

BRUKEROPPLEVD KVALITET

2019

PASOPP-RAPPORT 2019:221

Pasienters erfaringer med Lovisenberg Diakonale Sykehus 2019

Medisinsk observasjonspost

Utgitt av Folkehelseinstituttet, område for helsetjenester

Tittel Pasienters erfaringer med Lovisenberg Diakonale Sykehus 2019.
Medisinsk observasjonspost

English title Patients' experiences with Lovisenberg Diakonale Sykehus 2019.
Medisinsk observasjonspost

Ansvarlig Camilla Stoltenberg, direktør

Forfattere Olaf Holmboe, forsker, Folkehelseinstituttet

Prosjektkoordinator Inger Opedal Paulsrud, Folkehelseinstituttet

ISSN 1890-1565

Rapport 2019:221

Publikasjonstype PasOpp-rapport

Antall sider 14 (28 inklusiv vedlegg)

Oppdragsgiver Lovisenberg Diakonale Sykehus

Emneord(MeSH) Inpatients; patient satisfaction; health care surveys; questionnaires;
hospitals; Norway

Sitering Holmboe O. Pasienters erfaringer med Lovisenberg Diakonale Sykehus
2019 [Patients' experiences with Lovisenberg Diakonale Sykehus 2019],
Medisinsk observasjonspost. PasOpp-rapport 2019:221. Oslo,
Folkehelseinstituttet 2019

Forord

Folkehelseinstituttet gjennomførte våren/sommeren 2019 en brukererfaringsundersøkelse blant pasienter ved Lovisenberg Diakonale Sykehus. Dette var en bestilling fra sykehuset og det er den femte gangen vi gjør en slik undersøkelse ved dette sykehuset. Formålet med undersøkelsen er å formidle systematisk informasjon som kan brukes i kvalitetsforbedring og virksomhetsstyring. Undersøkelsen har i stor grad fulgt metoden som er brukt i tidligere undersøkelser på postnivå ved sykehuset. Denne rapporten er en av flere som viser resultater for de deltakende postene enkeltvis.

Bidragstere

- Olaf Holmboe, forsker, Folkehelseinstituttet (prosjektleder)
- Inger Opedal Paulsrud, prosjektkoordinator, Folkehelseinstituttet

Vi takker Ole Martin Kvinge ved FHIs IT-systemer i Bergen og Per Arne Holman ved Lovisenberg Diakonale Sykehus for godt samarbeid.

Ikke minst: En stor takk til alle dem som svarte på undersøkelsen.

Oslo, desember 2019

Øyvind Andresen Bjertnæs
avdelingsdirektør

Olaf Holmboe
prosjektleder

| | |
|--|-----------|
| FORORD | 3 |
| OM UNDERSØKELSEN OG RAPPORTERINGEN | 5 |
| Spørreskjemaet og pasienterfaringsindikatorene | 5 |
| Usikkerhet i statistiske undersøkelser | 6 |
| Datainnsamling og svarprosent | 6 |
| Leseveiledning | 6 |
| RESULTATER PÅ PASIENTERFARINGSINDIKATORER | 8 |
| RESULTATER PÅ ENKELTSPØRSMÅL | 9 |
| PASIENTOPPLEVD PASIENTSIKKERHET | 13 |
| VEDLEGG 1 SPØRRESKJEMA | 15 |
| VEDLEGG 2 INDIKATORER FOR PASIENTERFARINGER | 23 |
| VEDLEGG 3 INDIKATORER FOR PASIENTSIKKERHET | 26 |

Om undersøkelsen og rapporteringen

Folkehelseinstituttet (FHI) gjennomførte våren/sommeren 2019 en brukererfaringsundersøkelse blant voksne døgnpasienter ved sengeposter ved Lovisenberg Diakonale Sykehus. Dette var et samarbeidsprosjekt mellom FHI og sykehuset. FHI har utarbeidet separate rapporter for hver av postene.

Hensikten med undersøkelsen var fra sykehusets side å måle pasienterfaringer på sengepostnivå som grunnlag for lokal kvalitetsforbedring. Pasientene ble bedt om å vurdere ulike aspekter ved sykehuset ved bruk av spørreskjema. Tilbakemeldingene kan brukes til å identifisere hvilke områder som fungerer bra, samt hvilke områder sykehuset bør jobbe for å forbedre.

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

Spørreskjemaet og pasienterfaringsindikatorene

Spørreskjemaet (vedlegg 1) inneholdt 56 spørsmål om erfaringer med sykehuset når det gjelder strukturer, prosesser, pasientsikkerhet og ventetid før oppholdet. For å utdype de kvantitative resultatene inkluderte vi et spørsmål til pasientene om forslag til forbedringer. Disse kommentarene er ikke omtalt i denne rapporten.

