

# Brukererfaringer med norske legevakter: resultater fra en spørreskjemaundersøkelse ved Vaktårn-legevaktene

## Institusjonsvise resultater

PasOpp-rapport nr 2–2012 fra Kunnskapssenteret



<b>Tittel</b>	Brukerfaringer med norske legevakter: resultater fra en spørreskjemaundersøkelse ved Vaktårn-legevaktene. Institusjonsvise resultater.
<b>Institusjon</b>	Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten
<b>Ansvarlig</b>	Magne Nylenna, direktør
<b>Forfattere</b>	Kirsten Danielsen, <i>forsker</i> (prosjektleder), <i>Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten</i> Olaf Holmboe, <i>forsker</i> , <i>Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten</i>
<b>Datainnsamling, systemutvikling</b>	Tomislav Dimoski, <i>IKT-systemarkitekt monitorering</i> , <i>Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten</i>
<b>ISBN</b>	978-82-8121-451-4
<b>ISSN</b>	1890-1565
<b>PasOpp-rapport</b>	Nr 2–2012
<b>Prosjektnummer</b>	537
<b>Publikasjonstype</b>	Brukererfaringsundersøkelse
<b>Antall sider</b>	47 (51 inklusiv vedlegg)
<b>Oppdragsgiver</b>	Samarbeidsprosjekt mellom Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten og Nasjonalt kompetansesenter for legevaktmedisin.
<b>Nøkkelord</b>	Brukererfaringer, legevakt, kvalitet, spørreskjema
<b>Sitering</b>	Danielsen, K, Holmboe, O. Brukerfaringer med norske legevakter: resultater fra en spørreskjemaundersøkelse ved Vaktårn-legevaktene. Institusjonsvise resultater. PasOpp-rapport 2012. Oslo: Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten, 2012.

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

Kunnskapssenteret tar det fulle ansvaret for synspunktene som er uttrykt i rapporten.

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten  
Oslo, februar 2012

---

# Innhold

<b>INNHold</b>	<b>3</b>
<b>1 OM RAPPORTEN</b>	<b>4</b>
1.1 Innhold	4
1.2 Usikkerhet i statistiske undersøkelser	5
1.3 Leseveiledning	6
<b>2 INSTITUSJONSVISE RESULTATER</b>	<b>8</b>
2.1 Nes legevakt	8
2.2 Legevakten i Arendal	13
2.3 Kvam legevakt	18
2.4 Legevakta i Tromsø	23
2.5 Alta kommunale legevakt	28
2.6 Solør legevakt og alarmsentral	33
2.7 Austevoll legevakt	38
<b>ALLE LEGEVAKTENE</b>	<b>43</b>
<b>VEDLEGG: SPØRRESKJEMA</b>	<b>48</b>

---

# 1 Om rapporten

---

## 1.1 Innhold

---

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten (Kunnskapssenteret) har gjennomført en spørreskjemaundersøkelse blant pasienter og pårørende som hadde vært i kontakt med én av de syv legevaktene som er en del av Nasjonalt kompetansesenter for legevaktmedisins (Nklm) Vakttårnprosjekt. Spørreskjemaundersøkelsen inngår i et samarbeidsprosjekt mellom Kunnskapssenteret og Nklm.

Følgende legevakter deltar i Vakttårn-prosjektet: Alta kommunale legevakt, Legevakten i Arendal, Austevoll legevakt, Kvam legevakt, Nes legevakt, Solør legevakt og alarmsentral og Legevakta i Tromsø. De syv Vakttårnene utgjør gjennomsnittet av legevakter i Norge, og er et uttrykk for variasjonen som finnes når det gjelder størrelsen på legevakten og organiseringen av den. Inklusjonsperioden var fra 1. til 30. november 2010. For to av legevaktene, Alta kommunale legevakt og Austevoll legevakt, var inklusjonsperiode fra 1. til 31. desember 2010. Datainnsamlingen ble gjennomført i perioden desember 2010 – april 2011.

Inkludert i undersøkelsen ble pasienter som enten hadde vært i telefonkontakt med legevakten og/eller hadde møtt opp på legevaktlokalet, samt pasienter som hadde hatt sykebesøk hjemme. For barn under 16 år ba vi eventuelle pårørende som kontaktet eller fulgte pasienten til legevakten om å svare på spørreskjemaet. Dersom pasienten var 16 år eller eldre og hadde problemer med å svare selv, kunne pårørende enten svare for pasienten eller hjelpe pasienten med å svare.

Hovedresultater fra undersøkelsen og metoderedegjørelse presenteres i en egen rapport. Denne rapporten presenterer resultater fra spørsmål i spørreskjemaet for hver enkelt legevakt og for alle legevaktene samlet. Innledningsvis gis en kort redegjørelse knyttet til innhold og fortolkning av resultatene, deretter presenteres resultatene for hver legevakt i 6 ulike tabeller:

- **Tabell 1.** Resultater på bakgrunnsspørsmål om den som har fylt ut spørreskjemaet. Pasienter og pårørende.
- **Tabell 2:** Resultater på spørsmål som omhandler tilgjengelighet og ventetid.
- **Tabell 3:** Resultater på spørsmål som omhandler telefonkontakt med legevakten.
- **Tabell 4:** Resultater på spørsmål som omhandler erfaringer med kontakt på legevaktlokalet.
- **Tabell 5:** Resultater på spørsmål som omhandler andre erfaringer med legevakten, uavhengig av kontakttype.
- **Tabell 6:** Resultater på spørsmål som omhandler kontakt med legevakten de siste to årene, uavhengig av kontakttype.

Nasjonale resultater presenteres på samme måte som for legevaktene.

Spørreskjemaet som ble brukt i undersøkelsen er vedlagt.

---

## 1.2 Usikkerhet i statistiske undersøkelser

---

Resultatene i denne rapporten presenteres kun som deskriptiv statistikk. Hensikten med rapporten er at hver legevakt skal få tilgang til hva deres pasienter og pårørende har meldt tilbake. Når det gjelder sammenligning med andre legevakter, bør det justeres for ulikheter i pasientsammensetning, størrelse på legevakten og organiseringen av denne. Dette gjøres i hovedrapporten som publiseres senere.

Vi oppgir hverken gjennomsnitt eller prosentandel for spørsmål som har mindre enn 15 svar. For noen legevakter vil det derfor finnes blanke celler på enkelte spørsmål i resultattabellene.

Lave responsrater er et gjennomgående problem i spørreundersøkelser. Dette kan føre til at ulike grupper har ulik sannsynlighet for å svare. Som et resultat av dette kan man få skjevheter i resultatene. For å korrigere for slike skjevheter er derfor tallene vektet i tabell 3-6 for å kompensere for frafall. Generelt er disse korreksjonene små. For Austevoll legevakt fikk vi ikke overført bakgrunnsopplysninger om utvalget, derfor er ikke tallene vektet for denne legevakten.

---

### 1.3 Leseveiledning

---

Vi viser seks tabeller med resultater for hver av legevaktene. Til slutt viser vi tilsvarende tabeller for legevaktene samlet. Følgende tabeller vises:

**Tabell 1** inneholder resultater på bakgrunnsspørsmål om den som svarte på spørreskjemaet for alle respondenter, enten det var pasienten selv eller pasientens pårørende. Her presenteres antall svar og prosentandel svar per svarkategori innen det enkelte spørsmål.

**Tabell 2** presenterer resultater på spørsmål om tilgjengelighet og ventetid som antall svar og prosentandeler per svarkategori, for pasienter og pårørende.

I **tabell 3** vises resultater på spørsmål som omhandler erfaringer med telefonkontakt med legevakten. **Tabell 4** viser resultater på spørsmål som omhandler erfaringene til de som møtte opp på legevaktlokalet, mens **tabell 5** viser resultater på andre erfaringer med legevakten, uavhengig av kontakttype.

**Tabell 6** består av to spørsmål som handler om erfaringer med legevakten i løpet av de siste to årene, og viser resultater for alle respondenter, uavhengig av kontakttype med legevakten.

I tabellene 3-5 rapporteres de fleste spørsmålene på en femdelt svarskala fra "Ikke i det hele tatt" til "I svært stor grad". Spørsmål 18 i tabell fem har svarskalaen "Mye dårligere enn forventet", "Noe dårligere enn forventet", "Som forventet", "Noe bedre enn forventet" og "Mye bedre enn forventet". For hvert av disse erfaringsspørsmålene presenteres antall svar (N), gjennomsnittsskåre på en skala fra 1 til 5 hvor 5 er best, og prosentandeler i ulike svarkategorier<sup>1</sup>.

For å forklare disse størrelsene nærmere tar vi utgangspunkt i svarskalaen:

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
Fikk du inntrykk av at legevakten var godt organisert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Gjennomsnittsskåren:** Skalaen fra 1 til 5 (hvor 1 er "Ikke i det hele tatt" og 5 er "I svært stor grad"). Vi oppgir gjennomsnittsskåren for hvert spørsmål.

---

<sup>1</sup> Vi gjør oppmerksom på at summen av disse fem ikke alltid er 100, pga avrunding.

For enkelte spørsmål vil svaret "Ikke i det hele tatt" representere en positiv vurdering av legevakten. Dette gjelder spørsmålet om det var vanskelig å komme i kontakt med legevakten på telefon og om man mener seg feilbehandlet.

Tabellene inneholder også antall svar per spørsmål. De som svarer "Ikke aktuelt" eller ikke svarer, er ikke tatt med i beregningsgrunnlaget for andeler eller gjennomsnittsskåre for det aktuelle spørsmålet.

