

# Pasienters erfaringer med norske sykehus i 2012

## Resultater for OUS Hjerte-, lunge- og karklinikken

PasOpp-rapport Nr 1–2014



- Tittel** Pasienterfaringer med norske sykehus i 2012. Resultater for OUS  
Hjerte,- lunge- og karklinikken
- English title** Inpatients' experiences with somatic hospitals in 2012. Results for  
OUS Hjerte-, lunge- og karklinikken
- Institusjon** Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten
- Ansvarlig** Magne Nylenna, direktør
- Forfattere** Holmboe, Olaf, *Forsker, Nasjonalt kunnskapssenter for  
helsetjenesten*  
Danielsen, Kirsten, *Forsker, Nasjonalt kunnskapssenter for  
helsetjenesten*  
Bjerkan, Anne Mette, *Seniorforsker, Nasjonalt kunnskapssenter  
for helsetjenesten*
- ISBN** 978-82-8121-713-3
- ISSN** 1890-1565
- Rapport** Nr 1 – 2014
- Prosjektnummer** 725
- Publikasjonstype** Rapport
- Antall sider** 29 inklusiv vedlegg
- Oppdragsgiver** OUS
- Sitering** Holmboe, O, Danielsen, K, Bjerkan, A M, Pasienters erfaringer med  
norske sykehus i 2012. Resultater for OUS Hjerte,- lunge- og  
karklinikken. Rapport fra Kunnskapssenteret nr. 1–2014. Oslo:  
Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten, 2013.

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

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten  
Oslo, juni 2014

---

# Innhold

<b>INNHold</b>	<b>2</b>
<b>1. OM RAPPORTEN</b>	<b>4</b>
Innledning	4
Usikkerhet i statistiske undersøkelser	4
Svarprosent og datainnsamling	5
Indikatorer 2012	5
Hvordan lese rapporten	7
<b>2. RESULTATER PÅ INDIKATORER</b>	<b>10</b>
<b>3. RESULTATER PÅ ENKELTSPØRSMÅL</b>	<b>12</b>
<b>4. VEDLEGG A: SPØRRESKJEMA</b>	<b>18</b>
<b>5. VEDLEGG B: INDIKATORER OG UNDERLIGGENDE SPØRSMÅL</b>	<b>28</b>



---

# 1. Om rapporten

---

## Innledning

---

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten (Kunnskapssenteret) har gjennomført en nasjonal spørreskjemaundersøkelse blant voksne pasienter (16 år og eldre) som hadde et opphold på sengeposter ved norske somatiske sykehus i tidsperioden september til desember 2012. Oppdragsgiver for undersøkelsen var Helsedirektoratet. Undersøkelsen skulle være representativ på sykehusnivå. Oslo universitetssykehus (OUS) bestilte i tillegg en undersøkelse av pasienterfaringer på klinikknivå med et utvidet utvalg ved fire klinikker: Medisinsk klinikk, Klinikk for kirurgi og nevrofag, Klinikk for kreftkirurgi og transplantasjon, og Hjerte-, lunge- og karklinikken.

I denne rapporten presenteres pasienterfaringsspørsmålene og pasienterfaringsindikatorerne for OUS Hjerte-, lunge- og karklinikken. Tall for andre klinikker presenteres i en egen rapport. Hovedformålet med rapporten er å gi hver klinikk tilgang til sine egne resultater. Disse kan igjen brukes til kvalitetsforbedringsarbeid ved sykehuset. Kunnskapssenteret har valgt å dele inn pasienterfaringene ved sykehuset i fem tabeller. Disse er:

1. Indikatorer som måler pasienterfaringer.
2. Pasientenes erfaringer i løpet av sykehusoppholdet
3. Pasientens erfaringer før innleggelsen på sykehuset
4. Pasientens opplevelse av pasientsikkerhet i løpet av sykehusoppholdet
5. Bakgrunnsspørsmål

---

## Usikkerhet i statistiske undersøkelser<sup>1</sup>

---

### Vekting for å korrigere for frafall

Tallene som presenteres i denne rapporten er vektet for å korrigere for frafall. Følgende variabler inngår i beregningen av svarsansynlighet: pasientens alder, pasientens kjønn, antall diagnoser, om pasienten var innlagt akutt eller elektivt og liggetid. Generelt er disse korreksjonene små. Unntak fra vektingen er angitt i de respektive tabellene.

---

<sup>1</sup> En mer grundig redegjørelse for metodiske valg og innfallsvinkler i prosjektet er redegjort for i en egen metoderapport, PasOpp-rapport nr 2-2013.