Svarene på spørsmålene er analysert enkeltvis og ved å gruppere spørsmålene i åtte indikatorer som beskriver pasientenes erfaringer med sykehusoppholdet og én pasientsikkerhetsindikator. Med unntak av sistnevnte består indikatorene av et antall enkeltspørsmål som pasientene ble bedt om å vurdere på en skala fra 1 (ikke i det hele tatt) til 5 (i svært stor grad). Detaljerte beskrivelser av indikatorene finnes i vedlegg 2 og 3. For alle indikatorene gjelder det at pasientene må ha svart på minst halvparten av de aktuelle spørsmålene for å telle med.

- Pleiepersonalet (7 spørsmål)
- Legene (7 spørsmål)
- Informasjon (3 spørsmål)
- Organisering (4 spørsmål)
- Pårørende (2 spørsmål)
- Standard (6 spørsmål)
- Utskrivning (2 spørsmål)
- Samhandling (2 spørsmål)
- Ventetid (12 spørsmål)

Usikkerhet i statistiske undersøkelser

Resultatene i denne rapporten bør tolkes med forsiktighet. Vi vet ikke hvordan de som ikke har svart ville ha vurdert sykehuset. Avdelingene ved sykehuset har forskjellige pasienter, noe som sannsynligvis påvirker hvordan de svarer. En forskjell i skårer mellom avdelingene innebærer derfor ikke nødvendigvis en forskjell i kvalitet mellom dem.

Datainnsamling og svarprosent

Vi inkluderte pasienter som ble utskrevet fra disse sengepostene i perioden mellom 1. mars og 15. mai 2019:

- Kirurgisk post 10
- Kirurgisk post 2
- Medisinsk intensiv og overvåking
- Medisinsk observasjonspost
- Medisinsk post 6
- Medisinsk post 7
- Medisinsk post 8

Pasientene skulle også oppfylle følgende kriterier:

- ha fylt 16 år ved utskrivningstidspunktet
- ha vært innlagt mer enn 10 timer
- Ledsagere skal ikke inkluderes
- Pasienter med ugyldig adresse skal ikke være med (Hemmelig/sperret adresse, manglende eller ukjent adresse, utenlandsk adresse, postnummer 8888, 9999 eller 0000)
- Pasienter som har vært innlagt ved flere poster skal knyttes til den posten hvor de har vært lengst
- Dersom pasientene har hatt flere opphold som tilfredsstillende alle kriteriene for inklusjon i inklusjonsperioden skal vi ha opplysninger om det første oppholdet

I alt ble det trukket ut 1656 pasienter til undersøkelsen. Etter å ha trukket fra pasienter som trakk seg fra undersøkelsen, hadde manglende adresse eller var døde satt vi igjen med et bruttoutvalg på 1539 pasienter som mottok spørreskjema. For sykehuset samlet besvarte 857 pasienter undersøkelsen (56 prosent). Vi mottok i alt 34 svar fra pasienter ved Medisinsk observasjonspost, noe som gir en svarprosent på 36.

Leseveiledning

Resultatene i denne rapporten vises i fem tabeller.

Tabell 1 viser resultatet på indikatorer hvor den opprinnelige svarskalaen regnet om til en skala som går fra 0 til 100. Antall svar og gjennomsnittsskårer blir vist for den enkelte enheten, og for sykehuset samlet.

I tabell 2 viser vi antall svar og prosentvis svarfordeling på hvert spørsmål, med svarkategoriene slått sammen til tre, som vist i figur 1. Denne tabellen inneholder også gjennomsnitt på den opprinnelige svarskalaen fra 1-5 hvor 5 er best



Figur 1: Sammenslåing av svarkategorier

Tabell 3 har et litt annerledes oppsett, fordi spørsmålene har ulike svarskalaer, og vi viser antall svar og den prosentvise fordelingen i hver svarkategori.

Tabell 4 og 5 inneholder resultater på enkeltspørsmål om pasientopplevd pasientsikkerhet i løpet av oppholdet. Tabellene er på samme format som tabell 2 og 3.

Resultater på pasienterfaringsindikatorer

Tabellen nedenfor viser resultater i form av ni indikatorer. Disse er satt sammen av spørsmål med felles tema og hensikten er å vise resultater med tall som er mer robuste enn det svarene på enkeltspørsmål er alene. Indikatorene er beskrevet i vedlegg 2.

