

Pasienters og pårørendes erfaringer med legevaktene i Arendal, Kvam og Tromsø

Resultater fra en pilotundersøkelse

Notat fra Kunnskapssenteret

i samarbeid med Nasjonalt kompetansesenter for legevaktmedisin
februar 2009

Bakgrunn: Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten og Nasjonalt kompetansesenter for legevaktmedisin gjennomførte våren 2008 en spørreundersøkelse blant pasienter og pårørende som hadde vært i kontakt med legevakten i Arendal, Kvam og Tromsø. Undersøkelsen var en pilotundersøkelse der hovedmålet var å lage et valid og reliabelt spørreskjema og innsamlingsopplegg som kan brukes i både lokale og nasjonale undersøkelser for å måle pasienterfaringer med legevakttjenesten i Norge. Pilotundersøkelsen omfattet alle pasienter som hadde hatt kontakt med de tre legevaktene i undersøkelsesperioden og alle typer kontakt med legevakten, det vil si telefonkontakt, oppmøte på legevaktlokalet og sykebesøk hjemme. **Resultater:** Faktoranalyser ga **fire hovedområder** for kontakt med legevakttjenesten: •Telefonkontakt •Legekontakt •Sykepleierkontakt •Organisering. Generelt ga pasientene og pårørende positive vurderinger av legevaktene. Gjennomsnittsskåren på de fire hovedområdene vises på en skala fra 0 til 100 der 0 er dårligst og 100 er best. Resultatene viser at



Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten
Postboks 7004, St. Olavs plass
N-0130 Oslo
(+47) 23 25 50 00
www.kunnskapssenteret.no
ISBN: 978-82-8121-251-0

februar 2009



 kunnskapssenteret

(fortsettelsen fra forsiden)

det er litt variasjon i hvilket hovedområde som skårer best. Hovedområdet Organisering får en noe lavere gjennomsnittsskåre enn de andre skalaene ved de tre legevaktene. Pasienter og pårørende ga generelt gode tilbakemeldinger til legevaktene også på de enkeltspørsmålene som ikke inngår i et av de fire hovedområdene.

Tittel	Pasienters og pårørendes erfaringer med legevaktene i Arendal, Kvam og Tromsø. Resultater fra en pilotundersøkelse
Institusjon	Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten
Ansvarlig	Magne Nylenna, <i>fungerende direktør</i>
Forfattere	Kirsten Danielsen, <i>forsker (prosjektleder)</i> Oddvar Førland, <i>forsker</i>
ISBN	978-82-8121-251-0
Notat	februar– 2008
Prosjektnummer	406
Antall sider	24 (32 med vedlegg)
Oppdragsgiver	Samarbeidsprosjekt mellom Kunnskapssenteret og Nasjonalt kompetansesenter for legevaktmedisin
Sitering	Danielsen K, Førland O. Pasienters og pårørendes erfaringer med legevaktene i Arendal, Kvam og Tromsø. Resultater fra en pilotundersøkelse. Notat fra Kunnskapssenteret. Oslo: Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten, februar 2009.

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, februar 2009

Oppsummering av resultatene

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten (Kunnskapssenteret) og Nasjonalt kompetansesenter for legevaktmedisin (Kompetansesenteret) gjennomførte våren 2008 en spørreundersøkelse blant pasienter og pårørende som hadde vært i kontakt med Legevakten i Arendal, Kvam legevakt og Tromsø legevakt. Undersøkelsen var en pilotundersøkelse hvor hovedmålet var å lage et valid og reliabelt spørreskjema og innsamlingsopplegg som kan brukes i både lokale og nasjonale undersøkelser for å måle pasienterfaringer med legevakttjenesten i Norge. Pilotundersøkelsen omfattet alle pasienter som hadde hatt kontakt med de tre legevaktene i undersøkelsesperioden og alle typer kontakt med legevakten, det vil si telefonkontakt, oppmøte på legevaktlokalet og sykebesøk hjemme.

Faktoranalyser ga fire hovedområder for kontakt med legevakttjenesten:

- Telefonkontakt
- Legekontakt
- Sykepleierkontakt
- Organisering

Generelt ga pasientene og pårørende positive vurderinger av legevaktene. Gjennomsnittsskåren på de fire hovedområdene (skalaene) vises på en skala fra 0 til 100 hvor 0 er dårligst og 100 er best. Resultatene viser at det er litt variasjon i hvilket hovedområde (skala) som skårer best. Hovedområdet Organisering får en noe lavere gjennomsnittsskåre enn de andre skalaene ved de tre legevaktene. Pasienter og pårørende ga generelt gode tilbakemeldinger til legevaktene også på de enkeltspørsmålene som ikke inngår i et av de fire hovedområdene.

Innhold

OPPSUMMERING AV RESULTATENE	2
INNHold	3
INNLEDNING	4
Formål med notatet	4
Organisering av prosjektet	5
Oppbygging av notatet	6
METODE	7
Gjennomføring	7
Utvalget	7
Spørreskjema	9
RESULTATER FOR HVER LEGEVAKT	11
Resultater for Legevakten i Arendal	12
Resultater for Kvam legevakt	16
Resultater for Tromsø legevakt	20
REFERANSER	24
VEDLEGG	25

Innledning

Kunnskapssenteret gjennomførte en litteraturgjennomgang (1, 2) på bestilling fra Nasjonalt kompetansesenter for legevaktmedisin (Kompetansesenteret). Formålet var å identifisere validerte måleinstrumenter for å måle pasienterfaringer med legevakter. Vi fant fire validerte måleinstrumenter i litteraturgjennomgangen, to fra England og to fra Nederland (3-6). Konklusjonen fra litteraturgjennomgangen var at ingen av skjemaene kunne brukes direkte i Norge, men at vi hadde et godt grunnlag for å utvikle et innsamlingsopplegg tilpasset norske forhold.

I tillegg til litteraturgjennomgangen ble det samlet inn et utvalg spørreskjemaer som er brukt på forskjellige legevakter i Norge. Kompetansesenteret har gjennom sitt arbeid med et nasjonalt legevaktsregister blant annet kartlagt andelen av norske legevakter som har utført egne lokale brukerundersøkelser. I 2006 gjaldt dette 53 (21 %) av legevaktene og vi fikk tilgang på 16 skjemaer. Sammen med litteraturgjennomgangen (1, 2) dannet de norske skjemaene utgangspunktet da det foreliggende utviklingsprosjektet startet.

Formålet med utviklingsprosjektet har vært å utvikle et reliabelt og valid instrument for å måle pasienters erfaringer med legevakttjenesten. Målet var å utvikle et generisk spørreskjema som skal tilfredsstille viktige psykometriske krav. Instrumentet skal kunne benyttes i lokale og nasjonale undersøkelser. Innsamlingsopplegget vil være fritt tilgjengelig for alle som ønsker å benytte det, og en mulig konsekvens av prosjektet er derfor økt standardisering og bedre kvalitet på undersøkelsene på dette området.

FORMÅL MED NOTATET

Det ble inngått en avtale med legevaktene i Arendal, Kvam og Tromsø om å gjøre en pilotundersøkelse blant deres pasienter våren 2008. De tre pilotlegevaktene er en del av Kompetansesenterets Vaktårnlegevakter. Vi gjennomførte en postal undersøkelse for å teste ut egenskaper ved spørreskjemaet og distribusjonsmåten.

