

Fastlege

I innbyggerundersøkelsens første del svarte du at du hadde erfaring med en fastlege i løpet av de siste 12 månedene. Hvis du har både personlig erfaring som bruker og erfaring som pårørende, ber vi deg svare ut fra din erfaring som personlig bruker.

Noen spørsmål vil kanskje være vanskelige å svare på, og i så fall kan du krysse av for "Vet ikke". Spørsmålene har svaralternativer gradert fra -3 til +3, der -3 er dårligste poeng og +3 er beste poeng. Sett et kryss i den ruten som best passer med det du mener. Bruk blå eller sort kulepenn.

Slik: Ikke slik: Krysser du i feil rute, fyll inn hele ruten slik: og sett nytt kryss i riktig rute.

Din bakgrunn og erfaring

1. Hvordan besvarer du spørreskjemaet?

- Ut fra min erfaring som pasient
- Ut fra min erfaring som pårørende

2. Hvor mange ganger har du vært i kontakt med fastlegen de siste 12 månedene? Regn med alle former for kontakt: Både det å oppsøke et fastlegekontor, det å få sykebesøk av fastlegen, det å gå inn på fastlegens nettsider, det å sende brev/ e-post til fastlegen og det å ringe til fastlegen.

- 1 gang
- 2-5 ganger
- 6-12 ganger
- 13 ganger eller flere

3. Var denne fastlegen offentlig eller privat?

- Offentlig (kommunelege)
- Privat (fastlege med offentlig støtte)
- Vet ikke

4. I hvilke sammenhenger har du hatt kontakt med fastlegen de siste 12 månedene? Flere svar mulig

- Akutt sykdom
- Legesjekk (ny sykdom)
- Kontroll (av tidligere diagnose, oppfølging kroniske lidelser)
- Helseattest
- Vaksine
- Fornyelse av en resept
- I forbindelse med svangerskap/graviditet
- Annen sammenheng

5. Opplever du problemer på noen av de følgende områdene? Flere svar mulig

- Psykiske vansker eller lidelser
- Rusmiddelproblemer
- Fysiske vansker eller lidelser
- Nei, ingen av disse

6. Besøkte du eller den du er pårørende for fastlegen selv, eller kom fastlegen på sykebesøk?

- Besøkte fastlegen selv
- Fastlegen kom på sykebesøk

7. Hva slags type kontakt har du hatt med fastlegen de siste 12 månedene? Flere svar mulig

- Snakket med din fastlege på fastlegekontoret (konsultasjon)
- Snakket med din fastlege på telefonen
- Sendt/mottatt brev på papir til/fra fastlegen
- Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post)
- Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende til/fra fastlegen
- Benyttet fastlegens selvbetjeningsløsninger på nett
- Benyttet selvbetjeningsløsninger på helsenorge.no
- Brukt fastlegens nettsider for informasjonsinnhenting
- Annen kontakt
- Ingen kontakt

8. Hva har vært din mest brukte kontaktform med fastlegen de siste 12 månedene?

Ett svar mulig

Kontakt med din fastlege ansikt til ansikt (konsultasjon)	<input type="checkbox"/>
Telefonkontakt	<input type="checkbox"/>
Brev på papir	<input type="checkbox"/>
Brev over nett (sikker digital post)	<input type="checkbox"/>
E-post, melding via webskjema eller lignende	<input type="checkbox"/>
Selvbetjeningsløsninger (fastlegens eller via helsenorge.no)	<input type="checkbox"/>
Vært på fastlegens nettsider	<input type="checkbox"/>

Tilfredshet med fastlegen

9. Tenk på den fastlegen du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved fastlegen?

	Svært misfornøyd		Svært fornøyd					Vet ikke/Har ikke erfaring
	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	
Tilgjengelighet								
Åpningstidene	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Avstanden til fastlegekontoret fra der du bor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ventetiden på telefon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ventetiden på å få svar på brev/e-post	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ventetiden på å få time	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Materielle forhold								
Lokalenes generelle tilstand	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tilretteleggingen for funksjonshemmede	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Parkeringsforholdene	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tilpasning								
Din mulighet til å påvirke den behandlingen du får av fastlegen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tiden du fikk til å forklare din situasjon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hvor trygg du (pasienten) er hos fastlegen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tilgangen til tolk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Henvisningspraksis til en videre undersøkelse eller til en spesialist	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tjenester på nett								
Fastlegens internettsider	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, registrere informasjon, sende søknader, e-resept o.l.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende?

