

# Pasienterfaringer med norske sykehus i 2013

## Nasjonale resultater

PasOpp rapport Nr. 2 - 2014



**Tittel** Pasienterfaringer med norske sykehus: Nasjonale resultater i 2013.  
**English title** Inpatients' experiences with Norwegian hospitals: National results in 2013  
**Institusjon** Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten  
**Ansvarlig** Magne Nylenna, direktør  
**Forfattere** Anne Mette Bjerkan, *seniorforsker, Kunnskapssenteret*  
Olaf Holmboe, *forsker, Kunnskapssenteret*  
Kjersti Eeg Skudal, *seniorforsker, Kunnskapssenteret*

**Datainnsamling, systemutvikling** Tomislav Dimoski, *IKT-systemarkitekt monitorering, Kunnskapssenteret*  
**ISBN** 978-82-8121-874-1  
**ISSN** 1890-1565  
**Rapport** Nr 2 – 2014  
**Prosjektnummer** 765  
**Publikasjonstype** Rapport  
**Antall sider** 58 inkludert vedlegg  
**Oppdragsgiver** Helsedirektoratet  
**Sitering** Bjerkan, AM. Holmboe, O. & Skudal, KE. Pasienterfaringer med norske sykehus: Nasjonale resultater i 2013. Rapport fra Kunnskapssenteret nr. 2-2014. 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. Kunnskapssenteret er formelt et forvaltningsorgan under Helse- direktoratet, men har ingen myndighetsfunksjoner og kan ikke instrueres i faglige spørsmål.

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten  
Oslo, September 2014

---

# Innhold

<b>INNHOOLD</b>	<b>1-2</b>
<b>1. HOVEDFUNN</b>	<b>4</b>
<b>2. MAIN FINDINGS</b>	<b>6</b>
<b>3. INNLEDNING</b>	<b>8</b>
Hvorfor brukererfaringer er viktige	9
Pasienttilfredshet og pasienterfaringer	9
Formålet med undersøkelsen	11
Om rapporten	12
<b>4. METODE</b>	<b>14</b>
Populasjon og avgrensninger	14
Gjennomføring av undersøkelsen i 2013	14
Beskrivelse av utvalget i 2013	16
Sammenligning mellom 2011, 2012 og 2013	16
Spørreskjemaet og indikatorene	19
Justering av tallene	22
Statistiske begreper	23
Statistiske analyser	24
<b>5. PASIENTERFARINGER – NASJONALE TALL OG ENDRINGER</b>	<b>26</b>
Indikatorer for å måle pasienterfaringer i 2011, 2012 og 2013	28
Resultater på enkeltspørsmål og endringer fra 2012 – 2013 – Nasjonale resultater	33
<b>6. LITTERATUR</b>	<b>40</b>
<b>7. VEDLEGG 1: SPØRRESKJEMA</b>	<b>42</b>
<b>8. VEDLEGG 2: RESULTATER PÅ PASIENTERFARINGSINDIKATORER FOR ALLE SYKEHUS, FORETAK OG REGIONER</b>	<b>52</b>



---

# 1. Hovedfunn

- Undersøkelsen av pasienterfaringer ved sykehusene har vært gjennomført årlig i perioden 2011-2013, og på flere områder har det vært en positiv utvikling i pasienterfaringer med sykehusene over tid.
- Pasienter innlagt ved somatiske sengeposter i 2013 hadde bedre erfaringer enn pasienter i 2011 på fire områder (informasjon, pleiepersonellet, legene, organisering), og bedre erfaringer enn pasienter i 2012 på to områder (organisering, informasjon).
- Som tidligere år rapporterte pasienter i 2013 best erfaringer med indikatorene pasientsikkerhet på sykehusene, ivaretagelse av pårørende, pleiepersonellet og legene
- Undersøkelsen viser at det er forbedringspotensial i norske sykehus sett fra pasientenes perspektiv, spesielt på indikatorene utskriving, samhandling, ventetid og organisering av sykehusets arbeid. Dette er de samme områdene som tidligere undersøkelser.
- Det er fortsatt betydelig variasjon i pasienterfaringer mellom sykehusene.



---

## 2. Main findings

- The national patient experience survey has been conducted annually in the period 2011-2013, and several domains shows improvement in patient experiences over time.
- Hospital inpatients in 2013 report better experiences than patients in 2011 on four domains (doctor services, nursing services, organization, information), and better experiences than patients in 2012 on two domains (organization, information).
- As previous years patients in 2013 reported best experiences on the indicators related to patient safety, nursing services, doctor services and next-of-kin.
- The survey shows that hospitals have improvement potential from the patient perspective, especially related to discharge preparation, cooperation with services in the municipality, waiting time for elective patients and organization. These are the same domains as in previous surveys.
- The survey confirms significant variation in patient experiences between hospitals.





---

## 3. Innledning

I 2013 gjennomførte Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten (Kunnskapssenteret) en nasjonal spørreskjemaundersøkelse for å undersøke pasienters erfaringer med norske somatiske sykehus. Et utvalg voksne pasienter (over 16 år) som ble utskrevet fra en somatisk sengepost høsten/vinteren 2013 ble invitert til å delta i undersøkelsen gjennom å besvare et spørreskjema. Denne rapporten presenterer resultatene fra denne undersøkelse på nasjonalt nivå. Tall på institusjonsnivå, helseforetaksnivå og regionalt helseforetaksnivå presenteres i egne rapporter.

Kunnskapssenteret gjennomførte tilsvarende undersøkelser blant norske pasienter i 2011 og 2012, og en undersøkelse av endring over tid presenteres som en del av denne rapporten. Endring over tid inkluderer både endring i tidsperioden 2012 til 2013, samt også endringer i tidsperioden 2011 til 2013.

---

## Hvorfor brukererfaringer er viktige

---

Erfaringer fra pasienter som har vært innlagt på somatiske sykehus utgjør en viktig indikator for kvaliteten på sykehusene. Ved å spørre og følge opp pasienters tilbakemeldinger blir sykehusene bedre rustet til å gjennomføre forbedringer innen områder som er viktige for pasientene.

Brukererfaringer inngår i det begrepsmessige rammeverket for kvalitetsindikatorprosjektet til Nordisk Råd, OECD og WHO. I tillegg inngår brukererfaringer i Nasjonal strategi for kvalitetsforbedring i helsetjenesten som ett av seks kvalitetsområder. Fra og med 2011 inngikk også brukererfaringer som styringsindikatorer i oppdragsdokumentet fra Helse- og omsorgsdepartementet til de regionale helseforetakene, og fra 2012 inngår de også som en del av pilotprosjektet med kvalitetsbasert finansiering.

Brukerperspektivet er godt etablert i det norske lovverket, med egen Lov om pasientrettigheter som vektlegger blant annet informasjon og medbestemmelse, og i andre lover som Lov om helseforetak og Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester. De to sistnevnte lovene setter krav til at ansvarlige instanser skal sørge for at tjenesteytende virksomheter etablerer systemer for innhenting av pasienters og brukeres erfaringer. I tillegg til å være viktige i seg selv, viser forskning at pasienterfaringer korrelerer med klinisk effekt og pasientsikkerhet (1).

Pasienterfaringer utgjør derfor en viktig komponent i kvaliteten på tilbudet som gis, og bør derfor måles. Måling av pasienterfaringer, i tillegg til andre kvalitetselementer knyttet til kliniske prosesser og resultater, er nødvendig for å kunne evaluere kvaliteten på helsetjenestene og vurdere om det skjer endringer over tid. Det finnes imidlertid flere ulike tilnærminger til måling av pasientens erfaringer. Disse tilnærmingene ser vi nærmere på i neste avsnitt.

---

## Pasienttilfredshet og pasienterfaringer

---

I hovedsak har fire tilnærminger blitt beskrevet i den systematiske gjennomgangen av pasienttilfredshetslitteraturen (2). Disse er:

1. Pasientens forventninger
2. Egenskaper ved helsetjenesten
3. Økonomiske tilnærminger
4. Holistiske tilnærminger

Tilnærmingen som retter fokus mot forventninger ser på forbindelsen mellom forventninger, opplevde erfaringer og pasienttilfredshet. De som retter

oppmerksomheten mot egenskaper ved helsetjenesten ekskluderer vanligvis tilfredshet og forventninger og fokuserer på pasientrapporterte erfaringer på forskjellige områder av helsetjenesten. Holistiske tilnærminger forsøker å inkludere alle forhold som virker inn på pasienterfaringer, noe som resulterer i et omfattende rammeverk for å undersøke sammenhengene mellom ulike variabler og hvordan de påvirker pasientenes evalueringer (2).

