



Befolkningsundersøkelse om kvalitet og brukeropplevelser i helsevesenet.

Gjennomført for Forbrukerrådet av Norstat november 2015

Utvalg og metode

- Bakgrunn og formål
- Kartlegge innbyggernes opplevelse av ulike offentlige tjenester.

- Målgruppe
- Landsrepresentativt utvalg (internettbefolkning) 18 år+.

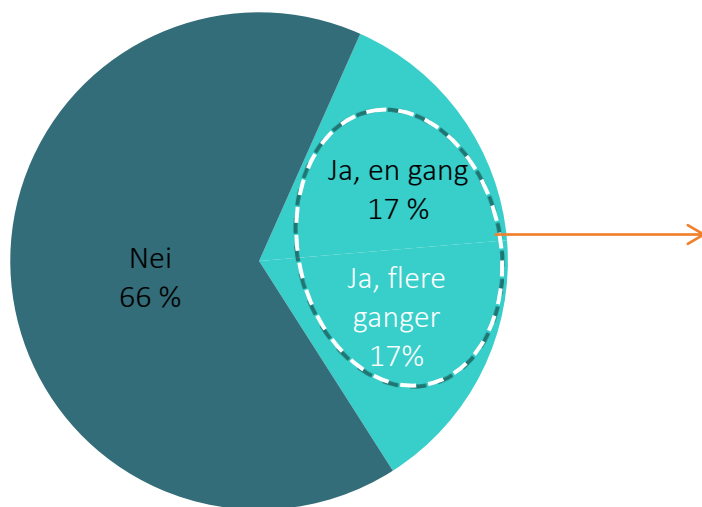
- Utvalg
- Undersøkelsen er gjennomført i Norstats respondentpanel, som består av cirka 83 000 nordmenn som har tilgang til internett. Medlemmene i panelet er primært rekruttert via landsrepresentative telefonundersøkelser. Utvalget blir trukket tilfeldig og proporsjonalt i forhold til den enkelte landsdels befolkningstall og kvoteres på kjønn og fylke.

- Resultatene er veiet på kjønn, alder og geografi i henhold til offentlig statistikk.
-
- Metode / tidsperiode feltarbeid
- Datainnsamlingen ble gjennomført som web-intervju i november 2015.
-
- Antall intervju
- Totalt 1 001 intervju.

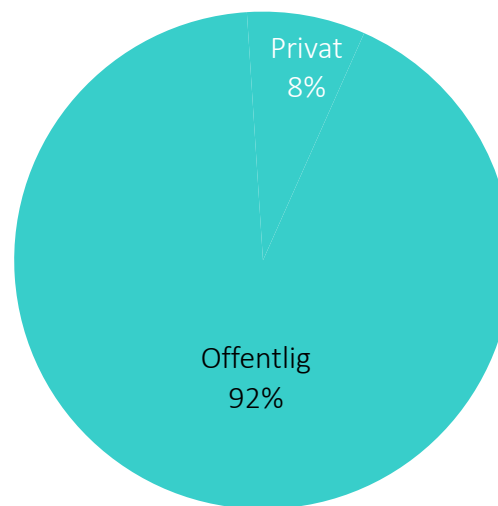


1 av 3 har hatt negative opplevelser med helsevesenet i løpet av de siste 5 årene, de aller fleste i offentlig sektor.

Har du hatt en eller flere negative opplevelser med helsevesenet i løpet av de siste 5 årene?



Skjedde den negative opplevelsen du husker best i offentlig eller privat helsetjeneste?



| Base: 1 001 intervju.

