


Pasienters og pårørendes erfaringer med Bodø legevakt.

Resultater fra en brukererfaringsundersøkelse.

Notat fra Kunnskapssenteret
desember 2010

Sammendrag: Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten og Nasjonalt kompetansesenter for legevaktmedisin gjennomførte våren 2010 en spørreundersøkelse blant pasienter og pårørende som hadde vært i kontakt med Bodø legevakt. Undersøkelsen hadde som formål å prøve ut ulike måter å øke svarprosenten i en spørreundersøkelse på, i tillegg til å gi resultater på pasient- og pårøndererfaringer til Bodø legevakt. **Omfang:** Undersøkelsen omfattet pasienter som hadde vært i kontakt med Bodø legevakt i undersøkelsesperioden, enten de først hadde ringt legevakten og vært på legevaktlokalet, eller de hadde møtt opp direkte på legevakten. Også pasienter som eventuelt hadde sykebesøk hjemme, ble inkludert i utvalget. Pasienter som kun hadde vært i telefonkontakt med legevakten, ble ikke inkludert i denne undersøkelsen. **Resultat:** Generelt ga pasienter og pårørende positive vurderinger av legevakten. Gjennomsnittskåren på de fire hovedområdene (telefonkontakt, legekontakt, sykepleierkontakt og organisering) vises på en skala fra 0 til 100 der 0 er dårligst og 100 er best. Resultatene viser at hovedområdet organisering får noe lavere gjennomsnittsskåre

(fortsetter på baksiden)



Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten
Postboks 7004, St. Olavs plass
N-0130 Oslo
(+47) 23 25 50 00
www.kunnskapssenteret.no
ISBN: 978-82-8121-378-4

desember 2010



 kunnskapssenteret

(fortsettelsen fra forsiden) enn de andre hovedområdene. Pasienter og pårørende ga generelt gode tilbakemeldinger også på enkeltspørsmål, både spørsmål som inngår i de fire hovedområdene og andre enkeltspørsmål.

- Tittel** Pasienters og pårørendes erfaringer med Bodø legevakt. Resultater fra en brukererfaringsundersøkelse.
- Institusjon** Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten
- Ansvarlig** John Arne Røttingen, *direktør*
- Forfatter** Kirsten Danielsen, *forsker*
- ISBN** 978-82-8121-378-4
- Notat** Desember– 2010
- Prosjektnummer** 537
- Antall sider** 16 (28 med vedlegg)
- Oppdragsgiver** Samarbeidsprosjekt mellom Kunnskapssenteret og Nasjonalt kompetansesenter for legevaktmedisin
- Sitering** Danielsen K. Pasienters og pårørendes erfaringer med Bodø legevakt. Resultater fra en brukererfaringsundersøkelse. Notat fra Kunnskapssenteret. Oslo: Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten, desember 2010.

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

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten
Oslo, desember 2010

Sammendrag

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten (Kunnskapssenteret) og Nasjonalt kompetansesenter for legevaktmedisin (Kompetansesenteret) gjennomførte våren 2010 en spørreundersøkelse blant pasienter og pårørende som hadde vært i kontakt med Bodø legevakt. Undersøkelsen hadde som formål å prøve ut ulike måter å øke svarprosenten i en spørreundersøkelse på, i tillegg til å gi resultater på pasient- og pårøndererfaringer til Bodø legevakt.

Undersøkelsen omfattet pasienter som hadde vært i kontakt med Bodø legevakt i undersøkelsesperioden, enten de først hadde ringt legevakten og vært på legevaktlokalet, eller de hadde møtt opp direkte på legevakten. Også pasienter som eventuelt hadde sykebesøk hjemme ble inkludert i utvalget. Pasienter som kun hadde vært i telefonkontakt med legevakten ble ikke inkludert i denne undersøkelsen.

Generelt ga pasienter og pårørende positive vurderinger av legevakten. Gjennomsnittskåren på de fire hovedområdene (Telefonkontakt, Legekontakt, Sykepleierkontakt og Organisering) vises på en skala fra 0 til 100, hvor 0 er dårligst og 100 er best. Resultatene viser at hovedområdet Organisering får noe lavere gjennomsnittsskåre enn de andre hovedområdene. Pasienter og pårørende ga generelt gode tilbakemeldinger også på enkeltspørsmål, både de som inngår i de fire hovedområdene og andre enkeltspørsmål.