Å bruke pasienterfaringer som kvalitetsindikatorer er vanlig. I Donabedian's klassiske tilnærming til kvalitetsmåling i helsetjenesten, er pasienttilfredshet inkludert som et resultatmål sammen med endringer i helse, kunnskap og atferd (3). Modellen inkluderer også strukturer og prosesser i helsetjenesten, og fordrer en kausal sammenheng mellom strukturer, prosesser og resultater (3). I en slik modell kan pasienttilfredshet defineres som et pasientrapportert resultatmål, mens strukturer og prosesser i helsetjenesten kan måles ved pasientrapporterte erfaringer. Den kausale sammenhengen mellom struktur, prosess og resultat kan man anta er teoretisk tilstede gitt at man stiller pasientene relevante og viktige spørsmål om deres erfaringer med helsetjenesten. En robust prosess rundt utvikling og validering av spørreskjema sikrer at erfaringsspørsmålene som blir stilt pasientene om tilbudet i helsetjenesten er relevante og viktige.

I denne undersøkelsen, og i de nasjonale pasienterfaringsundersøkelsene generelt, måles pasientrapporterte erfaringer. Pasienttilfredshet er et subjektivt mål, som henger nøye sammen med individuelle forventninger. Forskning har vist at spørsmål som omhandler pasienterfaringer er mindre subjektive og mindre influert av pasientkarakteristika. Dermed er de også lettere å fortolke (4). Tilbakemelding på konkrete erfaringsområder gir sykehusene relevant informasjon til kvalitetsforbedringsprosesser, og langt mer nyanserte tilbakemeldinger enn generell tilfredshet som normalt har stor "tak-effekt". Ettersom evalueringene er fundert i faktiske erfaringer med helsetjenesten, representerer slike målinger av helsetjenesten (ikke individer) og helsetjenesten er følgelig ansvarlig for de resultater som framkommer. I denne undersøkelsen inngår et stort batteri med spørsmål om erfaringer med strukturer og prosesser ved sykehusene. Rapporten presenterer pasientrapporterte erfaringer som ti pasienterfaringsindikatorer som dekker pasientenes vurdering av strukturer og prosesser i helsetjenesten, i tillegg til enkeltspørsmål om pasienterfaringer.

---

## Formålet med undersøkelsen

---

Formålet med undersøkelsen har vært å fremskaffe systematisk informasjon om pasientenes erfaringer med norske sykehus, som et ledd i:

**Faglig kvalitetsforbedring** (verktøy for kvalitetsforbedring i helsetjenesten)

**Virksomhetsstyring** (verktøy for styring og ledelse i helsetjenesten)

**Støtte til forbrukervalg** (informasjonskilde for pasienter og helsepersonell i valg av helsetjenester)

**Samfunnsmessig legitimering og kontroll** (gi allmennheten innsikt i helsetjenestens ytelser i samfunnsmessig og helsepolitisk sammenheng).

Pasientene ble bedt om å vurdere 56 spørsmål knyttet til det å motta behandling ved somatiske sykehus i Norge. Tilbakemeldingene fra pasientene kan brukes til å identifisere hvilke områder som fungerer bra, samt hvilke områder sykehuset bør jobbe med for å forbedre pasientenes erfaringer ved sykehuset. Alle sykehusene i Norge er inkludert i denne undersøkelsen, noe som betyr at resultatene for hvert sykehus kan aggregeres til regionale resultater. Dette muliggjør derfor at ledere og kvalitetsrådgivere på ulike nivå i helseforvaltningen kan få resultater i sammenfattet form på anvendbart nivå. Sammenligning av resultater sykehusene imellom kan også være nyttig for dem som arbeider med forvaltning av sykehusene på regionalt nivå og foretaksnivå, de som arbeider ved det enkelte sykehuset og for dem som skal bruke sykehusene. Sammenligning av resultatene setter disse i en større sammenheng og tydeliggjør hvilke områder man gjør det dårlig og bra på. Selv om undersøkelsen ikke nødvendigvis identifiserer årsaker bak resultatene, kan slike sammenligninger bidra til å identifisere satsingsområder i kvalitetsutviklingsarbeidet ved det enkelte sykehuset. For pasienten kan undersøkelsen være nyttig for valg av behandlingssted. Kvalitetsindikatorer blir utviklet basert på erfaringene, opplevelsene og vurderingene pasientene har rapportert gjennom spørreskjemaet. Indikatorene publiseres etter planen på [helsenorge.no](http://helsenorge.no).

Kunnskapssenteret presenterer endring over tid på enkelte spørsmål fra spørreskjemaet i perioden 2012 til 2013. I tillegg presenteres endringer over tid for pasienterfaringsindikatorerne i perioden 2011 til 2013. Dette gjør det mulig å danne et bilde av utviklingen av pasienterfaringer over tid. Nasjonale, regionale og institusjonsvise resultater kan med dette sammenlignes mellom 2012 og 2013 på enkeltspørsmål og mellom 2012 og 2013 på pasienterfaringsindikatorerne. Dette kan være av interesse dersom man eksempelvis har arbeidet med kvalitetsforbedringstiltak på spesifikke områder. Utvikling over tid for den enkelte institusjon og det enkelte helseforetak og regionale helseforetak presenteres i separate rapporter.

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.

---

## **Om rapporten**

---

Rapporten inneholder kun nasjonale tall. I tillegg har vi inkludert endringer over tid, altså i tidsperioden 2012 til 2013 for enkeltspørsmål og i perioden 2011 til 2014 for pasienterfaringsindikatorer. Indikatorene beskrives i form av fordeling på de enkelte spørsmål. I vedlegg 2 er skårene på pasienterfaringsindikatorerne for alle sykehus, helseforetak og regionale helseforetak vedlagt.



---

## 4. Metode

I dette kapitlet beskrives den metodiske fremgangsmåten som er brukt i undersøkelsen og i analysene av dataene.

---

### Populasjon og avgrensninger

---

Undersøkelsen er gjennomført blant pasienter, 16 år eller eldre, som har mottatt et tilbud på sengeposter ved somatiske sykehus i Norge i tidsperioden 09.09.2013 til 01.12.2013.

Psykiatriske avdelinger/sengeposter og somatiske barneavdelinger er ikke inkludert i denne undersøkelsen. Det samme gjelder for pasienter som har vært innlagt i mindre enn 10 timer. Pasienter med opphold på en føde- barselavdeling ble også ekskludert fra undersøkelsen. Faglig ansvarlige ved sykehusene kunne i likhet med tidligere undersøkelser ekskludere pasienter ut fra ”særlig menneskelige hensyn”.

---

### Gjennomføring av undersøkelsen i 2013

---

Få eller ingen entydige svar finnes på hvordan en spørreskjemaundersøkelse best bør gjennomføres. Det anbefales imidlertid at valg av innsamlingsmåte gjøres i det enkelte tilfellet, etter vurdering av en rekke faktorer som type populasjon, forskningstema, utvalgs metode og behov for ressurser (1). Flere studier underbygger dette ved å vise til fordeler og ulemper knyttet til ulike tilnærminger (2). I tillegg blir det etterlyst mer forskning på effekter av ulike metodevalg (2;3).

I gjennomføringen av nasjonale pasienterfaringsundersøkelser er formålet å finne en fremgangsmåte som tilfredsstillende krav til vitenskapelighet (objektivitet og representativitet), og som samtidig lar seg gjennomføre i tråd med ytre rammebetingelser (økonomiske, tidsmessige og juridiske). Kunnskapssenteret sine nasjonale undersøkelser blir i all hovedsak gjennomført som postale spørreskjemaundersøkelser. Pasienter som inkluderes i undersøkelsen får tilsendt et spørreskjema i posten etter konsultasjonen eller utskrivningen. Dette gjelder også for denne undersøkelsen.