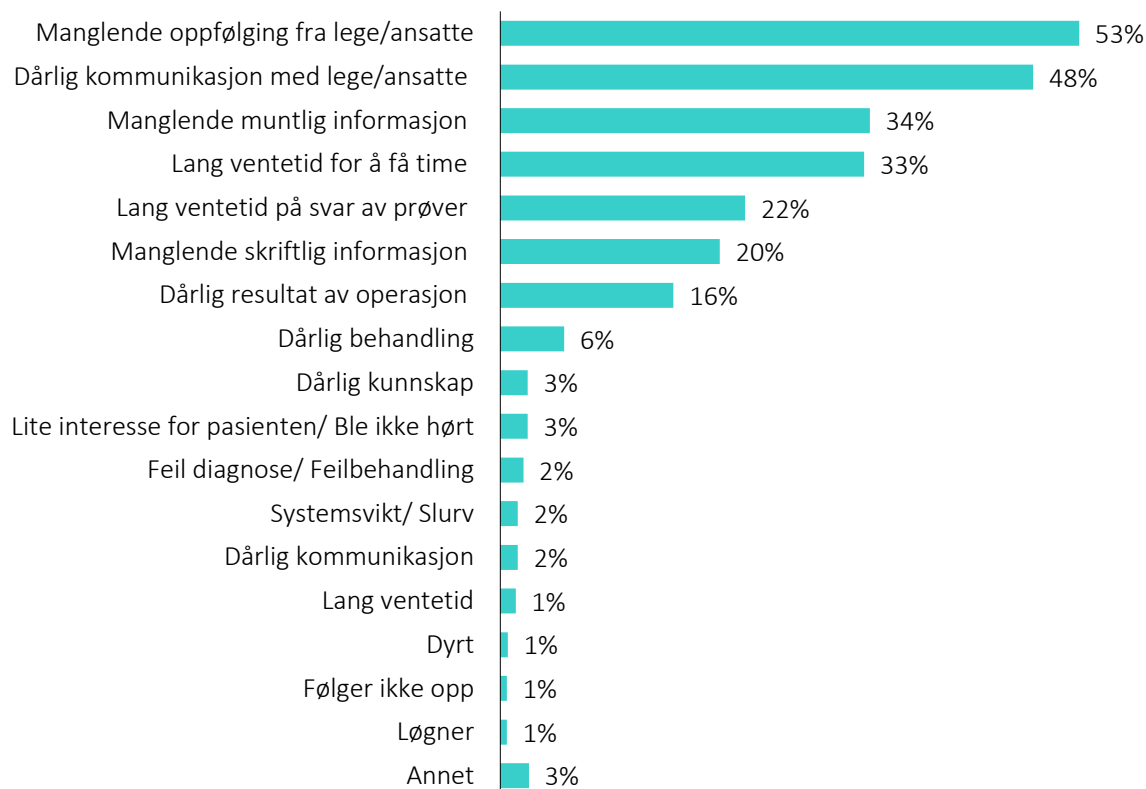
Base: 344 intervju.

Filter: Har hatt negative opplevelser med helsevesenet.



Over halvparten som har negativ erfaring med helsevesenet nevner manglende oppfølging fra lege/ ansatte, og en nesten like stor andel har opplevd dårlig kommunikasjon med legen eller andre ansatte.

