2016

PasOpp-rapport 2016: 244

Pasienterfaringer med Akershus universitetssykehus HF

En undersøkelse ved sengeposter i 2015

Sengebygg 3, 3.etg

folkehelseinstituttet

Utgitt av Folkehelseinstituttet
Seksjon for brukeropplevd kvalitet i Kunnskapssenteret
Tittel Pasienterfaringer med Akershus universitetssykehus HF. En undersøkelse ved sengeposter i 2015. Sengebygg 3, 3.etg
English title Inpatients' experiences with Akershus universitetssykehus HF. A survey at ward level in 2015. Sengebygg 3, 3.etg
Ansvarlig Camilla Stoltenberg, direktør
Forfattere Olaf Holmboe, prosjektleder, *forsker, Folkehelsinstituttet*
Øyvind Andresen Bjertnæs, *forskningsleder, Folkehelseinstituttet*

ISBN

ISSN 1890-1565
Rapport 2016: 244
Prosjektnummer
Publikasjonstype PasOpp-rapport
Antall sider 15 (30 inklusiv vedlegg)
Oppdragsgiver Helse Sør-Øst RHF
Forsidefoto Colourbox
Emneord(MeSH) Inpatients; patient satisfaction; health care surveys; questionnaires; hospitals; Norway
Sitering Holmboe O, Bjertnæs OA. Pasienterfaringer med Akershus universitetssykehus HF. En undersøkelse ved sengeposter i 2015. Sengebygg 3, 3.etg. [Inpatients' experiences with Akershus universitetssykehus HF. A survey at ward level in 2015. Sengebygg 3, 3.etg] PasOpp-rapport 2016: 244. Oslo: Folkehelseinstituttet, 2016.

Innhold

FORORD **4**

1. OM RAPPORTEN **5**
Formål 5
Spørreskjemaet og pasienterfaringsindikatorene 6
Usikkerhet i statistiske undersøkelser 6
Datainnsamling og svarprosent 8
Hvordan lese tabellene 8

2. RESULTATER FOR ENKELTSPØRSMÅL **10**

3. RESULTATER PÅ PASIENTERFARINGSINDIKATORER **13**

4. PASIENTOPPLEVD PASIENTSIKKERHET **14**

5. VEDLEGG **16**
Vedlegg A: Spørreskjema 16
Vedlegg B: Pasienterfaringsindikatorer og underliggende spørsmål 25
Vedlegg C: Spørsmål som inngår i indikatoren for pasientopplevd pasientsikkerhet 27
Vedlegg D: Resultater på pasienterfaringsindikatorer for alle deltakende poster 29

Forord

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten gjennomførte i 2015 på oppdrag fra Helse Sør-Øst RHF en pasienterfaringsundersøkelse på sengepostnivå ved Akershus universitetssykehus HF, Vestre Viken HF og Lovisenberg diakonale sykehus. Undersøkelsen ble igangsatt høsten 2015 og videreført i Folkehelseinstituttet fra 1. januar 2016.

Formålet med undersøkelsen er å gi sykehusene resultater på postnivå, som grunnlag for internt forbedringsarbeid. Vi har i hovedsak fulgt metodene som ble brukt i de nasjonale brukererfaringsundersøkelsene i 2011-2015. Dette gjelder også utformingen av selve resultatrapporten, som viser resultater for hver sengepost.

Om bidragsyterne i denne rapporten
Prosjektgruppen har bestått av:

- Prosjektleder: Olaf Holmboe, forsker, Folkehelseinstituttet
- Øyvind Andresen Bjertnæs, forskningsleder, Folkehelseinstituttet

Vi takker Tomislav Dimoski, IKT-systemarkitekt monitorering ved Folkehelseinstituttet, for datainnsamling og systemutvikling. Videre takker vi prosjektsekretær Inger Opedal Paulsrud som har hatt hovedansvar for samarbeid med institusjonene og for utsending av spørreskjema, registrering, skanning og skriving av fritekstkommentarer, samt prosjektsekretærene Susanne Hopmark og Marit Seljevik Skarpaas som har deltatt i det administrative arbeidet. Til slutt takker vi Jon Helgeland for oppsett av analysene i statistikkprogrammet R.

Folkehelseinstituttet tar det fulle ansvaret for synspunktene som er uttrykt i rapporten.

Oslo, september 2016

Anne Karin Lindahl	Øyvind Andresen Bjertnæs	Olaf Holmboe
avdelingsdirektør	*forskningsleder*	*prosjektleder*

1. Om rapporten

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten har i perioden 2011-2015 gjennomført årlige nasjonale brukererfaringsundersøkelser blant voksne døgnpasienter ved somatiske sykehus. I 2015 ble dette arbeidet utvidet til måling på sengepostnivå for Vestre Viken HF, Akershus universitetssykehus HF og Lovisenberg diakonale sykehus på oppdrag fra Helse Sør-Øst RHF. Kunnskapssenteret startet undersøkelsen høsten 2015 og arbeidet ble videreført i Folkehelseinstituttet fra nyttår 2016.

