

BRUKEROPPLEVD KVALITET

2018

PASOPP-RAPPORT NR 2018: 40

Pasienters erfaringer med Lovisenberg Diakonale Sykehus 2017

Medisinsk mottak

Utgitt av	Folkehelseinstituttet, Område for helsetjenester
Tittel	Pasienters erfaringer med Lovisenberg Diakonale Sykehus 2017. Medisinsk mottak
English title	Patients' experiences with Lovisenberg Diakonale Sykehus 2017. Medisinsk mottak
Ansvarlig	Camilla Stoltenberg, direktør
Forfattere	Mona Haugum, forsker, <i>Folkehelseinstituttet</i> Olaf Holmboe, forsker, <i>Folkehelseinstituttet</i>
Prosjektkoordinator	Inger Opedal Paulsrud, <i>Folkehelseinstituttet</i>
ISSN	1890-1565
Rapport	2018:40
Publikasjonstype	PasOpp-rapport
Antall sider	14 (28 inklusiv vedlegg)
Oppdragsgiver	Lovisenberg Diakonale Sykehus
Emneord(MeSH)	Inpatients; patient satisfaction; health care surveys; questionnaires; hospitals; Norway
Sitering	Haugum M, Holmboe O. Pasienters erfaringer med Lovisenberg Diakonale Sykehus 2017. [Patients' experiences with Lovisenberg Diakonale Sykehus 2017]. Medisinsk mottak. PasOpp-rapport nr 2018:40. Oslo: Folkehelseinstituttet, 2018.

Innhold

FORORD	4
OM UNDERSØKELSEN OG RAPPORTERINGEN	5
Formål	5
Spørreskjemaet og pasienterfaringsindikatorene	6
Usikkerhet i statistiske undersøkelser	6
Datainnsamling og svarprosent	7
Hvordan lese tabellene	7
RESULTATER PÅ PASIENTERFARINGSINDIKATORER	8
RESULTATER PÅ ENKELTSPØRSMÅL	9
PASIENTOPPLEVD PASIENTSIKKERHET	13
VEDLEGG	15
Vedlegg 1: Spørreskjema	15
Vedlegg 2: Indikatorer	23
Vedlegg 3: Indikator for pasientopplevd pasientsikkerhet	25
Vedlegg 4: Resultater på pasienterfaringsindikatorer for alle postene	27

Forord

Folkehelseinstituttet gjennomførte i 2017 en brukererfaringsundersøkelse blant pasienter ved Lovisenberg Diakonale Sykehus. Dette var en bestilling fra sykehuset' og det er fjerde gangen vi gjør en slik undersøkelse på dette nivået ved dette sykehuset. Formålet med undersøkelsen er å formidle systematisk informasjon som kan brukes i kvalitetsforbedring og virksomhetsstyring. Undersøkelsen har i stor grad fulgt metoden som er brukt i tidligere undersøkelser på postnivå ved sykehuset. Det gjelder også utformingen av denne rapporten.

Denne rapporten er en av flere som viser resultater for de deltagende postene enkeltvis.

Bidragstakere i denne rapporten

- Prosjektleder: Olaf Holmboe, forsker, Folkehelseinstituttet
- Mona Haugum, forsker, Folkehelseinstituttet
- Inger Opedal Paulsrud, prosjektkoordinator, Folkehelseinstituttet

Vi takker for samarbeidet med kollegaene Ole Martin Kvinge ved IT-systemer i Bergen for IT-teknisk hjelp i forbindelse med utsendelser av spørreskjemaer, Jon Helgeland for oppsett av analysene i statistikkprogrammet R, samt Kirsten Danielsen og Ingeborg Strømseng Sjetne for kvalitetssikring. Vi retter også en takk til Carolyn Baptiste Karlsen og Per Arne Holman ved Lovisenberg Diakonale Sykehus for godt samarbeid. Sist, men ikke minst, takk til alle som svarte på undersøkelsen.

Oslo, september 2018

Øyvind Andresen Bjertnæs
avdelingsdirektør

Olaf Holmboe
prosjektleder

Om undersøkelsen og rapporteringen

Folkehelseinstituttet (FHI) gjennomførte høsten 2017 en brukererfaringsundersøkelse blant voksne døgnpasienter ved sengeposter ved Lovisenberg Diakonale Sykehus. Dette var et samarbeidsprosjekt mellom FHI og sykehuset. FHI har utarbeidet separate rapporter for hver av postene.