Spørsmålsnummer angitt i tabellene henviser til respektive spørsmålsnummer i spørreskjemaet.

## 2 Institusjonsvise resultater

### 2.1 Nes legevakt

**Tabell 1:** Resultater på bakgrunnsspørsmål om den som har fylt ut spørreskjemaet. Pasienter og pårørende. Antall svar og prosentandeler i ulike svarkategorier.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosentandel
22	Hvem har fylt ut spørreskjemaet?	156	Pasienten selv	67
			Pårørende til barn under 16 år	26
			Andre pårørende	7
23	Hvor mange ganger har du vært i kontakt med legevakten de siste to årene?	155	1 gang	21
			2 ganger	23
			3 – 5 ganger	43
			6 – 10 ganger	10
			Mer enn 10 ganger	3
24	Kjønn	158	Mann	33
			Kvinne	67
25	Alder	148	(gjennomsnitt)	47
26	Er du gift eller samboende?	156	Ja, gift	56
			Ja, samboende	21
			Nei	22
27	Hva er din høyeste fullførte utdanning?	153	Grunnskole	29
			Videregående skole	37
			Høgskole/ universitet (1 – 4 år)	22
			Høgskole/ universitet (4 år eller mer)	12



Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosentandel
28	Hva gjør du til daglig?	159	Yrkesaktiv	52
			Sykmeldt, på uføretrygd eller atfering	19
			Pensjonist	12
			Under utdanning	6
			Hjemmearbeidende	0
			Arbeidsledig	3
			Annet	8
29	Hva er ditt morsmål?	158	Norsk	92
			Samisk	1
			Annet nordisk språk	3
			Annet europeisk språk	3
			Ikke – europeisk språk	2
30	Stort sett, vil du si din helse er...	158	Utmerket	14
			Meget god	25
			God	31
			Nokså god	23
			Dårlig	8
13	Hvor alvorlig opplevde du din sykdom eller skade slik den var da du kontaktet legevakten?	160	Meget alvorlig (måtte ha hjelp med én gang)	15
			Alvorlig (måtte ha hjelp innen få timer)	51
			Mindre alvorlig (kunne vente til neste dag)	23
			Vet ikke	11
14	Prøvde du å få time hos fastlegen din før du kontaktet legevakten?	156	Ja	16

**Tabell 2:** Resultater på spørsmål som omhandler tilgjengelighet og ventetid. Antall svar og prosentandeler i ulike svarkategorier.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosentandel
3	Hvor lang tid brukte du til legevaktlokalet?	153	Under ½ time	84
			½ - 1 time	12
			1 – 2 timer	2
			2 – 4 timer	2
			Mer enn 4 timer	0
5	Hvor lenge ventet du fra du ankom legevaktlokalet til du kom inn til undersøkelse/ behandling?	153	Under 10 minutter	39
			10 – 30 minutter	44
			30 – 60 minutter	12
			1 – 2 timer	3
			2 – 3 timer	2
			Mer enn 3 timer	0

**Tabell 3:** Resultater på spørsmål som omhandler erfaringer med telefonkontakt med legevakten. Antall svar og prosentandeler i ulike svarkategorier. Tallene er vektet.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnittsskåre	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
1	Var det vanskelig å komme i kontakt med legevakten å telefon?	143	1,7	60	20	13	3	4
2	Spørsmålene nedenfor handler om den personen du snakket med på telefon da du ringte legevakten. Opplevde du at denne personen:							
2a	Tok deg på alvor?	142	4,2	1	4	9	44	42
2b	Var interessert i beskrivelsen av tilstanden din?	142	4,1	2	4	12	44	38
2c	Snakket til deg slik at du forsto ham/ henne?	142	4,3	0	3	7	45	44
2d	Var faglig dyktig?	140	4,0	3	2	18	44	33

**Tabell 4:** Resultater på spørsmål som omhandler erfaringer med kontakt på legevaktlokalet. Antall svar og prosentandeler i ulike svarkategorier. Tallene er vektet.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnittsskåre	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
4	Synes du reisetiden til legevaktlokalet var akseptabel?	153	4,4	3	3	2	33	60
6	Fikk du tilfredsstillende informasjon om hvor lenge du måtte regne med å vente til du skulle få komme inn til undersøkelse/ behandling?	152	3,2	20	9	25	26	19
7	Synes du tiden du måtte vente fra du ankom til du kom inn til undersøkelse/ behandling var akseptabel?	153	4,0	3	6	15	37	38
8	Fikk du inntrykk av at legevakten var godt organisert?	152	3,9	1	5	21	45	29
9	Opplevde du at venterommet var tilfredsstillende?	154	3,6	3	11	27	42	18
10	Spørsmålene nedenfor handler om ditt møte med <b>legen(e)</b> på legevaktlokalet. Opplevde du at han/ hun:							
10a	Tok deg på alvor?	151	3,9	7	4	12	43	34
10b	Var interessert i beskrivelsen av tilstanden din?	151	3,9	5	6	15	44	31
10c	Snakket til deg slik at du forsto ham/ henne?	150	4,0	3	6	14	41	36
10d	Var faglig dyktig?	149	3,9	6	2	16	42	34
12	Spørsmålene nedenfor handler om ditt møte med <b>sykepleier(ne)</b> på legevaktlokalet. Opplevde du at han/ hun:							
12a	Hadde omsorg for deg?	98	4,1	2	4	21	35	39
12b	Tok deg på alvor?	96	4,1	2	4	15	41	39
12c	Snakket til deg slik at du forsto ham/ henne?	96	4,2	1	1	16	41	41
12d	Var faglig dyktig?	94	4,1	2	2	18	38	40

**Tabell 5: Resultater på spørsmål som omhandler andre erfaringer med legevakten, uavhengig av kontakttype. Antall svar og prosentandeler i ulike svarkategorier. Tallene er vektet.**

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnittsskåre	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
15	Synes du at du fikk tilstrekkelig informasjon om tilstanden din?	151	3,7	6	8	22	41	23
16	Har du fått tilstrekkelig informasjon om resultater av prøver og undersøkelser?	108	3,5	17	8	14	36	25
17	Alt i alt, var hjelpen du fikk fra legevakten tilfredsstillende?	160	4,0	6	4	17	35	38
19	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet av legevakten (etter det du selv kan bedømme)?	159	1,5	75	12	7	1	4

  

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnittsskåre	Mye dårligere enn forventet	Noe dårligere enn forventet	Som forventet	Noe bedre enn forventet	Mye bedre enn forventet
18	Alt i alt, hvordan opplevde du hjelpen du fikk fra legevakten?	160	3,2	7	9	50	22	13

**Tabell 6: Resultater på spørsmål som omhandler erfaringer med legevakten i løpet av de to siste årene, uavhengig av kontakttype. Antall svar og prosentandeler i ulike svarkategorier. Tallene er vektet.**

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Ja, én gang	Ja, flere ganger	Nei	Vet ikke
20	I løpet av de to siste årene, har du noen gang fått feil medisin eller på annen måte blitt feilbehandlet av lege eller sykepleier på denne legevakten?	135	3	0	89	8
21	I løpet av de to siste årene, har du noen gang tenkt at du ble utsatt for annen feilbehandling på denne legevakten?	136	3	2	86	9

## 2.2 Legevakten i Arendal

**Tabell 1:** Resultater på bakgrunnsspørsmål om den som har fylt ut spørreskjemaet. Pasienter og pårørende. Antall svar og prosentandeler i ulike svarkategorier.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosentandel
22	Hvem har fylt ut spørreskjemaet?	155	Pasienten selv	64
			Pårørende til barn under 16 år	30
			Andre pårørende	6
23	Hvor mange ganger har du vært i kontakt med legevakten de siste to årene?	155	1 gang	22
			2 ganger	24
			3 – 5 ganger	36
			6 – 10 ganger	12
			Mer enn 10 ganger	6
24	Kjønn	155	Mann	40
			Kvinne	60
25	Alder	152	(gjennomsnitt)	47
26	Er du gift eller samboende?	154	Ja, gift	51
			Ja, samboende	19
			Nei	31
27	Hva er din høyeste fullførte utdanning?	153	Grunnskole	16
			Videregående skole	38
			Høyskole/ universitet (1 – 4 år)	27
			Høyskole/ universitet (4 år eller mer)	18
28	Hva gjør du til daglig?	153	Yrkesaktiv	54
			Sykmeldt, på uføretrygd eller attføring	13
			Pensjonist	18

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosentandel
			Under utdanning	8
			Hjemmearbeidende	3
			Arbeidsledig	1
			Annet	3
			Norsk	90
			Samisk	0
29	Hva er ditt morsmål?	158	Annet nordisk språk	2
			Annet europeisk språk	4
			Ikke – europeisk språk	4
			Utmerket	17
			Meget god	27
30	Stort sett, vil du si din helse er...	157	God	31
			Nokså god	15
			Dårlig	10
			Meget alvorlig (måtte ha hjelp med én gang)	12
13	Hvor alvorlig opplevde du din sykdom eller skade slik den var da du kontaktet legevakten?	156	Alvorlig (måtte ha hjelp innen få timer)	51
			Mindre alvorlig (kunne vente til neste dag)	24
			Vet ikke	13
14	Prøvde du å få time hos fastlegen din før du kontaktet legevakten?	156	Ja	14