Formålet med dette notatet er å presentere deskriptiv statistikk fra pilotundersøkelsen. Notatet tar ikke sikte på å rangere eller på annen måte stille legevaktene opp mot hverandre, fordi de tre legevaktene er ulike i størrelse og organisering. En gyldig

sammenligning mellom legevaktene ville krevd en grundig gjennomgang av variabler for justering. I dette notatet presenteres ujusterte og uvektede tall for den enkelte legevakt.

ORGANISERING AV PROSJEKTET

En prosjektgruppe bestående av forskere fra Kunnskapssenteret og Kompetansesenteret har samarbeidet om utviklingen av spørreskjema og innsamlingsmetodikk. Fra Kunnskapssenteret har følgende personer deltatt i prosjektgruppen: Kirsten Danielson (prosjektleder), Andrew Garratt (seniorforsker), Hilde Iversen (seniorforsker) og Øyvind Andresen Bjertnæs (forskningsleder). Fra Kunnskapssenteret har i tillegg Saga Høgheim (prosjektsekretær), Marit Skarpaas (prosjektkoordinator) og Jon Helgeland (statistiker) bidratt i pilotundersøkelsen med henholdsvis gjennomføring av undersøkelsen, design av spørreskjema og uttrekk av pasienter til undersøkelsen. Fra Kompetansesenteret har Oddvar Førland (forsker) og Steinar Hunskår (forskningsleder) vært med i prosjektgruppen. Både spørreskjema og innsamlingsopplegg er utviklet i samarbeid med en referansegruppe med fagfolk fra praksisfeltet.

Pilotundersøkelsen ble gjennomført ved Legevakten i Arendal (stor interkommunal legevakt), Kvam legevakt (mindre kommunal legevakt) og Tromsø legevakt (bylegevakt). Ved Legevakten i Arendal hjalp Eva Moe med å spre informasjonsmateriell om undersøkelsen til ansatte og pasienter og Reidun Eppeland bisto i arbeidet med uttrekk av pasienter og utsending av spørreskjema. Ved Kvam legevakt informerte Arne O. Aksnes ansatte og pasienter om pilotundersøkelsen og Bjarte Almenning gjorde uttrekk fra det pasientadministrative systemet og sendte ut spørreskjema. Fra Tromsø legevakt bidro Helga Kramvik og May Elin Sømhovd i forbindelse med informasjon til ansatte og pasientene, og Alfons Kemming stod for uttrekk av pasientadministrative data og utsending av spørreskjema.

Dette prosjektet ville ikke vært mulig å gjennomføre uten innsatsen til svært mange personer. Vi benytter anledningen til å takke alle som har bidratt i prosjektet, også pasienter og pårørende som har deltatt i ulike faser. Utviklingsprosjektet er vurdert og tilrådd av personvernombudet ved Norsk samfunnsvitenskaplig datatjeneste a/s (NSD) og Regional komité for medisinsk og helsefaglig forskningsetikk (REK).

OPPBYGGING AV NOTATET

Notatet er bygd opp på følgende måte:

- Metodebeskrivelse: Kapittel 2 gir en kort beskrivelse av metoden og utvalget i undersøkelsen.
- Resultatene fra undersøkelsen blir presentert i kapittel 3, hvor vi først gir en kort beskrivelse av de viktigste resultatene samlet for alle pasienter og pårørende. Deretter følger hver enkelt legevakts resultater i tabellform med antall svar og svarfordeling per spørsmål. Vi gjør oppmerksom på at vi ikke har tatt hensyn til at legevaktene er forskjellige både i størrelse og organisering, og at tallene derfor ikke egner seg til sammenligning mellom legevaktene.

Metode

Utviklingen av prosjektet er i sin helhet blir beskrevet i en egen utviklingsrapport (Rapport fra Kunnskapssenteret nr 7 – 2008 (PasOpp-rapport)). I dette notatet går vi kort igjennom de viktigste elementene i pilotundersøkelsen.

GJENNOMFØRING

Pilotundersøkelsen ble gjennomført ved Arendal, Kvam og Tromsø legevakt. Inklusjonsperioden var fra midten av april til midten av mai 2008. Vi inkluderte alle pasienter som hadde vært i kontakt med legevakten i denne perioden, både de som hadde hatt telefonkontakt med legevakten og/eller hadde vært på legevaktlokalet og/eller hadde hatt sykebesøk hjemme. Legevaktene ble gitt anledning til å ekskludere enkeltpasienter fra pilotundersøkelsen dersom det av hensyn til pasienten ble vurdert nødvendig av legevaktsjefen/faglig ansvarlig. Av de som tilfredsstilte inklusjonskriteriene trakk vi 200 pasienter fra hver av de tre legevaktene. Pasientutvalget ble trukket ved enkel tilfeldig trekking.

Før undersøkelsesperioden startet sendte vi informasjonsmateriell til legevaktene slik at de kunne informere pasienter og personale om undersøkelsen. Det var legevaktene som sendte ut spørreskjemaene til pasientene, og uttrekket av pasienter ble gjort ved legevaktene. Pasienten fikk tildelt et løpenummer som ble skrevet på spørreskjemaet. Kunnskapssenteret mottok innkomne svar og registrerte løpenumrene fra returnerte skjema. Kunnskapssenteret pakket ferdig utsendelser til purring (med nytt skjema) til løpenummer det ikke var registrert svar fra, og disse ble sendt legevakten for påføring av pasientens navn og adresse. Det skulle etter planen sendes ut én purring ca. 14 dager etter første utsendelse, men i praksis ble det noe variasjon i når purringene ble sendt. Dette skyldtes praktiske omstendigheter som at det oppstod små tidsforskyvninger underveis i pilotundersøkelsen.

UTVALGET

I alt ble 58 pasienter ekskludert før spørreskjemaet ble sendt ut, slik at bruttoutvalget i undersøkelsen utgjorde til sammen 542 pasienter. Etter at datainnsamlingen var avsluttet hadde vi fått inn 225 svar, noe som gir en svarprosent på 41,5. Svarpro-

senten varierer noe mellom legevaktene, med 33,5 prosent som det laveste og 54 prosent som det høyeste.

I utgangspunktet var det kun pasienter som legevaktsjefen/faglig ansvarlig bestemte skulle ekskluderes av særlig menneskelige hensyn som ikke skulle motta skjema, men det kom til flere eksklusjonskriterier i løpet av undersøkelsesperioden. Det kom spørsmål fra legevaktene om utenlandske statsborgere med adresse i utlandet skulle ekskluderes, om rådgivning til helsepersonell hvor pasienten selv ikke hadde vært i kontakt med legevakten, og om ansatte på legevakten som selv var pasient skulle ekskluderes. Underveis i gjennomføringen ble vi enige om at alt dette var eksklusjonsgrunner, men det var ingen felles føring på dette. Konsekvensen var at legevaktene ekskluderte noe ulikt, og i ettertid betrakter vi dette som verdifull erfaring.

Under følger to tabeller med bakgrunnsopplysninger om respondentene for de tre legevaktene. I tabell 1 vises bakgrunnsopplysninger når det er pasienten selv som har svart, mens tabell 2 viser bakgrunnsopplysninger om pasienten når det er pårørende som har svart på spørreskjemaet for pasienten. Tabellen inkluderer både pasienter under 16 år og pasienter over 16 år som fikk hjelp til å svare. Svarprosenten var betydelig høyere når det var pasienten som svarte selv sammenlignet med når pårørende svarte for pasienten.

Tabell 1: Bakgrunnsopplysninger om pasienter når pasienten selv svarte. Antall svar og svarprosent, samt prosentandeler innen ulike kategorier på ulike spørsmål.

