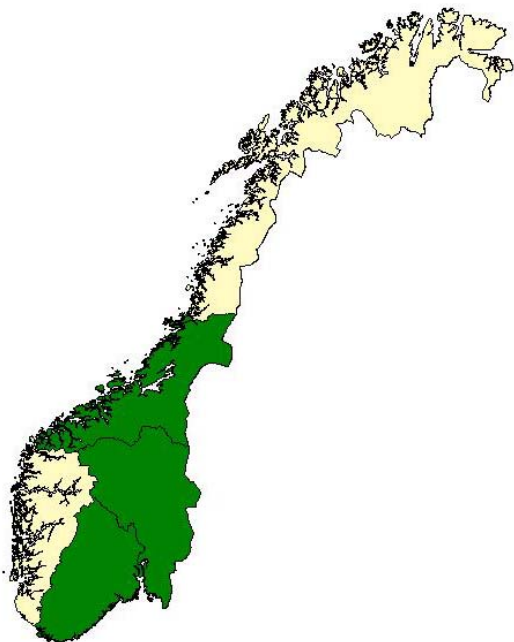


Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten

Pasienterfaringer ved somatiske
poliklinikker i Helse Øst, Sør og
Midt-Norge –
Institusjonsvise resultater

PasOpp-rapport nr 5-2004



PasOpp
Pasientopplevelser

ISBN 82-8121-014-1
ISSN 1504-3428

Tittel	Pasienterfaringer ved somatiske poliklinikker i Helse Øst, Sør og Midt-Norge – Institusjonsvise resultater
Institusjon	Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten
Ansvarlig	John-Arne Røttingen, direktør
Forfattere	Gøril Groven, Kirsten Danielsen, Andrew Garratt, Øyvind Andresen
ISBN	82-8121-014-1
ISSN	1504-3428
Rapport	5 – 2004
Antall sider	80
Oppdragsgiver	Helse Øst RHF, Helse Sør RHF, Helse Midt-Norge RHF

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten fremskaffer og formidler kunnskap om effekt, nytte og kvalitet av metoder, virkemidler og tiltak innen alle deler av helsetjenesten.

Kunnskapssenteret er formelt et forvaltningsorgan under Sosial- og helsedirektoratet. Det har ingen myndighetsfunksjoner og kan ikke instrueres i faglige spørsmål.

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten

Oslo 2004

Følgende personer har bidratt i prosjektet:

GØRIL GROVEN. Forsker, cand. polit. med hovedfag i sosiologi. Hun har hatt hovedansvaret for å utarbeide rapporten.

KIRSTEN DANIELSEN. Prosjektmedarbeider, cand. polit. med hovedfag i sosiologi. Hun har fungert som prosjekt-kordinator og bidratt i utarbeidelsen av rapporten.

ANDREW GARRATT. Forsker, PhD. Han har hatt ansvaret for valideringen av spørreskjemaet og bidratt med faglige råd i rapportarbeidet.

ØYVIND ANDRESEN. Prosjektleder, cand. polit. med hovedfag i sosiologi. Han er prosjektleder for PasOpp og har bidratt med faglige råd i rapportarbeidet, samt hatt hovedansvaret for å kvalitetssikre rapporten.

REIDUN SKÅRERHØGDA. Prosjektkoordinator. Hun har bidratt i datainnsamlingen og hatt ansvaret for de administrative oppgavene i rapportarbeidet.

NINA VIKSLØKKEN ØDEGÅRD. Prosjektkoordinator. Hun har bidratt i de administrative oppgavene i rapportarbeidet.

PETTER MOWINCKEL. Forsker, cand. real. med hovedfag i matematisk statistikk. Han har vært ressursperson ifht. utvalgsmetodikk og statistiske metoder i rapporten.

UNNI KROGSTAD. Forsker, cand.polit., doktorgradsstipendiat. Hun har hatt ansvaret for utviklingen av spørreskjemaet.

TOMISLAV DIMOSKI. IT-ansvarlig, siv. ing. Han har utviklet programvaren, *FS-systemet*, som gjør at databasen ved Kunnskapssenteret kan benytte data fra sykehusenes ulike pasientadministrative systemer. Han har også ivaretatt de tekniske sidene ved innsamling og oppbevaring av data.

MAN HOANG NGUYEN. Siv.ing. Datateknikk. Han har bidratt på den tekniske siden i datainnsamlingen.

SAGA HØGHEIM. Prosjektsekretær. Hun har hatt hånd om alle utsendingene og registreringen av svarene i undersøkelsen.

PasOpp-prosjektet har dessuten hatt stor nytte av arbeidet som de tidligere prosjektlederne og prosjektmedarbeiderne for RESKVA har lagt ned, i tillegg til store og små praktiske bidrag fra andre personer ved Kunnskapssenteret i denne prosessen.

Vi takker kontaktpersonene ved sykehusene for samarbeidet i forbindelse med innsamling av data.

INNHOLD

1.	INNLEDNING	1
1.1	FORMÅL OG NYTTE	1
1.2	RESULTATER PÅ INSTITUSJONSnivÅ	2
1.3	OM OPPBYGGING AV RAPPORTEN	2
2.	METODE	3
2.1	GJENNOMFØRING AV UNDERSØKELSEN OG SVARPROSENT	3
2.2	SPØRRESKJEMA OG DIMENSJONER	4
2.3	STATISTISKE BEGREPER	5
3.	INSTITUSJONSRESULTATER	6
3.1	INNLEDNING	6
3.2	INSTITUSJONER I HELSE ØST	7
3.3	INSTITUSJONER I HELSE SØR	27
3.4	INSTITUSJONER I HELSE MIDT-NORGE	51
4.	REFERANSEPUNKTER.....	67
4.1	SYKEHUSENE SAMLET	68
4.2	REGIONSYKEHUS	69
4.3	SENTRALSYKEHUS.....	70
4.4	LOKALSYKEHUS.....	71
4.5	SPECIALSYKEHUS	72
	APPENDIX A – SPØRRESKJEMA.....	73

1. INNLEDNING

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten har i 2004 gjennomført pasienterfaringsundersøkelser ved somatiske poliklinikker og dagavdelinger i Helse Sør, Helse Øst og Helse Midt-Norge. Undersøkelsen er gjennomført på oppdrag fra de regionale helseforetakene. Hovedresultatene fra undersøkelsen publiseres i egen resultatrapport (PasOpp-rapport nr 4-2004), og det er også utarbeidet en metodokumentasjon for prosjektet (PasOpp-rapport nr 6-2004). I denne institusjonsvise rapporten presenteres resultater på enkeltspørsmål i spørreskjemaet for sykehusene i de tre regionene.

1.1 FORMÅL OG NYTTE

Formålet med undersøkelsen har vært å få tilbakemelding på hvordan polikliniske pasienter i de tre helseregionene har opplevd konsultasjonen/dagbehandlingen de har vært gjennom. Ved hjelp av et spørreskjema har pasientene fått spørsmål om ulike sider ved konsultasjonen/dagbehandlingen, alt fra ventetid på poliklinikken til vurderinger av standarden på ulike områder. På de fleste spørsmålene har vi bedt pasientene gradere svarene slik at det skal være mulig å identifisere hvilke områder sykehusene er gode på, og hvilke de er mindre gode på, i følge pasientene.

Resultatene fra undersøkelsen kan ha nytte på flere måter. Ettersom polikliniske pasienter fra alle sykehusene i helseregionene er med kan det summeres resultater på ulike områder for hvert sykehus, og sykehusene kan sammenlignes. Slike sykehussammenligninger er spesielt nyttig for de regionale helseforetakene, men også helseforetakene og institusjonene kan ha nytte av sammenligningene. Gitt et godt sammenligningsgrunnlag forteller de hvilke sykehus som i følge pasientene gjør det bra og hvilke som gjør det mindre bra, og på hvilke områder hvert sykehus gjør det godt og dårlig. Resultatene gir dermed nyttig informasjon både i forhold til oppfølgingen og styringen av sykehusene, og til sykehusenes interne kvalitetsarbeid.

Bruk av resultatene i det interne kvalitetsarbeidet er den andre hovednyten av en pasienterfaringsundersøkelse. I tillegg til å få informasjon om hvordan ett sykehus gjør det i forhold til andre sykehus, får sykehuset informasjon om hvilke områder som fungerer bra og hvilke som fungerer mindre bra sett fra pasientenes side. Dette kan være en av flere viktige kilder til å fokuseres inn og prioritere mellom ulike områder i kvalitetsarbeidet ved sykehuset.

Tilbakemeldinger fra pasientene er imidlertid bare en av flere kilder i arbeidet med å overvåke og forbedre kvaliteten ved norske sykehus.

Informasjonen fra pasientene må settes i system, dvs. ses i sammenheng med andre indikatorer om produktivitet, produksjon oa., og ikke minst ses i forhold til lokal kunnskap om sykehuset.

1.2 RESULTATER PÅ INSTITUSJONSnivÅ

Erfaringene fra tidligere pasienterfaringsundersøkelser er at variasjonen i pasienterfaringer mellom poster og avdelinger kan være stor, noe som betyr at institusjonsgjennomsnitt kan skjule viktige forskjeller. Dette har bl.a. den konsekvens at det kan være vanskelig å benytte institusjonsdata i kvalitetsarbeid på avdelings- og postnivå. Nok en gang understrekes betydningen av lokal kunnskap om sykehuset.

Tilbakemeldingene på institusjonsnivå kan allikevel benyttes i sykehusenes overordnede kvalitetutviklingsarbeid, i kombinasjon med annen informasjon og kunnskap, for å peke ut hovedområder som sykehusene ønsker å forbedre når det gjelder sine polikliniske tjenester.

1.3 OM OPPBYGGING AV RAPPORTEN

Rapporten er bygd opp på følgende måte:

- **Metodebeskrivelse:** Kapittel 2 gir en kort beskrivelse av metoden i undersøkelsen, inkludert rutiner for gjennomføring av undersøkelsen, svarprosent og statistiske begreper benyttet i rapporten.
- **Institusjonsvise resultater:** Kapittel 3 består av institusjonsvise tabeller for enkeltspørsmål i spørreskjemaet. I tillegg til resultater på erfaringsspørsmål inneholder denne delen demografisk informasjon om svarergruppen ved hver institusjon og annen kontekstuell informasjon for pasientopplevelsene.
- **Referansepunkter:** I kapittel 4 har vi presentert gjennomsnittresultater på pasienterfaringsspørsmål for hele materialet og etter sykehustyper. Hensikten er at hver enkelt institusjon skal kunne sammenligne egne resultater med relevante referansepunkter.

2. METODE

Det er utarbeidet en egen metodedokumentasjon for undersøkelsen, hvor alle metodiske problemstillinger er behandlet samlet. Nedenfor omtaler vi metodeproblemstillinger som er spesielt relevante for denne institusjonsvise resultatrapporten. De som ønsker en grundigere gjennomgang av metoden henvises til metodedokumentasjonen.

2.1 GJENNOMFØRING AV UNDERSØKELSEN OG SVARPROSENT

Utvalget i undersøkelsen er avgrenset til polikliniske eller dagpasienter som var 16 år eller eldre. Vi ekskluderte enheter innen psykiatri, lab/røntgen, døgnavdelinger og barneavdelinger. Undersøkelsen ble gjennomført i perioden 1. september – 14. september 2004. Utvalget av pasienter ble konstruert for å kunne gi resultater på sykehusnivå. Vi har så langt det har latt seg gjøre gitt helseregionene mulighet til å definere den inndelingen de mener er mest hensiktsmessig på sykehusnivå.

Sykehusene i de tre regionene overførte pasientadministrative data til Kunnskapssenteret rett etter inklusjonsperioden på 14 dager. Undersøkelsen ble gjennomført som en postal spørreskjemaundersøkelse, dvs. at pasientene fikk tilsendt et spørreskjema i posten i etterkant av konsultasjonen. Spørreskjemaene ble sendt ut kort tid etter undersøkelsesperioden. Det ble sendt oppdaterte lister til Kunnskapssenteret over pasienter som sykehusene hadde registrert som døde senest 3 uker etter utsendelsen av spørreskjemaene, for i størst mulig grad å unngå å purre disse pasientene.

For Sykehuset Østfold og Lovisenberg Diakonale sykehus var det en forsinkelse i overføring av PAS-data til Kunnskapssenteret, noe som medførte at spørreskjemaene ikke ble sendt til pasientene før ca. 10 oktober. Forsinkelsen kan gjøre det vanskeligere for pasientene å huske erfaringene fra konsultasjonen ("recall-bias"), og resultatene for disse sykehusene må derfor tolkes med forsiktighet.

Det ble sendt brev og spørreskjema til 24071 pasienter. 719 av disse hadde ukjent adresse, eller var døde etter utreise. Bruttoutvalget besto følgelig av 23352 pasienter. 12443 spørreskjemaer ble returnert, hvilket gir en svarprosent på 53. Den lave svarprosenten i undersøkelsen kombinert med påviste strukturelle skjevheter etter institusjon og alder og usikre oppfølgingsstudier, gjør at vi ikke kan konkludere med at undersøkelsen er representativ. Det er også rimelig å antyde at de sykeste, de med størst funksjonssvikt, de som ikke forstår norsk godt nok og de som ikke har fast bopel vil være under-representert i denne undersøkelsen.

2.2 SPØRRESKJEMA OG DIMENSJONER

Utviklingen av poliklinikkskjemaet har bestått av en intern utviklingsfase og en fase med ekstern testing. Skjemaet er satt sammen av flere deler. Del 1 av skjemaet består av spørsmål om tiden forut for konsultasjonen. Del 2 etterspør pasientenes mening om tilgjengelighet og mottakelse på poliklinikken. Del 3 inneholder spørsmål om organisering av poliklinikken, mens del 4 inneholder spørsmål om erfaringer fra selve konsultasjonen. Det er også noen spørsmål om tiden etter konsultasjon (del 5), samt generelle bakgrunnsspørsmål (del 6).

Vi har foretatt en validering av skjemaet basert på materialer fra Helse Vest og Helse Nord. Resultatene av analysen gav tre kjernedimensjoner som er relevante for alle polikliniske pasienter; kommunikasjon, organisering og tilgjengelighet. Den siste dimensjonen er mest relevant for de som besøker poliklinikken for første gang. Vi identifiserte også tre øvrige dimensjoner, standard, informasjon og erfaringer før besøket, men disse passer ikke til alle pasienter.

I tabellen nedenfor finnes en oversikt over dimensjonene og underliggende spørsmål (spørsmålsnummer i parantes, se appendix A).

Tabell 1: Dimensjoner og underliggende spørsmål i poliklinikkskjemaet.

Dimensjon	Spørsmål
Kommunikasjon	Nok tid til samtale (spm 21) Forsto du behandler (spm 26) Behandler faglig dyktig (spm 27) Behandleromsorg (spm 28) Fortalt alt om din tilstand (spm 29) Ubesvarte spørsmål etter konsultasjon (spm 38)
Organisering	Kom informasjon om deg fram (spm 18) Samarbeid i personalgruppen (spm 19) Organisering av arbeidet (spm 22) Behandleren godt forberedt (spm 25)
Tilgjengelighet	Finne veien til poliklinikken (spm 14) Finne fram inne på poliklinikken (spm 15)
Standard	Venterommet (spm 37_2) Toalettforhold (spm 37_4) Renhold (spm 37_5)
Informasjon	Egeninnsats i etterkant (spm 30) Alt om virkninger og bivirkninger (spm 31) Informasjon om undersøkelser (spm 32) Informasjon om resultater (spm 33) Informasjon om tilstandsutvikling (spm 34) Tatt med på råd (spm 35)
Erfaringer før besøket	Opplevelse av ventetid (spm 6) Informasjon på forhånd (spm 7) Tilgjengelighet på telefon (spm 8)

2.3 STATISTISKE BEGREPER

En mer utførlig forklaring av sentrale statistiske begreper finnes i metodedokumentasjonen (PasOpp-rapport nr. 6-2004).

Standardavviket er et vanlig uttrykk for variasjonen på begge sider av et gjennomsnitt. Summen av standardavvikene på den positive og den negative siden av gjennomsnittet fanger opp 2/3 av hele variansen i et normalfordelt materiale. Dersom standardavviket er lavt er spredningen liten, og dersom standardavviket er stort er spredningen stor. Dette betyr at økende standardavvik reduserer verdien av å bruke gjennomsnitt som mål.

N er lik antall svar på det aktuelle spørsmålet. Noen spørsmål har en slik karakter at det er få som svarer på spørsmålet. Den statistiske usikkerheten i undersøkelser av denne typen øker når antall svar er lavt.

Verdien av et gjennomsnittstall må altså vurderes i sammenheng med både standardavvik og antall svar.

Når hovedfokus er sammenligning av sykehus forsøker vi å gjøre pasientsammensetningen ved sykehusene mest mulig "lik", det vil si at vi justerer for ulikheter som vi tror kan ha betydning. Når hovedfokus ikke er sammenligning, slik som i denne rapporten, er **ikke tallene justerte** – her er tallene rådata med den pasientsammensetning som fantes i utvalget. Dette betyr at justerte og ujusterte resultater ikke kan sammenlignes direkte.

3.2 INSTITUSJONER I HELSE ØST

3.2.1 Sykehuset Østfold HF

Tabell 2: Resultater på enkeltspørsmål om pasienterfaringer. Antall svar, gjennomsnittscore (skala 1-10 hvor 10 er best), prosentandel negative svar og prosentandel positive svar.

Spørsmål	Antall svarere	Gjennomsnitt	Negativ	Positiv
Kommunikasjon				
Nok tid til samtale	498	8,6	11,2 %	88,8 %
Forsto du behandler	560	8,9	9,3 %	90,7 %
Behandler faglig dyktig	559	8,9	8,4 %	91,6 %
Behandleromsorg	559	8,8	7,5 %	92,5 %
Fortalt alt om din tilstand	550	8,6	12,2 %	87,8 %
Ubesvarte spørsmål etter konsultasjon	550	8,3	18,2 %	81,8 %
Organisering				
Kom informasjon om deg fram	553	8,8	9,2 %	90,8 %
Samarbeid i personalgruppen	549	9,0	5,5 %	94,5 %
Organisering av arbeidet	553	8,6	8,0 %	92,0 %
Behandler godt forberedt	554	8,4	13,5 %	86,5 %
Tilgjengelighet				
Finne veien til poliklinikken	554	9,1	6,1 %	93,9 %
Finne fram inne på poliklinikken	554	9,2	4,2 %	95,8 %
Standard				
Venterommet	487	8,6	10,5 %	89,5 %
Toalettforhold	417	9,0	6,7 %	93,3 %
Renhold	466	9,2	4,5 %	95,5 %
Informasjon				
Egeninnsats i etterkant	414	8,7	9,2 %	90,8 %
Alt om virkninger og bivirkninger	161	7,6	23,0 %	77,0 %
Informasjon om undersøkelser	437	8,9	8,5 %	91,5 %
Informasjon om resultater	474	8,4	13,3 %	86,7 %
Informasjon om tilstandsutvikling	441	7,5	23,6 %	76,4 %
Tatt med på råd	274	7,7	19,3 %	80,7 %
Erfaringer før besøket				
Opplevelse av ventetid	286	7,3	24,1 %	75,9 %
Informasjon på forhånd	320	8,2	18,4 %	81,6 %
Tilgjengelighet på telefon	315	8,5	11,4 %	88,6 %
Andre erfaringsspørsmål				
Alt i alt tilfreds	544	8,8	8,1 %	91,9 %
Feilbehandlet	425	9,2	5,2 %	94,8 %
Tilrettelegging tester og prøver	381	8,5	13,9 %	86,1 %
Møtt med høflighet og respekt	552	9,4	3,4 %	96,6 %
Mottakelse resepsjon	554	9,0	6,1 %	93,9 %
Parkeringsmuligheter	411	5,1	55,5 %	44,5 %

Tabell 3: Svar på kontekstuelle spørsmål. Prosentandel og antall svar.

