

Pasienters erfaringer med norske sykehus i 2012

Resultater for Haukeland universitetssjukehus

PasOpp rapport Nr 3–2013



Tittel	Pasienterfaringer med norske sykehus i 2012. Resultater for Haukeland universitetssjukehus
English title	Inpatients' experiences with somatic hospitals in 2012. Results for Haukeland universitetssjukehus
Institusjon	Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten
Ansvarlig	Magne Nylenna, direktør
Forfattere	Anne Mette Bjerkan, Olaf Holmboe & Kjersti Eeg Skudal Bjerkan, Anne Mette, <i>Seniorforsker, Nasjonalt Kunnskapssenter for Helsetjenesten</i> Holmboe, Olaf, <i>Forsker, Nasjonalt Kunnskapssenter for Helsetjenesten</i> Eeg Skudal, Kjersti, <i>Seniorforsker, Nasjonalt Kunnskapssenter for Helsetjenesten</i>
ISBN	978-82-8121-585-6
ISSN	1890-1565
Rapport	Nr 3 – 2013
Prosjektnummer	725
Publikasjonstype	Rapport
Antall sider	25 inklusiv vedlegg
Oppdragsgiver	Helsedirektoratet
Sitering	Bjerkan, A M., Holmboe, O. & Skudal EK. Pasienters erfaringer med norske sykehus i 2012. Resultater for Haukeland universitetssjukehus. 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 Oslo, Oktober 2013

Innhold

INNHold	2
1. OM RAPPORTEN	4
Innledning	4
Usikkerhet i statistiske undersøkelser	5
Svarprosent	5
Sammenligning mellom 2011 og 2012	6
Hvordan lese rapporten	8
2. RESULTATER PÅ INDIKATORER	10
3. RESULTATER PÅ ENKELTSPØRSMÅL	11
4. VEDLEGG A: SPØRRESKJEMA	18
5. VEDLEGG B: INDIKATORER OG UNDERLIGGENDE SPØRSMÅL	28

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 Haukeland universitetssjukehus. 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 undersøkelser¹

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 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 207 svar fra pasienter ved Haukeland universitetssjukehus, noe som gir en svarprosent på 55. 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.

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

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 skal 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

Ikke i det hele tatt I liten grad I noen grad I stor grad I svært stor grad Vet ikke/ikke kjent

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☒

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 2012	Gjennomsnittsskåre 2012	Sammenlignet med landsgjennomsnitt 2012	Endring fra 2011
Informasjon	199	67		↔
Pleiepersonalet	200	74		↔
Legene	199	73		↔
Organisering	200	66		↔
Pårørende	146	73		↔
Standard	203	67	- *	↔
Utskriving	164	55		↔
Samhandling	116	62		↔
Ventetid ²	80	63		↔
Pasientsikkerhet	198	89		↔

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

² 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 Haukeland universitetssjukehus. 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
Pleiepersonalet							
3	Snakket pleiepersonalet til deg slik at du forstod dem?	200	4.3	2	8	91	↔
4	Opplevde du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg?	200	4.2	3	11	86	↔
5	Har du tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet?	199	4.2	3	10	86	↔
6	Fikk du fortalt pleiepersonalet alt du mente var viktig om din tilstand?	196	4	6	20	74	↔
7	Opplevde du at pleiepersonalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	196	3.9	5	25	70	↔
8	Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din pleie?	190	3.3	23	31	47	↔
9	Hadde pleiepersonalet tid til deg når du trengte det?	196	3.9	5	23	72	↔
Legene							
10	Snakket legene slik at du forstod dem?	202	4.1	6	13	81	↔
11	Opplevde du at legene hadde omsorg for deg?	199	3.9	8	24	68	↔
12	Har du tillit til legenes faglige dyktighet?	198	4.2	3	11	86	↔
13	Hadde legene tid til deg når du trengte det?	194	3.6	10	33	58	↔
14	Fikk du fortalt legene alt du mente var viktig om din tilstand?	196	3.8	10	22	68	↔
15	Opplevde du at legene var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	195	3.7	12	24	64	↔