**Tabell 2:** Resultater på spørsmål som omhandler tilgjengelighet og ventetid. Antall svar og prosentandeler i ulike svarkategorier.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosentandel
3	Hvor lang tid brukte du til legevaktlokalet?	129	Under ½ time	64
			½ - 1 time	24
			1 – 2 timer	5
			2 – 4 timer	5
			Mer enn 4 timer	2
5	Hvor lenge ventet du fra du ankom legevaktlokalet til du kom inn til undersøkelse/ behandling?	128	Under 10 minutter	14
			10 – 30 minutter	30
			30 – 60 minutter	33
			1 – 2 timer	10
			2 – 3 timer	8
			Mer enn 3 timer	5

**Tabell 3:** Resultater på spørsmål som omhandler erfaringer med telefonkontakt med legevakten. Antall svar og prosentandeler i ulike svarkategorier. Tallene er vektet.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennom- snittsskåre	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
1	Var det vanskelig å komme i kontakt med legevakten på telefon?	134	1,8	56	24	11	4	4
2	Spørsmålene nedenfor handler om den personen du snakket med på telefon da du ringte legevakten. Opplevde du at denne personen:							
2a	Tok deg på alvor?	133	4,0	5	2	11	50	32
2b	Var interessert i beskrivelsen av tilstanden din?	128	4,0	2	4	14	50	30
2c	Snakket til deg slik at du forsto ham/ henne?	130	4,2	3	2	5	52	38
2d	Var faglig dyktig?	127	3,9	5	3	17	48	27

**Tabell 4:** Resultater på spørsmål som omhandler erfaringer med kontakt på legevaktlokalet. Antall svar og prosentandeler i ulike svarkategorier. Tallene er vektet.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnittsskåre	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
4	Synes du reisetiden til legevaktlokalet var akseptabel?	126	4,0	3	5	18	38	36
6	Fikk du tilfredsstillende informasjon om hvor lenge du måtte regne med å vente til du skulle få komme inn til undersøkelse/ behandling?	126	2,8	21	28	19	19	13
7	Synes du tiden du måtte vente fra du ankom til du kom inn til undersøkelse/ behandling var akseptabel?	126	3,3	16	13	21	29	22
8	Fikk du inntrykk av at legevakten var godt organisert?	127	3,7	7	6	21	46	21
9	Oppllevde du at venterommet var tilfredsstillende?	127	3,7	4	6	26	44	19
10	Spørsmålene nedenfor handler om ditt møte med <b>legen(e)</b> på legevaktlokalet. Opplevde du at han/ hun:							
10a	Tok deg på alvor?	125	4,1	3	5	12	42	38
10b	Var interessert i beskrivelsen av tilstanden din?	124	4,1	0	7	12	42	39
10c	Snakket til deg slik at du forsto ham/ henne?	124	4,3	1	2	7	50	40
10d	Var faglig dyktig?	124	4,1	1	8	9	45	37
12	Spørsmålene nedenfor handler om ditt møte med <b>sykepleier(ne)</b> på legevaktlokalet. Opplevde du at han/ hun:							
12a	Hadde omsorg for deg?	83	3,9	3	2	25	40	30
12b	Tok deg på alvor?	83	4,1	0	4	20	43	33
12c	Snakket til deg slik at du forsto ham/ henne?	81	4,2	0	3	10	49	38
12d	Var faglig dyktig?	81	4,1	1	2	16	44	37



**Tabell 5:** Resultater på spørsmål som omhandler andre erfaringer med legevakten, uavhengig av kontakttype. Antall svar og prosentandeler i ulike svarkategorier. Tallene er vektet.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnittsskåre	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
15	Synes du at du fikk tilstrekkelig informasjon om tilstanden din?	149	3,7	5	7	25	37	25
16	Har du fått tilstrekkelig informasjon om resultater av prøver og undersøkelser?	112	3,8	6	9	19	34	33
17	Alt i alt, var hjelpen du fikk fra legevakten tilfredsstillende?	153	3,9	3	6	21	37	33
19	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet av legevakten (etter det du selv kan bedømme)?	154	1,5	71	15	10	4	1

  

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnittsskåre	Mye dårligere enn forventet	Noe dårligere enn forventet	Som forventet	Noe bedre enn forventet	Mye bedre enn forventet
18	Alt i alt, hvordan opplevde du hjelpen du fikk fra legevakten?	156	3,2	3	12	55	16	14

**Tabell 6:** Resultater på spørsmål som omhandler erfaringer med legevakten i løpet av de to siste årene, uavhengig av kontakttype. Antall svar og prosentandeler i ulike svarkategorier. Tallene er vektet.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Ja, én gang	Ja, flere ganger	Nei	Vet ikke
20	I løpet av de to siste årene, har du noen gang fått feil medisin eller på annen måte blitt feilbehandlet av lege eller sykepleier på denne legevakten?	133	4	2	89	6
21	I løpet av de to siste årene, har du noen gang tenkt at du ble utsatt for annen feilbehandling på denne legevakten?	136	4	3	84	10

## 2.3 Kvam legevakt

**Tabell 1:** Resultater på bakgrunnsspørsmål om den som har fylt ut spørreskjemaet. Pasienter og pårørende. Antall svar og prosentandeler i ulike svarkategorier.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosentandel
22	Hvem har fylt ut spørreskjemaet?	96	Pasienten selv	57
			Pårørende til barn under 16 år	41
			Andre pårørende	2
23	Hvor mange ganger har du vært i kontakt med legevakten de siste to årene?	99	1 gang	19
			2 ganger	23
			3 – 5 ganger	32
			6 – 10 ganger	19
			Mer enn 10 ganger	6
24	Kjønn	97	Mann	29
			Kvinne	71
25	Alder	91	(gjennomsnitt)	45
26	Er du gift eller samboende?	79	Ja, gift	52
			Ja, samboende	23
			Nei	26
27	Hva er din høyeste fullførte utdanning?	90	Grunnskole	18
			Videregående skole	37
			Høyskole/ universitet (1 – 4 år)	28
			Høyskole/ universitet (4 år eller mer)	18
28	Hva gjør du til daglig?	97	Yrkesaktiv	58
			Sykmeldt, på uføretrygd eller attføring	6

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosentandel
			Pensjonist	14
			Under utdanning	9
			Hjemmearbeidende	3
			Arbeidsledig	0
			Annet	9
			Norsk	96
			Samisk	0
29	Hva er ditt morsmål?	97	Annet nordisk språk	1
			Annet europeisk språk	0
			Ikke – europeisk språk	3
			Utmerket	15
			Meget god	31
30	Stort sett, vil du si din helse er...	99	God	35
			Nokså god	14
			Dårlig	4
			Meget alvorlig (måtte ha hjelp med én gang)	4
13	Hvor alvorlig opplevde du din sykdom eller skade slik den var da du kontaktet legevakten?	96	Alvorlig (måtte ha hjelp innen få timer)	49
			Mindre alvorlig (kunne vente til neste dag)	26
			Vet ikke	21
14	Prøvde du å få time hos fastlegen din før du kontaktet legevakten?	96	Ja	5

**Tabell 2:** Resultater på spørsmål som omhandler tilgjengelighet og ventetid. Antall svar og prosentandeler i ulike svarkategorier.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosentandel
3	Hvor lang tid brukte du til legevaktlokalet?	89	Under ½ time	71
			½ - 1 time	24
			1 – 2 timer	6
			2 – 4 timer	0
			Mer enn 4 timer	0
5	Hvor lenge ventet du fra du ankom legevaktlokalet til du kom inn til undersøkelse/ behandling?	89	Under 10 minutter	45
			10 – 30 minutter	48
			30 – 60 minutter	2
			1 – 2 timer	3
			2 – 3 timer	1
			Mer enn 3 timer	0

**Tabell 3:** Resultater på spørsmål som omhandler erfaringer med telefonkontakt med legevakten. Antall svar og prosentandeler i ulike svarkategorier. Tallene er vektet.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnittsskåre	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
1	Var det vanskelig å komme i kontakt med legevakten å telefon?	94	1,3	76	18	4	2	0
2	Spørsmålene nedenfor handler om den personen du snakket med på telefon da du ringte legevakten. Opplevde du at denne personen:							
2a	Tok deg på alvor?	95	4,4	0	1	6	42	51
2b	Var interessert i beskrivelsen av tilstanden din?	94	4,4	0	1	6	42	50
2c	Snakket til deg slik at du forsto ham/ henne?	94	4,5	0	0	10	32	58
2d	Var faglig dyktig?	93	4,4	0	2	8	41	49

**Tabell 4:** Resultater på spørsmål som omhandler erfaringer med kontakt på legevaktlokalet. Antall svar og prosentandeler i ulike svarkategorier. Tallene er vektet.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnittsskåre	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
4	Synes du reisetiden til legevaktlokalet var akseptabel?	89	4,2	3	6	14	21	56
6	Fikk du tilfredsstillende informasjon om hvor lenge du måtte regne med å vente til du skulle få komme inn til undersøkelse/ behandling?	87	3,7	9	8	20	27	36
7	Synes du tiden du måtte vente fra du ankom til du kom inn til undersøkelse/ behandling var akseptabel?	89	4,2	2	2	19	24	53
8	Fikk du inntrykk av at legevakten var godt organisert?	89	4,4	1	0	10	36	52
9	Opplevde du at venterommet var tilfredsstillende?	89	4,3	1	0	11	43	44
10	Spørsmålene nedenfor handler om ditt møte med <b>legen(e)</b> på legevaktlokalet. Opplevde du at han/ hun:							
10a	Tok deg på alvor?	85	4,6	1	1	1	27	70
10b	Var interessert i beskrivelsen av tilstanden din?	84	4,6	1	0	8	24	67
10c	Snakket til deg slik at du forsto ham/ henne?	85	4,6	2	0	2	27	69
10d	Var faglig dyktig?	85	4,6	1	0	2	28	69
12	Spørsmålene nedenfor handler om ditt møte med <b>sykepleier(ne)</b> på legevaktlokalet. Opplevde du at han/ hun:							
12a	Hadde omsorg for deg?	70	4,3	1	2	10	37	49
12b	Tok deg på alvor?	70	4,4	0	0	8	40	52
12c	Snakket til deg slik at du forsto ham/ henne?	69	4,4	1	0	11	33	55
12d	Var faglig dyktig?	68	4,4	0	2	9	39	50