Denne rapporten presenterer resultatene for Sengebygg 3, 3.etg. Resultatene presenteres som beskrivende statistikk på 53 enkeltspørsmål fra spørreskjemaet, og på Î i indikatorer generert fra disse spørsmålene. Spørreskjemaet finnes i vedlegg A. En beskrivelse av hvordan indikatorene er konstruert finnes i vedlegg B og C. En samlet oversikt over resultater på pasienterfaringsindikatorer for alle postene ved Akershus universitetssykehus presenteres i vedlegg D.

Spørreskjemaet inneholdt også en side hvor pasientene fikk mulighet for å skrive forbedringsforslag til sykehuset og mer om sine erfaringer. Disse dataene inngår ikke i rapporten, men hvert sykehus kan få tilgang på kommentarene dersom de ønsker det [40].

Formål

Formålet med undersøkelsen er å gi sykehusene resultater på postnivå, som grunnlag for forbedringsarbeid. I tillegg er det en målsetting for Kunnskapssenteret i Folkehelseinstituttet å få mer kunnskap om måling av pasienterfaringer på sengepostnivå.

Pasientene ble bedt om å vurdere ulike aspekter ved sengeposten ved bruk av spørreskjema. Tilbakemeldingene kan brukes til å identifisere hvilke områder som fungerer bra, samt hvilke områder sykehuset bør jobbe med for å forbedre.

[40] Kommentarene kan inneholde sensitive opplysninger. Vi krever derfor at kommentarene behandles deretter, og at systemet for oppbevaring og behandling av disse godkjennes av sykehusets personvernombud. Videre vil vi kun utlevere kommentarer hvor pasienten aktivt har godkjent utlevering

Brukererfaringer er en av flere kilder til informasjon om kvaliteten på helsetjenestens ytelser. Annen informasjon om postene, som for eksempel kliniske resultatmål og produktivitetstall, må også tas med i betraktningen. Kjennskap til dette og til den lokale konteksten er derfor viktig når resultatene skal fortolkes. Endring over tid kan være av interesse om man for eksempel har jobbet med kvalitetsforbedringstiltak på spesifikke områder.

Spørreskjemaet og pasienterfaringsindikatorene

Spørreskjemaet inneholdt 53 spørsmål om erfaringer med posten når det gjelder strukturer, prosesser, pasientsikkerhet og ventetid før oppholdet (Vedlegg A). For å utdype de kvantitative resultatene inkluderte vi et åpent spørsmål til slutt i spørreskjemaet. Her ble pasienten bedt om å foreslå forbedringer basert på sine erfaringer. På nest siste side var det inkludert et spørsmålsbatteri som inngår i et annet prosjekt og som ikke rapporteres her.

Svarene på spørsmålene er analysert enkeltvis og ved å gruppere dem i åtte indikatorer som beskriver pasientenes erfaringer med sengepostoppholdet og én pasientsikkerhetsindikator. Disse indikatorene består av et antall enkeltspørsmål som pasientene ble bedt om å vurdere på en skala fra 1 (ikke i det hele tatt) til 5 (i svært stor grad), med unntak av pasientsikkerhet hvor spørsmålene hadde ulike svarskalaer. Detaljerte beskrivelser av indikatorene finnes i vedlegg B og C. For alle indikatorene gjelder det at pasientene må ha svart på minst halvparten av de aktuelle spørsmålene for å telle med. Svarene er omregnet til en skala fra 0 til 100 hvor høy skåre angir en positiv vurdering av posten.

Følgende indikatorer brukes i denne rapporten:

1. Pleiepersonalet (7 spørsmål)
2. Legene (7 spørsmål)
3. Informasjon (3 spørsmål)
4. Organisering (4 spørsmål)
5. Pårørende (2 spørsmål)
6. Standard (6 spørsmål)
7. Utskriving (2 spørsmål)
8. Samhandling (2 spørsmål)
9. Pasientsikkerhet (12 spørsmål)

Usikkerhet i statistiske undersøkelser

Vekting for å korrigere for frafall

Tallene som presenteres i denne rapporten har blitt vektet for å gjøre resultatene mest mulig representative for hele populasjonen av pasienter på postene. Teknikken som ble

brukt heter "response homogeneity groups"[41]. Denne teknikken innebærer å dele inn populasjonen i grupper som har tilnærmet lik svarsannsynlighet. I praksis betyr dette at ulike svarergrupper tillegges ulik betydning på en måte som totalt sett er beregnet til å øke utvalgets representativitet. For hver gruppe estimeres svarsannsynlighet, og denne brukes i vektingen. Følgende variabler inngår i beregningen av svarsannsynlighet: pasientens alder, pasientens kjønn, antall diagnoser, om pasienten var innlagt akutt eller elektivt og liggetid. Generelt er disse korreksjonene små.

En tidligere studie viser at ikke-svarere ikke skiller seg systematisk fra dem som har svart. Disse resultatene er trolig overførbare til denne undersøkelsen. 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[42].

Korreksjon for ulik pasientsammensetning

Dersom man ønsker å sammenligne poster bør man ta med i betraktningen at sammensetningen av pasienter er forskjellig fra post til post. For å sikre mest mulig rettferdige sammenligninger justeres postenes resultater for viktige bakgrunnsvariabler. I denne rapporten sammenligner vi postenes skårer på indikatorene med gjennomsnittet for det enkelte foretak, og i disse sammenligningene er resultatene både vektet for frafall og justert for pasientsammensetning.