---

## Svarprosent og datainnsamling

---

Vi mottok i alt 252 svar fra pasienter ved OUS Hjerte-, lunge- og karklinikken, noe som gir en svarprosent på 66 prosent. I den nasjonale undersøkelsen besvarte totalt 12 494 pasienter undersøkelsen, noe som utgjør en svarprosent på 56,7 prosent. Undersøkelsen ble gjennomført i tidsperioden september – desember 2012.

---

## Indikatorer 2012

---

Samlet sett brukes 10 indikatorer for å beskrive og sammenligne pasienterfaringer mellom sykehus i denne undersøkelsen. Disse er:

- Informasjon (3 spørsmål)
- Pleiepersonalet (7 spørsmål)
- Legene (7 spørsmål)
- Organisering (4 spørsmål)
- Pårørende (2 spørsmål)
- Standard (6 spørsmål)
- Utskrivning (2 spørsmål)
- Samhandling (2 spørsmål)
- Ventetid (1 enkeltspørsmål)
- Pasientsikkerhet (1 enkeltspørsmål).

Indikatorene med tilhørende enkeltspørsmål presenteres i vedlegg B. En kort beskrivelse av indikatorene og enkeltspørsmålene som inngår i disse følger nedenfor.

### ***Informasjon***

Tre spørsmål utgjør indikatoren informasjon. Pasientene ble bedt om å angi sine erfaringer med om de fikk nødvendig informasjon om hvordan prøver og undersøkelser skulle foregå, om de fikk nødvendig informasjon om resultater og prøver og undersøkelser og om de fikk tilstrekkelig informasjon om sin diagnose/sine plager.

### ***Pleiepersonalet***

Pleiepersonalet er sammensatt av sju enkeltspørsmål som omhandler om pasienten ble tatt med på råd i spørsmål om sin pleie, om pleiepersonalet var interessert i pasienten sin situasjon, om pasienten fikk fortalt alt som var viktig om sin situasjon, om pleiepersonalet hadde tid når pasienten trengte det, om pasienten hadde tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet, om pleiepersonalet hadde omsorg for pasienten og snakket slik at pasienten forsto dem. Pasientene ble bedt om å vurdere disse spørsmålene på en skala fra 1=ikke i det hele tatt til 5=i svært stor grad.

### ***Legene***

Indikatoren legene inkluderer sju enkeltspørsmål. Spørsmålene handler om pasienten fikk fortalt legene alt som var viktig om sin situasjon, om legene var interessert i pasientens beskrivelse av egen situasjon, hadde tid til pasienten ved behov, om legene tilpasset behandlingen til pasientens situasjon, hadde omsorg for pasienten, snakket slik at pasienten forsto dem, og om pasienten hadde tillit til legenes faglige dyktighet. Pasientene ble bedt om å ta stilling til disse spørsmålene på en skala fra 1=ikke i det hele tatt til 5=i svært stor grad.

### ***Organisering***

Fire spørsmål inngår i organiseringsindikatoren, disse spørsmålene kartlegger hvorvidt én lege hadde hovedansvaret for pasienten, og om det var fast gruppe pleiepersonalet som tok hånd om pasienten, om viktig informasjon var kommet frem til rette vedkommende og om sykehusets arbeid var godt organisert. Tilsvarende som for de øvrige indikatorene ble pasientene bedt om å vurdere disse spørsmålene på en skal fra 1=ikke i det hele tatt til 5=i svært stor grad.

### ***Pårørende***

Indikatoren pårørende består av to spørsmål. Disse ber pasientene om å vurdere om det var enkelt for pårørende å få informasjon om pasienten i løpet av sykehusoppholdet og om pasientens pårørende ble godt mottatt ved sykehuset. Pasientene ble bedt om å ta stilling til disse spørsmålene fra 1=ikke i det hele tatt til 5=i svært stor grad.

### ***Standard***

Denne indikatoren er bygget opp av seks spørsmål som omhandler vurdering av følgende: om sykehusets utstyr var i god stand, om sykehuset for øvrig i god stand, om rommet, om muligheten for ro og hvile, om maten og om renholdet var tilfredsstillende. Skalaen disse spørsmålene skulle vurderes på varierte fra 1=ikke i det hele tatt til 5=i svært stor grad.

