2017

BRUKEROPPLEVD KVALITET

PasOpp-rapport nr. 2017: 1

Pasienterfaringer med medisinske sengeposter ved Helse Møre og Romsdal HF 2016

Medisinsk sengepost 1, Ålesund

ISSN 1890-1565

folkehelseinstituttet

Utgitt av Folkehelseinstituttet
Seksjon for brukeropplevd kvalitet
Tittel Pasienterfaringer med medisinske sengeposter ved Helse Møre og Romsdal HF 2016. Medisinsk sengepost 1, Ålesund
English title Patients' experiences with medical inpatient wards at Helse Møre og Romsdal HF in 2016. Medisinsk sengepost 1, Ålesund
Ansvarlig Camilla Stoltenberg, direktør
Forfattere Olaf Holmboe, prosjektleder, *forsker, Folkehelsinstituttet*
Kirsten Danielsen, *forsker, Folkehelsinstituttet*

ISSN 1890-1565
Rapport 2017: 1
Publikasjonstype PasOpp-rapport

Antall sider 15 (29 inklusiv vedlegg)
Oppdragsgiver Helse Møre og Romsdal HF

Emneord(MeSH) Inpatients; patient satisfaction; health care surveys; questionnaires; hospitals; Norway
Sitering Holmboe O, Danielsen K Pasienterfaringer med medisinske sengeposter ved Helse Møre og Romsdal HF 2016. Medisinsk sengepost 1, Ålesund. [Patients' experiences with medical inpatient wards at Helse Møre og Romsdal HF in 2016. Medisinsk sengepost 1, Ålesund] PasOpp-rapport 2017: 1. Oslo: Folkehelseinstituttet, 2017.

Innhold

FORORD 4

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

2. RESULTATER FOR PASIENTERFARINGSINDIKATORER 10

3. RESULTATER FOR ENKELTSPØRSMÅL 11

4. PASIENTOPPLEVD PASIENTSIKKERHET 14

VEDLEGG 16
Vedlegg A: Spørreskjema 16
Vedlegg B: Pasienterfaringsindikatorer og underliggende spørsmål 24
Vedlegg C: Spørsmål som inngår i indikatoren for pasientopplevd pasientsikkerhet 26
Vedlegg D: Resultater på pasienterfaringsindikatorer for alle deltakende poster 28

Forord

Høsten 2016 gjennomførte Folkehelseinstituttet i samarbeid med Helse Møre og Romsdal HF en brukererfaringsundersøkelse ved utvalgte sengeposter ved medisinsk klinikk ved de fire sykehusene i Møre og Romsdal. Denne rapporten viser resultater fra undersøkelsen for Medisinsk sengepost 1, Ålesund. Formålet er å formidle systematisk informasjon som kan brukes i kvalitetsforbedring og virksomhetsstyring. Dette er andre gangen vi gjennomfører en slik undersøkelse.

I store trekk har vi fulgt metoden som ble brukt i tidligere undersøkelser om pasienterfaringer med somatiske døgnavdelinger. Det gjelder også utformingen av selve rapporten, som i stor grad er en oppdatering av tidligere publikasjoner om samme tema.

Om bidragsyterne i denne rapporten
Prosjektgruppen har bestått av:

- Prosjektleder: Olaf Holmboe, forsker, Folkehelseinstituttet
- Kirsten Danielsen, forsker, Folkehelseinstituttet

Vi takker prosjektsekretær Inger Opedal Paulsrud for utsending av spørreskjema, registrering og skanning av svar og skriving av fritekstkommentarer, og Marit Seljevik Skarpaas som har deltatt i det administrative arbeidet. Vi takker også seksjonsleder ved Folkehelseinstituttet Jon Helgeland for oppsett av analysene i statistikkprogrammet R. Til slutt takker vi Bjørn Holm ved Helse Midt-Norge IT for uttrekk og overføring av data fra sykehusenes datasystemer.

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

Oslo, mai 2017

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

1. Om undersøkelsen

Folkehelseinstituttet, i samarbeid med Helse Møre og Romsdal HF, gjennomførte høsten 2016 en brukererfaringsundersøkelse blant voksne døgnpasienter ved 10 utvalgte medisinske sengeposter ved de fire sykehusene i Møre og Romsdal. Folkehelseinstituttet har utarbeidet separate rapporter for hver av postene.

