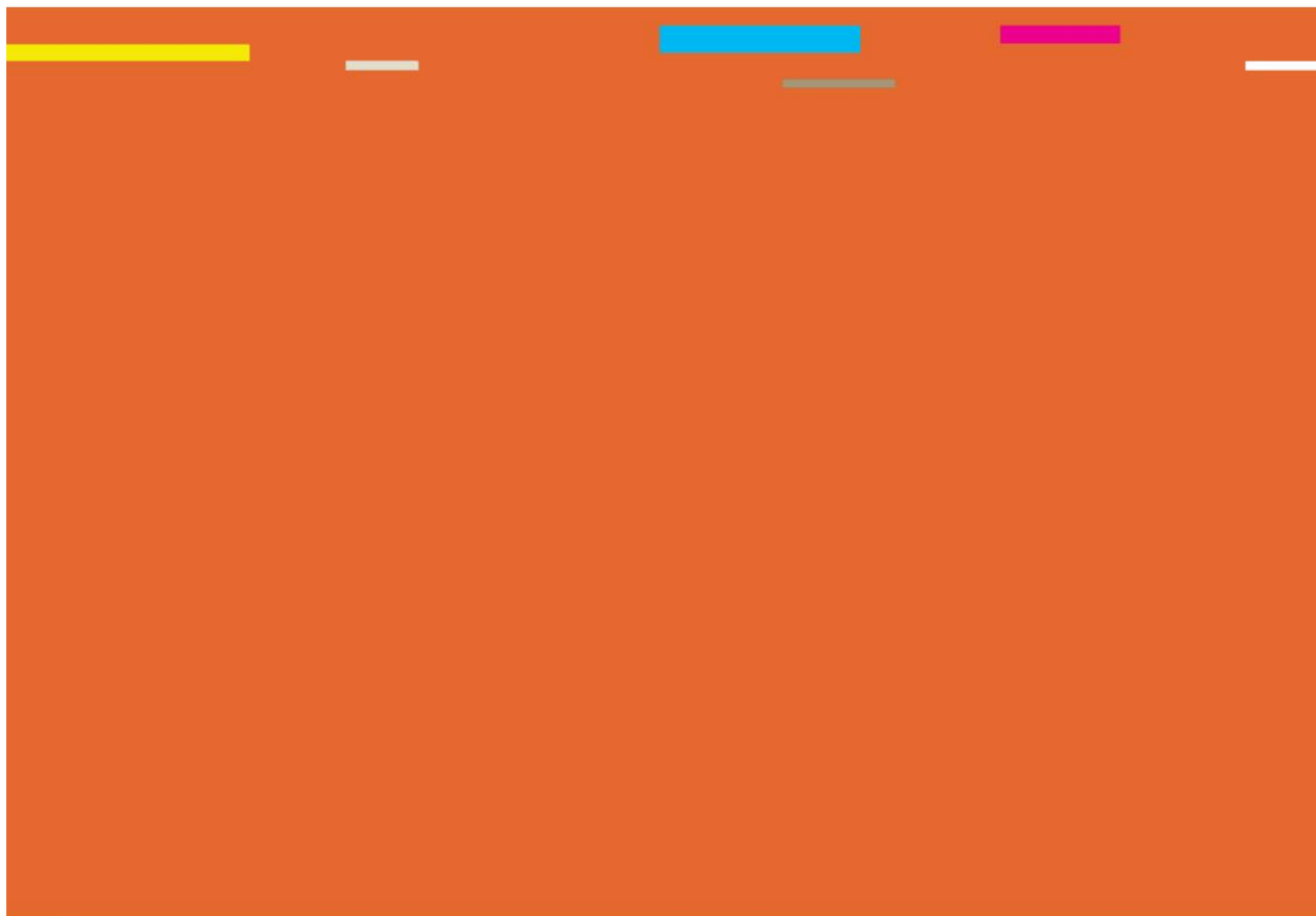


Pasienterfaringer med medisinske sengeposter ved Helse Møre og Romsdal HF 2015

Felles sengepost fysikalsk medisin og rehabilitering og revmatologi, Ålesund

Rapport om brukeropplevd kvalitet



Tittel	Pasienterfaringer med medisinske sengeposter ved Helse Møre og Romsdal HF 2015. Felles sengepost fysikalsk medisin og rehabilitering og revmatologi, Ålesund
English title	Inpatients' experiences with medical inpatient wards at Helse Møre og Romsdal HF in 2015. Felles sengepost fysikalsk medisin og rehabilitering og revmatologi, Ålesund
Institusjon	Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten
Ansvarlig	Magne Nylenna, direktør
Forfattere	Olaf Holmboe, <i>forsker, Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten</i>
Datainnsamling, IKT-systemutvikling	Tomislav Dimoski, <i>IKT-systemarkitekt monitorering, Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten</i>
Administrativ datainnsamling	Inger Opedal Paulsrud, <i>prosjektkoordinator, Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten</i>
ISBN	978-82-8121-977-9
ISSN	1890-1565
Rapport	PasOpp-rapport nr 3-2015
Prosjektnummer	1011
Publikasjonstype	PasOpp-rapport
Antall sider	14 (30 med vedlegg)
Oppdragsgiver	Helse Møre og Romsdal
Emneord (mesh)	Inpatients; patient satisfaction; health care surveys; questionnaires; hospitals; Norway
Sitering	Holmboe O Pasienterfaringer med medisinske sengeposter ved Helse Møre og Romsdal HF 2015. Felles sengepost fysikalsk medisin og rehabilitering og revmatologi, Ålesund. PasOpp-rapport nr. 3-2015. Oslo: Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten, 2015.

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. Kunnskapsenteret er formelt et forvaltningsorgan under Helse-direktoratet, men har ingen myndighetsfunksjoner og kan ikke instrueres i faglige spørsmål.