	Legevakten i Arendal	Kvam legevakt	Tromsø legevakt
Antall svar (n) når pasienten selv svarte	36	67	45
Svarprosent	64	68	63
31 Andel kvinner	78	59	69
32 Gjennomsnittsalder (sd)	49 (20,22)	47 (20,07)	47 (18,90)
33 Andel gift eller samboende	78	72	71
34 Andel med høyskole/universitet	39	36	42
35 Andel yrkesaktive	53	46	51
37 Andel med dårlig helse	11	8	9

Tabell 1 viser at det var liten variasjon mellom de tre legevaktene når det gjelder andelen pasienter som svarte selv på spørreskjemaet. Tabellen viser at det er forholdsvis liten variasjon i pasientsammensetningen blant denne respondentgruppen. Den største variasjonen ser vi gjelder andelen kvinner, som varierer fra 59 prosent ved Kvam legevakt til 78 prosent ved Legevakten i Arendal.

Tabell 2: Bakgrunnsopplysninger om pasienten i de tilfellene der pårørende svarte for pasienten. Antall svar og svarprosent, samt prosentandeler innen ulike kategorier på ulike spørsmål.

	Legevakten i Arendal	Kvam legevakt	Tromsø legevakt
Antall svar (n) når pårørende svarte for pasienten	20	26	23
Svarprosent	36	27	32
39 Andel jenter/kvinner	42	38	39
40 Gjennomsnittsalder (sd) pasienter under 16 år	6 (4,99)	5 (4,68)	4 (5,42)
40 Gjennomsnittsalder pasienter (sd) over 16 år	47 (32,41)	65 (28,60)	77 (12,84)
42 Andel med dårlig helse	11	17	4

Tabell 2 viser at det er noe variasjon mellom de tre legevaktene når det gjelder andelen pårørende som har svart på spørreskjemaet på vegne av pasienten. Tabellen inkluderer både pårørende til barn under 16 år og pårørende til pasienter over 16 år som fikk hjelp til å svare. Det var høyest andel pårørende som svarte for pasienten ved Legevakten i Arendal (36%) og den laveste andelen var ved Kvam legevakt (27%). Det var ikke mye variasjon i gjennomsnittsalderen for pasienter *under* 16 år (fra 4 til 6 år), men for pasienter *over* 16 år var variasjonen større, fra 47 år ved Legevakten i Arendal til 77 år ved Tromsø legevakt. Vi ser at det også var en del variasjon når det gjelder pasienter med dårlig helse, med 4 prosent ved Legevakten i Tromsø til 17 prosent ved Kvam legevakt.

SPØRRESKJEMA

Kunnskapssenteret utviklet spørreskjemaet i et samarbeid med Kompetansesenteret. En referansegruppe bestående av leger og sykepleiere på forskjellige legevakter ga viktige innspill i arbeidet med spørreskjemaet, og hele utviklingsprosessen er beskrevet i utviklingsrapporten (7). Det fullstendige spørreskjemaet finnes vedlagt .

I undersøkelsen ble det gitt en del informasjon på første siden av spørreskjemaet. Vi ønsket tilbakemeldinger fra pasienter som hadde hatt telefonkontakt med legevakten, og/eller hadde møtt opp på legevaktlokalet, og/eller hadde hatt sykebesøk hjemme. Pasientene ble bedt om å svare på bakgrunn av sin siste kontakt med legevaktstjenesten. For pasienter under 16 år ba vi om at eventuelle pårørende som kontaktet eller fulgte dem til legevakten besvarte spørsmålene. Også pasienter over 16 år som hadde problemer med å svare på spørreskjemaet selv, kunne få pårørende til å svare for seg eller få hjelp til å svare på spørsmålene dersom de ønsket det. Pårørende som fylte ut skjemaet på vegne av pasientene ble bedt om å svare på de spørsmålene som de opplevde som relevante.

Spørreskjemaet ble delt inn i fem hoveddeler: Del A og E (blå) skulle fylles ut av alle,

del B (oransje) av pasienter som hadde hatt kontakt med legevakten på telefon, del C (grønn) av pasienter som hadde vært på legevaktlokalet og del D (rød) av pasienter som fikk sykebesøk hjemme.

I neste kapittel vises resultater for hver legevakt. Det vises resultater på enkeltspørsmål, både de som inngår i skalaene og andre enkeltspørsmål. Tabell 3 viser de fire skalaene og de underliggende enkeltspørsmål som inngår i hver skala.

Tabell 3: Skalaer og underliggende enkeltspørsmål. Spørreskjema for pasienter og pårørendes erfaringer med bruk av legevakten.

Skala	Enkeltspørsmål
Telefonkontakt	8.3 Tok deg på alvor
	8.4 Var interessert i beskrivelsen av tilstanden din
	8.6 Snakket til deg slik at du forsto ham/henne
	8.7 Var faglig dyktig
Legekontakt	16.3 Tok deg på alvor
	16.4 Var interessert i beskrivelsen av tilstanden din
	16.6 Snakket til deg slik at du forsto ham/henne
	16.7 Var faglig dyktig
Sykepleierkontakt	17.2 Hadde omsorg for deg
	17.3 Tok deg på alvor
	17.6 Snakket til deg slik at du forsto ham/henne
	17.7 Var faglig dyktig
Organisering	12 Informasjon om ventetid
	13 Ventetiden akseptabel
	14 Legevakten godt organisert

Resultater for hver legevakt

I dette kapitlet presenterer vi resultater for hver av de tre legevakte som deltok i pilotundersøkelsen. Det er brukt en fempunkts svars skala på de fleste erfaringsspørsmålene fra "Ikke i det hele tatt" til "I svært stor grad". Noen spørsmål har kategorien "Ikke aktuelt". Antallet som svarte og prosentandeler innen hver svarkategori viser til de pasientene og pårørende som spørsmålet var aktuelt for. På grunn av avrundning av desimaler vil prosentandelen for enkelte spørsmål i tabellene summere seg til rett over eller rett under 100.

Generelt ga pasientene og pårørende positive vurderinger av legevaktene. Gjennomsnittsskåren på de fire hovedområdene (skalaene) vises på en skala fra 0 til 100 hvor 0 er dårligst og 100 er best. Resultatene viser at det er litt variasjon i hvilket hovedområde (skala) som skårer best. Hovedområdet Organisering får en noe lavere gjennomsnittsskåre enn de andre skalaene ved de tre legevaktene. Som resultattabellene for legevaktene viser ga pasienter og pårørende generelt gode tilbakemeldinger også på enkeltspørsmålene som ikke inngår i de fire hovedområdene.

Vi gjør oppmerksom på at tallene ikke er ment å brukes til sammenligning mellom legevaktene. Dette skyldes at legevaktene er ulike i størrelse og organisering, og at det også kan være noe variasjon i pasientsammensetningen ved legevaktene. En sammenligning krever justering for disse forskjellene, noe vi ikke har gjort i denne omgang. Videre bør resultatene for den enkelte legevakt leses med forsiktighet. Utvalget i undersøkelsen er trukket blant de pasientene som var i kontakt med legevakten i undersøkelsesperioden. Dette gjør at eventuelle spesielle forhold knyttet til den perioden pasientene var i kontakt med legevakten vil reflekteres i resultatene som ikke kan generaliseres til å gjelddriften gjennom hele året. Videre er det forholdsvis få pasienter som har svart fra hver legevakt, noe som gjør statistiske beregninger usikre.

