

Pasienters erfaringer med døgnenheter
ved somatiske sykehus

Institusjonsresultater fra en nasjonal undersøkelse

Haukeland universitetssjukehus

Rapport fra Kunnskapssenteret Nr 3 - 2007 (PasOpp-rapport)



Tittel	Pasienters erfaringer med døgnenheter ved somatiske sykehus Institusjonsresultater fra en nasjonal undersøkelse i 2006
Institusjon	Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten
Ansvarlig	John-Arne Røttingen, direktør
Forfattere	Olaf Holmboe
ISBN	978-82-8121-170-4
ISSN	1890-1565
Rapport	Nr 3 – 2007
Prosjektnummer	309
Antall sider	200
Oppdragsgiver	Sosial- og helsedirektoratet

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten fremskaffer og formidler kunnskap om effekt, nytte og kvalitet av metoder, virkemidler og tiltak innen alle deler av helsetjenesten.

Kunnskapssenteret er formelt et forvaltningsorgan under Sosial- og helsedirektoratet. Det har ingen myndighetsfunksjoner og kan ikke instrueres i faglige spørsmål.

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten

Oslo, september 2007

Innhold

1 Leseveiledning	4
2 Resultater fra Haukeland universitetssjukehus	6
3 Nasjonale resultater	9
4 Appendix A: Spørreskjema	10

1 Leseveiledning

Dette er en del av rapporteringen fra den nasjonale spørreskjemaundersøkelsen "Pasienterfaringer ved somatiske døgnavdelinger 2006". Nærmere beskrivelse av de metodiske aspektene ved undersøkelsen finner du i metoderapporten (PasOpp-rapport 2 - 2007). Dette er et begrenset utvalg av resultatene fra den nasjonale undersøkelsen. Flere resultater finner du i hovedrapporten (PasOpp-rapport 1 - 2007).

I det følgende vises sykehusvise resultater for enkeltspørsmål i spørreskjemaet. Sykehusene er sortert regionalt, og med institusjoner tilhørende samme foretak i rekkefølge. Vi presenterer tre tabeller for hvert sykehus.

Resultater på erfaringsspørsmål som inngår i hoveddimensjonene: Disse dimensjonene er organisering, pleietjenesten, informasjon om prøver, legetjenesten, standard, og informasjon til pårørende.

Resultater på erfaringsspørsmål som ikke går inn i hoveddimensjonene.

Opplysninger om bakgrunnsvariabler som har betydning for hvordan pasientene vurderer sykehuset.

Tilsvarende tabeller for nasjonale tall finnes etter institusjonsresultatene.

Tabell 1 og 2: Erfaringsspørsmål

For hvert erfaringsspørsmål har vi presentert antall svar (N), gjennomsnittsskåre på en skala fra 0 til 100 (hvor 100 er best), andel negative svar, andel nøytrale svar og andel positive svar (andeler i prosent). Vi gjør oppmerksom på at summen av disse tre ikke alltid er 100, pga avrunding. For å forklare disse størrelsene nærmere tar vi utgangspunkt i svarskalaen i spørreskjemaet:

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
Opplevde du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg?	☐	☐	☐	☐	☐

Gjennomsnitt: Skalaen fra 1 til 5 (hvor 1 er "ikke i det hele tatt" og 5 er "I svært stor grad") er transformert til en 0-100 skala hvor 0 er dårligst og 100 er best. Gjennomsnittet oppgis for hvert spørsmål.

Negativ: Prosentandel av de pasientene som har svart "Ikke i det hele tatt" eller "I liten grad" på det aktuelle erfaringsspørsmålet.

Nøytral: Prosentandel av de pasientene som har svart "I noen grad" på det aktuelle erfaringsspørsmålet.

Positiv: Prosentandel av de pårørende som har svart "I stor grad" eller "I svært stor grad" på det aktuelle erfaringsspørsmålet.

Vi har valgt denne inndelingen for å tilpasse informasjonen til ulike bruksformål. For eksempel kan prosentandel negative svar være egnet til å finne forbedringsmuligheter ifbm. Lokal kvalitetsutvikling.

