

BRUKEROPPLEVD KVALITET

Pasienters erfaringer med norske sykehus i 2019

Resultater etter en nasjonal undersøkelse

Universitetssykehuset Nord-Norge HF

Utgitt av	Folkehelseinstituttet, område for helsetjenester
Tittel	Pasienters erfaringer med norske sykehus i 2019. Universitetssykehuset Nord-Norge HF
English title	Inpatients' experiences with Norwegian hospitals in 2019. Universitetssykehuset Nord-Norge HF
Ansvarlig	Camilla Stoltenberg, direktør
Forfattere	Ingeborg Strømseng Sjetne, prosjektleder, seniorforsker, Folkehelseinstituttet Olaf Holmboe, forsker, Folkehelseinstituttet
Prosjektkoordinator	Inger Opedal Paulsrud
ISSN	1890-1565
Rapport	2020:829
Publikasjonstype	PasOpp-rapport
Antall sider	15 (30 med vedlegg)
Oppdragsgiver	Helse- og omsorgsdepartementet
Emneord	Patient Reported Experience Measures; Patient Reported Outcomes Measures; Surveys and Questionnaires; Hospitals; Inpatients; Secondary Care; Quality of Health Care; Patient Satisfaction; Norway
Sitering	Sjetne IS, Holmboe O. Pasienterfaringer med norske sykehus i 2019. Universitetssykehuset Nord-Norge HF. [Inpatients' experiences with Norwegian hospitals in 2019. Universitetssykehuset Nord-Norge HF]. PasOpp-rapport 2020:829. Oslo, Folkehelseinstituttet 2020.
Fraskrivelse	Publikasjonen har benyttet opplysninger fra Norsk pasientregister (NPR). Forfatterne er eneansvarlig for tolkning og presentasjon av de tilgjengelige opplysningene. Registerforvalter for NPR har ikke ansvar for analyser eller tolkninger basert på de tilgjengelige opplysningene.

Forord

Denne rapporten er del av et oppdrag til Folkehelseinstituttet fra Helse- og omsorgsdepartementet via Helsedirektoratet. Fra og med 2019 skal pasienterfaringer ved somatiske sykehusavdelinger måles årlig i fem år.

Vi takker for uunnværlig hjelp fra kolleger ved Folkehelseinstituttet. Sindre Møgster Braaten og Ole Martin Kvinge, begge senioringeniør i område for helsedata og digitalisering, har vært sentrale i datainnsamlingen. Jon Helgeland, forskningsleder i avdeling for forskning og analyse av helsetjenesten, og Katrine Damgaard Skyrud, forsker/statistiker i den samme avdelingen, står bak oppsett av analyser i statistikkprogrammet R.

Og sist, men ikke minst: Tusen takk til alle som tok seg tid til å svare på undersøkelsen.

Oslo, november 2020

Øyvind Andresen Bjertnæs
avdelingsdirektør

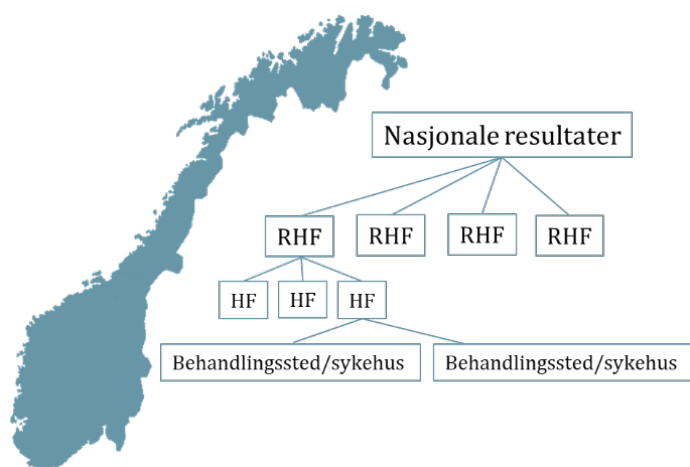
Ingeborg Strømseng Sjetne
prosjektleder

Innledning

På oppdrag fra Helse- og omsorgsdepartementet og Helsedirektoratet skal Folkehelseinstituttet gjennomføre kartlegging av pasienterfaringer ved somatiske sykehusavdelinger i fem år fra og med 2019. Denne rapporten er en del av oppdraget.

Oppdraget går ut på å gjennomføre en spørreundersøkelse blant personer som er utskrevet etter døgnopphold ved somatiske sykehusavdelinger, og rapportere resultatene til bruk for ulike formål. Resultatene skal beskrive situasjonen på hvert sykehus (behandlingssted), helseforetak (HF) og regionalt helseforetak (RHF) slik den ser ut fra pasientenes ståsted. Resultatene for den enkelte enheten blir sammenliknet med gjennomsnittresultatet for enheter på det aktuelle organisatoriske nivået, det vil si på nivå av enten sykehus, HF eller RHF.

Det er laget en rapport som beskriver nasjonale resultater og en serie «institusjonsrapporter», som beskriver resultatene fra hver enkelt enhet hver for seg.



Figur 1 Rapportering på ulike organisatoriske nivå

Metode

Deltakerne i undersøkelsene er pasienter som er utskrevet fra sykehus som er offentlige eller driver etter avtale med det offentlige. Inklusjonsperioden var august, september og oktober i 2019. Pasienter fra psykiatriske- og rehabiliteringsavdelinger, barneavdelinger samt fødebarselavdelinger ble holdt utenfor. Norsk pasientregister trakk tilfeldig 400 pasienter fra hvert sykehus, og disse ble kontaktet per brev og forespurt om å delta. De som valgte å svare, kunne fylle ut et tradisjonelt papirskjema, eller registrere svarene sine via Internett.

