

Norge 2013 testet mot Norge 2010: *p<0,05

Spørsmål 1856A3-A4 ikke stilt i 2010

Når det gjelder vurdering av egen helse, viser figur 15 at de norske svarerne i 2013 vurderte helsen sin som dårligere enn både svarerne i de andre landene samlet og de norske svarerne i 2010.

En stor andel av svarerne, både for Norge og de andre landene, oppga at de føler seg trygge på at de kan kontrollere helseproblemene sine, selv om Norges resultater er noe mer positive enn for de andre landene samlet (figur 16).

Færre av de norske svarerne svarte at legen hadde snakket med dem om sunt kosthold, trening, røyking og alkoholforbruk sammenlignet med de andre landene samlet. Resultatene i 2013 viser også en nedgang fra de norske resultatene i 2010 på spørsmålene som dreide seg om sunt kosthold og trening (tabell 14).

Endringer over tid i Norge

En del av spørsmålene i årets undersøkelse ble også stilt i undersøkelsen som ble gjennomført i 2010. Til sammen var 49 spørsmål like i årets spørreskjema som i spørreskjemaet fra 2010, men vi har her valgt kun å fremstille endringer over tid på spørsmål som måler helsetjenestens ytelse og kvalitet og ikke rent deskriptive spørsmål. På neste side presenteres utviklingen på 26 spørsmål som var like i begge undersøkelsene (tabell 15). Av disse har resultatene på syv spørsmål endret seg statistisk signifikant i positiv retning, mens ett har endret seg statistisk signifikant i negativ retning. Følgelig er resultatene for 18 spørsmål som er stilt i begge undersøkelsene uendret. Området som har flest positive endringer er "tilgang og primærhelsetjenesten". Dette gjelder spørsmålene som omhandlet hvor raskt svarerne fikk legetime, hvor lett det var å få helsehjelp utenfor kontortid, om prøveresultater eller pasientjournal var tilgjengelig på tidspunktet for timeavtale og om helsepersonell ga sammenfallende informasjon.

Tabell 15: Endringer i resultater fra 2010 til 2013. * $p < 0,05$ ** $p < 0,01$ *** $p < 0,001$

Spnr	Spørsmål	Endring	Signivå
Tilgang og primærhelsetjenesten			
1106A2	I løpet av de 12 siste månedene, lot du være å ta en medisinsk prøve eller undersøkelse, behandling eller oppfølging som var anbefalt av en lege fordi det kostet for mye?	↔	
1106A3	I løpet av de 12 siste månedene, har det skjedd at du lot være å kjøpe reseptbelagte medisiner eller hoppet over doser fordi det kostet for mye?	↔	
1110	Sist gang du var syk eller trengte legehjelp, hvor raskt fikk du en legetime? Her ber vi deg se bort fra akuttmottak på sykehus. Fikk du time...?	↑	**
1115	Hvor lett eller vanskelig er det å få helsehjelp på kveldstid, i helgene eller på helligdager? Her ber vi deg se bort fra akuttmottak på sykehus. Er det...?	↑	**
1126A1	Ha de siste to årene i tankene. Hendte det NOEN gang at prøveresultater eller pasientjournal ikke var tilgjengelig på tidspunktet for din timeavtale?	↑	**
1126A2	Tenk tilbake på de to siste årene. Hendte det NOEN gang at du fikk motstridende informasjon fra ulike leger eller helsepersonell?	↑	***
1126A3	Tenk tilbake på de to siste årene. Hendte det NOEN gang at leger bestilte en medisinsk prøve du følte var unødvendig fordi prøven allerede hadde vært tatt?	↔	
1166A1	Hvor ofte er det slik at legen din eller annet helsepersonell kjenner til viktig informasjon om din sykehistorie?	↔	
1166A2	Hvor ofte er det slik at legen din eller annet helsepersonell tar seg god nok tid sammen med deg?	↔	
1166A3	Hvor ofte er det slik at legen din eller annet helsepersonell involverer deg så mye som du ønsker i beslutninger om din behandling og helsehjelp?	↔	
1166A4	Når du trenger undersøkelse eller behandling, hvor ofte er det slik at legen din eller annet helsepersonell forklarer ting slik at de er lette å forstå?	↔	
1190	Alt i alt, hva synes du om kvaliteten på den legehjelpen du har fått i løpet av de siste 12 måneder ved ditt faste legekortor?	↔	
Erfaringer med helsehjelp på sykehus eller akuttmottak			
1310	Etter at du ble rådet til operasjon, hvor mange dager, uker eller måneder måtte du vente på den ikke-akutte/planlagte operasjonen?	↔	
1330	Da du reiste fra sykehuset, snakket noen med deg om formålet med å ta hver av medisinene dine?	↑	*
1340	Da du dro fra sykehuset, fikk du skriftlig informasjon om hva du skulle gjøre da du kom hjem og hvilke symptomer du skulle være oppmerksom på?	↑	***
1345	Etter at du dro fra sykehuset, virket din fastlege informert og oppdatert om helsehjelpen du hadde fått på sykehuset?	↔	
1360	Siste gang du var på et akuttmottak, var det for en tilstand du trodde kunne vært behandlet av legen ved ditt faste legekortor hvis de hadde vært tilgjengelige?	↔	
1355	Siste gang du var på akuttmottaket på et sykehus, hvor lenge måtte du vente før du fikk behandling?	↔	
Kostnader og legeretninger			
1516A1	I løpet av de siste 12 månedene, hendte det at du hadde store problemer med å betale eller ikke kunne betale for helsehjelp?	↔	
1516A2	I løpet av de siste 12 månedene, hendte det at du brukte mye tid på papirarbeid eller uenigheter rundt regninger for utført helsehjelp?	↔	
1516A3	I løpet av de siste 12 månedene, hendte det at forsikrings-selskapet nektet å betale for din behandling eller betalte mindre enn du ventet?	↔	
Medisinske feil			
1705	I løpet av de 2 siste årene, har du noen gang fått feil medisin eller feil dose av en lege, sykepleier, sykehus eller farmasøyt?	↔	
1710	I løpet av de 2 siste årene, har du noen gang tenkt at du ble utsatt for en feil i medisinsk behandling eller pleie?	↓	**
1731A1	I løpet av de 2 siste årene, har du fått forsinket beskjed om unormale prøveresultater?	↔	
1731A2	I løpet av de 2 siste årene, har du blitt gitt feilaktige resultater fra en undersøkelse eller laboratorietest?	↔	
Helsestatus			
905	Hvilket av følgende utsagn stemmer best med ditt generelle syn på helsevesenet i Norge?	↑	*

Avslutning

Oppsummering av hovedresultater

Commonwealth Funds internasjonale undersøkelse om helsetjenestesystemet i 2013 ble gjennomført i 11 land, og omhandlet befolkningens vurdering av helsesystemet i eget land.

Oppsummert viser resultatene for 2013 at de norske svarene har mindre problemer med betaling for helsehjelp, og oppgir at kostnader sjelden er en årsak til at de ikke benytter seg av helsetjenesten. Videre viser resultatene at det er lett å få helsehjelp utenfor kontortid i Norge. På den annen side oppgis lengre ventetid både for legetime, time hos spesialist, for ikke-akutt operasjon og på akuttmottak i Norge enn for snittet av de andre landene samlet. Videre vurderes kvaliteten på mottatt legehjelp, koordinering av behandling og informasjon fra helsepersonell dårligere i Norge enn i snittet av de andre landene.

Undersøkelsen viser at Norge skårer bedre enn snittet av de andre landene samlet på følgende områder:

- Kostnader som grunn til ikke å benytte seg av helsetjenesten og problemer med betaling for helsehjelp.
- Hvor lett det er å få helsehjelp på kveldstid.
- Tilgang til prøveresultater/pasientjournal ved legetime.
- Medisinske prøver bestilt unødig.
- Trygghet på håndtering av egne helseproblemer.

Undersøkelsen viser at Norge skårer dårligere enn snittet av de andre landene samlet på følgende områder:

- Ventetid før man får legetime, hos spesialist, før ikke-akutt/planlagt operasjon og på akuttmottak.
- Fastlegers brukerorientering.
- Hjelp til å koordinere behandling.
- Opplevd kvalitet på mottatt legehjelp.
- Informasjon og organisering ved utskrivelse fra sykehus, samt informasjon angående reseptbelagte medisiner.
- Feilmedisinering eller feilbehandling samt åpenhet rundt dette.

De fleste spørsmål som er sammenlignbare fra 2010 til 2013 viser uendrete resultater; dette gjelder resultatene på 18 av 26 spørsmål som omhandlet helsetjenestens ytelse og kvalitet. De største positive endringene over tid handlet om svareren hadde fått motstridende informasjon fra ulike leger, om de hadde fått informasjon om medisiner og om symptomer som kunne oppstå etter utskrivelse fra sykehus og generelt syn på helsevesenet i Norge. Den største negative endringen over tid omhandlet feilbehandling. Endringene er imidlertid relativt små.

Metode og datakvalitet

Det er flere metodiske utfordringer med undersøkelsen. Generelt kan det oppstå skjevheter i spørreskjemaundersøkelser i forhold til utvalgsramme, frafall, utvalgsstørrelse og spørsmålene som stilles (9). I Norge er svarprosenten lav, og spørreskjemaet er utviklet i USA og er dermed ikke helt skreddersydd til norske forhold. Sistnevnte er en generell svakhet ved internasjonale undersøkelser.

Kunnskapssenteret har gjort to tester av det norske materialet. For det første har vi sammenlignet resultatene med et lite knippe tilsvarende variable i andre spørreskjemaundersøkelser, herunder Levekårsundersøkelsen til Statistisk sentralbyrå. Alt i alt viser disse sammenligningene at det er et godt sammenfall med andre kilder, men det kan ikke utelukkes at enkeltvariable i det norske materialet har skjevheter. Dette er et generelt problem når det gjelder frafallsskjevhet, nemlig variasjon innad i en survey når det gjelder størrelsen på frafall. Det er derfor viktig å se på mønstre i materialet, ikke bare på enkeltvariable. Vi viser også til at den nasjonale pasienterfaringsundersøkelsen ved sykehusene i 2012 (10) identifiserte utskrivning som et av de største forbedringsområdene, noe som gjenfinnes i Commonwealth Fund-undersøkelsen. For det andre har vi gjort psykometriske tester i de delene av spørreskjemaet hvor det er mulig. Dette gjelder spørsmålene med vurderinger av fast lege, hvor våre analyser viser at en summert skala har god intern konsistens reliabilitet og begrepsvaliditet. Konklusjonen når det gjelder det norske materialet er at det er indikasjoner på god datakvalitet, men at det først og fremst bør være fokus på resultater på tematiske områder, og ikke enkeltvariable, både når det gjelder sammenligninger med andre land og Norge over tid.

Konklusjoner

Av positive resultater viser undersøkelsen at kostnader og problemer med betaling ser ut til å være et mindre problem for de norske svarerne. I tillegg er det enkelt å få helsehjelp på kveldstid og i helger. Av negative resultater ser vi at Norge har dårligere resultater enn snittet på ventetid, brukerorientering og kontinuitet, dette inkluderer erfaringer med fast lege, koordinering av behandling og informasjon fra helsepersonell.

Over tid ser det ut som at Norges resultater holder seg stabile, noe som også er et godt tegn for datakvaliteten. Det er noen områder som har endret seg over tid, flest i

positiv retning, men det er usikkerhet i sammenligninger over tid, og det er igjen verdt å understreke at de fleste endringer er relativt små. På to tematiske områder er det en positiv utvikling over tid, nemlig tilgjengelighet til helsehjelp i primærhelsetjenesten og kontinuitet mellom ulike tjenester. Det blir viktig å undersøke om denne utviklingen fortsetter i de neste Commonwealth Fund-undersøkelsene, herunder i samme populasjon i 2016.

