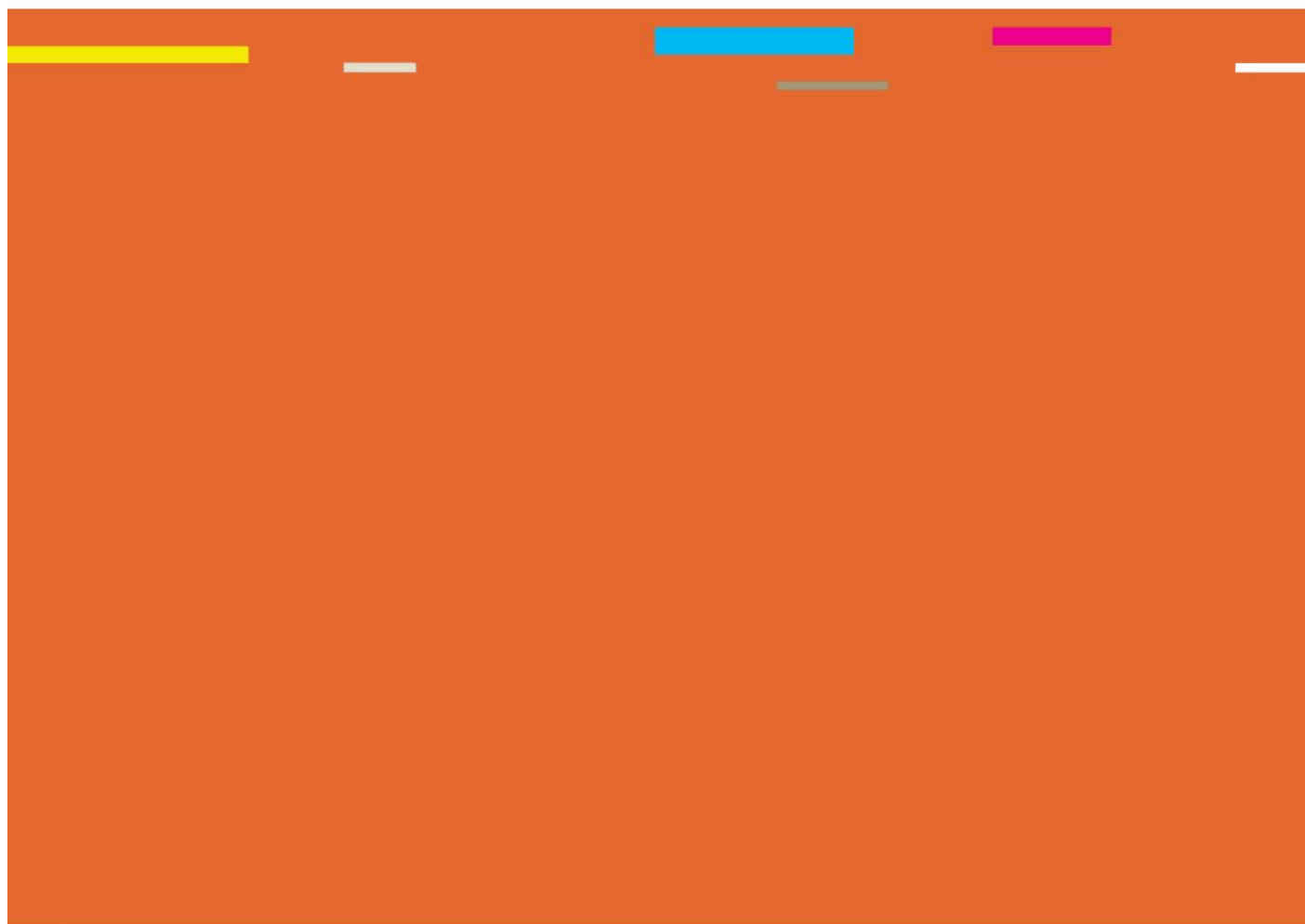


# Pasienters erfaringer med norske sykehus i 2012

## Resultater for UNN Harstad

PasOpp rapport Nr 3–2013



|                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tittel</b>           | Pasienterfaringer med norske sykehus i 2012. Resultater for UNN Harstad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>English title</b>    | Inpatients' experiences with somatic hospitals in 2012. Results for UNN Harstad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Institusjon</b>      | Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Ansvarlig</b>        | Magne Nylenna, direktør                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Forfattere</b>       | Anne Mette Bjerkan, Olaf Holmboe & Kjersti Eeg Skudal<br>Bjerkan, Anne Mette, <i>Seniorforsker, Nasjonalt Kunnskapssenter for Helsetjenesten</i><br>Holmboe, Olaf, <i>Forsker, Nasjonalt Kunnskapssenter for Helsetjenesten</i><br>Eeg Skudal, Kjersti, <i>Seniorforsker, Nasjonalt Kunnskapssenter for Helsetjenesten</i>                                                                                                      |
| <b>ISBN</b>             | 978-82-8121-608-2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>ISSN</b>             | 1890-1565                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Rapport</b>          | Nr 3 – 2013                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Prosjektnummer</b>   | 725                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Publikasjonstype</b> | Rapport                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Antall sider</b>     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Oppdragsgiver</b>    | Helsedirektoratet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Sitering</b>         | Bjerkan, A M., Holmboe, O. & Skudal EK. Pasienters erfaringer med norske sykehus i 2012. Resultater for UNN Harstad. Rapport fra Kunnskapssenteret nr. 3–2013. Oslo: Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten, 2013.                                                                                                                                                                                                        |
|                         | Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten fremskaffer og formidler kunnskap om effekt av metoder, virkemidler og tiltak og om kvalitet innen alle deler av helsetjenesten. Målet er å bidra til gode beslutninger slik at brukerne får best mulig helsetjenester. Kunnskapssenteret er formelt et forvaltningsorgan under Helse- direktoratet, men har ingen myndighetsfunksjoner og kan ikke instrueres i faglige spørsmål. |
|                         | Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten<br>Oslo, Oktober 2013                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

---

# Innhold

|                                                            |           |
|------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>INNHold</b>                                             | <b>2</b>  |
| <b>1. OM RAPPORTEN</b>                                     | <b>4</b>  |
| Innledning                                                 | 4         |
| Usikkerhet i statistiske undersøkelser                     | 4         |
| Svarprosent                                                | 5         |
| Sammenligning mellom 2011 og 2012                          | 5         |
| Hvordan lese rapporten                                     | 8         |
| <b>2. RESULTATER PÅ INDIKATORER</b>                        | <b>10</b> |
| <b>3. RESULTATER PÅ ENKELTSPØRSMÅL</b>                     | <b>11</b> |
| <b>4. VEDLEGG A: SPØRRESKJEMA</b>                          | <b>18</b> |
| <b>5. VEDLEGG B: INDIKATORER OG UNDERLIGGENDE SPØRSMÅL</b> | <b>28</b> |



---

# 1. Om rapporten

---

## Innledning

---

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten (Kunnskapssenteret) har gjennomført en nasjonal spørreskjemaundersøkelse blant voksne pasienter (16 år og eldre) som hadde et opphold på sengeposter ved norske somatiske sykehus i tidsperioden september til desember 2012. Oppdragsgiver for undersøkelsen var Helsedirektoratet.