Innhold

SAMMENDRAG	2
INNHold	3
INNLEDNING	4
Formål med notatet	4
Organisering av prosjektet	5
Oppbygging av notatet	5
METODE	6
Gjennomføring	6
Utvalget	7
Spørreskjema	9
RESULTATER FOR LEGEVAKTEN	11
Om utvalget	11
Pasienterfaringer	12
REFERANSER	16
VEDLEGG 1– SPØRRESKJEMA	
VEDLEGG 2 – SPØRRESKJEMA – FORKORTET VERSJON	

Innledning

I 2006 gjennomførte Kunnskapssenteret en litteraturgjennomgang hvor formålet var å identifisere validerte måleinstrumenter for pasienters erfaringer med legevakt-tjenesten (1). Prosjektet ble bestilt av Nasjonalt kompetansesenter for legevaktmedisin (Kompetansesenteret). Konklusjonen fra prosjektet var at det var et godt grunnlag for å utvikle et innsamlingsopplegg for norske forhold.

Etter litteraturgjennomgangen inngikk Kunnskapssenteret og Kompetansesenteret et samarbeid hvor formålet var å utvikle et reliabelt og valid innsamlingsopplegg for å måle pasienters og pårørendes erfaringer med legevakt-tjenesten. Fra 2007 til 2009 pågikk utviklingsprosjektet, og hele utviklingsprosessen er beskrevet i en egen utviklingsrapport (2).

Etter endt utviklingsprosess hadde vi et spørreskjema for å måle brukererfaringer ved norske legevakter (3) og en beskrivelse av hvordan data kan samles inn (2). Som en del av denne første fasen ble det gjennomført en pilotundersøkelse ved tre legevakter. Vi gjennomførte en postal undersøkelse for å teste ut egenskaper ved spørreskjemaet og distribusjonsmåten (2-3). Svarprosenten i pilotundersøkelsen var lav og det var derfor viktig å justere innsamlingsopplegget vi brukte i pilotundersøkelsen og teste det på nytt for å prøve å øke svarprosenten.

Formålet med denne undersøkelsen var derfor å teste ut forskjellige måter å øke svarprosenten på. Dette ble gjort ved å randomisere utvalget i tre innsamlingsgrupper og teste effekten av spørreskjemalengde, purringer og gavekort på svarprosenten. For Bodø legevakt som sa ja til å delta i prosjektet var formålet å gjennomføre en brukererfaringsundersøkelse.

FORMÅL MED NOTATET

Det ble inngått en avtale med Bodø legevakt om å gjennomføre en brukererfaringsundersøkelse blant deres pasienter våren 2010. Vi gjennomførte en postal undersøkelse for å teste ulike måter å øke svarprosenten på.

Formålet med dette notatet er å presentere deskriptiv statistikk fra brukererfaringsundersøkelsen. I dette notatet presenteres ujusterte og uvektede tall for legevakten.

ORGANISERING AV PROSJEKTET

I første runde av dette prosjektet var formålet å teste spørreskjemaet (1-2). I andre runde ønsket vi å teste metoder å øke svarprosenten på, fordi det var lav svarprosent i pilotundersøkelsen som ble gjennomført som en del av spørreskjemautviklingen. Et annet mål med denne undersøkelsen var å gjennomføre en brukererfaringsundersøkelse ved Bodø legevakt.

En gruppe medarbeidere fra Kunnskapssenteret har bidratt til å gjennomføre denne undersøkelsen: Kirsten Danielsen (prosjektleder), Øyvind Andresen Bjertnæs (forskningsleder), Saga Høgheim (prosjektsekretær) og Marit Skarpaas (prosjekt-koordinator). Vi vil også takke Tomislav Dimoski ved Kunnskapssenteret for utvikling av programvaren "FS-systemet" og for ivaretagelse av de tekniske sidene ved innsamling, utvalg og kvalitetssikring av data i denne undersøkelsen.

Fra Kompetansesenteret har Oddvar Førland (forsker) og Steinar Hunskår (forskningsleder) deltatt i prosjektgruppa, og bidro blant annet til å rekruttere Bodø legevakt til undersøkelsen i tillegg til å ha gitt innspill og råd underveis i undersøkelsesperioden.

Fra Bodø legevakt deltok Julie Tangen. Hun bidro med å spre informasjonsmateriell om undersøkelsen til ansatte og pasienter. Jan Petter Lea ved legevakten bistod i arbeidet med uttrekk av pasienter fra legevaktens pasientadministrative system.

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 undersøkelsen. Prosjektet er vurdert og godkjent av Den Regionale komitéen for medisinsk og helsefaglig forskningsetikk, REK Sørøst.