Denne rapporten presenterer resultatene for Medisinsk mottak.

Resultatene presenteres som beskrivende statistikk på 56 enkeltspørsmål fra spørreskjemaet, og på ni indikatorer generert fra disse spørsmålene (se vedlegg 2 og 3). En samlet oversikt over resultater på pasienterfaringsindikatorer for alle postene og for sykehuset som helhet presenteres i vedlegg 4.

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

Formål

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

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

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

Spørreskjemaet og pasienterfaringsindikatorene

Spørreskjemaet inneholdt 56 spørsmål om erfaringer med sykehuset når det gjelder strukturer, prosesser, pasientsikkerhet og ventetid før oppholdet (vedlegg 1). For å utdype de kvantitative resultatene inkluderte vi et spørsmål til pasientene om forslag til forbedringer.

Svarene på spørsmålene er analysert enkeltvis og ved å gruppere spørsmålene i åtte indikatorer som beskriver pasientenes erfaringer med sykehusoppholdet og én pasientsikkerhetsindikator. Disse indikatorene består av et antall enkeltspørsmål som pasientene ble bedt om å vurdere på en skala fra 1 (ikke i det hele tatt) til 5 (i svært stor grad), med unntak av indikatoren pasientsikkerhet. Detaljerte beskrivelser av indikatorene finnes i vedlegg 2 og 3. For alle disse indikatorene gjelder det at pasientene må ha svart på minst halvparten av de aktuelle spørsmålene for å telle med. Svarene er omregnet til en skala fra 0 til 100 hvor høy skår angir en positiv vurdering av sykehuset.

Følgende indikatorer brukes i denne rapporten:

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

Usikkerhet i statistiske undersøkelser

Resultatene i denne rapporten bør tolkes med forsiktighet. For å kunne generalisere resultatene til hele pasientpopulasjonen må vi vekte for frafall. Dette kan ikke gjøres i dette prosjektet fordi vi ikke har tilgang til bakgrunnsinformasjon om dem som ikke har svart på undersøkelsen.

Datainnsamling og svarprosent

Vi inkluderte pasienter som ble utskrevet fra de aktuelle sengepostene i perioden mellom 2.oktober og 24.desember 2017. I alt ble det trukket ut 2080 pasienter til undersøkelsen. Disse fikk tilsendt et spørreskjema i posten med mulighet for elektronisk besvarelse. Pasienter som ikke svarte mottok to purringer. Av bruttoutvalget ble 197 pasienter kansellert pga manglende adresse, at de trakk seg fra undersøkelsen, eller at pasienten var død. Dette ga et korrigert bruttoutvalg på 1886 pasienter. For alle de inkluderte postene samlet besvarte 1091 pasienter undersøkelsen (58 prosent).

Vi fikk inn 11 svar fra pasienter ved Medisinsk mottak. Dette tilsvarer en svarprosent på 41.

Hvordan lese tabellene

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

Tabell 1 gir en oversikt over ni pasienterfaringsindikatorer. Her oppgis antall svarere og gjennomsnittsskår på hver indikator samt gjennomsnittsskåren for hele sykehuset.

Tabell 2 inneholder resultater på enkeltspørsmål om pasientens erfaringer i løpet av sykehusoppholdet. Tallene som presenteres tar utgangspunkt i svarskalaen i spørreskjemaet (Figur 1 på side 9). 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 skår er positivt. Enkelte spørsmål kan imidlertid være formulert slik at en lav skår indikerer mer positiv vurdering. Disse er markert i tabellen.
- Prosentandel som har svart "Ikke i det hele tatt" eller "I liten grad".
- Prosentandel som har svart "I noen grad".
- Prosentandel som har svart "I stor grad" eller "I svært stor grad"

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

Tabell 4 og 5 inneholder resultater på enkeltspørsmål om pasientopplevd pasientsikkerhet i løpet av oppholdet. Tabellene er på samme format som tabell 2 og 3.

Resultater på pasienterfaringsindikatorer

Tabellen nedenfor viser resultater i form av ni indikatorer. Disse er satt sammen av spørsmål med felles tema og hensikten er å vise resultater med tall som er mer pålitelige enn det svarene på enkeltspørsmål er alene. Indikatorne er beskrevet i vedlegg 2 og 3.