Våre IT-kontaktpersoner i helseforetakene gjennomførte uttrekket av pasienter fra det pasientadministrative systemet. Ved hjelp av FS-systemet (Forskning i sykehus) laget IT-kontaktpersonene en oversikt over alle pasienter som tilfredsstilte inklusjonskriteriene. Utvalgsstørrelse per institusjon var satt til maks 400 pasienter. Uttrekket av pasienter var basert på sannsynlighetstrekkning. I tilfeller ved sykehus med færre enn 400 pasienter i inklusjonsperioden ble alle pasienter inkludert. Når uttrekket var gjennomført sendte våre IT-kontaktpersoner ved helseforetakene kontaktinformasjon og genererte løpenummer for pasientene i utvalgene til datainnsamlingsprosjektet. Sykehusene overførte deretter opplysninger om pasienter som var registrert døde etter utsending av spørreskjema.

Formålet var at pasienter skulle motta spørreskjemaet kort tid etter sykehusoppholdet. For å sikre dette ble spørreskjemaet sendt ut til pasientene i tre puljer. For denne undersøkelsen betyr det følgende: Pulje 1 dekker (grovt skissert) pasienter med opphold på somatiske sykehus i perioden fra september til begynnelsen av oktober 2013. Pulje 2 dekker pasienter som har hatt et opphold i perioden fra oktober til begynnelsen av november 2013 og pulje 3 dekker pasienter med opphold fra november til tidlig i desember 2013. Uavhengig av pulje ble spørreskjema sendt hjem til pasientene én til fire uker etter utskrivning. Det vil si at de første spørreskjemaene ble sendt ut i midten av september 2013. Første purring ble sendt ut til de som ikke hadde svart etter ca. tre uker, og purring 2 ble sendt til de som ikke hadde svart noen uker etter dette (noe variasjon mellom sykehus avhengig av tidspunkt for overføring av data fra sykehusene til Kunnskapssenteret).

Filene som inneholdt kontaktinformasjon, som Kunnskapssenteret mottok fra IT-kontaktpersoner ved helseforetakene ble slettet etter utsendelsen. Deretter overførte IT-kontaktpersonene ved helseforetakene løpenummer samt medisinske og administrative opplysninger for alle pasientene i utvalget til Kunnskapssenteret. Disse dataene ble koplet til spørreskjemadataene. Hvis pasientene har hatt flere opphold i perioden er det første oppholdet valgt som bakgrunn for å bli inkludert i undersøkelsen og følgelig det oppholdet som det innhentes administrative og medisinske opplysninger om.



---

## Beskrivelse av utvalget i 2013

---

Totalt ble det sendt ut 24 866 spørreskjemaer til pasienter i denne undersøkelsen. Av disse fikk vi 593 spørreskjema uåpnet i retur på grunn av ukjent eller feil adresse. Kunnskapssenteret fikk i tillegg melding om at 1205 pasienter var døde. Totalt ble altså 1627 pasienter ekskludert fra undersøkelsen. Dette gir et korrigert bruttoutvalg på 23 239 inkluderte pasienter.

Kunnskapssenteret mottok 13 594 ferdig utfylte spørreskjema før den satte tidsfristen. Dette gir en svarprosent på 58,5 prosent. Utvalget bestod av 47,8 prosent menn og 52,2 prosent kvinner. Den gjennomsnittlige alderen for pasienter som besvarte undersøkelsen var 63 år. I denne undersøkelsen var gjennomsnittlig antall liggedager 6,9, mens 90 prosent hadde fire eller færre diagnoser (gjennomsnitt=2,39, standardavvik=1,60).

Ett spørsmål i spørreskjemaet ba pasientene vurdere sin egen helsetilstand på en skala fra 1=utmerket til 5=dårlig. En andel på 6,2 prosent av pasientene rapporterte at deres helsetilstand var utmerket, 18,4 prosent sa at helsetilstanden var meget god mens en andel på 34,5 rapporterte at denne var god. Totalt rapporterte 27,8 prosent at helsetilstanden var nokså god, mens 13,1 prosent rapporterte at helsetilstanden var dårlig.

Pasientene ble også bedt om å angi hvorvidt de hadde fått hjelp til å besvare spørreskjemaet. Majoriteten av utvalget rapporterte at de ikke hadde fått slik hjelp (84,9 prosent), mens 15,1 prosent rapporterte at de hadde fått hjelp til å fylle ut spørreskjemaet.

---

## Sammenligning mellom 2011, 2012 og 2013

---

Kunnskapssenteret har gjennomført tilsvarende undersøkelser blant inneliggende somatiske pasienter tre ganger tidligere, i 2006, 2011 og 2012. I 2011 ble det bestemt at undersøkelsen skulle gjennomføres årlig blant inneliggende somatiske pasienter. Med bakgrunn i dette rapporterer Kunnskapssenteret i denne rapporten endringer over to tidsperioder. For pasienterfaringsindikatorerne rapporteres endring i perioden 2011-2013 samt endring mellom undersøkelsen gjennomført i 2012 og undersøkelsen gjennomført i 2013. For enkeltspørsmålene i spørreskjemaet rapporteres kun endringer i perioden mellom 2012 og 2013. Dette gjelder med unntak av spørsmålene som omhandler reinnleggelse på sykehuset (spørsmål 54 og 55), spørsmål om utskriving (spørsmål 45, 46 og 47) samt to spørsmål som måler pasientopplevd pasientsikkerhet (spørsmål 35 og spørsmål 39). Dette fordi disse spørsmålene ikke var inkludert i spørreskjemaet som ble brukt i undersøkelsen gjennomført i 2012.

For å undersøke endringer ble det laget et datasett bestående av variabler som er identiske i de tre undersøkelsene med henblikk på spørsmålsformuleringer og svarkategorier. Tabell 1 gir en oversikt over hvilke spørsmål dette gjelder. Endringer i tidsperioden 2011 til 2013 rapporteres kun for pasienterfaringsindikatorer. Vi vil gjøre rede for pasienterfaringsindikatorerne senere i rapporten.

For å justere for forskjeller i pasientsammensetning mellom undersøkelsen har vi justert for følgende variabler: egenvurderte helse, Charlson komorbiditetsindeks, om pasienten fylte ut skjema selv/med hjelp fra andre, innleggelsesmåte (akutt/elektiv), alder og antall innleggelser på sykehus siste to år.

Tabellene som undersøker endring på nasjonalt nivå mellom 2011 og 2013 (på pasienterfaringsindikatorerne) og mellom 2012 og 2013 (på enkeltspørsmålene) markeres med en pil som forteller om det er en statistisk signifikant endring i svaret på dette spørsmålet. Grønn pil oppover (↑) betyr en forbedring av resultatene på det aktuelle spørsmålet eller indikatoren. Rød pil nedover (↓) betyr signifikant negativ endring og grå flat pil (↔) betyr at det ikke er noen signifikante endringer på det aktuelle spørsmålet. Endringer på nasjonalt nivå er testet med et signifikansnivå på 0,01. Tilsvarende gjelder også for endringer på regionalt nivå. Endringer på institusjonsnivå og helseforetaksnivå er testet med et signifikansnivå på 0,05.

Tabell 1: Spørsmål som er identiske i undersøkelsene gjennomført i 2011, 2012 og 2013.

Spm nr	Spørsmål
1	Måtte du vente for å få et tilbud ved sykehuset?
2	Ved innleggelsen, hadde du med deg en oppdatert liste over medisiner du brukte?
3	Snakket pleiepersonalet til deg slik at du forstod dem?
4	Opplvde 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	Opplvde 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?
10	Snakket legene til deg slik at du forstod dem?
11	Opplvde 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	Opplvde du at legene var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?
16	Opplvde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?
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?
20	Opplvde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om deg?
21	Opplvde du at én lege hadde hovedansvaret for deg?
22	Opplvde du at sykehusets arbeid var godt organisert?
23	Opplvde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?
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?
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 mulighetene for ro og hvile tilfredsstillende?
30	Var maten tilfredsstillende?
31	Var renholdet tilfredsstillende?
32	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet av sykehuset (etter det du selv kan bedømme)?