På enkelte spørsmål, som for eksempel om pasienten mener å ha blitt feilbehandlet, vil svarkategorien "Ikke i det hele tatt" gi en positiv vurdering av sykehuset. Dette er tatt hensyn til i tabellene slik at begrepene "negativ" og "positiv" gir hhv en dårlig eller god vurdering av hvordan sykehuset uansett formulering av spørsmålet.

Tabellene inneholder også antall svar per spørsmål. De som svarer "Ikke aktuelt for meg" eller ikke svarer på spørsmålet telles ikke med. Tallene i tabell 1 og 2 er vektet for å kompensere for frafall blant ulike grupper av brukere og på den måten øke representativiteten til de svarene vi har mottatt, jfr metoderapporten (PasOpp-rapport 2 - 2007).

Tabell 3: Bakgrunnsvariabler

Her presenteres informasjon om sosiodemografiske forhold, hvordan pasientene opplever sin egen helse og årsak til og hyppighet i kontakt med sykehuset. Dessuten presenteres et par variabler som er knyttet til sykehuset. Dette dreier seg om andel elektive innleggelser og pasientenes gjennomsnittlige sykkelighet beregnet ved Charlsons komorbiditetsindeks. Denne indeksen er beregnet på grunnlag av hoveddiagnose og inntil ti bidiagnoser. Tallene i denne tabellen er ikke vektet.

1 Resultater fra Haukeland universitetssjukehus

Tabell 1: Resultater på enkeltspørsmål om pasienterfaringer som inngår i hovedområdene for Haukeland universitetssjukehus. Antall svar, gjennomsnittscore (skala 0-100 hvor 100 er best), prosentandel negative svar, prosentandel nøytrale svar og prosentandel positive svar.

Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnitt	Andel Negativ	Andel Nøytral	Andel Positiv
Organisering	188	62			
Fast gruppe pleiepersonale	189	62	14	33	54
Én lege hovedansvarlig	189	60	24	24	52
Organisering av sykehusets arbeid	185	64	14	31	55
Pleietjenesten	194	78			
Pleiepersonalet snakket forståelig	193	80	3	10	87
Pleierne hadde omsorg	193	79	4	10	86
Pleiepersonalets faglige dyktighet	192	80	3	8	89
Pleiepersonalet hadde tid nok	193	73	9	16	75
Info prøver	193	65			
Info om prøver og undersøkelser	192	67	14	21	65
Info om resultat av prøver/undersøkelser	189	63	16	28	56
Leger	193	74			
Legene snakket forståelig	191	73	9	15	77
Legene hadde omsorg	191	67	11	24	65
Legenes faglige dyktighet	193	80	2	11	87
Standard	188	72			
Sykehusets utstyr	186	73	5	13	82
Sykehuset for øvrig	191	71	5	18	77
Pårørende	135	73			
Møte med pårørende	125	75	6	18	76
Informasjon til pårørende	127	71	11	22	67

Tabell 2: Resultater på enkeltspørsmål om pasienterfaringer som ikke inngår i hovedområdene for Haukeland universitetssjukehus. Antall svar, gjennomsnittscore (skala 0–100 hvor 100 er best), prosentandel negative svar, prosentandel nøytrale svar og prosentandel positive svar.

Spørsmål	Antall svar	Gjennom-snitt	Andel Negativ	Andel Nøytral	Andel Positiv
Var pleien og behandlingen du fikk på sykehuset, alt i alt, tilfredsstillende?	191	78	2	12	86
Hvis du ser hele sykehusoppholdet under ett, hvordan vil du vurdere sykehuset?	193	63	8	50	42
Fikk du fortalt personalet alt du mente var viktig om din tilstand?	191	70	8	21	71
Opplevde du at legene og pleiepersonalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	187	71	10	19	71
Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din behandling og pleie?	186	51	32	32	36
Opplevde du uforutsett venting mens du var innlagt på sykehuset?	188	54	26	38	36
Fikk du vite det du syntes var nødvendig om virkninger og bivirkninger av nye medisiner du begynte med?	122	48	35	32	33
Hadde du ubesvarte spørsmål om medisinene dine da du ble utskrevet fra sykehuset?	122	66	15	29	56
Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall?	178	46	41	20	39
Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter sykehusoppholdet?	187	43	44	23	33
Mener du at du på noen måte har blitt feilbehandlet (etter det du selv kan bedømme)?	185	88	4	9	87
Hvis du måtte overnatte på korridoren, opplevde du dette som ubehagelig?	40	48	45	11	44
Mener du at personalet gjorde alt de kunne for å gi deg effektiv smertelindring?	147	79	4	15	80

