

BRUKEROPPLEVD KVALITET

Pasienters erfaringer med sengeposter ved Akershus universitetssykehus HF i 2020

S303

Utgitt av Folkehelseinstituttet, område for helsetjenester

Tittel Pasienters erfaringer med sengeposter ved Akershus universitetssykehus HF i 2020. S303

English title Inpatients' experiences with Akershus universitetssykehus Hospital Trust in 2020. S303

Ansvarlig Camilla Stoltenberg, direktør

Forfattere Olaf Holmboe, forsker, Folkehelseinstituttet
Ingeborg Strømseng Sjetne, prosjektleder, seniorforsker, Folkehelseinstituttet

Prosjektkoordinator Inger Opedal Paulsrud

ISSN 1890-1565

Rapport 2021:425

Publikasjonstype PasOpp-rapport

Antall sider 18

Oppdragsgiver Helse Sør-Øst RHF

Emneord Patient Reported Experience Measures; Patient Reported Outcomes Measures; Surveys and Questionnaires; Hospitals; Inpatients; Secondary Care; Quality of Health Care; Patient Satisfaction; Norway

Sitering Holmboe O, Sjetne IS. Pasienters erfaringer med sengeposter ved Akershus universitetssykehus HF i 2020. S303 [Inpatients' experiences with Akershus universitetssykehus Hospital Trust in 2020. S303]. PasOpp-rapport 2021: 425 . Oslo, Folkehelseinstituttet 2021.

Forord

Folkehelseinstituttet har gjennomført denne undersøkelsen etter avtale med Helse Sør-Øst RHF.

Vi takker for uunnværlig hjelp fra kolleger ved Folkehelseinstituttet, senioringeniører i område for helsedata og digitalisering Sindre Møgster Braaten og Ole Martin Kvinge, som har vært sentrale i datainnsamlingen. Vi takker også Simone Kienlin i Helse Sør-Øst for samarbeidet i forbindelse med spørsmålene som handler om samvalg, samt Marit Kise og Ishtiaq Khushi og andre ved Akershus universitetssykehus HF.

Og sist, men ikke minst: Tusen takk til alle som tok seg tid til å svare på undersøkelsen.

Oslo, januar 2021

Øyvind Andresen Bjertnæs
avdelingsdirektør

Ingeborg Strømseng Sjetne
prosjektleder

Innledning

Folkehelseinstituttet (FHI) gjennomførte høsten 2020 en undersøkelse om erfaringene til pasienter ved utvalgte sengeposter ved Akershus universitetssykehus HF (Ahus). Denne undersøkelsen er gjort etter avtale med Helse Sør-Øst RHF (HSØ).

Avtalen gikk ut på å gjennomføre en spørreundersøkelse blant personer som er utskrevet etter døgnopphold ved utvalgte somatiske sykehusavdelinger ved Ahus. Målsetningen fra HSØs side var å måle pasienterfaringer på sengepostnivå som grunnlag for lokal kvalitetsforbedring og å samle data til en studie om samvalg. Formålet for FHI var å prøve ut et datainnsamlingsopplegg hvor tradisjonelle, papirbaserte løsninger så langt som mulig erstattes av elektroniske medier.

Det er laget en rapport som beskriver resultatene for hver av de deltakende sykehuspostene og for alle postene samlet

Metode

Undersøkelsen ble gjennomført ved et utvalg somatiske enheter ved Ahus HF, nærmere bestemt:

Gastro, Kar/Thorax, kirurgisk sengepost Kongsvinger, barsel, gyn, ortopedisk klinikk, avdeling for nyresykdommer, avdeling for fordøyelse, nevro, urologisk sengepost, øre-nese-hals sengepost og medisinsk overvåkning.

Deltakerne i undersøkelsene er alle pasienter som var utskrevet i perioden fra 1. august til 15. september 2020. Pasientene skulle ha fylt 16 år ved utskrivning, og ikke være registrert som døde. Faglig ansvarlige ved sengepostene hadde mulighet til å ekskludere pasienter av menneskelige hensyn.

Ahus oversendte lister over aktuelle pasienter til FHI som sendte invitasjon og informasjon til pasientene. Henvendelsen gikk til pasientene via digital postkasse for dem som hadde det, og med mulighet for å svare elektronisk. De øvrige pasientene fikk tilsendt et brev med spørreskjema på papir, men ble også gitt mulighet til å svare elektronisk. Det ble sendt én purring til dem som ikke svarte. De som ikke svarte etter en elektronisk purring fikk en ekstra postal purring som også inneholdt et papirskjema.