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten
Oslo, November 2015

Innhold

1. OM RAPPORTEN	4
Formål	4
Spørreskjemaet og pasienterfaringsindikatorene	5
Usikkerhet i statistiske undersøkelser	5
Svarprosent	7
Hvordan lese tabellene	7
2. RESULTATER PÅ PASIENTERFARINGSINDIKATORER	9
3. RESULTATER PÅ ENKELTSPØRSMÅL	10
4. PASIENTOPPLEVD PASIENTSIKKERHET	13
5. VEDLEGG	15
Vedlegg A: Spørreskjema	16
Vedlegg B: Pasienterfaringsindikatorer og underliggende spørsmål	24
Vedlegg C: Spørsmål som inngår i indikatoren for pasientopplevd pasientsikkerhet	26
Vedlegg D: Resultater på pasienterfaringsindikatorer for alle postene	28

1. Om rapporten

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten (Kunnskapssenteret) gjennomførte våren 2015 en brukererfaringsundersøkelse blant voksne døgnpasienter ved 10 utvalgte medisinske sengeposter ved sykehusene i Møre og Romsdal. Dette var et samarbeidsprosjekt mellom Kunnskapssenteret og Helse Møre og Romsdal. Kunnskapssenteret har utarbeidet separate rapporter for hver av postene.

Denne rapporten presenterer resultatene for Felles sengepost fysikalsk medisin og rehabilitering og revmatologi, Ålesund. De presenteres som beskrivende statistikk på 51 enkeltspørsmål fra spørreskjemaet, og på ti indikatorer generert fra disse spørsmålene (se vedlegg B og C). En oversikt over resultater på pasienterfaringsindikatorer for alle postene og for helseforetaket samlet presenteres i vedlegg D.

Spørreskjemaet inneholdt også en side hvor pasientene kunne skrive forbedringsforslag til sykehuset. Disse dataene inngår ikke i rapporten, men sykehuset kan få tilgang på kommentarene dersom de ønsker det.

Formål

Hensikten med undersøkelsen var fra sykehusets side å måle pasienterfaringer på sengepostnivå som grunnlag for lokal kvalitetsforbedring. Kunnskapssenterets mål var å bidra til økt kunnskap om måling og forbedring av pasienterfaringer på sengepostnivå, samt å bidra til god kvalitet på undersøkelsen.

Pasientene ble bedt om å vurdere ulike aspekter ved sykehuset ved bruk av spørreskjema. Tilbakemeldingene kan brukes til å identifisere hvilke områder som fungerer bra, samt hvilke områder sykehuset bør jobbe med for å forbedre.

Brukererfaringer er en av flere kilder til informasjon om kvaliteten på helsetjenestens ytelser. Annen informasjon om sykehusene og postene, som for eksempel kliniske resultatmål og produktivitetstall, må også tas i betraktning. Kjennskap til dette og til den lokale konteksten er

derfor viktig når resultatene skal fortolkes. Endring over tid kan være interessant om man for eksempel har jobbet med kvalitetsforbedringstiltak på spesifikke områder.

Spørreskjemaet og pasienterfaringsindikatorene

Spørreskjemaet inneholdt 51 spørsmål om erfaringer med sykehuset når det gjelder strukturer, prosesser, pasientsikkerhet og ventetid før oppholdet (vedlegg A). For å utdype de kvantitative resultatene inkluderte vi et spørsmål til pasientene om forslag til forbedringer. Det var også inkludert noen få andre spørsmål som inngår i et annet prosjekt i Kunnskapssenteret. Disse spørsmålene er utelatt i denne rapporten.

Svarene på spørsmålene er analysert enkeltvis og ved å gruppere spørsmålene i ni indikatorer som beskriver pasientenes erfaringer med sykehusoppholdet og én pasientsikkerhetsindikator. Disse indikatorene består av et antall enkeltspørsmål som pasientene ble bedt om å vurdere på en skala fra 1 (ikke i det hele tatt) til 5 (i svært stor grad), med unntak av indikatorene ventetid og pasientsikkerhet. Detaljerte beskrivelser av indikatorene finnes i vedlegg B og C. For alle disse indikatorene gjelder det at pasientene må ha svart på minst halvparten av de aktuelle spørsmålene for å telle med. Svarene er omregnet til en skala fra 0 til 100 hvor høy skåre angir en positiv vurdering av sykehuset.

Følgende indikatorer brukes i denne rapporten:

1. Pleiepersonalet (7 spørsmål)
2. Legene (7 spørsmål)
3. Informasjon (3 spørsmål)
4. Organisering (4 spørsmål)
5. Pårørende (2 spørsmål)
6. Standard (6 spørsmål)
7. Utskriving (2 spørsmål)
8. Samhandling (2 spørsmål)
9. Ventetid (1 spørsmål)
10. Pasientsikkerhet (12 spørsmål)

Usikkerhet i statistiske undersøkelser

Vekting for å korrigere for frafall

Tallene som presenteres i denne rapporten har blitt vektet for å gjøre resultatene mest mulig representative for hele populasjonen av pasienter på postene. Teknikken som ble brukt heter

”response homogeneity groups”⁷. Denne teknikken innebærer å dele inn populasjonen i grupper som har tilnærmet lik svarsannsynlighet. I praksis betyr dette at ulike svarergrupper tillegges ulik betydning på en måte som totalt sett er beregnet til å øke utvalgets representativitet. For hver gruppe estimeres svarsannsynlighet, og denne brukes i vektingen. Følgende variabler inngår i beregningen av svarsannsynlighet: pasientens alder, pasientens kjønn, antall diagnoser, om pasienten var innlagt akutt eller elektivt og liggetid. Generelt er disse korreksjonene små.

