

# Commonwealth Fund-undersøkelsen i 2010: Resultater fra en komparativ befolkningsundersøkelse i 11 land

Rapport fra Kunnskapssenteret nr 21 -2010

Kvalitetsmåling



 kunnskapssenteret

**Bakgrunn:** I 2010 deltok Norge for andre gang i Commonwealth Funds sammenlignende internasjonale helsetjenesteundersøkelse. Et representativt utvalg av den voksne befolkningen (18 år eller eldre) i elleve land har vurdert hvor godt helsetjenesten fungerer. Denne rapporten presenterer de norske resultatene og sammenligner dem med andre land eller grupper av land.

**Resultater:** Hovedbildet er at det er svært få områder der Norge gjør det spesielt bra. På de fleste områdene skårer Norge middels, og på en del områder er Norges resultater dårligere enn gjennomsnittet. • Norge skårer *dårligere* enn gjennomsnittet på disse områdene: • vurderinger av de intervjuedes faste lege, og da gjelder det både kommunikasjon, medbestemmelse og om den faste legen tar seg nok tid i konsultasjonene • omfanget av brukeropplevde medisinske feil • vurderinger av sykehusene ved utskrivning, og da gjelder det både informasjon om medisiner, avtale om oppfølging hos en lege eller annet helsepersonell, skriftlig informasjon om hva man skal gjøre når man kommer hjem og hvilke symptomer man skal være oppmerksom på. • Norge skårer *bedre* (fortsetter på baksiden)

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten  
Postboks 7004, St. Olavs plass  
N-0130 Oslo  
(+47) 23 25 50 00  
www.kunnskapssenteret.no  
Rapport: ISBN 978-82-8121-375-3 ISSN 1890-1298

nr 21-2010

||| kunnskapssenteret

(forts.)

enn gjennomsnittet på disse områdene: • andel som oppgir at de har fast lege • tilgang til helsehjelp utenom ordinær arbeidstid. • Norge skårer bare *middels* på resten av områdene. • **Konklusjon:** De relativt entydige resultatene på noen av områdene indikerer at det er forbedringspotensial i Norge. • Pasienterfaringer er en viktig del av kvaliteten på helsetjenestene. Etablering av systemer for måling av brukererfaringer på ulike nivåer og oppfølging av slike resultater anbefales. • Videre er den pasientopplevde pasientsikkerheten dårligere i Norge enn snittet for alle landene samlet. Det planlegges en nasjonal pasientsikkerhetskampanje med start i januar 2011 i Norge. Kampanjen vil være et viktig tiltak for å imøtekomme utfordringene som denne undersøkelsen har avdekket.

<b>Tittel</b>	Commonwealth Fund-undersøkelsen 2010: Resultater fra en komparativ befolkningsundersøkelse i 11 land
<b>English title:</b>	The 2010 Commonwealth Fund survey: Results from a comparative population survey in 11 countries
<b>Institusjon</b>	Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten
<b>Ansvarlig</b>	John-Arne Røttingen, <i>direktør</i>
<b>Forfattere</b>	Kjersti Eeg Skudal , <i>seniorforsker (prosjektleder)</i> Bjertnæs, ØA, <i>seksjonsleder</i> Holmboe, O, <i>forsker</i> Bukholm, G, <i>avdelingsdirektør</i> Røttingen, JA, <i>direktør</i>
<b>ISBN</b>	978-82-8121-375-3
<b>ISSN</b>	1890-1298
<b>Rapport</b>	Nr 21–2010
<b>Prosjektnummer</b>	525
<b>Rapporttype</b>	Kvalitetsmåling
<b>Antall sider</b>	49 (93 med vedlegg)
<b>Oppdragsgiver</b>	Helse- og omsorgsdepartementet
<b>Nøkkelord</b>	Kvalitet, kvalitetsindikatorer, spørreundersøkelser, telefonintervju, internasjonal undersøkelse, befolkningsstudie
<b>Sitering</b>	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: Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten, 2010.

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

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten  
Oslo, november 2010

---

# Hovedfunn

I 2010 deltok Norge for andre gang i Commonwealth Funds sammenlignende internasjonale helsetjenesteundersøkelse. Et representativt utvalg av den voksne befolkningen (18 år eller eldre) i elleve land har vurdert hvor godt helsetjenesten fungerer. Denne rapporten presenterer de norske resultatene og sammenligner dem med andre land eller grupper av land.

Hovedbildet er at det er svært få områder der Norge gjør det spesielt bra. På de fleste områdene skårer Norge middels, og på en del områder er Norges resultater dårligere enn gjennomsnittet.

Norge skårer *dårligere* enn gjennomsnittet på disse områdene:

- vurderinger av de intervjuedes faste lege, og det gjelder både kommunikasjon, medbestemmelse og om den faste legen tar seg nok tid i konsultasjonene
- omfanget av brukeropplevde medisinske feil
- vurderinger av sykehusene ved utskrivning, og det gjelder både informasjon om medisiner, avtale om oppfølging hos en lege eller annet helsepersonell, skriftlig informasjon om hva man skulle gjøre når man kom hjem og hvilke symptomer man skulle være oppmerksom på

Norge skårer *bedre* enn gjennomsnittet på disse områdene:

- andel som oppgir at de har fast lege
- tilgang til helsehjelp utenom ordinær arbeidstid

Norge skårer bare *middels* på resten av områdene.

## **Konklusjon:**

De relativt entydige resultatene på noen av områdene indikerer at det er forbedringspotensial i Norge. Pasienterfaringer er en viktig del av kvaliteten på helsetjenestene. Etablering av systemer for måling av brukererfaringer på ulike nivåer og oppfølging av slike resultater anbefales. Videre er den pasientopplevde pasientsikkerheten dårligere i Norge enn snittet for alle landene samlet. Det planlegges en nasjonal pasientsikkerhetskampanje med start i januar 2011 i Norge. Kampanjen vil være et viktig tiltak for å imøtekomme utfordringene som denne undersøkelsen har avdekket.

---

# Sammendrag

---

## Innledning

---

I 2010 deltok Norge for andre gang i Commonwealth Funds sammenlignende internasjonale helsetjenesteundersøkelse. Målet med undersøkelsen er å innhente data om helsetjenesten på tvers av land. Det kan danne grunnlag for nytenkning om helsepolitikk og gi beslutningstakere nødvendig informasjon for å fatte informerte og ansvarlige beslutninger om helsetjenestesystemet i sitt land. Undersøkelsen ble gjennomført våren 2010 i elleve land: Australia, Canada, Frankrike, Tyskland, Nederland, New Zealand, Norge, Sverige, Sveits, Storbritannia og USA.

I 2010 var det den voksne befolkningen (18 år eller eldre) i de enkelte land som vurderte hvor godt helsetjenesten fungerer. Områder som ble vurdert var:

- generelt syn på helsevesenet
- tilgang til helsetjenester og ventetid
- bruk av spesialister
- sykehus og akuttmottak
- helseforsikring
- kostnader
- bruk av reseptbelagte medisiner
- medisinske feil
- de intervjuedes egen helsetilstand
- hjelpelinje

---

## Metode

---

I denne rapporten presenteres de norske resultatene og sammenlignes med andre land eller grupper av land. Undersøkelsen er gjennomført som telefonintervju våren 2010, og nettoutvalget i Norge består av 1 058 personer som er fra 18 år og eldre. Det norske utvalget er vektet på alder, kjønn, geografi og utdanning for å gi mest mulig landsrepresentative resultater. Vi har gjort en rekke tester av datakvaliteten i det norske materialet, og alt i alt ser det ut som om datakvaliteten er god. Det er imidlertid to særskilte problemer, nemlig lavt antall svarere på noen områder og manglende informasjon om datakvaliteten i de andre landene. Lavt antall svarere på noen områder fører til stor statistisk usikkerhet, for eksempel når det gjelder erfa-

ringer med akuttmottak. Disse tallene må tolkes med forsiktighet. Manglende informasjon om datakvaliteten i de andre landene gjør det vanskelig å sammenligne Norge mot enkeltland fordi forskjellene kan skyldes metodiske forhold. Vi har derfor valgt å ha hovedfokus på sammenligning av Norges resultater mot snittet av de andre landene, noe vi også anbefaler brukerne av rapporten å gjøre.

---

## Resultater

---

Norges resultater er på de fleste områdene på nivå med gjennomsnittet av de ti andre landene som deltok i Commonwealth Fund-undersøkelsen i 2010. På en del områder er imidlertid Norges resultater dårligere enn gjennomsnittet, mens det er få områder Norge gjør det spesielt bra på. I Norge oppgir en stor andel at de har fast lege, og Norge gjør det også spesielt bra når det gjelder tilgang på helsehjelp utenom ordinær arbeidstid. Førstnevnte skyldes fastlegereformen, mens sistnevnte nok skyldes legevaktjenesten i Norge. De områdene som Norge skårer dårligst på relativt sett, gjelder vurderinger av respondentenes faste lege, omfanget av brukeropplevde medisinske feil samt vurderinger av sykehusene i forbindelse med sykehusopphold.

Et av hovedfunnene i rapporten er at Norge har dårligere resultater enn snittet av de andre landene når det gjelder brukernes vurderinger av sin faste lege. Det gjelder både kommunikasjon, medbestemmelse og om den faste legen tar seg nok tid i konsultasjonene. Mange respondenter i Norge rapporterer gode erfaringer med sin faste lege, men resultatene er signifikant dårligere enn snittet for de andre landene. At mange brukere rapporterer gode erfaringer med norske allmennleger har vært dokumentert tidligere, men så vidt oss bekjent er det første gang nivået er sammenlignet med nivået i andre land i landsrepresentative undersøkelser. Commonwealth Fund-undersøkelsen viser derfor at norske faste leger har et forbedringspotensial når det gjelder brukererfaringer sammenlignet med andre land. Vi har gjort en rekke tester av datakvaliteten på dette området, og disse viser at målingen har god kvalitet. Undersøkelsen viser også at andelen som oppgir å ha fått legetime samme dag eller neste dag sist de var syke, var 45 % i Norge, mot 63 % for alle landene. Dette betyr at tilgjengeligheten til rask legetime er dårligere enn i andre land. I tillegg viser undersøkelsen at telefontilgjengeligheten til fastlegen i kontortiden skåres dårligere i Norge enn i andre land.

Et annet hovedfunn i rapporten er at Norge relativt sett har dårligere resultater når det gjelder pasientopplevd pasientsikkerhet. Omtrent 8 % av det norske utvalget oppgir å ha fått feil medisin eller dose de siste to årene, og 11 % oppgir at de har blitt utsatt for en feil i medisinsk behandling eller pleie. Tilsvarende tall for snittet for alle landene er 5 % og 7 %. I Norge er det omtrent 16 % som rapporterer at de har opplevd én eller begge typene feil, mot 10 % for snittet av de andre landene. Vi er ikke kjent med andre undersøkelser i Norge som har stilt de samme spørsmålene som i

Commonwealth Fund-undersøkelsen. Vi har derfor ikke et sammenligningsgrunnlag for Commonwealth Fund-resultatene for Norge på dette området. Men kombinasjonen av god datakvalitet i det norske materialet og dårlige resultater relativt sett indikerer at pasientopplevd pasientsikkerhet er et forbedringsområde i Norge. På medisinområdet er det andre enkeltspørsmål som kan ses i relasjon til pasientopplevde feil. Norge har dårligere resultater når det gjelder medisinoppfølging ved pasientenes faste legekantor enn snittet i de andre landene: langt mindre andeler i Norge rapporterer at fastlegekontoret har:

- i) gjennomgått medisinlisten sammen med dem
- ii) forklart mulige bivirkninger av medisinene
- iii) gitt pasientene en liste over deres reseptbelagte medisiner

Det er ikke grunnlag for å knytte sammen disse svakhetene ved medisinoppfølgingen med de pasientrapporterte medisinfeilene i foreliggende undersøkelse, men både medisinrutiner ved fastlegekontorene og pasientrapporterte medisinfeil synes å være forbedringsområder i Norge.

Omtrent hver femte respondent oppga å ha vært innlagt på sykehus med overnatting i løpet av de siste to årene. På flere av spørsmålene som handlet om utskrivning fra sykehuset hadde Norge signifikant dårligere resultat enn snittet av de andre landene. Dette gjaldt spørsmål om informasjon om medisiner, om noen på sykehuset sørget for avtale om oppfølging hos en lege eller annet helsepersonell, og om man mottok skriftlig informasjon om hva man skulle gjøre når man kom hjem og hvilke symptomer man skulle være oppmerksom på. På disse spørsmålene er imidlertid antall svarere så lavt at det er betydelig usikkerhet ved resultatene. Vi understreker imidlertid at de nasjonale brukererfaringsundersøkelsene som Kunnskapssenteret gjennomfører, har vist at forberedelse til tiden etter utskrivning er et av de områdene som pasientene rapporterer dårligst erfaringer med etter å ha vært innlagt på sykehus.

Undersøkelsen viser også at nesten 60 % i Norge oppgir å ha hatt time eller hatt behov for time hos legespesialist i løpet av de siste 2 årene. Dette er noe høyere enn snittet av de andre landene. Andel som opplevde lenger enn 4 uker ventetid på spesialist er vesentlig høyere i Norge (49 %) enn for snittet av de andre landene (39 %). På spørsmålet om ventetid er imidlertid antall svarere lavt, og dermed er det større statistisk usikkerhet ved resultatet.

---

## **Konklusjon**

---

De relativt entydige resultatene på noen av områdene indikerer at det er forbedringspotensial i Norge. Allmennlegene i Norge ser ut til å respondere dårligere enn i andre land på de ikke-medisinske behovene som pasientene har, inkludert kommunikasjon, medbestemmelse og tilstrekkelig konsultasjonstid. Tilgang på legetime

raskt er også dårligere i Norge enn i andre land, samt telefontilgjengelighet i kontortiden til fastlegene. Pasienterfaringer er en viktig del av kvaliteten på helsetjenester, noe som er understreket både av Verdens helseorganisasjon, OECD, Nordisk råd og i ulike norske policy-dokumenter. Fjorårets Commonwealth Fund-undersøkelse viste at kun en liten andel norske allmennleger har systemer for å måle brukererfaringer. Derfor anbefales etablering av systemer for måling av brukererfaringer på ulike nivåer og oppfølging av slike resultater. Videre er den pasientopplevde pasientsikkerheten dårligere i Norge enn snittet for alle landene samlet. Det planlegges en nasjonal pasientsikkerhetskampanje med oppstart i januar 2011 i Norge. Kampanjen vil være et viktig tiltak for å imøtekomme utfordringene som denne undersøkelsen har avdekket.



---

# Key messages

In 2010, Norway participated for the second time in the comparative international survey about health issues from the U.S Health Care Foundation Commonwealth Fund. A representative sample of the adult population (18 years or older) in eleven countries has assessed how well health care works.

This report presents the Norwegian results and compares them with results from other countries or groups of countries.

This comparison reveals that there are very few areas where Norway particularly excels. In most areas the score is “medium”, while some areas the results are lower than average.

The Norwegian score is *lower* than average in these areas:

- Assessment of the general physician (including communication, patient involvement and whether the physician spends sufficient time in consultations)
- Amount of user experienced medical errors
- Assessment of hospitals at discharge; it applies to information about medicines, follow-up agreement with a physician (including health professionals, written information about what to do when you come home and symptoms to be aware of)

The Norwegian score is *better* than average in these areas:

- Proportion of population who report having a regular doctor
- Access to medical care outside normal working hours

The Norwegian score is only *average* in the other areas.

## **Conclusion:**

Relatively consistent results in some of the areas indicate that there is potential for improvement in Norway. Patient experience is an important part of the quality of healthcare. Establishing systems for measuring the user experience at various levels and monitoring of such results is recommended. Moreover, the patient experienced poorer patient safety in Norway than the average for all countries combined. A Norwegian patient safety campaign starting in January 2011 in Norway will be an important measure to meet some of the challenges revealed by this survey.

---

# Executive summary

---

## Introduction

---

In 2010, Norway participated for the second time in the comparative international survey about health issues from the Commonwealth Fund. The aim of the survey is to collect data on health services across the countries, providing policy makers both with necessary information to make informed and responsible decisions about health care system in their own countries and forming the basis for new thinking about health policy. The survey was conducted in the spring of 2010 in eleven countries: Australia, Canada, France, Germany, Netherlands, New Zealand, Norway, Sweden, Switzerland, UK and USA.

In 2010 a representative sample of the adult population (18 years or older) in each country was asked to assess how well health care works. Areas that were considered were:

- Overall views of the health care system
- Access to health services and waiting
- The 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
- Medical errors
- Health status
- Helplines

---

## Method

---

This report presents the Norwegian results compared with results from other countries or groups of countries. The survey was conducted as telephone interviews in the spring of 2010, and the net sample in Norway consisted of 1058 persons 18 years or older. The Norwegian sample was weighted by age, gender, geography, and education to provide the most country-representative results. Through a series of data quality tests in the Norwegian material we have assessed the data quality to be good.

However, two separate issues reduce our confidence in the quality somewhat; the low number of respondents in some of the survey topic areas, and lack of information about data quality in the other countries. Low number of respondents in some of the survey topic areas leads to large statistical uncertainty, for instance regarding experience with emergency. These figures must therefore be interpreted with caution. Lack of information about data quality in the other countries makes it difficult to compare results; differences between Norway and other countries' results might instead be due to methodological factors. We have therefore chosen to focus mainly on the comparison of Norwegian results compared to the *average* of the other countries combined. We also recommend the readers of this report to do the same.

---

## Results

---

For most survey areas, Norway's results are similar to the average of the ten other countries participating in the Commonwealth Fund survey in 2010. In some areas, however, Norway's results are poorer than average, while there are only few areas where Norway excels particularly well. The two more outstanding areas are the proportion of interviewees that report having a regular GP and that have access to medical care outside normal working hours. The former is due to the primary care scheme reform in Norway, while the latter probably is due to how the emergency services are organized in Norway. The lowest scores are the respondents' assessments of their regular GP, the amount of user experienced medical errors, and the assessments of hospitals at discharge.

One of the main findings in this report is that Norwegian participants' assessment of their regular GP is lower than the average of the other countries. The score was based on communication, patient participation, and whether the GP takes enough time for consultations. Many respondents in Norway report good experiences with their regular GP – a fact that has been documented previously - but the results are significantly poorer than the average for the other countries. As far as we know, this is the first time such results in Norway have been compared with results from other countries in national representative surveys. According to the Commonwealth Fund survey therefore, there is an improvement potential for Norwegian GPs compared with other countries related to user experience. According to a series of tests of data quality we made, the poll appears to be of good quality. The survey also shows that for the last time they were sick, 45% of Norwegian respondents reported having received a GP's appointment the same day or next day, compared to 63% for all countries. This means that doctor's appointments on short notice are less available in Norway than in other countries. In addition, the survey shows that the telephone availability of the GP during office hours scored lower in Norway than for other countries.

Another key finding in the report is that Norway has relatively poorer results in terms of patient-perceived patient safety. About 8% of the Norwegian sample reported receiving the wrong medication or dose in the last two years, while 11% report having been subjected to an error in medical treatment or care. Corresponding figures for the average for all countries is 5% and 7%. In Norway there are about 16% reporting that they have experienced one or both types of errors, compared to 10% for the average of the other countries. We are not aware of other studies in Norway based on the same questions as in the Commonwealth Fund survey. We have therefore no basis of comparison for the Commonwealth Fund results for Norway on this issue. But the combination of good quality data in the Norwegian material and the relatively poor results indicate that patient experienced patient safety is an area of potential improvement in Norway.

Other individual questions can also be seen in relation to patient experienced medical errors. Norway has poorer results in terms of medical follow-up by the regular GPs than the average in other countries. Far fewer respondents report that the regular GP's office has:

- 1) Reviewed the medication list with them
- 2) Explained the possible side effects of medications
- 3) Given the patients a list of their prescription medications

There is no basis for linking these shortcomings of medical follow-up with the patient-reported medication errors in the present survey, but both the medical procedures at GP practices and patient-reported medication errors seem to be areas for improvement in Norway.

About one in five respondents reported having been hospitalized overnight during the past two years. In several of the questions about discharge from hospital, Norway had significantly poorer results than the average of the other countries. This applied to questions about medications, and whether anyone at the hospital arranged for follow-up agreement with a physician or other health care professionals, and whether they received written information about what to do when coming home as well as the symptoms they should be aware of. The number of respondents is so low, for these questions, however, that there is considerable uncertainty in the results. Still, national user experience surveys conducted by the Norwegian Knowledge Centre have previously shown that the preparation of the time after discharge is one of the areas patients report having the worst experiences with after being hospitalized.

Finally, the survey shows that almost 60% in Norway report having either had or needed an appointment with a specialist over the past 2 years. This is somewhat higher than the average of the other countries. The percentage that experienced waiting more than 4 weeks for a specialist is significantly higher in Norway (49%) than the average of the other countries (39%). However, the question concerning

waiting also has few respondents, and thus there is greater statistical uncertainty of the result.

---

## **Conclusion**

---

The relatively consistent results in some of the survey areas indicate that there is potential for improvement in Norway. GPs in Norway are experienced as responding less adequate to the non-medical needs of their patients, including communication, participation and sufficient time for consultation than GPs in other countries. Quick access to a doctor's appointment is also lower in Norway than in other countries, as is phone availability of GPs during office hours. Patient experience is an important part of the quality of health care, which is underlined both by the World Health Organization, the OECD, the Nordic Council, and in various Norwegian policy documents. Last year's Commonwealth Fund survey showed that only a small proportion of Norwegian GPs have systems to measure user experience. Establishing systems for measuring the user experience at various levels and following up such results is therefore recommended. Additionally, the patient-experienced patient safety is poorer in Norway than the average for all countries combined. A Norwegian patient safety campaign will start in January 2011. The campaign will be an important measure to meet some of the challenges revealed by this survey.

---

# Innhold

<b>HOVEDFUNN</b>	<b>2</b>
<b>SAMMENDRAG</b>	<b>3</b>
Innledning	3
Metode	3
Resultater	4
Konklusjon	5
<b>KEY MESSAGES</b>	<b>7</b>
<b>EXECUTIVE SUMMARY</b>	<b>8</b>
Introduction	8
Method	8
Results	9
Conclusion	11
<b>INNHold</b>	<b>12</b>
<b>FORORD</b>	<b>14</b>
<b>INNLEDNING</b>	<b>15</b>
Bakgrunn og mål	15
Om rapporten	15
<b>METODE</b>	<b>17</b>
Design og utvalg	17
Spørreskjema	18
Datatilrettelegging og vekting	18
<b>RESULTATER</b>	<b>21</b>
Leserveiledning	21
A. Generelt syn på helsevesenet	21
B. Tilgang til primærhelsetjenesten	23
C. Bruk av spesialister	30
D. Erfaringer med helsehjelp på sykehuset/akuttmottaket	32
E. Dekning av utgifter til helsevesenet	36
F. Kostnader og legeregninger	37
G. Bruk av reseptbelagte medisiner	38

H. Medisinske feil	40
I. Helsestatus og forebyggende helsehjelp	42
<b>DISKUSJON</b>	<b>45</b>
Metode og datakvalitet	45
Hovedfunn	47
Konklusjon	49
<b>APPENDIKS</b>	<b>50</b>
Vedlegg 1: Spørreskjema	50
Vedlegg 2: Svarfordelinger på land og landkategorier	67
Vedlegg 3: Svar på enkeltspørsmål i hvert land	71

---

# Forord

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten (Kunnskapssenteret) fikk i oppdrag fra Helse- og omsorgsdepartementet ansvaret for den norske delen av Commonwealth Funds internasjonale undersøkelse i 2010.

Kunnskapssenteret har ivaretatt kontakt og koordinering med Commonwealth Fund og Harris Interactice, oversettelse og testing av spørreskjemaet, databearbeiding, analyse og utarbeidelse av rapport. TNS Gallup har samlet inn data ved hjelp av telefonintervjuer. Et profesjonelt oversetterfirma bisto med tilbakeoversettelse av spørreskjemaet. Kunnskapssenteret er ansvarlig for innholdet i denne rapporten.

Seniorforsker Kjersti Eeg Skudal har vært prosjektleder i Kunnskapssenteret. Seniorforsker Ingeborg Strømseng Sjetne har bidratt med oversettelse av spørreskjemaet.

Rapportgruppen har bestått av:

- Prosjektleder: Kjersti Eeg Skudal, seniorforsker, Kunnskapssenteret
- Øyvind Andresen Bjertnæs, seksjonsleder, Kunnskapssenteret
- Olaf Holmboe, forsker, Kunnskapssenteret
- Geir Bukholm, avdelingsdirektør, Kunnskapssenteret
- John-Arne Røttingen, direktør, Kunnskapssenteret

Denne rapporten er ment å hjelpe beslutningstakere i helsetjenesten med å fatte velinformerte beslutninger som kan forbedre kvaliteten i helsetjenestene.

Geir Bukholm  
*Avdelingsdirektør*

Øyvind Andresen  
Bjertnæs  
*Seksjonsleder*

Kjersti Eeg Skudal  
*Prosjektleder*



---

# Innledning

---

## Bakgrunn og mål

---

Commonwealth Fund (CWF) er en amerikansk stiftelse som arbeider med forskning og kvalitetsforbedring i helsetjenesten. Commonwealth Funds internasjonale program "International Program in Health Policy and Practice" undersøker hvordan helsetjenestene fungerer på tvers av land ved hjelp av en årlig internasjonal undersøkelse. Norge ble i 2009 invitert til å delta i Commonwealth Fund's internasjonale undersøkelser.

Målet med de internasjonale undersøkelsene er å danne grunnlag for nytenkning om helsepolitikk og gi beslutningstakere nødvendig informasjon for å fatte informerte og ansvarlige beslutninger om helsetjenestesystemet i deltakerlandene. I 2010-undersøkelsen er det den voksne befolkningen som vurderer hvor godt den norske helsetjenesten fungerer. Det er en rekke temaer i undersøkelsen, blant annet knyttet til befolkningens syn på helsetjenesten, erfaringer med allmennleger og feilbehandling og pasientsikkerhet. I 2010 deltok det 11 land i undersøkelsen: Australia, Canada, Frankrike, Nederland, New Zealand, Norge, Sverige, Sveits, Storbritannia, Tyskland og USA.

Commonwealth Fund tar sikte på å publisere en artikkel basert på årets resultater i tidsskriftet Health Affairs. Den internasjonale offentliggjøringen av resultatene planlegges i forbindelse med The Commonwealth Funds internasjonale symposium om helsetjenestepolicy, "Achieving a High Performing Health Care System: Realizing the Potential of Health Reform", som arrangeres fra 17. til 19. september 2010 i Washington D.C.

