# Pasienterfaringer med norske sykehus i 2013

# Resultater for Haukeland universitetssjukehus

**PasOpp rapport Nr. 3 - 2014**

kunnskapssenteret
Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten

**Tittel** Pasienterfaringer med norske sykehus i 2013. Resultater for Haukeland universitetssjukehus

**English title** Inpatients' experiences with somatic hospitals in 2013. Results for Haukeland universitetssjukehus

**Institusjon** Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten

**Ansvarlig** Magne Nylenna, direktør

**Forfattere** Olaf Holmboe, Anne Mette Bjerkan, Kjersti Eeg Skudal

Holmboe, Olaf, *Forsker, Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten*

Bjerkan, Anne Mette, *Seniorforsker, Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten*

Skudal, Kjersti Eeg, *Seniorforsker, Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten*

**Datainnsamling, systemutvikling** Tomislav Dimoski, *IKT-systemarkitekt monitorering, Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten*

**ISBN** 978-82-8121-875-8

**ISSN** 1890-1565

**Rapport** PasOpp-rapport nr 3-2014

**Prosjektnummer** 725

**Publikasjonstype** PasOpp-rapport

**Antall sider** 19 (41 med vedlegg)

**Oppdragsgiver** Helsedirektoratet

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

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten fremskaffer og formidler kunnskap om effekt av metoder, virkemidler og tiltak og om kvalitet innen alle deler av helsetjenesten. Målet er å bidra til gode beslutninger slik at brukerne får best mulig helsetjenester. Kunnskapsenteret er formelt et forvaltningsorgan under Helsedirektoratet, men har ingen myndighetsfunksjoner og kan ikke instrueres i faglige spørsmål.

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten
Oslo, August 2014

# Innhold

**1. OM RAPPORTEN** **5**
1.1 Bakgrunn 6
1.2 Spørreskjemaet og pasienterfaringsindikatorene 6
1.3 Usikkerhet i statistiske undersøkelser 9
1.4 Svarprosent 10
1.5 Hvordan lese tabellene 11

**2. RESULTATER PÅ INDIKATORER** **13**

**3. RESULTATER PÅ ENKELTSPØRSMÅL** **15**

**4. REFERANSER** **21**

**5. VEDLEGG A: SPØRRESKJEMA** **23**

**6. VEDLEGG B: INDIKATORER OG UNDERLIGGENDE SPØRSMÅL** **35**

**7. VEDLEGG C: RESULTATER PÅ PASIENTERFARINGSINDIKATORER FOR ALLE SYKEHUS, FORETAK OG REGIONER** **37**

# 1. Om rapporten

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

Denne rapporten for Haukeland universitetssjukehus presenterer resultater fra den nasjonale spørreskjemaundersøkelsen. Resultatene presenteres i form av beskrivende statistikk på 56 enkeltspørsmål fra spørreskjemaet, og på ti pasienterfaringsindikatorer generert fra disse spørsmålene. For enkeltspørsmålene fra spørreskjemaet presenteres endringer i løpet av tidsperioden 2012 til 2013, mens det for pasienterfaringsindikatorene i tillegg presenteres endringer i perioden 2011 til 2013. Tall på nasjonalt nivå, regionalt nivå, helseforetaksnivå og institusjonsnivå presenteres i separate rapporter.

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

1. Gjennomsnittlig skåre og sammenligning med nasjonalt gjennomsnitt på ti pasienterfaringsindikatorer.
2. Pasientenes erfaringer i løpet av sykehusoppholdet. Tallene presenteres her på enkeltspørsmålene fra spørreskjemaet.
3. Pasientenes erfaringer med utskrivingsprosessen og overordnet erfaring med sykehusoppholdet. Tallene presenteres her på enkeltspørsmål fra spørreskjemaet.
4. Pasientenes erfaringer med pasientopplevd pasientsikkerhet i løpet av sykehusoppholdet. Tallene presenteres på enkeltspørsmål fra spørreskjemaet.
5. Bakgrunnsspørsmål

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

## 1.1 Bakgrunn

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

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

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

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

Brukererfaringer er en av mange kilder til måling av kvalitet i helsetjenesten. Annen informasjon om sykehusene, som for eksempel kliniske resultatmål og produktivitetstall, må også tas i betraktning. Kjennskap til dette og til den lokale konteksten er derfor viktig når resultatene skal fortolkes.

## 1.2 Spørreskjemaet og pasienterfaringsindikatorene

Pasientene som deltok i undersøkelsen ble bedt om å svare på et spørreskjema som inneholdt spørsmål om erfaringer med sykehuset når det gjelder strukturer, prosesser, forventninger og ventetid før oppholdet på sykehuset. Totalt bestod spørreskjemaet av 56 enkeltspørsmål som pasientene ble bedt om å svare på. Svarene på spørsmålene er analysert enkeltvis og ved å gruppere spørsmålene sammen i ti *indikatorer* som beskriver pasientenes erfaringer med

sykehusoppholdet. For å utdype de kvantitative resultatene var to åpne spørsmål inkludert avslutningsvis i spørreskjemaet. På det ene spørsmålet ble pasienten bedt om å angi sine forslag til forbedringer basert på sine erfaringer, mens de på det andre ble bedt om å skrive om eventuelle feil, unødvendige problem eller komplikasjoner de hadde i løpet av oppholdet.