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	Endr- ing fra 2011
16	Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?	199	4.1	5	17	78	↔
17	Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din behandling?	161	3.2	26	31	43	↔
18	Var du involvert i avgjørelser som angikk din behandling?	155	3	36	23	41	↔
Informasjon							
19	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver og undersøkelser skulle foregå?	199	3.8	10	22	68	↔
20	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om resultater av prøver og undersøkelser?	196	3.6	16	21	63	↔
21	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose/dine plager?	198	3.6	16	25	59	↔
22	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om virkninger og bivirkninger av nye medisiner du begynte med?	120	3.1	31	31	38	↔
Organisering							
23	Opplevde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om deg?	199	3.7	12	23	65	↔
24	Opplevde du at én lege hadde hovedansvaret for deg?	199	3.4	24	23	53	↔
25	Opplevde du at sykehusets arbeid var godt organisert?	196	3.7	8	32	60	↔
26	Opplevde du uforutsett venting mens du var innlagt på sykehuset?	197	2.6	46	34	20	↔
27	Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?	191	3.8	9	20	71	↔
28	Mener du at pleiepersonalet gjorde alt de kunne for å gi deg effektiv smertelindring?	147	4.2	4	13	82	↔
Pårørende							
29	Ble dine pårørende tatt godt imot av personalet på sykehuset?	139	4	5	17	78	↔
30	Var det enkelt for dine pårørende å få informasjon om deg mens du var innlagt på sykehuset?	123	3.8	11	21	68	↔
Standard og omgivelser							

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?	196	3.9	3	22	75	↔
32	Fikk du inntrykk av at sykehuset for øvrig var i god stand?	198	3.7	8	28	64	↔
33	Var rommet du lå på tilfredsstillende?	200	3.7	11	28	61	↔
34	Var muligheten for ro og hvile tilfredsstillende?	202	3.5	21	27	53	↔
35	Var maten tilfredsstillende?	202	3.7	14	21	65	↔
36	Var renholdet tilfredsstillende?	200	3.8	11	19	70	↔
Forberedelse til tiden etter utskriving							
45	Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall?	141	3.3	25	27	49	↔
46	Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter sykehusoppholdet?	151	3.2	33	16	51	↔
48	Hadde du ubesvarte spørsmål om medisinene dine da du ble utskrevet fra sykehuset?	119	1.8	75	13	12	↔
Sykehusets samarbeid med andre							
49	Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for?	104	3.4	25	17	58	↔
50	Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med hjemmetjenesten/andre kommunale tjenester om det du var innlagt for?	53	3.3	28	15	57	↔
Samlet vurdering av sykehuset							
51	Var pleien og behandlingen du fikk på sykehuset, alt i alt, tilfredsstillende?	194	4.2	3	14	82	↔
52	Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på sykehuset?	183	4	8	17	75	↔

Tabell 3: Resultater på enkeltspørsmål om pasienterfaringer før sykehusoppholdet for Haukeland universitetssjukehus. 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?	168	Ja, alt for lenge	8	↔
			Ja, ganske lenge	8	
			Ja, men ikke lenge	30	
			Nei	54	
2	Ved innleggelsen, hadde du med deg en oppdatert liste over medisiner du brukte?	142	Ja	77	↔
			Nei	23	

Tabell 4: Resultater på enkeltspørsmål om pasientopplevd pasientsikkerhet ved Haukeland universitetssjukehus. 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)?	198	1.5	88	4	8	↔
40	Fikk du feil eller forsinket diagnose i forbindelse med sykehusoppholdet?	159	1.3	93	5	3	↔
41	Fikk du unødig skade eller unødig problem som følge av at kirurgisk inngrep eller en undersøkelse?	150	1.5	84	8	8	↔
42	Opplevde du å få feil medisiner eller på annen måte å bli feilmedisinert?	170	1.2	93	5	2	↔
44	Hvis du opplevde feil eller unødig problem i forbindelse med sykehusoppholdet, tok personalet hånd om feilen eller problemet på en tilfredsstillende måte?	71	3.4	27	15	58	↔
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.)	203	Nei	84	↔		
			Ja, én gang	13			
			Ja, flere ganger	3			
39	Opplevde du at personalet glemte å kontrollere identiteten din?	200	Nei	95	↔		
			Ja, en gang	3			
			Ja, flere ganger	1			