RESULTATER FOR LEGEVAKTEN I ARENDAL

Totalt ble 167 pasienter inkludert i undersøkelsen ut fra inklusjonskriteriene. Etter at datainnsamlingen var avsluttet hadde vi fått inn 56 svar, noe som gir en svarprosent på 33,5. Seks prosent av respondentene hadde kun vært i telefonkontakt med legevakten, 65 prosent hadde først ringt legevakten og deretter vært på legevaktlokalet, 24 prosent kom direkte til legevakten uten å ringe på forhånd, fire prosent hadde først vært i telefonkontakt med legevakten og deretter hatt sykebesøk hjemme, og to prosent hadde hatt annen type kontakt med legevakten. Av de som svarte (n=52) på spørsmålet om de hadde hatt den type kontakt med legevakten de ønsket, svarte 98 prosent av respondentene "ja". Fordi vi ikke vet noe om ikke-svarerne vet vi imidlertid ikke om de som har svart skiller seg fra de som ikke har svart. Dette betyr dermed at vi ikke vet om resultatene kan generaliseres ut over de som har svart (netto-utvalget).

Over halvparten (54 prosent) av de som svarte hadde kontaktet legevakten på ettermiddag/kveldstid, hvorav 36 prosent mandag til fredag kveld og 18 prosent i helgen. Det var 36 prosent av respondentene som hadde vært i kontakt med legevakten på dagtid; i løpet av ukedagene 11 prosent og 25 prosent lørdag eller søndag. Ti prosent av respondentene hadde vært i kontakt med legevakten på natten, henholdsvis fem prosent mandag til fredag og fem prosent i løpet av helgen.

Det var 30 prosent av respondentene som svarte at de opplevde sin, eventuelt pasientens, sykdom eller skade som meget alvorlig da de kontaktet legevakten og at de måtte ha hjelp med én gang. 39 prosent mente sykdommen eller skaden var alvorlig og at de måtte ha hjelp innen få timer og 20 prosent svarte at de opplevde sykdommen eller skaden som mindre alvorlig og at de egentlig kunne ventet til neste dag med å få hjelp. 11 prosent svarte at de ikke visste hvor alvorlig det var da de kontaktet legevakten. På spørsmål om pasient/pårørende prøvde å få time hos fastlegen før de kontaktet legevakten svarte ni prosent ja og 91 prosent nei på dette spørsmålet.

Tabell 4: Resultater for de fire skalaene. Gjennomsnittsskåre og standardavvik (sd) på en skala fra 0 til 100 der 100 er best.

Skala ¹	Antall svarere	Gjennomsnittsskåre (sd)
Telefonkontakt (4 spørsmål)	42	77 (17,67)
Legekontakt (4 spørsmål)	47	77 (21,93)
Sykepleierkontakt (4 spørsmål)	39	81 (16,32)
Organisering (3 spørsmål)	48	64 (24,45)

¹ Se tabell 3 i metodekapitlet for hvilke spørsmål som inngår i skalaene.

Tabell 5: Resultater på erfaringsspørsmål. Tabellen viser hvilken del av spørreskjemaet spørsmålene inngår i, antall svarere og prosentvis fordeling i de ulike svarkategoriene.

Telefonkontakt						
Spørsmål	Antall svar	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
7 Var det vanskelig å komme i kontakt med legevakten på telefon?	43	61	19	16	2	2
8 Spørsmålene nedenfor handler om den personen du snakket med på telefon da du ringte legevakten. Opplevde du at denne personen:						
8.1 Var imøtekommende?	40	3	3	3	58	35
8.2 Hadde omsorg for deg?	39	3	3	3	59	33
8.3 Tok deg på alvor?	42	5	5	0	67	24
8.4 Var interessert i beskrivelsen av tilstanden din?	42	2	0	7	64	26
8.5 Hadde nok tid til deg?	40	3	5	5	60	28
8.6 Snakket til deg slik at du forsto ham/henne?	42	0	2	7	52	38
8.7 Var faglig dyktig?	41	2	7	10	56	24
8.8 Var trygg i arbeidet sitt?	41	2	5	10	56	27
Kontakt på legevaktlokalet						
Spørsmål	Antall svar	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
10 Synes du reisetiden til legevaktlokalet var akseptabel?	48	4	0	13	44	40
12 Fikk du tilfredsstillende informasjon om hvor lenge du måtte regne med å vente til du skulle få komme inn til undersøkelse/behandling?	48	13	17	29	21	21
13 Synes du tiden du måtte vente fra du ankom til du kom inn til undersøkelse/behandling var akseptabel?	48	8	6	27	27	31
14 Fikk du inntrykk av at legevakten var godt organisert?	47	0	4	26	49	21
15 Opplevde du at venterommet var tilfredsstillende?	47	0	6	21	53	19

Tabell 5 forts.

Om legene på legevaktlokalet						
Spørsmål	Antall svar	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
16 Spørsmålene nedenfor handler om ditt møte med legen(e) på legevaktlokalet. Opplevde du at han/hun:						
16.1 Var imøtekomende?	46	0	4	13	48	35
16.2 Hadde omsorg for deg?	45	0	7	13	47	33
16.3 Tok deg på alvor?	47	0	11	11	45	34
16.4 Var interessert i beskrivelsen av tilstanden din?	46	2	9	11	41	37
16.5 Hadde nok tid til deg?	46	4	4	15	39	37
16.6 Snakket til deg slik at du forsto ham/henne?	46	2	2	7	50	39
16.7 Var faglig dyktig?	46	4	9	4	46	37
16.8 Var trygg i arbeidet sitt?	46	0	11	9	46	35
Om sykepleierne på legevaktlokalet						
Spørsmål	Antall svar	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
17 Spørsmålene nedenfor handler om ditt møte med sykepleier(ne) på legevaktlokalet. Opplevde du at han/hun:						
17.1 Var imøtekomende?	39	0	0	10	54	36
17.2 Hadde omsorg for deg?	38	0	0	13	53	34
17.3 Tok deg på alvor?	39	0	3	8	51	39
17.4 Var interessert i beskrivelsen av tilstanden din?	38	0	3	13	45	40
17.5 Hadde nok tid til deg?	39	0	5	10	46	39
17.6 Snakket til deg slik at du forsto ham/henne?	39	0	3	8	49	41
17.7 Var faglig dyktig?	39	0	3	5	54	39
17.8 Var trygg i arbeidet sitt?	38	0	3	3	58	37

Tabell 5 forts.

Informasjon og oppfølging						
Spørsmål	Antall svar	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
19 Synes du at du fikk tilstrekkelig informasjon om tilstanden din?	56	4	9	16	36	36
20 Har du fått tilstrekkelig informasjon om resultater av prøver og undersøkelser?	40	3	8	15	38	38
21 Hadde du noen ubesvarte spørsmål etter kontakten med legevakten?	54	39	20	17	11	13
Generelle vurderinger						
Spørsmål	Antall svar	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
23 Alt i alt, var hjelpen du fikk fra legevakten tilfredsstillende?	56	5	4	14	48	29
Spørsmål	Antall svar	Mye dårligere enn forventet	Noe dårligere enn forventet	Som forventet	Noe bedre enn forventet	Mye bedre enn forventet
24 Alt i alt, hvordan opplevde du hjelpen du fikk fra legevakten?	56	4	13	48	18	18
Spørsmål	Antall svar	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
25 Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet (etter det du selv kan bedømme)?	50	84	2	6	4	4
Spørsmål	Antall svar	Helt uenig	Litt uenig	Verken enig eller uenig	Litt enig	Helt enig
26 Generelt har jeg høye forventninger til norske legevakter.	56	4	2	13	13	70
27 Generelt har jeg stort sett gode erfaringer med norske legevakter.	54	2	11	17	35	35

Tabell 5 forts.