En tidligere studie blant ikke-svarere viser at denne gruppen ikke skiller seg systematisk fra svarerne. Disse resultatene er overførbare til foreliggende undersøkelse. Det er imidlertid enkelte pasientgrupper som resultatene ikke er generaliserbare for. Dette gjelder for de aller sykeste, pasienter som ikke kan norsk og pasienter uten fast bopel⁸.

Korreksjon for ulik pasientsammensetning

Når man skal sammenligne ulike enheter, som i dette tilfellet sengeposter, må man ta med i betraktningen at sammensetningen av pasienter kan være forskjellig fra enhet til enhet. Dette gjøres ved å justere tallene for viktige bakgrunnsvariabler. I denne rapporten sammenligner vi skårene på indikatorene med gjennomsnittet for alle sengepostene samlet. Disse resultatene er derfor både vektet og justert.

Flere variabler ble vurdert som potensielle justeringsvariabler. Felles for variablene som ble vurdert var at de var uavhengige av kvaliteten på behandlingen ved institusjonen. Med bakgrunn i dette arbeidet valgte Kunnskapssenteret ut følgende justeringsvariabler for sammenligningstallene som presenteres i våre rapporter: Pasientenes egenvurderte helse, pasientens alder, innleggelsesmåte (akutt eller elektiv), Charlson komorbiditetsindeks (mål på sykkelighet), hvem som har fylt ut spørreskjemaet (pasienten selv eller pasientens pårørende) og antall innleggelser i løpet av de to siste årene.

Vi har ikke justert indikatoren ventetid fordi tidligere analyser viste at pasientkarakteristika forklarte en svært liten del av variasjonen i ventetid. Denne indikatoren skiller seg også ut fra de andre indikatorene fordi den kun inkluderer pasienter som er innlagt elektivt og er veldig konkret (består kun av ett enkeltpørsmål om ventetid før innleggelsen).

Indikatoren pasientsikkerhet er heller ikke justert. De fleste bakgrunnsvariablene er i liten grad empirisk relatert til indikatoren, og er heller ikke logisk sett assosiert med spørsmålene i indikatoren (f.eks. kontroll av identitet og håndvask). Et par variabler (egenvurdert helse og reinnleggelse) er relatert til indikatoren, men disse kan karakteriseres som resultatindikatorer.

⁷ Särndal C-E, Swensson B, Wretman J. Model-Assisted Survey Sampling. New York: Springer Verlag; 1992.

⁸ Guldvog B, Hofoss D, Ebbesen J, Rønning OM. PS-RESKVA- pasienttilfredshet i sykehus. Tidsskr Nor Laegeforen 1998;118(3):386-91.

Disse kan helt eller delvis være et resultat av pasientsikkerhetsfeil, noe som gjør det problematisk å benytte dem i case-mix justering. Manglende case-mix betyr at det bør utvises forsiktighet ved sammenligning mellom enheter, og man bør heller sammenligne hver enhet med seg selv over tid når det foreligger flere målepunkter.

Datainnsamling og svarprosent

Vi inkluderte pasienter som var innlagt ved de aktuelle sengepostene i februar og mars 2015. I alt ble det trukket ut 2107 pasienter til undersøkelsen. Disse fikk tilsendt et spørreskjema i posten med mulighet for elektronisk besvarelse. Pasienter som ikke svarte mottok to purringer. Av bruttoutvalget ble 167 pasienter kansellert pga manglende adresse, at pasienten var i målgruppa, eller at pasienten var død. Dette ga et korrigert bruttoutvalg på 1940 pasienter. For alle de inkluderte postene samlet besvarte 1058 pasienter undersøkelsen (55 prosent). Vi mottok i alt 49 svar fra pasienter ved Felles sengepost fysikalsk medisin og rehabilitering og revmatologi, Ålesund, noe som gir en svarprosent på 71.

Hvordan lese tabellene

Resultatene i denne rapporten presenteres i separate tabeller for indikatorer for enkeltspørsmål.

Tabell 1 gir en oversikt over ni pasienterfaringsindikatorer. Her oppgis antall svarere og både justert og ujustert gjennomsnittsskåre på hver indikator samt en sammenligning med snittet av de deltakende postene. Vi oppgir også det nasjonale gjennomsnittet for den landsomfattende pasienterfaringsundersøkelsen i 2014.

Tabell 2 inneholder resultater på enkeltspørsmål om pasientens erfaringer i løpet av sykehusoppholdet. Tallene som presenteres tar utgangspunkt i svarskalaen i spørreskjemaet (Figur 1). For hvert enkelt spørsmål presenterer vi følgende tall:

- Antall svar: Hvor mange pasienter/pårørende som har svart på dette spørsmålet.
- Gjennomsnitt: Skalaen i Figur 1 er kodet fra 1 til 5 slik at "Ikke i det hele tatt" er 1 og "I svært stor grad" er 5. Generelt betyr dette at en høy skåre er positivt. Enkelte spørsmål kan imidlertid være formulert slik at en lav skåre indikerer mer positiv vurdering. Disse er markert i tabellen.
- Prosentandel som har svart "Ikke i det hele tatt" eller "I liten grad" .
- Prosentandel som har svart "I noen grad".
- Prosentandel som har svart "I stor grad" og "I svært stor grad" på det aktuelle erfaringsspørsmålet.

Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Vet ikke/ ikke akseptert
☐	☐	☐	☐	☐	☒

Figur 1: Svarskala på erfaringsspørsmål

Tabell 3 viser prosentvis svarfordeling i de opprinnelige svarkategoriene på øvrige pasienterfaringsspørsmål, bakgrunnsspørsmål og demografiske spørsmål i spørreskjemaet.

Tabell 4 inneholder resultater på pasientsikkerhetsindikatoren. Vi oppgir antall svarere, gjennomsnittsskåre og hvor stor andel av svarerne som har gitt kun positive vurderinger.

Tabell 5 og 6 inneholder resultater på enkeltspørsmål som omhandler pasientopplevd pasientsikkerhet i løpet av oppholdet. Tabellene er på samme format som tabell 2 og 3.