---

## Om rapporten

---

Commonwealth Funds artikkel kommer i liten grad til å fokusere på de enkelte lands resultater. Kunnskapssenteret har derfor laget en egen rapport for 2010-undersøkelsen. Denne rapporten vil se på de norske resultatene sammenlignet med resultatene for de andre landene.

Spørreundersøkelsen ble gjennomført ved hjelp av telefonintervjuer i alle landene. I Norge var det TNS Gallup som gjennomførte datainnsamlingen. Det er imidlertid Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten som er ansvarlig for denne rapporten, herunder for databearbeiding, analyser og tolkninger. I rapporten presenterer vi de norske resultatene på alle undersøkelsens områder, og vi sammenligner resultatene med relevante land og landgrupper: Sverige, Europa (unntatt Norge), USA og alle land (unntatt Norge). I rapportens appendiks (vedlegg 3) finner en resultater på enkeltspørsmålene for alle elleve landene som har deltatt i undersøkelsen.

---

# Metode

---

## Design og utvalg

---

Commonwealth Fund er initiativtaker og organisator av tematikk, innhold og deltakere i denne studien. Harris Interactive Inc. sto for den praktiske gjennomføringen av undersøkelsen i flere av landene og for koordineringen internasjonalt. I Norge var det Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten som på oppdrag fra Helse- og omsorgsdepartementet fikk ansvar for undersøkelsen. Kunnskapssenteret inngikk avtale med TNS Gallup om datainnsamlingen. Spørreskjemaet ble utviklet av Commonwealth Fund og Harris Interactive, men deltakerlandene kom med innspill på utkast til spørreskjema før det ble benyttet i undersøkelsen.

Commonwealth-undersøkelsen i 2010 er en befolkningsundersøkelse i voksenbefolkningen (18 år eller eldre). Representative utvalg trekkes fra denne populasjonen i hvert deltakerland. Undersøkelsen ble gjennomført ved hjelp av telefonintervju i alle landene, som ble estimert av Commonwealth Fund og Harris til å vare i ca. 17 minutter per intervju. Det ble gjennomført 1058 telefonintervjuer i Norge, 3552 i Australia, 3302 i Canada, 1402 i Frankrike, 1005 i Tyskland, 1001 i Nederland, 1000 i New Zealand, 2100 i Sverige, 1306 i Sveits, 1511 i Storbritannia, og 2501 i USA (se tabell 1). Harris Interactive beregnet svarprosenten til 13 % i Norge, 26 % i Australia, 29 % i Canada, 21 % i Frankrike, 20 % i Tyskland, 21 % i Nederland, 30 % i New Zealand, 42 % i Sverige, 54 % i Sveits, 24 % i Storbritannia og 26 % i USA. Telefonintervjuene ble gjennomført mellom 3. mars og 14. juni 2010 i de ulike landene. I Norge var undersøkelsesperioden fra 16. mars til og med 14. april.

TNS Gallup gjennomførte telefonintervjuene i Norge på oppdrag fra Kunnskapssenteret, og intervjuene ble gjennomført på norsk. Ved bruk av Lindorffs Match's telefondatabase ble et representativt utvalg av den voksne norske befolkningen trukket. Et totalt utvalg på 18 805 personer ble trukket i fem omganger. De tre første uttrekkene var på henholdsvis 5000, det fjerde var på 2785 og det siste på 1020 respondenter. Det ble gjennomført maks fem gjenoppringninger. 2929 respondenter i utvalget ble ringt opp 5 ganger, mens de resterende 15 876 ble ringt opp én eller flere ganger. De siste 58 intervjuene ble gjort i de tre nordligste fylkene helt til slutt fordi man fant at disse var underrepresenterte i utvalget.

Av de 18 805 respondentene som ble ringt opp nektet 7180 å delta i undersøkelsen. 5010 svarte ikke på oppringningen. 2569 var av ulike årsaker ikke tilgjengelig på mobiltelefon, enten fordi en kom rett på telefonsvar, mobiltelefonen ikke var i bruk eller fordi man hadde ringt et tilstrekkelig antall ganger (tre ganger) på mobiltelefonen. 399 intervjuer ble avbrutt underveis i intervjuet og 449 respondenter ble det gjort avtale med om gjenoppriking, men disse avtalene resulterte ikke i intervju. På 357 respondenter fikk en opptattsignal ved oppringning og 908 nummer fungerte ikke. 356 intervjuer ble av ulike årsaker ikke ferdigstilt. 483 intervjuer ble ikke fullført fordi respondentene ikke var i målgruppen og 36 nummer var ikke korrekt eller i bruk. 907 nummer ble ringt fem ganger slik at man ikke kunne ringe dem mer.

---

## Spørreskjema

---

Spørreskjemaet er i hovedsak utviklet i USA, men med innspill fra representanter i de enkelte landene. Hovedtemaer i skjemaet var som følger:

- Generelt syn på helsetjenesten
- Tilgang og primærhelsetjenesten
- Bruk av spesialister
- Erfaringer med helsehjelp på sykehus/akuttmottak
- Dekning av utgifter til helsehjelp
- Kostnader og legeregninger
- Bruk av reseptbelagte medisiner
- Medisinske feil
- Helsestatus, forebyggende helsehjelp og bakgrunnsspørsmål

Intervjuguiden og spørsmålene i intervjuene finnes i vedlegg 1. Spørsmålene ble oversatt fra engelsk til norsk av to norske seniorforskere uavhengig av hverandre. Oversettelsen tilbake ble foretatt av to personer i et profesjonelt oversetterfirma. De to norske forskerne gikk til slutt gjennom oversettelsene, og ble sammen med en tredje norsk forsker enige om endelig norsk versjon. Kunnskapssenteret gjennomførte deretter 15 strukturerte telefonintervjuer for å teste ut om spørsmålene er forståelige og relevante i Norge. Oppfølgingsintervjuene ble gjennomført med en kortversjon av spørreskjemaet for også å kunne stille flere oppfølgingsspørsmål til hvert spørsmål. Alt i alt fungerte oversettelsene og intervjuene greit. Noen spørsmål var vanskeligere å oversette enn andre, og noen spørsmål var mindre forståelig for respondentene enn andre.

---

## Datatilrettelegging og vekting

---

For å registrere telefonintervjuene ble Computer Assisted Telephone Interviewing (CATI) brukt. Australia, Tyskland, New Zealand og Storbritannia brukte den nettbaserte CATI-versjonen mens de resterende landene inkludert Norge registrerte tele-

fonintervjuene i det tradisjonelle CATI-systemet. Den nettbaserte CATI-utgaven har den fordelen at den kan styres fra en sentral server, i dette tilfellet Harris Interactives server. På denne måten fikk Harris bedre oversikt over programmering av undersøkelsen og innsyn i datainnsamlingen mens den tradisjonelle CATI er lokalisert hos de ulike datainnsamlerne i de respektive landene. I Norge registrerte TNS Gallup intervjuene i sitt CATI-system og la data inn i statistikk-programmet SPSS.

Kunnskapssenteret mottok en SPSS-fil med de norske intervjuene fra TNS Gallup og videresendte den til meningsmålingsinstituttet Harris Interactive som sammenstilte dataene fra alle deltakerlandene. Kunnskapssenteret mottok så en datafil med respondenter fra alle de deltakende landene, og denne filen er grunnlaget for den foreliggende rapporten. Det kan forekomme enkelte avvik mellom denne rapporten og resultatene som offentliggjøres av Commonwealth Fund. Dette skyldes omkodning av manglende svar og avrundingsregler. Men disse forskjellene er små og ubetydelige. I det norske datasettet er for eksempel ulike missing-kategorier kodet om til negative verdier og rapporteres derfor ikke i tabellene slik som CWF gjør i sin rapport.

Tabell 1: Vektevariabler

	<b>Alder</b>	<b>Kjønn</b>	<b>Geografi</b>	<b>Utdannelse</b>	<b>Størrelse på husholdning</b>
<b>Norge</b>	X	X	X	X	
<b>Australia<sup>1</sup></b>	X	X	X	X	
<b>Canada<sup>2</sup></b>	X	X	X	X	
<b>Frankrike</b>	X	X	X	X	
<b>Tyskland</b>	X	X	X	X	X
<b>Nederland</b>	X	X	X	X	
<b>New Zealand</b>	X	X	X	X	
<b>Sverige</b>	X	X	X	X	
<b>Sveits</b>	X	X	X	X	
<b>Storbritannia</b>	X	X	X	X	
<b>USA</b>	X	X	X	X	X

Én måte å korrigere for frafall på er å undersøke om noen grupper svarer i mindre grad enn andre, og så vekte opp for underrepresenterte grupper. I denne undersøkelsen har de fleste land vektet på alder, kjønn, utdanning og geografi. Dette er også gjort i Norge, se tabell 1. Tyskland og USA vektet i tillegg etter husholdningsstørrel-

<sup>1</sup> Australia vektet også på grad av urbanisering

<sup>2</sup> Canada vektet også på kjennskap til offisielt språk

se, Canada etter kjennskap til offisielt språk og Australia etter urbanisering. Vi har ikke annen informasjon om ev. skjevheter knyttet til frafall i denne undersøkelsen.

---

# Resultater

I dette kapitlet presenterer vi resultatene fra Norge, de andre landene og landgruppene på spørsmålene i undersøkelsen. Resultatdelen er strukturert etter hovedtemaer i spørreskjemaet.

---

## Leserveiledning

---

I all hovedsak presenteres resultatene i krysstabeller. De fleste forskjellene mellom Norge og de andre landene og landkategoriene er høysignifikante ( $p < 0,001$ ). For å lette lesningen av tabellene gjengis det kun i tabellene når forskjellene har en p-verdi større enn 0,001.

På spørsmål der mindre enn 30 % av utvalget har svart på spørsmålet presenteres antall personer som har svart på spørsmålet. Dette omhandler som regel filter-spørsmål. For eksempel spørsmål om oppfølging etter å ha vært hos spesialist, innlagt med overnatting på sykehus eller etter å ha gjennomført planlagt operasjon. Undersøkelsen i Norge er dimensjonert til å gi landsrepresentative resultater med n rundt 1000, og høyt frafall på enkeltspørsmål gir dermed større statistisk usikkerhet. På noen spørsmål er antall svarere ikke mer enn rundt 200, noe som er altfor lavt til å kunne generalisere resultatene til de gruppene som disse svarerne representerer (for eksempel den delen av befolkningen som har vært innlagt på sykehus). Disse resultatene må tolkes med forsiktighet. Svarfordelingene på hvert spørsmål for hvert enkelt land ligger i appendiks i vedlegg 3.

---

## A. Generelt syn på helsevesenet

---

Den første tematiske delen i spørreskjemeta omhandler befolkningens generelle oppfatning av hvordan helsevesenet i deres land fungerer. Alt i alt er det relativt små forskjeller mellom Norge og de andre landene i denne delen, se tabell A1. Av resultatene i tabell A1. ser vi at de europeiske landene og Sverige er signifikant mer tilfredse med hvordan helsevesenet fungerer og at kun mindre endringer er nødvendige sammenlignet med Norge. USA gjør det klart dårligst på spørsmål A.1. Forskjellene mellom Norge og alle de andre landene sett under ett er ikke signifikante.

På spørsmål A.2.1, hvor sikker er du på å motta den mest effektive behandlingen om du bli alvorlig syk, ser vi at i USA er det 31,8 % av respondenter som er veldig sikre på dette, og i de europeiske landene og i alle land unntatt Norge er det 24 %. I Norge og Sverige er det kun rundt 18 % som er veldig sikre på å få den mest effektive behandlingen. 59 % i de europeiske landene og 54,4 % i alle land er sikre. 52 og 49,5 % er sikre i Norge og Sverige, mens 39,1 % er sikre i USA. Man er med andre ord tryggere på å få den mest effektive behandlingen blant befolkningen i de europeiske landene og i kategorien alle enn det man er blant den norske befolkningene.

Når det gjelder A.2.2, hvor sikker man er på å ha råd til behandlingen en trenger om en blir alvorlig syk, så er 30,9 % av den svenske befolkningen veldig sikker på dette mot 26,5 % som er veldig sikre i Norge. I de europeiske landene er det 24,4 % som er veldig sikre, mens hele 53,6 % er sikker. Det er verdt å bemerke at nesten 10 % av det norske utvalget slett ikke er sikker på å ha råd til den behandlingen de trenger, mot 5,6 og 3,4 % i Sverige og de europeiske landene. Forskjellene er signifikante.

Tabell A1. Prosentvis svarfordeling på spørsmål om generelt syn på helsevesenet.

	Norge	Sverige	Europa (+Sverige)	USA	Alle (- Norge)
<b>A. GENERELT SYN PÅ HELSEVESENET</b>					
<b>A.1 Generelt syn på helsevesenet i ditt land:</b>					
- alt i alt fungerer helsevesenet ganske bra, mindre endringer nødvendig	40,7	45,1	48,1	29,8	38,8 ns
- noe bra, men grunnleggende endringer nødvendig	46,7	46,8	43,5	42,6	47,6 ns
- så mye galt at total omstrukturering nødvendig	12,6	8,1	8,3	27,6	13,6 ns
<b>A.2 Hvis alvorlig syk hvor sikker er du på at du vil:</b>					
<b>A.2.1 Motta den mest effektive behandlingen</b>					
<b>Veldig sikker</b>	18,8	18,4	24,0	31,8	24,7
<b>Sikker</b>	52,0	49,5	59,1	39,1	54,4
<b>Ikke veldig sikker</b>	20,6	23,8	13,7	17,8	16,0
<b>Slett ikke sikker</b>	8,6	8,3	3,2	11,2	4,8
<b>A.2.2 Ha råd til den behandlingen du trenger</b>					
<b>Veldig sikker</b>	26,5	30,9	24,4	25,2	22,8
<b>Sikker</b>	45,4	40,7	53,6	34,2	48,8
<b>Ikke veldig sikker</b>	18,8	22,7	18,6	23,9	21,4
<b>Slett ikke sikker</b>	9,4	5,6	3,4	16,8	7,0

Forskjeller fra Norge er signifikante ( $p < 0,001$ ) hvis ikke annet er angitt.

\*= $p < 0,05$  \*\*= $p < 0,01$  ns = ikke signifikant.

Uvektet N rapporteres når mer enn 30 % av utvalget ikke har svart på et spørsmål.



## B. Tilgang til primærhelsetjenesten

Del B. i spørreskjemaet, tilgang til primærhelsetjenesten, er den største tematiske delen i skjemaet. I lys av fjorårets CWF-undersøkelse som så på hvordan allmennleger vurderte helsevesenet og deres rolle i det, kan det være særlig interessant å se hvordan befolkningen vurderer primærhelsetjenesten og allmennlegene.

I denne delen har Norge varierende resultater sammenlignet med de andre landene: på noen områder har Norge best resultater, på andre områder dårligst (tabell B1-B8).

I det første spørsmålsbatteriet B.1.1-B.1.5 i tabell B.1 ser en på tilgang til (primær) helsehjelp med utgangspunkt i kostnader, problemer med å reise for å få helsehjelp og det å måtte vente lenge på å få en diagnose. Når det gjelder de tre første spørsmålene som angår kostnader i forhold til lege, medisinsk prøve, undersøkelse eller reseptbelagte medisiner, ser vi først og fremst at det er lite variasjon mellom Norge og Sverige og de europeiske landene på disse spørsmålene. Norge gjør det best på disse spørsmålene, tett etterfulgt av Sverige og de europeiske landene. USA gjør det dårligst på disse spørsmålene.

Det er lite variasjon på spørsmålet om tilgang på grunn av problemer med å reise for å få helsehjelp. På det siste spørsmålet om lang ventetid for å få diagnose, gjør Norge det dårligst av landene og landkategoriene siden 23,1 % av respondentene oppgir at de har bekymret seg for et helseproblem som det tok lang tid å få en diagnose for.

Tabell B1. Prosentvis svarfordeling: Tilgang og primærhelsetjenesten

	Norge	Sverige	Europa (+Sverige)	USA	Alle (- Norge)
<b>B. TILGANG OG PRIMÆRHELSETJENESTEN:</b>					
<b>I løpet av de 12 siste månedene, har det skjedd at du:</b>					
<b>B.1.1 Hadde et helseproblem, men lot være å gå til lege fordi det kostet for mye?</b>					
Ja	5,6	4,8	5,8	22,1	9,3
Nei	94,1	91,6	90,4	77,1	88,3
<b>B.1.2 Lot være å ta en medisinsk prøve eller undersøkelsen, behandling eller oppfølging som var anbefalt av lege fordi det kostet for mye?</b>					
Ja	5,4	3,7	4,6	21,7	8,9
Nei	93,7	92,4	91,0	77,4	88,4
<b>B.1.3 Lot være å kjøpe reseptbelagte medisiner eller hoppet over doser fordi det kostet for mye?</b>					
Ja	5,7	7,3	5,0	21,1	9,5
Nei	93,2	88,0	90,5	77,4	87,3

**B.1.4 Ikke gikk til lege på grunn av problemer med å reise dit**

<b>Ja</b>	5,8	4,2	3,8	9,2 ns	6,0
<b>Nei</b>	93,7	92,3	93,0	90,2 ns	92,0

**B.1.5 Hadde et helseproblem du var bekymret for og som det tok lang tid å få en diagnose for**

<b>Ja</b>	23,1	18,3	13,0	17,0	15,6
<b>Nei</b>	75,5	77,8	82,3	81,7	81,2

Forskjeller fra Norge er signifikante ( $p < 0,001$ ) hvis ikke annet er angitt. \*= $p < 0,05$   
\*\*= $p < 0,01$  ns = ikke signifikant.

Ventetid er en viktig indikator for å si noe om tilgang til primærhelsetjenesten. Tabell B2. under viser at vesentlig flere får tilgang til legehjelp samme eller neste dag i de europeiske landene og Sverige enn det de gjør i Norge. Disse forskjellene er signifikante. I Norge er det flere som har ventetid på 2-5 dager enn i Sverige og i de europeiske landene. Det er med andre ord vanskeligere å få tilgang samme eller neste dag i Norge enn det er i Sverige og andre europeiske land.

Tabell B2. Prosentvis svarfordeling: Tilgang og primærhelsetjenesten

	Norge	Sverige	Europa (+Sverige)	USA	Alle (- Norge)
--	-------	---------	----------------------	-----	-------------------

**B. TILGANG OG PRIMÆRHELSETJENESTEN**

**B.2 Sist gang du var syk eller trengte legehjelp, hvor raskt fikk du legetime?**

- Samme dag	33,0	41,3	48,2	38,3	42,4
- Neste dag	12,3	15,4	20,9	18,4	20,5
- I løpet av 2-5 dager	26,3	18,9	18,1	24,4	20,0
- I løpet av 6-7 dager	10,7	9,6	5,0	6,6	5,7
- I løpet av 8-14 dager	7,9	4,9	2,9	4,4	4,0
- Etter mer enn to uker	9,1	8,7	4,5	5,7	6,3
- Greide ikke å få time	0,6	1,3	0,5	2,2	1,0

Forskjeller fra Norge er signifikante ( $p < 0,001$ ) hvis ikke annet er angitt. \*= $p < 0,05$   
\*\*= $p < 0,01$  ns = ikke signifikant.

Tabell B3. viser tilgang på helsehjelp på kveldstid, helger og helligdager. Her ser vi at Norge sammen med USA gjør det best, 14 % oppgir at de synes det er veldig lett å få denne type helsehjelp. Slår man sammen verdiene veldig og nokså lett gjør Norge det best av landene og landkategoriene siden 55,5 % plasserer seg på disse verdiene mot 48 % i de europeiske landene og 37,1 % i USA.

Tabell B3. Prosentvis svarfordeling: Tilgang og primærhelsetjenesten

	Norge	Sverige	Europa (+Sverige)	USA	Alle (- Norge)
<b>B. TILGANG OG PRIMÆRHELSETJENESTEN</b>					
<b>B.3 Hvor lett eller vanskelige er det å få helsehjelp på kveldstid, i helgene eller på helligdager?</b>					
- Veldig lett	14,5	5,4	11,3	14,3	13,2
- Nokså lett	41,0	26,4	36,8	22,8	30,3
- Nokså vanskelig	27,4	32,5	34,6	29,2	30,1
- Veldig vanskelig	17,1	35,7	17,2	33,7	26,4

Forskjeller fra Norge er signifikante ( $p < 0,001$ ) hvis ikke annet er angitt. \*= $p < 0,05$   
\*\*= $p < 0,01$  ns = ikke signifikant.

Tabell B4. viser at det er relativt lite variasjon mellom Norge, Sverige og de andre europeiske landene på spørsmål om det hendte at prøveresultater eller pasientjournal ikke var tilgjengelig ved helsehjelp i løpet av de siste to årene. Når det gjelder å få motstridende informasjon fra leger eller helsepersonell så gjør Norge det dårligere enn både de europeiske landene og Sverige. Forskjellen mellom Sverige og Norge er signifikant på 5 %-nivå. Det er lite variasjon mellom Norge og USA, men dette er ikke signifikant. Svenske leger bestilte i noe mindre grad enn norske leger prøver som respondentene følte var unødvendige.

Tabell B4. Prosentvis svarfordeling: Tilgang og primærhelsetjenesten

	Norge	Sverige	Europa (+Sverige)	USA	Alle (- Norge)
<b>B. TILGANG OG PRIMÆRHELSETJENESTEN</b>					
<b>Ha de siste to årene i tankene. Når du har fått hjelp med et helseproblem, hendte det NOEN gang at..?</b>					
<b>B.4.1 Prøveresultater eller pasientjournal ikke var tilgjengelig på tidspunktet for din time-avtale?</b>					
Ja	10,9	10,3 ns	8,8*	15,8	10,9 ns
Nei	89,1	89,7 ns	91,2*	84,2	89,1 ns
<b>B.4.2 Du fikk motstridende informasjon fra ulike leger eller helsepersonell?</b>					
Ja	25,1	20,2*	16,5	23,8 ns	25,1
Nei	74,9	79,8*	83,5	76,2 ns	74,9
<b>B.4.3 Leger bestilte en medisinsk prøve du følte var unødvendig fordi prøven allerede hadde vært tatt?</b>					
Ja	9,4	5,7	10,2 ns	17,9	10,6 ns
Nei	90,6	94,3	89,8 ns	82,1	89,4 ns

Forskjeller fra Norge er signifikante ( $p < 0,001$ ) hvis ikke annet er angitt. \*= $p < 0,05$  \*\*= $p < 0,01$  ns = ikke signifikant.

I tabell B.5 ser vi at 96,5 % av de norske respondentene har ett fast legekantor som de går til, mens 93,2 % av de svenske respondentene har ett fast legekantor de går til. Dekningen er noe lavere i de europeiske landene, USA og i alle de andre landene. Når det gjelder det å ha en fastlege å forholde seg til på et legekantor, kommer Norge klart best ut. 96,5 % av de norske respondentene rapporterer at de har en fastlege de vanligvis går til på dette fastlegekontoret mot 88,6 % i USA og alle andre land og 84 % i de europeiske landene. Alle disse forskjellene er signifikante.

Fordelingen på spørsmål B.7, hvor lenge en har vært pasient hos denne fastlegen, viser at det er vanligere blant nordmenn (63,7 %) å ha vært pasient hos denne fastlegen i 5 år eller mer<sup>3</sup> enn det er i USA (54,4 %) og Sverige (51,9 %). Det er ingen variasjon mellom Norge og de europeiske landene og kategorien alle andre land, men dette er ikke signifikant. 66 % av de norske respondentene oppgir på spørsmål B.8 at det ikke er sykepleier eller annet helsepersonell involvert i deres helsehjelp, i de europeiske landene er dette tallet noe høyere, men ikke signifikant (68,3 %). I USA oppgir 51,7 % at det er en sykepleier eller annet helsepersonell involvert i deres helsehjelp, mens 41,9 % rapporterer dette i Sverige.

Når det gjelder spørsmål B.9 – hvor lett eller vanskelig er det å ringe fastlegen i kontortiden om et helseproblem – så er det ifølge tabell B5. mye lettere i de europeiske landene og i USA enn i Norge. 82,7 % av respondentene i de europeiske landene og 80 % i USA oppgir at dette er veldig lett eller nokså lett. I Sverige oppgir 74,8 % at det er veldig lett eller nokså lett, mot 61,5 % i Norge. Det er med andre ord vanskeligere for norske pasienter å kontakte fastlegen i kontortiden enn i andre land. Alle forskjellene er signifikante. På spørsmål B.10 om en har sendt e-post med helse spørsmål til legekantoret sitt er det signifikant liten forskjell mellom Norge, Sverige og USA. Det er også lite variasjon mellom Norge, de europeiske landene og kategorien alle land, men dette er ikke signifikant. Fordelingen på B.11 – hvorvidt du kan bestille legetime på e-post eller en internettside – viser relativt lite variasjon mellom Norge, Sverige og de europeiske landene, men dette er ikke signifikant. 43,5 % av den norske befolkningen sier at de kan bestille legetime via e-post eller internettside, mot 29,6 i USA og 28,6 % i kategorien alle land.

---

<sup>3</sup> Fastlegeordningen ble innført i Norge i 2004.