		Antall svar (N)
Prosentandel pasienter med mer enn én poliklinikktime siste 6 måneder	60,8 %	556
Prosentandel pasienter som har vært hos samme behandler tidligere	58,7 %	373
Prosentandel pasienter som synes det var lett å endre tidspunkt for konsultasjonen	86,3 %	284
Prosentandel pasienter som <i>ikke</i> opplevde at avtalen ble utsatt/flyttet uten å be om det	89,6 %	463
Prosentandel pasienter som ventet mer enn 30 minutter på å komme inn til avtalen	10,6 %	555

Tabell 4: Beskrivende statistikk om svarergruppen ved institusjonen.

		Antall svar (N)
Prosentandel kvinner	59,3 %	563
Gjennomsnittsalder	57,7 år	563
Gjennomsnittlig antall år utdanning etter grunnskole	4,1 år	563
Prosentandel pasienter med dårlig egenvurdert helse	16,4 %	556

3.2.2 Sykehuset Asker og Bærum HF

Tabell 5: Resultater på enkeltspørsmål om pasienterfaringer. Antall svar, gjennomsnittscore (skala 1-10 hvor 10 er best), prosentandel negative svar og prosentandel positive svar.

Spørsmål	Antall svarere	Gjennomsnitt	Negativ	Positiv
Kommunikasjon				
Nok tid til samtale	382	8,6	11,0 %	89,0 %
Forsto du behandler	413	8,9	9,2 %	90,8 %
Behandler faglig dyktig	409	9,1	7,3 %	92,7 %
Behandleromsorg	410	8,7	8,8 %	91,2 %
Fortalt alt om din tilstand	409	8,7	9,5 %	90,5 %
Ubesvarte spørsmål etter konsultasjon	406	8,2	18,5 %	81,5 %
Organisering				
Kom informasjon om deg fram	407	8,7	10,6 %	89,4 %
Samarbeid i personalgruppen	408	9,1	4,4 %	95,6 %
Organisering av arbeidet	407	8,7	6,4 %	93,6 %
Behandler godt forberedt	410	8,4	12,9 %	87,1 %
Tilgjengelighet				
Finne veien til poliklinikken	411	9,0	6,1 %	93,9 %
Finne fram inne på poliklinikken	412	9,0	6,1 %	93,9 %
Standard				
Venterommet	371	8,7	10,5 %	89,5 %
Toalettforhold	297	9,2	5,4 %	94,6 %
Renhold	349	9,1	4,9 %	95,1 %
Informasjon				
Egeninnsats i etterkant	297	8,5	12,1 %	87,9 %
Alt om virkninger og bivirkninger	103	7,6	20,4 %	79,6 %
Informasjon om undersøkelser	320	9,1	5,0 %	95,0 %
Informasjon om resultater	350	8,4	13,1 %	86,9 %
Informasjon om tilstandsutvikling	328	7,6	20,4 %	79,6 %
Tatt med på råd	173	7,6	22,5 %	77,5 %
Erfaringer før besøket				
Opplevelse av ventetid	210	7,7	22,4 %	77,6 %
Informasjon på forhånd	262	8,3	14,5 %	85,5 %
Tilgjengelighet på telefon	233	8,3	14,2 %	85,8 %
Andre erfaringsspørsmål				
Alt i alt tilfreds	404	8,9	6,9 %	93,1 %
Feilbehandlet	314	9,3	4,8 %	95,2 %
Tilrettelegging tester og prøver	273	8,9	8,1 %	91,9 %
Møtt med høflighet og respekt	410	9,4	4,4 %	95,6 %
Mottakelse resepsjon	413	9,1	5,6 %	94,4 %
Parkeringsmuligheter	302	6,9	31,5 %	68,5 %

Tabell 6: Svar på kontekstuelle spørsmål. Prosentandel og antall svar.

		Antall svar (N)
Prosentandel pasienter med mer enn én poliklinikktime siste 6 måneder	64,0 %	414
Prosentandel pasienter som har vært hos samme behandler tidligere	50,0 %	270
Prosentandel pasienter som synes det var lett å endre tidspunkt for konsultasjonen	88,5 %	174
Prosentandel pasienter som <i>ikke</i> opplevde at avtalen ble utsatt/flyttet uten å be om det	93,7 %	335
Prosentandel pasienter som ventet mer enn 30 minutter på å komme inn til avtalen	10,7 %	411

Tabell 7: Beskrivende statistikk om svarergruppen ved institusjonen.

		Antall svar (N)
Prosentandel kvinner	59,6 %	418
Gjennomsnittsalder	58,2 år	418
Gjennomsnittlig antall år utdanning etter grunnskole	5,9 år	418
Prosentandel pasienter med dårlig egenvurdert helse	10,3 %	409

3.2.3 Akershus universitetssykehus HF

Tabell 8: Resultater på enkeltspørsmål om pasienterfaringer. Antall svar, gjennomsnittscore (skala 1-10 hvor 10 er best), prosentandel negative svar og prosentandel positive svar.

Spørsmål	Antall svarere	Gjennomsnitt	Negativ	Positiv
Kommunikasjon				
Nok tid til samtale	550	8,3	14,9 %	85,1 %
Forsto du behandler	606	8,8	9,2 %	90,8 %
Behandler faglig dyktig	607	9,1	5,6 %	94,4 %
Behandleromsorg	606	8,5	10,1 %	89,9 %
Fortalt alt om din tilstand	600	8,4	14,2 %	85,8 %
Ubesvarte spørsmål etter konsultasjon	598	8,1	20,4 %	79,6 %
Organisering				
Kom informasjon om deg fram	600	8,6	10,5 %	89,5 %
Samarbeid i personalgruppen	598	8,8	8,4 %	91,6 %
Organisering av arbeidet	599	8,5	8,8 %	91,2 %
Behandler godt forberedt	603	8,2	14,4 %	85,6 %
Tilgjengelighet				
Finne veien til poliklinikken	606	9,0	5,4 %	94,6 %
Finne fram inne på poliklinikken	607	9,0	5,6 %	94,4 %
Standard				
Venterommet	549	8,5	11,3 %	88,7 %
Toalettforhold	467	8,6	10,3 %	89,7 %
Renhold	536	9,0	4,3 %	95,7 %
Informasjon				
Egeninnsats i etterkant	470	8,4	12,6 %	87,4 %
Alt om virkninger og bivirkninger	178	7,6	21,9 %	78,1 %
Informasjon om undersøkelser	477	8,8	9,4 %	90,6 %
Informasjon om resultater	519	8,0	17,3 %	82,7 %
Informasjon om tilstandsutvikling	497	7,3	26,0 %	74,0 %
Tatt med på råd	319	7,6	22,3 %	77,7 %
Erfaringer før besøket				
Opplevelse av ventetid	365	7,1	27,9 %	72,1 %
Informasjon på forhånd	391	8,1	17,6 %	82,4 %
Tilgjengelighet på telefon	325	8,0	16,0 %	84,0 %
Andre erfaringsspørsmål				
Alt i alt tilfreds	596	8,8	7,0 %	93,0 %
Feilbehandlet	458	9,2	4,8 %	95,2 %
Tilrettelegging tester og prøver	404	8,6	11,6 %	88,4 %
Møtt med høflighet og respekt	602	9,2	5,0 %	95,0 %
Mottakelse resepsjon	610	8,9	6,9 %	93,1 %
Parkeringsmuligheter	443	5,8	44,9 %	55,1 %

Tabell 9: Svar på kontekstuelle spørsmål. Prosentandel og antall svar.

		Antall svar (N)
Prosentandel pasienter med mer enn én poliklinikktime siste 6 måneder	59,4 %	608
Prosentandel pasienter som har vært hos samme behandler tidligere	54,5 %	404
Prosentandel pasienter som synes det var lett å endre tidspunkt for konsultasjonen	86,1 %	281
Prosentandel pasienter som <i>ikke</i> opplevde at avtalen ble utsatt/flyttet uten å be om det	90,7 %	486
Prosentandel pasienter som ventet mer enn 30 minutter på å komme inn til avtalen	17,3 %	611

Tabell 10: Beskrivende statistikk om svarergruppen ved institusjonen.

		Antall svar (N)
Prosentandel kvinner	54,3 %	619
Gjennomsnittsalder	53,6 %	619
Gjennomsnittlig antall år utdanning etter grunnskole	4,5 %	619
Prosentandel pasienter med dårlig egenvurdert helse	10,6 %	606

3.2.4 Ullevål universitetssykehus HF

Tabell 11: Resultater på enkeltspørsmål om pasienterfaringer. Antall svar, gjennomsnittscore (skala 1-10 hvor 10 er best), prosentandel negative svar og prosentandel positive svar.

Spørsmål	Antall svarere	Gjennomsnitt	Negativ	Positiv
Kommunikasjon				
Nok tid til samtale	558	8,2	14,3 %	85,7 %
Forsto du behandler	597	8,8	9,2 %	90,8 %
Behandler faglig dyktig	597	9,0	7,2 %	92,8 %
Behandleromsorg	597	8,4	10,1 %	89,9 %
Fortalt alt om din tilstand	589	8,4	12,1 %	87,9 %
Ubesvarte spørsmål etter konsultasjon	586	8,0	20,8 %	79,2 %
Organisering				
Kom informasjon om deg fram	591	8,5	13,4 %	86,6 %
Samarbeid i personalgruppen	592	8,6	9,8 %	90,2 %
Organisering av arbeidet	592	8,2	12,0 %	88,0 %
Behandler godt forberedt	595	8,2	14,6 %	85,4 %
Tilgjengelighet				
Finne veien til poliklinikken	593	7,9	18,5 %	81,5 %
Finne fram inne på poliklinikken	592	8,4	12,3 %	87,7 %
Standard				
Venterommet	542	7,9	17,0 %	83,0 %
Toalettforhold	425	8,3	15,1 %	84,9 %
Renhold	490	8,6	10,2 %	89,8 %
Informasjon				
Egeninnsats i etterkant	449	8,6	11,4 %	88,6 %
Alt om virkninger og bivirkninger	149	7,7	24,2 %	75,8 %
Informasjon om undersøkelser	438	8,8	7,5 %	92,5 %
Informasjon om resultater	517	8,1	18,0 %	82,0 %
Informasjon om tilstandsutvikling	495	7,3	25,7 %	74,3 %
Tatt med på råd	303	7,8	19,8 %	80,2 %
Erfaringer før besøket				
Opplevelse av ventetid	344	7,3	26,2 %	73,8 %
Informasjon på forhånd	373	8,1	16,6 %	83,4 %
Tilgjengelighet på telefon	362	7,7	21,3 %	78,7 %
Andre erfaringsspørsmål				
Alt i alt tilfreds	592	8,6	10,5 %	89,5 %
Feilbehandlet	435	9,1	7,8 %	92,2 %
Tilrettelegging tester og prøver	359	8,4	13,4 %	86,6 %
Møtt med høflighet og respekt	593	9,3	4,6 %	95,4 %
Mottakelse resepsjon	594	8,7	7,6 %	92,4 %
Parkeringsmuligheter	304	3,8	73,0 %	27,0 %

Tabell 12: Svar på kontekstuelle spørsmål. Prosentandel og antall svar.

		Antall svar (N)
Prosentandel pasienter med mer enn én poliklinikktime siste 6 måneder	66,7 %	604
Prosentandel pasienter som har vært hos samme behandler tidligere	63,9 %	388
Prosentandel pasienter som synes det var lett å endre tidspunkt for konsultasjonen	84,9 %	258
Prosentandel pasienter som <i>ikke</i> opplevde at avtalen ble utsatt/flyttet uten å be om det	89,5 %	503
Prosentandel pasienter som ventet mer enn 30 minutter på å komme inn til avtalen	9,0 %	597

Tabell 13: Beskrivende statistikk om svarergruppen ved institusjonen.

		Antall svar (N)
Prosentandel kvinner	66,4 %	607
Gjennomsnittsalder	53,9 år	607
Gjennomsnittlig antall år utdanning etter grunnskole	5,6 år	607
Prosentandel pasienter med dårlig egenvurdert helse	12,8 %	600

3.2.5 Aker universitetssykehus HF

Tabell 14: Resultater på enkeltpørsmål om pasienterfaringer. Antall svar, gjennomsnittscore (skala 1-10 hvor 10 er best), prosentandel negative svar og prosentandel positive svar.

Spørsmål	Antall svarere	Gjennomsnitt	Negativ	Positiv
Kommunikasjon				
Nok tid til samtale	592	8,6	11,0 %	89,0 %
Forsto du behandler	644	8,9	7,5 %	92,5 %
Behandler faglig dyktig	641	9,1	6,4 %	93,6 %
Behandleromsorg	641	8,6	8,4 %	91,6 %
Fortalt alt om din tilstand	638	8,5	13,2 %	86,8 %
Ubesvarte spørsmål etter konsultasjon	638	8,1	20,7 %	79,3 %
Organisering				
Kom informasjon om deg fram	638	8,8	9,4 %	90,6 %
Samarbeid i personalgruppen	643	9,0	6,1 %	93,9 %
Organisering av arbeidet	639	8,8	5,2 %	94,8 %
Behandler godt forberedt	638	8,5	10,7 %	89,3 %
Tilgjengelighet				
Finne veien til poliklinikken	646	8,8	8,8 %	91,2 %
Finne fram inne på poliklinikken	646	8,9	7,9 %	92,1 %
Standard				
Venterommet	573	8,5	9,9 %	90,1 %
Toalettforhold	469	8,8	8,7 %	91,3 %
Renhold	535	9,0	6,4 %	93,6 %
Informasjon				
Egeninnsats i etterkant	503	8,7	9,9 %	90,1 %
Alt om virkninger og bivirkninger	247	8,0	17,0 %	83,0 %
Informasjon om undersøkelser	477	9,0	6,9 %	93,1 %
Informasjon om resultater	545	8,2	16,3 %	83,7 %
Informasjon om tilstandsutvikling	549	7,5	22,4 %	77,6 %
Tatt med på råd	355	7,8	18,6 %	81,4 %
Erfaringer før besøket				
Opplevelse av ventetid	348	7,5	24,7 %	75,3 %
Informasjon på forhånd	395	8,2	16,2 %	83,8 %
Tilgjengelighet på telefon	375	8,1	16,5 %	83,5 %
Andre erfaringsspørsmål				
Alt i alt tilfreds	635	8,8	9,1 %	90,9 %
Feilbehandlet	497	9,1	5,8 %	94,2 %
Tilrettelegging tester og prøver	446	8,7	11,7 %	88,3 %
Møtt med høflighet og respekt	645	9,4	4,5 %	95,5 %
Mottakelse resepsjon	640	8,9	7,2 %	92,8 %
Parkeringsmuligheter	384	5,7	49,7 %	50,3 %

Tabell 15: Svar på kontekstuelle spørsmål. Prosentandel og antall svar.

		Antall svar (N)
Prosentandel pasienter med mer enn én poliklinikktime siste 6 måneder	66,9 %	641
Prosentandel pasienter som har vært hos samme behandler tidligere	68,5 %	454
Prosentandel pasienter som synes det var lett å endre tidspunkt for konsultasjonen	85,6 %	348
Prosentandel pasienter som <i>ikke</i> opplevde at avtalen ble utsatt/flyttet uten å be om det	90,8 %	555
Prosentandel pasienter som ventet mer enn 30 minutter på å komme inn til avtalen	8,0 %	646

Tabell 16: Beskrivende statistikk om svarergruppen ved institusjonen.

		Antall svar (N)
Prosentandel kvinner	45,5 %	657
Gjennomsnittsalder	58,5 år	657
Gjennomsnittlig antall år utdanning etter grunnskole	5,1 år	657
Prosentandel pasienter med dårlig egenvurdert helse	15,7 %	642

3.2.6 Sykehuset Innlandet HF

Tabell 17: Resultater på enkeltpørsmål om pasienterfaringer. Antall svar, gjennomsnittscore (skala 1-10 hvor 10 er best), prosentandel negative svar og prosentandel positive svar.

Spørsmål	Antall svarere	Gjennomsnitt	Negativ	Positiv
Kommunikasjon				
Nok tid til samtale	588	8,5	11,9 %	88,1 %
Forsto du behandler	628	9,0	8,6 %	91,4 %
Behandler faglig dyktig	629	9,0	7,8 %	92,2 %
Behandleromsorg	629	8,8	7,2 %	92,8 %
Fortalt alt om din tilstand	625	8,7	10,4 %	89,6 %
Ubesvarte spørsmål etter konsultasjon	623	8,2	20,4 %	79,6 %
Organisering				
Kom informasjon om deg fram	620	8,9	8,9 %	91,1 %
Samarbeid i personalgruppen	626	9,1	5,3 %	94,7 %
Organisering av arbeidet	622	8,8	6,6 %	93,4 %
Behandler godt forberedt	622	8,5	12,1 %	87,9 %
Tilgjengelighet				
Finne veien til poliklinikken	630	9,3	4,4 %	95,6 %
Finne fram inne på poliklinikken	629	9,2	4,6 %	95,4 %
Standard				
Venterommet	555	8,9	7,4 %	92,6 %
Toalettforhold	509	9,3	4,5 %	95,5 %
Renhold	549	9,5	1,5 %	98,5 %
Informasjon				
Egeninnsats i etterkant	479	8,6	11,9 %	88,1 %
Alt om virkninger og bivirkninger	179	7,9	19,0 %	81,0 %
Informasjon om undersøkelser	493	9,0	8,1 %	91,9 %
Informasjon om resultater	532	8,7	11,7 %	88,3 %
Informasjon om tilstandsutvikling	520	7,6	23,3 %	76,7 %
Tatt med på råd	330	7,9	21,5 %	78,5 %
Erfaringer før besøket				
Opplevelse av ventetid	361	7,7	21,6 %	78,4 %
Informasjon på forhånd	376	8,4	15,2 %	84,8 %
Tilgjengelighet på telefon	306	8,5	11,8 %	88,2 %
Andre erfaringsspørsmål				
Alt i alt tilfreds	628	8,8	8,1 %	91,9 %
Feilbehandlet	485	9,3	4,1 %	95,9 %
Tilrettelegging tester og prøver	408	8,9	9,1 %	90,9 %
Møtt med høflighet og respekt	630	9,5	3,3 %	96,7 %
Mottakelse resepsjon	631	9,0	6,2 %	93,8 %
Parkeringsmuligheter	470	5,1	56,0 %	44,0 %

Tabell 18: Svar på kontekstuelle spørsmål. Prosentandel og antall svar.

