

Pasienterfaringer med norske sykehus i 2012

Metoderapport

PasOpp rapport Nr 2–2013



Tittel Pasienterfaringer med norske sykehus i 2012: metoderapport.
English title Inpatients' experiences with somatic hospitals in 2012.
Methodological perspectives
Institusjon Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten
Ansvarlig Magne Nylenna, direktør
Forfattere Anne Mette Bjerkan, *seniorforsker, Kunnskapssenteret*
Olaf Holmboe, *forsker, Kunnskapssenteret*
Kjersti Eeg Skudal, *seniorforsker, Kunnskapssenteret*
Øyvind Andresen Bjertnæs, *forskningsleder, Kunnskapssenteret*

Datainnsamling, systemutvikling Tomislav Dimoski, *IKT-systemarkitekt* *monitorering, Kunnskapssenteret*
ISBN 978-82-8121-636-5
ISSN 1890-1565
Rapport Nr 3 – 2013
Prosjektnummer 725
Publikasjonstype Brukererfaringsundersøkelse (PasOpp-rapport)
Antall sider
Oppdragsgiver Helsedirektoratet
Sitering Bjerkan AM, Holmboe, O, Skudal KE, Bjertnæs ØA. Pasienterfaringer med norske sykehus i 2012: Metoderapport. Metoderapport fra Kunnskapssenteret nr. 2–2013. Oslo: Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten, 2013.

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten fremskaffer og formidler kunnskap om effekt av metoder, virkemidler og tiltak og om kvalitet innen alle deler av helsetjenesten. Målet er å bidra til gode beslutninger slik at brukerne får best mulig helsetjenester. Kunnskapssenteret er formelt et forvaltningsorgan under Helsedirektoratet, men har ingen myndighetsfunksjoner og kan ikke instrueres i faglige spørsmål.

Kunnskapssenteret vil takke [Navn], [Navn], [Navn] og [Navn] for å ha bidratt med sin ekspertise i dette prosjektet. Kunnskapssenteret tar det fulle ansvaret for synspunktene som er uttrykt i rapporten.

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten
Oslo, November 2013

Innhold

INNHold	3
1 METODE	5
1.1 Populasjon og avgrensninger	5
1.2 Gjennomføring av 2012 undersøkelsen	5
1.3 Beskrivelse av utvalget i 2012	6
1.4 Sammenligning mellom 2011 og 2012	8
1.5 Spørreskjemaet og indikatorene	11
1.6 Justering av tallene	13
1.7 Statistiske begreper	14
1.8 Statistiske analyser	15
1.9 Analyse av kvalitative kommentarer	15
2 VEDLEGG 1: SPØRRESKJEMA	17
3 REFERANSER	27

1 Metode

I denne rapporten redegjøres det for den metodiske fremgangsmåten som er brukt i undersøkelsen og i analysene av dataene.

1.1 Populasjon og avgrensninger

Undersøkelsen er gjennomført blant pasienter, 16 år eller eldre, som har mottatt et tilbud på sengeposter ved somatiske sykehus i Norge i tidsperioden 12.9.2012 til 4.12.2012.

Psykiatriske avdelinger/sengeposter og somatiske barneavdelinger er ikke inkludert i denne undersøkelsen. Det samme gjelder for pasienter som har vært innlagt i mindre enn 10 timer. Føde- barsel avdeling ble også ekskludert fra denne undersøkelsen. Faglig ansvarlige ved sykehusene kunne i likhet med tidligere undersøkelser ekskludere pasienter ut fra ”særlig menneskelige hensyn”.

1.2 Gjennomføring av 2012 undersøkelsen

Få eller ingen entydige svar finnes på hvordan en spørreskjemaundersøkelse best bør gjennomføres. Det anbefales imidlertid at valg av innsamlingsmåte gjøres i det enkelte tilfellet, etter vurdering av en rekke faktorer som type populasjon, forskningstema, utvalgsmetode og behov for ressurser (1). Flere studier underbygger dette ved å vise til fordeler og ulemper knyttet til ulike tilnærminger (2) I tillegg blir det etterlyst mer forskning på effekter av ulike metodevalg (2;3).

I gjennomføringen av nasjonale pasienterfaringsundersøkelser er formålet å finne en fremgangsmåte som tilfredsstillende krav til vitenskapelighet (objektivitet og representativitet), og som samtidig lar seg gjennomføre i tråd med ytre rammebetingelser (økonomiske, tidsmessige og juridiske). Kunnskapssenteret sine nasjonale undersøkelser blir i all hovedsak gjennomført som postale spørreskjemaundersøkelser. Pasienter som inkluderes i undersøkelsen får tilsendt et spørreskjema i posten etter konsultasjonen eller utskrivningen. Dette gjelder også for denne undersøkelsen.

