

BRUKEROPPLEVD KVALITET

2018

PASOPP-RAPPORT NR 2018: 44

# Pasienters erfaringer med Lovisenberg Diakonale Sykehus 2017

Medisinsk post 8

|                            |                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Utgitt av</b>           | Folkehelseinstituttet, Område for helsetjenester                                                                                                                                                                                    |
| <b>Tittel</b>              | Pasienters erfaringer med Lovisenberg Diakonale Sykehus 2017. Medisinsk post 8                                                                                                                                                      |
| <b>English title</b>       | Patients' experiences with Lovisenberg Diakonale Sykehus 2017. Medisinsk post 8                                                                                                                                                     |
| <b>Ansvarlig</b>           | Camilla Stoltenberg, direktør                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Forfattere</b>          | Mona Haugum, forsker, <i>Folkehelseinstituttet</i><br>Olaf Holmboe, forsker, <i>Folkehelseinstituttet</i>                                                                                                                           |
| <b>Prosjektkoordinator</b> | Inger Opedal Paulsrud, <i>Folkehelseinstituttet</i>                                                                                                                                                                                 |
| <b>ISSN</b>                | 1890-1565                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Rapport</b>             | 2018:44                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Publikasjonstype</b>    | PasOpp-rapport                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Antall sider</b>        | 14 (28 inklusiv vedlegg)                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Oppdragsgiver</b>       | Lovisenberg Diakonale Sykehus                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Emneord(MeSH)</b>       | Inpatients; patient satisfaction; health care surveys; questionnaires; hospitals; Norway                                                                                                                                            |
| <b>Sitering</b>            | Haugum M, Holmboe O. Pasienters erfaringer med Lovisenberg Diakonale Sykehus 2017. [Patients' experiences with Lovisenberg Diakonale Sykehus 2017]. Medisinsk post 8. PasOpp-rapport nr 2018:44. Oslo: Folkehelseinstituttet, 2018. |

---

# Innhold

|                                                                       |           |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>FORORD</b>                                                         | <b>4</b>  |
| <b>OM UNDERSØKELSEN OG RAPPORTERINGEN</b>                             | <b>5</b>  |
| Formål                                                                | 5         |
| Spørreskjemaet og pasienterfaringsindikatorene                        | 6         |
| Usikkerhet i statistiske undersøkelser                                | 6         |
| Datainnsamling og svarprosent                                         | 7         |
| Hvordan lese tabellene                                                | 7         |
| <b>RESULTATER PÅ PASIENTERFARINGSINDIKATORER</b>                      | <b>8</b>  |
| <b>RESULTATER PÅ ENKELTSPØRSMÅL</b>                                   | <b>9</b>  |
| <b>PASIENTOPPLEVD PASIENTSIKKERHET</b>                                | <b>13</b> |
| <b>VEDLEGG</b>                                                        | <b>15</b> |
| 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 post 8.

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 204 svar fra pasienter ved Medisinsk post 8. Dette tilsvarer en svarprosent på 58.

---

## 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. Indikatorene er beskrevet i vedlegg 2 og 3.

Tabellen viser fra venstre

- Navn på indikatorene
- Aantall svar fra enheten
- Gjennomsnittskår 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