Flere variabler ble vurdert som potensielle justeringsvariabler. Felles for variablene som ble vurdert var at de er uavhengige av kvaliteten på behandlingen. Med bakgrunn i dette arbeidet har vi valgt ut følgende justeringsvariabler for sammenligningstallene som presenteres i våre rapporter: Pasientenes alder og egenvurderte helse, innleggelsesmåte (akutt eller elektiv), Charlson komorbiditetsindeks (mål på sykelighet), hvem som har fylt ut spørreskjemaet (pasienten selv eller pasientens pårørende) og antall innleggelser i løpet av de to siste årene.

Indikatoren pasientsikkerhet er ikke justert. De fleste bakgrunnsvariablene er i liten grad empirisk relatert til indikatoren, og er heller ikke logisk sett assosiert med spørsmålene i indikatoren (f.eks. kontroll av identitet og håndvask). Enkelte variabler som egenvurdert helse er relatert til indikatoren, men kan karakteriseres som resultatindikatorer. Disse kan helt eller delvis være et resultat av pasientsikkerhetsfeil, noe som gjør det problematisk å benytte dem i case-mix justering. Manglende case-mixjustering betyr at det bør utvises forsiktighet ved sammenligning mellom enheter, og man bør heller sammenligne hver enhet med seg selv over tid når det foreligger flere målepunkter.

---

[41] Särndal CEJAWJ. Model Assisted Survey Sampling. New York: Springer Verlag; 1992.
[42] Guldvog B, Hofoss D, Ebbesen J, Rønning OM. PS-RESKVA- pasienttilfredshet i sykehus. Tidsskr Nor Laegeforen 1998;118(3):386-91.

Datainnsamling og svarprosent

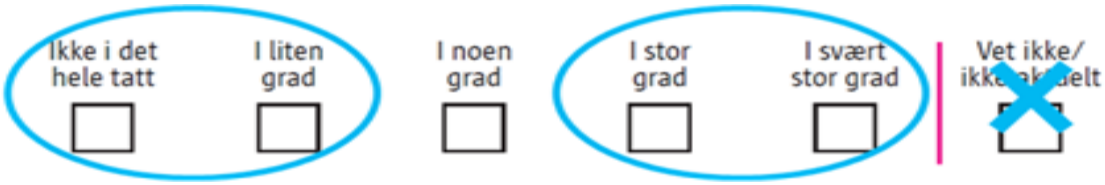
Vi inkluderte pasienter som var innlagt ved de aktuelle sengepostene i oktober og november 2015. Ved Akershus universitetssykehus ble det trukket ut 4263 pasienter til undersøkelsen. Disse fikk tilsendt et spørreskjema i posten med returkonvolutt. Pasienter som ikke svarte mottok to purringer. Av bruttoutvalget ble 339 pasienter kansellert pga manglende adresse, at pasienten ikke var i målgruppa, eller at pasienten var død. Dette ga et korrigert bruttoutvalg på 3924 pasienter. For alle de inkluderte postene samlet besvarte 2083 pasienter undersøkelsen (53 prosent). Vi mottok i alt 136 svar fra pasienter ved Sengebygg 3, 3.etg, noe som gir en svarprosent på 58.

Hvordan lese tabellene

Resultatene presenteres i separate tabeller for indikatorer og enkeltspørsmål. Spørsmål med 4-10 svarere vil kun få oppgitt et gjennomsnitt og eventuelt standardavvik, men ikke prosentfordeling på svarkategorier. For spørsmål med 0-3 svar oppgis ingen data.

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

- Antall svar: Hvor mange pasienter/pårørende som har svart på dette spørsmålet.
- Gjennomsnitt: Gjennomsnittlig skåre på skalen fra 1 til 5. Generelt betyr dette at en høy skåre er positivt. Enkelte spørsmål kan imidlertid være formulert slik at en lav skåre indikerer mer positiv vurdering. Disse er markert i tabellen.
- Standardaavvik. Et stort standaravvik indikerer en stor variasjon i svarene.
- Prosentandel som har svart "Ikke i det hele tatt" eller " I liten grad" .
- Prosentandel som har svart "I noen grad".
- Prosentandel som har svart "I stor grad" og "I svært stor grad".



Figur 1: Svarskala på erfaringsspørsmål

Tabell 2 viser prosentvis fordeling i svarkategoriene på øvrige pasienterfaringsspørsmål, bakgrunnsspørsmål og demografiske spørsmål.

Tabell 3 gir en oversikt over åtte pasienterfaringsindikatorer. Her oppgis antall svarere, justert gjennomsnittsskåre på hver indikator og en sammenligning med snittet av

de deltakende postene ved Akershus universitetssykehus HF. Vi oppgir også det nasjonale gjennomsnittet for den landsomfattende pasienterfaringsundersøkelsen i 2015.

Tabell 4 inneholder resultater på pasientsikkerhetsindikatoren. Vi oppgir antall svarere, gjennomsnittsskåre og hvor stor andel av svarerne som har gitt kun positive vurderinger.

Tabell 5 og 6 inneholder resultater på spørsmål om pasientopplevd pasientsikkerhet i løpet av oppholdet. Tabellene er på samme format som tabell 1 og 2.