Tabell 3: Opplysninger om egenvurdert helse, kontakt med sykehuset og sosiodemografiske forhold. Opplysninger merket * er informasjon om sykehuset som er beregnet på grunnlag av pasientadministrative data for hele utvalget av svarere og ikke-svarere ved Haukeland universitetssjukehus. De øvrige opplysningene er svarene fra spørreskjemaundersøkelsen.

	Antall	Svar	Prosent- andel
Egenvurdert helse	188	Utmerket	3
		Meget god	21
		God	36
		Nokså god	27
		Dårlig	13
Hvor mange ganger har du vært innlagt på sykehus de siste to årene?	184	1 gang	46
		2 ganger	27
		3-5 ganger	21
		6-10 ganger	5
		Mer enn 10 ganger	2
Hvorfor var du lagt inn på sykehuset	182	Utreddning	15
		Behandling	71
		Oppfølging	6
		Kontroll	2
		Annet	4
Høyeste fullførte utdanning	187	Vet ikke	2
		Grunnskole	32
		Videregående skole	39
		Høyskole/universitet 0-4 år	23
Hva gjør du til daglig	182	Høyskole/universitet over 4 år	7
		Yrkesaktiv	40
		Sykmeldt, uføretrygd, attføring	20
		Under utdanning	2
		Hjemmearbeidende	9
		Arbeidsledig	1
		Annet	29
Andel med norsk som morsmål	191		96
Andel kvinner	195		50
Andel elektive innleggelser *	400		36
			Gjennom- snitt
Gjennomsnittlig alder på svarerne	189		60
Gjennomsnittlig skåre på Charlsons komorbiditetsindeks *	374		0,777

2 Nasjonale resultater

Tabell 1: Nasjonale resultater på enkeltspørsmål om pasienterfaringer som inngår i hoveddimensjonene i denne undersøkelsen. Antall svar, gjennomsnittscore (skala 0-100 hvor 100 er best), prosentandel negative svar, prosentandel nøytrale svar og prosentandel positive svar.

Spørsmål	Antall svar	Gjennom-snitt	Negativ	Nøytral	Positiv
Organisering					
Fast gruppe pleiepersonale	10678	64	15	27	58
Én lege hovedansvarlig	10677	62	22	21	56
Organisering av sykehusets arbeid	10653	68	11	23	66
Pleietjenesten					
Pleiepersonalet snakket forståelig	10763	81	3	7	89
Pleierne hadde omsorg	10773	80	4	11	85
Pleiepersonalets faglige dyktighet	10752	79	4	11	86
Pleiepersonalet hadde tid nok	10821	75	6	16	78
Info prøver					
Info om prøver og undersøkelser	10699	69	11	20	69
Info om resultat av prøver/undersøkelser	10679	65	15	23	62
Legetjenesten					
Legene snakket forståelig	10766	76	6	14	80
Legene hadde omsorg	10763	70	9	22	69
Legenes faglige dyktighet	10745	79	5	12	83
Standard					
Sykehusets utstyr	10618	71	8	17	75
Sykehuset for øvrig	10543	70	7	22	72
Pårørende					
Møte med pårørende	6996	77	5	12	84
Informasjon til pårørende	6461	71	9	18	73

3 Appendix A: Spørreskjema



Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten

--	--

--	--

--	--	--	--	--

⊥

PasOpp 2006

Undersøkelse om pasienters erfaringer fra sykehusopphold

PasOpp 2006

⊥

Hensikten med denne undersøkelsen er å få vite mer om hvordan pasienter har det når de er innlagt på sykehus i Norge. Målet er å forbedre kvaliteten på tilbudet ved norske sykehus. *Dine erfaringer er viktige for oss og vi håper du vil bruke noen minutter på å fylle ut spørreskjemaet!*

Om utfyllingen: Ikke tenk for lenge på hvert spørsmål, vi ønsker din umiddelbare vurdering. Husk at alle svarkategoriene kan benyttes, men *sett kun ett kryss på hvert spørsmål*. Vi ber deg krysse av i midten av rutene.