Denne rapporten presenterer resultatene for Medisinsk sengepost 1, Ålesund. De presenteres som beskrivende statistikk på 51 enkeltspørsmål fra spørreskjemaet, og på ti indikatorer generert fra disse spørsmålene.

Spørreskjemaet inneholdt også en side hvor pasientene kunne skrive forbedringsforslag til sykehuset. Disse dataene inngår ikke i rapporten, men sykehuset kan få tilgang på kommentarene dersom de ønsker det[1].

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 sykehus, helseforetak og regionale helseforetak presenteres i vedlegg D.

Formål

Hensikten med undersøkelsen var fra helseforetakets side å måle pasienterfaringer på sengepostnivå som grunnlag for lokal kvalitetsforbedring. Folkehelseinstituttets mål var å bidra til økt kunnskap om måling og forbedring av pasienterfaringer på sengepostnivå, samt å bidra til god kvalitet på undersøkelsen.

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 hvor sengeposten har rom for forbedring.

Brukererfaringer er en av flere kilder til informasjon om kvaliteten på helsetjenestens ytelser. Annen informasjon om sykehusene og postene, som for eksempel kliniske resultatmål og produktivitetstall, må også tas i betraktning. Kjennskap til dette og til den

[1] 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.

lokale konteksten er derfor viktig når resultatene skal fortolkes. Endring over tid kan være interessant om man for eksempel har jobbet med kvalitetsforbedringstiltak på spesifikke områder.

Spørreskjemaet og pasienterfaringsindikatorene

Spørreskjemaet inneholdt 51 spørsmål om erfaringer med sykehuset når det gjelder strukturer, prosesser, pasientsikkerhet og ventetid før oppholdet (vedlegg A). For å utdype de kvantitative resultatene inkluderte vi et spørsmål til pasientene om forslag til forbedringer.

Svarene på spørsmålene er analysert enkeltvis og ved å gruppere spørsmålene i ni indikatorer som beskriver pasientenes erfaringer med sykehusoppholdet 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 indikatorene ventetid og pasientsikkerhet. Detaljerte beskrivelser av indikatorene finnes i vedlegg B og C. For alle disse 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 sykehuset.

Følgende indikatorer brukes i denne rapporten:

1. Pleiepersonalet (7 spørsmål)
2. Legene (7 spørsmål)
3. Informasjon (3 spørsmål)
4. Organisering (4 spørsmål)
5. Pårørende (2 spørsmål)
6. Standard (6 spørsmål)
7. Utskriving (2 spørsmål)
8. Samhandling (2 spørsmål)
9. Ventetid (1 spørsmål)
10. Pasientsikkerhet (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 sengepostene. Teknikken som ble brukt heter "response homogeneity groups"[2]. Denne teknikken innebærer å

[2] Särndal CEJAWJ. Model Assisted Survey Sampling. New York: Springer Verlag; 1992.

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 studie blant ikke-svarere viser at denne gruppen ikke skiller seg systematisk fra dem som har svart. Disse resultatene er 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[3].

Korreksjon for ulik pasientsammensetning
Når man skal sammenligne ulike enheter, som i dette tilfellet sengeposter, må man ta med i betraktningen at sammensetningen av pasienter kan være forskjellig fra enhet til enhet. Dette gjøres ved å justere tallene for viktige bakgrunnsvariabler. I denne rapporten sammenligner vi skårene på indikatorene med gjennomsnittet for alle sengepostene samlet. Disse resultatene er derfor både vektet og justert.

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

Vi har ikke justert indikatoren Ventetid fordi tidligere analyser viste at pasientkarakteristika forklarte en svært liten del av variasjonen i ventetid, men resultatene er vektet. Denne indikatoren skiller seg også ut fra de andre indikatorene fordi den kun inkluderer pasienter som er innlagt elektivt og består kun av ett enkeltspørsmål.

Også resultatene for indikatoren Pasientsikkerhet er vektet, men 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-mix-justering 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.

---

[3] 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 2016. I alt ble det trukket ut 2268 pasienter til undersøkelsen. Disse fikk tilsendt et spørreskjema i posten med mulighet for elektronisk besvarelse. Pasienter som ikke svarte mottok to purringer. Av bruttoutvalget ble 222 pasienter ekskludert pga manglende adresse, at pasienten var død eller for syk til å svare, eller at de reserverte seg fra hele undersøkelsen. Dette ga et korrigert bruttoutvalg på 2046 pasienter. For alle de inkluderte postene samlet besvarte 1166 pasienter undersøkelsen (57 prosent). Vi mottok i alt 177 svar fra pasienter ved Medisinsk sengepost 1, Ålesund, noe som gir en svarprosent på 64.