Tabell B5. Prosentvis svarfordeling: Tilgang og primærhelsetjenesten

	Norge	Sverige	Europa (+Sverige)	USA	Alle (- Norge)
<b>B. TILGANG OG PRIMÆRHELSETJENESTEN</b>					
<b>B.5 Har du ett fast legekontor som du vanligvis går til for å få legehjelp?</b>					
- Ja, jeg går vanligvis til ett fast legekontor	96,5	93,2	88,9	85,0	88,6
- Nei, har ikke noe sted jeg vanligvis bruker	3,5	6,8	11,1	15,0	11,4
<b>B.6 På dette stedet, har du en fast lege du vanligvis går til når du trenger legehjelp?</b>					
- Ja, har en fast lege	97,0	54,6	84,0	88,6	86,4
- Nei, har ikke en fast lege	3,0	45,4	16,0	11,4	13,6
<b>B.7 Hvor lenge har du vært pasient hos denne legen?</b>					
- Mindre enn 1 år	8,0	11,9	9,1 ns	10,5	8,6 ns
- 1 til mindre enn 3 år	14,3	22,3	15,0 ns	19,9	16,1 ns
- 3 til mindre enn 5 år	14,0	13,9	13,0 ns	15,2	13,5 ns
- 5 år eller mer	63,7	51,9	62,8 ns	54,4	61,7 ns
<b>B.8 Finnes det sykepleiere eller annet helsepersonell (annet enn en lege) som er involvert i din helsehjelp?</b>					
- Ja	34,0	41,9	31,7 ns	51,7	37,1*
- Nei	66,0	58,1	68,3 ns	48,3	62,9*
<b>B.9 Hvor lett eller vanskelig er det å ringe til din fastlege i kontortiden om ett helseproblem og få de svarene du trenger?</b>					
- Veldig lett	15,3	23,9	32,3	41,7	35,8
- Nokså lett	46,2	50,9	50,4	38,3	42,3
- Nokså vanskelig	25,3	18,5	13,2	13,8	14,5
- Veldig vanskelig	13,2	6,6	4,0	6,2	7,3
<b>B.10 I løpet av de siste to årene, har du sendt e-post med et helse spørsmål til legekantoret ditt?</b>					
- Ja	4,5	6,4	5,5 ns	6,4	4,7 ns
- Nei	95,5	93,6	94,5 ns	93,6	95,3 ns
<b>B.11 På legekantoret ditt, kan du bestille legetime på e-post eller en internettside?</b>					
- Ja	43,5	43,4 ns	40,4 ns	29,6	28,6
- Nei, det er ikke mulig	56,5	56,6 ns	59,6 ns	70,4	71,4

Forskjeller fra Norge er signifikante ( $p < 0,001$ ) hvis ikke annet er angitt. \*= $p < 0,05$

\*\*= $p < 0,01$  ns = ikke signifikant.

Tabell B6. viser svarfordelingene på spørsmål om pasienterfaringer hos fast lege. På spørsmål B.12.1 – kjenner fastlegen til viktig informasjon om din sykehistorie – ser vi at 70 % av befolkningen i kategorien alle andre land, 67,5 % i USA og 66,9 % i de europeiske landene svarer at fastlegen alltid kjenner til denne informasjonen. Bare 53 % av den norske befolkningen svarer alltid. Det er kun Sverige som har dårligere resultater enn Norge på dette spørsmålet. En ser videre i tabellen av svarmønsteret fra B.12.1 går igjen på de andre spørsmålene i dette batteriet. For på B.12.2-B.12.5 er det Sverige som kommer dårligst ut av alle landene og landkategoriene. Norge

kommer litt bedre ut enn Sverige, men gjør det vesentlige dårligere enn de europeiske landene, USA og kategorien alle andre på alle spørsmålene. USA gjør det best på spørsmål B.12.2-B.12.5, og forskjellene varierer mellom 16-19 % på disse spørsmålene. Forskjellene mellom Norge og Sverige på B.12.3 er ikke signifikante, men bortsett fra disse så er alle forskjellene i tabell B6. signifikante.

Tabell B6. Prosentvis svarfordeling på spørsmål om pasienterfaringer med den faste legen

	Norge	Sverige	Europa (+Sverige)	USA	Alle (- Norge)
<b>B. TILGANG OG PRIMÆRHELSETJENESTEN 1165</b>					
<b>Når du trenger undersøkelse eller behandling, hvor ofte er det slik at legen din (eller annet helsepersonell)</b>					
<b>B.12.1 Kjenner til viktig informasjon om din sykehistorie?</b>					
Alltid	53,7	49,2	66,9	67,5	70,1
Ofte	27,1	23,1	19,9	19,6	17,6
Av og til	10,2	15,2	8,2	10,1	8,2
Sjelden eller aldri	8,9	12,5	5,0	2,8	4,2
<b>B.12.2 Gir deg mulighet til å stille spørsmål angående anbefalt behandling?</b>					
Alltid	56,4	51,8	65,7	75,7	71,2
Ofte	26,6	24,4	21,8	12,1	17,0
Av og til	10,6	12,4	7,5	8,8	7,5
Sjelden eller aldri	6,3	11,3	5,0	3,4	4,3
<b>B.12.3 Tar seg god nok tid sammen med deg?</b>					
Alltid	47,1	46,0 ns	59,5	64,0	63,5
Ofte	30,9	28,7 ns	26,4	18,2	21,2
Av og til	12,8	13,2 ns	9,0	12,0	10,0
Sjelden eller aldri	9,2	12,0 ns	5,1	5,9	5,3
<b>B.12.4 Involverer deg så mye som du ønsker i beslutninger om din behandling og helsehjelp?</b>					
Alltid	54,6	45,0	58,4*	71,3	66,2
Ofte	30,8	29,5	26,4*	15,9	20,0
Av og til	8,6	14,6	9,9*	8,7	9,3
Sjelden eller aldri	6,0	10,9	5,3*	4,1	4,5
<b>B.12.5 Forklarer ting slik at de er lette å forstå?</b>					
Alltid	57,9	51,8	66,9	74,1	71,6
Ofte	31,0	29,9	23,0	15,6	19,3
Av og til	7,4	12,3	7,3	7,9	7,4
Sjelden eller aldri	3,8	6,0	2,8	2,4	2,4

Forskjeller fra Norge er signifikante ( $p < 0,001$ ) hvis ikke annet er angitt. \*= $p < 0,05$   
\*\*= $p < 0,01$  ns = ikke signifikant.

For å undersøke forskjellene mellom landene nærmere har vi transformert de fem spørsmålene i tabell B6 lineært til en skala fra 0 til 100, der 100 er beste skår. Vi har

gjennomført vanlig psykometrisk testing av skalaen, og resultatene er gode både når det gjelder reliabilitet og begrepsvaliditet. Resultatet til Norge er 76.7 på skalaen, noe som er signifikant lavere enn 8 av de andre landene (en-veis ANOVA med Bonferroni korreksjon). Det beste resultatet har New Zealand med en skår på 90.2. Norge har signifikant bedre resultat enn Sverige (71.4). Vi har også undersøkt om forskjellene mellom Norge og de andre landene opprettholdes etter kontroll for sosio-demografiske variable vha. multipl lineær regresjon, noe analysene bekrefter.

Når det gjelder hvorvidt fastlegen samordner legetjenester fra andre leger, så ser vi på svarfordelingen i tabell B7. at det varierer mellom landene i hvilken grad fastlegen koordinerer dette. Det er kun i USA og i kategorien alle andre land at fastlegen i større grad samordner andre legetjenester enn i Norge. I USA svarer 77 % at fastlegen alltid eller ofte samordner andre legetjenester mot 72 % i kategorien alle andre land og 69 % i Norge, disse forskjellene er signifikante.

Tabell B7. Prosentvis svarfordeling på spørsmål om koordinering av tjenester

	Norge	Sverige	Europa (+Sverige)	USA	Alle (- Norge)
<b>B. TILGANG OG PRIMÆRHELSETJENESTEN</b>					
<b>B.13 Hvor ofte blir tjenester du får fra andre leger eller behandlingssteder samordnet eller avtalt ved hjelp av din faste lege eller annet personell ved ditt legekantor.</b>					
Alltid	41,7	32,1	42,0 ns	54,2	51,6
Ofte	27,8	21,6	25,0 ns	23,0	21,5
Av og til	13,8	14,9	13,9 ns	12,5	12,2
Sjelden eller aldri	16,6	31,4	19,1 ns	10,3	14,7

Forskjeller fra Norge er signifikante ( $p < 0,001$ ) hvis ikke annet er angitt. \*= $p < 0,05$   
\*\*= $p < 0,01$  ns = ikke signifikant.

Pasientenes generelle vurdering av kvaliteten på legehjelpen ved det faste legekantoret finnes i tabell B8. Her ser vi at som i spørsmål B.12.1-B.12.5 som så på konkrete erfaringer med fastlegen, så er det den amerikanske befolkningen som er mest tilfreds med legehjelpen fra sin faste lege. Hele 75 % svarer at de synes kvaliteten på denne tjenesten er utmerket eller svært god, mot 70 % som svarer det samme i kategorien all land. I Norge og kategorien europeiske land svarer 63 % av respondentene utmerket eller svært god.

Tabell B8. Prosentvis svarfordeling på spørsmål om av kvalitet

	Norge	Sverige	Europa (+Sverige)	USA	Alle (- Norge)
--	-------	---------	----------------------	-----	-------------------

## B. TILGANG OG PRIMÆRHELSETJENESTEN

**B.14** 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?

<b>Utmerket</b>	28,6	19,4	24,7	43,1	33,8
<b>Svært god</b>	35,2	31,7	38,6	31,9	37,0
<b>God</b>	24,1	33,3	29,3	16,6	22,0
<b>Nokså god</b>	8,9	10,9	5,8	6,3	5,5
<b>Dårlig</b>	3,2	4,6	1,7	2,0	1,7

Forskjeller fra Norge er signifikante ( $p < 0,001$ ) hvis ikke annet er angitt. \*= $p < 0,05$   
\*\*= $p < 0,01$  ns = ikke signifikant.

## C. Bruk av spesialister

I del C av spørreskjemaet kartlegges forskjeller i bruk av spesialister på tvers av land. I denne delen av skjema fungerer spørsmål C.1 som filter til spørsmål C.3 og C.4.1 og C.4.2 og noe som betyr at N reduseres på de tre siste spørsmålene. N oppgis derfor på alle spørsmålene i denne tematiske delen. På flere av spørsmålene har kun rundt halvparten av det norske utvalget svart på spørsmålene, noe som betyr at resultatene må tolkes med forsiktighet.

I tabell C1. ser vi at det er flest nordmenn som oppgir å ha hatt behov for time hos legespesialist i løpet av de siste 2 årene. USA følger like etter med 54,9 % av befolkningen som har hatt behov for spesialist. På spørsmål C.2, hvor mange leger har du vært hos de 12 siste månedene oppgir 36,7 % av de norske respondentene at de kun har vært hos en lege de siste 12 månedene, mot 30,8 i de europeiske landene og 27 % i Sverige og USA. Det er mindre forskjell mellom Norge, USA, de europeiske landene og alle andre land på om en har vært hos 2 leger. Bare 11,6 % av de norske respondentene har vært hos 3 leger, mot 17,9 % i USA, 15 % i kategorien alle andre land og i de europeiske landene.

På spørsmål C.3, ventetid for å timeavtale hos spesialist, så ser man at Sverige og Norge har den lengste ventetiden. I Sverige oppgir 50 % og i Norge 49 % av utvalget å ha måttet vente 4 uker eller mer. 38,6 % av respondentene i kategorien alle andre land, 33,9 % i de europeiske landene og kun 17,2 % av respondentene i USA oppgir å ha vente 4 uker eller mer. Samtidig er det verdt å få med seg at 28,3 % av de norske respondentene ventet mindre enn 1 uke. USA gjør det best sammenliknet med Norge på dette spørsmålet, men få svarere i Norge gjør altså at vi er usikre på gyldigheten av disse funnene.



Tabell C1. Prosentvis svarfordeling på spørsmål om bruk av spesialister

	Norge	Sverige	Europa (+Sverige)	USA	Alle (- Norge)
<b>C. BRUK AV SPESIALISTER</b>					
<b>C.1 Har du hatt time eller hatt behov for time hos en legespesialist i løpet av de siste 2 årene?</b>					
<b>Ja</b>	59,6	44,8	50,5	54,9*	52,4
<b>Nei</b>	40,4	55,2	49,5	45,1*	47,6
<b>N</b>	<b>1057</b>	<b>2066</b>	<b>8271</b>	<b>2489</b>	<b>18593</b>
<b>C.2 Hvis du ser bort ifra sykehusinnleggelse, hvor mange forskjellige leger har du vært hos i løpet av de 12 siste månedene?</b>					
<b>0</b>	13,0	27,0	16,1	12,9	13,2
<b>1</b>	36,7	27,5	30,8	27,0	31,0
<b>2</b>	28,7	21,1	27,6	27,6	28,0
<b>3</b>	11,6	12,8	15,5	17,9	15,9
<b>4</b>	5,4	4,7	5,4	7,2	6,1
<b>Mer enn 4</b>	4,6	6,9	4,6	7,4	5,8
<b>N</b>	<b>1045</b>	<b>1952</b>	<b>8024</b>	<b>2469</b>	<b>18299</b>
<b>C.3 Etter at du fikk råd om eller bestemte deg for at du trengte time hos en legespesialist, hvor mange dager, uker eller måneder måtte du vente på en timeavtale?</b>					
<b>&lt; 1 uke</b>	28,3	25,9**	30,8	35,8	26,4
<b>1 uke til &lt;2 Uker</b>	5,0	9,4**	12,8	17,3	11,3
<b>2 uker til &lt; 4 uker</b>	17,4	14,6**	22,5	29,6	23,7
<b>4 uker eller mer</b>	49,3	50,1**	33,9	17,2	38,6
<b>N</b>	<b>412</b>	<b>831</b>	<b>4150</b>	<b>1383</b>	<b>10003</b>

Forskjeller fra Norge er signifikante ( $p < 0,001$ ) hvis ikke annet er angitt. \*= $p < 0,05$   
\*\*= $p < 0,01$  ns = ikke signifikant.

Når det gjelder spørsmål C.4.1 – spesialist manglet informasjon fra fastlege – ser man norske respondenter i større grad enn i alle de andre landene og landkategorierne rapporterer at dette ikke har hendt dem i de seneste to årene. Forskjellene har en p-verdi på under 0,01. På spørsmål C.4.2 – oppfølging hos fastlege etter spesialisttime – er bildet noe annerledes. Her oppgir vesentlig flere i de europeiske landene, 77,1 % og i USA, 76 %, at dette ikke har hendt de seneste to årene enn det de gjør i Norge, 61,7 %.

Tabell C2. Prosentvis svarfordeling på spørsmål om bruk av spesialister

	Norge	Sverige	Europa (+Sverige)	USA	Alle (- Norge)
<b>C. BRUK AV SPESIALISTER</b>					
<b>C.4.1 I de seneste to årene, har du opplevd følgende når du har vært hos en legespesialist?</b>					
<b>- Spesialisten manglet viktig informasjon fra din faste lege/kontor om årsaken til at du var henvist, eller prøveresultater</b>					
<b>Ja</b>	12,1	28,4	16,5**	16,9**	15,3*
<b>Nei</b>	87,9	71,6	83,5**	83,1**	84,7*
<b>N</b>	<b>618</b>	<b>789</b>	<b>3367</b>	<b>1253</b>	<b>9053</b>
<b>C.4.2 Etter at du hadde vært hos spesialisten virket den faste legen din ikke informert og oppdatert angående helsehjelpen du fikk hos spesialisten</b>					
<b>Ja</b>	38,3	35,3 ns	22,9	24,0	22,4
<b>Nei</b>	61,7	64,7 ns	77,1	76,0	77,6
<b>N</b>	<b>555</b>	<b>656</b>	<b>3430</b>	<b>1204</b>	<b>8609</b>

Forskjeller fra Norge er signifikante ( $p < 0,001$ ) hvis ikke annet er angitt. \*= $p < 0,05$   
\*\*= $p < 0,01$  ns = ikke signifikant.

## D. Erfaringer med helsehjelp på sykehuset/akuttmottaket

I denne tematiske delen av skjema ser man på erfaringer med sykehus og akuttmottak. I den første tabellen, D1., finner en spørsmål om behov for elektiv operasjon i løpet av de to siste årene og ventetid på denne. Den neste tabellen, D2., kartlegger hvorvidt en har vært innlagt på sykehus med overnatting i løpet av de to siste årene og eventuell oppfølging etter sykehusoppholdet. I den tredje tabellen, D3., spørres det om bruk av akuttmottak, ventetid frem til behandling på akuttmottak og oppfølging av fastlege etterpå. I tabell D4. vises fordelingen på generelle spørsmål om bruk av spesialist og organisering av helsehjelp. I de tre første av disse tabellene fungerer det første spørsmålet i tabellen om bruk av aktuell helsetjeneste som filterspørsmål for noen av de etterfølgende spørsmålene, og N reduseres på de etterfølgende spørsmålene. N oppgis derfor på alle spørsmål i de tre første tabellene. Også i denne delen har flere av spørsmålene få svarere, og tallene må tolkes med forsiktighet.

På spørsmål D.1 i den første tabellen ser en at 81 % av de norske respondentene ikke har trengt planlagt operasjon de to siste årene, mot 84,9 i USA, 86 i Sverige og alle de andre landene og 87 i de europeiske landene. På neste spørsmål om ventetid er N kraftig redusert. Ser en på de to ytterste svarkategoriene i fordelingen til D.2 så er det vanskelig å vurdere Norge i forhold til de andre landene og landkategoriene siden 27,3 % av de norske respondenter plasserer seg på ingen ventetid og 21,6 % på 4 måneder eller mer. Respondentene i de andre landene eller landkategoriene plasserer seg i jevnere og større grad på verdiene mindre enn en måned og 1 til 3 måneder. Ingen andre land er i nærheten av å ha så mange som 27,3 % som ikke har noen ven-

tetid. Legger en sammen fordelingen på ingen og mindre enn en måned ventetid, blir bildet annerledes. Da er det kun Sverige som kommer dårligere ut enn Norge. 44 % av de norske respondentene plasserer seg på disse to verdiene, mot 52 % i de europeiske landene og i kategorien alle andre. USA gjør det best her og har hele 71,5 % av utvalget plassert på ingen og en måneds ventetid.

Tabell D1. Prosentvis svarfordeling på spørsmål om elektiv operasjon

	Norge	Sverige	Europa (+Sverige)	USA	Alle (-Norge)
<b>D. ELEKTIV OPERASJON</b>					
<b>D.1 Hvis du tenker på <u>planlagte operasjoner</u>, har du <u>trengt operasjon</u> de to siste årene?</b>					
<b>Ja</b>	18,8	13,6	13,0	15,1**	13,8
<b>Nei</b>	81,2	86,4	87,0	84,9**	86,2
<b>N</b>	<b>1056</b>	<b>2086</b>	<b>8301</b>	<b>2492</b>	<b>18628</b>
<b>D.2 Etter at du ble rådet til operasjon, hvor mange måneder måtte du vente på den ikke-akutte/planlagte operasjonen?</b>					
<b>Ingen ventetid</b>	27,3	8,5	11,8	13,7	14,3
<b>&lt; en måned</b>	17,5	29,0	40,3	57,8	38,4
<b>1-&lt;3 mnd</b>	14,9	26,3	28,1	18,4	25,6
<b>3-&lt;4 mnd</b>	18,6	12,4	7,6	2,8	7,0
<b>4 mnd el mer</b>	21,6	23,9	12,3	7,3	14,7
<b>N</b>	<b>211</b>	<b>269</b>	<b>1033</b>	<b>371</b>	<b>2787</b>

Forskjeller fra Norge er signifikante ( $p < 0,001$ ) hvis ikke annet er angitt. \*= $p < 0,05$

\*\*= $p < 0,01$  ns = ikke signifikant.

På spørsmål D.3 ser vi at det er små forskjeller mellom landene på hvorvidt man har vært innlagt på sykehus med overnatting. Forskjellene mellom Norge og USA er ikke signifikante. Spørsmål D.4 om re-innleggelse som følge av komplikasjoner, så er det fremdeles relativt små forskjeller mellom landene. Norge har riktignok høyest andel av folk uten komplikasjoner, men de europeiske landene, alle andre og USA følger like etter, men de små forskjellene mellom Norge og disse er ikke signifikante. Det er kun forskjellen mellom Norge og Sverige som er signifikant, men også denne forskjellen er beskjedent siden Sverige har 83,4 % som plasserer seg på nei/ingen komplikasjoner.

På de resterende spørsmålene i tabell D2. om oppfølging ved avreise og etter sykehusoppholdet avtegner det seg et nokså entydig mønster. På både spørsmål D.5, D.6 og D.7 kommer Norge dårligst ut i forhold til alle de andre landene og landkategoriene. Vi minner imidlertid igjen om usikkerheten på disse spørsmålene, hvor kun i overkant av 200 respondenter har svart. Forskjellene på D.5, om noen snakket noen med deg om formål med medisiner, svarer 37,7 % av de norske respondentene nei på dette, mens 5,3 av de amerikanske respondentene svarer nei på dette. Ca 20 % av utvalget svarer nei på dette i Sverige, de andre europeiske landene og alle andre land. På spørsmål om avtale om oppfølging hos lege eller annet helsepersonell er det

igjen vesentlig større del av de norske respondentene som svarer nei på dette i forhold til i de andre landene og landkategoriene. På det siste spørsmålet om fastlege virket oppdatert om helsehjelp på sykehuset svarer 23 % nei i Norge, mot 10 % i USA.

Tabell D2. Svarfordeling på spørsmål om helsehjelp på sykehuset

	Norge	Sverige	Europa (+Sverige)	USA	Alle (-Norge)
<b>D. ERFARINGER MED HELSEHJELP PÅ SYKEHUSET</b>					
<b>D.3 Har du vært innlagt på sykehus med overnatting i løpet av de to siste årene?</b>					
Ja	22,7	20,6 ns	17,9	20,0 ns	19,5*
Nei	77,3	79,4 ns	82,1	80,0 ns	80,5*
<b>N</b>	<b>1057</b>	<b>2090</b>	<b>8306</b>	<b>2497</b>	<b>18644</b>
<b>D.4 Etter at du ble skrevet ut, oppsto det komplikasjoner som gjorde at du ble du lagt inn igjen på sykehuset eller måtte på akuttmottaket?</b>					
Ja, lagt inn igjen på sykehus	7,1	6,8*	8,0*	8,3 ns	7,1 ns
Ja, måtte dra til akuttmottaket	2,1	10,7*	6,8*	6,1 ns	5,5 ns
Ja, begge	2,9	3,6*	2,7*	2,4 ns	2,5 ns
Nei	87,9	78,9*	82,5*	83,1 ns	84,9 ns
<b>N</b>	<b>239</b>	<b>451</b>	<b>1202</b>	<b>492</b>	<b>3656</b>
<b>D.5 Da du reiste fra sykehuset, snakket noen med deg om formålet med å ta hver av medisinene dine?</b>					
Ja	62,3	79,8	78,5	94,7	82,7
Nei	37,7	20,2	21,5	5,3	17,3
<b>N</b>	<b>186</b>	<b>383</b>	<b>129</b>	<b>498</b>	<b>3277</b>
<b>D.6 Da du reiste fra sykehuset, sørget noen for at du hadde fått avtale om oppfølging hos en lege eller annet helsepersonell?</b>					
Ja	58,6	67,4*	68,6**	83,2	73,4
Nei	41,4	32,6*	31,4**	16,8	27,5
<b>N</b>	<b>227</b>	<b>444</b>	<b>1454</b>	<b>508</b>	<b>3619</b>
<b>D.7 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?</b>					
Ja	43,8	54,0	59,7	94,4	71,7
Nei	56,2	46,0	40,3	5,6	28,3
<b>Uvektet N</b>	<b>224</b>	<b>447</b>	<b>1454</b>	<b>512</b>	<b>3623</b>
<b>D.8 Etter at du dro fra sykehuset, virket din fastlege informert og oppdatert om helsehjelpen du hadde fått på sykehuset?</b>					
Ja	71,8	54,8	74,1 ns	88,3	77,5 ns
Nei	23,0	29,4	18,8 ns	10,0	17,8 ns
Har ikke vært hos fastlegen etter sykehusoppholdet	5,2	15,8	7,1 ns	1,7	4,7 ns
<b>N</b>	<b>202</b>	<b>406</b>	<b>1321</b>	<b>446</b>	<b>3263</b>

Forskjeller fra Norge er signifikante ( $p < 0,001$ ) hvis ikke annet er angitt. \*= $p < 0,05$   
\*\*= $p < 0,01$  ns = ikke signifikant.

I tabell D3. ser vi at man i Norge og de europeiske landene oppgir i størst grad *ikke* å ha brukt akuttmottak de to siste årene. I Sverige og USA bruker man akuttmottaket signifikant hyppigere enn i Norge. På alle vurderingsspmå er det usikkerhet knyttet til få svarere, kun rundt 200 norske respondenter har svart. Tallene indikerer at det er små forskjeller i ventetid på akuttmottaket før behandling mellom landene. Spørsmål D.11 – om akuttinnleggelse kunne vært behandlet av fastlege dersom tilgjengelig – svarer 32,9 % ja i Norge, mot 39,5 i alle de andre landene og 50,3 % i USA. Disse forskjellene er signifikante. De moderate forskjellene mellom Norge og de andre europeiske landene og alle andre land er ikke signifikante. D.12 – om fastlege var oppdatert om behandling på akuttmottaket – er det kun Sverige som kommer dårligere ut enn Norge, men denne forskjellen er ikke signifikant. I det amerikanske utvalget oppgir 71 % mot 66,3 5 i kategorien alle andre land og 59,6 % i Norge at fastlegen virket oppdatert, disse forskjellene er signifikante.

Tabell D3. Prosentvis svarfordeling på spørsmål om erfaringer med helsehjelp på akuttmottak

	Norge	Sverige	Europa (+Sverige)	USA	Alle (-Norge)
<b>D. ERFARINGER PÅ AKUTTMOTTAKET</b>					
<b>D.9 Hvor mange ganger har du <u>personlig</u> brukt akuttmottaket ved et sykehus i løpet av de siste to årene?</b>					
Ingen	73,7	64,0	72,4 ns	63,1	67,2
1	16,1	17,9	16,6 ns	17,7	17,5
2 eller flere	10,1	18,0	11,0 ns	19,2	15,3
N	1030	2046	8224	2477	18517
<b>D.10 Siste gang du var på akuttmottaket på et sykehus, hvor lenge måtte du vente før du fikk behandling?</b>					
Mindre enn 30 minutter	35,3	29,9*	34,7 ns	33,8*	31,5*
30 minutter til mindre enn 1 time	17,8	17,6*	19,0 ns	19,1*	16,9*
1 time til mindre enn 2 timer	17,1	14,8*	16,1 ns	16,8*	15,9*
2 timer til mindre enn 3 timer	15,1	10,7*	12,9 ns	9,8*	11,8*
3 timer til mindre enn 4 timer	4,7	7,4*	6,3 ns	7,7*	7,5*
4 timer til mindre enn 5 timer	1,6	5,4*	4,5 ns	5,8*	5,7*
5 timer til mindre enn 8 timer	5,8	8,9*	4,4 ns	4,2*	6,6*
8 timer eller mer	2,7	5,2*	2,2 ns	2,8*	4,1*
N	244	674	2109	835	5620
<b>D.11 Siste gang du var på et akuttmottak på sykehus, var det for en tilstand du trodde kunne vært behandlet av legen på ditt faste legekantor hvis de hadde vært tilgjengelige?</b>					
Ja	32,9	37,6 ns	35,5 ns	50,3	39,5*
Nei	67,1	62,4 ns	64,5 ns	49,7	60,5*
N	239	619	1795	722	4909
<b>D.12 Etter ditt besøk på sykehusets akuttmottak, virket din fastlege ved legekantoret informert og oppdatert om behandlingen du hadde fått ved sykehusets akuttmottak?</b>					

<b>Ja</b>	59,6	51,9 ns	62,1 ns	71,1**	66,3*
<b>Nei</b>	40,4	48,1 ns	37,9 ns	28,9**	33,7*
<b>N</b>	<b>194</b>	<b>432</b>	<b>1499</b>	<b>699</b>	<b>4342</b>

Forskjeller fra Norge er signifikante ( $p < 0,001$ ) hvis ikke annet er angitt. \*= $p < 0,05$   
 \*\*= $p < 0,01$  ns = ikke signifikant.

