Pasienterfaringer med norske sykehus i 2014

Sørlandet sykehus, Flekkefjord

Rapport om brukeropplevd kvalitet

kunnskapssenteret
Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten

Tittel	Pasienterfaringer med norske sykehus i 2014. Sørlandet sykehus, Flekkefjord
English title	Inpatients' experiences with somatic hospitals in 2014. Sørlandet sykehus, Flekkefjord
Institusjon	Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten
Ansvarlig	Magne Nylenna, direktør
Forfattere	Olaf Holmboe, *forsker, Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten* Øyvind Andresen Bjertnæs, *forskningsleder, Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten*
Datainnsamling, IKT-systemutvikling	Tomislav Dimoski, *IKT-systemarkitekt monitorering, Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten*
Administrativ datainnsamling	Inger Opedal Paulsrud, *prosjektkoordinator, Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten*
ISBN	978-82-8121-961-8
ISSN	1890-1565
Rapport	PasOpp-rapport nr 2-2015
Prosjektnummer	1015
Publikasjonstype	PasOpp-rapport
Antall sider	15 (33 med vedlegg)
Oppdragsgiver	Helsedirektoratet
Emneord (mesh)	Inpatients; patient satisfaction; health care surveys; questionnaires; hospitals; Norway
Sitering	Holmboe O, Bjertnæs ØA. Pasienters erfaringer med norske sykehus i 2014. Sørlandet sykehus, Flekkefjord. PasOpp-rapport nr. 2–2015. Oslo: Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten, 2015.

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. Kunnskapsenteret er formelt et forvaltningsorgan under Helsedirektoratet, men har ingen myndighetsfunksjoner og kan ikke instrueres i faglige spørsmål.

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten
Oslo, august 2015

Innhold

1. OM RAPPORTEN **4**
Formål 4
Spørreskjemaet og pasienterfaringsindikatorene 5
Samlemål for pasienterfaringer 6
Usikkerhet i statistiske undersøkelser 7
Svarprosent 8
Hvordan lese tabellene 8

2. RESULTATER FOR PASIENTERFARINGSINDIKATORER **10**

3. RESULTATER FOR ENKELTSPØRSMÅL **11**

4. PASIENTOPPLEVD PASIENTSIKKERHET **14**

5. VEDLEGG **16**
Vedlegg A: Spørreskjema 17
Vedlegg B: Pasienterfaringsindikatorer og underliggende spørsmål 25
Vedlegg C: Spørsmål som inngår i indikatoren for pasientopplevd pasientsikkerhet 27
Vedlegg D: Resultater på pasienterfaringsindikatorer for alle sykehus, foretak og regioner 29

1. Om rapporten

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten (Kunnskapssenteret) gjennomførte høsten 2014 en nasjonal brukererfaringsundersøkelse blant voksne døgnpasienter ved somatiske sykehus. Slike undersøkelser har vært gjennomført en rekke ganger tidligere, og årlig siden 2011. Oppdragsgiver for undersøkelsen var Helsedirektoratet.

Denne rapporten presenterer resultatene for Sørlandet sykehus, Flekkefjord. Resultatene presenteres som beskrivende statistikk på 52 enkeltspørsmål fra spørreskjemaet, og på ti indikatorer generert fra disse spørsmålene (se vedlegg B og C). En oversikt over resultater på pasienterfaringsindikatorer for alle sykehus, helseforetak og regionale helseforetak presenteres i vedlegg E. Årlige undersøkelser gjør det mulig å registrere endringer over tid. For enkeltspørsmålene fra spørreskjemaet presenteres endringer fra foregående år. For pasienterfaringsindikatorene presenteres endringer både fra foregående år og fra 2011.

Spørreskjemaet inneholdt også en side hvor pasientene fikk mulighet for å skrive forbedringsforslag til sykehuset og mer om sine erfaringer. Disse opplysningene kan danne grunnlag for forbedringsarbeid på det enkelte sykehus. De senere årene har en analyse av utvalgte kommentarer inngått i den overordnede rapporteringen av resultater. Det er ressurskrevende å gå gjennom hele dette materialet, og tematisk er det små endringer på overordnet nivå fra år til år. Vi har derfor valgt å ikke presentere kvalitative kommentarer i årets rapport, men hvert sykehus kan få tilgang til kommentarene dersom de ønsker det.

Formål

Hensikten med undersøkelsen er å fremskaffe systematisk informasjon om pasientenes erfaringer med sykehusene som et ledd i:

- **Faglig kvalitetsforbedring** (verktøy for kvalitetsforbedringsarbeid i helsetjenesten)
- **Virksomhetsstyring** (verktøy for styring og ledelse i helsetjenesten)
- **Støtte til forbrukervalg** (informasjonskilde for pasienter og helsepersonell i valg mellom leverandører av helsetjenester)

- **Samfunnsmessig legitimering og kontroll** (gi allmennheten innsikt i helsetjenestens ytelser i samfunnsmessig og helsepolitisk sammenheng)

Pasientene blir ved bruk av spørreskjema bedt om å vurdere ulike aspekter ved sykehuset. Tilbakemeldingene kan brukes til å identifisere hvilke områder som fungerer bra og hvilke områder sykehuset bør jobbe med for å forbedre. Fordi alle sykehusene i Norge er inkludert i denne undersøkelsen kan resultatene for hvert sykehus aggregeres til regionale resultater. Ledere og kvalitetsrådgivere på ulike nivå i helseforvaltningen kan derfor få resultater i sammenfattet form på relevant nivå.