Tabellen viser fra venstre

- Navn på indikatorene
- Aantall svar fra enheten
- Gjennomsnittsskår på indikatorene for enheten.
- Gjennomsnitt for hele sykehuset i 2017

Vi viser til vedlegg 4 for en oversikt over alle postenes skårer.

Dersom det er færre enn 11 svarere eller standardfeilen er større enn 6, regner vi usikkerheten for stor, og vi viser derfor ikke resultater for den aktuelle indikatoren

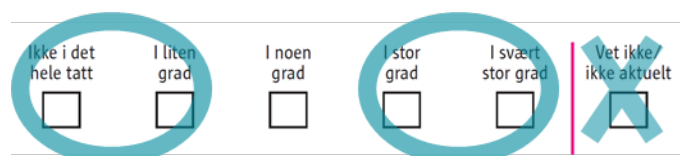
Tabell 1: Resultater på indikatorene. Skala 0–100 der 100 er best

Indikator	Antall svar	Ujustert skår	Gjennomsnitt for sykehuset
Pleiepersonalet	11	78	80
Legene	11		81
Informasjon	11		77
Organisering	11		73
Pårørende	6		79
Standard	11		72
Samhandling	6		68
Utskrivning	9		68
Pasientsikkerhet	11	84	90

Blanke felter i tabellen skyldes stor usikkerhet og/eller få svarere

Resultater på enkeltspørsmål

På de følgende sidene viser vi svarene på enkeltspørsmål om pasientenes erfaringer. Tabell 2 viser fordelingene på en tredelt skala hvor vi har slått sammen noen av svarkategoriene som vist i figuren under.



Figur 1. Sammenslåing av svaralternativer

For hvert enkeltspørsmål presenterer vi følgende tall:

- Antall svarere: Hvor mange som har svart på dette spørsmålet
- Gjennomsnitt: Gjennomsnittsskår på den opprinnelige 1–5-skalaen. En høy skår representerer en positiv beskrivelse
- 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".

Tabell 3 viser prosentvis svarfordeling i de opprinnelige svarkategoriene på øvrige pasienterfaringsspørsmål og bakgrunnsspørsmål i undersøkelsen.

Tabell 2: Resultater på enkeltspørsmål. Antall og gjennomsnitt, skala fra 1 til 5 hvor 5 er best, prosentandel på tredelt kategorisert skala.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnitt	Ikke i det hele tatt/ I liten grad	I noen grad	I stor grad/ I svært stor grad
Pleiepersonalet						
4	Snakket pleiepersonalet til deg slik at du forstod dem?	11	4.3	0	0	100
5	Opplevde du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg?	11	4.4	0	9	91
6	Har du tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet?	11	4.3	0	9	91
7	Fikk du fortalt pleiepersonalet alt du mente var viktig om din tilstand?	11	4.3	0	18	82
8	Opplevde du at pleiepersonalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	11	4.3	0	9	91
9	Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din pleie?	11	3.6	18	27	55
10	Hadde pleiepersonalet tid til deg når du trengte det?	11	3.8	18	27	55
Legene						
11	Snakket legene til deg slik at du forstod dem?	11	4.5	0	9	91
12	Opplevde du at legene hadde omsorg for deg?	11	4.2	9	9	82
13	Har du tillit til legenes faglige dyktighet?	11	4.3	0	18	82
14	Hadde legene tid til deg når du trengte det?	11	3.8	18	9	73
15	Fikk du fortalt legene alt du mente var viktig om din tilstand?	11	4	18	9	73
16	Opplevde du at legene var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	11	4	9	18	73
17	Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?	11	4.1	9	18	73
Informasjon						
18	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver og undersøkelser skulle foregå?	11	3.9	9	9	82
19	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om resultater av prøver og undersøkelser?	11	3.7	18	9	73
20	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose eller dine plager?	11	3.6	18	18	64
Organisering						
22	Opplevde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om deg?	11	3.6	18	27	55
23	Opplevde du at én lege hadde hovedansvaret for deg?	11	3.6	18	27	55