På spørsmål D.13.1 oppgir norske respondenter signifikant i noe større grad at det tok lang tid å få bestilt undersøkelser eller prøver hos spesialist enn i alle de andre landene og landkategoriene. 29 % av norske respondenter oppgir at de måtte vente lenge for å komme inn til legen til avtalt tid, mot 23,6 i de europeiske landene og 19,4 % i Sverige. Det er lite og ikke signifikant variasjon mellom Norge, USA og alle de andre landene. På D.13.3 er det kun i Sverige at man i større grad oppgir at helsehjelp var dårlig organisert eller samordnet i forhold til Norge. Mens i de europeiske landene er det kun 12,2 % som oppgir at helsehjelp var dårlig organisert eller samordnet, mot 17 % i Norge.

Tabell D4. Prosentvis svarfordeling på spørsmål om erfaringer med helsehjelp

	Norge	Sverige	Europa (+Sverige)	USA	Alle (- Norge)
<b>D. ERFARINGER MED HELSEHJELP</b>					
<b>I løpet av at de to siste årene, har du noen gang følt at din tid var bortkastet fordi..?</b>					
<b>D.13.1 Det tok lang tid å få bestilt undersøkelse eller prøver hos spesialist</b>					
<b>Ja</b>	24,2	17,6	15,9	18,1	19,4
<b>Nei</b>	75,8	82,4	84,1	81,9	80,6
<b>D.13.2 Du måtte vente lenge for å komme inn til legen til avtalt time</b>					
<b>Ja</b>	29,0	19,4	23,6	29,3 ns	28,7 ns
<b>Nei</b>	71,0	80,6	76,4	70,7 ns	71,3 ns
<b>D.13.3 Din helsehjelp var dårlig organisert eller samordnet</b>					
<b>Ja</b>	17,0	20,6*	12,2	18,7 ns	15,6 ns
<b>Nei</b>	83,0	79,4*	87,8	81,3 ns	84,4 ns

Forskjeller fra Norge er signifikante ( $p < 0,001$ ) hvis ikke annet er angitt. \*= $p < 0,05$   
 \*\*= $p < 0,01$  ns = ikke signifikant.

## E. Dekning av utgifter til helsevesenet

Denne tematiske delen kartlegger variasjon mellom land når det kommer til hvordan man dekker utgifter til helsevesenet. I det store og hele handler det om hvorvidt utgifter til helsevesenet dekkes av offentlige ordninger eller privat forsikring. Det viser seg vanskelig å få sammenlignet alle landene på dette temaet siden landene har vesens forskjellige ordninger for dekning av utgifter til helsevesenet. Det gir for ek-

sempel ikke mening å sammenligne for eksempel Norge med USA på dekning til utgifter til helsevesenet på bakgrunn av variablene i datamatriksen. USA er derfor ikke med i tabellen under. Dette betyr også at USA er utelatt fra landkategorien "Alle".

Det er vanligere og ha privat forsikring i de europeiske landene og i alle andre land enn det er i Norge. I Sverige er det 26,8 % som oppgir at de har privat forsikring, mot 34,2 % i Norge.

Tabell E1. Prosentvis svarfordeling på spørsmål om dekning av utgifter til helsehjelp

	Norge	Sverige	Europa (+Sverige)	Alle (-Norge)
<b>E.1 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?</b>				
<b>Nei, har bare offentlig ordning</b>	65,8	73,2	46,6	46,8
<b>Ja, har privat forsikring</b>	34,2	26,8	53,4	53,2

Forskjeller fra Norge er signifikante ( $p < 0,001$ ) hvis ikke annet er angitt. \*= $p < 0,05$   
\*\*= $p < 0,01$  ns = ikke signifikant.

## F. Kostnader og legeregninger

I denne delen kartlegges kostnader til medisinsk behandling eller tjenester. Det første spørsmålet, F.1, kartlegger hvor mye respondentens familie har brukt i løpet av de siste 12 månedene på medisinsk behandling eller tjenester (inkludert reseptbelagte medisiner og egenandeler). Summen oppgis i det enkelte lands valuta. Vi har derfor regnet hvert lands verdier på variabelen om til US dollar slik at en sammenligning mellom land og landkategorier blir meningsfull. Vi presenterer medianen for hvert av landene og landkategoriene. I tabell F1. ser vi at Norge har den nest høyeste kostnaden til helsehjelp sammenlignet med de andre landene og landgruppene. Det er kun i USA man har større utgifter til helsehjelp enn i Norge.

Tabell F1. Prosentvis svarfordeling på spørsmål om kostnader og legeregninger

	Norge	Sverige	Europa (+Sverige)	USA	Alle (-Norge)
<b>F.1 I løpet av de siste 12 månedene, omtrent hvor mye har du og din familie brukt av egne penger til medisinsk behandling eller tjenester, som <u>ikke</u> ble dekket av offentlig helsevesen eller privat forsikring?</b>					
<b>Median US \$</b>	340,00	140,00	140,00	500,00	199,55

Forskjeller fra Norge er signifikante ( $p < 0,001$ ) hvis ikke annet er angitt. \*= $p < 0,05$   
\*\*= $p < 0,01$  ns = ikke signifikant.

I tabell F2. ser vi at nordmenn er de som i minst grad rapporterer at de hadde store problemer med å betale for helsehjelp og ble nektet forsikringsutbetaling for behandling sammenlignet med de andre landene og landkategoriene. Sverige har for så vidt samme fordeling som Norge på disse to spørsmålene, men forskjellen mellom Norge og Sverige er ikke signifikant. Det var bare svenske respondenter som i signifikant større grad ikke brukte mye tid på papirarbeid rundt regninger til helsehjelp. De europeiske landene fordeler seg likt som Norge på F.2.1. og F.2.2, men disse er ikke signifikante.

Tabell F2. Prosentvis svarfordeling på spørsmål om kostnader og legeregninger

	Norge	Sverige	Europa (+Sverige)	USA	Alle (- Norge)
<b>F. KOSTNADER OG LEGEREGNINGER</b>					
<b>I løpet av de siste 12 månedene, hendte det at...?</b>					
<b>F.2.1 Du hadde <u>store</u> problemer med å betale eller ikke kunne betale for helsehjelp</b>					
<b>Ja</b>	4,6	5,2 ns	4,9 ns	20,6	7,9
<b>Nei</b>	95,4	94,8 ns	95,1 ns	79,4	92,1
<b>F.2.2 Du brukte mye tid på papirarbeid eller uenigheter rundt regninger for utført helsehjelp</b>					
<b>Ja</b>	7,8	3,1	7,2 ns	16,8	7,8 ns
<b>Nei</b>	92,2	96,9	92,8 ns	83,2	92,2 ns
<b>F.2.3 Forsikringsselskapet nektet å betale for din behandling eller betalte mindre enn du ventet</b>					
<b>Ja</b>	1,7	1,7 ns	8,6	25,8	11,8
<b>Nei</b>	98,3	98,3 ns	91,4	74,2	88,2

Forskjeller fra Norge er signifikante ( $p < 0,001$ ) hvis ikke annet er angitt. \*= $p < 0,05$   
\*\*= $p < 0,01$  ns = ikke signifikant.

## G. Bruk av reseptbelagte medisiner

Spørsmål G.1 viser at 45,3 % i det norske utvalget oppgir at de ikke tar noen reseptbelagte medisiner. I Sverige er det 49,2 % og i de europeiske landene 50,6 % som ikke går på noen reseptbelagte medisiner. 40,3 % av de norske respondentene går på 1-3 reseptbelagte medisiner mot 37,1 i USA, 34,8 i de europeiske landene og 33,5 % i Sverige. Kun 13,8 % i Norge oppgir å gå på 4 eller flere reseptbelagte medisiner, mot 25,1 % i USA. Dette spørsmålet fungerer sammen med spørsmål B.5<sup>4</sup>, B.6<sup>5</sup> som filter til de neste spørsmålene i tabell G1.

<sup>4</sup> Har fast legekantor

<sup>5</sup> Har fast lege jeg vanligvis går il på dette legekantoret



På spørsmål om fastlege på legekantoret har gått igjennom medisiner de siste 12 månedene, så svarer 47,7 % i Norge ja. I USA svarer hele 76,9 % ja på dette spørsmålet, en signifikant forskjell på 29 %, mens i kategorien alle andre land svarer 65,5 % ja på dette spørsmålet. Norge gjør det vesentlig bedre enn Sverige her hvor kun 38,8 % rapporterer at legen har gått igjennom medisinene med dem. På spørsmål G.2.2 – om legen har forklart bivirkninger av enhver av de reseptbelagte medisinene du fikk skrevet ut resept på – så svarer 50,9 % i Norge ja på dette spørsmålet. I USA svarer 76,6 % ja og i kategorien alle andre land svarer 65,5 % ja på dette spørsmålet. Sverige og de andre europeiske landene ligger likt som Norge. Men de små forskjellene er ikke statistisk signifikante. Spørsmål G.2.3 – om legen har gitt deg skriftlig liste over alle dine reseptbelagte medisiner så svarer 22,7 % i Norge ja, mot 53,5 i USA, 44,8 i Sverige, 42,8 i alle andre land og 34,4 i de europeiske landene. Alle forskjellene er signifikante.

Tabell G1. Prosentvis svarfordeling på spørsmål om bruk av reseptbelagte medisiner

	Norge	Sverige	Europa (+Sverige)	USA	Alle (-Norge)
<b>G. BRUK AV RESEPTBELAGTE MEDISINER</b>					
<b>G.1 Hvor mange <u>forskjellige</u> reseptbelagte medisiner tar du fast og over lang tid?</b>					
Ingen	45,3	49,2	50,6	37,8	46,4*
1-3	40,8	33,5	34,8	37,1	36,3*
4 eller flere	13,8	17,3	14,6	25,1	17,3*
<b>N</b>	<b>1040</b>	<b>2078</b>	<b>8273</b>	<b>2462</b>	<b>18542</b>
<b>I løpet av de siste 12 månedene, har en lege eller annet personell ved ditt faste legekantor...?</b>					
<b>G.2.1 Gått igjennom dine medisiner sammen med deg, inkludert medisiner skrevet ut av andre leger</b>					
Ja	47,7	38,8	51,1 ns	76,9	65,5
Nei	52,3	61,2	48,9 ns	23,1	35,0
<b>N</b>	<b>580</b>	<b>1110</b>	<b>3766</b>	<b>1576</b>	<b>9928</b>
<b>G.2.2 Forklart mulige bivirkninger av enhver av de reseptbelagte medisinene du fikk skrevet ut resept på</b>					
Ja	50,9	47,5 ns	51,3 ns	76,6	65,9
Nei	49,1	52,5 ns	48,7 ns	23,4	34,1
<b>N</b>	<b>578</b>	<b>1112</b>	<b>3760</b>	<b>1565</b>	<b>9908</b>
<b>G.2.3 Gitt deg en skriftlig liste over alle dine reseptbelagte medisiner</b>					
Ja	22,7	44,8	34,4	53,5	42,8
Nei	77,3	55,2	65,6	46,5	57,2
<b>N</b>	<b>582</b>	<b>1116</b>	<b>3768</b>	<b>1579</b>	<b>9930</b>

Forskjeller fra Norge er signifikante ( $p < 0,001$ ) hvis ikke annet er angitt. \*= $p < 0,05$   
\*\*= $p < 0,01$  ns = ikke signifikant.

Tabell G2. viser at det er lite variasjon mellom Norge og de andre landene på spørsmål om en var usikker på hva en ny reseptbelagt medisin var for eller når og hvordan du skulle ta den. Men forskjellene mellom Norge og de andre landene og landkategoriene er ikke signifikante.

Tabell G2. Prosentvis svarfordeling på spørsmål om bruk av reseptbelagte medisiner

	Norge	Sverige	Europa (+Sverige)	USA	Alle (- Norge)
<b>G. BRUK AV RESEPTBELAGTE MEDISINER</b>					
<b>G.3 I løpet av de 2 siste årene, når du fikk resept på en ny medisin, hendte det at du ikke var sikker på hva det var for eller når og hvordan du skulle ta den?</b>					
Ja, det hendte at jeg ikke var sikker	6,3	5,0 ns	6,7 ns	7,0 ns	6,3 ns
Nei	93,7	95,0 ns	93,3 ns	93,0 ns	93,7 ns

Forskjeller fra Norge er signifikante ( $p < 0,001$ ) hvis ikke annet er angitt. \*= $p < 0,05$

\*\*= $p < 0,01$  ns = ikke signifikant.

## H. Medisinske feil

I denne tematiske delen kartlegges medisinske feil både når det gjelder medisiner og behandling som så koples mot typer medisinske undersøkelser og typer av medisinske feil. Det er lite variasjon mellom landene på spørsmål H.1, men vi ser likevel at det er 3-4 % flere i Norge som oppgir at de har fått feil medisin eller dose sammenlignet med Sverige, de europeiske landene og alle andre land. Også på spørsmål H.2 om feilbehandling kommer Norge dårligst ut, hvor nesten 11 % oppgir å ha blitt utsatt for feil de siste 2 årene. Dette er nesten dobbelt så stor andel som snittet for Europa. Hvis vi ser samlet på de to spørsmålene i tabell H.1 oppgir ca. 16 % av utvalget i Norge å ha opplevd minimum en av feilene, mot 10 % for snittet av de andre landene.

Tabell H1. Prosentvis svarfordeling på spørsmål om medisinske feil

	Norge	Sverige	Europa (+Sverige)	USA	Alle (- Norge)
<b>H. MEDISINSKE FEIL</b>					
<b>H.1 I løpet av de 2 siste årene, har du noen gang fått feil medisin eller feil dose av en lege, sykepleier, sykehus eller farmasøyt?</b>					
<b>Ja</b>	8,1	4,9	4,7	6,4 ns	5,1
<b>Nei</b>	91,9	95,1	95,3	93,6 ns	94,9
<b>H.2 I løpet av de 2 siste årene, har du noen gang blitt utsatt for en feil i medisinske behandling eller pleie?</b>					
<b>Ja</b>	10,8	6,0	5,7	9,7 ns	7,1
<b>Nei</b>	89,2	94,0	94,3	90,3 ns	92,9

Forskjeller fra Norge er signifikante ( $p < 0,001$ ) hvis ikke annet er angitt. \*= $p < 0,05$   
\*\*= $p < 0,01$  ns = ikke signifikant.

Tabell H2. viser at 85,1 % i Norge har tatt blodprøver, røntgenundersøkelser eller andre medisinske undersøkelser, mot 77,2 i USA g 76,8 i alle andre land. Videre ser en at i Norge kommer en signifikant dårligere ut enn alle de andre land og landkategoriene på oppfølging ved å informere pasienten om resultater på disse prøvene. For eksempel svarer 53,4 % alltid og 16,0 ofte i Norge, mot 77,2 % som svarer alltid og 10,9 som svarer ofte i USA.

Tabell H2. Prosentvis svarfordeling på spørsmål om medisinske feil

	Norge	Sverige	Europa (+Sverige)	USA	Alle (- Norge)
<b>H. MEDISINSKE FEIL – HAR TATT MEDISINSKE UNDERSØKELSER</b>					
<b>H.3 Har du tatt blodprøver, røntgenundersøkelser eller andre medisinske undersøkelser i løpet av de siste to årene?</b>					
<b>Ja</b>	85,1	73,8	72,0	77,2	76,8
<b>Nei</b>	14,9	26,2	28,0	22,8	23,2
<b>H.4 Da du tok blodprøver, røntgenundersøkelser eller andre medisinske undersøkelser, hvor ofte fulgte noen deg opp ved å informere deg om resultatene?</b>					
<b>Alltid</b>	53,4	65,0	71,4	77,7	69,1
<b>Ofte</b>	16,0	10,5	11,7	10,9	11,3
<b>Av og til</b>	7,8	9,9	5,7	6,1	7,2
<b>Sjelden/Aldri</b>	22,8	14,6	11,2	5,4	12,5

Forskjeller fra Norge er signifikante ( $p < 0,001$ ) hvis ikke annet er angitt. \*= $p < 0,05$   
\*\*= $p < 0,01$  ns = ikke signifikant.

På spørsmål om forsinket beskjed om unormale prøveresultater og mottatt feilaktige resultater ser vi i tabell H3. at det er små forskjeller mellom landene, og de er ikke signifikante.

Tabell H3. Prosentvis svarfordeling på spørsmål om medisinske feil

	Norge	Sverige	Europa (+Sverige)	USA	Alle (-Norge)
<b>H. MEDISINSKE FEIL</b>					
<b>I løpet av de 2 siste årene, har du...?</b>					
<b>H.5.1 Fått forsinket beskjed om unormale prøveresultater</b>					
<b>Ja</b>	9,0	8,4 ns	5,1	8,9 ns	6,6**
<b>Nei</b>	91,0	91,6 ns	94,9	91,1 ns	93,4**
<b>H.5.2 Blitt gitt feilaktige resultater fra en undersøkelse eller laboratorietest</b>					
<b>Ja</b>	3,4	1,9*	2,5 ns	5,0 ns	3,1 ns
<b>Nei</b>	96,6	98,1*	97,5 ns	95,0 ns	96,9 ns

Forskjeller fra Norge er signifikante ( $p < 0,001$ ) hvis ikke annet er angitt. \*= $p < 0,05$

\*\*= $p < 0,01$  ns = ikke signifikant.

Den siste tabellen viser at de fleste feilene ikke skjer når pasientene er innlagt på sykehus, men i sammenhenger utenfor sykehuset, 82,7 % i Norge svarte at den siste feilen ikke skjedde på sykehuset, signifikant forskjellig fra Sverige, (90,9 %). Forskjellene mellom Norge og de andre land og landkategoriene er ikke signifikante.

Tabell H4. Prosentvis svarfordeling på spørsmål om medisinske feil

	Norge	Sverige	Europa (+Sverige)	USA	Alle (-Norge)
<b>H. MEDISINSKE FEIL</b>					
<b>H.6 Skjedde den siste feilen (medisinske feil, feilmedisinering, forsinket beskjed om unormale prøveresultater) mens du var innlagt på sykehus?</b>					
<b>Ja</b>	17,3	9,1**	17,8 ns	13,3 ns	15,5 ns
<b>Nei</b>	82,7	90,9**	82,2 ns	86,7 ns	84,5 ns
<b>N</b>	<b>191</b>	<b>245</b>	<b>895</b>	<b>415</b>	<b>2428</b>

Forskjeller fra Norge er signifikante ( $p < 0,001$ ) hvis ikke annet er angitt. \*= $p < 0,05$

\*\*= $p < 0,01$  ns = ikke signifikant.

## I. Helsestatus og forebyggende helsehjelp

I denne tematiske delen kartlegges helsestatus i de enkelte landene og hvordan de jobber med forebyggende helsehjelp. Resultater for spørsmål I.1, I.2, I.3, I.4, I.5, I.7, I.8-I.11 og I.13 i vedlegg 2 i appendikset.

Tabell I1. viser at 38,3 % i Norge er veldig trygg på at de kan kontrollere og håndtere helseproblemer sine, mot 47,9 % i USA, en forskjell som har en p-verdi på under 0,01. I de europeiske landene er 31,4 % veldig trygge på dette.

Tabell I1. Prosentvis svarfordeling på spørsmål om helsestatus og forebyggende helsehjelp

	Norge	Sverige	Europa (+Sverige)	USA	Alle (- Norge)
<b>I. HELSESTATUS OG FOREBYGGENDE HELSEHJELP</b>					
<b>I.6 Hvor trygg er du på at du kan kontrollere og håndtere helseproblemene dine?</b>					
<b>Veldig trygg</b>	38,3	25,4	31,4*	47,9**	38,4 ns
<b>Trygg</b>	54,0	58,7	59,8*	45,6**	54,5 ns
<b>Ikke veldig trygg</b>	6,7	13,3	7,5*	5,4**	6,1 ns
<b>Ikke trygg i det hele tatt</b>	1,0	2,7	1,3*	1,1**	0,9 ns
<b>N</b>	<b>487</b>	<b>910</b>	<b>3415</b>	<b>1469</b>	<b>9081</b>

Forskjeller fra Norge er signifikante ( $p < 0,001$ ) hvis ikke annet er angitt. \*= $p < 0,05$   
\*\*= $p < 0,01$  ns = ikke signifikant.

Fordelingen på spørsmål I.12 viser at 28,1 % i Norge får påminnelser om å bestille time til sykdomsforebyggende behandling, mot 56,9 i USA, 45,3 i alle andre land, 42,8 i de europeiske landene og 43,3 i Sverige. Alle forskjellene er signifikante.

Tabell I2. Prosentvis svarfordeling på spørsmål om helsestatus og forebyggende helsehjelp

	Norge	Sverige	Europa (+Sverige)	USA	Alle (- Norge)
<b>I. HELSESTATUS OG FOREBYGGENDE HELSEHJELP</b>					
<b>I.12 Får du påminnelser om å bestille time til sykdomsforebyggende behandling (for eksempel influensavaksine, masseundersøkelser mot kreft eller øyeundersøkelse)?</b>					
<b>Ja</b>	28,1	43,3	42,8	56,9	45,3
<b>Nei</b>	71,9	56,7	57,2	43,1	54,7
<b>N</b>	<b>1026</b>	<b>2046</b>	<b>8202</b>	<b>2467</b>	<b>18468</b>

Forskjeller fra Norge er signifikante ( $p < 0,001$ ) hvis ikke annet er angitt. \*= $p < 0,05$   
\*\*= $p < 0,01$  ns = ikke signifikant.

På spørsmål I.14.1 oppgir 70,9 % i USA at de har snakket med sin lege om sunt kosthold og sunne spisevaner, mot 34,6 i Norge og 29,1 % i Sverige. Amerikanske respondenter har også hyppigere snakket med sin lege om trening og aktivitet enn i de andre landene. 72,8 % svarer ja på spørsmål I.14.2 i USA mot 43,2 % i Norge. Spørsmål I.14.3 – har du snakket med legen din om ting som bekymrer deg eller skaper stress- svarer 35,6 % ja i Norge mot 49,2 % i USA. Alle forskjellene er signifikante.

Tabell I3. Prosentvis svarfordeling på spørsmål om helsestatus og forebyggende helsehjelp

	Norge	Sverige	Europa (+Sverige)	USA	Alle (- Norge)
<b>I. HELSESTATUS OG FOREBYGGENDE HELSEHJELP</b>					
<b>I.14 I løpet av de 2 siste årene har du snakket med legen din eller annet helsepersonell på ditt vanlige legekantor om...?</b>					
<b>I.14.1 Sunt kosthold og sunne spisevaner</b>					
<b>Ja</b>	34,6	29,1**	34,5 ns	70,9	47,4
<b>Nei</b>	65,4	70,9**	65,5 ns	29,1	52,6
<b>I.14.2 Trening og fysisk aktivitet</b>					
<b>Ja</b>	43,2	43,2 ns	43,3 ns	72,8	51,9
<b>Nei</b>	56,8	56,8 ns	56,7 ns	27,2	48,1
I.14.3 Ting som bekymrer deg eller skaper stress					
<b>Ja</b>	35,6	25,3	32,0*	49,2	38,9*
<b>Nei</b>	64,4	74,7	68,0*	50,8	61,1*

Forskjeller fra Norge er signifikante ( $p < 0,001$ ) hvis ikke annet er angitt. \*= $p < 0,05$   
 \*\*= $p < 0,01$  ns = ikke signifikant.

---

# Diskusjon

Norges resultater er på de fleste områdene på nivå med gjennomsnittet av de ti andre landene som deltok i Commonwealth Fund-undersøkelsen i 2010. På en del områder er imidlertid Norges resultater dårligere enn gjennomsnittet, mens det er få områder der Norge gjør det spesielt bra. I Norge oppgir en stor andel at de har fast lege, og Norge gjør det også spesielt bra når det gjelder tilgang på helsehjelp utenom ordinær arbeidstid. Førstnevnte skyldes fastlegereformen, mens sistnevnte nok skyldes legevakttjenesten i Norge. Områdene Norge skårer dårligst på relativt sett, gjelder vurderinger av respondentenes faste lege, omfanget av brukeropplevde medisinske feil og vurderinger av sykehusene i forbindelse med sykehusopphold.

Spørreskjemaet som ble benyttet i undersøkelsen, er primært utviklet i USA. Det vil alltid være en diskusjon om bruken av skjemaer fra andre land er relevant andre steder, og om de verdier som ligger til grunn for spørsmålene stemmer overens med andre lands verdier. Når vi i denne rapporten beskriver resultatene som ”dårligere” enn andre, betyr dette i forhold til de standardene og verdiene som ligger bak utformingen av skjemaet. Dette er et viktig aspekt som kan tas inn i tolkningen av resultatene fra undersøkelsen i tillegg til vurderinger av organisatoriske og andre kulturelle forhold. Kunnskapssenterets oppfatning er imidlertid at de områdene som Norge skårer dårligst på, er relevante og viktige også i Norge.

Undersøkelsen ble gjennomført i følgende elleve land: Australia, Canada, Frankrike, Nederland, New Zealand, Norge, Sverige, Sveits, Storbritannia, Tyskland og USA. Alle landene benyttet det samme spørreskjemaet og datainnsamlingen ble foretatt ved hjelp av telefonintervjuer. Komparative undersøkelser er svært krevende metodisk sett, og mange enkeltfaktorer må være tilfredsstillende for å sikre gyldige sammenligninger.