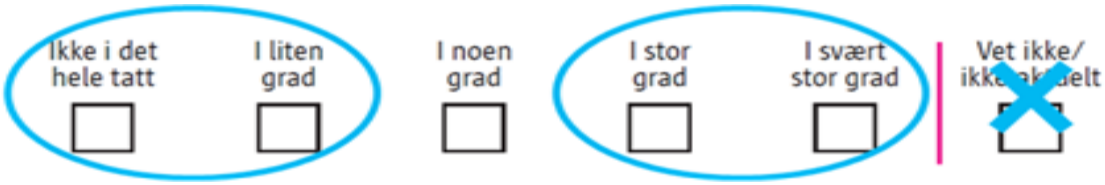
Hvordan lese tabellene

Resultatene i denne rapporten presenteres i separate tabeller for indikatorer og for enkeltspørsmål. Her presenteres både årets resultater og endringer over tid. Endringene markeres med en pil som forteller om endringen er statistisk signifikant eller ikke. Pil oppover betyr en signifikant forbedring av resultatene på det aktuelle spørsmålet. Pil nedover betyr signifikant forverring. Flat pil betyr at det ikke er noen signifikant endring på den aktuelle pasienterfaringsindikatoren.

Tabell 1 gir en oversikt over ti pasienterfaringsindikatorer. Her oppgis antall svarere og vektet gjennomsnittsskåre på hver indikator. I tillegg viser vi hvordan dette resultatet skiller seg fra resultatet fra tilsvarende undersøkelse våren 2015.

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

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



Figur 1: Svarskala på erfaringsspørsmål

Tabell 3 viser prosentvis svarfordeling i de opprinnelige svarkategoriene på øvrige pasienterfaringsspørsmål, bakgrunnsspørsmål og demografiske spørsmål i spørreskjemaet.

Tabell 4 inneholder resultater på pasientsikkerhetsindikatoren. Vi oppgir antall svarere, gjennomsnittsskåre og endring i denne fra 2015, samt hvor stor andel av svarerne som har gitt kun positive vurderinger.

Tabell 5 og 6 inneholder resultater på enkeltspørsmål som omhandler pasientopplevd pasientsikkerhet i løpet av oppholdet. Tabellene er på samme format som tabell 2 og 3.

2. Resultater for pasienterfaringsindikatorer

Tabell 1 viser resultatene på ti pasienterfaringsindikatorer på en skala fra 0 til 100, hvor 100 er best. Vedlegg B og C viser hvilke enkeltspørsmål som inngår i hver av indikatorene.

Hvis antall svarere er mindre enn 4 oppgis ikke skårene. Sengepostens skåre vektet for frafall for å gi et representativt bilde av pasientenes vurderinger av posten.

Endring fra tilsvarende undersøkelse i 2015 vises som piler. Pil oppover viser en signifikant forbedring, og pil nedover viser at resultatet er signifikant dårligere enn i 2015. Flat pil betyr at det ikke er noen signifikant endring. Da undersøkelsene i 2015 og i 2016 er gjennomført på ulike tidspunkter av året må sammenligningen tolkes med forsiktighet fordi det vi ikke kan utelukke sesongvariasjoner i hvordan pasientene evaluerer sykehuset.

Tabell 1: Resultater på indikatorene.

Indikator	Antall svar 2016	Vektet gjennom-snitt 2016	Endring fra 2015
Pleiepersonalet	168	75	→
Legene	167	75	→
Informasjon	168	73	→
Organisering	172	67	→
Pårørende	132	77	→
Standard	172	63	→
Utskriving	136	54	→
Samhandling	124	63	→
Ventetid	28	81	→
Pasientsikkerhet	173	90	→

Skala 0-100 der 100 er best. Ventetid er beregnet kun med elektivt innlagte pasienter,

Vi viser til vedlegg D for en oversikt over alle postenes skårer og sammenligninger mellom disse.