**Tabell 5: Resultater på spørsmål som omhandler erfaringer med legevakten, uavhengig av kontakttype. Antall svar og prosentandeler i ulike svarkategorier. Tallene er vektet.**

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnittsskåre	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
15	Synes du at du fikk tilstrekkelig informasjon om tilstanden din?	95	4,2	2	2	12	42	43
16	Har du fått tilstrekkelig informasjon om resultater av prøver og undersøkelser?	70	4,1	0	1	25	34	40
17	Alt i alt, var hjelpen du fikk fra legevakten tilfredsstillende?	98	4,4	1	0	7	40	52
19	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet av legevakten (etter det du selv kan bedømme)?	95	1,3	82	12	3	3	1

  

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnittsskåre	Mye dårligere enn forventet	Noe dårligere enn forventet	Som forventet	Noe bedre enn forventet	Mye bedre enn forventet
18	Alt i alt, hvordan opplevde du hjelpen du fikk fra legevakten?	96	3,4	1	3	63	24	9

**Tabell 6: Resultater på spørsmål som omhandler erfaringer med legevakten i løpet av de to siste årene, uavhengig av kontakttype. Antall svar og prosentandeler i ulike svarkategorier. Tallene er vektet.**

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Ja, én gang	Ja, flere ganger	Nei	Vet ikke
20	I løpet av de to siste årene, har du noen gang fått feil medisin eller på annen måte blitt feilbehandlet av lege eller sykepleier på denne legevakten?	86	6	1	89	3
21	I løpet av de to siste årene, har du noen gang tenkt at du ble utsatt for annen feilbehandling på denne legevakten?	85	2	0	92	6

## 2.4 Legevakta i Tromsø

**Tabell 1:** Resultater på bakgrunnsspørsmål om den som har fylt ut spørreskjemaet. Pasienter og pårørende. Antall svar og prosentandeler i ulike svarkategorier.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosentandel
22	Hvem har fylt ut spørreskjemaet?	122	Pasienten selv	70
			Pårørende til barn under 16 år	28
			Andre pårørende	2
23	Hvor mange ganger har du vært i kontakt med legevakten de siste to årene?	122	1 gang	28
			2 ganger	30
			3 – 5 ganger	34
			6 – 10 ganger	6
			Mer enn 10 ganger	2
24	Kjønn	123	Mann	41
			Kvinne	59
25	Alder	117	(gjennomsnitt)	43
26	Er du gift eller samboende?	122	Ja, gift	36
			Ja, samboende	30
			Nei	34
27	Hva er din høyeste fullførte utdanning?	118	Grunnskole	15
			Videregående skole	39
			Høyskole/ universitet (1 – 4 år)	25
			Høyskole/ universitet (4 år eller mer)	20
28	Hva gjør du til daglig?	116	Yrkesaktiv	53
			Sykmeldt, på uføretrygd eller attføring	12

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosentandel
			Pensjonist	14
			Under utdanning	15
			Hjemmearbeidende	1
			Arbeidsledig	0
			Annet	5
			Norsk	88
			Samisk	2
29	Hva er ditt morsmål?	122	Annet nordisk språk	2
			Annet europeisk språk	6
			Ikke – europeisk språk	2
			Utmerket	12
			Meget god	31
30	Stort sett, vil du si din helse er...	122	God	34
			Nokså god	16
			Dårlig	7
			Meget alvorlig (måtte ha hjelp med én gang)	11
13	Hvor alvorlig opplevde du din sykdom eller skade slik den var da du kontaktet legevakten?	122	Alvorlig (måtte ha hjelp innen få timer)	45
			Mindre alvorlig (kunne vente til neste dag)	27
			Vet ikke	17
14	Prøvde du å få time hos fastlegen din før du kontaktet legevakten?	115	Ja	12



**Tabell 2:** Resultater på spørsmål som omhandler tilgjengelighet og ventetid. Antall svar og prosentandeler i ulike svarkategorier.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosentandel
3	Hvor lang tid brukte du til legevaktlokalet?	119	Under ½ time	61
			½ - 1 time	18
			1 – 2 timer	16
			2 – 4 timer	4
			Mer enn 4 timer	1
5	Hvor lenge ventet du fra du ankom legevaktlokalet til du kom inn til undersøkelse/ behandling?	120	Under 10 minutter	9
			10 – 30 minutter	20
			30 – 60 minutter	23
			1 – 2 timer	35
			2 – 3 timer	10
			Mer enn 3 timer	3

**Tabell 3:** Resultater på spørsmål som omhandler erfaringer med telefonkontakt med legevakten. Antall svar og prosentandeler i ulike svarkategorier. Tallene er vektet.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnittsskåre	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
1	Var det vanskelig å komme i kontakt med legevakten å telefon?	64	2,0	45	25	17	8	4
2	Spørsmålene nedenfor handler om den personen du snakket med på telefon da du ringte legevakten. Opplevde du at denne personen:							
2a	Tok deg på alvor?	65	3,8	3	7	16	52	21
2b	Var interessert i beskrivelsen av tilstanden din?	67	3,8	0	9	19	50	22
2c	Snakket til deg slik at du forsto ham/ henne?	66	4,1	3	1	11	52	33
2d	Var faglig dyktig?	65	3,8	5	6	17	48	23

**Tabell 4:** Resultater på spørsmål som omhandler erfaringer med kontakt på legevaktlokalet. Antall svar og prosentandeler i ulike svarkategorier. Tallene er vektet.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnittsskåre	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
4	Synes du reisetiden til legevaktlokalet var akseptabel?	116	4,2	5	1	12	38	44
6	Fikk du tilfredsstillende informasjon om hvor lenge du måtte regne med å vente til du skulle få komme inn til undersøkelse/ behandling?	119	2,3	41	18	15	19	7
7	Synes du tiden du måtte vente fra du ankom til du kom inn til undersøkelse/ behandling var akseptabel?	120	2,8	13	26	33	22	7
8	Fikk du inntrykk av at legevakten var godt organisert?	117	3,4	5	10	36	39	9
9	Oppllevde du at venterommet var tilfredsstillende?	114	3,3	7	12	33	42	6
10	Spørsmålene nedenfor handler om ditt møte med <b>legen(e)</b> på legevaktlokalet. Opplevde du at han/ hun:							
10a	Tok deg på alvor?	116	4,1	1	6	12	43	38
10b	Var interessert i beskrivelsen av tilstanden din?	115	4,0	2	5	17	44	32
10c	Snakket til deg slik at du forsto ham/ henne?	117	4,2	1	1	11	52	34
10d	Var faglig dyktig?	114	4,0	1	7	16	46	30
12	Spørsmålene nedenfor handler om ditt møte med <b>sykepleier(ne)</b> på legevaktlokalet. Opplevde du at han/ hun:							
12a	Hadde omsorg for deg?	75	3,6	7	12	25	28	27
12b	Tok deg på alvor?	74	3,8	5	7	16	44	28
12c	Snakket til deg slik at du forsto ham/ henne?	75	4,0	2	4	13	50	31
12d	Var faglig dyktig?	75	3,8	6	6	19	39	30

**Tabell 5:** Resultater på spørsmål som omhandler andre erfaringer med legevakten, uavhengig av kontakttype. Antall svar og prosentandeler i ulike svarkategorier. Tallene er vektet.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnittsskåre	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
15	Synes du at du fikk tilstrekkelig informasjon om tilstanden din?	116	3,6	5	9	28	40	18
16	Har du fått tilstrekkelig informasjon om resultater av prøver og undersøkelser?	94	3,6	5	12	23	43	18
17	Alt i alt, var hjelpen du fikk fra legevakten tilfredsstillende?	124	3,7	3	5	25	52	15
19	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet av legevakten (etter det du selv kan bedømme)?	124	1,7	61	20	11	4	4

  

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnittsskåre	Mye dårligere enn forventet	Noe dårligere enn forventet	Som forventet	Noe bedre enn forventet	Mye bedre enn forventet
18	Alt i alt, hvordan opplevde du hjelpen du fikk fra legevakten?	123	3,1	3	18	52	18	9

**Tabell 6:** Resultater på spørsmål som omhandler erfaringer med legevakten i løpet av de to siste årene, uavhengig av kontakttype. Antall svar og prosentandeler i ulike svarkategorier. Tallene er vektet.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Ja, én gang	Ja, flere ganger	Nei	Vet ikke
20	I løpet av de to siste årene, har du noen gang fått feil medisin eller på annen måte blitt feilbehandlet av lege eller sykepleier på denne legevakten?	106	8	0	83	9
21	I løpet av de to siste årene, har du noen gang tenkt at du ble utsatt for annen feilbehandling på denne legevakten?	107	10	2	78	10