Våre IT-kontaktpersoner i helseforetakene gjennomførte uttrekket av pasienter fra det pasientadministrative systemet. Ved hjelp av FS-systemet (Forskning i sykehus)

laget IT-kontaktpersonene en oversikt over alle pasienter som tilfredsstilte inklusjonskriteriene. Utvalgsstørrelse per institusjon var satt til maks 400 pasienter. Utrekket av pasienter var basert på sannsynlighetstrekking. I tilfeller ved sykehus med færre enn 400 pasienter i inklusjonsperioden ble alle pasienter inkludert. Når uttrekket var gjennomført sendte våre IT-kontaktpersoner ved helseforetakene kontaktinformasjon og generert løpenummer for pasientene i utvalgene til datainnsamlingsprosjektet. Sykehusene overførte deretter opplysninger om pasienter som var registrert døde etter utsending av spørreskjema, for i størst mulig grad å unngå å sende purrebrev til avdøde.

Formålet var at pasienter skulle motta spørreskjemaet kort tid etter sykehusoppholdet. For å sikre dette ble spørreskjemaet sendt ut til pasientene i tre puljer. For denne undersøkelsen betyr det følgende: Pulje 1 dekker (grovt skissert) pasienter med opphold på somatiske sykehus i perioden september/oktober 2012. Pulje 2 dekker pasienter med opphold i perioden oktober til begynnelsen av november 2012 og pulje 3 dekker pasienter med opphold fra november til tidlig i desember 2012. Uavhengig av pulje ble spørreskjema sendt hjem til pasientene én til fire uker etter utskrivning. Det vil si at de første spørreskjemaene ble sendt ut i i midten av september 2012. Første purring ble sendt ut til de som ikke hadde svart etter ca. tre uker, og purring 2 ble sendt til de som ikke hadde svart noen uker etter dette (noe variasjon mellom sykehus avhengig av tidspunkt for overføring av data fra sykehusene til Kunnskapssenteret).

Filene som inneholdt kontaktinformasjon, som Kunnskapssenteret mottok fra IT-kontaktpersoner ved helseforetakene ble slettet etter utsendelsen. Deretter overførte IT-kontaktpersonene ved helseforetakene løpenummer samt medisinske og administrative opplysninger for alle pasientene i utvalget til Kunnskapssenteret. Disse dataene ble koplet til spørreskjemadataene. Hvis pasientene har hatt flere opphold i perioden er det første oppholdet valgt som bakgrunn for å bli inkludert i undersøkelsen og følgelig det oppholdet som det innhentes administrative og medisinske opplysninger om.

1.3 Beskrivelse av utvalget i 2012

Bruttoutvalget i undersøkelsen var på 23 717 pasienter. Av disse fikk vi 605 spørreskjema uåpnet i retur på grunn av ukjent eller feil adresse. Kunnskapssenteret fikk i tillegg melding om at 988 pasienter var døde. Totalt ble altså 1593 pasienter ekskludert fra undersøkelsen. Dette gir et korrigert bruttoutvalg på 22 124 inkluderte pasienter.

Kunnskapssenteret mottok 12 494 ferdig utfylte spørreskjema før den satte tidsfristen. Dette gir en svarprosent på 56,5 prosent. Tabell 1 viser en beskrivelse av svarerne.

Tabell 1: Demografiske karakteristika ved svarerne i 2012.

Pasientkarakteristika			Gjennomsnitt
Alder			63
Kjønn		Antall	Prosent
	Mann	5653	45,8
	Kvinne	6679	54,2
Utdanning		Antall	Prosent
	Grunnskole	3405	28,9
	Videregående skole	4639	39,4
	Høyskole/universitet (1-4 år)	2533	21,5
	Høyskole/universitet (mer enn 4 år)	1188	10,1
Sivilstatus		Antall	Prosent
	Gift	6783	56,4
	Samboende	1316	10,5
	Enke/enkemann	1699	14,1
	Enslig	2227	18,5
Hva gjør du til daglig?		Antall	Prosent
	Yrkesaktiv	3161	26,2
	Sykemeldt på uføretrygd eller arbeidsavklaring	2308	19,2
	Pensjonist	5862	48,7
	Under utdanning	294	2,4
	Hjemmearbeidende	113	0,9
	Arbeidsledig	97	0,8
	Annet	210	1,7
Språk		Antall	Prosent
	Norsk	11386	94,5
	Samisk	48	0,4
	Annet nordisk språk	126	1,0
	Annet europeisk språk	291	2,4
	Ikke-europeisk språk	199	1,7

Blant svarerne var gjennomsnittsalderen 63 år. Utvalget bestod av 54,2 prosent kvinner. 28,9 prosent av utvalget hadde grunnskoleutdanning mens 10,1 prosent av utvalget hadde høyskole/universitetsutdanning på mer enn 4 år. Den største delen av utvalget bestod av gifte pasienter, 18,5 prosent av pasientene rapporterte at de var enslige. Tabell 1 viser at 26,2 prosent av pasientene var yrkesaktive, mens 48,7 pro-

sent var pensjonister. Majoriteten av utvalget hadde norsk som morsmål (94,5 prosent).