3. Resultater på enkeltspørsmål

Tabell 2: Vektede resultater på enkeltspørsmål om pasienterfaringer ved Medisinsk sengepost 1, Ålesund. Antall og gjennomsnitt. Skala fra 1 til 5 hvor 5 er best. Prosentandel på tredelt kategorisert skala.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennom-snitt	Ikke i det hele tatt / i liten grad	I noen grad	I stor grad / i svært stor grad	Endring fra 2015
	PLEIEPERSONALET						
3	Snakket pleiepersonalet til deg slik at du forstod dem?	168	4.3	3	9	89	→
4	Opplevde du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg?	168	4.4	3	6	91	→
5	Har du tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet?	166	4.4	0	10	90	→
6	Fikk du fortalt pleiepersonalet alt du mente var viktig om din tilstand?	165	4	6	16	78	→
7	Opplevde du at pleiepersonalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	164	4	4	20	76	→
8	Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din pleie?	164	3.2	29	30	41	→
9	Hadde pleiepersonalet tid til deg når du trengte det?	166	4	7	17	76	→
	LEGENE						
10	Snakket legene slik at du forstod dem?	167	4.1	3	13	84	→
11	Opplevde du at legene hadde omsorg for deg?	167	4	5	20	74	→
12	Har du tillit til legenes faglige dyktighet?	167	4.2	3	9	88	→
13	Hadde legene tid til deg når du trengte det?	164	3.7	7	32	61	→
14	Fikk du fortalt legene alt du mente var viktig om din tilstand?	164	3.9	8	16	76	→
15	Opplevde du at legene var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	164	3.9	7	22	71	→
16	Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?	166	4.1	5	11	84	→
	INFORMASJON						
17	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver	168	4	8	14	78	→

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennom-snitt	Ikke i det hele tatt / i liten grad	I noen grad	I stor grad / i svært stor grad	Endring fra 2015
	og undersøkelser skulle foregå?						
18	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om resultatet av prøver og undersøkelser?	166	3.9	10	15	74	→
19	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose/dine plager?	168	3.9	9	22	69	→
	ORGANISERING						
20	Opplevde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om deg?	173	3.7	8	32	60	→
21	Opplevde du at én lege hadde hovedansvaret for deg?	170	3.3	24	27	49	→
22	Opplevde du at sykehusets arbeid var godt organisert?	169	3.8	7	28	65	→
23	Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?	170	3.9	7	22	71	→
	PÅRØRENDE						
24	Ble dine pårørende tatt godt imot av personalet på sykehuset?	125	4.2	7	6	87	→
25	Var det enkelt for dine pårørende å få informasjon om deg mens du var innlagt på sykehuset?	117	3.9	10	17	73	→
	STANDARD						
26	Fikk du inntrykk av at sykehusets utstyr var i god stand?	168	3.7	6	30	64	→
27	Fikk du inntrykk av at sykehuset for øvrig var i god stand?	165	3.4	10	42	48	→
28	Var rommet du lå på tilfredsstillende?	171	3.5	16	28	56	→
29	Var muligheten for ro og hvile tilfredsstillende?	172	3.4	22	25	53	→
30	Var maten tilfredsstillende?	170	3.7	10	28	61	→
31	Var renholdet tilfredsstillende?	172	3.4	19	27	54	→
	FORBEREDELSE TIL TIDEN ETTER UTSKRIVING						
42	Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall?	128	3.3	29	16	56	→
43	Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter sykehusoppholdet?	120	3	37	21	42	→
	SAMHANDLING						
45	Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for?	114	3.5	18	27	55	→
46	Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med	49	3.3	27	22	50	→

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennom-snitt	Ikke i det hele tatt / i liten grad	I noen grad	I stor grad / i svært stor grad	Endring fra 2015
	hjemmetjenesten/andre kommunale tjenester om det du var innlagt for?						
	SAMLET VURDERING AV SYKEHUSET						
47	Var pleien og behandlingen du fikk på sykehuset, alt i alt, tilfredsstillende?	170	4.1	5	10	84	→
48	Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på sykehuset?	166	3.9	5	26	70	→

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

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosent-andel	Endring fra 2015
1	Måtte du vente for å få et tilbud ved sykehuset?[1]	28	Ja, alt for lenge	3	→
			Ja, ganske lenge	7	
			Ja, men ikke lenge	34	
			Nei	56	
2	Ved innleggelsen, hadde du med deg en oppdatert liste over medisiner du brukte?	138	Ja	59	→
			Nei	41	
49	Stort sett vil du si din helse er…	148	Utmerket	3	
			Meget god	11	
			God	40	
			Nokså god	35	
			Dårlig	11	
50	Hvor mange ganger har du vært innlagt på sykehuset de siste to årene?	167	1 gang	41	
			2 ganger	26	
			3-5 ganger	29	
			6-10 ganger	3	
			Mer enn 10 ganger	1	
51	Var det noen som hjalp deg med å fylle ut dette skjemaet?	170	Ja	15	
			Nei	85	
	Kjønn	177	Prosentandel kvinner	48	
	Alder	177	Gjennomsnittsalder	67 år	

[1] På spørsmål 1 gjengis resultatene kun for pasienter som er elektivt innlagt. Blankt felt under endring på spørsmål 1 betyr at endring ikke lar seg beregne eller at usikkerheten er for stor til å kunne si noe sikkert om endring.