Referanser

1. Holmboe O, Bjertnæs ØA, Bukholm G, Nguyen K, Helgeland J, Røttingen JA. Commonwealth Fund-undersøkelsen i 2009 blant allmennleger. Resultater fra en komparativ undersøkelse i 11 land. Rapport fra Kunnskapssenteret nr 24-2009. Oslo: Nasjonal kunnskapssenter for helsetjenesten, 2009.
2. Skudal KE, Bjertnæs ØA, Holmboe O, Bukholm G, Røttingen JA. Commonwealth Fund-undersøkelsen 2010: Resultater fra en komparativ befolkningsundersøkelse i 11 land. Rapport fra Kunnskapssenteret nr 21-2010. Oslo: Nasjonal kunnskapssenter for helsetjenesten, 2010.
3. Holmboe O, Iversen HH, Sjetne IS, Skudal KE. Commonwealth Fundundersøkelsen 2011 blant utvalgte pasientgrupper: Resultater fra en komparativ undersøkelse i 11 land. Rapport fra Kunnskapssenteret nr 18-2011. Oslo: Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten, 2011.
4. Haugum M, Bjertnæs ØA, Iversen HH, Lindahl AK, Nylenna M. Commonwealth Fund-undersøkelse blant allmennleger i 10 land: norske resultater i 2012 og utvikling siden 2009. Rapport fra Kunnskapssenteret nr. 11-2012. Oslo: Nasjonal kunnskapssenter for helsetjenesten, 2012.
5. Schoen C, Osborn R, Doty MM, Squires D, Peugh J, Applebaum S. A survey of primary care physicians in eleven countries, 2009: perspectives on care, costs and experiences. *Health Aff (Millwood)*, 2009 Nov-Dec;28(6):w1171-83.
6. Schoen C, Osborn R, Squires D, Doty MM, Pierson R, Applebaum S. How health insurance design affects access to care and costs, by income, in eleven countries. *Health Aff (Millwood)*, 2010 Dec;29(12):2323-34.
7. Schoen C, Osborn R, Squires D, Doty M, Pierson R, Applebaum S. New 2011 survey of patients with complex care needs in eleven countries finds that care is often poorly coordinated. *Health Aff (Millwood)*, 2011 Dec;30(12):2437-48.
8. Schoen C, Osborn R, Squires D, Doty M, Rasmussen P, Pierson R, Applebaum S. A survey of primary care doctors in ten countries shows

- progress in use of health information technology, less in other areas. *Health Aff (Millwood)*, 2012 Dec;31(12):2805-16.
9. Dillman DA: *Mail and Internet Surveys. The Tailored Design Method*. New York: John Wiley & Sons; 2000.
 10. Bjerkan AM, Skudal KE, Holmboe O, Bjertnæs OA. Pasienterfaringer med norske sykehus: Nasjonale resultater i 2012. Rapport fra Kunnskapssenteret nr. 1-2013. Oslo: Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten, 2013.

Vedlegg

Vedlegg 1: Detaljerte resultater for landene

Spørsmål	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Stor-britannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits	
Q1106A1	I løpet av de 12 siste månedene, har det skjedd at du hadde et medisinsk problem, men oppsøkte ikke lege fordi det kostet for mye?											
Ja	5,0	9,5	5,3	16,4	2,1	27,6	7,6	12,1	8,5	3,2	6,6	
Nei	95,0	90,5	94,7	83,6	97,9	72,4	92,4	87,9	91,5	96,8	93,4	
Q1106A2	I løpet av de 12 siste månedene, har det skjedd at du lot være å ta en medisinsk prøve eller undersøkelse, behandling eller oppfølging som var anbefalt av en lege fordi det kostet for mye?											
Ja	5,1	10,2	5,6	11,7	2,4	21,5	5,3	16,3	9,2	2,1	7,0	
Nei	94,9	89,8	94,4	88,3	97,6	78,5	94,7	83,7	90,8	97,9	93,0	
Q1106A3	I løpet av de 12 siste månedene, har det skjedd at du lot være å kjøpe reseptbelagte medisiner eller hoppet over doser fordi det kostet for mye?											
Ja	5,2	7,9	8,3	6,0	2,1	21,3	8,6	8,1	7,6	4,0	5,5	
Nei	94,8	92,1	91,7	94,0	97,9	78,7	91,4	91,9	92,4	96,0	94,5	
Q1110	Sist gang du var syk eller trengte legehjelp, hvor raskt fikk du en legetime? Her ber vi deg å se bort fra akuttmottak på sykehus. Fikk du time...?											
Samme dag	35,4	35,9	26,7	47,5	26,9	29,5	69,3	27,4	37,1	44,2	48,5	
Neste dag	16,2	22,5	14,3	24,3	25,2	18,9	6,9	36,0	20,1	14,3	20,7	
I løpet av 2 til 5 dager	20,4	27,7	26,1	22,9	31,6	25,6	8,8	22,7	27,0	20,0	23,1	
I løpet av 6 til 7 dager	10,6	6,8	8,5	2,9	9,7	6,8	4,0	11,0	3,6	8,3	5,2	
I løpet av 8 til 14 dager	9,6	2,4	7,1	0,8	4,1	5,9	2,9	0,9	3,1	6,4	1,8	
Etter mer enn to uker	7,7	3,5	13,2	0,6	1,6	7,7	6,6	0,4	7,0	6,5	0,5	
Eller fikk du aldri time	0,2	1,3	3,9	1,1	0,9	5,5	1,4	1,7	2,0	0,3	0,1	

Spørsmål	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Stor-britannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits	
Q1115	Hvor lett eller vanskelig er det å få helsehjelp på kveldstid, i helgene eller på helligdager? Her ber vi deg se bort fra akuttmottak på sykehus? Er det...?											
	Veldig lett	20,2	18,2	11,0	24,8	23,1	13,3	33,1	16,7	5,1	9,9	16,7
	Nokså lett	37,4	27,8	26,7	28,8	46,1	25,7	22,6	39,2	31,0	25,3	32,1
	Nokså vanskelig	23,1	27,3	30,1	28,2	22,3	26,3	19,7	30,9	36,1	28,2	33,6
	Veldig vanskelig	19,3	26,7	32,2	18,2	8,5	34,8	24,7	13,3	27,9	36,6	17,6
Q1126A1	Tenk tilbake på de siste to årene. Når du fikk hjelp med et helseproblem, hendte det NOEN gang at prøveresultater eller pasientjournal ikke var tilgjengelig på tidspunktet for din timeavtale?											
	Ja	7,3	7,2	11,4	9,1	6,8	17,7	7,8	11,0	10,2	10,3	10,4
	Nei	92,7	92,8	88,6	90,9	93,2	82,3	92,2	89,0	89,8	89,7	89,6
Q1126A2	Tenk tilbake på de siste to årene. Når du fikk hjelp med et helseproblem, hendte det NOEN gang at du fikk motstridende informasjon fra ulike leger eller helsepersonell?											
	Ja	17,8	16,1	15,7	16,6	6,9	20,0	19,3	20,5	14,2	17,2	12,9
	Nei	82,2	83,9	84,3	83,4	93,1	80,0	80,7	79,5	85,8	82,8	87,1
Q1126A3	Tenk tilbake på de siste to årene. Når du fikk hjelp med et helseproblem, hendte det NOEN gang at leger bestilte en medisinsk prøve du følte var unødvendig fordi prøven allerede hadde vært tatt?											
	Ja	8,5	8,8	7,0	6,4	5,1	15,2	15,8	14,5	11,4	4,6	19,7
	Nei	91,5	91,2	93,0	93,6	94,9	84,8	84,2	85,5	88,6	95,4	80,3
Q1130	Har du en fast lege du vanligvis går til for å få legehjelp?											
	Ja, jeg har en fastlege	94,1	81,6	82,7	89,0	78,7	73,0	94,2	78,8	95,1	49,6	87,7
	Ja, men jeg har flere enn én lege	0,9	7,1	2,8	2,7	6,2	3,8	-	11,3	1,7	5,9	8,9
	Nei	5,0	11,3	14,5	8,2	15,1	23,1	5,8	10,0	3,2	44,5	3,4
Q1132	Er det et fast legekontor, helsesenter eller klinikk som du vanligvis går til for å få legehjelp?											

Spørsmål	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Stor-britannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
Ja	68,4	58,6	52,9	59,5	39,7	42,5	11,0	83,5	36,2	83,4	23,5
Nei	31,6	41,4	47,1	40,5	60,3	57,5	89,0	16,5	63,8	16,6	76,5
Q1135	Har fast lege eller sted										
Har fast lege	94,9	88,2	85,3	91,5	84,6	76,8	93,8	90,0	96,7	54,5	96,3
Har fast sted	3,1	6,9	7,6	5,1	6,0	9,8	0,7	8,3	1,2	37,4	0,9
Ikke fast lege eller sted	2,0	4,9	7,1	3,5	9,4	13,4	5,5	1,7	2,1	8,1	2,8
Q1140	Hvor lenge har du vært pasient hos denne legen/på dette legekontoret?										
Mindre enn 1 år	8,6	6,2	8,2	9,5	15,8	11,8	5,1	9,9	8,6	10,7	10,0
1 til mindre enn 3 år	13,5	14,6	13,5	14,3	17,7	19,7	10,6	15,1	12,2	21,4	17,3
3 til mindre enn 5 år	11,6	23,6	11,8	11,0	13,3	14,9	10,4	19,8	11,1	16,3	18,8
5 år eller mer	66,3	55,6	66,5	65,2	53,2	53,7	74,0	55,1	68,2	51,6	53,9
Q1150	Hvor ofte får du svar samme dag når du ringer det vanlige legekontoret ditt med et medisinsk spørsmål eller en bekymring i åpningstiden?										
Alltid	50,4	45,2	39,1	57,0	39,7	43,4	76,7	46,9	32,7	60,7	49,7
Ofte	27,6	33,9	27,6	22,7	35,7	29,1	12,8	37,1	30,5	23,3	32,7
Noen ganger	10,0	13,7	16,8	14,8	17,9	16,6	5,2	12,9	16,3	8,2	13,6
Sjelden eller aldri	12,0	7,2	16,6	5,5	6,6	10,9	5,3	3,1	20,5	7,8	4,0
Q1159	Har noen ved legekontoret ditt fortalt deg at du kan sende dem en e-post dersom du har en medisinsk bekymring?										
Ja	22,1	24,5	9,7	16,2	25,1	28,1	19,0	32,1	9,3	20,0	29,1
Nei	77,9	75,5	90,3	83,8	74,9	71,9	81,0	67,9	90,7	80,0	70,9

Spørsmål	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Stor-britannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
Q1160	Har du sendt legekantoret ditt en e-post med et medisinsk spørsmål i løpet av de to siste årene?										
Ja	5,7	8,6	2,0	5,1	12,7	6,4	2,9	19,5	1,9	8,7	15,4
Nei	94,3	91,4	98,0	94,9	87,3	93,6	97,1	80,5	98,1	91,3	84,6
Q1166A1	Når du trenger en undersøkelse eller behandling, hvor ofte er det slik at fastlegen/legen eller annet helsepersonell kjenner til viktig informasjon om din sykehistorie?										
Alltid	56,6	61,7	59,9	74,9	64,9	59,7	80,5	64,4	56,4	50,7	59,3
Ofte	26,5	22,9	23,8	13,7	26,0	23,9	11,2	28,1	23,0	23,2	23,8
Av og til	8,7	11,6	10,7	9,9	7,6	10,9	4,3	7,0	10,5	11,2	12,9
Sjelden eller aldri	8,2	3,8	5,5	1,4	1,5	5,5	3,9	0,5	10,0	14,8	4,1
Q1166A2	Når du trenger en undersøkelse eller behandling, hvor ofte er det slik at fastlegen/legen eller annet helsepersonell tar seg god nok tid sammen med deg?										
Alltid	50,2	60,1	53,2	71,2	61,2	60,5	73,6	56,9	51,7	50,1	51,4
Ofte	29,6	23,4	26,8	17,1	25,6	20,6	14,8	28,4	28,9	28,8	33,1
Av og til	10,5	13,8	14,2	8,3	10,4	11,7	7,0	12,9	12,2	11,2	13,3
Sjelden eller aldri	9,6	2,7	5,9	3,4	2,8	7,2	4,6	1,8	7,1	9,8	2,1
Q1166A3	Når du trenger en undersøkelse eller behandling, hvor ofte er det slik at fastlegen/legen eller annet helsepersonell involverer deg så mye som du ønsker i beslutninger om din behandling og helsehjelp?										
Alltid	57,2	65,1	59,9	76,3	62,4	65,7	73,9	65,3	53,0	52,1	54,7
Ofte	27,0	21,8	23,4	13,8	26,3	18,8	14,1	19,3	26,2	28,9	27,8
Av og til	10,2	11,0	11,3	8,2	9,9	10,5	5,4	11,1	12,8	10,1	13,3
Sjelden eller aldri	5,7	2,0	5,4	1,8	1,4	5,1	6,6	4,3	8,0	8,9	4,3
Q1166A4	Når du trenger en undersøkelse eller behandling, hvor ofte er det slik at fastlegen/legen eller annet helsepersonell forklarer ting slik at de er lette å forstå?										