Ett spørsmål i spørreskjemaet ba pasientene vurdere sin egen helsetilstand på en skala fra 1=utmerket til 5=dårlig. 6,5 prosent av pasientene sa at deres egen helsetilstand var utmerket, 17,7 prosent mente denne var god, 35,1 prosent rapporterte at helsetilstanden var god mens 27,1 prosent mente at egen helsetilstand var nokså god. 13,6 prosent av pasientene rapporterte at helsetilstanden var dårlig. Medianen for liggetid var 3 (standardavvik 4,6 dager).

1.4 Sammenligning mellom 2011 og 2012

Kunnskapssenteret har gjennomført tilsvarende undersøkelser blant inneliggende somatiske pasienter to ganger tidligere, i 2006 og 2011. I 2011 ble det bestemt at undersøkelsen skulle gjennomføres årlig blant inneliggende somatiske pasienter. Kunnskapssenteret sammenligner rapporten resultatene fra undersøkelsen gjennomført i 2012 med resultatene fra tilsvarende undersøkelse gjennomført i 2011.

For å undersøke endringer mellom 2011 og 2012 ble det laget et datasett bestående av variabler som er identiske i de to undersøkelsene med henblikk på spørsmålsformuleringer og svarkategorier.

Tabell 2 gir en oversikt over hvilke spørsmål dette gjelder. I tillegg til svar på enkelte spørsmål vil resultatene også sammenlignes mellom 2011 og 2012 på 10 indikatorer. Indikatorene redegjøres nærmere for nedenfor.

For å justere for forskjeller i pasientsammensetning mellom 2011 og 2012 har vi justert for følgende variable: egenvurderte helse, Charlson komorbiditetsindeks, om pasienten fylte ut skjema selv/med hjelp fra andre, innleggelsesmåte (akutt/elektiv), alder og antall innleggelser på sykehus siste to år.

Tabellene som undersøker endring på nasjonalt nivå mellom 2011 og 2012 markeres med en pil som forteller om det er en statistisk signifikant endring i svaret på dette spørsmålet fra 2011 til 2012. Grønn pil oppover (↑) betyr en forbedring av resultatene på det aktuelle spørsmålet eller indikatoren siden 2011. Rød pil nedover (↓) betyr signifikant negativ endring fra 2011. Grå, flat pil (↔) betyr at det ikke er noen signifikante endringer på det aktuelle spørsmålet. Endringer på nasjonalt nivå er testet med et signifikansnivå på 0,01. Tilsvarende gjelder også for endringer på regionalt nivå. Endringer på institusjonsnivå og helseforetaksnivå er testet med et signifikansnivå på 0,05.

Tabell 2: Spørsmål som er identiske i undersøkelsene gjennomført i 2011 og 2012.

Spm nr	Spørsmål
1	Måtte du vente for å få et tilbud ved sykehuset?
2	Ved innleggelsen, hadde du med deg en oppdatert liste over medisiner du brukte?
3	Snakket pleiepersonalet til deg slik at du forstod dem?
4	Opplevde du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg?
5	Har du tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet?
6	Fikk du fortalt pleiepersonalet alt du mente var viktig om din tilstand?
7	Opplevde du at pleiepersonalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?
8	Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din pleie?
9	Hadde pleiepersonalet tid til deg når du trengte det?
10	Snakket legene til deg slik at du forstod dem?
11	Opplevde du at legene hadde omsorg for deg?
12	Har du tillit til legenes faglige dyktighet?
13	Hadde legene tid til deg når du trengte det?
14	Fikk du fortalt legene alt du mente var viktig om din tilstand?
15	Opplevde du at legene var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?
16	Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?
17	Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din behandling?
18	Var du involvert i avgjørelser som angikk din behandling?
19	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver og undersøkelser skulle foregå?
20	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om resultater av prøver og undersøkelser?
21	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose/dine plager?
22	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om virkninger og bivirkninger av nye medisiner du begynte med?
23	Opplevde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om deg?
24	Opplevde du at én lege hadde hovedansvaret for deg?
25	Opplevde du at sykehusets arbeid var godt organisert?
26	Opplevde du uforutsett venting mens du var innlagt på sykehuset?
27	Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?
28	Mener du at personalet gjorde alt de kunne for å gi deg effektiv smertelindring?
29	Ble dine pårørende tatt godt imot av personalet på sykehuset?
30	Var det enkelt for dine pårørende å få informasjon om deg mens du var innlagt på sykehuset?
31	Fikk du inntrykk av at sykehusets utstyr var i god stand?
32	Fikk du inntrykk av at sykehuset for øvrig var i god stand?