Tabell 1: Resultater på indikatorene. Skala 0-100 der 100 er best

| Indikator | Antall svar | Postens skår | Gjennomsnitt for sykehuset |
|-----------------|-------------|--------------|----------------------------|
| Pleiepersonalet | 33 | 74 | 79 |
| Legene | 33 | 76 | 80 |
| Informasjon | 33 | 66 | 76 |
| Organisering | 34 | 67 | 72 |
| Pårørende | 20 | 78 | 76 |
| Standard | 34 | 73 | 71 |
| Utskrivning | 26 | | 68 |
| Samhandling | 20 | | 65 |
| Ventetid | 0 | | 67 |

Resultater på enkeltspørsmål

Tabell 2: Resultater på enkeltspørsmål med felles svarskala. Antall svarere, gjennomsnitt (på skala fra 1 til 5 hvor 5 er best) og prosentvis svarfordeling med svarskalaen slått sammen fra fem til tre verdier.

| Spm nr | Spørsmål | Antall svar | Gjennomsnitt | Ikke i det hele tatt/ I liten grad | I noen grad | I stor grad/ I svært stor grad |
|------------------------|--|-------------|--------------|---------------------------------------|-------------|-----------------------------------|
| Pleiepersonalet | | | | | | |
| 4 | Snakket pleiepersonalet til deg slik at du forstod dem? | 33 | 4.2 | 6 | 12 | 82 |
| 5 | Opplvde du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg? | 33 | 4.1 | 9 | 12 | 79 |
| 6 | Har du tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet? | 33 | 4.3 | 6 | 6 | 88 |
| 7 | Fikk du fortalt pleiepersonalet alt du mente var viktig om din tilstand? | 31 | 4 | 6 | 23 | 71 |
| 8 | Opplvde du at pleiepersonalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon? | 33 | 3.8 | 6 | 27 | 67 |
| 9 | Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din pleie? | 32 | 3.4 | 19 | 34 | 47 |
| 10 | Hadde pleiepersonalet tid til deg når du trengte det? | 33 | 3.8 | 12 | 21 | 67 |
| Legene | | | | | | |
| 11 | Snakket legene til deg slik at du forstod dem? | 33 | 4.1 | 9 | 12 | 79 |
| 12 | Opplvde du at legene hadde omsorg for deg? | 32 | 4.1 | 9 | 16 | 75 |
| 13 | Har du tillit til legenes faglige dyktighet? | 32 | 4.3 | 6 | 3 | 91 |
| 14 | Hadde legene tid til deg når du trengte det? | 33 | 3.8 | 12 | 27 | 61 |
| 15 | Fikk du fortalt legene alt du mente var viktig om din tilstand? | 32 | 3.9 | 9 | 28 | 62 |
| 16 | Opplvde du at legene var interessert i din beskrivelse av egen situasjon? | 33 | 3.9 | 9 | 18 | 73 |
| 17 | Opplvde du at behandlingen var tilpasset din situasjon? | 33 | 4.2 | 9 | 9 | 82 |
| Informasjon | | | | | | |
| 18 | Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver og undersøkelser skulle foregå? | 33 | 3.7 | 12 | 27 | 61 |

| Spm nr | Spørsmål | Antall svar | Gjennomsnitt | Ikke i det hele tatt/ I liten grad | I noen grad | I stor grad/ I svært stor grad |
|-----------------------|---|-------------|--------------|---------------------------------------|-------------|-----------------------------------|
| 19 | Fikk du vite det du syntes var nødvendig om resultater av prøver og undersøkelser? | 33 | 3.5 | 21 | 21 | 58 |
| 20 | Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose eller dine plager? | 33 | 3.7 | 15 | 21 | 64 |
| Organisering | | | | | | |
| 22 | Opplevde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om deg? | 34 | 3.5 | 21 | 29 | 50 |
| 23 | Opplevde du at én lege hadde hovedansvaret for deg? | 34 | 3.4 | 24 | 21 | 56 |
| 24 | Opplevde du at sengepostens arbeid var godt organisert? | 34 | 4 | 6 | 18 | 76 |
| 25 | Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende? | 34 | 3.9 | 15 | 15 | 71 |
| Pårørende | | | | | | |
| 26 | Ble dine pårørende tatt godt imot av personalet på sengeposten? | 18 | 4.1 | 11 | 22 | 67 |
| 27 | Var det enkelt for dine pårørende å få informasjon om deg mens du var innlagt på sengeposten? | 17 | 4 | 12 | 24 | 65 |
| Standard | | | | | | |
| 28 | Fikk du inntrykk av at sengepostens utstyr var i god stand? | 33 | 4.2 | 6 | 6 | 88 |
| 29 | Fikk du inntrykk av at sengeposten forøvrig var i god stand? | 34 | 4.1 | 3 | 18 | 79 |
| 30 | Var rommet du lå på tilfredsstillende? | 34 | 3.9 | 6 | 29 | 65 |
| 31 | Var muligheten for ro og hvile tilfredsstillende? | 34 | 3.7 | 12 | 21 | 68 |
| 32 | Var maten tilfredsstillende? | 34 | 3.8 | 9 | 24 | 68 |
| 33 | Var renholdet tilfredsstillende? | 34 | 3.9 | 12 | 15 | 74 |
| Utskrivning | | | | | | |
| 44 | Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall? | 25 | 3.5 | 24 | 12 | 64 |
| 45 | Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter oppholdet på sengeposten? | 18 | 3.1 | 39 | 11 | 50 |
| Samhandling | | | | | | |
| 50 | Opplever du at sengeposten har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for? | 17 | 3.4 | 41 | 0 | 59 |
| 51 | Opplever du at sengeposten har samarbeidet bra med hjemmetjenesten eller andre kommunale tjenester om det du var innlagt for? | 13 | 3.3 | 38 | 15 | 46 |
| Andre spørsmål | | | | | | |