OPPBYGGING AV NOTATET

Notatet er bygd opp på følgende måte:

- I kapittel 2 gis en kort beskrivelse av metoden og utvalget i undersøkelsen.
- I kapittel 3 presenterer vi resultatene fra undersøkelsen.

Metode

GJENNOMFØRING

Pasienter fra Bodø legevakt deltok i undersøkelsen som ble gjennomført som en postal spørreundersøkelse. Pasientene fikk tilsendt spørreskjema i posten etter at de hadde vært i kontakt med legevakten. Inklusjonsperioden var fra 20. april til 18. mai 2010. Pasienter som hadde vært i telefonkontakt med legevakten og deretter møtte opp på legevaktlokalet, eller pasienter som kom direkte til legevakten uten å ringe på forhånd, samt pasienter som hadde sykebesøk hjemme, ble inkludert i undersøkelsen. Pasienter som *kun* hadde hatt telefonkontakt med legevakten ble imidlertid ikke inkludert av tekniske årsaker.

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 på spørreskjemaet.

Legevakten ble gitt anledning til å ekskludere enkeltpasienter fra undersøkelsen dersom det av hensyn til pasienten ble vurdert nødvendig av legevaktsjefen/ faglig ansvarlig. Eventuelle eksklusjoner av pasienter skjedde på legevakten før kontaktopplysninger om det aktuelle utvalget ble overført til Kunnskapssenteret. Av de pasientene som tilfredstilte inklusjonskriteriene trakk vi et utvalg på 800 personer. Pasientutvalget ble trukket ved enkel tilfeldig trekking.

Før undersøkelsesperioden startet sendte vi informasjonsmateriell til legevakten slik at de kunne informere pasienter og personale om undersøkelsen. Legevakten overførte pasientadministrative data to ganger i løpet av undersøkelsesperioden, første overføring to uker etter at inklusjonsperioden startet, andre overføring to uker etter dette. De pasientadministrative dataene inneholdt personopplysninger om navn og adresse. I etterkant av spørreundersøkelsen ble all personidentifiserbar informasjon fjernet. Den resterende databehandlingen ble gjort ved hjelp av unike løpenumre som er forskjellig fra personnummer. Spørreskjemasvarene ble koblet til pasientadministrative data (alder, kjønn, diagnose, hastegrad, type kontakt og tidspunkt for

konsultasjonen) etter at direkte personidentifiserbare data er fjernet, det vil si når de er aidentifisert.

Pasientene mottok spørreskjemaet 2-3 uker etter at de var i kontakt med legevakten. Det ble sendt to purringer til pasienter som ikke svarte, første purring rundt to uker etter første henvendelse, og andre purring rundt to uker etter dette igjen.

UTVALGET

Det ble sendt ut spørreskjema til 800 pasienter. I alt ble 48 pasienter ekskludert fra undersøkelsen på grunn av ukjent adresse, slik at bruttoutvalget utgjorde til sammen 752 pasienter. Etter at datainnsamlingen var avsluttet, hadde vi fått inn svar fra 306 pasienter og pårørende, noe som gir en svarprosent på 41.

Tabell 1 viser bakgrunnsopplysninger om den som svarte på spørreskjemaet. Det kan enten være pasienten selv eller pårørende som svarte på vegne av, eller i samarbeid med pasienten.

Tabell 1: Bakgrunnsopplysninger om den som svarte på spørreskjemaet. Pasient og pårørende (n=306). Prosentandeler innen ulike kategorier på bakgrunnsspørsmål.

Spørsmål	
28 Andel kvinner	66
29 Gjennomsnittsalder (sd)	46 (17,9)
30 Andel gift eller samboende	72
31 Andel med høyskole/universitet	48
32 Andel yrkesaktive	62
34 Andel med dårlig helse	6

Tabellen viser at nærmere to tredjedeler av de som svarte på spørreskjemaet var kvinner (66 prosent). Gjennomsnittsalderen var 46 år, og 72 prosent av respondentene var gift eller samboende. Nesten halvparten (48 prosent) av respondentene hadde utdanning på høyskole- eller universitetsnivå, og 62 prosent var yrkesaktive. I alt svarte 6 prosent av respondentene at de hadde dårlig egenvurdert helse.

Tabell 2 viser bakgrunnsopplysninger om pasienten når pasienten selv svarte på spørreskjemaet.