2. Resultater på pasienterfaringsindikatorer

Tabell 1 viser resultatene på ni pasienterfaringsindikatorer på en skala fra 0 til 100, hvor 100 er best. Vedlegg B viser hvilke enkeltspørsmål som inngår i hver av de ni indikatorene.

Først oppgir vi antall svarere. Hvis antall svarere er mindre enn 4 oppgis ikke skårene. Ujustert gjennomsnitt er sengepostens skåre vektet for frafall for å gi et representativt bilde av pasientenes vurderinger av posten. Justert gjennomsnitt er vektet og justert skåre som kan brukes til sammenligning med gjennomsnittet av alle postene som er med i undersøkelsen. I tillegg vises landsgjennomsnittet fra den nasjonale pasienterfaringsundersøkelsen i 2014.

Tabell 1: Resultater på indikatorene.

Indikator	Antall svar 2015	Gjennomsnitt 2015			Veid gjennomsnitt for alle postene 2015	Lands-gjennomsnitt 2014
		Ujustert	Justert	sig		
Pleiepersonalet	46	77	76		74	76
Legene	46	76	77		74	76
Informasjon	45	75	76		71	73
Organisering	48	75	72		67	68
Pårørende	24	74	75		75	80
Standard	48	75	71		65	72
Utskriving	33	69	60		56	58
Samhandling	32	67	67		64	63
Ventetid	37	80			75	65

Skala 0-100 der 100 er best.

+/-: Signifikant bedre/dårligere enn gjennomsnittet for alle postene: . $p < 0.1$, * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$. Blanke felter under sammenligning med gjennomsnittet indikerer at denne sengeposten ikke skiller seg signifikant fra snittet av de øvrige postene.

Ventetid er beregnet kun med elektivt innlagte pasienter, testet mot gjennomsnittet kun med signifikansnivå $p < 0,01$, og ikke justert for pasientsammensetning

Vi viser til vedlegg D for en oversikt over alle postenes skårer.

3. Resultater på enkeltspørsmål

Tabell 2: Vektete resultater på enkeltspørsmål om pasienterfaringer ved Felles sengepost fysikalsk medisin og rehabilitering og revmatologi, Ålesund. Antall og gjennomsnitt 2014. Skala fra 1 til 5 hvor 5 er best. Prosentandel på tredelt kategorisert skala.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnitt	Ikke i det hele tatt / i liten grad	I noen grad	I stor grad / i svært stor grad
PLEIEPERSONALET						
3	Snakket pleiepersonalet til deg slik at du forstod dem?	46	4,4	0	5	95
4	Opplevde du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg?	46	4,4	0	9	91
5	Har du tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet?	46	4,2	2	10	89
6	Fikk du fortalt pleiepersonalet alt du mente var viktig om din tilstand?	46	3,8	11	19	70
7	Opplevde du at pleiepersonalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	44	4,1	6	16	78
8	Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din pleie?	44	3,6	14	24	62
9	Hadde pleiepersonalet tid til deg når du trengte det?	45	4,1	9	7	84
LEGENE						
10	Snakket legene slik at du forstod dem?	45	4,2	6	10	84
11	Opplevde du at legene hadde omsorg for deg?	46	4,1	9	13	78
12	Har du tillit til legenes faglige dyktighet?	46	4,3	5	10	85
13	Hadde legene tid til deg når du trengte det?	44	3,9	10	16	75
14	Fikk du fortalt legene alt du mente var viktig om din tilstand?	44	3,8	10	23	67
15	Opplevde du at legene var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	44	4	8	15	78
16	Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?	46	4,1	6	10	83
INFORMASJON						
17	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver og undersøkelser skulle foregå?	45	4,1	10	12	78
18	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om resultatet av prøver og undersøkelser?	45	3,9	13	15	72

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennom-snitt	Ikke i det hele tatt / i liten grad	I noen grad	I stor grad / i svært stor grad
19	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose/dine plager?	45	3,9	13	11	75
ORGANISERING						
20	Opplevde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om deg?	48	4,2	3	12	86
21	Opplevde du at én lege hadde hovedansvaret for deg?	48	4	5	18	77
22	Opplevde du at sykehusets arbeid var godt organisert?	47	4,1	4	12	84
23	Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?	48	3,8	12	17	71
PÅRØRENDE						
24	Ble dine pårørende tatt godt imot av personalet på sykehuset?	23	4,1	3	14	82
25	Var det enkelt for dine pårørende å få informasjon om deg mens du var innlagt på sykehuset?	21	3,8	13	10	78
STANDARD						
26	Fikk du inntrykk av at sykehusets utstyr var i god stand?	47	4	3	22	75
27	Fikk du inntrykk av at sykehuset for øvrig var i god stand?	47	3,8	7	25	69
28	Var rommet du lå på tilfredsstillende?	48	4,1	3	23	74
29	Var muligheten for ro og hvile tilfredsstillende?	48	4,2	2	17	81
30	Var maten tilfredsstillende?	48	4,2	9	3	88
31	Var renholdet tilfredsstillende?	47	3,7	19	13	68
FORBEREDELSE TIL TIDEN ETTER UTSKRIVING						
42	Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall?	29	3,8	11	22	67
43	Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter sykehusoppholdet?	29	3,5	22	26	52
SAMHANDLING						
45	Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for?	27	3,4	23	17	60
46	Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med hjemmetjenesten/andre kommunale tjenester om det du var innlagt for?	16	4	8	12	80
SAMLET VURDERING AV SYKEHUSET						
47	Var pleien og behandlingen du fikk på sykehuset, alt i alt, tilfredsstillende?	47	4,4	0	8	92
48	Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på sykehuset?	45	3,9	7	23	70