Data som er brukt i denne undersøkelsen er pasientenes svar og dessuten informasjon om hvor de er utskrevet fra og om de har deltatt med papir- eller elektronisk løsning. Følgelig er det ikke grunnlag for å foreta vektning for gruppevis skjevheter i svartendens eller justering for forskjellig sammensetning av pasientgruppene ved postene som deltok. Dette er prosedyrer som benyttes i de nasjonale undersøkelsene i denne målgruppen, for å styrke representativiteten og sammenlignbarheten i resultatene. Sammenligning av resultater mellom sengeposter i denne undersøkelsen må gjøres med forsiktighet.

De fleste spørsmålene som ble stilt er utviklet for denne pasientgruppen og har vært brukt i flere undersøkelser tidligere. De aller fleste spørsmålene blir besvart på en skala fra 1 til 5: 1: «Ikke i det hele tatt»; 2: «I liten grad»; 3: «I noen grad»; 4: «I stor grad»; 5: «I svært stor grad». Spørreskjemaet har tre deler med i alt 66 spørsmål og et åpent felt for kommentarer. Den første delen handler om pasienterfaringer og den neste om pasientsikkerhet. Den siste delen av skjemaet består av spørsmål som ble utarbeidet til denne undersøkelsen for å studere samvalg.

For å oppsummere svarene og regne ut mer robuste skårer, blir svarene fra 33 enkeltspørsmål samlet til åtte pasienterfaringsindikatorer. Spørsmålene i den siste delen som beskriver viktige områder av pasientenes sykehusopphold (se Tabell 1).

Tabell 1: Enkeltspørsmål og indikatorer

Indikator	Spm	Spørsmålstekst
Pleiepersonalet	2	Snakket pleiepersonalet til deg slik at du forsto dem?
	3	Opplevde du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg?
	4	Har du tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet?
	5	Fikk du fortalt pleiepersonalet alt du mente var viktig om din tilstand?
	6	Opplevde du at pleiepersonalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?
	7	Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din pleie?
	8	Hadde pleiepersonalet tid til deg når du trengte det?
	Legene	9
10		Opplevde du at legene hadde omsorg for deg?
11		Har du tillit til legenes faglige dyktighet?
12		Hadde legene tid til deg når du trengte det?
13		Fikk du fortalt legene alt du mente var viktig om din tilstand?
14		Opplevde du at legene var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?
15		Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?
Informasjon	16	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver og undersøkelser skulle foregå?
	17	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om resultatet av prøver og undersøkelser?
	18	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose/dine plager?
Organisering	20	Opplevde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om deg?
	21	Opplevde du at én lege hadde hovedansvaret for deg?
	22	Opplevde du at sengepostens arbeid var godt organisert?
	23	Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?
Pårørende	24	Ble dine pårørende tatt godt imot av personalet på sengeposten?
	25	Var det enkelt for dine pårørende å få informasjon om deg mens du var innlagt på sengeposten?
Standard	26	Fikk du inntrykk av at sengeposten utstyr var i god stand?
	27	Fikk du inntrykk av at sengeposten forøvrig var i god stand?
	28	Var rommet du lå på tilfredsstillende?
	29	Var muligheten for ro og hvile tilfredsstillende?
	30	Var maten tilfredsstillende?
	31	Var renholdet tilfredsstillende?
Utskrivning	42	Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall?
	43	Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter oppholdet på sengeposten?
Samhandling	45	Opplever du at sengeposten har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for?
	46	Opplever du at sengeposten har samarbeidet bra med hjemmetjenesten/andre kommunale tjenester om det du var innlagt for?

Resultater

Svarprosent

Etter å ha trukket fra pasienter som ble ekskludert på grunn av ukjent adresse, feilregistrering, som var døde eller reserverte seg mot å delta, besto bruttoutvalget av 3434 pasienter. Totalt var det 1593 pasienter som svarte på undersøkelsen, noe som gir en svarprosent på 46. Tabell 2a viser antall deltakere, antall svar og svarprosent for alle postene og for Ahus samlet. Tabellene 2b og 2c viser hvordan pasientene har svart etter hvordan de første gang ble invitert til undersøkelsen.