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
43	Fikk du infeksjon i forbindelse med sykehusoppholdet? (for eksempel betennelse/puss i operasjonssår, lungebetennelse, blodforgiftning eller urinveisinfeksjon/blærekatarr.)	188		Nei		83	
				Ja		17	↔
47	Ble en oppdatert liste over medisinene dine gjennomgått med deg da du ble utskrevet fra sykehuset?	121		Ja		61	
				Nei		39	↔

Tabell 5: Resultater på bakgrunnsspørsmål og demografiske forhold ved Haukeland universitetssjukehus. 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
			Utmerket	7
			Meget god	23
53	Stort sett, vil du si din helse er...	192	God	34
			Nokså god	25
			Dårlig	12
			1 gang	41
			2 ganger	25
54	Hvor mange ganger har du vært innlagt på sykehus de siste to årene?	189	3-5 ganger	21
			6-10 ganger	7
			Mer enn 10 ganger	5
			Ja, ett	31
55	Har du et varig helseproblem? (Med varig menes helseproblem som har vart i minst seks måneder eller nyere helseproblem som du regner med vil bli varig.)	179	Ja, to	15
			Ja, tre/flere	19
			Nei	35
			Ja, gift	58
57	Er du gift eller samboende?	196	Ja, samboende	10
			Enke/enkemann	16
			Nei	16
58	Hva er din høyeste fullførte utdanning?	192	Grunnskole	22

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosentandel
			Videregående skole	49
			Høyskole/universitet (1-4 år)	16
			Høyskole/universitet (mer enn 4 år)	12
59	Hva gjør du til daglig?	195	Yrkesaktiv	24
			Sykmeldt, på uføretrygd eller arbeidsavklaring	22
			Pensjonist	46
			Under utdanning	7
			Hjemmearbeidende	1
			Arbeidsledig	1
			Annet	1
60	Hva er morsmålet ditt?	197	Norsk	96
			Samisk	0
			Annet nordisk språk	1
			Annet europeisk språk	2
			Ikke-europeisk språk	1
61	Var det noen som hjalp deg med å fylle ut dette skjemaet?	196	Ja	16
	Kjønn		Kvinne	56
	Alder		Gjennomsnitt	60 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
☐ | Ja, ganske lenge
☐ | Ja, men ikke lenge
☐ | Nei
☐ | <div style="border-left: 1px solid red; padding-left: 10px;">Ikke aktuelt
☐</div> |
| ⊥ | | | | | | |
| 2. | Ved innleggelsen, hadde du med deg en oppdatert liste over medisiner du brukte? | Ja
☐ | Nei
☐ | | | |
| | | | | ⊥ | <div style="border-left: 1px solid red; padding-left: 10px;">Brukte ikke medisiner
☐</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? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 4. | Opplevde du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 5. | Har du tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 6. | Fikk du fortalt pleiepersonalet alt du mente var viktig om din tilstand? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| | | | | | | ⊥ |
| 7. | Opplevde du at pleiepersonalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 8. | Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din pleie? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 9. | Hadde pleiepersonalet tid til deg når du trengte det? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

Under sykehusoppholdet: Legene

- | | Ikke i det hele tatt | I liten grad | I noen grad | I stor grad | I svært stor grad | |
|-----|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 10. | Snakket legene til deg slik at du forstod dem? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 11. | Opplevde du at legene hadde omsorg for deg? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

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?		☐	☐	☐	☐	☐	
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?		☐	☐	☐	☐	☐	
17. Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din behandling?		☐	☐	☐	☐	☐	Ikke aktuelt ☐
18. Var du involvert i avgjørelser som angikk din behandling?		☐	☐	☐	☐	☐	☐

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?		☐	☐	☐	☐	☐	
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?		☐	☐	☐	☐	☐	
22. Fikk du vite det du syntes var nødvendig om virkninger og bivirkninger av nye medisiner du begynte med?		☐	☐	☐	☐	☐	Ikke aktuelt ☐