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
24	Opplevde du at sengepostens arbeid var godt organisert?	11	3.7	9	27	64
25	Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?	11	3.8	9	27	64
Pårørende						
26	Ble dine pårørende tatt godt i mot av personalet på sengeposten?	6	4.3	0	0	100
27	Var det enkelt for dine pårørende å få informasjon om deg mens du var innlagt på sengeposten?	5	4.2	0	20	80
Standard						
28	Fikk du inntrykk av at sengepostens utstyr var i god stand?	11	3.5	18	27	55
29	Fikk du inntrykk av at sengeposten forøvrig var i god stand?	11	3.5	18	36	45
30	Var rommet du lå på tilfredsstillende?	11	3.5	27	27	45
31	Var muligheten for ro og hvile tilfredsstillende?	11	3.5	27	27	45
32	Var maten tilfredsstillende?	10	3.2	20	40	40
33	Var renholdet tilfredsstillende?	11	3.6	18	18	64
Samhandling						
44	Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall?	9	3.3	33	11	56
45	Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter oppholdet på sengeposten?	5	2.2	80	0	20
Utskrivning						
50	Opplever du at sengeposten har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for?	6	2.8	33	33	33
51	Opplever du at sengeposten har samarbeidet bra med hjemmetjenesten eller andre kommunale tjenester om det du var innlagt for?	0				
Andre spørsmål						
21	Har sengeposten gitt deg tilfredsstillende veiledning og opplæring når det gjelder din diagnose eller dine plager?	11	3.5	18	18	64
47	Da sykehuspersonalet vurderte hvilke helsetjenester jeg kom til å ha behov for etter sykehusoppholdet, tok de hensyn til hva jeg og mine pårørende ønsket.	3				
48	Ved utskrivning fra sykehuset hadde jeg god forståelse for hva som var mitt ansvar for å ta vare på egen helse.	9	4	11	11	78

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnitt	Ikke i det hele tatt/ I liten grad	I noen grad	I stor grad/ I svært stor grad
49	Ved utskriving fra sykehuset forsto jeg klart hensikten med å ta de forskjellige medisinene mine.	7	4.6	0	14	86

Tabell 3: Resultater på enkeltspørsmål om erfaringer.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosent
1	Måtte du vente for å få et tilbud ved sykehuset?	10	Ja, altfor lenge	0
			Ja, ganske lenge	0
			Ja, men ikke lenge	0
			Nei	100
2	Ved innleggelsen, hadde du med deg en oppdatert liste over medisiner du brukte?	10	Ja	50
			Nei	50
3	Valgte du selv det sykehuset du har vært innlagt ved?	4	Ja	25
			Nei	75
52	Var pleien og behandlingen du fikk på sengeposten alt i alt tilfredsstillende?	11	Ikke i det hele tatt	0
			I liten grad	0
			I noen grad	27
			I stor grad	36
			I svært stor grad	36
53	Hvilket utbytte har du hatt alt i alt av behandlingen på sykehuset?	11	Ikke noe utbytte	0
			Lite utbytte	9
			En del utbytte	27
			Stort utbytte	36
			Svært stort utbytte	27
54	Stort sett vil du si din helse er....	11	Utmerket	9
			Meget god	18
			God	45
			Nokså god	0
			Dårlig	27
55	Hvor mange ganger har du vært innlagt på sykehus de siste to årene?	11	1 gang	36
			2 ganger	18
			3-5 ganger	36
			6-10 ganger	0
			Mer enn 10 ganger	9
56	Var det noen som hjalp deg med å fylle ut skjemaet?	11	Ja	9
			Nei	91
57	Kjønn	11	Kvinner	36
58	Alder	11	Gjennomsnitt	53

Pasientopplevd pasientsikkerhet

Tabell 4: Resultater på enkeltspørsmål om pasientopplevd pasientsikkerhet. Antall og gjennomsnitt på en skala fra 1 til 5. For spørsmål 25 og 43 er 5 best, for de øvrige er 1 best. Prosentandel på tredelt kategorisert skala.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnitt	Ikke i det hele tatt/ I liten grad	I noen grad	I stor grad/ I svært stor grad
25	Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?	11	3.8	9	27	64
34	Mener du selv at du på noen måte ble feilbehandlet av sengeposten (etter det du selv kan bedømme)?*	11	1.2	100	0	0
38	Fikk du feil eller forsinket diagnose i forbindelse med oppholdet ved sengeposten?*	8	1.2	88	12	0
39	Fikk du unødig skade eller unødig problem som følge av et kirurgisk inngrep eller en undersøkelse?*	7	1.0	100	0	0
40	Opplevde du å få feil medisiner eller på annen måte bli feilmedisinert?*	10	1.0	100	0	0
41	Opplevde du mangelfull håndhygiene (håndvask) blant personalet?*	6	1.3	83	17	0
43	Hvis du opplevde feil eller unødig problem i forbindelse med sykehusoppholdet, tok personalet hånd om feilen eller problemet på en tilfredsstillende måte?	4	2.8	50	25	25