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

Spørreskjemaet og pasienterfaringsindikatorene

Spørreskjemaet inneholdt 52 spørsmål om erfaringer med sykehuset når det gjelder strukturer, prosesser, pasientsikkerhet og ventetid før oppholdet (Vedlegg A). For å utdype de kvantitative resultatene inkluderte vi to åpne spørsmål til slutt i spørreskjemaet. I det ene spørsmålet ble pasienten bedt om å foreslå forbedringer basert på sine erfaringer, mens de i det andre ble bedt om å skrive om eventuelle feil, unødvendige problemer eller komplikasjoner som de hadde i løpet av oppholdet. På siste side var det også inkludert sju spørsmål til kreftpasienter. Disse er utelatt her og inngår i en før-måling for nasjonale kreftforløpspakker som Kunnskapssenteret skal rapportere senere.

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

Følgende indikatorer brukes i denne rapporten:

1. Pleiepersonalet (7 spørsmål)
2. Legene (7 spørsmål)
3. Informasjon (3 spørsmål)

4. Organisering (4 spørsmål)
5. Pårørende (2 spørsmål)
6. Standard (6 spørsmål)
7. Utskriving (2 spørsmål)
8. Samhandling (2 spørsmål)
9. Ventetid (1 spørsmål)
10. Pasientsikkerhet (12 spørsmål)

Samlemål for pasienterfaringer

Vi har også laget en totalvurdering av pasienterfaringer ved sykehusene på tvers av de ni pasienterfaringsindikatorene (indikator 1-9 ovenfor).

Formålet med totalvurderingen av pasienterfaringer er at pasienter og befolkning skal få resultatene presentert på en enkel og forståelig måte. For hver indikator er det gjort en cluster-analyse hvor sykehusene har blitt gruppert i fem grupper basert på sykehusenes gjennomsnitts-resultat på indikatoren. Den dårligste gruppen får 1 poeng, den nest dårligste 2 osv. Antall poeng er så summert for de ni indikatorene for hvert sykehus og så dividert på antall indikatorer. Deretter er resultatet avrundet til nærmeste hele tall, som gir resultatet av totalvurderingen. Framgangsmåten tilsvarer det som er gjort av det amerikanske CAHPS-systemet[67], bortsett fra at totalvurderingen er uttrykt som tall i stedet for stjerner. Grupperingen viser hvordan sykehuset vurderes sammenlignet med de øvrige sykehusene. Den forteller ikke at de med lavest skåre nødvendigvis er dårlige, eller de med høyest nødvendigvis bra. Den viser heller ikke hvor stor avstand det er mellom de ulike gruppene. Tabell 1 viser hvor mange sykehus som inngår i hver gruppe på totalvurderingen. Tabell 2 viser høyeste og laveste skåre for sykehusene innen hver gruppe på hver enkelt indikator.

Tabell 1: Antall sykehus som inngår i hver av de fem gruppene i totalvurderingen.

Gruppe	Antall i gruppen	Prosent
1	3	5
2	17	28
3	26	43
4	12	20
5	3	5

[67] CAHPS. Technical Notes for HCAHPS Star Ratings. Tilgjengelig fra: http://www.hcahpsonline.org/StarRatings.aspx

Tabell 2: Maksimum og minimumsskårer innen hver gruppe for hver av de ni pasienterfaringsindikatorene.

	1	2	3	4	5
Pleiepersonalet	68,8-69,9	72,7-75,6	76,0-77,1	77,4-79,7	80,4-85,5
Legene	65,1-68,9	72,3-74,9	75,5-78,2	79,1-80,8	81,4-84,7
Informasjon	60,9-67,2	69,3-72,0	72,1-75,2	75,6-77,8	79,0-83,0
Organisering	55,4-64,2	65,3-68,1	68,8-70,5	70,9-75,5	77,0-83,5
Pårørende	71,6-73,0	74,0-75,8	76,2-77,4	78,0-82,3	84,1-87,2
Standard	55,5-64,8	66,1-70,2	71,3-77,2	78,0-80,4	81,9-89,7
Samhandling	52,6-59,9	60,9-65,4	65,9-68,1	69,2-72,5	78,9-78,9
Utskriving	47,4-53,9	54,9-58,5	59,0-62,0	62,6-65,2	68,7-75,5
Ventetid	45,0-45,0	52,5-63,2	64,4-67,4	68,1-74,1	78,3-82,4

Usikkerhet i statistiske undersøkelser

Vekting for å korrigere for frafall

Tallene som presenteres i denne rapporten har blitt vektet for å gjøre resultatene mest mulig representative for hele populasjonen av pasienter på norske sykehus. Teknikken som ble brukt heter ”response homogeneity groups”[68]. Denne teknikken innebærer å dele inn populasjonen i grupper som har tilnærmet lik svarsannsynlighet. I praksis betyr dette at ulike svarergrupper tillegges ulik betydning på en måte som totalt sett er beregnet til å øke utvalgets representativitet. For hver gruppe estimeres svarsannsynlighet, og denne brukes i vektingen. Følgende variabler inngår i beregningen av svarsannsynlighet: pasientens alder, pasientens kjønn, antall diagnoser, om pasienten var innlagt akutt eller elektivt og liggetid. Generelt er disse korreksjonene små.

En studie blant ikke-svarere viser at denne gruppen ikke skiller seg systematisk fra de som svart. Disse resultatene er overførbare til undersøkelsen av pasienter ved somatiske døgnenheter i 2014. Det er imidlertid enkelte pasientgrupper som resultatene ikke er generaliserbare for. Dette gjelder for de aller sykeste, pasienter som ikke kan norsk og pasienter uten fast bopel[69].