Spm nr	Spørsmål
33	Var rommet du lå på tilfredsstillende?
34	Var mulighetene for ro og hvile tilfredsstillende?
35	Var maten tilfredsstillende?
36	Var renholdet tilfredsstillende?
37	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet av sykehuset (etter det du selv kan bedømme)?
38	Opplevde du administrative feil under sykehusoppholdet? (for eksempel rot i papirene, ble ikke innkalt som avtalt, avtalte undersøkelser ble ikke bestilt)
39	Opplevde du at personalet glemte å kontrollere identiteten din?
40	Fikk du feil eller forsinket diagnose i forbindelse med sykehusoppholdet?
41	Fikk du unødig skade eller unødig problem som følge av et kirurgisk inngrep eller en undersøkelse?
42	Opplevde du å få feil medisiner eller på annen å bli feilmedisinert?
43	Fikk du infeksjon i forbindelse med sykehusoppholdet? (for eksempel betennelse/puss i operasjonssår, lungebetennelse, blodforgiftning eller urinveisinfeksjon/blærekatarr)
44	Hvis du opplevde feil eller unødig problem i forbindelse med sykehusoppholdet, tok personalet hånd om feilen eller problemet på en tilfredsstillende måte?
45	Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall?
46	Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter sykehusoppholdet?
47	Ble en oppdatert liste over medisinene dine gjennomgått med deg da du ble utskrevet fra sykehuset?
48	Hadde du ubesvarte spørsmål om medisinene dine da du ble utskrevet fra sykehuset?
49	Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for?
50	Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med hjemmetjenesten/andre kommunale tjenester om det du var innlagt for?
51	Var pleien og behandlingen du fikk på sykehuset, alt i alt, tilfredsstillende?
52	Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på sykehuset?
53	Stort sett, vil du si din helse er....

1.5 Spørreskjemaet og indikatorene

Kunnskapssenteret bruker en standardmetode for utvikling og validering av spørreskjema (4-9). Spørreskjemaet som er brukt i denne undersøkelsen baserer seg på et validert skjema om pasienterfaringer med døgnopphold ved sykehus (10). Før tilsvarende undersøkelse i 2006 ble svarskalaen endret fra 10-punkter til 5-punkter (11) Enkelte andre justeringer på spørreskjemaet ble gjort i 2011 undersøkelsen og tilsvarende også i 2012 undersøkelsen, men de fleste erfaringsspørsmålene er like mellom 2011 og 2012 som muliggjør en sammenligning over tid (10;12;13) (

Tabell 2 viser identiske spørsmål i 2011 og 2012).

Reliabiliteten på enkeltspørsmål er dårligere enn på grupper av spørsmål, i rapporten refereres disse gruppene av spørsmål til som indekser/indikatorer. Indekser er grupperinger av enkeltspørsmål som er tematisk like, og som dermed gir oss en mulighet til å gi mer robuste, sammenfattende resultater. Basert på psykometrisk analyse,¹ teoretiske vurderinger samt vurderinger av hvilke dimensjoner som er særskilt interessant ut ifra offentlige styringsdokumenter, har vi konstruert åtte indekser. Disse åtte indeksene fungerer som indikatorer for åtte ulike dimensjoner av pasienterfaringer i datamaterialet.

I tillegg til indeksene inkluderes to enkeltspørsmål som indikatorer, dette gjelder pasientsikkerhet og ventetid. Begge disse indikatorene er viktige indikatorer for å tegne et utfyllende bilde av pasienters erfaringer ved det somatiske sykehuset de har hatt et tilbud ved og de er prioritert fra helsepolitisk hold.

Samlet sett brukes 10 indikatorer for å beskrive og sammenligne pasienterfaringer mellom sykehus i denne undersøkelsen. Tabell 3 nedenfor viser spørsmålene i spørreskjemaet kategorisert etter indeksene, nummerering i venstre kolonne henviser til respektive spørsmålsnummer i spørreskjema (**Feil! Fant ikke referanseilden.**).

¹ Indeksene er konstruert og testet ved hjelp av faktoranalyse og reliabilitetsanalyser. I faktoranalysen har vi brukt principal axis factor analyse med promax rotasjon, dersom spørsmål har en ladning på over 0,3 er det vurdert som tilfredsstillende til å inngå i indeksen.

Tabell 3: Indikatorer og tilhørende spørsmålsformuleringer.