4. Pasientopplevd pasientsikkerhet

Pasientsikkerhet blir i denne rapporten målt som svar på i alt 12 enkeltspørsmål. Disse svarene har blitt omkodet slik at liten forekomst av en gitt hendelse (positivt) har fått verdien 1 og en større forekomst (negativt) har fått verdien 0. Indikatoren er beregnet som prosentandel av de besvarte spørsmålene som har fått verdien 1. Hvilke svarkategorier som inngår i positive og negative vurderinger er beskrevet 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	Endring fra 2015
173	**90**	**49**	→

Tabell 5: Vektede resultater på enkeltspørsmål om pasientopplevd pasientsikkerhet. Antall og prosentandeler på svarkategorier, samt endringer fra forrige år.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosentandel	Endring fra 2015
33	Opplevde du administrative feil under sykehusoppholdet? (For eksempel rot i papirene, prøvesvar uteble, ble ikke innkalt som avtalt, avtalte undersøkelser ble ikke bestilt).	170	Nei	91	→
			Ja, én gang	8	
			Ja, flere ganger	1	
34	Opplevde du at personalet glemte å kontrollere identiteten din?	170	Nei	97	→
			Ja, en gang	1	
			Ja, flere ganger	2	
35	Opplevde du at personalet glemte å gi deg viktig informasjon?	171	Nei	94	→
			Ja, en gang	4	
			Ja, flere ganger	2	
40	Fikk du infeksjon i forbindelse med sykehusoppholdet? (For eksempel betennelse/puss i operasjonssår, lungebetennelse, blodforgiftning eller urinveisinfeksjon/blærekatarr).	157	Ja	4	→
			Nei	96	
44	Ble en oppdatert liste over medisinene dine gjennomgått med deg da du ble utskrevet fra sykehuset?	128	Ja	79	→
			Nei	21	

Tabell 6: Vektede resultater på enkeltspørsmål om pasientopplevd pasientsikkerhet. Antall og gjennomsnitt på en skala fra 1 til 5. For spørsmål 23 og 41 er 5 best, for de øvrige er 1 best. Prosentandel 3på tredelt kategorisert skala, samt endringer fra forrige år.

		Antall svar	Gjennomsnitt	Ikke i det hele tatt / i liten grad	I noen grad	I stor grad / i svært stor grad	Endring fra 2015
23	Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?	170	3.9	7	22	71	→
32	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet av sykehuset (etter det du selv kan bedømme)?	171	1.4	87	9	4	→
36	Fikk du feil eller forsinket diagnose i forbindelse med sykehusoppholdet?	135	1.2	95	3	2	→
37	Fikk du unødig skade eller unødig problem som følge av at kirurgisk inngrep eller en undersøkelse?	128	1.1	97	1	1	→
38	Opplevde du å få feil medisiner eller på annen måte å bli feilmedisinert?	156	1.1	97	3	1	→
39	Opplevde du mangelfull håndhygiene (håndvask) blant personalet?	152	1.2	95	4	1	→
41	Hvis du opplevde feil eller unødig problem i forbindelse med sykehusoppholdet, tok personalet hånd om feilen på en tilfredsstillende måte?	48	3	41	8	51	→

Vedlegg

Vedlegg A: Spørreskjema

folkehelseinstituttet

Til deg som nylig har vært på sykehus

Om dine erfaringer med sykehuset

PasOpp Medisinsk klinikk HMR -16

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

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

Før sykehusoppholdet

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

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

Under sykehusoppholdet: Pleiepersonalet

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

Under sykehusoppholdet: Legene

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

Under sykehusoppholdet: Informasjon

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

Under sykehusoppholdet: Organisering

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

Under sykehusoppholdet: Pårørende

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

Standard og omgivelser

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

Pasientsikkerhet ved sykehuset

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

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

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

	Nei	Ja	Hadde infeksjonfør innleggelsen
40. Fikk du infeksjon i forbindelse med sykehus-oppholdet? (F.eks. betennelse/puss i operasjonssår, lungebetennelse, blodforgiftning eller urinveis-infeksjon/blærekatarr.)	☐	☐	☐