Tabell 3: Resultater på resten av pasienterfaringsspørsmålene, bakgrunnsspørsmål og demografiske forhold. Antall svar og prosentandeler på svarkategorier. Resultatene i spørsmål 1 og 2 er vektet, resten av spørsmålene er uvektede.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosent andel
1	Måtte du vente for å få et tilbud ved sykehuset? ⁴	37	Ja, alt for lenge	2
			Ja, ganske lenge	7
			Ja, men ikke lenge	39
			Nei	52
2	Ved innleggelsen, hadde du med deg en oppdatert liste over medisiner du brukte?	41	Ja	81
			Nei	19
49	Stort sett vil du si din helse er...	46	Utmerket	0
			Meget god	2
			God	33
			Nokså god	46
			Dårlig	20
50	Hvor mange ganger har du vært innlagt på sykehuset de siste to årene?	43	1 gang	37
			2 ganger	16
			3-5 ganger	37
			6-10 ganger	7
			Mer enn 10 ganger	2
51	Var det noen som hjalp deg med å fylle ut dette skjemaet?	47	Ja	17
			Nei	83
	Kjønn		Prosentandel kvinner	69
	Alder		Gjennomsnittsalder	65 år

⁴ På spørsmål 1 gjengis resultatene kun for pasienter som er elektivt innlagt.

4. Pasientopplevd pasientsikkerhet

Pasientsikkerhet blir i denne rapporten målt som svar på i alt 12 enkeltspørsmål. Disse svarene har blitt omkodet slik at liten forekomst av en gitt hendelse (positivt) har fått verdien 1 og en større forekomst (negativt) har fått verdien 0. Indikatoren er beregnet som prosentandel av de besvarte spørsmålene som har fått verdien 1. Den er beskrevet nærmere i vedlegg C.

Tabell 4: Vektete resultater på pasientsikkerhetsindikatoren.

Antall svarere	Gjennomsnitt på skala 0-100, hvor 100 er best	Prosentandel pasienter med toppskåre på indikatoren
48	90	48

Tabell 5: Vektete resultater på enkeltspørsmål om pasientopplevd pasientsikkerhet. Antall og prosentandeler på svarkategorier.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosentandel
33	Opplevde du administrative feil under sykehusoppholdet? (For eksempel rot i papirene, prøvesvar uteble, ble ikke innkalt som avtalt, avtalte undersøkelser ble ikke bestilt).	48	Nei	84
			Ja, én gang	14
			Ja, flere ganger	3
34	Opplevde du at personalet glemte å kontrollere identiteten din?	47	Nei	98
			Ja, en gang	0
			Ja, flere ganger	2
35	Opplevde du at personalet glemte å gi deg viktig informasjon?	48	Nei	96
			Ja, en gang	2
			Ja, flere ganger	3
40	Fikk du infeksjon i forbindelse med sykehusoppholdet? (For eksempel betennelse/puss i operasjonssår, lungebetennelse, blodforgiftning eller urinveisinfeksjon/blærekatarr).	47	Ja	7
			Nei	93
44	Ble en oppdatert liste over medisinene dine gjennomgått med deg da du ble utskrevet fra sykehuset?	35	Ja	81
			Nei	19

Tabell 6: Vektete resultater på enkeltspørsmål om pasientopplevd pasientsikkerhet. Antall og gjennomsnitt på en skala fra 1 til 5. For spørsmål 23 og 41 er 5 best, for de øvrige er 1 best. Prosentandel på tredelt kategorisert skala.

		Antall svar	Gjenn om- snitt	Ikke i det hele tatt / i liten grad	I noen grad	I stor grad / i svært stor grad
23	Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?	48	3,8	12	17	71
32	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet av sykehuset (etter det du selv kan bedømme)?	48	1,2	96	4	0
36	Fikk du feil eller forsinket diagnose i forbindelse med sykehusoppholdet?	39	1,1	97	3	0
37	Fikk du unødig skade eller unødig problem som følge av at kirurgisk inngrep eller en undersøkelse?	33	1,1	97	3	0
38	Opplevde du å få feil medisiner eller på annen måte å bli feilmedisinert?	42	1,2	92	6	2
39	Opplevde du mangelfull håndhygiene (håndvask) blant personalet?	44	1,1	95	5	0
41	Hvis du opplevde feil eller unødig problem i forbindelse med sykehusoppholdet, tok personalet hånd om feilen på en tilfredsstillende måte?	14	3,5	24	17	59

5. Vedlegg

Vedlegg A: Spørreskjema

--	--	--	--

--	--	--	--	--	--

Til deg som nylig har vært på sykehus

Om dine erfaringer med sykehuset

PasOpp Medisinsk klinikk HMA-15

Målet med undersøkelsen er å forbedre kvaliteten på tilbudet ved norske sykehus.



Dine erfaringer er viktige og vi håper du vil bruke noen minutter på å fylle ut dette spørreskjemaet!

Før sykehusoppholdet

1.	Måtte du vente for å få et tilbud ved sykehuset?	Ja, altfor lenge ☐	Ja, ganske lenge ☐	Ja, men ikke lenge ☐	Nei ☐	Ikke aktuelt ☐	
⊥							
2.	Ved innleggelsen, hadde du med deg en oppdatert liste over medisiner du brukte?	Ja ☐	Nei ☐	⊥			Brukte ikke medisiner ☐

Under sykehusoppholdet: Pleiepersonalet

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad		
3.	Snakket pleiepersonalet til deg slik at du forstod dem?	☐	☐	☐	☐	☐	
4.	Opplevde du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg?	☐	☐	☐	☐	☐	
5.	Har du tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet?	☐	☐	☐	☐	☐	
6.	Fikk du fortalt pleiepersonalet alt du mente var viktig om din tilstand?	☐	☐	☐	☐	☐	⊥
7.	Opplevde du at pleiepersonalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	☐	☐	☐	☐	☐	
8.	Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din pleie?	☐	☐	☐	☐	☐	
9.	Hadde pleiepersonalet tid til deg når du trengte det?	☐	☐	☐	☐	☐	