Tabell 2a: Antall deltakere, antall svar og svarprosent for alle postene og for Ahus samlet

Post	Antall deltakere	Antall svar	Svarprosent
B303-INT1 MO	79	26	33
KK01	334	151	45
S102	207	105	51
S103	266	140	53
S104	418	210	50
S202	253	123	49
S203	328	123	38
S204	230	113	49
S205	183	101	55
S303	280	143	51
S304	235	110	47
S305	236	116	49
S405	385	132	34
Ahus samlet	3434	1593	46

Tabell 2b: Antall deltakere, antall svar og svarprosent etter invitasjonsmåte for Ahus samlet

	Antall deltakere	Svart	Svarprosent
Invitert på papir	1768	731	41
Invitert elektronisk	1666	862	52

Tabell 2c: Prosentandeler av svarerne som har svart på papir og elektronisk etter invitasjonsmåte for Ahus samlet

	Svart på papir	Svart elektronisk
Invitert på papir	93	7
Invitert elektronisk	26	74

Resultater på indikatorene

Tabellen med pasienterfaringsindikatorer viser skårene på åtte indikatorer. De oppsummerer til sammen 33 enkeltspørsmål (se Tabell 1) og indikatorene gir mer robuste mål enn enkeltspørsmålene gir hver for seg.

For alle som har svart på minst halvparten av spørsmålene som inngår i en gitt indikator er det regnet ut et gjennomsnitt. For hver enhet regnes det ut en indikatorskår, som er gjennomsnittet av alle svarene som «tilhører» den aktuelle enheten. Indikatorskårene er omregnet fra den opprinnelige skalaen som går fra 1 til 5 til en skala som går fra 0 til 100, hvor 100 er best.

Tabell 3 viser indikatorene, antall svar og sengepostens skårer samt gjennomsnittet for alle svarere ved Ahus.

Hvis det er færre enn fem svarere å basere utregningen på ved en enhet blir resultatet utelatt, og celler blir stående tomme. Men disse svarene teller med i resultatene for Ahus samlet.

Tabell 3: Indikatorskårer. Skala 0-100 hvor 100 er best

Indikator	Antall	Gjennom- snitt	Snitt Ahus samlet
Pleiepersonalet	142	76	74
Legene	140	76	73
Informasjon	139	72	70
Organisering	139	70	65
Pårørende	86	69	68
Standard	141	77	73
Utskrivning	119	56	57
Samhandling	86	56	57

Resultater på enkeltspørsmål om pasienterfaringer

På de neste sidene viser vi tabeller med resultater for enkeltspørsmålene i spørreskjemaet.

Tabell 4 inneholder resultater for spørsmål som inngår i indikatorene og som har svaralternativer på en skala fra 1 til 5 (fra «Ikke i det hele tatt» til «I svært stor grad»). Her vises antall, gjennomsnitt, prosentvis fordeling i svarkategoriene og gjennomsnittet for alle som har svart på undersøkelsen ved Ahus samlet.

Tabell 5 inneholder resultater for andre erfaringsspørsmål. Her oppgir vi antall, prosentvis fordeling i svarkategoriene og gjennomsnittet for alle som har svart på undersøkelsen ved Ahus samlet.

Tabell 6 viser prosentvis fordeling av svar på spørsmål om pasientsikkerhet.

Tabell 7 viser prosentvis fordeling av svar på innledende spørsmål om samvalgsituasjoner.

Tabell 8 viser prosentvis fordeling av svar på spørsmål om samvalg.

Når det er få som har svart på et spørsmål, kan både selve resultatet og anonymiteten til svarene bli usikker. I slike tilfeller blir resultatet utelatt, og celler i tabellene stående tomme. Hvis færre enn elleve personer har svart, blir prosentvis fordeling på de ulike svaralternativene utelatt, og hvis færre enn fem har svart, får enheten ikke oppgitt noe resultat på spørsmålet. Svar som blir utelatt fra rapporter på grunn av dette, teller med når svarene blir slått sammen og vist som resultat for helseforetaket samlet.

Tabell 4: Resultater på enkeltspørsmål om pasienterfaringer

Spm-nr	Spørsmål	Antall	Gjennomsnitt	Ikke i det hele tatt (%)	I liten grad (%)	I noen grad (%)	I stor grad (%)	I svært stor grad (%)	Snitt Ahus samlet
Pleiepersonalet på sengeposten									
2	Snakket pleiepersonalet til deg slik at du forsto dem?	141	4.2	1	1	8	52	38	4.3
3	Opplevde du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg?	141	4.4	0	2	9	40	49	4.2
4	Har du tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet?	142	4.3	0	0	12	46	42	4.2
5	Fikk du fortalt pleiepersonalet alt du mente var viktig om din tilstand?	140	3.9	2	3	22	47	26	3.9
6	Opplevde du at pleiepersonalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	141	3.9	1	3	27	43	26	3.9
7	Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din pleie?	140	3.4	6	13	30	34	17	3.4
8	Hadde pleiepersonalet tid til deg når du trengte det?	142	4	1	5	20	41	33	3.9
Legene på sengeposten									
9	Snakket legene til deg slik at du forsto dem?	139	4.2	1	1	15	47	37	4.1
10	Opplevde du at legene hadde omsorg for deg?	140	4.1	1	5	14	44	37	3.9
11	Har du tillit til legenes faglige dyktighet?	139	4.3	0	3	8	41	48	4.3
12	Hadde legene tid til deg når du trengte det?	139	3.7	2	8	29	36	24	3.6
13	Fikk du fortalt legene alt du mente var viktig om din tilstand?	138	3.8	1	8	21	44	25	3.8
14	Opplevde du at legene var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	138	3.9	4	4	20	45	27	3.8
15	Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?	138	4.2	1	3	14	42	40	4.1

Tabell 4 forts.