I denne rapporten presenteres pasienterfaringsspørsmålene og pasienterfaringsindikatorene for UNN Harstad. Tall på nasjonalt nivå presenteres i en egen rapport. Resultatene gjengis som beskrivende statistikk. Hovedformålet med rapporten er å gi hvert sykehus og foretak tilgang til sine egne resultater. Disse kan igjen brukes til kvalitetsforbedringsarbeid ved sykehuset. Kunnskapssenteret har valgt å dele inn pasienterfaringene ved sykehuset i fem tabeller. Disse er:

1. Indikatorer som måler pasienterfaringer.
2. Pasientenes erfaringer i løpet av sykehusoppholdet
3. Pasientens erfaringer før innleggelsen på sykehuset
4. Pasientens opplevelse av pasientsikkerhet i løpet av sykehusoppholdet
5. Bakgrunnsspørsmål

En tilsvarende undersøkelse ble gjennomført i 2011. I denne rapporten vil Kunnskapssenteret sammenligne resultatene i 2011 med tilsvarende resultater i 2012.

---

## Usikkerhet i statistiske undersøkelser<sup>1</sup>

---

### Vekting for å korrigere for frafall

Tallene som presenteres i denne rapporten er vektet for å korrigere for frafall. Følgende variabler inngår i beregningen av svarsannsynlighet: pasientens alder, pasientens kjønn, antall

---

<sup>1</sup> En mer grundig redegjørelse for metodiske valg og innfallsvinkler i prosjektet er redegjort for i en egen metoderapport.

diagnoser, om pasienten var innlagt akutt eller elektivt og liggetid. Generelt er disse korreksjonene små. Unntak fra vektingen er angitt i de respektive tabellene.

### **Korreksjon for ulik pasientsammensetting**

Endringene i tidsperioden mellom 2011 og 2012 undersøkelsen er i tillegg til å vektes for frafall justert for å gjøre utvalget mest mulig representativt, med andre ord har vi justert tallene for å korrigere for ulik pasientsammensetting ved undersøkelsen gjennomført i 2011 og 2012. Følgene variabler inngår i justeringen: Pasientens alder, egenvurdert helse, antall innleggelser siste to år, om pasienten eller andre hadde fylt ut skjemaet, Charlsonskåre og hvorvidt pasienten var akutt eller elektivt innlagt.

---

## **Svarprosent**

---

Vi mottok i alt 184 svar fra pasienter ved UNN Harstad, noe som gir en svarprosent på 49. Totalt besvarte 12 494 pasienter undersøkelsen, dette utgjør en svarprosent på 56,7 prosent. Den nasjonale svarprosenten for 2011 var 47,1 prosent. En mulig årsak til økt svarprosent i årets undersøkelse er at Kunnskapssenteret har vektlagt at pårørende kan besvare undersøkelsen på vegne av pasienten. Tallene viser at flere pårørende har besvart undersøkelsen i 2012 enn i 2011 (14,2 mot 7,9 prosent).

I 2012 undersøkelsen endret Kunnskapssenteret inklusjonskriteriene slik at pasienter som hadde en oppholdstid på mindre enn seks timer var utelukket fra deltakelse i undersøkelsen. Bakgrunnen for denne endringen var at man i 2011 fikk tilbakemelding fra flere pasienter som mente de hadde for korte opphold til at de følte at de kunne vurdere sykehuset. Denne endringen kan også ha bidratt til å øke svarprosenten i undersøkelsen gjennomført i 2012.

---

## **Sammenligning mellom 2011 og 2012**

---

### **Enkeltspørsmål**

Kunnskapssenteret har gjennomført tilsvarende undersøkelser tidligere i 2006 og 2011. I 2011 ble det bestemt at undersøkelsen skulle gjennomføres årlig blant annet for å kunne følge utviklingen i den nasjonale pasientsikkerhetskampanjen. På grunnlag av dette har Kunnskapssenteret i denne rapporten valgt å sammenligne resultatene fra undersøkelsen gjennomført i 2011 med resultatene fra undersøkelsen gjennomført i 2012.

Samlet sett brukes 10 indikatorer for å beskrive og sammenligne pasienterfaringer mellom sykehus i denne undersøkelsen. Disse er:

- Informasjon (3 spørsmål)
- Pleiepersonalet (7 spørsmål)
- Legene (7 spørsmål)
- Organisering (5 spørsmål)
- Pårørende (2 spørsmål)
- Standard (6 spørsmål)
- Utskrivning (2 spørsmål)
- Samhandling (2 spørsmål)
- Ventetid (1 enkeltspørsmål)
- Pasientsikkerhet (1 enkeltspørsmål)

Indikatorene med tilhørende enkeltspørsmål presenteres i vedlegg 2. En kort beskrivelse av indikatorene og enkeltspørsmålene som inngår i disse følger nedenfor.

### ***Informasjon***

Tre spørsmål utgjør indikatoren informasjon. Pasientene ble bedt om å angi sine erfaringer med om de fikk nødvendig informasjon om hvordan prøver og undersøkelser skulle foregå, om de fikk nødvendig informasjon om resultater og prøver og undersøkelser og om de fikk tilstrekkelig informasjon om sin diagnose/sine plager.

### ***Pleiepersonalet***

Pleiepersonalet er sammensatt av sju enkeltspørsmål som omhandler om pasienten ble tatt med på råd i spørsmål om sin pleie, om pleiepersonalet var interessert i pasienten sin situasjon, om pasienten fikk fortalt alt som var viktig om sin situasjon, om pleiepersonalet hadde tid når pasienten trengte det, om pasienten hadde tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet, om pleiepersonalet hadde omsorg for pasienten og snakket slik at pasienten forsto dem. Pasientene ble bedt om å vurdere disse spørsmålene på en skala fra 1=ikke i det hele tatt til 5=i svært stor grad.