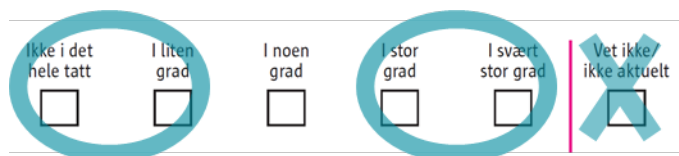
| Indikator        | Antall svar | Ujustert skår | Gjennomsnitt for sykehuset |
|------------------|-------------|---------------|----------------------------|
| Pleiepersonalet  | 192         | 72            | 80                         |
| Legene           | 195         | 74            | 81                         |
| Informasjon      | 196         | 71            | 77                         |
| Organisering     | 200         | 62            | 73                         |
| Pårørende        | 137         | 70            | 79                         |
| Standard         | 198         | 63            | 72                         |
| Samhandling      | 117         | 68            | 68                         |
| Utskrivning      | 157         | 58            | 68                         |
| Pasientsikkerhet | 199         | 88            | 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/<br>I liten grad | I noen grad | I stor grad/<br>I svært stor grad |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|---------------------------------------|-------------|-----------------------------------|
| <b>Pleiepersonalet</b> |                                                                                            |             |              |                                       |             |                                   |
| 4                      | Snakket pleiepersonalet til deg slik at du forstod dem?                                    | 193         | 4.3          | 5                                     | 8           | 88                                |
| 5                      | Opplevde du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg?                                       | 191         | 4.1          | 6                                     | 15          | 79                                |
| 6                      | Har du tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet?                                      | 193         | 4.1          | 5                                     | 13          | 82                                |
| 7                      | Fikk du fortalt pleiepersonalet alt du mente var viktig om din tilstand?                   | 186         | 3.9          | 9                                     | 21          | 70                                |
| 8                      | Opplevde du at pleiepersonalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?        | 188         | 3.9          | 10                                    | 19          | 72                                |
| 9                      | Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din pleie?                                 | 186         | 3.2          | 25                                    | 31          | 44                                |
| 10                     | Hadde pleiepersonalet tid til deg når du trengte det?                                      | 195         | 3.8          | 8                                     | 23          | 69                                |
| <b>Legene</b>          |                                                                                            |             |              |                                       |             |                                   |
| 11                     | Snakket legene til deg slik at du forstod dem?                                             | 196         | 4.2          | 3                                     | 12          | 85                                |
| 12                     | Opplevde du at legene hadde omsorg for deg?                                                | 195         | 4            | 5                                     | 19          | 76                                |
| 13                     | Har du tillit til legenes faglige dyktighet?                                               | 195         | 4.3          | 2                                     | 11          | 88                                |
| 14                     | Hadde legene tid til deg når du trengte det?                                               | 191         | 3.6          | 8                                     | 34          | 58                                |
| 15                     | Fikk du fortalt legene alt du mente var viktig om din tilstand?                            | 189         | 3.8          | 10                                    | 22          | 68                                |
| 16                     | Opplevde du at legene var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?                 | 192         | 3.9          | 7                                     | 21          | 72                                |
| 17                     | Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?                                   | 194         | 4            | 7                                     | 15          | 78                                |
| <b>Informasjon</b>     |                                                                                            |             |              |                                       |             |                                   |
| 18                     | Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver og undersøkelser skulle foregå? | 196         | 3.9          | 7                                     | 21          | 72                                |
| 19                     | Fikk du vite det du syntes var nødvendig om resultater av prøver og undersøkelser?         | 196         | 3.8          | 9                                     | 22          | 68                                |
| 20                     | Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose eller dine plager?                       | 194         | 3.8          | 13                                    | 22          | 65                                |
| <b>Organisering</b>    |                                                                                            |             |              |                                       |             |                                   |
| 22                     | Opplevde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om deg?                  | 199         | 3.3          | 24                                    | 32          | 45                                |
| 23                     | Opplevde du at én lege hadde hovedansvaret for deg?                                        | 194         | 3.4          | 21                                    | 28          | 51                                |