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

Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Personalet viss teikke om det	Ikke aktuelt
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Under sykehusoppholdet: Forberedelse til tiden etter utskrivning

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

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

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
45. Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
46. Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med hjemme-tjenesten/andre kommunale tjenester om det du var innlagt for?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Samlet vurdering av sykehuset

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

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

Bakgrunnsspørsmål

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

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

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

Skriv mer om dine erfaringer med sykehuset 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 sykehuset, hva er dine forslag til forbedringer?

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

Vedlegg B: Pasienterfaringsindikatorer og underliggende spørsmål

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

21	Opplevde du at én lege hadde hovedansvaret for deg?
22	Opplevde du at sengepostens arbeid var godt organisert?
23	Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?
	Pårørende
24	Ble dine pårørende tatt godt imot av personalet på sengeposten?
25	Var det enkelt for dine pårørende å få informasjon om deg mens du var innlagt på sengeposten?
	Standard
26	Fikk du inntrykk av at sengepostens utstyr var i god stand?
27	Fikk du inntrykk av at sengeposten 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?
	Utskrivning
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 oppholdet på sengeposten?
	Samhandling
45	Opplever du at sengeposten har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for?
46	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)
23	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
32	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
33	Opplevde du administrative feil i løpet av oppholdet ved sengeposten?	Nei	Ja, én gang, Ja, flere ganger
34	Opplevde du at personalet glemte å kontrollere identiteten din?	Nei	Ja, én gang, Ja, flere ganger
35	Opplevde du at personalet glemte å gi deg viktig informasjon?	Nei	Ja, én gang, Ja, flere ganger
36	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
37	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
38	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
39	Opplevde du mangelfull håndhygiene blant personalet?	Ikke i det hele tatt, I liten grad	I noen grad, I stor grad, I svært stor grad
40	Fikk du infeksjon i forbindelse med oppholdet på sengeposten?	Nei	Ja
41	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

Nedenfor er en tabell hvor skårene på pasienterfaringsindikatorene for alle postene er samlet. Indikatoren Ventetid er utelatt her fordi det gjennomgående er få svarere og derfor stor usikkerhet knyttet til resultatet.

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.

Alle resultatene er vektet for frafall og justert for pasientsammensetning. Dette betyr at tallene i denne tabellen kan være annerledes enn tallene i tabell 1 lenger fram i rapporten. Justeringen er gjort for å kunne sammenligne postene mot hverandre. Resultatene er sammenlignet med gjennomsnittet av alle postene. Økt antall stjerner indikerer at sikkerhet for at resultatet er forskjellig fra gejnnomsnittet.

	Pleie-personalet	Legene	Informa-sjon	Organ-isering	Pårørende	Standard	Ut-skrivning	Sam-handling
Medisinsk sengepost 1, Ålesund	74	71	74	74	66	62	55	61
Medisinsk sengepost 2, Ålesund	72	68	75	71	65	59 -***	54	61
Medisinsk sengepost 5, Ålesund	73	70	74	74	64	65	53	70
Felles sengepost fysikalsk medisin og rehabilitering og revmatologi, Ålesund	77	70	73	83	**75**	70	61	57
Kreft sengepost, Ålesund	78	76	78	80	72	**77 +*** **	**66**	63
Medisinsk sengepost, Volda	**82 +****	**77**	79	**82**	74	73 +***	62	71
Medisinsk sengepost, Kristiansund	78	**77**	**80**	81	72	74 +***	62	**77**
Medisinsk sengepost A, Molde	75	70	72	75	65	61	48	59
Medisinsk sengepost B, Molde	76	72	77	77	69	64	52	64
Nevrologisk sengepost, Molde	75	71	72	70	65	65	54	63
Alle postene samlet	76	72	76	76	69	67	56	66

*+/-: Signifikant bedre/dårligere enn gjennomsnittet for alle postene: * p<0.05 , ** p<0.01 , *** p<0.001. Blanke felter under sammenligning med gjennomsnittet indikerer at denne sengeposten ikke skiller seg signifikant fra snittet av de øvrige postene.*

Utgitt av Folkehelseinstituttet
Published by Norwegian Institute of Public Health
April 2017

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

ISSN: 1890-1565

folkehelseinstituttet