### ***Legene***

Indikatoren legene inkluderer sju enkeltspørsmål. Spørsmålene handler om pasienten fikk fortalt legene alt som var viktig om sin situasjon, om legene var interessert i pasientens beskrivelse av egen situasjon, hadde tid til pasienten ved behov, om legene tilpasset behandlingen til pasientens situasjon, hadde omsorg for pasienten, snakket slik at pasienten forsto dem, og om pasienten hadde tillit til legenes faglige dyktighet. Pasientene ble bedt om å ta stilling til disse spørsmålene på en skala fra 1=ikke i det hele tatt til 5=i svært stor grad.

### ***Organisering***

Fire spørsmål inngår i organiseringsindikatoren, disse spørsmålene kartlegger hvorvidt én lege hadde hovedansvaret for pasienten, og om det var fast gruppe pleiepersonalet som tok hånd om

pasienten, om viktig informasjon var kommet frem til rette vedkommende og om sykehusets arbeid var godt organisert. Tilsvarende som for de øvrige indikatorene ble pasientene bedt om å vurdere disse spørsmålene på en skala fra 1=ikke i det hele tatt til 5=i svært stor grad.

### ***Pårørende***

Indikatoren pårørende består av to spørsmål. Disse ber pasientene om å vurdere om det var enkelt for pårørende å få informasjon om pasienten i løpet av sykehusoppholdet og om pasientens pårørende ble godt mottatt ved sykehuset. Pasientene ble bedt om å ta stilling til disse spørsmålene fra 1=ikke i det hele tatt til 5=i svært stor grad.

### ***Standard***

Denne indikatoren er bygget opp av seks spørsmål som omhandler vurdering av følgende: om sykehusets utstyr var i god stand, om sykehuset for øvrig i god stand, om rommet, om muligheten for ro og hvile, om maten og om renholdet var tilfredsstillende. Skalaen disse spørsmålene skulle vurderes på varierte fra 1=ikke i det hele tatt til 5=i svært stor grad.

### ***Utskrivning***

Indikatoren utskrivning er konstruert på bakgrunn av to spørsmål vedrørende informasjon om hva pasienten kan gjøre ved eventuelle tilbakefall hjemme, og om pasienten ble informert om hvilke plager som kunne oppstå i tiden etter sykehusoppholdet. Som for de øvrige indikatorene ble disse spørsmålene målt på en skala fra 1=ikke i det hele tatt til 5=i svært stor grad.

### ***Samhandling***

Indikatoren består av to spørsmål som omhandler sykehusets samarbeid med fastlegen og med hjemmetjenesten eller andre kommunale tjenester. Pasientene ble bedt om å vurdere disse på en skala fra 1=ikke i det hele tatt til 5=i svært stor grad.

### ***Ventetid***

Indikatoren ventetid består av ett spørsmål. Pasientene ble bedt om å angi på en skala fra 1=Ja, alt for lenge til 4=nei om de måtte vente for å få et tilbud fra sykehuset. Alle pasienter har kunnet svare på dette spørsmålet, men denne indikatoren gjelder kun for elektive pasienter. Dette betyr at antall svar er forskjellig i tabell 1 og i tabell 3.

### ***Pasientsikkerhet***

Indikatoren pasientsikkerhet består av ett spørsmål som måler om pasientene ble feilbehandlet i løpet av oppholdet på sykehuset (etter det de selv kunne bedømme). Pasientene ble bedt om å ta stilling til dette spørsmålet på en skala fra 1=ikke i det hele tatt til 5=i svært stor grad.

---

## Hvordan lese rapporten

---

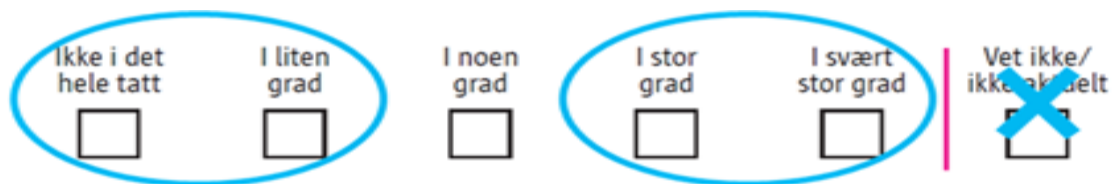
Resultatene i denne rapporten presenteres i én tabell for indikatorer og fire tabeller for enkeltspørsmål.

**Tabell 1** viser indikatorene med antall svarere pr indikator, gjennomsnittlig skåre på indikatoren og hvorvidt det er en signifikant endring i gjennomsnittsskåren fra 2011. Endringen markeres med en pil som forteller om det er en statistisk signifikant endring i svaret på dette spørsmålet fra 2011 til 2012. Grønn pil oppover (↑) betyr en forbedring av resultatene på det aktuelle spørsmålet siden 2011. Rød pil nedover (↓) betyr signifikant negativ endring fra 2011. Grå, flat pil (↔) betyr at det ikke er noen signifikante endringer på det aktuelle spørsmålet. Endringer på institusjonsnivå og helseforetaksnivå er testet med et signifikansnivå på 0,05. Endringer på regionalt helseforetaksnivå er testet med et signifikansnivå på 0,01.

**Tabell 2** inneholder resultater på spørsmål 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. Spørsmålene 26 og 48 er imidlertid formulert slik at en lav skåre gir en positiv verdi.
- 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:** inneholder resultater på to spørsmål om erfaringer forut for oppholdet. Her presenteres antall svar, prosentandel i hver svarkategori og endring fra 2011.

**Tabell 4:** inneholder resultater på pasientens vurdering av pasientsikkerhet ved oppholdet på sykehuset, samt endringer fra 2011. Resultatene presenteres delvis i sammenslåtte kategorier

som i Tabell 2 og delvis med prosentandeler i hver svarkategori. På spørsmålene spørsmål 37-44 betyr lav gjennomsnittsverdi en positiv vurdering.

**Tabell 5:** viser prosentvis svarfordeling i de opprinnelige svarkategoriene på bakgrunnsspørsmål og demografiske spørsmål i spørreskjemaet. Disse spørsmålene inkluderer hvordan pasientene vurderer sin egen helse og hyppighet i kontakt med sykehuset. I denne tabellen er kun spørsmål 53 (egenvurdert helse) vektet, slik at de reelle demografiske profilene i undersøkelsen fremkommer. Spørsmålene i denne tabellen er ikke testet for endring fra 2011.