Korreksjon for ulik pasientsammensetning

Når man skal sammenligne ulike enheter som sykehus eller undersøkelsesår må man ta med i betraktningen at sammensetningen av pasienter kan være forskjellig fra sykehus til sykehus, og fra et år til et annet på samme sykehus. Dette gjøres ved å justere tallene for viktige bakgrunnsvariabler. I denne rapporten sammenligner vi skårene på indikatorene med

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

landsgjennomsnittet, og med tilsvarende skåre for tidligere år for det enkelte sykehuset. Disse resultatene er derfor både vektet og justert.

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

Vi har ikke justert indikatoren ventetid fordi tidligere analyser viste at pasientkarakteristika forklarte en svært liten del av variasjonen i ventetid. Denne indikatoren skiller seg også ut fra de andre indikatorene fordi den kun inkluderer pasienter som er innlagt elektivt og er veldig konkret (består kun av ett enkeltspørsmål om ventetid før innleggelsen).

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

Svarprosent

Vi mottok i alt 197 svar fra pasienter ved Sørlandet sykehus, Flekkefjord, noe som gir en svarprosent på 55. Totalt i hele landet besvarte 13 187 pasienter undersøkelsen (60 prosent).

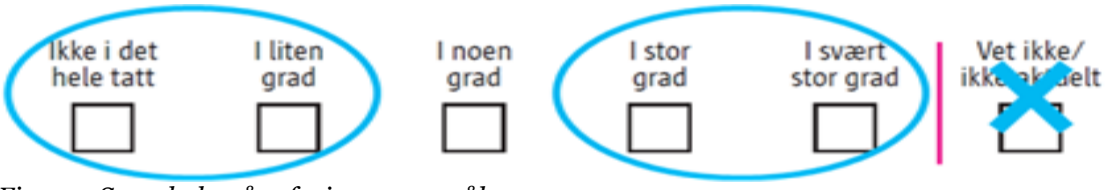
Hvordan lese tabellene

Resultatene i denne rapporten presenteres i separate tabeller for indikatorer for enkeltspørsmål. Her presenteres både årets resultater og endringer over tid. Endringene markeres med en pil som forteller om endringen er statistisk signifikant eller ikke. Grønn pil oppover (↑) betyr en signifikant forbedring av resultatene på det aktuelle spørsmålet. Rød pil nedover (↓) betyr signifikant negativ endring. Grå, flat pil (↔) betyr at det ikke er noen signifikante endringer på den aktuelle pasienterfaringsindikatoren. For institusjonsnivå og helseforetaksnivå er endringene testet med et signifikansnivå på 0,05, mens endringer på regionalt og nasjonalt nivå er testet med et signifikansnivå på 0,01.

Tabell 3 gir en oversikt over ni pasienterfaringsindikatorer. Her oppgis antallet svarere, gjennomsnittsskåren på hver indikator og en sammenligning med det nasjonale gjennomsnittet. I tillegg viser vi hvordan skårene har utviklet seg over tid ved å vise om de er signifikant endret fra 2011 og fra 2013. I tillegg inneholder tabell 1 en totalvurdering av sykehuset, hvor resultater på alle pasienterfaringsindikatorer er tatt hensyn til, uttrykt som et tall fra 1-5, hvor 1 er dårligst og 5 er best. Denne vurderingen er ikke foretatt for helseforetak og regioner eller på nasjonalt nivå.

Tabell 4 inneholder resultater på enkeltspørsmål om pasientens erfaringer i løpet av sykehusoppholdet. Tallene som presenteres tar utgangspunkt i svarskalaen i spørreskjemaet (Figur 1). For hvert enkelt spørsmål presenterer vi følgende tall:

- Antall svar: Hvor mange pasienter/pårørende som har svart på dette spørsmålet.
- Gjennomsnitt: Gjennomsnittlig skåre på skalen fra 1 til 5. Generelt betyr dette at en høy skåre er positivt. Enkelte spørsmål kan imidlertid være formulert slik at en lav skåre indikerer mer positiv vurdering. Disse er markert i tabellen.
- 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".
- Endring i skåren på hvert spørsmål fra 2013.



Figur 1: Svarskala på erfaringsspørsmål

Tabell 5 viser prosentvis svarfordeling i de opprinnelige svarkategoriene på øvrige pasienterfaringsspørsmål, bakgrunnsspørsmål og demografiske spørsmål i spørreskjemaet.

Tabell 6 inneholder resultater på pasientsikkerhetsindikatoren. Vi oppgir antall svarere, gjennomsnittsskåre, hvor stor andel av svarerne som har gitt kun positive vurderinger og endringer fra 2011 og 2014.

Tabell 7 og 8 inneholder resultater på spørsmål om pasientopplevd pasientsikkerhet i løpet av oppholdet og endringer på disse spørsmålene fra 2013. Tabellene er på samme format som tabell 4 og 5.