		Antall svar (N)
Prosentandel pasienter med mer enn én poliklinikktime siste 6 måneder	66,0 %	627
Prosentandel pasienter som har vært hos samme behandler tidligere	60,0 %	455
Prosentandel pasienter som synes det var lett å endre tidspunkt for konsultasjonen	90,3 %	300
Prosentandel pasienter som <i>ikke</i> opplevde at avtalen ble utsatt/flyttet uten å be om det	88,8 %	543
Prosentandel pasienter som ventet mer enn 30 minutter på å komme inn til avtalen	8,2 %	633

Tabell 19: Beskrivende statistikk om svarergruppen ved institusjonen.

		Antall svar (N)
Prosentandel kvinner	60,3 %	637
Gjennomsnittsalder	56,6 år	637
Gjennomsnittlig antall år utdanning etter grunnskole	4,1 år	637
Prosentandel pasienter med dårlig egenvurdert helse	11,2 %	624

3.2.7 Martina Hansens Hospital

Tabell 20: Resultater på enkeltspørsmål om pasienterfaringer. Antall svar, gjennomsnittscore (skala 1-10 hvor 10 er best), prosentandel negative svar og prosentandel positive svar.

Spørsmål	Antall svarere	Gjennomsnitt	Negativ	Positiv
Kommunikasjon				
Nok tid til samtale	218	8,8	7,3 %	92,7 %
Forsto du behandler	230	9,4	3,5 %	96,5 %
Behandler faglig dyktig	229	9,4	4,4 %	95,6 %
Behandleromsorg	230	8,9	3,0 %	97,0 %
Fortalt alt om din tilstand	228	8,8	7,0 %	93,0 %
Ubesvarte spørsmål etter konsultasjon	223	8,3	18,8 %	81,2 %
Organisering				
Kom informasjon om deg fram	229	8,9	8,3 %	91,7 %
Samarbeid i personalgruppen	224	9,4	2,7 %	97,3 %
Organisering av arbeidet	226	9,2	2,7 %	97,3 %
Behandler godt forberedt	226	8,6	9,7 %	90,3 %
Tilgjengelighet				
Finne veien til poliklinikken	228	9,5	3,1 %	96,9 %
Finne fram inne på poliklinikken	227	9,6	0,4 %	99,6 %
Standard				
Venterommet	202	9,1	6,4 %	93,6 %
Toalettforhold	163	9,4	3,7 %	96,3 %
Renhold	193	9,7	0,5 %	99,5 %
Informasjon				
Egeninnsats i etterkant	185	9,0	7,6 %	92,4 %
Alt om virkninger og bivirkninger	58	7,9	17,2 %	82,8 %
Informasjon om undersøkelser	158	9,0	6,3 %	93,7 %
Informasjon om resultater	162	8,2	14,8 %	85,2 %
Informasjon om tilstandsutvikling	182	8,0	18,1 %	81,9 %
Tatt med på råd	128	8,4	14,1 %	85,9 %
Erfaringer før besøket				
Opplevelse av ventetid	129	7,9	20,9 %	79,1 %
Informasjon på forhånd	129	8,6	11,6 %	88,4 %
Tilgjengelighet på telefon	132	8,4	14,4 %	85,6 %
Andre erfaringsspørsmål				
Alt i alt tilfreds	221	9,2	4,5 %	95,5 %
Feilbehandlet	154	9,5	1,9 %	98,1 %
Tilrettelegging tester og prøver	126	9,1	8,7 %	91,3 %
Møtt med høflighet og respekt	224	9,6	2,7 %	97,3 %
Mottakelse resepsjon	224	9,4	3,1 %	96,9 %
Parkeringsmuligheter	147	7,2	27,9 %	72,1 %

Tabell 21: Svar på kontekstuelle spørsmål. Prosentandel og antall svar.

		Antall svar (N)
Prosentandel pasienter med mer enn én poliklinikktime siste 6 måneder	50,7 %	229
Prosentandel pasienter som har vært hos samme behandler tidligere	66,9 %	148
Prosentandel pasienter som synes det var lett å endre tidspunkt for konsultasjonen	86,1 %	101
Prosentandel pasienter som <i>ikke</i> opplevde at avtalen ble utsatt/flyttet uten å be om det	91,0 %	201
Prosentandel pasienter som ventet mer enn 30 minutter på å komme inn til avtalen	11,1 %	226

Tabell 22: Beskrivende statistikk om svarergruppen ved institusjonen.

		Antall svar (N)
Prosentandel kvinner	60,6 %	231
Gjennomsnittsalder	56,9 år	231
Gjennomsnittlig antall år utdanning etter grunnskole	5,0 år	231
Prosentandel pasienter med dårlig egenvurdert helse	11,7 %	231

3.2.8 Diakonhjemmets sykehus

Tabell 23: Resultater på enkeltpørsmål om pasienterfaringer. Antall svar, gjennomsnittscore (skala 1-10 hvor 10 er best), prosentandel negative svar og prosentandel positive svar.

Spørsmål	Antall svarere	Gjennomsnitt	Negativ	Positiv
Kommunikasjon				
Nok tid til samtale	409	8,6	9,8 %	90,2 %
Forsto du behandler	436	9,1	6,7 %	93,3 %
Behandler faglig dyktig	436	9,2	4,6 %	95,4 %
Behandleromsorg	434	8,9	5,8 %	94,2 %
Fortalt alt om din tilstand	433	8,6	9,7 %	90,3 %
Ubesvarte spørsmål etter konsultasjon	426	8,1	20,4 %	79,6 %
Organisering				
Kom informasjon om deg fram	425	8,8	9,9 %	90,1 %
Samarbeid i personalgruppen	426	9,1	4,2 %	95,8 %
Organisering av arbeidet	428	8,8	6,1 %	93,9 %
Behandler godt forberedt	433	8,6	11,3 %	88,7 %
Tilgjengelighet				
Finne veien til poliklinikken	433	9,2	5,1 %	94,9 %
Finne fram inne på poliklinikken	435	9,1	4,8 %	95,2 %
Standard				
Venterommet	390	9,0	5,4 %	94,6 %
Toalettforhold	315	9,4	3,2 %	96,8 %
Renhold	366	9,3	2,5 %	97,5 %
Informasjon				
Egeninnsats i etterkant	330	8,7	9,1 %	90,9 %
Alt om virkninger og bivirkninger	159	7,9	18,9 %	81,1 %
Informasjon om undersøkelser	307	9,1	5,2 %	94,8 %
Informasjon om resultater	349	8,4	13,5 %	86,5 %
Informasjon om tilstandsutvikling	355	7,6	18,3 %	81,7 %
Tatt med på råd	249	8,3	14,1 %	85,9 %
Erfaringer før besøket				
Opplevelse av ventetid	223	8,0	15,7 %	84,3 %
Informasjon på forhånd	231	8,4	13,9 %	86,1 %
Tilgjengelighet på telefon	275	8,5	10,2 %	89,8 %
Andre erfaringsspørsmål				
Alt i alt tilfreds	428	8,8	8,4 %	91,6 %
Feilbehandlet	340	9,3	2,9 %	97,1 %
Tilrettelegging tester og prøver	268	8,8	9,7 %	90,3 %
Møtt med høflighet og respekt	434	9,6	2,3 %	97,7 %
Mottakelse resepsjon	435	8,9	7,1 %	92,9 %
Parkeringsmuligheter	230	7,7	22,2 %	77,8 %

Tabell 24: Svar på kontekstuelle spørsmål. Prosentandel og antall svar.

		Antall svar (N)
Prosentandel pasienter med mer enn én poliklinikktime siste 6 måneder	65,3 %	435
Prosentandel pasienter som har vært hos samme behandler tidligere	73,8 %	317
Prosentandel pasienter som synes det var lett å endre tidspunkt for konsultasjonen	84,8 %	217
Prosentandel pasienter som <i>ikke</i> opplevde at avtalen ble utsatt/flyttet uten å be om det	92,5 %	374
Prosentandel pasienter som ventet mer enn 30 minutter på å komme inn til avtalen	6,4 %	436

Tabell 25: Beskrivende statistikk om svarergruppen ved institusjonen.

		Antall svar (N)
Prosentandel kvinner	66,8 %	440
Gjennomsnittsalder	59,2 år	440
Gjennomsnittlig antall år utdanning etter grunnskole	6,0 år	440
Prosentandel pasienter med dårlig egenvurdert helse	14,6 %	431

3.2.9 Lovisenberg Diakonale sykehus

Tabell 26: Resultater på enkeltspørsmål om pasienterfaringer. Antall svar, gjennomsnittscore (skala 1-10 hvor 10 er best), prosentandel negative svar og prosentandel positive svar.

Spørsmål	Antall svarere	Gjennomsnitt	Negativ	Positiv
Kommunikasjon				
Nok tid til samtale	347	8,7	10,4 %	89,6 %
Forsto du behandler	363	8,8	9,9 %	90,1 %
Behandler faglig dyktig	360	9,1	6,7 %	93,3 %
Behandleromsorg	362	8,7	9,4 %	90,6 %
Fortalt alt om din tilstand	360	8,7	9,7 %	90,3 %
Ubesvarte spørsmål etter konsultasjon	354	8,2	18,1 %	81,9 %
Organisering				
Kom informasjon om deg fram	355	9,0	7,3 %	92,7 %
Samarbeid i personalgruppen	353	9,1	4,2 %	95,8 %
Organisering av arbeidet	358	8,9	4,5 %	95,5 %
Behandler godt forberedt	361	8,6	9,7 %	90,3 %
Tilgjengelighet				
Finne veien til poliklinikken	360	8,7	9,2 %	90,8 %
Finne fram inne på poliklinikken	361	8,9	4,7 %	95,3 %
Standard				
Venterommet	315	8,8	9,2 %	90,8 %
Toalettforhold	237	9,1	6,8 %	93,2 %
Renhold	301	9,2	4,7 %	95,3 %
Informasjon				
Egeninnsats i etterkant	306	8,7	10,8 %	89,2 %
Alt om virkninger og bivirkninger	111	7,7	23,4 %	76,6 %
Informasjon om undersøkelser	281	8,8	8,5 %	91,5 %
Informasjon om resultater	292	8,3	13,7 %	86,3 %
Informasjon om tilstandsutvikling	303	7,9	19,1 %	80,9 %
Tatt med på råd	234	8,2	15,8 %	84,2 %
Erfaringer før besøket				
Opplevelse av ventetid	214	7,9	20,1 %	79,9 %
Informasjon på forhånd	241	8,6	10,4 %	89,6 %
Tilgjengelighet på telefon	220	8,6	8,2 %	91,8 %
Andre erfaringsspørsmål				
Alt i alt tilfreds	356	8,9	7,9 %	92,1 %
Feilbehandlet	282	9,3	5,0 %	95,0 %
Tilrettelegging tester og prøver	231	8,7	11,7 %	88,3 %
Møtt med høflighet og respekt	360	9,3	6,1 %	93,9 %
Mottakelse resepsjon	362	8,9	7,7 %	92,3 %
Parkeringsmuligheter	171	7,7	20,5 %	79,5 %

Tabell 27: Svar på kontekstuelle spørsmål. Prosentandel og antall svar.

		Antall svar (N)
Prosentandel pasienter med mer enn én poliklinikktime siste 6 måneder	64,8 %	364
Prosentandel pasienter som har vært hos samme behandler tidligere	74,4 %	250
Prosentandel pasienter som synes det var lett å endre tidspunkt for konsultasjonen	86,3 %	190
Prosentandel pasienter som <i>ikke</i> opplevde at avtalen ble utsatt/flyttet uten å be om det	89,1 %	311
Prosentandel pasienter som ventet mer enn 30 minutter på å komme inn til avtalen	5,5 %	364

Tabell 28: Beskrivende statistikk om svarergruppen ved institusjonen.

		Antall svar (N)
Prosentandel kvinner	55,9 %	367
Gjennomsnittsalder	55,9 år	367
Gjennomsnittlig antall år utdanning etter grunnskole	5,2 år	367
Prosentandel pasienter med dårlig egenvurdert helse	9,1 %	364

3.2.10 Revmatismesykehuset AS, N.K.S. Lillehammer

Tabell 29: Resultater på enkeltspørsmål om pasienterfaringer. Antall svar, gjennomsnittscore (skala 1-10 hvor 10 er best), prosentandel negative svar og prosentandel positive svar.

Spørsmål	Antall svarere	Gjennomsnitt	Negativ	Positiv
Kommunikasjon				
Nok tid til samtale	133	8,7	12,0 %	88,0 %
Forsto du behandler	136	9,2	5,1 %	94,9 %
Behandler faglig dyktig	134	9,4	3,7 %	96,3 %
Behandleromsorg	136	8,9	5,9 %	94,1 %
Fortalt alt om din tilstand	136	8,4	12,5 %	87,5 %
Ubesvarte spørsmål etter konsultasjon	128	7,2	29,7 %	70,3 %
Organisering				
Kom informasjon om deg fram	134	9,0	7,5 %	92,5 %
Samarbeid i personalgruppen	134	9,2	3,0 %	97,0 %
Organisering av arbeidet	132	9,2	1,5 %	98,5 %
Behandler godt forberedt	135	8,6	8,9 %	91,1 %
Tilgjengelighet				
Finne veien til poliklinikken	134	9,3	3,0 %	97,0 %
Finne fram inne på poliklinikken	134	9,4	4,5 %	95,5 %
Standard				
Venterommet	130	9,7	0,8 %	99,2 %
Toalettforhold	118	9,8	0,8 %	99,2 %
Renhold	126	9,9	0,0 %	100,0 %
Informasjon				
Egeninnsats i etterkant	113	8,3	17,7 %	82,3 %
Alt om virkninger og bivirkninger	67	7,8	22,4 %	77,6 %
Informasjon om undersøkelser	109	8,7	10,1 %	89,9 %
Informasjon om resultater	128	7,7	19,5 %	80,5 %
Informasjon om tilstandsutvikling	113	6,8	30,1 %	69,9 %
Tatt med på råd	81	8,7	7,4 %	92,6 %
Erfaringer før besøket				
Opplevelse av ventetid	77	7,2	29,9 %	70,1 %
Informasjon på forhånd	73	8,7	9,6 %	90,4 %
Tilgjengelighet på telefon	90	9,1	3,3 %	96,7 %
Andre erfaringsspørsmål				
Alt i alt tilfreds	132	8,9	6,8 %	93,2 %
Feilbehandlet	101	9,2	2,0 %	98,0 %
Tilrettelegging tester og prøver	124	9,2	5,6 %	94,4 %
Møtt med høflighet og respekt	134	9,4	4,5 %	95,5 %
Mottakelse resepsjon	133	9,3	3,0 %	97,0 %
Parkeringsmuligheter	117	7,2	27,4 %	72,6 %

Tabell 30: Svar på kontekstuelle spørsmål. Prosentandel og antall svar.

		Antall svar (N)
Prosentandel pasienter med mer enn én poliklinikktime siste 6 måneder	43,6 %	133
Prosentandel pasienter som har vært hos samme behandler tidligere	88,9 %	108
Prosentandel pasienter som synes det var lett å endre tidspunkt for konsultasjonen	93,0 %	71
Prosentandel pasienter som <i>ikke</i> opplevde at avtalen ble utsatt/flyttet uten å be om det	89,8 %	118
Prosentandel pasienter som ventet mer enn 30 minutter på å komme inn til avtalen	4,5 %	134

Tabell 31: Beskrivende statistikk om svarergruppen ved institusjonen.

		Antll svar (N)
Prosentandel kvinner	67,6 %	136
Gjennomsnittsalder	54,9 år	136
Gjennomsnittlig antall år utdanning etter grunnskole	3,9 år	136
Prosentandel pasienter med dårlig egenvurdert helse	18,5 %	135

3.3 INSTITUSJONER I HELSE SØR

3.3.1 Rikshospitalet HF

Tabell 32: Resultater på enkeltspørsmål om pasienterfaringer. Antall svar, gjennomsnittscore (skala 1-10 hvor 10 er best), prosentandel negative svar og prosentandel positive svar.

Spørsmål	Antall svarere	Gjennomsnitt	Negativ	Positiv
Kommunikasjon				
Nok tid til samtale	582	8,4	13,7 %	86,3 %
Forsto du behandler	636	9,0	7,5 %	92,5 %
Behandler faglig dyktig	634	9,2	5,8 %	94,2 %
Behandleromsorg	636	8,6	9,4 %	90,6 %
Fortalt alt om din tilstand	635	8,6	11,0 %	89,0 %
Ubesvarte spørsmål etter konsultasjon	631	8,2	18,7 %	81,3 %
Organisering				
Kom informasjon om deg fram	626	8,7	9,3 %	90,7 %
Samarbeid i personalgruppen	631	8,9	6,7 %	93,3 %
Organisering av arbeidet	632	8,6	7,3 %	92,7 %
Behandler godt forberedt	631	8,5	12,0 %	88,0 %
Tilgjengelighet				
Finne veien til poliklinikken	639	8,8	8,1 %	91,9 %
Finne fram inne på poliklinikken	640	9,0	5,3 %	94,7 %
Standard				
Venterommet	582	8,9	6,5 %	93,5 %
Toalettforhold	526	9,3	4,0 %	96,0 %
Renhold	566	9,4	2,8 %	97,2 %
Informasjon				
Egeninnsats i etterkant	491	8,8	8,8 %	91,2 %
Alt om virkninger og bivirkninger	195	8,0	19,5 %	80,5 %
Informasjon om undersøkelser	472	9,0	5,7 %	94,3 %
Informasjon om resultater	526	8,3	14,4 %	85,6 %
Informasjon om tilstandsutvikling	511	7,7	19,6 %	80,4 %
Tatt med på råd	346	8,2	13,9 %	86,1 %
Erfaringer før besøket				
Opplevelse av ventetid	347	7,5	23,9 %	76,1 %
Informasjon på forhånd	390	8,3	15,6 %	84,4 %
Tilgjengelighet på telefon	382	7,9	19,4 %	80,6 %
Andre erfaringsspørsmål				
Alt i alt tilfreds	632	8,9	7,6 %	92,4 %
Feilbehandlet	489	9,4	3,3 %	96,7 %
Tilrettelegging tester og prøver	415	8,6	11,8 %	88,2 %
Møtt med høflighet og respekt	637	9,4	3,6 %	96,4 %
Mottakelse resepsjon	641	8,7	7,5 %	92,5 %
Parkeringsmuligheter	372	7,1	26,3 %	73,7 %

Tabell 33: Svar på kontekstuelle spørsmål. Prosentandel og antall svar.