### ***Utskrivning***

Indikatoren utskrivning er konstruert på bakgrunn av to spørsmål vedrørende informasjon om hva pasienten kan gjøre ved eventuelle tilbakefall hjemme, og om pasienten ble informert om hvilke plager som kunne oppstå i tiden etter sykehusoppholdet. Som for de øvrige indikatorene ble disse spørsmålene målt på en skala fra 1=ikke i det hele tatt til 5=i svært stor grad.

### ***Samhandling***

Indikatoren består av to spørsmål som omhandler sykehusets samarbeid med fastlegen og med hjemmetjenesten eller andre kommunale tjenester. Pasientene ble bedt om å vurdere disse på en skala fra 1=ikke i det hele tatt til 5=i svært stor grad.

## Ventetid

Indikatoren ventetid består av ett spørsmål. Pasientene ble bedt om å angi på en skala fra 1=Ja, alt for lenge til 4=nei om de måtte vente for å få et tilbud fra sykehuset. Alle pasienter har kunnet svare på dette spørsmålet, men denne indikatoren gjelder kun for elektive pasienter. Dette betyr at antall svar er forskjellig i tabell 1 og i tabell 3.

## Pasientsikkerhet

Indikatoren pasientsikkerhet består av ett spørsmål som måler om pasientene ble feilbehandlet i løpet av oppholdet på sykehuset (etter det de selv kunne bedømme). Pasientene ble bedt om å ta stilling til dette spørsmålet på en skala fra 1=ikke i det hele tatt til 5=i svært stor grad.

---

## Hvordan lese rapporten

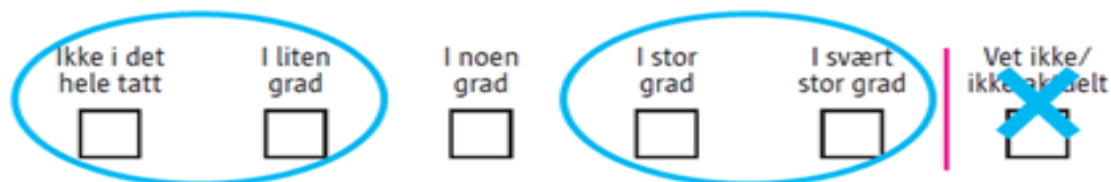
---

Resultatene i denne rapporten presenteres i én tabell for indikatorer og fire tabeller for enkeltspørsmål.

**Tabell 1** viser indikatorene med antall svarere pr indikator, gjennomsnittlig skåre på indikatoren og hvorvidt det er en signifikant forskjell fra landsgjennomsnittet.

**Tabell 2** inneholder resultater på spørsmål om pasientens erfaringer i løpet av sykehusoppholdet. Tallene som presenteres tar utgangspunkt i svarskalaen i spørreskjemaet (Figur 1). For hver 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. Spørsmålene 26 og 48 er imidlertid formulert slik at en lav skåre gir en positiv verdi.
- 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.



Figur 1: Svarskala på erfaringsspørsmål



**Tabell 3** inneholder resultater på to spørsmål om erfaringer forut for oppholdet. Her presenteres antall svar og prosentandel i hver svarkategori.

**Tabell 4** inneholder resultater på pasientens vurdering av pasientsikkerhet ved oppholdet på sykehuset. Resultatene presenteres delvis i sammenslåtte kategorier som i Tabell 2 og delvis med prosentandeler i hver svarkategori. På spørsmålene spørsmål 37-44 betyr lav gjennomsnittverdi en positiv vurdering.

**Tabell 5** viser prosentvis svarfordeling i de opprinnelige svarkategoriene på bakgrunnsspørsmål og demografiske spørsmål i spørreskjemaet. Disse spørsmålene inkluderer hvordan pasientene vurderer sin egen helse og hyppighet i kontakt med sykehuset. I denne tabellen er kun spørsmål 53 (egenvurdert helse) vektet, slik at de reelle demografiske profilene i undersøkelsen fremkommer.



## 2. Resultater på indikatorer

Vi har gruppert resultatene på enkeltspørsmål inn i til sammen ti indikatorer. Resultatene presenteres i Tabell 1 på en skala fra 0-100 hvor hundre er best mulige skåre. Dersom resultatet skiller seg signifikant fra landsgjennomsnittet vil dette markeres i tabellen. I vedlegg B viser vi hvilke enkeltspørsmål som inngår i hver av de ti indeksene.

Tabell 1: Gjennomsnittsskåre på indikatorene. Skala 0-100 der 100 er best. Resultatene er vektet og justert.