## 2.5 Alta kommunale legevakt

**Tabell 1:** Resultater på bakgrunnsspørsmål om den som har fylt ut spørreskjemaet. Pasienter og pårørende. Antall svar og prosentandeler i ulike svarkategorier.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosentandel
22	Hvem har fylt ut spørreskjemaet?	115	Pasienten selv	72
			Pårørende til barn under 16 år	23
			Andre pårørende	5
23	Hvor mange ganger har du vært i kontakt med legevakten de siste to årene?	115	1 gang	16
			2 ganger	21
			3 – 5 ganger	40
			6 – 10 ganger	14
			Mer enn 10 ganger	10
24	Kjønn	119	Mann	42
			Kvinne	58
25	Alder	114	(gjennomsnitt)	48
26	Er du gift eller samboende?	117	Ja, gift	44
			Ja, samboende	25
			Nei	32
27	Hva er din høyeste fullførte utdanning?	113	Grunnskole	26
			Videregående skole	32
			Høyskole/ universitet (1 – 4 år)	29
			Høyskole/ universitet (4 år eller mer)	13
28	Hva gjør du til daglig?	116	Yrkesaktiv	47
			Sykmeldt, på uføretrygd eller attføring	16

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosentandel
			Pensjonist	20
			Under utdanning	10
			Hjemmearbeidende	1
			Arbeidsledig	0
			Annet	6
			Norsk	92
			Samisk	3
29	Hva er ditt morsmål?	118	Annet nordisk språk	3
			Annet europeisk språk	0
			Ikke – europeisk språk	3
			Utmerket	12
			Meget god	23
30	Stort sett, vil du si din helse er...	119	God	28
			Nokså god	24
			Dårlig	13
			Meget alvorlig (måtte ha hjelp med én gang)	20
13	Hvor alvorlig opplevde du din sykdom eller skade slik den var da du kontaktet legevakten?	116	Alvorlig (måtte ha hjelp innen få timer)	48
			Mindre alvorlig (kunne vente til neste dag)	21
			Vet ikke	11
14	Prøvde du å få time hos fastlegen din før du kontaktet legevakten?	108	Ja	12

**Tabell 2:** Resultater på spørsmål som omhandler tilgjengelighet og ventetid. Antall svar og prosentandeler i ulike svarkategorier.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosentandel
3	Hvor lang tid brukte du til legevaktlokalet?	115	Under ½ time	66
			½ - 1 time	17
			1 – 2 timer	10
			2 – 4 timer	6
			Mer enn 4 timer	0
5	Hvor lenge ventet du fra du ankom legevaktlokalet til du kom inn til undersøkelse/ behandling?	116	Under 10 minutter	27
			10 – 30 minutter	36
			30 – 60 minutter	22
			1 – 2 timer	12
			2 – 3 timer	3
			Mer enn 3 timer	1

**Tabell 3:** Resultater på spørsmål som omhandler erfaringer med telefonkontakt med legevakten. Antall svar og prosentandeler i ulike svarkategorier. Tallene er vektet.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnittsskåre	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
1	Var det vanskelig å komme i kontakt med legevakten å telefon?	107	1,6	56	29	11	3	0
2	Spørsmålene nedenfor handler om den personen du snakket med på telefon da du ringte legevakten. Opplevde du at denne personen:							
2a	Tok deg på alvor?	107	4,0	1	7	13	52	27
2b	Var interessert i beskrivelsen av tilstanden din?	105	4,0	1	9	11	48	31
2c	Snakket til deg slik at du forsto ham/ henne?	104	4,4	0	1	7	46	46
2d	Var faglig dyktig?	104	4,0	2	3	20	43	31

**Tabell 4: Resultater på spørsmål som omhandler erfaringer med kontakt på legevaktlokalet. Antall svar og prosentandeler i ulike svarkategorier. Tallene er vektet.**

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennom snittskåre	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
4	Synes du reisetiden til legevaktlokalet var akseptabel?	114	4,3	4	3	7	30	56
6	Fikk du tilfredsstillende informasjon om hvor lenge du måtte regne med å vente til du skulle få komme inn til undersøkelse/ behandling?	111	2,7	29	20	18	17	16
7	Synes du tiden du måtte vente fra du ankom til du kom inn til undersøkelse/ behandling var akseptabel?	111	3,4	15	10	20	29	26
8	Fikk du inntrykk av at legevakten var godt organisert?	114	3,8	1	7	24	47	20
9	Oppevde du at venterommet var tilfredsstillende?	109	3,7	2	5	31	42	21
10	Spørsmålene nedenfor handler om ditt møte med <b>legen(e)</b> på legevaktlokalet. Oppevde du at han/ hun:							
10a	Tok deg på alvor?	110	4,3	1	2	11	40	46
10b	Var interessert i beskrivelsen av tilstanden din?	109	4,3	2	1	10	40	47
10c	Snakket til deg slik at du forsto ham/ henne?	110	4,4	0	0	8	42	50
10d	Var faglig dyktig?	109	4,4	1	1	12	33	53
12	Spørsmålene nedenfor handler om ditt møte med <b>sykepleier(ne)</b> på legevaktlokalet. Oppevde du at han/ hun:							
12a	Hadde omsorg for deg?	90	4,1	2	4	15	44	35
12b	Tok deg på alvor?	92	4,2	0	7	10	45	39
12c	Snakket til deg slik at du forsto ham/ henne?	91	4,3	0	0	9	52	39
12d	Var faglig dyktig?	91	4,2	0	5	10	43	43

**Tabell 5:** Resultater på spørsmål som omhandler andre erfaringer med legevakten, uavhengig av kontakttype. Antall svar og prosentandeler i ulike svarkategorier. Tallene er vektet.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnittsskåre	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
15	Synes du at du fikk tilstrekkelig informasjon om tilstanden din?	108	4,0	1	5	14	52	29
16	Har du fått tilstrekkelig informasjon om resultater av prøver og undersøkelser?	95	3,8	9	8	14	36	33
17	Alt i alt, var hjelpen du fikk fra legevakten tilfredsstillende?	118	4,2	2	1	16	38	43
19	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet av legevakten (etter det du selv kan bedømme)?	116	1,4	76	12	7	2	3

  

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnittsskåre	Mye dårligere enn forventet	Noe dårligere enn forventet	Som forventet	Noe bedre enn forventet	Mye bedre enn forventet
18	Alt i alt, hvordan opplevde du hjelpen du fikk fra legevakten?	116	3,4	4	6	53	19	17

**Tabell 6:** Resultater på spørsmål som omhandler erfaringer med legevakten i løpet av de to siste årene, uavhengig av kontakttype. Antall svar og prosentandeler i ulike svarkategorier. Tallene er vektet.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Ja, én gang	Ja, flere ganger	Nei	Vet ikke
20	I løpet av de to siste årene, har du noen gang fått feil medisin eller på annen måte blitt feilbehandlet av lege eller sykepleier på denne legevakten?	104	3	6	83	8
21	I løpet av de to siste årene, har du noen gang tenkt at du ble utsatt for annen feilbehandling på denne legevakten?	107	4	5	79	11



## 2.6 Solør legevakt og alarmsentral

**Tabell 1:** Resultater på bakgrunnsspørsmål om den som har fylt ut spørreskjemaet. Pasienter og pårørende. Antall svar og prosentandeler i ulike svarkategorier.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosentandel
22	Hvem har fylt ut spørreskjemaet?	117	Pasienten selv	64
			Pårørende til barn under 16 år	26
			Andre pårørende	9
23	Hvor mange ganger har du vært i kontakt med legevakten de siste to årene?	116	1 gang	25
			2 ganger	22
			3 – 5 ganger	39
			6 – 10 ganger	9
			Mer enn 10 ganger	4
24	Kjønn	118	Mann	35
			Kvinne	65
25	Alder	115	(gjennomsnitt)	53
26	Er du gift eller samboende?	116	Ja, gift	41
			Ja, samboende	26
			Nei	33
27	Hva er din høyeste fullførte utdanning?	113	Grunnskole	32
			Videregående skole	36
			Høyskole/ universitet (1 – 4 år)	19
			Høyskole/ universitet (4 år eller mer)	13
28	Hva gjør du til daglig?	116	Yrkesaktiv	39
			Sykmeldt, på uføretrygd eller attføring	20

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosentandel
			Pensjonist	32
			Under utdanning	6
			Hjemmearbeidende	0
			Arbeidsledig	2
			Annet	2
			Norsk	97
			Samisk	0
29	Hva er ditt morsmål?	117	Annet nordisk språk	0
			Annet europeisk språk	2
			Ikke – europeisk språk	1
			Utmerket	8
			Meget god	22
30	Stort sett, vil du si din helse er...	116	God	40
			Nokså god	22
			Dårlig	9
			Meget alvorlig (måtte ha hjelp med én gang)	14
13	Hvor alvorlig opplevde du din sykdom eller skade slik den var da du kontaktet legevakten?	116	Alvorlig (måtte ha hjelp innen få timer)	49
			Mindre alvorlig (kunne vente til neste dag)	25
			Vet ikke	12
14	Prøvde du å få time hos fastlegen din før du kontaktet legevakten?	116	Ja	9

**Tabell 2:** Resultater på spørsmål som omhandler tilgjengelighet og ventetid. Antall svar og prosentandeler i ulike svarkategorier.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosentandel
3	Hvor lang tid brukte du til legevaktlokalet?	113	Under ½ time	76
			½ - 1 time	19
			1 – 2 timer	4
			2 – 4 timer	0
			Mer enn 4 timer	1
5	Hvor lenge ventet du fra du ankom legevaktlokalet til du kom inn til undersøkelse/ behandling?	113	Under 10 minutter	34
			10 – 30 minutter	47
			30 – 60 minutter	14
			1 – 2 timer	3
			2 – 3 timer	2
			Mer enn 3 timer	1