Pasienterfaringer beskrives i denne rapporten ved å bruke ti pasienterfaringsindikatorer. Disse indikatorene består av et antall enkeltspørsmål som pasientene ble bedt om å vurdere på en skala fra 1=ikke i det hele tatt til 5=i svært stor grad, med unntak av indikatoren «Ventetid» (se nedenfor). Pasienterfaringsindikatorene presenteres nedenfor (antall spørsmål som inngår er angitt i parentes):

Følgende indikatorer brukes i denne rapporten:

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

En kort redegjørelse for innholdet i disse indikatorene følger nedenfor.

***Pleiepersonalet***

Indikatoren «Pleiepersonalet» inkluderer sju enkeltspørsmål som omhandler om pasienten ble tatt med på råd i spørsmål om sin egen pleie, om pleiepersonalet var interessert i pasienten sin situasjon og om pasienten fikk fortalt alt som var viktig om sin situasjon. Videre inkluderer denne indikatoren spørsmål om pleiepersonalet hadde tid når pasienten trengte det, om pasienten hadde tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet, om pleiepersonalet hadde omsorg for pasienten og snakket slik at pasienten forsto dem.

***Legene***

Indikatoren legene måles ved bruk av sju enkeltspørsmål. Spørsmålene handler om pasienten fikk fortalt legene alt som var viktig om sin situasjon, om legene var interessert i pasientens beskrivelse av egen situasjon, hadde tid til pasienten ved behov, om legene tilpasset behandlingen til pasientens situasjon, hadde omsorg for pasienten, snakket slik at pasienten forsto dem og om pasienten hadde tillit til legenes faglige dyktighet.

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

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

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

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

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

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

***Ventetid***
Indikatoren ventetid består av ett spørsmål. Pasientene ble bedt om å angi på en skala fra 1=Ja, alt for lenge til 4=nei om de måtte vente for å få et tilbud fra sykehuset. Indikatoren inkluderer kun pasienter som har vært elektivt innlagt på sykehuset i den aktuelle inklusjonsperioden.

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

## 1.3 Usikkerhet i statistiske undersøkelser[1]

**Vekting for å korrigere for frafall**
Tallene som presenteres i denne rapporten har blitt vektet for å gjøre resultatene mest mulig representative for hele populasjonen av pasienter på norske sykehus. Teknikken som ble brukt heter "response homogeneity groups" (1). Denne teknikken innebærer å dele inn populasjonen i grupper som har tilnærmet lik svarsannsynlighet. I praksis betyr dette at ulike svarergrupper tillegges ulik betydning (vekt) på en måte som totalt sett er beregnet å øke utvalgets representativitet. For hver gruppe estimeres svarsannsynlighet, og denne brukes i vektingen. Følgende variabler inngår i beregningen av svarsannsynlighet: pasientens alder, pasientens kjønn, antall diagnoser, om pasienten var innlagt akutt eller elektivt og liggetid. Generelt er disse korreksjonene små.

En studie blant ikke-svarere viser at denne gruppen ikke skiller seg systematisk fra svarerne (2). Disse resultatene er overførbare til undersøkelsen av pasienter ved somatiske døgnenheter i 2012. Det er imidlertid enkelte pasientgrupper som resultatene ikke er generaliserbare for. Dette gjelder for de aller sykeste, pasienter som ikke kan norsk og pasienter uten fast bopel (2).

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

Flere variabler ble vurdert som potensielle justeringsvariabler i sammenligningen mellom undersøkelsen i 2011, 2012 og 2013 som egenvurdert helsetilstand, antall innleggelser i løpet av de siste to årene, Charlson komorbiditetsindeks[2], innleggelsesmåte, hvem som har besvart skjemaet, antall liggedager på sykehus, pasientens kjønn og utdanningsnivå. Felles for variablene som ble vurdert var at de var uavhengige av kvaliteten på behandlingen ved institusjonen. Med bakgrunn i dette arbeidet valgte Kunnskapssenteret ut følgende justeringsvariabler for

[1] En mer grundig redegjørelse for metodiske valg og innfallsvinkler i prosjektet er redegjort for i PasOpp-rapport nr. 2-2014: Pasienterfaringer med norske sykehus i 2013. Nasjonale resultater.
[2] Charlson komorbiditetsindeks er et "objektivt" mål på sykelighet. Denne indeksen predikerer 10 års dødelighet for en pasient som har flere komorbide tilstander. Totalt vurderer denne indeksen 22 tilstander.

sammenligningstallene som presenteres i våre rapporter: Pasientenes egenvurderte helse, pasientens alder, innleggelsesmåte (akutt eller elektiv), Charlson komorbiditetsindeks (mål på sykelighet), hvem som har fylt ut spørreskjemaet (pasienten selv eller pasientens pårørende) og antall innleggelser i løpet av de to siste årene.