Indeks	Antall svar 2012	Gjennomsnittsskåre 2012	Landsgjennomsnitt 2012
<b>Informasjon</b>	249	72	69
<b>Pleiepersonalet</b>	249	77	75
<b>Legene</b>	249	76	74
<b>Organisering</b>	249	66	65
<b>Pårørende</b>	183	77	75
<b>Standard</b>	250	76	71
<b>Utskriving</b>	204	56	56
<b>Samhandling</b>	145	61	62
<b>Ventetid<sup>23</sup></b>	173	57	65
<b>Pasientsikkerhet</b>	245	94	89

+/-: Bedre/dårligere enn gjennomsnittet  
 $p < 0.1$ , \*  $p < 0.05$ , \*\*  $p < 0.01$ , \*\*\*  $p < 0.001$

<sup>2</sup> Indikatoren Ventetid er ikke justert for pasientsammensetning.

<sup>3</sup> Indikatoren Ventetid inkluderer kun elektive pasienter.



### 3. Resultater på enkeltspørsmål

Tabell 2: Resultater på enkeltspørsmål om pasienterfaringer ved OUS Hjerne-, lunge- og karklinikken. Antall og gjennomsnitt 2012. Prosentandel på tredelt kategorisert skala. Alle spørsmål er vektet.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnittsskåre	Ikke i det hele tatt/i liten grad	I noen grad	I stor grad/i svært stor grad
<b>Pleiepersonalet</b>						
3	Snakket pleiepersonalet til deg slik at du forstod dem?	249	4,3	2	5	93
4	Opplevde du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg?	248	4,4	1	7	92
5	Har du tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet?	249	4,3	2	7	91
6	Fikk du fortalt pleiepersonalet alt du mente var viktig om din tilstand?	247	4	5	15	81
7	Opplevde du at pleiepersonalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	247	4	6	13	80
8	Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din pleie?	244	3,4	22	26	52
9	Hadde pleiepersonalet tid til deg når du trengte det?	249	4,1	4	14	82
<b>Legene</b>						
10	Snakket legene slik at du forstod dem?	249	4,2	3	13	84
11	Opplevde du at legene hadde omsorg for deg?	247	4,1	4	19	77
12	Har du tillit til legenes faglige dyktighet?	249	4,4	2	5	93
13	Hadde legene tid til deg når du trengte det?	242	3,8	7	27	66
14	Fikk du fortalt legene alt du mente var viktig om din tilstand?	246	3,8	6	25	68
15	Opplevde du at legene var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	246	3,9	5	21	74
16	Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?	248	4,3	3	6	90
17	Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din behandling?	200	3,4	24	26	51

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnittsskåre	Ikke i det hele tatt/i liten grad	I noen grad	I stor grad/i svært stor grad
18	Var du involvert i avgjørelser som angikk din behandling?	199	3,1	34	24	43
<b>Informasjon</b>						
19	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver og undersøkelser skulle foregå?	248	3,9	8	17	74
20	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om resultater av prøver og undersøkelser?	248	3,9	8	20	72
21	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose/dine plager?	247	4	7	19	73
22	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om virkninger og bivirkninger av nye medisiner du begynte med?	175	3,3	27	28	46
<b>Organisering</b>						
23	Opplvde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om deg?	244	3,7	13	24	63
24	Opplvde du at én lege hadde hovedansvaret for deg?	244	3,3	25	26	50
25	Opplvde du at sykehusets arbeid var godt organisert?	242	3,9	7	18	74
26	Opplvde du uforutsett venting mens du var innlagt på sykehuset?	244	2,3	63	24	13
27	Opplvde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?	245	3,9	7	14	80
28	Mener du at pleiepersonalet gjorde alt de kunne for å gi deg effektiv smertelindring?	179	4,3	3	8	89
<b>Pårørende</b>						
29	Ble dine pårørende tatt godt imot av personalet på sykehuset?	167	4,2	4	8	88
30	Var det enkelt for dine pårørende å få informasjon om deg mens du var innlagt på sykehuset?	167	4	8	16	76
<b>Standard og omgivelser</b>						
31	Fikk du inntrykk av at sykehusets utstyr var i god stand?	247	4,2	2	10	88
32	Fikk du inntrykk av at sykehuset for øvrig var i god stand?	247	4,1	3	13	85
33	Var rommet du lå på tilfredsstillende?	250	4	6	15	79
34	Var muligheten for ro og hvile tilfredsstillende?	250	3,9	11	19	70
35	Var maten tilfredsstillende?	248	4	5	17	79