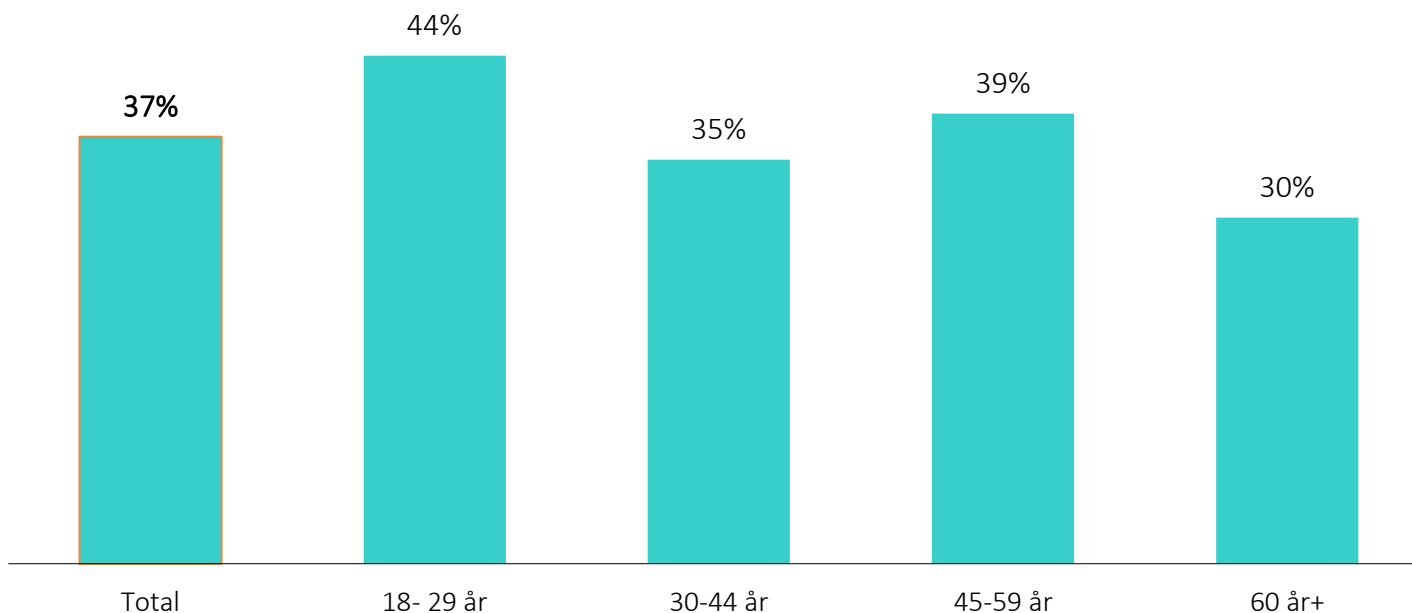
***Tenk tilbake på den negative opplevelsen (med helsevesenet) du husker best.
Hva var problemet? (mulig å angi flere svar)***



Totalt 37 prosent av de spurte har opplevd at det er for liten tid til å snakke om egen helse når de er hos fastlegen. Denne oppfatningen ser ut til å være mest utbredt hos de under 30 år, mens kun 3 av 10 spurte over 60 år har opplevd dette.

Har du opplevd at det er for lite tid til å snakke om egen helse når du er hos fastlegen?

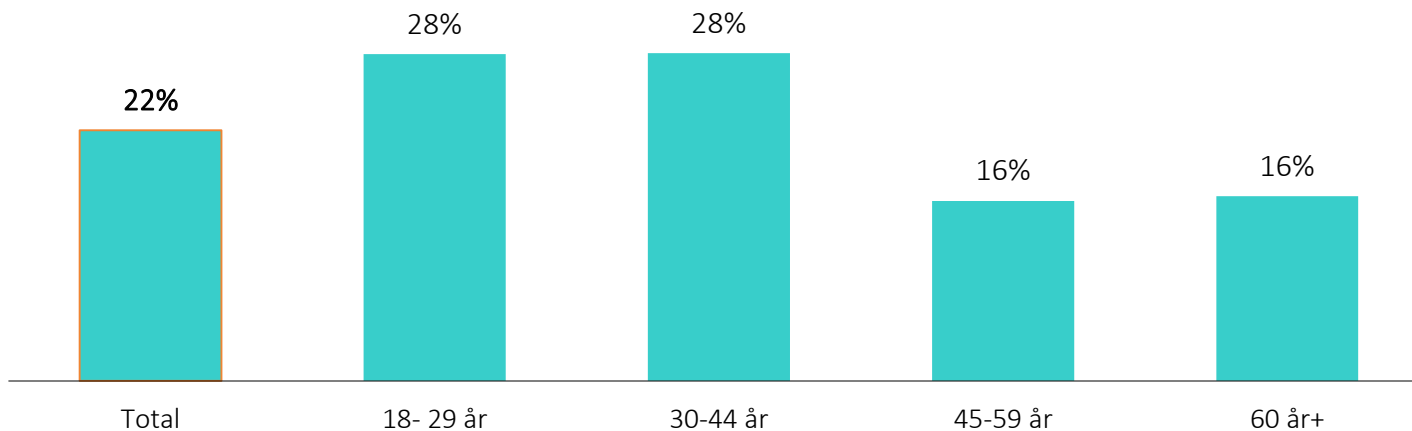
Andeler som har svart «ja» totalt samt i ulike aldersgrupper