| Spm nr | Spørsmål | Antall svar | Gjennomsnitt | Ikke i det hele tatt/ I liten grad | I noen grad | I stor grad/ I svært stor grad |
|--------|---|-------------|--------------|---------------------------------------|-------------|-----------------------------------|
| 21 | Har sengeposten gitt deg tilfredsstillende veiledning og opplæring når det gjelder din diagnose eller dine plager? | 33 | 3.6 | 15 | 27 | 58 |
| 47 | Da sykehuspersonalet vurderte hvilke helsetjenester jeg kom til å ha behov for etter sykehusoppholdet, tok de hensyn til hva jeg og mine pårørende ønsket | 17 | 2.9 | 41 | 24 | 35 |
| 48 | Ved utskrivning fra sykehuset hadde jeg god forståelse for hva som var mitt ansvar for å ta vare på egen helse | 24 | 4.2 | 8 | 4 | 88 |
| 49 | Ved utskrivning fra sykehuset forsto jeg klart hensikten med å ta de forskjellige medisinene mine | 19 | 4.3 | 5 | 5 | 89 |

Tabell 3: Resultater på enkeltspørsmål med ulike svarkategorier. Antall og prosentandeler på ulike svarkategorier.

| Spm nr | Spørsmål | Antall svar | Svarkategori | Prosent |
|--------|--|-------------|---------------------|---------|
| 1 | Måtte du vente for å få et tilbud ved sykehuset? | 26 | Ja, altfor lenge | 12 |
| | | | Ja, ganske lenge | 0 |
| | | | Ja, men ikke lenge | 8 |
| | | | Nei | 81 |
| 2 | Ved innleggelsen, hadde du med deg en oppdatert liste over medisiner du brukte? | 25 | Ja | 60 |
| | | | Nei | 40 |
| 3 | Valgte du selv det sykehuset du har vært innlagt ved? | 16 | Ja | 19 |
| | | | Nei | 81 |
| 46 | Ble en oppdatert liste over medisinene dine gjennomgått med deg da du ble utskrevet fra sengeposten? | 21 | Ja | 48 |
| | | | Nei | 52 |
| 52 | Var pleien og behandlingen du fikk på sengeposten alt i alt tilfredsstillende? | 33 | Neg | 9 |
| | | | Nøyt | 3 |
| | | | Pos | 88 |
| 53 | Hvilket utbytte har du hatt alt i alt av behandlingen på sykehuset? | 31 | Ikke noe utbytte | 3 |
| | | | Lite utbytte | 16 |
| | | | En del utbytte | 23 |
| | | | Stort utbytte | 29 |
| | | | Svært stort utbytte | 29 |
| 54 | Stort sett vil du si din helse er.... | 33 | Utmerket | 9 |
| | | | Meget god | 21 |
| | | | God | 33 |
| | | | Nokså god | 21 |
| | | | Dårlig | 15 |
| 55 | Hvor mange ganger har du vært innlagt på sykehus de siste to årene? | 33 | 1 gang | 42 |
| | | | 2 ganger | 12 |
| | | | 3-5 ganger | 36 |
| | | | 6-10 ganger | 6 |
| | | | Mer enn 10 ganger | 3 |
| 56 | Var det noen som hjalp deg med å fylle ut skjemaet? | 33 | Ja | 15 |
| | | | Nei | 85 |