		Antall svar (N)
Prosentandel pasienter med mer enn én poliklinikktime siste 6 måneder	64,1 %	638
Prosentandel pasienter som har vært hos samme behandler tidligere	70,9 %	450
Prosentandel pasienter som synes det var lett å endre tidspunkt for konsultasjonen	82,4 %	313
Prosentandel pasienter som <i>ikke</i> opplevde at avtalen ble utsatt/flyttet uten å be om det	88,9 %	560
Prosentandel pasienter som ventet mer enn 30 minutter på å komme inn til avtalen	7,9 %	642

Tabell 34: Beskrivende statistikk om svarergruppen ved institusjonen.

		Antall svar (N)
Prosentandel kvinner	58,3 %	643
Gjennomsnittsalder	50,2 år	643
Gjennomsnittlig antall år utdanning etter grunnskole	5,5 år	643
Prosentandel pasienter med dårlig egenvurdert helse	11,3 %	636

3.3.2 Det norske radiumhospital HF

Tabell 35: Resultater på enkeltspørsmål om pasienterfaringer. Antall svar, gjennomsnittscore (skala 1-10 hvor 10 er best), prosentandel negative svar og prosentandel positive svar.

Spørsmål	Antall svarere	Gjennomsnitt	Negativ	Positiv
Kommunikasjon				
Nok tid til samtale	476	8,6	9,7 %	90,3 %
Forsto du behandler	506	9,1	6,9 %	93,1 %
Behandler faglig dyktig	505	9,2	4,8 %	95,2 %
Behandleromsorg	505	8,9	5,9 %	94,1 %
Fortalt alt om din tilstand	500	8,8	8,0 %	92,0 %
Ubesvarte spørsmål etter konsultasjon	501	8,5	15,2 %	84,8 %
Organisering				
Kom informasjon om deg fram	500	9,1	5,6 %	94,4 %
Samarbeid i personalgruppen	504	9,2	4,8 %	95,2 %
Organisering av arbeidet	504	8,8	4,4 %	95,6 %
Behandler godt forberedt	502	8,7	9,2 %	90,8 %
Tilgjengelighet				
Finne veien til poliklinikken	507	9,5	1,8 %	98,2 %
Finne fram inne på poliklinikken	508	9,4	2,0 %	98,0 %
Standard				
Venterommet	477	9,2	4,0 %	96,0 %
Toalettforhold	463	8,8	10,4 %	89,6 %
Renhold	478	9,2	4,6 %	95,4 %
Informasjon				
Egeninnsats i etterkant	316	8,8	10,1 %	89,9 %
Alt om virkninger og bivirkninger	121	8,2	17,4 %	82,6 %
Informasjon om undersøkelser	391	9,2	4,9 %	95,1 %
Informasjon om resultater	451	8,7	10,0 %	90,0 %
Informasjon om tilstandsutvikling	411	7,8	20,7 %	79,3 %
Tatt med på råd	201	8,1	15,4 %	84,6 %
Erfaringer før besøket				
Opplevelse av ventetid	230	8,3	13,0 %	87,0 %
Informasjon på forhånd	276	8,5	12,0 %	88,0 %
Tilgjengelighet på telefon	245	8,5	10,6 %	89,4 %
Andre erfaringsspørsmål				
Alt i alt tilfreds	506	9,2	4,3 %	95,7 %
Feilbehandlet	361	9,4	3,3 %	96,7 %
Tilrettelegging tester og prøver	383	8,6	12,3 %	87,7 %
Møtt med høflighet og respekt	508	9,6	3,1 %	96,9 %
Mottakelse resepsjon	508	9,0	6,7 %	93,3 %
Parkeringsmuligheter	318	3,3	77,7 %	22,3 %

Tabell 36: Svar på kontekstuelle spørsmål. Prosentandel og antall svar.

		Antall svar (N)
Prosentandel pasienter med mer enn én poliklinikktime siste 6 måneder	65,4 %	509
Prosentandel pasienter som har vært hos samme behandler tidligere	69,3 %	420
Prosentandel pasienter som synes det var lett å endre tidspunkt for konsultasjonen	83,1 %	219
Prosentandel pasienter som <i>ikke</i> opplevde at avtalen ble utsatt/flyttet uten å be om det	85,7 %	448
Prosentandel pasienter som ventet mer enn 30 minutter på å komme inn til avtalen	11,8 %	509

Tabell 37: Beskrivende statistikk om svarergruppen ved institusjonen.

		Antall svar (N)
Prosentandel kvinner	59,5 %	511
Gjennomsnittsalder	57,8 år	511
Gjennomsnittlig antall år utdanning etter grunnskole	5,1 år	511
Prosentandel pasienter med dårlig egenvurdert helse	8,7 %	503

3.3.3 Sykehuset Buskerud HF

Tabell 38: Resultater på enkeltspørsmål om pasienterfaringer. Antall svar, gjennomsnittscore (skala 1-10 hvor 10 er best), prosentandel negative svar og prosentandel positive svar.

Spørsmål	Antall svarere	Gjennomsnitt	Negativ	Positiv
Kommunikasjon				
Nok tid til samtale	538	8,6	11,0 %	89,0 %
Forsto du behandler	594	9,0	7,9 %	92,1 %
Behandler faglig dyktig	599	9,1	7,5 %	92,5 %
Behandleromsorg	597	8,7	8,2 %	91,8 %
Fortalt alt om din tilstand	594	8,7	10,4 %	89,6 %
Ubesvarte spørsmål etter konsultasjon	586	8,3	18,4 %	81,6 %
Organisering				
Kom informasjon om deg fram	589	8,8	9,7 %	90,3 %
Samarbeid i personalgruppen	586	8,9	7,2 %	92,8 %
Organisering av arbeidet	591	8,6	8,8 %	91,2 %
Behandler godt forberedt	592	8,5	11,5 %	88,5 %
Tilgjengelighet				
Finne veien til poliklinikken	593	9,0	6,2 %	93,8 %
Finne fram inne på poliklinikken	593	8,9	7,6 %	92,4 %
Standard				
Venterommet	534	8,6	11,0 %	89,0 %
Toalettforhold	453	9,3	5,5 %	94,5 %
Renhold	520	9,3	3,1 %	96,9 %
Informasjon				
Egeninnsats i etterkant	453	8,6	12,1 %	87,9 %
Alt om virkninger og bivirkninger	196	7,7	23,5 %	76,5 %
Informasjon om undersøkelser	482	8,9	8,5 %	91,5 %
Informasjon om resultater	515	8,3	15,3 %	84,7 %
Informasjon om tilstandsutvikling	496	7,4	25,6 %	74,4 %
Tatt med på råd	335	7,6	21,5 %	78,5 %
Erfaringer før besøket				
Opplevelse av ventetid	360	7,3	25,8 %	74,2 %
Informasjon på forhånd	328	8,4	13,4 %	86,6 %
Tilgjengelighet på telefon	309	8,0	16,8 %	83,2 %
Andre erfaringsspørsmål				
Alt i alt tilfreds	592	8,9	7,9 %	92,1 %
Feilbehandlet	470	9,3	3,6 %	96,4 %
Tilrettelegging tester og prøver	402	8,6	14,2 %	85,8 %
Møtt med høflighet og respekt	594	9,4	4,2 %	95,8 %
Mottakelse resepsjon	593	9,0	6,1 %	93,9 %
Parkeringsmuligheter	408	4,8	58,1 %	41,9 %

Tabell 39: Svar på kontekstuelle spørsmål. Prosentandel og antall svar.

		Antall svar (N)
Prosentandel pasienter med mer enn én poliklinikktime siste 6 måneder	60,4 %	598
Prosentandel pasienter som har vært hos samme behandler tidligere	67,3 %	391
Prosentandel pasienter som synes det var lett å endre tidspunkt for konsultasjonen	84,6 %	280
Prosentandel pasienter som <i>ikke</i> opplevde at avtalen ble utsatt/flyttet uten å be om det	90,3 %	505
Prosentandel pasienter som ventet mer enn 30 minutter på å komme inn til avtalen	12,6 %	596

Tabell 40: Beskrivende statistikk om svarergruppen ved institusjonen.

		Antall svar (N)
Prosentandel kvinner	60,9 %	604
Gjennomsnittsalder	57,3 år	604
Gjennomsnittlig antall år utdanning etter grunnskole	4,2 år	604
Prosentandel pasienter med dårlig egenvurdert helse	13,7 %	599

3.3.4 Blefjell sykehus Rjukan

Tabell 41: Resultater på enkeltpørsmål om pasienterfaringer. Antall svar, gjennomsnittscore (skala 1-10 hvor 10 er best), prosentandel negative svar og prosentandel positive svar.

Spørsmål	Antall svarere	Gjennomsnitt	Negativ	Positiv
Kommunikasjon				
Nok tid til samtale	83	8,6	12,0 %	88,0 %
Forsto du behandler	93	9,0	8,6 %	91,4 %
Behandler faglig dyktig	93	8,9	9,7 %	90,3 %
Behandleromsorg	91	9,0	5,5 %	94,5 %
Fortalt alt om din tilstand	91	8,8	7,7 %	92,3 %
Ubesvarte spørsmål etter konsultasjon	89	8,6	13,5 %	86,5 %
Organisering				
Kom informasjon om deg fram	90	9,1	5,6 %	94,4 %
Samarbeid i personalgruppen	92	9,3	5,4 %	94,6 %
Organisering av arbeidet	92	9,1	4,3 %	95,7 %
Behandler godt forberedt	92	8,4	10,9 %	89,1 %
Tilgjengelighet				
Finne veien til poliklinikken	90	9,4	3,3 %	96,7 %
Finne fram inne på poliklinikken	90	9,3	5,6 %	94,4 %
Standard				
Venterommet	77	9,1	5,2 %	94,8 %
Toalettforhold	71	9,5	5,6 %	94,4 %
Renhold	77	9,7	0,0 %	100,0 %
Informasjon				
Egeninnsats i etterkant	71	8,4	12,7 %	87,3 %
Alt om virkninger og bivirkninger	21	8,8	9,5 %	90,5 %
Informasjon om undersøkelser	74	9,0	5,4 %	94,6 %
Informasjon om resultater	70	8,8	8,6 %	91,4 %
Informasjon om tilstandsutvikling	67	8,4	11,9 %	88,1 %
Tatt med på råd	40	8,4	12,5 %	87,5 %
Erfaringer før besøket				
Opplevelse av ventetid	37	7,7	24,3 %	75,7 %
Informasjon på forhånd	47	8,6	10,6 %	89,4 %
Tilgjengelighet på telefon	47	9,0	6,4 %	93,6 %
Andre erfaringsspørsmål				
Alt i alt tilfreds	89	9,1	7,9 %	92,1 %
Feilbehandlet	74	9,4	4,1 %	95,9 %
Tilrettelegging tester og prøver	59	9,1	6,8 %	93,2 %
Møtt med høflighet og respekt	90	9,6	3,3 %	96,7 %
Mottakelse resepsjon	92	9,5	2,2 %	97,8 %
Parkeringsmuligheter	56	7,3	26,8 %	73,2 %

Tabell 42: Svar på kontekstuelle spørsmål. Prosentandel og antall svar.

		Antall svar (N)
Prosentandel pasienter med mer enn én poliklinikktime siste 6 måneder	42,2 %	90
Prosentandel pasienter som har vært hos samme behandler tidligere	64,8 %	54
Prosentandel pasienter som synes det var lett å endre tidspunkt for konsultasjonen	94,7 %	38
Prosentandel pasienter som <i>ikke</i> opplevde at avtalen ble utsatt/flyttet uten å be om det	91,7 %	72
Prosentandel pasienter som ventet mer enn 30 minutter på å komme inn til avtalen	8,6 %	93

Tabell 43: Beskrivende statistikk om svarergruppen ved institusjonen.

		Antall svar (N)
Prosentandel kvinner	59,4 %	96
Gjennomsnittsalder	60,6 år	96
Gjennomsnittlig antall år utdanning etter grunnskole	3,5 år	96
Prosentandel pasienter med dårlig egenvurdert helse	10,8 %	93

3.3.5 Blefjell sykehus Kongsberg

Tabell 44: Resultater på enkeltspørsmål om pasienterfaringer. Antall svar, gjennomsnittscore (skala 1-10 hvor 10 er best), prosentandel negative svar og prosentandel positive svar.

Spørsmål	Antall svarere	Gjennomsnitt	Negativ	Positiv
Kommunikasjon				
Nok tid til samtale	185	8,7	9,2 %	90,8 %
Forsto du behandler	204	8,8	7,8 %	92,2 %
Behandler faglig dyktig	204	9,1	5,4 %	94,6 %
Behandleromsorg	203	8,8	7,9 %	92,1 %
Fortalt alt om din tilstand	202	8,8	8,4 %	91,6 %
Ubesvarte spørsmål etter konsultasjon	199	8,6	15,1 %	84,9 %
Organisering				
Kom informasjon om deg fram	201	8,6	11,9 %	88,1 %
Samarbeid i personalgruppen	205	8,9	6,3 %	93,7 %
Organisering av arbeidet	203	8,9	4,9 %	95,1 %
Behandler godt forberedt	202	8,3	15,8 %	84,2 %
Tilgjengelighet				
Finne veien til poliklinikken	199	9,0	7,0 %	93,0 %
Finne fram inne på poliklinikken	199	9,2	5,5 %	94,5 %
Standard				
Venterommet	178	9,0	9,6 %	90,4 %
Toalettforhold	162	9,1	4,9 %	95,1 %
Renhold	176	9,5	2,8 %	97,2 %
Informasjon				
Egeninnsats i etterkant	163	8,8	8,6 %	91,4 %
Alt om virkninger og bivirkninger	61	8,2	16,4 %	83,6 %
Informasjon om undersøkelser	157	9,0	5,1 %	94,9 %
Informasjon om resultater	159	8,6	11,3 %	88,7 %
Informasjon om tilstandsutvikling	163	7,8	14,7 %	85,3 %
Tatt med på råd	101	8,1	14,9 %	85,1 %
Erfaringer før besøket				
Opplevelse av ventetid	113	8,0	15,9 %	84,1 %
Informasjon på forhånd	118	8,8	11,9 %	88,1 %
Tilgjengelighet på telefon	113	9,1	7,1 %	92,9 %
Andre erfaringsspørsmål				
Alt i alt tilfreds	196	9,1	6,1 %	93,9 %
Feilbehandlet	161	9,3	4,3 %	95,7 %
Tilrettelegging tester og prøver	127	9,1	7,9 %	92,1 %
Møtt med høflighet og respekt	200	9,6	2,5 %	97,5 %
Mottakelse resepsjon	200	9,3	2,0 %	98,0 %
Parkeringsmuligheter	135	5,8	47,4 %	52,6 %

Tabell 45: Svar på kontekstuelle spørsmål. Prosentandel og antall svar.

		Antall svar (N)
Prosentandel pasienter med mer enn én poliklinikktime siste 6 måneder	57,4 %	202
Prosentandel pasienter som har vært hos samme behandler tidligere	63,3 %	139
Prosentandel pasienter som synes det var lett å endre tidspunkt for konsultasjonen	91,9 %	99
Prosentandel pasienter som <i>ikke</i> opplevde at avtalen ble utsatt/flyttet uten å be om det	90,9 %	164
Prosentandel pasienter som ventet mer enn 30 minutter på å komme inn til avtalen	10,6 %	199

Tabell 46: Beskrivende statistikk om svarergruppen ved institusjonen.

		Antall svar (N)
Prosentandel kvinner	56,1 %	205
Gjennomsnittsalder	57,0 år	205
Gjennomsnittlig antall år utdanning etter grunnskole	4,2 år	205
Prosentandel pasienter med dårlig egenvurdert helse	10,3 %	203

3.3.6 Blefjell sykehus Notodden

Tabell 47: Resultater på enkeltspørsmål om pasienterfaringer. Antall svar, gjennomsnittscore (skala 1-10 hvor 10 er best), prosentandel negative svar og prosentandel positive svar.

Spørsmål	Antall svarere	Gjennomsnitt	Negativ	Positiv
Kommunikasjon				
Nok tid til samtale	173	8,8	9,2 %	90,8 %
Forsto du behandler	187	9,1	6,4 %	93,6 %
Behandler faglig dyktig	188	9,2	4,3 %	95,7 %
Behandleromsorg	189	9,0	3,7 %	96,3 %
Fortalt alt om din tilstand	188	8,7	10,1 %	89,9 %
Ubesvarte spørsmål etter konsultasjon	183	8,1	20,2 %	79,8 %
Organisering				
Kom informasjon om deg fram	188	8,9	8,0 %	92,0 %
Samarbeid i personalgruppen	187	9,2	3,2 %	96,8 %
Organisering av arbeidet	187	8,9	4,8 %	95,2 %
Behandler godt forberedt	188	8,5	13,8 %	86,2 %
Tilgjengelighet				
Finne veien til poliklinikken	183	9,2	4,4 %	95,6 %
Finne fram inne på poliklinikken	184	9,1	6,5 %	93,5 %
Standard				
Venterommet	167	8,8	8,4 %	91,6 %
Toalettforhold	145	9,3	4,1 %	95,9 %
Renhold	157	9,6	1,3 %	98,7 %
Informasjon				
Egeninnsats i etterkant	146	8,6	11,6 %	88,4 %
Alt om virkninger og bivirkninger	51	7,3	25,5 %	74,5 %
Informasjon om undersøkelser	160	8,9	6,9 %	93,1 %
Informasjon om resultater	164	8,3	15,9 %	84,1 %
Informasjon om tilstandsutvikling	162	7,7	21,0 %	79,0 %
Tatt med på råd	87	7,6	20,7 %	79,3 %
Erfaringer før besøket				
Opplevelse av ventetid	105	7,8	19,0 %	81,0 %
Informasjon på forhånd	109	8,2	18,3 %	81,7 %
Tilgjengelighet på telefon	81	9,0	4,9 %	95,1 %
Andre erfaringsspørsmål				
Alt i alt tilfreds	185	9,1	3,8 %	96,2 %
Feilbehandlet	140	9,3	5,0 %	95,0 %
Tilrettelegging tester og prøver	129	8,9	8,5 %	91,5 %
Møtt med høflighet og respekt	187	9,5	2,7 %	97,3 %
Mottakelse resepsjon	185	8,8	9,2 %	90,8 %
Parkeringsmuligheter	157	6,0	45,2 %	54,8 %

Tabell 48: Svar på kontekstuelle spørsmål. Prosentandel og antall svar.