Spm nr	Spørsmål
33	Opplvde du administrative feil under sykehusoppholdet? (for eksempel rot i papirene, ble ikke innkalt som avtalt, avtalte undersøkelser ble ikke bestilt)
34	Opplvde du at personalet glemte å kontrollere identiteten din?
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	Opplvde du å få feil medisiner eller på annen å bli feilmedisinert?
40	Fikk du infeksjon i forbindelse med sykehusoppholdet? (for eksempel betennelse/puss i operasjonssår, lungebetennelse, blodforgiftning eller urinveisinfeksjon/blærekatarr)
41	Hvis du opplvde feil eller unødig problem i forbindelse med sykehusoppholdet, tok personalet hånd om feilen eller problemet på en tilfredsstillende måte?
42	Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall?
43	Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter sykehusoppholdet?
44	Ble en oppdatert liste over medisinene dine gjennomgått med deg da du ble utskrevet fra sykehuset?
48	Opplver du at sykehuset har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for?
49	Opplver du at sykehuset har samarbeidet bra med hjemmetjenesten/andre kommunale tjenester om det du var innlagt for?
50	Var pleien og behandlingen du fikk på sykehuset, alt i alt, tilfredsstillende?
51	Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på sykehuset?
52	Stort sett, vil du si din helse er....

---

## Spørreskjemaet og indikatorene

---

Kunnskapssenteret bruker en standardmetode for utvikling og validering av spørreskjema (4-9). Spørreskjemaet som er brukt i denne undersøkelsen baserer seg på et validert skjema om pasienterfaringer med døgnopphold ved sykehus (10). Før tilsvarende undersøkelse i 2006 ble svarskalaen endret fra 10-punkter til 5-punkter (11) Enkelte andre justeringer på spørreskjemaet ble gjort i 2011 undersøkelsen, tilsvarende også i 2012 og 2013. De fleste pasienterfaringsspørsmålene er imidlertid like mellom undersøkelsene gjennomført i 2011, 2012 og 2013, noe som muliggjør en sammenligning over tid (10;12;13) Tabell 1 viser identiske spørsmål i 2011, 2012 og 2013 undersøkelsene).

Reliabiliteten på enkeltspørsmål er dårligere enn på grupper av spørsmål, i rapporten refereres disse gruppene av spørsmål til som indekser/indikatorer. Indikatorer er grupperinger av enkeltspørsmål som er tematisk like, og som dermed

gir oss en mulighet til å gi mer robuste, sammenfattende resultater. Basert på psykometrisk analyse,<sup>1</sup> teoretiske vurderinger samt vurderinger av hvilke dimensjoner som er særskilt interessant ut ifra offentlige styringsdokumenter, har vi konstruert åtte indekser. Disse åtte indeksene fungerer som indikatorer for åtte ulike dimensjoner av pasienterfaringer i datamaterialet.

I tillegg til indeksene inkluderes to enkeltspørsmål som indikatorer, dette gjelder pasientopplevd pasientsikkerhet og ventetid før oppholdet på sykehuset. Begge disse indikatorene er viktige indikatorer for å tegne et utfyllende bilde av pasienters erfaringer ved det somatiske sykehuset de har hatt et tilbud ved og de er prioritert fra helsepolitisk hold. En egen rapport omhandlende pasientopplevd pasientsikkerhet vil bli publisert i løpet av 2014.

Samlet sett brukes 10 indikatorer for å beskrive og sammenligne pasienterfaringer mellom sykehus i denne undersøkelsen. Tabell 2 nedenfor viser spørsmålene i spørreskjemaet kategorisert etter indeksene, nummerering i venstre kolonne henviser til respektive spørsmålsnummer i spørreskjema tabell 2.

Svarene på spørsmålene i spørreskjemaet ble primært angitt på en skala fra 1-5, med unntak av spørsmålet som omhandler ventetid. Indikatorene utgjør gjennomsnittet av svarene på enkeltspørsmålene for hver indikator, lineært transformert til en 0-100 skala. Svar ene på n egativt formuler te spørs mål er kod et o m slik at en høy skår e representerer et mer positivt resultat på indikatorene.

*Tabell 2: Indikatorer og tilhørende spørsmålsformuleringer.*

<b>PLEIEPERSONALET</b>	
3	Snakket pleiepersonalet til deg slik at du forstod dem?
4	Opplvde 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	Opplvde 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?
<b>LEGENE</b>	
10	Snakket legene til deg slik at du forstod dem?
11	Opplvde du at legene hadde omsorg for deg?
12	Har du tillit til legenes faglige dyktighet?

<sup>1</sup> Indeksene er konstruert og testet ved hjelp av faktoranalyse og reliabilitetsanalyser. I faktoranalysen har vi brukt principal axis factor analyse med promax rotasjon, dersom spørsmål har en ladning på over 0,3 er det vurdert som tilfredsstillende til å inngå i indeksen.

13	Hadde legene tid til deg når du trengte det?
14	Fikk du fortalt legene alt du mente var viktig om din tilstand?
15	Opplvde du at legene var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?
16	Opplvde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?
<b>INFORMASJON</b>	
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?
<b>ORGANISERING</b>	
20	Opplvde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om deg?
21	Opplvde du at én lege hadde hovedansvaret for deg?
22	Opplvde du at sykehusets arbeid var godt organisert?
23	Opplvde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?
<b>PÅRØRENDE</b>	
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?
<b>STANDARD</b>	
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?
<b>UTSKRIVING</b>	
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?
<b>SAMHANDLING</b>	
48	Opplver du at sykehuset har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for?
49	Opplver du at sykehuset har samarbeidet bra med hjemme-tjenesten/andre kommunale tjenester om det du var innlagt for?
<b>VENTETID</b>	
1	Måtte du vente for å få et tilbud ved sykehuset?
<b>PASIENTSIKKERHET</b>	
32	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet av sykehuset (etter det du selv kan bedømme)?

---

## Justering av tallene

---

### **Frafallskorreksjon**

For å gjøre resultatene mest mulig representative for hele populasjonen av pasienter på norske sykehus har dataene blitt vektet. Teknikken som ble brukt heter ”response homogeneity groups” (14). Denne teknikken innebærer å dele inn populasjonen i grupper som har tilnærmet lik svarsansynlighet. 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 svarsansynlighet, og denne brukes i vektingen. Følgende variabler inngår i vektingen: 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 (15). 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 (15).

### **Justering for pasientsammensetting i 2012 (case-mix justering)**

Tidligere undersøkelser har vist at ulik sammensetting av pasienter ved de ulike sykehusene kan gjøre det vanskelig å sammenligne dem, dette fordi ulike grupper av pasienter kan oppleve sykehusoppholdet på ulike måter. Vi vet for eksempel at unge pasienter i gjennomsnitt er mer kritiske/misfornøyde sammenlignet med eldre pasienter (16). Dette betyr at sykehus som har behandlet mange unge pasienter i tidsperioden kan få dårligere tilbakemelding enn pasienter som har behandlet færre i denne aldersgruppen. Dette omhandler ikke kvaliteten av behandlingen ved sykehuset, men ulik sammensetting av personer som svarer på spørreskjemaet ved de to sykehusene. Det er derfor nødvendig å justere for slike skjevheter når man skal sammenligne resultatene fra ulike enheter. Gjennom en slik justering er ønsket å kontrollere for ulikheter i pasientsammensetning.

Flere variabler ble vurdert som potensielle justeringsvariabler som for eksempel egenvurdert helsetilstand, antall innleggelser i løpet av de siste to årene, charlson komorbiditetsindeks, innleggelsesmåte, hvem som har besvart skjemaet, antall liggedager på sykehus, pasientens kjønn, utdanningsnivå og surveytid. Felles for variablene som ble vurdert var at de var uavhengige av kvaliteten ved behandlingen ved institusjonen.

I første omgang ble alle potensielle variabler undersøkt ved å se på effektstørrelse, variasjon mellom sykehus, tidligere forskning og konsistens i våre data (altså om de samme resultatene kan reproduseres fra år til år). Med bakgrunn i dette arbeidet

valgte Kunnskapssenteret ut følgende justeringsvariabler for tallene som presenteres i våre rapporter: pasientens alder, pasientens kjønn, antall diagnoser, pasientens egenvurderte helse, om pasienten var innlagt akutt eller elektivt og liggetid. Vi har justert tallene for 8 av ti indekser i denne rapporten. For indikatoren pasientsikkerhet, har vi ikke justert for pasientens egenvurderte helsetilstand. Dette fordi dårlig egenvurdert helse kan være et resultat av feilbehandling. Ventetidindikatoren skiller seg også ut fra de andre indikatorene, fordi den kun inkluderer pasienter som er innlagt elektivt og er svært konkret og avgrenset.