| Spm nr                | Spørsmål                                                                                                                                                   | Antall svar | Gjennomsnitt | Ikke i det hele tatt/<br>I liten grad | I noen grad | I stor grad/<br>I svært stor grad |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|---------------------------------------|-------------|-----------------------------------|
| 24                    | Opplevde du at sengepostens arbeid var godt organisert?                                                                                                    | 199         | 3.6          | 12                                    | 25          | 63                                |
| 25                    | Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?                                                                          | 193         | 3.7          | 11                                    | 24          | 65                                |
| <b>Pårørende</b>      |                                                                                                                                                            |             |              |                                       |             |                                   |
| 26                    | Ble dine pårørende tatt godt i mot av personalet på sengeposten?                                                                                           | 133         | 3.9          | 10                                    | 17          | 74                                |
| 27                    | Var det enkelt for dine pårørende å få informasjon om deg mens du var innlagt på sengeposten?                                                              | 109         | 3.6          | 17                                    | 24          | 60                                |
| <b>Standard</b>       |                                                                                                                                                            |             |              |                                       |             |                                   |
| 28                    | Fikk du inntrykk av at sengepostens utstyr var i god stand?                                                                                                | 197         | 3.6          | 10                                    | 30          | 60                                |
| 29                    | Fikk du inntrykk av at sengeposten forøvrig var i god stand?                                                                                               | 194         | 3.6          | 13                                    | 31          | 56                                |
| 30                    | Var rommet du lå på tilfredsstillende?                                                                                                                     | 195         | 3.5          | 17                                    | 28          | 55                                |
| 31                    | Var muligheten for ro og hvile tilfredsstillende?                                                                                                          | 194         | 3.3          | 24                                    | 27          | 49                                |
| 32                    | Var maten tilfredsstillende?                                                                                                                               | 199         | 3.6          | 14                                    | 24          | 62                                |
| 33                    | Var renholdet tilfredsstillende?                                                                                                                           | 196         | 3.5          | 16                                    | 28          | 56                                |
| <b>Samhandling</b>    |                                                                                                                                                            |             |              |                                       |             |                                   |
| 44                    | Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall?                                                                             | 146         | 3.5          | 24                                    | 16          | 60                                |
| 45                    | Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter oppholdet på sengeposten?                                                          | 136         | 3.1          | 32                                    | 22          | 46                                |
| <b>Utskrivning</b>    |                                                                                                                                                            |             |              |                                       |             |                                   |
| 50                    | Opplever du at sengeposten har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for?                                                                | 105         | 3.6          | 20                                    | 15          | 65                                |
| 51                    | Opplever du at sengeposten har samarbeidet bra med hjemmetjenesten eller andre kommunale tjenester om det du var innlagt for?                              | 57          | 3.7          | 11                                    | 25          | 65                                |
| <b>Andre spørsmål</b> |                                                                                                                                                            |             |              |                                       |             |                                   |
| 21                    | Har sengeposten gitt deg tilfredsstillende veiledning og opplæring når det gjelder din diagnose eller dine plager?                                         | 191         | 3.6          | 16                                    | 22          | 62                                |
| 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. | 97          | 3.6          | 18                                    | 15          | 67                                |
| 48                    | Ved utskrivning fra sykehuset hadde jeg god forståelse for hva som var mitt ansvar for å ta vare på egen helse.                                            | 168         | 4            | 7                                     | 16          | 77                                |

| Spm nr | Spørsmål                                                                                          | Antall svar | Gjennomsnitt | Ikke i det hele tatt/<br>I liten grad | I noen grad | I stor grad/<br>I svært stor grad |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|---------------------------------------|-------------|-----------------------------------|
| 49     | Ved utskriving fra sykehuset forsto jeg klart hensikten med å ta de forskjellige medisinene mine. | 162         | 4.2          | 9                                     | 7           | 85                                |

**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?                                | 143         | Ja, altfor lenge     | 1       |
|        |                                                                                 |             | Ja, ganske lenge     | 3       |
|        |                                                                                 |             | Ja, men ikke lenge   | 9       |
|        |                                                                                 |             | Nei                  | 87      |
| 2      | Ved innleggelsen, hadde du med deg en oppdatert liste over medisiner du brukte? | 161         | Ja                   | 55      |
|        |                                                                                 |             | Nei                  | 45      |
| 3      | Valgte du selv det sykehuset du har vært innlagt ved?                           | 110         | Ja                   | 15      |
|        |                                                                                 |             | Nei                  | 85      |
| 52     | Var pleien og behandlingen du fikk på sengeposten alt i alt tilfredsstillende?  | 198         | Ikke i det hele tatt | 2       |
|        |                                                                                 |             | I liten grad         | 3       |
|        |                                                                                 |             | I noen grad          | 14      |
|        |                                                                                 |             | I stor grad          | 49      |
|        |                                                                                 |             | I svært stor grad    | 32      |
| 53     | Hvilket utbytte har du hatt alt i alt av behandlingen på sykehuset?             | 193         | Ikke noe utbytte     | 5       |
|        |                                                                                 |             | Lite utbytte         | 8       |
|        |                                                                                 |             | En del utbytte       | 25      |
|        |                                                                                 |             | Stort utbytte        | 44      |
|        |                                                                                 |             | Svært stort utbytte  | 19      |
| 54     | Stort sett vil du si din helse er....                                           | 200         | Utmerket             | 6       |
|        |                                                                                 |             | Meget god            | 16      |
|        |                                                                                 |             | God                  | 32      |
|        |                                                                                 |             | Nokså god            | 34      |
|        |                                                                                 |             | Dårlig               | 12      |
| 55     | Hvor mange ganger har du vært innlagt på sykehus de siste to årene?             | 197         | 1 gang               | 54      |
|        |                                                                                 |             | 2 ganger             | 20      |
|        |                                                                                 |             | 3-5 ganger           | 22      |
|        |                                                                                 |             | 6-10 ganger          | 4       |
|        |                                                                                 |             | Mer enn 10 ganger    | 1       |
| 56     | Var det noen som hjalp deg med å fylle ut skjemaet?                             | 198         | Ja                   | 21      |
|        |                                                                                 |             | Nei                  | 79      |
| 57     | Kjønn                                                                           | 204         | Kvinner              | 48      |
| 58     | Alder                                                                           | 204         | Gjennomsnitt         | 68      |