Spørsmål	Antall svar	Ja, sykehus	Ja, fastlegen	Ja, annet	Nei
22 Ble du henvist til eller bedt om å kontakte en annen instans innen helsevesenet for videre oppfølging?	55	16	38	2	44

RESULTATER FOR KVAM LEGEVAKT

Totalt ble 181 pasienter inkludert i undersøkelsen ut fra inklusjonskriteriene. Etter at datainnsamlingen var avsluttet hadde vi fått inn 98 svar, noe som gir en svarprosent på 54. 17 prosent av respondentene hadde kun vært i telefonkontakt med legevakten, 71 prosent hadde først ringt legevakten og deretter vært på legevaktlokalet, ni prosent kom direkte til legevakten uten å ringe på forhånd og to prosent hadde først vært i telefonkontakt med legevakten og deretter hatt sykebesøk hjemme. Av de som svarte (n=89) på spørsmålet om de hadde hatt den type kontakt med legevakten de ønsket, svarte 98 prosent av respondentene ”ja”. Fordi vi ikke vet noe om ikke-svarerne vet vi imidlertid ikke om de som har svart skiller seg fra de som ikke har svart. Dette betyr dermed at vi ikke vet om resultatene kan generaliseres ut over de som har svart (nettoutvalget).

53 prosent av de som svarte hadde kontaktet legevakten på ettermiddag/kveldstid, hvorav 37 prosent mandag til fredag kveld og 16 prosent i helgen. Det var 47 prosent av respondentene som hadde vært i kontakt med legevakten på dagtid; i løpet av ukedagene 10 prosent og 37 prosent lørdag eller søndag.

Det var 10 prosent av respondentene som svarte at de opplevde sin, eventuelt pasientens, sykdom eller skade som meget alvorlig da de kontaktet legevakten og at de måtte ha hjelp med én gang. 45 prosent mente sykdommen eller skaden var alvorlig og at de måtte ha hjelp innen få timer og 28 prosent svarte at de opplevde sykdommen eller skaden som mindre alvorlig og at de egentlig kunne ventet til neste dag med å få hjelp. 17 prosent svarte at de ikke visste hvor alvorlig det var da de kontaktet legevakten. På spørsmål om pasient/pårørende prøvde å få time hos fastlegen før de kontaktet legevakten svarte seks prosent ja og 94 prosent nei på dette spørsmålet.

Tabell 6: Resultater for de fire skalaene. Gjennomsnittsskåre og standardavvik (sd) på en skala fra 0 til 100 der 100 er best.

Skala ²	Antall svarere	Gjennomsnittsskåre (sd)
Telefonkontakt (4 spørsmål)	79	84 (14,22)
Legekontakt (4 spørsmål)	74	86 (12,80)
Sykepleierkontakt (4 spørsmål)	63	84 (15,25)
Organisering (3 spørsmål)	78	76 (20,77)

² Se tabell 3 i metodekapitlet for hvilke spørsmål som inngår i skalaene.

Tabell 7: Resultater på erfaringsspørsmål. Tabellen viser hvilken del av spørreskjemaet spørsmålene inngår i, antall svarere og prosentvis fordeling i de ulike svarkategoriene.

Telefonkontakt						
Spørsmål	Antall svar	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
7 Var det vanskelig å komme i kontakt med legevakten på telefon?	86	77	21	2	0	0
8 Spørsmålene nedenfor handler om den personen du snakket med på telefon da du ringte legevakten. Opplevde du at denne personen:						
8.1 Var imøtekommende?	80	0	1	6	48	45
8.2 Hadde omsorg for deg?	77	0	0	18	42	40
8.3 Tok deg på alvor?	81	1	0	7	49	42
8.4 Var interessert i beskrivelsen av tilstanden din?	79	0	1	8	51	41
8.5 Hadde nok tid til deg?	79	0	1	6	49	43
8.6 Snakket til deg slik at du forsto ham/henne?	79	0	0	1	51	48
8.7 Var faglig dyktig?	76	0	0	9	50	41
8.8 Var trygg i arbeidet sitt?	78	0	0	8	50	42
Kontakt på legevaktlokalet						
Spørsmål	Antall svar	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
10 Synes du reisetiden til legevaktlokalet var akseptabel?	76	7	0	7	37	50
12 Fikk du tilfredsstillende informasjon om hvor lenge du måtte regne med å vente til du skulle få komme inn til undersøkelse/behandling?	75	11	9	15	29	36
13 Synes du tiden du måtte vente fra du ankom til du kom inn til undersøkelse/behandling var akseptabel?	76	1	5	12	41	41
14 Fikk du inntrykk av at legevakten var godt organisert?	78	0	0	14	51	35
15 Opplevde du at venterommet var tilfredsstillende?	76	1	1	17	53	28

Tabell 7 forts.

Om legene på legevaktlokalet						
Spørsmål	Antall svar	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
16 Spørsmålene nedenfor handler om ditt møte med legen(e) på legevaktlokalet. Opplevde du at han/hun:						
16.1 Var imøtekomende?	74	0	0	5	53	42
16.2 Hadde omsorg for deg?	74	0	0	4	53	43
16.3 Tok deg på alvor?	75	0	0	5	45	49
16.4 Var interessert i beskrivelsen av tilstanden din?	72	0	0	1	54	44
16.5 Hadde nok tid til deg?	74	0	1	8	46	45
16.6 Snakket til deg slik at du forsto ham/henne?	74	0	1	1	46	51
16.7 Var faglig dyktig?	74	0	0	5	46	49
16.8 Var trygg i arbeidet sitt?	74	0	0	7	42	51
Om sykepleierne på legevaktlokalet						
Spørsmål	Antall svar	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
17 Spørsmålene nedenfor handler om ditt møte med sykepleier(ne) på legevaktlokalet. Opplevde du at han/hun:						
17.1 Var imøtekomende?	63	0	0	6	52	41
17.2 Hadde omsorg for deg?	62	0	0	15	42	44
17.3 Tok deg på alvor?	62	0	0	11	47	42
17.4 Var interessert i beskrivelsen av tilstanden din?	63	0	3	11	43	43
17.5 Hadde nok tid til deg?	62	0	5	7	47	42
17.6 Snakket til deg slik at du forsto ham/henne?	63	0	0	5	44	51
17.7 Var faglig dyktig?	63	0	3	3	49	44
17.8 Var trygg i arbeidet sitt?	63	0	2	8	46	44

Tabell 7 forts.

Informasjon og oppfølging						
Spørsmål	Antall svar	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
19 Synes du at du fikk tilstrekkelig informasjon om tilstanden din?	91	0	2	20	50	29
20 Har du fått tilstrekkelig informasjon om resultater av prøver og undersøkelser?	71	3	11	16	42	28
21 Hadde du noen ubesvarte spørsmål etter kontakten med legevakten?	90	39	22	28	6	6
Generelle vurderinger						
Spørsmål	Antall svar	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
23 Alt i alt, var hjelpen du fikk fra legevakten tilfredsstillende?	97	0	0	6	56	38
Spørsmål	Antall svar	Mye dårligere enn forventet	Noe dårligere enn forventet	Som forventet	Noe bedre enn forventet	Mye bedre enn forventet
24 Alt i alt, hvordan opplevde du hjelpen du fikk fra legevakten?	97	0	2	62	22	14
Spørsmål	Antall svar	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
25 Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet (etter det du selv kan bedømme)?	94	82	12	6	0	0
Spørsmål	Antall svar	Helt uenig	Litt uenig	Verken enig eller uenig	Litt enig	Helt enig
26 Generelt har jeg høye forventninger til norske legevakter.	94	2	6	9	21	62
27 Generelt har jeg stort sett gode erfaringer med norske legevakter.	96	2	12	8	24	54

Tabell 7 forts.