Informasjon	
19	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver og undersøkelser skulle foregå?
20	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om resultater av prøver og undersøkelser?
21	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose/dine plager?
Pleiepersonalet	
3	Snakket pleiepersonalet til deg slik at du forstod dem?
4	Opplevde du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg?
5	Har du tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet?
6	Fikk du fortalt pleiepersonalet alt du mente var viktig om din tilstand?
7	Opplevde du at pleiepersonalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?
8	Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din pleie?
9	Hadde pleiepersonalet tid til deg når du trengte det?
Legene	
10	Snakket legene til deg slik at du forstod dem?
11	Opplevde du at legene hadde omsorg for deg?
12	Har du tillit til legenes faglige dyktighet?
13	Hadde legene tid til deg når du trengte det?
14	Fikk du fortalt legene alt du mente var viktig om din tilstand?
15	Opplevde du at legene var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?
16	Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?
Organisering	
23	Opplevde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om deg?
24	Opplevde du at én lege hadde hovedansvaret for deg?
25	Opplevde du at sykehusets arbeid var godt organisert?
27	Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?
Pårørende	
29	Ble dine pårørende tatt godt imot av personalet på sykehuset?
30	Var det enkelt for dine pårørende å få informasjon om deg mens du var innlagt på sykehuset?
Standard	
31	Fikk du inntrykk av at sykehusets utstyr var i god stand?
32	Fikk du inntrykk av at sykehuset for øvrig var i god stand?
33	Var rommet du lå på tilfredsstillende?
34	Var muligheten for ro og hvile tilfredsstillende?
35	Var maten tilfredsstillende?
36	Var renholdet tilfredsstillende?

Utskriving	
45	Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall?
46	Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter sykehusoppholdet?
Samhandling	
49	Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for?
50	Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med hjemme-tjenesten/andre kommunale tjenester om det du var innlagt for?
Ventetid	
1	Måtte du vente for å få et tilbud ved sykehuset?
Pasientsikkerhet	
37	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet av sykehuset (etter det du selv kan bedømme)?

1.6 Justering av tallene

Frafallskorreksjon

For å gjøre resultatene mest mulig representative for hele populasjonen av pasienter på norske sykehus har dataene blitt vektet. Teknikken som ble brukt heter "response homogeneity groups" (14). Denne teknikken innebærer å dele inn populasjonen i grupper som har tilnærmet lik svarsansynlighet. I praksis betyr dette at ulike svarergrupper tillegges ulik betydning (vekt) på en måte som totalt sett er beregnet å øke utvalgets representativitet. For hver gruppe estimeres svarsansynlighet, og denne brukes i vektingen. Følgende variabler inngår i vektingen: pasientens alder, pasientens kjønn, antall diagnoser, om pasienten var innlagt akutt eller elektivt og liggetid. Generelt er disse korreksjonene små.

En studie blant ikke-svarere viser at denne gruppen ikke skiller seg systematisk fra svarerne (15). Disse resultatene er overførbare til undersøkelsen av pasienter ved somatiske døgnenheter i 2012. Det er imidlertid enkelte pasientgrupper som resultatene ikke er generaliserbare for. Dette gjelder for de aller sykeste, pasienter som ikke kan norsk og pasienter uten fast bopel (15).

Justering for pasientsammensetting i 2012 (case-mix justering)

Tidligere undersøkelser har vist at ulik sammensetting av pasienter ved de ulike sykehusene kan gjøre det vanskelig å sammenligne dem, dette fordi ulike grupper av pasienter kan oppleve sykehusoppholdet på ulike måter. Vi vet for eksempel at unge pasienter i gjennomsnitt er mer kritiske/misfornøyde sammenlignet med eldre pasienter (16). Dette betyr at sykehus som har behandlet mange unge pasienter i tidsperioden kan få dårligere tilbakemelding enn pasienter som har behandlet færre i denne aldersgruppen. Dette omhandler ikke kvaliteten av behandlingen ved sykehuset, men ulik sammensetting av personer som svarer på spørreskjemaet ved de to sykehusene. Det er derfor nødvendig å justere for slike skjevheter når man skal sammen-

ligne resultatene fra ulike enheter. Gjennom en slik justering er ønsket å kontrollere for ulikheter i pasientsammensetting.

Flere variabler ble vurdert som potensielle justeringsvariabler som for eksempel egenvurdert helsetilstand, antall innleggelser i løpet av de siste to årene, charlson komorbiditetsindeks, innleggelsesmåte, hvem som har besvart skjemaet, antall liggedager på sykehus, pasientens kjønn, utdanningsnivå og surveytid. Felles for variablene som ble vurdert var at de var uavhengige av kvaliteten ved behandlingen ved institusjonen.

I første omgang ble alle potensielle variabler undersøkt ved å se på effektstørrelse, variasjon mellom sykehus, tidligere forskning og konsistens i våre data (altså om de samme resultatene kan reproduseres fra år til år). Med bakgrunn i dette arbeidet valgte Kunnskapssenteret ut følgende justeringsvariabler for tallene som presenteres i våre rapporter: Pasientens egenvurderte helse, pasientens alder, innleggelsesmåte (akutt eller elektiv), Charlson komorbiditetsindeks (mål på sykелighet), antall innleggelser siste to år og hvem som har fylt ut spørreskjemaet (pasientens selv eller pasientens pårørende). Vi har justert tallene for 8 av ti indekser i denne rapporten. For indikatoren pasientsikkerhet, har vi ikke justert for pasientens egenvurderte helsetilstand. Dette fordi dårlig egenvurdert helse kan være et resultat av feilbehandling. Ventetidindikatoren skiller seg også ut fra de andre indikatorene, fordi den kun inkluderer pasienter som er innlagt elektivt og er svært konkret og avgrenset.