		Antall svar (N)
Prosentandel pasienter med mer enn én poliklinikktime siste 6 måneder	61,7 %	188
Prosentandel pasienter som har vært hos samme behandler tidligere	61,2 %	129
Prosentandel pasienter som synes det var lett å endre tidspunkt for konsultasjonen	91,8 %	85
Prosentandel pasienter som <i>ikke</i> opplevde at avtalen ble utsatt/flyttet uten å be om det	85,9 %	149
Prosentandel pasienter som ventet mer enn 30 minutter på å komme inn til avtalen	8,1 %	186

Tabell 49: Beskrivende statistikk om svarergruppen ved institusjonen.

		Antall svar (N)
Prosentandel kvinner	56,1 %	189
Gjennomsnittsalder	57,5 år	189
Gjennomsnittlig antall år utdanning etter grunnskole	4,1 år	189
Prosentandel pasienter med dårlig egenvurdert helse	11,3 %	186

3.3.7 Sykehuset Telemark HF

Tabell 50: Resultater på enkeltpørsmål om pasienterfaringer. Antall svar, gjennomsnittscore (skala 1-10 hvor 10 er best), prosentandel negative svar og prosentandel positive svar.

Spørsmål	Antall svarere	Gjennomsnitt	Negativ	Positiv
Kommunikasjon				
Nok tid til samtale	333	8,7	10,2 %	89,8 %
Forsto du behandler	373	8,9	9,1 %	90,9 %
Behandler faglig dyktig	372	9,0	9,4 %	90,6 %
Behandleromsorg	372	8,7	9,4 %	90,6 %
Fortalt alt om din tilstand	371	8,6	12,1 %	87,9 %
Ubesvarte spørsmål etter konsultasjon	372	8,2	17,5 %	82,5 %
Organisering				
Kom informasjon om deg fram	365	9,0	7,1 %	92,9 %
Samarbeid i personalgruppen	366	9,3	3,3 %	96,7 %
Organisering av arbeidet	368	9,0	6,3 %	93,8 %
Behandler godt forberedt	368	8,6	12,0 %	88,0 %
Tilgjengelighet				
Finne veien til poliklinikken	375	9,2	6,1 %	93,9 %
Finne fram inne på poliklinikken	376	9,3	2,7 %	97,3 %
Standard				
Venterommet	333	9,2	5,1 %	94,9 %
Toalettforhold	295	9,4	4,7 %	95,3 %
Renhold	333	9,6	0,6 %	99,4 %
Informasjon				
Egeninnsats i etterkant	293	8,8	9,9 %	90,1 %
Alt om virkninger og bivirkninger	121	8,1	17,4 %	82,6 %
Informasjon om undersøkelser	290	8,9	7,9 %	92,1 %
Informasjon om resultater	316	8,5	12,3 %	87,7 %
Informasjon om tilstandsutvikling	314	8,0	16,9 %	83,1 %
Tatt med på råd	206	8,2	15,5 %	84,5 %
Erfaringer før besøket				
Opplevelse av ventetid	200	7,7	21,5 %	78,5 %
Informasjon på forhånd	239	8,3	14,6 %	85,4 %
Tilgjengelighet på telefon	194	8,7	9,8 %	90,2 %
Andre erfaringsspørsmål				
Alt i alt tilfreds	371	8,9	10,0 %	90,0 %
Feilbehandlet	279	9,2	5,0 %	95,0 %
Tilrettelegging tester og prøver	232	8,9	9,9 %	90,1 %
Møtt med høflighet og respekt	375	9,4	4,8 %	95,2 %
Mottakelse resepsjon	375	9,2	5,3 %	94,7 %
Parkeringsmuligheter	287	7,9	19,9 %	80,1 %

Tabell 51: Svar på kontekstuelle spørsmål. Prosentandel og antall svar.

		Antall svar (N)
Prosentandel pasienter med mer enn én poliklinikktime siste 6 måneder	67,6 %	374
Prosentandel pasienter som har vært hos samme behandler tidligere	70,3 %	232
Prosentandel pasienter som synes det var lett å endre tidspunkt for konsultasjonen	87,0 %	193
Prosentandel pasienter som <i>ikke</i> opplevde at avtalen ble utsatt/flyttet uten å be om det	92,7 %	314
Prosentandel pasienter som ventet mer enn 30 minutter på å komme inn til avtalen	8,8 %	377

Tabell 52: Beskrivende statistikk om svarergruppen ved institusjonen.

		Antall svar (N)
Prosentandel kvinner	64,3 %	381
Gjennomsnittsalder	56,2 år	381
Gjennomsnittlig antall år utdanning etter grunnskole	4,1 år	381
Prosentandel pasienter med dårlig egenvurdert helse	13,8 %	377

3.3.8 Sykehuset i Vestfold HF

Tabell 53: Resultater på enkeltpørsmål om pasienterfaringer. Antall svar, gjennomsnittscore (skala 1-10 hvor 10 er best), prosentandel negative svar og prosentandel positive svar.

Spørsmål	Antall svarere	Gjennomsnitt	Negativ	Positiv
Kommunikasjon				
Nok tid til samtale	591	8,5	12,5 %	87,5 %
Forsto du behandler	653	9,1	6,6 %	93,4 %
Behandler faglig dyktig	656	9,1	7,3 %	92,7 %
Behandleromsorg	654	8,8	6,7 %	93,3 %
Fortalt alt om din tilstand	651	8,6	9,8 %	90,2 %
Ubesvarte spørsmål etter konsultasjon	636	8,4	17,0 %	83,0 %
Organisering				
Kom informasjon om deg fram	649	8,8	9,7 %	90,3 %
Samarbeid i personalgruppen	644	9,1	5,3 %	94,7 %
Organisering av arbeidet	652	8,7	6,3 %	93,7 %
Behandler godt forberedt	653	8,5	12,3 %	87,7 %
Tilgjengelighet				
Finne veien til poliklinikken	644	9,2	5,4 %	94,6 %
Finne fram inne på poliklinikken	647	9,2	4,6 %	95,4 %
Standard				
Venterommet	587	8,8	9,0 %	91,0 %
Toalettforhold	492	9,2	5,7 %	94,3 %
Renhold	567	9,4	4,1 %	95,9 %
Informasjon				
Egeninnsats i etterkant	496	8,6	10,9 %	89,1 %
Alt om virkninger og bivirkninger	187	7,5	25,7 %	74,3 %
Informasjon om undersøkelser	492	8,9	8,5 %	91,5 %
Informasjon om resultater	541	8,5	12,8 %	87,2 %
Informasjon om tilstandsutvikling	541	7,7	22,0 %	78,0 %
Tatt med på råd	334	8,1	17,1 %	82,9 %
Erfaringer før besøket				
Opplevelse av ventetid	362	7,2	25,4 %	74,6 %
Informasjon på forhånd	366	8,3	14,8 %	85,2 %
Tilgjengelighet på telefon	343	8,2	16,9 %	83,1 %
Andre erfaringsspørsmål				
Alt i alt tilfreds	639	8,9	7,8 %	92,2 %
Feilbehandlet	484	9,3	4,5 %	95,5 %
Tilrettelegging tester og prøver	407	8,9	9,8 %	90,2 %
Møtt med høflighet og respekt	648	9,4	4,2 %	95,8 %
Mottakelse resepsjon	648	8,9	7,1 %	92,9 %
Parkeringsmuligheter	432	6,5	36,8 %	63,2 %

Tabell 54: Svar på kontekstuelle spørsmål. Prosentandel og antall svar.

		Antall svar (N)
Prosentandel pasienter med mer enn én poliklinikktime siste 6 måneder	65,0 %	652
Prosentandel pasienter som har vært hos samme behandler tidligere	68,0 %	422
Prosentandel pasienter som synes det var lett å endre tidspunkt for konsultasjonen	84,3 %	306
Prosentandel pasienter som <i>ikke</i> opplevde at avtalen ble utsatt/flyttet uten å be om det	84,7 %	535
Prosentandel pasienter som ventet mer enn 30 minutter på å komme inn til avtalen	10,7 %	646

Tabell 55: Beskrivende statistikk om svarergruppen ved institusjonen.

		Antall svar (N)
Prosentandel kvinner	57,4 %	660
Gjennomsnittsalder	56,3 år	660
Gjennomsnittlig antall år utdanning etter grunnskole	4,3 år	660
Prosentandel pasienter med dårlig egenvurdert helse	14,4 %	647

3.3.9 Sørlandet sykehus HF, medisinsk klinikk

Tabell 56: Resultater på enkeltpørsmål om pasienterfaringer. Antall svar, gjennomsnittscore (skala 1-10 hvor 10 er best), prosentandel negative svar og prosentandel positive svar.

Spørsmål	Antall svarere	Gjennomsnitt	Negativ	Positiv
Kommunikasjon				
Nok tid til samtale	312	8,7	10,9 %	89,1 %
Forsto du behandler	346	9,1	6,9 %	93,1 %
Behandler faglig dyktig	345	9,2	6,1 %	93,9 %
Behandleromsorg	346	8,8	7,2 %	92,8 %
Fortalt alt om din tilstand	342	8,7	10,5 %	89,5 %
Ubesvarte spørsmål etter konsultasjon	339	8,2	19,5 %	80,5 %
Organisering				
Kom informasjon om deg fram	340	9,0	8,2 %	91,8 %
Samarbeid i personalgruppen	339	9,2	3,8 %	96,2 %
Organisering av arbeidet	340	8,9	5,3 %	94,7 %
Behandler godt forberedt	343	8,6	10,2 %	89,8 %
Tilgjengelighet				
Finne veien til poliklinikken	343	9,4	2,6 %	97,4 %
Finne fram inne på poliklinikken	344	9,3	2,9 %	97,1 %
Standard				
Venterommet	304	8,8	8,9 %	91,1 %
Toalettforhold	275	9,4	3,6 %	96,4 %
Renhold	307	9,6	0,7 %	99,3 %
Informasjon				
Egeninnsats i etterkant	260	8,7	10,4 %	89,6 %
Alt om virkninger og bivirkninger	103	7,8	21,4 %	78,6 %
Informasjon om undersøkelser	284	9,0	7,4 %	92,6 %
Informasjon om resultater	300	8,6	11,0 %	89,0 %
Informasjon om tilstandsutvikling	292	7,8	18,8 %	81,2 %
Tatt med på råd	176	8,4	12,5 %	87,5 %
Erfaringer før besøket				
Opplevelse av ventetid	194	7,3	24,2 %	75,8 %
Informasjon på forhånd	206	8,8	9,7 %	90,3 %
Tilgjengelighet på telefon	165	8,7	9,7 %	90,3 %
Andre erfaringsspørsmål				
Alt i alt tilfreds	339	9,1	5,6 %	94,4 %
Feilbehandlet	271	9,4	4,8 %	95,2 %
Tilrettelegging tester og prøver	236	9,1	4,7 %	95,3 %
Møtt med høflighet og respekt	338	9,5	3,3 %	96,7 %
Mottakelse resepsjon	343	9,1	5,5 %	94,5 %
Parkeringsmuligheter	259	5,3	53,3 %	46,7 %

Tabell 57: Svar på kontekstuelle spørsmål. Prosentandel og antall svar.

		Antall svar (N)
Prosentandel pasienter med mer enn én poliklinikktime siste 6 måneder	65,0 %	343
Prosentandel pasienter som har vært hos samme behandler tidligere	67,7 %	257
Prosentandel pasienter som synes det var lett å endre tidspunkt for konsultasjonen	87,7 %	154
Prosentandel pasienter som <i>ikke</i> opplevde at avtalen ble utsatt/flyttet uten å be om det	90,1 %	283
Prosentandel pasienter som ventet mer enn 30 minutter på å komme inn til avtalen	11,7 %	343

Tabell 58: Beskrivende statistikk om svarergruppen ved institusjonen.

		Antall svar (N)
Prosentandel kvinner	52,4 %	347
Gjennomsnittsalder	55,6 år	347
Gjennomsnittlig antall år utdanning etter grunnskole	3,9 år	347
Prosentandel pasienter med dårlig egenvurdert helse	12,6 %	341

3.3.10 Sørlandet sykehus HF, kirurgisk klinikk

Tabell 59: Resultater på enkeltpørsmål om pasienterfaringer. Antall svar, gjennomsnittscore (skala 1-10 hvor 10 er best), prosentandel negative svar og prosentandel positive svar.

Spørsmål	Antall svarere	Gjennomsnitt	Negativ	Positiv
Kommunikasjon				
Nok tid til samtale	564	8,9	8,5 %	91,5 %
Forsto du behandler	625	9,2	6,4 %	93,6 %
Behandler faglig dyktig	624	9,2	5,0 %	95,0 %
Behandleromsorg	623	9,0	4,8 %	95,2 %
Fortalt alt om din tilstand	622	8,7	10,0 %	90,0 %
Ubesvarte spørsmål etter konsultasjon	615	8,4	17,7 %	82,3 %
Organisering				
Kom informasjon om deg fram	620	9,0	8,7 %	91,3 %
Samarbeid i personalgruppen	620	9,2	5,0 %	95,0 %
Organisering av arbeidet	621	8,9	6,0 %	94,0 %
Behandler godt forberedt	622	8,8	8,5 %	91,5 %
Tilgjengelighet				
Finne veien til poliklinikken	626	9,3	4,0 %	96,0 %
Finne fram inne på poliklinikken	625	9,3	2,9 %	97,1 %
Standard				
Venterommet	545	8,7	10,1 %	89,9 %
Toalettforhold	476	9,5	2,5 %	97,5 %
Renhold	538	9,6	2,2 %	97,8 %
Informasjon				
Egeninnsats i etterkant	476	8,8	9,7 %	90,3 %
Alt om virkninger og bivirkninger	200	8,1	17,0 %	83,0 %
Informasjon om undersøkelser	514	9,1	5,8 %	94,2 %
Informasjon om resultater	542	8,5	12,7 %	87,3 %
Informasjon om tilstandsutvikling	532	8,0	18,2 %	81,8 %
Tatt med på råd	332	8,2	15,4 %	84,6 %
Erfaringer før besøket				
Opplevelse av ventetid	352	7,6	23,6 %	76,4 %
Informasjon på forhånd	379	8,6	11,1 %	88,9 %
Tilgjengelighet på telefon	333	8,8	9,0 %	91,0 %
Andre erfaringsspørsmål				
Alt i alt tilfreds	620	9,1	6,3 %	93,7 %
Feilbehandlet	492	9,5	2,6 %	97,4 %
Tilrettelegging tester og prøver	422	9,2	5,7 %	94,3 %
Møtt med høflighet og respekt	619	9,6	1,9 %	98,1 %
Mottakelse resepsjon	624	9,2	4,5 %	95,5 %
Parkeringsmuligheter	420	5,0	58,3 %	41,7 %

Tabell 60: Svar på kontekstuelle spørsmål. Prosentandel og antall svar.

		Antall svar (N)
Prosentandel pasienter med mer enn én poliklinikktime siste 6 måneder	63,8 %	622
Prosentandel pasienter som har vært hos samme behandler tidligere	73,1 %	420
Prosentandel pasienter som synes det var lett å endre tidspunkt for konsultasjonen	87,3 %	283
Prosentandel pasienter som <i>ikke</i> opplevde at avtalen ble utsatt/flyttet uten å be om det	88,1 %	504
Prosentandel pasienter som ventet mer enn 30 minutter på å komme inn til avtalen	9,3 %	624

Tabell 61: Beskrivende statistikk om svarergruppen ved institusjonen.

		Antall svar (N)
Prosentandel kvinner	56,1 %	635
Gjennomsnittsalder	57,2 år	635
Gjennomsnittlig antall år utdanning etter grunnskole	4,3 år	635
Prosentandel pasienter med dårlig egenvurdert helse	12,4 %	623

3.3.11 Ringerike sykehus HF

Tabell 62: Resultater på enkeltpørsmål om pasienterfaringer. Antall svar, gjennomsnittscore (skala 1-10 hvor 10 er best), prosentandel negative svar og prosentandel positive svar.

Spørsmål	Antall svarere	Gjennomsnitt	Negativ	Positiv
Kommunikasjon				
Nok tid til samtale	401	8,8	9,2 %	90,8 %
Forsto du behandler	436	9,0	8,9 %	91,1 %
Behandler faglig dyktig	437	9,2	5,9 %	94,1 %
Behandleromsorg	436	9,0	6,0 %	94,0 %
Fortalt alt om din tilstand	433	9,0	7,4 %	92,6 %
Ubesvarte spørsmål etter konsultasjon	432	8,3	18,5 %	81,5 %
Organisering				
Kom informasjon om deg fram	432	9,0	7,9 %	92,1 %
Samarbeid i personalgruppen	433	9,3	4,4 %	95,6 %
Organisering av arbeidet	432	9,0	6,0 %	94,0 %
Behandler godt forberedt	436	8,7	8,7 %	91,3 %
Tilgjengelighet				
Finne veien til poliklinikken	434	9,6	1,8 %	98,2 %
Finne fram inne på poliklinikken	434	9,4	3,5 %	96,5 %
Standard				
Venterommet	380	9,1	5,5 %	94,5 %
Toalettforhold	321	9,5	2,8 %	97,2 %
Renhold	378	9,5	1,3 %	98,7 %
Informasjon				
Egeninnsats i etterkant	326	8,6	12,9 %	87,1 %
Alt om virkninger og bivirkninger	103	8,2	16,5 %	83,5 %
Informasjon om undersøkelser	340	9,2	5,3 %	94,7 %
Informasjon om resultater	369	8,6	13,0 %	87,0 %
Informasjon om tilstandsutvikling	371	7,8	20,5 %	79,5 %
Tatt med på råd	216	8,3	16,2 %	83,8 %
Erfaringer før besøket				
Opplevelse av ventetid	247	7,9	19,8 %	80,2 %
Informasjon på forhånd	246	8,6	13,4 %	86,6 %
Tilgjengelighet på telefon	166	8,8	9,0 %	91,0 %
Andre erfaringsspørsmål				
Alt i alt tilfreds	433	9,0	7,4 %	92,6 %
Feilbehandlet	323	9,3	5,3 %	94,7 %
Tilrettelegging tester og prøver	277	9,1	6,5 %	93,5 %
Møtt med høflighet og respekt	437	9,6	3,0 %	97,0 %
Mottakelse resepsjon	438	9,5	2,5 %	97,5 %
Parkeringsmuligheter	360	7,3	25,6 %	74,4 %

Tabell 63: Svar på kontekstuelle spørsmål. Prosentandel og antall svar.

		Antall svar (N)
Prosentandel pasienter med mer enn én poliklinikktime siste 6 måneder	62,4 %	436
Prosentandel pasienter som har vært hos samme behandler tidligere	58,6 %	304
Prosentandel pasienter som synes det var lett å endre tidspunkt for konsultasjonen	81,3 %	187
Prosentandel pasienter som <i>ikke</i> opplevde at avtalen ble utsatt/flyttet uten å be om det	89,4 %	378
Prosentandel pasienter som ventet mer enn 30 minutter på å komme inn til avtalen	6,8 %	439

Tabell 64: Beskrivende statistikk om svarergruppen ved institusjonen.