Finne informasjon

Å finne frem til informasjon om fastlegen (åpningstider, kontaktinformasjon o.l.)

Svært vanskelig
-3 -2 -1 0 +1 +2 +3
Svært lett
Vet ikke/Har ikke erfaring

Å finne informasjon om fastlegens tjenester på fastlegens internettsider

Å finne informasjon om dine resepter, vaksiner og egenandeler på internett

Kontakt

Å snakke med fastlegen

Å legge frem din sak uforstyrret for legen

Å legge fram din sak uforstyrret for legesekretæren på forkontoret/ venterommet

Forstå

Å forstå: - Informasjonen på nettsiden til fastlegen

- Hva som blir sagt på telefonen/i møter med de ansatte

- Brev/e-post fra fastlegen

- Hvordan skjemaer fra fastlegekontoret skal fylles ut

Utføre oppgaver

Å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, registrere informasjon, søknader, e-resept o.l.)

Å fremføre en klage til/på fastlegen

11. Tenk på den erfaringen du har med de ansatte hos fastlegen.

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til:

De ansattes service

Å behandle deg (pasienten) med respekt

Svært misfornøyd
-3 -2 -1 0 +1 +2 +3
Svært fornøyd
Vet ikke/Har ikke erfaring

Å lytte

Å forklare beslutninger

Å være imøtekommende

Å gi veiledning/råd

12. Tenk på den erfaringen du har med fastlegen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?

De ansattes evne til å løse oppgavene

Fastlegens faglige kompetanse til å gi deg (pasienten) god behandling

Svært misfornøyd
-3 -2 -1 0 +1 +2 +3
Svært fornøyd
Vet ikke/Har ikke erfaring

Fastlegens muligheter til å behandle deg (pasienten) raskt

Fastlegens evne til å:

- Følge deg (pasienten) opp

- Henvise deg til andre relevante tjenester (NAV, hjemmetjenesten, psykolog o.l.)

- Veilede deg (pasienten) i valg av spesialist, sykehus, fysioterapeut o.l.

- Tilpasse tilbudet ut fra dine (pasientens) behov

- Møte dine (pasientens) behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige

13. Tenk på den erfaringen du har hatt med de ansatte hos fastlegen.**I hvilken grad mener du de ansatte:****De ansattes evne til å gi viktig informasjon**

Gir deg nødvendig informasjon

Gjør det de kan for sikre det du (pasienten) har rett til

	I svært liten grad				I svært stor grad			Vet ikke/Har ingen mening
	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	
Gir deg nødvendig informasjon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gjør det de kan for sikre det du (pasienten) har rett til	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Klagebehandling**14. Har du klaget på forhold ved fastlegen i løpet av de siste 12 månedene?**

Ja, skriftlig

Ja, både skriftlig og muntlig

Ja, muntlig

Nei, har aldri klaget

➔ Gå til spørsmål 17

15. Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med det følgende?

Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage

Selve behandlingen av din klage

	Svært misfornøyd				Svært fornøyd			Vet ikke/Har ingen mening
	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	
Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Selve behandlingen av din klage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. Hvis du har klaget, hvem klaget du til?

Fastlegen

Kommuneoverlegen

Fylkeslegen

Helsetilsynet

Pasientombudet

Andre

Samlet tilfredshet med fastlegen**17. På hvilken måte vil du omtale denne fastlegen?****18. Tenk tilbake på de erfaringene du har med denne fastlegen. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med denne fastlegen?****19. I hvilken grad pleier denne fastlegen å innfri dine forventninger?****20. Tenk deg en ideell fastlege. Hvor nær opptil dette idealet er den fastlegen du har erfaring med?****21. Hvor stor eller liten tillit har du til denne fastlegen?**

	Svært negativt				Svært positivt			Vet ikke
	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	
17. På hvilken måte vil du omtale denne fastlegen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Tenk tilbake på de erfaringene du har med denne fastlegen. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med denne fastlegen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. I hvilken grad pleier denne fastlegen å innfri dine forventninger?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Tenk deg en ideell fastlege. Hvor nær opptil dette idealet er den fastlegen du har erfaring med?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Hvor stor eller liten tillit har du til denne fastlegen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Takk for hjelpen!