

Pasienterfaringer med norske sykehus i 2013

Resultater for Lovisenberg diakonale sykehus

PasOpp rapport Nr. 3 - 2014



Tittel	Pasienterfaringer med norske sykehus i 2013. Resultater for Lovisenberg diakonale sykehus
English title	Inpatients' experiences with somatic hospitals in 2013. Results for Lovisenberg diakonale sykehus
Institusjon	Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten
Ansvarlig	Magne Nylenna, direktør
Forfattere	Olaf Holmboe, Anne Mette Bjerkan, Kjersti Eeg Skudal Holmboe, Olaf, <i>Forsker, Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten</i> Bjerkan, Anne Mette, <i>Seniorforsker, Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten</i> Skudal, Kjersti Eeg, <i>Seniorforsker, Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten</i>
Datainnsamling, systemutvikling	Tomislav Dimoski, <i>IKT-systemarkitekt monitorering, Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten</i>
ISBN	978-82-8121-875-8
ISSN	1890-1565
Rapport	PasOpp-rapport nr 3-2014
Prosjektnummer	725
Publikasjonstype	PasOpp-rapport
Antall sider	88 (106 med vedlegg)
Oppdragsgiver	Helsedirektoratet

Sitering Holmboe, O., Bjerkan, A.M. & Skudal KE. Pasienters erfaringer med norske sykehus i 2013. Resultater for Lovisenberg diakonale sykehus. PasOpp-rapport nr. 3–2014. Oslo: Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten, 2014.

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, September 2014

Innholdsfortegnelse

INNHALDSFORTEGNELSE	3
1. OM RAPPORTEN	5
Bakgrunn	6
Spørreskjemaet og pasienterfaringsindikatorene	7
Usikkerhet i statistiske undersøkelser	9
Svarprosent	10
Hvordan lese tabellene	11
Tall på avdelings- og postnivå ved Lovisenberg diakonale sykehus	12
2. RESULTATER PÅ INDIKATORER FOR LOVISENBERG DIAKONALE SYKEHUS	15
3. RESULTATER PÅ ENKELTSPØRSMÅL	17
4. KIRURGISK AVDELING	23
Resultater på pasienterfaringsindikatorer ved kirurgisk avdeling	23
Resultater på enkeltspørsmål ved kirurgisk avdeling	24
5. KIRURGISKE POSTER	31
Resultater på pasienterfaringsindikatorer ved post K10	31
Resultater på enkeltspørsmål ved post K10	32
Resultater på pasienterfaringsindikatorer post ved K2	39
Resultater på enkeltspørsmål ved post K2	40
6. MEDISINSK AVDELING	47
Resultater på pasienterfaringsindikatorer ved medisinsk avdeling	47
Resultater på enkeltspørsmål ved medisinsk avdeling	48
7. MEDISINSKE SENGEPOSTER	55
Resultater på pasienterfaringsindikatorer ved post M6	55
Resultater på enkeltspørsmål ved post M6	56
Resultater på pasienterfaringsindikatorer ved post M7	63
Resultater på enkeltspørsmål ved post M7	64
Resultater på pasienterfaringsindikatorer ved post M8	71
Resultater på enkeltspørsmål ved post M8	72

Resultater på pasienterfaringsindikatorer ved post MEDOBS	79
Resultater på enkeltspørsmål ved post MEDOBS	80
8. REFERANSER	87
9. VEDLEGG A: SPØRRESKJEMA	89
10. VEDLEGG B: INDIKATORER OG UNDERLIGGENDE SPØRSMÅL	99
11. VEDLEGG C: RESULTATER PÅ PASIENTERFARINGSINDIKATORER FOR ALLE SYKEHUS, FORETAK OG REGIONER	101

1. Om rapporten

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten (Kunnskapssenteret) gjennomførte i 2013 en nasjonal spørreskjemaundersøkelse blant voksne pasienter (16 år og eldre) som hadde et opphold på sengeposter ved norske somatiske sykehus. Undersøkelsen ble gjennomført i tidsperioden september til desember 2013. Oppdragsgiver var Helsedirektoratet.

Denne rapporten for Lovisenberg diakonale sykehus presenterer resultater fra den nasjonale spørreskjemaundersøkelsen hvor vi trakk vi et utvalg på 400 pasienter som har hatt et opphold ved sykehuset i løpet av inklusjonsperioden. I tillegg presenteres resultater for kirurgisk og medisinsk avdeling med tilhørende poster. Utvalget for denne delen består av utvalget til den nasjonale undersøkelsen og de pasientene som ikke ble trukket ut til den nasjonale undersøkelsen i november og desember. Tilleggsutvalget utgjorde i alt 571 pasienter slik at totalt 971 pasienter inngår i denne delen av undersøkelsen.

Resultatene presenteres i form av beskrivende statistikk på 56 enkeltspørsmål fra spørreskjemaet, og på ti pasienterfaringsindikatorer generert fra disse spørsmålene. For enkeltspørsmålene presenteres endringer i løpet av tidsperioden 2012 til 2013, mens det for pasienterfaringsindikatorene også presenteres endringer i perioden 2011 til 2013. Tall på nasjonalt og regionalt nivå samt helseforetaks- og institusjonsnivå presenteres i egne rapporter.

Formålet med rapporten er at hvert sykehus og foretak skal få tilgang til egne resultater. Disse kan igjen brukes til kvalitetsforbedringsarbeid ved sykehuset. Tallene som presenteres i denne rapporten deles inn i 5 tabeller:

1. Gjennomsnittlig skåre og sammenligning med nasjonalt gjennomsnitt på ti pasienterfaringsindikatorer. For poster og avdelinger sammenlignes tallene med andre poster/avdelinger.
2. Pasientenes erfaringer i løpet av sykehusoppholdet. Tallene presenteres her på enkeltspørsmålene fra spørreskjemaet.
3. Pasientenes erfaringer med utskrivingsprosessen og overordnet erfaring med sykehusoppholdet. Tallene presenteres her på enkeltspørsmål fra spørreskjemaet.

4. Pasientenes erfaringer med pasientopplevd pasientsikkerhet i løpet av sykehusoppholdet. Tallene presenteres på enkeltspørsmål fra spørreskjemaet.
5. Bakgrunnsspørsmål

En oversikt over alle pasienterfaringsindikatorene fordelt etter sykehus, helseforetak og regionale helseforetak presenteres i vedlegg C.

Bakgrunn

Kunnskapssenteret har gjennomført tilsvarende nasjonale undersøkelser i 2006, 2011 og 2012. Hensikten med undersøkelsene er å fremskaffe systematisk informasjon om pasientenes erfaringer med sykehusene som et ledd i:

- **Faglig kvalitetsforbedring** (verktøy for kvalitetsforbedringsarbeid i helsetjenesten)
- **Virksomhetsstyring** (verktøy for styring og ledelse i helsetjenesten)
- **Støtte til forbrukervalg** (informasjonskilde for pasienter og helsepersonell i valg mellom leverandører av helsetjenester)
- **Samfunnsmessig legitimering og kontroll** (gi allmennheten innsikt i helsetjenestens ytelser i samfunnsmessig og helsepolitisk sammenheng)

Pasientene blir ved bruk av spørreskjema bedt om å vurdere ulike aspekter knyttet til det å motta behandling ved somatiske sykehus i Norge. Tilbakemeldingene som gis av pasientene kan brukes til å identifisere hvilke områder som fungerer bra, samt hvilke områder sykehuset bør jobbe med for å forbedre. På grunn av at alle sykehusene i Norge er inkludert i denne undersøkelsen kan resultatene for hvert sykehus aggregeres til regionale resultater. Kvalitetsrådgivere og ledere på ulike nivå i helseforvaltningen kan derfor få resultater i sammenfattende form på anvendbart nivå.

Kunnskapssenteret presenterer endring over tid, både i perioden fra 2012 til 2013, men også endringer i tidsperioden 2011 til 2013 for pasienterfaringsindikatorene. Dette gjør det mulig å danne et bilde av utviklingen av pasienterfaringer over tid. Nasjonale, regionale og institusjonsvise resultater kan med dette sammenlignes mellom 2011 og 2013. Dette kan være interessant om man for eksempel har jobbet med kvalitetsforbedringstiltak på spesifikke områder.

Brukererfaringer er en av mange kilder til måling av kvalitet i helsetjenesten. Annen informasjon om sykehusene, 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.

Spørreskjemaet og pasienterfaringsindikatorene

Pasientene som deltok i undersøkelsen ble bedt om å svare på et spørreskjema som inneholdt spørsmål om erfaringer med sykehuset når det gjelder strukturer, prosesser, forventninger og ventetid før oppholdet på sykehuset. Totalt bestod spørreskjemaet av 56 enkeltspørsmål som pasientene ble bedt om å svare på. Svarene på spørsmålene er analysert enkeltvis og ved å gruppere spørsmålene sammen i ti indikatorer som beskriver pasientenes erfaringer med sykehusoppholdet. For å utdype de kvantitative resultatene var to åpne spørsmål inkludert avslutningsvis i spørreskjemaet. På det ene spørsmålet ble pasienten bedt om å angi sine forslag til forbedringer basert på sine erfaringer, mens de på det andre ble bedt om å skrive om eventuelle feil, unødvendige problem eller komplikasjoner de hadde i løpet av oppholdet.

Pasienterfaringer beskrives i denne rapporten ved å bruke ti pasienterfaringsindikatorer. 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 indikatoren «Ventetid» (se nedenfor). Pasienterfaringsindikatorene presenteres nedenfor (antall spørsmål som inngår er angitt i parentes):

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 | (1 spørsmål) |

En kort redegjørelse for innholdet i disse indikatorene følger nedenfor.

Pleiepersonalet

Indikatoren «Pleiepersonalet» inkluderer sju enkeltspørsmål som omhandler om pasienten ble tatt med på råd i spørsmål om sin egen pleie, om pleiepersonalet var interessert i pasienten sin situasjon og om pasienten fikk fortalt alt som var viktig om sin situasjon. Videre inkluderer denne indikatoren spørsmål 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.

Legene

Indikatoren legene måles ved bruk av 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.

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 av prøver og undersøkelser og om de fikk tilstrekkelig informasjon om sin diagnose/sine plager.

Organisering

Fire spørsmål inngår i pasienterfaringsindikatoren organisering, disse spørsmålene kartlegger hvorvidt én lege hadde hovedansvaret, om det var fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om pasienten, om viktig informasjon var kommet frem til rette vedkommende og om sykehusets arbeid var godt organisert.

Pårørende

To spørsmål inngår i indikatoren pårørende. Disse omhandler om det var enkelt for pårørende å få informasjon om pasienten i løpet av sykehusoppholdet og om pasientens pårørende ble godt mottatt av personalet på sykehuset.

Standard

Denne indikatoren er bygget opp av seks spørsmål som omhandler vurderinger av om sykehusets utstyr var i god stand, om sykehuset for øvrig i god stand, om rommet, muligheten for ro og hvile, maten og om renholdet var tilfredsstillende.

Utskriving

Indikatoren utskrivning består av to enkeltspørsmål. Spørsmålene omhandler informasjon fra sykehuset om hva pasienten kan gjøre ved eventuelle tilbakefall, og om plager som kunne oppstå i tiden etter sykehusoppholdet. Utskriving var indikatoren som hadde den dårligste skåren nasjonalt i de to forutgående undersøkelsene i 2011 og 2012.

Samhandling

To enkeltspørsmål utgjør indikatoren samhandling. Spørsmålene omhandler pasientens erfaringer med sykehusets samarbeid med fastlegen og med hjemmetjenesten eller andre kommunale aktører.

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. Indikatoren inkluderer kun pasienter som har vært elektivt innlagt på sykehuset i den aktuelle inklusjonsperioden.

Pasientsikkerhet

Indikatoren pasientsikkerhet består av ett spørsmål som måler om pasientene har opplevd feilbehandling i løpet av oppholdet på sykehuset (etter det pasientene selv kunne bedømme).

Usikkerhet i statistiske undersøkelser¹

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 norske sykehus. Teknikken som ble brukt heter "response homogeneity groups" (1). Denne teknikken innebærer å dele inn populasjonen i grupper som har tilnærmet lik svarsannsynlighet. I praksis betyr dette at ulike svarergrupper tillegges ulik betydning (vekt) på en måte som totalt sett er beregnet 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 studie blant ikke-svarere viser at denne gruppen ikke skiller seg systematisk fra svarerne (2). Disse resultatene er overførbare til undersøkelsen av pasienter ved somatiske døgnenheter i 2012. 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 bopel (2).

Korreksjon for ulik pasientsammensetning

Endringene som gjøres rede for i denne rapporten, altså i tidsperioden 2011-2013 og i perioden 2012-2013, er i tillegg til å vektes også justert. Dette innebærer at vi har justert tallene for å korrigere for ulik pasientsammensetning i undersøkelsene gjennomført i 2011, 2012 og 2013.

¹ En mer grundig redegjørelse for metodiske valg og innfallsvinkler i prosjektet er redegjort for i PasOpp-rapport nr. 2-2014: Pasienterfaringer med norske sykehus i 2013. Nasjonale resultater.

Flere variabler ble vurdert som potensielle justeringsvariabler i sammenligningen mellom undersøkelsen i 2011, 2012 og 2013 som egenvurdert helsetilstand, antall innleggelser i løpet av de siste to årene, Charlson komorbiditetsindeks², innleggesmåte, hvem som har besvart skjemaet, antall liggedager på sykehus, pasientens kjønn og utdanningsnivå. 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, innleggesmåte (akutt eller elektiv), Charlson komorbiditetsindeks (mål på sykелighet), hvem som har fylt ut spørreskjemaet (pasienten selv eller pasientens pårørende) og antall innleggelser i løpet av de to siste årene.

Vi har justert tallene for åtte av ti indekser i denne rapporten. For indikatoren pasientsikkerhet, har vi valgt å ta ut pasientens egenvurderte helsetilstand. Dette fordi analyser viser at egenvurdert helsetilstand er nært knyttet sammen med om pasienten har opplevd feilbehandling på sykehuset eller ikke. Kunnskapssenteret har heller ikke justert indikatoren Ventetid. Bakgrunnen for dette er at tidlige analyser viste at pasientkarakteristika redegjorte for en svært liten del av variansen 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 enkeltspørsmål om ventetid før innleggelsen).

Svarprosent

I den nasjonale undersøkelsen mottok vi i alt 217 svar fra pasienter ved Lovisenberg diakonale sykehus, noe som gir en svarprosent på 59. Totalt besvarte 13 594 pasienter undersøkelsen. Dette utgjør en svarprosent på 58,5 prosent. Til sammenligning var den nasjonale svarprosenten i 2011 beregnet til 47,1 prosent, mens den i 2012 ble beregnet til 56,4 prosent. Det er vanskelig å si noe eksakt om hvorfor svarprosenten har økt. En mulig årsak er at Kunnskapssenteret i de to siste undersøkelsene har vektlagt at pårørende kan besvare undersøkelsen på vegne av pasienten. Tallene viser at en andel på 7,9 prosent av pasientene i 2011 rapporterte at de hadde fått hjelp til å fylle ut skjemaet. Tilsvarende tall i 2012 og 2013 var henholdsvis 14,1 prosent og 15,1 prosent.

I 2012-undersøkelsen endret Kunnskapssenteret inklusjonskriteriene slik at pasienter som hadde en oppholdstid på mindre enn seks timer var utelukket fra deltakelse i undersøkelsen. Bakgrunnen for denne endringen var at man i 2011 fikk tilbakemelding fra flere pasienter som

² Charlson komorbiditetsindeks er et "objektivt" mål på sykелighet. Denne indeksen predikerer 10 års dødelighet for en pasient som har flere komorbide tilstander. Totalt vurderer denne indeksen 22 tilstander.

mente de hadde for korte opphold til at de følte at de kunne vurdere sykehuset. Denne endringen kan også ha bidratt til å øke svarprosenten i undersøkelsen gjennomført i 2012.

I undersøkelsen som ble gjennomført i 2013 ble også pasientene gitt muligheten til å besvare spørreskjemaet elektronisk. Ved undersøkelsen gjennomført i 2013 benyttet 12 prosent av svarerne seg av denne muligheten.

Hvordan lese tabellene

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

Tabell 1 gir en oversikt over ti pasienterfaringsindikatorer og antall svarere per indikator. I tillegg gir tabell 1 en gjennomsnittlig skåre på hver indikator for Lovisenberg diakonale sykehus, samt en sammenligning med det nasjonale gjennomsnittet. To typer signifikante endringer redegjøres for i tabell 1: Endringer i perioden 2012-2013 og endringer i perioden 2011-2013. Endringene markeres med en pil som forteller om endringen er statistisk signifikant eller ikke. Grønn pil oppover (↑) betyr en forbedring av resultatene på det aktuelle spørsmålet. Rød pil nedover (↓) betyr signifikant negativ endring. Grå, flat pil (↔) betyr at det ikke er noen signifikante endringer på den aktuelle pasienterfaringsindikatoren. For institusjonsnivå og helseforetaksnivå er endringene testet med et signifikansnivå på 0,05, mens endringer på regionalt helseforetaksnivå og nasjonalt er testet med et signifikansnivå på 0,01.