Spørsmål	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Stor-britannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
Alltid	60,8	67,5	67,1	78,1	68,2	69,7	80,8	64,1	65,8	59,8	60,4
Ofte	27,1	20,4	21,3	12,7	25,9	18,1	12,9	25,4	22,6	26,1	27,3
Av og til	7,1	11,3	9,1	7,1	5,1	10,1	3,9	10,1	7,8	9,3	10,0
Sjelden eller aldri	5,0	0,9	2,5	2,1	0,8	2,2	2,3	0,3	3,8	4,8	2,3
Q1170	Hvor ofte hjelper fastlegen din eller noen ved legekantoret deg med å koordinere eller arrangere behandlingen du mottar fra andre leger og på andre steder?										
Alltid	45,7	46,6	51,1	60,2	40,6	52,7	58,6	40,9	40,4	38,0	38,6
Ofte	20,7	22,8	26,5	18,2	30,7	21,5	12,5	32,5	17,1	20,2	30,5
Av og til	11,3	19,5	13,7	12,1	20,9	13,1	9,8	18,9	16,8	16,3	19,7
Sjelden eller aldri	22,3	11,1	8,7	9,5	7,9	12,7	19,2	7,6	25,7	25,5	11,2
Q1190	Alt i alt, hva synes du om kvaliteten på den legehjelpen du har fått i løpet av de siste 12 måneder ved ditt faste legekantor?										
Utmerket	31,4	36,5	37,8	48,9	33,2	40,7	26,8	31,4	28,9	26,8	20,2
Svært god	32,6	38,3	35,7	35,9	41,5	33,1	34,1	37,2	33,8	28,6	45,9
God	22,4	21,5	17,4	10,9	18,9	17,0	31,4	25,3	29,6	31,1	31,5
Nokså god	11,3	2,5	6,1	2,6	5,3	6,4	6,1	4,3	5,7	7,9	2,1
Dårlig	2,3	1,2	2,9	1,8	1,0	2,8	1,6	1,8	2,0	5,6	0,3
Q1210	Har du besøkt eller hatt behov for å besøke en spesialist i løpet av de to siste årene?										
Ja	54,1	45,1	51,1	47,1	32,4	55,1	74,9	37,8	68,5	46,4	45,5
Nei	45,9	54,9	48,9	52,9	67,6	44,9	25,1	62,2	31,5	53,6	54,5
Q1220	Etter at du ble anbefalt å oppsøke eller valgte å oppsøke en spesialist, hvor mange dager, uker eller måneder måtte du vente på time?										

Spørsmål	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Stor-britannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
< en uke (inkludert "ingen ventetid")	14,9	14,2	11,4	24,2	41,1	27,1	37,5	30,9	12,4	23,7	43,6
1 til 4 uker	32,4	41,5	29,6	37,6	42,2	50,2	36,9	49,1	40,0	32,7	38,3
4 uker eller mer	52,7	44,3	59,0	38,1	16,7	22,6	25,6	20,0	47,6	43,6	18,0
Q1226A1	I de seneste to årene, har du opplevd følgende når du har vært hos en legespesialist: Spesialisten hadde ikke grunnleggende medisinsk informasjon eller prøveresultater fra fastlegen om bakgrunnen for timen?										
Ja	15,5	13,9	16,8	11,8	19,0	20,8	20,8	10,1	13,0	22,1	25,4
Nei	84,5	86,1	83,2	88,2	81,0	79,2	79,2	89,9	87,0	77,9	74,6
Q1226A2	I de seneste to årene, har du opplevd følgende når du har vært hos en legespesialist: Etter at du hadde vært hos spesialisten virket det ikke som om fastlegen hadde informasjon og var oppdatert på behandlingen du fikk hos spesialisten?										
Ja	32,3	18,1	24,8	18,3	18,7	30,2	44,5	9,7	23,1	40,0	24,4
Nei	67,7	81,9	75,2	81,7	81,3	69,8	55,5	90,3	76,9	60,0	75,6
Q1230	Hvis du ser bort ifra sykehusinnleggelse, hvor mange forskjellige leger har du vært hos i løpet av de 12 siste månedene?										
0	9,3	21,6	14,5	13,3	22,7	14,0	6,3	23,1	13,4	30,8	18,5
1	37,6	30,8	30,6	34,6	29,8	29,0	16,7	32,3	32,0	23,8	29,4
2	32,0	21,2	28,2	27,3	25,1	26,0	26,1	24,5	27,8	21,1	26,0
3	10,7	15,1	14,7	14,1	15,1	15,7	25,0	16,8	15,6	11,2	17,1
4	4,8	5,5	6,4	6,1	4,5	8,2	16,6	2,2	6,4	5,8	5,3
>4	5,7	5,8	5,6	4,6	2,9	7,1	9,2	1,2	4,9	7,3	3,7
<i>Mer enn én lege, men usikker på hvor mange</i>	<i>1,5</i>	<i>2,3</i>	<i>0,3</i>	<i>1,8</i>	<i>2,5</i>	<i>0,6</i>	<i>1,1</i>	<i>2,7</i>	<i>0,7</i>	<i>1,7</i>	<i>2,6</i>
Q1305	Hvis du tenker på planlagte operasjoner, har du trengt operasjon de to siste årene?										

Spørsmål	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Stor-britannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
Ja	19,4	14,1	14,5	14,2	10,2	15,9	16,3	15,4	17,0	14,0	15,6
Nei	80,6	85,9	85,5	85,8	89,8	84,1	83,7	84,6	83,0	86,0	84,4
Q1310	Etter at du ble rådet til operasjon, hvor mange dager, uker eller måneder måtte du vente på den ikke-akutte/planlagte operasjonen?										
<1 måned	40,6	58,0	38,9	48,9	66,3	64,6	81,6	69,5	47,1	35,9	72,5
1 til <4 måneder	37,5	31,7	43,4	36,3	30,3	28,0	15,8	29,0	49,0	58,0	23,6
4 måneder eller mer	21,9	10,3	17,7	14,9	3,4	7,4	2,6	1,5	3,9	6,2	3,9
Q1320	Har du vært innlagt på sykehus med overnatting i løpet av de to siste årene?										
Ja	22,5	15,4	17,7	20,2	14,5	20,2	24,6	20,8	24,4	17,8	24,0
Nei	77,5	84,6	82,3	79,8	85,5	79,8	75,4	79,2	75,6	82,2	76,0
Q1330	Da du reiste fra sykehuset, snakket noen med deg om formålet med å ta hver av medisinene dine?										
Ja	73,5	83,6	87,2	82,5	88,0	91,8	78,0	83,9	62,1	77,6	86,7
Nei	26,5	16,4	12,8	17,5	12,0	8,2	22,0	16,1	37,9	22,4	13,3
Q1335	Da du forlot sykehuset, organiserte eller forsikret sykehuset seg om at du fikk oppfølging av en lege eller annet helsepersonell?										
Ja	65,3	78,5	75,5	76,3	89,6	80,5	58,3	79,4	59,0	71,1	73,6
Nei	34,7	21,5	24,5	23,7	10,4	19,5	41,7	20,6	41,0	28,9	26,4
Q1340	Da du dro fra sykehuset, fikk du skriftlig informasjon om hva du skulle gjøre da du kom hjem og hvilke symptomer du skulle være oppmerksom på?										
Ja	60,0	74,7	80,0	78,6	82,9	92,5	67,2	72,2	70,5	56,7	70,9
Nei	40,0	25,3	20,0	21,4	17,1	7,5	32,8	27,8	29,5	43,3	29,1
Q1345	Etter at du dro fra sykehuset, virket din fastlege informert og oppdatert om helsehjelpen du hadde fått på sykehuset?										

Spørsmål	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Stor-britannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
Ja	77,1	78,4	83,2	83,1	86,8	82,4	79,5	84,7	79,4	71,0	74,9
Nei	22,9	21,6	16,8	16,9	13,2	17,6	20,5	15,3	20,6	29,0	25,1
Q1350	Hvor mange ganger har du besøkt akuttmottaket på et sykehus på egne vegne i løpet av de siste to årene?										
Ingen	72,5	77,6	59,3	72,5	73,2	60,7	77,6	75,9	68,6	67,8	72,2
1	16,5	12,8	18,7	15,2	14,9	21,1	15,2	13,6	18,7	17,7	15,3
2 eller flere	11,0	9,7	22,0	12,3	11,9	18,1	7,2	10,6	12,7	14,5	12,5
Q1360	Siste gang du var på et akuttmottak på et sykehus, var det for en tilstand du trodde kunne vært behandlet av legen eller personalet på ditt faste legekantor hvis de hadde vært tilgjengelige?										
Ja	32,3	28,1	46,8	27,0	36,7	45,1	30,6	31,1	24,8	44,5	38,1
Nei	67,7	71,9	53,2	73,0	63,3	54,9	69,4	68,9	75,2	55,5	61,9
Q1355	Siste gang du var på akuttmottaket på et sykehus, hvor lenge måtte du vente før du fikk behandling?										
< 30 minutter	34,5	43,5	20,9	52,7	35,8	38,3	44,7	42,6	32,1	34,5	31,9
30 minutter til < 1 time	15,7	19,5	16,6	20,3	30,0	20,4	22,1	26,8	14,3	16,6	23,4
1 til < 2 timer	16,9	12,4	15,3	14,3	19,3	12,9	10,4	14,6	18,9	17,3	27,8
2 til < 3 timer	11,8	9,5	11,4	4,6	6,0	11,2	11,1	12,2	11,8	10,9	8,7
3 til < 4 timer	11,2	5,1	9,0	2,1	4,1	6,5	5,1	3,1	10,6	5,6	5,9
4 til < 5 timer	2,9	5,1	9,0	1,3	2,6	5,7	1,7	0,2	4,8	4,4	1,9
5 til < 8 timer	4,9	3,8	10,7	3,9	0,3	2,4	3,3	-	3,8	4,8	0,4
8 timer eller mer	2,2	1,0	7,0	0,9	1,9	2,7	1,5	0,5	3,9	5,9	-
Q1420	I tillegg til det offentlige helsevesen, er du for øyeblikket dekket av privat helseforsikring som blir betalt av deg selv, din familie, eller som din arbeidsgiver eller fagforening sørger for?										

Spørsmål	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Stor-britannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
Ja, har privat forsikring	39,2	46,6	60,5	34,0	22,7	-	23,7	70,6	93,1	33,5	42,5
Nei, har ikke privat forsikring	60,8	53,4	39,5	66,0	77,3	-	76,3	25,4	6,9	66,5	57,5
Har ikke forsikring	-	-	-	-	-	-	0,1	4,0	-	-	-
Q1505	Omtrent hvor mye har du og familien din brukt av egne penger på medisinsk behandling eller tjenester som ikke ble dekket av helsevesenet eller privat forsikring i løpet av de siste 12 månedene?										
Median USD	340	312	198	168	0	500	129	194	129	90	265
Q1516A1	I løpet av de siste 12 månedene, hendte det at du hadde store problemer med å betale eller ikke kunne betale for helsehjelp?										
Ja	5,6	7,6	7,1	10,2	1,4	22,6	6,9	8,6	13,0	4,3	9,7
Nei	94,4	92,4	92,9	89,8	98,6	77,4	93,1	91,4	87,0	95,7	90,3
Q1516A2	I løpet av de siste 12 månedene, hendte det at du brukte mye tid på papirarbeid eller uenigheter rundt regninger for utført helsehjelp?										
Ja	6,5	6,1	5,0	4,2	1,7	18,2	7,7	8,6	10,3	2,2	16,2
Nei	93,5	93,9	95,0	95,8	98,3	81,8	92,3	91,4	89,7	97,8	83,8
Q1516A3	I løpet av de siste 12 månedene, hendte det at forsikringssselskapet nektet å betale for din behandling eller betalte mindre enn du ventet?										
Ja	2,7	13,0	13,0	4,1	2,7	25,9	13,9	11,7	17,1	1,8	16,1
Nei	85,5	75,4	78,8	68,5	79,3	67,7	86,1	79,6	82,7	64,9	83,2
Har ikke forsikring/har ikke hatt forsikring de siste 12 månedene	11,8	11,6	8,2	27,3	18,0	6,4	-	8,7	0,3	33,4	0,7
Q1605	Hvor mange forskjellige reseptbelagte medisiner tar du fast og over lang tid?										
Ingen	43,5	54,9	46,1	36,9	51,7	43,4	49,8	53,3	55,1	47,8	52,6
1	20,4	15,1	18,0	19,4	18,6	14,0	16,1	16,3	12,0	17,4	16,4