3. Resultater på enkeltspørsmål

Tabell 1: Vektede resultater på enkeltspørsmål om pasienterfaringer ved Sengebygg 3, 3.etg. Antall, gjennomsnitt og standardavvik (SD) 2015. Skala fra 1 til 5 hvor 5 er best. Prosentandel på tredelt kategorisert skala.

Spm nr	Spørsmål	Svar	Snitt	SD	Ikke i det hele tatt / i liten grad	I noen grad	I stor grad / i svært stor grad
	PLEIEPERSONALET						
4	Snakket pleiepersonalet til deg slik at du forstod dem?	129	4.2	0.78	2	8	90
5	Opplevde du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg?	130	4.3	0.83	4	7	89
6	Har du tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet?	130	4.2	0.81	3	7	90
7	Fikk du fortalt pleiepersonalet alt du mente var viktig om din tilstand?	126	4	0.93	6	17	77
8	Opplevde du at pleiepersonalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	127	4	0.95	8	11	81
9	Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din pleie?	124	3.2	1.29	27	24	49
10	Hadde pleiepersonalet tid til deg når du trengte det?	129	4	0.9	8	14	78
	LEGENE						
11	Snakket legene slik at du forstod dem?	129	4.1	0.71	1	12	86
12	Opplevde du at legene hadde omsorg for deg?	129	4	0.78	3	18	79
13	Har du tillit til legenes faglige dyktighet?	129	4.2	0.73	3	4	93
14	Hadde legene tid til deg når du trengte det?	126	3.8	0.91	8	27	65
15	Fikk du fortalt legene alt du mente var viktig om din tilstand?	127	3.8	0.97	9	21	70
16	Opplevde du at legene var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	129	3.9	0.9	7	21	73
17	Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?	129	4.1	0.82	3	14	83
	INFORMASJON						
18	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver og undersøkelser skulle foregå?	129	4	0.97	8	14	79
19	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om resultatet av prøver og undersøkelser?	128	3.9	0.92	5	26	69
20	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose/dine plager?	128	3.8	1.03	10	21	69

Spm nr	Spørsmål	Svar	Snitt	SD	Ikke i det hele tatt / i liten grad	I noen grad	I stor grad / i svært stor grad
	ORGANISERING						
22	Opplevde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om deg?	135	3.6	1.03	15	21	64
23	Opplevde du at én lege hadde hovedansvaret for deg?	132	3.6	1.07	19	21	60
24	Opplevde du at sengepostens arbeid var godt organisert?	135	3.9	0.8	6	16	78
25	Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?	131	3.9	0.85	5	19	76
	PÅRØRENDE						
26	Ble dine pårørende tatt godt imot av personalet på sengeposten?	101	4.2	0.87	6	7	87
27	Var det enkelt for dine pårørende å få informasjon om deg mens du var innlagt på sengeposten?	88	4	0.96	7	9	83
	STANDARD						
28	Fikk du inntrykk av at sengepostens utstyr var i god stand?	135	4	0.85	6	15	80
29	Fikk du inntrykk av at sengeposten for øvrig var i god stand?	134	4.1	0.78	3	10	86
30	Var rommet du lå på tilfredsstillende?	133	4.1	0.89	6	12	82
31	Var muligheten for ro og hvile tilfredsstillende?	135	4	1.04	10	14	76
32	Var maten tilfredsstillende?	135	4	0.89	6	14	79
33	Var renholdet tilfredsstillende?	134	4	0.85	7	13	80
	UTSKRIVING						
44	Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall?	100	3.5	1.31	21	19	60
45	Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter oppholdet på sengeposten?	90	3.1	1.44	35	19	47
	SAMHANDLING						
47	Opplever du at sengeposten har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for?	73	3.6	1.23	19	12	69
48	Opplever du at sengeposten har samarbeidet bra med hjemmetjenesten/andre kommunale tjenester om det du var innlagt for?	36	3.6	1.3	21	10	69
	ANDRE VURDERINGER						
49	Var pleien og behandlingen du fikk på sengeposten, alt i alt, tilfredsstillende?	130	4.2	0.8	3	8	89
50	Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på sengeposten?	128	3.9	0.97	9	17	74
21	Har sengeposten gitt deg tilfredsstillende veiledning og opplæring når det gjelder din diagnose eller dine plager?	125	3.6	1.1	14	25	61

Tabell 2: Resultater på resten av pasienterfaringsspørsmålene, bakgrunnsspørsmål og demografiske forhold. Antall svar og prosentandeler på svarkategorier. Resultatene i spørsmål 1 til 3 er vektet, resten av spørsmålene er uvektede.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosent andel
1	Måtte du vente for å få et tilbud ved sykehuset?[12]	7	Ja, alt for lenge	
			Ja, ganske lenge	
			Ja, men ikke lenge	
			Nei	
2	Ved innleggelsen, hadde du med deg en oppdatert liste over medisiner du brukte?	114	Ja	57
			Nei	43
3	Valgte du selv det sykehuset du har vært innlagt ved?	65	Ja	19
			Nei	81
51	Stort sett vil du si din helse er…	126	Utmerket	3
			Meget god	19
			God	37
			Nokså god	25
			Dårlig	16
52	Hvor mange ganger har du vært innlagt på sykehus de siste to årene?	127	1 gang	39
			2 ganger	29
			3-5 ganger	24
			6-10 ganger	6
			Mer enn 10 ganger	2
53	Var det noen som hjalp deg med å fylle ut dette skjemaet?	129	Ja	13
			Nei	87
	Kjønn	136	Prosentandel kvinner	36
	Alder	136	Gjennomsnittsalder	67 år

[12] På spørsmål 1 gjengis resultatene kun for pasienter som er elektivt innlagt.