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. Spørsmål 32 er imidlertid formulert slik at en lav skåre indikerer mer positiv vurdering.
- 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 enkeltspørsmål som omhandler utskrivingsprosessen og samlet vurdering av sykehuset. En høy gjennomsnittlig verdi på disse spørsmålene impliserer en mer positiv vurdering. På spørsmålene 45, 46 og 47 rapporteres ikke endringer fra 2012, da disse spørsmålene ikke var inkludert i skjemaet.

Tabell 4: inneholder resultater på spørsmål omhandlende pasientopplevd pasientsikkerhet i løpet av oppholdet, samt endringer på disse spørsmålene fra 2012. To spørsmål var imidlertid ikke inkludert i spørreskjemaet brukt i 2012. Dette gjelder spørsmål 35 og spørsmål 39. Resultatene presenteres delvis i sammenslåtte kategorier som i Tabell 2 og delvis med prosentandeler i hver svarkategori. På spørsmålene som inkluderes i denne tabellen impliserer lav gjennomsnittlig verdi en mer 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 tillegg inkluderer spørsmål 1 i denne tabellen som ber pasientene angi hvorvidt de måtte vente for å få et tilbud ved sykehuset. I denne tabellen er kun spørsmål 52 (egenvurdert helse) vektet, slik at de reelle demografiske profilene i undersøkelsen fremkommer. Spørsmålene i denne tabellen er ikke testet for endring fra 2011.

Tall på avdelings- og postnivå ved Lovisenberg diakonale sykehus

I tillegg til den ordinære pasienterfaringsundersøkelsen som ble gjennomført på et utvalg av pasienter innlagt ved hele sykehuset ønsket Lovisenberg diakonale sykehus å undersøke pasienters erfaringer med oppholdet på avdelings- og postnivå. For å oppnå dette ble det trukket ut et ekstra utvalg av pasienter i siste pulje (november til desember 2013). Totalt utgjorde dette et utvalg på 571 ekstra pasienter innlagt ved Lovisenberg diakonale sykehus i løpet av inklusjonsperioden. Vi mottok i alt 322 svar fra pasienter i ekstraintvalget, noe som gir en svarprosent på 61. Vi har ikke opplysninger om post eller avdelingstilhørighet for ikke-svarere og vi kan derfor ikke beregne svarprosenten på lavere nivåer.

Tall på avdelings- og post nivå bruker det *totale* utvalget av pasienter innlagt ved Lovisenberg diakonale sykehus som utgangspunkt, det vil si 971 pasienter hvorav 539 har svart. Fra de ulike avdelingene ved Lovisenberg diakonale sykehus ser fordelingen av antall pasienter som besvarte spørreskjemaet slik ut³:

- Avdeling Hospice	3 pasienter
○ Post H12	3 pasienter
- Kirurgisk avdeling	288 pasienter
○ Post K10	120 pasienter
○ Post K2	168 pasienter
- Medisinsk avdeling	242 pasienter
○ Post M6	58 pasienter
○ Post M7	66 pasienter
○ Post M8	99 pasienter
○ Post MEDOBS	17 pasienter
○ Post MIO	1 pasient
○ Post MOTT	1 pasient

Å delta i undersøkelsen var frivillig og svarene til pasientene ble behandlet anonymt. På grunn av dette presenteres det i det etterfølgende *ikke* tall for avdelinger/poster med færre enn 15 svarere. Dette vil si at tall ikke presenteres for: Avdeling/post hospice, post MIO og post MOTT.

For å teste om avdelingenes skårer på indikatorene skilte seg signifikant fra hverandre, ble disse testet ved hjelp av en t-test. Kun tre svarere ved medisinsk avdeling hadde en skåre på ventetidsindeksen, og skåre og sammenligning med kirurgisk avdeling oppgis ikke for denne indeksen.

Sammenligning mellom postene er gjort med multippel testing mellom postene på Lovisenberg etter samme mal som sammenligning mellom sykehus på nasjonalt nivå, med unntak av at vi ikke har korrigert for om pasientene var elektivt eller akutt innlagt. Ventetid er beregnet kun ut fra de som er elektivt innlagt. Da så godt som ingen av pasientene på medisinsk avdeling var elektivt innlagt sammenlignes denne indikatoren kun mellom de to kirurgiske postene. Dette ble gjort med t-test.

³ I tillegg kommer seks svarer hvor vi ikke har fått oppgitt post- eller avdelingstilhørighet.

1. Resultater på indikatorer

Tabell 1 inneholder resultatene på ti pasienterfaringsindikatorer. I tillegg gjengir tabellen det nasjonale gjennomsnittet på disse og hvordan Lovisenberg diakonale sykehus sammenlignes med denne. Kolonnene til høyre i tabellen gjengir endring over tid, dette både i perioden 2012 til 2013 og 2011 til 2013. Resultatene presenteres på en skala fra 0 til 100, hvor et høyere tall gjengir en mer positiv vurdering. I vedlegg 2 viser vi hvilke enkeltspørsmål som inngår i hver av de ti indeksene.

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

Indikator	Antall svar 2013	Gjennomsnitt 2013	Sammenlignet med landssnittet 2013	Endringer	
				2012-2013	2011-2013
Pleiepersonalet	206	77	76	↔	↔
Legene	207	76	75	↔	↔
Informasjon	206	72	71	↔	↔
Organisering	207	71	67	↔	↔
Pårørende	144	77	76	↔	↔
Standard	210	72	71	↔	↔
Utskriving	181	58	56	↔	↔
Samhandling	120	66	64	↔	↔
Ventetid	100	62	64	↓	↓
Pasientsikkerhet	204	89	89	↔	↔

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

Ventetid er beregnet kun med elektivt innlagte pasienter, testet kun med signifikansnivå $p < 0,05$, og ikke justert for pasientsammensetning

3. Resultater på enkeltspørsmål

Tabell 3.1: Resultater på enkeltspørsmål som inngår i pasienterfaringsindikatorene ved Lovisenberg diakonale sykehus. Antall og gjennomsnitt 2013. Skala fra 1 til 5 hvor 5 er best. Prosentandel på tredelt kategorisert skala. Alle spørsmål er vektet.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnitt	Ikke i det hele tatt / i liten grad	I noen grad	I stor grad / i svært stor grad	Endring fra 2012
PLEIEPERSONALET							
3	Snakket pleiepersonalet til deg slik at du forstod dem?	207	4.3	3	9	89	↔
4	Opplevde du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg?	206	4.3	2	9	89	↔
5	Har du tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet?	208	4.3	3	7	90	↔
6	Fikk du fortalt pleiepersonalet alt du mente var viktig om din tilstand?	205	4	8	12	80	↔
7	Opplevde du at pleiepersonalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	205	4	7	12	81	↔
8	Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din pleie?	200	3.5	21	19	60	↔
9	Hadde pleiepersonalet tid til deg når du trengte det?	204	4.1	3	18	78	↔
LEGENE							
10	Snakket legene slik at du forstod dem?	207	4.2	3	13	84	↔
11	Opplevde du at legene hadde omsorg for deg?	206	4.1	6	15	80	↔
12	Har du tillit til legenes faglige dyktighet?	209	4.3	4	8	88	↔

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	Endri ng fra 2012
13	Hadde legene tid til deg når du trengte det?	204	3.8	8	30	62	↔
14	Fikk du fortalt legene alt du mente var viktig om din tilstand?	205	3.9	9	20	71	↔
15	Opplevde du at legene var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	205	4	9	16	74	↔
16	Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?	207	4.1	6	12	81	↔
INFORMASJON							
17	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver og undersøkelser skulle foregå?	206	4	8	16	76	↔
18	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om resultatet av prøver og undersøkelser?	205	3.8	13	20	68	↔
19	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose/dine plager?	206	3.9	12	15	73	↔
ORGANISERING							
20	Opplevde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om deg?	205	3.7	11	30	59	↔
21	Opplevde du at én lege hadde hovedansvaret for deg?	208	3.8	18	17	65	↔
22	Opplevde du at sykehusets arbeid var godt organisert?	208	4	6	18	77	↔
23	Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?	205	4	7	17	76	↔
PÅRØRENDE							
24	Ble dine pårørende tatt godt imot av personalet på sykehuset?	137	4.2	5	13	82	↔
25	Var det enkelt for dine pårørende å få informasjon om deg mens du var innlagt på sykehuset?	122	4.1	7	12	81	↔
STANDARD							

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	Endri ng fra 2012
26	Fikk du inntrykk av at sykehusets utstyr var i god stand?	207	4.1	2	15	83	↔
27	Fikk du inntrykk av at sykehuset for øvrig var i god stand?	206	3.9	3	22	75	↔
28	Var rommet du lå på tilfredsstillende?	207	3.9	8	22	70	↔
29	Var muligheten for ro og hvile tilfredsstillende?	209	3.8	13	18	69	↔
30	Var maten tilfredsstillende?	210	3.8	11	21	68	↔
31	Var renholdet tilfredsstillende?	209	3.8	8	27	65	↔
PASIENTSIKKERHET							
32	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet av sykehuset (etter det du selv kan bedømme)?	204	1.4	88	8	4	↔
FORBEREDELSE TIL TIDEN ETTER UTSKRIVING							
42	Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall?	156	3.4	24	17	59	↔
43	Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter sykehusoppholdet?	165	3.3	28	21	51	↔
SAMHANDLING							
48	Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for?	112	3.6	18	20	62	↔
49	Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med hjemmetjenesten/andre kommunale tjenester om det du var innlagt for?	55	3.7	19	16	65	↔

Tabell 3.2: Resultater på enkeltspørsmål om utskrivingsprosessen og overordnet vurdering av sykehuset ved Lovisenberg diakonale sykehus. Antall og gjennomsnitt 2013. Prosentandeler på svarkategorier. Alle spørsmålene er vektet. På spørsmål 45, 46, 47, 54 og 55 rapporteres det ikke endringstall da disse spørsmålene ikke var inkludert i undersøkelsen gjennomført i 2012.

Sp m nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennom- snitt	Ikke i det hele tatt / i liten grad	I noen grad	I stor grad / i svært stor grad	Endring fra 2012
I HVILKEN GRAD STEMMER FØLGENDE PÅSTANDER FOR DEG:							
45	Da sykehuspersonalet vurderte hvilke helsetjenester jeg kom til å ha behov for etter sykehusoppholdet, tok de hensyn til hva jeg og mine pårørende ønsket	118	3.7	21	12	67	
46	Ved utskrivning fra sykehuset hadde jeg god forståelse for hva som var mitt ansvar for å ta vare på egen helse	173	3.9	11	13	75	
47	Ved utskrivning fra sykehuset forsto jeg klart hensikten med å ta de forskjellige medisinene mine	155	4.3	6	11	83	
Reinnleggelser							
54	Etter å ha blitt utskrevet fra sykehuset, har du blitt plutselig/akutt innlagt igjen på sykehus?	194		Ja, og innleggelsen var relatert til det første sykehusoppholdet		15	
				Ja, men det var ikke relatert til det første oppholdet		2	
				Nei		81	
				Vet ikke		1	
55	Etter det du kan bedømme, mener du sykehuset kunne gjort noe annerledes i forbindelse med første innleggelse for å forhindre at du måtte legges inn på nytt?	58		Ja		21	
				Nei		79	
Ventetid							
1	Måtte du vente for å få et tilbud ved sykehuset? ⁴	100		Ja, alt for lenge		6	↓
				Ja, ganske lenge		17	
				Ja, men ikke lenge		61	
				Nei		16	
Sp m nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennom- snitt	Ikke i det hele tatt / i liten grad	I noen grad	I stor grad / i svært stor grad	Endring fra 2012
SAMLET VURDERING AV SYKEHUSET							
50	Var pleien og behandlingen du fikk på sykehuset, alt i alt, tilfredsstillende?	201	4.3	3	10	87	↔
51	Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på sykehuset?	197	4	7	17	76	↔

⁴ Her gjengis resultatene kun for pasienter som er elektivt innlagt.

Tabell 3.3: Resultater på enkeltspørsmål om pasientopplevd pasientsikkerhet ved Lovisenberg diakonale sykehus. Antall og gjennomsnitt 2013. Prosentandeler på svarkategorier. Spørsmålene er vektet med unntak av spørsmål 2, 40 og 44. På spørsmål 35 og 39 rapporteres det ikke endringstall da disse spørsmålene ikke var inkludert i undersøkelsen gjennomført i 2012.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori		Prosent-andel		
2	Ved innleggelsen, hadde du med deg en oppdatert liste over medisiner du brukte?	162	Ja	72	↔		
			Nei	28			
33	Opplevde du administrative feil under sykehusoppholdet? (For eksempel rot i papirene, prøvesvar uteble, ble ikke innkalt som avtalt, avtalte undersøkelser ble ikke bestilt).	206	Nei	87	↔		
			Ja, én gang	9			
			Ja, flere ganger	4			
34	Opplevde du at personalet glemte å kontrollere identiteten din?	209	Nei	90	↔		
			Ja, en gang	6			
			Ja, flere ganger	4			
35	Opplevde du at personalet glemte å gi deg viktig informasjon?	205	Nei	87			
			Ja, en gang	8			
			Ja, flere ganger	6			
		Antall svar	Gjenn-om- snitt	Ikke i det hele tatt / i liten grad	I noen grad	I stor grad / i svært stor grad	Endring fra 2012
36	Fikk du feil eller forsinket diagnose i forbindelse med sykehusoppholdet?	179	1.3	93	3	5	↔
37	Fikk du unødig skade eller unødig problem som følge av at kirurgisk inngrep eller en undersøkelse?	166	1.3	92	5	3	↔
38	Opplevde du å få feil medisiner eller på annen måte å bli feilmedisinert?	191	1.3	94	2	4	↔
39	Opplevde du mangelfull håndhygiene (håndvask) blant personalet?	183	1.2	94	4	2	
41	Hvis du opplevde feil eller unødig problem i forbindelse med sykehusoppholdet, tok personalet hånd om feilen på en tilfredsstillende måte?	68	3	37	13	49	↔
Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori		Prosentandel		
40	Fikk du infeksjon i forbindelse med sykehusoppholdet? (For eksempel betennelse/puss i operasjonssår, lungebetennelse, blodforgiftning eller urinveisinfeksjon/blærekatarr).	194	Ja	5	↔		
			Nei	95			
44	Ble en oppdatert liste over medisinene dine gjennomgått med deg da du ble utskrevet fra sykehuset?	154	Ja	78	↔		
			Nei	22			

Tabell 3.4: Resultater på bakgrunnsspørsmål og demografiske forhold ved Lovisenberg diakonale sykehus. Antall svar og prosentandeler på svarkategorier. Tallene i spørsmål 52 (egenvurdert helse) er vektet, resten av spørsmålene er uvektede.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosentandel
52	Stort sett vil du si din helse er...	197	Utmerket	11
			Meget god	21
			God	32
			Nokså god	20
			Dårlig	16
53	Hvor mange ganger har du vært innlagt på sykehuset de siste to årene?	194	1 gang	45
			2 ganger	24
			3-5 ganger	23
			6-10 ganger	5
			Mer enn 10 ganger	3
56	Var det noen som hjalp deg med å fylle ut dette skjemaet?	200	Ja	12
			Nei	88

4. Kirurgisk avdeling

Denne delen av rapporten presenterer resultatene for kirurgisk avdeling ved Lovisenberg diakonale sykehus. Som for tabellene presentert ovenfor presenteres det i det etterfølgende beskrivende statistikk på 56 enkeltspørsmål fra spørreskjemaet, og på ti pasienterfaringsindikatorer generert fra disse spørsmålene. Vi mottok i alt 288 svar fra pasienter ved Kirurgisk avdeling.

Resultater på pasienterfaringsindikatorer ved kirurgisk avdeling

Tabell 4.1 inneholder resultatene på ti pasienterfaringsindikatorer. I tillegg viser tabellen hvordan kirurgisk avdeling skårer i sammenlignet med medisinsk avdeling. Resultatene presenteres på en skala fra 0 til 100, hvor et høyere tall gjengir en mer positiv vurdering. I vedlegg 2 viser vi hvilke enkeltspørsmål som inngår i hver av de ti indeksene.