Vi har justert tallene for åtte av ti indekser i denne rapporten. For indikatoren pasientsikkerhet, har vi valgt å ta ut pasientens egenvurderte helsetilstand. Dette fordi analyser viser at egenvurdert helsetilstand er nært knyttet sammen med om pasienten har opplevd feilbehandling på sykehuset eller ikke. Kunnskapssenteret har heller ikke justert indikatoren Ventetid. Bakgrunnen for dette er at tidlige analyser viste at pasientkarakteristika redegjorte for en svært liten del av variansen i ventetid. Denne indikatoren skiller seg også ut fra de andre indikatorene, fordi den kun inkluderer pasienter som er innlagt elektivt og er veldig konkret (består kun av ett enkeltspørsmål om ventetid før innleggelsen).

## 1.4 Svarprosent

Vi mottok i alt 196 svar fra pasienter ved Haukeland universitetssjukehus, noe som gir en svarprosent på 54. Totalt besvarte 13 594 pasienter undersøkelsen. Dette utgjør en svarprosent på 58,5 prosent. Til sammenligning var den nasjonale svarprosenten i 2011 beregnet til 47,1 prosent, mens den i 2012 ble beregnet til 56,4 prosent. Det er vanskelig å si noe eksakt om hvorfor svarprosenten har økt. En mulig årsak er at Kunnskapssenteret i de to siste undersøkelsene har vektlagt at pårørende kan besvare undersøkelsen på vegne av pasienten. Tallene viser at en andel på 7,9 prosent av pasientene i 2011 rapporterte at de hadde fått hjelp til å fylle ut skjemaet. Tilsvarende tall i 2012 og 2013 var henholdsvis 14,1 prosent og 15,1 prosent.

I 2012-undersøkelsen endret Kunnskapssenteret inklusjonskriteriene slik at pasienter som hadde en oppholdstid på mindre enn seks timer var utelukket fra deltakelse i undersøkelsen. Bakgrunnen for denne endringen var at man i 2011 fikk tilbakemelding fra flere pasienter som mente de hadde for korte opphold til at de følte at de kunne vurdere sykehuset. Denne endringen kan også ha bidratt til å øke svarprosenten i undersøkelsen gjennomført i 2012.

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

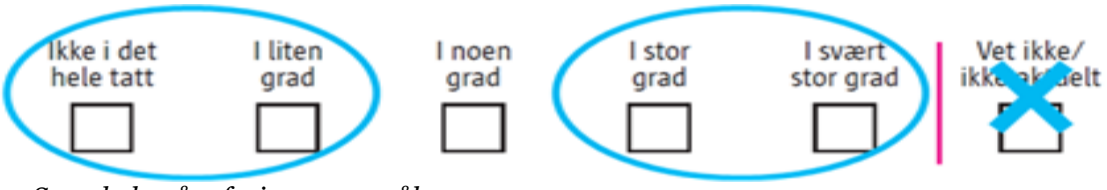
## 1.5 Hvordan lese tabellene

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

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

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

- Antall svar: Hvor mange pasienter/pårørende som har svart på dette spørsmålet.
- Gjennomsnitt: Skalaen i Figur 1 er kodet fra 1 til 5 slik at "Ikke i det hele tatt" er 1 og "I svært stor grad" er 5. Generelt betyr dette at en høy skåre er positivt. Spørsmål 32 er imidlertid formulert slik at en lav skåre indikerer mer positiv vurdering.
- Prosentandel som har svart "Ikke i det hele tatt" eller " I liten grad" .
- Prosentandel som har svart "I noen grad".
- Prosentandel som har svart "I stor grad" og "I svært stor grad" på det aktuelle erfaringsspørsmålet.




*Figur 1: Svarskala på erfaringsspørsmål*

**Tabell 3** inneholder resultater på enkeltspørsmål som omhandler utskrivingsprosessen og samlet vurdering av sykehuset. En høy gjennomsnittlig verdi på disse spørsmålene impliserer en

mer positiv vurdering. På spørsmålene 45, 46 og 47 rapporteres ikke endringer fra 2012, da disse spørsmålene ikke var inkludert i skjemaet.

**Tabell 4:** inneholder resultater på spørsmål omhandlende pasientopplevd pasientsikkerhet i løpet av oppholdet, samt endringer på disse spørsmålene fra 2012. To spørsmål var imidlertid ikke inkludert i spørreskjemaet brukt i 2012. Dette gjelder spørsmål 35 og spørsmål 39. Resultatene presenteres delvis i sammenslåtte kategorier som i Tabell 2 og delvis med prosentandeler i hver svarkategori. På spørsmålene som inkluderes i denne tabellen impliserer lav gjennomsnittlig verdi en mer positiv vurdering.