Spørsmål	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Stor-britannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
2 til 3	22,4	14,9	18,4	20,4	17,1	19,5	18,6	20,8	18,5	18,8	21,0
4 eller flere	13,7	15,1	17,5	23,4	12,6	23,0	15,4	9,6	14,4	16,0	10,1
Q1611A1	I løpet av de siste 12 månedene, har en lege eller farmasøyt gjennomgått alle medisinene du tar med deg?										
Ja	59,9	73,9	80,4	76,9	86,1	79,4	73,5	79,0	44,7	54,7	67,3
Nei	40,1	26,1	19,6	23,1	13,9	20,6	26,5	21,0	55,3	45,3	32,7
Q1611A2	I løpet av de siste 12 månedene, har en lege eller farmasøyt forklart mulige bivirkninger av enhver av de reseptbelagte medisinene du fikk skrevet ut resept på?										
Ja	47,4	75,2	79,1	75,7	78,8	70,7	62,7	69,8	38,9	44,0	78,0
Nei	52,6	24,8	20,9	24,3	21,2	29,3	37,3	30,2	61,1	56,0	22,0
Q1611A3	I løpet av de siste 12 månedene, har en lege eller farmasøyt gitt deg en skriftlig liste over alle dine reseptbelagte medisiner?										
Ja	31,0	59,5	70,7	71,8	77,1	61,4	47,2	72,4	18,7	70,4	57,2
Nei	69,0	40,5	29,3	28,2	22,9	38,6	52,8	27,6	81,3	29,6	42,8
Q1655	Har du besøkt en tannlege eller et tannlegekontor i løpet av året som har gått? Dette inkluderer besøk hos tannpleier.										
Ja	74,6	46,9	65,9	43,4	66,2	60,2	84,5	63,5	53,6	76,9	67,8
Nei	25,4	53,1	34,1	56,6	33,8	39,8	15,5	36,5	46,4	23,1	32,2
Q1656	Hva med i løpet av de siste to årene?										
Ja	55,7	47,6	31,6	26,7	23,4	30,9	36,8	49,2	42,3	55,0	31,6
Nei	44,3	52,4	68,4	73,3	76,6	69,1	63,2	50,8	57,7	45,0	68,4
Q1657	Har du latt være å bestille tannbehandling eller kontroll hos tannlegen i løpet av de siste 12 månedene på grunn av prisen?										
Ja	24,5	29,0	20,6	32,3	6,2	32,7	7,9	19,1	20,3	12,1	10,9

Spørsmål	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Stor-britannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
Nei	75,5	71,0	79,4	67,7	93,8	67,3	92,1	80,9	79,7	87,9	89,1
Q1660	Hvor mye har du og familien din brukt av egne penger på tannlege (inkludert tannpleier) i løpet av de 12 siste månedene?										
Ingenting	15,5	35,4	35,0	43,6	44,4	33,6	40,3	32,9	45,4	13,1	27,3
< \$ 100	2,5	19,3	13,9	9,6	25,8	13,2	22,5	30,9	20,2	9,3	12,3
\$ 100 til < \$ 1000	58,3	32,6	37,9	36,3	25,4	38,8	29,9	26,3	24,4	66,2	42,1
\$ 1000 eller mer	23,7	12,7	13,2	10,5	4,3	14,4	7,3	9,9	10,0	11,4	18,3
Q1705	I løpet av de 2 siste årene, har du noen gang fått feil medisin eller feil dose av en lege, sykepleier, sykehus eller farmasøyt?										
Ja	7,9	4,1	5,7	4,3	3,0	4,8	4,9	3,7	7,5	3,4	4,6
Nei	92,1	95,9	94,3	95,7	97,0	95,2	95,1	96,3	92,5	96,6	95,4
Q1710	I løpet av de 2 siste årene, har du noen gang tenkt at du ble utsatt for en feil i medisinsk behandling eller pleie?										
Ja	15,2	6,9	9,6	9,2	3,6	9,7	8,4	6,1	5,7	6,9	6,3
Nei	84,8	93,1	90,4	90,8	96,4	90,3	91,6	93,9	94,3	93,1	93,7
Q1740	Fortalte legen eller helsepersonellet at det var blitt gjort en medisinsk feil i behandlingen?										
Ja	19,7	28,7	25,3	23,5	52,2	26,0	25,0	52,2	12,2	22,1	21,9
Nei	80,3	71,3	74,7	76,5	47,8	74,0	75,0	47,8	87,8	77,9	78,1
Q1720	Har du tatt blodprøver, røntgenundersøkelser eller andre medisinske undersøkelser i løpet av de siste to årene?										
Ja	86,2	71,2	75,2	75,3	55,3	76,9	83,4	60,4	74,0	73,6	69,9
Nei	13,8	28,8	24,8	24,7	44,7	23,1	16,6	39,6	26,0	26,4	30,1
Q1731A1	I løpet av de 2 siste årene, har du fått forsinket beskjed om unormale prøveresultater?										

Spørsmål	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Stor-britannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
Ja	7,3	5,8	8,9	4,4	5,8	10,6	6,9	6,0	2,7	8,7	3,6
Nei	92,7	94,2	91,1	95,6	94,2	89,4	93,1	94,0	97,3	91,3	96,4
Q1731A2	I løpet av de 2 siste årene, har du blitt gitt feilaktige resultater fra en undersøkelse eller laboratorietest?										
Ja	3,9	3,6	5,3	3,5	4,7	5,6	2,0	6,0	2,8	2,7	4,8
Nei	96,1	96,4	94,7	96,5	95,3	94,4	98,0	94,0	97,2	97,3	95,2
Q905	Hvilket av følgende utsagn stemmer best med ditt generelle syn på helsevesenet i Norge?										
Alt i alt fungerer helsevesenet ganske bra, og bare mindre endringer er nødvendig for at det skal fungere bedre	46,2	48,0	41,5	46,8	62,8	25,2	42,2	50,6	39,9	44,1	53,9
Det er noe som er bra med vårt helsevesen, men grunnleggende endringer er nødvendig for at det skal fungere bedre	42,0	42,9	50,5	45,4	33,0	47,7	47,6	44,1	49,0	46,1	39,5
Det er så mye som er galt med vårt helsevesen at det må gjennom en total omstrukturering	11,9	9,1	8,0	7,8	4,2	27,1	10,2	5,3	11,1	9,9	6,6
Q1805	Stort sett, vil du si din helse er?										
Utmerket	17,1	24,9	22,3	21,8	23,0	19,4	16,5	18,9	15,5	23,8	18,5
Meget god	33,0	40,3	38,3	40,7	36,1	32,0	23,1	38,3	20,7	31,2	35,4
God	31,2	23,9	26,2	29,9	29,0	30,5	37,9	29,8	41,7	28,5	33,7
Nokså god	13,3	7,2	9,6	5,2	10,0	12,7	17,7	10,0	19,3	12,4	9,9
Dårlig	5,3	3,8	3,7	2,4	1,9	5,3	4,7	3,0	2,8	4,1	2,4
Q1808	Forhindrer helsen din deg fra å jobbe heltid, eller begrenser den evnen til å gjøre husarbeid eller andre hverdagsaktiviteter?										
Ja	24,7	14,0	16,9	19,0	15,5	20,7	22,3	15,8	19,0	17,8	12,1

Spørsmål	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Stor-britannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
Nei	75,3	86,0	83,1	81,0	84,5	79,3	77,7	84,2	81,0	82,2	87,9
Q1811A1	Har en lege noen gang fortalt deg at du har leddbetennelse?										
Ja, har blitt fortalt	16,6	16,8	22,2	15,2	8,4	27,9	10,1	9,2	8,2	15,0	7,4
Nei, har ikke blitt fortalt	83,4	83,2	77,8	84,8	91,6	72,1	89,9	90,8	91,8	85,0	92,6
Q1811A2	Har en lege noen gang fortalt deg at du har astma, eller kroniske lungesykdommer som kronisk bronkitt, emfysem eller KOLS?										
Ja, har blitt fortalt	15,0	12,4	13,2	16,7	7,9	16,0	10,4	14,0	10,4	13,5	5,5
Nei, har ikke blitt fortalt	85,0	87,6	86,8	83,3	92,1	84,0	89,6	86,0	89,6	86,5	94,5
Q1811A3	Har en lege noen gang fortalt deg at du har kreft?										
Ja, har blitt fortalt	7,8	4,3	6,4	4,0	2,5	7,8	7,2	3,9	5,2	8,4	4,4
Nei, har ikke blitt fortalt	92,2	95,7	93,6	96,0	97,5	92,2	92,8	96,1	94,8	91,6	95,6
Q1811A4	Har en lege noen gang fortalt deg at du har depresjon, angst eller andre psykiske helseproblemer?										
Ja, har blitt fortalt	18,2	11,9	18,1	10,7	7,9	24,4	10,9	9,0	15,6	14,1	6,4
Nei, har ikke blitt fortalt	81,8	88,1	81,9	89,3	92,1	75,6	89,1	91,0	84,4	85,9	93,6
Q1811A5	Har en lege noen gang fortalt deg at du har diabetes?										
Ja, har blitt fortalt	6,0	8,1	9,3	9,7	9,1	11,8	8,3	10,6	8,9	7,9	9,5
Nei, har ikke blitt fortalt	94,0	91,9	90,7	90,3	90,9	88,2	91,7	89,4	91,1	92,1	90,5
Q1811A6	Har en lege noen gang fortalt deg at du har hjertesykdom, inkludert hjerteinfarkt?										
Ja, har blitt fortalt	9,1	6,1	6,3	9,2	7,2	8,8	11,4	7,7	9,6	9,7	10,1
Nei, har ikke blitt fortalt	90,9	93,9	93,7	90,8	92,8	91,2	88,6	92,3	90,4	90,3	89,9

Spørsmål	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Stor-britannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
Q1811A7	Har en lege noen gang fortalt deg at du har hypertensjon eller høyt blodtrykk?										
Ja, har blitt fortalt	23,1	18,7	22,2	23,4	18,9	30,5	29,1	17,4	23,6	24,9	20,2
Nei, har ikke blitt fortalt	76,9	81,3	77,8	76,6	81,1	69,5	70,9	82,6	76,4	75,1	79,8
Q1811A8	Har en lege noen gang fortalt deg at du har høyt kolesterol?										
Ja, har blitt fortalt	19,5	17,8	20,2	20,6	12,2	28,7	17,3	12,5	20,8	16,8	17,6
Nei, har ikke blitt fortalt	80,5	82,2	79,8	79,4	87,8	71,3	82,7	87,5	79,2	83,2	82,4
Q1819	Hvor trygg er du på at du kan kontrollere og håndtere helseproblemene dine?										
Veldig trygg	36,4	43,3	37,9	41,2	24,3	42,1	42,6	23,2	18,9	32,6	20,5
Trygg	56,3	48,7	52,7	50,9	51,7	48,7	45,7	51,1	74,3	55,0	64,2
Ikke veldig trygg	5,5	7,5	7,6	7,8	21,2	7,6	7,7	21,0	5,6	8,9	11,1
Ikke trygg i det hele tatt	1,8	0,5	1,8	0,1	2,8	1,6	4,0	4,8	1,2	3,5	4,1
Q1825	Røyker du nå hver dag, noen dager eller aldri?										
Hver dag	16,6	12,1	15,7	11,6	10,2	15,3	23,5	23,9	19,9	8,7	15,7
Noen dager	6,9	13,8	6,0	5,3	11,2	6,8	5,1	14,3	6,7	4,9	15,8
Aldri	76,5	74,1	78,3	83,1	78,6	77,9	71,3	61,7	73,4	86,5	68,5
Q1856A1	I løpet av de 2 siste årene har du snakket med legen din eller annet helsepersonell på ditt vanlige legekantor om sunt kosthold og sunne spisevaner?										
Ja	29,7	54,7	50,7	46,7	53,5	67,2	39,3	40,6	38,6	29,7	37,8
Nei	70,3	45,3	49,3	53,3	46,5	32,8	60,7	59,4	61,4	70,3	62,2
Q1856A2	I løpet av de 2 siste årene har du snakket med legen din eller annet helsepersonell på ditt vanlige legekantor om trening og fysisk aktivitet?										