Tabell 4.1: Gjennomsnittsskåre på indikatorene for kirurgisk avdeling. Skala 0-100 der 100 er best. Resultatene er vektet og justert.

Indikator	Antall svar 2013	Gjennomsnitt 2013	Sammenlignet med medisinsk avd
Pleiepersonalet	282	76	+**
Legene	282	78	+**
Informasjon	281	74	+**
Organisering	284	74	+***
Pårørende	168	81	+*
Standard	287	71	+***
Utskriving	251	64	+***
Samhandling	129	58	
Ventetid	264	63	na
Pasientsikkerhet	276	92	

+/-: Bedre/dårligere enn medisinsk avdeling: . $p < 0.1$, * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

Resultater på enkeltspørsmål ved kirurgisk avdeling

Tabell 4.2: Resultater på enkeltspørsmål som inngår i pasienterfaringsindikatorene ved kirurgisk avdeling. Antall og gjennomsnitt 2013. Skala fra 1 til 5 hvor 5 er best. Prosentandel på tredelt kategorisert skala. Alle spørsmål er vektet.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnitt	Ikke i det hele tatt / i liten grad	I noen grad	I stor grad / i svært stor grad	Endring fra 2012
PLEIEPERSONALET							
3	Snakket pleiepersonalet til deg slik at du forstod dem?	283	4.6	0	2	98	
4	Opplevde du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg?	282	4.5	1	2	97	
5	Har du tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet?	283	4.5	0	2	98	
6	Fikk du fortalt pleiepersonalet alt du mente var viktig om din tilstand?	276	4.3	0	7	92	
7	Opplevde du at pleiepersonalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	281	4.3	0	10	90	
8	Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din pleie?	271	3.9	7	21	72	
9	Hadde pleiepersonalet tid til deg når du trengte det?	280	4.4	1	7	93	
LEGENE							
10	Snakket legene slik at du forstod dem?	283	4.5	1	3	96	
11	Opplevde du at legene hadde omsorg for deg?	281	4.3	2	11	87	
12	Har du tillit til legenes faglige dyktighet?	283	4.7	0	2	98	
13	Hadde legene tid til deg når du trengte det?	274	4.1	4	20	76	
14	Fikk du fortalt legene alt du mente var viktig om din tilstand?	277	4.2	3	11	86	

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	Endri ng fra 2012
15	Opplevde du at legene var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	277	4.3	2	10	88	
16	Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?	281	4.5	1	4	94	
INFORMASJON							
17	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver og undersøkelser skulle foregå?	281	4.3	2	9	89	
18	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om resultatet av prøver og undersøkelser?	279	4.1	8	10	81	
19	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose/dine plager?	279	4.2	4	8	88	
ORGANISERING							
20	Opplevde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om deg?	283	3.8	7	29	63	
21	Opplevde du at én lege hadde hovedansvaret for deg?	284	4.2	9	11	80	
22	Opplevde du at sykehusets arbeid var godt organisert?	284	4.4	1	9	90	
23	Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?	282	4.3	1	11	88	
PÅRØRENDE							
24	Ble dine pårørende tatt godt imot av personalet på sykehuset?	152	4.3	4	8	88	
25	Var det enkelt for dine pårørende å få informasjon om deg mens du var innlagt på sykehuset?	142	4.3	4	8	88	
STANDARD							
26	Fikk du inntrykk av at sykehusets utstyr var i god stand?	282	4.3	1	6	93	
27	Fikk du inntrykk av at sykehuset for øvrig var i god stand?	282	4.2	1	11	88	

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	Endri ng fra 2012
28	Var rommet du lå på tilfredsstillende?	285	4.1	2	16	82	
29	Var muligheten for ro og hvile tilfredsstillende?	286	4.1	3	19	78	
30	Var maten tilfredsstillende?	285	4	9	14	77	
31	Var renholdet tilfredsstillende?	284	4.1	4	14	82	
PASIENTSIKKERHET							
32	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet av sykehuset (etter det du selv kan bedømme)?	276	1.2	95	2	3	
FORBEREDELSE TIL TIDEN ETTER UTSKRIVING							
42	Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall?	202	4	12	11	78	
43	Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter sykehusoppholdet?	243	3.9	10	20	69	
SAMHANDLING							
48	Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for?	118	3.9	13	15	72	
49	Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med hjemmetjenesten/andre kommunale tjenester om det du var innlagt for?	44	3.6	31	6	62	

Tabell 4.3: Resultater på enkeltspørsmål om utskrivingsprosessen og overordnet vurdering av sykehuset ved kirurgisk avdeling. Antall og gjennomsnitt 2013. Prosentandeler på svarkategorier. Alle spørsmålene er vektet. På spørsmål 45, 46, 47, 54 og 55 rapporteres det ikke endringstall da disse spørsmålene ikke var inkludert i undersøkelsen gjennomført i 2012.

Sp m nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennom- snitt	Ikke i det hele tatt / i liten grad	I noen grad	I stor grad / i svært stor grad	Endring fra 2012
I HVILKEN GRAD STEMMER FØLGENDE PÅSTANDER FOR DEG:							
45	Da sykehuspersonalet vurderte hvilke helsetjenester jeg kom til å ha behov for etter sykehusoppholdet, tok de hensyn til hva jeg og mine pårørende ønsket	142	4.1	11	5	84	
46	Ved utskriving fra sykehuset hadde jeg god forståelse for hva som var mitt ansvar for å ta vare på egen helse	242	4.3	3	7	89	
47	Ved utskriving fra sykehuset forsto jeg klart hensikten med å ta de forskjellige medisinene mine	203	4.5	1	7	91	
Reinnleggelser							
54	Etter å ha blitt utskrevet fra sykehuset, har du blitt plutselig/akutt innlagt igjen på sykehus?	261		Ja, og innleggelsen var relatert til det første sykehusoppholdet		7	
				Ja, men det var ikke relatert til det første oppholdet		0	
				Nei		92	
				Vet ikke		0	
55	Etter det du kan bedømme, mener du sykehuset kunne gjort noe annerledes i forbindelse med første innleggelse for å forhindre at du måtte legges inn på nytt?	40		Ja		10	
				Nei		90	
Ventetid							
1	Måtte du vente for å få et tilbud ved sykehuset? ⁵	264		Ja, alt for lenge		6	
				Ja, ganske lenge		21	
				Ja, men ikke lenge		54	
				Nei		19	
Sp m nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennom- snitt	Ikke i det hele tatt / i liten grad	I noen grad	I stor grad / i svært stor grad	Endring fra 2012
SAMLET VURDERING AV SYKEHUSET							
50	Var pleien og behandlingen du fikk på sykehuset, alt i alt, tilfredsstillende?	276	4.6	0	3	97	
51	Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på sykehuset?	263	4.4	1	8	91	

⁵ Her gjengis resultatene kun for pasienter som er elektivt innlagt.

Tabell 4.4: Resultater på enkeltspørsmål om pasientopplevd pasientsikkerhet ved kirurgisk avdeling. Antall og gjennomsnitt 2013. Prosentandeler på svarkategorier. Spørsmålene er vektet med unntak av spørsmål 2, 40 og 44. På spørsmål 35 og 39 rapporteres det ikke endringstall da disse spørsmålene ikke var inkludert i undersøkelsen gjennomført i 2012.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori		Prosent-andel		
2	Ved innleggelsen, hadde du med deg en oppdatert liste over medisiner du brukte?	212	Ja	85			
			Nei	15			
33	Opplevde du administrative feil under sykehusoppholdet? (For eksempel rot i papirene, prøvesvar uteble, ble ikke innkalt som avtalt, avtalte undersøkelser ble ikke bestilt).	286	Nei	88			
			Ja, én gang	10			
			Ja, flere ganger	3			
34	Opplevde du at personalet glemte å kontrollere identiteten din?	286	Nei	95			
			Ja, en gang	4			
			Ja, flere ganger	1			
35	Opplevde du at personalet glemte å gi deg viktig informasjon?	285	Nei	91			
			Ja, en gang	6			
			Ja, flere ganger	3			
		Antall svar	Gjenn-om-snitt	Ikke i det hele tatt / i liten grad	I noen grad	I stor grad / i svært stor grad	Endring fra 2012
36	Fikk du feil eller forsinket diagnose i forbindelse med sykehusoppholdet?	246	1.1	97	2	1	
37	Fikk du unødig skade eller unødig problem som følge av at kirurgisk inngrep eller en undersøkelse?	257	1.3	93	4	4	
38	Opplevde du å få feil medisiner eller på annen måte å bli feilmedisinert?	270	1.1	97	1	2	
39	Opplevde du mangelfull håndhygiene (håndvask) blant personalet?	255	1.1	97	2	1	
41	Hvis du opplevde feil eller unødig problem i forbindelse med sykehusoppholdet, tok personalet hånd om feilen på en tilfredsstillende måte?	70	3.5	27	11	62	
Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosentandel			
40	Fikk du infeksjon i forbindelse med sykehusoppholdet? (For eksempel betennelse/puss i operasjonssår, lungebetennelse, blodforgiftning eller urinveisinfeksjon/blærekatarr).	280	Ja	8			
			Nei	92			
44	Ble en oppdatert liste over medisinene dine gjennomgått med deg da du ble utskrevet fra sykehuset?	188	Ja	75			
			Nei	25			

Tabell 4.5: Resultater på bakgrunnsspørsmål og demografiske forhold ved kirurgisk avdeling. Antall svar og prosentandeler på svarkategorier. Tallene i spørsmål 52 (egenvurdert helse) er vektet, resten av spørsmålene er uvektede.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosentandel
52	Stort sett vil du si din helse er...	274	Utmerket	14
			Meget god	31
			God	41
			Nokså god	13
			Dårlig	1
53	Hvor mange ganger har du vært innlagt på sykehuset de siste to årene?	269	1 gang	60
			2 ganger	27
			3-5 ganger	12
			6-10 ganger	1
			Mer enn 10 ganger	0
56	Var det noen som hjalp deg med å fylle ut dette skjemaet?	279	Ja	5
			Nei	95

5. Kirurgiske poster

I den etterfølgende delen av rapporten presenteres resultatene for ulike poster under kirurgisk avdeling. Resultatene rapporteres kun i de tilfeller hvor 15 eller flere har besvart undersøkelsen. Følgende poster, og resultatene for disse rapporteres i det etterfølgende:

- Post K10, hvor 120 pasienter har besvart spørreskjemaet
- Post K2, hvor 168 pasienter har besvart spørreskjemaet

Resultater på pasienterfaringsindikatorer ved post K10

Tabell 5.1 inneholder resultatene på ti pasienterfaringsindikatorer. Resultatene presenteres på en skala fra 0 til 100, hvor et høyere tall gjengir en mer positiv vurdering. Postene skiller seg ikke signifikant fra hverandre på indikatorene. I vedlegg 2 viser vi hvilke enkeltspørsmål som inngår i hver av de ti indeksene.

Tabell 5.1: Gjennomsnittsskåre på indikatorene for K10. Skala 0-100 der 100 er best. Resultatene er vektet og justert.

Indikator	Antall svar 2013	Gjennomsnitt 2013
Pleiepersonalet	120	77
Legene	120	78
Informasjon	119	76
Organisering	119	73
Pårørende	66	84
Standard	120	72
Utskriving	105	64
Samhandling	45	59
Ventetid	111	63
Pasientsikkerhet	117	93

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

Ventetid er beregnet kun med elektivt innlagte pasienter og ikke justert for pasientsammensetning

Resultater på enkeltspørsmål ved post K10

Tabell 5.2: Resultater på enkeltspørsmål som inngår i pasienterfaringsindikatorene ved K10. Antall og gjennomsnitt 2013. Skala fra 1 til 5 hvor 5 er best. Prosentandel på tredelt kategorisert skala. Alle spørsmål er vektet.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnitt	Ikke i det hele tatt / i liten grad	I noen grad	I stor grad / i svært stor grad	Endring fra 2012
PLEIEPERSONALET							
3	Snakket pleiepersonalet til deg slik at du forstod dem?	119	4.6	0	1	99	
4	Opplevde du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg?	120	4.5	1	4	95	
5	Har du tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet?	120	4.5	0	2	98	
6	Fikk du fortalt pleiepersonalet alt du mente var viktig om din tilstand?	118	4.4	1	5	95	
7	Opplevde du at pleiepersonalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	120	4.3	0	11	89	
8	Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din pleie?	115	3.9	6	17	76	
9	Hadde pleiepersonalet tid til deg når du trengte det?	119	4.3	1	5	94	
LEGENE							
10	Snakket legene slik at du forstod dem?	120	4.5	1	4	95	
11	Opplevde du at legene hadde omsorg for deg?	120	4.3	2	11	86	
12	Har du tillit til legenes faglige dyktighet?	120	4.7	0	1	99	
13	Hadde legene tid til deg når du trengte det?	118	4	5	20	75	
14	Fikk du fortalt legene alt du mente var viktig om din tilstand?	118	4.2	3	8	89	

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	Endri ng fra 2012
15	Opplevde du at legene var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	119	4.2	3	11	86	
16	Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?	119	4.4	2	5	93	
INFORMASJON							
17	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver og undersøkelser skulle foregå?	119	4.4	1	4	95	
18	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om resultatet av prøver og undersøkelser?	118	4.2	7	8	85	
19	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose/dine plager?	119	4.4	2	3	95	
ORGANISERING							
20	Opplevde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om deg?	119	3.8	6	29	66	
21	Opplevde du at én lege hadde hovedansvaret for deg?	119	4.1	12	12	77	
22	Opplevde du at sykehusets arbeid var godt organisert?	119	4.3	2	8	90	
23	Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?	117	4.4	1	8	91	
PÅRØRENDE							
24	Ble dine pårørende tatt godt imot av personalet på sykehuset?	58	4.3	9	5	86	
25	Var det enkelt for dine pårørende å få informasjon om deg mens du var innlagt på sykehuset?	57	4.5	2	3	95	
STANDARD							
26	Fikk du inntrykk av at sykehusets utstyr var i god stand?	118	4.2	0	9	91	
27	Fikk du inntrykk av at sykehuset for øvrig var i god stand?	117	4.2	0	9	90	

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	Endri ng fra 2012
28	Var rommet du lå på tilfredsstillende?	119	4.1	1	19	80	
29	Var muligheten for ro og hvile tilfredsstillende?	119	4.2	4	12	84	
30	Var maten tilfredsstillende?	120	3.8	13	16	71	
31	Var renholdet tilfredsstillende?	119	4.1	2	18	80	
PASIENTSIKKERHET							
32	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet av sykehuset (etter det du selv kan bedømme)?	117	1.2	95	2	3	
FORBEREDELSE TIL TIDEN ETTER UTSKRIVING							
42	Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall?	79	3.9	14	9	77	
43	Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter sykehusoppholdet?	104	4	11	14	75	
SAMHANDLING							
48	Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for?	40	4	8	13	79	
49	Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med hjemmetjenesten/andre kommunale tjenester om det du var innlagt for?	16	3.5	29	3	68	

Tabell 5.3: Resultater på enkeltspørsmål om utskrivingsprosessen og overordnet vurdering av sykehuset ved K10. Antall og gjennomsnitt 2013. Prosentandeler på svarkategorier. Alle spørsmålene er vektet. På spørsmål 45, 46, 47, 54 og 55 rapporteres det ikke endringstall da disse spørsmålene ikke var inkludert i undersøkelsen gjennomført i 2012.

Sp m nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennom- snitt	Ikke i det hele tatt / i liten grad	I noen grad	I stor grad / i svært stor grad	Endring fra 2012
I HVILKEN GRAD STEMMER FØLGENDE PÅSTANDER FOR DEG:							
45	Da sykehuspersonalet vurderte hvilke helsetjenester jeg kom til å ha behov for etter sykehusoppholdet, tok de hensyn til hva jeg og mine pårørende ønsket	60	4.2	12	1	87	
46	Ved utskriving fra sykehuset hadde jeg god forståelse for hva som var mitt ansvar for å ta vare på egen helse	104	4.4	1	5	93	
47	Ved utskriving fra sykehuset forsto jeg klart hensikten med å ta de forskjellige medisinene mine	87	4.6	0	3	97	
Reinnleggelser							
54	Etter å ha blitt utskrevet fra sykehuset, har du blitt plutselig/akutt innlagt igjen på sykehus?	108		Ja, og innleggelsen var relatert til det første sykehusoppholdet		7	
				Ja, men det var ikke relatert til det første oppholdet		0	
				Nei		93	
				Vet ikke		0	
55	Etter det du kan bedømme, mener du sykehuset kunne gjort noe annerledes i forbindelse med første innleggelse for å forhindre at du måtte legges inn på nytt?	16		Ja		19	
				Nei		81	
Ventetid							
1	Måtte du vente for å få et tilbud ved sykehuset? ⁶	111		Ja, alt for lenge		3	
				Ja, ganske lenge		21	
				Ja, men ikke lenge		59	
				Nei		17	
Sp m nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennom- snitt	Ikke i det hele tatt / i liten grad	I noen grad	I stor grad / i svært stor grad	Endring fra 2012
SAMLET VURDERING AV SYKEHUSET							
50	Var pleien og behandlingen du fikk på sykehuset, alt i alt, tilfredsstillende?	116	4.6	0	1	99	
51	Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på sykehuset?	111	4.3	0	9	90	

⁶ Her gjengis resultatene kun for pasienter som er elektivt innlagt.