# 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/<br>I liten grad | I noen grad | I stor grad/<br>I svært stor grad |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|---------------------------------------|-------------|-----------------------------------|
| 25     | Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?                                                                          | 193         | 3.7          | 11                                    | 24          | 65                                |
| 34     | Mener du selv at du på noen måte ble feilbehandlet av sengeposten (etter det du selv kan bedømme)?*                                                        | 200         | 1.3          | 92                                    | 6           | 2                                 |
| 38     | Fikk du feil eller forsinket diagnose i forbindelse med oppholdet ved sengeposten?*                                                                        | 157         | 1.3          | 94                                    | 3           | 3                                 |
| 39     | Fikk du unødig skade eller unødig problem som følge av et kirurgisk inngrep eller en undersøkelse?*                                                        | 136         | 1.1          | 97                                    | 1           | 1                                 |
| 40     | Opplevde du å få feil medisiner eller på annen måte bli feilmedisinert?*                                                                                   | 177         | 1.1          | 98                                    | 1           | 1                                 |
| 41     | Opplevde du mangelfull håndhygiene (håndvask) blant personalet?*                                                                                           | 165         | 1.2          | 95                                    | 4           | 1                                 |
| 43     | Hvis du opplevde feil eller unødig problem i forbindelse med sykehusoppholdet, tok personalet hånd om feilen eller problemet på en tilfredsstillende måte? | 52          | 2.7          | 48                                    | 17          | 35                                |

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?                                    | 201          | Nei              | 90       |
|        |                                                                                                     |              | Ja, en gang      | 8        |
|        |                                                                                                     |              | Ja, flere ganger | 2        |
| 36     | Opplevde du at personalet glemte å kontrollere identiteten din?                                     | 198          | Nei              | 97       |
|        |                                                                                                     |              | Ja, en gang      | 2        |
|        |                                                                                                     |              | Ja, flere ganger | 1        |
| 37     | Opplevde du at personalet glemte å gi deg viktig informasjon?                                       | 199          | Nei              | 90       |
|        |                                                                                                     |              | Ja, en gang      | 8        |
|        |                                                                                                     |              | Ja, flere ganger | 3        |
| 42     | Fikk du infeksjon i forbindelse med sykehusoppholdet?                                               | 189          | Nei              | 96       |
|        |                                                                                                     |              | Ja               | 4        |
| 46     | Ble en oppdatert liste over medisinene dine gjennomgått med deg da du ble utskrevet fra sengeposten | 160          | Ja               | 78       |
|        |                                                                                                     |              | Nei              | 22       |

---

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

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<br><input type="checkbox"/> | Nei<br><input type="checkbox"/> | Innlagt akutt/ikke aktuelt<br><input type="checkbox"/> |
|----------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------|