---

## Metode og datakvalitet

---

I Norge ble spørreskjemaet oversatt fra amerikansk til norsk i tråd med vitenskapelige krav til slike oversettelser. Spørsmålene ble deretter testet ved hjelp av 15 kognitive telefonintervjuer. Alt i alt fungerte oversettelsene og spørsmålene tilfredsstillende i Norge. Enkelte spørsmål var imidlertid mer problematiske enn andre, noe som også ble bekreftet i analysen av hovedmaterialet. For eksempel viste det seg at

spørsmålene om erfaringer med akuttmottak på sykehus kun var relevant for rundt 20 % av de norske respondentene. I Norge ville det vært langt mer relevant å spørre om erfaringer med legevakt, som er den tjenesten man normalt benytter ved behov for helsehjelp på kveldstid, i helgene eller på helligdager. Dette medfører også at vurderingene av akuttmottak på sykehus har altfor få svarere til å kunne gi landsrepresentative resultater for Norge og at resultatene må tolkes med forsiktighet. Flere andre temaer har også få antall svarere, og også for disse gjelder det at resultatene må tolkes med forsiktighet.

Hovedundersøkelsen i Norge ble gjennomført ved telefonintervjuer av TNS Gallup. Svarprosenten var lav og for å gi mest mulig landsrepresentative resultater ble derfor svarermaterialet vektet på kjønn, alder, geografi og utdanning. Vi har også forsøkt å validere enkeltresultater i undersøkelsen mot andre kilder. Vi har sammenlignet andel som oppgir å få time samme dag hos sin faste lege og andel som har en fast lege mot tilsvarende variable i Levekårsundersøkelsen helse 2008 av Statistisk sentralbyrå.<sup>6</sup> Resultatene er tilnærmet identiske. Vi har sammenlignet fordelingen på egenvurdert helse med NOVA-undersøkelsen "Helse, helseatferd og livsløp",<sup>7</sup> og også her er resultatene sammenfallende med Commonwealth Fund-undersøkelsen. Vi har også sammenlignet resultatene med Difis Innbyggerundersøkelse (Direktoratet for forvaltning og IKT)<sup>8</sup>, med fokus på brukernes vurderinger av norske fastleger. Det er ikke mulig å sammenligne direkte fordi spørsmål og svarverdier er ulike, men både Commonwealth-undersøkelsen og Difi-undersøkelsen viser at fastlegene vurderes positivt i Norge. Til slutt har vi sammenlignet andelen som oppgir å ha diabetes i Commonwealth-undersøkelsen mot tall for Norge fra IDF (International Diabetes Federation).<sup>9</sup> Det er noe høyere prevalens i Commonwealth-undersøkelsen, 5 % mot 7 %, men dette kan like gjerne skyldes ulike metoder for å måle prevalens. Flere andre land i Commonwealth Fund-undersøkelsen har langt større avvik med IDF-tallene. For eksempel har Sveits 5 % i Commonwealth og 11 % i IDF. Det er verdt å merke seg at Sveits har desidert høyest svarprosent i Commonwealth Fund-undersøkelsen (54 %), samtidig som de har størst skjevhet knyttet til andel med diabetes. Det viser at svarprosent alene er en utilstrekkelig indikator på datakvalitet, og at datakvalitet er en kompleks størrelse som må undersøkes med multiple og supplerende tilnærminger.

På ett område har vi gjennomført psykometriske tester som en del av kvalitetssikringen av målingen. Dette gjelder på fastlegeområdet, hvor vurderinger av fastlegene kan anses å være en latent variabel som ikke kan observeres direkte. Vi gjennomførte psykometrisk testing av brukererfaringsskalaen med brukernes faste lege. Testingen viser at skalaen har tilfredsstillende intern konsistens-reliabilitet (item-total korrelasjon og Cronbach's alpha). Testingen gir også støtte for begrepsvaliditeten til

---

<sup>6</sup> <http://statbank.ssb.no/statistikbanken/>

<sup>7</sup> [http://www.reassess.no/asset/3700/1/3700\\_1.pdf](http://www.reassess.no/asset/3700/1/3700_1.pdf)

<sup>8</sup> Innbyggerundersøkelsen til Difi ble presentert 17. november 2010, se hjemmesidene deres.

<sup>9</sup> <http://www.diabetesatlas.org/content/eur-data>



skalaen, dvs. at skårene hadde den forventede korrelasjon med variable som teoretisk/empirisk er assosiert med pasientvurderinger av allmennleger. Resultatet på brukererfaringsskalaen i Norge ble sammenlignet med andre land. Det kunne tenkes at noe av forskjellene skyldtes forskjeller i pasientsammensetningen mellom landene, for eksempel at noen har sykere befolkning enn andre land. Vi benyttet multivariat lineær regresjon for å korrigere for forskjeller i sosio-demografiske faktorer mellom landene når vi sammenlignet nivået på brukererfaringer med brukernes faste lege. Forskjellene mellom Norge og de andre landene er lite påvirket av denne korreksjonen.

Alt i alt ser det ut som om datakvaliteten i det norske materialet er god. Oversettelse og kognitive intervjuer fungerte godt, og hovedmaterialet er vektet på kjønn, alder, geografi og utdanning for å gi mest mulig landsrepresentative resultater. Resultater på nærmere undersøkte variabler sammenfaller i stor grad med eksterne kilder. Psykometriske tester av brukererfaringsskalaen viser god intern konsistens-reliabilitet og begrepsvaliditet. To problemer gjenstår imidlertid, nemlig lavt antall svarere på noen områder og manglende informasjon om datakvaliteten i de andre landene. Lavt antall svarere på noen områder fører til stor statistisk usikkerhet, for eksempel når det gjelder erfaringer med akuttmottak. Disse tallene må tolkes med forsiktighet. Manglende informasjon om datakvaliteten i de andre landene gjør det vanskelig å sammenligne Norge mot enkeltland fordi forskjellene kan skyldes metodiske forhold. Vi har derfor valgt å ha hovedoppmerksomheten på sammenligning av Norges resultater mot snittet av de andre landene, noe vi også anbefaler brukerne av rapporten å gjøre.

---

## Hovedfunn

---

Et av hovedfunnene i vår analyse er at Norge har dårligere resultater enn snittet av de andre landene når det gjelder brukererfaringer med sin faste lege, herunder kommunikasjon, medbestemmelse og om den faste legen tar seg nok tid i konsultasjonene. Mange respondenter i Norge rapporterer gode erfaringer med sin faste lege, men resultatene er signifikant dårligere enn snittet for de andre landene. At mange brukere rapporterer gode erfaringer med norske allmennleger har vært dokumentert tidligere, blant annet i Innbyggerundersøkelsen til Difi. Vi er imidlertid ikke kjent med tidligere undersøkelser hvor nivået er sammenlignet med andre land i landsrepresentative undersøkelser. Vi har gjort en rekke tester av datakvaliteten for brukererfaringsskalaen (se ovenfor), og disse viser at målingen har god kvalitet. Sammenligningene i Commonwealth Fund-undersøkelsen indikerer derfor at norske faste leger har et forbedringspotensiale når det gjelder brukererfaringer. Med unntak av Sverige har alle landene en høy andel som oppgir at de har fast legekontor og faste leger, og forskjellene mellom landene i brukererfaringer er derfor generert innenfor en slags felles "fastlegestruktur" selv om dette ikke er formalisert i alle landene. Det

bør nevnes at spørsmålene om den faste legen også inkluderte eventuelt vurderinger av annet helsepersonell dersom de var involvert i helsehjelpen. Dette gjaldt omtrent en tredel av de norske respondentene, og resultatet på brukererfaringskalaen for gruppen som både vurderte sin faste lege og annet helsepersonell var signifikant høyere enn for dem som kun vurderte sin faste lege. Undersøkelsen viser videre at andelen som oppgir å ha fått legetime samme dag eller neste dag sist de var syke var 45 % i Norge, mot 63 % for alle landene. Dette betyr at tilgjengeligheten til rask legetime er dårligere enn i andre land. I tillegg viser undersøkelsen at telefontilgjengeligheten til fastlegen i kontortiden skåres dårligere i Norge enn i andre land.

Et annet hovedfunn i vår analyse er at Norge relativt sett har dårligere resultater når det gjelder pasientopplevd pasientsikkerhet. Omtrent åtte prosent av det norske utvalget oppgir å ha fått feil medisin eller dose de siste to årene, og 11 prosent at de har blitt utsatt for en feil i medisinsk behandling eller pleie. Tilsvarende tall for snittet for alle landene er 5 % og 7 %. I Norge er det omtrent 16 % som rapporterer at de har opplevd en eller begge typene feil, mot 10 % for snittet av de andre landene. Vi er ikke kjent med andre undersøkelser i Norge som har stilt de samme spørsmålene som i Commonwealth Fund-undersøkelsen. I de nasjonale brukererfaringsundersøkelsene som Kunnskapscenteret gjennomfører er det 10-12 % av de som har vært innlagt på somatisk sykehus som oppgir at de har blitt feilbehandlet. Dette er imidlertid en annen populasjon enn i Commonwealth Fund-undersøkelsen, og det er dessuten verdt å merke seg at nesten 83 % av det norske Commonwealth-utvalget som hadde opplevd feilbehandling svarte at den siste feilen ikke skjedde mens de var innlagt på sykehus. I en europeisk undersøkelse i alle EU-land i 2009 oppga rundt hver fjerde person at de eller et familie medlem hadde opplevd en uheldig hendelse i løpet av livet,<sup>10</sup> men Norge deltok ikke og spørsmålet var formulert annerledes enn i Commonwealth Fund-undersøkelsen. Vi har derfor ikke et sammenligningsgrunnlag for Commonwealth Fund-resultatene for Norge på dette området, men kombinasjonen av god datakvalitet i det norske materialet og dårlige resultater relativt sett indikerer at pasientopplevd pasientsikkerhet er et forbedringsområde i Norge. På medisinområdet er det andre enkeltspørsmål som kan ses i relasjon til pasientopplevde feil. Norge har dårligere resultater når det gjelder medisinoppfølging ved pasientenes faste legekantor enn snittet i de andre landene: langt mindre andeler i Norge rapporterer at fastlegekontoret har: i) gått gjennom medisinlisten sammen med dem; ii) forklart mulige bivirkninger av medisinene; iii) gitt pasientene en liste over deres reseptbelagte medisiner. Det er ikke grunnlag for å knytte sammen disse svakhetene ved medisinoppfølgingen med de pasientrapporterte medisinfeilene i foreliggende undersøkelse, men både medisinrutiner ved fastlegekontorene og pasientrapportere medisinfeil synes å være forbedringsområder i Norge.

Omtrent hver femte respondent oppga å ha vært innlagt på sykehus med overnatting i løpet av de siste to årene. På flere av spørsmålene som handlet om utskrivning fra

---

<sup>10</sup> [http://ec.europa.eu/public\\_opinion/archives/ebs/ebs\\_327\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_327_en.pdf)

sykehuset hadde Norge signifikant dårligere resultat enn snittet av de andre landene. Dette gjaldt spørsmål om informasjon om medisiner, om noen på sykehuset sørget for avtale om oppfølging hos en lege eller annet helsepersonell, og om man mottok skriftlig informasjon om hva man skulle gjøre når man kom hjem og hvilke symptomer man skulle være oppmerksom på. På disse spørsmålene er imidlertid antall svarere så lavt at det er betydelig usikkerhet ved resultatene. Vi understreker imidlertid at de nasjonale brukererfaringsundersøkelsene som Kunnskapssenteret gjennomfører har vist at forberedelse til tiden etter utskrivning er et av de områdene som pasientene rapporterer dårligst erfaringer med etter å ha vært innlagt på sykehus.

Undersøkelsen viser også at nesten 60 % i Norge oppgir å ha hatt time eller hatt behov for time hos legespesialist i løpet av de siste 2 årene. Dette er noe høyere enn snittet av de andre landene. Andel som opplevde lenger enn 4 uker ventetid på spesialist er vesentlig høyere i Norge (49 %) enn for snittet av de andre landene (39 %). På spørsmålet om ventetid er imidlertid antall svarere lavt og dermed er det større statistisk usikkerhet ved resultatene.

---

## **Konklusjon**

---

De relativt entydige resultatene på noen av områdene indikerer at det er forbedringspotensiale i Norge. Allmennlegene i Norge ser ut til å respondere dårligere enn i andre land på de ikke-medisinske behovene som pasientene har, inkludert kommunikasjon, medbestemmelse og tilstrekkelig konsultasjonstid. Tilgang på legetime raskt er også dårligere i Norge enn i andre land, samt telefontilgjengelighet i kontortiden til fastlegene. Pasienterfaringer er en viktig del av kvaliteten på helse-tjenester, noe som er understreket både av Verdens helseorganisasjon, OECD, Nordisk råd og i ulike norske policy-dokumenter. Fjorårets Commonwealth Fund-undersøkelse viste at kun en liten andel norske allmennleger har systemer for å måle brukererfaringer. Etablering av systemer for måling av brukererfaringer på ulike nivåer og oppfølging av slike resultater anbefales derfor. Videre er den pasientopplevde pasientsikkerheten dårligere i Norge enn snittet for alle landene samlet. Det planlegges en nasjonal pasientsikkerhetskampanje med start i januar 2011 i Norge, som vil være et viktig tiltak for å imøtekomme utfordringene som denne undersøkelsen har avdekket.

---

# Appendiks

---

---

## Vedlegg 1: Spørreskjema

---

### TEMA FOR SPØRRESKJEMA:

DEL A: GENERELT SYN PÅ HELSEVESENET

DEL B: TILGANG OG PRIMÆRHELSETJENESTEN

DEL C: BRUK AV SPESIALISTER

DEL D: ERFARINGER MED HELSEHJELP PÅ SYKEHUSET/AKUTTMOTTAKET

DEL E: (FORSIKRINGENS) DEKNING AV UTGIFTER TIL HELSEVESENET

DEL F: KOSTNADER & LEGEREGNINGER

DEL G: BRUK AV RESEPTBELAGTE MEDISINER

DEL H: MEDISINSKE FEIL

DEL I: HELSE STATUS & FOREBYGGENDE HELSEHJELP

DEL J: HJELPELINJE

base: Alle respondenter:

”God morgen/ettermiddag/kveld, mitt navn er: . Jeg ringer på vegne av TNS Gallup på oppdrag for Nasjonalt kunnskapscenter for helsetjenesten. Vi selger ingenting. Jeg vil gjerne snakke med den personen i husholdningen som er 18 år eller eldre, og som sist hadde bursdag. Er det deg?

Vi gjennomfører en internasjonal undersøkelse om helsevesenet. Svarene du gir blir behandlet konfidensielt og vil være fullstendig anonymisert innen utgangen av 2012. Anonyme data inngår i den internasjonale undersøkelsen. Formålet med undersøkelsen er å sammenligne helsevesenet i Norge og andre land. Resultatene fra denne undersøkelsen blir presentert i form av en nasjonal rapport hvor du eller andre enkeltindivider ikke kan identifiseres. Det er frivillig å delta i undersøkelsen og du kan trekke deg innen seks måneder.

Intervjuet kan ta inntil 17 minutter, avhengig av dine svar. Resultatene vil ikke kunne identifisere deg eller andre enkeltindivider.

(HVIS NØDVENDIG: Denne undersøkelsen gjennomføres av TNS Gallup på vegne av Nasjonalt kunnskapscenter for helsetjenesten og Commonwealth Fund, en amerikansk helseforskningsorganisasjon).

Respondenten kan da:

1	Fortsette
2	Ikke tilgjengelig – ring tilbake
3	Vil ikke svare
4	Feil nummer
5	Språk problemer
8	Ikke sikker på deltakelse
9	Avslå deltakelse

## **DEL A: GENERELT SYN PÅ HELSEVESENET**

### **A.1 Hvilket av følgende utsagn stemmer best med ditt generelle syn på helsevesenet i Norge?**

- 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 Ikke sikker (V)
- 9 Vil ikke svare (V)

### **A.2 Dersom du blir alvorlig syk hvor sikker er du på at du vil [SKYT INN]? Er du..?**

- 1 Veldig sikker
- 2 Sikker
- 3 Ikke veldig sikker
- 4 Slett ikke sikker
- 8 Vet ikke (V)
- 9 Vil ikke svare (V)

#### **A.2.1 Motta den mest effektive behandlingen, inkludert medisiner og undersøkelse**

#### **A.2.2 Ha råd til den behandlingen du trenger**

## **DEL B: TILGANG OG PRIMÆRHELSETJENESTEN**

**B.1 I løpet av de 12 siste månedene, har det skjedd at du [SKYT INN ALTERNATIV]?**

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

**B.1.1 Hadde et helseproblem, men lot være å gå til lege fordi det kostet for mye**

**B.1.2 Lot være å ta en medisinsk prøve eller undersøkelse, behandling eller oppfølging som var anbefalt av en lege fordi det kostet for mye?**

**B.1.3 Lot være å kjøpe reseptbelagte medisiner eller hoppet over doser fordi det kostet for mye?**

**B.1.4 Ikke gikk til lege på grunn av problemer med å reise dit (INTERVJUER BEMERK, HVIS NØDVENDIG: Dette kan enten være at det var en lang avstand eller at du ikke hadde transport.) [New OECD]**

**B.1.5 Hadde et helseproblem du var bekymret for og som det tok lang tid å få en diagnose for**

**B.2 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 Greide ikke å få en time
- 8 Usikker (V)
- 9 Vil ikke svare (V)

**B.3 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 Aldri trengt behandling på kvelder, i helger, eller i ferie/helligdager (V)
- 8 Vet ikke (V)
- 9 Vil ikke svare (V)

**B.4 Ha de siste to årene i tankene. Når du har fått hjelp med et helseproblem, hendte det NOEN gang at.....?**

**[SETT INN ALTERNATIV]**

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

**B.4.1 Prøveresultater eller pasientjournal ikke var tilgjengelig på tidspunktet for din timeavtale**

**B.4.2 Du fikk motstridende informasjon fra ulike leger eller helsepersonell [Q6052005]**

**B.4.3 Leger bestilte en medisinsk prøve du følte var unødvendig fordi prøven allerede hadde vært tatt**

**BASE: Alle kvalifiserte respondenter**

**B.5 Har du ett fast legekantor som du vanligvis går til for å få legehjelp?**

**Her skal du ikke inkludere akuttmottak på sykehus**

- 1 Ja, jeg går vanligvis til ett fast legekantor
- 2 Nei, har ikke noe sted jeg vanligvis bruker
- 8 Vet ikke (V)
- 9 Vil ikke svare (V)

**base: Har ett fastlegekantor han/hun vanligvis går til eller vet ikke eller vil ikke svare**

**B. 6 På dette stedet, har du en fast lege du vanligvis går til når du trenger legehjelp?**

- 1 Ja, har en fast lege
- 2 Nei, har ikke en fast lege
- 8 Vet ikke (V)
- 9 Vil ikke svare (V)

**BASE: HAR FASTLEGE/KONTOR**

**B.7 Hvor lenge har du vært pasient hos denne legen? /Hvor lenge har du vært pasient på dette legekantoret?**

**(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 Vet ikke (V)
- 9 Vil ikke svare (V)

**BASE: har fastlege/kontor (Q1135/1,2)**

**B.8 Finnes det sykepleiere eller annet helsepersonell (annet enn en lege) som er involvert i din helsehjelp – for eksempel, som diskuterer prøveresultater, behandlingsplaner eller gir råd om din helse?**

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

**base: Har fastlege/kontor**

**B.9 Hvor lett eller vanskelig er det å ringe til din fastlege i kontortiden om ett helseproblem og få de svarene du trenger?**

**Vil du si det er...?**

**(INTERVJUER: LES LISTE)**

- 1 Veldig lett
- 2 Nokså lett
- 3 Nokså vanskelig
- 4 Veldig vanskelig
- 6 Aldri prøvd å ringe (V)
- 8 Passer ikke (V)
- 9 Vil ikke svare (V)

**base: HAR FASTLEGE/KONTOR**

**B.10 I løpet av de siste to årene, har du sendt e-post med et helsespørsmål til legekantoret ditt?**

- 1 Ja
- 2 Nei
- 7 Jeg har ikke e-post eller datamaskin (V)
- 8 Passer ikke (V)
- 9 Vil ikke svare (V)

**BASE: HAR FASTLEGE/KONTOR NEW-CAHPS "TEST" QUESTION**

**B.11 På legekantoret ditt, kan du bestille legetime på e-post eller en internettside? (INTERVJUER: LES LISTE)**

- 1 Ja
- 2 Nei, det er ikke mulig
- 3 Nei, jeg har ikke e-post eller datamaskin (V)
- 8 Vet ikke
- 9 Vil ikke svare (V)

**BASE: HAR FASTLEGE/KONTOR (OECD)**

**B.12 Når du trenger undersøkelse eller behandling, hvor ofte er det slik at legen din (eller annet helsepersonell)**

**(INTERVJUER: LES LISTE)**

**Vil du si det er...?**

- Alltid
- Ofte
- Av og til
- Sjelden eller aldri
- Passer ikke (V)
- Vet ikke (V)
- Vil ikke svare (V)

**[LES OPP I ULIK REKKEFØLGE FRA GANG TIL GANG]**

**B.12.1 Kjenner til viktig informasjon om din sykehistorie**

**B.12.2 Gir deg mulighet til å stille spørsmål angående anbefalt behandling**

**B.12.3 Tar seg god nok tid sammen med deg**

**B.12.4 Involverer deg så mye som du ønsker i beslutninger om din behandling og helsehjelp**

**B.12.5 Forklarer ting slik at de er lette å forstå**

**BASE: HAR FASTLEGE/KONTOR(Q1135/1,2)**

**B.13 Hvor ofte blir tjenester du får fra andre leger eller behandlingssteder samordnet eller avtalt ved hjelp av din faste lege eller annet personell ved ditt legekantor.**

(INTERVJUER, HVIS NØDVENDIG: Samordning kan bety å hjelpe deg å få en time, følge deg opp for å være sikker på at du får den anbefalte helsehjelpen og for å være sikker på at andre leger har viktig informasjon.)

(INTERVJUER: LES LISTE)

- 1 Alltid
- 2 Ofte
- 3 Av og til
- 4 Sjelden eller aldri
- 5 Vet ikke/Passer ikke (V)
- 6 Har aldri vært hos andre leger eller andre behandlingssteder (V)
- 9 Vil ikke svare (V)

**BASE: HAR FASTLEGE/KONTOR**

**B.14 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?**

(INTERVJUER: LES LISTE)

- 1 Utmerket
- 2 Svært god
- 3 God



- 4 Nokså god
- 5 Dårlig
- 8 Vet ikke (V)
- 9 Vil ikke svare (V)

## **DEL C: BRUK AV SPESIALISTER**

**base: Alle kvalifiserte respondenter**

**C1. Har du hatt time eller hatt behov for time hos en legespesialist i løpet av de siste 2 årene?**  
(INTERVJUER, HVIS SPURT: Med "spesialist" mener vi leger som kirurger, hjerte eller allergileger med spesialisering innenfor et medisinsk fagområde.)

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

**base: Alle kvalifiserte respondenter**

**C2. Hvis du ser bort ifra sykehusinnleggelser, hvor mange forskjellige leger har du vært hos i løpet av de 12 siste månedene?**

□□□ [VARIASJONSBREDDE: 0 TIL 96, 97, 98, 99]

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

**BASE: VÆRT HOS ELLER TRENGTE SPESIALIST I LØPET AV DE SISTE 2 ÅRENE**

**C.3 Etter at du fikk råd om eller bestemte deg for at du trengte time hos en legespesialist, hvor mange dager, uker eller måneder måtte du vente på en timeavtale?**

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

[FLERE SVAR MULIG]

Ingen ventetid

Dager □□□

[VARIASJONSBREDDE 0-6, 98, 99]

Uker □□□

[VARIASJONSBREDDE 0-3, 98, 99]

Måneder □□□

[VARIASJONSBREDDE 0-11, 98, 99]

År □□□

[VARIASJONSBREDDE: 0-8, 98, 99]

**BASE: VÆRT HOS ELLER TRENGTE SPESIALIST I LØPET AV DE SISTE 2 ÅRENE OG HAR FASTLEGE/KONTOR**

**C.4 I de seneste to årene, har du opplevd følgende når du har vært hos en legespesialist?**

- 1 Ja
- 2 Nei
- 3 Var aldri hos en spesialist (V)
- 8 Vet ikke (V)
- 9 Vil ikke svare (V)

**C.4.1 Spesialisten manglet viktig informasjon fra din faste lege/kontor om årsaken til at du var henvist, eller prøveresultater.**

**C.4.2 Etter at du hadde vært hos spesialisten virket den faste legen din ikke informert og oppdatert angående helsehjelpen du fikk hos legespesialisten**

## **Del D: ERFARINGER MED HELSEHJELP PÅ SYKEHUSET ELLER AKUTTMOTTAKET**

base: Alle kvalifiserte respondenter

**D.1** 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 Vet ikke (V)
- 9 Vil ikke svare (V)

Base: TRENGT IKKE-AKUTT/PLANLAGT OPERASJON DE 2 SISTE ÅRENE (Q1305/1)

**D.2** 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?)

(INTERVJUER: LEGG INN "0" PÅ DAGER DERSOM SVAR I HELE UKER; LEGG INN "0" PÅ UKER HVIS SVAR I HELE MÅNEDER ETC.; LEGG INN NULL I ALLE HVIS INGEN VENNETID OG "98" HVIS "VET IKKE" OG "99" "IKKE VIL SVARE".)

[FLERE-SVAR SPØRSMÅL]

[0-UTFYLLING MÅ VÆRE OBLIGATORISK]

**Ingen ventetid**

Dager

[VARIASJONSBREDDDE: 0-6, 98, 99]

Uker

[VARIASJONSBREDDDE: 0-3, 98, 99]

Måneder

[VARIASJONSBREDDDE: 0-11, 98, 99]

År

[VARIASJONSBREDDDE: 0-8, 98, 99]

base: Alle kvalifiserte respondenter

**D. 3** Har du vært innlagt på sykehus med overnatting i løpet av de to siste årene?

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

BASE: INNLAGT PÅ SYKEHUS MED OVERNATTING DE 2 SISTE ÅRENE (q1320/1)

**D. 4** Etter at du ble skrevet ut, oppsto det komplikasjoner som gjorde at du ble du lagt inn igjen på sykehuset eller måtte på akuttmottaket?

(INTERVJUER BEMERK: HVIS JA, UNDERSØK: VAR DET SYKEHUSET, AKUTTEN, ELLER BEGGE?)

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

BASE: INNLAGT PÅ SYKEHUS MED OVERNATTING DE 2 SISTE ÅRENE (q1320/1)

**D. 5 (modified, Eric Coleman)** Da du reiste fra sykehuset, snakket noen med deg om formålet med å ta hver av medisinene dine?