Tabell 5.4: Resultater på enkeltspørsmål om pasientopplevd pasientsikkerhet ved K10. Antall og gjennomsnitt 2013. Prosentandeler på svarkategorier. Spørsmålene er vektet med unntak av spørsmål 2, 40 og 44. På spørsmål 35 og 39 rapporteres det ikke endringstall da disse spørsmålene ikke var inkludert i undersøkelsen gjennomført i 2012.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori			Prosent-andel	
2	Ved innleggelsen, hadde du med deg en oppdatert liste over medisiner du brukte?	86	Ja	92			
			Nei	8			
33	Opplevde du administrative feil under sykehusoppholdet? (For eksempel rot i papirene, prøvesvar uteble, ble ikke innkalt som avtalt, avtalte undersøkelser ble ikke bestilt).	120	Nei	89			
			Ja, én gang	10			
			Ja, flere ganger	1			
34	Opplevde du at personalet glemte å kontrollere identiteten din?	120	Nei	94			
			Ja, en gang	6			
			Ja, flere ganger	0			
35	Opplevde du at personalet glemte å gi deg viktig informasjon?	120	Nei	94			
			Ja, en gang	6			
			Ja, flere ganger	0			
		Antall svar	Gjenn-om- snitt	Ikke i det hele tatt / i liten grad	I noen grad	I stor grad / i svært stor grad	Endring fra 2012
36	Fikk du feil eller forsinket diagnose i forbindelse med sykehusoppholdet?	103	1.1	97	3	0	
37	Fikk du unødig skade eller unødig problem som følge av at kirurgisk inngrep eller en undersøkelse?	106	1.2	95	4	1	
38	Opplevde du å få feil medisiner eller på annen måte å bli feilmedisinert?	114	1.2	96	1	3	
39	Opplevde du mangelfull håndhygiene (håndvask) blant personalet?	107	1.1	99	1	0	
41	Hvis du opplevde feil eller unødig problem i forbindelse med sykehusoppholdet, tok personalet hånd om feilen på en tilfredsstillende måte?	30	3.8	20	11	69	
Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosentandel			
40	Fikk du infeksjon i forbindelse med sykehusoppholdet? (For eksempel betennelse/puss i operasjonssår, lungebetennelse, blodforgiftning eller urinveisinfeksjon/blærekatarr).	117	Ja	6			
			Nei	94			
44	Ble en oppdatert liste over medisinene dine gjennomgått med deg da du ble utskrevet fra sykehuset?	83	Ja	78			
			Nei	22			

Tabell 5.5: Resultater på bakgrunnsspørsmål og demografiske forhold ved K10. Antall svar og prosentandeler på svarkategorier. Tallene i spørsmål 52 (egenvurdert helse) er vektet, resten av spørsmålene er uvektede.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosentandel
52	Stort sett vil du si din helse er...	117	Utmerket	12
			Meget god	29
			God	41
			Nokså god	17
			Dårlig	1
53	Hvor mange ganger har du vært innlagt på sykehuset de siste to årene?	115	1 gang	57
			2 ganger	27
			3-5 ganger	14
			6-10 ganger	1
			Mer enn 10 ganger	1
56	Var det noen som hjalp deg med å fylle ut dette skjemaet?	117	Ja	3
			Nei	97

Resultater på pasienterfaringsindikatorer post ved K2

Denne rapporten for K2 presenterer resultater fra den nasjonale spørreskjemaundersøkelsen. Vi mottok i alt 168 svar fra pasienter ved K2.

Tabell 5.6 inneholder resultatene på ti pasienterfaringsindikatorer. Resultatene presenteres på en skala fra 0 til 100, hvor et høyere tall gjengir en mer positiv vurdering. Postene skiller seg ikke signifikant fra hverandre på indikatorene. I vedlegg 2 viser vi hvilke enkeltspørsmål som inngår i hver av de ti indeksene.

Tabell 5.6: Gjennomsnittsskåre på indikatorene for K2. Skala 0-100 der 100 er best. Resultatene er vektet og justert.

Indikator	Antall svar 2013	Gjennomsnitt 2013
Pleiepersonalet	162	76
Legene	162	77
Informasjon	162	72
Organisering	165	74
Pårørende	102	77
Standard	167	73
Utskriving	146	63
Samhandling	84	60
Ventetid	153	63
Pasientsikkerhet	159	90

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

Ventetid er beregnet kun med elektivt innlagte pasienter og ikke justert for pasientsammensetning

Resultater på enkeltspørsmål ved post K2

Tabell 5.7: Resultater på enkeltspørsmål som inngår i pasienterfaringsindikatorene ved K2. Antall og gjennomsnitt 2013. Skala fra 1 til 5 hvor 5 er best. Prosentandel på tredelt kategorisert skala. Alle spørsmål er vektet.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnitt	Ikke i det hele tatt / i liten grad	I noen grad	I stor grad / i svært stor grad	Endring fra 2012
PLEIEPERSONALET							
3	Snakket pleiepersonalet til deg slik at du forstod dem?	164	4.5	1	3	96	
4	Opplevde du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg?	162	4.6	1	1	98	
5	Har du tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet?	163	4.6	0	2	98	
6	Fikk du fortalt pleiepersonalet alt du mente var viktig om din tilstand?	158	4.3	0	9	91	
7	Opplevde du at pleiepersonalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	161	4.3	1	9	90	
8	Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din pleie?	156	3.9	7	23	70	
9	Hadde pleiepersonalet tid til deg når du trengte det?	161	4.4	0	8	92	
LEGENE							
10	Snakket legene slik at du forstod dem?	163	4.4	1	3	96	
11	Opplevde du at legene hadde omsorg for deg?	161	4.3	1	11	87	
12	Har du tillit til legenes faglige dyktighet?	163	4.7	0	3	97	
13	Hadde legene tid til deg når du trengte det?	156	4.1	3	20	77	
14	Fikk du fortalt legene alt du mente var viktig om din tilstand?	159	4.2	3	13	84	
15	Opplevde du at legene var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	158	4.3	2	8	89	

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	Endri ng fra 2012
16	Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?	162	4.5	0	4	96	
INFORMASJON							
17	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver og undersøkelser skulle foregå?	162	4.3	4	12	85	
18	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om resultatet av prøver og undersøkelser?	161	4.1	9	12	79	
19	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose/dine plager?	160	4.1	6	11	83	
ORGANISERING							
20	Opplevde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om deg?	164	3.8	8	29	62	
21	Opplevde du at én lege hadde hovedansvaret for deg?	165	4.2	7	11	82	
22	Opplevde du at sykehusets arbeid var godt organisert?	165	4.5	0	9	90	
23	Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?	165	4.3	1	13	86	
PÅRØRENDE							
24	Ble dine pårørende tatt godt imot av personalet på sykehuset?	94	4.4	2	10	88	
25	Var det enkelt for dine pårørende å få informasjon om deg mens du var innlagt på sykehuset?	85	4.3	5	10	84	
STANDARD							
26	Fikk du inntrykk av at sykehusets utstyr var i god stand?	164	4.4	1	5	95	
27	Fikk du inntrykk av at sykehuset for øvrig var i god stand?	165	4.2	1	13	87	
28	Var rommet du lå på tilfredsstillende?	166	4.2	3	14	83	

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	Endri ng fra 2012
29	Var muligheten for ro og hvile tilfredsstillende?	167	4.1	2	23	75	
30	Var maten tilfredsstillende?	165	4.1	6	13	81	
31	Var renholdet tilfredsstillende?	165	4.1	5	12	83	
PASIENTSIKKERHET							
32	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet av sykehuset (etter det du selv kan bedømme)?	159	1.3	94	2	3	
FORBEREDELSE TIL TIDEN ETTER UTSKRIVING							
42	Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall?	123	4	10	12	78	
43	Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter sykehusoppholdet?	139	3.8	10	25	65	
SAMHANDLING							
48	Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for?	78	3.8	15	15	69	
49	Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med hjemmetjenesten/andre kommunale tjenester om det du var innlagt for?	28	3.6	32	8	60	

Tabell 5.8: Resultater på enkeltspørsmål om utskrivingsprosessen og overordnet vurdering av sykehuset ved K2. Antall og gjennomsnitt 2013. Prosentandeler på svarkategorier. Alle spørsmålene er vektet. På spørsmål 45, 46, 47, 54 og 55 rapporteres det ikke endringstall da disse spørsmålene ikke var inkludert i undersøkelsen gjennomført i 2012.

Sp m nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennom- snitt	Ikke i det hele tatt / i liten grad	I noen grad	I stor grad / i svært stor grad	Endring fra 2012
I HVILKEN GRAD STEMMER FØLGENDE PÅSTANDER FOR DEG:							
45	Da sykehuspersonalet vurderte hvilke helsetjenester jeg kom til å ha behov for etter sykehusoppholdet, tok de hensyn til hva jeg og mine pårørende ønsket	82	4.1	11	9	81	
46	Ved utskriving fra sykehuset hadde jeg god forståelse for hva som var mitt ansvar for å ta vare på egen helse	138	4.3	5	9	87	
47	Ved utskriving fra sykehuset forsto jeg klart hensikten med å ta de forskjellige medisinene mine	116	4.5	2	10	88	
Reinnleggelser							
54	Etter å ha blitt utskrevet fra sykehuset, har du blitt plutselig/akutt innlagt igjen på sykehus?	153		Ja, og innleggelsen var relatert til det første sykehusoppholdet		7	
				Ja, men det var ikke relatert til det første oppholdet		1	
				Nei		92	
				Vet ikke		0	
55	Etter det du kan bedømme, mener du sykehuset kunne gjort noe annerledes i forbindelse med første innleggelse for å forhindre at du måtte legges inn på nytt?	24		Ja		4	
				Nei		96	
Ventetid							
1	Måtte du vente for å få et tilbud ved sykehuset? ⁷	153		Ja, alt for lenge		8	
				Ja, ganske lenge		21	
				Ja, men ikke lenge		50	
				Nei		21	
Sp m nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennom- snitt	Ikke i det hele tatt / i liten grad	I noen grad	I stor grad / i svært stor grad	Endring fra 2012
SAMLET VURDERING AV SYKEHUSET							
50	Var pleien og behandlingen du fikk på sykehuset, alt i alt, tilfredsstillende?	160	4.6	0	3	96	
51	Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på sykehuset?	152	4.5	1	7	91	

⁷ Her gjengis resultatene kun for pasienter som er elektivt innlagt.

Tabell 5.9: Resultater på enkeltspørsmål om pasientopplevd pasientsikkerhet ved K2. Antall og gjennomsnitt 2013. Prosentandeler på svarkategorier. Spørsmålene er vektet med unntak av spørsmål 2, 40 og 44. På spørsmål 35 og 39 rapporteres det ikke endringstall da disse spørsmålene ikke var inkludert i undersøkelsen gjennomført i 2012.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori		Prosent-andel		
2	Ved innleggelsen, hadde du med deg en oppdatert liste over medisiner du brukte?	126	Ja	80			
			Nei	20			
33	Opplevde du administrative feil under sykehusoppholdet? (For eksempel rot i papirene, prøvesvar uteble, ble ikke innkalt som avtalt, avtalte undersøkelser ble ikke bestilt).	166	Nei	86			
			Ja, én gang	10			
			Ja, flere ganger	4			
34	Opplevde du at personalet glemte å kontrollere identiteten din?	166	Nei	96			
			Ja, en gang	2			
			Ja, flere ganger	1			
35	Opplevde du at personalet glemte å gi deg viktig informasjon?	165	Nei	90			
			Ja, en gang	6			
			Ja, flere ganger	4			
		Antall svar	Gjenn-om-snitt	Ikke i det hele tatt / i liten grad	I noen grad	I stor grad / i svært stor grad	Endring fra 2012
36	Fikk du feil eller forsinket diagnose i forbindelse med sykehusoppholdet?	143	1.1	96	2	2	
37	Fikk du unødig skade eller unødig problem som følge av at kirurgisk inngrep eller en undersøkelse?	151	1.3	91	4	5	
38	Opplevde du å få feil medisiner eller på annen måte å bli feilmedisinert?	156	1.1	97	1	1	
39	Opplevde du mangelfull håndhygiene (håndvask) blant personalet?	148	1.2	96	3	1	
41	Hvis du opplevde feil eller unødig problem i forbindelse med sykehusoppholdet, tok personalet hånd om feilen på en tilfredsstillende måte?	40	3.3	30	12	58	
Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori		Prosentandel		
40	Fikk du infeksjon i forbindelse med sykehusoppholdet? (For eksempel betennelse/puss i operasjonssår, lungebetennelse, blodforgiftning eller urinveisinfeksjon/blærekatarr).	163	Ja	9			
			Nei	91			
44	Ble en oppdatert liste over medisinene dine gjennomgått med deg da du ble utskrevet fra sykehuset?	105	Ja	72			
			Nei	28			

Tabell 5.10: Resultater på bakgrunnsspørsmål og demografiske forhold ved K2. Antall svar og prosentandeler på svarkategorier. Tallene i spørsmål 52 (egenvurdert helse) er vektet, resten av spørsmålene er uvektede.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosentandel
52	Stort sett vil du si din helse er...	157	Utmerket	15
			Meget god	33
			God	40
			Nokså god	10
			Dårlig	2
53	Hvor mange ganger har du vært innlagt på sykehuset de siste to årene?	154	1 gang	62
			2 ganger	27
			3-5 ganger	10
			6-10 ganger	1
			Mer enn 10 ganger	0
56	Var det noen som hjalp deg med å fylle ut dette skjemaet?	162	Ja	6
			Nei	94

6. Medisinsk avdeling

Denne delen av rapporten presenterer resultatene for medisinsk avdeling ved Lovisenberg diakonale sykehus. Som for tabellene presentert ovenfor presenteres det i det etterfølgende beskrivende statistikk på 56 enkeltspørsmål fra spørreskjemaet, og på ti pasienterfaringsindikatorer generert fra disse spørsmålene. Vi mottok i alt 242 svar fra pasienter ved medisinsk avdeling.

Resultater på pasienterfaringsindikatorer ved medisinsk avdeling

Tabell 6.1 inneholder resultatene på ti pasienterfaringsindikatorer. I tillegg viser tabellen hvordan medisinsk avdeling skårer i sammenlignet med kirurgisk avdeling. Resultatene presenteres på en skala fra 0 til 100, hvor et høyere tall gjengir en mer positiv vurdering. I vedlegg 2 viser vi hvilke enkeltspørsmål som inngår i hver av de ti indeksene.

Tabell 6.1: Gjennomsnittsskåre på indikatorene for medisinsk avdeling. Skala 0-100 der 100 er best. Resultatene er vektet og justert.