Svarerandelen er ulik i ulike undergrupper av pasienter. For å tilstrebe best mulig representativitet for hele gruppen av pasienter som opprinnelig ble inkludert, er svarene vektet.

Sammensetningen av pasienter er forskjellig fra sykehus til sykehus, og sammensetningen kan endre seg over tid. Når en enhet blir sammenliknet med gjennomsnittet for enheter på det aktuelle nivået eller med seg selv over tid, er resultatene justert for viktige egenskaper ved pasientene. Justeringen gjør at det blir mer «rettferdig» å gjøre sammenlikninger, selv om enhetene behandler ulike pasientgrupper, for eksempel at pasientgruppene er ulike med tanke på fordelingen av gamle og unge.

Spørsmålene som ble stilt er utviklet for denne pasientgruppen og har vært brukt i flere undersøkelser tidligere. De aller fleste spørsmålene blir besvart på en skala fra 1 til 5: 1: «Ikke i det hele tatt»; 2: «I liten grad»; 3: «I noen grad»; 4: «I stor grad»; 5: «I svært stor grad». Spørreskjemaet har tre deler med i alt 51 spørsmål og et åpent felt for kommentarer. Den første delen handler om pasienterfaringer, den neste om pasientsikkerhet og den siste delen samler inn bakgrunnsinformasjon om svareren.

For å oppsummere svarene og regne ut mer robuste skårer, blir svarene fra 34 enkeltspørsmål samlet til ni pasienterfaringsindikatorer, som beskriver viktige områder av pasientenes sykehusopphold (se Tabell 1).

Sammenlikning av resultater fra 2015 og 2019 må leses med forsiktighet. Det er gjort endringer i datainnsamlingen siden 2015 og disse endringene kan ha påvirket resultatene.

Undersøkelsens metode er beskrevet mer detaljert i den nasjonale rapporten.

Tabell 1: Enkeltspørsmål og indikatorer

Indikator	Spm	Spørsmålstekst
Pleiepersonalet	2	Snakket pleiepersonalet til deg slik at du forsto dem?
	3	Opplevde du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg?
	4	Har du tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet?
	5	Fikk du fortalt pleiepersonalet alt du mente var viktig om din tilstand?
	6	Opplevde du at pleiepersonalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?
	7	Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din pleie?
	8	Hadde pleiepersonalet tid til deg når du trengte det?
	Legene	9
10		Opplevde du at legene hadde omsorg for deg?
11		Har du tillit til legenes faglige dyktighet?
12		Hadde legene tid til deg når du trengte det?
13		Fikk du fortalt legene alt du mente var viktig om din tilstand?
14		Opplevde du at legene var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?
15		Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?
Informasjon	16	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver og undersøkelser skulle foregå?
	17	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om resultatet av prøver og undersøkelser?
	18	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose/dine plager?
Organisering	19	Opplevde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om deg?
	20	Opplevde du at én lege hadde hovedansvaret for deg?
	21	Opplevde du at sykehusets arbeid var godt organisert?
	22	Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?
Pårørende	23	Ble dine pårørende tatt godt imot av personalet på sykehuset?
	24	Var det enkelt for dine pårørende å få informasjon om deg mens du var innlagt på sykehuset?
Standard	25	Fikk du inntrykk av at sykehusets utstyr var i god stand?
	26	Fikk du inntrykk av at sykehuset forøvrig var i god stand?
	27	Var rommet du lå på tilfredsstillende?
	28	Var muligheten for ro og hvile tilfredsstillende?
	29	Var maten tilfredsstillende?
	30	Var renholdet tilfredsstillende?
Utskrivning	41	Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall?
	42	Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter sykehusoppholdet?
Samhandling	44	Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for?
	45	Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med hjemmetjenesten/andre kommunale tjenester om det du var innlagt for?
Ventetid	1	Måtte du vente for å få et tilbud fra sykehuset?

Resultater

Svarprosent

Etter å ha trukket fra pasienter som ble ekskludert på grunn av ukjent adresse, feilregistrering, som var døde eller reserveverte seg mot å delta, besto bruttoutvalget av 21 189 pasienter. I hele landet var det 12 296 som svarte på undersøkelsen, noe som gir en total svarprosent på 58.

Vi fikk i alt 622 svar fra pasienter ved Universitetssykehuset Nord-Norge HF, noe som gir en svarprosent på 54.

Resultater på indikatorene

Tabellen med pasienterfaringsindikatorer viser skårene på ni indikatorer. De oppsummerer til sammen 34 enkeltspørsmål (se Tabell 1) og indikatorene gir mer robuste mål enn enkeltspørsmålene gir hver for seg.

For alle som har svart på minst halvparten av spørsmålene som inngår i en gitt indikator er det regnet ut et gjennomsnitt. For hver enhet regnes det ut en indikatorskår, som er gjennomsnittet av alle svarene som «tilhører» den aktuelle enheten. Indikatorskårene er omregnet fra den opprinnelige skalaen som går fra 1 til 5 til en skala som går fra 0 til 100, hvor 100 er best.