Pasientopplevd pasientsikkerhet

Tabell 4: Resultater på enkeltspørsmål om pasientopplevd pasientsikkerhet. Antall og gjennomsnitt på en skala fra 1 til 5. For spørsmål 25 og 43 er 5 best, for de øvrige er 1 best. Prosentvis svarfordeling med svarskalaen slått sammen fra fem til tre verdier.

| Spm nr | Spørsmål | Antall svar | Gjennomsnitt | Ikke i det hele tatt/ I liten grad | I noen grad | I stor grad/ I svært stor grad |
|--------|--|-------------|--------------|---------------------------------------|-------------|-----------------------------------|
| 25 | Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende? | 34 | 3.9 | 15 | 15 | 71 |
| 34 | Mener du selv at du på noen måte ble feilbehandlet av sengeposten (etter det du selv kan bedømme)? | 34 | 1.6 | 88 | 3 | 9 |
| 38 | Fikk du feil eller forsinket diagnose i forbindelse med oppholdet ved sengeposten | 22 | 1.3 | 91 | 5 | 5 |
| 39 | Fikk du unødig skade eller unødig problem som følge av et kirurgisk inngrep eller en undersøkelse? | 20 | 1.2 | 95 | 0 | 5 |
| 40 | Opplevde du å få feil medisiner eller på annen måte bli feilmedisinert? | 28 | 1.4 | 86 | 11 | 4 |
| 41 | Opplevde du mangelfull håndhygiene (håndvask) blant personalet? | 32 | 1.3 | 91 | 6 | 3 |
| 43 | Hvis du opplevde feil eller unødig problem i forbindelse med sykehusoppholdet, tok personalet hånd om feilen eller problemet på en tilfredsstillende måte? | 8 | 2.6 | 50 | 12 | 38 |

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

| Spm nr | Spørsmål | Antall svar | Svarkategori | Prosent |
|--------|--|-------------|------------------|---------|
| 35 | Opplevde du administrative feil under oppholdet ved sengeposten? | 34 | Nei | 85 |
| | | | Ja, én gang | 12 |
| | | | Ja, flere ganger | 3 |
| 36 | Opplevde du at personalet glemte å kontrollere identiteten din? | 33 | Nei | 94 |
| | | | Ja, én gang | 6 |
| | | | Ja, flere ganger | 0 |
| 37 | Opplevde du at personalet glemte å gi deg viktig informasjon? | 34 | Nei | 88 |
| | | | Ja, én gang | 12 |
| | | | Ja, flere ganger | 0 |
| 42 | Fikk du infeksjon i forbindelse med sykehusoppholdet? | 29 | Nei | 100 |
| | | | Ja | 0 |
| 46 | Ble en oppdatert liste over medisinene dine gjennomgått med deg da du ble utskrevet fra sengeposten? | 21 | Ja | 48 |
| | | | Nei | 52 |

Vedlegg 1 Spørreskjema

Spørreskjemaet besto av seks sider med mulighet til å skrive kommentarer. Det elektroniske skjemaet hadde samme spørsmålsformuleringer og samme rekkefølge på spørsmålene som papirskjemaet.

Til deg som nylig har vært innlagt på Lovisenberg Diakonale Sykehus

PasOppPost 2019

Målet med undersøkelsen er å forbedre kvaliteten på tilbudet ved sykehuset.



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

Før sykehusoppholdet

| | | | | | |
|---|--|--|--|-------------------------------------|---|
| <p>⊥</p> <p>1. Måtte du vente for å få et tilbud ved sykehuset?</p> | <p>Ja, altfor lenge</p> <input type="checkbox"/> | <p>Ja, ganske lenge</p> <input type="checkbox"/> | <p>Ja, men ikke lenge</p> <input type="checkbox"/> | <p>Nei</p> <input type="checkbox"/> | <p>Ikke aktuelt</p> <input type="checkbox"/> |
| <p>2. Ved innleggelsen, hadde du med deg en oppdatert liste over medisiner du brukte?</p> | | | <p>Ja</p> <input type="checkbox"/> | <p>Nei</p> <input type="checkbox"/> | <p>Brukte ikke medisiner</p> <input type="checkbox"/> |

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

| | | | |
|---|------------------------------------|-------------------------------------|--|
| <p>3. Valgte du selv det sykehuset du har vært innlagt ved?</p> | <p>Ja</p> <input type="checkbox"/> | <p>Nei</p> <input type="checkbox"/> | <p>Innlagt akutt/ikke aktuelt</p> <input type="checkbox"/> |
|---|------------------------------------|-------------------------------------|--|