Spørsmål	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Stor-britannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
Ja	38,6	53,6	54,2	51,1	50,8	70,2	47,4	44,2	50,4	42,7	39,7
Nei	61,4	46,4	45,8	48,9	49,2	29,8	52,6	55,8	49,6	57,3	60,3
Q1856A3	I løpet av de 2 siste årene har du snakket med legen din eller annet helsepersonell på ditt vanlige legekantor om risikoen med røyking og måter å slutte på?										
Ja	44,9	61,2	68,7	86,1	67,4	76,7	59,4	58,4	53,8	48,8	47,0
Nei	55,1	38,8	31,3	13,9	32,6	23,3	40,6	41,6	46,2	51,2	53,0
Q1856A4	I løpet av de 2 siste årene har du snakket med legen din eller annet helsepersonell på ditt vanlige legekantor om alkoholforbruk?										
Ja	13,0	27,3	22,9	20,2	33,1	31,8	19,2	22,5	11,8	21,9	14,5
Nei	87,0	72,7	77,1	79,8	66,9	68,2	80,8	77,5	88,2	78,1	85,5
Q1860	Har du opplevd følelsesmessige plager som angst eller sorg, som du har hatt vanskeligheter med å takle på egen hånd, i løpet av de siste to årene?										
Ja	18,1	22,4	22,7	20,2	12,1	25,9	20,7	19,4	25,3	15,0	11,7
Nei	81,9	77,6	77,3	79,8	87,9	74,1	79,3	80,6	74,7	85,0	88,3
Q1865	Når du hadde det slik, fikk du profesjonell hjelp?										
Ja	58,0	52,2	58,0	54,0	51,3	54,0	50,7	58,4	55,2	63,2	38,2
Nei, ønsket ikke profesjonell hjelp	30,3	37,2	32,1	43,2	42,3	30,5	38,8	35,8	30,3	30,0	47,8
Nei, fikk ikke tilgang til profesjonell hjelp	11,7	10,6	9,9	2,8	6,4	15,5	10,5	5,8	14,5	6,8	13,9
Q1920	Har du blitt vaksinert mot sesonginfluensa i løpet av det siste året?										
Ja	13,4	38,9	35,0	41,2	38,2	48,9	28,7	42,0	19,7	19,7	34,1
Nei	86,6	61,1	65,0	58,8	61,8	51,1	71,3	58,0	80,3	80,3	65,9
Q1925	Omtrent hvor lenge siden er det det ble tatt celleprøve av livmorhalsen din? Var det i løpet av...?										

Spørsmål	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Stor-britannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
I løpet av det siste året	28,7	34,9	41,1	37,7	20,1	50,2	68,9	14,2	43,6	23,2	33,9
I løpet av de to siste årene (mellom 1 og < 2 år siden)	24,6	24,3	25,3	21,8	13,4	19,2	11,0	21,5	25,7	27,8	24,8
I løpet av de siste tre årene (mellom 2 og < 3 år siden)	16,4	12,8	8,7	10,8	11,2	8,2	4,9	18,7	11,5	18,9	9,6
I løpet av de siste fem årene (mellom 3 og > 5 år siden)	8,7	5,2	5,8	6,1	7,3	5,4	3,6	14,4	6,0	9,1	4,6
Over fem år siden	5,3	7,4	10,2	11,3	10,9	11,3	6,4	10,3	9,4	10,7	6,7
Aldri	16,3	15,3	9,0	12,2	37,0	5,6	5,2	20,8	3,7	10,2	20,6
Q1930	Omtrent hvor lenge er det siden du var til mammografi eller brystkreftscreening? Var det...?										
Mindre enn to år siden	46,8	56,1	52,4	56,0	32,7	65,8	69,2	30,0	64,6	75,4	43,5
2-3 år siden	13,2	12,6	14,3	14,4	12,9	10,9	11,7	24,2	14,3	14,8	21,7
Mer enn 3 år siden	13,9	11,7	11,3	10,7	14,5	12,3	7,6	29,3	9,3	5,2	21,1
Aldri	26,2	19,7	22,0	19,0	39,9	11,0	11,5	16,5	11,8	4,6	13,7
Q1935	Omtrent hvor lenge er det siden du var til rutineundersøkelse (screening) for kreft i tarmen? Det kan være kolonoskopi eller annen prøve. Var det i løpet av...?										
Mindre enn 5 år siden	19,3	52,2	51,6	27,6	33,4	56,9	50,7	36,9	56,5	17,9	32,9
5 til 10 år siden	9,8	12,9	9,9	7,8	11,9	15,6	12,7	24,5	8,4	5,6	16,9
Over 10 år siden	6,7	3,3	2,6	7,2	5,9	3,0	4,5	5,9	3,2	5,9	4,8
Aldri	64,2	31,6	35,9	57,3	48,9	24,5	32,0	32,8	31,9	70,6	45,3
Q1938	I løpet av det siste året, har du fått kontrollert blodtrykket ditt av en lege eller sykepleier?										
Ja	71,5	68,8	81,0	72,3	67,7	89,3	86,2	69,7	88,6	66,8	68,2
Nei	28,5	31,2	19,0	27,7	32,3	10,7	13,8	30,3	11,4	33,2	31,8

Spørsmål	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Stor-britannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
Q1939	Siste gangen blodtrykket ditt ble sjekket, var det under kontroll, i normalområdet?										
	83,7	84,3	85,3	88,0	76,3	84,5	73,5	65,7	86,1	84,5	69,5
	16,3	15,7	14,7	12,0	23,7	15,5	26,5	34,3	13,9	15,5	30,5
Q1940	Omtrent hvor lenge er det siden du fikk sjekket kolesterolet ditt? Var det i løpet av...?										
	41,3	52,2	50,3	48,7	41,0	55,7	64,2	43,9	50,2	30,4	47,4
	24,1	27,8	25,1	26,3	30,1	24,4	19,9	30,1	25,7	25,2	31,1
	9,3	3,8	4,5	5,0	7,9	4,9	3,2	7,5	7,2	11,6	4,1
	25,2	16,2	20,2	20,1	21,0	15,0	12,6	18,5	16,9	32,7	17,4
Q1945	Får du påminnelser om å bestille time til sykdomsforebyggende behandling - for eksempel influensavaksine, masseundersøkelser mot kreft eller øyeundersøkelser?										
	24,0	38,0	39,1	56,4	46,1	49,3	47,2	57,6	39,5	32,3	33,2
	76,0	62,0	60,9	43,6	53,9	50,7	52,8	42,4	60,5	67,7	66,8
NOR-1A1	Legen tar meg og mine problemer på alvor										
	80,4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	13,9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	1,7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2,6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	1,4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NOR-1A2	Jeg har full tillit til den behandlingen legen gir										
	72,1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Spørsmål	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Stor-britannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
Litt enig	17,3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Verken enig eller uenig	3,6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Litt uenig	5,4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Helt uenig	1,6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NOR-1A3 Legen gir meg ikke nok tid											
Helt enig	10,5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Litt enig	14,9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Verken enig eller uenig	4,5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Litt uenig	17,9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Helt uenig	52,2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NOR-1A4 Det tar alt for lang tid å få time hos legen											
Helt enig	15,5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Litt enig	20,7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Verken enig eller uenig	5,9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Litt uenig	17,0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Helt uenig	41,0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NOR-1A5 Jeg blir henvist videre hvis jeg har behov for det											
Helt enig	80,3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Litt enig	11,5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Spørsmål	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Stor-britannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
Verken enig eller uenig	2,4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Litt uenig	2,2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Helt uenig	3,6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Vedlegg 2: Liste over like spørsmål i 2010 og 2013

Sp nr	Spørsmål
Tilgang og primærhelsetjenesten	
1106A2	I løpet av de 12 siste månedene, har det skjedd at du lot være å ta en medisinsk prøve eller undersøkelse, behandling eller oppfølging som var anbefalt av en lege fordi det kostet for mye?
1106A3	I løpet av de 12 siste månedene, har det skjedd at du lot være å kjøpe reseptbelagte medisiner eller hoppet over doser fordi det kostet for mye?
1110	Sist gang du var syk eller trengte legehjelp, hvor raskt fikk du en legetime? Her ber vi deg se bort fra akuttmottak på sykehus. Fikk du time...?
1115	Hvor lett eller vanskelig er det å få helsehjelp på kveldstid, i helgene eller på helligdager? Her ber vi deg se bort fra akuttmottak på sykehus. Er det...?
Q1126A1	Ha de siste to årene i tankene. Når du har fått hjelp med et helseproblem, hendte det NOEN gang at prøveresultater eller pasientjournal ikke var tilgjengelig på tidspunktet for din timeavtale?
Q1126A2	Tenk tilbake på de to siste årene. Når du fikk hjelp med et helseproblem, hendte det NOEN gang at du fikk motstridende informasjon fra ulike leger eller helsepersonell?
Q1126A3	Tenk tilbake på de to siste årene. Når du fikk hjelp med et helseproblem, hendte det NOEN gang at leger bestilte en medisinsk prøve du følte var unødvendig fordi prøven allerede hadde vært tatt?
Q1140	Hvor lenge har du vært pasient hos denne legen/på dette legekantoret?
Q1166A1	Når du trenger undersøkelse eller behandling, hvor ofte er det slik at legen din eller annet helsepersonell kjenner til viktig informasjon om din sykehistorie?
Q1166A2	Når du trenger undersøkelse eller behandling, hvor ofte er det slik at legen din eller annet helsepersonell tar seg god nok tid sammen med deg?
Q1166A3	Når du trenger undersøkelse eller behandling, hvor ofte er det slik at legen din eller annet helsepersonell involverer deg så mye som du ønsker i beslutninger om din behandling og helsehjelp?
Q1166A4	Når du trenger undersøkelse eller behandling, hvor ofte er det slik at legen din eller annet helsepersonell forklarer ting slik at de er lette å forstå?
Q1190	Alt i alt, hva synes du om kvaliteten på den legehjelpen du har fått i løpet av de siste 12 måneder ved ditt faste legekantore?
Bruk av spesialister	
Q1230	Hvis du ser bort ifra sykehusinnleggelse, hvor mange forskjellige leger har du vært hos i løpet av de 12 siste månedene?
Erfaringer med helsehjelp på sykehus eller akuttmottak	
Q1305	Hvis du tenker på planlagte operasjoner, har du trengt operasjon de to siste årene?
Q1310	Etter at du ble rådet til operasjon, hvor mange dager, uker eller måneder måtte du vente på den ikke-akutte/planlagte operasjonen?
Q1320	Har du vært innlagt på sykehus med overnatting i løpet av de to siste årene?
Q1330	Da du reiste fra sykehuset, snakket noen med deg om formålet med å ta hver av medisinene dine?
Q1340	Da du dro fra sykehuset, fikk du skriftlig informasjon om hva du skulle gjøre da du kom hjem og hvilke symptomer du skulle være oppmerksom på?
Q1345	Etter at du dro fra sykehuset, virket din fastlege informert og oppdatert om helsehjelpen du hadde fått på sykehuset?