Spm-nr	Spørsmål	Antall	Gjennomsnitt	Ikke i det hele tatt (%)	I liten grad (%)	I noen grad (%)	I stor grad (%)	I svært stor grad (%)	Snitt Ahus samlet
Informasjonen du fikk på sengeposten									
16	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver og undersøkelser skulle foregå?	137	4	1	9	20	35	36	3.9
17	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om resultatet av prøver og undersøkelser?	139	3.8	3	11	20	38	28	3.8
18	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose/dine plager?	139	3.9	1	8	23	38	29	3.8
19	Fikk du tilfredsstillende veiledning og opplæring når det gjelder din diagnose/dine plager	137	3.6	3	12	25	42	18	3.6
Organisering av arbeidet på sengeposten									
20	Opplevde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om deg?	137	3.6	5	9	25	40	21	3.5
21	Opplevde du at én lege hadde hovedansvaret for deg?	136	3.6	7	11	27	30	25	3.3
22	Opplevde du at sengepostens arbeid var godt organisert?	139	4.1	0	4	17	48	31	3.8
23	Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?	138	3.9	1	3	27	46	23	3.8

Tabell 4 forts.

Spm-nr	Spørsmål	Antall	Gjennomsnitt	Ikke i det hele tatt (%)	I liten grad (%)	I noen grad (%)	I stor grad (%)	I svært stor grad (%)	Snitt Ahus samlet
Pårørende									
24	Ble dine pårørende tatt godt imot av personalet på sengeposten?	74	3.8	4	9	20	36	30	3.9
25	Var det enkelt for dine pårørende å få informasjon om deg mens du var innlagt på sengeposten?	75	3.6	5	12	23	33	27	3.5
Standard og omgivelser på sengeposten									
26	Fikk du inntrykk av at sengepostens utstyr var i god stand?	139	4.1	0	2	14	60	24	4
27	Fikk du inntrykk av at sengeposten forøvrig var i god stand?	136	4.1	0	1	12	59	27	4
28	Var rommet du lå på tilfredsstillende?	141	4.2	0	3	11	48	38	4
29	Var muligheten for ro og hvile tilfredsstillende?	141	4.1	1	5	12	48	35	3.9
30	Var maten tilfredsstillende?	142	4	1	5	21	41	32	3.8
31	Var renholdet tilfredsstillende?	138	4.1	2	1	14	51	30	3.9

Tabell 4 forts.

Spm- nr	Spørsmål	Antall	Gjennom- snitt	Ikke i det hele tatt (%)	I liten grad (%)	I noen grad (%)	I stor grad (%)	I svært stor grad (%)	Snitt Ahus samlet
Forberedelse til tiden etter utskrivning fra sengeposten									
42	Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall?	108	3.5	16	10	14	29	31	3.4
43	Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter sykehusoppholdet?	101	2.9	28	13	14	29	17	3.1
Samarbeid med andre									
45	Opplever du at sengeposten har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for?	76	3.2	21	7	20	32	21	3.2
46	Opplever du at sengeposten har samarbeidet bra med hjemmetjenesten/andre kommunale tjenester om det du var innlagt for?	34	3.1	24	6	24	32	15	3.4
Samlet vurdering av sengeposten									
47	Var pleien og behandlingen du fikk på sengeposten, alt i alt, tilfredsstillende?	139	4.3	0	2	7	45	45	4.2
48	Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på sengeposten?	137	3.9	3	5	23	35	34	3.8

Tabell 5: Resultater på andre spørsmål

Spm- nr	Spørsmål	Antall	Svarkategori	%	Ahus samlet (%)
1	Ved innleggelsen, hadde du med deg en oppdatert liste over medisiner du brukte?	142	Ja	51	46
			Nei	33	30
			Brukte ikke medisiner	15	24
44	Ble en oppdatert liste over medisiner dine gjennomgått med deg da du ble utskrevet fra sengeposten?	114	Ja	82	61
			Nei	18	39