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnittsskåre	Ikke i det hele tatt/i liten grad	I noen grad	I stor grad/i svært stor grad
36	Var renholdet tilfredsstillende?	246	4	7	13	80
<b>Forberedelse til tiden etter utskriving</b>						
45	Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall?	169	3,3	25	26	49
46	Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter sykehusoppholdet?	194	3,3	26	25	49
48	Hadde du ubesvarte spørsmål om medisinene dine da du ble utskrevet fra sykehuset?	194	1,8	78	17	5
<b>Sykehusets samarbeid med andre</b>						
49	Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for?	137	3,5	20	23	57
50	Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med hjemmetjenesten/andre kommunale tjenester om det du var innlagt for?	42	3	37	26	37
<b>Samlet vurdering av sykehuset</b>						
51	Var pleien og behandlingen du fikk på sykehuset, alt i alt, tilfredsstillende?	246	4,3	2	6	92
52	Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på sykehuset?	242	4,1	8	14	79

Tabell 3: Resultater på enkeltspørsmål om pasienterfaringer før sykehusoppholdet for OUS Hjerte-, lunge- og karklinikken. Antall og gjennomsnitt 2012. Prosentandeler på svarkategorier. Spørsmålene er ikke vektet.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosentandel
1	Måtte du vente for å få et tilbud ved sykehuset?	225	Ja, alt for lenge	10
			Ja, ganske lenge	20
			Ja, men ikke lenge	36
			Nei	35
2	Ved innleggelsen, hadde du med deg en oppdatert liste over medisiner du brukte?	210	Ja	83
			Nei	17

Tabell 4: Resultater på enkeltspørsmål om pasientopplevd pasientsikkerhet ved OUS Hjerte-, lunge- og karklinikken. Antall og gjennomsnitt 2012. Prosentandeler på svarkategorier. Spørsmålene er vektet med unntak av spørsmål 43 og 47.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnittsskåre	Ikke i det hele tatt/i liten grad	I noen grad	I stor grad/i svært stor grad
37	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet av sykehuset (etter det du selv kan bedømme)?	245	1,2	94	4	2
40	Fikk du feil eller forsinket diagnose i forbindelse med sykehusoppholdet?	211	1,2	95	4	1
41	Fikk du unødig skade eller unødig problem som følge av at kirurgisk inngrep eller en undersøkelse?	217	1,4	85	9	6
42	Oppllevde du å få feil medisiner eller på annen måte å bli feilmedisinert?	229	1,1	98	2	1
44	Hvis du opplevde feil eller unødig problem i forbindelse med sykehusoppholdet, tok personalet hånd om feilen eller problemet på en tilfredsstillende måte?	73	3,1	33	17	50

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosentandel
38	Oppllevde du administrative feil under sykehusoppholdet? (For eksempel rot i papirene, prøvesvar uteble, ble ikke innkalt som avtalt, avtalte undersøkelser ble ikke bestilt.)	248	Nei	89
			Ja, én gang	8
			Ja, flere ganger	2
39	Oppllevde du at personalet glemte å kontrollere identiteten din?	249	Nei	97
			Ja, en gang	2
			Ja, flere ganger	1
43	Fikk du infeksjon i forbindelse med sykehusoppholdet? (for eksempel betennelse/puss i operasjonssår, lungebetennelse, blodforgiftning eller urinveisinfeksjon/blærekatarr.)	242	Nei	92
			Ja	8
47	Ble en oppdatert liste over medisinene dine gjennomgått med deg da du ble utskrevet fra sykehuset?	192	Ja	70
			Nei	30



Tabell 5: Resultater på bakgrunnsspørsmål og demografiske forhold ved OUS Hjerte-, lunge- og karklinikken. Antall svar og prosentandeler på svarkategorier. Tallene i spørsmål 53 (egenvurdert helse) er vektet, resten av spørsmålene er uvektet.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosentandel
53	Stort sett, vil du si din helse er...	241	Utmerket	5
			Meget god	16
			God	38
			Nokså god	29
			Dårlig	12
54	Hvor mange ganger har du vært innlagt på sykehus de siste to årene?	237	1 gang	35
			2 ganger	26
			3-5 ganger	29
			6-10 ganger	6
			Mer enn 10 ganger	5
55	Har du et varig helseproblem? (Med varig menes helseproblem som har vart i minst seks måneder eller nyere helseproblem som du regner med vil bli varig.)	237	Ja, ett	38
			Ja, to	24
			Ja, tre/flere	19
			Nei	19
57	Er du gift eller samboende?	244	Ja, gift	57
			Ja, samboende	15
			Enke/enkemann	9
			Nei	19
58	Hva er din høyeste fullførte utdanning?	240	Grunnskole	28
			Videregående skole	36
			Høyskole/universitet (1-4 år)	25
			Høyskole/universitet (mer enn 4 år)	11
59	Hva gjør du til daglig?	246	Yrkesaktiv	28
			Sykmeldt, på uføretrygd eller arbeidsavklaring	23
			Pensjonist	45
			Under utdanning	2
			Hjemmearbeidende	0
			Arbeidsledig	1
Annet	1			