2. Resultater for pasienterfaringsindikatorer

Tabell 3 viser resultatene på ni pasienterfaringsindikatorer, i tillegg til en totalvurdering av pasienterfaringer ved sykehuset basert på alle de ni pasienterfaringsindikatorene. Formålet med totalvurderingen av pasienterfaringer er at pasienter og befolkning skal få resultatene presentert på en enkel og forståelig måte. Totalvurderingen varierer fra 1 til 5, der 1 er dårligst og 5 er best, og uttrykker hvordan sykehuset skårer sammenlignet med andre sykehus i landet når det gjelder pasienterfaringer (se nærmere beskrivelse i forrige kapittel). Tabell 1 gjengir også det nasjonale gjennomsnittet og hvordan sykehuset sammenlignes med dette. Resultatene presenteres på en skala fra 0 til 100, hvor 100 er best. Vedlegg B viser hvilke enkeltspørsmål som inngår i hver av de ni indikatorene. Vi viser også om vurderingen av sykehuset har endret seg over tid. Kolonnene til høyre viser endring fra foregående år og fra 2011.

Tabell 3: Resultater på indikatorene for Sørlandet sykehus, Flekkefjord. Skala 0-100 der 100 er best.

Totalvurdering av pasienterfaringene ved sykehuset: 5 av 5						
					Endringer	
Indikator	Antall svar 2014	Gjennomsnitt 2014	Landssnitt 2014		2013-2014	2011-2014
Pleiepersonalet	189	83	76	+**	↔	↔
Legene	191	83	76	+**	↔	↔
Informasjon	189	81	73	+**	↔	↑
Organisering	193	78	68	+***	↔	↑
Pårørende	152	87	80	+***	↔	↔
Standard	193	85	72	+***	↔	↑
Utskriving	160	69	58		↔	↔
Samhandling	136	79	63	+***	↔	↔
Ventetid	60	63	65		↔	↔

*+/-: Bedre/dårligere enn landsgjennomsnittet: . p< 0.1, * p<0.05 , ** p<0.01 , *** p<0.001*
Resultatene er vektet og justert, unntatt Ventetid som kun er vektet. Ventetid er beregnet kun med elektivt innlagte pasienter, testet mot landsgjennomsnittet kun med signifikansnivå p<0,01, og ikke justert for pasientsammensetning
Blanke felter under sammenligning med landsgjennomsnittet indikerer at sykehuset ikke skiller seg signifikant fra dette. Blanke felter under endringer betyr at det ikke finnes sammenlignbare data.

3. Resultater på enkeltspørsmål

Tabell 4: Vektede resultater på enkeltspørsmål om pasienterfaringer ved Sørlandet sykehus, Flekkefjord. Antall og gjennomsnitt 2014. Skala fra 1 til 5 hvor 5 er best. Prosentandel på tredelt kategorisert skala og endring fra 2013.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennom-snitt	Ikke i det hele tatt / i liten grad	I noen grad	I stor grad / i svært stor grad	Endr-ing fra 2013
	PLEIEPERSONALET						
4	Snakket pleiepersonalet til deg slik at du forstod dem?	191	4.5	1	7	92	↔
5	Opplevde du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg?	190	4.6	1	4	95	↔
6	Har du tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet?	190	4.5	1	4	95	↔
7	Fikk du fortalt pleiepersonalet alt du mente var viktig om din tilstand?	187	4.2	3	12	85	↔
8	Opplevde du at pleiepersonalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	186	4.3	3	11	86	↔
9	Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din pleie?	177	3.7	16	18	67	↔
10	Hadde pleiepersonalet tid til deg når du trengte det?	187	4.4	1	10	89	↔
	LEGENE						
11	Snakket legene slik at du forstod dem?	191	4.4	1	12	86	↔
12	Opplevde du at legene hadde omsorg for deg?	189	4.4	3	7	90	↔
13	Har du tillit til legenes faglige dyktighet?	190	4.5	4	6	90	↔
14	Hadde legene tid til deg når du trengte det?	185	4.2	4	15	81	↔
15	Fikk du fortalt legene alt du mente var viktig om din tilstand?	185	4.1	6	12	82	↔
16	Opplevde du at legene var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	184	4.2	6	10	84	↔
17	Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?	189	4.4	3	4	93	↔
	INFORMASJON						
18	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver og undersøkelser skulle foregå?	189	4.3	4	6	90	↑
19	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om resultatet av prøver og undersøkelser?	188	4.2	7	13	80	↔

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennom-snitt	Ikke i det hele tatt / i liten grad	I noen grad	I stor grad / i svært stor grad	Endr-ing fra 2013
20	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose/dine plager?	188	4.2	7	10	83	↔
	ORGANISERING						
21	Opplevde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om deg?	190	3.9	8	19	73	↔
22	Opplevde du at én lege hadde hovedansvaret for deg?	192	4	11	17	72	↔
23	Opplevde du at sykehusets arbeid var godt organisert?	192	4.3	3	8	89	↑
24	Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?	191	4.3	2	11	87	↔
	PÅRØRENDE						
25	Ble dine pårørende tatt godt imot av personalet på sykehuset?	143	4.5	3	5	93	↔
26	Var det enkelt for dine pårørende å få informasjon om deg mens du var innlagt på sykehuset?	125	4.4	4	11	84	↔
	STANDARD						
27	Fikk du inntrykk av at sykehusets utstyr var i god stand?	184	4.5	0	6	94	↔
28	Fikk du inntrykk av at sykehuset for øvrig var i god stand?	188	4.4	1	8	91	↔
29	Var rommet du lå på tilfredsstillende?	193	4.5	3	6	91	↔
30	Var muligheten for ro og hvile tilfredsstillende?	194	4.3	4	12	84	↔
31	Var maten tilfredsstillende?	193	4.4	4	9	88	↔
32	Var renholdet tilfredsstillende?	191	4.5	4	5	91	↔
	FORBEREDELSE TIL TIDEN ETTER UTSKRIVING						
43	Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall?	130	3.6	18	21	61	↔
44	Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter sykehusoppholdet?	150	3.6	20	15	65	↔
	SAMHANDLING						
46	Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for?	126	4.2	8	8	84	↔
47	Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med hjemmetjenesten/andre kommunale tjenester om det du var innlagt for?	60	4.1	12	14	73	↔
	SAMLET VURDERING AV SYKEHUSET						
48	Var pleien og behandlingen du fikk på sykehuset, alt i alt, tilfredsstillende?	189	4.5	2	4	93	↔
49	Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på sykehuset?	185	4.3	6	10	84	↔