**Tabell 3:** Resultater på spørsmål som omhandler erfaringer med telefonkontakt med legevakten. Antall svar og prosentandeler i ulike svarkategorier. Tallene er vektet.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnittsskåre	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
1	Var det vanskelig å komme i kontakt med legevakten å telefon?	114	1,3	79	14	6	1	0
2	Spørsmålene nedenfor handler om den personen du snakket med på telefon da du ringte legevakten. Opplevde du at denne personen:							
2a	Tok deg på alvor?	115	4,2	1	5	6	56	33
2b	Var interessert i beskrivelsen av tilstanden din?	114	4,2	1	5	5	54	34
2c	Snakket til deg slik at du forsto ham/ henne?	115	4,3	1	2	4	55	39
2d	Var faglig dyktig?	110	4,1	0	5	9	54	32

**Tabell 4:** Resultater på spørsmål som omhandler erfaringer med kontakt på legevaktlokalet. Antall svar og prosentandeler i ulike svarkategorier. Tallene er vektet.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnittsskåre	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
4	Synes du reisetiden til legevaktlokalet var akseptabel?	111	4,1	3	3	15	43	35
6	Fikk du tilfredsstillende informasjon om hvor lenge du måtte regne med å vente til du skulle få komme inn til undersøkelse/ behandling?	107	3,1	20	13	19	30	18
7	Synes du tiden du måtte vente fra du ankom til du kom inn til undersøkelse/ behandling var akseptabel?	111	3,8	5	8	15	43	29
8	Fikk du inntrykk av at legevakten var godt organisert?	110	3,9	2	0	21	56	21
9	Opplevde du at venterommet var tilfredsstillende?	110	4,0	3	2	13	61	21
10	Spørsmålene nedenfor handler om ditt møte med <b>legen(e)</b> på legevaktlokalet. Opplevde du at han/ hun:							
10a	Tok deg på alvor?	112	4,4	2	1	7	39	51
10b	Var interessert i beskrivelsen av tilstanden din?	112	4,4	2	1	7	41	49
10c	Snakket til deg slik at du forsto ham/ henne?	112	4,3	3	1	7	47	42
10d	Var faglig dyktig?	112	4,2	3	2	9	43	44
12	Spørsmålene nedenfor handler om ditt møte med <b>sykepleier(ne)</b> på legevaktlokalet. Opplevde du at han/ hun:							
12a	Hadde omsorg for deg?	62	3,9	6	3	11	53	27
12b	Tok deg på alvor?	62	4,0	3	6	10	46	35
12c	Snakket til deg slik at du forsto ham/ henne?	62	4,3	3	0	4	52	42
12d	Var faglig dyktig?	62	4,1	3	1	10	51	34

**Tabell 5:** Resultater på spørsmål som omhandler andre erfaringer med legevakten, uavhengig av kontakttype. Antall svar og prosentandeler i ulike svarkategorier. Tallene er vektet.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnittsskåre	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
15	Synes du at du fikk tilstrekkelig informasjon om tilstanden din?	113	4,0	2	2	21	44	30
16	Har du fått tilstrekkelig informasjon om resultater av prøver og undersøkelser?	89	3,9	3	7	17	41	33
17	Alt i alt, var hjelpen du fikk fra legevakten tilfredsstillende?	118	4,1	2	4	13	42	39
19	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet av legevakten (etter det du selv kan bedømme)?	116	1,4	82	7	7	3	2

  

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnittsskåre	Mye dårligere enn forventet	Noe dårligere enn forventet	Som forventet	Noe bedre enn forventet	Mye bedre enn forventet
18	Alt i alt, hvordan opplevde du hjelpen du fikk fra legevakten?	118	3,5	1	6	55	16	21

**Tabell 6:** Resultater på spørsmål som omhandler erfaringer med legevakten i løpet av de to siste årene, uavhengig av kontakttype. Antall svar og prosentandeler i ulike svarkategorier. Tallene er vektet.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Ja, én gang	Ja, flere ganger	Nei	Vet ikke
20	I løpet av de to siste årene, har du noen gang fått feil medisin eller på annen måte blitt feilbehandlet av lege eller sykepleier på denne legevakten?	107	8	1	83	8
21	I løpet av de to siste årene, har du noen gang tenkt at du ble utsatt for annen feilbehandling på denne legevakten?	104	3	4	83	10

## 2.7 Austevoll legevakt

**Tabell 1:** Resultater på bakgrunnsspørsmål om den som har fylt ut spørreskjemaet. Pasienter og pårørende. Antall svar og prosentandeler i ulike svarkategorier.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosentandel
22	Hvem har fylt ut spørreskjemaet?	58	Pasienten selv	64
			Pårørende til barn under 16 år	19
			Andre pårørende	17
23	Hvor mange ganger har du vært i kontakt med legevakten de siste to årene?	60	1 gang	25
			2 ganger	22
			3 – 5 ganger	32
			6 – 10 ganger	10
			Mer enn 10 ganger	12
24	Kjønn	61	Mann	36
			Kvinne	64
25	Alder	58	(gjennomsnitt)	47
26	Er du gift eller samboende?	58	Ja, gift	59
			Ja, samboende	17
			Nei	24
27	Hva er din høyeste fullførte utdanning?	57	Grunnskole	16
			Videregående skole	46
			Høyskole/ universitet (1 – 4 år)	23
			Høyskole/ universitet (4 år eller mer)	16
28	Hva gjør du til daglig?	59	Yrkesaktiv	49
			Sykmeldt, på uføretrygd eller attføring	14

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosentandel
			Pensjonist	12
			Under utdanning	14
			Hjemmearbeidende	3
			Arbeidsledig	0
			Annet	8
			Norsk	98
			Samisk	0
29	Hva er ditt morsmål?	58	Annet nordisk språk	0
			Annet europeisk språk	2
			Ikke – europeisk språk	0
			Utmerket	11
			Meget god	43
30	Stort sett, vil du si din helse er...	61	God	26
			Nokså god	7
			Dårlig	13
			Meget alvorlig (måtte ha hjelp med én gang)	12
13	Hvor alvorlig opplevde du din sykdom eller skade slik den var da du kontaktet legevakten?	58	Alvorlig (måtte ha hjelp innen få timer)	43
			Mindre alvorlig (kunne vente til neste dag)	31
			Vet ikke	14
14	Prøvde du å få time hos fastlegen din før du kontaktet legevakten?	55	Ja	11

**Tabell 2:** Resultater på spørsmål som omhandler tilgjengelighet og ventetid. Antall svar og prosentandeler i ulike svarkategorier.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosentandel
3	Hvor lang tid brukte du til legevaktlokalet?	36	Under ½ time	81
			½ - 1 time	6
			1 – 2 timer	11
			2 – 4 timer	0
			Mer enn 4 timer	3
5	Hvor lenge ventet du fra du ankom legevaktlokalet til du kom inn til undersøkelse/ behandling?	35	Under 10 minutter	69
			10 – 30 minutter	14
			30 – 60 minutter	6
			1 – 2 timer	6
			2 – 3 timer	3
			Mer enn 3 timer	3

**Tabell 3:** Resultater på spørsmål som omhandler erfaringer med telefonkontakt med legevakten. Antall svar og prosentandeler i ulike svarkategorier. Tallene er ikke vektet grunnet manglende bakgrunnsopplysninger om utvalget.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnittsskåre	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
1	Var det vanskelig å komme i kontakt med legevakten å telefon?	58	1,7	55	31	5	3	5
2	Spørsmålene nedenfor handler om den personen du snakket med på telefon da du ringte legevakten. Opplevde du at denne personen:							
2a	Tok deg på alvor?	56	4,1	5	2	5	50	38
2b	Var interessert i beskrivelsen av tilstanden din?	55	4,1	4	0	7	58	31
2c	Snakket til deg slik at du forsto ham/ henne?	56	4,3	2	0	4	59	36
2d	Var faglig dyktig?	55	4,0	4	4	9	56	27



**Tabell 4:** Resultater på spørsmål som omhandler erfaringer med kontakt på legevaktlokalet. Antall svar og prosentandeler i ulike svarkategorier. Tallene er ikke vektet grunnet manglende bakgrunnsopplysninger om utvalget.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnittsskåre	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
4	Synes du reisetiden til legevaktlokalet var akseptabel?	36	4,3	0	3	3	56	39
6	Fikk du tilfredsstillende informasjon om hvor lenge du måtte regne med å vente til du skulle få komme inn til undersøkelse/ behandling?	34	3,9	6	3	21	32	38
7	Synes du tiden du måtte vente fra du ankom til du kom inn til undersøkelse/ behandling var akseptabel?	34	4,3	3	3	12	26	56
8	Fikk du inntrykk av at legevakten var godt organisert?	35	4,1	0	6	17	43	34
9	Oppllevde du at venterommet var tilfredsstillende?	33	4,0	3	9	12	36	39
10	Spørsmålene nedenfor handler om ditt møte med <b>legen(e)</b> på legevaktlokalet. Oppllevde du at han/ hun:							
10a	Tok deg på alvor?	36	4,3	6	0	11	28	56
10b	Var interessert i beskrivelsen av tilstanden din?	36	4,3	6	6	3	31	56
10c	Snakket til deg slik at du forsto ham/ henne?	35	4,4	6	0	3	34	57
10d	Var faglig dyktig?	36	4,3	6	3	3	36	53
12	Spørsmålene nedenfor handler om ditt møte med <b>sykepleier(ne)</b> på legevaktlokalet. Oppllevde du at han/ hun:							
12a	Hadde omsorg for deg?	8	-	-	-	-	-	-
12b	Tok deg på alvor?	6	-	-	-	-	-	-
12c	Snakket til deg slik at du forsto ham/ henne?	6	-	-	-	-	-	-
12d	Var faglig dyktig?	6	-	-	-	-	-	-