Tabell 6: Resultater på spørsmål om pasientsikkerhet

Spm-nr	Spørsmål	Antall	Svarkategori	%	Ahus samlet (%)
32	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet (etter det du selv kan bedømme)?	140	Ikke i det hele tatt	81	76
			I liten grad	9	11
			I noen grad	6	8
			I stor grad	2	3
			I svært stor grad	1	2
33	Opplevde du administrative feil under sykehusoppholdet (f.eks. rot i papirene, prøvesvar uteble, ble ikke innkalt som avtalt, avtalte undersøkelser ble ikke bestilt)	140	Nei	89	85
			Ja, én gang	8	10
			Ja, flere ganger	4	5
34	Opplevde du at personalet glemte å kontrollere identiteten din?	141	Nei	97	95
			Ja, én gang	1	3
			Ja, flere ganger	2	2
35	Opplevde du at personalet glemte å gi deg viktig informasjon?	140	Nei	91	89
			Ja, én gang	6	7
			Ja, flere ganger	3	4
36	Fikk du feil eller forsinket diagnose i forbindelse med sykehusoppholdet?	119	Ikke i det hele tatt	89	82
			I liten grad	4	9
			I noen grad	3	5
			I stor grad	1	2
			I svært stor grad	3	2
37	Fikk du unødig skade eller unødig problem som følge av et kirurgisk inngrep eller en undersøkelse?	116	Ikke i det hele tatt	87	84
			I liten grad	5	5
			I noen grad	3	5
			I stor grad	3	3
			I svært stor grad	2	3

Tabell 6 forts.

Spm-nr	Spørsmål	Antall	Svarkategori	%	Ahus samlet (%)
38	Opplevde du å få feil medisiner eller på annen måte bli feilmedisinert?	125	Ikke i det hele tatt	92	89
			I liten grad	5	5
			I noen grad	2	3
			I stor grad	1	2
			I svært stor grad	1	1
39	Opplevde du mangelfull håndhygiene (håndvask) blant personalet?	125	Ikke i det hele tatt	94	90
			I liten grad	3	7
			I noen grad	1	2
			I stor grad	1	1
			I svært stor grad	1	0
40	Fikk du infeksjon i forbindelse med sykehusoppholdet? (f.eks: betennelse/puss i operasjonssår, lungebetennelse, blodforgiftning eller urinveisinfeksjon/blærekatarr)	136	Nei	96	92
			Ja	4	8
41	Hvis du opplevde feil eller unødig problem i forbindelse med sykehusoppholdet, tok personalet hånd om feilen eller problemet på en tilfredsstillende måte?	46	Ikke i det hele tatt	33	34
			I liten grad	13	11
			I noen grad	17	15
			I stor grad	17	22
			I svært stor grad	20	17

Tabell 7: Resultater på innledende spørsmål om samvalg

Spm-nr	Spørsmål	Antall	Svarkategori	%	Ahus samlet (%)
49	Var det viktig for deg å være involvert i valg som handlet om den utredningen og/eller behandlingen du var lagt inn på sykehuset for?	108	Ikke i det hele tatt	6	5
			I liten grad	6	10
			I noen grad	13	16
			I stor grad	38	34
			I svært stor grad	37	35
50	I forbindelse med ditt sykehusopphold, oppstod det et valg mellom ulike utredninger eller behandlinger (f.eks. valg av medisiner, valg mellom medisin og kirurgi, valg om videre utredning, endring av behandling eller forebyggende tiltak)	132	Ja	28	18
			Nei	53	59
			Vet ikke	19	23
52	Tenk på valget du skrev om i spørsmål 51: Hvem tok den endelige beslutningen? Sett ett kryss ved alternativet som passer best	31	Jeg alene	3	8
			Jeg, etter grundig vurdering av min leges mening	10	14
			Jeg, sammen med min lege	16	28
			Min lege, men mine vurderinger/min mening ble tatt hensyn til	39	23
			Min lege alene	32	26

Spørsmål 52 inneholder bare svar fra dem som har beskrevet en relevant samvalgssituasjon i spørsmål 51.

Spørsmål 51 er et fritekstfelt hvor pasientene beskriver en samvalgssituasjon. Dette presenteres ikke i denne rapporten.