Tabell 5: Resultater på resten av pasienterfaringsspørsmålene, bakgrunnsspørsmål og demografiske forhold. Antall svar og prosentandeler på svarkategorier. Resultatene i spørsmål 1 til 3 er vektet, resten av spørsmålene er uvektede.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosent andel	Endring fra 2013
1	Måtte du vente for å få et tilbud ved sykehuset?[23]	60	Ja, alt for lenge	6	↔
			Ja, ganske lenge	15	
			Ja, men ikke lenge	63	
			Nei	16	
2	Ved innleggelsen, hadde du med deg en oppdatert liste over medisiner du brukte?	158	Ja	70	↔
			Nei	30	
3	Valgte du selv det sykehuset du har vært innlagt ved?	135	Ja	50	
			Nei	50	
50	Stort sett vil du si din helse er…	185	Utmerket	8	
			Meget god	22	
			God	36	
			Nokså god	21	
			Dårlig	14	
51	Hvor mange ganger har du vært innlagt på sykehuset de siste to årene?	178	1 gang	36	
			2 ganger	29	
			3-5 ganger	31	
			6-10 ganger	4	
			Mer enn 10 ganger	1	
52	Var det noen som hjalp deg med å fylle ut dette skjemaet?	184	Ja	15	
			Nei	85	
	Kjønn	196	Prosentandel kvinner	60	
	Alder	196	Gjennomsnittsalder	67 år	

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

4. Pasientopplevd pasientsikkerhet

Pasientsikkerhet blir i denne rapporten målt som svar på i alt 12 enkeltspørsmål. Disse svarene har blitt dikotomisert slik at liten forekomst av en gitt hendelse (positivt) har fått verdien 1 og en større forekomst (negativt) har fått verdien 0. Indikatoren er beregnet som prosentandel av de besvarte spørsmålene som har fått verdien 1. Den er beskrevet nærmere i vedlegg C.

Tabell 6: Vektede resultater på pasientsikkerhetsindikatoren.

Antall svarere	Gjennomsnitt på skala 0-100, hvor 100 er best	Prosentandel pasienter med toppskåre på indikatoren	Endringer 2013-2014	Endringer 2011-2014
195	92	55	↑	↔

Tabell 7: Vektede resultater på enkeltspørsmål om pasientopplevd pasientsikkerhet. Antall og prosentandeler på svarkategorier, samt endringer fra 2013.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosent-andel	Endring fra 2013
34	Opplevde du administrative feil under sykehusoppholdet? (For eksempel rot i papirene, prøvesvar uteble, ble ikke innkalt som avtalt, avtalte undersøkelser ble ikke bestilt).	195	Nei	92	↔
			Ja, én gang	8	
			Ja, flere ganger	0	
35	Opplevde du at personalet glemte å kontrollere identiteten din?	195	Nei	98	↔
			Ja, en gang	1	
			Ja, flere ganger	1	
36	Opplevde du at personalet glemte å gi deg viktig informasjon?	195	Nei	96	↔
			Ja, en gang	3	
			Ja, flere ganger	1	
41	Fikk du infeksjon i forbindelse med sykehusoppholdet? (For eksempel betennelse/puss i operasjonssår, lungebetennelse, blodforgiftning eller urinveisinfeksjon/blærekatarr).	172	Ja	8	↔
			Nei	92	
45	Ble en oppdatert liste over medisinene dine gjennomgått med deg da du ble utskrevet fra sykehuset?	128	Ja	80	↔
			Nei	20	

Tabell 8: Vektede resultater på enkeltspørsmål om pasientopplevd pasientsikkerhet. Antall og gjennomsnitt på en skala fra 1 til 5. For spørsmål 24 og 42 er 5 best, for de øvrige er 1 best. Prosentandel på tredelt kategorisert skala, samt endringer fra 2013.

		Antall svar	Gjenn om-snitt	Ikke i det hele tatt / i liten grad	I noen grad	I stor grad / i svært stor grad	Endring fra 2013
24	Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?	191	4.3	2	11	87	↔
33	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet av sykehuset (etter det du selv kan bedømme)?	188	1.3	90	5	5	↔
37	Fikk du feil eller forsinket diagnose i forbindelse med sykehusoppholdet?	162	1.3	92	4	4	↔
38	Fikk du unødig skade eller unødig problem som følge av at kirurgisk inngrep eller en undersøkelse?	151	1.3	91	3	6	↔
39	Opplevde du å få feil medisiner eller på annen måte å bli feilmedisinert?	178	1.2	95	4	1	↔
40	Opplevde du mangelfull håndhygiene (håndvask) blant personalet?	185	1	99	1	0	↔
42	Hvis du opplevde feil eller unødig problem i forbindelse med sykehusoppholdet, tok personalet hånd om feilen på en tilfredsstillende måte?	42	3.2	35	10	55	↔