3. Resultater for pasienterfaringsindikatorer

Tabell 3 viser resultatene på åtte pasienterfaringsindikatorer for sengeposten. Resultatene presenteres på en skala fra 0 til 100, hvor 100 er best. Vedlegg D viser en samlet oversikt over alle postenes justerte skårer. Vedlegg B viser hvilke enkeltspørsmål som inngår i hver av indikatorene.

Resultatene er justert for pasientsammensetning og kan brukes i sammenligninger mellom poster. Disse resultatene er testet mot gjennomsnittet av postene ved Ahus. Ingen av postene skilte seg signifikant fra gjennomsnittet. De to siste kolonnene i tabellen er gjennomsnittet for postene ved sykehuset og gjennomsnittet av sykehusene i den nasjonale pasienterfaringsundersøkelsen 2015.

Enkelte felter i tabellen kan være tomme fordi det er færre enn fire svarere eller usikkerheten rundt estimatet er stor (standardfeil > 6).

Tabell 3: Resultater på indikatorene. Skala 0-100 der 100 er best.

Indikator	Antall svar 2015	Gjennomsnitt 2015	Gjennomsnitt for postene ved Ahus 2015	Landsgjennomsnitt 2015
Pleiepersonalet	129	74	74	77
Legene	129	75	74	76
Informasjon	128	73	70	73
Organisering	135	68	64	68
Pårørende	104	76	74	77
Standard	135	75	75	73
Utskriving	107	61	53	58
Samhandling	82	64	60	64

4. Pasientopplevd pasientsikkerhet

Pasientsikkerhet blir i denne rapporten målt som svar på i alt 12 enkeltspørsmål. Disse svarene har blitt dikotomisert slik at en positiv vurdering har fått verdien 1 og en negativ vurdering har fått verdien 0. Indikatoren er beregnet som prosentandel av de besvarte spørsmålene som har fått verdien 1. Den er beskrevet nærmere i vedlegg C.

Tabell 4: Vektede resultater på pasientsikkerhetsindikatoren.

Antall svarere	Gjennomsnitt på skala 0-100, hvor 100 er best	Prosentandel pasienter med toppskåre på indikatoren
134	90	50

Tabell 5: Vektede resultater på enkeltspørsmål om pasientopplevd pasientsikkerhet. Antall og prosentandeler på svarkategorier.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosentandel
35	Opplevde du administrative feil under oppholdet ved sengeposten? (For eksempel rot i papirene, prøvesvar uteble, ble ikke innkalt som avtalt, avtalte undersøkelser ble ikke bestilt).	134	Nei	91
			Ja, én gang	7
			Ja, flere ganger	2
36	Opplevde du at personalet glemte å kontrollere identiteten din?	132	Nei	96
			Ja, en gang	1
			Ja, flere ganger	2
37	Opplevde du at personalet glemte å gi deg viktig informasjon?	133	Nei	88
			Ja, en gang	7
			Ja, flere ganger	5
42	Fikk du infeksjon i forbindelse med oppholdet på sengeposten? (For eksempel betennelse/puss i operasjonssår, lungebetennelse, blodforgiftning eller urinveisinfeksjon/blærekatarr).	126	Ja	8
			Nei	92
46	Ble en oppdatert liste over medisinene dine gjennomgått med deg da du ble utskrevet fra sengeposten?	103	Ja	84
			Nei	16

Tabell 6: Vektede resultater på enkeltspørsmål om pasientopplevd pasientsikkerhet. Antall og gjennomsnitt og standardavvik (SD) på en skala fra 1 til 5. For spørsmål 25 og 43 er 5 best, for de øvrige er 1 best. Prosentandel på tredelt kategorisert skala.

Spm nr	Spørsmål	Svar	Snitt	SD	Ikke i det hele tatt / i liten grad	I noen grad	I stor grad / i svært stor grad
25	Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?	131	3.9	0.85	5	19	76
34	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet ved sengeposten (etter det du selv kan bedømme)?	133	1.3	0.81	91	5	4
38	Fikk du feil eller forsinket diagnose i forbindelse med oppholdet på sengeposten?	112	1.3	0.66	92	7	1
39	Fikk du unødig skade eller unødig problem som følge av at kirurgisk inngrep eller en undersøkelse?	101	1.1	0.56	96	2	3
40	Opplevde du å få feil medisiner eller på annen måte å bli feilmedisinert?	117	1.2	0.64	94	4	2
41	Opplevde du mangelfull håndhygiene (håndvask) blant personalet?	118	1.2	0.55	94	5	1
43	Hvis du opplevde feil eller unødig problem i forbindelse med oppholdet ved sengeposten, tok personalet hånd om feilen på en tilfredsstillende måte?	46	3.1	1.59	30	4	66