**Tabell 5:** Resultater på spørsmål som omhandler andre erfaringer med legevakten, uavhengig av kontakttype. Antall svar og prosentandeler i ulike svarkategorier. Tallene er ikke vektet grunnet manglende bakgrunnsopplysninger om utvalget.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnittsskåre	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
15	Synes du at du fikk tilstrekkelig informasjon om tilstanden din?	56	4,1	4	2	11	52	32
16	Har du fått tilstrekkelig informasjon om resultater av prøver og undersøkelser?	45	4,0	2	7	9	53	29
17	Alt i alt, var hjelpen du fikk fra legevakten tilfredsstillende?	60	4,1	5	5	10	37	43
19	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet av legevakten (etter det du selv kan bedømme)?	60	1,5	75	15	3	0	7

  

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnittsskåre	Mye dårligere enn forventet	Noe dårligere enn forventet	Som forventet	Noe bedre enn forventet	Mye bedre enn forventet
18	Alt i alt, hvordan opplevde du hjelpen du fikk fra legevakten?	60	3,6	5	7	38	27	23

**Tabell 6:** Resultater på spørsmål som omhandler erfaringer med legevakten i løpet av de to siste årene, uavhengig av kontakttype. Antall svar og prosentandeler i ulike svarkategorier. Tallene er ikke vektet grunnet manglende bakgrunnsopplysninger om utvalget.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Ja, én gang	Ja, flere ganger	Nei	Vet ikke
20	I løpet av de to siste årene, har du noen gang fått feil medisin eller på annen måte blitt feilbehandlet av lege eller sykepleier på denne legevakten?	52	4	4	90	2
21	I løpet av de to siste årene, har du noen gang tenkt at du ble utsatt for annen feilbehandling på denne legevakten?	53	4	8	87	2

# Alle legevaktene

**Tabell 1:** Resultater på bakgrunnsspørsmål om den som har fylt ut spørreskjemaet. Pasienter og pårørende. Antall svar og prosentandeler i ulike svarkategorier.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosentandel
22	Hvem har fylt ut spørreskjemaet?	819	Pasienten selv	66
			Pårørende til barn under 16 år	28
			Andre pårørende	6
23	Hvor mange ganger har du vært i kontakt med legevakten de siste to årene?	822	1 gang	22
			2 ganger	24
			3 – 5 ganger	37
			6 – 10 ganger	11
			Mer enn 10 ganger	6
24	Kjønn	831	Mann	37
			Kvinne	63
25	Alder	795	(gjennomsnitt)	47
26	Er du gift eller samboende?	820	Ja, gift	48
			Ja, samboende	23
			Nei	29
27	Hva er din høyeste fullførte utdanning?	797	Grunnskole	22
			Videregående skole	37
			Høyskole/ universitet (1 – 4 år)	25
			Høyskole/ universitet	16

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosentandel
			(4 år eller mer)	
			Yrkesaktiv	50
			Sykmeldt, på uføretrygd eller attføring	15
			Pensjonist	18
28	Hva gjør du til daglig?	816	Under utdanning	9
			Hjemmearbeidende	1
			Arbeidsledig	1
			Annet	6
			Norsk	93
			Samisk	1
29	Hva er ditt morsmål?	828	Annet nordisk språk	2
			Annet europeisk språk	3
			Ikke-europeisk språk	2
			Utmerket	13
			Meget god	28
30	Stort sett, vil du si din helse er...	832	God	32
			Nokså god	18
			Dårlig	9
			Meget alvorlig (måtte ha hjelp med én gang)	13
13	Hvor alvorlig opplevde du din sykdom eller skade slik den var da du kontaktet legevakten?	824	Alvorlig (måtte ha hjelp innen få timer)	49
			Mindre alvorlig (kunne vente til neste dag)	25
			Vet ikke	14
14	Prøvde du å få time hos fastlegen din før du kontaktet legevakten?	802	Ja	12

**Tabell 2:** Resultater på spørsmål som omhandler tilgjengelighet og ventetid. Antall svar og prosentandeler i ulike svarkategorier.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosentandel
3	Hvor lang tid brukte du til legevaktlokalet?	754	Under ½ time	71
			½ - 1 time	18
			1 – 2 timer	7
			2 – 4 timer	3
			Mer enn 4 timer	1
5	Hvor lenge ventet du fra du ankom legevaktlokalet til du kom inn til undersøkelse/ behandling?	754	Under 10 minutter	29
			10 – 30 minutter	36
			30 – 60 minutter	18
			1 – 2 timer	11
			2 – 3 timer	4
			Mer enn 3 timer	2

**Tabell 3:** Resultater på spørsmål som omhandler erfaringer med telefonkontakt med legevakten. Antall svar og prosentandeler i ulike svarkategorier. Tallene er vektet.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnittsskåre	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
1	Var det vanskelig å komme i kontakt med legevakten å telefon?	714	1,7	57	23	12	4	3
2	Spørsmålene nedenfor handler om den personen du snakket med på telefon da du ringte legevakten. Opplevde du at denne personen:							
2a	Tok deg på alvor?	713	4,0	3	4	11	50	32
2b	Var interessert i beskrivelsen av tilstanden din?	705	4,0	1	5	14	49	31
2c	Snakket til deg slik at du forsto ham/ henne?	707	4,2	2	2	7	50	39
2d	Var faglig dyktig?	694	3,9	4	3	16	47	29

**Tabell 4: Resultater på spørsmål som omhandler erfaringer med kontakt på legevaktlokalet. Antall svar og prosentandeler i ulike svarkategorier. Tallene er vektet.**

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnittsskåre	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
4	Synes du reisetiden til legevaktlokalet var akseptabel?	745	4,1	3	4	13	37	43
6	Fikk du tilfredsstillende informasjon om hvor lenge du måtte regne med å vente til du skulle få komme inn til undersøkelse/ behandling?	736	2,7	27	20	18	21	14
7	Synes du tiden du måtte vente fra du ankom til du kom inn til undersøkelse/ behandling var akseptabel?	744	3,3	12	15	24	28	21
8	Fikk du inntrykk av at legevakten var godt organisert?	744	3,7	5	7	25	44	20
9	Opplvde du at venterommet var tilfredsstillende?	736	3,6	4	8	27	44	17
10	Spørsmålene nedenfor handler om ditt møte med <b>legen(e)</b> på legevaktlokalet. Opplvde du at han/ hun:							
10a	Tok deg på alvor?	735	4,1	2	4	11	41	41
10b	Var interessert i beskrivelsen av tilstanden din?	731	4,1	1	5	13	42	39
10c	Snakket til deg slik at du forsto ham/ henne?	733	4,2	1	2	8	48	40
10d	Var faglig dyktig?	729	4,1	2	6	12	43	38
12	Spørsmålene nedenfor handler om ditt møte med <b>sykepleier(ne)</b> på legevaktlokalet. Opplvde du at han/ hun:							
12a	Hadde omsorg for deg?	486	3,9	4	5	22	37	31
12b	Tok deg på alvor?	483	4,0	2	5	16	43	34
12c	Snakket til deg slik at du forsto ham/ henne?	480	4,2	1	2	11	48	38
12d	Var faglig dyktig?	477	4,1	2	4	16	42	36

**Tabell 5: Resultater på spørsmål som omhandler andre erfaringer med legevakten, uavhengig av kontakttype. Antall svar og prosentandeler i ulike svarkategorier. Tallene er vektet.**

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnittsskåre	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
15	Synes du at du fikk tilstrekkelig informasjon om tilstanden din?	788	3,7	5	7	24	40	24
16	Har du fått tilstrekkelig informasjon om resultater av prøver og undersøkelser?	613	3,7	6	9	19	37	28
17	Alt i alt, var hjelpen du fikk fra legevakten tilfredsstillende?	831	3,9	3	5	20	42	30
19	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet av legevakten (etter det du selv kan bedømme)?	824	1,5	70	15	9	3	2

  

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnittsskåre	Mye dårligere enn forventet	Noe dårligere enn forventet	Som forventet	Noe bedre enn forventet	Mye bedre enn forventet
18	Alt i alt, hvordan opplevde du hjelpen du fikk fra legevakten?	829	3,2	3	12	54	18	13

**Tabell 6: Resultater på spørsmål som omhandler erfaringer med legevakten i løpet av de to siste årene, uavhengig av kontakttype. Antall svar og prosentandeler i ulike svarkategorier. Tallene er vektet.**

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Ja, én gang	Ja, flere ganger	Nei	Vet ikke
20	I løpet av de to siste årene, har du noen gang fått feil medisin eller på annen måte blitt feilbehandlet av lege eller sykepleier på denne legevakten?	723	5	1	87	7
21	I løpet av de to siste årene, har du noen gang tenkt at du ble utsatt for annen feilbehandling på denne legevakten?	728	5	3	82	10

# VEDLEGG: Spørreskjema



--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

PasOpp 2010

## Undersøkelse om pasienters erfaringer med bruk av legevakten

PasOpp Legevakt 2010

### Del A. Telefonkontakt

Del A (spørsmål 1-2) fylles ut dersom du hadde kontakt med legevakten på telefon. Gå til del B dersom du ikke hadde telefonkontakt.