**Tabell 5:** viser prosentvis svarfordeling i de opprinnelige svarkategoriene på bakgrunnsspørsmål og demografiske spørsmål i spørreskjemaet. Disse spørsmålene inkluderer hvordan pasientene vurderer sin egen helse og hyppighet i kontakt med sykehuset. I tillegg inkluderes spørsmål 1 i denne tabellen som ber pasientene angi hvorvidt de måtte vente for å få et tilbud ved sykehuset. I denne tabellen er kun spørsmål 52 (egenvurdert helse) vektet, slik at de reelle demografiske profilene i undersøkelsen fremkommer. Spørsmålene i denne tabellen er ikke testet for endring fra 2011.

# 2. Resultater på indikatorer

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

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

| Indikator | Antall svar 2013 | Gjennomsnitt 2013 | Sammenlignet med landssnittet 2013 | | Endringer | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | 2012-2013 | 2011-2013 |
| **Pleiepersonalet** | 192 | 73 | 76 | | ↔ | ↔ |
| **Legene** | 191 | 74 | 75 | | ↔ | ↔ |
| **Informasjon** | 188 | 68 | 71 | | ↔ | ↔ |
| **Organisering** | 188 | 63 | 67 | -. | ↔ | ↔ |
| **Pårørende** | 145 | 73 | 76 | | ↔ | ↔ |
| **Standard** | 189 | 65 | 71 | -** | ↔ | ↔ |
| **Utskriving** | 170 | 55 | 56 | | ↔ | ↔ |
| **Samhandling** | 114 | 61 | 64 | | ↔ | ↔ |
| **Ventetid** | 88 | 63 | 64 | | ↔ | ↔ |
| **Pasientsikkerhet** | 185 | 90 | 89 | | ↔ | ↔ |

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

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

# 3. Resultater på enkeltspørsmål

*Tabell 2: Resultater på enkeltspørsmål som inngår i pasienterfaringsindikatorene ved Haukeland universitetssjukehus. Antall og gjennomsnitt 2013. Skala fra 1 til 5 hvor 5 er best. Prosentandel på tredelt kategorisert skala. Alle spørsmål er vektet.*

| Spm nr | Spørsmål | Antall svar | Gjennom-snitt | Ikke i det hele tatt / i liten grad | I noen grad | I stor grad / i svært stor grad | Endring fra 2012 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **PLEIEPERSONALET** | | | | | | |
| 3 | Snakket pleiepersonalet til deg slik at du forstod dem? | 191 | 4.3 | 3 | 7 | 90 | ↔ |
| 4 | Opplevde du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg? | 192 | 4.1 | 6 | 14 | 80 | ↔ |
| 5 | Har du tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet? | 192 | 4.3 | 2 | 9 | 89 | ↔ |
| 6 | Fikk du fortalt pleiepersonalet alt du mente var viktig om din tilstand? | 189 | 3.9 | 8 | 16 | 75 | ↔ |
| 7 | Opplevde du at pleiepersonalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon? | 189 | 3.8 | 11 | 20 | 69 | ↔ |
| 8 | Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din pleie? | 182 | 3.3 | 25 | 29 | 47 | ↔ |
| 9 | Hadde pleiepersonalet tid til deg når du trengte det? | 189 | 3.7 | 11 | 21 | 68 | ↔ |
| | **LEGENE** | | | | | | |
| 10 | Snakket legene slik at du forstod dem? | 191 | 4.1 | 2 | 14 | 84 | ↔ |
| 11 | Opplevde du at legene hadde omsorg for deg? | 192 | 3.9 | 6 | 18 | 75 | ↔ |
| 12 | Har du tillit til legenes faglige dyktighet? | 191 | 4.3 | 2 | 8 | 91 | ↔ |
| 13 | Hadde legene tid til deg når du trengte det? | 187 | 3.5 | 14 | 32 | 54 | ↔ |
| 14 | Fikk du fortalt legene alt du mente var viktig om din tilstand? | 189 | 3.8 | 10 | 22 | 68 | ↔ |
| 15 | Opplevde du at legene var interessert i din beskrivelse av egen situasjon? | 187 | 3.8 | 11 | 21 | 67 | ↔ |
| 16 | Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon? | 188 | 4 | 5 | 14 | 81 | ↔ |
| | **INFORMASJON** | | | | | | |
| 17 | Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver og undersøkelser skulle foregå? | 188 | 3.9 | 7 | 25 | 68 | ↔ |
| 18 | Fikk du vite det du syntes var nødvendig om resultatet av prøver og undersøkelser? | 187 | 3.6 | 15 | 30 | 56 | ↔ |