Tabell 2: Bakgrunnsopplysninger om pasienter når pasienten selv svarte (n=211). Prosentandeler innen ulike kategorier på bakgrunnsspørsmål

Spørsmål	
28 Andel kvinner	61
29 Gjennomsnittsalder (sd)	48 (18,5)
30 Andel gift eller samboende	67
31 Andel med høyskole/universitet	43
32 Andel yrkesaktive	57
34 Andel med dårlig helse	6

Tabellen viser at over 60 prosent av de pasientene som svarte på spørreskjemaet selv var kvinner. Gjennomsnittsalderen var 48 år, og 67 prosent av respondentene var gift eller samboende. Det var 43 prosent av pasientene som hadde utdanning på høyskole- eller universitetsnivå, og 57 prosent var yrkesaktive. I alt svarte 6 prosent av respondentene at de hadde dårlig egenvurdert helse.

Tabell 3 viser bakgrunnsopplysninger om pasienten når det var pårørende som svarte enten på vegne av eller i samarbeid med pasienten. Tallene gjelder både pasienter under og over 16 år.

Tabell 3: Bakgrunnsopplysninger om pasienten i de tilfellene der pårørende svarte for pasienten (n=62). Prosentandeler innen ulike kategorier på bakgrunnsspørsmål.

Spørsmål	
36 Andel jenter/kvinner	46
37 Gjennomsnittsalder (sd) pasienter under 16 år	6 (5,3)
37 Gjennomsnittsalder pasienter (sd) over 16 år	79 (5,8)
39 Andel med dårlig helse	9

Tabellen viser at 46 prosent av pasientene som fikk hjelp til å svare på spørreskjemaet var jenter eller kvinner. Gjennomsnittsalderen for barn var 6 år, mens gjennomsnittsalderen for pasienter over 16 år var 79 år. Andelen med dårlig helse blant pasientene som fikk hjelp til å fylle ut spørreskjemaet var på 9 prosent.

SPØRRESKJEMA

Kunnskapssenteret utviklet spørreskjemaet i 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 en egen utviklingsrapport (1). Spørreskjemaet som er brukt i undersøkelsen har vært igjennom en omfattende utviklings- og evalueringsprosess, og statistiske tester har vist tilfredsstillende datakvalitet, intern konsistens reliabilitet og begrepsvaliditet (2).

Det ble som tidligere nevnt brukt to versjoner av spørreskjemaet i denne undersøkelsen. I kortversjonen var det litt færre spørsmål. Begge versjonene finnes vedlagt dette notatet. Spørreskjemaet er delt inn i fire hoveddeler: Del A og E (blå) skulle fylles ut av alle, del B (rød) av pasienter som hadde hatt kontakt med legevakten på telefon og del C (grønn) av pasienter som hadde vært på legevaktlokalet.

I undersøkelsen ble det gitt informasjon på første side av spørreskjemaet. Vi ønsket tilbakemelding fra pasienter som hadde vært i telefonkontakt med legevakten, som hadde vært på legevaktlokalet, og som hadde hatt sykebesøk hjemme. Pasienten ble bedt om å svare på bakgrunn av sin siste kontakt med legevakten. 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 hjelpe seg med å svare.

I kapittel 3 vises resultater på enkeltspørsmål i spørreskjemaet, både de som inngår i indeksene, og på andre enkeltspørsmål. Tabell 4 på neste side viser de fire indeksene og hvilke underliggende enkeltspørsmålene som inngår i hver indeks.

Tabell 4: Indekser og underliggende enkeltspørsmål. Spørreskjema for pasienter og pårørendes erfaringer med bruk av legevakten.

Skala	Enkeltspørsmål
Telefonkontakt	5a Tok deg på alvor
	5b Var interessert i beskrivelsen av tilstanden din
	5c Snakket til deg slik at du forsto ham/henne
	5d Var faglig dyktig
Legekontakt	13a Tok deg på alvor
	13b Var interessert i beskrivelsen av tilstanden din
	13c Snakket til deg slik at du forsto ham/henne
	13d Var faglig dyktig
Sykepleierkontakt	15a Hadde omsorg for deg
	15b Tok deg på alvor
	15c Snakket til deg slik at du forsto ham/henne
	15d Var faglig dyktig
Organisering	9 Informasjon om ventetid
	10 Ventetiden akseptabel
	11 Legevakten godt organisert

Resultater for legevakten

I dette kapitlet presenterer vi resultater for Bodø legevakt. Antall svar på hvert enkelt spørsmål varierer på grunn av at utvalget ble randomisert i tre grupper i undersøkelsen. Dette betyr at rundt to tredjedeler av pasientene som ble inkludert i undersøkelsen fikk tilsendt et spørreskjema som inneholdt til sammen 39 spørsmål (vedlegg 1), mens den resterende andelen pasienter fikk et litt kortere spørreskjema på 22 spørsmål (vedlegg 2).