---

## **Statistiske begreper**

---

### **Statistisk usikkerhet**

Målet med signifikanstesting er å forsikre seg om at de resultatene man får, er uttrykk for reelle forskjeller og ikke skyldes tilfeldigheter eller feil knyttet til den aktuelle undersøkelsen. For denne rapporten betyr det at vi ønsker at resultatene skal være gyldige for pasienter med opphold ved døgnenheter på somatiske sykehus generelt, ikke bare for den gruppen vi faktisk har fått svar fra. I signifikanstesting ses en observert statistisk effekt i lys av antall svar. Jo færre svar man har, jo større må effekten være for å bli signifikant.(17)

Vanlig hypotesetesting beskytter oss mot feilslutninger hvis vi bare foretar en enkelt test. I en undersøkelse som vår skal vi imidlertid sammenligne flere sykehus på flere ulike variabler, og kan derfor i teorien bli ledet til mange feilslutninger. For at den totale sannsynligheten for feilslutninger ikke skal bli urimelig høy, må vi korrigere for at vi gjør mange fortløpende tester (multippel testing). Multippel testing er mer konservativ enn vanlig testing, det vil si at effektene må være noe større før de blir statistisk signifikante.

Et konfidensintervall representerer det området som vi med 95 prosents sikkerhet kan anslå at den sanne verdien ligger innenfor. Dette er altså en annen måte å uttrykke den usikkerheten som er knyttet til det faktum at vi kan ha mottatt svar fra et utvalg av populasjonen.

### **Varians**

Varians er et mål på spredning. En lav varians (nærme null) indikerer at spredningen ligger nært rundt gjennomsnittet, mens en høy verdi (nærmere 1) indikerer en større spredning i materialet.



---

## **Statistiske analyser**

---

I hovedrapporten presenteres resultatene primært som beskrivende statistikk i form av fordelinger på ulike svarkategorier. I tillegg undersøkes det bivariate sammenhenger mellom pasientenes svar og andre egenskaper som for eksempel pasientens alder, kjønn, innleggelsesmåte og egenrapporterte helsetilstand. Disse sammenhengene ble testet ved bruk av t-tester for uavhengige utvalg eller bruk av enveis variansanalyser (ANOVA). Dette for å dokumentere sammenhengenes styrke eller utsagnskraft. Der ikke annet er spesifisert referer signifikante sammenhenger til statistisk signifikante sammenhenger på 1 prosent nivå (tosidig test).



---

## **5. Pasienterfaringer – nasjonale tall og endringer**

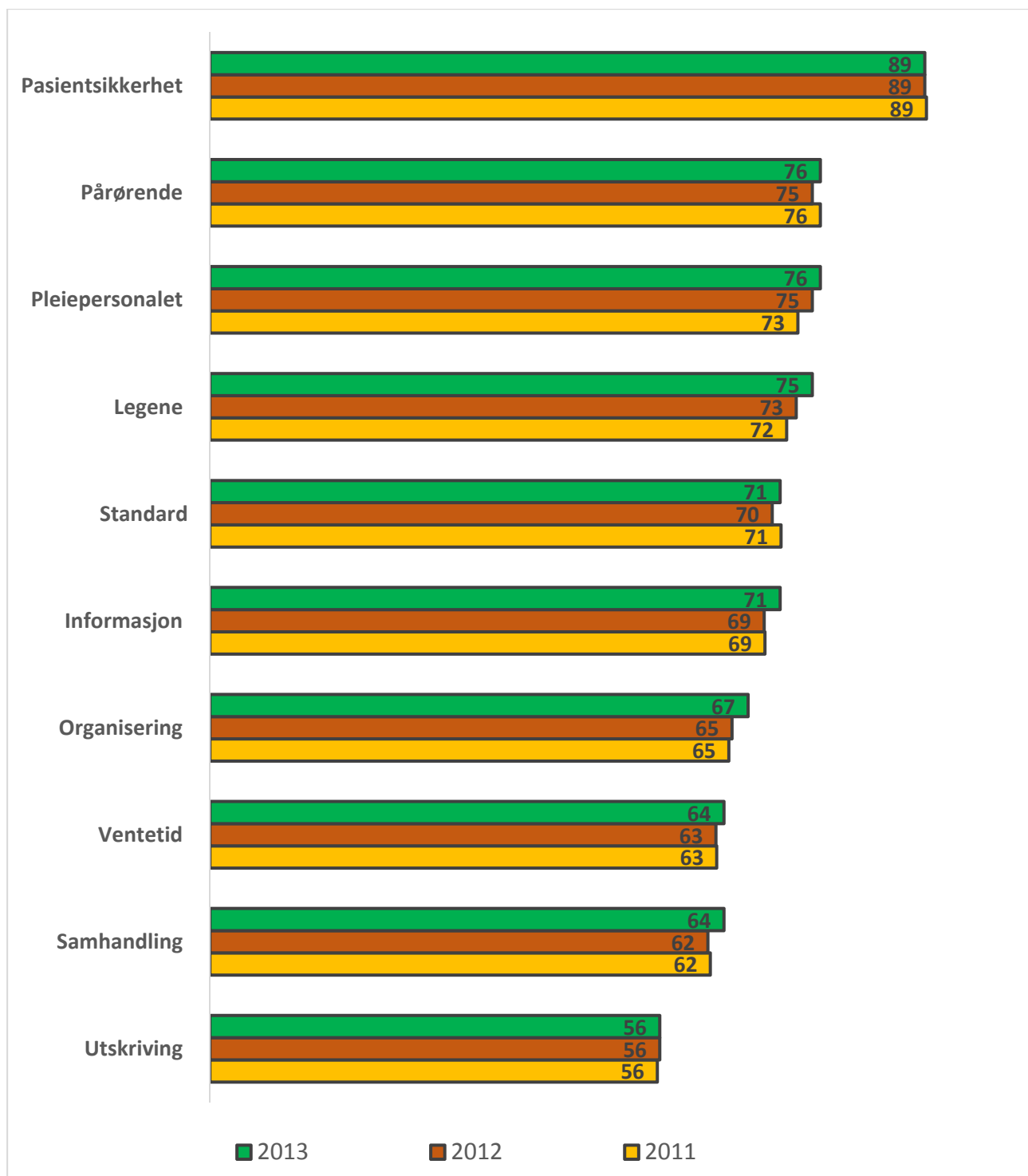


---

## **Indikatorer for å måle pasienterfaringer i 2011, 2012 og 2013**

---

Kunnskapssenteret beskriver i denne rapporten pasienterfaringer i norske sykehus ved bruk av ti pasienterfaringsindikatorer. Undersøkelsene som ble gjennomført i henholdsvis 2011, 2012 og 2013 bruker samme indikatorer for å beskrive pasientenes erfaringer i løpet av sykehusoppholdet. De enkelte spørsmålsformuleringer som hver indikator inneholder er gjengitt i kapittel 2. I figur 1 presenteres nasjonale resultater for indikatorene i 2011, 2012 og 2013. Resultatene er presentert på en skala fra 0 til 100 hvor 0 er dårligst og 100 er best. Indikatorene er vektet og case-mix justerte. Resultatene for den enkelte institusjon, helseforetak og regionale helseforetak på pasienterfaringsindikatorene finnes i vedlegg 2.



*Figur 1. Pasienterfaringsindikatorerne og gjennomsnittverdier. Resultater for 2011, 2012 og 2013. Tallene er vektet.*

Tallene som rapporteres i figur 1 viser at gjennomsnittsskårene varierer fra 56 til 89. Forberedelse til tiden etter utskrivning (kalt utskrivning) og sykehusets samarbeid med kommunal hjemmetjeneste eller fastlege (samhandling) får dårligst tilbakemelding fra pasientene. Pasientsikkerhet får den beste tilbakemeldingen, etterfulgt av sykehusets behandling av pasientens pårørende og erfaringene med pleiepersonalet.

Dette gjelder både for 2011 og 2012. Små endringer kan observeres mellom 2011, 2012 og 2013.