		Antall svar (N)
Prosentandel kvinner	59,8 %	443
Gjennomsnittsalder	56,4 år	443
Gjennomsnittlig antall år utdanning etter grunnskole	4,0 år	443
Prosentandel pasienter med dårlig egenvurdert helse	10,8 %	436

3.3.12 Hallingdal sjukestugu

Tabell 65: Resultater på enkeltpørsmål om pasienterfaringer. Antall svar, gjennomsnittscore (skala 1-10 hvor 10 er best), prosentandel negative svar og prosentandel positive svar.

Spørsmål	Antall svarere	Gjennomsnitt	Negativ	Positiv
Kommunikasjon				
Nok tid til samtale	88	8,2	15,9 %	84,1 %
Forsto du behandler	103	8,3	17,5 %	82,5 %
Behandler faglig dyktig	105	8,9	8,6 %	91,4 %
Behandleromsorg	105	8,5	12,4 %	87,6 %
Fortalt alt om din tilstand	104	8,1	16,3 %	83,7 %
Ubesvarte spørsmål etter konsultasjon	105	7,9	22,9 %	77,1 %
Organisering				
Kom informasjon om deg fram	102	8,6	8,8 %	91,2 %
Samarbeid i personalgruppen	103	9,1	2,9 %	97,1 %
Organisering av arbeidet	104	9,0	2,9 %	97,1 %
Behandler godt forberedt	102	8,7	11,8 %	88,2 %
Tilgjengelighet				
Finne veien til poliklinikken	104	9,5	1,0 %	99,0 %
Finne fram inne på poliklinikken	104	9,3	3,8 %	96,2 %
Standard				
Venterommet	99	9,3	3,0 %	97,0 %
Toalettforhold	76	9,7	0,0 %	100,0 %
Renhold	89	9,7	1,1 %	98,9 %
Informasjon				
Egeninnsats i etterkant	74	8,2	16,2 %	83,8 %
Alt om virkninger og bivirkninger	26	8,6	11,5 %	88,5 %
Informasjon om undersøkelser	83	8,4	13,3 %	86,7 %
Informasjon om resultater	91	8,1	17,6 %	82,4 %
Informasjon om tilstandsutvikling	82	7,2	29,3 %	70,7 %
Tatt med på råd	43	7,8	18,6 %	81,4 %
Erfaringer før besøket				
Opplevelse av ventetid	58	7,8	19,0 %	81,0 %
Informasjon på forhånd	45	8,7	13,3 %	86,7 %
Tilgjengelighet på telefon	46	9,1	4,3 %	95,7 %
Andre erfaringsspørsmål				
Alt i alt tilfreds	105	8,7	11,4 %	88,6 %
Feilbehandlet	72	9,0	6,9 %	93,1 %
Tilrettelegging tester og prøver	58	8,9	12,1 %	87,9 %
Møtt med høflighet og respekt	106	9,5	3,8 %	96,2 %
Mottakelse resepsjon	104	9,0	6,7 %	93,3 %
Parkeringsmuligheter	80	8,4	12,5 %	87,5 %

Tabell 66: Svar på kontekstuelle spørsmål. Prosentandel og antall svar.

		Antall svar (N)
Prosentandel pasienter med mer enn én poliklinikktime siste 6 måneder	43,7 %	103
Prosentandel pasienter som har vært hos samme behandler tidligere	55,9 %	68
Prosentandel pasienter som synes det var lett å endre tidspunkt for konsultasjonen	83,3 %	54
Prosentandel pasienter som <i>ikke</i> opplevde at avtalen ble utsatt/flyttet uten å be om det	80,0 %	95
Prosentandel pasienter som ventet mer enn 30 minutter på å komme inn til avtalen	5,7 %	105

Tabell 67: Beskrivende statistikk om svarergruppen ved institusjonen.

		Antall svar (N)
Prosentandel kvinner	64,5 %	107
Gjennomsnittsalder	61,1 år	107
Gjennomsnittlig antall år utdanning etter grunnskole	3,9 år	107
Prosentandel pasienter med dårlig egenvurdert helse	13,1 %	107

3.4 INSTITUSJONER I HELSE MIDT-NORGE

3.4.1 Ålesund sjukehus

Tabell 68: Resultater på enkeltspørsmål om pasienterfaringer. Antall svar, gjennomsnittscore (skala 1-10 hvor 10 er best), prosentandel negative svar og prosentandel positive svar.

Spørsmål	Antall svarere	Gjennomsnitt	Negativ	Positiv
Kommunikasjon				
Nok tid til samtale	382	8,6	11,5 %	88,5 %
Forsto du behandler	412	9,2	6,1 %	93,9 %
Behandler faglig dyktig	411	9,2	4,6 %	95,4 %
Behandleromsorg	410	8,8	6,6 %	93,4 %
Fortalt alt om din tilstand	409	8,8	9,0 %	91,0 %
Ubesvarte spørsmål etter konsultasjon	401	8,2	20,2 %	79,8 %
Organisering				
Kom informasjon om deg fram	404	8,9	7,9 %	92,1 %
Samarbeid i personalgruppen	405	9,1	4,7 %	95,3 %
Organisering av arbeidet	401	8,7	8,0 %	92,0 %
Behandler godt forberedt	406	8,6	9,4 %	90,6 %
Tilgjengelighet				
Finne veien til poliklinikken	412	9,1	6,1 %	93,9 %
Finne fram inne på poliklinikken	412	9,1	4,4 %	95,6 %
Standard				
Venterommet	369	8,3	13,0 %	87,0 %
Toalettforhold	342	9,1	6,1 %	93,9 %
Renhold	357	9,0	4,2 %	95,8 %
Informasjon				
Egeninnsats i etterkant	327	8,8	8,0 %	92,0 %
Alt om virkninger og bivirkninger	138	8,4	14,5 %	85,5 %
Informasjon om undersøkelser	315	9,3	2,5 %	97,5 %
Informasjon om resultater	341	8,6	10,9 %	89,1 %
Informasjon om tilstandsutvikling	333	7,9	19,2 %	80,8 %
Tatt med på råd	214	8,5	11,7 %	88,3 %
Erfaringer før besøket				
Opplevelse av ventetid	231	7,7	19,5 %	80,5 %
Informasjon på forhånd	212	8,7	9,9 %	90,1 %
Tilgjengelighet på telefon	226	8,9	7,1 %	92,9 %
Andre erfaringsspørsmål				
Alt i alt tilfreds	402	8,9	8,7 %	91,3 %
Feilbehandlet	314	9,4	3,2 %	96,8 %
Tilrettelegging tester og prøver	262	9,1	5,7 %	94,3 %
Møtt med høflighet og respekt	408	9,6	1,7 %	98,3 %
Mottakelse resepsjon	411	9,2	5,8 %	94,2 %
Parkeringsmuligheter	287	6,2	41,1 %	58,9 %

Tabell 69: Svar på kontekstuelle spørsmål. Prosentandel og antall svar.

		Antall svar (N)
Prosentandel pasienter med mer enn én poliklinikktime siste 6 måneder	68,1 %	407
Prosentandel pasienter som har vært hos samme behandler tidligere	71,7 %	321
Prosentandel pasienter som synes det var lett å endre tidspunkt for konsultasjonen	86,5 %	223
Prosentandel pasienter som <i>ikke</i> opplevde at avtalen ble utsatt/flyttet uten å be om det	89,5 %	372
Prosentandel pasienter som ventet mer enn 30 minutter på å komme inn til avtalen	11,4 %	412

Tabell 70: Beskrivende statistikk om svarergruppen ved institusjonen.

		Antall svar (N)
Prosentandel kvinner	61,4 %	415
Gjennomsnittsalder	56,7 år	415
Gjennomsnittlig antall år utdanning etter grunnskole	3,9 år	415
Prosentandel pasienter med dårlig egenvurdert helse	13,6 %	405

3.4.2 Volda sjukehus

Tabell 71: Resultater på enkeltspørsmål om pasienterfaringer. Antall svar, gjennomsnittscore (skala 1-10 hvor 10 er best), prosentandel negative svar og prosentandel positive svar.

Spørsmål	Antall svarere	Gjennomsnitt	Negativ	Positiv
Kommunikasjon				
Nok tid til samtale	95	8,5	11,6 %	88,4 %
Forsto du behandler	100	9,0	8,0 %	92,0 %
Behandler faglig dyktig	101	9,1	7,9 %	92,1 %
Behandleromsorg	101	9,0	4,0 %	96,0 %
Fortalt alt om din tilstand	100	8,9	7,0 %	93,0 %
Ubesvarte spørsmål etter konsultasjon	98	8,3	15,3 %	84,7 %
Organisering				
Kom informasjon om deg fram	100	8,9	8,0 %	92,0 %
Samarbeid i personalgruppen	100	9,2	1,0 %	99,0 %
Organisering av arbeidet	99	9,0	4,0 %	96,0 %
Behandler godt forberedt	101	8,8	7,9 %	92,1 %
Tilgjengelighet				
Finne veien til poliklinikken	102	9,3	2,0 %	98,0 %
Finne fram inne på poliklinikken	102	9,1	8,8 %	91,2 %
Standard				
Venterommet	93	8,8	5,4 %	94,6 %
Toalettforhold	82	9,6	0,0 %	100,0 %
Renhold	93	9,6	1,1 %	98,9 %
Informasjon				
Egeninnsats i etterkant	75	8,6	9,3 %	90,7 %
Alt om virkninger og bivirkninger	28	8,3	14,3 %	85,7 %
Informasjon om undersøkelser	83	8,9	7,2 %	92,8 %
Informasjon om resultater	86	8,7	8,1 %	91,9 %
Informasjon om tilstandsutvikling	78	7,6	23,1 %	76,9 %
Tatt med på råd	47	8,2	10,6 %	89,4 %
Erfaringer før besøket				
Opplevelse av ventetid	65	7,3	27,7 %	72,3 %
Informasjon på forhånd	61	8,5	11,5 %	88,5 %
Tilgjengelighet på telefon	50	8,9	6,0 %	94,0 %
Andre erfaringsspørsmål				
Alt i alt tilfreds	101	8,9	7,9 %	92,1 %
Feilbehandlet	82	9,3	6,1 %	93,9 %
Tilrettelegging tester og prøver	67	9,0	7,5 %	92,5 %
Møtt med høflighet og respekt	101	9,6	2,0 %	98,0 %
Mottakelse resepsjon	103	9,3	4,9 %	95,1 %
Parkeringsmuligheter	81	5,9	45,7 %	54,3 %

Tabell 72: Svar på kontekstuelle spørsmål. Prosentandel og antall svar.

		Antall svar (N)
Prosentandel pasienter med mer enn én poliklinikktime siste 6 måneder	57,3 %	103
Prosentandel pasienter som har vært hos samme behandler tidligere	69,9 %	73
Prosentandel pasienter som synes det var lett å endre tidspunkt for konsultasjonen	84,4 %	45
Prosentandel pasienter som <i>ikke</i> opplevde at avtalen ble utsatt/flyttet uten å be om det	93,3 %	90
Prosentandel pasienter som ventet mer enn 30 minutter på å komme inn til avtalen	17,5 %	103

Tabell 73: Beskrivende statistikk om svarergruppen ved institusjonen.

		Antall svar (N)
Prosentandel kvinner	54,8 %	104
Gjennomsnittsalder	55,0 år	104
Gjennomsnittlig antall år utdanning etter grunnskole	4,2 år	104
Prosentandel pasienter med dårlig egenvurdert helse	6,8 %	103

3.4.3 Molde sjukehus

Tabell 74: Resultater på enkeltspørsmål om pasienterfaringer. Antall svar, gjennomsnittscore (skala 1-10 hvor 10 er best), prosentandel negative svar og prosentandel positive svar.

Spørsmål	Antall svarere	Gjennomsnitt	Negativ	Positiv
Kommunikasjon				
Nok tid til samtale	315	8,5	13,7 %	86,3 %
Forsto du behandler	360	9,1	7,8 %	92,2 %
Behandler faglig dyktig	360	9,1	8,1 %	91,9 %
Behandleromsorg	360	9,0	5,6 %	94,4 %
Fortalt alt om din tilstand	358	8,8	8,9 %	91,1 %
Ubesvarte spørsmål etter konsultasjon	357	8,5	15,4 %	84,6 %
Organisering				
Kom informasjon om deg fram	356	9,0	8,7 %	91,3 %
Samarbeid i personalgruppen	354	9,0	5,9 %	94,1 %
Organisering av arbeidet	359	8,7	7,0 %	93,0 %
Behandler godt forberedt	361	8,7	11,4 %	88,6 %
Tilgjengelighet				
Finne veien til poliklinikken	357	8,8	10,1 %	89,9 %
Finne fram inne på poliklinikken	358	9,1	5,9 %	94,1 %
Standard				
Venterommet	300	8,2	16,0 %	84,0 %
Toalettforhold	290	8,7	12,4 %	87,6 %
Renhold	314	9,3	3,5 %	96,5 %
Informasjon				
Egeninnsats i etterkant	273	8,9	7,3 %	92,7 %
Alt om virkninger og bivirkninger	97	8,6	14,4 %	85,6 %
Informasjon om undersøkelser	283	8,9	8,1 %	91,9 %
Informasjon om resultater	294	8,6	11,2 %	88,8 %
Informasjon om tilstandsutvikling	284	7,6	21,1 %	78,9 %
Tatt med på råd	168	8,3	14,9 %	85,1 %
Erfaringer før besøket				
Opplevelse av ventetid	192	7,4	24,5 %	75,5 %
Informasjon på forhånd	206	8,3	15,5 %	84,5 %
Tilgjengelighet på telefon	149	8,8	8,7 %	91,3 %
Andre erfaringsspørsmål				
Alt i alt tilfreds	355	8,9	7,3 %	92,7 %
Feilbehandlet	278	9,3	3,6 %	96,4 %
Tilrettelegging tester og prøver	213	8,8	9,4 %	90,6 %
Møtt med høflighet og respekt	357	9,4	3,4 %	96,6 %
Mottakelse resepsjon	361	9,0	6,1 %	93,9 %
Parkeringsmuligheter	227	5,7	47,1 %	52,9 %

Tabell 75: Svar på kontekstuelle spørsmål. Prosentandel og antall svar.

		Antall svar (N)
Prosentandel pasienter med mer enn én poliklinikktime siste 6 måneder	54,4 %	360
Prosentandel pasienter som har vært hos samme behandler tidligere	65,0 %	254
Prosentandel pasienter som synes det var lett å endre tidspunkt for konsultasjonen	91,8 %	158
Prosentandel pasienter som <i>ikke</i> opplevde at avtalen ble utsatt/flyttet uten å be om det	91,3 %	298
Prosentandel pasienter som ventet mer enn 30 minutter på å komme inn til avtalen	16,1 %	360

Tabell 76: Beskrivende statistikk om svarergruppen ved institusjonen.

		Antall svar (N)
Prosentandel kvinner	59,4 %	372
Gjennomsnittsalder	59,1 år	372
Gjennomsnittlig antall år utdanning etter grunnskole	3,9 år	372
Prosentandel pasienter med dårlig egenvurdert helse	12,2 %	361

3.4.4 Kristiansund sykehus

Tabell 77: Resultater på enkeltpørsmål om pasienterfaringer. Antall svar, gjennomsnittscore (skala 1-10 hvor 10 er best), prosentandel negative svar og prosentandel positive svar.

Spørsmål	Antall svarere	Gjennomsnitt	Negativ	Positiv
Kommunikasjon				
Nok tid til samtale	372	8,7	11,3 %	88,7 %
Forsto du behandler	394	8,9	9,6 %	90,4 %
Behandler faglig dyktig	396	9,1	7,1 %	92,9 %
Behandleromsorg	394	8,9	7,6 %	92,4 %
Fortalt alt om din tilstand	394	8,8	9,6 %	90,4 %
Ubesvarte spørsmål etter konsultasjon	394	8,3	19,3 %	80,7 %
Organisering				
Kom informasjon om deg fram	389	8,9	9,0 %	91,0 %
Samarbeid i personalgruppen	391	9,1	6,1 %	93,9 %
Organisering av arbeidet	392	8,9	5,9 %	94,1 %
Behandler godt forberedt	393	8,7	10,7 %	89,3 %
Tilgjengelighet				
Finne veien til poliklinikken	394	9,2	5,1 %	94,9 %
Finne fram inne på poliklinikken	395	9,3	3,5 %	96,5 %
Standard				
Venterommet	351	8,5	11,7 %	88,3 %
Toalettforhold	311	9,2	4,2 %	95,8 %
Renhold	338	9,4	2,7 %	97,3 %
Informasjon				
Egeninnsats i etterkant	312	9,0	7,7 %	92,3 %
Alt om virkninger og bivirkninger	131	8,5	14,5 %	85,5 %
Informasjon om undersøkelser	310	9,0	6,8 %	93,2 %
Informasjon om resultater	340	8,2	15,6 %	84,4 %
Informasjon om tilstandsutvikling	329	7,9	19,5 %	80,5 %
Tatt med på råd	184	8,2	14,7 %	85,3 %
Erfaringer før besøket				
Opplevelse av ventetid	205	7,7	23,9 %	76,1 %
Informasjon på forhånd	235	8,5	14,5 %	85,5 %
Tilgjengelighet på telefon	185	8,8	9,7 %	90,3 %
Andre erfaringsspørsmål				
Alt i alt tilfreds	390	9,0	7,4 %	92,6 %
Feilbehandlet	314	9,3	4,5 %	95,5 %
Tilrettelegging tester og prøver	262	9,1	7,3 %	92,7 %
Møtt med høflighet og respekt	397	9,6	2,0 %	98,0 %
Mottakelse resepsjon	395	8,9	7,8 %	92,2 %
Parkeringsmuligheter	233	7,6	21,5 %	78,5 %

Tabell 78: Svar på kontekstuelle spørsmål. Prosentandel og antall svar.

		Antall svar (N)
Prosentandel pasienter med mer enn én poliklinikktime siste 6 måneder	62,3 %	395
Prosentandel pasienter som har vært hos samme behandler tidligere	63,7 %	292
Prosentandel pasienter som synes det var lett å endre tidspunkt for konsultasjonen	84,1 %	182
Prosentandel pasienter som <i>ikke</i> opplevde at avtalen ble utsatt/flyttet uten å be om det	91,0 %	335
Prosentandel pasienter som ventet mer enn 30 minutter på å komme inn til avtalen	7,1 %	395

Tabell 79: Beskrivende statistikk om svarergruppen ved institusjonen.

		Antall svar (N)
Prosentandel kvinner	55,0 %	402
Gjennomsnittsalder	57,4 år	402
Gjennomsnittlig antall år utdanning etter grunnskole	3,8 år	402
Prosentandel pasienter med dårlig egenvurdert helse	11,8 %	397

3.4.5 St. Olavs Hospital HF

Tabell 80: Resultater på enkeltspørsmål om pasienterfaringer. Antall svar, gjennomsnittscore (skala 1-10 hvor 10 er best), prosentandel negative svar og prosentandel positive svar.