Q1360	Siste gang du var på et akuttmottak på et sykehus, var det for en tilstand du trodde kunne vært behandlet av legen eller personalet på ditt faste legekontor hvis de hadde vært tilgjengelige?
Q1355	Siste gang du var på akuttmottaket på et sykehus, hvor lenge måtte du vente før du fikk behandling?
Dekning av utgifter til helsehjelp	
Q1420	I tillegg til det offentlige helsevesen, er du for øyeblikket dekket av privat helseforsikring som blir betalt av deg selv, din familie, eller som din arbeidsgiver eller fagforening sørger for?
Kostnader og legeregninger	
Q1516A1	I løpet av de siste 12 månedene, hendte det at du hadde store problemer med å betale eller ikke kunne betale for helsehjelp?
Q1516A2	I løpet av de siste 12 månedene, hendte det at du brukte mye tid på papirarbeid eller uenigheter rundt regninger for utført helsehjelp?
Q1516A3	I løpet av de siste 12 månedene, hendte det at forsikringselskapet nektet å betale for din behandling eller betalte mindre enn du ventet?
Bruk av reseptbelagte medisiner	
Q1605	Hvor mange forskjellige reseptbelagte medisiner tar du fast og over lang tid?
Medisinske feil	
Q1705	I løpet av de 2 siste årene, har du noen gang fått feil medisin eller feil dose av en lege, sykepleier, sykehus eller farmasøyt?
Q1710	I løpet av de 2 siste årene, har du noen gang tenkt at du ble utsatt for en feil i medisinsk behandling eller pleie?
Q1720	Har du tatt blodprøver, røntgenundersøkelser eller andre medisinske undersøkelser i løpet av de siste to årene?
Q1731A1	I løpet av de 2 siste årene, har du fått forsinket beskjed om unormale prøveresultater?
Q1731A2	I løpet av de 2 siste årene, har du blitt gitt feilaktige resultater fra en undersøkelse eller laboratorietest?
Helsestatus	
Q905	Hvilket av følgende utsagn stemmer best med ditt generelle syn på helsevesenet i Norge?
Q1805	Stort sett, vil du sin din helse er...?
Q1811A1	Har en lege noen gang fortalt deg at du har leddbetennelse?
Q1811A2	Har en lege noen gang fortalt deg at du har astma, eller kroniske lungesykdommer som kronisk bronkitt, emfysem eller KOLS?
Q1811A3	Har en lege noen gang fortalt deg at du har kreft?
Q1811A4	Har en lege noen gang fortalt deg at du har depresjon, angst eller andre psykiske helseproblemer?
Q1811A5	Har en lege noen gang fortalt deg at du har diabetes?
Q1811A6	Har en lege noen gang fortalt deg at du har hjertesykdom, inkludert hjerteinfarkt?
Q1811A7	Har en lege noen gang fortalt deg at du har hypertensjon eller høyt blodtrykk?
Q1811A8	Har en lege noen gang fortalt deg at du har høyt kolesterol?
Q1819	Hvor trygg er du på at du kan kontrollere og håndtere helseproblemene dine?
Q1856A1	I løpet av de 2 siste årene har du snakket med legen din eller annet helsepersonell på ditt vanlige legekontor om sunt kosthold og sunne spisevaner?
Q1856A2	I løpet av de 2 siste årene har du snakket med legen din eller annet helsepersonell på ditt vanlige

legekontor om trening og fysisk aktivitet?

Forebyggende helsehjelp

Q1935 Omtrent hvor lenge er det siden du var til rutineundersøkelse (screening) for kreft i tarmen? Det kan være kolonoskopi eller annen prøve. Var det i løpet av...?

Q1938 I løpet av det siste året, har du fått kontrollert blodtrykket ditt av en lege eller sykepleier?

Q1940 Omtrent hvor lenge er det siden du fikk sjekket kolesterolet ditt? Var det i løpet av...?

Q1945 Får du påminnelser om å bestille time til sykdomsforebyggende behandling - for eksempel influensavaksine, masseundersøkelser mot kreft eller øyeundersøkelse?

Vedlegg 3: Spørreskjema

TEMA FOR SPØRRESKJEMA:

Del 1100: Tilgang og primærhelsetjenesten

Del 1200: Bruk av spesialister

Del 1300: Erfaringer med helsehjelp på sykehus eller akuttmottak

Del 1400: Dekning av utgifter til helsehjelp

Del 1500: Kostnader og legeregninger

Del 1600: Bruk av reseptbelagte medisiner

Del 1650: Tannhelsetjenesten

Del 1700: Medisinske feil

Del 1800: Helsestatus, forebyggende helsehjelp og bakgrunnsspørsmål

BASE: ALLE RESPONDENTER

God morgen/ettermiddag/kveld, dette er _____ som ringer. Jeg ringer på vegne av Nasjonalt kunnskapscenter for helsetjenesten og The Commonwealth Fund, en amerikansk helseorganisasjon. Vi holder på med en verdensomspennende undersøkelse med spørsmål knyttet til helse. Vi prøver ikke å selge deg noe.

(HVIS NØDVENDIG: Intervjuet vil ta omtrent et kvarter, avhengig av svarene du gir.)

(HVIS NØDVENDIG: Denne undersøkelsen blir gjennomført for å hjelpe beslutningstakerne i hjemlandet ditt med å forstå hvordan du opplever helsetjenesten. Den gjennomføres i 10 andre land også. Undersøkelsen er helt konfidensiell. Svarene dine slås sammen med svar fra andre, og det fins ingen måte å identifisere deg som person på.)

(HVIS NØDVENDIG: Undersøkelsen gjennomføres av The Commonwealth Fund, en ideell stiftelse fra USA som forsker på helsetjenester internasjonalt, sammen med utvalgte institusjoner i de andre landene som deltar.)

(HVIS NØDVENDIG: Svarene du gir, vil forbli strengt hemmelige, og vil kun bli brukt til å øke forståelsen for hvordan helsetjenestene i Norge fungerer, sammenliknet med andre land.)

DEL 1100: TILGANG OG PRIMÆRHELSETJENESTEN

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER (Q99=1)

Q1106. I løpet av de 12 siste månedene, har det skjedd at du [SKYTT INN ALTERNATIV]?

- 1 Ja
- 2 Nei
- 3 (V) Passer ikke
- 8 (V) Ikke sikker
- 9 (V) Vil ikke svare

[LES OPP I ULIK REKKEFØLGE FRA GANG TIL GANG]

A1. Hadde et medisinsk problem, men oppsøkte ikke lege fordi det kostet for mye

A2. Lot være å ta en medisinsk prøve eller undersøkelse, behandling eller oppfølging som var anbefalt av en lege fordi det kostet for mye?

A3. Lot være å kjøpe reseptbelagte medisiner eller hoppet over doser fordi det kostet for mye?

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER (Q99=1)

Q1110. Sist gang du var syk eller trengte legehjelp, hvor raskt fikk du en legetime? Her ber vi deg å se bort fra akuttmottak på sykehus. Fikk du en time.....? (INTERVJUER: LES LISTE)

- 1 Samme dag
- 2 Neste dag
- 3 I løpet av 2 til 5 dager
- 4 I løpet av 6 til 7 dager
- 5 I løpet av 8 til 14 dager
- 6 Etter mer enn to uker
- 7 Eller fikk du aldri time
- 8 (V) Ikke sikker
- 9 (V) Vil ikke svare

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER (Q99=1)

Q1115. Hvor lett eller vanskelig er det å få helsehjelp på kveldstid, i helgene eller på helligdager? Her ber vi deg se bort fra akuttmottak på sykehus? Er det...?

(INTERVJUER: LES LISTE)

- 1 Veldig lett
- 2 Nokså lett
- 3 Nokså vanskelig
- 4 Veldig vanskelig
- 6 (V) Aldri trengt behandling på kvelder, i helger, eller i ferie/helligdager
- 8 (V) Vet ikke
- 9 (V) Vil ikke svare

BASE: ALL QUALIFIED RESPONDENTS (Q99=1)

Q1126. Ha de siste to årene i tankene. Når du har fått hjelp med et helseproblem, hendte det NOEN gang at [SETT INN FØRSTE ALTERNATIV]?

Tenk tilbake på de siste to årene. Når du fikk hjelp med et helseproblem, hendte det NOEN gang at [SETT INN NESTE ALTERNATIV]?

[SETT INN NESTE ALTERNATIV]?

- 1 Ja
 - 2 Nei
 - 3 (V) Passer ikke
 - 8 (V) Vet ikke
 - 9 (V) Vil ikke svare
- A1. Prøveresultater eller pasientjournal ikke var tilgjengelig på tidspunktet for din timeavtale
- A2. Du fikk motstridende informasjon fra ulike leger eller helsepersonell
- A3. Leger bestilte en medisinsk prøve du følte var unødvendig fordi prøven allerede hadde vært tatt

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER (Q99=1)

Q1130. Har du en fast lege du vanligvis går til for å få legehjelp?

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

BASE: HVIS IKKE FAST LEGE, VET IKKE ELLER VIL IKKE SVARE (Q1130=3,8,9)

Q1132. Er det et fast legekontor, helsesenter eller klinikk som du vanligvis går til for å få legehjelp?

[Ikke inkluder akuttmottak på sykehus.]

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

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER (Q99=1)

Q1135. FAST LEGE ELLER STED [P.N. – IKKE VIST PÅ SKJERM]

- 1 HAR FAST LEGE (Q1130=1,2)
- 2 HAR FAST STED (Q1130=3,8,9 & Q1132=1)
- 3 IKKE FAST LEGE/STED (Q1130=3,8,9 & Q1132=2,8,9)

BASE: HAR FAST LEGE/STED (Q1135=1,2)

Q1140. Hvor lenge har du vært pasient hos denne legen/pasient på dette legekontoret?

(INTERVJUER: LES LISTE)

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

BASE: HAR FAST LEGE/STED (Q1135=1,2)

Q1150. Hvor ofte får du svar samme dag når du ringer det vanlige legekontoret ditt med et medisinsk spørsmål eller en bekymring i åpningstiden?

(LES LISTE)

- 1 Alltid
- 2 Ofte
- 3 Noen ganger
- 4 Sjelden eller aldri
- 5 (V) Har aldri prøvd å kontakte dem per telefon
- 9 (V) Vil ikke svare

BASE: HAR FAST LEGE/STED (Q1135=1,2)

Q1159. Har noen ved legekontoret ditt fortalt deg at du kan sende dem en e-post dersom du har en medisinsk bekymring?

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

BASE: HAR FAST LEGE/STED (Q1135=1,2)

Q1160. Har du sendt legekontoret ditt en e-post med et medisinsk spørsmål i løpet av de to siste årene?

- 1 Ja
- 2 Nei
- 7 (V) Jeg har ikke epost eller datamaskin
- 8 (V) Vet ikke
- 9 (V) Vil ikke svare

BASE: HAR FAST LEGE/STED (Q1135=1,2)

Q1166. HVIS Q1135 VIS: “Når du trenger undersøkelse eller behandling, hvor ofte er det slik at fastlegen din eller annet helsepersonell”; HVIS Q1135=2 VIS: “ Når du trenger undersøkelse eller behandling, hvor ofte er det slik at legen eller annet helsepersonell”...?
(INTERVJUER: LES LISTE)

Vil du si det er...?

- 1 Alltid
- 2 Ofte
- 3 Av og til
- 4 Sjelden eller aldri
- 5 (V) Passer ikke
- 8 (V) Vet ikke
- 9 (V) Vil ikke svare

[LES OPP I ULIK REKKEFØLGE FRA GANG TIL GANG]

- A1. Kjenner til viktig informasjon om din sykehistorie
- A2. Tar seg god nok tid sammen med deg
- A3. Involverer deg så mye som du ønsker i beslutninger om din behandling og helsehjelp
- A4. Forklarer ting slik at de er lette å forstå

BASE: HAR FAST LEGE/STED (Q1135=1,2)

Q1170. Hvor ofte hjelper fastlegen din eller noen ved legekantoret deg med å koordinere eller arrangere behandlingen du mottar fra andre leger og på andre steder?
Koordinering kan inkludere å hjelpe deg med å bestille time, oppfølging for å sikre at du får den anbefalte behandlingen og kontrollere at legene har mottatt viktig informasjon.
INTERVJUER, HVIS NØDVENDIG: Tenk på det legekantoret du besøker oftest, dersom du besøker flere leger eller kontorer.

(INTERVJUER: LES LISTE)

- 1 Alltid
- 2 Ofte
- 3 Av og til
- 4 Sjelden eller aldri
- 5 (V) Besøker aldri andre leger/steder eller har aldri trengt koordinering
- 8 (V) Vet ikke
- 9 (V) Vil ikke svare

BASE: HAR FAST LEGE/STED (Q1135=1,2)

Q1190. Alt i alt, hva synes du om kvaliteten på den legehjelpen du har fått i løpet av de siste 12 måneder ved ditt faste legekontor?

(INTERVJUER: LES LISTE)

- 1 Utmerket
- 2 Svært god
- 3 God
- 4 Nokså god
- 5 Dårlig
- 7 (V) Har ikke mottatt medisinsk behandling i løpet av det siste året
- 8 (V) Vet ikke
- 9 (V) Vil ikke svare

DEL 1200: BRUK AV SPESIALISTER

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER (Q99=1)

Q1210. Har du besøkt eller hatt behov for å besøke en spesialist i løpet av de to siste årene?

Med «spesialist» mener vi leger som har spesialisert seg på et bestemt område, som kirurgi, hjerte, allergi eller psykisk helse.