Det er brukt fempunkts svarskala 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 avrundinger av desimaler vil prosentandelen for enkelte spørsmål i tabellene summere seg til rett over og rett under 100.

Resultatene bør leses med forsiktighet. Utvalget i undersøkelsen er trukket blant pasienter 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 gjelde driften gjennom hele året. Videre er det lav svarprosent, noe som gjør det usikkert om svarene kan representere hele bruttoutvalget.

OM UTVALGET

I alt hadde 82 prosent av respondentene tatt kontakt med legevakten på telefon, mens 17 prosent kom direkte til legevakten uten å ringe på forhånd. Over halvparten (59 prosent) av de som svarte på spørsmålet (n=193) hadde kontaktet legevakten på ettermiddag/ kveldstid, hvorav 37 prosent mandag til fredag kveld og 22 prosent i helgen. Det var 33 prosent av respondentene som hadde vært i kontakt med legevakten på dagtid; i løpet av ukedagene 9 prosent og 24 prosent lørdag eller søndag. Ni prosent av respondentene hadde vært i kontakt med legevakten på natten, henholdsvis fem prosent mandag til fredag og fire prosent i løpet av helgen.

Ti prosent av respondentene (n=299) 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. 57 prosent mente at sykdommen var alvorlig og at de måtte ha hjelp innen få timer og 19 prosent svarte at de opplevde sykdommen eller skaden som mindre alvorlig og at de egentlig kunne ventet til neste dag med å få hjelp. 14 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 (n=192) svarte 91 nei på dette spørsmålet.

PASIENTERFARINGER

Tabell 5 viser at pasienter og pårørende generelt ga positive vurderinger av legevakten. Gjennomsnittsskåren på de fire hovedområdene (indeksene) vises på en skala fra 0 til 100, hvor 0 er dårligst og 100 er best. Resultatene viser at hovedområdet Organisering får noe lavere gjennomsnittsskåre enn de andre hovedområdene.

Tabell 5: Resultater for de fire indeksene. Gjennomsnittsskåre og standardavvik (sd) på en skala fra 0 til 100 der 100 er best.

Indeks ¹	Antall svarere	Gjennomsnittsskåre (sd)
Telefonkontakt (4 spørsmål)	243	83 (13,7)
Legekontakt (4 spørsmål)	283	81 (17,2)
Sykepleierkontakt (4 spørsmål)	197	81 (16,8)
Organisering (3 spørsmål)	286	63 (22,9)

Som vi ser av resultatene i tabell 6, ga pasienter og pårørende generelt gode tilbakemeldinger også på enkeltspørsmål, både de som inngår i de fire hovedområdene og andre enkeltspørsmål. Hvis vi imidlertid skal se etter forbedringsområder, er det noen resultater som skiller seg ut ved at de fikk litt mer negative tilbakemeldinger fra pasientene/ pårørende.

Det første området gjelder spørsmålene om ventetid for de som var på legevaktlokalet. På spørsmål ni ser vi at til sammen 61 prosent av respondentene svarte at de ikke syntes de fikk tilfredsstillende informasjon om hvor lenge de måtte regne med å vente før de skulle få komme inn til undersøkelse eller behandling. På spørsmål ti, om pasient eller pårørende syntes tiden de måtte vente fra de ankom legevakten til de skulle få komme inn til undersøkelse eller behandling var akseptabel, krysset til sammen 36 prosent av på én de tre mest negative svarkategoriene i spørreskjemaet.

Også de to spørsmålene knyttet til organisering og fysiske omgivelser på legevaktlokalet peker seg ut som et potensielt forbedringsområde. På spørsmål 11, om pasient eller pårørende fikk inntrykk av at legevakten var godt organisert, svarte i alt 24 pro-

¹ Se tabell 2 i metodekapitlet for hvilke spørsmål som inngår i indeksene.

sent av respondentene enten "ikke i det hele tatt", "i liten grad" eller "i noen grad". På spørsmål 12, om man opplevde at venterommet var tilfredsstillende, var det i alt 31 prosent av respondentene som krysset av på én av de tre mest negative svarkategoriene.