5. Vedlegg

Vedlegg A: Spørreskjema

kunnskapssenteret
Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten

Til deg som nylig har vært på sykehus

Om dine erfaringer med sykehuset

PasOpp Somatikk 2014

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

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

Før sykehusoppholdet

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

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

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

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

Under sykehusoppholdet: Pleiepersonalet

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

Under sykehusoppholdet: Legene

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

Under sykehusoppholdet: Informasjon

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

Under sykehusoppholdet: Organisering

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

Under sykehusoppholdet: Pårørende

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

Pasientsikkerhet ved sykehuset

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

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

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

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

42. 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
43. Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
44. Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter sykehusoppholdet?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

Sykehusets samarbeid med andre

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Vet ikke	Ikke aktuelt
46. Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
47. 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
48. Var pleien og behandlingen du fikk på sykehuset, alt i alt, tilfredsstillende?	☐	☐	☐	☐	☐

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

Bakgrunnsspørsmål

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

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

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

Skriv mer om dine erfaringer med sykehuset på denne siden:

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

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

Dersom du har opplevd feil, unødig problem eller komplikasjoner i forbindelse med sykehusoppholdet, kan du skrive mer om dette her:

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

Dersom du har blitt utredet eller behandlet for kreft i 2014, ber vi deg svare på spørsmålene på neste side.

Spørsmålene nedenfor handler om utredning og behandling for kreft, og kun de som har blitt **utredet eller behandlet for kreft i 2014** bes om å svare.

Utredning og behandling for kreft i 2014

K1. Har du i 2014 vært utredet eller behandlet for kreft?

- Ja, utredet og behandlet ☐ → Gå til spørsmål K2
- Ja, utredet ☐ → Gå til spørsmål K2
- Nei ☐ → Takk for dine svar, du er nå ferdig med undersøkelsen

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Ikke aktuelt
K2. Opplevde du at fastlegen ga deg tilfredsstillende informasjon om hva som skulle skje i forbindelse med utredningen for kreft?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
K3. Opplevde du at fastlegen ga deg tilfredsstillende informasjon om hva som skulle skje i forbindelse med behandlingen?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
K4. Var ventetiden fra du ble henvist til sykehus og til du møtte der første gang akseptabel?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
K5. Opplevde du at henvisende lege/fastlege og sykehuset/sykehusene samarbeidet bra?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
K6. Opplevde du at samarbeidet internt på sykehuset/sykehusene var bra?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
K7. Alt i alt, har utredningen og behandlingen du har fått i forbindelse med kreft vært tilfredsstillende?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Har du kommentarer til spørsmålene på denne siden eller andre erfaringer fra utredning eller behandling for kreft i 2014 kan du skrive mer om dette her:

Vedlegg B: Pasienterfaringsindikatorer og underliggende spørsmål

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

Skårene på indikatorene er beregnet slik:

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

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

20	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose/dine plager?
	Organisering
21	Opplevde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om deg?
22	Opplevde du at én lege hadde hovedansvaret for deg?
23	Opplevde du at sykehusets arbeid var godt organisert?
24	Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?
	Pårørende
25	Ble dine pårørende tatt godt imot av personalet på sykehuset?
26	Var det enkelt for dine pårørende å få informasjon om deg mens du var innlagt på sykehuset?
	Standard
27	Fikk du inntrykk av at sykehusets utstyr var i god stand?
28	Fikk du inntrykk av at sykehuset for øvrig var i god stand?
29	Var rommet du lå på tilfredsstillende?
30	Var muligheten for ro og hvile tilfredsstillende?
31	Var maten tilfredsstillende?
32	Var renholdet tilfredsstillende?
	Utskrivning
43	Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall?
44	Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter sykehusoppholdet?
	Samhandling
46	Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for?
47	Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med hjemmetjenesten/andre kommunale tjenester om det du var innlagt for?
	Ventetid
1	Måtte du vente for å få et tilbud ved sykehuset?

Vedlegg C: Spørsmål som inngår i indikatoren for pasientopplevd pasientsikkerhet

Pasientsikkerhet blir i denne rapporten målt som svar på i alt 12 enkeltspørsmål. Disse spørsmålene har blitt dikotomisert slik at liten forekomst av en gitt hendelse har fått verdien 1 og større forekomst har fått verdien 0. Se tabellen nedenfor. Indikatoren er beregnet som prosentandel av de besvarte spørsmålene som har fått verdien 1. Utregningen er slik:

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

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

	Spørsmål	Svarkategorier i verdien 1 (positivt)	Svarkategorier i verdien 0 (negativt)
24	Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?	I stor grad, I svært stor grad	Ikke i det hele tatt, I liten grad, I noen grad
33	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
34	Opplevde du administrative feil i løpet av oppholdet?	Nei	Ja, én gang, Ja, flere ganger
35	Opplevde du at personalet glemte å kontrollere identiteten din?	Nei	Ja, én gang, Ja, flere ganger
36	Opplevde du at personalet glemte å gi deg viktig informasjon?	Nei	Ja, én gang, Ja, flere ganger
37	Fikk du feil eller forsinket diagnose i løpet av sykehusoppholdet?	Ikke i det hele tatt, I liten grad	I noen grad, I stor grad, I svært stor grad
38	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
39	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
40	Opplevde du mangelfull håndhygiene blant personalet?	Ikke i det hele tatt, I liten grad	I noen grad, I stor grad, I svært stor grad
41	Fikk du infeksjon i forbindelse med sykehusoppholdet?	Nei	Ja
42	Hvis du opplevde feil eller unødig problem i forbindelse med sykehusoppholdet, tok personalet hånd om feilen på en tilfredsstillende måte?	I stor grad, I svært stor grad	Ikke i det hele tatt, I liten grad, I noen grad
45	Ble en oppdatert liste over medisinene dine gjennomgått med deg da du ble utskrevet fra sykehuset?	Ja	Nei

Vedlegg D: Resultater på pasienterfaringsindikatorer for alle sykehus, foretak og regioner

Nedenfor er en tabell hvor skårene på pasienterfaringsindikatorene for alle enhetene er samlet. Alle resultatene er vektet for frafall og justert for pasientsammensetning unntatt resultatene for indikatoren Ventetid som kun er vektet. Denne indikatoren er beregnet kun for elektivt innlagte pasienter.