Indikator	Antall svar 2013	Gjennomsnitt 2013	Sammenlignet med kirurgisk avdeling
Pleiepersonalet	229	70	_**
Legene	231	71	_**
Informasjon	229	67	_**
Organisering	232	65	_***
Pårørende	178	75	_*
Standard	234	65	_***
Utskriving	189	50	_***
Samhandling	167	57	
Ventetid	1		na
Pasientsikkerhet	228	88	

+/-: Bedre/dårligere enn kirurgisk avdeling: . $p < 0.1$, * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

Resultater på enkeltspørsmål ved medisinsk avdeling

Tabell 6.2: Resultater på enkeltspørsmål som inngår i pasienterfaringsindikatorene ved medisinsk avdeling. Antall og gjennomsnitt 2013. Skala fra 1 til 5 hvor 5 er best. Prosentandel på tredelt kategorisert skala. Alle spørsmål er vektet.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnitt	Ikke i det hele tatt / i liten grad	I noen grad	I stor grad / i svært stor grad	Endring fra 2012
PLEIEPERSONALET							
3	Snakket pleiepersonalet til deg slik at du forstod dem?	227	4.2	4	13	83	
4	Opplevde du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg?	229	4.2	4	15	82	
5	Har du tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet?	231	4.1	5	12	83	
6	Fikk du fortalt pleiepersonalet alt du mente var viktig om din tilstand?	225	3.8	12	17	71	
7	Opplevde du at pleiepersonalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	227	3.9	11	15	74	
8	Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din pleie?	220	3.2	33	18	49	
9	Hadde pleiepersonalet tid til deg når du trengte det?	228	3.8	6	27	66	
LEGENE							
10	Snakket legene slik at du forstod dem?	231	4	6	18	76	
11	Opplevde du at legene hadde omsorg for deg?	227	3.9	8	19	73	
12	Har du tillit til legenes faglige dyktighet?	233	4.1	6	13	81	
13	Hadde legene tid til deg når du trengte det?	229	3.6	12	35	53	
14	Fikk du fortalt legene alt du mente var viktig om din tilstand?	229	3.6	12	26	61	
15	Opplevde du at legene var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	229	3.7	14	22	64	

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	Endri ng fra 2012
16	Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?	230	3.9	10	19	71	
INFORMASJON							
17	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver og undersøkelser skulle foregå?	229	3.7	11	23	66	
18	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om resultatet av prøver og undersøkelser?	229	3.6	14	28	57	
19	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose/dine plager?	228	3.6	17	22	61	
ORGANISERING							
20	Opplevde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om deg?	229	3.6	16	28	57	
21	Opplevde du at én lege hadde hovedansvaret for deg?	230	3.4	24	22	54	
22	Opplevde du at sykehusets arbeid var godt organisert?	230	3.7	9	25	66	
23	Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?	223	3.7	12	22	67	
PÅRØRENDE							
24	Ble dine pårørende tatt godt imot av personalet på sykehuset?	170	4.1	6	14	80	
25	Var det enkelt for dine pårørende å få informasjon om deg mens du var innlagt på sykehuset?	154	3.9	10	15	74	
STANDARD							
26	Fikk du inntrykk av at sykehusets utstyr var i god stand?	231	3.8	5	22	73	
27	Fikk du inntrykk av at sykehuset for øvrig var i god stand?	232	3.7	7	28	66	
28	Var rommet du lå på tilfredsstillende?	232	3.6	12	25	62	

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	Endri ng fra 2012
29	Var muligheten for ro og hvile tilfredsstillende?	231	3.6	19	19	63	
30	Var maten tilfredsstillende?	234	3.7	13	25	62	
31	Var renholdet tilfredsstillende?	232	3.5	13	34	54	
PASIENTSIKKERHET							
32	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet av sykehuset (etter det du selv kan bedømme)?	228	1.6	85	10	5	
FORBEREDELSE TIL TIDEN ETTER UTSKRIVING							
42	Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall?	178	3.1	32	20	47	
43	Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter sykehusoppholdet?	160	2.7	43	22	35	
SAMHANDLING							
48	Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for?	155	3.4	23	21	56	
49	Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med hjemmetjenesten/andre kommunale tjenester om det du var innlagt for?	83	3.6	18	20	63	

Tabell 6.3: Resultater på enkeltspørsmål om utskrivingsprosessen og overordnet vurdering av sykehuset ved medisinsk avdeling. Antall og gjennomsnitt 2013. Prosentandeler på svarkategorier. Alle spørsmålene er vektet. På spørsmål 45, 46, 47, 54 og 55 rapporteres det ikke endringstall da disse spørsmålene ikke var inkludert i undersøkelsen gjennomført i 2012.

Sp m nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennom- snitt	Ikke i det hele tatt / i liten grad	I noen grad	I stor grad / i svært stor grad	Endring fra 2012
I HVILKEN GRAD STEMMER FØLGENDE PÅSTANDER FOR DEG:							
45	Da sykehuspersonalet vurderte hvilke helsetjenester jeg kom til å ha behov for etter sykehusoppholdet, tok de hensyn til hva jeg og mine pårørende ønsket	131	3.4	29	16	55	
46	Ved utskriving fra sykehuset hadde jeg god forståelse for hva som var mitt ansvar for å ta vare på egen helse	176	3.7	17	19	64	
47	Ved utskriving fra sykehuset forsto jeg klart hensikten med å ta de forskjellige medisinene mine	170	4.1	10	13	77	
Reinnleggelser							
54	Etter å ha blitt utskrevet fra sykehuset, har du blitt plutselig/akutt innlagt igjen på sykehus?	214		Ja, og innleggelsen var relatert til det første sykehusoppholdet		26	
				Ja, men det var ikke relatert til det første oppholdet		7	
				Nei		66	
				Vet ikke		2	
55	Etter det du kan bedømme, mener du sykehuset kunne gjort noe annerledes i forbindelse med første innleggelse for å forhindre at du måtte legges inn på nytt?	82		Ja		22	
				Nei		78	
Ventetid							
1	Måtte du vente for å få et tilbud ved sykehuset? ⁸	1		Ja, alt for lenge			
				Ja, ganske lenge			
				Ja, men ikke lenge			
				Nei			
Sp m nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennom- snitt	Ikke i det hele tatt / i liten grad	I noen grad	I stor grad / i svært stor grad	Endring fra 2012
SAMLET VURDERING AV SYKEHUSET							
50	Var pleien og behandlingen du fikk på sykehuset, alt i alt, tilfredsstillende?	223	4	5	17	78	
51	Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på sykehuset?	220	3.7	12	23	65	

⁸ Her gjengis resultatene kun for pasienter som er elektivt innlagt.

Tabell 6.4: Resultater på enkeltspørsmål om pasientopplevd pasientsikkerhet ved medisinsk avdeling. Antall og gjennomsnitt 2013. Prosentandeler på svarkategorier. Spørsmålene er vektet med unntak av spørsmål 2, 40 og 44. På spørsmål 35 og 39 rapporteres det ikke endringstall da disse spørsmålene ikke var inkludert i undersøkelsen gjennomført i 2012.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori		Prosent-andel		
2	Ved innleggelsen, hadde du med deg en oppdatert liste over medisiner du brukte?	182	Ja	58			
			Nei	42			
33	Opplevde du administrative feil under sykehusoppholdet? (For eksempel rot i papirene, prøvesvar uteble, ble ikke innkalt som avtalt, avtalte undersøkelser ble ikke bestilt).	230	Nei	86			
			Ja, én gang	9			
			Ja, flere ganger	5			
34	Opplevde du at personalet glemte å kontrollere identiteten din?	231	Nei	88			
			Ja, en gang	6			
			Ja, flere ganger	5			
35	Opplevde du at personalet glemte å gi deg viktig informasjon?	229	Nei	84			
			Ja, en gang	8			
			Ja, flere ganger	7			
		Antall svar	Gjenn-om- snitt	Ikke i det hele tatt / i liten grad	I noen grad	I stor grad / i svært stor grad	Endring fra 2012
36	Fikk du feil eller forsinket diagnose i forbindelse med sykehusoppholdet?	195	1.5	89	3	7	
37	Fikk du unødig skade eller unødig problem som følge av at kirurgisk inngrep eller en undersøkelse?	168	1.3	92	5	3	
38	Opplevde du å få feil medisiner eller på annen måte å bli feilmedisinert?	204	1.4	91	3	6	
39	Opplevde du mangelfull håndhygiene (håndvask) blant personalet?	202	1.3	91	5	3	
41	Hvis du opplevde feil eller unødig problem i forbindelse med sykehusoppholdet, tok personalet hånd om feilen på en tilfredsstillende måte?	76	2.8	41	15	43	
Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori		Prosentandel		
40	Fikk du infeksjon i forbindelse med sykehusoppholdet? (For eksempel betennelse/puss i operasjonssår, lungebetennelse, blodforgiftning eller urinveisinfeksjon/blærekatarr).	204	Ja	6			
			Nei	94			
44	Ble en oppdatert liste over medisinene dine gjennomgått med deg da du ble utskrevet fra sykehuset?	172	Ja	70			
			Nei	30			

Tabell 6.5: Resultater på bakgrunnsspørsmål og demografiske forhold ved medisinsk avdeling. Antall svar og prosentandeler på svarkategorier. Tallene i spørsmål 52 (egenvurdert helse) er vektet, resten av spørsmålene er uvektede.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosentandel
52	Stort sett vil du si din helse er...	217	Utmerket	8
			Meget god	15
			God	26
			Nokså god	28
			Dårlig	24
53	Hvor mange ganger har du vært innlagt på sykehuset de siste to årene?	214	1 gang	34
			2 ganger	23
			3-5 ganger	31
			6-10 ganger	8
			Mer enn 10 ganger	4
56	Var det noen som hjalp deg med å fylle ut dette skjemaet?	223	Ja	22
			Nei	78

7. Medisinske sengeposter

I den etterfølgende delen av rapporten følger resultater for ulike sengeposter ved medisinsk avdeling. Kun sengeposter hvor 15 pasienter eller flere har svart blir inkludert i resultatene som rapporteres i denne delen av rapporten. Totalt fikk vi inn 58 svar fra pasienter ved M6, 66 svar fra pasienter innlagt ved M7, 99 svar fra pasienter innlagt ved M8 og 17 svar fra MEDOBS.

Resultater på pasienterfaringsindikatorer ved post M6

Tabell 7.1 inneholder resultatene på ti pasienterfaringsindikatorer. Resultatene presenteres på en skala fra 0 til 100, hvor et høyere tall gjengir en mer positiv vurdering. I vedlegg 2 viser vi hvilke enkeltspørsmål som inngår i hver av de ti indeksene.

Tabell 7.1: Gjennomsnittsskåre på indikatorene for M6. Skala 0-100 der 100 er best. Resultatene er vektet og justert.

Indikator	Antall svar 2013	Gjennomsnitt 2013
Pleiepersonalet	56	72
Legene	57	71
Informasjon	56	64
Organisering	57	65
Pårørende	47	70
Standard	57	65
Utskriving	47	50
Samhandling	36	59
Ventetid	0	
Pasientsikkerhet	56	91

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

Ventetid er beregnet kun med elektivt innlagte pasienter, testet kun med signifikansnivå $p < 0,05$, og ikke justert for pasientsammensetning

Resultater på enkeltspørsmål ved post M6

Tabell 7.2: Resultater på enkeltspørsmål som inngår i pasienterfaringsindikatorene ved M6. Antall og gjennomsnitt 2013. Skala fra 1 til 5 hvor 5 er best. Prosentandel på tredelt kategorisert skala. Alle spørsmål er vektet.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnitt	Ikke i det hele tatt / i liten grad	I noen grad	I stor grad / i svært stor grad	Endring fra 2012
PLEIEPERSONALET							
3	Snakket pleiepersonalet til deg slik at du forstod dem?	56	4.3	2	3	95	
4	Opplevde du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg?	55	4.1	2	12	86	
5	Har du tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet?	57	4.2	2	10	88	
6	Fikk du fortalt pleiepersonalet alt du mente var viktig om din tilstand?	55	4.1	3	12	85	
7	Opplevde du at pleiepersonalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	57	4	5	18	77	
8	Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din pleie?	55	3.2	31	18	51	
9	Hadde pleiepersonalet tid til deg når du trengte det?	57	3.8	6	26	68	
LEGENE							
10	Snakket legene slik at du forstod dem?	57	4.1	2	16	82	
11	Opplevde du at legene hadde omsorg for deg?	55	4	4	21	75	
12	Har du tillit til legenes faglige dyktighet?	57	4.2	6	2	91	
13	Hadde legene tid til deg når du trengte det?	56	3.6	7	48	45	
14	Fikk du fortalt legene alt du mente var viktig om din tilstand?	57	3.8	4	31	66	
15	Opplevde du at legene var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	57	3.9	8	27	65	

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	Endring fra 2012
16	Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?	56	3.9	4	24	72	
INFORMASJON							
17	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver og undersøkelser skulle foregå?	56	3.6	11	34	56	
18	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om resultatet av prøver og undersøkelser?	56	3.6	8	39	53	
19	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose/dine plager?	56	3.6	13	27	60	
ORGANISERING							
20	Opplevde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om deg?	56	3.5	22	17	61	
21	Opplevde du at én lege hadde hovedansvaret for deg?	57	3.6	24	18	58	
22	Opplevde du at sykehusets arbeid var godt organisert?	55	3.8	6	30	63	
23	Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?	54	3.8	12	15	73	
PÅRØRENDE							
24	Ble dine pårørende tatt godt imot av personalet på sykehuset?	45	3.9	8	22	70	
25	Var det enkelt for dine pårørende å få informasjon om deg mens du var innlagt på sykehuset?	38	4	9	10	81	
STANDARD							
26	Fikk du inntrykk av at sykehusets utstyr var i god stand?	56	3.9	4	22	74	
27	Fikk du inntrykk av at sykehuset for øvrig var i god stand?	56	3.7	9	27	64	
28	Var rommet du lå på tilfredsstillende?	57	3.7	10	29	61	

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	Endri ng fra 2012
29	Var muligheten for ro og hvile tilfredsstillende?	56	3.6	18	17	65	
30	Var maten tilfredsstillende?	57	3.6	17	33	51	
31	Var renholdet tilfredsstillende?	55	3.4	10	47	43	
PASIENTSIKKERHET							
32	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet av sykehuset (etter det du selv kan bedømme)?	56	1.5	86	12	1	
FORBEREDELSE TIL TIDEN ETTER UTSKRIVING							
42	Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall?	42	3.3	27	20	53	
43	Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter sykehusoppholdet?	39	2.9	30	36	34	
SAMHANDLING							
48	Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for?	34	3.5	13	22	64	
49	Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med hjemmetjenesten/andre kommunale tjenester om det du var innlagt for?	17	4	15	4	81	

Tabell 7.3: Resultater på enkeltspørsmål om utskrivingsprosessen og overordnet vurdering av sykehuset ved M6. Antall og gjennomsnitt 2013. Prosentandeler på svarkategorier. Alle spørsmålene er vektet. På spørsmål 45, 46, 47, 54 og 55 rapporteres det ikke endringstall da disse spørsmålene ikke var inkludert i undersøkelsen gjennomført i 2012.

Sp m nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennom- snitt	Ikke i det hele tatt / i liten grad	I noen grad	I stor grad / i svært stor grad	Endring fra 2012
I HVILKEN GRAD STEMMER FØLGENDE PÅSTANDER FOR DEG:							
45	Da sykehuspersonalet vurderte hvilke helsetjenester jeg kom til å ha behov for etter sykehusoppholdet, tok de hensyn til hva jeg og mine pårørende ønsket	27	3.1	35	17	48	
46	Ved utskriving fra sykehuset hadde jeg god forståelse for hva som var mitt ansvar for å ta vare på egen helse	46	3.6	12	33	55	
47	Ved utskriving fra sykehuset forsto jeg klart hensikten med å ta de forskjellige medisinene mine	37	4.2	4	15	81	
Reinnleggelser							
54	Etter å ha blitt utskrevet fra sykehuset, har du blitt plutselig/akutt innlagt igjen på sykehus?	52		Ja, og innleggelsen var relatert til det første sykehusoppholdet		19	
				Ja, men det var ikke relatert til det første oppholdet		4	
				Nei		75	
				Vet ikke		2	
55	Etter det du kan bedømme, mener du sykehuset kunne gjort noe annerledes i forbindelse med første innleggelse for å forhindre at du måtte legges inn på nytt?	18		Ja		33	
				Nei		67	
Ventetid							
1	Måtte du vente for å få et tilbud ved sykehuset? ⁹	0		Ja, alt for lenge			
				Ja, ganske lenge			
				Ja, men ikke lenge			
				Nei			
Sp m nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennom- snitt	Ikke i det hele tatt / i liten grad	I noen grad	I stor grad / i svært stor grad	Endring fra 2012
SAMLET VURDERING AV SYKEHUSET							
50	Var pleien og behandlingen du fikk på sykehuset, alt i alt, tilfredsstillende?	55	4	7	14	80	
51	Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på sykehuset?	54	3.9	11	14	75	

⁹ Her gjengis resultatene kun for pasienter som er elektivt innlagt.