Et annet område som kan ha et forbedringspotensial er knyttet til informasjon om pasientens tilstand og informasjon om resultater av prøver og undersøkelser. På spørsmål 16, om man synes man fikk tilstrekkelig informasjon om tilstanden sin, eventuelt pasientens, krysset i alt 24 prosent av respondentene av på én av de tre mest negative svarkategoriene. Også på spørsmål 17, om man syntes man fikk tilstrekkelig informasjon om resultater av prøver og undersøkelser, svarte til sammen 23 % enten "ikke i det hele tatt", "i liten grad" eller "i noen grad".

Tabell 6: Resultater på erfaringsspørsmål. Tabellen viser hvilken del av spørreskjemaet spørsmålene inngår i, antall svarere² 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
4 Var det vanskelig å komme i kontakt med legevakten på telefon?	245	64	27	6	2	1
5 Spørsmålene nedenfor handler om den personen du snakket med på telefon da du ringte legevakten. Opplevde du at denne personen:						
5a Tok deg på alvor?	244	0	1	6	48	44
5b Var interessert i beskrivelsen av tilstanden din?	243	0	0	8	54	38
5c Snakket til deg slik at du forsto ham/henne?	242	0	0	5	48	47
5d Var faglig dyktig?	239	0	1	8	54	36
Kontakt på legevaktlokalet						
Tilgjengelighet og ventetid						
Spørsmål	Antall svar	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
7 Synes du reisetiden til legevaktlokalet var akseptabel?	180	3	3	6	31	57
9 Fikk du tilfredsstillende informasjon om hvor lenge du måtte regne med å vente til du skulle få komme inn til undersøkelse/behandling?	276	21	19	21	25	14
10 Synes du tiden du måtte vente fra du ankom til du kom inn til undersøkelse/behandling var akseptabel?	282	4	12	20	34	30

² Antall respondenter varierer fra spørsmål til spørsmål fordi en tredjedel av utvalget fikk tilsendt et kortere spørreskjema som ikke inneholdt alle spørsmålene.

Tabell 6 forts.

Organisering og fysiske omgivelser på legevaktlokalet						
Spørsmål	Antall svar	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
11 Fikk du inntrykk av at legevakten var godt organisert?	285	1	4	19	60	16
12 Opplevde du at venterommet var tilfredsstillende?	286	1	7	23	52	16
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
13 Spørsmålene nedenfor handler om ditt møte med legen(e) på legevaktlokalet. Opplevde du at han/ hun:						
13a Tok deg på alvor?	285	1	1	8	49	41
13b Var interessert i beskrivelsen av tilstanden din?	281	0	1	8	51	39
13c Snakket til deg slik at du forsto ham/henne?	283	1	3	8	47	42
13d Var faglig dyktig?	279	1	2	9	49	39
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
15 Spørsmålene nedenfor handler om ditt møte med sykepleier(ne) på legevaktlokalet. Opplevde du at han/ hun:						
15a Hadde omsorg for deg?	196	1	3	13	46	37
15b Tok deg på alvor?	199	1	2	9	52	37
15c Snakket til deg slik at du forsto ham/henne?	197	1	3	5	47	45
15d Var faglig dyktig?	195	0	3	4	56	37

Tabell 6 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
16 Synes du at du fikk tilstrekkelig informasjon om tilstanden din?	182	1	6	17	45	32
17 Har du fått tilstrekkelig informasjon om resultater av prøver og undersøkelser?	139	1	4	18	49	28
Generelle vurderinger						
Spørsmål	Antall svar	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
19 Alt i alt, var hjelpen du fikk fra legevakten tilfredsstillende?	305	1	2	11	54	32
Spørsmål	Antall svar	Mye dårligere enn forventet	Noe dårligere enn forventet	Som forventet	Noe bedre enn forventet	Mye bedre enn forventet
20 Alt i alt, hvordan opplevde du hjelpen du fikk fra legevakten?	192	1	8	51	23	18
Spørsmål	Antall svar	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
21 Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet (etter det du selv kan bedømme)?	192	84	10	4	1	1

Referanser

1. 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.
2. 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.
3. Garratt AM, Danielsen K, Førland, Hunskaar S: The Patient Experiences Questionnaire for Out-of-Hours- Care (PEQ-OHC): data quality, reliability and validity. *Scand J Prim Health Care* 2010, 28: 95-101.

Vedlegg 1– Spørreskjema



PasOpp Legevakt

Undersøkelse om pasienters erfaringer med bruk av legevakten

Hensikten med undersøkelsen er å få vite mer om dine erfaringer med legevakten, enten du hadde kontakt med legevakten på telefon, var på legevaktlokalet eller fikk sykebesøk hjemme. 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.