Tabell 8: Resultater på spørsmål om samvalg

Spm-nr	Spørsmål	Antall	Gjennomsnitt	Ikke i det hele tatt (%)	I liten grad (%)	I noen grad (%)	I stor grad (%)	I svært stor grad (%)	Snitt Ahus samlet
53	Var det tydelig for deg hvilket medisinsk problem valget gjaldt?	33	3.9	3	3	27	36	30	4.1
54	Fikk du inntrykk av at det var opp til deg å vurdere hvordan det medisinske problemet skulle bli håndtert?	33	2.5	30	18	33	9	9	2.7
55	Var samtalen/diskusjonen av valget lagt opp på en måte som gjorde at alternativene var enkle å forstå og huske i etterkant?	33	3.5	12	3	30	27	27	3.8
56	Ble det gjennom samtalen/diskusjonen tydelig for deg hva som talte for og imot de forskjellige alternativene?	33	3.2	6	18	39	18	18	3.5
57	Ble det gjennom samtalen/diskusjonen tydelig for deg hvor ofte fordeler og ulemper forekommer ved de forskjellige alternativene?	32	2.9	9	38	19	19	16	3.3
58	Ble din personlige preferansert, forventninger og bekymringer tatt hensyn til da beslutningen ble tatt?	32	3.4	9	12	22	41	16	3.7
59	Forsto du hvorfor beslutningen ble slik som den ble når samtalen/diskusjonen var over?	33	3.7	6	9	24	30	30	3.9
60	Var det klart for deg hvordan det medisinske problemet ville bli håndtert videre?	32	3.6	9	12	19	31	28	3.8
61	Var kommunikasjonen din med legen slik at den bidro til at dere forsto hverandre?	33	4	0	6	21	42	30	4
62	Forsto du informasjonen legen ga deg?	33	4.2	0	0	15	48	36	4.2
63	Opplevde du at legen hadde forståelse for ditt standpunkt?	33	3.8	3	6	21	42	27	4

Tabellen inneholder bare svar fra dem som har beskrevet en relevant samvalgssituasjon i spørsmål 51.

Vedlegg: Spørreskjema

--	--	--	--

--	--	--	--	--	--	--	--

Til deg som nylig har vært på sykehus

Om dine erfaringer med sengeposten hvor du nylig var innlagt

Pasientsentrikke
Sengepost 2020

Skjemaet blir lest av en maskin. Vi ber deg bruke blå penn og sette ett svarkryss for hvert spørsmål.

Sett kryss inne i riktig rute slik: ikke slik:

1. Ved innleggelsen, hadde du med deg en oppdatert liste over medisiner du brukte?

 Ja Nei Brukte ikke medisiner

⊥

Pleiepersonalet på sengeposten

2. Snakket pleiepersonalet til deg slik at du forstod dem?

 Ikke i det hele tatt I liten grad I noen grad I stor grad I svært stor grad

3. Opplevde du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg?

 Ikke i det hele tatt I liten grad I noen grad I stor grad I svært stor grad

4. Har du tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet?

 Ikke i det hele tatt I liten grad I noen grad I stor grad I svært stor grad

⊥

5. Fikk du fortalt pleiepersonalet alt du mente var viktig om din tilstand?

 Ikke i det hele tatt I liten grad I noen grad I stor grad I svært stor grad

6. Opplevde du at pleiepersonalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?

 Ikke i det hele tatt I liten grad I noen grad I stor grad I svært stor grad

7. Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din pleie?

 Ikke i det hele tatt I liten grad I noen grad I stor grad I svært stor grad

⊥

8. Hadde pleiepersonalet tid til deg når du trengte det?

 Ikke i det hele tatt I liten grad I noen grad I stor grad I svært stor grad

Legene på sengeposten

9. Snakket legene til deg slik at du forstod dem?

- Ikke i det hele tatt
- I liten grad
- I noen grad
- I stor grad
- I svært stor grad

⊥

10. Opplevde du at legene hadde omsorg for deg?

- Ikke i det hele tatt
- I liten grad
- I noen grad
- I stor grad
- I svært stor grad

11. Har du tillit til legenes faglige dyktighet?

- Ikke i det hele tatt
- I liten grad
- I noen grad
- I stor grad
- I svært stor grad

12. Hadde legene tid til deg når du trengte det?

- Ikke i det hele tatt
- I liten grad
- I noen grad
- I stor grad
- I svært stor grad

13. Fikk du fortalt legene alt du mente var viktig om din tilstand?

- Ikke i det hele tatt
- I liten grad
- I noen grad
- I stor grad
- I svært stor grad

⊥

14. Opplevde du at legene var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?

- Ikke i det hele tatt
- I liten grad
- I noen grad
- I stor grad
- I svært stor grad

⊥

15. Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?

- Ikke i det hele tatt
- I liten grad
- I noen grad
- I stor grad
- I svært stor grad

Informasjonen du fikk på sengeposten

16. Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver og undersøkelser skulle foregå?

- Ikke i det hele tatt
- I liten grad
- I noen grad
- I stor grad
- I svært stor grad

17. Fikk du vite det du syntes var nødvendig om resultater av prøver og undersøkelser?

- Ikke i det hele tatt
- I liten grad
- I noen grad
- I stor grad
- I svært stor grad

⊥

18. Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose / dine plager?

