

---

**Fra:** No-reply Helfo <no-reply@helfo.no>  
**Sendt:** fredag 18. mai 2018 10.33  
**Emne:** Kommunene er tilfredse med Helfos administrasjon av fastlegeordningen

Helfo gjennomførte høsten 2017 en brukerundersøkelse rettet mot kommunene. Formålet var å undersøke kommunenes tilfredshet med Helfos administrasjon av fastlegeregisteret. Bestillingen hadde følgende ordlyd:

*Helfo ønsker tilbakemelding på hvordan du som ansvarlig for avtalene med fastlegene i kommunen søker informasjon og holder deg oppdatert om fastlegeordningen, hvordan du opplever samhandlingen med Helfo, og hvor tilfreds du er med Helfos administrasjon av fastlegeordningen.*

Undersøkelsen ble sendt alle landets 426 kommuner per e-post. Av disse har 114 kommuner besvart undersøkelsen, hvilket gir en svarprosent på 26.

Vi takker for alle tilbakemeldinger!

### **Resultatet av undersøkelsen**

76 prosent av respondentene er tilfredse eller svært tilfredse med Helfos administrasjon av fastlegeordningen. Av de tilbakemeldingene vi fikk var svært mange positive, men enkelte var også mindre positive.

Størsteparten av tilbakemeldingene viser at fastlegelistene er oversiktlige, at Helfos hjemmesider er gode, og at det er lett å finne det man trenger av informasjon, skjema osv. Det er også høy score på service og veiledning fra vår veiledningstelefon, og at det gis gode og tydelige tilbakemeldinger når det gjelder svar på de spørsmål man måtte ha.

### **Håndtering av tilbakemeldingene**

Helfo har gjennomgått alle tilbakemeldingene, disse vil vi ta med oss i videre arbeid med forbedring av tjenesten. Et område som vi arbeider med i dag er bedre visning av ledige plasser hos fastlegene. Det er da viktig for innbygger at vedkommende skal kunne se hvor mange plasser som må bli ledige før han/hun kan komme inn på listen (etter å ha satt seg på venteliste).

Vi anbefaler også kommunene å melde seg på [Helfos nyhetsbrev for å få oppdateringer på nytt og relevant innhold på helfo.no](#).

Vennlig hilsen  
Helfo

Eventuelle svar på denne e-posten må sendes: [post@helfo.no](mailto:post@helfo.no)