⊥

Under oppholdet: Pleiepersonalet på sengeposten

| | Ikke i det hele tatt | I liten grad | I noen grad | I stor grad | I svært stor grad | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---|
| 4. Snakket pleiepersonalet til deg slik at du forstod dem? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 5. Opplevde du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 6. Har du tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 7. 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"/> | ⊥ |
| 8. 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"/> | |
| 9. 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"/> | |
| 10. 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 oppholdet: Legene på sengeposten

| | Ikke i det hele tatt | I liten grad | I noen grad | I stor grad | I svært stor grad | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---|
| 11. Snakket legene til deg slik at du forstod dem? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 12. Opplevde du at legene hadde omsorg for deg? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ⊥ |
| 13. Har du tillit til legenes faglige dyktighet? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 14. Hadde legene tid til deg når du trengte det? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 15. 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"/> | |
| 16. 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"/> | |
| 17. Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

⊥

Under oppholdet: Informasjon på sengeposten

| | Ikke i det hele tatt | I liten grad | I noen grad | I stor grad | I svært stor grad | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---|
| 18. Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver og undersøkelser skulle foregå? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 19. 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"/> | ⊥ |
| 20. Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose/dine plager? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 21. Har sengeposten gitt deg tilfredsstillende veiledning og opplæring når det gjelder din diagnose/dine plager? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

⊥

Under oppholdet: Organisering av sengeposten

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

⊥

Under oppholdet: Sengepostens ivaretagelse av pårørende

| | Ikke i det hele tatt | I liten grad | I noen grad | I stor grad | I svært stor grad | Ikke aktuelt |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 26. Ble dine pårørende tatt godt imot av personalet på sengeposten? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 27. Var det enkelt for dine pårørende å få informasjon om deg mens du var innlagt på sengeposten? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

⊥

⊥

Standard og omgivelser på sengeposten

| | Ikke i det hele tatt | I liten grad | I noen grad | I stor grad | I svært stor grad |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 28. Fikk du inntrykk av at sengepostens utstyr var i god stand? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 29. Fikk du inntrykk av at sengeposten for øvrig var i god stand? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 30. Var rommet du lå på tilfredsstillende? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 31. Var muligheten for ro og hvile tilfredsstillende? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 32. Var maten tilfredsstillende? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 33. Var renholdet tilfredsstillende? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

⊥

4

Pasientsikkerhet ved sengeposten

34. Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet ved sengeposten (etter det du selv kan bedømme)?

⊥

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

| | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | | Nei | Ja, én gang | Ja, flere ganger |
| 35. Opplevde du administrative feil under oppholdet ved sengeposten? (F.eks. rot i papirene, prøvesvar uteble, ble ikke innkalt som avtalt, avtalte undersøkelser ble ikke bestilt.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

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

⊥

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

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

| | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | | Nei | Ja, én gang | Ja, flere ganger |
| | <input type="checkbox"/> | <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 |
| 38. Fikk du feil eller forsinket diagnose i forbindelse med oppholdet på sengeposten? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

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

⊥

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Under oppholdet på sengeposten: Forberedelse til tiden etter utskrivning

| | Ikke i det hele tatt | I liten grad | I noen grad | I stor grad | I svært stor grad | Ikke aktuelt |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------------|---------------------------------|--|
| 44. Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 45. Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter oppholdet på sengeposten? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 46. Ble en oppdatert liste over medisinene dine gjennomgått med deg da du ble utskrevet fra sengeposten? | | | | Ja <input type="checkbox"/> | Nei <input type="checkbox"/> | Ikke aktuelt <input type="checkbox"/> |

⊥

I hvilken grad stemmer følgende påstander for deg?

| | Ikke i det hele tatt | I liten grad | I noen grad | I stor grad | I svært stor grad | Ikke aktuelt |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 47. Da sykehuspersonalet vurderte hvilke helsetjenester jeg kom til å ha behov for etter sykehusoppholdet, tok de hensyn til hva jeg og mine pårørende ønsket. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 48. Ved utskrivning fra sykehuset hadde jeg god forståelse for hva som var mitt ansvar for å ta vare på egen helse. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 49. Ved utskrivning fra sykehuset forsto jeg klart hensikten med å ta de forskjellige medisinene mine. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

⊥

⊥

Sengepostens samarbeid med andre

| | Ikke i det hele tatt | I liten grad | I noen grad | I stor grad | I svært stor grad | Vet ikke | Ikke aktuelt |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 50. Opplever du at sengeposten 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"/> |
| 51. Opplever du at sengeposten 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 sengeposten

- | | | | | | | |
|--|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 52. Var pleien og behandlingen du fikk på sengeposten, alt i alt, tilfredsstillende? | ⊥ | 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"/> |
| 53. Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på sengeposten? | | Ikke noe utbytte | Lite utbytte | En del utbytte | Stort utbytte | Svært stort utbytte |
| | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Bakgrunnsspørsmål