| Spm nr | Spørsmål | Antall svar | Gjennom-snitt | Ikke i det hele tatt / i liten grad | I noen grad | I stor grad / i svært stor grad | Endring fra 2012 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 19 | Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose/dine plager? | 189 | 3.7 | 11 | 26 | 62 | ↔ |
| | **ORGANISERING** | | | | | | |
| 20 | Opplevde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om deg? | 187 | 3.4 | 21 | 25 | 54 | ↔ |
| 21 | Opplevde du at én lege hadde hovedansvaret for deg? | 186 | 3.3 | 28 | 21 | 50 | ↔ |
| 22 | Opplevde du at sykehusets arbeid var godt organisert? | 188 | 3.6 | 11 | 27 | 62 | ↔ |
| 23 | Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende? | 182 | 3.8 | 7 | 24 | 69 | ↔ |
| | **PÅRØRENDE** | | | | | | |
| 24 | Ble dine pårørende tatt godt imot av personalet på sykehuset? | 143 | 4 | 5 | 17 | 78 | ↔ |
| 25 | Var det enkelt for dine pårørende å få informasjon om deg mens du var innlagt på sykehuset? | 117 | 3.7 | 15 | 21 | 64 | ↔ |
| | **STANDARD** | | | | | | |
| 26 | Fikk du inntrykk av at sykehusets utstyr var i god stand? | 187 | 3.8 | 5 | 23 | 71 | ↔ |
| 27 | Fikk du inntrykk av at sykehuset for øvrig var i god stand? | 188 | 3.6 | 9 | 32 | 59 | ↔ |
| 28 | Var rommet du lå på tilfredsstillende? | 188 | 3.5 | 17 | 31 | 52 | ↔ |
| 29 | Var muligheten for ro og hvile tilfredsstillende? | 186 | 3.3 | 22 | 31 | 48 | ↔ |
| 30 | Var maten tilfredsstillende? | 185 | 3.6 | 13 | 27 | 60 | ↔ |
| 31 | Var renholdet tilfredsstillende? | 185 | 3.6 | 15 | 23 | 62 | ↔ |
| | **PASIENTSIKKERHET** | | | | | | |
| 32 | Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet av sykehuset (etter det du selv kan bedømme)? | 185 | 1.5 | 86 | 10 | 4 | ↔ |
| | **FORBEREDELSE TIL TIDEN ETTER UTSKRIVING** | | | | | | |
| 42 | Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall? | 145 | 3.4 | 23 | 25 | 52 | ↔ |
| 43 | Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter sykehusoppholdet? | 154 | 3.2 | 31 | 25 | 44 | ↔ |
| | **SAMHANDLING** | | | | | | |
| 48 | Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for? | 103 | 3.3 | 34 | 15 | 51 | ↔ |
| 49 | Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med hjemmetjenesten/andre kommunale tjenester om det du var innlagt for? | 43 | 3.6 | 22 | 14 | 64 | ↔ |

*Tabell 3: Resultater på enkeltspørsmål om utskrivingsprosessen og overordnet vurdering av sykehuset ved Haukeland universitetssjukehus. Antall og gjennomsnitt 2013. Prosentandeler på svarkategorier. Alle spørsmålene er vektet. På spørsmål 45, 46, 47, 54 og 55 rapporteres det ikke endringstall da disse spørsmålene ikke var inkludert i undersøkelsen gjennomført i 2012.*

| Spm nr | Spørsmål | Antall svar | Gjennom-snitt | Ikke i det hele tatt / i liten grad | I noen grad | I stor grad / i svært stor grad | Endring fra 2012 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **I HVILKEN GRAD STEMMER FØLGENDE PÅSTANDER FOR DEG:** | | | | | | |
| 45 | Da sykehuspersonalet vurderte hvilke helsetjenester jeg kom til å ha behov for etter sykehusoppholdet, tok de hensyn til hva jeg og mine pårørende ønsket | 92 | 3.4 | 24 | 16 | 59 | |
| 46 | Ved utskriving fra sykehuset hadde jeg god forståelse for hva som var mitt ansvar for å ta vare på egen helse | 166 | 3.9 | 11 | 19 | 69 | |
| 47 | Ved utskriving fra sykehuset forsto jeg klart hensikten med å ta de forskjellige medisinene mine | 138 | 4.3 | 5 | 12 | 83 | |
| | **Reinnleggelser** | | | | | | |
| 54 | Etter å ha blitt utskrevet fra sykehuset, har du blitt plutselig/akutt innlagt igjen på sykehus? | | 179 | Ja, og innleggelsen var relatert til det første sykehusoppholdet | | 20 | |
| | | | | Ja, men det var ikke relatert til det første oppholdet | | 2 | |
| | | | | Nei | | 77 | |
| | | | | Vet ikke | | 1 | |
| 55 | Etter det du kan bedømme, mener du sykehuset kunne gjort noe annerledes i forbindelse med første innleggelse for å forhindre at du måtte legges inn på nytt? | | 60 | Ja | | 25 | |
| | | | | Nei | | 75 | |
| | **Ventetid** | | | | | | |
| 1 | Måtte du vente for å få et tilbud ved sykehuset?[3] | | 88 | Ja, alt for lenge | | 12 | ↔ |
| | | | | Ja, ganske lenge | | 16 | |
| | | | | Ja, men ikke lenge | | 42 | |
| | | | | Nei | | 30 | |
| Spm nr | Spørsmål | Antall svar | Gjennom-snitt | Ikke i det hele tatt / i liten grad | I noen grad | I stor grad / i svært stor grad | Endring fra 2012 |
| | **SAMLET VURDERING AV SYKEHUSET** | | | | | | |
| 50 | Var pleien og behandlingen du fikk på sykehuset, alt i alt, tilfredsstillende? | 191 | 4.1 | 2 | 12 | 85 | ↔ |
| 51 | Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på sykehuset? | 189 | 4 | 6 | 20 | 74 | ↔ |

