

Vedlegg 3

Om indikatorene

Indikatorer er grupperinger av spørsmål som omhandler et aspekt av tjenestene. Slike grupperinger er mer robuste mål enn enkeltspørsmål. I denne undersøkelsen har fem indikatorer fra kontakten med legevakten. Tabellene nedenfor viser hvilke spørsmål som inngår i hvilke indikatorer.

Utrekning av indikatorer

Hvert enkelt spørsmål som inngår i indikatorene har en verdi fra 1 til 5, mens skåren på indikatorene har verdi 0 til 100. Pasientene svarte på en skala som besto av følgende alternativer: Ikke i det hele tatt, i liten grad, i noen grad, i stor grad, i svært stor grad, der da "ikke i det hele tatt" tilsvarer 1 og "i svært stor grad" tilsvarer 5.

Her er en beskrivelse av hvordan utregningen foregår:

1. Svarene på hvert enkelt spørsmål gis verdien 0–4 hvor 0 er mest negativ vurdering og 4 er mest positiv.
2. Den nye verdien ganges med 25 slik at verdiene blir 0, 25, 50, 75, eller 100.
3. Vi legger sammen verdiene for de spørsmålene som inngår i en indikator. Dersom et spørsmål ikke er besvart, teller dette ikke med i beregningen.
4. Denne summen deles på antall spørsmål som er besvart. Resultatet blir gjennomsnittet av de besvarte spørsmålene
 - a. Eksempel: En indikator består av 7 spørsmål. En pasient har svart på 6 av disse spørsmålene med de opprinnelige verdiene 1,2,3,3,4,4. Omregningen gjør dette til $0+25+50+50+75+75$. Dette gir en totalsum på 275 som deles på antall besvarte spørsmål, altså 6. Pasientens skår på denne indikatoren blir med andre ord $275/6=45,83$
5. Pasienten må ha svart på minst halvparten av spørsmålene for å få en skår på indikatoren.
6. Enhetens skår er gjennomsnittet av pasientenes skårer.

Indikatorer og underliggende spørsmål

Telefonkontakt
Opplevde du at personen du snakket med, tok deg på alvor?
Opplevde du at personen du snakket med, var interessert i beskrivelsen av tilstanden din?
Opplevde du at personen du snakket med, snakket til deg slik at du forsto ham/henne?
Opplevde du at personen du snakket med, var faglig dyktig?
Videosamtale
Opplevde du at personen du snakket med, tok deg på alvor?
Opplevde du at personen du snakket med, var interessert i beskrivelsen av tilstanden din?
Opplevde du at personen du snakket med, snakket til deg slik at du forsto ham/henne?
Opplevde du at personen du snakket med, var faglig dyktig?
Erfaringer med legene på legevaktlokalet
Opplevde du at legen(e) tok deg på alvor?
Opplevde du at legen(e) var interessert i beskrivelsen av tilstanden din?
Opplevde du at legen(e) snakket til deg slik at du forsto ham/henne?
Opplevde du at legen(e) var faglig dyktig?
Erfaringer med sykepleierne på legevaktlokalet
Opplevde du at sykepleier(ne) hadde omsorg for deg?
Opplevde du at sykepleier(ne) tok deg på alvor?
Opplevde du at sykepleier(ne) snakket til deg slik at du forsto ham/henne?
Opplevde du at sykepleier(ne) var faglig dyktig?
Organisering og ventetid
Fikk du tilfredsstillende informasjon om hvor lenge du måtte regne med å vente til du skulle få komme inn til undersøkelse/behandling?
Synes du at tiden du måtte vente fra du ankom til du kom inn til undersøkelse/behandling, var akseptabel?
Fikk du inntrykk av at legevakten var godt organisert?