⊥

Under sykehusoppholdet: Legene

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	
10. Snakket legene til deg slik at du forstod dem?	☐	☐	☐	☐	☐	
11. Opplevde du at legene hadde omsorg for deg?	☐	☐	☐	☐	☐	
12. Har du tillit til legenes faglige dyktighet?	☐	☐	☐	☐	☐	
13. Hadde legene tid til deg når du trengte det?	☐	☐	☐	☐	☐	⊥
14. Fikk du fortalt legene alt du mente var viktig om din tilstand?	☐	☐	☐	☐	☐	
15. Opplevde du at legene var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	☐	☐	☐	☐	☐	
16. Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?	☐	☐	☐	☐	☐	

Under sykehusoppholdet: Informasjon

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	
17. Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver og undersøkelser skulle foregå?	☐	☐	☐	☐	☐	
18. Fikk du vite det du syntes var nødvendig om resultater av prøver og undersøkelser?	☐	☐	☐	☐	☐	
19. Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose/dine plager?	☐	☐	☐	☐	☐	

Under sykehusoppholdet: Organisering

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
20. Opplevde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om deg?	☐	☐	☐	☐	☐
21. Opplevde du at én lege hadde hovedansvaret for deg?	☐	☐	☐	☐	☐
22. Opplevde du at sykehusets arbeid var godt organisert?	☐	☐	☐	☐	☐
23. Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?	☐	☐	☐	☐	☐

⊥

Under sykehusoppholdet: Pårørende

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Ikke aktuelt
24. Ble dine pårørende tatt godt imot av personalet på sykehuset?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
25. Var det enkelt for dine pårørende å få informasjon om deg mens du var innlagt på sykehuset?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

⊥

Standard og omgivelser

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
26. Fikk du inntrykk av at sykehusets utstyr var i god stand?	☐	☐	☐	☐	☐
27. Fikk du inntrykk av at sykehuset for øvrig var i god stand?	☐	☐	☐	☐	☐
28. Var rommet du lå på tilfredsstillende?	☐	☐	☐	☐	☐
29. Var muligheten for ro og hvile tilfredsstillende?	☐	☐	☐	☐	☐
30. Var maten tilfredsstillende?	☐	☐	☐	☐	☐
31. Var renholdet tilfredsstillende?	☐	☐	☐	☐	☐

⊥

Pasientsikkerhet ved sykehuset

	⊥	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
32. Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet av sykehuset (etter det du selv kan bedømme)?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	Nei	Ja, én gang	Ja, flere ganger
33. Opplevde du administrative feil under sykehusoppholdet? (F.eks. rot i papirene, prøvesvar uteble, ble ikke innkalt som avtalt, avtalte undersøkelser ble ikke bestilt.)	☐	☐	☐
34. Opplevde du at personalet glemte å kontrollere identiteten din?	☐	☐	☐
35. Opplevde du at personalet glemte å gi deg viktig informasjon?	☐	☐	☐

	⊥	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Vet ikke	Ikke aktuelt
36. Fikk du feil eller forsinket diagnose i forbindelse med sykehusoppholdet?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
37. Fikk du unødig skade eller unødig problem som følge av et kirurgisk inngrep eller en undersøkelse?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
38. Opplevde du å få feil medisiner eller på annen måte å bli feilmedisinert?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
39. Opplevde du mangelfull håndhygiene (håndvask) blant personalet?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	Nei	Ja	Hadde infeksjon før innleggelsen
40. Fikk du infeksjon i forbindelse med sykehusoppholdet? (F.eks. betennelse/puss i operasjonssår, lungebetennelse, blodforgiftning eller urinveisinfeksjon/blærekatarr.)	☐	☐	☐

41. Hvis du opplevde feil eller unødig problem i forbindelse med sykehusoppholdet, tok personalet hånd om feilen eller problemet på en tilfredsstillende måte?

Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Personalet visste ikke om det	Ikke aktuelt
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

⊥

Under sykehusoppholdet: Forberedelse til tiden etter utskrivning

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Ikke aktuelt
42. Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
43. Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter sykehusoppholdet?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
44. Ble en oppdatert liste over medisinene dine gjennomgått med deg da du ble utskrevet fra sykehuset?				Ja ☐	Nei ☐	Ikke aktuelt ☐

Sykehusets samarbeid med andre

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Vet ikke	Ikke aktuelt
45. Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
46. Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med hjemmetjenesten/andre kommunale tjenester om det du var innlagt for?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Samlet vurdering av sykehuset

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
47. Var pleien og behandlingen du fikk på sykehuset, alt i alt, tilfredsstillende?	☐	☐	☐	☐	☐
48. Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på sykehuset?	Ikke noe utbytte ☐	Lite utbytte ☐	En del utbytte ☐	Stort utbytte ☐	Svært stort utbytte ☐

Bakgrunnsspørsmål

	Utmerket	Meget god	God	Nokså god	Dårlig
49. Stort sett, vil du si din helse er...	☐	☐	☐	☐	☐
50. Hvor mange ganger har du vært innlagt på sykehus de siste to årene?	1 gang ☐	2 ganger ☐	3 - 5 ganger ☐	6 - 10 ganger ☐	Mer enn 10 ganger ☐
51. Var det noen som hjalp deg med å fylle ut dette skjemaet?	Ja ☐	Nei ☐			☐

Hva var viktigst for deg da du var innlagt?