Tabell 7.4: Resultater på enkeltspørsmål om pasientopplevd pasientsikkerhet ved M6. Antall og gjennomsnitt 2013. Prosentandeler på svarkategorier. Spørsmålene er vektet med unntak av spørsmål 2, 40 og 44. På spørsmål 35 og 39 rapporteres det ikke endringstall da disse spørsmålene ikke var inkludert i undersøkelsen gjennomført i 2012.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori		Prosent-andel		
2	Ved innleggelsen, hadde du med deg en oppdatert liste over medisiner du brukte?	43	Ja	51			
			Nei	49			
33	Opplevde du administrative feil under sykehusoppholdet? (For eksempel rot i papirene, prøvesvar uteble, ble ikke innkalt som avtalt, avtalte undersøkelser ble ikke bestilt).	56	Nei	89			
			Ja, én gang	10			
			Ja, flere ganger	1			
34	Opplevde du at personalet glemte å kontrollere identiteten din?	55	Nei	82			
			Ja, en gang	11			
			Ja, flere ganger	7			
35	Opplevde du at personalet glemte å gi deg viktig informasjon?	56	Nei	94			
			Ja, en gang	5			
			Ja, flere ganger	1			
		Antall svar	Gjenn-om-snitt	Ikke i det hele tatt / i liten grad	I noen grad	I stor grad / i svært stor grad	Endring fra 2012
36	Fikk du feil eller forsinket diagnose i forbindelse med sykehusoppholdet?	51	1.6	88	2	10	
37	Fikk du unødig skade eller unødig problem som følge av at kirurgisk inngrep eller en undersøkelse?	43	1	99	0	1	
38	Opplevde du å få feil medisiner eller på annen måte å bli feilmedisinert?	52	1.2	95	1	4	
39	Opplevde du mangelfull håndhygiene (håndvask) blant personalet?	48	1.2	96	4	0	
41	Hvis du opplevde feil eller unødig problem i forbindelse med sykehusoppholdet, tok personalet hånd om feilen på en tilfredsstillende måte?	23	3.1	31	13	56	
Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori		Prosentandel		
40	Fikk du infeksjon i forbindelse med sykehusoppholdet? (For eksempel betennelse/puss i operasjonssår, lungebetennelse, blodforgiftning eller urinveisinfeksjon/blærekatarr).	42	Ja	2			
			Nei	98			
44	Ble en oppdatert liste over medisinene dine gjennomgått med deg da du ble utskrevet fra sykehuset?	43	Ja	65			
			Nei	35			

Tabell 7.5: Resultater på bakgrunnsspørsmål og demografiske forhold ved M6. Antall svar og prosentandeler på svarkategorier. Tallene i spørsmål 52 (egenvurdert helse) er vektet, resten av spørsmålene er uvektede.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosentandel
52	Stort sett vil du si din helse er...	53	Utmerket	14
			Meget god	19
			God	27
			Nokså god	25
			Dårlig	15
53	Hvor mange ganger har du vært innlagt på sykehuset de siste to årene?	52	1 gang	40
			2 ganger	33
			3-5 ganger	19
			6-10 ganger	6
			Mer enn 10 ganger	2
56	Var det noen som hjalp deg med å fylle ut dette skjemaet?	53	Ja	17
			Nei	83

Resultater på pasienterfaringsindikatorer ved post M7

Tabell 7.6 inneholder resultatene på ti pasienterfaringsindikatorer. Resultatene presenteres på en skala fra 0 til 100, hvor et høyere tall gjengir en mer positiv vurdering. I vedlegg 2 viser vi hvilke enkeltspørsmål som inngår i hver av de ti indeksene.

Tabell 7.6: Gjennomsnittsskåre på indikatorene for M7. Skala 0-100 der 100 er best. Resultatene er vektet og justert.

Indikator	Antall svar 2013	Gjennomsnitt 2013
Pleiepersonalet	63	70
Legene	65	70
Informasjon	64	66
Organisering	63	64
Pårørende	46	76
Standard	64	65
Utskriving	54	46
Samhandling	45	49
Ventetid	0	
Pasientsikkerhet	63	87

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

Ventetid er beregnet kun med elektivt innlagte pasienter, testet kun med signifikansnivå $p < 0,05$, og ikke justert for pasientsammensetning

Resultater på enkeltspørsmål ved post M7

Tabell 7.7: Resultater på enkeltspørsmål som inngår i pasienterfaringsindikatorene ved M7. Antall og gjennomsnitt 2013. Skala fra 1 til 5 hvor 5 er best. Prosentandel på tredelt kategorisert skala. Alle spørsmål er vektet.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnitt	Ikke i det hele tatt / i liten grad	I noen grad	I stor grad / i svært stor grad	Endring fra 2012
PLEIEPERSONALET							
3	Snakket pleiepersonalet til deg slik at du forstod dem?	64	4.1	6	17	78	
4	Opplevde du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg?	64	4.2	7	13	80	
5	Har du tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet?	63	3.9	9	18	72	
6	Fikk du fortalt pleiepersonalet alt du mente var viktig om din tilstand?	63	3.8	12	19	69	
7	Opplevde du at pleiepersonalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	63	3.7	16	16	68	
8	Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din pleie?	62	3	40	20	39	
9	Hadde pleiepersonalet tid til deg når du trengte det?	62	3.8	8	25	66	
LEGENE							
10	Snakket legene slik at du forstod dem?	64	4.1	7	14	79	
11	Opplevde du at legene hadde omsorg for deg?	65	3.8	16	16	68	
12	Har du tillit til legenes faglige dyktighet?	65	4	5	23	72	
13	Hadde legene tid til deg når du trengte det?	64	3.4	19	30	51	
14	Fikk du fortalt legene alt du mente var viktig om din tilstand?	64	3.7	11	29	61	

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	Endring fra 2012
15	Opplevde du at legene var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	64	3.6	17	27	56	
16	Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?	64	3.9	9	23	68	
INFORMASJON							
17	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver og undersøkelser skulle foregå?	64	3.7	14	15	72	
18	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om resultatet av prøver og undersøkelser?	64	3.7	13	22	65	
19	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose/dine plager?	64	3.7	17	17	66	
ORGANISERING							
20	Opplevde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om deg?	62	3.6	15	23	61	
21	Opplevde du at én lege hadde hovedansvaret for deg?	63	3.4	21	27	53	
22	Opplevde du at sykehusets arbeid var godt organisert?	63	3.7	11	26	63	
23	Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?	61	3.7	12	28	60	
PÅRØRENDE							
24	Ble dine pårørende tatt godt imot av personalet på sykehuset?	45	4.3	1	10	88	
25	Var det enkelt for dine pårørende å få informasjon om deg mens du var innlagt på sykehuset?	40	4	13	6	80	
STANDARD							
26	Fikk du inntrykk av at sykehusets utstyr var i god stand?	62	3.9	4	26	70	
27	Fikk du inntrykk av at sykehuset for øvrig var i god stand?	63	3.7	6	36	58	

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	Endri ng fra 2012
28	Var rommet du lå på tilfredsstillende?	62	3.5	20	22	59	
29	Var muligheten for ro og hvile tilfredsstillende?	64	3.3	28	23	50	
30	Var maten tilfredsstillende?	63	3.7	8	29	63	
31	Var renholdet tilfredsstillende?	64	3.5	14	27	59	
PASIENTSIKKERHET							
32	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet av sykehuset (etter det du selv kan bedømme)?	63	1.5	88	6	6	
FORBEREDELSE TIL TIDEN ETTER UTSKRIVING							
42	Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall?	52	2.8	37	30	33	
43	Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter sykehusoppholdet?	47	2.5	53	17	30	
SAMHANDLING							
48	Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for?	43	2.9	40	25	35	
49	Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med hjemmetjenesten/andre kommunale tjenester om det du var innlagt for?	25	2.9	29	29	42	

Tabell 7.8: Resultater på enkeltspørsmål om utskrivingsprosessen og overordnet vurdering av sykehuset ved M7. Antall og gjennomsnitt 2013. Prosentandeler på svarkategorier. Alle spørsmålene er vektet. På spørsmål 45, 46, 47, 54 og 55 rapporteres det ikke endringstall da disse spørsmålene ikke var inkludert i undersøkelsen gjennomført i 2012.

Sp m nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennom- snitt	Ikke i det hele tatt / i liten grad	I noen grad	I stor grad / i svært stor grad	Endring fra 2012
I HVILKEN GRAD STEMMER FØLGENDE PÅSTANDER FOR DEG:							
45	Da sykehuspersonalet vurderte hvilke helsetjenester jeg kom til å ha behov for etter sykehusoppholdet, tok de hensyn til hva jeg og mine pårørende ønsket	35	3.6	24	17	59	
46	Ved utskriving fra sykehuset hadde jeg god forståelse for hva som var mitt ansvar for å ta vare på egen helse	41	3.7	19	10	70	
47	Ved utskriving fra sykehuset forsto jeg klart hensikten med å ta de forskjellige medisinene mine	46	4.2	8	10	81	
Reinnleggelser							
54	Etter å ha blitt utskrevet fra sykehuset, har du blitt plutselig/akutt innlagt igjen på sykehus?	56		Ja, og innleggelsen var relatert til det første sykehusoppholdet		41	
				Ja, men det var ikke relatert til det første oppholdet		7	
				Nei		50	
				Vet ikke		2	
55	Etter det du kan bedømme, mener du sykehuset kunne gjort noe annerledes i forbindelse med første innleggelse for å forhindre at du måtte legges inn på nytt?	23		Ja		35	
				Nei		65	
Ventetid							
1	Måtte du vente for å få et tilbud ved sykehuset? ¹⁰		0	Ja, alt for lenge			
				Ja, ganske lenge			
				Ja, men ikke lenge			
				Nei			
Sp m nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennom- snitt	Ikke i det hele tatt / i liten grad	I noen grad	I stor grad / i svært stor grad	Endring fra 2012
SAMLET VURDERING AV SYKEHUSET							
50	Var pleien og behandlingen du fikk på sykehuset, alt i alt, tilfredsstillende?	59	3.9	9	12	79	
51	Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på sykehuset?	59	3.6	21	16	63	

¹⁰ Her gjengis resultatene kun for pasienter som er elektivt innlagt.

Tabell 7.9: Resultater på enkeltspørsmål om pasientopplevd pasientsikkerhet ved M7. Antall og gjennomsnitt 2013. Prosentandeler på svarkategorier. Spørsmålene er vektet med unntak av spørsmål 2, 40 og 44. På spørsmål 35 og 39 rapporteres det ikke endringstall da disse spørsmålene ikke var inkludert i undersøkelsen gjennomført i 2012.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori		Prosent-andel		
2	Ved innleggelsen, hadde du med deg en oppdatert liste over medisiner du brukte?	46	Ja	61			
			Nei	39			
33	Opplevde du administrative feil under sykehusoppholdet? (For eksempel rot i papirene, prøvesvar uteble, ble ikke innkalt som avtalt, avtalte undersøkelser ble ikke bestilt).	64	Nei	91			
			Ja, én gang	8			
			Ja, flere ganger	1			
34	Opplevde du at personalet glemte å kontrollere identiteten din?	63	Nei	91			
			Ja, en gang	3			
			Ja, flere ganger	7			
35	Opplevde du at personalet glemte å gi deg viktig informasjon?	62	Nei	86			
			Ja, en gang	5			
			Ja, flere ganger	9			
		Antall svar	Gjenn-om-snitt	Ikke i det hele tatt / i liten grad	I noen grad	I stor grad / i svært stor grad	Endring fra 2012
36	Fikk du feil eller forsinket diagnose i forbindelse med sykehusoppholdet?	49	1.6	84	10	7	
37	Fikk du unødig skade eller unødig problem som følge av at kirurgisk inngrep eller en undersøkelse?	44	1.5	83	9	8	
38	Opplevde du å få feil medisiner eller på annen måte å bli feilmedisinert?	51	1.4	87	8	6	
39	Opplevde du mangelfull håndhygiene (håndvask) blant personalet?	53	1.5	83	10	6	
41	Hvis du opplevde feil eller unødig problem i forbindelse med sykehusoppholdet, tok personalet hånd om feilen på en tilfredsstillende måte?	20	3.5	18	23	59	
Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosentandel			
40	Fikk du infeksjon i forbindelse med sykehusoppholdet? (For eksempel betennelse/puss i operasjonssår, lungebetennelse, blodforgiftning eller urinveisinfeksjon/blærekatarr).	56	Ja	9			
			Nei	91			
44	Ble en oppdatert liste over medisinene dine gjennomgått med deg da du ble utskrevet fra sykehuset?	44	Ja	80			
			Nei	20			

Tabell 7.10: Resultater på bakgrunnsspørsmål og demografiske forhold ved M7. Antall svar og prosentandeler på svarkategorier. Tallene i spørsmål 52 (egenvurdert helse) er vektet, resten av spørsmålene er uvektede.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosentandel
52	Stort sett vil du si din helse er...	58	Utmerket	4
			Meget god	13
			God	16
			Nokså god	38
			Dårlig	28
53	Hvor mange ganger har du vært innlagt på sykehuset de siste to årene?	57	1 gang	23
			2 ganger	16
			3-5 ganger	39
			6-10 ganger	16
			Mer enn 10 ganger	7
56	Var det noen som hjalp deg med å fylle ut dette skjemaet?	60	Ja	18
			Nei	82

Resultater på pasienterfaringsindikatorer ved post M8

Tabell 7.11 inneholder resultatene på ti pasienterfaringsindikatorer. Resultatene presenteres på en skala fra 0 til 100, hvor et høyere tall gjengir en mer positiv vurdering. I vedlegg 2 viser vi hvilke enkeltspørsmål som inngår i hver av de ti indeksene.

Tabell 7.11: Gjennomsnittsskåre på indikatorene ved M8. Skala 0-100 der 100 er best. Resultatene er vektet og justert.

Indikator	Antall svar 2013	Gjennomsnitt 2013
Pleiepersonalet	91	71
Legene	90	71
Informasjon	90	67
Organisering	93	64
Pårørende	73	73
Standard	94	68
Utskriving	72	53
Samhandling	72	64
Ventetid	0	
Pasientsikkerhet	91	85

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

Ventetid er beregnet kun med elektivt innlagte pasienter, testet kun med signifikansnivå $p < 0,05$, og ikke justert for pasientsammensetning

Resultater på enkeltspørsmål ved post M8

Tabell 7.12: Resultater på enkeltspørsmål som inngår i pasienterfaringsindikatorene ved M8. Antall og gjennomsnitt 2013. Skala fra 1 til 5 hvor 5 er best. Prosentandel på tredelt kategorisert skala. Alle spørsmål er vektet.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnitt	Ikke i det hele tatt / i liten grad	I noen grad	I stor grad / i svært stor grad	Endring fra 2012
PLEIEPERSONALET							
3	Snakket pleiepersonalet til deg slik at du forstod dem?	88	4.1	5	15	80	
4	Opplevde du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg?	91	4.1	3	18	80	
5	Har du tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet?	92	4	4	10	85	
6	Fikk du fortalt pleiepersonalet alt du mente var viktig om din tilstand?	88	3.6	17	21	63	
7	Opplevde du at pleiepersonalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	88	3.9	10	12	78	
8	Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din pleie?	84	3.3	28	15	57	
9	Hadde pleiepersonalet tid til deg når du trengte det?	90	3.8	5	30	65	
LEGENE							
10	Snakket legene slik at du forstod dem?	91	3.9	9	21	70	
11	Opplevde du at legene hadde omsorg for deg?	88	4	7	13	80	
12	Har du tillit til legenes faglige dyktighet?	92	4	8	12	80	
13	Hadde legene tid til deg når du trengte det?	90	3.6	12	29	59	
14	Fikk du fortalt legene alt du mente var viktig om din tilstand?	89	3.5	19	20	61	
15	Opplevde du at legene var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	89	3.8	14	17	69	

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	Endring fra 2012
16	Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?	91	3.9	13	13	74	
INFORMASJON							
17	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver og undersøkelser skulle foregå?	90	3.8	9	19	72	
18	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om resultatet av prøver og undersøkelser?	90	3.5	19	24	57	
19	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose/dine plager?	89	3.6	19	20	61	
ORGANISERING							
20	Opplevde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om deg?	92	3.5	13	33	54	
21	Opplevde du at én lege hadde hovedansvaret for deg?	91	3.4	25	22	53	
22	Opplevde du at sykehusets arbeid var godt organisert?	93	3.7	11	19	70	
23	Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?	89	3.6	13	23	64	
PÅRØRENDE							
24	Ble dine pårørende tatt godt imot av personalet på sykehuset?	68	4.1	8	10	82	
25	Var det enkelt for dine pårørende å få informasjon om deg mens du var innlagt på sykehuset?	65	3.8	11	19	70	
STANDARD							
26	Fikk du inntrykk av at sykehusets utstyr var i god stand?	94	3.8	7	21	72	
27	Fikk du inntrykk av at sykehuset for øvrig var i god stand?	94	3.7	6	27	67	
28	Var rommet du lå på tilfredsstillende?	94	3.7	10	22	68	

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	Endri ng fra 2012
29	Var muligheten for ro og hvile tilfredsstillende?	92	3.7	15	15	70	
30	Var maten tilfredsstillende?	95	3.9	9	17	74	
31	Var renholdet tilfredsstillende?	94	3.5	15	30	55	
PASIENTSIKKERHET							
32	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet av sykehuset (etter det du selv kan bedømme)?	91	1.7	83	10	7	
FORBEREDELSE TIL TIDEN ETTER UTSKRIVING							
42	Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall?	70	3.3	27	15	58	
43	Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter sykehusoppholdet?	62	2.8	44	15	40	
SAMHANDLING							
48	Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for?	64	3.6	20	16	63	
49	Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med hjemmetjenesten/andre kommunale tjenester om det du var innlagt for?	35	3.7	15	20	65	

Tabell 7.13: Resultater på enkeltspørsmål om utskrivingsprosessen og overordnet vurdering av sykehuset ved M8. Antall og gjennomsnitt 2013. Prosentandeler på svarkategorier. Alle spørsmålene er vektet. På spørsmål 45, 46, 47, 54 og 55 rapporteres det ikke endringstall da disse spørsmålene ikke var inkludert i undersøkelsen gjennomført i 2012.