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

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

**D. 6 Da du reiste fra sykehuset, sørget noen for at du hadde fått avtale om oppfølging hos en lege eller annet helsepersonell?**

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

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

**D.7 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 Vet ikke (V)
- 9 Vil ikke svare (V)

**BASE: INNLAGT PÅ SYKEHUS MED OVERNATTING DE 2 SISTE ÅRENE og har fast lege**

**D.8 Etter at du dro fra sykehuset, virket din fastlege informert og oppdatert om helsehjelpen du hadde fått på sykehuset?**

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

**BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER (Q99/1)**

**D. 9 Hvor mange ganger har du personlig brukt akuttmottaket ved et sykehus i løpet av de siste to årene?**

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

[VARIASJONSBREDDE: 00-97, 98, 99]

□□□

**BASE: HAR BRUKT AKUTTMOTTAK DE 2 SISTE ÅRENE (Q1350/1-97)**

**D. 10 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.)

- 1. Mindre enn 30 minutter
- 2. 30 minutter til mindre enn 1 time
- 3. 1 time til mindre enn 2 timer
- 4. 2 timer til mindre enn 3 timer
- 5. 3 timer til mindre enn 4 timer
- 6. 4 timer til mindre enn 5 timer
- 7. 5 timer til mindre enn 8 timer
- 8. 8 timer eller mer
- 9. Ble aldri behandlet/Gikk uten å bli behandlet (V)
- 98. Vet ikke (V)
- 99. Vil ikke svare (V)

**BASE: HAR FAST KONTOR OG HAR VÆRT PÅ AKUTTMOTTAKET DE 2 SISTE ÅRENE**  
**D.11** 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 Vet ikke (V)
- 9 Vil ikke svare (V)

**BASE: HAR FAST KONTOR OG HAR BRUKT AKUTTMOTTAKET DE 2 SISTE ÅRENE OG BLE BEHANDLET**

**D.12** Etter ditt besøk på sykehusets akuttmottak, virket din fastlege ved legekantoret informert og oppdatert om behandlingen du hadde fått ved sykehusets akuttmottak?

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

**base: Alle kvalifiserte respondenter**

**D. 13** I løpet av at de to siste årene, har du noen gang følt at din tid var bortkastet fordi....? (INTERVJUER: HVIS IKKE TRENGTE HELSEHJELP I LØPET AV DE 2 SISTE ÅRENE, VÆR SIKKER PÅ AT ALLE TRE ITEMS MARKERES "PASSER IKKE" OG GÅ VIDERE TIL NESTE SKJERMBILDE.)

- 1 Ja
- 3 Nei
- 5 Passer ikke/trengte ikke helsehjelp i løpet av de 2 siste årene (V)
- 8 Vet ikke (V)
- 9 Vil ikke svare (V)

**[LES OPP I ULIK REKKEFØLGE FRA GANG TIL GANG]**

**D.13.1** Det tok lang tid å få bestilt undersøkelse eller prøver hos spesialist

**D.13.2** Du måtte vente lenge for å komme inn til legen til avtalt time

**D.13.3** Din helsehjelp var dårlig organisert eller samordnet

## **DEL E: (FORSIKRINGENS) DEKNING AV UTGIFTER TIL HELSEHJELP**

**BASE: NORGE**

**E.1 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 Vet ikke (V)
- 9 Vil ikke svare (V)

## **DEL F: KOSTNADER & LEGEREGNINGER**

**Base: Alle kvalifiserte respondenter**

**F.1 I løpet av de siste 12 månedene, omtrent hvor mye har du og din familie brukt av egne penger til medisinsk behandling eller tjenester, som ikke ble dekket av offentlig helsevesen eller privat forsikring?**

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

(INTERVJUER, BARE HVIS NØDVENDIG: Dette inkluderer egenandeler for tjenester som er dekket av forsikring eller offentlig helsevesen OG hele regningen for helsehjelp som ikke dekkes. Vær så snill og ikke regn med forsikringspremier. INTERVJUER: Ved spørsmål om man skal regne med tannhelse og briller/synskorleksjon, si ja).

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

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

[VARIASJONSBREDD: 0-999997, 999998, 999999]

/ / / / / / /

**base: alle KVALIFISERTE respondentER (Q99/1)**

**F.2 I løpet av de siste 12 månedene, hendte det at...?**

1 Ja

2 Nei

8 Vet ikke (V)

9 Vil ikke svare (V)

**F.2.1 Du hadde store problemer med å betale eller ikke kunne betale for helsehjelp [Q1410 2007]**

**F.2.2 Du brukte mye tid på papirarbeid eller uenigheter rundt regninger for utført helsehjelp**

**F.2.3 Forsikringsselskapet nektet å betale for din behandling eller betalte mindre enn du ventet**

## **DEL G: BRUK AV RESEPTBELAGTE MEDISINER**

**BASE: Alle kvalifiserte respondenter**

**G. 1 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 RESEPTELAGTE 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)

(INTERVJUER: LEGG INN "97" FOR MERE ENN EN RESEPTBELAGT MEDISIN MEN VET IKKE EKSAKT ANTALL (V), "98" FOR VET IKKE (V), OG "99" FOR VIL IKKE SVARE (V).)

[VARIASJONSBREDDE: 0-96, 97, 98, 99]

□□□

**base: Tar minst en reseptbelagt MEDISIN OG HAR FAST LEGE/KONTOR**

**G.2 I løpet av de siste 12 månedene, har en lege eller annet personell ved ditt faste legekortor...?**

1 Ja

2 Nei

8 Vet ikke (V)

9 Vil ikke svare (V)

**G.2.1 Gått igjennom dine medisiner sammen med deg, inkludert medisiner skrevet ut av andre leger?**

**G.2.2 Forklart mulige bivirkninger av enhver av de reseptbelagte medisinene du du fikk skrevet ut resept på[IHP 2004]?**

**G.2.3 Gitt deg en skriftlig liste over alle dine reseptbelagte medisiner?**

**BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER (Q99/1)**

**G.3 I løpet av de 2 siste årene, når du fikk resept på en ny medisin, hendte det at du ikke var sikker på hva det var for eller når og hvordan du skulle ta den?**

1 Ja, det hendte at jeg ikke var sikker

2 Nei

3 Jeg har ikke fått noen ny reseptbelagt medisin i løpet av de siste to årene (V)

8 Vet ikke (V)

9 Vil ikke svare (V)

## **DEL H: MEDISINSKE FEIL**

**base: Alle kvalifiserte respondenter**

**H.1 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 Vet ikke (V)
- 9 Vil ikke svare (V)

**base: Alle kvalifiserte respondenter**

**H.2 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 Vet ikke (V)
- 9 Vil ikke svare (V)

**base: Alle kvalifiserte respondenter**

**H.3 Har du tatt blodprøver, røntgenundersøkelser eller andre medisinske undersøkelser i løpet av de siste to årene?**

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

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

**H.4 Da du tok blodprøver, røntgenundersøkelser eller andre medisinske undersøkelser, hvor ofte fulgte noen deg opp ved å informere deg om resultatene?**

(INTERVJUER: LES LISTE)

- 1 Alltid
- 2 Ofte
- 3 Av og til
- 4 Sjelden/Aldri
- 8 Vet ikke (V)
- 9 Vil ikke svare (V)

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

**H. 5 I løpet av de 2 siste årene, har du...?**

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

**H.5.1 Fått forsinket beskjed om unormale prøveresultater**

**H.5.2 Blitt gitt feilaktige resultater fra en undersøkelse eller laboratorietest**

**Base: GITT FEIL MEDISIN/DOSE ELLER MEDISINSK FEIL BLE GJORT ELLER OPPLEVDE FORSINKELSER/LABORATORIE FEIL**

**H.6 Skjedde den siste feilen (eller forsinket beskjed om unormale prøveresultater) mens du var innlagt på sykehus?**

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



## **DEL I: HELSESTATUS & FOREBYGGENDE HELSEHJELP**

**base: Alle kvalifiserte respondenter**

**I.1 Stort sett, vil du si din helse er....(utmerket., meget god, god, nokså god, dårlig?)**

(INTERVJUER: LES LISTE)

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

**base: Alle kvalifiserte respondenter**

**I.2 Har en lege noen gang fortalt deg at du har [LEGG INN 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 Vet ikke (V)
- 9 Vil ikke svare (V)

**[LES OPP I ULIK REKKEFØLGE FRA GANG TIL GANG]**

**I.2.1 Leddbetennelse**

**I.2.2 Astma, eller kroniske lungesykdommer som kronisk bronkitt, emfysem eller KOLS**

**I.2.3 Kreft**

**I.2.4 Depresjon, angst eller andre psykiske helseproblemer**

**I.2.5 Diabetes**

**I.2.6 Hjertesykdom, inkludert hjerteinfarkt**

**I.2.7 Høyt blodtrykk**

**I.2.8 Høyt kolesterol**

**BASE: ALLE KALIFISERTE RESPONDENTER (Q99/1)**

**I.3 I løpet av det siste året, har du fått kontrollert blodtrykket ditt av en lege eller sykepleier?**

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

[NB: FOR RESPONDENTER MED FLERE SYKDOMMER, SKAL DET BARE STILLES OPPFØLGINGSSPØRSMÅL OM EN AV SYKDOMMENE. PRIORITERINGSREKKEFØLGEN FOR Å SPØRRE Q1817 ELLER Q1818 ER: 1) DIABETES, 2) HØYT BLOD TRYKK, 3) HJERTE SYKDOM. HVIS RESPONDENTEN HAR 2 ELLER FLERE TILSTANDER AV Q1810, FØLGER DE PRIORITERINGSREKKEFØLGEN. FOR EKSEMPEL, HVIS DE HAR DIABETES OG HØYT BLODTRYKK, VIL DE BARE FÅ Q1818. HVIS DE HAR DIABETES, HØYT BLODTRYKK OG HJERTESYKDOM, VIL DE SELV DA BARE FÅ DIABETES SPØRSMÅL.]

**BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER**

**BASE: HAR HJERTESYKDOM ELLER HØYT BLODTRYKK OG HAR FÅTT BLODTRYKKET KONTROLLERT I LØPET AV DET SISTE ÅRET**

**I.4 Siste gangen blodtrykket ditt ble sjekket, var det under kontroll, i normalområdet?**

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

**BASE: HAR DIABETES**

**I.5 Du sa tidligere at du har diabetes, hvor ofte holder du blodsukkeret ditt innenfor normalområdet, mellom 4 og 8 (mol)? (INTERVJUER: LES LISTE) [QUALITY06]**

- 1 Alltid
- 2 Ofte
- 3 Av og til
- 4 Sjelden eller aldri
- 5 Sjekker ikke blodsukker eller glukose (V)
- 6 Jeg har ikke lengre diabetes
- 8 Vet ikke (V)
- 9 Vil ikke svare (V)

**BASE: HAR ASTMA, DIABETES, HJERTESYKDOM, ELLER HØYT BLODTRYKK ELLER HØYT KOLESTEROL**

**I.6 Hvor trygg er du på at du kan kontrollere og håndtere helseproblemene dine? [QUALITY06]**

**(INTERVJUER: LES LISTE)**

**(INTERVJUER LEGG MERKE TIL OM SPURT: SKAL JEG REGNE MED NÅR JEG FÅR HJELP AV LEGE ELLER SYKEPLEIER? SVAR JA)**

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

**BASE: ALDER 65 ELLER ELDRE**

**I.7 Har du blitt vaksinert mot sesonginfluensa i løpet av det siste året? (IKKE SVINEINFLUENSA)**

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

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

**BASE: KVINNE OG 20-69**

**I.8 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 de 2 siste årene
- 2 2-3 år siden
- 3 Mer enn 3 år siden
- 4 Aldri
- 8 Vet ikke (V)
- 9 Vil ikke svare (V)

**BASE: KVINNE OG 40 ELLER OVER**

**I.9 Omtrent hvor lenge er det siden du var til mammografi eller brystkreftscreening? Var det...?**

**(INTERVJUER: LES LISTE INNTIL RESPONDENT HAR AVGITT SVAR)**

- 1 I løpet av de 2 siste årene
- 2 2-3 år siden
- 3 Mer enn 3 år siden
- 4 Aldri
- 8 Vet ikke (V)
- 9 Vil ikke svare (V)

**BASE: 50 ELLER ELDRE**

**I.10 Omtrent hvor lenge er det siden du var til rutineundersøkelse (screening) for kreft i tar-  
men? Det kan være kolonskopi eller annen prøve. Var det i løpet av....? (INTERVJUER: LES  
LISTE TIL SVAR ER AVGITT.)**

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

**BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER**

**I.11 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 Vet ikke (V)
- 9 Vil ikke svare (V)

**BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER**

**I.12 Får du påminnelser om å bestille time til sykdomsforebyggende behandling (for eksempel  
influensavaksine, masseundersøkelser mot kreft eller øyeundersøkelse)?**

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

**base: HAR FAST LEGE/KONTOR (OECD)**

**I.13 Når var siste gang du var hos lege eller sykepleier på ditt vanlige legekantor?  
(INTERVJUE: LES LISTE)**

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

**base: HAR VÆRT HOS LEGE I LØPET AV DE TO SISTE ÅRENE**

**I.14 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
- 8 Vet ikke (V)
- 9 Vil ikke svare (V)

**[LES OPP I ULIK REKKEFØLGE FRA GANG TIL GANG]**

**I.14.1 Sunt kosthold og sunne spisevaner**

**I.14.2 Trening og fysisk aktivitet**

**I.14.3 Ting som bekymrer deg eller skaper stress**

## **DEL J: HJELPELINJE**

### **ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER**

**J.1 Har du ringt en hjelpelinje for å få medisinske råd eller helseråd i løpet av de siste to årene?**

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

### **BASE: RINGT HJELPELINJE (Q1905/1)**

**J.2 Fikk du råd eller informasjon som var nyttig for deg? (INTERVJUER: LES LISTE)**

- 1 Ja, absolutt
- 2 Ja, i noen grad
- 3 Nei
- 8 Vet ikke (V)
- 9 Vil ikke svare (V)

### **BASE: ALLE RESPONDENTER (TAKK TIL KUNDE/RESPONDENT PÅ SKJERM)**

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

### **INTERVJUER: LES OPP:**

**Dersom du har spørsmål angående denne undersøkelsen eller ønsker å trekke ditt svar i løpet av de 6 neste månedene kan du kontakte Benedicte Falch-Mortensen hos TNS Gallup, tlf 47 97 69 97 36/+47 23 29 16 01, epost: [benedicte.falch-mortensen@tns-gallup.no](mailto:benedicte.falch-mortensen@tns-gallup.no)**

## Vedlegg 2: Svarfordelinger på land og landkategorier

Tabell I1. Prosentvis svarfordeling på spørsmål om helsestatus og forebyggende helsehjelp

	Norge	Sverige	Europa (+Sverige)	USA	Alle (-Norge)
<b>I. HELSESTATUS OG FOREBYGGENDE HELSEHJELP</b>					
<b>I.1 Stort sett, vil du si din helse er..?</b>					
<b>Utmerket</b>	22,5	18,9	17,2	20,2*	19,6
<b>Meget god</b>	29,2	28,4	30,8	33,1**	34,4
<b>God</b>	26,2	33,8	36,9	29,5**	31,8
<b>Nokså god</b>	17,1	14,1	12,4	13,3**	11,1
<b>Dårlig</b>	5,0	4,8	2,7	4,0**	3,1

Forskjeller fra Norge er signifikante ( $p < 0,001$ ) hvis ikke annet er angitt. \*= $p < 0,05$   
\*\*= $p < 0,01$  ns = ikke signifikant.

Tabell I2. Prosentvis svarfordeling på spørsmål om helsestatus og forebyggende helsehjelp

	Norge	Sverige	Europa (+Sverige)	USA	Alle (-Norge)
<b>I. HELSESTATUS OG FOREBYGGENDE HELSEHJELP</b>					
<b>I.2 Har en lege <u>noen gang</u> fortalt deg at du har?</b>					
<b>I.2.1 Leddbetennelse</b>					
<b>Ja</b>	15,0	13,7 ns	10,3	25,0	18,1*
<b>Nei</b>	85,0	86,3 ns	89,7	75,0	81,9*
<b>I.2.2 Astma, eller kroniske lungesykdommer (bronkitt), emfysem eller KOLS</b>					
<b>Ja</b>	17,0	12,4	10,6	12,5	12,5
<b>Nei</b>	83,0	87,6	89,4	87,5	87,5
<b>I.2.3 Kreft</b>					
<b>Ja</b>	7,9	6,8 ns	5,8**	8,7 ns	7,1 ns
<b>Nei</b>	92,1	93,2 ns	94,2**	91,3 ns	92,9 ns
<b>I.2.4 Depresjon, angst eller andre psykiske problemer</b>					
<b>Ja</b>	16,0	16,9 ns	14,0 ns	18,9*	16,3 ns
<b>Nei</b>	84,0	83,1 ns	86,0 ns	81,1*	83,7 ns
<b>I.2.5 Diabetes</b>					
<b>Ja</b>	7,4	7,7 ns	7,6 ns	11,0	8,3 ns
<b>Nei</b>	92,6	92,3 ns	92,4 ns	89,0	91,7
<b>I.2.6 Hjertesykdom, inkludert hjerteinfarkt</b>					
<b>Ja</b>	10,3	9,0	8,3*	10,7 ns	8,6 ns
<b>Nei</b>	89,7	91,0	91,7*	89,3 ns	91,4 ns
<b>I.2.7 Høyt blodtrykk</b>					
<b>Ja</b>	24,7	26,0 ns	23,3 ns	30,0	25,1 ns
<b>Nei</b>	75,3	74,0 ns	76,7 ns	70,0	74,9 ns
<b>I.2.8 Høyt kolesterol</b>					

<b>Ja</b>	21,9	18,2*	18,4**	31,7	22,1
<b>Nei</b>	78,1	81,8*	81,6**	68,3	77,9

Forskjeller fra Norge er signifikante ( $p < 0,001$ ) hvis ikke annet er angitt. \*= $p < 0,05$   
\*\*= $p < 0,01$  ns = ikke signifikant.

Tabell I3. Prosentvis svarfordeling på spørsmål om helsestatus og forebyggende helsehjelp

	Norge	Sverige	Europa (+Sverige)	USA	Alle (- Norge)
<b>I. HELSESTATUS OG FOREBYGGENDE HELSEHJELP</b>					
<b>I.3 I løpet av det siste året, har du fått kontrollert blodtrykket ditt av en lege eller sykepleier?</b>					
<b>Ja</b>	71,2	67,2*	70,3 ns	88,7	78,7
<b>Nei</b>	28,8	32,8*	29,7 ns	11,3	21,3
<b>N</b>	<b>1053</b>	<b>2075</b>	<b>8277</b>	<b>2484</b>	<b>18582</b>

Forskjeller fra Norge er signifikante ( $p < 0,001$ ) hvis ikke annet er angitt. \*= $p < 0,05$   
\*\*= $p < 0,01$  ns = ikke signifikant.

Tabell I4. Prosentvis svarfordeling på spørsmål om helsestatus og forebyggende helsehjelp

	Norge	Sverige	Europa (+Sverige)	USA	Alle (- Norge)
<b>I. HELSESTATUS OG FOREBYGGENDE HELSEHJELP</b>					
<b>I.4 Siste gangen blodtrykket ditt ble sjekket, var det under kontroll, i normalområdet?</b>					
<b>Ja, det var under kontroll</b>	89,6	82,4*	78,4	84,5 ns	83,2*
<b>Nei, høyt blodtrykk</b>	10,4	17,6*	21,6	15,5 ns	16,8*
<b>N</b>	<b>233</b>	<b>518</b>	<b>1530</b>	<b>764</b>	<b>4406</b>
<b>I.5 Du sa tidligere at du har diabetes, hvor ofte holder du blodsukkeret ditt innenfor normalområdet, mellom 4 og 8 (mol)?</b>					
<b>Alltid</b>	34,3	22,6 ns	29,5 ns	47,2 ns	41,2 ns
<b>Ofte</b>	38,6	36,1 ns	39,9 ns	29,2 ns	33,2 ns
<b>Av og til</b>	15,7	23,2 ns	14,9 ns	16,1 ns	13,7 ns
<b>Sjelden eller aldri</b>	7,1	11,0 ns	5,7 ns	2,2 ns	4,6 ns
<b>Sjekker ikke blodsukker eller glukose</b>	1,4	2,6 ns	4,9 ns	3,4 ns	3,6 ns
<b>Jeg har ikke lengre diabetes</b>	2,9	4,5 ns	5,0 ns	1,9 ns	3,6 ns
<b>N</b>	<b>55</b>	<b>183</b>	<b>653</b>	<b>312</b>	<b>1672</b>

Forskjeller fra Norge er signifikante ( $p < 0,001$ ) hvis ikke annet er angitt. \*= $p < 0,05$   
\*\*= $p < 0,01$  ns = ikke signifikant.

Tabell I6. Prosentvis svarfordeling på spørsmål om helsestatus og forebyggende helsehjelp

	Norge	Sverige	Europa (+Sverige)	USA	Alle (-Norge)
<b>I. HELSESTATUS OG FOREBYGGENDE HELSEHJELP</b>					
<b>I.7 Har du blitt vaksinert mot sesonginfluensa i løpet av det siste året?</b>					
Ja	43,9	63,2	60,5	68,9	65,6
Nei	56,1	36,8	39,5	31,1	34,4
N	213	750	2056	803	5115

Forskjeller fra Norge er signifikante ( $p < 0,001$ ) hvis ikke annet er angitt. \*= $p < 0,05$   
\*\*= $p < 0,01$  ns = ikke signifikant.

Tabell I7. Prosentvis svarfordeling på spørsmål om helsestatus og forebyggende helsehjelp

	Norge	Sverige	Europa (+Sverige)	USA	Alle (-Norge)
<b>I. HELSESTATUS OG FOREBYGGENDE HELSEHJELP</b>					
<b>I.8 Omtrent hvor lenge siden er det ble tatt celleprøve av livmorhalsen din? Var det i løpet av..?</b>					
I løpet av de 2 siste årene	50,5	48,8 ns	52,1 ns	70,7	60,3
2-3 år siden	22,9	18,5 ns	20,1 ns	11,5	15,3
Mer enn 3 år siden	18,1	23,2 ns	17,6 ns	14,1	16,7
Aldri	8,5	9,5 ns	10,2 ns	3,7	7,7
N	498	632	3269	1114	8356
<b>I.9 Omtrent hvor lenge er det siden du var til mammografi eller brystkreftscreening? Var det...?</b>					
I løpet av de 2 siste årene	48,3	52,9	47,2*	71,5	54,5*
2-3 år siden	11,7	11,4	15,7*	7,8	12,1*
Mer enn 3 år siden	17,7	23,4	20,4*	11,7	17,2*
Aldri	22,3	12,4	16,7*	9,0	16,3*
N	448	810	2933	1266	8152
<b>I.10 Omtrent hvor lenge er det siden du var til rutineundersøkelse (screening) for kreft i tarmen?</b>					
Mindre enn 3 år siden	17,1	11,0	24,9	47,0	32,1
3-5 år siden	8,6	5,1	11,4	19,2	12,5
Mer enn 5 år siden	13,5	11,8	10,4	8,4	9,6
Aldri	60,8	72,0	53,3	25,4	45,8
N	556	1317	4008	1602	10333
<b>I.11 Omtrent hvor lenge er det siden du fikk sjekket kolesterolet ditt? Var det i løpet av..?</b>					
Mindre enn 1 år siden	41,9	27,9	36,8	63,3	47,9
1 til 5 år siden	27,0	26,3	28,2	22,0	24,8
Mer enn 5 år siden	10,4	11,6	8,1	4,6	6,7
Aldri	20,7	34,2	26,9	10,1	20,6
N	1009	1935	8017	2437	18102

Tabell I8. Prosentvis svarfordeling på spørsmål om helsestatus og forebyggende helsehjelp

	Norge	Sverige	Europa (+Sverige)	USA	Alle (- Norge)
<b>I. HELSESTATUS OG FOREBYGGENDE HELSEHJELP</b>					
<b>I.13 Når var siste gang du var hos lege eller sykepleier på ditt vanlige legekontor?</b>					
Mindre enn 1 år siden	78,7	73,2	76,6 ns	87,4	83,5
1-2 år siden	12,8	12,9	14,0 ns	8,4	10,6
Mer enn 2 år siden	8,5	13,9	9,4 ns	4,2	5,9

Forskjeller fra Norge er signifikante ( $p < 0,001$ ) hvis ikke annet er angitt. \*= $p < 0,05$   
\*\*= $p < 0,01$  ns = ikke signifikant.

Tabell J1. Hjelpelinje

	Norge	Sverige	Europa (+Sverige)	USA	Alle (- Norge)
<b>J. Hjelpelinje</b>					
<b>J.1 Har du ringt en hjelpelinje for å få medisinske råd eller helseråd i løpet av de siste to årene?</b>					
Ja	4,0	37,7	14,9	9,5	14,4
Nei	96,0	62,3	85,1	90,5	85,6
<b>J.2 Fikk du råd eller informasjon som var nyttig for deg?</b>					
Ja	66,7	66,5 ns	66,5	66,4 ns	65,9 ns
Ja, i noen grad	4,8	26,9 ns	27,1	24,7 ns	26,7 ns
Nei	28,6	6,7 ns	6,4	8,9 ns	7,4 ns

Forskjeller fra Norge er signifikante ( $p < 0,001$ ) hvis ikke annet er angitt. \*= $p < 0,05$   
\*\*= $p < 0,01$  ns = ikke signifikant.