## 2. Resultater på indikatorer

Vi har gruppert resultatene på enkeltspørsmål inn i til sammen ti indikatorer. Resultatene presenteres i Tabell 1 på en skala fra 0-100 hvor hundre er best mulige skåre. I vedlegg 2 viser vi hvilke enkeltspørsmål som inngår i hver av de ti indeksene.

Tabell 1: gjennomsnittsskåre på indikatorene. Skala 0-100 der 100 er best. Resultatene er vektet og justert.

| Indeks                | Antall svar<br>2012 | Gjennomsnitts-<br>skåre 2012 | Sammenlignet med<br>landsgjennomsnitt<br>2012 | Endring fra 2011 |
|-----------------------|---------------------|------------------------------|-----------------------------------------------|------------------|
| Informasjon           | 180                 | 72                           |                                               | ↔                |
| Pleiepersonalet       | 180                 | 77                           |                                               | ↔                |
| Legene                | 181                 | 76                           |                                               | ↔                |
| Organisering          | 179                 | 67                           |                                               | ↔                |
| Pårørende             | 130                 | 79                           |                                               | ↔                |
| Standard              | 182                 | 72                           |                                               | ↔                |
| Utskriving            | 148                 | 59                           |                                               | ↔                |
| Samhandling           | 124                 | 70                           |                                               | ↔                |
| Ventetid <sup>2</sup> | 57                  | 55                           |                                               | ↔                |
| Pasientsikkerhet      | 178                 | 94                           |                                               | ↔                |

+/-: Bedre/dårligere enn gjennomsnittet  
.  $p < 0.1$ , \*  $p < 0.05$ , \*\*  $p < 0.01$ , \*\*\*  $p < 0.001$

<sup>2</sup> Indikatoren "Ventetid" er ikke justert for case-mix. Vi oppgir kun signifikante forskjeller hvor  $p < 0,01$ .

### 3. Resultater på enkeltspørsmål

Tabell 2: Resultater på enkeltspørsmål om pasienterfaringer ved UNN Harstad. Antall og gjennomsnitt 2012. Prosentandel på tredelt kategorisert skala. Alle spørsmål er vektet.

| Spm nr                 | Spørsmål                                                                            | Antall svar | Gjennomsnittsskåre | Ikke i det hele tatt/i liten grad | I noen grad | I stor grad/i svært stor grad | Endring fra 2011 |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------|-----------------------------------|-------------|-------------------------------|------------------|
| <b>Pleiepersonalet</b> |                                                                                     |             |                    |                                   |             |                               |                  |
| 3                      | Snakket pleiepersonalet til deg slik at du forstod dem?                             | 180         | 4.3                | 2                                 | 8           | 91                            | ↔                |
| 4                      | Opplevde du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg?                                | 181         | 4.4                | 1                                 | 9           | 91                            | ↔                |
| 5                      | Har du tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet?                               | 181         | 4.3                | 1                                 | 8           | 91                            | ↔                |
| 6                      | Fikk du fortalt pleiepersonalet alt du mente var viktig om din tilstand?            | 179         | 4.1                | 3                                 | 19          | 77                            | ↔                |
| 7                      | Opplevde du at pleiepersonalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon? | 179         | 4.1                | 4                                 | 19          | 77                            | ↔                |
| 8                      | Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din pleie?                          | 173         | 3.5                | 22                                | 23          | 55                            | ↔                |
| 9                      | Hadde pleiepersonalet tid til deg når du trengte det?                               | 180         | 4.1                | 3                                 | 15          | 82                            | ↔                |
| <b>Legene</b>          |                                                                                     |             |                    |                                   |             |                               |                  |
| 10                     | Snakket legene slik at du forstod dem?                                              | 179         | 4.3                | 1                                 | 11          | 88                            | ↔                |
| 11                     | Opplevde du at legene hadde omsorg for deg?                                         | 179         | 4.2                | 4                                 | 10          | 86                            | ↔                |
| 12                     | Har du tillit til legenes faglige dyktighet?                                        | 180         | 4.3                | 2                                 | 9           | 89                            | ↔                |
| 13                     | Hadde legene tid til deg når du trengte det?                                        | 180         | 3.9                | 3                                 | 24          | 73                            | ↔                |
| 14                     | Fikk du fortalt legene alt du mente var viktig om din tilstand?                     | 180         | 3.9                | 8                                 | 18          | 74                            | ↔                |
| 15                     | Opplevde du at legene var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?          | 180         | 3.9                | 6                                 | 20          | 74                            | ↔                |

| Spm nr                        | Spørsmål                                                                                                | Antall svar | Gjennom-<br>snittsskåre | Ikke i det<br>hele<br>tatt/i<br>liten grad | I noen<br>grad | I stor<br>grad/i<br>svært<br>stor grad | Endr-<br>ing<br>fra<br>2011 |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------|--------------------------------------------|----------------|----------------------------------------|-----------------------------|
| 16                            | Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?                                                | 179         | 4.2                     | 5                                          | 10             | 84                                     | ↔                           |
| 17                            | Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din behandling?                                         | 147         | 3.4                     | 23                                         | 25             | 52                                     | ↔                           |
| 18                            | Var du involvert i avgjørelser som angikk din behandling?                                               | 147         | 3.2                     | 28                                         | 26             | 46                                     | ↔                           |
| <b>Informasjon</b>            |                                                                                                         |             |                         |                                            |                |                                        |                             |
| 19                            | Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver og undersøkelser skulle foregå?              | 179         | 3.9                     | 7                                          | 17             | 77                                     | ↔                           |
| 20                            | Fikk du vite det du syntes var nødvendig om resultater av prøver og undersøkelser?                      | 180         | 3.8                     | 10                                         | 18             | 72                                     | ↔                           |
| 21                            | Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose/dine plager?                                          | 178         | 4                       | 6                                          | 16             | 78                                     | ↔                           |
| 22                            | Fikk du vite det du syntes var nødvendig om virkninger og bivirkninger av nye medisiner du begynte med? | 112         | 3.4                     | 21                                         | 27             | 52                                     | ↔                           |
| <b>Organisering</b>           |                                                                                                         |             |                         |                                            |                |                                        |                             |
| 23                            | Opplevde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om deg?                               | 180         | 3.6                     | 13                                         | 24             | 62                                     | ↔                           |
| 24                            | Opplevde du at én lege hadde hovedansvaret for deg?                                                     | 178         | 3.6                     | 19                                         | 21             | 60                                     | ↔                           |
| 25                            | Opplevde du at sykehusets arbeid var godt organisert?                                                   | 174         | 3.9                     | 5                                          | 20             | 75                                     | ↔                           |
| 26                            | Opplevde du uforutsett venting mens du var innlagt på sykehuset?                                        | 178         | 2.1                     | 69                                         | 16             | 15                                     | ↔                           |
| 27                            | Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?                       | 172         | 3.8                     | 8                                          | 20             | 72                                     | ↔                           |
| 28                            | Mener du at pleiepersonalet gjorde alt de kunne for å gi deg effektiv smertelindring?                   | 134         | 4.1                     | 4                                          | 13             | 83                                     | ↔                           |
| <b>Pårørende</b>              |                                                                                                         |             |                         |                                            |                |                                        |                             |
| 29                            | Ble dine pårørende tatt godt imot av personalet på sykehuset?                                           | 117         | 4.3                     | 3                                          | 12             | 86                                     | ↔                           |
| 30                            | Var det enkelt for dine pårørende å få informasjon om deg mens du var innlagt på sykehuset?             | 104         | 4.1                     | 5                                          | 13             | 82                                     | ↔                           |
| <b>Standard og omgivelser</b> |                                                                                                         |             |                         |                                            |                |                                        |                             |