+/- markerer om resultatet er signifikant bedre eller dårligere enn landsgjennomsnittet.
Antall stjerner markerer signifikansnivået:

. p< 0.1, * p<0.05 , ** p<0.01 , *** p<0.001.

Ventetid er testet kun med signifikansnivå p<0,01.

	Pleie-personalet	Legene	Informa-sjon	Organ-isering	Pårørende	Standard	Ut-skrivning	Sam-handling	Ventetid
Nasjonale resultater	76	76	73	68	80	72	58	63	65
Sykehus									
Sykehuset Østfold	69 -***	69 -*	67	62 -*	72	56 -***	53	58	65
Akershus universitetssykehus	74	73	70	64	73	75	58	56	58
Sykehuset Innlandet, Hamar	77	75	74	68	77	70	61	67	68
Sykehuset Innlandet Gjøvik	76	75	70	69	77	74	60	66	74
Sykehuset Innlandet Kongsvinger	77	74	71	67	77	74	57	63	71
Sykehuset Innlandet Lillehammer	76	76	72	67	77	72	58	64	67
Sykehuset Innlandet Tynset	83 +***	82 +***	80 +***	78 +***	85 +**	80 +***	65	71	78 +**
Sykehuset Innlandet Elverum	78	78	77	70	81	76	63	65	70
Ullevål sykehus	76	76	70	62 -***	77	67 -***	55	61	62
Rikshospitalet	79	81 +*	77	70	80	75	56	57	58
Aker sykehus	78	77	71	70	80	68	58	58	59
Radiumhospitalet	77	76	73	66	77	63 -***	57	53 -***	73 +**
Drammen sykehus	74	74	72	64	72	65 -***	55	59	71
Ringerike sykehus	80	78	74	72	80	82 +***	58	66	69
Kongsberg sykehus	79	78	77	73	80	71	65	68	74 +**
Bærum sykehus	75	76	73	66	76	70	60	63	68
Sunnaas sykehus	79	76	73	74	85	69	59	69	70
Klinikk Notodden	73	73	70	66	73	74	53	65	65
Sykehuset Telemark Skien og Porsgrunn	76	76	72	66	77	73	60	63	59
Sykehuset i Vestfold	77	75	72	67	77	73	53	65	63
Sørlandet sykehus, Kristiansand	76	77	74	66	77	72	58	69	66
Sørlandet sykehus, Arendal	78	79	76	72	82	75	61	71	58
Sørlandet sykehus, Flekkefjord	83 +**	83 +**	81 +**	78 +***	87 +***	85 +***	69	79 +***	63

	Pleie-personalet	Legene	Informa-sjon	Organ-isering	Pårørende	Standard	Ut-skrivning	Sam-handling	Ventetid
Diakonhjemmet sykehus	77	76	72	69	79	75	57	58	62
Lovisenberg diakonale sykehus	79	78	76	71	74	71	61	60	63
Martina Hansens Hospital	80	81 +**	78 +*	74 +***	82	77 +**	65 +*	64	67
Feiringklinikken	84 +***	85 +***	83 +***	81 +***	87 +***	85 +***	64	72 +**	79 +**
Glittreklinikken	86 +***	83 +***	80 +***	84 +***	84	80 +***	75 +***	69	53 -**
Revmatismesykehuset Lillehammer	84 +***	80	76	77 +***	85	83 +***	69 +***	65	71 +**
Betanien Hospital	82 +**	79	76	72	80	80 +***	61	61	66
Stavanger universitetssjukehus	75	74	71	66	78	69	53	62	55
Stord sjukehus	75	73	67	65	79	69	51	65	60
Haugesund sjukehus	75	72	70	63 -*	75	70	54	60	63
Odda sjukehus	70	65	61 -*	55 -**	72	66	51	56	62
Haukeland universitetssjukehus	74	74	69	66	76	69	53	59	68
Voss sjukehus	78	77	73	70	78	74	61	66	65
Kysthospitalet i Hagevik	81 +*	81 +***	78 +*	76 +***	82	75	62	67	60 -**
Lærdal sjukehus	82 +**	81 +*	79	78 +***	85 +*	75	64	70	62
Førde sentralsjukehus	75	74	73	67	77	69	52	63	64
Nordfjord sjukehus	81	78	76	71	80	79 +**	59	68	82 +**
Haraldsplass diakonale sykehus	76	73	70	64	76	68 -*	56	55	62
Haugesund Sanitetsforenings Revmatismesykehus	79	75	71	71	76	74	60	62	66
Ålesund sjukehus	77	77	74	70	77	69	55	67	61
Volda sjukehus	79	77	74	72	79	74	58	70	71
Kristiansund sjukehus	77	77	74	70	75	71	63	66	69
Molde sjukehus	76	75	71	68	77	61 -***	60	66	64
St. Olavs Hospital	78	78	74	70	77	83 +***	63	61	70
Orkdal sykehus	77	76	74	70	79	74	62	66	67
Sykehuset Levanger	79	77	74	70	79	76	61	62	65
Sykehuset Namsos	79	78	74	72	82	78 +**	63	69	66
Helgelandssykehuset Mo I Rana	75	74	72	68	75	75	53	63	67
Helgelandssykehuset Sandnessjøen	76	77	74	70	75	73	62	72	66
Helgelandssykehuset Mosjøen	79	75	72	69	80	76	59	67	57
Nordlandssykehuset Bodø	74	75	71	64	76	63 -***	58	58	67
Nordlandssykehuset Vesterålen	78	78	75	74	79	90 +***	60	61	66
Nordlandssykehuset Lofoten	77	76	73	69	79	77	56	65	70
UNN Tromsø	78	77	73	67	80	72	57	63	59
UNN Harstad	75	76	75	69	76	67 -**	60	64	68
UNN Narvik	75	75	71	66	74	73	58	67	67
Klinikk Hammerfest	73	73	70	63	76	60 -***	47 -*	54	45 -**
Klinikk Kirkenes	77	76	74	68	76	69	53	63	67
Foretak									
Sykehuset Østfold HF	69 -***	69 -*	66	62	72	55 -***	53	57	65
Akershus universitetssykehus HF	74	73	70	63	73	75	58	55	58