1.7 Statistiske begreper

Statistisk usikkerhet

Målet med signifikanstesting er å forsikre seg om at de resultatene man får, er utrykk for reelle forskjeller og ikke skyldes tilfeldigheter eller feil knyttet til den aktuelle undersøkelsen. For denne rapporten betyr det at vi ønsker at resultatene skal være gyldige for pasienter med opphold ved døgnenheter på somatiske sykehus generelt, ikke bare for den gruppen vi faktisk har fått svar fra. I signifikanstesting ses en observert statistisk effekt i lys av antall svar. Jo færre svar man har, jo større må effekten være for å bli signifikant.(17)

Vanlig hypotesetesting beskytter oss mot feilslutninger hvis vi bare foretar en enkelt test. I en undersøkelse som vår skal vi imidlertid sammenligne flere sykehus på flere ulike variabler, og kan derfor i teorien bli ledet til mange feilslutninger. For at den totale sannsynligheten for feilslutninger ikke skal bli urimelig høy, må vi korrigere for at vi gjør mange fortløpende tester (multippel testing). Multippel testing er mer konservativ enn vanlig testing, det vil si at effektene må være noe større før de blir statistisk signifikante.

Et konfidensintervall representerer det området som vi med 95 prosent sikkerhet kan anslå at den sanne verdien ligger innenfor. Dette er altså en annen måte å uttrykke den usikkerheten som er knyttet til det faktum at vi kan ha mottatt svar fra et utvalg av populasjonen.

Varians

Varians er et mål på spredning. En lav varians (nærme null) indikerer at spredningen ligger nært rundt gjennomsnittet, mens en høy verdi (nærmere 1) indikerer en større spredning i materialet.

1.8 Statistiske analyser

I hovedrapporten presenteres resultatene primært som beskrivende statistikk i form av fordelinger på ulike svarkategorier. I tillegg undersøkes det bivariate sammenhenger mellom pasientenes svar og andre egenskaper som for eksempel pasientens alder, kjønn, innleggelsesmåte og egenrapporterte helsetilstand. Disse sammenhengene ble testet ved bruk av t-tester for uavhengige utvalg eller bruk av enveis variansanalyser (ANOVA). Dette for å dokumentere sammenhengenes styrke eller ut-sagnskraft. Der ikke annet er spesifisert referer signifikante sammenhenger til statistisk signifikante sammenhenger på 1 prosent nivå (tosidig test).

1.9 Analyse av kvalitative kommentarer

I spørreskjemaet som ble brukt i denne undersøkelsen fikk pasientene muligheten til å skrive egne kommentarer om oppholdet på siste side. Pasienten ble bedt om å ta stilling til følgende spørsmål:

- Basert på dine erfaringer med sykehuset, hva er dine forslag til forbedringer?
- Dersom du har opplevd feil, unødig problem eller komplikasjoner i forbindelse med sykehusoppholdet kan du skrive dette her:

I overkant av 7000 kommentarer ble skrevet av pasientene (dette inkluderer begge spørsmålene). Disse kommentarene ble lest og systematisert i forhold til de 10 indikatorene som vi har brukt til å beskrive pasienterfaringer. En mer grundig analyse av kommentarene, fordelt etter sykehus er planlagt senere.

2 Vedlegg 1: Spørreskjema

Til deg som nylig har vært på sykehus

Om dine erfaringer med sykehuset

Paedpro Semantik 2012

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

⊥



⊥

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

Før sykehusoppholdet

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

Under sykehusoppholdet: Pleiepersonalet

- | | | Ikke i det
hele tatt | I liten
grad | I noen
grad | I stor
grad | I svært
stor grad | |
|----|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---|
| 3. | Snakket pleiepersonalet til deg slik at du forstod dem? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 4. | Opplvde du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 5. | Har du tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 6. | Fikk du fortalt pleiepersonalet alt du mente var viktig om din tilstand? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ⊥ |
| 7. | Opplvde du at pleiepersonalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 8. | Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din pleie? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 9. | Hadde pleiepersonalet tid til deg når du trengte det? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

Under sykehusoppholdet: Legene

- | | | Ikke i det
hele tatt | I liten
grad | I noen
grad | I stor
grad | I svært
stor grad |
|-----|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 10. | Snakket legene til deg slik at du forstod dem? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. | Opplvde du at legene hadde omsorg for deg? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Under sykehusoppholdet: Legene (forts.)