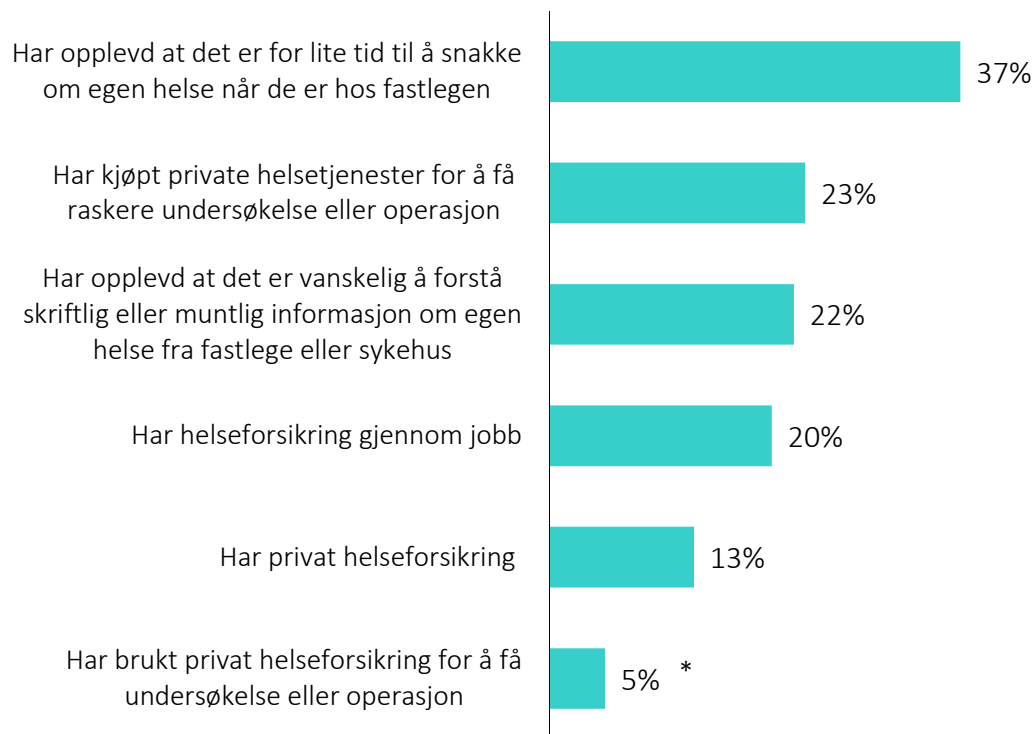
Totalt 22 prosent har opplevd det som vanskelig å forstå informasjon om egen helse fra fastlege eller sykehus. Problemstillingen ser ut til å være mest gjeldende blant de som er under 45 år.

Har du opplevd at det er vanskelig å forstå skriftlig eller muntlig informasjon om egen helse fra fastlege eller sykehus?

Andeler som har svart «ja» totalt samt i ulike aldersgrupper



Andeler totalt som har svart bekreftende på spørsmål omkring egne erfaringer med helsetjenester og helseforsikringer.



*Andelen på 5% gjelder hele befolkningen. Blant de som har tegnet privat helseforsikring er andelen 23 %.