Del A. Fylles ut av alle

1. 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



2. Var det denne type kontakt du ønsket?

Ja Nei

3. Hvordan tok du/ dere kontakt med legevakten?

På telefon → gå til spørsmål 4 på side 2.

Kom direkte til legevaktlokalet uten å ringe på forhånd → gå til spørsmål 6 på side 2.

Hadde sykebesøk hjemme → gå til spørsmål 16 på side 4.



Del B: Telefonkontakt

Del B (spørsmål 4-5) fylles ut dersom du hadde kontakt med legevakten på telefon.

- | | | | | | | | |
|----|--|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 4. | 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 |
| | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Om personalet du snakket med på telefonen

5. Spørsmålene nedenfor handler om den personen du snakket med på telefon da du ringte legevakten. Opplevde du at denne personen:
- | | | | | | | |
|--|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | Tok deg på alvor? | Ikke i det hele tatt | I liten grad | I noen grad | I stor grad | I svært stor grad |
| | | <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 C. Kontakt på legevaktlokalet

Del C (spørsmål 6-15) fylles ut dersom du møtte opp på legevaktlokalet.

Gå til del D dersom du ikke var på legevaktlokalet.

⊥

Tilgjengelighet og ventetid

- | | | | | | | | | |
|-----|---|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 6. | 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 | |
| | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 7. | 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 | |
| | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 8. | 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 |
| | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. | 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 | |
| | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 10. | 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 | |
| | | | <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 |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 11. Fikk du inntrykk av at legevakten var godt organisert? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. 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

13. Spørsmålene nedenfor handler om ditt møte med **legen(e)** på legevaktlokalet (dersom du ikke møtte noen lege, gå videre til spørsmål 14). 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.

14. Møtte du sykepleier? Ja Nei → gå videre til spørsmål 16. ⊥

15. 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 D. Fylles ut av alle

Spørsmål 16-21 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 | |
| 16. | ⊥ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Synes du at du fikk tilstrekkelig informasjon om tilstanden din? | | | | | | | |
| 17. | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Har du fått tilstrekkelig informasjon om resultater av prøver og undersøkelser? | | | | | | | |

- | | | | | | | |
|--|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---|
| | | Ja, sykehus | Ja, fastlegen | Ja, annet | Nei | |
| 18. | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ⊥ |
| 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 |
| 19. | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 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 |
| 20. | ⊥ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 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 |
| 21. | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet av legevakten (etter det du selv kan bedømme)? | | | | | | |

Bakgrunnsspørsmål

- | | | | | | | |
|---|--------------------------------|---|--|---|--------------------------------|----------------------------------|
| | 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) |
| 22. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Når kontaktet du legevakten? | | | | | | |
| | | Meget alvorlig (måtte ha hjelp med én gang) | Alvorlig (måtte ha hjelp innen få timer) | Mindre alvorlig (kunne vente til neste dag) | | Vet ikke |
| 23. | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Hvor alvorlig opplevde du din sykdom eller skade slik den var da du kontaktet legevakten? | | | | | | |
| | | Ja | Nei | | | Har ikke fastlege |
| 24. | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | <input type="checkbox"/> |
| Prøvde du å få time hos fastlegen din før du kontaktet legevakten? | | | | | | |

Bakgrunnsspørsmål (forts.)

- | | Pasienten selv | Pårørende til barn under 16 år | Andre pårørende |
|--|--------------------------|--------------------------------|--------------------------|
| 25. Hvem har fylt ut spørreskjemaet? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 26. Hvis det er pårørende som har svart på spørreskjemaet:
Hva beskriver best hvordan skjemaet ble fylt ut? | ⊥ | | |
| Jeg fylte ut skjemaet stort sett basert på mine egne vurderinger (uten å snakke med pasienten) | <input type="checkbox"/> | | |
| Jeg fylte ut skjemaet for pasienten, men svarene er stort sett basert på pasientens vurderinger | <input type="checkbox"/> | | |
| Annet | <input type="checkbox"/> | | |

Spørsmålene 27 - 34 gjelder deg som har svart på spørreskjemaet

- | | | | | | | | |
|---|---|---|--------------------------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 27. 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"/> | | |
| 28. Er du mann eller kvinne? | Mann | Kvinne | ⊥ | | | | |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | |
| 29. Hva er din alder? | År | | | | | | |
| | <input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/> | | | | | | |
| 30. Er du gift eller samboende? | Ja, gift | Ja, samboende | Nei | | | | |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | |
| ⊥ | | | | | | | |
| 31. Hva er din høyeste fullførte utdanning? | Grunnskole | Videregående skole | Høyskole/ universitet (1-4 år) | Høyskole/ universitet (4 år eller mer) | | | |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | |
| 32. Hva gjør du til daglig?
(Sett kun ett kryss) | Yrkesaktiv | Sykmeldt, på uføretrygd eller attføring | Pensjonist | Under utdanning | Hjemme- arbeidende | Arbeids- ledig | Annet |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 33. 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"/> | | |
| ⊥ | | | | | | | |
| 34. 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"/> | | |