Slik: ☐ Ikke slik: ☐

⊥

Samtykke

viktig: dersom du samtykker i å delta i undersøkelsen er det viktig at du krysser av i ruten under.

☐ JA, jeg samtykker i å delta i undersøkelsen slik den er beskrevet i følgebrevet fra Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten.

Har du spørsmål om utfylling av skjemaet, kontakt Saga Høgheim i Kunnskapssenteret på telefon 464 00 468.

⊥

Erfaringer under sykehusoppholdet

└

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
1. Var pleien og behandlingen du fikk på sykehuset, alt i alt, tilfredsstillende?	☐	☐	☐	☐	☐

	Mye dårligere enn forventet	Noe dårligere enn forventet	Som forventet	Noe bedre enn forventet	Mye bedre enn forventet
2. Hvis du ser hele sykehusoppholdet under ett, hvordan vil du vurdere sykehuset?	☐	☐	☐	☐	☐

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
3. Fikk du fortalt personalet alt du mente var viktig om din tilstand?	☐	☐	☐	☐	☐
4. Snakket legene til deg slik at du forstod dem?	☐	☐	☐	☐	☐
5. Snakket pleiepersonalet til deg slik at du forstod dem?	☐	☐	☐	☐	☐
6. Opplevde du at legene og pleiepersonalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	☐	☐	☐	☐	☐
7. Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din behandling og pleie?	☐	☐	☐	☐	☐

└

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
8. Opplevde du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg?	☐	☐	☐	☐	☐
9. Har du tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet?	☐	☐	☐	☐	☐
10. Hadde pleiepersonalet tid til deg når du trengte det?	☐	☐	☐	☐	☐

		⊥					
		Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	
11.	Opplevde du at legene hadde omsorg for deg?	☐	☐	☐	☐	☐	
12.	Har du tillit til legenes faglige dyktighet?	☐	☐	☐	☐	☐	
⊥							
		Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	
13.	Opplevde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om deg?	☐	☐	☐	☐	☐	
14.	Opplevde du at én lege hadde hovedansvaret for deg?	☐	☐	☐	☐	☐	
15.	Opplevde du at sykehusets arbeid var godt organisert?	☐	☐	☐	☐	☐	
16.	Opplevde du uforutsett venting mens du var innlagt på sykehuset?	☐	☐	☐	☐	☐	
⊥							
		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?	☐	☐	☐	☐	☐	
⊥							
		Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Ikke aktuelt
19.	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om virkninger og bivirkninger av nye medisiner du begynte med?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
20.	Hadde du ubesvarte spørsmål om medisiner dine da du ble utskrevet fra sykehuset?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	
23. Fikk du inntrykk av at sykehusets utstyr var i god stand?	☐	☐	☐	☐	☐	
24. Fikk du inntrykk av at sykehuset for øvrig var i god stand?	☐	☐	☐	☐	☐	⊥

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

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	
27. Mener du at du på noen måte har blitt feilbehandlet (etter det du selv kan bedømme)?	☐	☐	☐	☐	☐	⊥

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Overnattet ikke på korridor
28. Hvis du måtte overnatte på korridoren, opplevde du dette som ubehagelig?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Jeg hadde ikke smerter
29. Mener du at personalet gjorde alt de kunne for å gi deg effektiv smertelindring?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