Tabell 2 viser indikatorene, antall svar og enhetens skårer for 2019. Hvis det er statistisk signifikant forskjell når enhetens resultat sammenliknes med gjennomsnittet for enheter på det samme nivået, er det markert med symboler for retning og p -verdi i tabellen. I neste kolonne betyr piler opp eller ned at det er statistisk signifikant endring i skårene fra 2015. Pil oppover indikerer positiv, og pil nedover negativ endring. Vannrett pil betyr at forskjellen ikke er statistisk signifikant. Lengst til høyre viser tabellen gjennomsnittet for alle svarere i landet.

Hvis det er færre enn fem svarere å basere utregningen på ved en enhet, eller hvis det er stor statistisk usikkerhet (standardfeil >6), blir resultatet utelatt, og celler blir stående tomme. Men disse svarene teller med når enhetene blir slått sammen, for eksempel når et sykehus blir slått sammen med andre i et helseforetak.

Tabell 2: Vektete og justerte indikatorskårer. Skala 0-100 hvor 100 er best

Indikator	Antall	Gjennomsnitt	Endring fra 2015	Snitt hele landet 2019
Pleiepersonalet	580	74	↓	74
Legene	577	73	↓	74
Informasjon	576	71	→	72
Organisering	577	65	↓	66
Pårørende	410	73	→	75
Standard	576	71	→	71
Utskrivning	508	60	→	60
Samhandling	350	62	→	62
Ventetid	231	66	→	67

Dersom denne enhetens resultat er statistisk signifikant dårligere eller bedre enn gjennomsnittet for helseforetak markeres dette med henholdsvis - eller + i kolonnen for gjennomsnitt. Det aktuelle signifikansnivået vises ved symboler slik: . $p < 0,1$ * $p < 0,05$ ** $p < 0,01$ *** $p < 0,001$.

Endring fra tidligere måling er testet med signifikansnivå på $p < 0,05$.

Eventuelle blanke celler betyr at det er få svarere eller at den statistiske usikkerheten er stor.

Indikatoren Ventetid skiller seg fra de øvrige ved at den er beregnet kun på elektive pasienter, vektet men ikke justert, og testet mot landsgjennomsnittet og endring fra 2015 med signifikansnivå $p < 0,01$.

Resultater på enkeltspørsmål om pasienterfaringer

På de neste sidene viser vi to tabeller med resultater for enkeltspørsmålene i spørreskjemaet.

Tabell 3 inneholder vektete resultater for spørsmål som inngår i indikatorene og som har svaralternativer på en skala fra 1 til 5 («Ikke i det hele tatt» til «I svært stor grad»), Her vises antall, gjennomsnitt, prosentvis fordeling i svarkategorier, endring fra 2015 og gjennomsnittet for alle som har svart på undersøkelsen.

Tabell 4 inneholder vektete resultater for andre erfaringsspørsmål Her oppgir vi antall, prosentvis fordeling i svarkategorier, endring fra 2015 og prosentvis fordeling for alle svarerne i hele landet.

Endring fra tidligere måling er testet med signifikansnivå på $p < 0,05$.

Når det er få som har svart på et spørsmål, kan både selve resultatet og anonymiteten til svarerne bli usikker. I slike tilfeller blir resultatet utelatt, og celler i tabellene stående tomme. Hvis færre enn elleve personer har svart, blir prosentvis fordeling på de ulike svaralternativene utelatt, og hvis færre enn fem har svart, får enheten ikke oppgitt noe resultat på spørsmålet. Svar som blir utelatt fra rapporter på grunn av dette, teller med når enhetene blir slått sammen, for eksempel når et sykehus blir slått sammen med andre sykehus i et helseforetak.

Tabell 3: Vektete resultater på enkeltspørsmål om pasienterfaringer

Spm-nr	Spørsmål	Antall	Gjennomsnitt	Ikke i det hele tatt (%)	I liten grad (%)	I noen grad (%)	I stor grad (%)	I svært stor grad (%)	Endring fra 2015	Snitt hele landet 2019
Pleiepersonalet										
2	Snakket pleiepersonalet til deg slik at du forsto dem?	612	4.3	2	1	6	55	37	→	4.2
3	Opplvde du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg?	613	4.2	1	2	9	50	39	↓	4.2
4	Har du tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet?	613	4.2	0	1	9	58	32	↓	4.2
5	Fikk du fortalt pleiepersonalet alt du mente var viktig om din tilstand?	614	3.9	1	4	18	51	25	→	3.9
6	Opplvde du at pleiepersonalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	613	3.9	2	4	17	53	24	→	3.9
7	Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din pleie?	608	3.5	5	9	32	40	14	→	3.4
8	Hadde pleiepersonalet tid til deg når du trengte det?	616	3.9	1	5	21	50	23	↓	3.9
Legene										
9	Snakket legene til deg slik at du forsto dem?	603	4.1	1	2	10	59	29	↓	4.1
10	Opplvde du at legene hadde omsorg for deg?	603	3.9	2	3	20	50	26	↓	4
11	Har du tillit til legenes faglige dyktighet?	600	4.2	1	1	9	53	36	→	4.2
12	Hadde legene tid til deg når du trengte det?	602	3.7	2	7	28	47	15	↓	3.7
13	Fikk du fortalt legene alt du mente var viktig om din tilstand?	601	3.8	1	6	21	54	18	→	3.8
14	Opplvde du at legene var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	601	3.8	2	5	22	50	21	→	3.8
15	Opplvde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?	600	4.1	1	2	17	50	30	↓	4.1

Tabell 3 forts.