## Vedlegg 3: Svar på enkeltspørsmål i hvert land

### A.1 Generelt syn på helsevesenet i ditt land \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbritannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>A.1 Generelt syn på helsevesenet i ditt land</b>											
Alt i alt fungerer helsevesenet ganske bra, mindre endringer nødvendig	40,7	24,3	38,1	37,5	62,7	29,8	37,9	51,9	42,4	45,1	47,1
Noe bra, men grunnleggende endringer nødvendig	46,7	55,3	52,1	51,2	33,8	42,6	48,3	41,1	47,0	46,8	44,4
Så mye galt at total omstrukturering nødvendig	12,6	20,4	9,8	11,3	3,5	27,6	13,9	7,1	10,7	8,1	8,5

### A.2.1 Hvor sikker er du på at du vil motta den mest effektive behandlingen, inkludert medisiner og undersøkelser \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbritannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>A.2.1 Hvor sikker er du på at du vil motta den mest effektive behandlingen, inkludert medisiner og undersøkelser</b>											
Veldig sikker	18,8	19,5	25,0	31,5	32,8	31,8	14,7	25,4	20,2	18,4	32,7
Sikker	52,0	56,9	51,9	53,4	59,6	39,1	68,4	63,1	64,5	49,5	57,9
Ikke veldig sikker	20,6	18,5	18,5	13,3	6,8	17,8	14,7	10,5	13,4	23,8	7,5
Slett ikke sikker	8,6	5,2	4,6	1,8	,7	11,2	2,2	1,0	1,9	8,3	1,9

### A.2.2. Hvor sikker er du på at du vil ha råd til den behandlingen du trenger \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbritannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>A.2.2. Hvor sikker er du på at du vil ha råd til den behandlingen du trenger</b>											
Veldig sikker	26,5	15,2	24,8	24,0	35,4	25,2	16,6	21,6	12,7	30,9	22,0
Sikker	45,4	50,0	45,3	52,6	56,8	34,2	54,8	60,0	60,5	40,7	57,1
Ikke veldig sikker	18,8	26,4	21,4	19,8	7,1	23,9	24,7	15,1	23,0	22,7	18,7
Slett ikke sikker	9,4	8,4	8,4	3,6	,7	16,8	3,8	3,3	3,9	5,6	2,3

B.1.1 Hadde et helseproblem, men lot være å gå til lege fordi det kostet for mye \*

Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbritannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>B.1.1 Hadde et helseproblem, men lot være å gå til lege fordi det kostet for mye</b>											
Ja	5,6	12,8	4,4	9,3	2,4	22,1	16,5	1,8	5,8	4,8	6,2
Nei	94,1	84,9	94,8	90,2	95,0	77,1	82,2	91,4	89,7	91,6	89,3
Passer ikke	,4	2,2	,8	,5	2,5	,8	1,4	6,8	4,5	3,6	4,4

B.1.2 Lot være å ta en medisinsk prøve eller undersøkelse, behandling eller oppfølging som var anbefalt av en lege fordi det kostet for mye? \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbritannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>B.1.2 Lot være å ta en medisinsk prøve eller undersøkelse, behandling eller oppfølging som var anbefalt av en lege fordi det kostet for mye?</b>											
Ja	5,4	13,6	5,3	8,3	2,9	21,7	9,6	2,5	5,9	3,7	4,4
Nei	93,7	84,4	93,9	91,2	94,1	77,4	88,8	89,5	89,7	92,4	89,4
Passer ikke	,9	2,1	,8	,5	3,0	,9	1,6	8,0	4,4	3,9	6,2

B.1.3 Lot være å kjøpe reseptbelagte medisiner eller hoppet over doser fordi det kostet for mye? \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbritannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>B.1.3 Lot være å kjøpe reseptbelagte medisiner eller hoppet over doser fordi det kostet for mye?</b>											
Ja	5,7	12,2	10,1	7,2	1,9	21,1	6,1	2,8	6,8	7,3	3,8
Nei	93,2	84,3	88,7	92,0	95,0	77,4	92,6	90,4	88,4	88,0	90,2

B.1.4 Ikke gikk til lege på grunn av problemer med å reise dit \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbritannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>B.1.4 Ikke gikk til lege på grunn av problemer med å reise dit</b>											
Ja	5,8	9,4	6,4	3,8	4,9	9,2	4,4	2,6	4,4	4,2	1,9
Nei	93,7	89,1	92,7	95,8	93,7	90,2	94,1	91,6	91,4	92,3	95,1

B.1.5 Hadde et helseproblem du var bekymret for og som det tok lang tid å få en diagnose for \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbritannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>B.1.5 Hadde et helseproblem du var bekymret for og som det tok lang tid å få en diagnose for</b>											
Ja	23,1	16,1	20,8	14,5	8,3	17,0	15,2	11,1	13,5	18,3	9,0
Nei	75,5	80,2	78,2	84,5	89,8	81,7	83,0	80,3	79,9	77,8	84,6

B.2 Sist gang du var syk eller trengte legehjelp, hvor raskt fikk du en legetime? \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbritannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>B.2 Sist gang du var syk eller trengte legehjelp, hvor raskt fikk du en legetime?</b>											
Samme dag	33,0	41,9	29,5	49,2	30,7	38,3	43,3	47,1	43,6	41,3	87,8
Neste dag	12,3	23,4	15,4	29,0	38,9	18,4	23,0	24,9	18,4	15,4	5,6
I løpet av 2 til 5 dager	26,3	20,8	21,7	16,4	22,5	24,4	17,8	23,4	21,0	18,9	4,9
I løpet av 6 til 7 dager	10,7	5,4	8,3	2,4	5,8	6,6	6,6	1,4	3,6	9,6	,5
I løpet av 8 til 14 dager	7,9	4,0	7,3	1,6	1,5	4,4	3,7	1,0	4,7	4,9	,6
Etter mer enn to uker	9,1	4,1	15,3	1,2	,3	5,7	5,0	1,9	8,7	8,7	,6
Greide ikke å få en time	,6	,3	2,7	,1	,2	2,2	,6	,3	,1	1,3	,1

B.3 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...? \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbritannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>B.3 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...?</b>											
Veldig lett	14,5	16,2	9,5	26,4	15,7	14,3	9,1	21,1	5,9	5,4	15,5
Nokså lett	41,0	25,2	25,4	35,9	46,2	22,8	34,1	45,5	31,5	26,4	41,6
Nokså vanskelig	27,4	25,7	28,2	21,2	28,8	29,2	45,4	27,7	41,6	32,5	31,8
Veldig vanskelig	17,1	32,9	36,9	16,5	9,4	33,7	11,4	5,8	21,0	35,7	11,1

B.4.1 Prøveresultater eller pasientjournal ikke var tilgjengelig på tidspunktet for din timeavtale \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbri-tannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>B.4.1 Prøveresultater eller pasientjournal ikke var tilgjengelig på tidspunktet for din timeavtale</b>											
<b>Ja</b>	10,9	11,4	12,0	9,6	9,2	15,8	8,0	9,1	7,8	10,3	7,8
<b>Nei</b>	89,1	88,6	88,0	90,4	90,8	84,2	92,0	90,9	92,2	89,7	92,2

B.4.2 Du fikk motstridende informasjon fra ulike leger eller helsepersonell \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbri-tannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>B.4.2 Du fikk motstridende informasjon fra ulike leger eller helsepersonell</b>											
<b>Ja</b>	25,1	20,8	20,8	18,5	10,1	23,8	17,6	16,8	17,0	20,2	17,2
<b>Nei</b>	74,9	79,2	79,2	81,5	89,9	76,2	82,4	83,2	83,0	79,8	82,8

B.4.3 Leger bestilte en medisinsk prøve du følte var unødvendig fordi prøven allerede hadde vært tatt \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbri-tannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>B.4.3 Leger bestilte en medisinsk prøve du følte var unødvendig fordi prøven allerede hadde vært tatt</b>											
<b>Ja</b>	9,4	10,1	8,3	5,3	7,1	17,9	20,6	4,9	14,3	5,7	11,5
<b>Nei</b>	90,6	89,9	91,7	94,7	92,9	82,1	79,4	95,1	85,7	94,3	88,5

B.5 Har du ett fast legekantor som du vanligvis går til for å få legehjelp? \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbri-tannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>B.5 Har du ett fast legekantor som du vanligvis går til for å få legehjelp?</b>											
<b>Ja, jeg går vanligvis til ett fast legekantor</b>	96,5	90,3	86,6	96,0	78,0	85,0	80,4	99,6	88,4	93,2	93,6
<b>Nei, har ikke noe sted jeg vanligvis bruker</b>	3,5	9,7	13,4	4,0	22,0	15,0	19,6	,4	11,6	6,8	6,4

B. 6 På dette stedet, har du en fast lege du vanligvis går til når du trenger legehjelp?

\* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbri-tannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>B. 6 På dette stedet, har du en fast lege du vanligvis går til når du trenger legehjelp?</b>											
<b>Ja, har en fast lege</b>	97,0	86,9	90,0	87,8	84,9	88,6	95,7	95,4	96,4	54,6	97,5
<b>Nei, har ikke en fast lege</b>	3,0	13,1	10,0	12,2	15,1	11,4	4,3	4,6	3,6	45,4	2,5

B.7 Hvor lenge har du vært pasient hos denne legen? /Hvor lenge har du vært pasient på dette legekantoret? \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbri-tannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>B.7 Hvor lenge har du vært pasient hos denne legen? /Hvor lenge har du vært pasient på dette legekantoret?</b>											
Mindre enn 1 år	8,0	7,3	7,7	8,0	15,6	10,5	8,0	3,8	7,8	11,9	5,0
1 til mindre enn 3 år	14,3	18,4	14,8	12,0	17,3	19,9	17,6	7,3	10,5	22,3	10,9
3 til mindre enn 5 år	14,0	13,9	13,5	12,9	16,0	15,2	18,0	10,8	10,6	13,9	9,7
5 år eller mer	63,7	60,5	64,0	67,1	51,1	54,4	56,3	78,1	71,1	51,9	74,4

B.8 Finnes det sykepleiere eller annet helsepersonell (annet enn en lege) som er involvert i din helsehjelp? \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbri-tannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>B.8 Finnes det sykepleiere eller annet helsepersonell (annet enn en lege) som er involvert i din helsehjelp?</b>											
Ja	34,0	42,9	26,9	56,9	56,8	51,7	18,7	25,3	23,2	41,9	15,7
Nei	66,0	57,1	73,1	43,1	43,2	48,3	81,3	74,7	76,8	58,1	84,3

B.9 Hvor lett eller vanskelig er det å ringe til din fastlege i kontortiden om ett helseproblem og få de svarene du trenger? \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbri-tannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>B.9 Hvor lett eller vanskelig er det å ringe til din fastlege i kontortiden om ett helseproblem og få de svarene du trenger?</b>											
Veldig lett	15,3	44,0	26,5	51,8	34,2	41,7	29,1	28,3	32,8	23,9	48,2
Nokså lett	46,2	32,1	37,3	33,3	49,0	38,3	54,4	50,6	56,1	50,9	42,7
Nokså vanskelig	25,3	13,2	21,5	10,1	14,0	13,8	12,3	16,1	9,0	18,5	7,0
Veldig vanskelig	13,2	10,6	14,7	4,9	2,8	6,2	4,3	5,0	2,1	6,6	2,1

B.10 I løpet av de siste to årene, har du sendt e-post med et helsespørsmål til legekontoret ditt? \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbritannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>B.10 I løpet av de siste to årene, har du sendt e-post med et helsespørsmål til legekontoret ditt?</b>											
Ja	4,4	2,3	3,5	4,3	9,5	6,2	7,2	2,2	2,3	5,7	2,8
Nei	94,0	84,2	92,9	90,8	80,3	89,9	85,0	90,3	85,3	83,2	88,1
Jeg har ikke e-post eller datamaskin	1,6	13,5	3,6	4,9	10,2	4,0	7,8	7,4	12,4	11,1	9,1

B.11 På legekontoret ditt, kan du bestille legetime på e-post eller en internettside? \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbritannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>B.11 På legekontoret ditt, kan du bestille legetime på e-post eller en internettside?</b>											
Ja	43,5	16,8	12,1	18,9	50,4	29,6	65,4	29,9	13,3	43,4	41,9
Nei, det er ikke mulig	56,5	83,2	87,9	81,1	49,6	70,4	34,6	70,1	86,7	56,6	58,1

B.12.1 Kjenner til viktig informasjon om din sykehistorie \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbritannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>B.12.1 Kjenner til viktig informasjon om din sykehistorie</b>											
Alltid	53,7	77,2	67,4	82,5	62,4	67,5	80,3	77,9	63,1	49,2	80,7
Ofte	27,1	11,3	19,5	11,2	28,0	19,6	15,2	15,4	21,6	23,1	12,5
Av og til	10,2	7,8	8,6	4,1	7,2	10,1	2,8	4,9	11,1	15,2	3,4
Sjelden eller aldri	8,9	3,6	4,5	2,1	2,3	2,8	1,7	1,8	4,1	12,5	3,4

B.12.2 Gir deg mulighet til å stille spørsmål angående anbefalt behandling \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbritannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>B.12.2 Gir deg mulighet til å stille spørsmål angående anbefalt behandling</b>											
Alltid	56,4	76,8	71,8	81,3	63,2	75,7	70,3	79,2	56,5	51,8	83,0
Ofte	26,6	12,1	16,2	11,1	29,2	12,1	23,5	13,6	26,2	24,4	11,7
Av og til	10,6	7,1	7,4	5,6	5,4	8,8	5,3	4,6	10,7	12,4	3,3
Sjelden eller aldri	6,3	3,9	4,5	2,0	2,2	3,4	1,0	2,7	6,5	11,3	2,0

### B.12.3 Tar seg god nok tid sammen med deg \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbri-tannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>B.12.3 Tar seg god nok tid sammen med deg</b>											
Alltid	47,1	72,4	58,4	77,1	57,6	64,0	61,1	73,6	53,3	46,0	75,1
Ofte	30,9	13,1	22,4	13,0	31,3	18,2	30,8	18,1	31,9	28,7	16,4
Av og til	12,8	9,9	12,1	7,1	9,3	12,0	5,6	6,3	9,8	13,2	6,1
Sjelden eller aldri	9,2	4,6	7,1	2,7	1,9	5,9	2,5	2,1	5,0	12,0	2,4

### B.12.4 Involverer deg så mye som du ønsker i beslutninger om din behandling og helsehjelp \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbri-tannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>B.12.4 Involverer deg så mye som du ønsker i beslutninger om din behandling og helsehjelp</b>											
Alltid	54,6	75,2	66,3	80,7	58,4	71,3	59,0	68,7	53,1	45,0	74,3
Ofte	30,8	12,3	19,2	11,5	32,4	15,9	28,6	20,6	29,7	29,5	15,5
Av og til	8,6	9,4	9,4	5,7	7,0	8,7	8,8	7,9	11,7	14,6	6,8
Sjelden eller aldri	6,0	3,1	5,2	2,1	2,2	4,1	3,6	2,8	5,5	10,9	3,4

### B.12.5 Forklarer ting slik at de er lette å forstå \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbri-tannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>B.12.5 Forklarer ting slik at de er lette å forstå</b>											
Alltid	57,9	77,3	71,9	80,7	59,8	74,1	70,9	80,7	66,3	51,8	83,0
Ofte	31,0	13,8	17,7	11,9	29,9	15,6	23,7	15,3	22,6	29,9	12,2
Av og til	7,4	6,8	8,2	6,7	9,4	7,9	4,3	3,0	7,0	12,3	3,7
Sjelden eller aldri	3,8	2,1	2,3	,6	,9	2,4	1,1	,9	4,1	6,0	1,2

### B.13 Hvor ofte blir tjenester du får fra andre leger eller behandlingssteder samordnet eller avtalt ved hjelp av din faste lege/annet personell ved ditt legekantor? \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbri-tannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>B.13 Hvor ofte blir tjenester du får fra andre leger eller behandlingssteder samordnet eller avtalt ved hjelp av din faste lege/annet personell ved ditt legekantor?</b>											
Alltid	41,7	62,3	56,3	66,9	44,1	54,2	44,2	36,7	35,1	32,1	60,4
Ofte	27,8	14,8	20,2	15,1	35,2	23,0	31,1	20,9	24,6	21,6	15,7
Av og til	13,8	10,3	11,5	7,9	14,6	12,5	13,9	11,0	17,3	14,9	9,7
Sjelden eller aldri	16,6	12,6	12,0	10,0	6,1	10,3	10,8	31,4	23,0	31,4	14,2

B.14 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? \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbri-tannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>B.14 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?</b>											
<b>Utmerket</b>	28,6	39,1	40,0	44,5	30,5	43,1	15,7	25,5	28,1	19,4	28,2
<b>Svært god</b>	35,2	37,1	35,7	39,8	49,3	31,9	33,8	31,7	40,7	31,7	44,0
<b>God</b>	24,1	17,0	16,9	11,9	18,1	16,6	45,1	35,9	24,2	33,3	23,9
<b>Nokså god</b>	8,9	5,8	4,9	2,4	1,6	6,3	4,4	6,1	5,9	10,9	3,6
<b>Dårlig</b>	3,2	,9	2,5	1,4	,6	2,0	1,0	,7	1,1	4,6	,3

C1. Har du hatt time eller hatt behov for time hos en legespesialist i løpet av de siste 2 årene? \* La

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbri-tannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>C1. Har du hatt time eller hatt behov for time hos en legespesialist i løpet av de siste 2 årene?</b>											
<b>Ja</b>	59,6	56,6	51,7	49,5	32,5	54,9	60,7	60,7	70,0	44,8	43,7
<b>Nei</b>	40,4	43,4	48,3	50,5	67,5	45,1	39,3	39,3	30,0	55,2	56,3

C.2 Hvis du ser bort ifra sykehusinnleggelser, hvor mange forskjellige leger har du vært hos i løpet av de 12 siste månedene? \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbri-tannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>C.2 Hvis du ser bort ifra sykehusinnleggelser, hvor mange forskjellige leger har du vært hos i løpet av de 12 siste månedene?</b>											
<b>0</b>	13,0	7,7	12,7	12,7	14,3	12,9	7,9	13,9	8,9	27,0	17,5
<b>1</b>	36,7	30,3	32,6	38,9	35,5	27,0	21,8	28,5	32,6	27,5	37,3
<b>2</b>	28,7	30,7	26,7	27,4	30,8	27,6	31,0	28,9	30,8	21,1	26,9
<b>3</b>	11,6	16,9	15,3	12,8	14,0	17,9	22,6	15,7	18,0	12,8	12,7
<b>4</b>	5,4	7,0	6,7	3,6	3,4	7,2	11,0	6,7	5,8	4,7	2,9
<b>&gt;4</b>	4,6	7,4	6,0	4,6	2,0	7,4	5,7	6,4	3,9	6,9	2,6



C.3 Etter at du fikk råd om eller bestemte deg for at du trengte time hos en legespesialist, hvor mange dager, uker eller måneder måtte du vente på en timeavtale? \*

Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbri-tannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>C.3 Etter at du fikk råd om eller bestemte deg for at du trengte time hos en legespesialist, hvor mange dager, uker eller måneder måtte du vente på en timeavtale?</b>											
< en uke	28,3	21,3	13,4	29,6	31,8	35,8	47,9	29,3	10,9	25,9	54,9
1 uke til < 2 uker	5,0	7,8	7,9	9,1	10,9	17,3	16,9	10,9	16,5	9,4	10,7
2 uker til < 4 uker	17,4	24,8	20,9	22,7	29,2	29,6	19,0	30,0	26,1	14,6	17,8
4 uker eller mer	49,3	46,1	57,8	38,5	28,1	17,2	16,2	29,8	46,5	50,1	16,6

C.4.1 Spesialisten manglet viktig informasjon fra din faste lege/kontor om årsaken til at du var henvist, eller prøveresultater. \* Norge\_o

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbri-tannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>C.4.1 Spesialisten manglet viktig informasjon fra din faste lege/kontor om årsaken til at du var henvist, eller prøveresultater.</b>											
Ja	12,1	11,6	13,5	22,1	14,5	16,9	17,7	11,7	10,0	28,4	15,1
Nei	87,9	88,4	86,5	77,9	85,5	83,1	82,3	88,3	90,0	71,6	84,9

C.4.2 Etter at du hadde vært hos spesialisten virket den faste legen din ikke informert og oppdatert angående helsehjelpen du fikk hos legespesialisten \* Norge\_o

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbri-tannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>C.4.2 Etter at du hadde vært hos spesialisten virket den faste legen din ikke informert og oppdatert angående helsehjelpen du fikk hos legespesialisten</b>											
Ja	38,3	17,2	23,3	31,6	16,8	24,0	17,5	18,7	20,6	35,3	24,8
Nei	61,7	82,8	76,7	68,4	83,2	76,0	82,5	81,3	79,4	64,7	75,2

D.1 Hvis du tenker på planlagte operasjoner, har du trengt operasjon de to siste årene? \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbri-tannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>D.1 Hvis du tenker på planlagte operasjoner, har du trengt operasjon de to siste årene?</b>											
Ja	18,8	15,3	12,3	15,4	10,8	15,1	11,3	11,2	17,8	13,6	12,3
Nei	81,2	84,7	87,7	84,6	89,2	84,9	88,7	88,8	82,2	86,4	87,7

D.2 Etter at du ble rådet til operasjon, hvor mange dager, uker eller måneder måtte du vente på den ikke-akutte/planlagte operasjonen? \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbritannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>D.2 Etter at du ble rådet til operasjon, hvor mange dager, uker eller måneder måtte du vente på den ikke-akutte/planlagte operasjonen?</b>											
ingen ventetid	27,3	19,8	8,7	28,1	25,8	13,7	20,4	7,1		8,5	18,2
<1 måned	17,5	33,1	27,2	26,8	33,7	57,8	57,5	51,8	45,6	29,0	37,1
1-<3 måneder	14,9	24,6	26,0	28,8	13,5	18,4	17,7	33,0	40,8	26,3	29,6
3-<4 måneder	18,6	4,3	12,5	8,5	6,1	2,8	4,4	2,7	6,8	12,4	8,2
4 måneder eller mer	21,6	18,3	25,7	7,8	20,9	7,3		5,4	6,8	23,9	6,9

D.3 Har du vært innlagt på sykehus med overnatting i løpet av de to siste årene? \*

Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbritannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>D.3 Har du vært innlagt på sykehus med overnatting i løpet av de to siste årene?</b>											
Ja	22,7	23,4	18,2	22,2	13,3	20,0	8,5	14,7	24,3	20,6	21,5
Nei	77,3	76,6	81,8	77,8	86,7	80,0	91,5	85,3	75,7	79,4	78,5

D.4 Etter at du ble skrevet ut, oppsto det komplikasjoner som gjorde at du ble du lagt inn igjen på sykehuset eller måtte på akuttmottaket? \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbritannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>D.4 Etter at du ble skrevet ut, oppsto det komplikasjoner som gjorde at du ble du lagt inn igjen på sykehuset eller måtte på akuttmottaket?</b>											
Ja, lagt inn igjen på sykehus	7,1	8,3	6,0	7,2	20,0	8,3	3,5	7,5	3,5	5,4	3,2
Ja, måtte dra til akuttmottaket	2,1	5,4	4,5	6,8	7,0	6,1	7,0	6,1	2,9	8,4	2,5
Ja, begge	2,9	1,7	3,7	4,5	3,5	2,4	3,5	4,8	,6	2,8	,4
Nei/hadde ingen komplikasjoner	87,9	84,5	85,8	81,4	69,5	83,2	86,0	81,6	93,0	83,4	93,9

D.5 Da du reiste fra sykehuset, snakket noen med deg om formålet med å ta hver av medisinene dine? \* Norge\_o

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbritannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>D.5 Da du reiste fra sykehuset, snakket noen med deg om formålet med å ta hver av medisinene dine?</b>											
<b>Ja</b>	62,3	85,4	76,2	87,6	83,6	94,7	76,8	81,5	64,7	79,8	89,0
<b>Nei</b>	37,7	14,6	23,8	12,4	16,4	5,3	23,2	18,5	35,3	20,2	11,0

D.6 Da du reiste fra sykehuset, sørget noen for at du hadde fått avtale om oppfølging hos en lege eller annet helsepersonell? \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbritannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>D.6 Da du reiste fra sykehuset, sørget noen for at du hadde fått avtale om oppfølging hos en lege eller annet helsepersonell?</b>											
<b>Ja</b>	58,6	76,3	70,7	80,0	80,9	83,2	70,6	83,7	53,0	67,4	72,2
<b>Nei</b>	41,4	23,7	29,3	20,0	19,1	16,8	29,4	16,3	47,0	32,6	27,8

D.7 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? \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbritannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>D.7 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?</b>											
<b>Ja</b>	43,8	76,5	71,4	82,6	68,3	94,4	59,5	62,8	64,8	54,0	54,5
<b>Nei</b>	56,2	23,5	28,6	17,4	31,7	5,6	40,5	37,2	35,2	46,0	45,5

D.8 Etter at du dro fra sykehuset, virket din fastlege informert og oppdatert om helsehjelpen du hadde fått på sykehuset? \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbritannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>D.8 Etter at du dro fra sykehuset, virket din fastlege informert og oppdatert om helsehjelpen du hadde fått på sykehuset?</b>											
<b>Ja</b>	71,8	80,1	74,3	75,4	79,4	88,3	81,1	81,1	82,4	54,8	84,6
<b>Nei</b>	23,0	17,9	21,1	19,3	17,6	10,0	12,2	10,6	17,3	29,4	11,6
<b>Jeg har ikke vært hos fastlegen min etter at jeg forlot sykehuset</b>	5,2	2,0	4,6	5,3	2,9	1,7	6,8	8,3	,3	15,8	3,9

D.9 Hvor mange ganger har du personlig brukt akuttmottaket ved et sykehus i løpet av de siste to årene? \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbritannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>D.9 Hvor mange ganger har du personlig brukt akuttmottaket ved et sykehus i løpet av de siste to årene?</b>											
Ingen	73,7	67,3	55,9	71,3	74,8	63,1	77,6	73,8	72,5	64,0	77,8
1	16,1	17,3	19,8	18,0	15,8	17,7	17,0	17,0	14,8	17,9	16,9
2 eller flere	10,1	15,4	24,3	10,7	9,4	19,2	5,4	9,2	12,6	18,0	5,3

D.10 Siste gang du var på akuttmottaket på et sykehus, hvor lenge måtte du vente før du fikk behandling? \* Norge\_o

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbritannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits	
<b>D.10 Siste gang du var på akuttmottaket på et sykehus, hvor lenge måtte du vente før du fikk behandling?</b>												
Mindre enn 30 minutter	35,3	33,0	20,8	46,1		26,4	33,8	33,5	52,1	33,9	29,9	43,9
30 til mindre enn 1 time	17,8	17,1	12,8	13,4		19,1	19,1	26,7	24,9	12,5	17,6	19,9
1 til mindre enn 2 timer	17,1	16,9	15,0	11,3		21,5	16,8	18,6	11,5	14,9	14,8	16,0
2 til mindre enn 3 timer	15,1	10,2	12,3	13,0		23,2	9,8	11,3	6,5	14,4	10,7	10,1
3 til mindre enn 4 timer	4,7	7,9	9,7	4,6		5,7	7,7	6,8	1,9	7,8	7,4	5,2
4 til mindre enn 5 timer	1,6	4,8	8,4	4,6		2,2	5,8	1,8	2,3	10,7	5,4	1,7
5 til mindre enn 8 timer	5,8	6,2	12,6	4,2		1,9	4,2	,5	,0	4,4	8,9	2,8
8 timer eller mer	2,7	3,9	8,5	2,8		2,8	,9	,8	,8	1,3	5,2	,3

D.11 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? \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbri-tannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>D.11 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?</b>											
<b>Ja</b>	32,9	33,5	46,5	31,1	40,0	50,3	25,0	39,9	22,3	37,6	45,7
<b>Nei</b>	67,1	66,5	53,5	68,9	60,0	49,7	75,0	60,1	77,7	62,4	54,3

D.12 Etter ditt besøk på sykehusets akuttmottak, virket din fastlege ved legekantoret informert og oppdatert om behandlingen du hadde fått ved sykehusets akuttmottak?