Spørsmål	Antall svar	Ja, sykehus	Ja, fastlegen	Ja, annet	Nei
22 Ble du henvist til eller bedt om å kontakte en annen instans innen helsevesenet for videre oppfølging?	95	15	26	4	56

RESULTATER FOR TROMSØ LEGEVAKT

Totalt ble 194 pasienter inkludert i undersøkelsen ut fra inklusjonskriteriene. Etter at datainnsamlingen var avsluttet hadde vi fått inn 71 svar, noe som gir en svarprosent på 36,6. Én prosent av respondentene hadde kun vært i telefonkontakt med legevakten, 36 prosent hadde først ringt legevakten og deretter vært på legevaktlokalet og 61 prosent kom direkte til legevakten uten å ringe på forhånd. Av de som svarte (n=67) på spørsmålet om de hadde hatt den type kontakt med legevakten de ønsket, svarte alle "ja". Fordi vi ikke vet noe om ikke-svarerne vet vi imidlertid ikke om de som har svart skiller seg fra de som ikke har svart. Dette betyr dermed at vi ikke vet om resultatene kan generaliseres ut over de som har svart (nettutvalget).

Over halvparten (56 prosent) av de som svarte hadde kontaktet legevakten på ettermiddag/kveldstid, hvorav 40 prosent mandag til fredag kveld og 16 prosent i helgen. Det var 37 prosent av respondentene som hadde vært i kontakt med legevakten på dagtid; i løpet av ukedagene 13 prosent og 24 prosent lørdag eller søndag. Syv prosent av respondentene hadde vært i kontakt med legevakten på natten, henholdsvis tre prosent mandag til fredag og fire prosent i løpet av helgen.

Det var 12 prosent av respondentene som svarte at de opplevde sin, eventuelt pasientens, sykdom eller skade som meget alvorlig da de kontaktet legevakten og at de måtte ha hjelp med én gang. 46 prosent mente sykdommen eller skaden var alvorlig og at de måtte ha hjelp innen få timer og 31 prosent svarte at de opplevde sykdommen eller skaden som mindre alvorlig og at de egentlig kunne ventet til neste dag med å få hjelp. 12 prosent svarte at de ikke visste hvor alvorlig det var da de kontaktet legevakten. På spørsmål om pasient/pårørende prøvde å få time hos fastlegen før de kontaktet legevakten svarte 14 prosent ja og 76 prosent nei på dette spørsmålet. Fire prosent av respondentene oppga at de ikke *hadde* fastlege.

Tabell 8: Resultater for de fire skalaene. Gjennomsnittsskåre og standardavvik på en skala fra 0 til 100 der 100 er best.

Skala ³	Antall svarere	Gjennomsnittsskåre (sd)
Telefonkontakt (4 spørsmål)	27	77 (18,76)
Legekontakt (4 spørsmål)	65	81 (17,83)
Sykepleierkontakt (4 spørsmål)	51	78 (18,63)
Organisering (3 spørsmål)	67	52 (25,79)

³ Se tabell 3 i metodekapitlet for hvilke spørsmål som inngår i skalaene.

Tabell 9: Resultater på erfaringsspørsmål. Tabellen viser hvilken del av spørreskjemaet spørsmålene inngår i, antall svarere og prosentvis fordeling i de ulike svarkategoriene.

Telefonkontakt						
Spørsmål	Antall svar	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
7 Var det vanskelig å komme i kontakt med legevakten på telefon?	25	60	24	8	4	4
8 Spørsmålene nedenfor handler om den personen du snakket med på telefon da du ringte legevakten. Opplevde du at denne personen:						
8.1 Var imøtekommende?	27	0	0	15	59	26
8.2 Hadde omsorg for deg?	26	0	8	27	35	31
8.3 Tok deg på alvor?	24	0	0	21	42	38
8.4 Var interessert i beskrivelsen av tilstanden din?	27	4	4	19	48	26
8.5 Hadde nok tid til deg?	26	4	8	15	42	31
8.6 Snakket til deg slik at du forsto ham/henne?	27	0	0	22	37	41
8.7 Var faglig dyktig?	26	0	0	27	31	42
8.8 Var trygg i arbeidet sitt?	25	0	4	16	36	44
Kontakt på legevaktlokalet						
Spørsmål	Antall svar	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
10 Synes du reisetiden til legevaktlokalet var akseptabel?	65	2	5	8	23	63
12 Fikk du tilfredsstillende informasjon om hvor lenge du måtte regne med å vente til du skulle få komme inn til undersøkelse/behandling?	65	26	19	26	22	8
13 Synes du tiden du måtte vente fra du ankom til du kom inn til undersøkelse/behandling var akseptabel?	67	19	13	24	27	16
14 Fikk du inntrykk av at legevakten var godt organisert?	67	6	12	24	43	15
15 Opplevde du at venterommet var tilfredsstillende?	67	6	12	31	43	8

Tabell 9 forts.

Om legene på legevaktlokalet						
Spørsmål	Antall svar	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
16 Spørsmålene nedenfor handler om ditt møte med legen(e) på legevaktlokalet. Opplevde du at han/hun:						
16.1 Var imøtekomende?	65	0	2	9	54	35
16.2 Hadde omsorg for deg?	65	2	5	19	42	34
16.3 Tok deg på alvor?	65	2	3	9	37	49
16.4 Var interessert i beskrivelsen av tilstanden din?	65	2	3	17	35	43
16.5 Hadde nok tid til deg?	66	0	6	24	36	33
16.6 Snakket til deg slik at du forsto ham/henne?	65	0	0	12	43	45
16.7 Var faglig dyktig?	65	0	3	19	35	43
16.8 Var trygg i arbeidet sitt?	65	2	2	15	39	43
Om sykepleierne på legevaktlokalet						
Spørsmål	Antall svar	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
17 Spørsmålene nedenfor handler om ditt møte med sykepleier(ne) på legevaktlokalet. Opplevde du at han/hun:						
17.1 Var imøtekomende?	50	2	6	12	46	34
17.2 Hadde omsorg for deg?	51	2	6	24	28	41
17.3 Tok deg på alvor?	50	2	4	10	48	36
17.4 Var interessert i beskrivelsen av tilstanden din?	51	6	6	16	37	35
17.5 Hadde nok tid til deg?	51	4	12	28	29	28
17.6 Snakket til deg slik at du forsto ham/henne?	50	0	0	8	52	40
17.7 Var faglig dyktig?	50	0	0	20	46	34
17.8 Var trygg i arbeidet sitt?	50	0	0	12	54	34

Tabell 9 forts.

Informasjon og oppfølging						
Spørsmål	Antall svar	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
19 Synes du at du fikk tilstrekkelig informasjon om tilstanden din?	68	4	6	21	43	27
20 Har du fått tilstrekkelig informasjon om resultater av prøver og undersøkelser?	54	7	6	9	57	20
21 Hadde du noen ubesvarte spørsmål etter kontakten med legevakten?	68	50	22	15	10	3
Generelle vurderinger						
Spørsmål	Antall svar	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
23 Alt i alt, var hjelpen du fikk fra legevakten tilfredsstillende?	70	3	4	16	41	36
Spørsmål	Antall svar	Mye dårligere enn forventet	Noe dårligere enn forventet	Som forventet	Noe bedre enn forventet	Mye bedre enn forventet
24 Alt i alt, hvordan opplevde du hjelpen du fikk fra legevakten?	70	4	13	47	17	19
Spørsmål	Antall svar	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
25 Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet (etter det du selv kan bedømme)?	67	73	15	9	2	2
Spørsmål	Antall svar	Helt uenig	Litt uenig	Verken enig eller uenig	Litt enig	Helt enig
26 Generelt har jeg høye forventninger til norske legevakter.	68	4	4	15	21	56
27 Generelt har jeg stort sett gode erfaringer med norske legevakter.	70	3	7	14	26	50

Tabell 9 forts.