Spm- nr	Spørsmål	Antall	Gjennom- snitt	Ikke i det hele tatt (%)	I liten grad (%)	I noen grad (%)	I stor grad (%)	I svært stor grad (%)	Endring fra 2015	Snitt hele landet 2019
Informasjon										
16	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver og undersøkelser skulle foregå?	598	4	2	4	18	48	28	→	4
17	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om resultatet av prøver og undersøkelser?	603	3.8	2	6	23	48	21	↓	3.8
18	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose/dine plager?	604	3.9	3	5	21	45	27	→	3.8
Organisering										
19	Opplvde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om deg?	602	3.5	6	7	31	41	15	↓	3.5
20	Opplvde du at én lege hadde hovedansvaret for deg?	602	3.4	9	11	29	34	17	→	3.4
21	Opplvde du at sykehusets arbeid var godt organisert?	599	3.8	3	5	23	50	19	→	3.8
22	Opplvde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?	594	3.8	3	6	20	53	19	→	3.8
Pårørende										
23	Ble dine pårørende tatt godt imot av personalet på sykehuset?	414	4.1	3	3	10	46	38	→	4.1
24	Var det enkelt for dine pårørende å få informasjon om deg mens du var innlagt på sykehuset?	374	3.8	7	5	21	37	29	→	3.8

Tabell 3 forts.

Spm-nr	Spørsmål	Antall	Gjennomsnitt	Ikke i det hele tatt (%)	I liten grad (%)	I noen grad (%)	I stor grad (%)	I svært stor grad (%)	Endring fra 2015	Snitt hele landet 2019
Standard										
25	Fikk du inntrykk av at sykehusets utstyr var i god stand?	597	4	1	2	19	54	24	→	4
26	Fikk du inntrykk av at sykehuset forøvrig var i god stand?	598	3.9	2	2	20	56	20	↓	3.8
27	Var rommet du lå på tilfredsstillende?	599	3.7	3	8	24	46	19	↓	3.8
28	Var muligheten for ro og hvile tilfredsstillende?	604	3.6	5	7	27	43	18	→	3.7
29	Var maten tilfredsstillende?	605	4	1	5	17	52	25	→	3.9
30	Var renholdet tilfredsstillende?	602	3.8	2	6	23	50	18	↓	3.8
Utskrivning										
41	Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall?	460	3.6	9	10	17	40	24	→	3.5
42	Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter sykehusoppholdet?	487	3.3	11	13	27	30	19	→	3.3
Samhandling										
44	Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for?	317	3.5	12	11	18	37	21	→	3.4
45	Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med hjemmetjenesten/andre kommunale tjenester om det du var innlagt for?	187	3.3	15	11	12	48	14	→	3.5

Tabell 4: Vektete resultater på andre spørsmål

Spm- nr	Spørsmål	Antall	Svarkategori	%	Endring fra 2015	Hele landet 2019 (%)
1	Måtte du vente for å få et tilbud fra sykehuset?	231	Ja, altfor lenge	7	→	7
			Ja, ganske lenge	19		18
			Ja, men ikke lenge	43		43
			Nei	32		32
46	Alt i alt, var pleien og behandlingen du fikk på sykehuset tilfredsstillende?	612	Ikke i det hele tatt	2	→	1
			I liten grad	1		2
			I noen grad	7		9
			I stor grad	52		48
			I svært stor grad	38		39
47	Alt i alt, har du hatt utbytte av behandlingen på sykehuset?	608	Ikke i det hele tatt	2		2
			I liten grad	2		3
			I noen grad	14		12
			I stor grad	37		37
			I svært stor grad	45		46

Spørsmål 1 viser resultater kun for elektivt innlagte pasienter

Spørsmål 47 har ikke sammenlignbare resultater fra 2015

Pil opp viser positiv endring fra 2015, pil ned viser negativ endring ($p < 0,05$). Horizontal pil viser ingen signifikant endring fra 2015

Resultater på indikator om pasientsikkerhet

Skåren for pasientsikkerhet blir regnet ut på grunnlag av svarene på tolv enkeltpørsmål. Denne indikatoren forteller hvor stor prosentandel av de avgitte svarene som gir en positiv beskrivelse av pasientsikkerheten under svarernes sykehusopphold. Framgangsmåten i denne beregningen er beskrevet i Vedlegg 2.

Tabell 5: Vektete resultater på indikator for pasientsikkerhet

Antall	Gjennomsnitt	Endring fra 2015	Prosentandel som har svart positivt på alle besvarte spørsmål	Snitt hele landet 2019
610	85	↓	35	86

Tabell 6: Vektete resultater på enkeltpørsmål om pasientsikkerhet

Spm-nr	Spørsmål	Antall	Svarkategori	%	Endring fra 2015	Hele landet 2019 (%)
22	Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?	594	Ikke i det hele tatt	3	→	3
			I liten grad	6		6
			I noen grad	20		21
			I stor grad	53		49
			I svært stor grad	19		22
31	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet av sykehuset (etter det du selv kan bedømme)?	611	Ikke i det hele tatt	73	→	78
			I liten grad	14		11
			I noen grad	9		7
			I stor grad	3		3
			I svært stor grad	1		2
32	Opplevde du administrative feil under sykehusoppholdet (f.eks. rot i papirene, prøvesvar uteble, ble ikke innkalt som avtalt, avtalte undersøkelser ble ikke bestilt)	612	Nei	87	→	87
			Ja, én gang	9		9
			Ja, flere ganger	4		3
33	Opplevde du at personalet glemte å kontrollere identiteten din?	609	Nei	96	→	96
			Ja, én gang	2		2
			Ja, flere ganger	2		2
34	Opplevde du at personalet glemte å gi deg viktig informasjon?	607	Nei	89	→	90
			Ja, én gang	8		7
			Ja, flere ganger	4		3
35	Fikk du feil eller forsinket diagnose i forbindelse med sykehusoppholdet?	527	Ikke i det hele tatt	83	→	82
			I liten grad	9		10
			I noen grad	6		5
			I stor grad	2		2
			I svært stor grad	1		1

Tabell 6 forts.