[3] Her gjengis resultatene kun for pasienter som er elektivt innlagt.

*Tabell 4: Resultater på enkeltspørsmål om pasientopplevd pasientsikkerhet ved Haukeland universitetssjukehus. Antall og gjennomsnitt 2013. Prosentandeler på svarkategorier. Spørsmålene er vektet med unntak av spørsmål 2, 40 og 44. På spørsmål 35 og 39 rapporteres det ikke endringstall da disse spørsmålene ikke var inkludert i undersøkelsen gjennomført i 2012.*

| Spm nr | Spørsmål | Antall svar | Svarkategori | Prosent-andel | |
|---|---|---|---|---|---|
| 2 | Ved innleggelsen, hadde du med deg en oppdatert liste over medisiner du brukte? | 154 | Ja | 69 | ↔ |
| | | | Nei | 31 | |
| 33 | Opplevde du administrative feil under sykehusoppholdet? (For eksempel rot i papirene, prøvesvar uteble, ble ikke innkalt som avtalt, avtalte undersøkelser ble ikke bestilt). | 188 | Nei | 85 | ↔ |
| | | | Ja, én gang | 11 | |
| | | | Ja, flere ganger | 4 | |
| 34 | Opplevde du at personalet glemte å kontrollere identiteten din? | 185 | Nei | 95 | ↔ |
| | | | Ja, en gang | 4 | |
| | | | Ja, flere ganger | 1 | |
| 35 | Opplevde du at personalet glemte å gi deg viktig informasjon? | 186 | Nei | 87 | |
| | | | Ja, en gang | 9 | |
| | | | Ja, flere ganger | 4 | |

| | | Antall svar | Gjenn om-snitt | Ikke i det hele tatt / i liten grad | I noen grad | I stor grad / i svært stor grad | Endring fra 2012 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 36 | Fikk du feil eller forsinket diagnose i forbindelse med sykehusoppholdet? | 152 | 1.3 | 90 | 6 | 4 | ↔ |
| 37 | Fikk du unødig skade eller unødig problem som følge av at kirurgisk inngrep eller en undersøkelse? | 156 | 1.4 | 88 | 5 | 7 | ↔ |
| 38 | Opplevde du å få feil medisiner eller på annen måte å bli feilmedisinert? | 174 | 1.3 | 91 | 6 | 2 | ↔ |
| 39 | Opplevde du mangelfull håndhygiene (håndvask) blant personalet? | 170 | 1.2 | 96 | 2 | 2 | |
| 41 | Hvis du opplevde feil eller unødig problem i forbindelse med sykehusoppholdet, tok personalet hånd om feilen på en tilfredsstillende måte? | 65 | 3.2 | 33 | 13 | 54 | ↔ |

| Spm nr | Spørsmål | Antall svar | Svarkategori | Prosentandel | |
|---|---|---|---|---|---|
| 40 | Fikk du infeksjon i forbindelse med sykehusoppholdet? (For eksempel betennelse/puss i operasjonssår, lungebetennelse, blodforgiftning eller urinveisinfeksjon/blærekatarr). | 179 | Ja | 12 | ↔ |
| | | | Nei | 88 | |
| 44 | Ble en oppdatert liste over medisinene dine gjennomgått med deg da du ble utskrevet fra sykehuset? | 129 | Ja | 63 | ↔ |
| | | | Nei | 37 | |

*Tabell 5: Resultater på bakgrunnsspørsmål og demografiske forhold ved Haukeland universitetssjukehus. Antall svar og prosentandeler på svarkategorier. Tallene i spørsmål 52 (egenvurdert helse) er vektet, resten av spørsmålene er uvektede.*

| Spm nr | Spørsmål | Antall svar | Svarkategori | Prosent-andel |
|---|---|---|---|---|
| **52** | Stort sett vil du si din helse er… | 188 | Utmerket | 7 |
| | | | Meget god | 26 |
| | | | God | 27 |
| | | | Nokså god | 25 |
| | | | Dårlig | 15 |
| **53** | Hvor mange ganger har du vært innlagt på sykehuset de siste to årene? | 186 | 1 gang | 44 |
| | | | 2 ganger | 24 |
| | | | 3-5 ganger | 23 |
| | | | 6-10 ganger | 8 |
| | | | Mer enn 10 ganger | 2 |
| **56** | Var det noen som hjalp deg med å fylle ut dette skjemaet? | 192 | Ja | 15 |
| | | | Nei | 85 |

# 4. Referanser

(1) Särndal CEJAWJ. Model Assisted Survey Sampling. New York: Springer Verlag; 1992.