	⊥	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	
12. Har du tillit til legenes faglige dyktighet?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13. Hadde legene tid til deg når du trengte det?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14. Fikk du fortalt legene alt du mente var viktig om din tilstand?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15. Opplevde du at legene var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	⊥
16. Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17. Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din behandling?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt <input type="checkbox"/>
18. Var du involvert i avgjørelser som angikk din behandling?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Under sykehusoppholdet: Informasjon

	⊥	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	
19. Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver og undersøkelser skulle foregå?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20. Fikk du vite det du syntes var nødvendig om resultater av prøver og undersøkelser?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21. Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose/dine plager?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
22. Fikk du vite det du syntes var nødvendig om virkninger og bivirkninger av nye medisiner du begynte med?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt <input type="checkbox"/>

Under sykehusoppholdet: Organisering

	⊥	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	
23. Opplevde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om deg?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
24. Opplevde du at én lege hadde hovedansvaret for deg?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	⊥
25. Opplevde du at sykehusets arbeid var godt organisert?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
26. Opplevde du uforutsett venting mens du var innlagt på sykehuset?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
27. Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
28. Mener du at personalet gjorde alt de kunne for å gi deg effektiv smertelindring?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Hadde ikke smerter <input type="checkbox"/>

Under sykehusoppholdet: Pårørende

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

Standard og omgivelser

		Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
31. Fikk du inntrykk av at sykehusets utstyr var i god stand?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. Fikk du inntrykk av at sykehuset for øvrig var i god stand?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. Var rommet du lå på tilfredsstillende?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. Var muligheten for ro og hvile tilfredsstillende?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. Var maten tilfredsstillende?	⊥	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36. Var renholdet tilfredsstillende?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Pasientsikkerhet ved sykehuset

37. Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet av sykehuset (etter det du selv kan bedømme)? ⊥

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

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

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

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

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------

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

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

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

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	⊥
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	---

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

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

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

	Nei	Ja	Hadde infeksjon for innleggelsen
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

44. Hvis du opplevde feil eller unødig problem i forbindelse med sykehusoppholdet, tok personalet hånd om feilen eller problemet på en tilfredsstillende måte?

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

Under sykehusoppholdet: Forberedelse til tiden etter utskrivning

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

Sykehusets samarbeid med andre

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Vet ikke	Ikke aktuelt
49. Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50. Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med hjemmetjenesten/andre kommunale tjenester om det du var innlagt for?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Samlet vurdering av sykehuset

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

Bakgrunnsspørsmål

⊥

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

Utmerket	Meget god	God	Nokså god	Dårlig
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

1 gang	2 ganger	3 - 5 ganger	6 - 10 ganger	Mer enn 10 ganger
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

55. Har du et varig helseproblem?
(Med varig menes helseproblem som har vart i minst seks måneder eller nyere helseproblem som du regner med vil bli varig.)

Ja, ett	Ja, to	Ja, tre/flere	Nei
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

⊥

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

57. Er du gift eller samboende?

Ja, gift	Ja, samboende	Enke/enkemann	Nei
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

⊥

58. Hva er din høyeste fullførte utdanning?

Grunnskole	Videregående skole	Høyskole/universitet (1-4 år)	Høyskole/universitet (mer enn 4 år)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

⊥

59. Hva gjør du til daglig?
Sett kun ett kryss.

Yrkesaktiv	Sykmelct, på uføretrygd eller arbeidsavklaring	Pensjonist	Under utdanning	Hjemmearbeidende	Arbeidsledig	Annet
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

60. Hva er morsmålet ditt?

Norsk	Samisk	Annet nordisk språk	Annet europeisk språk	Ikke-europeisk språk
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

Ja	Nei
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

↓

→ Gå til neste side.

62. Hvordan hjalp denne personen deg? (Du kan sette flere kryss.)

Leste spørsmålene for meg	Skrev ned svarene jeg ga	Svarte på spørsmålene for meg	Oversatte spørsmålene til mitt språk	Hjalp meg på andre måter
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

63. Hva er din relasjon til denne personen?

Ektefelle/samboer	Forelder	Annen familie	Annet
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