Tabell 3 gir en oversikt over pasienterfaringsindikatorerne, antall svarere og endringer i tidsperioden 2012 til 2013 samt i perioden 2011 til 2013.

*Tabell 3: Gjennomsnittsskåre på indikatorerne nasjonalt. Skala 0-100 der 100 er best. Resultatene er vektet og justert.*

Indikator	Antall svar 2013	Gjennomsnitt 2013	Endringer	
			2012-2013	2011-2013
Pleiepersonalet	13267	76	↔	↑
Legene	13215	75	↔	↑
Informasjon	13203	71	↑	↑
Organisering	13278	67	↑	↑
Pårørende	9233	76	↔	↔
Standard	13357	71	↔	↔
Utskriving	10934	56	↔	↔
Samhandling	8215	64	↔	↔
Ventetid	5900	64	↔	↔
Pasientsikkerhet	13017	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

En signifikanstest av endringer i indikatorerne fordelt på år viser at det har skjedd en signifikant endring på to indikatorer i tidsperioden 2012-2013. Dette er på indikatoren informasjon (fra 69 i 2012 til 71 i 2013). Dette betyr at pasientene generelt sett har bedre erfaringer med informasjonen de har mottatt i løpet av oppholdet sammenlignet med tilsvarende resultater i 2012.. Signifikante var også forskjellene på indikatoren organisering. Som vist i figur 1 hadde denne en gjennomsnittlig skåre på 65 i 2012, tilsvarende tall i 2013 var 67, pasientene i 2013 har dermed ifølge disse resultatene rapportert bedre erfaringer med organiseringen av arbeidet ved sykehuset. På de øvrige indikatorerne var det ingen signifikante endringer fra 2012 til 2013.

Signifikante endringer ble også påvist i perioden mellom 2011 og 2013. Dette gjelder for indikatoren pleiepersonalet, legene, informasjon i løpet av oppholdet og sykehusets organisering av arbeidet. Kunnskapssenteret sine resultater viser at pasientene i 2013 har bedre erfaringer med disse aspektene sammenlignet med tilsvarende tall i 2011.

### ***Utskriving***

Utskriving er den indikatoren som får den dårligste skåren nasjonalt i alle de tre årene. Indikatoren utskrivning er laget av to spørsmål vedrørende informasjon om hva pasienten kan gjøre ved eventuelle tilbakefall hjemme, og om pasienten ble informert om hvilke plager som kunne oppstå i tiden etter sykehusoppholdet.

### ***Samhandling***

Samhandling er den indikatoren som får nest lavest skår nasjonalt. Indikatoren består av to spørsmål som omhandler sykehusets samarbeid med fastlegen og med hjemmetjenesten eller andre kommunale tjenester.

### ***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. Som vist i figur 1 var det nasjonale gjennomsnittet på denne indikatoren 63 i 2011, 63 i 2012 og 64 i 2014.

### ***Organisering***

Fire spørsmål inngår i pasienterfaringsindikatoren organisering, disse spørsmålene kartlegger hvorvidt én lege hadde hovedansvaret, om det var fast gruppe pleiepersonalet, om viktig informasjon var kommet frem til rette vedkommende og om sykehusets arbeid var godt organisert. Tallene i figur 1 viser en oppgang på denne indikatoren fra 2011 til 2013, fra 65 i 2011 til 67 i 2013.

### ***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 og prøver og undersøkelser og om de fikk tilstrekkelig informasjon om sin diagnose/sine plager. Figur 1 viser at den gjennomsnittlige verdien på denne indikatoren har gått noe opp fra 2012 til 2013.

### ***Standard***

Denne indikatoren er bygget opp av seks spørsmål som omhandler vurdering av følgende: 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. Tallene som rapporteres i figur 1, viser at pasientenes gjennomsnittlige vurdering av denne indikatoren gikk noe ned i tidsperioden mellom 2011 og 2012, og deretter opp igjen i 2013.

### ***Legene***

Indikatoren legene måles ved bruk av sju spørsmål. 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. Pasientenes vurdering av legene havnet på fjerdeplass over indikatorene som pasientene hadde best erfaringer med. Tallene i figur 1 viser også en bedring i pasientens erfaringer i tidsperioden mellom 2011 og 2013. Endringen er signifikant på nasjonalt nivå.

### ***Pleiepersonalet***

Pleiepersonalet er sammensatt av sju enkeltspørsmål som omhandler om pasienten ble tatt med på råd i spørsmål om sin pleie, om pleiepersonalet var interessert i pasienten sin situasjon, om pasienten fikk fortalt alt som var viktig om sin situasjon, 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. Tallene i figur 1 viser at den gjennomsnittlige verdien på denne indikatoren har gått noe opp i tidsperioden mellom 2011 og 2012. Tendensen tyder på at pasientene som har besvart undersøkelsen i 2012 har mer positive erfaringer med pleiepersonalet. Endringen er signifikant på nasjonalt nivå, noe som betyr at innlagte pasienter i 2012 hadde bedre erfaringer med pleiepersonalet sammenlignet med innlagte pasienter i 2011.

### ***Pårørende***

Pårørende er den indikatoren som får den nest beste skåren nasjonalt. Indikatoren består av to spørsmål som 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. De gjennomsnittlige skårene som rapporteres i figur 1 var 76 (2011), 75 i (2012) og 76 (2013).

### ***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). Indikatoren pasientsikkerhet får høyest skår av alle indikatorene nasjonalt. Dette gjelder både i 2011, 2012 og 2013. Resultatene viser at pasientenes erfaringer med indikatoren pasientsikkerhet har vært stabil i perioden 2011-2013.

---

## Resultater på enkeltspørsmål og endringer fra 2012 – 2013 –

### Nasjonale resultater

---

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 pasienterfaringsindikatorerne fordelt etter sykehus, helseforetak og regionale helseforetak presenteres i vedlegg 2.

Tabell 2 viser vektete og case-mix justerte tall på enkeltspørsmålene om pasienterfaringer. I tilfeller hvor tallene ikke er vektet er dette angitt i tabelloverskriften. Antall svar på spørsmålet samt gjennomsnittlig skåre er inkludert i tabellene. Vi har valgt å slå sammen de fem opprinnelige svarkategoriene til tre. Disse er ”ikke i det hele tatt/i liten grad”, ”i noen grad” og ”i stor grad/i svært stor grad”. Endringen fra 2011 markeres med en pil som forteller om det er en statistisk signifikant endring eller ikke. Grønn pil oppover (↑) betyr en forbedring av resultatene på det aktuelle spørsmålet siden 2011. Rød pil nedover (↓) betyr signifikant negativ endring fra 2011. Grå, flat pil (↔) betyr at det ikke er noen signifikante endringer på det aktuelle spørsmålet. Endringene er testet med et signifikansnivå på 0,01.

Generelt viser resultatene på enkeltspørsmålene i spørreskjemaet som rapporteres i tabell 4, 5, 6 og 7 en stabil trend i pasienterfaringer i tidsperioden mellom 2012 og 2013. Både på pasienterfaringsindikatorerne og enkeltspørsmålene som inngår i disse er utviklingen positiv.

De nasjonale tallene på pasienterfaringsindikatorerne i tabell 3 viser en oppgang på to indikatorer i perioden 2012 til 2013 («informasjon» og «organisering»). Resultatene på enkeltspørsmålene som rapporteres i tabell 4 viser at pasientene i 2013 har rapportert bedre erfaringer med informasjon omhandlende prøver og undersøkelser samt også informasjon om resultatet av disse sammenlignet med

tilsvarende tall i 2012. Når det gjelder organisering viser resultatene i tabell 4 at pasientene i 2013 rapporterer bedre erfaringer med sykehusets organisering av arbeidet sammenlignet med tilsvarende resultater i 2012.

Flere enkeltspørsmål viser en positiv utvikling i perioden 2012 til 2013. I tabell 4 ser vi for eksempel at pasientene i 2013 rapporterer at de har større tillit til legenes faglige dyktighet sammenlignet med pasientene som besvarte undersøkelsen i 2012. Tilsvarende rapporterte 2013 pasientene høyere tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet sammenlignet med 2012 pasientene.