Skriv ned de tre viktigste områdene for deg da du var innlagt og vurder institusjonen på disse områdene:

Skriv det <i>første</i> området her:	Hva var erfaringene dine med sykehuset på dette området?
	Svært dårlige Ganske dårlige Både/og Ganske gode Svært gode
Skriv det <i>andre</i> området her:	Hva var erfaringene dine med sykehuset på dette området?
	Svært dårlige Ganske dårlige Både/og Ganske gode Svært gode
Skriv det <i>tredje</i> området her:	Hva var erfaringene dine med sykehuset på dette området?
	Svært dårlige Ganske dårlige Både/og Ganske gode Svært gode

⊥

Prioriter områder

Du har til sammen seks poeng. Fordel disse seks poengene ut i fra hvor viktig du synes områdene ovenfor er i forhold til hverandre. Summen skal bli seks.

Det *første* området gir jeg: ☐ poeng

Det *andre* området gir jeg: ☐ poeng

Det *tredje* området gir jeg: ☐ poeng

= 6 poeng

⊥

Samlet vurdering

Alt i alt, hva var erfaringene dine med sykehuset under dette oppholdet?	Svært dårlige Ganske dårlige Både/og Ganske gode Svært gode

⊥

Skriv mer om dine erfaringer med sykehuset på denne siden:

- ☐ **Sett et kryss her** dersom sykehuset kan bruke dine kommentarer i sitt arbeid for å bli bedre. Ikke skriv navn, fødselsnummer eller annen personidentifiserende informasjon. Det du skriver vil bli behandlet strengt fortrolig og sikkert, og vil ikke bli brukt mot deg i din eventuelle framtidige behandling ved sykehuset.

Basert på dine erfaringer med sykehuset, hva er dine forslag til forbedringer?

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Takk for at du tok deg tid til å svare.
Vær vennlig og returner skjemaet i den forhåndsbetalte konvolutten.

Vedlegg B: Pasienterfaringsindikatorer og underliggende spørsmål

Tabellen nedenfor gir en oversikt over hvilke indikatorer vi presenterer og hvilke enkeltspørsmål som inngår i hver av dem. Tallene i venstre kolonne er spørsmålsnummeret i spørreskjemaet. Alle spørsmålene er besvart på en fempunktsskala (jfr vedlegg A).

Skårene på indikatorene er beregnet slik:

1. Svarene på hvert enkelt spørsmål gis verdien 0-4 hvor 0 er mest negativ vurdering og 4 er mest positiv.
2. Vi legger sammen verdiene for de spørsmålene som inngår i en indikator. Dersom et spørsmål ikke er besvart teller dette ikke med i beregningen.
3. Denne summen deles på den maksimale skåren man kan ha på de spørsmålene som er besvart (antall besvarte spørsmål *4)
4. Andelen som framkommer ganges med 100.
5. Eksempel: En indikator består av 7 spørsmål. En pasient har svart på 6 av disse spørsmålene med verdiene 1,2,3,3,4,4. Maksimalt kan pasienten skåre 24 poeng på de seks spørsmålene som er besvart. Utregningen blir som følger:
 $(1+2+3+3+4+4)/24*100=17/24*100=70,83$.
6. Pasienten må ha svart på minst halvparten av spørsmålene for å få en skåre på indikatoren.
7. Sykehusets/postens skåre er gjennomsnittet av pasientenes skårer.

Spm	Pleiepersonalet
3	Snakket pleiepersonalet til deg slik at du forstod dem?
4	Opplevde du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg?
5	Har du tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet?
6	Fikk du fortalt pleiepersonalet alt du mente var viktig om din tilstand?
7	Opplevde du at pleiepersonalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?
8	Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din pleie?
9	Hadde pleiepersonalet tid til deg når du trengte det?
Spm	Legene
10	Snakket legene til deg slik at du forstod dem?
11	Opplevde du at legene hadde omsorg for deg?
12	Har du tillit til legenes faglige dyktighet?
13	Hadde legene tid til deg når du trengte det?
14	Fikk du fortalt legene alt du mente var viktig om din tilstand?
15	Opplevde du at legene var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?
16	Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?
Informasjon	
17	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver og undersøkelser skulle foregå?

18	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om resultater av prøver og undersøkelser?
19	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose/dine plager?
Organisering	
20	Opplevde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om deg?
21	Opplevde du at én lege hadde hovedansvaret for deg?
22	Opplevde du at sykehusets arbeid var godt organisert?
23	Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?
Pårørende	
24	Ble dine pårørende tatt godt imot av personalet på sykehuset?
25	Var det enkelt for dine pårørende å få informasjon om deg mens du var innlagt på sykehuset?
Standard	
26	Fikk du inntrykk av at sykehusets utstyr var i god stand?
27	Fikk du inntrykk av at sykehuset for øvrig var i god stand?
28	Var rommet du lå på tilfredsstillende?
29	Var muligheten for ro og hvile tilfredsstillende?
30	Var maten tilfredsstillende?
31	Var renholdet tilfredsstillende?
Utskrivning	
42	Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall?
43	Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter sykehusoppholdet?
Samhandling	
45	Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for?
46	Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med hjemmetjenesten/andre kommunale tjenester om det du var innlagt for?
Ventetid	
1	Måtte du vente for å få et tilbud ved sykehuset?

Vedlegg C: Spørsmål som inngår i indikatoren for pasientopplevd pasientsikkerhet

Pasientsikkerhet blir i denne rapporten målt som svar på i alt 12 enkeltspørsmål. Disse spørsmålene har blitt dikotomisert slik at liten forekomst av en gitt hendelse har fått verdien 1 og større forekomst har fått verdien 0. Se tabellen nedenfor. Indikatoren er beregnet som prosentandel av de besvarte spørsmålene som har fått verdien 1. Utrekningen er slik:

1. Vi teller opp hvor mange spørsmål pasienten har gitt en positiv vurdering.
2. Dette antallet deles på antall spørsmål pasienten har besvart.
3. Andelen som framkommer ganges med 100.
 - a. Eksempler:
 - i. En pasient har svart på 8 spørsmål, hvorav 6 positivt. Skåren beregnes slik: $6(\text{positive})/8(\text{besvarte}) \cdot 100 = 75$.
 - ii. En pasient har besvart 9 av spørsmålene, og alle er positivt vurdert. Det vil gi skåren 100.
4. Pasienten må ha svart på minst halvparten av spørsmålene for å få en skåre på indikatoren.
5. Sykehusets/postens skåre er gjennomsnittet av pasientenes skårer. Denne kan forstås som hvor stor prosentandel av alle besvarte spørsmål som er positivt vurdert.