| Spm nr                                         | Spørsmål                                                                                                              | Antall svar | Gjennom-snittsskåre | Ikke i det hele tatt/i liten grad | I noen grad | I stor grad/i svært stor grad | Endring fra 2011 |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------|-----------------------------------|-------------|-------------------------------|------------------|
| 31                                             | Fikk du inntrykk av at sykehusets utstyr var i god stand?                                                             | 176         | 3.9                 | 4                                 | 23          | 74                            | ↔                |
| 32                                             | Fikk du inntrykk av at sykehuset for øvrig var i god stand?                                                           | 178         | 3.7                 | 4                                 | 33          | 63                            | ↔                |
| 33                                             | Var rommet du lå på tilfredsstillende?                                                                                | 182         | 3.9                 | 5                                 | 23          | 72                            | ↔                |
| 34                                             | Var muligheten for ro og hvile tilfredsstillende?                                                                     | 182         | 4                   | 4                                 | 18          | 78                            | ↔                |
| 35                                             | Var maten tilfredsstillende?                                                                                          | 180         | 4.1                 | 4                                 | 13          | 83                            | ↔                |
| 36                                             | Var renholdet tilfredsstillende?                                                                                      | 179         | 3.7                 | 12                                | 21          | 67                            | ↔                |
| <b>Forberedelse til tiden etter utskriving</b> |                                                                                                                       |             |                     |                                   |             |                               |                  |
| 45                                             | Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall?                                        | 110         | 3.5                 | 22                                | 17          | 62                            | ↔                |
| 46                                             | Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter sykehusoppholdet?                             | 137         | 3.3                 | 27                                | 22          | 51                            | ↔                |
| 48                                             | Hadde du ubesvarte spørsmål om medisinene dine da du ble utskrevet fra sykehuset?                                     | 113         | 1.5                 | 86                                | 13          | 2                             | ↔                |
| <b>Sykehusets samarbeid med andre</b>          |                                                                                                                       |             |                     |                                   |             |                               |                  |
| 49                                             | Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for?                             | 113         | 3.9                 | 11                                | 11          | 78                            | ↔                |
| 50                                             | Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med hjemmetjenesten/andre kommunale tjenester om det du var innlagt for? | 46          | 3.4                 | 31                                | 11          | 58                            | ↔                |
| <b>Samlet vurdering av sykehuset</b>           |                                                                                                                       |             |                     |                                   |             |                               |                  |
| 51                                             | Var pleien og behandlingen du fikk på sykehuset, alt i alt, tilfredsstillende?                                        | 175         | 4.3                 | 1                                 | 6           | 93                            | ↔                |
| 52                                             | Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på sykehuset?                                                 | 173         | 4.1                 | 4                                 | 15          | 82                            | ↔                |

Tabell 3: Resultater på enkeltspørsmål om pasienterfaringer før sykehusoppholdet for UNN Harstad. Antall og gjennomsnitt 2012. Prosentandeler på svarkategorier. Spørsmålene er ikke vektet.

| Spm nr | Spørsmål                                                                        | Antall svar | Svarkategori       | Prosentandel | Endring fra 2011 |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------|--------------|------------------|
| 1      | Måtte du vente for å få et tilbud ved sykehuset?                                | 155         | Ja, alt for lenge  | 9            | ↔                |
|        |                                                                                 |             | Ja, ganske lenge   | 11           |                  |
|        |                                                                                 |             | Ja, men ikke lenge | 20           |                  |
|        |                                                                                 |             | Nei                | 60           |                  |
| 2      | Ved innleggelsen, hadde du med deg en oppdatert liste over medisiner du brukte? | 133         | Ja                 | 65           | ↔                |
|        |                                                                                 |             | Nei                | 35           |                  |

Tabell 4: Resultater på enkeltspørsmål om pasientopplevd pasientsikkerhet ved UNN Harstad. Antall og gjennomsnitt 2012. Prosentandeler på svarkategorier. Spørsmålene er vektet med unntak av spørsmål 43 og 47.

| Spm nr | Spørsmål                                                                                                                                                   | Antall svar | Gjennomsnittsskåre | Ikke i det hele tatt/i liten grad | I noen grad | I stor grad/i svært stor grad | Endring fra 2011 |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------|-----------------------------------|-------------|-------------------------------|------------------|
| 37     | Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet av sykehuset (etter det du selv kan bedømme)?                                                                | 178         | 1.2                | 93                                | 5           | 2                             | ↔                |
| 40     | Fikk du feil eller forsinket diagnose i forbindelse med sykehusoppholdet?                                                                                  | 144         | 1.3                | 91                                | 6           | 3                             | ↔                |
| 41     | Fikk du unødig skade eller unødig problem som følge av at kirurgisk inngrep eller en undersøkelse?                                                         | 134         | 1.3                | 91                                | 4           | 5                             | ↔                |
| 42     | Opplevde du å få feil medisiner eller på annen måte å bli feilmedisinert?                                                                                  | 150         | 1.1                | 98                                | 2           | 0                             | ↔                |
| 44     | Hvis du opplevde feil eller unødig problem i forbindelse med sykehusoppholdet, tok personalet hånd om feilen eller problemet på en tilfredsstillende måte? | 49          | 2.7                | 45                                | 16          | 40                            | ↔                |