5. Vedlegg

Vedlegg A: Spørreskjema

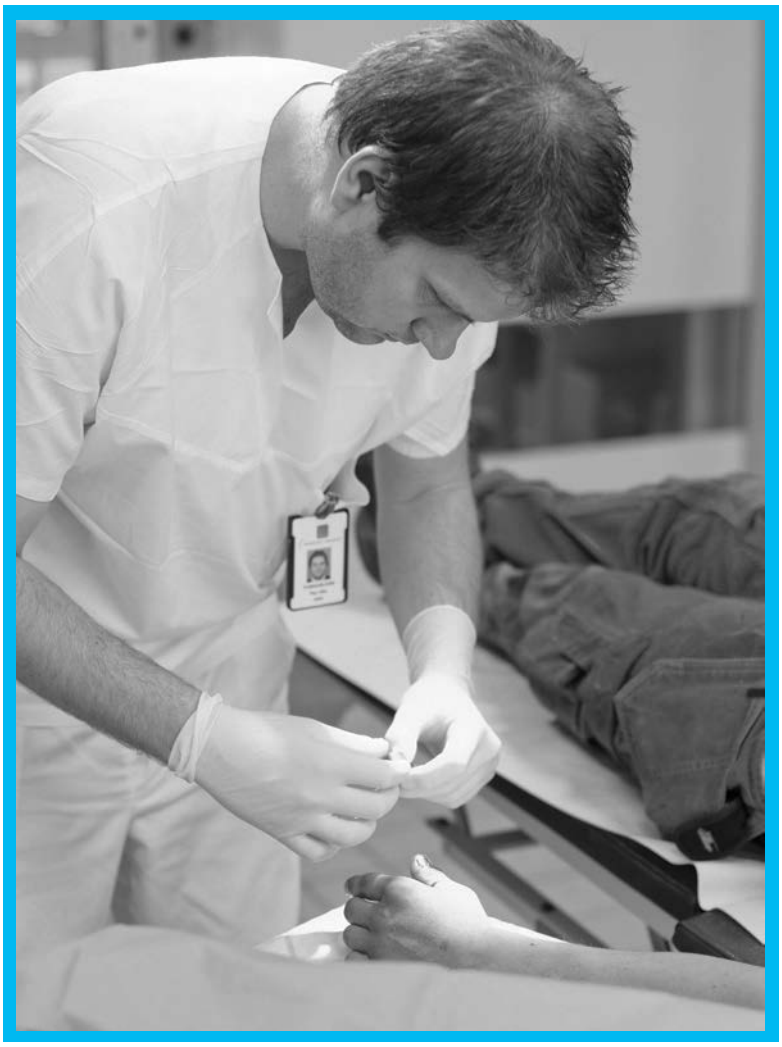
kunnskapssenteret
Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten

Til deg som nylig har vært på sykehus

Om dine erfaringer med sengeposten hvor du nylig var innlagt

PasOpp Somatikk Sengepost 2015

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



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

Før sykehusoppholdet

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

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

Ifølge lovverket har pasienter rett til å velge på hvilket sykehus behandlingen skal foretas.

	Ja	Nei	Innlagt akutt/Ikke aktuelt
3. Valgte du selv det sykehuset du har vært innlagt ved?	☐	☐	☐

Under oppholdet: Pleiepersonalet på sengeposten

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

Under oppholdet: Legene på sengeposten

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

Under oppholdet: Informasjon på sengeposten

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
18. Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver og undersøkelser skulle foregå?	☐	☐	☐	☐	☐
19. Fikk du vite det du syntes var nødvendig om resultater av prøver og undersøkelser?	☐	☐	☐	☐	☐
20. Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose/dine plager?	☐	☐	☐	☐	☐
21. Har sengeposten gitt deg tilfredsstillende veiledning og opplæring når det gjelder din diagnose/dine plager?	☐	☐	☐	☐	☐

Under oppholdet: Organisering av sengeposten

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

Under oppholdet: Sengepostens ivaretakelse av pårørende

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

Standard og omgivelser på sengeposten

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

Pasientsikkerhet ved sengeposten

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
34. Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet ved sengeposten (etter det du selv kan bedømme)?	☐	☐	☐	☐	☐

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

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

	Nei	Ja	Hadde infeksjon før innleggelsen
42. Fikk du infeksjon i forbindelse med oppholdet på sengeposten? (F.eks. betennelse/puss i operasjonssår, lungebetennelse, blodforgiftning eller urinveisinfeksjon/blærekatarr.)	☐	☐	☐

43. Hvis du opplevde feil eller unødig problem i forbindelse med oppholdet ved sengeposten, tok personalet hånd om feilen eller problemet på en tilfredsstillende måte?

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

Under oppholdet på sengeposten: Forberedelse til tiden etter utskrivning

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Ikke aktuelt
44. Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
45. Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter oppholdet på sengeposten?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	Ja	Nei	Ikke aktuelt
46. Ble en oppdatert liste over medisinene dine gjennomgått med deg da du ble utskrevet fra sengeposten?	☐	☐	☐

Sengepostens samarbeid med andre

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

Samlet vurdering av sengeposten

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

	Ikke noe utbytte	Lite utbytte	En del utbytte	Stort utbytte	Svært stort utbytte
50. Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på sengeposten?	☐	☐	☐	☐	☐

Bakgrunnsspørsmål

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

	1 gang	2 ganger	3 - 5 ganger	6 - 10 ganger	Mer enn 10 ganger
52. Hvor mange ganger har du vært innlagt på sykehus de siste to årene?	☐	☐	☐	☐	☐

	Ja	Nei
53. Var det noen som hjalp deg med å fylle ut dette skjemaet?	☐	☐

Hva var viktigst for deg da du var innlagt på sengeposten?