- | | | | | | | |
|---|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 54. Stort sett, vil du si din helse er... | ⊥ | Utmerket | Meget god | God | Nokså god | Dårlig |
| | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 55. Hvor mange ganger har du vært innlagt på sykehus de siste to årene? | | 1 gang | 2 ganger | 3 - 5 ganger | 6 - 10 ganger | Mer enn 10 ganger |
| | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 56. Var det noen som hjalp deg med å fylle ut dette skjemaet? | | Ja | Nei | ⊥ | | |
| | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | |

Har du forslag til forbedringer sengeposten kan gjøre, kan du skrive det nedenfor.

Ikke skriv navn, fødselsnummer eller annen personidentifiserende informasjon.
 Det du skriver vil bli behandlet strengt fortrolig og sikkert, og vil ikke bli brukt mot deg ved eventuell framtidig behandling ved sykehuset.

Sett ett kryss i ruten dersom det du skriver ikke kan utleveres til sykehuset. Ikke utleveres

Vedlegg 2 Indikatorer for pasienterfaringer

Tabellen nedenfor viser indikatorene og enkeltspørsmålene som inngår i dem. Tallene i kolonne 2 er spørsmålsnummeret i spørreskjemaet (vedlegg 1).

| Indikator | Spm | Spørsmålstekst |
|-----------------|-----|---|
| Pleiepersonalet | 4 | Snakket pleiepersonalet til deg slik at du forstod dem? |
| | 5 | Opplevde du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg? |
| | 6 | Har du tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet? |
| | 7 | Fikk du fortalt pleiepersonalet alt du mente var viktig om din tilstand? |
| | 8 | Opplevde du at pleiepersonalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon? |
| | 9 | Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din pleie? |
| Legene | 10 | Hadde pleiepersonalet tid til deg når du trengte det? |
| | 11 | Snakket legene til deg slik at du forstod dem? |
| | 12 | Opplevde du at legene hadde omsorg for deg? |
| | 13 | Har du tillit til legenes faglige dyktighet? |
| | 14 | Hadde legene tid til deg når du trengte det? |
| | 15 | Fikk du fortalt legene alt du mente var viktig om din tilstand? |
| | 16 | Opplevde du at legene var interessert i din beskrivelse av egen situasjon? |
| Informasjon | 17 | Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon? |
| | 18 | Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver og undersøkelser skulle foregå? |
| | 19 | Fikk du vite det du syntes var nødvendig om resultater av prøver og undersøkelser? |
| Organisering | 20 | Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose eller dine plager? |
| | 22 | Opplevde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om deg? |
| | 23 | Opplevde du at én lege hadde hovedansvaret for deg? |
| | 24 | Opplevde du at sengepostens arbeid var godt organisert? |
| Pårørende | 25 | Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende? |
| | 26 | Ble dine pårørende tatt godt imot av personalet på sengeposten? |
| Standard | 27 | Var det enkelt for dine pårørende å få informasjon om deg mens du var innlagt på sengeposten? |
| | 28 | Fikk du inntrykk av at sengepostens utstyr var i god stand? |
| | 29 | Fikk du inntrykk av at sengeposten forøvrig var i god stand? |

| Indikator | Spm | Spørsmålstekst |
|-------------|-----|---|
| | 30 | Var rommet du lå på tilfredsstillende? |
| | 31 | Var muligheten for ro og hvile tilfredsstillende? |
| | 32 | Var maten tilfredsstillende? |
| | 33 | Var renholdet tilfredsstillende? |
| Utskrivning | 44 | Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall? |
| | 45 | Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter oppholdet på sengeposten? |
| Samhandling | 50 | Opplever du at sengeposten har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for? |
| | 51 | Opplever du at sengeposten har samarbeidet bra med hjemmetjenesten eller andre kommunale tjenester om det du var innlagt for? |
| Ventetid | 1 | Måtte du vente for å få et tilbud ved sykehuset? |

Nedenfor viser vi skårene på indikatorene for alle postene i undersøkelsen og sykehuset samlet.