*Tabell 4: Resultater på enkeltspørsmål som inngår i pasienterfaringsindikatorene nasjonalt. Antall og gjennomsnitt 2013. Skala fra 1 til 5 hvor 5 er best. Prosentandel på tredelt kategorisert skala. Alle spørsmål er vektet.*

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnitt	Ikke i det hele tatt / i liten grad	I noen grad	I stor grad / i svært stor grad	Endring fra 2012
<b>PLEIEPERSONALET</b>							
3	Snakket pleiepersonalet til deg slik at du forstod dem?	12960	4.3	2	8	90	↔
4	Opplevde du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg?	12913	4.3	3	9	87	↔
5	Har du tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet?	12931	4.2	3	11	87	↑
6	Fikk du fortalt pleiepersonalet alt du mente var viktig om din tilstand?	12799	4	7	18	76	↔
7	Opplevde du at pleiepersonalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	12846	3.9	7	19	74	↔
8	Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din pleie?	12516	3.4	23	27	50	↔
9	Hadde pleiepersonalet tid til deg når du trengte det?	12913	4	6	18	77	↔
<b>LEGENE</b>							
10	Snakket legene slik at du forstod dem?	12913	4.1	4	14	81	↔
11	Opplevde du at legene hadde omsorg for deg?	12867	4	7	18	75	↔
12	Har du tillit til legenes faglige dyktighet?	12881	4.2	3	10	86	↑
13	Hadde legene tid til deg når du trengte det?	12634	3.7	11	28	61	↔

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnitt	Ikke i det hele tatt / i liten grad	I noen grad	I stor grad / i svært stor grad	Endring fra 2012
14	Fikk du fortalt legene alt du mente var viktig om din tilstand?	12733	3.8	10	21	69	↔
15	Opplevde du at legene var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	12712	3.8	10	21	69	↔
16	Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?	12815	4.1	6	13	81	↔
<b>INFORMASJON</b>							
17	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver og undersøkelser skulle foregå?	12874	3.9	8	18	74	↑
18	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om resultatet av prøver og undersøkelser?	12820	3.8	12	22	66	↑
19	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose/dine plager?	12893	3.8	11	21	68	↔
<b>ORGANISERING</b>							
20	Opplevde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om deg?	12865	3.6	14	27	59	↔
21	Opplevde du at én lege hadde hovedansvaret for deg?	12797	3.4	24	22	54	↔
22	Opplevde du at sykehusets arbeid var godt organisert?	12819	3.8	9	23	68	↑
23	Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?	12644	3.8	9	21	70	↔
<b>PÅRØRENDE</b>							
24	Ble dine pårørende tatt godt imot av personalet på sykehuset?	8503	4.1	5	12	82	↔
25	Var det enkelt for dine pårørende å få informasjon om deg mens du var innlagt på sykehuset?	7777	3.9	10	18	72	↔
<b>STANDARD</b>							
26	Fikk du inntrykk av at sykehusets utstyr var i god stand?	12737	4	4	18	77	↔
27	Fikk du inntrykk av at sykehuset for øvrig var i god stand?	12754	3.8	8	23	69	↔

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnitt	Ikke i det hele tatt / i liten grad	I noen grad	I stor grad / i svært stor grad	Endring fra 2012
28	Var rommet du lå på tilfredsstillende?	12963	3.8	11	21	67	↔
29	Var muligheten for ro og hvile tilfredsstillende?	12957	3.7	15	20	65	↔
30	Var maten tilfredsstillende?	12942	3.9	9	18	72	↔
31	Var renholdet tilfredsstillende?	12938	3.9	9	19	72	↔
<b>PASIENTSIKKERHET</b>							
32	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet av sykehuset (etter det du selv kan bedømme)?	12709	1.4	87	8	5	↔
<b>FORBEREDELSE TIL TIDEN ETTER UTSKRIVING</b>							
42	Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall?	9152	3.3	28	20	52	↔
43	Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter sykehusoppholdet?	9649	3.2	32	21	47	↔
<b>SAMHANDLING</b>							
48	Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for?	7247	3.5	24	17	58	↔
49	Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med hjemmetjenesten/andre kommunale tjenester om det du var innlagt for?	3653	3.5	23	15	62	↔

Tabell 5: Resultater på enkeltspørsmål om utskrivingsprosessen og overordnet vurdering av sykehuset ved Nasjonale resultater. Antall og gjennomsnitt 2013. Prosentandeler på svarkategorier. Alle spørsmålene er vektet. På spørsmål 45, 46, 47, 54 og 55 rapporteres det ikke endringstall da disse spørsmålene ikke var inkludert i undersøkelsen gjennomført i 2012.

Sp m nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnitt	Ikke i det hele tatt / i liten grad	I noen grad	I stor grad / i svært stor grad	Endring fra 2012
<b>I HVILKEN GRAD STEMMER FØLGENDE PÅSTANDER FOR DEG:</b>							
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	6156	3.6	20	17	64	
46	Ved utskriving fra sykehuset hadde jeg god forståelse for hva som var mitt ansvar for å ta vare på egen helse	10535	4	10	14	76	
47	Ved utskriving fra sykehuset forsto jeg klart hensikten med å ta de forskjellige medisinene mine	9030	4.2	5	9	85	
<b>REINNLEGGELSER</b>							
54	Etter å ha blitt utskrevet fra sykehuset, har du blitt plutselig/akutt innlagt igjen på sykehus?	11841		Ja, og innleggelsen var relatert til det første sykehusoppholdet		16	
				Ja, men det var ikke relatert til det første oppholdet		4	
				Nei		78	
				Vet ikke		2	
55	Etter det du kan bedømme, mener du sykehuset kunne gjort noe annerledes i forbindelse med første innleggelse for å forhindre at du måtte legges inn på nytt?	3769		Ja		22	
				Nei		78	
<b>VENTETID</b>							
1	Måtte du vente for å få et tilbud ved sykehuset? <sup>2</sup>	5734		Ja, alt for lenge		7	↔
				Ja, ganske lenge		17	
				Ja, men ikke lenge		49	
				Nei		27	
<b>SAMLET VURDERING AV SYKEHUSET</b>							
50	Var pleien og behandlingen du fikk på sykehuset, alt i alt, tilfredsstillende?	12706	4.2	3	9	87	↔
51	Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på sykehuset?	12454	4	8	18	75	↔

<sup>2</sup> Her gjengis resultatene kun for pasienter som er elektivt innlagt.

Tabell 6: Resultater på enkeltspørsmål om pasientopplevd pasientsikkerhet ved Nasjonale resultater. 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		Prosentandel		
2	Ved innleggelsen, hadde du med deg en oppdatert liste over medisiner du brukte?	10204	Ja	73		↔	
			Nei	27			
33	Opplevde du administrative feil under sykehusoppholdet? (For eksempel rot i papirene, prøvesvar uteble, ble ikke innkalt som avtalt, avtalte undersøkelser ble ikke bestilt).	12879	Nei	86		↔	
			Ja, én gang	10			
			Ja, flere ganger	4			
34	Opplevde du at personalet glemte å kontrollere identiteten din?	12926	Nei	96		↔	
			Ja, en gang	3			
			Ja, flere ganger	2			
35	Opplevde du at personalet glemte å gi deg viktig informasjon?	12879	Nei	89			
			Ja, en gang	7			
			Ja, flere ganger	4			
		Antall svar	Gjennomsnitt	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?	10619	1.3	91	5	4	↔
37	Fikk du unødig skade eller unødig problem som følge av at kirurgisk inngrep eller en undersøkelse?	10259	1.4	88	5	6	↔
38	Opplevde du å få feil medisiner eller på annen måte å bli feilmedisinert?	11549	1.2	93	4	3	↔
39	Opplevde du mangelfull håndhygiene (håndvask) blant personalet?	11565	1.2	95	3	2	
41	Hvis du opplevde feil eller unødig problem i forbindelse med sykehusoppholdet, tok personalet hånd om feilen på en tilfredsstillende måte?	4110	3.1	36	15	49	↔
Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori		Prosentandel		
40	Fikk du infeksjon i forbindelse med sykehusoppholdet? (For eksempel betennelse/puss i operasjonssår, lungebetennelse, blodforgiftning eller urinveisinfeksjon/blærekatarr).	12176	Ja	9		↔	
			Nei	91			
44	Ble en oppdatert liste over medisiner dine gjennomgått med deg da du ble utskrevet fra sykehuset?	8830	Ja	67		↔	
			Nei	33			

Tabell 7: Resultater på bakgrunnsspørsmål og demografiske forhold ved Nasjonale resultater. Antall svar og prosentandeler på svarkategorier. Tallene i spørsmål 52 (egenvurdert helse) er vektet, resten av spørsmålene er uvektede.