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosentandel
60	Hva er morsmålet ditt?	245	Norsk	93
			Samisk	0
			Annet nordisk språk	1
			Annet europeisk språk	3
			Ikke-europeisk språk	2
61	Var det noen som hjalp deg med å fylle ut dette skjemaet?	241	Ja	9
	Kjønn		Kvinne	37
	Alder		Gjennomsnitt	63 år

---

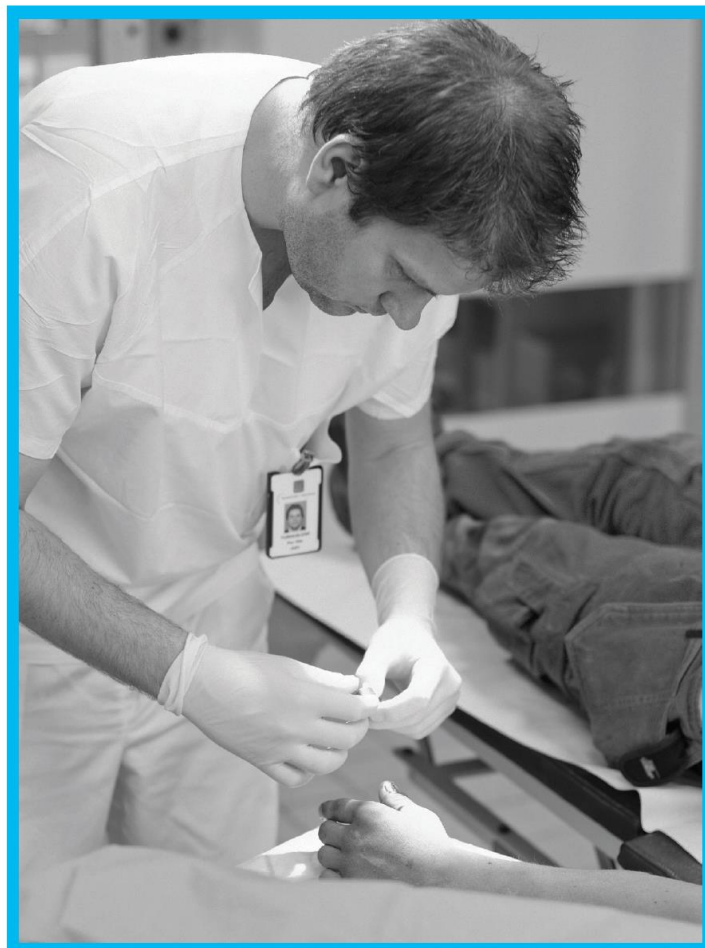
## **4. Vedlegg A: Spørreskjema**



# Til deg som nylig har vært på sykehus

## Om dine erfaringer med sykehuset

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<br><input type="checkbox"/> | Ja, ganske lenge<br><input type="checkbox"/> | Ja, men ikke lenge<br><input type="checkbox"/> | Nei<br><input type="checkbox"/> | Ikke aktuelt<br><input type="checkbox"/>          |
|  |  |  |  |                                 |   |
| 2. Ved innleggelsen, hadde du med deg en oppdatert liste over medisiner du brukte? | Ja<br><input type="checkbox"/>               | Nei<br><input type="checkbox"/>              |  |                                 | Brukte ikke medisiner<br><input type="checkbox"/> |

## 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?                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |   |
| 4. Opplevde du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg?                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |   |
| 5. Har du tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet?                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |   |
| 6. Fikk du fortalt pleiepersonalet alt du mente var viktig om din tilstand?            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ⊥ |
| 7. Opplevde du at pleiepersonalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |   |
| 8. Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din pleie?                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |   |
| 9. Hadde pleiepersonalet tid til deg når du trengte det?                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |   |

## 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? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
| 11. Opplevde du at legene hadde omsorg for deg?    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |

## Under sykehusoppholdet: Legene (forts.)

	⊥	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	
12. Har du tillit til legenes faglige dyktighet?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13. Hadde legene tid til deg når du trengte det?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14. Fikk du fortalt legene alt du mente var viktig om din tilstand?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15. Opplevde du at legene var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	⊥
16. Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17. Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din behandling?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt <input type="checkbox"/>
18. Var du involvert i avgjørelser som angikk din behandling?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Under sykehusoppholdet: Informasjon