Resultater for poster og sykehuset samlet

| | Pleiepersona let | Legene | Informasjon | Organisering | Pårørende | Standard | Utskrivning | Samhandlin g | Ventetid |
|----------------------------------|---------------------|--------|-------------|--------------|-----------|----------|-------------|-----------------|----------|
| Kirurgisk post 10 | 86 | 88 | 85 | 81 | 83 | 79 | 76 | 71 | 71 |
| Kirurgisk post 2 | 82 | 84 | 80 | 77 | 77 | 73 | 73 | 65 | 64 |
| Medisinsk intensiv og overvåking | | 82 | 81 | | | 81 | | | |
| Medisinsk observasjonspost | 74 | 76 | 66 | 67 | 78 | 73 | | | |
| Medisinsk post 6 | 73 | 72 | 66 | 62 | 72 | 64 | 58 | 58 | |
| Medisinsk post 7 | 71 | 72 | 69 | 61 | 69 | 62 | 58 | 63 | |
| Medisinsk post 8 | 75 | 76 | 72 | 66 | 75 | 67 | 58 | 64 | |
| Lovisenberg Diakonale Sykehus | 79 | 80 | 76 | 72 | 76 | 71 | 68 | 65 | 67 |

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

Vedlegg 3 Indikatorer for pasientsikkerhet

Pasientsikkerhet blir i denne rapporten målt som svar på 12 enkeltspørsmål. I likhet med andre spørsmål kan disse grupperes til en indikator. I motsetning til de andre indikatorene består pasientsikkerhet av spørsmål med flere ulike svarskalaer, og kan derfor ikke konstrueres på samme måten som de andre indikatorene. Vi har valgt å gruppere svarkategoriene i positive og negative svar, se tabell nedenfor. Skåren viser hvor stor prosentandel av alle besvarte spørsmål som er positivt vurdert.

| Spørsmål | Negative kategorier | Positive kategorier |
|---|---|--------------------------------------|
| 25 Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende? | Ikke i det hele tatt I liten grad I noen grad | I stor grad I svært stor grad |
| 34 Mener du selv at du på noen måte ble feilbehandlet av sengeposten (etter det du selv kan bedømme)? | I noen grad I stor grad I svært stor grad | Ikke i det hele tatt I liten grad |
| 35 Opplevde du administrative feil under oppholdet ved sengeposten? | Ja, én gang Ja, flere ganger | Nei |
| 36 Opplevde du at personalet glemte å kontrollere identiteten din? | Ja, én gang Ja, flere ganger | Nei |
| 37 Opplevde du at personalet glemte å gi deg viktig informasjon? | Ja, én gang Ja, flere ganger | Nei |
| 38 Fikk du feil eller forsinket diagnose i forbindelse med oppholdet ved sengeposten | I noen grad I stor grad I svært stor grad | Ikke i det hele tatt I liten grad |
| 39 Fikk du unødig skade eller unødig problem som følge av et kirurgisk inngrep eller en undersøkelse? | I noen grad I stor grad I svært stor grad | Ikke i det hele tatt I liten grad |
| 40 Opplevde du å få feil medisiner eller på annen måte bli feilmedisinert? | I noen grad I stor grad I svært stor grad | Ikke i det hele tatt I liten grad |
| 41 Opplevde du mangelfull håndhygiene (håndvask) blant personalet? | I noen grad I stor grad I svært stor grad | Ikke i det hele tatt I liten grad |
| 42 Fikk du infeksjon i forbindelse med sykehusoppholdet? | Ja | Nei |
| 43 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 |
| 46 Ble en oppdatert liste over medisinene dine gjennomgått med deg da du ble utskrevet fra sengeposten? | Nei | Ja |

Utrekning av indikatoren er gjort på følgende måte:

- 1 Vi teller opp hvor mange spørsmål pasienten har gitt en positiv vurdering
- 2 Dette antallet deles på antall spørsmål pasienten har besvart
- 3 Andelen som framkommer ganges med 100
- 4 Pasienten må ha svart på minst halvparten av spørsmålene for å få en skår på indikatoren
- 5 Sykehusets/postens skår er gjennomsnittet av pasientenes skårer

Tabellen nedenfor viser en oversikt over skåren til alle postene og sykehuset samlet. I tillegg viser vi antall svar pr post og hvor stor andel av pasientene som hadde kun positive svar.

| | Antall | Andel positive svar | Andel svarere med kun positive svar |
|----------------------------------|---------------|----------------------------|--|
| Kirurgisk post 10 | 184 | 94 | 60 |
| Kirurgisk post 2 | 278 | 92 | 54 |
| Medisinsk intensiv og overvåking | 11 | 86 | |
| Medisinsk observasjonspost | 34 | 85 | |
| Medisinsk post 6 | 96 | 83 | 38 |
| Medisinsk post 7 | 87 | 84 | 38 |
| Medisinsk post 8 | 149 | 88 | 43 |
| Lovisenberg Diakonale Sykehus | 841 | 90 | 48 |

Utgitt av Folkehelseinstituttet
Published by Norwegian Institute of Public Health
Desember 2019

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

ISSN: 1890-1565