Sp m nr	Spørsmål	Antal l svar	Svarkategori	Prosent- andel
52	Stort sett vil du si din helse er...	12533	Utmerket	7
			Meget god	19
			God	33
			Nokså god	27
			Dårlig	14
53	Hvor mange ganger har du vært innlagt på sykehuset de siste to årene?	12367	1 gang	44
			2 ganger	27
			3-5 ganger	23
			6-10 ganger	5
			Mer enn 10 ganger	2
56	Var det noen som hjalp deg med å fylle ut dette skjemaet?	12693	Ja	15
			Nei	85



---

## 6. Litteratur

- (1) Doyle C, Lennox L, Bell D. A systematic review of evidence on the links between patient experience and clinical safety and effectiveness. *BMJ Open* 2013;3(1).
- (2) Crow R, Gage H, Hampson S, Hart J, Kimber A, Storey L. The measurement of satisfaction with healthcare: Implications for practice from a systematic review of the literature. *Health Technol Assess* 2002;6.
- (3) Bjertnaes OA, Sjetne IS, Iversen HH. Overall patient satisfaction with hospitals: effects of patient-reported experiences and fulfilment of expectations. *BMJ Qual Saf* 2012 Jan;21(1):39-46.
- (4) Coulter A, Cleary PD. Patients' experiences with hospital care in five countries. *Health Aff (Millwood)* 2001 May;20(3):244-52.
- (5) Särndal CEJ AWJ. *Model Assisted Survey Sampling*. New York : Springer Verlag; 1992.
- (6) Guldvog B, Hofoss D, Ebbesen J, Rønning OM. PS-RESKVA-pasienttilfredshet i sykehus. *Tidsskr Nor Laegeforen* 1998;118(3):386-91.
- (7) O'Malley AJ, Zaslavsky A M, Elliott MN, Zaborski L, Cleary PD. Case-mix adjustment of the CAHPS Hospital Survey. *Health Serv Res* 2005 Dec;40(6 Pt 2):2162-81.
- (8) Paddison C, Elliott M, Parker R, Staetsky L, Lyratzopoulos G, Campbell JL, et al. Should measures of patient experience in primary care be adjusted for case mix? Evidence from the English General Practice Patient Survey. *BMJ Qual Saf* 2012 Aug;21(8):634-40.
- (9) Bjertnaes O, Skudal KE, Iversen HH, Lindahl AK. The Patient-Reported Incident in Hospital Instrument (PRIH-I): assessments of data quality, test-retest reliability and hospital-level reliability. *BMJ Qual Saf* 2013 Sep;22(9):743-51.



---

## **7. Vedlegg 1: Spørreskjema**



# Til deg som nylig har vært på sykehus

## Om dine erfaringer med sykehuset

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



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

## Før sykehusoppholdet

- |  |  |  |  |                                 |   |
|--|--|--|--|---------------------------------|---|
| 1. Måtte du vente for å få et tilbud ved sykehuset?                                | Ja, altfor lenge<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"/> |
|  |  |  |  | ⊥                               |   |

## 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?                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |   |
| 4. Opplevde du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg?                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |   |
| 5. Har du tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet?                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |   |
| 6. 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"/> | ⊥ |
| 7. 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"/> |   |
| 8. 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"/> |   |
| 9. 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 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?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11. Opplevde du at legene hadde omsorg for deg?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12. Har du tillit til legenes faglige dyktighet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13. Hadde legene tid til deg når du trengte det?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	⊥
14. 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"/>	
15. 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"/>	
16. Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

⊥

## 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?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18. 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"/>	
19. Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose/dine plager?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

⊥

## 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?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Opplevde du at én lege hadde hovedansvaret for deg?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Opplevde du at sykehusets arbeid var godt organisert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. 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 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?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Var det enkelt for dine pårørende å få informasjon om deg mens du var innlagt på sykehuset?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

⊥

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

⊥



## Pasientsikkerhet ved sykehuset

32. Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet av sykehuset (etter det du selv kan bedømme)?

⊥

Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

Nei	Ja, én gang	Ja, flere ganger
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------

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

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------

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

⊥	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Vet ikke	Ikke aktuelt
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
							⊥

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

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

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

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

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

Nei	Ja	Hadde infeksjon før innleggelsen
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

⊥

## 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?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43. Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter sykehusoppholdet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
44. Ble en oppdatert liste over medisinene dine gjennomgått med deg da du ble utskrevet fra sykehuset?	Ja <input type="checkbox"/>	Nei <input type="checkbox"/>				Ikke aktuelt <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
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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46. 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"/>
47. 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"/>

### 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?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49. Opplever du at sykehuset 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"/>

## Samlet vurdering av sykehuset

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

Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Bakgrunnsspørsmål

$\perp$

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

Utmerket	Meget god	God	Nokså god	Dårlig
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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  $\rightarrow$  gå til spørsmål 55
- Ja, men det var ikke relatert til det første sykehusoppholdet
- Nei
- Vet ikke
- } gå til spørsmål 56
- $\perp$

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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

Ja	Nei
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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



## 8. Vedlegg 2: Resultater på pasienterfaringsindikatorer for alle sykehus, foretak og regioner

	Pleie-personalet	Informasjon	Legene	Pårørende	Organisering	Standard	Utskrivning	Samhandling	Pasient-sikkerhet	Ventetid
Nasjonale resultater	76 <sup>3</sup>	71	75	76	67	71	56	64	89	64 <sup>4</sup>
<b>Institusjoner</b>										
Sykehuset Østfold	70 <sup>-**</sup>	67	69 <sup>-**</sup>	69 <sup>-*</sup>	59 <sup>-***</sup>	58 <sup>-***</sup>	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 <sup>+**</sup>	84	76 <sup>+***</sup>	80 <sup>+***</sup>	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 <sup>-***</sup>	57	57	91	73 +
Drammen sykehus	72	71	73	70	63	65 <sup>-***</sup>	57	60	88	59
Ringerike sykehus	78	74	77	79	71	80 <sup>+***</sup>	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 <sup>+***</sup>	80 <sup>+*</sup>	82 <sup>+**</sup>	89 <sup>+***</sup>	79 <sup>+***</sup>	83 <sup>+***</sup>	69	75	93	75 +
Klinikk Notodden	76	71	75	78	67	77 <sup>+**</sup>	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 <sup>+**</sup>	58	58	90	88 +
Sykehuset i Vestfold	74	67	72	76	67	73	56	60	87	69

<sup>3</sup> +/- 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.

<sup>4</sup> Ventetid er beregnet kun med elektivt innlagte pasienter, og testet kun med signifikansnivå  $p < 0,05$ . Denne indikatoren er ikke justert for pasientsammensetning.

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

	Pleie- personalet	Informa- sjon	Legene	Pårørende	Organisering	Standard	Utskrivning	Sam- handling	Pasient- sikkerhet	Ventetid
<b>Foretak</b>										
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
<b>Regioner</b>										
Helse Sør-Øst RHF	76	71	74	76	66	72 +*	56	63	88	65
Helse Vest RHF	74	70	73	75	64 -*	67 -***	55	63	90	62
Helse Midt-Norge RHF	77 +**	72	75	77	70 +***	75 +***	59	67	90	61
Helse Nord RHF	75	71	74	77	65	68 -***	56	64	89	66





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

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

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

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

**Sinan Akbas** for deltakelse i datainnsamlingen

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

**Jon Helgeland** for analysene i statistikkprogrammet R

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

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

Nasjonalt Kunnskapssenter for helsetjenesten

Postboks 7004, St. Olavsplass

N-0130 Oslo

(+47) 23 25 50 00

[www.kunnskapssenteret.no](http://www.kunnskapssenteret.no)

ISBN:Å 978-82-8121-874-1

Nr 2-2014 PasOpp rapport

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

**Om denne undersøkelsen:**

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

**Metode:** Postal spørreskjemaundersøkelse

**Undersøkelsesperiode:** 09.09.2013 – 01.12.2013

**Bruttoutvalg:** 24 866

**Svarprosent:** 58,5