Spørsmål merket med * har en omvendt skala slik at lav skår gir en positiv vurdering (1 er best)

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

Spm nr	Spørsmål	An-tall svar	Svarkategori	Pro-sent
35	Opplevde du administrative feil under oppholdet ved sengeposten?	11	Nei	91
			Ja, en gang	0
			Ja, flere ganger	9
36	Opplevde du at personalet glemte å kontrollere identiteten din?	11	Nei	82
			Ja, en gang	18
			Ja, flere ganger	0
37	Opplevde du at personalet glemte å gi deg viktig informasjon?	11	Nei	91
			Ja, en gang	9
			Ja, flere ganger	0
42	Fikk du infeksjon i forbindelse med sykehusoppholdet?	11	Nei	91
			Ja	9
46	Ble en oppdatert liste over medisinene dine gjennomgått med deg da du ble utskrevet fra sengeposten	7	Ja	57
			Nei	43

Vedlegg

Vedlegg 1: Spørreskjema

--	--	--

--	--	--	--	--

Til deg som nylig har vært innlagt på Lovisenberg Diakonale Sykehus

PasOppfost Lovisenberg 2017

Målet med undersøkelsen er å forbedre
kvaliteten på tilbudet ved sykehuset.



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

Før sykehusoppholdet

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

Ifølge lovverket har pasienter rett til å velge på hvilket sykehus behandlingen skal foretas.

3. Valgte du selv det sykehuset du har vært innlagt ved?	Ja ☐	Nei ☐	Innlagt akutt/ikke aktuelt ☐
--	--------------------------------	---------------------------------	--

⊥

Under oppholdet: Pleiepersonalet på sengeposten

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

⊥

Under oppholdet: Legene på sengeposten

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

⊥

Under oppholdet: Informasjon på sengeposten

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
18. Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver og undersøkelser skulle foregå?	☐	☐	☐	☐	☐
19. Fikk du vite det du syntes var nødvendig om resultater av prøver og undersøkelser?	☐	☐	☐	☐	☐
20. Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose/dine plager?	☐	☐	☐	☐	☐
21. Har sengeposten gitt deg tilfredsstillende veiledning og opplæring når det gjelder din diagnose/dine plager?	☐	☐	☐	☐	☐

⊥

Under oppholdet: Organisering av sengeposten

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

⊥

Under oppholdet: Sengepostens ivaretagelse av pårørende

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

⊥

⊥

Standard og omgivelser på sengeposten

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

⊥

Pasientsikkerhet ved sengeposten

34. Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet ved sengeposten (etter det du selv kan bedømme)?

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

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

Nei ☐ Ja, én gang ☐ Ja, flere ganger ☐

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

☐ ☐ ☐

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

☐ ☐ ☐

38. Fikk du feil eller forsinket diagnose i forbindelse med oppholdet på sengeposten?

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

39. Fikk du unødig skade eller unødig problem som følge av et kirurgisk inngrep eller en undersøkelse?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

40. Opplevde du å få feil medisiner eller på annen måte å bli feilmedisinert?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

41. Opplevde du mangelfull håndhygiene (håndvask) blant personalet?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

42. Fikk du infeksjon i forbindelse med oppholdet på sengeposten? (F.eks. betennelse/puss i operasjonssår, lungebetennelse, blodforgiftning eller urinveisinfeksjon/blærekatarr.)