| Spm nr | Spørsmål                                                                                                                                                                      | Antall svar | Svarkategori     | Prosentandel |   |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------|--------------|---|
| 38     | Opplevde du administrative feil under sykehusoppholdet? (For eksempel rot i papirene, prøvesvar uteble, ble ikke innkalt som avtalt, avtalte undersøkelser ble ikke bestilt.) | 179         | Nei              | 92           | ↔ |
|        |                                                                                                                                                                               |             | Ja, én gang      | 6            |   |
|        |                                                                                                                                                                               |             | Ja, flere ganger | 2            |   |
| 39     | Opplevde du at personalet glemte å kontrollere identiteten din?                                                                                                               | 181         | Nei              | 98           | ↔ |
|        |                                                                                                                                                                               |             | Ja, en gang      | 2            |   |
|        |                                                                                                                                                                               |             | Ja, flere ganger | 1            |   |

| Spm nr | Spørsmål                                                                                                                                                                    | Antall svar | Gjennom-<br>snittsskåre | Ikke i det<br>hele<br>tatt/i<br>liten grad | I noen<br>grad | I stor<br>grad/i<br>svært<br>stor grad | Endring<br>fra<br>2011 |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------|--------------------------------------------|----------------|----------------------------------------|------------------------|
| 43     | Fikk du infeksjon i forbindelse med sykehusoppholdet? (for eksempel betennelse/puss i operasjonssår, lungebetennelse, blodforgiftning eller urinveisinfeksjon/blærekatarr.) | 170         |                         | Nei                                        |                | 92                                     |                        |
|        |                                                                                                                                                                             |             |                         | Ja                                         |                | 8                                      | ↔                      |
| 47     | Ble en oppdatert liste over medisinene dine gjennomgått med deg da du ble utskrevet fra sykehuset?                                                                          | 110         |                         | Ja                                         |                | 73                                     |                        |
|        |                                                                                                                                                                             |             |                         | Nei                                        |                | 27                                     | ↔                      |

Tabell 5: Resultater på bakgrunnsspørsmål og demografiske forhold ved UNN Harstad. Antall svar og prosentandeler på svarkategorier. Tallene i spørsmål 53 (egenvurdert helse) er vektet, resten av spørsmålene er uvektet.

| Spm nr | Spørsmål                                                                                                                                                    | Antall svar | Svarkategori      | Prosentandel |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------|--------------|
| 53     | Stort sett, vil du si din helse er...                                                                                                                       | 174         | Utmerket          | 8            |
|        |                                                                                                                                                             |             | Meget god         | 28           |
|        |                                                                                                                                                             |             | God               | 29           |
|        |                                                                                                                                                             |             | Nokså god         | 24           |
|        |                                                                                                                                                             |             | Dårlig            | 11           |
| 54     | Hvor mange ganger har du vært innlagt på sykehus de siste to årene?                                                                                         | 171         | 1 gang            | 42           |
|        |                                                                                                                                                             |             | 2 ganger          | 30           |
|        |                                                                                                                                                             |             | 3-5 ganger        | 20           |
|        |                                                                                                                                                             |             | 6-10 ganger       | 4            |
|        |                                                                                                                                                             |             | Mer enn 10 ganger | 4            |
| 55     | Har du et varig helseproblem?<br>(Med varig menes helseproblem som har vart i minst seks måneder eller nyere helseproblem som du regner med vil bli varig.) | 167         | Ja, ett           | 38           |
|        |                                                                                                                                                             |             | Ja, to            | 19           |
|        |                                                                                                                                                             |             | Ja, tre/ flere    | 13           |
|        |                                                                                                                                                             |             | Nei               | 31           |
| 57     | Er du gift eller samboende?                                                                                                                                 | 178         | Ja, gift          | 56           |
|        |                                                                                                                                                             |             | Ja, samboende     | 16           |
|        |                                                                                                                                                             |             | Enke/enkemann     | 13           |
|        |                                                                                                                                                             |             | Nei               | 14           |
| 58     | Hva er din høyeste fullførte utdanning?                                                                                                                     | 175         | Grunnskole        | 32           |

| Spm nr | Spørsmål                                                  | Antall svar | Svarkategori                                   | Prosentandel |
|--------|-----------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------------------|--------------|
|        |                                                           |             | Videregående skole                             | 37           |
|        |                                                           |             | Høyskole/universitet (1-4 år)                  | 20           |
|        |                                                           |             | Høyskole/universitet (mer enn 4 år)            | 11           |
| 59     | Hva gjør du til daglig?                                   | 179         | Yrkesaktiv                                     | 26           |
|        |                                                           |             | Sykmeldt, på uføretrygd eller arbeidsavklaring | 12           |
|        |                                                           |             | Pensjonist                                     | 53           |
|        |                                                           |             | Under utdanning                                | 5            |
|        |                                                           |             | Hjemmearbeidende                               | 1            |
|        |                                                           |             | Arbeidsledig                                   | 1            |
|        |                                                           |             | Annet                                          | 2            |
| 60     | Hva er morsmålet ditt?                                    | 179         | Norsk                                          | 95           |
|        |                                                           |             | Samisk                                         | 1            |
|        |                                                           |             | Annet nordisk språk                            | 1            |
|        |                                                           |             | Annet europeisk språk                          | 2            |
|        |                                                           |             | Ikke-europeisk språk                           | 2            |
| 61     | Var det noen som hjalp deg med å fylle ut dette skjemaet? | 177         | Ja                                             | 18           |
|        | Kjønn                                                     |             | Kvinne                                         | 50           |
|        | Alder                                                     |             | Gjennomsnitt                                   | 62 år        |



---

## **4. Vedlegg A: Spørreskjema**



# Til deg som nylig har vært på sykehus

## Om dine erfaringer med sykehuset

PasOpp Sonatikk 2012

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

⊥

⊥



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

## Før sykehusoppholdet

- |    |                                                                                 |                                              |                                              |                                                |                                 |                                                                                                              |                                                                                                                       |
|----|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Måtte du vente for å få et tilbud ved sykehuset?                                | Ja, altfor lenge<br><input type="checkbox"/> | Ja, ganske lenge<br><input type="checkbox"/> | Ja, men ikke lenge<br><input type="checkbox"/> | Nei<br><input type="checkbox"/> | <div style="border-left: 1px solid red; padding-left: 10px;">Ikke aktuelt<br/><input type="checkbox"/></div> |                                                                                                                       |
| ⊥  |                                                                                 |                                              |                                              |                                                |                                 |                                                                                                              |                                                                                                                       |
| 2. | Ved innleggelsen, hadde du med deg en oppdatert liste over medisiner du brukte? | Ja<br><input type="checkbox"/>               | Nei<br><input type="checkbox"/>              | ⊥                                              |                                 |                                                                                                              | <div style="border-left: 1px solid red; padding-left: 10px;">Brukte ikke medisiner<br/><input type="checkbox"/></div> |