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?		☐	☐	☐	☐	☐	
24. Opplevde du at én lege hadde hovedansvaret for deg?		☐	☐	☐	☐	☐	⊥
25. Opplevde du at sykehusets arbeid var godt organisert?		☐	☐	☐	☐	☐	
26. Opplevde du uforutsett venting mens du var innlagt på sykehuset?		☐	☐	☐	☐	☐	
27. Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?		☐	☐	☐	☐	☐	
28. Mener du at personalet gjorde alt de kunne for å gi deg effektiv smertelindring?		☐	☐	☐	☐	☐	Hadde ikke smerter ☐

Under sykehusoppholdet: Pårørende

	⊥	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Ikke aktuelt
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?		☐	☐	☐	☐	☐	☐

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?		☐	☐	☐	☐	☐
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?		☐	☐	☐	☐	☐

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 ☐

38. Opplevde du administrative feil under sykehusoppholdet? (F.eks. rot i papirene, prøvesvar uteble, ble ikke innkalt som avtalt, avtalte undersøkelser ble ikke bestilt.)

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

Nei ☐ Ja, én gang ☐ Ja, flere ganger ☐

40. Fikk du feil eller forsinket diagnose i forbindelse med sykehusoppholdet?

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

42. 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 ☐

43. Fikk du infeksjon i forbindelse med sykehusoppholdet? (F.eks. betennelse/puss i operasjonssår, lungebetennelse, blodforgiftning eller urinveisinfeksjon/blærekatarr.)

Nei ☐ Ja ☐ Hadde infeksjon før innleggelsen ☐

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 ☐

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?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
46. Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter sykehusoppholdet?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
47. Ble en oppdatert liste over medisinene dine gjennomgått med deg da du ble utskrevet fra sykehuset?	Ja ☐	Nei ☐				Ikke aktuelt ☐
48. Hadde du ubesvarte spørsmål om medisinene dine da du ble utskrevet fra sykehuset?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Sykehusets samarbeid med andre

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Vet ikke	Ikke aktuelt
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 hjemmetjenesten/andre kommunale tjenester om det du var innlagt for?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Samlet vurdering av sykehuset

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	
51. Var pleien og behandlingen du fikk på sykehuset, alt i alt, tilfredsstillende?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
52. Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på sykehuset?	Ikke noe utbytte ☐	Lite utbytte ☐	En del utbytte ☐	Stort utbytte ☐	Svært stort utbytte ☐	☐

Bakgrunnsspørsmål

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

		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?		☐	☐	☐	☐	☐

		Ja, ett	Ja, to	Ja, tre/flere	Nei
55. Har du et varig helseproblem? (Med varig menes helseproblem som har vart i minst seks måneder eller nyere helseproblem som du regner med vil bli varig.)	⊥	☐	☐	☐	☐

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

		Ja, gift	Ja, samboende	Enke/enkemann	Nei
57. Er du gift eller samboende?		☐	☐	☐	☐

	⊥		Videregående skole	Høgskole/universitet (1-4 år)	Høgskole/universitet (mer enn 4 år)	⊥
58. Hva er din høyeste fullførte utdanning?		Grunnskole	☐	☐	☐	

		Yrkesaktiv	Sykmeldt, på uføretrygd eller arbeidsavklaring	Pensjonist	Under utdanning	Hjemmearbeidende	Arbeidsledig	Annet
59. Hva gjør du til daglig? <i>Sett kun ett kryss.</i>		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

		Norsk	Samisk	Annet nordisk språk	Annet europeisk språk	Ikke-europeisk språk
60. Hva er morsmålet ditt?		☐	☐	☐	☐	☐

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

	Ektefelle/samboer	Forelder	Annen familie	Annet
63. Hva er din relasjon til denne personen?	☐	☐	☐	☐

[illegible][illegible]

1

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?
Organisering	
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?
Pårørende	
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?
Standard	
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?
Utskriving	
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?
Samhandling	
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?
Ventetid	
1	Måtte du vente for å få et tilbud ved sykehuset?
Pasientsikkerhet	
37	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet av sykehuset (etter det du selv kan bedømme)?