Spørsmål	Antall svarere	Gjennomsnitt	Negativ	Positiv
Kommunikasjon				
Nok tid til samtale	616	8,4	12,7 %	87,3 %
Forsto du behandler	660	8,9	8,2 %	91,8 %
Behandler faglig dyktig	660	9,1	6,1 %	93,9 %
Behandleromsorg	663	8,7	7,4 %	92,6 %
Fortalt alt om din tilstand	658	8,7	9,1 %	90,9 %
Ubesvarte spørsmål etter konsultasjon	651	8,2	21,0 %	79,0 %
Organisering				
Kom informasjon om deg fram	657	8,7	9,3 %	90,7 %
Samarbeid i personalgruppen	661	8,8	7,1 %	92,9 %
Organisering av arbeidet	651	8,4	10,0 %	90,0 %
Behandler godt forberedt	658	8,5	10,5 %	89,5 %
Tilgjengelighet				
Finne veien til poliklinikken	655	8,6	12,1 %	87,9 %
Finne fram inne på poliklinikken	657	9,1	6,2 %	93,8 %
Standard				
Venterommet	596	8,5	11,2 %	88,8 %
Toalettforhold	517	8,8	9,9 %	90,1 %
Renhold	582	9,2	3,6 %	96,4 %
Informasjon				
Egeninnsats i etterkant	505	8,7	9,3 %	90,7 %
Alt om virkninger og bivirkninger	207	7,6	24,2 %	75,8 %
Informasjon om undersøkelser	503	8,9	7,8 %	92,2 %
Informasjon om resultater	552	8,4	13,0 %	87,0 %
Informasjon om tilstandsutvikling	562	7,6	22,2 %	77,8 %
Tatt med på råd	347	7,8	18,2 %	81,8 %
Erfaringer før besøket				
Opplevelse av ventetid	373	7,2	27,6 %	72,4 %
Informasjon på forhånd	381	8,4	15,5 %	84,5 %
Tilgjengelighet på telefon	359	8,2	15,0 %	85,0 %
Andre erfaringsspørsmål				
Alt i alt tilfreds	649	8,8	8,0 %	92,0 %
Feilbehandlet	514	9,2	4,9 %	95,1 %
Tilrettelegging tester og prøver	436	8,4	14,4 %	85,6 %
Møtt med høflighet og respekt	652	9,3	4,6 %	95,4 %
Mottakelse resepsjon	657	8,9	6,8 %	93,2 %
Parkeringsmuligheter	371	4,8	60,6 %	39,4 %

Tabell 81: Svar på kontekstuelle spørsmål. Prosentandel og antall svar.

		Antall svar (N)
Prosentandel pasienter med mer enn én poliklinikktime siste 6 måneder	69,0 %	662
Prosentandel pasienter som har vært hos samme behandler tidligere	62,8 %	479
Prosentandel pasienter som synes det var lett å endre tidspunkt for konsultasjonen	86,5 %	319
Prosentandel pasienter som <i>ikke</i> opplevde at avtalen ble utsatt/flyttet uten å be om det	81,7 %	579
Prosentandel pasienter som ventet mer enn 30 minutter på å komme inn til avtalen	13,2 %	661

Tabell 82: Beskrivende statistikk om svarergruppen ved institusjonen.

		Antall svar (N)
Prosentandel kvinner	55,6 %	669
Gjennomsnittsalder	54,0 år	669
Gjennomsnittlig antall år utdanning etter grunnskole	4,4 år	669
Prosentandel pasienter med dårlig egenvurdert helse	11,9 %	656

3.4.6 Orkdal Sanitetsforenings sjukehus

Tabell 83: Resultater på enkeltpørsmål om pasienterfaringer. Antall svar, gjennomsnittscore (skala 1-10 hvor 10 er best), prosentandel negative svar og prosentandel positive svar.

Spørsmål	Antall svarere	Gjennomsnitt	Negativ	Positiv
Kommunikasjon				
Nok tid til samtale	150	8,2	14,0 %	86,0 %
Forsto du behandler	169	8,2	18,9 %	81,1 %
Behandler faglig dyktig	169	8,9	8,9 %	91,1 %
Behandleromsorg	170	8,5	9,4 %	90,6 %
Fortalt alt om din tilstand	168	8,6	11,9 %	88,1 %
Ubesvarte spørsmål etter konsultasjon	169	8,0	19,5 %	80,5 %
Organisering				
Kom informasjon om deg fram	164	9,0	5,5 %	94,5 %
Samarbeid i personalgruppen	167	8,9	5,4 %	94,6 %
Organisering av arbeidet	170	8,4	7,6 %	92,4 %
Behandler godt forberedt	169	8,2	11,8 %	88,2 %
Tilgjengelighet				
Finne veien til poliklinikken	171	8,9	8,8 %	91,2 %
Finne fram inne på poliklinikken	171	9,0	5,8 %	94,2 %
Standard				
Venterommet	148	8,4	12,2 %	87,8 %
Toalettforhold	135	9,3	4,4 %	95,6 %
Renhold	140	9,5	0,7 %	99,3 %
Informasjon				
Egeninnsats i etterkant	137	8,6	9,5 %	90,5 %
Alt om virkninger og bivirkninger	50	8,0	22,0 %	78,0 %
Informasjon om undersøkelser	139	8,7	10,8 %	89,2 %
Informasjon om resultater	137	8,4	15,3 %	84,7 %
Informasjon om tilstandsutvikling	145	7,6	22,8 %	77,2 %
Tatt med på råd	94	8,3	12,8 %	87,2 %
Erfaringer før besøket				
Opplevelse av ventetid	96	7,3	25,0 %	75,0 %
Informasjon på forhånd	115	8,3	13,0 %	87,0 %
Tilgjengelighet på telefon	74	8,4	9,5 %	90,5 %
Andre erfaringsspørsmål				
Alt i alt tilfreds	169	8,7	7,1 %	92,9 %
Feilbehandlet	120	9,4	2,5 %	97,5 %
Tilrettelegging tester og prøver	88	8,5	12,5 %	87,5 %
Møtt med høflighet og respekt	171	9,4	3,5 %	96,5 %
Mottakelse resepsjon	173	9,1	3,5 %	96,5 %
Parkeringsmuligheter	124	5,6	49,2 %	50,8 %

Tabell 84: Svar på kontekstuelle spørsmål. Prosentandel og antall svar.

		Antall svar (N)
Prosentandel pasienter med mer enn én poliklinikktime siste 6 måneder	58,2 %	170
Prosentandel pasienter som har vært hos samme behandler tidligere	56,7 %	104
Prosentandel pasienter som synes det var lett å endre tidspunkt for konsultasjonen	82,3 %	62
Prosentandel pasienter som <i>ikke</i> opplevde at avtalen ble utsatt/flyttet uten å be om det	88,6 %	140
Prosentandel pasienter som ventet mer enn 30 minutter på å komme inn til avtalen	16,4 %	171

Tabell 85: Beskrivende statistikk om svarergruppen ved institusjonen.

		Antall svar (N)
Prosentandel kvinner	64,4 %	174
Gjennomsnittsalder	52,9 år	174
Gjennomsnittlig antall år utdanning etter grunnskole	3,9 år	174
Prosentandel pasienter med dårlig egenvurdert helse	8,7 %	172

3.4.7 Sykehuset Levanger

Tabell 86: Resultater på enkeltspørsmål om pasienterfaringer. Antall svar, gjennomsnittscore (skala 1-10 hvor 10 er best), prosentandel negative svar og prosentandel positive svar.

Spørsmål	Antall svarere	Gjennomsnitt	Negativ	Positiv
Kommunikasjon				
Nok tid til samtale	364	8,8	7,7 %	92,3 %
Forsto du behandler	391	8,9	8,7 %	91,3 %
Behandler faglig dyktig	394	9,0	6,3 %	93,7 %
Behandleromsorg	394	8,7	8,4 %	91,6 %
Fortalt alt om din tilstand	394	8,6	9,1 %	90,9 %
Ubesvarte spørsmål etter konsultasjon	388	8,4	16,5 %	83,5 %
Organisering				
Kom informasjon om deg fram	388	8,8	9,0 %	91,0 %
Samarbeid i personalgruppen	390	8,8	9,0 %	91,0 %
Organisering av arbeidet	396	8,4	10,4 %	89,6 %
Behandler godt forberedt	395	8,3	14,9 %	85,1 %
Tilgjengelighet				
Finne veien til poliklinikken	394	8,7	9,9 %	90,1 %
Finne fram inne på poliklinikken	394	8,6	9,6 %	90,4 %
Standard				
Venterommet	355	8,4	13,0 %	87,0 %
Toalettforhold	319	9,0	7,5 %	92,5 %
Renhold	355	9,3	4,2 %	95,8 %
Informasjon				
Egeninnsats i etterkant	299	8,5	12,7 %	87,3 %
Alt om virkninger og bivirkninger	122	7,5	25,4 %	74,6 %
Informasjon om undersøkelser	304	9,0	5,6 %	94,4 %
Informasjon om resultater	337	8,5	13,6 %	86,4 %
Informasjon om tilstandsutvikling	337	7,8	19,9 %	80,1 %
Tatt med på råd	199	7,8	21,1 %	78,9 %
Erfaringer før besøket				
Opplevelse av ventetid	209	7,3	25,8 %	74,2 %
Informasjon på forhånd	224	8,3	17,0 %	83,0 %
Tilgjengelighet på telefon	190	9,1	4,7 %	95,3 %
Andre erfaringsspørsmål				
Alt i alt tilfreds	386	8,8	8,0 %	92,0 %
Feilbehandlet	292	9,2	6,2 %	93,8 %
Tilrettelegging tester og prøver	261	8,9	8,0 %	92,0 %
Møtt med høflighet og respekt	390	9,3	5,1 %	94,9 %
Mottakelse resepsjon	394	8,9	7,4 %	92,6 %
Parkeringsmuligheter	291	6,7	32,0 %	68,0 %

Tabell 87: Svar på kontekstuelle spørsmål. Prosentandel og antall svar.

		Antall svar (N)
Prosentandel pasienter med mer enn én poliklinikktime siste 6 måneder	67,4 %	390
Prosentandel pasienter som har vært hos samme behandler tidligere	62,0 %	297
Prosentandel pasienter som synes det var lett å endre tidspunkt for konsultasjonen	89,6 %	173
Prosentandel pasienter som <i>ikke</i> opplevde at avtalen ble utsatt/flyttet uten å be om det	90,0 %	340
Prosentandel pasienter som ventet mer enn 30 minutter på å komme inn til avtalen	15,2 %	394

Tabell 88: Beskrivende statistikk om svarergruppen ved institusjonen.

		Antall svar (N)
Prosentandel kvinner	65,5 %	397
Gjennomsnittsalder	52,7 år	397
Gjennomsnittlig antall år utdanning etter grunnskole	4,2 år	397
Prosentandel pasienter med dårlig egenvurdert helse	11,4 %	395

3.4.8 Sykehuset Namsos

Tabell 89: Resultater på enkeltpørsmål om pasienterfaringer. Antall svar, gjennomsnittscore (skala 1-10 hvor 10 er best), prosentandel negative svar og prosentandel positive svar.

Spørsmål	Antall svarere	Gjennomsnitt	Negativ	Positiv
Kommunikasjon				
Nok tid til samtale	375	8,7	10,4 %	89,6 %
Forsto du behandler	407	9,1	8,4 %	91,6 %
Behandler faglig dyktig	405	9,0	9,4 %	90,6 %
Behandleromsorg	406	8,9	6,2 %	93,8 %
Fortalt alt om din tilstand	404	8,6	12,1 %	87,9 %
Ubesvarte spørsmål etter konsultasjon	397	8,3	17,4 %	82,6 %
Organisering				
Kom informasjon om deg fram	396	9,1	5,3 %	94,7 %
Samarbeid i personalgruppen	400	9,2	4,0 %	96,0 %
Organisering av arbeidet	399	9,0	4,5 %	95,5 %
Behandler godt forberedt	401	8,7	12,0 %	88,0 %
Tilgjengelighet				
Finne veien til poliklinikken	403	9,5	2,7 %	97,3 %
Finne fram inne på poliklinikken	404	9,5	2,0 %	98,0 %
Standard				
Venterommet	359	8,9	8,4 %	91,6 %
Toalettforhold	330	9,3	5,2 %	94,8 %
Renhold	351	9,5	3,1 %	96,9 %
Informasjon				
Egeninnsats i etterkant	317	8,7	11,0 %	89,0 %
Alt om virkninger og bivirkninger	137	8,1	16,8 %	83,2 %
Informasjon om undersøkelser	326	8,9	8,3 %	91,7 %
Informasjon om resultater	355	8,7	11,5 %	88,5 %
Informasjon om tilstandsutvikling	327	7,9	19,3 %	80,7 %
Tatt med på råd	211	8,4	14,2 %	85,8 %
Erfaringer før besøket				
Opplevelse av ventetid	189	7,5	25,4 %	74,6 %
Informasjon på forhånd	228	8,5	14,5 %	85,5 %
Tilgjengelighet på telefon	194	9,1	5,7 %	94,3 %
Andre erfaringsspørsmål				
Alt i alt tilfreds	399	8,8	9,8 %	90,2 %
Feilbehandlet	309	9,3	4,2 %	95,8 %
Tilrettelegging tester og prøver	290	9,0	7,9 %	92,1 %
Møtt med høflighet og respekt	409	9,4	5,1 %	94,9 %
Mottakelse resepsjon	404	9,2	5,7 %	94,3 %
Parkeringsmuligheter	262	7,2	24,0 %	76,0 %

Tabell 90: Svar på kontekstuelle spørsmål. Prosentandel og antall svar.

		Antall svar (N)
Prosentandel pasienter med mer enn én poliklinikktime siste 6 måneder	55,8 %	403
Prosentandel pasienter som har vært hos samme behandler tidligere	68,0 %	306
Prosentandel pasienter som synes det var lett å endre tidspunkt for konsultasjonen	86,6 %	201
Prosentandel pasienter som <i>ikke</i> opplevde at avtalen ble utsatt/flyttet uten å be om det	89,7 %	350
Prosentandel pasienter som ventet mer enn 30 minutter på å komme inn til avtalen	13,1 %	405

Tabell 91: Beskrivende statistikk om svarergruppen ved institusjonen.

		Antall svar (N)
Prosentandel kvinner	59,2 %	414
Gjennomsnittsalder	59,1 år	414
Gjennomsnittlig antall år utdanning etter grunnskole	3,5 år	414
Prosentandel pasienter med dårlig egenvurdert helse	8,3 %	408

4. REFERANSEPUNKTER

Nedenfor presenterer vi gjennomsnittresultater på pasienterfarings-spørsmål for de tre helseregionene samlet og etter sykehustyper. Hensikten er at hver enkelt institusjon skal kunne sammenligne egne resultater med relevante referansepunkter.

I tabellen nedenfor finnes en oversikt over hvilke sykehus som inngår i de ulike sykehustypene.

Tabell 92: Inndeling av sykehusene etter sykehustype.

Sykehustype	Sykehus
Regionsykehus	Ullevål universitetssykehus HF, Rikshospitalet HF, St. Olavs Hospital HF
Sentralsykehus	Sykehuset Buskerud HF, Ålesund sjukehus, Sykehuset Levanger, Sykehuset Innlandet HF, Sørlandet sykehus Medisinsk klinikk, Sørlandet sykehus Kirurgisk klinikk, Akershus universitetssykehus HF, Sykehuset Asker og Bærum HF, Sykehuset Namsos, Aker universitetssykehus HF, Kristiansund sykehus, Sykehuset Telemark HF, Sykehuset Østfold HF, Molde sjukehus, Sykehuset i Vestfold
Lokalsykehus	Blefjell sykehus Rjukan, Ringerike sykehus HF, Blefjell sykehus Kongsberg, Orkdal Sanitetsforenings sjukehus, Diakonhjemmets sykehus, Lovisenberg Diakonale sykehus, Blefjell sykehus Notodden, Volda sjukehus, Hallingdal sjukestugu
Spesialsykehus	Martina Hansens Hospital, Revmatismesykehuset AS N.K.S. Lillehammer, Det norske radiumhospital HF

Vi har tatt utgangspunkt i de seks standard sykehustypene; regionsykehus, sentralsykehus, fylkessykehus med sentralsykehus funksjoner, lokalsykehus, fylkessykehus med redusert lokalsykehustilbud og spesialsykehus (se www.npr.no).

I pasienterfaringsmaterialet er det i praksis svært liten variasjon mellom tilgrensende sykehustyper i standardinndelingen, og vi har derfor valgt å aggregere fra seks til fire sykehustyper etter modell fra Kjekshus et al.¹

¹ Kjekshus, Lars Erik: INTORG - De somatiske sykehusenes interne organisering - En kartlegging av 50 somatiske sykehus i Norge i 2003. SINTEF rapport 2004 STF A045005.

4.1 SYKEHUSENE SAMLET

Tabell 93: Resultater på enkeltpørsmål om pasienterfaringer for sykehusene samlet. Gjennomsnittscore (skala 1-10 hvor 10 er best), antall svar og standardavvik.

Spørsmål	Gjennomsnitt	Antall svar (N)	Standardavvik
Kommunikasjon			
Nok tid til samtale	8,6	11270	2,3
Forsto du behandler	9,0	12262	2,1
Behandler faglig dyktig	9,1	12259	1,9
Behandleromsorg	8,8	12259	2,0
Fortalt alt om din tilstand	8,7	12186	2,3
Ubesvarte spørsmål etter konsultasjon	8,2	12075	2,8
Organisering			
Kom informasjon om deg fram	8,8	12108	2,1
Samarbeid i personalgruppen	9,0	12131	1,8
Organisering av arbeidet	8,7	12149	1,8
Behandler godt forberedt	8,5	12192	2,4
Tilgjengelighet			
Finne veien til poliklinikken	9,0	12220	1,8
Finne fram inne på poliklinikken	9,1	12234	1,7
Standard			
Venterommet	8,7	10948	2,0
Toalettforhold	9,1	9498	1,8
Renhold	9,3	10627	1,4
Informasjon			
Egeninnsats i etterkant	8,7	9356	2,4
Alt om virkninger og bivirkninger	7,9	3707	3,0
Informasjon om undersøkelser	9,0	9499	1,9
Informasjon om resultater	8,4	10354	2,6
Informasjon om tilstandsutvikling	7,7	10120	3,1
Tatt med på råd	8,0	6327	2,8
Erfaringer før besøket			
Opplevelse av ventetid	7,5	6722	2,9
Informasjon på forhånd	8,4	7202	2,7
Tilgjengelighet på telefon	8,5	6484	2,3
Andre erfaringsspørsmål			
Alt i alt tilfreds	8,9	12094	2,0
Feilbehandlet	9,3	9330	1,6
Tilrettelegging tester og prøver	8,8	8046	2,2
Møtt med høflighet og respekt	9,4	12208	1,5
Mottakelse resepsjon	9,0	12245	1,8
Parkeringsmuligheter	6,0	8139	3,3

4.2 REGIONSYKEHUS

Tabell 94: Resultater på enkeltspørsmål om pasienterfaringer for regionsykehus. Gjennomsnittscore (skala 1-10 hvor 10 er best), antall svar og standardavvik.