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

# 5. Vedlegg A: Spørreskjema

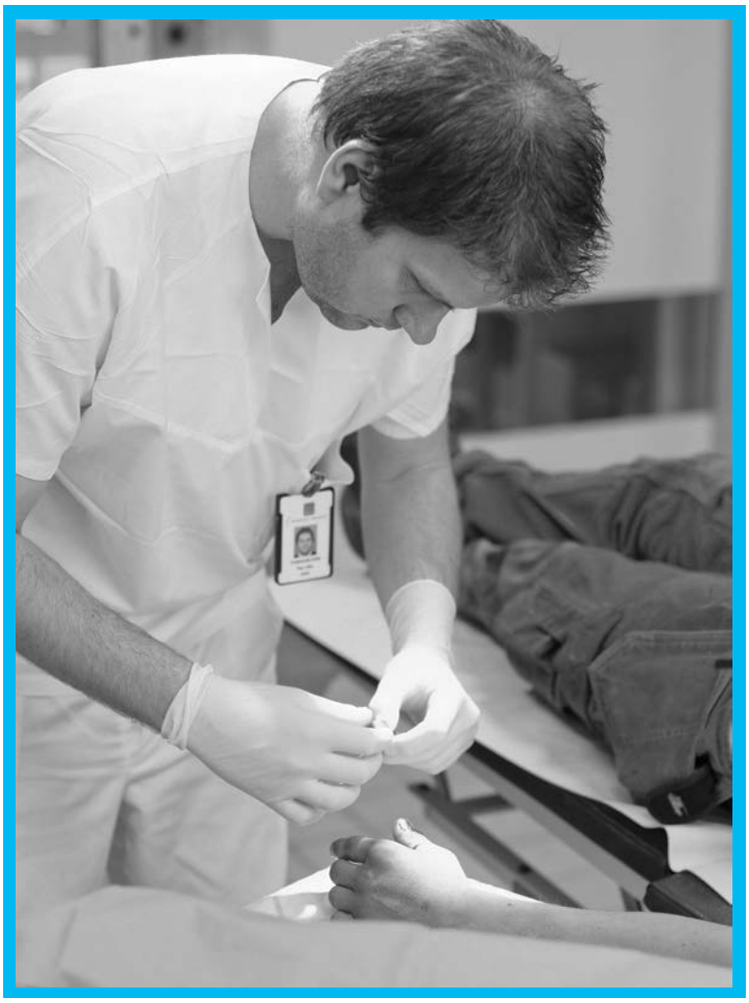
kunnskapssenteret
Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten

# Til deg som nylig har vært på sykehus

## Om dine erfaringer med sykehuset

PasOpp Somatikk 2013

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



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

## Før sykehusoppholdet

| | Ja, altfor lenge | Ja, ganske lenge | Ja, men ikke lenge | Nei | Ikke aktuelt |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Måtte du vente for å få et tilbud ved sykehuset? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

| | Ja | Nei | Brukte ikke medisiner |
|---|---|---|---|
| 2. Ved innleggelsen, hadde du med deg en oppdatert liste over medisiner du brukte? | ☐ | ☐ | ☐ |

## Under sykehusoppholdet: Pleiepersonalet

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

## Under sykehusoppholdet: Legene

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

## Under sykehusoppholdet: Informasjon

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

## Under sykehusoppholdet: Organisering

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

## Under sykehusoppholdet: Pårørende

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

## Standard og omgivelser

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

## Pasientsikkerhet ved sykehuset

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

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

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

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

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

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

## Under sykehusoppholdet: Forberedelse til tiden etter utskrivning

| | Ikke i det hele tatt | I liten grad | I noen grad | I stor grad | I svært stor grad | Ikke aktuelt |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 42. Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 43. Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter sykehusoppholdet? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

| | Ja | Nei | Ikke aktuelt |
|---|---|---|---|
| 44. Ble en oppdatert liste over medisinene dine gjennomgått med deg da du ble utskrevet fra sykehuset? | ☐ | ☐ | ☐ |

**I hvilken grad stemmer følgende påstander for deg?**

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

## Sykehusets samarbeid med andre

| | Ikke i det hele tatt | I liten grad | I noen grad | I stor grad | I svært stor grad | Vet ikke | Ikke aktuelt |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 48. Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 49. Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med hjemmetjenesten/andre kommunale tjenester om det du var innlagt for? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

## Samlet vurdering av sykehuset

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

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

51. Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på sykehuset?

| Ikke noe utbytte | Lite utbytte | En del utbytte | Stort utbytte | Svært stort utbytte |
|---|---|---|---|---|
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