- |   | Ikke i det hele tatt     | I liten grad             | I noen grad              | I stor grad              | I svært stor grad        |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Var det vanskelig å komme i kontakt med legevakten på telefon? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### Om personalet du snakket med på telefon

- |   | Ikke i det hele tatt     | I liten grad             | I noen grad              | I stor grad              | I svært stor grad        |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 2. Spørsmålene nedenfor handler om den personen du snakket med på telefon da du ringte legevakten. Opplevde du at denne personen: |                          |                          |                          |                          |                          |
| Tok deg på alvor?   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Var interessert i beskrivelsen av tilstanden din?   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Snakket til deg slik at du forsto ham/ henne?   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Var faglig dyktig?  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### Del B. Kontakt på legevaktlokalet

Del B (spørsmål 3-12) fylles ut dersom du møtte opp på legevaktlokalet. Gå til del C dersom du ikke var på legevaktlokalet.



### Tilgjengelighet og ventetid

- |   | Under 1/2 time           | 1/2 - 1 time             | 1 - 2 timer              | 2 - 4 timer              | Mer enn 4 timer          |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 3. Hvor lang tid brukte du til legevaktlokalet? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 
- |  | Ikke i det hele tatt     | I liten grad             | I noen grad              | I stor grad              | I svært stor grad        |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 4. Synes du reisetiden til legevaktlokalet var akseptabel? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- ⊥
- |   | Under 10 minutter        | 10 - 30 minutter         | 30 - 60 minutter         | 1 - 2 timer              | 2 - 3 timer              | Mer enn 3 timer          |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 5. Hvor lenge ventet du fra du ankom legevaktlokalet til du kom inn til undersøkelse/ behandling? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



### Tilgjengelighet og ventetid (fortsetter)

- |  | Ikke i det hele tatt     | I liten grad             | I noen grad              | I stor grad              | I svært stor grad        |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 6. Fikk du tilfredsstillende informasjon om hvor lenge du måtte regne med å vente til du skulle få komme inn til undersøkelse/ behandling? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Synes du tiden du måtte vente fra du ankom til du kom inn til undersøkelse/ behandling var akseptabel?                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### Organisering og fysiske omgivelser på legevaktlokalet

- |   | Ikke i det hele tatt     | I liten grad             | I noen grad              | I stor grad              | I svært stor grad        |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 8. Fikk du inntrykk av at legevakten var godt organisert? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. Opplevde du at venterommet var tilfredsstillende?      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### Om legene på legevaktlokalet

10. Spørsmålene nedenfor handler om ditt møte med **legen(e)** på legevaktlokalet (dersom du ikke møtte noen lege, gå videre til spørsmål 11). Opplevde du at han/hun:

- |   | Ikke i det hele tatt     | I liten grad             | I noen grad              | I stor grad              | I svært stor grad        |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ⊥ Tok deg på alvor?                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Var interessert i beskrivelsen av tilstanden din? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Snakket til deg slik at du forsto ham/ henne?     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Var faglig dyktig? ⊥                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### Om sykepleierne på legevaktlokalet

Spørsmålene nedenfor handler om ditt møte med **sykepleier(ne)** på legevaktlokalet.

11. Møtte du sykepleier?  Ja  Nei → gå videre til spørsmål 13. ⊥
12. Opplevde du at han/ hun:
- |   | Ikke i det hele tatt     | I liten grad             | I noen grad              | I stor grad              | I svært stor grad        |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Hadde omsorg for deg?                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tok deg på alvor?                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Snakket til deg slik at du forsto ham/ henne? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Var faglig dyktig? ⊥                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## Del C. Fylles ut av alle

- |     |   |  |   |  |                          |   |
|-----|---|--|---|--|--------------------------|---|
|     |   | Meget alvorlig<br>(måtte ha hjelp med én gang) | Alvorlig<br>(måtte ha hjelp innen få timer) | Mindre alvorlig<br>(kunne vente til neste dag) | Vet ikke                 |   |
| 13. | Hvor alvorlig opplevde du din sykdom eller skade slik den var da du kontaktet legevakten? | <input type="checkbox"/>                       | <input type="checkbox"/>                    | <input type="checkbox"/>                       | <input type="checkbox"/> |   |
| 14. | Prøvde du å få time hos fastlegen din før du kontaktet legevakten?                        | Ja<br><input type="checkbox"/>                 | Nei<br><input type="checkbox"/>             |  |                          | Har ikke fastlege<br><input type="checkbox"/> |

Spørsmål 15-19 gjelder din samlede erfaring med din siste kontakt med legevakten.

### Informasjon og oppfølging

- |     |   |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|-----|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|     |   | Ikke i det hele tatt     | I liten grad             | I noen grad              | I stor grad              | I svært stor grad        | Ikke aktuelt             |
| 15. | Synes du at du fikk tilstrekkelig informasjon om tilstanden din?                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. | Har du fått tilstrekkelig informasjon om resultater av prøver og undersøkelser? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### Generelle vurderinger av denne kontakten med legevakten

- |     |  |                             |                             |                          |                          |                          |  |
|-----|--|-----------------------------|-----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
|     |  | Ikke i det hele tatt        | I liten grad                | I noen grad              | I stor grad              | I svært stor grad        |  |
| 17. | Alt i alt, var hjelpen du fikk fra legevakten tilfredsstillende?                             | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
|     |  |                             |                             |                          |                          |                          |  |
|     |  | Mye dårligere enn forventet | Noe dårligere enn forventet | Som forventet            | Noe bedre enn forventet  | Mye bedre enn forventet  |  |
| 18. | Alt i alt, hvordan opplevde du hjelpen du fikk fra legevakten?                               | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
|     |  |                             |                             |                          |                          |                          |  |
|     |  | Ikke i det hele tatt        | I liten grad                | I noen grad              | I stor grad              | I svært stor grad        |  |
| 19. | Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet av legevakten (etter det du selv kan bedømme)? | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |

### Spørsmål 20 og 21 gjelder kontakt med denne legevakten de siste to årene

- |     |   |                          |                          |                          |                          |                          |
|-----|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|     |   | Ja, én gang              | Ja, flere ganger         | Nei                      | Vet ikke                 | Ikke aktuelt             |
| 20. | I løpet av de to siste årene, har du noen gang fått feil medisin eller på annen måte blitt feilmedisinert av lege eller sykepleier på denne legevakten? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|     |   |                          |                          |                          |                          |                          |
|     |   | Ja, én gang              | Ja, flere ganger         | Nei                      | Vet ikke                 | Ikke aktuelt             |
| 21. | I løpet av de to siste årene, har du noen gang tenkt at du ble utsatt for annen feilbehandling på denne legevakten?                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## Bakgrunnsspørsmål

22. Hvem har fylt ut spørreskjemaet?
- |                          |                                |                          |
|--------------------------|--------------------------------|--------------------------|
| Pasienten selv           | Pårørende til barn under 16 år | Andre pårørende          |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>       | <input type="checkbox"/> |

## Spørsmålene 23 - 30 gjelder deg som har svart på spørreskjemaet

23. Hvor mange ganger har du vært i kontakt med legevakten de siste to årene?
- |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 gang                   | 2 ganger                 | 3 - 5 ganger             | 6 - 10 ganger            | Mer enn 10 ganger        |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
24. Er du mann eller kvinne?
- |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Mann                     | Kvinne                   |                          |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
25. Hva er din alder?
- År
- 
26. Er du gift eller samboende?
- |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Ja, gift                 | Ja, samboende            | Nei                      |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
27. Hva er din høyeste fullførte utdanning?
- |                          |                          |                                |  |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------------|--|
| Grunnskole               | Videregående skole       | Høgskole/ universitet (1-4 år) | Høgskole/ universitet (4 år eller mer) |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>       | <input type="checkbox"/>               |
28. Hva gjør du til daglig?  
(Sett kun ett kryss)
- |                          |   |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Yrkesaktiv               | Sykmeldt, på uføretrygd eller attføring | Pensjonist               | Under utdanning          | Hjemmearbeidende         | Arbeidsledig             | Annet                    |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
29. Hva er ditt morsmål?
- |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Norsk                    | Samisk                   | Annet nordisk språk      | Annet europeisk språk    | Ikke-europeisk språk     |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
30. Stort sett, vil du si at din helse er...
- |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Utmerket                 | Meget god                | God                      | Nokså god                | Dårlig                   |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
31. Kunne du tenke deg å svare på et nytt spørreskjema fra oss om kort tid, dersom det blir aktuelt?
- Sett kryss her hvis du kunne tenke deg å svare på et nytt skjema

Skriv gjerne ned kommentarer til spørreskjema eller mer om dine erfaringer i møtet med legevakten:

---

---

---

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten  
Postboks 7004, St. Olavs plass  
N-0130 Oslo  
(+47) 23 25 50 00  
www.kunnskapssenteret.no  
ISBN 978-82-8121-451-4  
ISSN 1890-1565

## Nr 2–2012 PasOpp-rapport

 kunnskapssenteret

en

**Om PasOpp-undersøkelser:** Endringer i helsetjenesten i den senere tiden innebærer at det blir lagt større vekt på synspunktene til pasienter og pårørende enn før og på at de ulike delene av tjenesten skal være godt samordnet. PasOpp-undersøkelsene har som mål å beskrive erfaringene til personer som ser tjenestene fra innsiden. Det er laget spørreskjema som er tilpasset ulike områder innenfor helsetjenesten. Spørsmålene handler om opplevelser, om faktiske hendelser og om tilfredshet med tjenestene.

### **Om denne undersøkelsen:**

**Populasjon:** Pasienter og pårørende ved norske legevakter

**Metode:** Postal spørreskjemaundersøkelse

**Undersøkelsesperiode:** November–desember 2010

**Bruttoutvalg:** 2023

**Svarprosent:** 41,7