Spørsmål	Gjennomsnitt	Antall svar (N)	Standardavvik
Kommunikasjon			
Nok tid til samtale	8,4	1756	2,5
Forsto du behandler	8,9	1893	2,1
Behandler faglig dyktig	9,1	1891	1,8
Behandleromsorg	8,6	1896	2,1
Fortalt alt om din tilstand	8,6	1882	2,3
Ubesvarte spørsmål etter konsultasjon	8,1	1868	2,8
Organisering			
Kom informasjon om deg fram	8,6	1874	2,3
Samarbeid i personalgruppen	8,8	1884	2,0
Organisering av arbeidet	8,4	1875	2,0
Behandler godt forberedt	8,4	1884	2,4
Tilgjengelighet			
Finne veien til poliklinikken	8,5	1887	2,3
Finne fram inne på poliklinikken	8,8	1889	1,9
Standard			
Venterommet	8,5	1720	2,2
Toalettforhold	8,8	1468	2,0
Renhold	9,1	1638	1,7
Informasjon			
Egeninnsats i etterkant	8,7	1445	2,3
Alt om virkninger og bivirkninger	7,8	551	3,0
Informasjon om undersøkelser	8,9	1413	1,9
Informasjon om resultater	8,3	1595	2,6
Informasjon om tilstandsutvikling	7,5	1568	3,0
Tatt med på råd	8,0	996	2,8
Erfaringer før besøket			
Opplevelse av ventetid	7,3	1064	2,9
Informasjon på forhånd	8,3	1144	2,8
Tilgjengelighet på telefon	8,0	1103	2,6
Andre erfaringsspørsmål			
Alt i alt tilfreds	8,8	1873	2,0
Feilbehandlet	9,2	1438	1,7
Tilrettelegging tester og prøver	8,5	1210	2,5
Møtt med høflighet og respekt	9,4	1882	1,6
Mottakelse resepsjon	8,8	1892	1,9
Parkeringsmuligheter	5,3	1047	3,4

4.3 SENTRALSYKEHUS

Tabell 95: Resultater på enkeltspørsmål om pasienterfaringer for sentralsykehus. Gjennomsnittscore (skala 1-10 hvor 10 er best), antall svar og standardavvik.

Spørsmål	Gjennomsnitt	Antall svar (N)	Standardavvik
Kommunikasjon			
Nok tid til samtale	8,6	6756	2,3
Forsto du behandler	9,0	7406	2,1
Behandler faglig dyktig	9,1	7407	1,9
Behandleromsorg	8,8	7401	2,0
Fortalt alt om din tilstand	8,7	7361	2,3
Ubesvarte spørsmål etter konsultasjon	8,3	7300	2,8
Organisering			
Kom informasjon om deg fram	8,9	7314	2,1
Samarbeid i personalgruppen	9,0	7319	1,8
Organisering av arbeidet	8,7	7339	1,8
Behandler godt forberedt	8,5	7361	2,4
Tilgjengelighet			
Finne veien til poliklinikken	9,1	7388	1,7
Finne fram inne på poliklinikken	9,1	7396	1,6
Standard			
Venterommet	8,6	6572	2,1
Toalettforhold	9,1	5742	1,8
Renhold	9,3	6415	1,4
Informasjon			
Egeninnsats i etterkant	8,7	5669	2,4
Alt om virkninger og bivirkninger	7,9	2300	3,0
Informasjon om undersøkelser	9,0	5804	2,0
Informasjon om resultater	8,4	6301	2,6
Informasjon om tilstandsutvikling	7,7	6120	3,1
Tatt med på råd	8,0	3810	2,8
Erfaringer før besøket			
Opplevelse av ventetid	7,4	4064	2,9
Informasjon på forhånd	8,4	4367	2,7
Tilgjengelighet på telefon	8,5	3842	2,3
Andre erfaringsspørsmål			
Alt i alt tilfreds	8,9	7300	2,0
Feilbehandlet	9,3	5682	1,6
Tilrettelegging tester og prøver	8,8	4899	2,2
Møtt med høflighet og respekt	9,4	7374	1,6
Mottakelse resepsjon	9,0	7396	1,8
Parkeringsmuligheter	6,0	5116	3,3

4.4 LOKALSYKEHUS

Tabell 96: Resultater på enkeltspørsmål om pasienterfaringer for lokalsykehus. Gjennomsnittscore (skala 1-10 hvor 10 er best), antall svar og standardavvik.

Spørsmål	Gjennomsnitt	Antall svar (N)	Standardavvik
Kommunikasjon			
Nok tid til samtale	8,6	1931	2,2
Forsto du behandler	8,9	2091	2,2
Behandler faglig dyktig	9,1	2093	1,8
Behandleromsorg	8,8	2091	1,9
Fortalt alt om din tilstand	8,7	2079	2,2
Ubesvarte spørsmål etter konsultasjon	8,2	2055	2,8
Organisering			
Kom informasjon om deg fram	8,9	2057	2,0
Samarbeid i personalgruppen	9,1	2066	1,6
Organisering av arbeidet	8,9	2073	1,7
Behandler godt forberedt	8,5	2084	2,3
Tilgjengelighet			
Finne veien til poliklinikken	9,2	2076	1,6
Finne fram inne på poliklinikken	9,1	2080	1,6
Standard			
Venterommet	8,9	1847	1,8
Toalettforhold	9,4	1544	1,4
Renhold	9,4	1777	1,2
Informasjon			
Egeninnsats i etterkant	8,6	1628	2,4
Alt om virkninger og bivirkninger	8,0	610	2,9
Informasjon om undersøkelser	9,0	1624	1,9
Informasjon om resultater	8,4	1717	2,6
Informasjon om tilstandsutvikling	7,7	1726	3,0
Tatt med på råd	8,2	1111	2,7
Erfaringer før besøket			
Opplevelse av ventetid	7,8	1158	2,7
Informasjon på forhånd	8,5	1213	2,6
Tilgjengelighet på telefon	8,7	1072	1,9
Andre erfaringsspørsmål			
Alt i alt tilfreds	8,9	2062	2,0
Feilbehandlet	9,3	1594	1,6
Tilrettelegging tester og prøver	8,9	1304	2,1
Møtt med høflighet og respekt	9,5	2086	1,5
Mottakelse resepsjon	9,1	2092	1,7
Parkeringsmuligheter	6,9	1394	3,1

4.5 SPESIALSYKEHUS

Tabell 97: Resultater på enkeltspørsmål om pasienterfaringer for spesialsykehus. Gjennomsnittscore (skala 1-10 hvor 10 er best), antall svar og standardavvik.

Spørsmål	Gjennomsnitt	Antall svar (N)	Standardavvik
Kommunikasjon			
Nok tid til samtale	8,7	827	2,2
Forsto du behandler	9,2	872	1,7
Behandler faglig dyktig	9,3	868	1,7
Behandleromsorg	8,9	871	1,7
Fortalt alt om din tilstand	8,8	864	2,1
Ubesvarte spørsmål etter konsultasjon	8,2	852	2,8
Organisering			
Kom informasjon om deg fram	9,0	863	1,9
Samarbeid i personalgruppen	9,2	862	1,5
Organisering av arbeidet	9,0	862	1,6
Behandler godt forberedt	8,6	863	2,2
Tilgjengelighet			
Finne veien til poliklinikken	9,5	869	1,2
Finne fram inne på poliklinikken	9,5	869	1,2
Standard			
Venterommet	9,3	809	1,5
Toalettforhold	9,1	744	1,8
Renhold	9,4	797	1,3
Informasjon			
Egeninnsats i etterkant	8,8	614	2,3
Alt om virkninger og bivirkninger	8,0	246	2,9
Informasjon om undersøkelser	9,1	658	1,8
Informasjon om resultater	8,4	741	2,6
Informasjon om tilstandsutvikling	7,7	706	3,0
Tatt med på råd	8,3	410	2,6
Erfaringer før besøket			
Opplevelse av ventetid	8,0	436	2,6
Informasjon på forhånd	8,6	478	2,6
Tilgjengelighet på telefon	8,6	467	2,3
Andre erfaringsspørsmål			
Alt i alt tilfreds	9,2	859	1,7
Feilbehandlet	9,4	616	1,4
Tilrettelegging tester og prøver	8,8	633	2,2
Møtt med høflighet og respekt	9,5	866	1,4
Mottakelse resepsjon	9,1	865	1,8
Parkeringsmuligheter	5,1	582	3,5

APPENDIX A – SPØRRESKJEMA

**Nasjonalt kunnskapssenter
for helsetjenesten**

Skjemaet blir lest av en maskin. Det er derfor best om du krysser av midt i ruta, slik

⌞

Undersøkelse om pasienters erfaringer med poliklinikker og dagavdelinger

"Det er den som har skoen på som vet hvor den trykker". Derfor spør vi deg som har erfaring med poliklinikk eller dagbehandling.

Spørsmålene gjelder ditt siste besøk på poliklinikken. Alles erfaringer er like viktige for å få et riktig bilde av denne delen av helsetjenesten.

⌞

--	--

VIKTIG:

Dersom du samtykker i å delta i undersøkelsen, er det viktig at du krysser JA i ruten under

JA Jeg samtykker i å delta i undersøkelsen slik den er beskrevet i følgebrevet fra Kunnskapssenteret.

Informasjon om utfylling av spørreskjema:

⌞

- De fleste spørsmål besvares ved å krysse av på en skala med ti trinn
- Legg merke til at endepunktene er forskjellige fra spørsmål til spørsmål
- Legg også merke til at noen ganger er de positive endepunktene til venstre, andre ganger er de til høyre.

Ikke særlig tilfreds Absolutt tilfreds

⌞

Utfylt skjema sendes tilbake til Kunnskapssenteret, helst i løpet av en uke.

Returkonvolutten er ferdig adressert og porto betales av Kunnskapssenteret. Alle svar blir behandlet fortrolig.

Hvis du vil kontakte Kunnskapssenteret, kan du ringe prosjektsekretær Saga Høgheim, tlf. 67 92 94 68, eller prosjektkoordinator Kirsten Danielsen, tlf. 67 92 94 54.

⌞

Før du kom til poliklinikken/dagavdelingen

⌊

1. Hvorfor hadde du time på poliklinikken denne gangen?

Utredning Behandling Oppfølging etter behandling Kontroll Annet Vet ikke

⌋

2. Hvem bestemte tidspunktet for timen din? Ikke aktuelt Du selv Poliklinikken 3. Var det lett for deg å endre tidspunktet for avtalen hvis du måtte det? Ikke aktuelt Ja Nei 4. Opplevde du at timeavtalen din ble utsatt eller flyttet uten at du ba om det? Ikke aktuelt Ja Nei

5. Hvor lang tid gikk det fra du fikk beskjed om at timen var nødvendig til du faktisk møtte til time?

Jeg møtte til time samme dag Under 2 uker Ca 2-4 uker Ca 1-3 mnd Ca 4-6 mnd Ca 7-12 mnd Mer enn 1 år Husker ikke

6. Hvis du måtte vente på timen din, hvordan opplevde du det?

Jeg ventet ikke Akseptabelt Uakseptabelt

7. Fikk du den informasjonen du trengte fra poliklinikken / dagavdelingen før timen din?

Jeg trengte ikke informasjon Jeg fikk nok informasjon på forhånd Jeg fikk ingen informasjon på forhånd

8. Hvor lett eller vanskelig har det vært å komme i kontakt med poliklinikkens ansatte på telefonen?

Jeg har ikke forsøkt å ringe Svært vanskelig Veldig lett

⌋

9. På forhånd, hvor viktig ventet du at denne timen på poliklinikken skulle være?

Jeg vet ikke Ikke viktig Veldig viktig

⌊

Tilgjengelighet og mottakelse på poliklinikken/dagavdelingen ⌞

10. Hvor lang tid brukte du hjemmefra til poliklinikken eller dagavdelingen?

Under 1 time Ca 1-2 timer Ca 3-4 timer Ca 5-8 timer Mer enn 8 timer

11. Måtte du overnatte på grunn av reiseveien? Ja Nei

12. Hvordan kom du til poliklinikken? (her kan du sette flere kryss)

Privatbil Drosje Buss Tog Ferje Fly Annet

13. Hvor fornøyd var du med parkeringsmulighetene?

Ikke aktuelt for meg Svært misfornøyd Veldig fornøyd

⌞

14. Hvor lett var det å finne veien til poliklinikken eller dagavdelingen da du ankom sykehuset?

Svært vanskelig Veldig lett

15. Hvor lett var det å finne fram inne på selve poliklinikken?

Svært vanskelig Veldig lett

16. Hvordan ble du mottatt i poliklinikkens resepsjon?

Mottakelsen var svært vennlig Mottakelsen var lite vennlig

⌞

17. Kom du inn til avtalt tid, eller måtte du vente?

Jeg kom inn til avtalt tid Jeg ventet mindre enn 15 minutter Jeg ventet 15 til 30 minutter Jeg ventet mellom 30 minutter og 1 time Jeg ventet mer enn 1 time

⌞

Organisering av poliklinikken/dagavdelingen



18. Opplevde du at viktig informasjon om deg var kommet fram til rette vedkommende på poliklinikken?

Viktig informasjon manglet All viktig informasjon var tilgjengelig

19. Opplevde du at personalet på poliklinikken/ dagavdelingen samarbeidet godt i forbindelse med timen din?

Nei, de samarbeidet ikke godt Ja, de samarbeidet veldig godt

20. Dersom du gjennomførte tester eller prøver, var dette godt tilrettelagt i forhold til resten av timen din?

Ikke aktuelt Ja, det var godt organisert Nei, det var ikke godt organisert

21. Var det satt av nok tid til samtale under konsultasjonen?

Ikke aktuelt Nei, det var dårlig tid Ja, det var god tid

22. Hvilket inntrykk fikk du av organiseringen av arbeidet på poliklinikken eller dagavdelingen i alminnelighet?

Arbeidet virket rotete og tilfeldig Arbeidet virket meget godt organisert

23. Fikk du time hos en som du har vært hos tidligere?

Jeg hadde ikke vært der før Ja, jeg har vært hos den samme før Nei, jeg var hos en ny person



Om selve konsultasjonen på poliklinikken/dagavdelingen

⌊

24. Hvem hadde du time hos da du besøkte poliklinikken/ dagavdelingen?

Lege
 Jordmor
 Fysioterapeut
 Sykepleier
 Ernæringsfysiolog
 Vet ikke
 Annet

⌋

Ha personen fra spørsmål 24 i tankene når du svarer på spørsmål nr. 25 til 30:

25. Var vedkommende godt forberedt på ditt aktuelle besøk?

Vedkommende var svært godt forberedt Vedkommende var ikke forberedt

26. Snakket denne personen til deg slik at du forstod ham / henne?

Han/hun var vanskelig å forstå Han/hun var svært enkel å forstå

27. Hadde du tillit til at denne personen var faglig dyktig, eller følte du noen usikkerhet med hensyn til dette?

Jeg var noe usikker på om denne personen var faglig dyktig Jeg hadde fullkommen tillit til at denne personen var faglig dyktig

28. Følte du at han eller hun hadde omsorg for deg?

Nei, ikke i det hele tatt Ja, i svært stor grad

29. Fikk du selv fortalt alt det som var viktig om din tilstand?

Det var mye jeg ikke fikk fortalt Jeg fikk fortalt alt

30. Ble det gjort klart for deg hva du skulle gjøre av egeninnsats i etterkant av timen?

Ikke aktuelt
 Nei, jeg fikk ikke vite noe om dette
 Ja, jeg fikk vite alt jeg trengte

⌋

⌋



31. Fikk du vite det du syntes var nødvendig om virkninger og bivirkninger av nye legemidler du begynte med?

Jeg begynte ikke med nye legemidler

Nei, jeg fikk ikke vite nok om det

Ja, jeg fikk vite alt som var nødvendig

32. Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan undersøkelser skulle foregå?

Jeg gjennomgikk ingen undersøkelser

Nei, jeg fikk ikke vite noe

Ja, jeg fikk vite alt jeg trengte

33. Har du fått vite det du syntes var nødvendig om resultater av prøver og undersøkelser?

Det var ingen prøver eller undersøkelser

Nei, jeg har ikke fått vite noe

Ja, jeg har fått vite alt jeg trengte

34. Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan tilstanden din kunne utvikle seg i den nærmeste framtid?

Ikke aktuelt

Nei, jeg fikk ikke vite noe om det

Ja, jeg fikk vite alt jeg trengte

35. Ble du tatt med på råd i forbindelse med utredning eller behandling, hvis du ønsket det?

Ikke aktuelt

Jeg ønsket ikke å bli tatt med på råd

Nei, alt ble bestemt over hodet på meg

Ja, jeg ble tatt med på råd

36. Ble du møtt med høflighet og respekt?

Ja, jeg ble møtt med høflighet og respekt

Nei, jeg ble ikke møtt med høflighet og respekt



Bakgrunnsspørsmål

⌞

Opplysningene nedenfor skal brukes til å undersøke om ulike pasientgrupper har forskjellige erfaringer med poliklinikker og dagavdelinger, og det er viktig at du besvarer spørsmålene.

44. Kjønn og alder: Mann Kvinne Alder: år

45. Er morsmålet ditt et skandinavisk språk? (inkludert samisk) Ja Nei

⌞

46. Hvor mange ganger i løpet av siste 6 måneder har du hatt poliklinikktime?

Bare denne ene gangen

2 – 5 ganger

Mer enn 5 ganger

47. Stort sett, vil du si at din helse er:

Utmerket

Meget god

God

Nokså god

Dårlig

48. Hva gjør du til daglig?

Er yrkesaktiv

Er hjemme-
arbeidende

Er uføretrygdet

Er sykmeldt /
på attføring

Er pensjonist

Er under
utdanning

Annet

⌞

49. Hvor mange år har du gått på skole / tatt utdanning etter at du var ferdig med obligatorisk grunnskole?

Antall år

(Obligatorisk grunnskole = 0, alle årene etter grunnskolen legges sammen)

50. Hvor mange personer bor i husstanden din?

Jeg bor alene

Vi er 2 personer

Vi er 3 personer eller flere

Er det andre spørsmål eller temaer du synes vi burde spurt om i dette skjemaet?

.....

.....

.....

Tusen takk for at du tok deg tid til å svare !

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten

Postboks 7004 St. Olavs plass

0130 Oslo

Tlf: 23 25 50 00

Faks: 23 25 50 10

post@kunnskapssenteret.no

www.kunnskapssenteret.no

Organisasjonsnummer: 986 303 537

ISBN 82-8121-014-1

ISSN 1504-3428