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

┆

**Takk for at du tok deg tid til å svare.
Vær vennlig og returner skjemaet i den forhåndsbetalte konvolutten.**

┆

Vennligst ikke skriv under denne linje

┆

3

 kunnskapssenteret

3 Referanser

- (1) McColl E, Jacoby A, Thomas L, Soutter J, Bamford C, Steen N, et al. Design and use of questionnaires: a review of best practice applicable to surveys of health service staff and patients. *Health Technol Assess* 2001;5(31):1-256.
- (2) Crow R, Gage H, Hampson S, Hart J, Kimber A, Storey L. The measurement of satisfaction with healthcare: Implications for practice from a systematic review of the literature. *Health Technol Assess* 2002;6.
- (3) McColl E, Jacoby A, Thomas L, Soutter J, Bamford C, Steen N, et al. Design and use of questionnaires: a review of best practice applicable to surveys of health service staff and patients. *Health Technol Assess* 2001;5(31):1-256.
- (4) Oltedal S, Garratt A, Bjertnaes O, Bjornsdottir M, Freil M, Sachs M. The NORPEQ patient experiences questionnaire: data quality, internal consistency and validity following a Norwegian inpatient survey. *Scand J Public Health* 2007;35(5):540-7.
- (5) Garratt AM, Danielsen K, Bjertnaes OA, Ruud T. PasOpp - en metode for å måle brukererfaringer i psykisk helsevern. *Tidsskr Nor Laegeforen* 2006;11(126):1478-80.
- (6) Garratt AM, Bjaertnes OA, Krogstad U, Gulbrandsen P. The OutPatient Experiences Questionnaire (OPEQ): data quality, reliability, and validity in patients attending 52 Norwegian hospitals. *Qual Saf Health Care* 2005 Dec;14(6):433-7.
- (7) Garratt AM, Bjertnaes OA, Barlinn J. Parent experiences of paediatric care (PEPC) questionnaire: reliability and validity following a national survey. *Acta Paediatr* 2007 Feb;96(2):246-52.
- (8) Garratt A, Bjorngaard JH, Dahle KA, Bjertnaes OA, Saunes IS, Ruud T. The Psychiatric Out-Patient Experiences Questionnaire (POPEQ): data quality, reliability and validity in patients attending 90 Norwegian clinics. *Nord J Psychiatry* 2006;60(2):89-96.
- (9) Bjertnaes OA, Garratt A, Nessa J. The GPs' Experiences Questionnaire (GPEQ): reliability and validity following a national survey to assess GPs' views of district psychiatric services. *Fam Pract* 2007 Sep;24(4):336-42.
- (10) Pettersen KI, Veenstra M, Guldvog B, Kolstad A. The Patient Experiences Questionnaire: development, validity and reliability. *Int J Qual Health Care* 2004 Dec;16(6):453-63.

- (11) Garratt AM, Helgeland J, Gulbrandsen P. Five-point scales outperform 10-point scales in a randomized comparison of item scaling for the Patient Experiences Questionnaire
1. J Clin Epidemiol 2011 Feb;64(2):200-7.
- (12) Oltedal S, Garratt A. Videreutvikling av spørreskjema for å måle pasienterfaringer blant inneliggende somatiske pasienter. Dokumentasjonsrapport. Nasjonalt Kunnskapssenter for Helsetjenesten; 2006. Report No.: PasOpp-rapport nr 2-2006.
- (13) Oltedal S, Garratt AM, Helgeland J. Pasienters erfaringer med døgnenheter ved somatiske sykehus. Resultater fra en nasjonal undersøkelse. Oslo: Nasjonalt Kunnskapssenter for Helsetjenesten; 2007. Report No.: PasOpp-rapport nr. 1 -2007.
- (14) Särndal CEJAWJ. Model Assisted Survey Sampling. New York: Springer Verlag; 1992.
- (15) Guldvog B, Hofoss D, Ebbesen J, Rønning OM. PS-RESKVA-pasienttilfredshet i sykehus. Tidsskr Nor Lægeforen 1998;118(3):386-91.
- (16) O'Malley AJ, Zaslavsky AM, Elliott MN, Zaborski L, Cleary PD. Case-mix adjustment of the CAHPS Hospital Survey. Health Serv Res 2005 Dec;40(6 Pt 2):2162-81.
- (17) Westfall P. Multiple testing of general contrasts using logical constraints and correlations. Journal of the American Statistical Association 2011;92(437):299-306.

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

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

Marit Skarpaas som har hatt hovedansvar for samarbeid med institusjonene og for merkantile sider ved prosjektet.

Inger Opedal Paulsrud, som deltok i kvalitetssikring av dataoverføring fra institusjonene, og har hatt hovedansvar for utsending av spørreskjema, registrering, skanning og skriving av fritekstkommentarer.

Sinan Akbas for deltakelse i datainnsamlingen

Hilde Hestad Iversen, Inger Opedal Paulsrud, Ingeborg Strømseng Sjetne, Johanne Gran Kjøllesdal, Kirsten Danielsen og Mona Haugum takkes for korrekturlesning, diskusjoner og kommentarer underveis i prosjektet.

Jon Helgeland for analysene i statistikkprogrammet R

Takk til studenter og vikarer som hjalp til med pakking av spørreskjema, skanning og skriving av fritekstkommentarer.

Vi vil også takke KONTAKTPERSONENE VED SYKEHUSENE for godt samarbeid i forbindelse med datainnsamlingen.