Skriv ned de tre viktigste områdene for deg da du var innlagt og vurder sengeposten på disse områdene:

Skriv det *første* området her:

1. _____

Hva var erfaringene dine med sengeposten på det første området du valgte?

Dårlige	Nokså gode	Gode	Meget gode	Utmerkede
☐	☐	☐	☐	☐

Skriv det *andre* området her:

2. _____

Hva var erfaringene dine med sengeposten på det andre området du valgte?

Dårlige	Nokså gode	Gode	Meget gode	Utmerkede
☐	☐	☐	☐	☐

Skriv det *tredje* området her:

3. _____

Hva var erfaringene dine med sengeposten på det tredje området du valgte?

Dårlige	Nokså gode	Gode	Meget gode	Utmerkede
☐	☐	☐	☐	☐

Prioriter områder

Du har til sammen seks poeng. Fordel disse seks poengene ut i fra hvor viktig du synes områdene ovenfor er i forhold til hverandre. Summen skal bli seks.

Det *første* området gir jeg: ☐ poeng

Det *andre* området gir jeg: ☐ poeng

Det *tredje* området gir jeg: ☐ poeng

= 6 **poeng**

Samlet vurdering

Alt i alt, hva var erfaringene dine med sengeposten under dette oppholdet?

Dårlige	Nokså gode	Gode	Meget gode	Utmerkede
☐	☐	☐	☐	☐

Skriv mer om dine erfaringer med sengeposten på denne siden:

☐ **Sett et kryss her** dersom sykehuset kan bruke dine kommentarer i sitt arbeid for å bli bedre. Ikke skriv navn, fødselsnummer eller annen personidentifiserende informasjon. Det du skriver vil bli behandlet strengt fortrolig og sikkert, og vil ikke bli brukt mot deg i din eventuelle framtidige behandling ved sykehuset.

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

Takk for at du tok deg tid til å svare på spørsmål om dette oppholdet.

Vedlegg B: Pasienterfaringsindikatorer og underliggende spørsmål

Tabellen nedenfor gir en oversikt over indikatorene vi presenterer og hvilke enkelt-spørsmål som inngår i hver av dem. Tallene i venstre kolonne er spørsmålsnummeret i spørreskjemaet. Alle spørsmålene er besvart på en fempunktsskala (jfr vedlegg A).

Skårene på indikatorene er beregnet slik:

1. Svarene på hvert enkelt spørsmål gis verdien 0-4 hvor 0 er mest negativ vurdering og 4 er mest positiv.
2. Vi legger sammen verdiene for de spørsmålene som inngår i en indikator. Dersom et spørsmål ikke er besvart teller dette ikke med i beregningen.
3. Denne summen deles på den maksimale skåren man kan ha på de spørsmålene som er besvart (antall besvarte spørsmål *4)
4. Andelen som framkommer ganges med 100.
5. Eksempel: En indikator består av 7 spørsmål. En pasient har svart på 6 av disse spørsmålene med verdiene 1,2,3,3,4,4. Maksimalt kan pasienten skåre 24 poeng på de seks spørsmålene som er besvart. Utregningen blir som følger: (1+2+3+3+4+4)/24*100=17/24*100=70,83.
6. Pasienten må ha svart på minst halvparten av spørsmålene for å få en skåre på indikatoren.
7. Postens skåre er gjennomsnittet av pasientenes skårer.

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

24	Opplevde du at sengepostens arbeid var godt organisert?
25	Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?
	Pårørende
26	Ble dine pårørende tatt godt imot av personalet på sengeposten?
27	Var det enkelt for dine pårørende å få informasjon om deg mens du var innlagt på sengeposten?
	Standard
28	Fikk du inntrykk av at sengepostens utstyr var i god stand?
29	Fikk du inntrykk av at sengeposten for øvrig var i god stand?
30	Var rommet du lå på tilfredsstillende?
31	Var muligheten for ro og hvile tilfredsstillende?
32	Var maten tilfredsstillende?
33	Var renholdet tilfredsstillende?
	Utskrivning
44	Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall?
45	Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter oppholdet på sengeposten?
	Samhandling
47	Opplever du at sengeposten har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for?
48	Opplever du at sengeposten har samarbeidet bra med hjemmetjenesten/andre kommunale tjenester om det du var innlagt for?

Vedlegg C: Spørsmål som inngår i indikatoren for pasientopplevd pasientsikkerhet

Pasientsikkerhet blir i denne rapporten målt som svar på i alt 12 enkeltspørsmål. Disse svarene har blitt dikotomisert slik at en positiv vurdering har verdien 1 og en negativ vurdering har fått verdien 0. Tabellen nedenfor viser hvilke verdier som regnes som positive og negative. Indikatoren er beregnet som prosentandel av de besvarte spørsmålene som har fått verdien 1. Utregningen er slik:

1. Vi teller opp hvor mange spørsmål pasienten har gitt en positiv vurdering.
2. Dette antallet deles på antall spørsmål pasienten har besvart.
3. Andelen som framkommer ganges med 100.
    a. Eksempler:
        i. En pasient har svart på 8 spørsmål, hvorav 6 positivt. Skåren beregnes slik: 6(positive)/8(besvarte)*100=75.
        ii. En pasient har besvart 9 av spørsmålene, og alle er positivt vurdert. Det vil gi skåren 100.
4. Pasienten må ha svart på minst halvparten av spørsmålene for å få en skåre på indikatoren.
5. Postens skåre er gjennomsnittet av pasientenes skårer. Denne kan forstås som hvor stor prosentandel av alle besvarte spørsmål som er positivt vurdert.