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

BASE: VÆRT HOS ELLER TRENGTE SPESIALIST I LØPET AV DE SISTE 2 ÅRENE (Q1210=1)

(PN – Koder 97 og 5 skal IKKE bli satt opp som valg)

Q1220. Etter at du ble anbefalt å oppsøke eller valgte å oppsøke en spesialist, hvor mange dager, uker eller måneder måtte du vente på time?

(INTERVJUER LEGG MERKE TIL: Hvis respondenten ble henvist til eller trengte time hos mer enn én spesialist, spør om siste konsultasjon.)

(VELG ALLE RELEVANTE)

- 1 Dager __ [FRA 0-20, 98 Vet ikke, 99 Vil ikke svare]
- 2 Uker __ [FRA 0-10, 98 Vet ikke, 99 Vil ikke svare]
- 3 Måneder __ [FRA 0-11, 98 Vet ikke, 99 Vil ikke svare]
- 4 År __ [FRA: 0-8, 98 Vet ikke, 99 Vil ikke svare]
- 5 (V) Prøvde aldri å få time
- 97 (V) Ingen ventetid
- 98 (V) Vet ikke
- 99 (V) Vil ikke svare

BASE: VÆRT HOS ELLER TRENGTE SPESIALIST I LØPET AV DE SISTE 2 ÅRENE OG HAR FASTLEGE/KONTOR (Q1210=1 & Q1135=1,2)

Q1226. I de seneste to årene, har du opplevd følgende når du har vært hos en legespesialist?

- 1 Ja
 - 2 Nei
 - 3 (V) Var aldri hos en spesialist
 - 8 (V) Vet ikke
 - 9 (V) Vil ikke svare
- A1. Spesialisten hadde ikke grunnleggende medisinsk informasjon eller prøveresultater fra fastlegen/stedet du normalt oppsøker for helsetjenester om bakgrunnen for timen.
- A2. Etter at du hadde vært hos spesialisten virket det ikke som om fastlegen/legen hadde informasjon og var oppdatert på behandlingen du fikk hos spesialisten.

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENERS (Q99=1)

Q1230. Hvis du ser bort ifra sykehusinnleggelser, hvor mange forskjellige leger har du vært hos i løpet av de 12 siste månedene?

(INTERVJUER: TILSKYND BESTE ANSLAG HVIS EN IKKE KAN GI ET ANTALL)

INTERVJUER: Hvis de spør om de skal ta med den vanlige legen/fastlegen, si ja.)

_____ [FRA 0-96]

- 97 (V) Mer enn én lege, men usikker på hvor mange
- 98 (V) Ikke sikker
- 99 (V) Vil ikke svare

**DEL 1300: ERFARINGER MED HELSEHJELP PÅ SYKEHUS
ELLER AKUTTMOTTAK**

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER (Q99=1)

Q1305. Hvis du tenker på planlagte operasjoner, har du trengt operasjon de to siste årene?

(INTERVJUER: HVIS NØDVENDIG: Med ikke-akutt/planlagt operasjon mener vi operasjoner for tilstander som ikke er umiddelbart livstruende, for eksempel insetting av hofteprotese eller fjerning av grå stær.)

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

BASE: TRENGT IKKE-AKUTT/PLANLAGT OPERASJON DE SISTE TO ÅRENE(Q1305=1)

Q1310. Etter at du ble rådet til operasjon, hvor mange dager, uker eller måneder måtte du vente på den

ikke-akutte/planlagte operasjonen?

(INTERVJUER: Hvis har hatt mer enn en operasjon de to siste årene, spør om den siste operasjonen.)

(UNDERSØK: HVIS FREMDELES VENTER PÅ OPERASJON, UNDERSØK: Hvor lenge har du ventet så langt?)

(VELG ALLE RELEVANTE)

- 1 Dager __ [FRA 0-20, 98 Vet ikke, 99 Vil ikke svare]
- 2 Uker __ [FRA 0-10, 98 Vet ikke, 99 Vil ikke svare]
- 3 Måneder __ [FRA 0-11, 98 Vet ikke, 99 Vil ikke svare]
- 4 År __ [FRA: 0-8, 98 Vet ikke, 99 Vil ikke svare]
- 97 (V) Ingen ventetid
- 98 (V) Vet ikke
- 99 (V) Vil ikke svare

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER (Q99=1)

Q1320. Har du vært innlagt på sykehus med overnatting i løpet av de to siste årene?

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

BASE: INNLAGT PÅ SYKEHUS MED OVERNATTING DE 2 SISTE ÅRENE (Q1320=1)

Q1330. Da du reiste fra sykehuset, snakket noen med deg om formålet med å ta hver av medisinene dine?

- 1 Ja
- 2 Nei
- 3 (V) Tar ingen medisiner
- 8 (V) Vet ikke
- 9 (V) Vil ikke svare

BASE: INNLAGT PÅ SYKEHUS MED OVERNATTING DE 2 SISTE ÅRENE (Q1320=1)

Q1335. Da du forlot sykehuset, organiserte eller forsikret sykehuset seg om at du fikk oppfølging av en lege eller annet helsepersonell?

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

BASE: INNLAGT PÅ SYKEHUS MED OVERNATTING DE 2 SISTE ÅRENE (Q1320=1)

Q1340. Da du dro fra sykehuset, fikk du skriftlig informasjon om hva du skulle gjøre da du kom hjem og hvilke symptomer du skulle være oppmerksom på?

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

BASE: INNLAGT PÅ SYKEHUS MED OVERNATTING DE 2 SISTE ÅRENE OG HAR FAST LEGE/STED (Q1320=1 AND Q1135=1,2)

Q1345. Etter at du dro fra sykehuset, virket din fastlege informert og oppdatert om helsehjelpen du hadde fått på sykehuset?

- 1 Ja
- 2 Nei
- 3 (V) Jeg har ikke vært hos fastlegen min etter at jeg forlot sykehuset
- 8 (V) Vet ikke
- 9 (V) Vil ikke svare

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER (Q99=1)

Q1350. Hvor mange ganger har du besøkt akuttmottaket på et sykehus på egne vegne i løpet av de siste to årene?

_____ [FRA 0-96]

- 97 (V) Mer enn én gang, men usikker på nøyaktig antall besøk
- 98 (V) Vet ikke
- 99 (V) Vil ikke svare

BASE: HAR FAST STED OG HAR BRUK AKUTTMOTTAK DE 2 SISTE ÅRENE (Q1135=1,2 & Q1350=1-97)

Q1360. Siste gang du var på et akuttmottak på et sykehus, var det for en tilstand du trodde kunne vært behandlet av legen eller personalet på ditt faste legekantor hvis de hadde vært tilgjengelige?

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

BASE: HAR BRUK AKUTTMOTTAK DE 2 SISTE ÅRENE (Q1350=1-97)

Q1355. Siste gang du var på akuttmottaket på et sykehus, hvor lenge måtte du vente før du fikk behandling?"

(INTERVJUER: IKKE LES LISTEN)

(INTERVJUER: UNDERSØK BESTE ANSLAG HVIS USIKKER.)

- 01 Mindre enn 30 minutter
- 02 30 minutter til mindre enn 1 time
- 03 1 time til mindre enn 2 timer
- 04 2 timer til mindre enn 3 timer
- 05 3 timer til mindre enn 4 timer
- 06 4 timer til mindre enn 5 timer
- 07 5 timer til mindre enn 8 timer
- 08 8 timer eller mer
- 09 (V) Ble aldri behandlet/Gikk uten å bli behandlet
- 98 (V) Vet ikke
- 99 (V) Vil ikke svare

DEL 1400: DEKNING AV UTGIFTER TIL HELSEHJELP

BASE: STORBRIANNIA ELLER NORGE (Q600=4, 9 AND Q99=1)

Q1420. I tillegg til det offentlige helsevesen, er du for øyeblikket dekket av privat helseforsikring som blir betalt av deg selv, din familie, eller som din arbeidsgiver eller fagforening sørger for?
(INTERVJUER BEMERK, BARE HVIS NØDVENDIG: Dette inkluderer enhver privat helseforsikring for sykehus eller lege eller spesielle utgifter slik som reseptbelagte medisiner eller kostnader til tannlege.)

- 1 Ja, har privat forsikring
- 2 Nei, har ikke privat forsikring
- 8 (V) Vet ikke
- 9 (V) Vil ikke svare

DEL 1500: KOSTNADER OG LEGEREGNINGER

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER (Q99=1)

Q1505. Omtrent hvor mye har du og familien din brukt av egne penger på medisinsk behandling eller tjenester som ikke ble dekket av helsevesenet eller privat forsikring i løpet av de siste 12 månedene?

Dette inkluderer betaling for reseptbelagte medisiner, medisinsk behandling og tannbehandling, men inkluderer ikke egenandeler.]

(MERKNAD TIL INTERVJUER: KUN HVIS NØDVENDIG: Ta bare med beløp du og familiemedlemmer i denne husholdningen har brukt. Ikke ta med beløp betalt av familiemedlemmer i andre husholdninger.)

(OPPGI KUN HELE TALL. OPPGI "999998" HVIS SVARET ER "IKKE SIKKER", "999999" HVIS SVARET ER "VIL IKKE SVARE".)

----- (FRA 0 – 999997)

999998 (V) Ikke sikker

999999 (V) Vil ikke svare

BASE: IKKE SIKKER ELLER VIL IKKE SVARE (Q1505=999998, 999999)

Q1510. 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)

16 Mindre enn 500 kr

17 500 kr til 2,500 kr

18 2,500 kr til 5,500 kr

19 5,500 kr til 11,000 kr

20 11,000 kr eller mer

98 (V) Vet ikke

99 (V) Vil ikke svare

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER (Q99=1)

P.N. Vis kode '3' kun for spørsmål A3

Q1516. I løpet av de siste 12 månedene, hendte det at...?

1 Ja

2 Nei

3 (V) Har ikke forsikring / Har ikke hatt forsikring de siste 12 månedene

8 (V) Vet ikke

9 (V) Vil ikke svare

A1. Du hadde store problemer med å betale eller ikke kunne betale for helsehjelp

A2. Du brukte mye tid på papirarbeid eller uenigheter rundt regninger for utført helsehjelp

A3. Forsikringsselskapet nektet å betale for din behandling eller betalte mindre enn du ventet

DEL 1600: BRUK AV RESEPTBELAGTE MEDISINER

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER (Q99=1)

Q1605. Hvor mange forskjellige reseptbelagte medisiner tar du fast og over lang tid?

(INTERVJUER: HVIS RESPONDENT SIER "Paracet, vitaminer, kosttilskudd etc" SI:

Dette handler bare om medisiner man må ha en resept for å få.)

(INTERVJUER: "FAST ELLER OG OVER LANG TID" INKLUDERER IKKE

RESEPTBELAGTE MEDISINER SOM RESPONDENTEN KAN TA FOR

KORTIDSTILSTANDER SLIK SOM ALLERGI, ØREINFEKSJON,

STREPTOKOKKER ETC.)

(INTERVJUER: TILSKYND ET BEST MULIG ANSLAG DERSOM RESPONDENT

IKKE KAN OPPGI ANTALL)

_____ [FRA 0-96]

97 (V) Mer enn én reseptbelagt medisin men vet ikke nøyaktig antall

98 (V) Vet ikke

99 (V) Vil ikke svare

BASE: TAR MINST TO RESEPTBELAGTE MEDISINER (Q1605=2-97)

Q1611. I løpet av de siste 12 månedene, har en lege eller farmasøyt ...?

1 Ja

2 Nei

8 (V) Vet ikke

9 (V) Vil ikke svare

A1. Gjennomgått alle medisinene du tar, med deg?

A2. Forklart mulige bivirkninger av enhver av de reseptbelagte medisinene du du fikk skrevet ut resept på

A3. Gitt deg en skriftlig liste over alle dine reseptbelagte medisiner

DEL 1650: TANNHELSETJENESTEN

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER (Q99=1)

Q1655. Har du besøkt en tannlege eller et tannlegekontor i løpet av året som har gått? Dette inkluderer besøk hos tannpleier.

1 Ja

2 Nei

8 (V) Vet ikke

9 (V) Vil ikke svare

BASE: HAR IKKE VÆRT HOS TANNLEGE SIST ÅR ELLER VET IKKE OM VÆRT HOS TANNLEGE ELLER PÅ TANNLEGEKONTOR SIST ÅR (Q1655=2, D)

Q1656. Hva med i løpet av de siste to årene?