Spørsmål	Antall svar	Ja, sykehus	Ja, fastlegen	Ja, annet	Nei
22 Ble du henvist til eller bedt om å kontakte en annen instans innen helsevesenet for videre oppfølging?	69	22	39	1	38

Referanser

1. Danielsen K, Garratt A, Bjertnæs ØA, Hunskaar S. *Måling av pasienters erfaringer med legevakt: En systematisk litteraturgjennomgang*. PasOpp-rapport nr. 6 – 2006. Oslo: Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten, 2006.
2. Garratt A, Danielsen K, Hunskaar S. *Patient satisfaction questionnaires for primary care out-of-hours services: a systematic review*. Br J Gen Pract. 2007; Sep;57(542):741-7.
3. McKinley RK, Manku-Scott T, Hastings AM et al. *Reliability and validity of a new measure of patient satisfaction with out of hours primary medical care in the United Kingdom: development of a patient questionnaire*. BMJ 1997; 314: 193.
4. Moll van Charante E, Giesen P, Mokkink H et al. *Patient satisfaction with large-scale out-of-hours primary health care in the Netherlands: development of a postal Questionnaire*. Fam Pract 2006; 23: 437-443.
5. Salisbury C, Burgess A, Lattimer V et al. *Developing a standard short questionnaire for the assessment of patient satisfaction with out-of-hours primary care*. Fam Pract 2005; 22: 560-569.
6. Van Uden CJ, Ament AJ, Homba SO et al. *Patient satisfaction with out-of-hours primary care in the Netherlands*. BMC Health Serv Res 2005; 5: 6.
7. Danielsen K, Førland O, Garratt A. *Utvikling av metode for å måle pasienters og pårørendes erfaringer med legevakt*. PasOpp-rapport nr. 7 – 2008. Oslo: Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten, 2008.

Vedlegg

Undersøkelse om pasienters erfaringer med bruk av legevakten

Hensikten med undersøkelsen

Hensikten med undersøkelsen er å få vite mer om pasienters erfaringer med legevaktjenesten i Norge. Det endelige målet er å forbedre kvaliteten på tilbudet til pasienter ved legevaktene.

Erfaringer fra din siste kontakt med legevakten

Du skal svare på bakgrunn av din siste kontakt med legevakten. Dersom du er under 16 år, ber vi om at eventuelle pårørende som kontaktet eller fulgte deg til legevakten besvarer spørsmålene. Dersom du er 16 år eller eldre og har problemer med å svare selv, kan pårørende svare for deg eller hjelpe deg med å svare. Vi ber pårørende som fyller ut skjemaet på vegne av pasienten svare på spørsmålene som oppleves som relevante.

Om å fylle ut skjemaet

Undersøkelsen handler om erfaringer med telefonkontakt, oppmøte på legevaktlokalet og sykebesøk hjemme:

- Del A (blå) fylles ut av alle.
- Del B (oransje) fylles ut av deg som hadde kontakt med legevakten på telefon.
- Del C (grønn) fylles ut av deg som var på legevaktlokalet.
- Del D (rød) fylles ut av deg som hadde sykebesøk hjemme.
- Del E (blå) fylles ut av alle.

Del A. Fylles ut av alle

- | | Dagtid
mandag-fredag
(08 - 15) | Dagtid
lørdag/søndag
(08 - 15) | Kveld
mandag-fredag
(15 - 23) | Kveld
lørdag/søndag
(15 - 23) | Natt til
mandag-fredag
(23-08) | Natt til
lørdag/søndag
(23 - 08) |
|--|--------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|--|
| 1. Når kontaktet du legevakten? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 2. Hvor alvorlig opplevde du din sykdom eller skade slik den var da du kontaktet legevakten? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 3. Prøvde du å få time hos fastlegen din før du kontaktet legevakten? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

Del A. Fylles ut av alle (forts.)

4. Hva slags kontakt hadde du med legevakten? (Sett kun ett kryss)

Bare telefonkontakt	☐	
Telefonkontakt og deretter til legevaktlokalet	☐	
Direkte til legevaktlokalet uten telefon på forhånd	☐	⊥
Telefonkontakt og deretter sykebesøk hjemme	☐	
Annet	☐	

⊥

5. Var det denne type kontakt du ønsket?
- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| Ja | Nei |
| ☐ | ☐ |

6. Hvordan tok du/dere kontakt med legevakten?
- | | |
|--------------------------|--|
| ☐ | På telefon → gå til spørsmål 7. |
| ☐ | Kom direkte til legevaktlokalet uten å ringe på forhånd → gå til spørsmål 9. |

Del B: Telefonkontakt

Del B (spørsmål 7-8) fylles ut dersom du hadde kontakt med legevakten på telefon.

7. Var det vanskelig å komme i kontakt med legevakten på telefon?
- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Ikke i det hele tatt | I liten grad | I noen grad | I stor grad | I svært stor grad |
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

Om helsepersonellet

8. Spørsmålene nedenfor handler om den personen du snakket med på telefon da du ringte legevakten. Opplevde du at denne personen:
- | | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Var imøtekommende? | Ikke i det hele tatt | I liten grad | I noen grad | I stor grad | I svært stor grad |
| Hadde omsorg for deg? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| Tok deg på alvor? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| Var interessert i beskrivelsen av tilstanden din? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| Hadde nok tid til deg? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| Snakket til deg slik at du forsto ham/henne? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| Var faglig dyktig? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| Var trygg i arbeidet sitt? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

Del C. Kontakt på legevaktlokalet

Del C (spørsmål 9-17) fylles ut dersom du møtte opp på legevaktlokalet.
Gå til del D dersom du ikke var på legevaktlokalet.

⊥

Tilgjengelighet og ventetid

9.	Hvor lang tid brukte du til legevaktlokalet?	⊥	Under 1/2 time	1/2 - 1 time	1 - 2 timer	2 - 4 timer	Mer enn 4 timer	
			☐	☐	☐	☐	☐	
10.	Synes du reisetiden til legevaktlokalet var akseptabel?		Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	
			☐	☐	☐	☐	☐	
11.	Hvor lenge ventet du fra du ankom legevaktlokalet til du kom inn til undersøkelse/ behandling?	⊥	Under 10 minutter	10 - 30 minutter	30 - 60 minutter	1 - 2 timer	2 - 3 timer	Mer enn 3 timer
			☐	☐	☐	☐	☐	
12.	Fikk du tilfredsstillende informasjon om hvor lenge du måtte regne med å vente til du skulle få komme inn til undersøkelse/ behandling?		Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	
			☐	☐	☐	☐	☐	
13.	Synes du tiden du måtte vente fra du ankom til du kom inn til undersøkelse/behandling var akseptabel?		Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	
			☐	☐	☐	☐	☐	

Organisering og fysiske omgivelser på legevaktlokalet

14.	Fikk du inntrykk av at legevakten var godt organisert?		Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
			☐	☐	☐	☐	☐
15.	Opplevde du at venterommet var tilfredsstillende?		Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
			☐	☐	☐	☐	☐

Om personellet på legevaktlokalet

16. Spørsmålene nedenfor handler om ditt møte med **legen(e)** på legevaktlokalet (dersom du ikke møtte noen lege, gå videre til spørsmål 17). Opplevde du at han/hun:

Var imøtekomende?	⊥	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
		☐	☐	☐	☐	☐
Hadde omsorg for deg?		☐	☐	☐	☐	☐
Tok deg på alvor?		☐	☐	☐	☐	☐
Var interessert i beskrivelsen av tilstanden din?		☐	☐	☐	☐	☐
Hadde nok tid til deg?		☐	☐	☐	☐	☐
Snakket til deg slik at du forstod ham/henne?		☐	☐	☐	☐	☐
Var faglig dyktig?	⊥	☐	☐	☐	☐	☐
Var trygg i arbeidet sitt?		☐	☐	☐	☐	☐

fortsetter på neste side 3

Om personellet på legevaktlokalet (forts.)