## Under sykehusoppholdet: Pleiepersonalet

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

## Under sykehusoppholdet: Legene

- |     | Ikke i det hele tatt                           | I liten grad             | I noen grad              | I stor grad              | I svært stor grad        |                          |
|-----|------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 10. | Snakket legene til deg slik at du forstod dem? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. | Opplevde du at legene hadde omsorg for deg?    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## Under sykehusoppholdet: Legene (forts.)

|                                                                                | ⊥ | Ikke i det hele tatt     | I liten grad             | I noen grad              | I stor grad              | I svært stor grad        |                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------------------------|
| 12. Har du tillit til legenes faglige dyktighet?                               |   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                                          |
| 13. Hadde legene tid til deg når du trengte det?                               |   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                                          |
| 14. Fikk du fortalt legene alt du mente var viktig om din tilstand?            |   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                                          |
| 15. Opplevde du at legene var interessert i din beskrivelse av egen situasjon? |   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ⊥                                        |
| 16. Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?                   |   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                                          |
| 17. Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din behandling?            |   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Ikke aktuelt<br><input type="checkbox"/> |
| 18. Var du involvert i avgjørelser som angikk din behandling?                  |   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                 |

## Under sykehusoppholdet: Informasjon

|                                                                                                             | ⊥ | Ikke i det hele tatt     | I liten grad             | I noen grad              | I stor grad              | I svært stor grad        |                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------------------------|
| 19. Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver og undersøkelser skulle foregå?              |   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                                          |
| 20. Fikk du vite det du syntes var nødvendig om resultater av prøver og undersøkelser?                      |   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                                          |
| 21. Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose/dine plager?                                          |   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                                          |
| 22. Fikk du vite det du syntes var nødvendig om virkninger og bivirkninger av nye medisiner du begynte med? |   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Ikke aktuelt<br><input type="checkbox"/> |

## Under sykehusoppholdet: Organisering

|                                                                                       | Ikke i det hele tatt     | I liten grad             | I noen grad              | I stor grad              | I svært stor grad        |                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------------------------|
| 23. Opplevde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om deg?         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                                             |
| 24. Opplevde du at én lege hadde hovedansvaret for deg?                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                                             |
| 25. Opplevde du at sykehusets arbeid var godt organisert?                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                                             |
| 26. Opplevde du uforutsett venting mens du var innlagt på sykehuset?                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                                             |
| 27. Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                                             |
| 28. Mener du at personalet gjorde alt de kunne for å gi deg effektiv smertelindring?  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Hadde ikke smerter <input type="checkbox"/> |

### Under sykehusoppholdet: Pårørende

[illegible]

## Standard og omgivelser

|                                                                 | Ikke i det hele tatt     | I liten grad             | I noen grad              | I stor grad              | I svært stor grad        |
|-----------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 31. Fikk du inntrykk av at sykehusets utstyr var i god stand?   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 32. Fikk du inntrykk av at sykehuset for øvrig var i god stand? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 33. Var rommet du lå på tilfredsstillende?                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 34. Var muligheten for ro og hvile tilfredsstillende?           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 35. Var maten tilfredsstillende?                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 36. Var renholdet tilfredsstillende?                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## Pasientsikkerhet ved sykehuset

37. Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet av sykehuset (etter det du selv kan bedømme)?
- |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Ikke i det hele tatt     | I liten grad             | I noen grad              | I stor grad              | I svært stor grad        |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

38. Opplevde du administrative feil under sykehusoppholdet? (F.eks. rot i papirene, prøvesvar uteble, ble ikke innkalt som avtalt, avtalte undersøkelser ble ikke bestilt.)
- |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Nei                      | Ja, én gang              | Ja, flere ganger         |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
39. Opplevde du at personalet glemte å kontrollere identiteten din?
- |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

- |                                                                                                        | Ikke i det hele tatt     | I liten grad             | I noen grad              | I stor grad              | I svært stor grad        | Vet ikke                 | Ikke aktuelt             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 40. Fikk du feil eller forsinket diagnose i forbindelse med sykehusoppholdet?                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 41. Fikk du unødig skade eller unødig problem som følge av et kirurgisk inngrep eller en undersøkelse? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 42. Opplevde du å få feil medisiner eller på annen måte å bli feilmedisinert?                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- |                                                                                                                                                                           | Nei                      | Ja                       | Hadde infeksjon før innleggelsen |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------------|
| 43. Fikk du infeksjon i forbindelse med sykehusoppholdet? (F.eks. betennelse/puss i operasjonssår, lungebetennelse, blodforgiftning eller urinveisinfeksjon/blærekatarr.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>         |

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

|                          |                          |                          |                          |                          |                               |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| Ikke i det hele tatt     | I liten grad             | I noen grad              | I stor grad              | I svært stor grad        | Personalet visste ikke om det | Ikke aktuelt             |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> |

⊥

## Under sykehusoppholdet: Forberedelse til tiden etter utskrivning

|                                                                                                        | Ikke i det hele tatt           | I liten grad                    | I noen grad              | I stor grad              | I svært stor grad        | Ikke aktuelt                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------------------------|
| 45. Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall?                     | <input type="checkbox"/>       | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                 |
| 46. Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter sykehusoppholdet?          | <input type="checkbox"/>       | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                 |
| 47. Ble en oppdatert liste over medisinene dine gjennomgått med deg da du ble utskrevet fra sykehuset? | Ja<br><input type="checkbox"/> | Nei<br><input type="checkbox"/> |                          |                          |                          | Ikke aktuelt<br><input type="checkbox"/> |
| 48. Hadde du ubesvarte spørsmål om medisinene dine da du ble utskrevet fra sykehuset?                  | <input type="checkbox"/>       | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                 |