	⊥	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	
19. Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver og undersøkelser skulle foregå?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20. Fikk du vite det du syntes var nødvendig om resultater av prøver og undersøkelser?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21. Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose/dine plager?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
22. Fikk du vite det du syntes var nødvendig om virkninger og bivirkninger av nye medisiner du begynte med?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt <input type="checkbox"/>

## Under sykehusoppholdet: Organisering

	⊥	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	
23. Opplevde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om deg?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
24. Opplevde du at én lege hadde hovedansvaret for deg?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	⊥
25. Opplevde du at sykehusets arbeid var godt organisert?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
26. Opplevde du uforutsett venting mens du var innlagt på sykehuset?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
27. Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
28. Mener du at personalet gjorde alt de kunne for å gi deg effektiv smertelindring?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Hadde ikke smerter <input type="checkbox"/>

## Under sykehusoppholdet: Pårørende

	⊥	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Ikke aktuelt
29. Ble dine pårørende tatt godt imot av personalet på sykehuset?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. Var det enkelt for dine pårørende å få informasjon om deg mens du var innlagt på sykehuset?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Standard og omgivelser

		Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	
31. Fikk du inntrykk av at sykehusets utstyr var i god stand?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
32. Fikk du inntrykk av at sykehuset for øvrig var i god stand?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
33. Var rommet du lå på tilfredsstillende?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
34. Var muligheten for ro og hvile tilfredsstillende?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
35. Var maten tilfredsstillende?	⊥	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
36. Var renholdet tilfredsstillende?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



## Pasientsikkerhet ved sykehuset

37. 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
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

38. Opplevde du administrative feil under sykehusoppholdet? (F.eks. rot i papirene, prøvesvar uteble, ble ikke innkalt som avtalt, avtalte undersøkelser ble ikke bestilt.)

⊥

	Nei	Ja, én gang	Ja, flere ganger
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

39. Opplevde du at personalet glemte å kontrollere identiteten din?

	Nei	Ja, én gang	Ja, flere ganger
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Vet ikke	Ikke aktuelt
40. Fikk du feil eller forsinket diagnose i forbindelse med sykehusoppholdet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

41. Fikk du unødig skade eller unødig problem som følge av et kirurgisk inngrep eller en undersøkelse?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

⊥

42. Opplevde du å få feil medisiner eller på annen måte å bli feilmedisinert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

43. Fikk du infeksjon i forbindelse med sykehusoppholdet? (F.eks. betennelse/puss i operasjonssår, lungebetennelse, blodforgiftning eller urinveisinfeksjon/blærekatarr.)							Hadde infeksjon før innleggelsen
			Nei	Ja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

44. 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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

⊥

## 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
45. Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46. Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter sykehusoppholdet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47. Ble en oppdatert liste over medisinene dine gjennomgått med deg da du ble utskrevet fra sykehuset?	Ja <input type="checkbox"/>	Nei <input type="checkbox"/>				Ikke aktuelt <input type="checkbox"/>
48. Hadde du ubesvarte spørsmål om medisinene dine da du ble utskrevet fra sykehuset?	Ikke i det hele tatt <input type="checkbox"/>	I liten grad <input type="checkbox"/>	I noen grad <input type="checkbox"/>	I stor grad <input type="checkbox"/>	I svært stor grad <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt <input type="checkbox"/>

## 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
49. Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50. Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med hjemmetjenesten/andre kommunale tjenester om det du var innlagt for?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Samlet vurdering av sykehuset

51. Var pleien og behandlingen du fikk på sykehuset, alt i alt, tilfredsstillende?	Ikke i det hele tatt <input type="checkbox"/>	I liten grad <input type="checkbox"/>	I noen grad <input type="checkbox"/>	I stor grad <input type="checkbox"/>	I svært stor grad <input type="checkbox"/>	
52. Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på sykehuset?	Ikke noe utbytte <input type="checkbox"/>	Lite utbytte <input type="checkbox"/>	En del utbytte <input type="checkbox"/>	Stort utbytte <input type="checkbox"/>	Svært stort utbytte <input type="checkbox"/>	

## Bakgrunnsspørsmål

⊥

53. Stort sett, vil du si din helse er...  
 Utmerket  Meget god  God  Nokså god  Dårlig

54. 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

55. Har du et varig helseproblem?  
 (Med varig menes helseproblem som har vart i minst seks måneder eller nyere helseproblem som du regner med vil bli varig.)  
 Ja, ett  Ja, to  Ja, tre/flere  Nei