Nei ☐ Ja ☐ Hadde infeksjon før innleggelsen ☐

43. Hvis du opplevde feil eller unødig problem i forbindelse med oppholdet ved sengeposten, 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 oppholdet på sengeposten: 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
44. Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
45. Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter oppholdet på sengeposten?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
46. Ble en oppdatert liste over medisinene dine gjennomgått med deg da du ble utskrevet fra sengeposten?				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
47. Da sykehuspersonalet vurderte hvilke helsetjenester jeg kom til å ha behov for etter sykehusoppholdet, tok de hensyn til hva jeg og mine pårørende ønsket.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
48. Ved utskrivning fra sykehuset hadde jeg god forståelse for hva som var mitt ansvar for å ta vare på egen helse.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
49. Ved utskrivning fra sykehuset forsto jeg klart hensikten med å ta de forskjellige medisinene mine.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Sengepostens 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
50. Opplever du at sengeposten har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
51. Opplever du at sengeposten har samarbeidet bra med hjemmetjenesten/andre kommunale tjenester om det du var innlagt for?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Vedlegg 2: Indikatorer

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

Alle spørsmålene er besvart på en fempunktsskala (jfr. vedlegg 1).

Skårene på indikatorene er beregnet slik:

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

Spm	Pleiepersonalet
4	Snakket pleiepersonalet til deg slik at du forstod dem?
5	Opplevde du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg?
6	Har du tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet?
7	Fikk du fortalt pleiepersonalet alt du mente var viktig om din tilstand?
8	Opplevde du at pleiepersonalet var interessert i din beskrivelse av egensituasjon?
9	Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din pleie?
10	Hadde pleiepersonalet tid til deg når du trengte det?
Spm	Legene
11	Snakket legene til deg slik at du forstod dem?
12	Opplevde du at legene hadde omsorg for deg?
13	Har du tillit til legenes faglige dyktighet?
14	Hadde legene tid til deg når du trengte det?
15	Fikk du fortalt legene alt du mente var viktig om din tilstand?
16	Opplevde du at legene var interessert i din beskrivelse av egensituasjon?
17	Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?
Informasjon	
18	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver og undersøkelser skulle foregå?
19	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om resultater av prøver og undersøkelser?
20	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose/dine plager?
Organisering	
22	Opplevde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om deg?
23	Opplevde du at én lege hadde hovedansvaret for deg?
24	Opplevde du at sykehusets arbeid var godt organisert?
25	Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rettevedkommende?
Pårørende	
26	Ble dine pårørende tatt godt imot av personalet på sykehuset?
27	Var det enkelt for dine pårørende å få informasjon om deg mens du var innlagt på sykehuset?
Standard	
28	Fikk du inntrykk av at sykehusets utstyr var i god stand?
29	Fikk du inntrykk av at sykehuset for øvrig var i god stand?
30	Var rommet du lå på tilfredsstillende?
31	Var muligheten for ro og hvile tilfredsstillende?
32	Var maten tilfredsstillende?
33	Var renholdet tilfredsstillende?
Utskrivning	
44	Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall?
45	Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden ettersykehusoppholdet?
Samhandling	
50	Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for?
51	Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med hjemmetjenesten/andre kommunale tjenester om det du var innlagt for?

Vedlegg 3: Indikator for pasientopplevd pasientsikkerhet

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

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

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

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

Vedlegg 4: Resultater på pasienterfaringsindikatorer for alle postene

Nedenfor er en tabell hvor skårene på pasienterfaringsindikatorerne for alle postene er samlet.

	Pleiepersonalet	Legene	Informasjon	Organisering	Pårørende	Standard	Samhandling	Utskrivning	Pasientsikkerhet
Kirurgisk post 10	87	87	83	82	84	79	70	74	92
Kirurgisk post 2	86	87	84	81	86	77	74	77	94
Medisinsk mottak	78								84
Medisinsk observasjonspost	76	78	72	66	70	71		56	88
Medisinsk post 6	72	75	66	63	74	64	65	51	82
Medisinsk post 7	69	72	69	64	76	62	64	58	84
Medisinsk post 8	72	74	71	62	70	63	68	58	88
Lovisenberg Diakonale Sykehus	80	81	77	73	79	72	68	68	90

Tomme felter i tabellen skyldes at det er for få svarere og/eller at den statistiske usikkerheten for resultatet er for stor

Utgitt av Folkehelseinstituttet
Published by Norwegian Institute of Public Health
September 2018

Bestilling/Order: Kun tilgjengelig som PDF.
Lastes ned fra www.fhi.no
Only available as PDF from www.fhi.no

ISSN: 1890-1565