## Sykehusets samarbeid med andre

|                                                                                                                           | Ikke i det hele tatt     | I liten grad             | I noen grad              | I stor grad              | I svært stor grad        | Vet ikke                 | Ikke aktuelt             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 49. Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for?                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 50. Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med hjemmetjenesten/andre kommunale tjenester om det du var innlagt for? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## Samlet vurdering av sykehuset

|                                                                                    | Ikke i det hele tatt                         | I liten grad                             | I noen grad                                | I stor grad                               | I svært stor grad                               |                          |
|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------|
| 51. Var pleien og behandlingen du fikk på sykehuset, alt i alt, tilfredsstillende? | <input type="checkbox"/>                     | <input type="checkbox"/>                 | <input type="checkbox"/>                   | <input type="checkbox"/>                  | <input type="checkbox"/>                        | <input type="checkbox"/> |
| 52. Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på sykehuset?          | Ikke noe utbytte<br><input type="checkbox"/> | Lite utbytte<br><input type="checkbox"/> | En del utbytte<br><input type="checkbox"/> | Stort utbytte<br><input type="checkbox"/> | Svært stort utbytte<br><input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## Bakgrunnsspørsmål

|                                           |   |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------------------------------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|                                           | ⊥ |                          | Utmerket                 | Meget god                | God                      | Nokså god                | Dårlig                   |
| 53. Stort sett, vil du si din helse er... |   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

|                                                                         |  |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|                                                                         |  | 1 gang                   | 2 ganger                 | 3 - 5 ganger             | 6 - 10 ganger            | Mer enn 10 ganger        |
| 54. Hvor mange ganger har du vært innlagt på sykehus de siste to årene? |  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

|                                                                                                                                                                 |   |                          |                          |                          |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|                                                                                                                                                                 |   | Ja, ett                  | Ja, to                   | Ja, tre/flere            | Nei                      |
| 55. Har du et varig helseproblem?<br>(Med varig menes helseproblem som har vart i minst seks måneder eller nyere helseproblem som du regner med vil bli varig.) | ⊥ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

56. Hvis ja på spørsmål 55, hvilke(t)? \_\_\_\_\_

|                                 |  |                          |                          |                          |                          |
|---------------------------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|                                 |  | Ja, gift                 | Ja, samboende            | Enke/enkemann            | Nei                      |
| 57. Er du gift eller samboende? |  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

|                                             |   |            |                          |                               |                                     |   |
|---------------------------------------------|---|------------|--------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|---|
|                                             | ⊥ |            | Videregående skole       | Høgskole/universitet (1-4 år) | Høgskole/universitet (mer enn 4 år) | ⊥ |
| 58. Hva er din høyeste fullførte utdanning? |   | Grunnskole | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/>            |   |

|                                                           |  |                          |                                                |                          |                          |                          |                          |                          |
|-----------------------------------------------------------|--|--------------------------|------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|                                                           |  | Yrkesaktiv               | Sykmeldt, på uføretrygd eller arbeidsavklaring | Pensjonist               | Under utdanning          | Hjemmearbeidende         | Arbeidsledig             | Annet                    |
| 59. Hva gjør du til daglig?<br><i>Sett kun ett kryss.</i> |  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

|                            |  |                          |                          |                          |                          |                          |
|----------------------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|                            |  | Norsk                    | Samisk                   | Annet nordisk språk      | Annet europeisk språk    | Ikke-europeisk språk     |
| 60. Hva er morsmålet ditt? |  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

|                                                               |                          |                          |                      |
|---------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------|
|                                                               | Ja                       | Nei                      |                      |
| 61. Var det noen som hjalp deg med å fylle ut dette skjemaet? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | → Gå til neste side. |
|                                                               | ↓                        |                          |                      |

|                                                                   |                           |                          |                               |                                      |                          |
|-------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------------------|-------------------------------|--------------------------------------|--------------------------|
|                                                                   | Leste spørsmålene for meg | Skrev ned svarene jeg ga | Svarte på spørsmålene for meg | Oversatte spørsmålene til mitt språk | Hjalp meg på andre måter |
| 62. Hvordan hjalp denne personen deg? (Du kan sette flere kryss.) | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/>             | <input type="checkbox"/> |

|                                             |                          |                          |                          |                          |
|---------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|                                             | Ektefelle/samboer        | Forelder                 | Annen familie            | Annet                    |
| 63. Hva er din relasjon til denne personen? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

[illegible][illegible]

1

8

## 5. Vedlegg B: Indikatorer og underliggende spørsmål

Tabellen nedenfor gir en oversikt over hvilke indikatorer vi presenterer og hvilke enkeltspørsmål som inngår hver enkelt indikator. Tallene i venstre kolonne er spørsmålsnummeret i spørreskjemaet.

| Informasjon     |                                                                                            |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 19              | Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver og undersøkelser skulle foregå? |
| 20              | Fikk du vite det du syntes var nødvendig om resultater av prøver og undersøkelser?         |
| 21              | Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose/dine plager?                             |
| 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?                                      |
| 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?                                                               |
| <b>Organisering</b>     |                                                                                                                        |
| 23                      | Opplevde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om deg?                                              |
| 24                      | Opplevde du at én lege hadde hovedansvaret for deg?                                                                    |
| 25                      | Opplevde du at sykehusets arbeid var godt organisert?                                                                  |
| 27                      | Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?                                      |
| <b>Pårørende</b>        |                                                                                                                        |
| 29                      | Ble dine pårørende tatt godt imot av personalet på sykehuset?                                                          |
| 30                      | Var det enkelt for dine pårørende å få informasjon om deg mens du var innlagt på sykehuset?                            |
| <b>Standard</b>         |                                                                                                                        |
| 31                      | Fikk du inntrykk av at sykehusets utstyr var i god stand?                                                              |
| 32                      | Fikk du inntrykk av at sykehuset for øvrig var i god stand?                                                            |
| 33                      | Var rommet du lå på tilfredsstillende?                                                                                 |
| 34                      | Var muligheten for ro og hvile tilfredsstillende?                                                                      |
| 35                      | Var maten tilfredsstillende?                                                                                           |
| 36                      | Var renholdet tilfredsstillende?                                                                                       |
| <b>Utskriving</b>       |                                                                                                                        |
| 45                      | Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall?                                         |
| 46                      | Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter sykehusoppholdet?                              |
| <b>Samhandling</b>      |                                                                                                                        |
| 49                      | Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for?                              |
| 50                      | Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med hjemme-tjenesten/andre kommunale tjenester om det du var innlagt for? |
| <b>Ventetid</b>         |                                                                                                                        |
| 1                       | Måtte du vente for å få et tilbud ved sykehuset?                                                                       |
| <b>Pasientsikkerhet</b> |                                                                                                                        |
| 37                      | Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet av sykehuset (etter det du selv kan bedømme)?                            |