Spm- nr	Spørsmål	Antall	Svarkategori	%	Endring fra 2015	Hele landet 2019 (%)
36	Fikk du unødig skade eller unødig problem som følge av et kirurgisk inngrep eller en undersøkelse?	505	Ikke i det hele tatt	77	→	82
			I liten grad	8		7
			I noen grad	10		6
			I stor grad	2		3
			I svært stor grad	3		3
37	Opplevde du å få feil medisiner eller på annen måte bli feilmedisinert?	552	Ikke i det hele tatt	84	→	87
			I liten grad	7		6
			I noen grad	5		4
			I stor grad	1		1
			I svært stor grad	3		1
38	Opplevde du mangelfull håndhygiene (håndvask) blant personalet?	533	Ikke i det hele tatt	87	→	87
			I liten grad	5		9
			I noen grad	5		3
			I stor grad	1		1
			I svært stor grad	2		1
39	Fikk du infeksjon i forbindelse med sykehusoppholdet? (f.eks: betennelse/puss i operasjonssår, lungebetennelse, blodforgiftning eller urinveisinfeksjon/blærekatarr)	586	Nei	87	→	91
			Ja	13		9
40	Hvis du opplevde feil eller unødig problem i forbindelse med sykehusoppholdet, tok personalet hånd om feilen eller problemet på en tilfredsstillende måte?	231	Ikke i det hele tatt	23	→	28
			I liten grad	10		10
			I noen grad	13		15
			I stor grad	32		26
			I svært stor grad	21		21
43	Ble en oppdatert liste over medisinene dine gjennomgått med deg da du ble utskrevet fra sykehuset?	456	Ja	71	→	69
			Nei	29		31

Vedlegg

Vedlegg 1: Spørreskjema

Erfaringene dine med sykehuset

Kilde: spørsmål om QRS

Spørsmålene nedenfor handler om erfaringene dine med sykehuset du har hatt opphold ved, og som er oppgitt i informasjonsskrivet.

Før sykehusoppholdet

1. Måtte du vente for å få et tilbud ved sykehuset?

- Ja, altfor lenge
- Ja, ganske lenge
- Ja, men ikke lenge
- Nei
- Ikke aktuelt

Pleiepersonalet

2. Snakket pleiepersonalet til deg slik at du forsto dem?

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

3. Opplevde du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg?

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

4. Har du tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet?

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

5. Fikk du fortalt pleiepersonalet alt du mente var viktig om din tilstand?

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

6. Opplevde du at pleiepersonalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?

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

7. Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din pleie?

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

8. 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

Legene

9. Snakket legene til deg slik at du forsto dem?

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

⊥

10. Opplevde du at legene hadde omsorg for deg?

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

11. 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

12. Hadde legene 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

13. Fikk du fortalt legene alt du mente var viktig om din tilstand?

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

14. Opplevde du at legene var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?

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

⊥

15. Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?

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

⊥

Informasjon

16. Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver og undersøkelser skulle foregå?

- 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 resultater av prøver og undersøkelser?

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

18. Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose / dine plager?

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

Organisering

19. Opplevde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om deg?

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

⊥

20. Opplevde du at én lege hadde hovedansvaret for deg?

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

⊥

21. Opplevde du at sykehusets arbeid var godt organisert?

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

22. Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?

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

Pårørende

23. Ble dine pårørende tatt godt imot av personalet på sykehuset?

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

24. 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
 Ikke aktuelt

⊥

Standard og omgivelser

25. Fikk du inntrykk av at sykehusets utstyr var i god stand?

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

⊥

26. Fikk du inntrykk av at sykehuset forøvrig var i god stand?

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

27. Var rommet du lå på tilfredsstillende?

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

28. Var muligheten for ro og hvile tilfredsstillende?

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

29. Var maten tilfredsstillende?

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

30. Var renholdet tilfredsstillende?

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

⊥

Pasientsikkerhet ved sykehuset

31. 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

⊥

32. 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

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

- Nei
- Ja, én gang
- Ja, flere ganger

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

- Nei
- Ja, én gang
- Ja, flere ganger

35. 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

⊥

36. Fikk du unødig skade eller unødig problem som følge av et kirurgisk ingrep eller en undersøkelse?

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

⊥

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

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

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

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

39. Fikk du infeksjon i forbindelse med sykehusoppholdet?

(F.eks: betennelse/puss i operasjonssår, lungebetennelse, blodforgiftning eller urinveisinfeksjon/blærekatarr)

- Nei
- Ja
- Hadde infeksjon før innleggelsen

⊥

40. 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

⊥

Forberedelse til tiden etter utskrivning

41. Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall?