Sp m nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennom- snitt	Ikke i det hele tatt / i liten grad	I noen grad	I stor grad / i svært stor grad	Endring fra 2012
I HVILKEN GRAD STEMMER FØLGENDE PÅSTANDER FOR DEG:							
45	Da sykehuspersonalet vurderte hvilke helsetjenester jeg kom til å ha behov for etter sykehusoppholdet, tok de hensyn til hva jeg og mine pårørende ønsket	59	3.4	29	14	57	
46	Ved utskriving fra sykehuset hadde jeg god forståelse for hva som var mitt ansvar for å ta vare på egen helse	74	3.6	22	10	68	
47	Ved utskriving fra sykehuset forsto jeg klart hensikten med å ta de forskjellige medisinene mine	76	4	12	16	72	
Reinnleggelser							
54	Etter å ha blitt utskrevet fra sykehuset, har du blitt plutselig/akutt innlagt igjen på sykehus?	87		Ja, og innleggelsen var relatert til det første sykehusoppholdet		22	
				Ja, men det var ikke relatert til det første oppholdet		8	
				Nei		68	
				Vet ikke		2	
55	Etter det du kan bedømme, mener du sykehuset kunne gjort noe annerledes i forbindelse med første innleggelse for å forhindre at du måtte legges inn på nytt?	35		Ja		11	
				Nei		89	
Ventetid							
1	Måtte du vente for å få et tilbud ved sykehuset? ¹¹		0	Ja, alt for lenge			
				Ja, ganske lenge			
				Ja, men ikke lenge			
				Nei			
Sp m nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennom- snitt	Ikke i det hele tatt / i liten grad	I noen grad	I stor grad / i svært stor grad	Endring fra 2012
SAMLET VURDERING AV SYKEHUSET							
50	Var pleien og behandlingen du fikk på sykehuset, alt i alt, tilfredsstillende?	90	4.1	1	21	78	
51	Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på sykehuset?	88	3.8	6	31	63	

¹¹ Her gjengis resultatene kun for pasienter som er elektivt innlagt.

Tabell 7.14: Resultater på enkeltspørsmål om pasientopplevd pasientsikkerhet ved M8. Antall og gjennomsnitt 2013. Prosentandeler på svarkategorier. Spørsmålene er vektet med unntak av spørsmål 2, 40 og 44. På spørsmål 35 og 39 rapporteres det ikke endringstall da disse spørsmålene ikke var inkludert i undersøkelsen gjennomført i 2012.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori		Prosent-andel		
2	Ved innleggelsen, hadde du med deg en oppdatert liste over medisiner du brukte?	80	Ja	60			
			Nei	40			
33	Opplevde du administrative feil under sykehusoppholdet? (For eksempel rot i papirene, prøvesvar uteble, ble ikke innkalt som avtalt, avtalte undersøkelser ble ikke bestilt).	91	Nei	79			
			Ja, én gang	11			
			Ja, flere ganger	11			
34	Opplevde du at personalet glemte å kontrollere identiteten din?	94	Nei	90			
			Ja, en gang	6			
			Ja, flere ganger	4			
35	Opplevde du at personalet glemte å gi deg viktig informasjon?	92	Nei	77			
			Ja, en gang	13			
			Ja, flere ganger	9			
		Antall svar	Gjenn-om-snitt	Ikke i det hele tatt / i liten grad	I noen grad	I stor grad / i svært stor grad	Endring fra 2012
36	Fikk du feil eller forsinket diagnose i forbindelse med sykehusoppholdet?	81	1.3	92	2	6	
37	Fikk du unødig skade eller unødig problem som følge av at kirurgisk inngrep eller en undersøkelse?	70	1.3	91	7	2	
38	Opplevde du å få feil medisiner eller på annen måte å bli feilmedisinert?	86	1.4	90	2	8	
39	Opplevde du mangelfull håndhygiene (håndvask) blant personalet?	87	1.4	92	3	4	
41	Hvis du opplevde feil eller unødig problem i forbindelse med sykehusoppholdet, tok personalet hånd om feilen på en tilfredsstillende måte?	31	2.2	63	13	24	
Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosentandel			
40	Fikk du infeksjon i forbindelse med sykehusoppholdet? (For eksempel betennelse/puss i operasjonssår, lungebetennelse, blodforgiftning eller urinveisinfeksjon/blærekatarr).	88	Ja	6			
			Nei	94			
44	Ble en oppdatert liste over medisinene dine gjennomgått med deg da du ble utskrevet fra sykehuset?	74	Ja	70			
			Nei	30			

Tabell 7.15: Resultater på bakgrunnsspørsmål og demografiske forhold ved M8. Antall svar og prosentandeler på svarkategorier. Tallene i spørsmål 52 (egenvurdert helse) er vektet, resten av spørsmålene er uvektede.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosentandel
52	Stort sett vil du si din helse er...	87	Utmerket	5
			Meget god	13
			God	34
			Nokså god	22
			Dårlig	25
53	Hvor mange ganger har du vært innlagt på sykehuset de siste to årene?	87	1 gang	36
			2 ganger	23
			3-5 ganger	33
			6-10 ganger	6
			Mer enn 10 ganger	2
56	Var det noen som hjalp deg med å fylle ut dette skjemaet?	91	Ja	30
			Nei	70

Resultater på pasienterfaringsindikatorer ved post MEDOBS

Tabell 7.16 inneholder resultatene på ti pasienterfaringsindikatorer. Resultatene presenteres på en skala fra 0 til 100, hvor et høyere tall gjengir en mer positiv vurdering. I vedlegg 2 viser vi hvilke enkeltspørsmål som inngår i hver av de ti indeksene.

Tabell 7.16: Gjennomsnittsskåre på indikatorene for MEDOBS. Skala 0-100 der 100 er best. Resultatene er vektet og justert.

Indikator	Antall svar 2013	Gjennomsnitt 2013
Pleiepersonalet	17	75
Legene	17	77
Informasjon	17	74
Organisering	17	67
Pårørende	11	84
Standard	17	70
Utskriving	14	53
Samhandling	13	62
Ventetid	1	
Pasientsikkerhet	16	91

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

Ventetid er beregnet kun med elektivt innlagte pasienter, testet kun med signifikansnivå $p < 0,05$, og ikke justert for pasientsammensetning

Resultater på enkeltspørsmål ved post MEDOBS

Tabell 7.17: Resultater på enkeltspørsmål som inngår i pasienterfaringsindikatorene ved MEDOBS. Antall og gjennomsnitt 2013. Skala fra 1 til 5 hvor 5 er best. Prosentandel på tredelt kategorisert skala. Alle spørsmål er vektet.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnitt	Ikke i det hele tatt / i liten grad	I noen grad	I stor grad / i svært stor grad	Endring fra 2012
PLEIEPERSONALET							
3	Snakket pleiepersonalet til deg slik at du forstod dem?	17	4	0	40	60	
4	Opplevde du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg?	17	4.2	0	20	80	
5	Har du tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet?	17	4.4	0	7	93	
6	Fikk du fortalt pleiepersonalet alt du mente var viktig om din tilstand?	17	3.5	32	2	66	
7	Opplevde du at pleiepersonalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	17	3.7	25	13	61	
8	Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din pleie?	17	3.1	39	15	46	
9	Hadde pleiepersonalet tid til deg når du trengte det?	17	3.8	7	32	61	
LEGENE							
10	Snakket legene slik at du forstod dem?	17	4.2	0	28	72	
11	Opplevde du at legene hadde omsorg for deg?	17	4	0	41	59	
12	Har du tillit til legenes faglige dyktighet?	17	4.2	0	22	78	
13	Hadde legene tid til deg når du trengte det?	17	3.9	3	31	66	
14	Fikk du fortalt legene alt du mente var viktig om din tilstand?	17	3.4	22	21	57	
15	Opplevde du at legene var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	17	3.4	25	16	59	

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	Endri ng fra 2012
16	Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?	17	3.7	22	13	65	
INFORMASJON							
17	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver og undersøkelser skulle foregå?	17	3.6	19	18	64	
18	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om resultatet av prøver og undersøkelser?	17	3.5	22	19	59	
19	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose/dine plager?	17	3.6	22	19	59	
ORGANISERING							
20	Opplevde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om deg?	17	3.5	3	57	39	
21	Opplevde du at én lege hadde hovedansvaret for deg?	17	3	37	25	37	
22	Opplevde du at sykehusets arbeid var godt organisert?	17	3.9	3	21	75	
23	Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?	17	3.9	0	29	71	
PÅRØRENDE							
24	Ble dine pårørende tatt godt imot av personalet på sykehuset?	11	4.2	0	18	82	
25	Var det enkelt for dine pårørende å få informasjon om deg mens du var innlagt på sykehuset?	10	3.9				
STANDARD							
26	Fikk du inntrykk av at sykehusets utstyr var i god stand?	17	4.1	3	6	91	
27	Fikk du inntrykk av at sykehuset for øvrig var i god stand?	17	3.9	3	4	92	
28	Var rommet du lå på tilfredsstillende?	17	3.7	7	36	57	

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	Endri ng fra 2012
29	Var muligheten for ro og hvile tilfredsstillende?	17	3.8	7	21	72	
30	Var maten tilfredsstillende?	17	3.4	24	25	50	
31	Var renholdet tilfredsstillende?	17	3.7	12	8	81	
PASIENTSIKKERHET							
32	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet av sykehuset (etter det du selv kan bedømme)?	16	1.5	77	23	0	
FORBEREDELSE TIL TIDEN ETTER UTSKRIVING							
42	Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall?	12	2.2	58	18	24	
43	Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter sykehusoppholdet?	10	2.7				
SAMHANDLING							
48	Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for?	13	3.4	19	27	55	
49	Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med hjemmetjenesten/andre kommunale tjenester om det du var innlagt for?	5	3.7				

Tabell 7.18: Resultater på enkeltspørsmål om utskrivingsprosessen og overordnet vurdering av sykehuset ved MEDOBS. Antall og gjennomsnitt 2013. Prosentandeler på svarkategorier. Alle spørsmålene er vektet. På spørsmål 45, 46, 47, 54 og 55 rapporteres det ikke endringstall da disse spørsmålene ikke var inkludert i undersøkelsen gjennomført i 2012.

Sp m nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennom- snitt	Ikke i det hele tatt / i liten grad	I noen grad	I stor grad / i svært stor grad	Endring fra 2012
I HVILKEN GRAD STEMMER FØLGENDE PÅSTANDER FOR DEG:							
45	Da sykehuspersonalet vurderte hvilke helsetjenester jeg kom til å ha behov for etter sykehusoppholdet, tok de hensyn til hva jeg og mine pårørende ønsket	9	3.7				
46	Ved utskriving fra sykehuset hadde jeg god forståelse for hva som var mitt ansvar for å ta vare på egen helse	14	4	4	30	66	
47	Ved utskriving fra sykehuset forsto jeg klart hensikten med å ta de forskjellige medisinene mine	10	3.9				
Reinnleggelser							
54	Etter å ha blitt utskrevet fra sykehuset, har du blitt plutselig/akutt innlagt igjen på sykehus?	17	5	Ja, og innleggelsen var relatert til det første sykehusoppholdet		12	
				Ja, men det var ikke relatert til det første oppholdet		6	
				Nei		82	
				Vet ikke		0	
55	Etter det du kan bedømme, mener du sykehuset kunne gjort noe annerledes i forbindelse med første innleggelse for å forhindre at du måtte legges inn på nytt?	5	5	Ja			
				Nei			
Ventetid							
1	Måtte du vente for å få et tilbud ved sykehuset? ¹²	1	1	Ja, alt for lenge			
				Ja, ganske lenge			
				Ja, men ikke lenge			
				Nei			
Sp m nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennom- snitt	Ikke i det hele tatt / i liten grad	I noen grad	I stor grad / i svært stor grad	Endring fra 2012
SAMLET VURDERING AV SYKEHUSET							
50	Var pleien og behandlingen du fikk på sykehuset, alt i alt, tilfredsstillende?	17	4.2	0	28	72	
51	Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på sykehuset?	17	3.5	17	40	44	

¹² Her gjengis resultatene kun for pasienter som er elektivt innlagt.

Tabell 7.19: Resultater på enkeltspørsmål om pasientopplevd pasientsikkerhet ved MEDOBS. Antall og gjennomsnitt 2013. Prosentandeler på svarkategorier. Spørsmålene er vektet med unntak av spørsmål 2, 40 og 44. På spørsmål 35 og 39 rapporteres det ikke endringstall da disse spørsmålene ikke var inkludert i undersøkelsen gjennomført i 2012.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori		Prosent-andel		
2	Ved innleggelsen, hadde du med deg en oppdatert liste over medisiner du brukte?	12	Ja		58		
			Nei		42		
33	Opplevde du administrative feil under sykehusoppholdet? (For eksempel rot i papirene, prøvesvar uteble, ble ikke innkalt som avtalt, avtalte undersøkelser ble ikke bestilt).	17	Nei		100		
			Ja, én gang		0		
			Ja, flere ganger		0		
34	Opplevde du at personalet glemte å kontrollere identiteten din?	17	Nei		97		
			Ja, en gang		0		
			Ja, flere ganger		3		
35	Opplevde du at personalet glemte å gi deg viktig informasjon?	17	Nei		76		
			Ja, en gang		6		
			Ja, flere ganger		19		
		Antall svar	Gjenn-om- snitt	Ikke i det hele tatt / i liten grad	I noen grad	I stor grad / i svært stor grad	Endring fra 2012
36	Fikk du feil eller forsinket diagnose i forbindelse med sykehusoppholdet?	13	1	100	0	0	
37	Fikk du unødig skade eller unødig problem som følge av at kirurgisk inngrep eller en undersøkelse?	10	1				
38	Opplevde du å få feil medisiner eller på annen måte å bli feilmedisinert?	14	1.2	96	4	0	
39	Opplevde du mangelfull håndhygiene (håndvask) blant personalet?	13	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?	2					
Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori		Prosentandel		
40	Fikk du infeksjon i forbindelse med sykehusoppholdet? (For eksempel betennelse/puss i operasjonssår, lungebetennelse, blodforgiftning eller urinveisinfeksjon/blærekatarr).	16	Ja		6		
			Nei		94		
44	Ble en oppdatert liste over medisinene dine gjennomgått med deg da du ble utskrevet fra sykehuset?	10	Ja				
			Nei				

Tabell 7.20: Resultater på bakgrunnsspørsmål og demografiske forhold ved MEDOBS. Antall svar og prosentandeler på svarkategorier. Tallene i spørsmål 52 (egenvurdert helse) er vektet, resten av spørsmålene er uvektede.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosentandel
52	Stort sett vil du si din helse er...	17	Utmerket	17
			Meget god	10
			God	11
			Nokså god	32
			Dårlig	30
53	Hvor mange ganger har du vært innlagt på sykehuset de siste to årene?	16	1 gang	44
			2 ganger	19
			3-5 ganger	31
			6-10 ganger	0
			Mer enn 10 ganger	6
56	Var det noen som hjalp deg med å fylle ut dette skjemaet?	17	Ja	6
			Nei	94

8. Referanser

- (1) Särndal CEJAWJ. Model Assisted Survey Sampling. New York: Springer Verlag; 1992.
- (2) Guldvog B, Hofoss D, Ebbesen J, Rønning OM. PS-RESKVA- pasienttilfredshet i sykehus. Tidsskr Nor Laegeforen 1998;118(3):386-91.