- Ikke i det hele tatt
- I liten grad
- I noen grad
- I stor grad
- I svært stor grad

19. Fikk du tilfredsstillende veiledning og opplæring når det gjelder din diagnose / dine plager?

- Ikke i det hele tatt
 I liten grad
 I noen grad
 I stor grad
 I svært stor grad

⊥

Organisering av arbeidet på sengeposten

20. Opplevde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om deg?

- Ikke i det hele tatt
 I liten grad
 I noen grad
 I stor grad
 I svært stor grad

21. Opplevde du at én lege hadde hovedansvaret for deg?

- Ikke i det hele tatt
 I liten grad
 I noen grad
 I stor grad
 I svært stor grad

22. Opplevde du at sengepostens arbeid var godt organisert?

- Ikke i det hele tatt
 I liten grad
 I noen grad
 I stor grad
 I svært stor grad

23. Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?

- Ikke i det hele tatt
 I liten grad
 I noen grad
 I stor grad
 I svært stor grad

⊥

Pårørende

24. Ble dine pårørende tatt godt imot av personalet på sengeposten?

- Ikke i det hele tatt
 I liten grad
 I noen grad
 I stor grad
 I svært stor grad
 Ikke aktuelt

⊥

25. Var det enkelt for dine pårørende å få informasjon om deg mens du var innlagt på sengeposten?

- Ikke i det hele tatt
 I liten grad
 I noen grad
 I stor grad
 I svært stor grad
 Ikke aktuelt

Standard og omgivelser på sengeposten

26. Fikk du inntrykk av at sengepostens utstyr var i god stand?

- Ikke i det hele tatt
 I liten grad
 I noen grad
 I stor grad
 I svært stor grad

27. Fikk du inntrykk av at sengeposten for øvrig var i god stand?

- Ikke i det hele tatt
 I liten grad
 I noen grad
 I stor grad
 I svært stor grad

⊥

28. Var rommet du lå på tilfredsstillende?

- Ikke i det hele tatt
 I liten grad
 I noen grad
 I stor grad
 I svært stor grad

⊥

29. Var muligheten for ro og hvile tilfredsstillende?

- Ikke i det hele tatt
 I liten grad
 I noen grad
 I stor grad
 I svært stor grad

30. Var maten tilfredsstillende?

- Ikke i det hele tatt
 I liten grad
 I noen grad
 I stor grad
 I svært stor grad

31. Var renholdet tilfredsstillende?

- Ikke i det hele tatt
 I liten grad
 I noen grad
 I stor grad
 I svært stor grad

Pasientsikkerhet på sengeposten

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

- Ikke i det hele tatt
 I liten grad
 I noen grad
 I stor grad
 I svært stor grad

⊥

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

- Nei
 Ja, én gang
 Ja, flere ganger

⊥

34. Opplevde du at personalet på sengeposten glemte å kontrollere identiteten din?

- Nei
 Ja, én gang
 Ja, flere ganger

35. Opplevde du at personalet på sengeposten glemte å gi deg viktig informasjon?

- Nei
 Ja, én gang
 Ja, flere ganger

36. Fikk du feil eller forsinket diagnose i forbindelse med oppholdet?

- Ikke i det hele tatt
 I liten grad
 I noen grad
 I stor grad
 I svært stor grad
 Vet ikke
 Ikke aktuelt

⊥

37. Fikk du unødig skade eller unødig problem som følge av et kirurgisk inngrep eller en undersøkelse i forbindelse med oppholdet?

- Ikke i det hele tatt
 I liten grad
 I noen grad
 I stor grad
 I svært stor grad
 Vet ikke
 Ikke aktuelt

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

- Ikke i det hele tatt
- I liten grad
- I noen grad
- I stor grad
- I svært stor grad
- Vet ikke
- Ikke aktuelt

39. Opplevde du mangelfull håndhygiene (håndvask) blant personalet på sengeposten?

- Ikke i det hele tatt
- I liten grad
- I noen grad
- I stor grad
- I svært stor grad
- Vet ikke
- Ikke aktuelt

40. Fikk du infeksjon i forbindelse med sykehusoppholdet?

(F.eks. betennelse/puss i operasjonssår, lungebetennelse, blodforgiftning eller urinveisinfeksjon/blærekatarr.)

- Nei
- Ja
- Hadde infeksjon før innleggelsen
- Vet ikke

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

- Ikke i det hele tatt
- I liten grad
- I noen grad
- I stor grad
- I svært stor grad
- Personalet visste ikke om det
- Ikke aktuelt

5

Forberedelse til tiden etter utskrivning fra sengeposten

42. Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall?