- 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 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
- Ikke aktuelt

43. Ble en oppdatert liste over medisinene dine gjennomgått med deg da du ble utskrevet fra sykehuset?

- Ja
- Nei
- Ikke aktuelt

⊥

Sykehusets samarbeid med andre

44. Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for?

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

⊥

45. Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med hjemmetjenesten / andre kommunale tjenester om det du var innlagt for?

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

Samlet vurdering av sykehuset

46. Alt i alt, var pleien og behandlingen du fikk på sykehuset tilfredsstillende?

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

47. Alt i alt, har du hatt utbytte av behandlingen på sykehuset?

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

⊥

Bakgrunnsspørsmål

48. Stort sett, vil du si din helse er...
- Utmerket
 - Meget god
 - God
 - Nokså god
 - Dårlig

49. 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

50. Hvor er du født?
- Norge
 - Norden unntatt Norge
 - Vest-Europa unntatt Norden
 - EU-land i Øst-Europa
 - Øst-Europa unntatt EU-land
 - Afrika
 - Asia med Tyrkia
 - Nord-Amerika
 - Sør- og Mellom-Amerika
 - Oseania

51. Var det noen som hjalp deg å fylle ut dette skjemaet?
- Ja
 - Nei

Her kan du skrive mer om dine erfaringer med sykehuset:

Vedlegg 2: Beregning av indikator for pasientsikkerhet

I denne rapporten blir indikator for pasientsikkerhet beskrevet via svarene på tolv enkeltspørsmål. Først er alle svarene som handler om pasientsikkerhet kodet om, slik at de er todelt. Positive beskrivelser har fått verdien 1, og negative beskrivelser verdien 0. Utregningen av indikatoren er slik:

- 1 En forutsetning for å få en skår på denne indikatoren er at pasienten har svart på minst halvparten av de tolv enkeltspørsmålene.
- 2 Det telles hvor mange svar pasientene har avgitt, og hvor mange av svarene som er positive.
- 3 Pasientens skår regnes ut som prosentandel positive av avgitte svar. F.eks.: En pasient har svart på åtte av de tolv spørsmålene, og seks av svarene er positive beskrivelser: $(6/8)*100=75\%$.
- 4 Sykehusenes skårer er gjennomsnittet av pasientenes skårer.

Gruppering av svarkategorier til positive og negative svar

Spm nr	Spørsmål	Negative kategorier	Positive kategorier
22	Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?	Ikke i det hele tatt I liten grad I noen grad	I stor grad I svært stor grad
31	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet av sykehuset (etter det du selv kan bedømme)?	I noen grad I stor grad I svært stor grad	Ikke i det hele tatt I liten grad
32	Opplevde du administrative feil under sykehusoppholdet (f.eks. rot i papirene, prøvesvar uteble, ble ikke innkalt som avtalt, avtalte undersøkelser ble ikke bestilt)	Ja, én gang Ja, flere ganger	Nei
33	Opplevde du at personalet glemte å kontrollere identiteten din?	Ja, én gang Ja, flere ganger	Nei
34	Opplevde du at personalet glemte å gi deg viktig informasjon?	Ja, én gang Ja, flere ganger	Nei
35	Fikk du feil eller forsinket diagnose i forbindelse med sykehusoppholdet?	I noen grad I stor grad I svært stor grad	Ikke i det hele tatt I liten grad
36	Fikk du unødig skade eller unødig problem som følge av et kirurgisk inngrep eller en undersøkelse?	I noen grad I stor grad I svært stor grad	Ikke i det hele tatt I liten grad
37	Opplevde du å få feil medisiner eller på annen måte bli feilmedisinert?	I noen grad I stor grad I svært stor grad	Ikke i det hele tatt I liten grad
38	Opplevde du mangelfull håndhygiene (håndvask) blant personalet?	I noen grad I stor grad I svært stor grad	Ikke i det hele tatt I liten grad
39	Fikk du infeksjon i forbindelse med sykehusoppholdet? (f.eks: betennelse/puss i operasjonssår, lungebetennelse, blodforgiftning eller urinveisinfeksjon/blærekatarr)	Ja	Nei
40	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
43	Ble en oppdatert liste over medisinene dine gjennomgått med deg da du ble utskrevet fra sykehuset?	Nei	Ja

Vedlegg 3: Resultater på pasienterfaringsindikatorer for alle enheter

Tabellen viser skårene for alle enhetene på de ulike organisatoriske nivåene: sykehus, helseforetak og regionalt helseforetak. Med unntak av Ventetid er erfaringsindikatorerne både vektet for frafall og justert for forskjellig sammensetning av pasientgruppene. Ventetid er bare vektet for frafall, og den basert på svarene bare fra elektivt innlagte pasienter.

Sammenligning vektete og justerte skårer for regionale helseforetak

	Pleiepersonal et	Legene	Informasjon	Organisering	Pårørende	Standard	Utskrivning	Samhandling	Ventetid	Pasientsikker het
Nasjonalt	74	74	72	66	75	71	60	62	67	86
Helse Midt-Norge RHF	76 ^{**}	75	74 ⁺	69 ^{***}	78 ^{***}	73 ^{***}	63 ⁺	66 ⁺	69	88 ^{**}
Helse Nord RHF	74	74	71	66	75	71	60	63	68	85
Helse Sør-Øst RHF	74	74	72	65	75	71	59	61	67	86
Helse Vest RHF	74	73	71	65	73 ^{-*}	69 ^{***}	59	61	64 ^{-**}	86

*Dersom en enhets resultat er statistisk signifikant dårligere eller bedre enn gjennomsnittet av regionale helseforetak markeres dette med henholdsvis - eller + i kolonnen for gjennomsnitt. Det aktuelle signifikansnivået vises ved symboler slik: . $p < 0,1$ * $p < 0,05$ ** $p < 0,01$ *** $p < 0,001$.*

Eventuelle blanke celler betyr at det er få svarere eller at den statistiske usikkerheten er stor.