	Pleie-personalet	Legene	Informa-sjon	Organ-isering	Pårørende	Standard	Ut-skrivning	Sam-handling	Ventetid
Sykehuset Innlandet HF	77	76	73	68	78	73 +**	60	65	71 +**
Oslo universitetssykehus HF	77	77	72	65	78	68	56	58	63
Vestre Viken HF	76	76	73	67	76	70	58	62	70 +**
Sunnaas sykehus HF	79	76	73	74 +***	85 +*	69	59	69	70
Sykehuset Telemark HF	76	75	71	66	76	73	58	63	59
Sykehuset i Vestfold HF	76	75	72	66	77	73	53	65	63
Sørlandet sykehus HF	77	78	75	69	80	74	60	71 +***	63
Helse Sør-Øst Private ideelle med opptaksområde	78	77	73	69	77	73	58	58	63
Helse Sør-Øst Private ideelle spesialsykehus	83 +***	82 +***	80 +***	78 +***	86 +***	82 +***	65 +***	68 +**	70 +**
Helse Stavanger HF	75	74	70	66	78	69	53	62	55
Helse Fonna HF	75	72	69	63	75	69	53	61	62
Helse Bergen HF	74	74	70	66	76	70	54	60	67
Helse Førde HF	77	76	74	69	78	71	56	64	64
Helse Vest Private Institusjoner	76	73	70	65	76	68	57	56	63
St. Olavs Hospital HF	78	77	74	70	78	81 +***	63	62	69
Helse Nord Trøndelag HF	79	77	74	71 +*	80	77 +***	62	65	65
Helse Møre og Romsdal HF	77	76	73	69	77	67 -***	58	67	64
Helgelandssykehuset HF	76	75	73	68	76	74 +*	58	67	64
Nordlandssykehuset HF	75	75	72	67	77	70	58	59	67
Universitetssykehuset Nord-Norge HF	76	76	73	67	78	70	58	63	61
Helse Finnmark HF	74	74	72	64	76	63 -***	50 -*	58	56 -**
Regioner									
Helse Sør-Øst RHF	76	75	72	67	77	71	58	63	66
Helse Vest RHF	75	74	70	66	77	69 -***	54 -*	60	64
Helse Midt-Norge RHF	78 +**	77	74	70 +***	78	76 +***	61 +**	64	67
Helse Nord RHF	76	76	73	67	77	70 -*	57	62	62

Takk til følgende personer i Kunnskapssenteret, som har bidratt i prosjektet i tillegg til forfatterne

Tomislav Dimoski takkes for utvikling av programvaren ”FS-systemet” og for ivaretakelse og prosjektledelse når det kommer til de tekniske sidene ved innsamling, utvalg og kvalitetssikring av data fra norske sykehus.

Inger Opedal Paulsrud, som har hatt hovedansvar for samarbeid med institusjonene og for utsending av spørreskjema, registrering, skanning og skriving av fritekstkommentarer.

Linda Selje Sunde og Marit Skarpaas som har deltatt i det administrative arbeidet.

Kirsten Danielsen og Mona Haugum takkes for korrekturlesning, diskusjoner og kommentarer underveis i prosjektet.

Jon Helgeland for oppsett av analysene i statistikkprogrammet R

kunnskapssenteret

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten

Om PasOpp undersøkelser: Endringer i helsetjenesten i den senere tiden innebærer at det blir lagt større vekt på synspunktene til pasienter og pårørende enn før og på at de ulike delene av tjenesten skal være godt samordnet. PasOpp undersøkelsene har som mål å beskrive erfaringene til personer som ser tjenestene fra innsiden. Det er laget spørreskjema som er tilpasset ulike områder innenfor helsetjenesten. Spørsmålene handler om opplevelser, om faktiske hendelser og om tilfredshet med tjenestene.

Om denne undersøkelsen:

Populasjon: Pasienter 16 år eller eldre innlagt ved norske somatiske sykehus

Metode: Postal spørreskjemaundersøkelse

Undersøkelsesperiode: September – november 2014

Bruttoutvalg: 23371

Svarprosent: 60