Spørsmål som inngår i pasientsikkerhetsindikatoren og hvordan disse er dikotomisert i positiv og negativ vurdering.

	Spørsmål	Svarkategorier i verdien 1 (positivt)	Svarkategorier i verdien 0 (negativt)
25	Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?	I stor grad, I svært stor grad	Ikke i det hele tatt, I liten grad, I noen grad
34	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet ved sengeposten etter det du selv kan bedømme?	Ikke i det hele tatt, I liten grad	I noen grad, I stor grad, I svært stor grad
35	Opplevde du administrative feil i løpet av oppholdet ved sengeposten?	Nei	Ja, én gang, Ja, flere ganger
36	Opplevde du at personalet glemte å kontrollere identiteten din?	Nei	Ja, én gang, Ja, flere ganger
37	Opplevde du at personalet glemte å gi deg viktig informasjon?	Nei	Ja, én gang, Ja, flere ganger
38	Fikk du feil eller forsinket diagnose i forbindelse med oppholdet på sengeposten?	Ikke i det hele tatt, I liten grad	I noen grad, I stor grad, I svært stor grad
39	Fikk du unødig skade eller unødig problem som følge av et kirurgisk inngrep eller en undersøkelse?	Ikke i det hele tatt, I liten grad	I noen grad, I stor grad, I svært stor grad
40	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
41	Opplevde du mangelfull håndhygiene blant personalet?	Ikke i det hele tatt, I liten grad	I noen grad, I stor grad, I svært stor grad
42	Fikk du infeksjon i forbindelse med oppholdet på sengeposten?	Nei	Ja
43	Hvis du opplevde feil eller unødig problem i forbindelse med oppholdet på sengeposten, tok personalet hånd om feilen på en tilfredsstillende måte?	I stor grad, I svært stor grad	Ikke i det hele tatt, I liten grad, I noen grad
44	Ble en oppdatert liste over medisinene dine gjennomgått med deg da du ble utskrevet fra sengeposten?	Ja	Nei

Vedlegg D: Resultater på pasienterfaringsindikatorer for alle deltakende poster ved Akershus universitetssykehus HF

Nedenfor er en tabell hvor skårene på pasienterfaringsindikatorene for alle postene i helseforetaket er samlet og sammenlignet med hverandre. Alle resultatene er vektet for frafall og justert for pasientsammensetning.

Ingen av postene skiller seg signifikant fra gjennomsnittet for postene ved Akershus universitetssykehus HF. Blanke felter i tabellen betyr at vi ikke har tilstrekkelige data til å beregne skåren, eller at det knytter seg stor usikkerhet til resultatet, og at vi derfor velger å ikke presentere det. Grønn fet skrift indikerer den høyeste skåren på hver indikator.

	Pleieper-sonalet	Legene	Informa-sjon	Organise-ring	Pårørende	Standard	Utskriv-ning	Samhand-ling
B502				67	72		**64**	
BS03	77	**78**	**75**	69	75	**81**	59	
Hjerte	**79**	77	73	**70**	79	79	55	60
Rehab Nevro								
Sengebygg 1, 2.etg	70	69	64	58	70	72	50	57
Sengebygg 1, 3.etg	72	72	68	62	73	75	47	60
Sengebygg 1, 4.etg	74	74	70	64	75	77	53	57
Sengebygg 1, 5.etg	74	72	70	61	74	73	46	56
Sengebygg 2, 2.etg	71	70	69	59	73	72	47	58
Sengebygg 2, 3.etg	72	72	66	62	72	73	51	59
Sengebygg 2, 4 etg	74	75	70	63	**80**	77	57	59
Sengebygg 2, 5.etg	75	70	67	58	72	75	56	
Sengebygg 3, 2.etg	73	72	67	63	71	75	44	63
Sengebygg 3, 3.etg	74	75	73	68	76	75	61	64
Sengebygg 3, 4.etg	75	74	69	66	72	75	50	47
Sengebygg 3, 5.etg	75	76	71	65	76	74	57	58
Sengebygg 4, 2.etg	77	76	71	69	76	78	60	**68**
Sengebygg 4, 3.etg	75	77	74	66	78	73	54	58
Sengebygg 4, 4.etg	73	74	71	63	75	76	49	62
Sengepost Geriak og GIM	71	76	68	67	71	75	52	62
Sengepost SKI	74	73	67	63	73	74	56	60
Alle postene samlet	74	74	70	64	74	75	53	60

www.fhi.no

Utgitt av Folkehelseinstituttet
September 2016
Postboks 4404 Nydalen
NO-0403 Oslo
Telefon: 21 07 70 00
Rapporten lastes ned gratis fra
Folkehelseinstituttets nettsider www.fhi.no