Resultatene er vektet og justert med unntak av ventetid som bare er vektet og testet med signifikansnivå $p < 0,01$.

Sammenligning vektete og justerte skårer for helseforetak

	Pleiepersonale	Legene	Informasjon	Organisering	Pårørende	Standard	Utskrivning	Samhandling	Ventetid	Pasientsikkerhet
Nasjonalt	74	74	72	66	75	71	60	62	67	86
Akershus universitetssykehus HF	70 -**	71	69	62 -.	71	72	54 -.	58	61	82 -**
Finnmarkssykehuset HF	74	74	72	66	76	69	59	65	58	83 -**
Helgelandssykehuset HF	76	76	74	68	79	72	62	66	77 +**	87
Helse Bergen HF	74	74	71	65	73	69	58	58	65	87
Helse Fonna HF	71 -*	69 -**	66 -*	62 -*	72	67 -***	56	60	64	84 -**
Helse Førde HF	75	73	72	68	76	70	60	64	73 +**	88
Helse Møre og Romsdal HF	74	73	72	68	76	64 -***	61	65	68	86
Helse Nord-Trøndelag HF	77 +.	75	74	69 +**	79	75 +***	64	67	66	89 +**
Helse Stavanger HF	74	74	72	66	74	67 -**	61	64	57	85
Helse Sør-Øst private ideelle med opptaksområde	77 +**	75	73	69	77	71	63	59	69	88
Helse Sør-Øst private ideelle spesialsykehus	76 +**	75	74	70 +***	78	75 +***	64 +.	61	66	93 +**
Helse Vest private	75	74	72	69	77	81 +***	66	66	66	90 +**
Nordlandssykehuset HF	74	74	71	66	78	75 +**	60	64	71	86
Oslo universitetssykehus HF	74	75	72	66	77	71	59	57 -.	66	87
St. Olavs hospital HF	77 +*	75	75	69	79	78 +***	64	68	70	89 +**
Sykehuset i Vestfold HF	73	72	71	63	74	71	57	65	77 +**	84
Sykehuset Innlandet HF	76	76 +*	74	68	77	71	63	67	70 +**	88
Sykehuset Telemark HF	73	72	71	64	77	71	63	64	68	86
Sykehuset Østfold HF	69 -**	70	68	58 -**	72	76 +**	52 -.	53 -.		82 -**
Sørlandet sykehus HF	74	74	72	67	77	72	61	64	60 -**	87
Universitetssykehuset Nord-Norge HF	74	73	71	65	73	71	60	62	66	85
Vestre Viken HF	74	74	73	65	75	68 -***	61	63	68	86

Dersom en enhets resultat er statistisk signifikant dårligere eller bedre enn gjennomsnittet av helseforetak markeres dette med henholdsvis - eller + i kolonnen for gjennomsnitt. Det aktuelle signifikansnivået vises ved symboler slik: . $p < 0,1$ * $p < 0,05$ ** $p < 0,01$ *** $p < 0,001$.

Eventuelle blanke celler betyr at det er få svarere eller at den statistiske usikkerheten er stor.

Resultatene er vektet og justert med unntak av ventetid som bare er vektet og testet med signifikansnivå $p < 0,01$.

Sammenligning vektete og justerte skårer for sykehus

	Pleiepersonale	Legene	Informasjon	Organisering	Pårørende	Standard	Utskrivning	Samhandling	Ventetid	Pasientsikkerhet
Nasjonalt	74	74	72	66	75	71	60	62	67	86
Aker sykehus	77	76	72	64	75	72	63	52 -*	69	88
Akershus universitetssykehus Kongsvinger	74	74	73	66	75	70	63	70	76 +**	87
Akershus universitetssykehus Nordbyhagen	68 -***	69 -*	68	60 -***	69 -*	73	52 -*	54	57	81 -**
Betanien Hospital	77	74	73	68	79	78 +***	64	63	71	91 +**
Bærum sykehus	74	75	72	65	75	66 -***	64	64	67	87
Diakonhjemmet sykehus	78	76	73	70	78	73	63	58	67	87
Drammen sykehus	73	74	72	62 -*	72	64 -***	58	65	67	85
Finnmarkssykehuset Hammerfest	73	73	71	64	75	62 -***	56	64	59	80 -**
Finnmarkssykehuset Kirkenes	75	76	73	67	78	80 +***	63	67		86
Førde sentralsykehus	74	71	70	66	72	68 -***	59	63	72	86
Haraldsplass diakonale sykehus	75	74	72	69	77	81 +***	66	66	65	89 +**
Haugesund sanitetsforenings revmatismesykehus	80	77	76	73	82	87 +***	65	77 +.	68	95 +**
Haugesund sjukehus	69 -**	68 -**	65 -**	60 -***	69 -.	67 -**	55	55	64	82
Haukeland universitetssjukehus	73	73	71	64	71 -*	69 -**	57	57	64	87
Helgelandssykehuset Mo i Rana	73	73	71	64	75	69	60	64	73	86
Helgelandssykehuset Mosjøen	78	75	74	72	81	77	65	67	83 +**	89
Helgelandssykehuset Sandnessjøen	78	78 +*	76	71	81	72	65	70	79 +**	88
Kongsberg sykehus	75	76	74	68	75	68 -**	62	66	74 +**	89
Kristiansund sjukehus	78	77	77	74 +***	79	73	69	70	59	90 +**
Kysthospitalet i Hagevik	79 +***	77 +*	76 +*	73 +***	81 +*	75 +*	63	70	68	95 +**
LHL - klinikken Gardermoen	78	80 +**	78	75 +***	86 +.	85 +***	63	70	74 +**	95 +**
Lovisenberg diakonale sykehus	77	76	74	69	76	70	65	60	70	90 +**
Lærdal sjukehus	79 +**	79 +**	77 +*	76 +***	83 +**	78 +***	67	70	72	95 +**
Martina Hansens Hospital	76	76	74	71 +*	76	71	64	58	62 -**	93 +**
Molde sjukehus	72 -*	69 -**	69	65	75	59 -***	58	62	63	84
Nordfjord sjukehus	80	77	75	70	79	77	61	67		88
Nordlandssykehuset Bodø	74	74	70	65	77	72	59	65	71	86