(HVIS NØDVENDIG: Har du besøkt en tannlege eller et tannlegekontor ...?)

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

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER (Q99=1)

Q1657. Har du latt være å bestille tannbehandling eller kontroll hos tannlegen i løpet av de siste 12 månedene på grunn av prisen?

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

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER (Q99=1)

Q1660. Hvor mye har du og familien din brukt av egne penger på tannlege (inkludert tannpleier) i løpet av de 12 siste månedene?

(HVIS NØDVENDIG: "egne penger" betyr at beløpet ikke ble dekket av: helsevesenet eller privat forsikring?)

(HVIS NØDVENDIG: Hvis du ikke husker nøyaktig hvor mye du og familien din har brukt av egne penger på tannpleie, kan du gi et overslag.)

(LES LISTE)

- 01 Ingenting
- 11 Mindre enn 500 kr
- 12 500 kr til 5,500 kr
- 13 5,500kr eller mer
- 98 (V) Vet ikke
- 99 (V) Vil ikke svare

DEL 1700: MEDISINSKE FEIL

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER (Q99=1)

Q1705. I løpet av de 2 siste årene, har du noen gang fått feil medisin eller feil dose av en lege, sykepleier, sykehus eller farmasøyt?

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

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER (Q99=1)

Q1710. 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, sykepleier, sykehus eller helsepersonell.)

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

BASE: GITT FEIL MEDISIN/DOSE (Q1705=1) ELLER MEDISINSK BLE GJORT (Q1710=1)

Q1740. Fortalte legen eller helsepersonellet at det var blitt gjort en medisinsk feil i behandlingen?

(HVIS NØDVENDIG: HVIS INTERVJUOBJEKTET HAR OPPLEVD FLERE MEDISINSK FEIL, SIER DU: «tenk på den som skjedde sist»)

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

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER (Q99=1)

Q1720. Har du tatt blodprøver, røntgenundersøkelser eller andre medisinske undersøkelser i løpet av de siste to årene?

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

BASE: HAR TATT MEDISINSKE UNDERSØKELSER I LØPET AV DE 2 SISTE ÅRENE

(Q1720=1)

Q1731. I løpet av de 2 siste årene, har du...?

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

[LES OPP I ULIK REKKEFØLGE FRA GANG TIL GANG]

A1. Fått forsøkt beskjed om unormale prøveresultater

A2. Blitt gitt feilaktige resultater fra en undersøkelse eller laboratorietest

DEL 1800: HELSESTATUS

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER (Q99=1)

Q905. Hvilket av følgende utsagn stemmer best med ditt generelle syn på helsevesenet i Norge?

(INTERVJUER: LES LISTE)

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

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER (Q99=1)

Q1805. Stort sett, vil du si din helse er? (INTERVJUER: LES LISTE)

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

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER (Q99=1)

Q1808. Forhindrer helsen din deg fra å jobbe heltid, eller begrenser den evnen til å gjøre husarbeid eller andre hverdagsaktiviteter?

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

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER (Q99=1)

Q1811. Har en lege noen gang fortalt deg at du har [INSERT ITEM]?

(INTERVJUER OM NØDVENDIG: HVIS RESPONDENTEN SPØR OM MAN SKAL
INKLUDERE GRENSETILFELLER; SVAR JA)

- 1 Ja, har blitt fortalt
- 2 Nei, har ikke blitt fortalt
- 8 (V) Vet ikke
- 9 (V) Vil ikke svare

[LES OPP I ULIK REKKEFØLGE FRA GANG TIL GANG]

A1. Leddbetennelse

A2. Astma, eller kroniske lungesykdommer som kronisk bronkitt, emfysem eller KOLS

A3. Kreft

A4. Depresjon, angst eller andre psykiske helseproblemer

A5. Diabetes

A6. Hjertesykdom, inkludert hjerteinfarkt

A7. Hypertensjon eller høyt blodtrykk

A8. Høyt kolesterol

**BASE: HAR DIABETES, HJERTESYKDOM, HYPERTENSJON ELLER HØYT
KOLESTEROL (Q1811 'A5' OR 'A6' OR 'A7' OR 'A8' = 1)**

Q1819. Hvor trygg er du på at du kan kontrollere og håndtere helseproblemene dine?

(INTERVJUER: LES LISTE)

- 1 Veldig trygg
- 2 Trygg
- 3 Ikke veldig trygg
- 4 Ikke trygg i det hele tatt
- 8 (V) Vet ikke
- 9 (V) Vil ikke svare

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER (Q99=1)

Q1825. Røyker du nå hver dag, noen dager eller aldri?

- 1 Hver dag
- 2 Noen dager
- 3 Aldri
- 8 (V) Vet ikke
- 9 (V) Vil ikke svare

BASE: HAR FAST LEGE/STED (Q1135=1,2) STIL SPØRSMÅL 'A3' KUN TIL RØYKERE (Q1825=1,2)

Q1856. I løpet av de 2 siste årene har du snakket med legen din eller annet helsepersonell på ditt vanlige legekantor om...?

- 1 Ja
- 2 Nei
- 7 (V) Har ikke oppsøkt lege i løpet av de to siste årene
- 8 (V) Vet ikke
- 9 (V) Vil ikke svare

[LES OPP I ULIK REKKEFØLGE FRA GANG TIL GANG]

A1. Sunt kosthold og sunne spisevaner

A2. Trening og fysisk aktivitet

A3. Risikoen med røyking og måter å slutte på

A4. Alkoholforbruk

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER (Q99=1)

Q1860. Har du opplevd følelsesmessige plager som angst eller sorg, som du har hatt vanskeligheter med å takle på egen hånd, i løpet av de siste to årene?

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

BASE: HADDE FØLELSMESSIGE PLAGER (Q1860=1)

Q1865. Når du hadde det slik, fikk du profesjonell hjelp?

(INTERVJUER: HVIS NEI, SPØR OM DETTE VAR FORDI DE IKKE ØNSKET PROFESJONELL HJELP ELLER IKKE FIKK TILGANG TIL PROFESJONELL HJELP)

- 1 Ja
- 2 Nei, ønsket ikke profesjonell hjelp
- 3 Nei, fikk ikke tilgang til profesjonell hjelp
- 8 (V) Vet ikke
- 9 (V) Vil ikke svare

DEL 1900: FOREBYGGENDE HELSEHJELP

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER (Q99=1)

Q1920. Har du blitt vaksinert mot sesonginfluensa i løpet av det siste året?

(INTERVJUER BEMERK, HVIS NØDVENDIG: Ikke H1N1 eller svineinfluensa vaksine.)

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

BASE: KVINNE (Q725=2) OG 18-70 (Q715=18-70)

Q1925. Omtrent hvor lenge siden er det det ble tatt celleprøve av livmorhalsen din? Var det i løpet av....?

(INTERVJUER: LES LISTE INNTIL SVAR ER AVGITT.)

- 1 I løpet av det siste året
- 2 I løpet av de to siste årene (mellom 1 og mindre enn 2 år siden)
- 3 I løpet av de siste tre årene (mellom 2 og mindre enn 3 år siden)
- 4 I løpet av de siste fem årene (mellom 3 og mindre enn 5 år siden)
- 5 Over fem år siden
- 6 Aldri
- 8 (V) Vet ikke
- 9 (V) Vil ikke svare

BASE: KVINNE (Q725=2) OG 40-74 (Q715=40-74)

Q1930. Omtrent hvor lenge er det siden du var til mammografi eller brystkreftscreening? Var det... ?

(INTERVJUER: LES LISTE INNTIL RESPONDENT HAR AVGITT SVAR)

- 1 Mindre enn to år siden
- 2 2-3 år siden
- 3 Mer enn 3 år siden
- 4 Aldri
- 8 (V) Vet ikke
- 9 (V) Vil ikke svare

BASE: 50 ELLER ELDRE (Q720=5, 6)

Q1935. Omtrent hvor lenge er det siden du var til rutineundersøkelse (screening) for kreft i tarmen?

Det kan være kolonoskopi eller annen prøve. Var det i løpet av....?

(INTERVJUER: LES LISTE TIL SVAR ER AVGITT.)

- 1 Mindre enn 5 år siden
- 2 5 til 10 år siden
- 3 Over 10 år siden
- 4 Aldri
- 8 (V) Vet ikke
- 9 (V) Vil ikke svare

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER (Q99=1)

Q1938. I løpet av det siste året, har du fått kontrollert blodtrykket ditt av en lege eller sykepleier?

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

**BASE: HAR DIABETES, HJERTESYKDOM, HYPERTENSJON ELLER HØYT
KOLESTERO (Q1811 'A5' OR 'A6' OR 'A7' OR 'A8' = 1)**

Q1939. Siste gangen blodtrykket ditt ble sjekket, var det under kontroll, i normalområdet?

- 1 Ja, det var under kontroll
- 2 Nei, høyt blodtrykk
- 8 (V) Vet ikke
- 9 (V) Vil ikke svare

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER (Q99=1)

Q1940. Omtrent hvor lenge er det siden du fikk sjekket kolesterolet ditt? Var det i løpet av.....?

(INTERVJUER: LES LITE TIL SVAR ER AVGITT.)

- 1 Mindre enn 1 år siden
- 2 1 til 5 år siden
- 3 Mer enn 5 år siden
- 4 Aldri
- 8 (V) Vet ikke
- 9 (V) Vil ikke svare

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER (Q99=1)

Q1945. Får du påminnelser om å bestille time til sykdomsforebyggende behandling -- for eksempel

influensavaksine, masseundersøkelser mot kreft eller øyeundersøkelse?

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

Spørsmål kun stilt i Norge

BASE: NORGE OG HAR FAST LEGE (Q600=9 AND Q.1130=1)

NOR-1. Du nevnte i sted at du har en fast lege du vanligvis går til for legehjelp. Jeg skal nå lese opp en del påstander om din faste lege. For hver påstand vil jeg at du skal svare om du er helt enig, litt enig, litt uenig eller helt uenig.

HVIS NØDVENDIG: ikke tenk på svarene på spørsmålene du ga om fastlegen i sted. Disse spørsmålene er litt annerledes og vi ønsker ditt svar også på disse.

HVIS NØDVENDIG (if necessary): folks faste lege er en viktig helsetjeneste, og vi håper derfor du kan svare på disse spørsmålene.

- 1 Helt enig
- 2 Litt enig
- 3 Verken enig eller uenig
- 4 Litt uenig
- 5 Helt uenig
- 8 (V) Vet ikke
- 9 (V) Vil ikke svare

- A1. Legen tar meg og mine problemer på alvor
- A2. Jeg har full tillit til den behandlingen legen gir
- A3. Legen gir meg ikke nok tid
- A4. Det tar alt for lang tid å få time hos legen
- A5. Jeg blir henvist videre hvis jeg har behov for det

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten
Postboks 7004, St. Olavsplass
N-0130 Oslo
(+47) 23 25 50 00
www.kunnskapssenteret.no
Rapport: ISBN 978-82-8121-638-9 ISSN 1890-1298

nr 16–2013

||| kunnskapssenteret

(forts.) og organisering ved utskrivelse fra sykehus, samt informasjon angående reseptbelagte medisiner. • Feilmedisinering eller feilbehandling samt åpenhet rundt dette. **Konklusjon:** Av positive resultater viser undersøkelsen at kostnader og problemer med betaling ser ut til å være et mindre problem for de norske svarerne. I tillegg er det enkelt å få helsehjelp på kveldstid og i helger. Av negative resultater ser vi at Norge har dårligere resultater enn snittet på ventetid, brukerorientering og kontinuitet, dette inkluderer erfaringer med fast lege, koordinering av behandling og informasjon fra helsepersonell.

Over tid ser det ut som at Norges resultater holder seg stabile, noe som også er et godt tegn for datakvaliteten. Det er noen områder som har endret seg over tid, flest i positiv retning, men det er usikkerhet i sammenligninger over tid, og det er igjen verdt å understreke at de fleste endringer er relativt små. På to tematiske områder er det en positiv utvikling over tid, nemlig tilgjengelighet til helsehjelp i primærhelsetjenesten og kontinuitet mellom ulike tjenester. Det blir viktig å undersøke om denne utviklingen fortsetter i de neste Commonwealth Fund-undersøkelsene, herunder i samme populasjon i 2016.