⊥

Bakgrunnsopplysninger

44. Stort sett, vil du si at din helse er... └
- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Utmerket | Meget god | God | Nokså god | Dårlig |
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
45. 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 |
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
46. Hvorfor var du innlagt på sykehuset?
- | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Utredning | Behandling | Oppfølging | Kontroll | Annet | Vet ikke |
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
-
47. Er du mann eller kvinne? └
- | | | |
|--------------------------|--------------------------|--|
| Mann | Kvinne | |
| ☐ | ☐ | |
48. Hva er din alder?
- År
- | |
|----------------------|
| <input type="text"/> |
|----------------------|
49. Hva er din høyeste fullførte utdanning?
- | | | | |
|--------------------------|--------------------------|-------------------------------|---------------------------------------|
| Grunnskole | Videregående skole | Høyskole/universitet (0-4 år) | Høyskole/universitet (4 år eller mer) |
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
50. Hva gjør du til daglig (sett kun ett kryss)? └
- | | | | | | |
|--------------------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Yrkesaktiv | Sykmeldt, på uføretrygd eller attføring | Under utdanning | Hjemmearbeidende | Arbeidsledig | Annet |
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
51. Hva er ditt morsmål?
- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Norsk | Samisk | Annet nordisk språk | Annet europeisk språk | Ikke-europeisk språk |
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
-
52. Røyker du?
- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------------------|
| Nei, aldri | Av og til | Daglig | Har sluttet | |
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | └ |
53. 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

Følgende personer har bidratt i prosjektet:

SIGVE OLTEDAL. Forsker, cand. polit. med hovedfag i psykologi. Han har hatt hovedansvar for utarbeiding av metoderapporten, og har bidratt i hovedrapporten.

JON HELGELAND. Seniorrådgiver, cand. real. Han er ansvarlig for statistisk rådgivning i forbindelse med utvalgsplan, analyse og presentasjonsmåte, og har bidratt i metoderapporten.

REIDUN SKÅRERHØGDA. Prosjektkoordinator. Hun har hatt hovedansvaret for samarbeidet med sykehusene, for de merkantile sidene ved prosjektet.

OLAF HOLMBOE. Cand. polit. med hovedfag i sosialantropologi. Han har hatt hovedansvar for tilrettelegging av data og for institusjonsrapportene.

ANDREW GARRATT. Forsker, PhD. Han har hatt ansvaret for valideringen av spørreskjemaet, innledende statistiske analyser og bidratt med faglige råd i rapportarbeidet.

ØYVIND ANDRESEN BJERTNÆS. Forskningsleder for gruppe K1, cand. polit. med hovedfag i sosiologi. Han har hatt et overordnet ansvar for kvalitetssikring av rapportene.

TOMISLAV DIMOSKI. IT-ansvarlig, siv. ing. Han har utviklet programvaren, *FS-systemet*, som gjør at databasen ved Kunnskapssenteret kan benytte data fra sykehusenes ulike pasientadministrative systemer. Han har også ivarettatt de tekniske sidene ved innsamling og oppbevaring av data.

SAGA HØGHEIM. Prosjektsekretær. Hun har hatt hånd om alle utsendingene og registreringen av svarene i undersøkelsen.

Vi takker kontaktpersonene ved sykehusene for samarbeidet i forbindelse med innsamling av data.

PasOpp-prosjektet har dessuten hatt stor nytte av arbeidet som de tidligere prosjektlederne og prosjektmedarbeiderne for RESKVA har lagt ned, i tillegg til store og små praktiske bidrag fra andre personer ved Kunnskapssenteret i denne prosessen.

Nasjonalt Kunnskapssenter for helsetjenesten
Postboks 7004, St. Olavsplass
N-0130 Oslo
(+47) 23 25 50 00
www.kunnskapssenteret.no
ISBN 82-8121-088-5
ISSN 1503-954
Rapport fra Kunnskapssenteret Nr 5-2006 Institusjonsresultater

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten



Om PasOpp undersøkelser: I dagens helsetjeneste legges det mer 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: Pasienter, 16 år eller eldre, utskrevet fra somatisk inneliggende behandling ved norske sykehus.

Metode: Postal spørreskjemaundersøkelse

Undersøkelsessperiode: 1. september til 23. november 2006

Bruttoutvalg: 23796

Svarprosent: 45,9