17. Spørsmålene nedenfor handler om ditt møte med **sykepleier(ne)** på legevaktlokalet (dersom du ikke møtte noen sykepleier, gå videre til del D). Opplevde du at han/hun:

		Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
Var imøtekommende?		☐	☐	☐	☐	☐
Hadde omsorg for deg?	⊥	☐	☐	☐	☐	☐
Tok deg på alvor?		☐	☐	☐	☐	☐
Var interessert i beskrivelsen av tilstanden din?		☐	☐	☐	☐	☐
Hadde nok tid til deg?		☐	☐	☐	☐	☐
Snakket til deg slik at du forsto ham/henne?		☐	☐	☐	☐	☐
Var faglig dyktig?		☐	☐	☐	☐	☐
Var trygg i arbeidet sitt?	⊥	☐	☐	☐	☐	☐

Del D. Sykebesøk hjemme

Del D (spørsmål 18) fylles ut dersom du fikk sykebesøk hjemme.
Gå til del E hvis du ikke hadde sykebesøk hjemme.

18. Spørsmålene nedenfor handler om legen som kom hjem til deg. Opplevde du at han/hun:

		Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
Var imøtekommende?	⊥	☐	☐	☐	☐	☐
Hadde omsorg for deg?		☐	☐	☐	☐	☐
Tok deg på alvor?		☐	☐	☐	☐	☐
Var interessert i beskrivelsen av tilstanden din?		☐	☐	☐	☐	☐
Hadde nok tid til deg?		☐	☐	☐	☐	☐
Snakket til deg slik at du forsto ham/henne?		☐	☐	☐	☐	☐
Var faglig dyktig?		☐	☐	☐	☐	☐
Var trygg i arbeidet sitt?	⊥	☐	☐	☐	☐	☐

Del E. Fylles ut av alle

Spørsmål 19-25 gjelder den samlede erfaringen med denne kontakten 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
19. Synes du at du fikk tilstrekkelig informasjon om tilstanden din?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
20. Har du fått tilstrekkelig informasjon om resultater av prøver og undersøkelser?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
21. Hadde du noen ubesvarte spørsmål etter kontakten med legevakten?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	Ja, sykehus	Ja, fastlegen	Ja, annet	Nei	
22. Ble du henvist til eller bedt om å kontakte en annen instans innen helsevesenet for videre oppfølging?	☐	☐	☐	☐	⊥

Generelle vurderinger

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	
23. Alt i alt, var hjelpen du fikk fra legevakten tilfredsstillende?	☐	☐	☐	☐	☐	⊥
	Mye dårligere enn forventet	Noe dårligere enn forventet	Som forventet	Noe bedre enn forventet	Mye bedre enn forventet	
24. Alt i alt, hvordan opplevde du hjelpen du fikk fra legevakten?	☐	☐	☐	☐	☐	
	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Ikke aktuelt
25. Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet av legevakten (etter det du selv kan bedømme)?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Tenk gjennom ditt samlede inntrykk av norske legevakter.
Er du uenig eller enig i følgende påstander:

	Helt uenig	Litt uenig	Verken enig eller uenig	Litt enig	Helt enig
26. Generelt har jeg høye forventninger til norske legevakter.	☐	☐	☐	☐	☐
27. Generelt har jeg stort sett gode erfaringer med norske legevakter.	☐	☐	☐	☐	☐

fortsetter på neste side 5

Bakgrunnsspørsmål

28. Hvem har fylt ut spørreskjemaet?
- | | Pasienten selv | Pårørende til barn under 16 år | Andre pårørende |
|--|--------------------------|--------------------------------|--------------------------|
| | ☐ | ☐ | ☐ |
- ⊥
29. Hvis det er pårørende som har svart på spørreskjemaet:
Hva beskriver best hvordan skjemat ble fylt ut? (*Du kan sette flere kryss*)
- Jeg fylte ut skjemat stort sett basert på mine egne vurderinger (uten å snakke med pasienten). ☐
- Jeg fylte ut skjemat for pasienten, men svarene er stort sett basert på pasientens vurderinger. ☐
- Jeg leste opp spørsmålene for pasienten, men pasienten fylte ut skjemat selv. ☐ ⊥
- Jeg oversatte spørsmålene til et annet språk for pasienten, men pasienten fylte ut skjemat selv. ☐
- Annet: (*skriv her*) _____
- _____

Spørsmålene 30 - 37 gjelder deg som har svart på spørreskjemaet

30. 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 |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
31. Er du mann eller kvinne?
- | | Mann | Kvinne |
|--|--------------------------|--------------------------|
| | ☐ | ☐ |
- ⊥
32. Hva er din alder?
- År
- | | |
|--|--|
| | |
|--|--|
- ⊥
33. Er du gift eller samboende?
- | | Ja, gift | Ja, samboende | Nei |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | ☐ | ☐ | ☐ |
34. Hva er din høyeste fullførte utdanning?
- | | Grunnskole | Videregående skole | Høgskole/ universitet (1-4 år) | Høgskole/ universitet (4 år eller mer) |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------------|--|
| | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

Spørsmålene 30 - 37 (forts.)

35. Hva gjør du til daglig?
(Sett kun ett kryss)
- | | | | | | | |
|--------------------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Yrkesaktiv | Sykmeldt,
på uføretrygd
eller attføring | Pensjonist | Under
utdanning | Hjemme-
arbeidende | Arbeids-
ledig | Annet |
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
36. Hva er ditt morsmål?
- | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| ⊥ | Norsk | Samisk | Annet
nordisk
språk | Annet
europaisk
språk | Ikke-
europaisk
språk |
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
37. Stort sett, vil du si at din helse er...
- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Utmerket | Meget god | God | Nokså god | Dårlig |
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

Spørsmål 38 - 42 er spørsmål om pasienten og skal bare fylles ut dersom det er pårørende som har svart på spørreskjemaet

38. Hvor mange ganger har pasienten vært i kontakt med legevakten de siste to årene?
- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1
gang | 2
ganger | 3 - 5
ganger | 6 - 10
ganger | Mer enn 10
ganger |
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
39. Er pasienten gutt/mann eller jente/kvinne?
- | | | |
|--------------------------|--------------------------|---|
| Gutt/mann | Jente/kvinne | ⊥ |
| ☐ | ☐ | |
40. Hva er pasientens alder?
- | |
|----------------------|
| År |
| <input type="text"/> |
41. Hva er pasientens morsmål?
- | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| ⊥ | Norsk | Samisk | Annet
nordisk
språk | Annet
europaisk
språk | Ikke-
europaisk
språk |
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
42. Stort sett, vil du si at pasientens helse er...
- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Utmerket | Meget god | God | Nokså god | Dårlig |
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
- ⊥

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are approximately 20 lines visible. The paper has a slight shadow on the right side, suggesting it's resting on a surface.

 **kunnskapssenteret**
Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten

