

Commonwealth Funds undersøkelse i 2014 blant personer i aldersgruppe 55 år eller eldre: Resultater fra Norge og ti andre land

Rapport fra Kunnskapssenteret nr 21 –2014

Kvalitetsmåling



||| kunnskapssenteret

Bakgrunn: Norge deltok for sjette gang i Commonwealth Funds årlige internasjonale undersøkelser av helsesystemer. I 2014 var det voksne i alderen 55 år eller eldre som for første gang var målgruppe for spørsmål om hvordan befolkningen opplever ulike sider ved helsevesenet. Ti andre land deltok: Australia, Canada, Frankrike, Tyskland, Nederland, New Zealand, Sverige, Sveits, Storbritannia og USA. Spørreskjemaet var likelydende i alle landene, med noe lokal tilpasning. Norstat gjennomførte intervjuene i Norge. **Resultater:** Svarprosenten varierte mellom 60 og 16 blant deltakerlandene, og var lavest i Norge. Datamaterialet ble vektet for å gjøre det representativt for målgruppen i de respektive deltakerlandene. Utvalgsstørrelsen varierte mellom 7206 i Sverige og 750 i New Zealand. Det ble gjennomført 1000 intervjuer i Norge. I grove trekk er resultatene i denne undersøkelsen i samsvar med hva liknende undersøkelser har vist tidligere. **Konklusjon:** Bedømt etter de områdene hvor ytelsene i det norske helsesystemet ligger etter ytelsene i land det er rimelig å sammenlikne med, er det disse forbedringsområdene som peker seg ut:

(fortsetter på baksiden)

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten
Postboks 7004, St. Olavsplass
N-0130 Oslo
(+47) 23 25 50 00
www.kunnskapssenteret.no
Rapport: ISBN 978-82-8121-908-3 ISSN 1890-1298

nr 21-2014

 kunnskapssenteret

(forts.)

- Brukerinvolvering • Brukerorientering • Samordning mellom tjenester • Ressursutnyttelse (bedre utnyttelse av brukernes egne ressurser)
- Tilgjengelighet, i form av redusert ventetid

På den andre siden er andelen som gir en positiv alt i alt-vurdering av helsetjenesten stor i Norge. En lavere andel personer i aldersgruppen 55 og eldre enn i de andre landene må avstå fra helsetjenester på grunn av økonomiske begrensninger, og flere velger å greie seg uten tilleggsforsikringer.

- Tittel** Commonwealth Funds undersøkelse i 2014 blant personer i aldersgruppe 55 år eller eldre: Resultater fra Norge og ti andre land
- English title** Commonwealth Fund survey of persons aged 55 years or more: Results from Norway and ten other countries
- Institusjon** Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten
- Ansvarlig** Magne Nylenna, direktør
- Forfattere** Sjetne, Ingeborg Strømseng, *seniorforsker, Kunnskapssenteret*
Skudal, Kjersti Eeg, *seniorforsker, Kunnskapssenteret*
Haugum, Mona, *forsker, Kunnskapssenteret*
Bjertnæs, Øyvind Andresen, *forskningsleder, Kunnskapssenteret*
Lindahl, Anne Karin, *avdelingsdirektør, Kunnskapssenteret*
Nylenna, Magne, *direktør, Kunnskapssenteret*
- ISBN** 978-82-8121-908-3
- ISSN** 1890-1298
- Rapport** Nr 21 – 2014
- Prosjektnummer** 525
- Publikasjonstype** Kvalitetsmåling
- Antall sider** 40 (70 inklusiv vedlegg)
- Oppdragsgiver** Helse- og omsorgsdepartementet
- Emneord (MeSH)** Health Care Surveys; Patient Satisfaction; Norway
- Sitering** Sjetne IS, Skudal KE, Haugum M, Bjertnæs ØA, Lindahl AK, Nylenna M. Commonwealth Funds undersøkelse i 2014 blant personer i aldersgruppe 55 år eller eldre: Resultater fra Norge og ti andre land. Rapport fra Kunnskapssenteret nr. 21–2014. Oslo: Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten, 2014.

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

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten
Oslo, november 2014

Hovedfunn

Norge, ved Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten, deltar i Commonwealth Funds årlige internasjonale undersøkelser av helsesystemer. I 2014 var det voksne i alderen 55 år eller eldre som for første gang var målgruppa for spørsmål om ulike sider ved helsevesenet. Rapporten viser de norske tallene og sammenlikninger med de øvrige deltakerlandene. Resultatene viser at det er få områder der Norge gjør det spesielt bra og mange områder hvor Norge kan strekke seg etter praksis i andre land.

I grove trekk er resultatene i denne undersøkelsen i samsvar med hva slike undersøkelser har vist tidligere. Bedømt etter de områdene der ytelsene i det norske helsesystemet ligger etter ytelsene i land det er rimelig å sammenlikne med, er det disse forbedringsområdene som peker seg ut:

- Brukerinvolvering
- Brukerorientering
- Samordning mellom tjenester
- Ressursutnyttelse (bedre utnyttelse av brukernes egen ressurser)
- Tilgjengelighet, i form av redusert ventetid

På den andre siden er andelen som gir en positiv alt i alt-vurdering av helsetjenesten stor i Norge. Færre enn i de andre landene må avstå fra helsetjenester på grunn av økonomiske begrensninger, og flere velger å greie seg uten tilleggsforsikringer.

Sammendrag

Bakgrunn

Norge, ved Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten, deltar i Commonwealth Funds (CMWF) årlige internasjonale undersøkelser av helsesystemer. I 2014 var det voksne i alderen 55 år eller eldre som for første gang var målgruppa for spørsmål om ulike sider ved helsevesenet.

Formål

Spørreundersøkelsen inngår i CMWFs "International Health Policy"-program. Målet med programmet er å gi grunnlag for nytenkning innen helsepolitikk og å gi beslutningstakere i landene som deltar innspill til informerte og ansvarlige beslutninger om helsetjenestesystemet.

Metode

Undersøkelsen ble gjennomført med telefonintervjuer i elleve land, Australia, Canada, Frankrike, Tyskland, Nederland, New Zealand, Norge, Sverige, Sveits, Storbritannia og USA.

Spørreskjemaet var likelydende i alle deltakerlandene, med noe lokal tilpasning. Spørreskjemaet inneholdt spørsmål om tilgang til helsetjenester, forholdet til fastlegen, koordinering av tjenester, bruk av reseptbelagte legemidler, erfaringer fra sykehusinnleggelses, kronisk sykdom, dagliglivets aktiviteter, hjelp og bistand, helsefremmende tiltak, uformell omsorg, omsorg ved livets slutt og forhold omkring betaling og forsikringer.

Et representativt utvalg av den voksne befolkningen i aldersgruppen 55 år og eldre ble inkludert. Norstat gjorde intervjuene i Norge. Datamaterialet ble vektet for å gjøre sammenlikningsmaterialet mest mulig representativt for målgruppen i de respektive deltakerlandene.

Resultat

Svarprosenten varierte mellom 60 og 16 i deltakerlandene, lavest i Norge med 16 prosent. Utvalgsstørrelsen varierte mellom 7206 i Sverige og 750 i New Zealand. Det ble gjort 1000 intervjuer i Norge.

Rapporten viser de norske tallene og sammenlikninger med de øvrige deltakerlandene. Resultatene viser at det er få områder der Norge gjør det spesielt bra og mange områder hvor Norge kan strekke seg etter praksis i andre land.

Sammenliknet med de andre landene kommer Norge bedre ut av denne undersøkelsen på disse områdene:

- Mindre individuelle begrensninger i bruk av helsetjenester på grunn av kostnad
- Flere har fast lege
- Bedre tilgjengelighet til helsetjenester utenfor kontortid
- En større andel gir omsorg til andre som trenger det, og av disse er andelen som gir omsorg til personer utenfor familien større
- En større andel velger å være uten private tilleggsforsikringer
- En lavere andel har opplevd problem med å betale for helsetjenester
- Bedre generell vurdering av helsevesenet

Sammenliknet med de andre landene kommer Norge dårligere ut av denne undersøkelsen på disse områdene:

- Færre får svar samme dag når de ringer sitt faste legekantor med et spørsmål i åpningstiden
- Flere må vente på legetime
- Færre erfarer at fastlegen tar seg god nok tid, oppmuntrer til å stille spørsmål eller forklarer ting slik at de er lette å forstå
- Ventetid før time hos spesialist er lengre
- Flere har erfart at fastlegen virket lite oppdatert på tiltak gjort av spesialist
- Færre har erfart at fastlegen/fastlegekontoret hjelper til med koordinering av tjenester
- Færre har erfart at spesialister forteller om behandlingsalternativer og at spesialister involverer pasienter i beslutninger om egen helsehjelp
- Blant personer som bruker faste medisiner er det langt færre i Norge som oppgir at medisingjennomgang er gjennomført
- Blant personer som har erfart utskrivning fra sykehus, er det langt færre i Norge som har fått informasjon som er nyttig med tanke på mestring av tilstanden hjemme
- En lavere andel i Norge beskriver helsa si som «God, «Meget god» eller «Utmerket»
- Færre i Norge har bekreftet å ha fått informasjon som skal styrke egen håndtering av kroniske tilstander

- Blant personer med en kronisk tilstand er det færre som har en behandlingsplan, og de norske svarerne er mer forbeholdne når det gjelder nytten av planen de har
- Færre i Norge har et helsepersonell som fungerer som støtte mellom legebesøkene
- Flere bruker tobakk i Norge, og blant dem er det færre som sier de har fått informasjon om helserisiko og råd angående slutting
- Uttrykt i antall timer, yter gruppen i alder 55 år eller eldre mindre uformell omsorg til andre
- Langt færre har tatt stilling til hvordan beslutninger skal fattes dersom de selv ikke kan gi uttrykk for egne preferanser med hensyn til behandling ved livets slutt

Konklusjon

I grove trekk er resultatene i denne undersøkelsen i samsvar med hva slike undersøkelser har vist tidligere, riktignok i en litt annen befolkningsgruppe. Bedømt etter de områdene hvor ytelsene i det norske helsesystemet ligger etter ytelsene i land det er rimelig å sammenlikne med, er det disse forbedringsområdene som peker seg ut:

- Brukerinvolvering
- Brukerorientering
- Samordning mellom tjenester
- Ressursutnyttelse (bedre utnyttelse av brukernes egen ressurser)
- Tilgjengelighet, i form av redusert ventetid

På den andre siden er andelen som gir en positiv alt i alt-vurdering av helsetjenesten stor i Norge. Færre enn i de andre landene må avstå fra helsetjenester på grunn av økonomiske begrensninger, og flere velger å greie seg uten tilleggsforsikringer.

Key messages (English)

Norway, by the Norwegian Knowledge Centre for the Health Services, is participating in the Commonwealth Funds annual international survey of health systems. The target group for questions about various aspects of health care in 2014 was, for the first time, adults aged 55 years or more. The report shows the Norwegian results and comparisons with the other participating countries. The results show that there are few areas where Norway performs particularly well and many areas where one can observe better practices in the other countries.

Overall, the results of this study are in line with what similar surveys have shown previously, in a slightly different population. Judging by the shortcomings of the Norwegian health system performance compared to similar countries, the following areas stand out as in need of improvement:

- User involvement
- User orientation
- Coordination between services
- Resource utilization (better utilization of the users' own resources)
- Accessibility, in terms of reduced waiting

On the other hand, the proportion giving a positive overall assessment of health care is large in Norway. Less people than in the other countries must refrain from healthcare due to financial constraints, and more people choose to do without additional insurances.

Executive summary (English)

Background

Norway, by the Norwegian Knowledge Centre for the Health Services, is participating in the Commonwealth Fund's (CMWF) annual international survey of health systems. The target group for questions about various aspects of health care in 2014 was, for the first time, adults aged 55 years or more.

Objective

The survey is part of CMWFs "International Health Policy" program. The aim of the program is to provide a basis for rethinking health policy and to provide input for decision-makers in the participating countries.

Method

The survey was conducted by telephone interviews in eleven countries, Australia, Canada, France, Germany, Netherlands, New Zealand, Norway, Sweden, Switzerland, UK and USA.

The questionnaire was identical in all participating countries, with some local adaptation. The questionnaire included questions about access to health care, the relationship with their GP, service coordination, use of prescription drugs, the experiences of hospital admissions, chronic conditions, activities of daily living, help and assistance, health promotion, informal care, end of life care and issues concerning payment and insurance.

A representative sample of the adult population aged 55 years and older were included. Norstat did the interviews in Norway. The material was weighted to make the data representative of the survey population in each participating country.

Results

The response rate varied between 60% and 16% among the countries, with the lowest in Norway. Sample sizes ranged from 7206 in Sweden, and 750 in New Zealand. Norstat made 1000 telephone interviews in Norway.

The report shows the Norwegian results and comparisons with the other participating countries. The results show that there are few areas where Norway performs particularly well and many areas where one can observe better practices in the other countries.

When compared with the other countries Norway is doing better in these areas:

- Less individual limitations in the use of health care due to cost
- A larger proportion have regular doctor
- Improved access to out of hours health services
- A greater percentage provide informal care to others who need it, and of those, the percentage who provide care to people outside the family is larger
- A greater proportion choose to be without private insurance
- A lower proportion experienced problems with paying for health care
- Better overall assessment of health care

Compared with the other countries Norway is doing poorer in these areas:

- Fewer get an answer the same day when they call their regular doctor's office with a question during opening hours
- More waiting for doctor's appointment
- Fewer finding that GP give enough time, encourage them to ask questions or explain things so they are easy to understand
- Waiting time for an appointment with a specialist is longer
- Several have experienced that GP seemed poorly updated on efforts made by specialist
- Fewer have found that GP / regular place helps with coordination of health services
- Fewer experienced that specialists told about treatment options and specialists involving patients in decisions about their own health care
- Among people who use regular medication far fewer in Norway report that measures pertaining to medication review is conducted
- Among people who have experienced discharge from the hospital, there are far fewer in Norway who have received information that are useful for coping with their condition at home
- A lower proportion in Norway describe their health as "Good," Very Good "or" Excellent "
- Fewer in Norway have confirmed having received information to facilitate their management of chronic conditions

- Among people with a chronic condition, there are fewer who have a treatment plan, and the Norwegian respondents are more cautious when it comes to the benefits of the plan they have
- Fewer in Norway has a health care professional who can provide support between doctor visits
- More users of tobacco in Norway, and among them less have received information about health risks and advice regarding tobacco cessation
- Expressed in number of hours, the group aged 55 years or more provide less informal care to others
- Far fewer have taken a position on how decisions should be made if they can not express their own preferences with regard to end of life care themselves

Conclusion

Overall, the results of this study are in line with what similar surveys have shown previously. Judging by the shortcomings of the Norwegian health system performance compared to similar countries, the following areas stand out as in need of improvement:

- User involvement
- User orientation
- Coordination between services
- Resource utilization (better utilization of the users' own resources)
- Accessibility, in terms of reduced waiting

On the other hand, the proportion giving a positive overall assessment of health care is large in Norway. Less people than in the other countries must refrain from healthcare due to financial constraints, and more people choose to do without additional insurances.

Innhold

HOVEDFUNN	3
SAMMENDRAG	4
Bakgrunn	4
Formål	4
Metode	4
Resultat	5
Konklusjon	6
KEY MESSAGES (ENGLISH)	7
EXECUTIVE SUMMARY (ENGLISH)	8
Background	8
Objective	8
Method	8
Results	9
Conclusion	10
INNHold	11
FORORD	13
INNLEDNING	14
Bakgrunn og mål	14
Om undersøkelsen og rapporten	15
METODE	16
Utvalg og datainnsamling	16
Spørreskjema	17
Datatilrettelegging og vektning	18
Analyser	18
RESULTAT OG KOMMENTARER	20
Tilgjengelighet til helsetjenester	21
Fastlegen	23
Koordinering av helsetjenester og erfaringer med spesialister	24
Bruk av reseptbelagte legemidler	28
Erfaringer med helsehjelp på sykehuset	29
Kronisk sykdom, dagliglivets aktiviteter og helsehjelp	31

Helsefremmende tiltak	36
Uformell omsorg	37
Omsorg ved livets slutt	38
Dekning av utgifter til helsetjenester og egenandeler og –betaling. Generelt syn på helsetjenesten	39
REFERANSER	41
VEDLEGG	42
Vedlegg 1. Spørreskjema	42
Vedlegg 2. Svar på enkeltpørsmål fra alle land	60

Forord

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

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

Prosjektgruppen har bestått av:

- Prosjektleder: Kjersti Eeg Skudal, seniorforsker, Kunnskapssenteret
- Prosjektleder: Ingeborg Strømseng Sjetne, seniorforsker, Kunnskapssenteret
- Mona Haugum, forsker, Kunnskapssenteret
- Øyvind Andresen Bjertnæs, forskningsleder, Kunnskapssenteret
- Anne Karin Lindahl, avdelingsdirektør, Kunnskapssenteret
- Magne Nylenna, direktør, Kunnskapssenteret

Formålet med undersøkelsen er å undersøke hvordan nordmenn opplever og vurderer helsetjenesten sammenliknet med tilsvarende aldersgruppe i andre land.

Anne Karin Lindahl
Avdelingsdirektør

Øyvind Andresen Bjertnæs
Forskningsleder

Ingeborg Strømseng Sjetne
Prosjektleder

Innledning

Bakgrunn og mål

The Commonwealth Fund (CMWF) er en stiftelse i USA som har som formål å fremme helsetjenestesystemers tilgjengelighet, kvalitet og effektivitet, i særdeleshet for sårbare grupper. For å bidra til dette har CMWF blant annet et internasjonalt program, ”International Health Policy”, med årlige helsesystemundersøkelser i en rekke land. Undersøkelsene har en treårig sekvens, med varierende målgrupper; allmennleger, eldre/sykere voksne og den generelle voksne befolkningen. Målet med ”International Health Policy”-programmet er å gi grunnlag for nytenkning innen helsepolitikk og å gi beslutningstakere i landene som deltar innspill til informerte og ansvarlige beslutninger om helsetjenestesystemet.

Norge deltok i den internasjonale helsesystemundersøkelsen for første gang i 2009, og har deltatt hvert år siden (1-5). I 2014-undersøkelsen er det den voksne befolkningen i aldersgruppen 55 år og eldre som er blitt intervjuet. Undersøkelsen i 2014 har fellestrekk med undersøkelsen i 2011, men i 2011 var målgruppen alle voksne (18 år eller eldre) med svekket helse. Landene som har deltatt i 2014 er de samme som i de tidligere undersøkelsene: Australia, Canada, Frankrike, Tyskland, Nederland, New Zealand, Norge, Sverige, Sveits, Storbritannia og USA.

CMWF vil publisere årets resultater i tidsskriftet Health Affairs, slik som fondet har gjort i tidligere år (6-10). Den internasjonale offentliggjøringen av resultatene skjer i november 2014, i forbindelse med et symposium i Washington DC. I de innledende analysene har fondet har valgt å rette oppmerksomheten mot bare en del av utvalget, det vil si personer i alderen 65 år eller mer. Dette henger sammen med at disse er potensielle brukere av Medicare ordningen i USA, en ordning som har vært i funksjon i 50 år i 2015.

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten (Kunnskapssenteret) er ansvarlig for gjennomføring og rapportering av CMWF-undersøkelsene i Norge. Derfor har vi gitt oppmerksomhet til hele utvalget i denne rapporten. Vi har skrevet kommentarer om resultatene for undergruppen personer på 65 år eller eldre til hver tabell, uten videre analyser.

Om undersøkelsen og rapporten

CMWFs egne publikasjoner fra undersøkelsen fokuserer lite på de enkelte deltakerlandenes resultater. Kunnskapssenteret lager derfor egne rapporter fra de enkelte års undersøkelser, hvor de norske resultatene får mest oppmerksomhet. I denne rapporten presenterer vi resultatene for Norge på alle områdene som undersøkelsen i 2014 handlet om, og sammenlikner de norske resultatene med gjennomsnittet for de andre landene samlet. Svar på enkeltspørsmål fra hele utvalget i samtlige deltakerland finnes i vedlegg 2.

Spørreskjemaet i denne undersøkelsen er utviklet hovedsakelig i USA. Det kan være grunn til å diskutere om spørreskjemaer utviklet i ett land er like relevant i andre land. Det er utenfor dette prosjektets rammer å operasjonalisere hva god kvalitet betyr i Norge og sammenholde dette med spørreskjemaets innhold. Det primære målet har vært å sikre sammenliknbarhet med de andre deltakerlandene gjennom robuste oversettelsesprosedyrer. Alle de deltakende landene kunne legge inn egne spørsmål i tillegg, det norske spørreskjemaet inkluderte fem tilleggsspørsmål i 2014.

Undersøkelsen ble gjennomført med telefonintervjuer i alle landene. Social Science Research Solutions (SSRS) koordinerte datainnsamlingen på tvers av deltakerlandene, og deres samarbeidspartner, Norstat, gjennomførte datainnsamlingen i Norge. Kunnskapssenteret har mottatt de andre landenes data fra SSRS. Kunnskapssenteret er ansvarlig for denne rapporten, det vil si databearbeiding, analyser og tolkninger.

Metode

Utvalg og datainnsamling

Populasjonen i årets undersøkelse er den voksne befolkningen i aldersgruppen 55 år eller eldre. Datainnsamlingen ble gjennomført ved hjelp av telefonintervju i alle landene. SSRS sin samarbeidspartner i Norge, Norstat, trakk utvalget og gjennomførte intervjuene i Norge. Utvalget ble trukket ved bruk av MatchIT. Intervjuene hadde en gjennomsnittlig varighet på 17 minutter i Norge, mens varigheten i de øvrige landene varierte mellom 19 og 24 minutter.

Alle i den norske populasjonen hadde den samme sannsynligheten for å bli trukket ut til å være med i undersøkelsen, med unntak av de med hemmelig telefonnummer (dette gjelder om lag 0,25% av befolkningen). Utvalget er trukket slik at det gjenspeiler befolkningstettheten, slik at områder med høy befolkningstetthet fikk større utvalg. I Norge ble intervjuet gjennomført med den voksne personen, 55 år eller eldre, som besvarte oppringingen, hvis den voksne som egentlig var trukket ut ikke var hjemme eller tilgjengelig. I de andre landene ble det gjort flere forsøk på å nå akkurat den personen som opprinnelig var trukket ut. Innen Norges kvote på 1000 intervjuer var fylt, var det brukt i overkant av 9500 telefonnummer, til både fasttelefoner og mobiltelefoner. Av disse nummere ledet i overkant av 3000 ikke til personer innenfor utvalgsrammen, eller nummeret var ikke i bruk («ikke eligible»). I underkant av 1000 nummere fikk Norstat ikke svar på, etter flere forsøk («ikke kontakt»). Det ble oppnådd kontakt med i overkant av 4500 potensielle svarere som avslo å besvare undersøkelsen. Beregnet ved bruk av American Association for Public Opinion Researchs (AAPOR) RR3), gir dette en svarprosent på 16 for Norges vedkommende. Telefonintervjuene ble gjennomført fra 4. mars til 28. mai 2014 i de ulike landene, mellom 7.mars og 19.mai i Norge.

Svarprosenten er lavest i Norge, selv om den er høyere enn tidligere år. Analyser av datakvaliteten i Norge tidligere år har vist at den er tilfredsstillende. Hovedfunnene i årets undersøkelse samsvarer godt med tidligere år, noe som er en styrke for årets undersøkelse. Dessuten hadde vi i Norge lagt inn fem tilleggsspørsmål fra Statistisk sentralbyrås (SSB) helseundersøkelse i 2014. Samsvaret mellom svarfordelingene på disse spørsmålene i SSB sitt materiale og CMWF-dataene i 2014 er godt. Alt i alt virker det derfor som om CMWF-dataene i Norge i 2014 har rimelig god datakvalitet,

til tross for lav svarprosent. Vi har imidlertid ikke detaljert innsikt i datakvaliteten i de andre landene, hvilket er begrunnelsen for at vi i denne rapporten sammenlikner med snittet av de øvrige landene i stedet for de øvrige landene enkeltvis.

Tabell 1. Antall intervju og svarprosent i deltakerlandene

	Antall intervju	Beregnet svarprosent ^a
Australia	3310	31
Canada	5269	28
Frankrike	1500	29
Tyskland	928	26
Nederland	928	25
New Zealand	750	27
Norge	1000	16
Sverige	7206	23
Sveits	1812	60
Storbritannia	1000	23
USA	1755	24

^a: beregnet ved bruk av American Association for Public Opinion Researchs (AAPOR) RR3

Spørreskjema

Spørreskjemaet er utviklet av CMWF og har fellestrekk med skjemaet fra tidligere undersøkelser. Representanter fra hvert av deltakerlandene kom med innspill på spørreskjemaet før det ble testet i alle landene. Norstat oversatte spørreskjemaet til norsk, før deltakerlandene på nytt fikk gjennomgå for å sikre at spørsmålene var forståelige, meningsfulle og sammenliknbare med den engelske versjonen.

Temaer i 2014-spørreskjemaet var:

- Generelt syn på helsesystemet
- Pasienters tilgang til primære- og forebyggende tjenester, inkludert rask tilgang, for eksempel muligheten for timeavtale samme dag
- Pasienters forhold til fastlegen, inkludert erfaringer med koordinering av helsetjenester
- Pasienters bruk av og erfaringer med spesialister
- Pasienters erfaringer med tjenester i sykehuset og akuttmottak (emergency room)
- Forsikringsordninger for helseutgifter, å ha råd til helsetjenester
- Erfaringer med reseptbelagte legemidler og medisinske feil
- Pasienters generelle helse og medisinske tilstander

- Ønsker og overveielser knyttet til omsorg ved livets slutt
- Pasienters erfaringer med dagliglivets aktiviteter
- Helsefremme og sunn livsstil, inkludert røyking, mosjon og spisevaner
- Pasienters hjelp og bistand til andre personer med helseproblemer

I det norske skjemaet ble det lagt til fem ekstra spørsmål om fastlegetjenesten. Intervjuguiden og spørsmålene finnes i vedlegg 1.

Datatilrettelegging og vekting

Datatilrettelegging

Computer Aided Telephone Interviewing-system (CATI) ble brukt til å administrere telefonintervjuene. Hver av de internasjonale partnerne programmerte studien i sine respektive systemer, som siden ble kontrollert av SSRS. Etter påbegynt datainn-samling mottok SSRS datafiler fra hvert av deltakerlandene for å sikre at alle in-strukser, filterspørsmål og variabler fungerte som planlagt.

SSRS sammenstilte dataene fra alle deltakerlandene, og distribuerte den endelige datafila til deltakerlandene. Den endelige fila inneholder samtlige svarere fra alle deltakerlandene, og danner grunnlaget for denne rapporten. De fleste variablene er en direkte gjengivelse av svarernes svar. Noen variabler er generert under tilretteleg-ging av fila, for eksempel ved kombinerings av flere svar.

Det kan forekomme avvik mellom denne rapporten og resultatene som offentliggjø-res av CMWF. Dette skyldes avrundingsregler og omkodning av manglende svar, men erfaringsmessig er forskjellene ubetydelige.

Vekting

For at materialet skal være en best mulig gjenspeiling av undersøkelsens populasjon, er utvalget vektet ved bruk av informasjon om kjønn, alder, bosted, utdanningsnivå, fast- eller mobiltelefon og antall personer i den aktuelle målgruppen i hushold-ningen.

Alle landene er vektet med bruk av de samme variablene, med noen unntak. Austra-lias data er også vektet på grad av urbanisering, Canadas er vektet på språk og USAs er vektet på etnisitet.

Analyser

Analysene i denne rapporten er gjort med programvaren IBM SPSS Statistics 22.0 (Armonk, NY, IBM Corp.).

Resultatene for Norge blir sammenliknet med resultatene fra de andre landene. Som det går fram av Tabell 1, varierte antall intervju mellom 750 og 7206 i de andre landene. For at sammenlikningsgrunnlaget «Øvrige land» skulle være påvirket like mye av hvert av de andre landene, ble dette grunnlaget konstruert ved å trekke et tilfeldig utvalg på 1000 svarere fra landene som hadde mer enn 1000 svarere. På denne måten blir resultatene fra «Øvrige land» påvirket tilnærmet like mye av hvert enkelt land.

For å undersøke om eventuelle forskjeller er statistisk signifikante, brukte vi χ^2 -test (kji-kvadrat-test). Vi har valgt den tradisjonelle $p \leq 0,050$ som grense for statistisk signifikans. Gitt at rapporten inneholder mange analyser, vil vi minne om at stjernene i tabellene markerer grad av sannsynlighet og ikke sikkerhet.

Resultat og kommentarer

I dette kapitlet presenterer vi de norske resultatene fra undersøkelsen i 2014. De norske resultatene blir sammenliknet med gjennomsnittet for de ti andre deltakerlandene, «Øvrige land».

Noen spørsmål er stilt til kun et utvalg av svarerne, ut fra svarene deres på forutgående spørsmål. Dette medfører at noen spørsmål er det få svarere som har besvart, noe som gir stor statistisk usikkerhet. Dette gjelder for eksempel spørsmålene som handler om oppfølging etter å ha vært hos spesialist eller innlagt med overnatting i sykehus. På spørsmålene hvor få svarere er aktuelt har vi oppgitt antall svarere for Norge og for alle land uten Norge. Resultatene fra spørsmålene med lavt antall svarere må tolkes med ekstra forsiktighet.

I de fleste tilfellene har vi brukt dataene slik de ble registrert fra svarerne. I noen tilfeller har vi brukt genererte variabler som var lagt til i datamaterialet vi fikk overført fra SRSS.

Svarfordelingene på hvert enkelt spørsmål for hvert land finnes i vedlegg 2. Grunnlaget for svarfordelingene i vedlegget er et vektet datamateriale som inneholder alle svarerne i hvert enkelt land.

Tilgjengelighet til helsetjenester

Spørsmålene i Tabell 2 ble stilt til alle svarerne.

Tabell 2. Andeler som svarte med de aktuelle svarkategoriene på spørsmål om tilgjengelighet til legetjenester

Spørsmål		Norge	Øvrige land	p^a
810A1. I løpet av de 12 siste månedene, har det skjedd at du ...lot være å kjøpe reseptbelagte medisiner eller hoppet over doser fordi det kostet for mye)	Ja	2,0%	4,9%	***
810A2. I løpet av de 12 siste månedene, har det skjedd at du ...hadde et medisinsk problem, men oppsøkte ikke lege fordi det kostet for mye?	Ja	2,3%	5,2%	***
810A3. I løpet av de 12 siste månedene, har det skjedd at du ...lot være å ta en medisinsk prøve eller undersøkelse, behandling eller oppfølging som var anbefalt av en lege fordi det kostet for mye?	Ja	2,1%	5,1%	***
810/A1 - A3 (generert). Svart ja på ett av de tre spørsmålene om tilgjengelighet	Ja	5,3%	9,6%	***
815. Hvor lett eller vanskelig er det å få helsehjelp på kveldstid, i helgene eller på helligdager? Her ber vi deg se bort fra akuttmottak på sykehus? Er det...?	Veldig lett	23,4%	23,4%	***
	Nokså lett	40,1%	33,3%	
	Nokså vanskelig	22,3%	22,0%	
	Veldig vanskelig	14,3%	21,4%	
820. Sist gang du var syk eller trengte legehjelp, hvor raskt fikk du en legetime? Her ber vi deg å se bort fra akuttmottak på sykehus. Fikk du en time.....?	Samme dag	40,3%	45,3%	***
	Neste dag	13,0%	20,9%	
	I løpet av 2 til 5 dager	21,1%	19,8%	
	I løpet av 6 til 7 dager	9,0%	4,9%	
	I løpet av 8 til 14 dager	8,7%	3,1%	
	Etter mer enn to uker	7,2%	4,0%	
	Eller fikk du aldri time	,8%	1,9%	

^a: * $p \leq 0,050$; ** $p \leq 0,010$; *** $p \leq 0,001$

Norge kommer godt ut av sammenlikningen i Tabell 2 når det gjelder individuelle begrensninger i bruk av helsetjenester på grunn av kostnader. Tilgjengelighet på kveldstid, i helgene og på helligdager synes å være noe bedre i Norge enn i «Øvrige land», sannsynligvis er det legevaktordningen som gjør utslag. I de andre landene har befolkningen som er 55 år eller eldre fått legetime raskere enn i Norge, når de var syke eller trengte legehjelp.

Resultater for gruppen i alderen 65 år eller eldre

Analysen som er basert på bare den delen av utvalget som er 65 år eller eldre gir resultater som i store trekk er de samme som når analysene er basert på hele utvalget. Andelen som beskriver problemer på områdene disse spørsmålene handler om er noe lavere enn for hele utvalget. Forskjellene mellom Norge og de øvrige landene er statistisk signifikante.

Fastlegen

Spørsmålene som ligger bak den genererte variabelen 915 ble stilt til alle svarerne, spørsmålene 935 til 940 ble stilt til alle med fast lege/ fast sted.

Tabell 3. Andeler som svarte med de aktuelle svarkategoriene på spørsmål om forholdet til fastlegen

Spørsmål		Norge	Øvrige land	<i>p</i> ^a
915 (generert). Har fast legekontor, helsesenter eller klinikk	Har fastlege	97,3%	92,3%	***
	Har fast legekontor, helsesenter eller klinikk	2,4%	5,5%	
	Nei, ingen fastlege/kontor	,3%	2,2%	
935. Når du ringer ditt faste legekontor med et medisinsk spørsmål eller bekymring i åpningstiden? Hvor ofte får du svar samme dag?	Alltid	50,1%	51,8%	***
	Ofte	15,9%	22,3%	
	Noen ganger	6,5%	8,5%	
	Sjelden eller aldri	9,2%	5,1%	
	Har aldri prøvd å kontakte dem per telefon	18,3%	12,2%	
940A1. Når du trenger undersøkelse eller behandling, hvor ofte er det slik at fastlegen din eller annet helsepersonell ... kjenner til viktig informasjon om din sykehistorie? Vil du si det er...	Alltid	64,8%	69,9%	***
	Ofte	22,7%	20,0%	
	Av og til	6,1%	6,4%	
	Sjelden eller aldri	6,4%	3,6%	
940A2. Når du trenger undersøkelse eller behandling, hvor ofte er det slik at fastlegen din eller annet helsepersonell ... tar seg god nok tid sammen med deg? Vil du si det er...	Alltid	57,2%	66,2%	***
	Ofte	23,7%	22,3%	
	Av og til	7,8%	7,9%	
	Sjelden eller aldri	11,2%	3,6%	
940A3. Når du trenger undersøkelse eller behandling, hvor ofte er det slik at fastlegen din eller annet helsepersonell ... oppmuntrer deg til å stille spørsmål? Vil du si det er...	Alltid	24,9%	51,0%	***
	Ofte	15,7%	22,2%	
	Av og til	14,6%	11,5%	
	Sjelden eller aldri	44,8%	15,3%	
940A4. Når du trenger undersøkelse eller behandling, hvor ofte er det slik at fastlegen din eller annet helsepersonell ... forklarer ting slik at de er lette å forstå? Vil du si det er...	Alltid	57,7%	70,7%	***
	Ofte	28,3%	20,7%	
	Av og til	8,1%	6,3%	
	Sjelden eller aldri	5,9%	2,2%	

^a: **p* ≤ 0,050; ***p* ≤ 0,010; ****p* ≤ 0,001

Det går fram av Tabell 3 at i underkant av 3% av den norske befolkningen i alderen 55 år eller eldre ikke har fast lege, tilsvarende er 7,7% i «Øvrige land». En mindre andel i Norge enn i «Øvrige land» får alltid eller ofte svar samme dag når de ringer

legekontoret med et spørsmål i åpningstiden (66,0% vs 74,1%). Det er ikke store forskjeller mellom Norge og «Øvrige land» når det gjelder fastlegens/personellet på det faste stedet sin kjennskap til pasientens sykehistorie. Forskjellen er større når det gjelder hvorvidt fastlegen/personellet forklarer ting så det er lett å forstå, tar seg god tid sammen med pasienten og især når det gjelder hvorvidt de oppmuntrer til å stille spørsmål, hvor andelen som svarer alltid eller ofte er 40,6% i Norge og 73,2% i «Øvrige land».

Resultater for gruppen i alderen 65 år eller eldre

Analyser som er basert på bare den delen av utvalget som er 65 år eller eldre gir resultater som i store trekk er de samme som når analysene er basert på hele utvalget. Forskjellene mellom Norge og de øvrige landene er statistisk signifikante.

Koordinering av helsetjenester og erfaringer med spesialister

Spørsmålene i Tabell 4 ble stilt til alle svarerne.

Tabell 4. Andeler som svarte med de aktuelle svarkategoriene på spørsmål om koordinering av tjenester

Spørsmål		Norge	Øvrige land	<i>p</i> ^a
1005A1 Ha de siste to årene i tankene. Når du har fått hjelp med et helseproblem, hendte det NOEN gang at ... <i>prøve-resultater eller pasientjournal ikke var tilgjengelig på tidspunktet for din timeavtale?</i>	Ja	6,6%	9,0%	*
1005A2 Hendte det NOEN gang i løpet av de 2 siste årene at ... <i>du fikk motstridende informasjon fra ulike leger eller helsepersonell?</i>	Ja	13,5%	12,1%	
1005A3 Hendte det NOEN gang i løpet av de 2 siste årene at ... <i>leger bestilte en medisinsk prøve du følte var unødvendig fordi prøven allerede hadde vært tatt?</i>	Ja	5,4%	7,3%	*
1005/A1-A3 (generert) Ja, på ett eller flere av spørsmålene om koordinering av tjenester	Ja	19,9%	20,7%	

^a: **p* ≤ 0,050; ***p* ≤ 0,010; ****p* ≤ 0,001

I følge Tabell 4, er det ikke store forskjeller i resultatene til Norge og «Øvrige land» når det gjelder koordinering mellom ulike tjenester.

Resultater for gruppen i alderen 65 år eller eldre

Analyser basert på bare den delen av utvalget som er 65 år eller eldre gir resultater som i store trekk de samme som når analysene er basert på hele utvalget. Andelen som beskriver problemer på områdene disse spørsmålene handler om er noe lavere

enn for hele utvalget. Forskjellene mellom Norge og de øvrige landene er statistisk signifikante bare på spørsmål 1005A1 i aldersgruppen 65 år eller eldre.

Spørsmål 1020 ble stilt til alle i utvalget, spørsmålene 1030 og 1045 ble stilt til de som svarte ja på 1020.

Tabell 5. Andeler som svarte med de aktuelle svarkategoriene på spørsmål om spesialistkonsultasjon

Spørsmål		Norge	Øvrige land	p^a
1020 Har du besøkt eller hatt behov for å besøke en spesialist i løpet av de to siste årene? Med «spesialist» mener vi leger som har spesialisert seg på et bestemt område, som kirurgi, hjerte, allergi eller psykisk helse.	Ja	57,9%	59,9%	
1030/1045 (generert) Etter at du ble anbefalt å oppsøke eller valgte å oppsøke en spesialist, hvor lenge måtte du vente på time?	< 4 uker	42,5%	63,3%	***
	Fra 1 til 2 mnd	32,0%	23,5%	
	≥ 2 mnd	25,5%	13,3%	

^a: * $p \leq 0,050$; ** $p \leq 0,010$; *** $p \leq 0,001$

Tabell 5 viser at andelen som har hatt konsultasjon hos spesialist, eller hatt behov for det, er omtrent like stor i Norge og «Øvrige land». Når det gjelder ventetiden før time, viser undersøkelsen at andelen personer i alderen 55 år eller eldre som venter lenge er betydelig større i Norge enn i «Øvrige land».

Resultater for gruppen i alderen 65 år eller eldre

Andelen som har hatt behov for eller har vært til konsultasjon hos spesialist er noe høyere, og andelen som har ventet i mindre enn fire uker er større. Bare spørsmål 1030/1045 har statistisk signifikant forskjellig resultat i Norge versus øvrige land.

De tre første resultatene i Tabell 6 er basert på svar fra svarere som har fastlege og har vært hos spesialist. Spørsmål 1060 er stilt til svarere med fastlege og 1065/A1-A2 er stilt til svarere som har vært hos spesialist. Spørsmål 1070 er stilt til alle.

Tabell 6. Andeler som svarte med de aktuelle svarkategoriene på spørsmål om koordinering av tjenester og om pasientmedvirkning

Spørsmål		Norge	Øvrige land	p^a
1050A1 I løpet av de 2 siste årene, hendte det at ...en spesialist ikke hadde grunnleggende medisinsk informasjon eller prøveresultater fra fastlegen / stedet du normalt oppsøker for helsetjenester om bakgrunnen for timen.	Ja	7,4% (n=43)	9,5% (n=524)	
1050A2 I løpet av de 2 siste årene, hendte det at ...etter at du hadde vært hos spesialisten virket det ikke som om fastlegen din / stedet du normalt oppsøker for helsetjenester var informert og oppdatert om undersøkelsen og behandling du fikk av spesialisten?	Ja	43,4% (n=234)	17,7% (n=976)	***
1050/A1-A2 (generert) Ja, problemer med koordinering mellom spesialist og fastlege har forekommet (ja på ett eller begge spørsmål ovenfor)	Ja	44,4% (n=261)	21,3% (n=1202)	***
1060 Hvor ofte hjelper fastlegen din eller noen ved legekantoret deg med å koordinere eller arrangere behandlingen du mottar fra andre leger og på andre steder?	Alltid	45,2%	50,7%	***
	Ofte	14,7%	22,6%	
	Av og til	9,5%	11,2%	
	Sjelden eller aldri	30,6%	15,6%	
1065a1 Når du har mottatt legehjelp eller behandling fra legespesialister, hvor ofte er det slik at de ...forteller deg om behandlingsoalternativer?	Alltid	37,4%	58,5%	***
	Ofte	20,9%	23,1%	
	Av og til	12,1%	9,2%	
	Sjelden eller aldri	29,6%	9,2%	
1065a2 Når du har mottatt legehjelp eller behandling fra legespesialister, hvor ofte er det slik at de ...involverer deg så mye som du ønsker i beslutninger om din behandling og helsehjelp?	Alltid	49,5%	60,3%	***
	Ofte	26,0%	21,8%	
	Av og til	12,1%	9,6%	
	Sjelden eller aldri	12,5%	8,3%	
1070 Hvis du ser bort ifra sykehusinnleggelse, hvor mange forskjellige leger har du vært hos i løpet av de 12 siste månedene?	ingen	6,2%	12,4%	***
	1	41,1%	29,1%	
	2	28,6%	25,4%	
	3	12,6%	15,0%	
	4	6,8%	6,9%	
	5	1,8%	2,8%	
	> 5	1,4%	3,4%	

^a: * $p \leq 0,050$; ** $p \leq 0,010$; *** $p \leq 0,001$

Tabell 6 viser at det er en større andel i målgruppen i Norge som synes fastlegen har virket dårlig informert om undersøkelser og behandling foretatt av en spesialist,

sammenliknet med andelen i «Øvrige land». I Norge opplever pasientene sjeldnere at fastlegen eller andre ansatte på fastlegekontoret bistår med å koordinere behandling andre steder.

Resultatene tyder på at legespesialister i Norge sjeldnere involverer pasientene i beslutninger om helsehjelp. Ikke minst gjør legespesialister sjeldnere oppmerksom på behandlingsalternativer, andelen som svarte at de alltid eller ofte gjør det er 58,3% i Norge og 81,6% i «Øvrige land».

Resultater for gruppen i alderen 65 år eller eldre

Analysen basert på bare den delen av utvalget som er 65 år eller eldre gir resultater som i store trekk de samme som når analysene er basert på hele utvalget. På spørsmål 1050A1 er det noe større forskjell mellom Norge og de øvrige landene, og forskjellen er statistisk signifikant også på dette spørsmålet i denne aldersgruppen. ($p=0,031$).

Bruk av reseptbelagte legemidler

Spørsmål 1105 og 1115 ble stilt til alle, mens spørsmålene 1110A1, 1110A2, 1110A3 ble stilt til svarere som bruker minst to reseptbelagte medikamenter.

Tabell 7. Andeler som svarte med de aktuelle svarkategoriene på spørsmål om bruk av legemidler og legemiddelegjennomgang

Spørsmål		Norge	Øvrige land	p ^a
1105 Hvor mange <u>forskjellige</u> reseptbelagte medisiner tar du fast og over lang tid?	0	22,5%	22,6%	*
	1	18,0%	16,2%	
	2	15,1%	14,2%	
	3	13,6%	12,8%	
	4	11,0%	8,6%	
	5	6,6%	6,2%	
	> 5	11,1%	14,8%	
1110A1 I løpet av de siste 12 månedene, har helsepersonell ... <i>gjennomgått alle medisinene du tar, med deg?</i>	Ja	59,8%	72,4%	***
1110A2 I løpet av de siste 12 månedene, har helsepersonell ... <i>forklart mulige bivirkninger av enhver av de reseptbelagte medisinene du du fikk skrevet ut resept på?</i>	Ja	37,3%	62,2%	***
1110A3 I løpet av de siste 12 månedene, har helsepersonell ... <i>gitt deg en skriftlig liste over alle dine reseptbelagte medisiner ?</i>	Ja	44,5%	59,7%	***
1110/A1-A3 (generert) Nei på ett eller flere spørsmål om medisingjennomgang	Nei	84,3%	59,9%	***
1115 I løpet av de siste 2 årene, har det hendt at du trodde du ble utsatt for feil i medisinsk behandling eller pleie? Dette kan være at du fikk feil medisiner, eller feil resultat fra en undersøkelse.	Ja	8,1%	8,1%	

^a: *p ≤ 0,050; **p ≤ 0,010; ***p ≤ 0,001

Viktige elementer i medikamentgjennomgang er gjennomført overfor en lavere andel personer i alderen 55 år eller eldre i Norge enn i «Øvrige land». Når det gjelder å bli forklart mulige bivirkninger av reseptbelagte medisiner og samlevvariabelen, som summerer de tre spørsmålene rundt samme tema, er forskjellen på nær 25 prosentpoeng.

Resultater for gruppen i alderen 65 år eller eldre

Analyser basert på bare den delen av utvalget som er 65 år eller eldre viser at andelen som ikke bruker noe legemiddel er mindre enn den er i hele utvalget. Forskjellen mellom Norge og de øvrige landene (på spørsmål 1105) er ikke statistisk signifikant i denne aldersgruppen. For øvrig er resultatene for personer i alder 65 år eller mer i grove trekk som for hele utvalget samlet.

Erfaringer med helsehjelp på sykehuset

Spørsmål 1300 ble stilt til alle i utvalget, 1310/A1-A4 ble stilt til alle som hadde vært innlagt på sykehus, og 1325 til alle som hadde vært innlagt og har fastlege.

Tabell 8. Andeler som svarte med de aktuelle svarkategoriene på spørsmål om erfaringer med utskrivning fra sykehus

Spørsmål		Norge	Øvrige land	p ^a
1300. Har du vært innlagt på sykehus med overnatting i løpet av de to siste årene?	Ja	31,2 % (n=281)	24,3 % (n=2296)	***
1310A1. Da du dro fra sykehuset, fikk du skriftlig informasjon om hva du skulle gjøre da du kom hjem og hvilke symptomer du skulle være oppmerksom på?	Ja	56,6% (n=153)	71,2% (n=1605)	***
1310A2. Da du forlot sykehuset, organiserte eller forsikret sykehuset seg om at du fikk oppfølging av en lege eller annet helsepersonell?	Ja	73,3% (n=195)	77,2% (n=1693)	
1310A3. Da du reiste fra sykehuset, snakket noen med deg om formålet med å ta hver av medisinene dine?	Ja	56,5% (n=146)	72,5% (n=1549)	***
1310A4. Da du dro fra sykehuset, fikk du vite hvem du skulle kontakte hvis du hadde spørsmål om tilstanden eller behandlingen din?	Ja	72,9 % (n=205)	87,4 % (n=1981)	***
1310/A1-A4 (generert) Nei på ett eller flere spørsmål om utskrivningen		65,3% (n=181)	48,7% (n=1123)	***
1325. Etter at du dro fra sykehuset, virket din fastlege informert og oppdatert om helsehjelpen du hadde fått på sykehuset?	Ja	87,8% (n=218)	86,4% (n=1771)	

^a: *p ≤ 0,050; **p ≤ 0,010; ***p ≤ 0,001

Forholdsvis flere i den norske populasjonen har vært lagt inn på sykehus. På tre av fire spørsmål om rutiner ved utskrivning var andelen i Norge som sa at rutiner var ivaretatt rundt 15 prosentpoeng lavere enn tilsvarende i «Øvrige land». Det er followlig også forskjell (16,6 prosentpoeng i Norges disfavør) på variabelen som summerer opp spørsmål knyttet til utskrivningsrutiner. Sammenliknet med pasienter fra «Øvrige land» er tilbudet til norske pasienter dårligere når det gjelder støtte til å mestre sin egen situasjon hjemme.

Resultater for gruppen i alderen 65 år eller eldre

Analysen basert på bare den delen av utvalget som er 65 år eller eldre viser at andelen som har vært innlagt på sykehus er noe høyere enn i utvalget som helhet. På oppsummeringen om utskrivningen (1310/A1-A4) er andelen personer som har opplevd mangler i utskrivningsrutinene 70,0% i den delen av utvalget som er 65 år eller eldre i Norge, mens den er 49,3% i dette underutvalget i de øvrige landene.

Forskjellen mellom Norge og de øvrige landene i resultat fra spørsmål 1325, om fastlegen virket informert og oppdatert om helsehjelpen de hadde fått på sykehuset, er statistisk signifikant i den delen av utvalget som består av personer som er 65 år eller eldre. Andelen Ja på spørsmål 1325 var 92,2% i Norge og 86,4% i de øvrige landene.

Spørsmål 1330 ble stilt til alle i utvalget, og spørsmål 1335 ble stilt til alle som hadde vært på akuttmottak.

I og med kommunenes legevaktordning, som nordmenn oppsøker ved behov for øyeblikkelig hjelp, er spørsmålene om bruk av akuttmottak mindre relevante for norske svarere. Dette må tas med i betraktningen under lesing av resultatene nedenfor.

Tabell 9. Andeler som svarte med de aktuelle svarkategoriene på spørsmål om erfaringer med bruk av akuttmottak

Spørsmål		Norge	Øvrige land	p^a
1330: Hvor mange ganger har du besøkt akuttmottaket på et sykehus på egne vegne i løpet av de siste to årene?	Ingen	73,5% (n=745)	72,0% (n=6780)	
	Én gang	15,1% (n=144)	16,4% (n=1542)	
	To eller flere	11,4% (n=111)	11,6% (n=1356)	
1335. Siste gang du var på et akuttmottak på et sykehus, var det for en tilstand du trodde kunne vært behandlet av legen eller personalet på ditt faste legekontor hvis de hadde vært tilgjengelige?	Ja	24,9% (n=58)	28,9% (n=709)	
1330/1335 (generert) Bruk av akuttmottak	Ikke vært på akuttmottak	73,4% (n=745)	72,0% (n=6780)	
	Vært på akuttmottak, men kunne vært behandlet hos fast lege/sted	6,4% (n=57)	7,5% (n=687)	
	Vært på akuttmottak av andre årsaker	20,0% (n=187)	19,9% (n=1857)	
	Vært på akuttmottak, har ikke fast lege	0,1% (n=1)	0,6% (n=54)	

^a: * $p \leq 0,050$; ** $p \leq 0,010$; *** $p \leq 0,001$

Påfallende mange i Norge har vært på akuttmottaket på et sykehus, sett i lys av den gode dekningen av legevaktjenester. En mulig forklaring er at det er et uheldig utslag av forsøket på å hente inn lik informasjon om et fenomen som faktisk arter seg forskjellig i landene som skal sammenliknes. Det er også slik at mange steder i Norge er den kommunale legevakten lokalisert på et sykehus, og for store deler av brukergruppen er det sannsynligvis lite relevant å være nøye på forskjellen i de to tilbudene.

Resultater for gruppen i alderen 65 år eller eldre

Analysen basert på bare den delen av utvalget som er 65 år eller eldre gir de samme resultatene som når analysene er basert på hele utvalget.

Kronisk sykdom, dagliglivets aktiviteter og helsehjelp

Spørsmål 1401 ble stilt til alle i utvalget.

Tabell 10. Andeler som svarte med de aktuelle svarkategoriene på spørsmålet om egen helse

Spørsmål		Norge	Øvrige land	p^a
1401. Stort sett, vil du si din helse er?	Utmerket	10,5%	10,9%	***
	Meget god	24,8%	26,6%	
	God	29,5%	37,7%	
	Nokså god	25,1%	19,6%	
	Dårlig	10,1%	5,2%	

^a: * $p \leq 0,050$; ** $p \leq 0,010$; *** $p \leq 0,001$

I den norske befolkningen i alder 55 år eller eldre er det 64,8% som beskriver helsen sin som utmerket, meget god eller god, og den tilsvarende andelen i «Øvrige land» er 75,2%.

Resultater for gruppen i alderen 65 år eller eldre

Analysen basert på bare den delen av utvalget som er 65 år eller eldre gir de samme resultatene som når analysene er basert på hele utvalget.

Spørsmål 1402 ble stilt til alle som var 65 år eller eldre, 1405 til de som var 65 år eller eldre og var litt eller sterkt begrenset. Spørsmålene 1407 og 1410 ble stilt til de som opplyste at de fikk hjelp med daglige aktiviteter.

Tabell 11. Andeler som svarte med de aktuelle svarkategoriene på spørsmål om dagliglivets aktiviteter og eventuell bistand

Spørsmål		Norge	Øvrige land	<i>p</i> ^a
1402. I hvilken grad er du begrenset i daglige aktiviteter, for eksempel å spise selv, å gå inn og ut av sengen eller en stol, med påkledning eller bading? Vil du si at du er sterkt begrenset, noe begrenset eller ikke begrenset i det hele tatt i NOEN av disse aktivitetene.	Sterkt begrenset	3,7% (<i>n</i> =19)	3,6% (<i>n</i> =196)	
	Noe begrenset	16,6% (<i>n</i> =97)	19,1% (<i>n</i> =1033)	
	Ikke begrenset i det hele tatt	79,8% (<i>n</i> =529)	77,3% (<i>n</i> =4447)	
1405. Er det noen som vanligvis hjelper deg med noen av de aktivitetene du har vanskelig for å utføre?	Ja	45,7% (<i>n</i> =50)	46,8% (<i>n</i> =577)	
1407. Får du ulønnet hjelp fra familiemedlemmer eller venner, eller lønnet hjelp?	Ulønnet hjelp fra familie eller venner	76,9% (<i>n</i> =34)	67,4% (<i>n</i> =359)	
	Lønnet hjelp	21,2% (<i>n</i> =12)	25,6% (<i>n</i> =163)	
	Både ulønnet og lønnet hjelp	1,9% (<i>n</i> =3)	5,1% (<i>n</i> =32)	
	Ingen hjelp	0,0% (<i>n</i> =0)	1,9% (<i>n</i> =17)	
1410. I løpet av det siste året, har det hendt at du IKKE har mottatt den hjelpen du trengte, fordi det kostet for mye?	Ja	3,8% (<i>n</i> =1)	9,2% (<i>n</i> =54)	

^a: **p* ≤ 0,050; ***p* ≤ 0,010; ****p* ≤ 0,001

Antall svarere bak resultatene i Tabell 11 er til dels svært lavt, og forskjellene er ikke statistisk signifikante.

Alle resultatene i Tabell 11 stammer fra svarere som er 65 år eller eldre.

Spørsmålene i Tabell 12 ble stilt til alle i utvalget.

Tabell 12. Andeler som svarte med de aktuelle svarkategoriene på spørsmål om kronisk sykdom

Spørsmål		Norge	Øvrige land	<i>p</i> ^a
Har en lege noen gang fortalt deg at du har:				
1415A1 Hypertensjon eller høyt blodtrykk?	Ja	36,8%	41,4%	**
1415A2 Hjertesykdom, inkludert hjerteinfarkt	Ja	17,9%	14,9%	*
1415A3 Diabetes	Ja	9,4%	14,7%	***
1415A4 Kroniske lungesykdommer som kronisk bronkitt, emfysem eller KOLS	Ja	15,8%	13,0%	*
1415A5 Depresjon, angst eller andre psykiske helseproblemer	Ja	14,6%	12,3%	*
1415A6 Kreft	Ja	13,0%	11,6%	
1415A8 Leddsmerter eller leddgikt	Ja	26,0%	37,5%	***
1415/A1-A8 (generert) Antall kroniske sykdommer	0	29,6%	27,5%	
	1	31,9%	30,5%	
	≥ 2	38,5%	42,0%	

^a: **p* ≤ 0,050; ***p* ≤ 0,010; ****p* ≤ 0,001

Resultater for gruppen i alderen 65 år eller eldre

Analyser basert på bare den delen av utvalget som er 65 år eller eldre viser at andelen i denne populasjonen som ikke har noen kronisk tilstand er lavere enn i utvalget som helhet, og andelen som har to tilstander eller fler er høyere. Forskjellen i denne fordelinga er statistisk signifikant forskjellig fra den i de øvrige landene, når det gjelder aldersgruppen 65 år eller eldre.

Spørsmålene i Tabell 13 ble stilt til alle som oppga å ha en eller flere av de kroniske tilstandene.

Tabell 13. Andeler som svarte med de aktuelle svarkategoriene på spørsmål om håndtering av pasienter med kronisk sykdom

Spørsmål		Norge	Øvrige land	p ^a
1420A1 I løpet av det siste året, da du fikk behandling, har helsepersonell som du går til på grunn av din [kronisk tilstand] <i>...snakket med deg om dine mål og prioriteter når det gjelder å håndtere din tilstand?</i>	Ja	46,7%	57,0%	***
1420A3 I løpet av det siste året, da du fikk behandling, har helsepersonell som du går til på grunn av din [kronisk tilstand] <i>...gitt deg klare anvisninger om hvilke symptomer du burde være på vakt overfor og når du burde kontakte helsepersonell?</i>	Ja	40,2%	58,5%	***
1420A4 I løpet av det siste året, da du fikk behandling, har helsepersonell som du går til på grunn av din [kronisk tilstand] <i>...gitt deg en skriftlig plan slik at det blir lettere for deg å følge opp din egen behandling?</i>	Ja	22,6%	36,5%	***
1420/A1-A4 (generert) Nei på ett eller flere av spørsmålene ovenfor	Nei på ett eller flere spm	88,5%	72,0%	***

^a: *p ≤ 0,050; **p ≤ 0,010; ***p ≤ 0,001

På variabelen som summerer opp spørsmålene som handler om håndtering av kroniske sykdommer er andelen som peker ut mangler ved håndteringen 16,5 prosentpoeng høyere i Norge enn i «Øvrige land». Den største forskjellen (18,3 prosentpoeng) er på spørsmålet om noe helsepersonell har gitt klare anvisninger om symptomer å være på vakt overfor og når man bør kontakte helsepersonell.

Resultater for gruppen i alderen 65 år eller eldre

Analysen basert på bare den delen av utvalget som er 65 år eller eldre viser at ved oppsummeringen om håndtering av kroniske tilstander (1420A1-A4) er andelen personer som har opplevd mangler i oppfølging av kroniske tilstander 90,1% i den delen av utvalget som er 65 år eller eldre i Norge, mens den er 72,9% i dette underutvalget i de øvrige landene.

Alle svarere med en eller flere kroniske tilstander ble stilt spørsmål 1422 og 1425 A1 og A2 og alle som hadde fått en behandlingsplan ble stilt 1423. Spørsmål 1428 ble stilt til svarere med kroniske lungeproblemer, høyt blodtrykk eller diabetes.

Tabell 14. Andeler som svarte med de aktuelle svarkategoriene på spørsmål om kronisk sykdom

Spørsmål		Norge	Øvrige land	p^a
1422. Har du en behandlingsplan for din [kronisk tilstand] som du kan følge i hverdagen?	Ja	52,0% (n=326)	59,5% (n=4121)	***
1423 Har denne behandlingsplanen hjulpet deg med å behandle eller håndtere din [kronisk tilstand]?	Overhodet ikke	6,5% (n=18)	1,8% (n=68)	
	Bare litt	8,9% (n=22)	7,2% (n=280)	
	En del	28,3% (n=92)	25,4% (n=1001)	
	Mye	56,3% (n=176)	65,7% (n=2639)	
1425A1 Mellom legebesøkene, har du et helsepersonell ... som kontakter deg for å se hvordan det går	Ja	12,8% (n=80)	21,8% (n=1537)	***
1425A2 Mellom legebesøkene, har du et helsepersonell ... du enkelt kan kontakte for å stille spørsmål eller få råd om helsetilstanden	Ja	53,8% (n=356)	68,5% (n=4628)	***
1428 Har du i løpet av det siste året tilbrakt natten på sykehus eller dratt til akuttmottaket på sykehuset på grunn av [stilt til respondenter som har oppgitt å ha «kroniske lungeproblemer», «høyt blodtrykk» eller «diabetes»]?	Ja, akuttmottak	2,8% (n=10)	3,3% (n=163)	
	Ja, sykehuset	4,2% (n=18)	3,6% (n=161)	
	Ja, begge	2,1% (n=10)	1,5% (n=70)	

^a: * $p \leq 0,050$; ** $p \leq 0,010$; *** $p \leq 0,001$

Blant personer i alderen 55 år eller eldre og med kronisk sykdom er andelen som har en plan for behandling av den kroniske tilstanden lavere i Norge enn i «Øvrige land». Av de som har en slik plan, er andelen som er forbeholdne med hensyn til nytten av planen høyere i Norge enn i «Øvrige land». På spørsmålene som handler om støtte til pasientenes egen mestring av sin helsetilstand (1425A1 og 1425A2), er det en større andel i «Øvrige land» som bekrefter at de har fått slik støtte, sammenliknet med i Norge.

Resultater for gruppen i alderen 65 år eller eldre

Analysen basert på bare den delen av utvalget som er 65 år eller eldre gir ikke vesentlig forskjellig resultat sammenliknet med analysen på hele materialet.

Helsefremmende tiltak

Alle svarere ble stilt disse spørsmålene, med unntak av spørsmål 1485, som er et oppfølgingsspørsmål til bare dem som bruker tobakk.

Tabell 15. Andeler som svarte med de aktuelle svarkategoriene på spørsmål om helsefremmende tiltak

Spørsmål		Norge	Øvrige land	p ^a
1480A1. I løpet av de siste 2 årene, har helsepersonell snakket med deg om sunt kosthold og sunne spisevaner?	Ja	31,5%	45,8%	***
1480A2. I løpet av de siste 2 årene, har helsepersonell snakket med deg om trening og fysisk aktivitet	Ja	47,2%	49,3%	
1480A3. I løpet av de siste 2 årene, har helsepersonell snakket med deg om ting som bekymrer deg eller skaper stress?	Ja	17,5%	23,4%	***
1483. Røyker du sigaretter eller bruker du annen tobakk?	Ja	24,0%	13,5%	***
1485. I løpet av de siste 2 årene, har helsepersonell snakket med deg om helserisikoen ved røyking eller bruk av tobakk, og hvordan du kan slutte?	Ja	53,8%	63,3%	**

^a: *p ≤ 0,050; **p ≤ 0,010; ***p ≤ 0,001

Med tanke på helsefremmende samtaler, er andelen som har hatt slike med helsepersonell lavere i Norge enn i «Øvrige land» når det gjelder kosthold og spisevaner (forskjell på 14,3 prosentpoeng) og når det gjelder bekymringer og stress (forskjell på 5,9 prosentpoeng). Andelen tobakksbrukere er høyere i Norge enn i «Øvrige land». Når det gjelder informasjon til tobakksbrukerne (helsersisiko og slutteråd) er det en lavere andel tobakksbrukere som har mottatt informasjon i Norge sammenliknet med i «Øvrige land».

Resultater for gruppen i alderen 65 år eller eldre

Analyser basert på bare den delen av utvalget som er 65 år eller eldre viser at andelen som har hatt slike samtaler er lavere enn i utvalget samlet, både i Norge og i de øvrige landene. Andelen som røyker eller bruker tobakk er lavere, og andelen av dem igjen som har fått informasjon om helserisiko og avvenning er høyere.

Uformell omsorg

Spørsmål 1490 ble stilt til alle svarerne, mens 1492 og 1494 er oppfølgingsspørsmål til dem som svarte bekreftende på 1490.

Tabell 16. Andeler som svarte med de aktuelle svarkategoriene på spørsmål om uformell omsorg

Spørsmål		Norge	Øvrige land	p^a
1490. Gir du omsorg eller hjelp minst én gang i uken til én eller flere personer som trenger det på grunn av en kronisk sykdom, en funksjonshemming eller på grunn av høy alder?	Ja	32,8% (n=309)	18,6% (n=1771)	***
1492. Er denne personen/disse personene familiemedlemmer eller andre?	Familiemedlemmer	67,7% (n=194)	73,3% (n=1238)	*
	Andre (ikke familiemedlemmer)	27,4% (n=95)	23,7% (n=462)	
	Begge deler	4,9% (n=20)	2,9% (n=56)	
1494. Hvor mange timer i uken gir du omsorg eller hjelp?	Mindre enn 10 timer i uken	69,6% (n=208)	56,0% (n=1006)	***
	Minst 10, men mindre enn 20 timer i uken	11,9% (n=34)	15,8% (n=283)	
	20 timer eller mer i uken	18,6% (n=52)	28,2% (n=424)	

^a: * $p \leq 0,050$; ** $p \leq 0,010$; *** $p \leq 0,001$

Andelen personer i alderen 55 år eller eldre som gir omsorg til andre som trenger det er høyere i Norge enn i «Øvrige land», og det er forholdsvis flere i Norge som gir slik omsorg til andre enn familiemedlemmer. Uttrykt i antall timer, yter de norske hjelperne mindre hjelp enn hjelpere i «Øvrige land».

Resultater for gruppen i alderen 65 år eller eldre

Analysen basert på bare den delen av utvalget som er 65 år eller eldre gir stort sett de samme resultatene som når analysene er basert på hele utvalget.

Omsorg ved livets slutt

Spørsmålene ble stilt til alle svarerne i utvalget.

Tabell 17. Andeler som svarte med de aktuelle svarkategoriene på spørsmål om omsorg ved livets slutt

Spørsmål		Norge	Øvrige land	<i>p</i> ^a
1495. Hvis du skulle bli veldig syk/hardt skadet og ikke kan bestemme selv, har du diskutert med familien, en nær venn, eller med helsepersonell hvilke helsehjelp du ønsker/ikke ønsker?	Ja	20,8%	47,6%	***
1496. Har du en skriftlig plan eller dokument (livstestamente) som beskriver helsehjelp som du ønsker eller ikke ønsker på slutten av livet?	Ja	3,5%	24,2%	***
1497. Har du et dokument som forteller hvem som skal bestemme på dine vegne når det gjelder behandling hvis du ikke kan gjøre det selv?	Ja	5,8%	33,8%	***

^a: **p* ≤ 0,050; ***p* ≤ 0,010; ****p* ≤ 0,001

På spørsmålene som handler om å være forberedt på en tilstand hvor man ikke kan gi uttrykk for egne preferanser er det en mye høyere andel personer i «Øvrige land» som har gjort forberedelser enn hva som er tilfellet i Norge.

Resultater for gruppen i alderen 65 år eller eldre

Analysen basert på bare den delen av utvalget som er 65 år eller eldre gir stort sett de samme resultatene som når analysene er basert på hele utvalget.

Dekning av utgifter til helsetjenester og egenandeler og –betaling. Generelt syn på helsetjenesten

Forsikringsordningene er svært ulike fra land til land. Spørsmål 1520 viser ordlyden som ble brukt i Norge og Storbritannia. De ulike versjonene av spørsmålet er omarbeidet til et samlet resultat (uten USA), slik at de kan sammenliknes. Spørsmålene i tabellen ble stilt til alle svarerne.

Tabell 18. Andeler som svarte med de aktuelle svarkategoriene på spørsmål om forsikringer og egenbetaling

Spørsmål		Norge	Øvrige land (bare Storbritannia)	<i>p</i> ^a
1520 I tillegg til det offentlige helsevesen, er du for øyeblikket dekket av privat helseforsikring som blir betalt av deg selv, din familie, eller som din arbeidsgiver eller fagforening sørger for?	Ja	18,3%	19,3%	***
Forsikringer (generert variabel) uten USA	Bare offentlig	81,5%	48,4%	***
	Privat	18,5%	51,5%	
	Uforsikret		,0%	
1565 I løpet av de siste 12 månedene, har du hatt problemer med å betale, eller ikke vært i stand til å betale, helseutgiftene dine?	Ja	2,2%	5,6%	***
[Merknad til intervjuer: Om nødvendig: "Dette inkluderer regninger til lege, tannlege, sykehus, medisiner eller annen behandling, utstyr, sykehjem eller hjemmetjeneste."]				
1605/1620 (generert variabel) Omtrent hvor mye har du og familien din brukt av egne penger på medisinsk behandling eller tjenester som ikke ble dekket av helsevesenet eller privat forsikring i løpet av de siste 12 månedene?	ingen	14,6%	26,4%	***
	fom \$1 til \$100	8,9%	13,5%	
	fom \$100 til \$500	41,6%	28,9%	
	fom \$500 til \$1,000	17,8%	13,1%	
	fom \$1,000 til \$2,000	11,0%	8,0%	
[Merknad til intervjuer: Les for alle: – "Dette inkluderer betaling for reseptbelagte medisiner, medisinsk behandling og tannbehandling, men inkluderer ikke egenandeler"]	fom \$2,000 og mer	6,1%	10,1%	
[«out of pocket costs»-beløpet er regnet om til US dollar for alle land]				

^a: **p* ≤ 0,050; ***p* ≤ 0,010; ****p* ≤ 0,001

Tabell 18 gjengir viktige forskjeller på de ulike helsesystemene, hva finansiering angår. I gruppa personer i alderen 55 år eller eldre har hver femte person i Norge privat forsikring, mens hver andre person har det i «Øvrige land». I «Øvrige land» har 5,6% opplevd problem med å betale helsetjenester de siste 12 månedene, den tilsvarende andelen i Norge er 2,2%.

Det mest iøynefallende når det gjelder direkte kostnader, er forskjellen i andelen som ikke har betalt noen ting (14,6% i Norge og 26,4% i «Øvrige land»). Svarfordelingene i Vedlegg 2 tilsier at det er svarene fra først og fremst Nederland og Storbritannia som skaper denne forskjellen.

Resultater for gruppen i alderen 65 år eller eldre

Analyser basert på bare den delen av utvalget som er 65 år eller eldre gir stort sett de samme resultatene som når analysene er basert på hele utvalget, bortsett fra at andelen i Norge som har private forsikringer er mye lavere enn det er i hele utvalget (18,5% i hele utvalget, 9,8% i gruppen på 65 år eller eldre).

Tabell 19. Andeler som svarte med de aktuelle svarkategoriene på spørsmål om helsevesenet i det store og hele

Spørsmål		Norge	Øvrige land	p^a
1621 Hvilket av følgende utsagn stemmer best med ditt generelle syn på helsevesenet i Norge?	Alt i alt fungerer helsevesenet ganske bra, og bare mindre endringer er nødvendig for at det skal fungere bedre.	55,0%	44,9%	***
	Det er noe som er bra med vårt helsevesen, men grunnleggende endringer er nødvendig for at det skal fungere bedre.	37,8%	43,7%	
	Det er så mye som er galt med vårt helsevesen at det må gjennom en total omstrukturering.	7,2%	11,5%	

^a: * $p \leq 0,050$; ** $p \leq 0,010$; *** $p \leq 0,001$

I følge Tabell 19, er generell tillit til helsevesenet mer utbredt blant personer i alderen 55 år eller eldre i Norge enn i denne gruppa i «Øvrige land».

Resultater for gruppen i alderen 65 år eller eldre

Analyser basert på bare den delen av utvalget som er 65 år eller eldre viser at en noe større andel blant de i alderen 65 år eller mer gir sin tilslutning til den mest positive vurderingen av helsevesenet, både i Norge (+3,2%) og i de øvrige landene (+2,7%).

Referanser

1. Haugum M, Bjertnaes OA, Iversen HH, Lindahl AK, Nylenna M. Commonwealth Fund's undersøkelse av helsetjenestesystemet i 11 land: norske resultater i 2013 og utvikling siden 2010. Oslo Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten; 2013. (Nr 16 - 2013).
2. Haugum M, Bjertnaes OA, Iversen HH, Lindahl AK, Nylenna M. Commonwealth Fund-undersøkelse blant allmennleger i 10 land: norske resultater i 2012 og utvikling siden 2009. Oslo: 2012.
3. Holmboe O, Bjaertnes OA, Bukholm G, Nguyen K, Helgeland J, Røttingen JA. Commonwealth Fund-undersøkelsen i 2009 blant allmennleger: Resultater fra en komparativ undersøkelse i 11 land. Oslo: 2009.
4. Holmboe O, Iversen HH, Sjetne IS, Skudal KE. Commonwealth Fundundersøkelsen 2011 blant utvalgte pasientgrupper: Resultater fra en komparativ undersøkelse i 11 land. Oslo: Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten; 2011. (Rapport fra Kunnskapssenteret Nr 18).
5. Skudal KE, Bjaertnes OA, Holmboe O, Bukholm G, Røttingen JA. Commonwealth Fund-undersøkelsen 2010: Resultater fra en komparativ befolkningsundersøkelse i 11 land. Oslo: 2010.
6. Schoen C, Osborn R, Doty MM, Squires D, Peugh J, Applebaum S. A survey of primary care physicians in eleven countries, 2009: perspectives on care, costs, and experiences. *Health Aff (Millwood)* 2009;28(6):w1171-1183.
7. Schoen C, Osborn R, Squires D, Doty M, Pierson R, Applebaum S. New 2011 survey of patients with complex care needs in eleven countries finds that care is often poorly coordinated. *Health Aff (Millwood)* 2011;30(12):2437-2448.
8. Schoen C, Osborn R, Squires D, Doty M, Rasmussen P, Pierson R, et al. A survey of primary care doctors in ten countries shows progress in use of health information technology, less in other areas. *Health Aff (Millwood)* 2012;31(12):2805-2816.
9. Schoen C, Osborn R, Squires D, Doty MM. Access, affordability, and insurance complexity are often worse in the United States compared to ten other countries. *Health Aff (Millwood)* 2013;32(12):2205-2215.
10. Schoen C, Osborn R, Squires D, Doty MM, Pierson R, Applebaum S. How health insurance design affects access to care and costs, by income, in eleven countries. *Health Aff (Millwood)* 2010;29(12):2323-2334.

Vedlegg

Vedlegg 1. Spørreskjema

Tema i spørreskjemaet

Del 800:	<i>Tilgang til helsetjenester</i>
Del 900:	<i>Fastlegen</i>
Del 1000:	<i>Koordinering av tjenester og erfaring med spesialister</i>
Del 1100:	<i>Bruk av reseptbelagte legemidler</i>
Del 1300:	<i>Erfaringer med sykehus eller akuttmottak</i>
Del 1400:	<i>Dagliglivets aktiviteter, omsorgsbistand og kronisk sykdom</i>
Del 1480:	<i>Helsefremmende tiltak</i>
Del 1490-1494:	<i>Uformell omsorg</i>
Del 1495-1499:	<i>Ønsker for omsorg ved livets slutt</i>
Del 1500:	<i>Dekning av utgifter til helsehjelp</i>
Del 1600:	<i>Egenbetaling</i>

BASE: ALLE RESPONDENTER

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

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

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

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

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

[Avhengig av hvem som svarer, blir det stilt ulike «screening»-spørsmål for å sikre at mulige respondenter innfrir inklusjonskriteriene og at oppringningen blir plassert i riktige kategorier i Computer Aided Telephone Interviewing-systemet med tanke på vekting og eventuell videre oppfølging. For eksempel [lett omarbeidet]:

SC3b. Kan jeg få snakke med den voksne på 55 år eller mer som (hadde bursdag sist/er den neste som har bursdag)?

*(MERKNAD TIL INTERVJUER: Hvis respondenten er forvirret, forklarer du at du ønsker å snakke med den voksne på 55 år eller eldre som hadde bursdag **sist** .)*

(MERKNAD TIL INTERVJUER: Hvis den voksne på 55 år eller eldre ikke er hjemme eller ikke er tilgjengelig, kan intervjueren få fortsette med den voksne som er i telefonen, hvis han/hun er 55 år eller eldre.)]

- | | | |
|---|---|--|
| 1 | Allerede på telefonen | Gå til intro 3 |
| 2 | Blir hentet til telefonen | Gå til screening 4 |
| 3 | Ikke hjemme for øyeblikket | Sett opp til ny oppringing |
| 4 | Ingen voksne 55+ i HH | Takk og avslutt |
| 7 | 55+ Respondenten for svekket, ikke i stand til å intervjues | Takk og avslutt, registrer som for svekket |
| 9 | (V) Vil ikke svare | Takk og avslutt, registrer |

Del 800: tilgang til helsetjenester

BASE FOR A1-A3: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER (Q99=1)

Q810. I løpet av de 12 siste månedene, har det skjedd at du [sett inn alternativ]?

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

[tilfeldig rekkefølge på A1- A3]

A1 Lot være å kjøpe reseptbelagte medisiner eller hoppet over doser fordi det kostet for mye

A2 Hadde et medisinsk problem, men “oppsøkte” ikke lege fordi det kostet for mye

A3 Lot være å ta en medisinsk prøve eller undersøkelse, behandling eller oppfølging som var anbefalt av en lege fordi det kostet for mye

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER (Q99=1)

Q815. Hvor lett eller vanskelig er det å få helsehjelp på kveldstid, i helgene eller på helligdager? Her ber vi deg se bort fra akuttmottak på sykehus? Er det...?

(INTERVJUER: LES LISTE)

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

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER (Q99=1)

Q820. Sist gang du var syk eller trengte legehjelp, hvor raskt fikk du en legetime? Her ber vi deg å se bort fra akuttmottak på sykehus. Fikk du en time.....?
(INTERVJUER: LES LISTE)

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

Del 900: FORHOLDET TIL FASTLEGEN

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER (Q99=1)

Q905. Har du en fast lege du vanligvis går til for å få legehjelp?

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

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER SOM IKKE HAR FAST LEGE, IKKE ER SIKKER ELLER IKKE VIL SVARE (Q905=3,8,9 OG Q99=1)

Q910. Er det et fast legekontor, helsesenter eller klinikk som du vanligvis går til for å få legehjelp?
Ikke inkluder akuttmottak på sykehus.]

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

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER (Q99=1)

Q915. *Har fast lege eller fast sted [generert variabel, vises ikke på skjermen]*

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER SOM HAR FAST LEGE/STED (Q915=1,2 OG Q99=1)

Q935. Når du ringer ditt faste legekantor med et medisinsk spørsmål eller bekymring i åpningstiden? Hvor ofte får du svar samme dag]

(LES LISTE)

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

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER SOM HAR FAST LEGE/STED (Q915=1,2 OG Q99=1)

Q940. HVIS (Q600=1,4,6,10,5,7 & Q915=1) VIS: "Når du trenger undersøkelse eller behandling, hvor ofte er det slik at fastlegen din eller annet helsepersonell; HVIS (Q915=2 ELLER Q905=4, 5) VIS: "Når du trenger undersøkelse eller behandling, hvor ofte er det slik at helsepersonellet på stedet du vanligvis går til"]...?"

(INTERVJUER: LES LISTE)

Vil du si det er...?

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

[tilfeldig rekkefølge på A1-4]

- A1. Kjenner til viktig informasjon om din sykehistorie
- A2. Tar seg god nok tid sammen med deg
- A3. Oppmuntrer deg til å stille spørsmål
- A4. Forklarer ting slik at de er lette å forstå

Del 1000: *Koordinering av tjenester og erfaring med spesialister*

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER (Q99=1)

Q1005. Ha de siste to årene i tankene. Når du har fått hjelp med et helseproblem, hendte det NOEN gang at [sett inn første alternativ (A1)]?

Hendte det NOEN gang i løpet av de 2 siste årene at [sett inn neste alternativ (A2 osv)]?

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

A1. Prøveresultater eller pasientjournal ikke var tilgjengelig på tidspunktet for din timeavtale

A2. Du fikk motstridende informasjon fra ulike leger eller helsepersonell

A3. Leger bestilte en medisinsk prøve du følte var unødvendig fordi prøven allerede hadde vært tatt

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER (Q99=1)

Q1020. Har du besøkt eller hatt behov for å besøke en spesialist i løpet av de to siste årene?

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

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

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER (Q99=1) SOM HAR VÆRT HOS SPESIALIST DE SENESTE TO ÅR (Q1020=1)

Q1030. Etter at du ble anbefalt å oppsøke eller valgte å oppsøke en spesialist, hvor mange dager, uker eller måneder måtte du vente på time?

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

[INTERVJUER LEGG MERKE TIL: hvis respondenten har planlagt en tilbakevendende avtale, kode som "97 ingen ventetid"]

[INTERVJUER LEGG MERKE TIL: hvis respondenten nevner at han/hun fortsatt venter på en avtale, kode som "98 vet ikke"]

(VELG ALLE RELEVANTE)

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

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER (Q99=1) SPØR HVIS VET IKKE / VIL IKKE SVARE PÅ HVOR LANG VENTETID FOR SPESIALISTTIME VAR (Q1030=98,99 OG Q99=1)

Q1045. Var det ...?

(HVIS NØDVENDIG: Etter at du ble anbefalt å oppsøke eller valgte å oppsøke en spesialist, hvor lenge måtte du vente på time?)

(LES LISTE)

- 1 Mindre enn fire uker
- 2 Mellom fire og åtte uker
- 3 Mer enn åtte uker
- 8 (V) Vet ikke
- 9 (V) Vil ikke svare

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER SOM HADDE HATT ELLER HADDE BEHOV FOR EN TIME HOS SPESIALIST I DE SENESTE 2 ÅR OG HAR FAST LEGE / STED (Q1020=1 OG Q915=1,2 OG Q99=1)

Q1050. I løpet av de 2 siste årene, hendte det at

- 1 Ja
- 2 Nei
- 3 (V) Var aldri hos en spesialist
P.N. -VIS KODE 4 BARE FOR A2
- 4 (V) Har ikke vært hos fastlegen siden besøket hos spesialisten
- 8 (V) Vet ikke
- 9 (V) Vil ikke svare

A1. En spesialist hadde grunnleggende medisinsk informasjon eller prøveresultater fra fastlegen / stedet du normalt oppsøker for helsetjenester” om bakgrunnen for timen.

A2. Etter at du hadde vært hos spesialisten virket det ikke som om fastlegen din / stedet du normalt oppsøker for helsetjenester var informert og oppdatert om undersøkelsen og behandling du fikk av spesialisten

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER SOM HAR FAST LEGE / STED (Q915=1,2 OG Q99=1)

Q1060. Hvor ofte hjelper fastlegen din eller noen ved legekantoret deg med å koordinere eller arrangere behandlingen du mottar fra andre leger og på andre steder?]

Koordinering kan inkludere å hjelpe deg med å bestille time, oppfølging for å sikre at du får den anbefalte behandlingen og kontrollere at legene har mottatt viktig informasjon.

INTERVJUER, HVIS NØDVENDIG: Tenk på det legekantoret du besøker oftest, dersom du besøker flere leger eller kontorer.

(INTERVJUER: LES LISTE)

- 1 Alltid
- 2 Ofte

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

BASE: FOR A1 OG A2 – ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER SOM HADDE VÆRT HOS SPESIALIST I SENESTE 2 ÅR (Q1020=1 OG Q99=1)

Q1065. Når du har mottatt legehjelp eller behandling fra legespesialister, hvor ofte er det slik at de ...?]

(MERKNAD TIL INTERVJUER: Hvis respondenten forteller at han/henne[sic!] har vært hos flere spesialister, ber du han/henne tenke på den erfaringen han/henne har med spesialisten som de har brukt mest..]

Vil du si det er alltid, ofte, av og til, sjelden eller aldri?

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

[les opp i tilfeldig rekkefølge]

- A1. Forteller deg om behandlingsalternativer
A2. Involverer deg så mye som du ønsker i beslutninger om din behandling og helsehjelp

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER (Q99=1)

Q1070. Hvis du ser bort ifra sykehusinnleggelse, hvor mange forskjellige leger har du vært hos i løpet av de 12 siste månedene?

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

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

- _____ [FRA 0-96]
97 (V) Mer enn én lege, men usikker på hvor mange
98 (V) Ikke sikker
99 (V) Vil ikke svare

Del 1100 Bruk av reseptbelagte legemidler

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER (Q99=1)

Q1105. Hvor mange forskjellige reseptbelagte medisiner tar du fast og over lang tid?

INTERVJUER: HVIS RESPONDENTEN SIER "aspirin, paracet, vitaminer, kosttilskudd, osv.," SI: Dette gjelder bare hvis de hadde vært forskrevet av

helsepersonell.”) (INTERVJUER: BE OM BESTE ANSLAG HVIS DE IKKE KAN OPPGI ET ANTALL)

- _____ [FRA 0-96]
- 97 (V) Mer enn én reseptbelagt medisin men vet ikke nøyaktig antall
 - 98 (V) Vet ikke
 - 99 (V) Vil ikke svare

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER SOM TAR MINIMUM TO RESEPTBELAGTE LEGEMIDLER (Q1105=2-97 OG Q99=1)

Q1110. I løpet av de siste 12 månedene, har helsepersonell...

[INTERVJUER, HVIS SPURT: Dette kan være en lege, sykepleier eller farmasøyt]

- 1 Ja
 - 2 Nei
 - 8 (V) Vet ikke
 - 9 (V) Vil ikke svare
- A1. Gjennomgått alle medisinene du tar, med deg?
A2. Forklart mulige bivirkninger av enhver av de reseptbelagte medisinene du du fikk skrevet ut resept på
A3. Gitt deg en skriftlig liste over alle dine reseptbelagte medisiner

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER (Q99=1)

Q1115. I løpet av de siste 2 årene, har det hendt at du trodde du ble utsatt for feil i medisinsk behandling eller pleie? Dette kan være at du fikk feil medisiner, eller feil resultat fra en undersøkelse.

[INTERVJUER, HVIS SPURT: Med feil i medisinsk behandling eller pleie mener vi feil som er gjort av en lege, en sykepleier, annet helsepersonell eller et sykehus]

- 1 Ja
- 2 Nei
- D (V) Vet ikke
- R (V) Vil ikke svare

Del 1300: Erfaringer med sykehus og akuttmottak

LES TIL ALLE: I de neste spørsmålene vil du bli spurt om erfaringer du har hatt med helsetjenester de siste 2 årene.

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER (Q99=1)

Q1300. Har du vært innlagt på sykehus med overnatting i løpet av de to siste årene?

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

[P.N. – Les fra Q1310 A1 til Q1310A4i tilfeldig rekkefølge, men alltid Q1310A3 etter Q1310A2; og med Q1310A4 alltid sist]

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER SOM HAR VÆRT
INNLAGT PÅ SYKEHUS DE SENESTE 2 ÅR (Q1300=1 OG Q99=1)

Q1310A1. Da du dro fra sykehuset, fikk du skriftlig informasjon om hva du skulle gjøre da du kom hjem og hvilke symptomer du skulle være oppmerksom på?

(MERKNAD TIL INTERVJUER: Hvis respondenten har vært innlagt på sykehus flere ganger, spør du om den siste innleggelsen.)

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

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER SOM HAR VÆRT
INNLAGT PÅ SYKEHUS DE SENESTE 2 ÅR (Q1300=1 OG Q99=1)

Q1310A2. Da du forlot sykehuset, organiserte eller forsikret sykehuset seg om at du fikk oppfølging av en lege eller annet helsepersonell?

(MERKNAD TIL INTERVJUER: Hvis respondenten har vært innlagt på sykehus flere ganger, spør du om den siste innleggelsen.)

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

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER SOM HAR VÆRT
INNLAGT PÅ SYKEHUS DE SENESTE 2 ÅR (Q1300=1 OG Q99=1)

Q1310A3. Da du reiste fra sykehuset, snakket noen med deg om formålet med å ta hver av medisinene dine?

(MERKNAD TIL INTERVJUER: Hvis respondenten har vært innlagt på sykehus flere ganger, spør du om den siste innleggelsen.)

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

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER SOM HAR VÆRT
INNLAGT PÅ SYKEHUS DE SENESTE 2 ÅR (Q1300=1 OG Q99=1)

Q1310A4. Da du dro fra sykehuset, fikk du vite hvem du skulle kontakte hvis du hadde spørsmål om tilstanden eller behandlingen din?

(MERKNAD TIL INTERVJUER: Hvis respondenten har vært innlagt på sykehus flere ganger, spør du om den siste innleggelsen.)

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

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER SOM HAR VÆRT
INNLAGT PÅ SYKEHUS DE SENESTE 2 ÅR OG HAR FAST LEGE / STED
(Q915=1,2 AND Q1300=1 OG Q99=1)

Q1325. Etter at du dro fra sykehuset, virket din fastlege informert og oppdatert om helsehjelpen du hadde fått på sykehuset?

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

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER (Q99=1)

Q1330. “Hvor mange ganger har du besøkt akuttmottaket på et sykehus på egne vegne i løpet av de siste to årene?”

- _____ [FRA 0-96]
- 97 (V) Mer enn én gang, men usikker på nøyaktig antall besøk
 - 98 (V) Vet ikke
 - 99 (V) Vil ikke svare

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER SOM HAR BRUKT
AKUTTMOTTAK DE SENESTE 2 ÅR (Q1330=1-97 OG Q99=1)

Q1335. Siste gang du var på et akuttmottak på et sykehus, var det for en tilstand du trodde kunne vært behandlet av legen eller personalet på ditt faste legekontor hvis de hadde vært tilgjengelige?

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

Del 1400: Dagliglivets aktiviteter, omsorgsbistand og kronisk sykdom

LES TIL ALLE: Nå vil jeg gjerne snakke med deg om helsen din og om erfaringer knyttet til helse

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER (Q99=1)

Q1401. Stort sett, vil du si din helse er?

(LES OPP LISTEN)

- 1 Utmerket
- 2 Meget god
- 3 God
- 4 Nokså god

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

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER I ALDER 65 ÅR ELLER MER (Q99=1 OG Q715=65-108)

Q1402. I hvilken grad er du begrenset i daglige aktiviteter, for eksempel å spise sely, å gå inn og ut av sengen eller en stol, med påkledning eller bading? Vil du si at du er sterkt begrenset, noe begrenset eller ikke begrenset t i det hele tatt i NOEN av disse aktivitetene...

- 1 Sterkt begrenset
- 2 Noe begrenset, eller
- 3 Ikke begrenset i det hele tatt
- 8 (V) Vet ikke
- 9 (V) Vil ikke svare

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER I ALDER 65 ÅR ELLER MER OG SOM ER STERKT ELLER NOE BEGRENSET I AKTIVITETER FOLK VANLIGVIS UTFØRER (Q1402=1,2 OG Q99=1)

Q1405. Er det noen som vanligvis hjelper deg med noen av de aktivitetene du har vanskelig for å utføre?

(HVIS NØDVENDIG: Får du vanligvis hjelp til å spise, gå inn og ut av sengen eller en stol, med påkledning eller bading?)

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

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER SOM FÅR HJELP MED AKTIVITETER (Q1405=1 OG Q99=1)

Q1407. Får du ulønnet hjelp fra familiemedlemmer eller venner, eller lønnet hjelp?

- 1 Ulønnet hjelp fra familie eller venner
- 2 Lønnet hjelp
- 3 (V) Både ulønnet og lønnet hjelp
- 4 (V) Ingen hjelp
- 8 (V) Vet ikke
- 9 (V) Vil ikke svare

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER SOM FÅR HJELP MED AKTIVITETER (Q1405=1 OG Q99=1)

Q1410. I løpet av det siste året, har det hendt at du IKKE har mottatt den hjelpen du trengte, fordi det kostet for mye?

- 1 Ja
- 2 Nei
- 8 (V) Vet ikke

9 (V) Vil ikke svare

BASE FOR A1 TIL A8: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER (Q99=1)

Q1415. De neste spørsmålene handler om noen spesifikke tilstander som du kan ha.

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

(INTERVJUER, HVIS NØDVENDIG: HVIS RESPONDENTEN SPØR OM HAN/HUN SKAL TA MED GRENSETILSTANDER, SI JA.)

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

[tilfeldig rekkefølge]

- A1. Hypertensjon eller høyt blodtrykk
- A2. Hjertesykdom, inkludert hjerteinfarkt
- A3. Diabetes
- A4. Astma, eller kroniske lungesykdommer som kronisk bronkitt, emfysem eller KOLS
- A5. Depresjon, angst eller andre psykiske helseproblemer
- A6. Kreft
- A8. Leddsmerter eller leddgikt

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER SOM HAR MINIMUM ÉN TILSTAND (Q1415A1-A8 =1 FOR NOEN AV DISSE OG Q99=1)

Q1420. I løpet av det siste året, da du fikk behandling, har helsepersonell som du går til på grunn av

[P.N –SETT INN BARE ÉN KRONISK TILSTAND FRA 1415, UT FRA DET FØLGENDE HIERARKIET:

“diabetes”;hvis (Q1415A3 =1);

“høyt blodtrykk” hvis (Q1415A1 = 1);

“hjertesykdom” hvis (Q1415A2=1);

“kroniske lungeproblemer” hvis (Q1415A4=1);

“depresjon, angst eller andre psykiske helseproblemer” hvis (Q1415A5=1);

“kreft” hvis (Q1415A6=1)

“ Leddsmerter eller leddgikt ” hvis (Q1415A8=1)] .

(sett inn tilstand)?

merknad til intervjuer: vis den følgende kommentaren bare for spørsmål A4– “(HVIS NØDVENDIG: Når vi sier håndtere behandlingen din, mener vi at du vet hva du skal gjøre for å kontrollere symptomer, forhindre oppblussing eller følge med på sykdommen din.)”

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

[bytt tilfeldig om på rekkefølgen]

- A1. Snakket med deg om dine mål og prioriteringer når det gjelder å håndtere din tilstand
- A3. Gitt deg klare anvisninger om hvilke symptomer du burde være på vakt overfor og når du burde kontakte helsepersonell
- A4. Gitt deg en skriftlig plan slik at det blir lettere for deg å følge opp din egen behandling

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER SOM HAR MINIMUM ÉN TILSTAND (Q1415A1-A8 =1 FOR NOEN AV DISSE OG Q99=1)

Q1422. Har du en behandlingsplan for

[P.N –SETT INN BARE ÉN KRONISK TILSTAND FRA 1415, UT FRA DET FØLGENDE HIERARKIET: SAMME SOM Q1420:

din “diabetes”; hvis (Q1415A3 =1);
ditt “høye blodtrykk” hvis (Q1415A1 = 1);
din “hjertesykdom” hvis (Q1415A2=1);
dine “kroniske lungeproblemer” hvis (Q1415A4=1);
din “depresjon, angst eller andre psykiske helseproblemer” hvis (Q1415A5=1);
din “kreft” hvis (Q1415A6=1)
din “ Leddsmerter eller leddgikt ” hvis (Q1415A8=1)] .

som du kan følge i hverdagen?

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

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER SOM HAR FÅTT BEHANDLINGSPLAN AV HELSEPERSONELL (Q1422=1 AND Q99=1)

Q1423. Har denne behandlingsplanen hjulpet deg med å behandle eller håndtere

[P.N –SETT INN BARE ÉN KRONISK TILSTAND FRA 1415, UT FRA DET FØLGENDE HIERARKIET: SAMME SOM Q1420:

din “diabetes”; if (Q1415A3 =1);
ditt “høye blodtrykk” if (Q1415A1 = 1);
din “hjertesykdom” if (Q1415A2=1);
dine “kroniske lungeproblemer” if (Q1415A4=1);
din “depresjon, angst eller andre psykiske helseproblemer” if (Q1415A5=1);
din “kreft” if (Q1415A6=1)
din “ Leddsmerter eller leddgikt ” if(Q1415A8=1)] . ? Ville du sagt at....?

(LES OPP LISTEN)

- 1 Overhodet ikke
2 Bare litt

- 3 En del
- 4 Mye
- 8 (V) Ikke sikker
- 9 (V) Vil ikke svare

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER SOM HAR MINIMUM ÉN TILSTAND (Q1415A1-A8 =1 FOR EN AV DISSE OG Q99=1)

Q1425. Mellom legebesøkene, har du et helsepersonell (LES LISTEN)?

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

[BYTT OM PÅ REKKEFØLGEN]

A1 Som kontakter deg for å se hvordan det går

A2 Du enkelt kan kontakte for å stille spørsmål eller få råd om helsetilstanden din

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER SOM HAR HYPERTENSJON, DIABETES ELLER KRONISKE LUNGEPROBLEMER ((Q1415A1=1 eller Q1415A3=1 eller Q1415A4=1) OG Q99=1)

Q1428. Har du i løpet av det siste året tilbrakt natten på sykehus eller dratt til akuttmottaket på sykehuset på grunn av [vis tilstanden (-e) fra Q1415A1-A7=1 ---- HVIS Q1415A4=1, VIS: " kroniske lungeproblemer ", HVIS Q1415A1=1, VIS: " høyt blodtrykk ", HVIS Q1415A3=1, VIS: "diabetes"]?

[PN: HVIS RESPONDENTEN HAR MER ENN ÉN TILSTAND, VIS ALLE SAMMEN I SPØRSMÅLSTEKSTEN OG LEGG INN ORDET "eller" FØR DET SISTE SPØRSMÅLET, FOR EKSEMPEL: "... på grunn av ditt høye blodtrykk eller din diabetes?"]

(INTERVJUER: HVIS JA, SPØR: "Var det sykehusets akuttmottak?")

- 1 Ja, akuttmottak
- 2 Ja, sykehuset
- 3 Ja, begge
- 4 Nei
- 8 Vet ikke (V)
- 9 Vil ikke svare (V)

Del 1480: Helsefremme

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER (Q99=1)

Q1480. I løpet av de siste 2 årene, har helsepersonell snakket med deg om ...?

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

[les i tilfeldig rekkefølge]

A1. Sunt kosthold og sunne spisevaner

A2. Trening og fysisk aktivitet

A3. Ting som bekymrer deg eller skaper stress

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER (Q99=1)

Q1483. Røyker du sigaretter eller bruker du annen tobakk?

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

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER SOM BRUKER TOBAKK
(Q1483=1 OG Q99=1)

Q1485. I løpet av de siste 2 årene, har helsepersonell snakket med deg om helse risikoen ved røyking eller bruk av tobakk, og hvordan du kan slutte?

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

Del 1490-1494: Uformell omsorg

LES FOR ALLE: De neste spørsmålene handler om omsorg eller hjelp som du kan gi til andre personer med helseproblemer.

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER (Q99=1)

Q1490. Gir du omsorg eller hjelp minst én gang i uken til én eller flere personer som trenger det på grunn av en kronisk sykdom, en funksjonshemming eller på grunn av høy alder?

(HVIS NØDVENDIG: Ikke ta med omsorg som du gir fordi det er jobben din).

(HVIS NØDVENDIG: Aldersrelaterte problemer kan omfatte hukommelsessvikt, eller vansker med bading eller spising.)

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

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER SOM GIR OMSORG ELLER HJELP (Q1490=1 OG Q99=1)

Q1492. Er denne personen/disse personene familiemedlemmer eller andre?

- 1 Familiemedlemmer
- 2 Andre (ikke familiemedlemmer)
- 3 (V) Begge deler
- 8 (V) Vet ikke
- 9 (V) Vil ikke svare

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER SOM GIR OMSORG ELLER HJELP (Q1490=1 OG Q99=1)

Q1494. Hvor mange timer i uken gir du omsorg eller hjelp?

(INTERVJUER: Du kan gi bare ett svar. Hvis det handler om flere personer, kan du si: 'Legg sammen timene for alle dem som du gir omsorg til')

(LES OPP LISTEN)

- 1 Mindre enn 10 timer i uken
- 2 Minst 10, men mindre enn 20 timer i uken
- 3 20 timer eller mer i uken
- 8 (V) Vet ikke
- 9 (V) Vil ikke svare

Del 1495-1499 : Ønsker for omsorg ved livets slutt

LES FOR ALLE: Nå skal jeg spørre deg om samtaler du kan ha hatt om behandling av deg selv i fremtiden.

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER (Q99=1)

Q1495. Hvis du skulle bli veldig syk eller hardt skadet og du ikke kan bestemme selv, har du hatt en diskusjon med familien, en nær venn, eller med helsepersonell om hvilken helsehjelp du ØNSKER, eller IKKE ØNSKER?

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

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER (Q99=1)

Q1496. Har du en skriftlig plan eller dokument (for eksempel livstestamente) som beskriver helsehjelp som du ønsker eller ikke ønsker på slutten av livet ditt?

- 1 Ja, jeg har en skriftlig plan (kort)
- 2 Nei
- 8 (V) Vet ikke
- 9 (V) Vil ikke svare

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER (Q99=1)

Q1497. Har du et dokument som forteller hvem som skal bestemme på dine vegne når det gjelder behandling hvis du ikke kan gjøre det selv?

- 1 Ja, jeg har et slikt dokument
- 2 Nei
- 8 (V) Vet ikke
- 9 (V) Vil ikke svare

Del 1500: Dekning av utgifter til helsehjelp

LES OPP FOR ALLE: I de neste spørsmålene er vi interessert i å høre mer om hvordan du får dekket utgifter til din helsehjelp.

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER FRA STORBRITANNIA OG NORGE (Q600=10, 7 AND Q99=1)

Q1520. I tillegg til det offentlige helsevesen, er du for øyeblikket dekket av privat helseforsikring som blir betalt av deg selv, din familie, eller som din arbeidsgiver eller fagforening sørger for?

(INTERVJUER BEMERK, BARE HVIS NØDVENDIG: Dette inkluderer enhver privat helseforsikring for sykehus eller lege eller spesielle utgifter slik som reseptbelagte medisiner eller kostnader til tannlege.)

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

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER (Q99=1)

Q1565. I løpet av de siste 12 månedene, har du hatt problemer med å betale, eller ikke vært i stand til å betale, helseutgiftene dine?

[OM NØDVENDIG: merknad til intervjuer: "Dette inkluderer regninger til lege, tannlege, sykehus, medisiner eller annen behandling, utstyr, sykehjem eller hjemmetjeneste."]

[Merknad til intervjuer: Hvis spurt, kan dette også omfatte helseutgifter for et familiemedlem]

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

Del 1600: Egenbetaling

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER (Q99=1)

Q1605. Omtrent hvor mye har du og familien din brukt av egne penger på medisinsk behandling eller tjenester som ikke ble dekket av helsevesenet eller privat forsikring i løpet av de siste 12 månedene?

[LES FOR ALLE: – Dette inkluderer betaling for reseptbelagte medisiner, medisinsk behandling og tannbehandling, men inkluderer ikke egenandeler.]

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

(OPPGI KUN HELE TALL. OPPGI "999998" HVIS SVARET ER "IKKE SIKKER", "99999" HVIS SVARET ER "VIL IKKE SVARE".)

- (FRA 0 – 999997)
- 999998 (V) Ikke sikker
- 999999 (V) Vil ikke svare

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER SOM IKKE ER SIKKER
ELLER IKKE VIL SVARE (Q1605=999998, 999999 OG Q99=1)

Q1620. Hvis du ikke husker nøyaktig hvor mye du og familien brukte av egne penger på medisinske behandlinger eller tjenester, anslå det så godt du kan. Var det ...?

(LES LISTE)

- 16 Mindre enn 600 kr
- 17 600 kr til 3,000 kr
- 18 3,000 kr til 6,000 kr
- 19 6,000 kr til 12,000 kr
- 20 12,000 kr eller mer

- 98 (V) Vet ikke
- 99 (V) Vil ikke svare

BASE: ALLE KVALIFISERTE RESPONDENTER (Q99=1)

Q1621. Hvilket av følgende utsagn stemmer best med ditt generelle syn på helsevesenet i Norge?

(LES LISTE)

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

Vedlegg 2. Svar på enkeltpørsmål fra alle land

Tabellen viser prosentvis svarfordeling på enkeltpørsmål fra alle svarere i alle landene. Materialet er vektet, og de norske resultatene i fet skrift.

	Australia	Canada	Frankrike	Tyskland	Nederland	New Zealand	Norge	Sverige	Sveits	Storbri-tannia	USA
0A1. I løpet av de 12 siste månedene, har det skjedd at du ...lot være å kjøpe reseptbelagte medisiner eller hoppet over doser fordi det kostet for mye)											
Ja	5,3	7,2	1,7	3,4	3,2	4,6	2,0	2,1	2,7	2,3	15,9
810A2. I løpet av de 12 siste månedene, har det skjedd at du ...hadde et medisinsk problem, men oppsøkte ikke lege fordi det kostet for mye?											
Ja	4,8	3,8	2,9	2,5	3,9	7,9	2,3	1,9	5,2	2,7	14,7
810A3. I løpet av de 12 siste månedene, har det skjedd at du ...lot være å ta en medisinsk prøve eller undersøkelse, behandling eller oppfølging som var anbefalt av en lege fordi det kostet for mye?											
Ja	7,1	5,1	2,3	3,4	3,6	6,6	2,1	1,8	4,1	2,5	15,4
810/A1 - A3 (generert). Har et tilgjengelighetsproblem											
Svart ja på ett eller flere av spørsmå-lene ovenfor	10,7	11,8	4,4	7,4	7,6	11,9	5,3	4,2	8,9	4,5	24,6
815. Hvor lett eller vanskelig er det å få helsehjelp på kveldstid, i helgene eller på helligdager? Her ber vi deg se bort fra akuttmottak på sykehus? Er det...?											
Veldig lett	20,4	12,6	13,2	28,3	39,1	38,6	23,4	6,4	27,9	35,5	21,2
Nokså lett	32,2	25,8	55,1	30,4	37,8	29,6	40,1	27,5	34,1	31,2	30,1
Nokså vanskelig	27,3	24,5	24,5	16,3	10,6	17,6	22,3	27,4	23,7	22,4	21,2
Veldig vanskelig	20,1	37,1	7,1	25,0	12,5	14,1	14,3	38,7	14,4	11,0	27,4
820. Sist gang du var syk eller trengte legehjelp, hvor raskt fikk du en legetime? Her ber vi deg å se bort fra akuttmottak på sykehus. Fikk du en time.....?											
Samme eller neste dag	66,7	43,8	83,0	81,2	75,8	81,4	53,2	53,7	67,6	62,8	54,4
2 til 5 dager	23,6	24,3	10,2	10,4	14,6	13,6	21,1	21,5	23,6	25,1	23,6
6 dager eller mer/aldri	9,7	32,0	6,7	8,4	9,7	5,1	25,8	24,8	8,8	12,1	22,0
915 (generert). Har fast legekontor, helsesenter eller klinikk											
Har fastlege	96,0	95,9	99,7	98,6	99,1	94,7	97,3	63,5	95,9	91,8	89,5

	Australia	Canada	Frankrike	Tyskland	Nederland	New Zealand	Norge	Sverige	Sveits	Storbri-tannia	USA
Har fast legekantor, helsesenter eller klinikk	2,9	2,3	,1	,8	,8	3,2	2,4	31,6	1,2	6,1	5,5
Nei, ingen fastlege/kantor	1,1	1,8	,3	,6	,1	2,1	,3	4,9	2,9	2,1	5,0
935. Når du ringer ditt faste legekantor med et medisinsk spørsmål eller bekymring i åpningstiden ...hvor ofte får du svar samme dag?											
Alltid	39,1	45,4	35,2	64,3	59,4	54,6	50,1	54,0	68,9	46,3	49,0
Ofte	25,2	18,9	50,2	8,2	14,4	19,6	15,9	20,6	11,2	27,1	25,9
Noen ganger	12,4	13,5	5,1	2,9	5,0	10,8	6,5	5,8	2,6	15,9	13,1
Sjelden eller aldri	5,5	12,4	2,1	4,5	3,3	2,1	9,2	6,6	2,5	5,0	8,0
Har aldri prøvd å kontakte dem per telefon	17,9	9,8	7,4	20,2	18,0	12,9	18,3	13,0	14,8	5,7	4,0
940A1. Når du trenger undersøkelse eller behandling, hvor ofte er det slik at fastlegen din eller annet helsepersonell ...kjenner til viktig informasjon om din sykehistorie? Vil du si det er											
Alltid	68,9	69,9	46,6	82,7	85,1	75,5	64,8	52,4	84,6	65,2	68,5
Ofte	23,4	18,9	46,8	13,5	10,8	15,1	22,7	23,2	9,1	24,9	18,7
Av og til	6,8	7,9	4,6	2,2	1,4	7,0	6,1	10,9	2,9	8,3	8,8
Sjelden eller aldri	,9	3,3	2,0	1,7	2,7	2,3	6,4	13,4	3,5	1,5	4,0
940A2. Når du trenger undersøkelse eller behandling, hvor ofte er det slik at fastlegen din eller annet helsepersonell ...tar seg god nok tid sammen med deg? Vil du si det er...											
Alltid	66,9	60,2	46,6	71,5	82,9	73,8	57,2	50,3	80,5	60,4	65,3
Ofte	22,3	23,3	48,0	20,5	10,7	16,6	23,7	27,6	12,1	25,4	19,3
Av og til	9,7	11,4	4,4	5,3	2,8	6,9	7,8	11,8	4,6	12,9	10,8
Sjelden eller aldri	1,2	5,0	1,1	2,7	3,6	2,7	11,2	10,4	2,8	1,2	4,7
940A3. Når du trenger undersøkelse eller behandling, hvor ofte er det slik at fastlegen din eller annet helsepersonell ...oppmuntrer deg til å stille spørsmål? Vil du si det er...											
Alltid	56,1	50,2	36,3	61,4	43,3	63,4	24,9	24,7	58,9	54,0	64,1
Ofte	23,0	22,0	52,0	19,1	14,3	19,3	15,7	19,2	11,9	22,7	15,9
Av og til	13,9	14,2	7,6	7,3	10,3	8,5	14,6	16,0	8,6	16,1	12,0
Sjelden eller aldri	6,9	13,6	4,0	12,1	32,1	8,9	44,8	40,1	20,6	7,2	8,1
940A4. Når du trenger undersøkelse eller behandling, hvor ofte er det slik at fastlegen din eller annet helsepersonell ...forklarer ting slik at de er lette å forstå? Vil du si det er...											

	Australia	Canada	Frankrike	Tyskland	Nederland	New Zealand	Norge	Sverige	Sveits	Storbri-tannia	USA
Alltid	66,5	69,6	53,1	77,6	83,8	74,2	57,7	56,4	84,6	63,9	72,4
Ofte	24,9	20,1	44,3	17,4	8,6	18,1	28,3	28,9	10,9	24,8	16,9
Av og til	7,8	7,6	2,1	3,0	3,5	6,5	8,1	9,2	2,9	10,6	7,4
Sjelden eller aldri	,9	2,7	,5	2,1	4,1	1,2	5,9	5,5	1,5	,6	3,3
1005A1. Ha de siste to årene i tankene. Når du har fått hjelp med et helseproblem, hendte det NOEN gang at ...prøveresultater eller pasientjournal ikke var tilgjengelig på tidspunktet for din timeavtale?											
Ja	6,5	13,2	3,2	9,3	7,7	7,1	6,6	8,7	7,3	7,8	16,4
1005A2. Hendte det NOEN gang i løpet av de 2 siste årene at ...du fikk motstridende informasjon fra ulike leger eller helsepersonell?											
Ja	12,4	13,2	3,0	18,6	7,2	10,0	13,5	13,8	13,0	10,6	17,9
1005A3. Hendte det NOEN gang i løpet av de 2 siste årene at ...leger bestilte en medisinsk prøve du følte var unødvendig fordi prøven allerede hadde vært tatt?											
Ja	8,2	6,9	2,2	11,4	3,9	3,8	5,4	3,9	12,3	7,9	13,1
1005/A1-A3. (generert) Ja, har et koordineringsproblem											
Svart ja på ett eller flere av spørsmålene om koordinering av tjenester	19,9	24,9	6,2	29,8	14,3	15,8	19,9	19,9	23,4	18,1	31,9
1020. Har du besøkt eller hatt behov for å besøke en spesialist i løpet av de to siste årene?											
Ja	60,9	56,5	57,1	85,5	66,4	45,3	57,9	50,6	67,0	43,0	66,4
1030/1045. (generert) Etter at du ble anbefalt å oppsøke eller valgte å oppsøke en spesialist, hvor lenge måtte du vente på time?											
< 4 uker	60,1	42,7	57,5	59,9	68,0	60,4	42,5	49,3	80,0	60,6	80,8
Fra 1 til 2 mnd	24,0	29,6	29,3	23,2	21,3	18,9	32,0	31,2	17,0	25,3	16,5
≥ 2 mnd	15,9	27,7	13,2	16,9	10,7	20,7	25,5	19,5	3,0	14,1	2,7
1050A1. I løpet av de 2 siste årene, hendte det at ...en spesialist ikke hadde grunnleggende medisinsk informasjon eller prøveresultater fra fastlegen / stedet du normalt oppsøker for helsetjenester om bakgrunnen for timen.											
Ja	8,7	13,7	2,6	11,9	5,2	7,2	7,4	9,9	9,7	11,9	11,8
1050A2. I løpet av de 2 siste årene, hendte det at ...etter at du hadde vært hos spesialisten virket det ikke som om fastlegen din / stedet du normalt oppsøker for helsetjenester var informert og oppdatert om undersøkelsen og behandling du fikk av spesialisten?											
Ja	13,0	26,2	4,0	29,1	15,6	12,8	43,4	23,1	15,6	17,5	18,4
1050/A1-A2. (generert) Ja, problemer med koordinering mellom spesialist og fastlege har forekommet											

	Australia	Canada	Frankrike	Tyskland	Nederland	New Zealand	Norge	Sverige	Sveits	Storbri-tannia	USA
Ja på ett eller begge spørsmål ovenfor	17,5	29,9	5,0	32,0	17,5	15,8	44,4	23,6	19,8	21,3	22,4
1060. Hvor ofte hjelper fastlegen din eller noen ved legekantoret deg med å koordinere eller arrangere behandlingen du mottar fra andre leger og på andre steder?											
Alltid	55,9	56,8	13,9	44,4	46,8	58,0	45,2	33,9	73,6	51,0	62,0
Ofte	24,5	22,2	54,1	16,5	11,0	20,5	14,7	18,2	8,8	29,5	17,4
Av og til	12,1	10,5	14,7	15,0	6,3	10,7	9,5	11,3	5,2	15,3	12,2
Sjelden eller aldri	7,5	10,5	17,2	24,1	35,9	10,8	30,6	36,6	12,4	4,3	8,4
1065A1. Når du har mottatt legehjelp eller behandling fra legespesialister, hvor ofte er det slik at de ...forteller deg om behandlingsoalternativer?											
Alltid	61,5	58,3	17,0	56,8	69,8	67,6	37,4	48,0	71,8	60,0	70,0
Ofte	23,0	20,2	52,2	23,3	16,1	13,5	20,9	21,4	12,6	26,7	17,2
Av og til	11,6	10,9	19,7	9,1	6,2	12,2	12,1	12,1	5,4	8,1	7,8
Sjelden eller aldri	3,8	10,6	11,0	10,8	7,9	6,7	29,6	18,6	10,3	5,2	5,0
1065A2. Når du har mottatt legehjelp eller behandling fra legespesialister, hvor ofte er det slik at de ...involverer deg så mye som du ønsker i beslutninger om din behandling og helsehjelp?											
Alltid	66,0	64,0	17,7	50,6	65,3	71,0	49,5	57,2	75,8	65,3	72,9
Ofte	19,6	19,3	56,5	24,0	15,6	17,7	26,0	21,6	11,8	21,9	13,6
Av og til	10,0	9,8	16,5	10,1	7,8	9,5	12,1	9,0	4,5	9,9	8,9
Sjelden eller aldri	4,4	6,9	9,3	15,3	11,2	1,8	12,5	12,2	7,9	2,8	4,6
1070. Hvis du ser bort ifra sykehusinnleggelse, hvor mange forskjellige leger har du vært hos i løpet av de 12 siste månedene?											
Ingen	9,7	10,4	13,8	5,0	19,1	15,3	6,2	21,2	9,6	16,4	7,7
2 eller færre	58,3	60,5	69,5	33,7	53,8	60,0	69,7	48,4	63,0	57,4	48,2
3	15,5	15,8	9,9	23,6	11,6	11,3	12,6	13,8	18,7	11,8	20,8
4 eller flere	16,5	13,3	6,7	37,7	15,5	13,4	11,4	16,7	8,6	14,4	23,2
1105. Hvor mange forskjellige reseptbelagte medisiner tar du fast og over lang tid?											
Ingen	22,4	21,5	24,5	19,6	22,9	29,0	22,7	24,9	28,2	25,6	15,9
1	17,6	16,3	18,4	16,0	16,4	15,4	18,1	15,2	21,4	15,8	12,1
2 til 3	29,0	28,1	33,2	30,3	24,0	22,0	28,9	26,2	28,2	26,8	25,4
4 eller flere	31,0	34,1	23,9	34,2	36,7	33,7	30,2	33,7	22,3	31,9	46,5
1110A1. I løpet av de siste 12 månedene, har helsepersonell ...gjennomgått alle medisinene du tar, med deg?											

	Australia	Canada	Frankrike	Tyskland	Nederland	New Zealand	Norge	Sverige	Sveits	Storbritannia	USA
Ja	78,2	80,5	50,1	79,6	62,1	82,5	59,8	49,4	72,6	78,5	86,6
1110A2. I løpet av de siste 12 månedene, har helsepersonell ...forklart mulige bivirkninger av enhver av de reseptbelagte medisinene du du fikk skrevet ut resept på											
Ja	71,0	74,6	54,3	67,4	53,8	71,9	37,3	36,5	47,2	75,4	70,8
1110A3. I løpet av de siste 12 månedene, har helsepersonell ...gitt deg en skriftlig liste over alle dine reseptbelagte medisiner ?											
Ja	62,5	67,3	27,9	46,8	66,2	66,1	44,5	77,3	38,1	74,7	64,9
1110/A1-A3. (generert) Manglende/mangelfull medisingjennomgang											
Nei på ett eller flere spørsmål om medisingjennomgang	51,3	48,6	79,3	63,8	67,4	49,1	84,3	77,0	79,4	38,7	50,8
1115. I løpet av de siste 2 årene, har det hendt at du trodde du ble utsatt for feil i medisinsk behandling eller pleie? Dette kan være at du fikk feil medisiner, eller feil resultat fra en undersøkelse.											
Ja	7,1	8,4	1,7	9,8	8,3	7,9	8,1	11,6	9,0	6,4	11,7
1300. Har du vært innlagt på sykehus med overnatting i løpet av de to siste årene?											
Ja	24,7	19,8	16,7	35,0	24,2	22,1	31,2	25,7	29,0	16,5	26,4
1310A1. Da du dro fra sykehuset, fikk du skriftlig informasjon om hva du skulle gjøre da du kom hjem og hvilke symptomer du skulle være oppmerksom på?											
Ja	74,6	74,4	68,0	71,9	70,1	87,2	56,6	54,2	55,8	76,1	89,8
1310A2. Da du forlot sykehuset, organiserte eller forsikret sykehuset seg om at du fikk oppfølging av en lege eller annet helsepersonell?											
Ja	83,3	80,4	73,8	68,3	65,4	88,3	73,3	69,3	79,8	85,3	86,5
1310A3. Da du reiste fra sykehuset, snakket noen med deg om formålet med å ta hver av medisinene dine?											
Ja	75,8	74,3	60,6	71,5	72,5	74,0	56,5	61,1	78,5	77,2	81,9
1310A4. Da du dro fra sykehuset, fikk du vite hvem du skulle kontakte hvis du hadde spørsmål om tilstanden eller behandlingen din?											
Ja	90,2	88,4	82,4	86,0	86,6	88,4	72,9	83,5	91,2	83,2	93,3
1310/A1-A4. (generert) Mangler ved utskrivningen											
Svart ja på ett eller flere av spørsmålene om utskrivning ovenfor	42,3	43,1	57,0	52,5	57,7	33,3	65,3	66,7	57,5	35,8	27,3
1325. Etter at du dro fra sykehuset, virket din fastlege informert og oppdatert om helsehjelpen du hadde fått på sykehuset?											

	Australia	Canada	Frankrike	Tyskland	Nederland	New Zealand	Norge	Sverige	Sveits	Storbri-tannia	USA
Ja	86,5	85,3	86,0	92,7	93,4	87,5	87,8	67,7	88,7	82,1	88,5
1330: Hvor mange ganger har du besøkt akuttmottaket på et sykehus på egne vegne i løpet av de siste to årene?											
Ingen	73,7	62,3	85,8	76,6	72,7	70,5	73,5	66,6	74,9	82,1	61,5
Én gang	17,7	20,1	9,8	14,7	17,5	14,8	15,1	20,0	17,6	8,3	20,3
To eller flere	8,6	17,6	4,4	8,7	9,8	14,7	11,4	13,3	7,5	9,6	18,2
1335. Siste gang du var på et akuttmottak på et sykehus, var det for en tilstand du trodde kunne vært behandlet av legen eller personalet på ditt faste legekantor hvis de hadde vært tilgjengelige?											
Ja	24,2	38,6	30,0	20,3	21,3	29,6	24,9	30,4	30,1	22,7	41,9
1330/1335 (generert) Bruk av akuttmottak											
Ikke vært på akuttmottak	73,7	62,3	85,8	76,6	72,7	70,5	73,4	66,6	74,9	82,1	61,5
Vært på akuttmottak, men kunne vært behandlet hos fast lege/sted	6,2	13,9	4,1	4,7	5,1	8,5	6,4	9,1	7,0	4,0	14,3
Vært på akuttmottak av andre årsaker	20,0	23,1	9,9	18,7	22,1	20,0	20,0	23,1	17,7	13,5	22,6
Vært på akuttmottak, har ikke fast lege	,0	,7	,1		,1	1,0	,1	1,1	,4	,4	1,7
1401. Stort sett, vil du si din helse er?											
Utmerket	12,8	16,0	3,9	6,2	4,4	16,6	10,5	13,8	10,6	11,2	14,8
Meget god	37,3	35,9	14,9	14,9	17,0	39,7	24,8	21,8	26,1	34,6	29,9
God	32,0	30,2	48,3	44,2	44,5	32,3	29,5	35,7	44,9	37,4	29,8
Nokså god	12,6	13,4	29,3	28,2	28,7	9,1	25,1	21,2	15,8	12,6	17,8
Dårlig	5,3	4,5	3,6	6,5	5,4	2,4	10,1	7,5	2,6	4,1	7,7
1402. I hvilken grad er du begrenset i daglige aktiviteter, for eksempel å spise selv, å gå inn og ut av sengen eller en stol, med påkledning eller bading? Vil du si at du er sterkt begrenset, noe begrenset eller ikke begrenset i det hele tatt i NOEN av disse aktivitetene.											
Sterkt begrenset	1,8	1,9	3,7	12,1	5,6	2,0	3,7	2,2	4,5	2,2	1,7
Noe begrenset	12,2	16,0	46,2	22,3	18,1	8,3	16,6	17,0	18,3	12,1	12,5
Ikke begrenset i det hele tatt	86,0	82,1	50,2	65,6	76,3	89,7	79,8	80,8	77,2	85,8	85,8
1405. Er det noen som vanligvis hjelper deg med noen av de aktivitetene du har vanskelig for å utføre?											
Ja	61,5	42,5	33,2	56,8	46,2	48,8	45,7	36,6	53,5	63,5	55,6

	Australia	Canada	Frankrike	Tyskland	Nederland	New Zealand	Norge	Sverige	Sveits	Storbri-tannia	USA
1407. Får du ulønnet hjelp fra familiemedlemmer eller venner, eller lønnet hjelp?											
Ulønnet hjelp fra familie eller venner	66,2	69,5	54,2	84,8	61,3	47,6	76,9	54,0	68,7	79,2	59,7
Lønnet hjelp	10,6	17,6	43,8	13,4	32,3	42,9	21,2	34,7	22,9	13,2	34,7
Både ulønnet og lønnet hjelp	21,9	6,7	2,1	1,8	3,2	4,8	1,9	10,3	6,1	5,7	5,6
Ingen hjelp	1,3	6,2			3,2	4,8		1,0	2,3	1,9	
1410. I løpet av det siste året, har det hendt at du IKKE har mottatt den hjelpen du trengte, fordi det kostet for mye?											
Ja	27,0	15,5	2,8	9,9	3,2	9,5	3,8	2,9	4,6	15,1	18,8
1415A1. Har en lege noen gang fortalt deg at du har: Hypertensjon eller høyt blodtrykk?											
Ja	40,7	44,5	33,1	51,7	41,8	28,3	36,8	43,0	39,0	31,4	58,4
1415A2. Har en lege noen gang fortalt deg at du har: Hjertesykdom, inkludert hjerteinfarkt											
Ja	15,3	14,3	10,9	20,5	17,5	12,1	17,9	16,4	14,5	8,9	19,0
1415A3. Har en lege noen gang fortalt deg at du har: Diabetes											
Ja	13,9	17,8	13,0	13,1	15,3	13,1	9,4	11,8	10,2	12,6	25,2
1415A4. Har en lege noen gang fortalt deg at du har: Kroniske lungesykdommer som kronisk bronkitt, emfysem eller KOLS											
Ja	13,2	15,4	5,4	12,1	16,4	11,0	15,8	11,6	9,5	8,0	18,5
1415A5. Har en lege noen gang fortalt deg at du har: Depresjon, angst eller andre psykiske helseproblemer											
Ja	14,8	16,1	6,9	11,3	7,7	11,9	14,6	10,6	12,3	8,9	22,5
1415A6. Har en lege noen gang fortalt deg at du har: Kreft											
Ja	13,6	12,9	5,3	11,7	12,4	10,1	13,0	12,2	9,5	6,4	17,2
1415A8. Har en lege noen gang fortalt deg at du har: Leddsmerter eller leddgikt											
Ja	38,6	45,9	52,4	38,7	25,9	28,0	26,0	23,8	36,4	28,3	52,7
1415/A1-A8. (generert) Antall kroniske sykdommer											
Ingen	27,9	21,3	27,9	21,7	27,6	42,3	29,6	30,0	28,3	42,1	15,3
Én	26,9	29,0	35,8	32,6	32,4	26,3	31,9	32,2	33,2	31,0	22,5
2 eller fler	45,2	49,7	36,2	45,7	40,0	31,5	38,5	37,8	38,6	26,9	62,3

	Australia	Canada	Frankrike	Tyskland	Nederland	New Zealand	Norge	Sverige	Sveits	Storbri-tannia	USA
1420A1. I løpet av det siste året, da du fikk behandling, har helsepersonell som du går til på grunn av din [kronisk tilstand] ...snakket med deg om dine mål og prioriteter når det gjelder å håndtere din tilstand											
Ja	62,7	60,9	50,8	62,9	51,5	58,0	46,7	34,1	51,1	68,1	71,2
1420A3. I løpet av det siste året, da du fikk behandling, har helsepersonell som du går til på grunn av din [kronisk tilstand] ...gitt deg klare anvisninger om hvilke symptomer du burde være på vakt overfor og når du burde kontakte helsepersonell?											
Ja	62,8	61,0	66,6	60,1	50,2	57,2	40,2	45,2	46,7	68,1	68,4
1420A4. I løpet av det siste året, da du fikk behandling, har helsepersonell som du går til på grunn av din [kronisk tilstand] ...gitt deg en skriftlig plan slik at det blir lettere for deg å følge opp din egen behandling?											
Ja	40,2	37,1	42,0	24,6	21,7	44,5	22,6	23,5	22,0	58,9	50,4
1420/A1-A4. (generert) Mangelfull håndtering av kroniske tilstander											
Svart nei på ett eller flere av spørsmålene ovenfor	67,2	70,8	70,6	81,1	81,9	66,9	88,5	85,9	84,6	53,6	57,8
1422. Har du en behandlingsplan for din [kronisk tilstand] som du kan følge i hverdagen?											
Ja	75,5	76,8	59,3	31,9	41,9	65,7	52,0	41,6	47,4	71,8	82,7
1423. Har denne behandlingsplanen hjulpet deg med å behandle eller håndtere din [kronisk tilstand]?											
Overhodet ikke	1,3	1,2	1,6	3,7	2,9	,7	6,5	3,2	1,5	1,8	,8
Bare litt	7,8	5,4	6,0	2,7	13,7	6,5	8,9	9,5	4,8	8,8	4,5
En del	25,6	21,2	31,1	34,2	15,9	26,8	28,3	34,9	18,6	34,0	20,8
Mye	65,4	72,2	61,3	59,4	67,5	65,9	56,3	52,4	75,1	55,5	73,8
1425A1. Mellom legebesøkene, har du et helsepersonell ...som kontakter deg for å se hvordan det går											
Ja	22,4	14,6	22,1	12,3	21,1	29,9	12,8	17,3	9,8	46,7	29,6
1425A2. Mellom legebesøkene, har du et helsepersonell ...du enkelt kan kontakte for å stille spørsmål eller få råd om helsetilstanden											
Ja	67,7	66,2	53,5	44,9	83,5	75,5	53,8	74,8	60,9	71,6	80,6
1428. Har du i løpet av det siste året tilbrakt natten på sykehus eller dratt til akuttmottaket på sykehuset på grunn av [stilt til respondenter som har oppgitt å ha «kroniske lungeproblemer», «høyt blodtrykk» eller «diabetes»]?											
Ja, akuttmottak	2,1	4,9	3,4	4,3	1,1	3,3	2,8	3,0	2,1	2,5	3,6
Ja, sykehuset	6,0	2,7	4,2	2,7	5,4	3,7	4,2	1,0	,8	5,3	1,6

	Australia	Canada	Frankrike	Tyskland	Nederland	New Zealand	Norge	Sverige	Sveits	Storbritannia	USA
Ja, begge	2,5	1,5	,5	,2	,5	3,3	2,1	1,1	,8	1,8	4,1
1480A1. I løpet av de siste 2 årene, har helsepersonell snakket med deg om sunt kosthold og sunne spisevaner?											
Ja	47,3	51,4	50,7	57,5	25,7	47,0	31,5	28,1	31,4	48,2	64,9
1480A2. I løpet av de siste 2 årene, har helsepersonell snakket med deg om trening og fysisk aktivitet											
Ja	50,4	55,8	41,9	58,6	31,2	44,2	47,2	42,4	45,4	49,8	70,9
1480A3. I løpet av de siste 2 årene, har helsepersonell snakket med deg om ting som bekymrer deg eller skaper stress?											
Ja	31,2	24,8	19,6	34,1	13,7	23,8	17,5	13,0	19,5	26,1	34,2
1483. Røyker du sigaretter eller bruker du annen tobakk?											
Ja	13,1	16,8	3,5	16,5	15,5	9,1	24,0	11,7	17,5	14,4	17,7
1485. I løpet av de siste 2 årene, har helsepersonell snakket med deg om helserisikoen ved røyking eller bruk av tobakk, og hvordan du kan slutte?											
Ja	50,5	78,6	71,2	53,0	53,0	77,6	53,8	64,7	58,5	69,7	78,4
1490. Gir du omsorg eller hjelp minst én gang i uken til én eller flere personer som trenger det på grunn av en kronisk sykdom, en funksjonshemming eller på grunn av høy alder?											
Ja	21,0	18,7	4,1	28,4	24,5	16,9	32,8	23,7	15,1	15,6	20,2
1492. Er denne personen/disse personene familiemedlemmer eller andre?											
Familiemedlemmer	83,4	76,6	62,7	82,9	56,4	65,9	67,7	69,1	71,0	80,5	71,5
Andre (ikke familiemedlemmer)	15,7	18,2	33,3	17,1	35,4	33,3	27,4	25,2	26,5	18,2	26,0
Begge deler	,9	5,2	3,9		8,2	,8	4,9	5,7	2,6	1,3	2,5
1494. Hvor mange timer i uken gir du omsorg eller hjelp?											
Mindre enn 10 timer i uken	44,4	51,2	66,7	53,5	64,6	51,6	69,6	72,7	67,8	55,0	39,2
Minst 10, men mindre enn 20 timer i uken	14,9	16,1	15,7	21,9	15,2	14,5	11,9	11,9	17,6	14,8	22,5
20 timer eller mer i uken	40,7	32,7	17,6	24,6	20,3	33,9	18,6	15,4	14,6	30,2	38,3
1495. Hvis du skulle bli veldig syk/hardt skadet og ikke kan bestemme selv, har du diskutert med familien, en nær venn, eller med helsepersonell hvilke helsehjelp du ønsker/ikke ønsker?											
Ja	53,4	60,9	13,6	65,3	42,7	40,5	20,8	30,5	53,4	34,7	72,5
1496. Har du en skriftlig plan eller dokument (livstestament) som beskriver helsehjelp som du ønsker eller ikke ønsker på slutten av livet?											

	Australia	Canada	Frankrike	Tyskland	Nederland	New Zealand	Norge	Sverige	Sveits	Storbri-tannia	USA
Ja	25,1	39,7	5,1	49,7	13,6	18,8	3,5	5,4	22,4	17,6	47,5
1497. Har du et dokument som forteller hvem som skal bestemme på dine vegne når det gjelder behandling hvis du ikke kan gjøre det selv?											
Ja	46,1	53,4	14,6	49,7	16,3	32,4	5,8	7,4	23,8	39,0	57,0
Forsikringer (generert variabel) uten USA											
Bare offentlig	36,3	46,1	13,3	70,4	20,7	72,5	81,5	73,0	32,4	79,8	-
Privat	63,7	53,9	86,7	29,6	79,1	27,5	18,5	27,0	67,6	20,2	-
Uforsikret					,2						-
1565 I løpet av de siste 12 månedene, har du hatt problemer med å betale, eller ikke vært i stand til å betale, helseutgiftene dine?											
Ja	8,1	5,4	2,7	3,2	5,3	5,9	2,2	1,5	3,0	4,7	15,3
1605/1620 (generert variabel) Omtrent hvor mye har du og familien din brukt av egne penger på medisinsk behandling eller tjenester som ikke ble dekket av helsevesenet eller privat forsikring i løpet av de siste 12 månedene? [«out of pocket costs»-beløpet er regnet om til US dollar for alle land]											
ingen	25,6	22,1	27,6	14,5	39,9	30,1	14,6	6,0	20,4	66,7	17,1
fom \$1 til \$100	11,7	13,3	36,7	20,5	11,8	21,1	8,9	6,8	3,0	8,2	6,4
fom \$100 til \$500	28,5	28,4	31,9	38,9	25,2	32,4	41,6	43,1	20,8	15,5	23,1
fom \$500 til \$1000	12,8	15,2	3,1	11,7	13,2	8,8	17,8	26,9	17,9	4,9	14,8
fom \$1000 til \$2000	9,2	11,3	,7	7,4	5,8	3,4	11,0	11,3	15,8	2,4	13,7
fom \$2000 og mer	12,2	9,7	,1	7,1	4,2	4,2	6,1	6,0	22,0	2,3	24,9
1621 Hvilket av følgende utsagn stemmer best med ditt generelle syn på helsevesenet i Norge?											
Alt i alt fungerer helsevesenet ganske bra, og bare mindre endringer er nødvendig for at det skal fungere bedre.	51,4	35,1	41,0	45,6	44,1	49,0	55,0	44,0	62,4	56,1	21,9
Det er noe som er bra med vårt helsevesen, men grunnleggende endringer er nødvendig for at det skal fungere bedre.	43,1	55,0	56,5	42,0	35,9	45,2	37,8	44,9	33,0	38,5	45,9
Det er så mye som er galt med vårt helsevesen at det må gjennom en total omstrukturering.	5,5	9,9	2,6	12,4	20,1	5,8	7,2	11,1	4,5	5,5	32,3

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten
Postboks 7004, St. Olavsplass
N-0130 Oslo
(+47) 23 25 50 00
www.kunnskapssenteret.no
Rapport: ISBN 978-82-8121-908-3 ISSN 1890-1298

nr 21-2014

 kunnskapssenteret

(forts.)

- Brukerinvolvering • Brukerorientering • Samordning mellom tjenester • Ressursutnyttelse (bedre utnyttelse av brukernes egne ressurser)
- Tilgjengelighet, i form av redusert ventetid

På den andre siden er andelen som gir en positiv alt i alt-vurdering av helsetjenesten stor i Norge. En lavere andel personer i aldersgruppen 55 og eldre enn i de andre landene må avstå fra helsetjenester på grunn av økonomiske begrensninger, og flere velger å greie seg uten tilleggsforsikringer.