56. Hvis ja på spørsmål 55, hvilke(t)? \_\_\_\_\_

57. Er du gift eller samboende?  
 Ja, gift  Ja, samboende  Enke/enkemann  Nei

58. Hva er din høyeste fullførte utdanning?  
 Grunnskole  Videregående skole  Høyskole/universitet (1-4 år)  Høyskole/universitet (mer enn 4 år)

59. Hva gjør du til daglig?  
 Sett kun ett kryss.  
 Yrkesaktiv  Sykmeldt, på uføretrygd eller arbeidsavklaring  Pensjonist  Under utdanning  Hjemmearbeidende  Arbeidsledig  Annet

60. Hva er morsmålet ditt?  
 Norsk  Samisk  Annet nordisk språk  Annet europeisk språk  Ikke-europeisk språk

61. Var det noen som hjalp deg med å fylle ut dette skjemaet?  
 Ja  Nei  → Gå til neste side.

62. Hvordan hjalp denne personen deg? (Du kan sette flere kryss.)  
 Leste spørsmålene for meg  Skrev ned svarene jeg ga  Svarte på spørsmålene for meg  Oversatte spørsmålene til mitt språk  Hjalp meg på andre måter

63. Hva er din relasjon til denne personen?  
 Ektefelle/samboer  Forelder  Annen familie  Annet



## 5. Vedlegg B: Indikatorer og underliggende spørsmål

Tabellen nedenfor gir en oversikt over hvilke indikatorer vi presenterer og hvilke enkeltspørsmål som inngår hver enkelt indikator. Tallene i venstre kolonne er spørsmålsnummeret i spørreskjemaet.

<b>Informasjon</b>	
<b>19</b>	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver og undersøkelser skulle foregå?
<b>20</b>	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om resultater av prøver og undersøkelser?
<b>21</b>	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose/dine plager?
<b>Pleiepersonalet</b>	
<b>3</b>	Snakket pleiepersonalet til deg slik at du forstod dem?
<b>4</b>	Opplevde du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg?
<b>5</b>	Har du tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet?
<b>6</b>	Fikk du fortalt pleiepersonalet alt du mente var viktig om din tilstand?
<b>7</b>	Opplevde du at pleiepersonalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?
<b>8</b>	Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din pleie?
<b>9</b>	Hadde pleiepersonalet tid til deg når du trengte det?
<b>Legene</b>	
<b>10</b>	Snakket legene til deg slik at du forstod dem?
<b>11</b>	Opplevde du at legene hadde omsorg for deg?
<b>12</b>	Har du tillit til legenes faglige dyktighet?
<b>13</b>	Hadde legene tid til deg når du trengte det?
<b>14</b>	Fikk du fortalt legene alt du mente var viktig om din tilstand?
<b>15</b>	Opplevde du at legene var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?
<b>16</b>	Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?

<b>Organisering</b>	
<b>23</b>	Opplevde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om deg?
<b>24</b>	Opplevde du at én lege hadde hovedansvaret for deg?
<b>25</b>	Opplevde du at sykehusets arbeid var godt organisert?
<b>27</b>	Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?
<b>Pårørende</b>	
<b>29</b>	Ble dine pårørende tatt godt imot av personalet på sykehuset?
<b>30</b>	Var det enkelt for dine pårørende å få informasjon om deg mens du var innlagt på sykehuset?
<b>Standard</b>	
<b>31</b>	Fikk du inntrykk av at sykehusets utstyr var i god stand?
<b>32</b>	Fikk du inntrykk av at sykehuset for øvrig var i god stand?
<b>33</b>	Var rommet du lå på tilfredsstillende?
<b>34</b>	Var muligheten for ro og hvile tilfredsstillende?
<b>35</b>	Var maten tilfredsstillende?
<b>36</b>	Var renholdet tilfredsstillende?
<b>Utskriving</b>	
<b>45</b>	Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall?
<b>46</b>	Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter sykehusoppholdet?
<b>Samhandling</b>	
<b>49</b>	Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for?
<b>50</b>	Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med hjemme-tjenesten/andre kommunale tjenester om det du var innlagt for?
<b>Ventetid</b>	
<b>1</b>	Måtte du vente for å få et tilbud ved sykehuset?
<b>Pasientsikkerhet</b>	
<b>37</b>	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet av sykehuset (etter det du selv kan bedømme)?