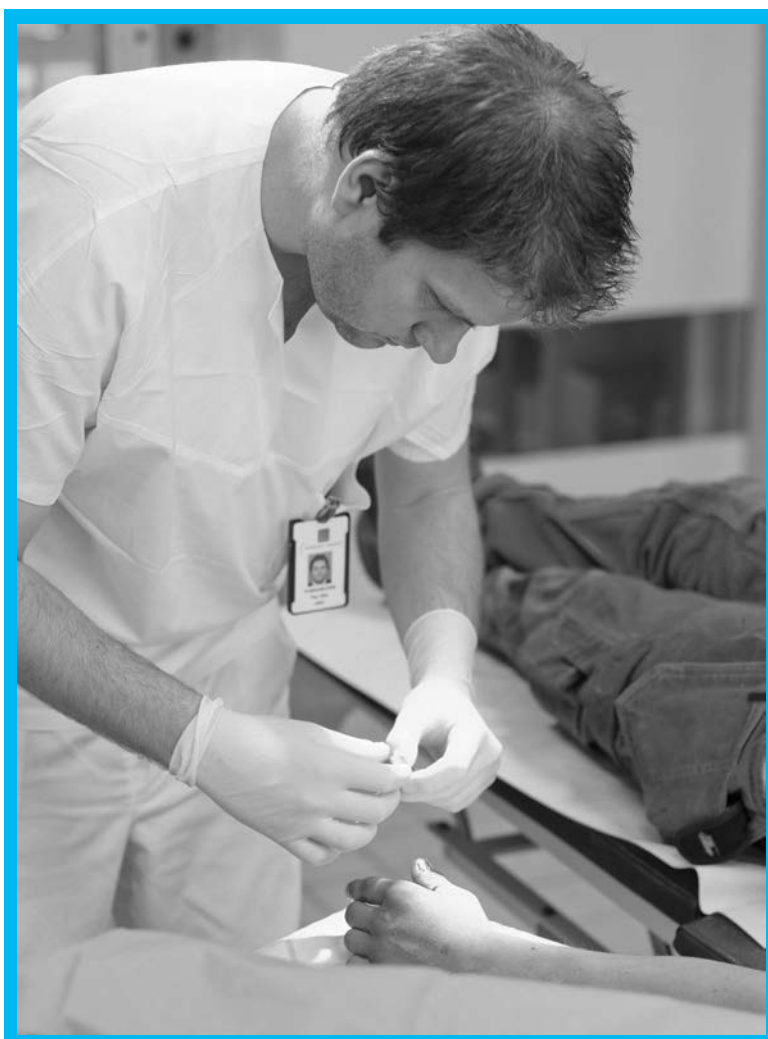
9. Vedlegg A: Spørreskjema

Til deg som nylig har vært på sykehus

Om dine erfaringer med sykehuset

PasOpp Sonatikk 2013

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
☐ | <div style="border-left: 1px solid red; padding-left: 10px;">Ikke aktuelt
☐</div> |
| ⊥ | | | | | |
| 2. Ved innleggelsen, hadde du med deg en oppdatert liste over medisiner du brukte? | Ja
☐ | Nei
☐ | | | <div style="border-left: 1px solid red; padding-left: 10px;">Brukte ikke medisiner
☐</div> |
| | | | | ⊥ | |

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

32. 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 ☐

33. 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 ☐

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

☐ ☐ ☐

35. Opplevde du at personalet glemte å gi deg viktig informasjon?

☐ ☐ ☐

36. Fikk du feil eller forsinket diagnose i forbindelse med sykehusoppholdet?

⊥

Ikke i det hele tatt ☐ I liten grad ☐ I noen grad ☐ I stor grad ☐ I svært stor grad ☐ Vet ikke ☐ Ikke aktuelt ☐

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?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

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

Nei ☐ Ja ☐

Hadde infeksjon før innleggelsen ☐

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 ☐

I hvilken grad stemmer følgende påstander for deg?

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Ikke aktuelt
45. Da sykehuspersonalet vurderte hvilke helsetjenester jeg kom til å ha behov for etter sykehusoppholdet, tok de hensyn til hva jeg og mine pårørende ønsket.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
46. Ved utskrivning fra sykehuset hadde jeg god forståelse for hva som var mitt ansvar for å ta vare på egen helse.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
47. Ved utskrivning fra sykehuset forsto jeg klart hensikten med å ta de forskjellige medisinene mine.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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
48. Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
49. Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med hjemmetjenesten/andre kommunale tjenester om det du var innlagt for?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Samlet vurdering av sykehuset

50. Var pleien og behandlingen du fikk på sykehuset, alt i alt, tilfredsstillende? $\perp$

Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
☐	☐	☐	☐	☐

51. 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

52. Stort sett, vil du si din helse er... $\perp$

Utmerket	Meget god	God	Nokså god	Dårlig
☐	☐	☐	☐	☐

53. 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
☐	☐	☐	☐	☐

54. Etter å ha blitt utskrevet fra sykehuset, har du blitt plutselig/akutt innlagt igjen på sykehus?

- ☐ Ja, og innleggelsen var relatert til det første sykehusoppholdet → gå til spørsmål 55
☐ Ja, men det var ikke relatert til det første sykehusoppholdet
☐ Nei
☐ Vet ikke
- } gå til spørsmål 56

55. Etter det du kan bedømme, mener du sykehuset kunne gjort noe annerledes i forbindelse med første innleggelse for å forhindre at du måtte legges inn på nytt?

Ja	Nei	Vet ikke	Ikke aktuelt
☐	☐	☐	☐

56. Var det noen som hjalp deg med å fylle ut dette skjemaet? $\perp$

Ja	Nei
☐	☐

57. Kunne du tenke deg å svare på et nytt spørreskjema fra oss om kort tid, dersom det blir aktuelt?

☐ Sett kryss her hvis du kunne tenke deg å svare på et nytt skjema

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

[illegible]

Dersom du har opplevd feil, unødige problemer eller komplikasjoner i forbindelse med sykehusoppholdet, kan du skrive mer om dette her:

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 approximately 20 lines visible. The paper has a slight shadow on the right side, suggesting it's resting on a surface.

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

Vennligst ikke skriv under denne linje

10. Vedlegg B: Indikatorer og underliggende spørsmål

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

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?
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?
Utskriving	
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	
48	Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for?
49	Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med hjemme-tjenesten/andre kommunale tjenester om det du var innlagt for?
Ventetid	
1	Måtte du vente for å få et tilbud ved sykehuset?
Pasientsikkerhet	
32	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet av sykehuset (etter det du selv kan bedømme)?

11. Vedlegg C: Resultater på pasienterfaringsindikatorer for alle sykehus, foretak og regioner

	Pleie- personalet	Informa- sjon	Legene	Pårørende	Organisering	Standard	Utskrivning	Sam- handling	Pasient- sikkerhet	Ventetid
Nasjonale resultater	76	71	75	76	67	71	56	64	89	64
Institusjoner										
Sykehuset Østfold	70 -**	67	69 -**	69 -*	59 -***	58 -***	54	58	85	65
Akershus universitetssykehus	72	70	72	75	64	76	55	63	85	57
Sykehuset Innlandet, Hamar	77	72	74	77	65	68	54	63	91	68
Sykehuset Innlandet Gjøvik	79	75	79	79	72	76	57	72	90	66
Sykehuset Innlandet Kongsvinger	76	72	73	76	69	74	57	63	88	75 +
Sykehuset Innlandet Lillehammer	78	74	77	76	68	71	56	69	92	76 +
Sykehuset Innlandet Tynset	81 +.	78	81 +**	84	76 +***	80 +***	62	73	92	74 +
Sykehuset Innlandet Elverum	77	74	77	80	69	76	57	70	91	64
Ullevål sykehus	74	71	74	75	66	69	53	57	88	69
Rikshospitalet	80	74	78	79	70	76	55	64	92	58
Aker sykehus	77	72	75	75	66	70	57	59	86	67
Radiumhospitalet	76	70	74	76	65	64 -***	57	57	91	73 +
Drammen sykehus	72	71	73	70	63	65 -***	57	60	88	59
Ringerike sykehus	78	74	77	79	71	80 +***	55	66	85	64
Kongsberg sykehus	78	73	75	83	68	72	59	71	90	81 +
Bærum sykehus	76	71	75	77	64	68	57	63	89	72
Sunnaas sykehus	80	72	76	79	74	70	61	69	90	69
Klinikk Rjukan	85 +***	80 +*	82 +**	89 +***	79 +***	83 +***	69	75	93	75 +
Klinikk Notodden	76	71	75	78	67	77 +**	54	62	89	60
Sykehuset Telemark Skien og Porsgrunn	74	68	72	75	62	70	53	58	88	67
Sykehuset Telemark Kragerø	80	75	78	84	73	82 +**	58	58	90	88 +

+/- markerer om resultatet er signifikant bedre eller dårligere enn landsgjennomsnittet. Antall stjerner markerer signifikansnivået: . $p < 0.1$, * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$. Resultatene er vektet og justert for pasientsammensetning.

Ventetid er beregnet kun med elektivt innlagte pasienter, og testet kun med signifikansnivå $p < 0,05$. Denne indikatorene er ikke justert for pasientsammensetning.

	Pleie- personalet	Informa- sjon	Legene	Pårørende	Organisering	Standard	Utskrivning	Sam- handling	Pasient- sikkerhet	Ventetid
Sykehuset i Vestfold	74	67	72	76	67	73	56	60	87	69
Sørlandet sykehus, Kristiansand	77	70	76	78	67	74	54	66	87	63
Sørlandet sykehus, Arendal	79	77	79	79	71	74	61	68	90	66
Sørlandet sykehus, Flekkefjord	79	75	76	83	72	82 +***	62	74 +.	87	58
Diakonhjemmet sykehus	81	75	78	82	69	76	61	68	91	70
Lovisenberg diakonale sykehus	77	72	76	77	71	72	58	66	89	62
Martina Hansens Hospital	79	74	77	81	72	76 +*	63	64	90	64
Feiringklinikken	83 +***	82 +***	83 +***	88 +***	81 +***	86 +***	65	75 +***	94 +***	74 +
Glittreklinikken	86 +***	78 +**	82 +***	79	84 +***	80 +***	78 +***	69	94 +***	50 -
Revmatismesykehuset Lillehammer	84 +***	79 +*	79	83	76 +***	84 +***	74 +***	74	93	77 +
Betanien Hospital	82 +**	73	77	83	69	82 +***	64	60	91	60
Stavanger universitetssykehus	74	69	73	73	64	68	53	65	92	63
Stord sjukehus	77	73	75	81	68	69	53	67	87	60
Haugesund sjukehus	72 -*	67	70	74	63 -*	66 -**	53	56	88	57
Odda sjukehus	80	74	76	83	72	76	60	71	91	68
Haukeland universitetssjukehus	73	68	74	73	63 -.	65 -**	55	61	90	63
Voss sjukehus	78	73	76	83	70	76	62	71	91	64
Kysthospitalet i Hagevik	81 +**	77 +.	80 +*	81	74 +***	75	59	67	91	61
Lærdal sjukehus	82 +***	78 +*	82 +***	85 +*	77 +***	74	59	69	94 +**	66
Førde sentralsjukehus	74	72	73	75	63 -*	70	55	58	89	65
Nordfjord sjukehus	78	74	77	82	75	78	60	71	95 +.	76
Haraldsplass diakonale sykehus	75	71	73	75	67	65 -*	56	67	91	57 -
Haugesund Sanitetsforenings Revmatismesykehus	80	72	77	82	74 +*	67 -***	66	70	90	63
Ålesund sjukehus	73	68	71	73	65	65 -***	55	61	85	61
Volda sjukehus	78	77	78	82	76 +***	75	62	72	92	68
Kristiansund sjukehus	80	75	77	77	72	72	65	67	93	64
Molde sjukehus	76	72	74	77	67	59 -***	62	66	89	64
St. Olavs Hospital	79	74	77	79	71	84 +***	59	71	93	59
Orkdal sykehus	77	72	77	75	71	74	55	62	91	60
Sykehuset Levanger	77	72	75	78	69	74	59	69	90	63
Sykehuset Namsos	77	75	76	80	70	78 +***	60	66	90	66
Helgelandssykehuset Mo i Rana	76	73	75	77	67	75	57	62	87	64
Helgelandssykehuset Sandnessjøen	71 -**	67	72	77	66	70	53	63	90	55 -
Helgelandssykehuset Mosjøen	78	71	75	78	69	74	58	72	94	55
Nordlandssykehuset Bodø	73	68	73	75	64	61 -***	49	67	89	61
Nordlandssykehuset Vesterålen	75	69	73	75	69	62 -***	58	55	88	66
Nordlandssykehuset Lofoten	74	71	73	73	64	72	58	62	86	73

	Pleie- personalet	Informa- sjon	Legene	Pårørende	Organisering	Standard	Utskrivning	Sam- handling	Pasient- sikkerhet	Ventetid
UNN Tromsø	77	74	77	79	67	73	58	67	89	75 +
UNN Harstad	78	74	77	78	67	68	63	69	90	58
UNN Narvik	75	71	73	75	67	68	57	58	90	54
Klinikk Hammerfest	70 -***	64 -**	69 -*	72	59 -***	60 -***	50	48 -***	88	59
Klinikk Kirkenes	78	75	79	80	67	68	60	67	91	60
Foretak										
Sykehuset Østfold HF	70 -*	67	69 -.	69 -.	59 -**	58 -***	54	58	85	65
Akershus universitetssykehus HF	72	70	72	75	64	76 +**	55	62	85	57
Sykehuset Innlandet HF	78 +*	73	76	78	68	73 +*	56	67	91	70 +
Oslo universitetssykehus HF	76	72	75	77	67	71	54	58	89	64
Vestre Viken HF	75	71	74	75	65	69	57	62	88	63
Sunnaas sykehus HF	80 +.	72	76	79	74 +***	70	61	69	90	69
Sykehuset Telemark HF	76	70	73	77	65	72	55	61	88	67
Sykehuset i Vestfold HF	74	67	72	76	66	72	56	59	87	69
Sørlandet sykehus HF	78	73	77	79	68	75 +***	58	68	88	63
Helse Sør-Øst Private ideelle med opptaksområde	79 +*	73	77	79	70	74 +**	60	67	90	65
Helse Sør-Øst Private ideelle spesialsykehus	82 +***	78 +***	80 +***	85 +***	77 +***	82 +***	67 +***	69 +**	92 +***	68 +
Helse Stavanger HF	74	69	72	73	63	68	53	65	92	63
Helse Fonna HF	73	69	72	76	64	67 -.	53	60	88	58
Helse Bergen HF	73	68	73	74	63	67	55	61	88	63
Helse Førde HF	75	73	75	76	66	71	55	61	90	66
Helse Vest Private Institusjoner	76	71	73	76	68	65 -.	58	68	91	59 -
St. Olavs Hospital HF	78	73	77	78	71 +.	82 +***	59	69	92	59
Helse Nord Trøndelag HF	77	73	75	78	69	75 +***	59	67	89	64
Helse Møre og Romsdal HF	76	71	74	76	68	66 -***	59	64	88	63
Helgelandssykehuset HF	74	69	73	77	66	72	55	64	89	58 -
Nordlandssykehuset HF	73	68	73	75	65	63 -***	52	63	88	62
Universitetssykehuset Nord- Norge HF	77	73	76	78	67	71	59	67	89	71 +
Helse Finnmark HF	72	67	72	74	61 -*	62 -***	53	56	89	59
Regioner										
Helse Sør-Øst RHF	76	71	74	76	66	72 +*	56	63	88	65
Helse Vest RHF	74	70	73	75	64 -*	67 -***	55	63	90	62
Helse Midt-Norge RHF	77 +**	72	75	77	70 +***	75 +***	59	67	90	61
Helse Nord RHF	75	71	74	77	65	68 -***	56	64	89	66

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.

Marit Skarpaas som har hatt hovedansvar for samarbeid med institusjonene og for merkantile sider ved prosjektet.

Inger Opedal Paulsrud, som deltok i kvalitetssikring av dataoverføring fra institusjonene, og har hatt hovedansvar for utsending av spørreskjema, registrering, skanning og skriving av fritekstkommentarer.

Sinan Akbas for deltakelse i datainnsamlingen

Hilde Hestad Iversen, Inger Opedal Paulsrud, Ingeborg Strømseng Sjetne, Johanne Gran Kjøllesdal, Kirsten Danielsen, Linda Selje Sunde og Mona Haugum takkes for korrekturlesning, diskusjoner og kommentarer underveis i prosjektet.

Jon Helgeland for analysene i statistikkprogrammet R

Takk til studenter og vikarer som hjalp til med pakking av spørreskjema, skanning og skriving av fritekstkommentarer.

Vi vil også takke KONTAKTPERSONENE VED SYKEHUSENE for godt samarbeid i forbindelse med datainnsamlingen.

Nasjonalt Kunnskapssenter for helsetjenesten

Postboks 7004, St. Olavsplass

N-0130 Oslo

(+47) 23 25 50 00

www.kunnskapssenteret.no

ISBN: 978-82-8121-875-8

Nr 3-2014 PasOpp rapport



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: Voksne pasienter (16 år og eldre) som har hatt et opphold ved en somatisk sengepost

Metode: Postal spørreskjemaundersøkelse

Undersøkelsessperiode: 09.09.2013 – 01.12.2013

Bruttoutvalg: 24 866

Svarprosent: 58,5