## Bakgrunnsspørsmål

52. Stort sett, vil du si din helse er...

| Utmerket | Meget god | God | Nokså god | Dårlig |
|---|---|---|---|---|
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

53. Hvor mange ganger har du vært innlagt på sykehus de siste to årene?

| 1 gang | 2 ganger | 3 - 5 ganger | 6 - 10 ganger | Mer enn 10 ganger |
|---|---|---|---|---|
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

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

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

} gå til spørsmål 56

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

| Ja | Nei | Vet ikke | Ikke aktuelt |
|---|---|---|---|
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

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

| Ja | Nei |
|---|---|
| ☐ | ☐ |

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

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

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

## Dersom du har opplevd feil, unødig problem eller komplikasjoner i forbindelse med sykehusoppholdet, kan du skrive mer om dette her:

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

Vennligst ikke skriv under denne linje

# 6. Vedlegg B: Indikatorer og underliggende spørsmål

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

| | |
|---|---|
| | **Pleiepersonalet** |
| **3** | Snakket pleiepersonalet til deg slik at du forstod dem? |
| **4** | Opplevde du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg? |
| **5** | Har du tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet? |
| **6** | Fikk du fortalt pleiepersonalet alt du mente var viktig om din tilstand? |
| **7** | Opplevde du at pleiepersonalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon? |
| **8** | Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din pleie? |
| **9** | Hadde pleiepersonalet tid til deg når du trengte det? |
| | **Legene** |
| **10** | Snakket legene til deg slik at du forstod dem? |
| **11** | Opplevde du at legene hadde omsorg for deg? |
| **12** | Har du tillit til legenes faglige dyktighet? |
| **13** | Hadde legene tid til deg når du trengte det? |
| **14** | Fikk du fortalt legene alt du mente var viktig om din tilstand? |
| **15** | Opplevde du at legene var interessert i din beskrivelse av egen situasjon? |
| **16** | Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon? |
| | **Informasjon** |
| **17** | Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver og undersøkelser skulle foregå? |
| **18** | Fikk du vite det du syntes var nødvendig om resultater av prøver og undersøkelser? |
| **19** | Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose/dine plager? |
| | **Organisering** |
| **20** | Opplevde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om deg? |
| **21** | Opplevde du at én lege hadde hovedansvaret for deg? |
| **22** | Opplevde du at sykehusets arbeid var godt organisert? |
| **23** | Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende? |
| | **Pårørende** |
| **24** | Ble dine pårørende tatt godt imot av personalet på sykehuset? |

| | |
|---|---|
| **25** | Var det enkelt for dine pårørende å få informasjon om deg mens du var innlagt på sykehuset? |
| | **Standard** |
| **26** | Fikk du inntrykk av at sykehusets utstyr var i god stand? |
| **27** | Fikk du inntrykk av at sykehuset for øvrig var i god stand? |
| **28** | Var rommet du lå på tilfredsstillende? |
| **29** | Var muligheten for ro og hvile tilfredsstillende? |
| **30** | Var maten tilfredsstillende? |
| **31** | Var renholdet tilfredsstillende? |
| | **Utskriving** |
| **42** | Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall? |
| **43** | Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter sykehusoppholdet? |
| | **Samhandling** |
| **48** | Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for? |
| **49** | Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med hjemme-tjenesten/andre kommunale tjenester om det du var innlagt for? |
| | **Ventetid** |
| **1** | Måtte du vente for å få et tilbud ved sykehuset? |
| | **Pasientsikkerhet** |
| **32** | Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet av sykehuset (etter det du selv kan bedømme)? |

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

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

*+/- markerer om resultatet er signifikant bedre eller dårligere enn landsgjennomsnittet. Antall stjerner markerer signifikansnivået: . p< 0.1, * p<0.05 , ** p<0.01 , *** p<0.001. Resultatene er vektet og justert for pasientsammensetning. Ventetid er beregnet kun med elektivt innlagte pasienter, og testet kun med signifikansnivå p<0,05. Denne indikatorene er ikke justert for pasientsammensetning.*

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

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

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

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

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

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

***Sinan Akbas*** for deltakelse i datainnsamlingen

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

***Jon Helgeland*** for analysene i statistikkprogrammet R

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

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

Nasjonalt Kunnskapssenter for helsetjenesten
Postboks 7004, St. Olavsplass
N-0130 Oslo
(+47) 23 25 50 00
www.kunnskapssenteret.no
ISBN: 978-82-8121-875-8
Nr 3-2014 PasOpp rapport

kunnskapssenteret
Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten

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

**Om denne undersøkelsen:**

**Populasjon:** Voksne pasienter (16 år og eldre) som har hatt et opphold ved en somatisk sengepost
**Metode:** Postal spørreskjemaundersøkelse
**Undersøkelsessperiode:** 09.09.2013 – 01.12.2013
**Bruttoutvalg:** 24 866
**Svarprosent:** 58,υ