Spørsmål som inngår i pasientsikkerhetsindikatoren og hvordan disse er dikotomisert i positiv og negativ vurdering.

	Spørsmål	Svarkategorier i verdien 1 (positivt)	Svarkategorier i verdien 0 (negativt)
24	Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?	I stor grad, I svært stor grad	Ikke i det hele tatt, I liten grad, I noen grad
33	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet av sykehuset etter det du selv kan bedømme?	Ikke i det hele tatt, I liten grad	I noen grad, I stor grad, I svært stor grad
34	Opplevde du administrative feil i løpet av oppholdet?	Nei	Ja, én gang, Ja, flere ganger
35	Opplevde du at personalet glemte å kontrollere identiteten din?	Nei	Ja, én gang, Ja, flere ganger
36	Opplevde du at personalet glemte å gi deg viktig informasjon?	Nei	Ja, én gang, Ja, flere ganger
37	Fikk du feil eller forsinket diagnose i løpet av sykehusoppholdet?	Ikke i det hele tatt, I liten grad	I noen grad, I stor grad, I svært stor grad
38	Fikk du unødig skade eller unødig problem som følge av et kirurgisk inngrep eller en undersøkelse?	Ikke i det hele tatt, I liten grad	I noen grad, I stor grad, I svært stor grad
39	Opplevde du å få feil medisiner eller på annen måte å bli feilmedisinert?	Ikke i det hele tatt, I liten grad	I noen grad, I stor grad, I svært stor grad
40	Opplevde du mangelfull håndhygiene blant personalet?	Ikke i det hele tatt, I liten grad	I noen grad, I stor grad, I svært stor grad
41	Fikk du infeksjon i forbindelse med sykehusoppholdet?	Nei	Ja
42	Hvis du opplevde feil eller unødig problem i forbindelse med sykehusoppholdet, tok personalet hånd om feilen på en tilfredsstillende måte?	I stor grad, I svært stor grad	Ikke i det hele tatt, I liten grad, I noen grad
45	Ble en oppdatert liste over medisinene dine gjennomgått med deg da du ble utskrevet fra sykehuset?	Ja	Nei

Vedlegg D: Vektete og justerte resultater på pasienterfaringsindikatorer for alle postene

Nedenfor er en tabell hvor skårene på pasienterfaringsindikatorerne for alle enhetene er samlet. Alle resultatene er vektet for frafall og justert for pasientsammensetning unntatt resultatene for indikatoren Ventetid som kun er vektet. Denne indeksen er beregnet kun for elektivt innlagte pasienter.

+/- markerer om resultatet er signifikant bedre eller dårligere enn gjennomsnittet for alle postene.

Antall stjerner markerer signifikansnivået:

. $p < 0.1$, * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$.

Ventetid er testet kun med signifikansnivå $p < 0,01$. Denne indikatorene er ikke justert for pasientsammensetning.

	Pleie-personalet	Legene	Informasjon	Pårørende	Organisering	Standard	Ut-skrivning	Sam-handling	Ventetid
Medisinsk sengepost 1, Ålesund	77	78	75	76	68	60	61	74	81
Medisinsk sengepost 2, Ålesund	73	76	71	75	69	56 -*	61	64	86
Medisinsk sengepost 5, Ålesund	74	73	70	74	67	68	54	68	
Felles sengepost fysikalsk medisin og rehabilitering og revmatologi, Ålesund	76	77	76	75	72	71	60	67	80
Kreftsengepost, Ålesund	75	73	74	77	63	76	53	59	87 +
Medisinsk sengepost, Volda	74	74	70	76	69	70 +*	59	61	69
Medisinsk sengepost, Kristiansund	72	72	68	76	67	71 +*	59	65	
Medisinsk sengepost A, Molde	76	76	75	77	70	59	51	51	87
Medisinsk sengepost B, Molde	74	72	67	72	66	60	54	63	58
Nevrologisk sengepost, Molde	71	70	69	71	61	63	43	58	59
Alle poster	74	74	71	75	67	65	56	64	75

Takk til følgende personer i Kunnskapssenteret, som har bidratt i prosjektet i tillegg til forfatterne

Tomislav Dimoski takkes for utvikling av programvaren ”FS-systemet” og for ivaretagelse og prosjektledelse når det kommer til de tekniske sidene ved innsamling, utvalg og kvalitetssikring av data fra norske sykehus.

Inger Opedal Paulsrud, som har hatt hovedansvar for samarbeid med institusjonene og for utsending av spørreskjema, registrering og skanning av mottatte svar.

Jon Helgeland for oppsett av analysene i statistikkprogrammet R

Om PasOpp undersøkelser: Endringer i helsetjenesten i den senere tiden innebærer at det blir lagt større vekt på synspunktene til pasienter og pårørende enn før og på at de ulike delene av tjenesten skal være godt samordnet. PasOpp undersøkelsene har som mål å beskrive erfaringene til personer som ser tjenestene fra innsiden. Det er laget spørreskjema som er tilpasset ulike områder innenfor helsetjenesten. Spørsmålene handler om opplevelser, om faktiske hendelser og om tilfredshet med tjenestene.

Om denne undersøkelsen:

Populasjon: Pasienter 16 år eller eldre innlagt ved utvalgte medisinske sengeposter ved Helse Møre og Romsdal HF

Metode: Postal spørreskjemaundersøkelse

Undersøkelsessperiode: Februar – mars 2015

Bruttoutvalg: 2107

Svarprosent: 55