Spørsmål 35 - 39 er spørsmål om pasienten og skal bare fylles ut dersom det er pårørende som har svart på spørreskjemaet

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

⊥

Vedlegg 2 – Spørreskjema – forkortet versjon



PasOpp Legevakt

Undersøkelse om pasienters erfaringer med bruk av legevakten

Hensikten med undersøkelsen er å få vite mer om dine erfaringer med legevakten, enten du hadde kontakt med legevakten på telefon, var på legevaktlokalet eller fikk sykebesøk hjemme. 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.



Del A. Fylles ut av alle

1. Hvordan tok du/ dere kontakt med legevakten?

På telefon → gå til spørsmål 2 på side 1.

Kom direkte til legevaktlokalet uten å ringe på forhånd → gå til spørsmål 4 på side 2.

Hadde sykebesøk hjemme → gå til spørsmål 12 på side 3.



Del B. Telefonkontakt

Del B (spørsmål 2-3) fylles ut dersom du hadde kontakt med legevakten på telefon. Gå til del C dersom du ikke hadde telefonkontakt.

2. 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 personalet du snakket med på telefonen

3. Spørsmålene nedenfor handler om den personen du snakket med på telefon da du ringte legevakten. Opplevde du at denne personen:

	⊥	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"/>

Del C. Kontakt på legevaktlokalet

Del C (spørsmål 4-11) fylles ut dersom du møtte opp på legevaktlokalet. Gå til del D dersom du ikke var på legevaktlokalet.

⊥

Tilgjengelighet og ventetid

	⊥	Under 10 minutter	10 - 30 minutter	30 - 60 minutter	1 - 2 timer	2 - 3 timer	Mer enn 3 timer
4. 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"/>
5. 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 <input type="checkbox"/>	I liten grad <input type="checkbox"/>	I noen grad <input type="checkbox"/>	I stor grad <input type="checkbox"/>	I svært stor grad <input type="checkbox"/>	
6. Synes du tiden du måtte vente fra du ankom til du kom inn til undersøkelse/ behandling var akseptabel?		Ikke i det hele tatt <input type="checkbox"/>	I liten grad <input type="checkbox"/>	I noen grad <input type="checkbox"/>	I stor grad <input type="checkbox"/>	I svært stor grad <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
7. Fikk du inntrykk av at legevakten var godt organisert?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 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

9. Spørsmålene nedenfor handler om ditt møte med **legen(e)** på legevaktlokalet (dersom du ikke møtte noen lege, gå videre til spørsmål 10). 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.

10. Møtte du sykepleier?

Ja

Nei → gå videre til spørsmål 12.

11. 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 D. Fylles ut av alle

Samlet vurdering

12. Alt i alt, var hjelpen du fikk fra legevakten tilfredsstillende?

Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bakgrunnsspørsmål

- ⊥
13. Hvor alvorlig opplevde du din sykdom eller skade slik den var da du kontaktet legevakten?

Meget alvorlig (måtte ha hjelp med én gang)	Alvorlig (måtte ha hjelp innen få timer)	Mindre alvorlig (kunne vente til neste dag)	Vet ikke
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bakgrunnsspørsmål (forts.)

14. 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 15 - 22 gjelder deg som har svart på spørreskjemaet

15. 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"/> |
16. Er du mann eller kvinne?
- | | | |
|--------------------------|--------------------------|---|
| Mann | Kvinne | |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ⊥ |
17. Hva er din alder?
- ⊥
- | |
|----------------------|
| År |
| <input type="text"/> |
18. Er du gift eller samboende?
- | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Ja, gift | Ja, samboende | Nei |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
19. 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"/> |
20. Hva gjør du til daglig?
(Sett kun ett kryss)
- ⊥
- | | | | | | | |
|--------------------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Yrkesaktiv | Sykmeldt, på uføretrygd eller attføring | Pensjonist | Under utdanning | Hjemme- arbeidende | Arbeids- ledig | Annet |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
21. 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"/> |
22. 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"/> |

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

Tusen takk for at du tok deg tid til å svare!