\* Norge\_o

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbritannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>D.12 Etter ditt besøk på sykehusets akuttmottak, virket din fastlege ved legekantoret informert og oppdatert om behandlingen du hadde fått ved sykehusets akuttmottak?</b>											
<b>Ja</b>	59,6	69,3	64,7	75,5	68,9	71,1	65,3	69,4	54,5	51,9	76,2
<b>Nei</b>	40,4	30,7	35,3	24,5	31,1	28,9	34,7	30,6	45,5	48,1	23,8

D.13.1 Det tok lang tid å få bestilt undersøkelse eller prøver hos spesialist \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbri-tannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>D.13.1 Det tok lang tid å få bestilt undersøkelse eller prøver hos spesialist</b>											
<b>Ja</b>	24,2	21,4	28,1	16,6	13,4	18,1	18,0	13,5	21,4	17,6	9,9
<b>Nei</b>	75,8	78,6	71,9	83,4	86,6	81,9	82,0	86,5	78,6	82,4	90,1

D.13.2 Du måtte vente lenge for å komme inn til legen til avtalt time \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbri-tannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>D.13.2 Du måtte vente lenge for å komme inn til legen til avtalt time</b>											
<b>Ja</b>	29,0	35,3	34,0	25,6	18,4	29,3	31,3	21,3	26,2	19,4	28,6
<b>Nei</b>	71,0	64,7	66,0	74,4	81,6	70,7	68,7	78,7	73,8	80,6	71,4

D.13.3 Din helsehjelp var dårlig organisert eller samordnet \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbri-tannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>D.13.3 Din helsehjelp var dårlig organisert eller samordnet</b>											
<b>Ja</b>	17,0	18,1	19,8	12,5	10,6	18,7	11,2	11,6	8,9	20,6	7,1
<b>Nei</b>	83,0	81,9	80,2	87,5	89,4	81,3	88,8	88,4	91,1	79,4	92,9

E.1 I tillegg til det offentlige helsevesen, er du for øyeblikket dekket av privat helseforsikring? Q1405/Q1415/Q1420/Q1425/Q1430 \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbri-tannia	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
Nei, har bare offentlig ordning	65,8	48,9	41,9	56,5	81,0	64,8	17,1	6,6	73,2	16,8
Ja, har privat forsikring	34,2	51,1	58,1	43,5	19,0	35,2	82,9	93,4	26,8	83,2

F.1 Prosentvis svarfordeling på spørsmål om kostnader og legeregninger

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbri-tannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
F.1 I løpet av de siste 12 månedene, omtrent hvor mye har du og din familie brukt av egne penger til medisinsk behandling eller tjenester, som <u>ikke</u> ble dekket av offentlig helsevesen eller privat forsikring?											
Median US \$	340,0	322,5	198,00	87,6	-	500,0	266,0	219,5	133,0	140,0	558,0

F.2.1 Du hadde store problemer med å betale eller ikke kunne betale for helsehjelp \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbri-tannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
F.2.1 Du hadde store problemer med å betale eller ikke kunne betale for helsehjelp											
Ja	4,6	7,8	6,4	6,2	2,1	20,6	2,9	4,4	8,6	5,2	5,9
Nei	95,4	92,2	93,6	93,8	97,9	79,4	97,1	95,6	91,4	94,8	94,1

F.2.2 Du brukte mye tid på papirarbeid eller uenigheter rundt regninger for utført helsehjelp \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbri-tannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
F.2.2 Du brukte mye tid på papirarbeid eller uenigheter rundt regninger for utført helsehjelp											
Ja	7,8	6,1	5,5	3,9	3,4	16,8	16,3	7,8	11,2	3,1	5,9
Nei	92,2	93,9	94,5	96,1	96,6	83,2	83,7	92,2	88,8	96,9	94,1

F.2.3 Forsikringsselskapet nektet å betale for din behandling eller betalte mindre enn du ventet \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbri-tannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
F.2.3 Forsikringsselskapet nektet å betale for din behandling eller betalte mindre enn du ventet											
Ja	1,7	10,8	12,6	3,7	2,3	25,8	11,0	15,2	17,9	1,7	9,8
Nei	98,3	89,2	87,4	96,3	97,7	74,2	89,0	84,8	82,1	98,3	90,2

G.1 Hvor mange forskjellige reseptbelagte medisiner tar du fast og over lang tid? \*

Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbri-tannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>G.1 Hvor mange forskjellige reseptbelagte medisiner tar du fast og over lang tid?</b>											
<b>,00</b>	45,3	45,4	43,9	45,0	47,3	37,8	45,8	44,5	55,2	49,2	59,8
<b>Ingen</b>	40,8	36,5	38,7	37,2	39,3	37,1	42,0	40,1	27,4	33,5	30,4
<b>4 eller flere</b>	13,8	18,0	17,3	17,8	13,4	25,1	12,2	15,5	17,4	17,3	9,8

G.2.1 Gått igjennom dine medisiner sammen med deg, inkludert medisiner skrevet ut av andre leger? \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbri-tannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>G.2.1 Gått igjennom dine medisiner sammen med deg, inkludert medisiner skrevet ut av andre leger?</b>											
<b>Ja</b>	47,7	78,5	69,0	72,0	57,1	76,9	53,9	45,4	57,7	38,8	64,9
<b>Nei</b>	52,3	21,5	31,0	28,0	42,9	23,1	46,1	54,6	42,3	61,2	35,1

G.2.2 Forklart mulige bivirkninger av enhver av de reseptbelagte medisinene du fikk skrevet ut resept på? \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Stor-bri-tannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>G.2.2 Forklart mulige bivirkninger av enhver av de reseptbelagte medisinene du fikk skrevet ut resept på?</b>											
<b>Ja</b>	50,9	78,4	73,4	72,9	59,2	76,6	52,9	38,5	54,6	47,5	58,4
<b>Nei</b>	49,1	21,6	26,6	27,1	40,8	23,4	47,1	61,5	45,4	52,5	41,6

G.2.3 Gitt deg en skriftlig liste over alle dine reseptbelagte medisiner? \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbri-tannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>G.2.3 Gitt deg en skriftlig liste over alle dine reseptbelagte medisiner?</b>											
<b>Ja</b>	22,7	52,1	47,2	48,4	45,2	53,5	25,5	22,0	29,1	44,8	27,0
<b>Nei</b>	77,3	47,9	52,8	51,6	54,8	46,5	74,5	78,0	70,9	55,2	73,0

G.3 I løpet av de 2 siste årene, når du fikk resept på en ny medisin, hendte det at du ikke var sikker på hva det var for eller når og hvordan du skulle ta den? \* Norge\_o

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbri-tannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>G.3 I løpet av de 2 siste årene, når du fikk resept på en ny medisin, hendte det at du ikke var sikker på hva det var for eller når og hvordan du skulle ta den?</b>											
<b>Ja, det hendte at jeg ikke var sikker</b>	6,3	5,0	6,2	6,5	7,2	7,0	8,0	3,8	9,1	5,0	6,8
<b>Nei</b>	93,7	95,0	93,8	93,5	92,8	93,0	92,0	96,2	90,9	95,0	93,2

H.1 I løpet av de 2 siste årene, har du noen gang fått feil medisin eller feil dose av en lege, sykepleier, sykehus eller farmasøyt? \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbri-tannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>H.1 I løpet av de 2 siste årene, har du noen gang fått feil medisin eller feil dose av en lege, sykepleier, sykehus eller farmasøyt?</b>											
<b>Ja</b>	8,1	4,5	6,0	4,6	2,2	6,4	2,2	4,5	8,6	4,9	5,3
<b>Nei</b>	91,9	95,5	94,0	95,4	97,8	93,6	97,8	95,5	91,4	95,1	94,7

H.2 I løpet av de 2 siste årene, har du noen gang tenkt at du ble utsatt for en feil i medisinsk behandling eller pleie? \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbri-tannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>H.2 I løpet av de 2 siste årene, har du noen gang tenkt at du ble utsatt for en feil i medisinsk behandling eller pleie?</b>											
<b>Ja</b>	10,8	8,3	7,7	5,6	3,2	9,7	5,9	4,9	5,9	6,0	8,0
<b>Nei</b>	89,2	91,7	92,3	94,4	96,8	90,3	94,1	95,1	94,1	94,0	92,0

H.3 Har du tatt blodprøver, røntgenundersøkelser eller andre medisinske undersøkelser i løpet av de siste to årene? \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbri-tannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>H.3 Har du tatt blodprøver, røntgenundersøkelser eller andre medisinske undersøkelser i løpet av de siste to årene?</b>											
<b>Ja</b>	85,1	82,9	80,5	82,2	57,4	77,2	73,4	73,1	79,7	73,8	75,7
<b>Nei</b>	14,9	17,1	19,5	17,8	42,6	22,8	26,6	26,9	20,3	26,2	24,3

H.4 Da du tok blodprøver, røntgenundersøkelser eller andre medisinske undersøkelser, hvor ofte fulgte noen deg opp ved å informere deg om resultatene? \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbri-tannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>H.4 Da du tok blodprøver, røntgenundersøkelser eller andre medisinske undersøkelser, hvor ofte fulgte noen deg opp ved å informere deg om resultatene?</b>											
<b>Alltid</b>	53,4	70,6	61,6	66,9	70,6	77,7	86,1	49,7	76,7	65,0	80,8
<b>Ofte</b>	16,0	8,5	11,7	12,4	22,8	10,9	8,4	7,1	11,3	10,5	10,1
<b>Av og til</b>	7,8	7,3	10,1	10,2	3,9	6,1	4,1	4,9	5,2	9,9	3,6
<b>Sjelden/aldri</b>	22,8	13,6	16,7	10,5	2,7	5,4	1,4	38,3	6,8	14,6	5,6



### H.5.1 Fått forsinket beskjed om unormale prøveresultater? \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbri-tannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>H.5.1 Fått forsinket beskjed om unormale prøveresultater?</b>											
<b>Ja</b>	9,0	5,7	9,7	6,4	5,7	8,9	5,2	3,9	3,0	8,4	2,3
<b>Nei</b>	91,0	94,3	90,3	93,6	94,3	91,1	94,8	96,1	97,0	91,6	97,7

### H.5.2 Blitt gitt feilaktige resultater fra en undersøkelse eller laboratorietest? \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbri-tannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>H.5.2 Blitt gitt feilaktige resultater fra en undersøkelse eller laboratorietest?</b>											
<b>Ja</b>	3,4	2,4	4,1	2,3	2,6	5,0	1,7	3,0	2,8	1,9	3,2
<b>Nei</b>	96,6	97,6	95,9	97,7	97,4	95,0	98,3	97,0	97,2	98,1	96,8

### H.6 Skjedde den siste feilen (eller forsinket beskjed om unormale prøveresultater) mens du var innlagt på sykehus? \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbri-tannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>H.6 Skjedde den siste feilen (eller forsinket beskjed om unormale prøveresultater) mens du var innlagt på sykehus?</b>											
<b>Ja, på sykehuset</b>	17,3	16,9	12,2	13,3	21,4	13,3	17,9	16,7	15,7	9,1	32,1
<b>Nei</b>	82,7	83,1	87,8	86,7	78,6	86,7	82,1	83,3	84,3	90,9	67,9

### I.1 Stort sett, vil du si din helse er....(utmerket., meget god, god, nokså god, dårlig?)

\* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbri-tannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>I.1 Stort sett, vil du si din helse er....(utmerket., meget god, god, nokså god, dårlig?)</b>											
<b>Utmerket</b>	22,5	21,3	20,0	32,3	20,6	20,2	9,6	17,3	15,2	18,9	18,4
<b>Meget god</b>	29,2	37,2	40,9	36,4	45,8	33,1	29,6	22,8	23,1	28,4	32,9
<b>God</b>	26,2	27,5	27,8	24,0	24,6	29,5	47,1	40,7	42,5	33,8	39,0
<b>Nokså god</b>	17,1	10,6	8,5	4,6	6,8	13,3	11,3	16,6	17,8	14,1	7,9
<b>Dårlig</b>	5,0	3,5	2,9	2,6	2,1	4,0	2,5	2,7	1,4	4,8	1,8

### I.2.1 Leddbetennelse \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbri-tannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>I.2.1 Leddbetennelse</b>											
<b>Ja</b>	15,0	27,0	21,6	22,2	10,8	25,0	9,6	7,9	10,2	13,7	7,0
<b>Nei</b>	85,0	73,0	78,4	77,8	89,2	75,0	90,4	92,1	89,8	86,3	93,0

### I.2.2 Astma, eller kroniske lungesykdommer som kronisk bronkitt, emfysem eller KOLS \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbri-tannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>I.2.2 Astma, eller kroniske lungesykdommer som kronisk bronkitt, emfysem eller KOLS</b>											
<b>Ja</b>	17,0	15,8	12,8	14,5	6,2	12,5	8,1	12,0	14,0	12,4	9,9
<b>Nei</b>	83,0	84,2	87,2	85,5	93,8	87,5	91,9	88,0	86,0	87,6	90,1

### I.2.3 Kreft \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbri-tannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>I.2.3 Kreft</b>											
<b>Ja</b>	7,9	9,3	6,2	8,7	5,0	8,7	6,0	5,8	5,6	6,8	5,2
<b>Nei</b>	92,1	90,7	93,8	91,3	95,0	91,3	94,0	94,2	94,4	93,2	94,8

### I.2.4 Depresjon, angst eller andre psykiske helseproblemer \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbri-tannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>I.2.4 Depresjon, angst eller andre psykiske helseproblemer</b>											
<b>Ja</b>	16,0	20,7	15,6	15,3	7,6	18,9	7,9	18,2	20,5	16,9	11,5
<b>Nei</b>	84,0	79,3	84,4	84,7	92,4	81,1	92,1	81,8	79,5	83,1	88,5

### I.2.5 Diabetes \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbri-tannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>I.2.5 Diabetes</b>											
<b>Ja</b>	7,4	9,0	7,7	6,7	9,8	11,0	9,0	7,3	6,7	7,7	4,9
<b>Nei</b>	92,6	91,0	92,3	93,3	90,2	89,0	91,0	92,7	93,3	92,3	95,1

### I.2.6 Hjertesykdom, inkludert hjerteinfarkt \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbri-tannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>I.2.6 Hjertesykdom, inkludert hjerteinfarkt</b>											
<b>Ja</b>	10,3	8,8	7,0	9,9	6,3	10,7	9,0	8,4	9,8	9,0	7,3
<b>Nei</b>	89,7	91,2	93,0	90,1	93,7	89,3	91,0	91,6	90,2	91,0	92,7

### I.2.7 Høyt blodtrykk \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbritannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>I.2.7 Høyt blodtrykk</b>											
<b>Ja</b>	24,7	27,6	23,0	26,1	18,2	30,0	24,9	25,4	23,9	26,0	21,2
<b>Nei</b>	75,3	72,4	77,0	73,9	81,8	70,0	75,1	74,6	76,1	74,0	78,8

### I.2.8 Høyt kolesterol \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbritannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>I.2.8 Høyt kolesterol</b>											
<b>Ja</b>	21,9	24,5	21,0	23,3	15,7	31,7	19,7	18,5	20,9	18,2	18,4
<b>Nei</b>	78,1	75,5	79,0	76,7	84,3	68,3	80,3	81,5	79,1	81,8	81,6

### I.3 I løpet av det siste året, har du fått kontrollert blodtrykket ditt av en lege eller sykepleier? \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbritannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>I.3 I løpet av det siste året, har du fått kontrollert blodtrykket ditt av en lege eller sykepleier?</b>											
<b>Ja</b>	71,2	86,2	82,6	84,9	55,2	88,7	72,8	58,2	94,9	67,2	73,2
<b>Nei</b>	28,8	13,8	17,4	15,1	44,8	11,3	27,2	41,8	5,1	32,8	26,8

### I.4 Siste gangen blodtrykket ditt ble sjekket, var det under kontroll, i normalområdet? \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbritannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>I.4 Siste gangen blodtrykket ditt ble sjekket, var det under kontroll, i normalområdet?</b>											
<b>Ja, det var under kontroll</b>	89,6	87,6	84,1	89,3	78,8	84,5	67,5	90,0	77,3	82,4	79,2
<b>Nei, høyt blodtrykk</b>	10,4	12,4	15,9	10,7	21,2	15,5	32,5	10,0	22,7	17,6	20,8

I.5 Du sa tidligere at du har diabetes, hvor ofte holder du blodsukkeret ditt innenfor normalområdet, mellom 4 og 8 (mol)? \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbritannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>Alltid</b>	34,3	54,1	45,2	48,5	32,4	47,2	19,3	30,4	45,7	22,6	30,0
<b>Ofte</b>	38,6	26,1	30,6	30,3	43,2	29,2	55,7	34,8	21,3	36,1	55,0
<b>Av og til</b>	15,7	11,1	10,5	18,2	13,5	16,1	18,2	10,1	9,6	23,2	5,0
<b>Sjelden eller aldri</b>	7,1	4,1	6,5		3,4	2,2	2,3	7,2	4,3	11,0	3,3
<b>Sjekker ikke blodsukker eller glukose</b>	1,4	1,9	3,2	1,5	4,1	3,4	1,1	2,9	17,0	2,6	1,7
<b>Jeg har ikke lengre diabetes</b>	2,9	2,5	4,0	1,5	3,4	1,9	3,4	14,5	2,1	4,5	5,0

I.6 Hvor trygg er du på at du kan kontrollere og håndtere helseproblemene dine? \*

Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbritannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>I.6 Hvor trygg er du på at du kan kontrollere og håndtere helseproblemene dine?</b>											
<b>Veldig trygg</b>	38,3	40,5	40,2	47,9	28,0	47,9	39,6	31,9	28,5	25,4	40,9
<b>Trygg</b>	54,0	54,8	52,0	49,2	62,6	45,6	53,9	56,1	67,6	58,7	56,2
<b>Ikke veldig trygg</b>	6,7	4,0	7,2	2,7	8,3	5,4	5,5	10,7	3,1	13,3	2,4
<b>Ikke trygg i det hele tatt</b>	1,0	,6	,6	,2	1,2	1,1	,9	1,3	,8	2,7	,4

I.7 Har du blitt vaksinert mot sesonginfluensa i løpet av det siste året? \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbritannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>I.7 Har du blitt vaksinert mot sesonginfluensa i løpet av det siste året?</b>											
<b>Ja</b>	43,9	74,3	68,2	65,8	64,8	68,9	41,2	82,8	64,0	63,2	47,5
<b>Nei</b>	56,1	25,7	31,8	34,2	35,2	31,1	58,8	17,2	36,0	36,8	52,5

I.8 Omtrent hvor lenge siden er det ble tatt celleprøve av livmorhalsen din? Var det i løpet av....? \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbritannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>I.8 Omtrent hvor lenge siden er det ble tatt celleprøve av livmorhalsen din? Var det i løpet av....?</b>											
<b>I løpet av de 2 siste årene</b>	50,5	61,9	69,3	62,6	40,8	70,7	58,5	35,8	60,1	48,8	68,8
<b>2-3 år siden</b>	22,9	11,7	10,5	16,3	30,1	11,5	21,2	17,9	17,4	18,5	14,0
<b>Mer enn 3 år siden</b>	18,1	18,2	15,1	15,8	14,1	14,1	9,1	30,8	16,5	23,2	11,6
<b>Aldri</b>	8,5	8,1	5,1	5,3	14,9	3,7	11,1	15,4	5,9	9,5	5,7

I.9 Omtrent hvor lenge er det siden du var til mammografi eller brystkreftscreening? Var det...? \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbritannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>I.9 Omtrent hvor lenge er det siden du var til mammografi eller brystkreftscreening? Var det...?</b>											
<b>I løpet av de 2 siste årene</b>	48,3	52,4	60,0	58,3	37,7	71,5	52,7	45,6	58,6	52,9	33,4
<b>2-3 år siden</b>	11,7	10,7	8,6	10,6	23,8	7,8	18,1	12,3	15,0	11,4	15,1
<b>Mer enn 3 år siden</b>	17,7	18,5	13,7	11,4	21,7	11,7	18,1	20,1	15,4	23,4	21,7
<b>Aldri</b>	22,3	18,5	17,6	19,7	16,8	9,0	11,0	21,9	11,0	12,4	29,8

I.10 Omtrent hvor lenge er det siden du var til rutineundersøkelse (screening) for kreft i tarmen? Det kan være kolonskopi eller annen prøve. Var det i løpet av....?\* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbritannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>I.10 Omtrent hvor lenge er det siden du var til rutineundersøkelse (screening) for kreft i tarmen? Det kan være kolonskopi eller annen prøve. Var det i løpet av....? (</b>											
<b>Mindre enn 3 år siden</b>	17,1	35,2	38,1	23,8	30,4	47,0	42,3	9,4	44,1	11,0	19,4
<b>3-5 år siden</b>	8,6	10,9	12,7	8,7	20,6	19,2	23,2	4,8	10,5	5,1	8,4
<b>Mer enn 5 år siden</b>	13,5	9,4	8,5	10,5	10,4	8,4	9,5	10,8	7,4	11,8	11,4
<b>Aldri</b>	60,8	44,5	40,8	57,1	38,7	25,4	24,9	75,0	38,0	72,0	60,7

I.11 Omtrent hvor lenge er det siden du fikk sjekket kolesterolet ditt? Var det i løpet av.....? \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbritannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>I.11 Omtrent hvor lenge er det siden du fikk sjekket kolesterolet ditt? Var det i løpet av.....?</b>											
<b>Mindre enn 1 år siden</b>	41,9	57,0	52,9	52,5	32,6	63,3	50,2	29,5	49,1	27,9	37,4
<b>1-5 år siden</b>	27,0	20,2	24,4	22,4	32,3	22,0	36,0	22,0	26,8	26,3	26,3
<b>Mer enn 5 år siden</b>	10,4	6,3	5,1	6,9	8,1	4,6	3,8	7,1	7,5	11,6	7,6
<b>Aldri</b>	20,7	16,6	17,6	18,2	27,0	10,1	9,9	41,4	16,6	34,2	28,7

I.12 Får du påminnelser om å bestille time til sykdomsforebyggende behandling (for eksempel influensavaksine, masseundersøkelser mot kreft eller øyeundersøkelse)? \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbritannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>I.12 Får du påminnelser om å bestille time til sykdomsforebyggende behandling (for eksempel influensavaksine, masseundersøkelser mot kreft eller øyeundersøkelse)?</b>											
<b>Ja</b>	28,1	45,1	39,7	56,3	50,0	56,9	48,1	60,0	37,6	43,3	22,0
<b>Nei</b>	71,9	54,9	60,3	43,7	50,0	43,1	51,9	40,0	62,4	56,7	78,0

I.13 Når var siste gang du var hos lege eller sykepleier på ditt vanlige legekantor? \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbritannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>I.13 Når var siste gang du var hos lege eller sykepleier på ditt vanlige legekantor?</b>											
<b>Mindre enn 1 år siden</b>	78,7	93,0	86,0	88,2	73,8	87,4	78,9	73,3	88,0	73,2	74,1
<b>1-2 år siden</b>	12,8	5,6	9,8	9,0	21,4	8,4	15,5	14,3	6,2	12,9	15,5
<b>Mer enn 2 år siden</b>	8,5	1,4	4,2	2,7	4,8	4,2	5,5	12,4	5,8	13,9	10,3

I.14.1 Sunt kosthold og sunne spisevaner \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbritannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>I.14.1 Sunt kosthold og sunne spisevaner</b>											
<b>Ja</b>	34,6	53,2	52,6	52,9	45,0	70,9	50,0	16,6	37,2	29,1	32,7
<b>Nei</b>	65,4	46,8	47,4	47,1	55,0	29,1	50,0	83,4	62,8	70,9	67,3

### I.14.2 Trening og fysisk aktivitet \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbritannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>I.14.2 Trening og fysisk aktivitet</b>											
<b>Ja</b>	43,2	53,8	56,0	50,8	36,9	72,8	51,2	23,4	56,4	43,2	46,7
<b>Nei</b>	56,8	46,2	44,0	49,2	63,1	27,2	48,8	76,6	43,6	56,8	53,3

### I.14.3 Ting som bekymrer deg eller skaper stress \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbritannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>I.14.3 Ting som bekymrer deg eller skaper stress</b>											
<b>Ja</b>	35,6	43,3	43,8	37,7	25,5	49,2	35,0	27,3	47,4	25,3	33,8
<b>Nei</b>	64,4	56,7	56,2	62,3	74,5	50,8	65,0	72,7	52,6	74,7	66,2

### J.1 Har du ringt en hjelpelinje for å få medisinske råd eller helseråd i løpet av de siste to årene? \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbritannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>J.1 Har du ringt en hjelpelinje for å få medisinske råd eller helseråd i løpet av de siste to årene?</b>											
<b>Ja</b>	4,0	11,9	21,1	8,5	11,1	9,5	6,4	5,5	4,0	37,7	8,7
<b>Nei</b>	96,0	88,1	78,9	91,5	88,9	90,5	93,6	94,5	96,0	62,3	91,3

### J.2 Fikk du råd eller informasjon som var nyttig for deg? \* Land

	Norge	Australia	Canada	New Zealand	Storbritannia	USA	Tyskland	Nederland	Frankrike	Sverige	Sveits
<b>J.2 Fikk du råd eller informasjon som var nyttig for deg?</b>											
<b>Ja, absolutt</b>	66,7	66,4	65,4	56,5	70,5	66,4	60,9	70,9	60,0	66,5	65,5
<b>Ja, i noen grad</b>	28,6	26,0	26,9	29,4	26,5	24,7	25,0	23,6	34,5	26,9	28,2
<b>Nei</b>	4,8	7,6	7,7	14,1	3,0	8,9	14,1	5,5	5,5	6,7	6,4