	Pleiepersonal et	Legene	Informasjon	Organisering	Pårørende	Standard	Utskrivning	Samhandling	Ventetid	Pasientsikker het
Nordlandssykehuset Lofoten	76	74	75	69	76	74	63	63	71	86
Nordlandssykehuset Vesterålen	77	77	73	70	80	84 +***	63	65	67	86
Odda sjukehus	74	75	74	66	79	70	67	71		87
Orkdal sjukehus	75	74	72	68	75	70	64	63	63	88
Radiumhospitalet	75	73	71	65	76	65 -***	59	60	76 +**	87
Revmatismesykehuset Lillehammer	77	73	71	69	76	80 +***	65	65	64	93 +**
Rikshospitalet	76	75	73	68	80	75	57	58	68	88
Ringerike sykehus	78	76	75	70	80	78 +***	62	63	69	89
St. Olavs hospital	78	76	76	70	80	80 +***	65	71	72	89
Stavanger universitetssjukehus	74	74	73	67	74	67 -***	61	64	57	85
Stord sjukehus	73	71	69	65	74	69 -*	55	67	64	86
Sykehuset i Vestfold	73	72	71	64	74	71	58	66	77 +**	84
Sykehuset Innlandet Elverum	75	76	74	68	77	74	63	68	66	89
Sykehuset Innlandet Gjøvik	75	75	73	67	75	71	62	68	71	86
Sykehuset Innlandet Hamar	74	73	72	65	77	65 -***	61	66	65	84
Sykehuset Innlandet Lillehammer	77	78	75	68	77	70	68	70	78 +**	90 +**
Sykehuset Innlandet Tynset	81 +***	78	77	76 +***	85 +***	78 +***	68	61	73 +**	92 +**
Sykehuset Levanger	78	76	76	71	81	76	65	69	65	89 +**
Sykehuset Namsos	76	74	73	68	77	75	65	66	68	88
Sykehuset Telemark Notodden	73	72	70	66	74	73	61	66	73	86
Sykehuset Telemark Skien og Porsgrunn	74	73	71	64	78	71	64	64	67	86
Sykehuset Østfold	69 -***	70 -.	69	59 -***	72	76 +*	52 -*	54 -*		82 -**
Sørlandet sykehus Arendal	73	74	72	67	75	69 -.	56	61	56 -**	87
Sørlandet sykehus Flekkefjord	79 +*	79 +*	77	75 +***	85 +***	82 +***	69	74 +.	64	91 +**
Sørlandet sykehus Kristiansand	74	74	72	67	77	73	63	65	63	86
Ullevål sykehus	73	75	72	65	75	69	60	56	58	85
UNN Harstad	78	77	74	70	77	70	66	59	65	87
UNN Narvik	74	72	71	67	78	70	62	65	67	87
UNN Tromsø	74	74	71	64	71	71	58	64	66	84
Volda sjukehus	80 +**	81 +***	80 +***	74 +***	85 +***	75	71 +**	73	69	90 +**
Voss sjukehus	77	75	73	70	82	74	65	66	63	89

	Pleiepersonal et	Legene	Informasjon	Organisering	Pårørende	Standard	Utskrivning	Samhandling	Ventetid	Pasientsikker het
Ålesund sjukehus	72	72	69	66	74	61 -***	58	63	72	84

*Dersom en enhets resultat er statistisk signifikant dårligere eller bedre enn gjennomsnittet av sykehus markeres dette med henholdsvis - eller + i kolonnen for gjennomsnitt. Det aktuelle signifikansnivået vises ved symboler slik: . $p < 0,1$ * $p < 0,05$ ** $p < 0,01$ *** $p < 0,001$.*

Eventuelle blanke celler betyr at det er få svarere eller at den statistiske usikkerheten er stor.

Resultatene er vektet og justert med unntak av ventetid som bare er vektet og testet med signifikansnivå $p < 0,01$.

Utgitt av Folkehelseinstituttet
Published by Norwegian Institute of Public Health
November 2020

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

ISSN: 1890-1565