## 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?                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Opplevde du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg?                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Har du tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet?                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Fikk du fortalt pleiepersonalet alt du mente var viktig om din tilstand?            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. Opplevde du at pleiepersonalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din pleie?                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. Hadde pleiepersonalet tid til deg når du trengte det?                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### Under 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?                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. Opplevde du at legene hadde omsorg for deg?                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. Har du tillit til legenes faglige dyktighet?                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. Hadde legene tid til deg når du trengte det?                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. Fikk du fortalt legene alt du mente var viktig om din tilstand?            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. Opplevde du at legene var interessert i din beskrivelse av egen situasjon? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17. Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

⊥

### 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?                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19. Fikk du vite det du syntes var nødvendig om resultater av prøver og undersøkelser?                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20. Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose/dine plager?                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21. Har sengeposten gitt deg tilfredsstillende veiledning og opplæring når det gjelder din diagnose/dine plager? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

⊥

### 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?         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 23. Opplevde du at én lege hadde hovedansvaret for deg?                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 24. Opplevde du at sengepostens arbeid var godt organisert?                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 25. Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

⊥

### 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?                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 27. Var det enkelt for dine pårørende å få informasjon om deg mens du var innlagt på sengeposten? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

⊥

⊥

### 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?   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 29. Fikk du inntrykk av at sengeposten for øvrig var i god stand? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 30. Var rommet du lå på tilfredsstillende?                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 31. Var muligheten for ro og hvile tilfredsstillende?             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 32. Var maten tilfredsstillende?                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 33. Var renholdet tilfredsstillende?                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

⊥

## 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?                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>       | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/>                 |
| 45. Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter oppholdet på sengeposten?    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>       | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/>                 |
| 46. Ble en oppdatert liste over medisinene dine gjennomgått med deg da du ble utskrevet fra sengeposten? |                          |                          |                          | Ja<br><input type="checkbox"/> | Nei<br><input type="checkbox"/> | Ikke aktuelt<br><input type="checkbox"/> |

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. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 48. Ved utskrivning fra sykehuset hadde jeg god forståelse for hva som var mitt ansvar for å ta vare på egen helse.                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 49. Ved utskrivning fra sykehuset forsto jeg klart hensikten med å ta de forskjellige medisinene mine.                                                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## 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?                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 51. Opplever du at sengeposten har samarbeidet bra med hjemmetjenesten/andre kommunale tjenester om det du var innlagt for? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



---

## 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.*

|    | <b>Spørsmål</b>                                                                                                                            | <b>Svarkategorier i verdien 1 (positivt)</b> | <b>Svarkategorier i verdien 0 (negativt)</b>          |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| 25 | Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?                                                          | I stor grad,<br>I svært stor grad            | Ikke i det hele tatt,<br>I liten grad,<br>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,<br>I liten grad        | I noen grad,<br>I stor grad,<br>I svært stor grad     |
| 35 | Opplevde du administrative feil i løpet av oppholdet?                                                                                      | Nei                                          | Ja, én gang,<br>Ja, flere ganger                      |
| 36 | Opplevde du at personalet glemte å kontrollere identiteten din?                                                                            | Nei                                          | Ja, én gang,<br>Ja, flere ganger                      |
| 37 | Opplevde du at personalet glemte å gi deg viktig informasjon?                                                                              | Nei                                          | Ja, én gang,<br>Ja, flere ganger                      |
| 38 | Fikk du feil eller forsinket diagnose i løpet av sykehusoppholdet?                                                                         | Ikke i det hele tatt,<br>I liten grad        | I noen grad,<br>I stor grad,<br>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,<br>I liten grad        | I noen grad,<br>I stor grad,<br>I svært stor grad     |
| 40 | Opplevde du å få feil medisiner eller på annen måte å bli feilmedisinert?                                                                  | Ikke i det hele tatt,<br>I liten grad        | I noen grad,<br>I stor grad,<br>I svært stor grad     |
| 41 | Opplevde du mangelfull håndhygiene blant personalet?                                                                                       | Ikke i det hele tatt,<br>I liten grad        | I noen grad,<br>I stor grad,<br>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,<br>I svært stor grad            | Ikke i det hele tatt,<br>I liten grad,<br>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](http://www.fhi.no)  
Only available as PDF from [www.fhi.no](http://www.fhi.no)

ISSN: 1890-1565