- Ikke i det hele tatt
- I liten grad
- I noen grad
- I stor grad
- I svært stor grad
- Vet ikke
- Ikke aktuelt

43. Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter oppholdet på sengeposten?

- Ikke i det hele tatt
- I liten grad
- I noen grad
- I stor grad
- I svært stor grad
- Vet ikke
- Ikke aktuelt

44. Ble en oppdatert liste over medisinerne dine gjennomgått med deg da du ble utskrevet fra sengeposten?

- Ja
- Nei
- Ikke aktuelt

Samarbeid med andre

45. Opplever du at sengeposten har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for?

- Ikke i det hele tatt
- I liten grad
- I noen grad
- I stor grad
- I svært stor grad
- Vet ikke
- Ikke aktuelt

⊥

46. Opplever du at sengeposten har samarbeidet bra med hjemmetjenesten/ andre kommunale tjenester om det du var innlagt for?

- Ikke i det hele tatt
- I liten grad
- I noen grad
- I stor grad
- I svært stor grad
- Vet ikke
- Ikke aktuelt

Samlet vurdering av sengeposten

47. Var pleien og behandlingen du fikk på sengeposten, alt i alt, tilfredsstillende?

- Ikke i det hele tatt
- I liten grad
- I noen grad
- I stor grad
- I svært stor grad

⊥

48. Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på sengeposten?

- Ikke noe utbytte
- Lite utbytte
- En del utbytte
- Stort utbytte
- Svært stort utbytte

6

Om å velge blant flere alternativ

49. Var det viktig for deg å være involvert i valg som handlet om den utredningen og/eller behandlingen du var lagt inn på sykehuset for?

- Ikke i det hele tatt
- I liten grad
- I noen grad
- I stor grad
- I svært stor grad
- Ikke aktuelt

⊥

50. I forbindelse med ditt sykehusopphold, oppstod det et valg mellom ulike utredninger eller behandlinger? (F.eks. valg av medisiner, valg mellom medisin eller kirurgi, valg om videre utredning, endring av behandling eller forebyggende tiltak.)

- Ja → gå til spørsmål 51
- Nei → gå til spørsmål 60
- Vet ikke → gå til spørsmål 60

51. Tenk på et av valgene som ble tatt i forbindelse med sykehusoppholdet. Skriv kort og konkret hva det handlet om.

52. Tenk på valget du skrev om i spørsmål 51: Hvem tok den endelige beslutningen? Sett ett kryss ved alternativet som passer best.

- Jeg alene
- Jeg, etter grundig vurdering av min leges mening
- Jeg, sammen med min lege
- Min lege, men mine vurderinger / min mening ble tatt hensyn til
- Min lege alene

⊥

Tenk på valget du skrev om i spørsmål 51 når du svarer på følgende spørsmål om hvordan du ble involvert i beslutningen:

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
53. Var det tydelig for deg hvilket medisinsk problem valget gjaldt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
54. Fikk du inntrykk av at det var opp til deg å vurdere hvordan det medisinske problemet skulle bli håndtert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
55. Var samtalen/diskusjonen av valget lagt opp på en måte som gjorde at alternativene var enkle å forstå og huske i etterkant?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
56. Ble det gjennom samtalen/diskusjonen tydelig for deg hva som talte for og imot de forskjellige alternativene?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
57. Ble det gjennom samtalen/diskusjonen tydelig for deg hvor ofte fordeler og ulemper forekommer ved de forskjellige alternativene?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
58. Ble dine personlige preferanser, forventninger og bekymringer tatt hensyn til da beslutningen ble tatt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59. Forstod du hvorfor beslutningen ble som den ble når samtalen/diskusjonen var over?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
60. Var det klart for deg hvordan det medisinske problemet ville bli håndtert videre?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
61. Var kommunikasjonen din med legen slik at den bidro til at dere forsto hverandre?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
62. Forsto du informasjonen legen ga deg?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
63. Opplevde du at legen hadde forståelse for ditt standpunkt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bakgrunnsspørsmål

64. Stort sett, vil du si din helse er...

- Utmerket
- Meget god
- God
- Nokså god
- Dårlig

⊥

65. Hvor mange ganger har du vært innlagt på sykehus de siste to årene?

- 1 gang
- 2 ganger
- 3-5 ganger
- 6-10 ganger
- Mer enn 10 ganger

⊥

66. Var det noen som hjalp deg med å fylle ut dette skjemaet?

- Ja
- Nei

Her kan du skrive mer om dine erfaringer med sengeposten:

⊥

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

⊥

Utgitt av Folkehelseinstituttet
Published by Norwegian Institute of Public Health
Januar 2021

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

ISSN: 1890-1565