

2016



PasOpp-rapport 2016: 147

Pasienterfaringer med norske sykehus i 2015

Resultater etter en nasjonal undersøkelse

Nasjonale resultater

Utgitt av Folkehelseinstituttet,
Seksjon for brukeropplevd kvalitet i Kunnskapssenteret

Tittel Pasienterfaringer med norske sykehus i 2015. Nasjonale resultater

English title Inpatients' experiences with somatic hospitals in 2015. National results

Ansvarlig Camilla Stoltenberg, direktør

Forfattere Olaf Holmboe, prosjektleder, *forsker, Folkehelseinstituttet*
Øyvind Andresen Bjertnæs, *forskningsleder, Folkehelseinstituttet*

ISSN 1890-1565

Rapport 2016: 147

Publikasjonstype PasOpp-rapport

Antall sider 21 (38 inklusiv vedlegg)

Oppdragsgiver Helsedirektoratet

Forsidefoto Colourbox

Emneord(MeSH) Inpatients; patient satisfaction; health care surveys; questionnaires; hospitals; Norway

Sitering Holmboe O, Bjertnæs OA. Pasienterfaringer med norske sykehus i 2015. Nasjonale resultater. [Inpatients' experiences with somatic hospitals in 2015. National results] PasOpp-rapport 2016: 147. Oslo: Folkehelseinstituttet, 2016.

Innhold

INNHold	3
FORORD	4
1. SAMMENDRAG	5
Positiv utvikling i pasienterfaringer med sykehus	5
2. OM UNDERSØKELSEN	7
Formål	7
Spørreskjemaet og pasienterfaringsindikatorene	8
Samlemål for pasienterfaringer	9
Usikkerhet i statistiske undersøkelser	10
Datainnsamling og svarprosent	11
Hvordan lese tabellene	11
3. RESULTATER FOR PASIENTERFARINGSINDIKATORER	13
4. RESULTATER PÅ ENKELTSPØRSMÅL	14
5. PASIENTOPPLEVD PASIENTSIKKERHET	17
6. TIDSSERIE FOR INDIKATORENE (2011-2015)	19
VEDLEGG	21
Vedlegg A: Spørreskjema	21
Vedlegg B: Pasienterfaringsindikatorer og underliggende spørsmål	30
Vedlegg C: Spørsmål som inngår i indikatoren for pasientopplevd pasientsikkerhet	32
Vedlegg D: Resultater på pasienterfaringsindikatorer for alle sykehus, foretak og regioner	34

Forord

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten har siden 2011 gjennomført årlige undersøkelser om pasienters erfaringer med døgnopphold på norske somatiske sykehus. Fra årsskiftet 2015-2016 ble Kunnskapssenteret innlemmet i Folkehelseinstituttet. Denne rapporten viser resultater fra en undersøkelse om pasienters erfaringer med sykehusopphold høsten 2015. Formålet er å formidle systematisk informasjon som kan brukes i kvalitetsforbedring og virksomhetsstyring.

I store trekk har vi fulgt metoden som ble brukt i de tidligere undersøkelsene i 2011-2014. Det gjelder også utformingen av selve rapporten, som i stor grad er en oppdatering av tidligere publikasjoner om samme tema.

Om bidragsyterne i denne rapporten

Prosjektgruppen har bestått av:

- Prosjektleder: Olaf Holmboe, forsker, Folkehelseinstituttet
- Øyvind Andresen Bjertnæs, forskningsleder, Folkehelseinstituttet

Vi takker Tomislav Dimoski, IKT-systemarkitekt monitorering ved Folkehelseinstituttet, for datainnsamling og systemutvikling. Videre takker vi prosjektsekretær Inger Opedal Paulsrud som har hatt hovedansvar for samarbeid med institusjonene og for utsending av spørreskjema, registrering, skanning og skriving av fritekstkommentarer, samt prosjektsekretærene Susanne Høpmark og Marit Seljevik Skarpaas som har deltatt i det administrative arbeidet. Til slutt takker vi Jon Helgeland for oppsett av analysene i statistikkprogrammet R.

Folkehelseinstituttet tar det fulle ansvaret for synspunktene som er uttrykt i rapporten.

Oslo, juni 2016

Anne Karin Lindahl
avdelingsdirektør

Øyvind Andresen Bjertnæs
forskningsleder

Olaf Holmboe
prosjektleder

1. Sammendrag

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten (Kunnskapssenteret) gjennomførte høsten 2015 en nasjonal brukererfaringsundersøkelse blant voksne døgnpasienter ved somatiske sykehus. Vi trakk tilfeldig 400 pasienter fra hvert av landets 61 sykehus. Totalt ble 23460 pasienter inkludert i undersøkelsen. Disse fikk tilsendt et spørreskjema med mulighet til å svare på papir eller elektronisk. Vi purret inntil to ganger på deltakere som ikke svarte. I alt 1514 pasienter ble ekskludert på grunn av ukjent adresse, feilregistrering, død eller fordi de reserverte seg mot deltakelse. Totalt i hele landet besvarte 12 884 pasienter undersøkelsen (59 prosent). Oppdragsgiver for undersøkelsen var Helsedirektoratet.

Positiv utvikling i pasienterfaringer med sykehus

Pasienter rapporterer stadig bedre erfaringer med norske sykehus. I 2015 var syv indikatorer av i alt ni pasienterfaringsindikatorer signifikant bedre enn i 2011. Dette er én mer enn i 2014. Det er nå kun samhandlingsindikatoren og hvordan sykehusene ivaretar pårørende som ikke er signifikant forbedret siden 2011. Pasientene rapporterte i 2015 best erfaringer med ivaretagelse av pårørende og med pleiepersonalet og legene, mens utskrivingsprosessen, samhandling mellom sykehus og kommunale tjenester, ventetid for elektive pasienter og organisering av sykehusets arbeid er de områdene som skårer dårligst.

Det er betydelig variasjon i pasienterfaringer mellom sykehusene, men variasjonen er noe mindre enn 2014 unntatt for indikatorene Pleiepersonalet og Pårørende. Minst forskjell mellom beste og dårligste sykehus var det på indikatorene som omhandler legene og pleiepersonalet, med 14 poengs forskjell på en skala fra 0 til 100. Størst forskjell var det på indikatoren standard med 28 poengs forskjell.

De ni pasienterfaringsindikatorerne ble også slått sammen til et samlemål, en totalvurdering av sykehusets pasienterfaringer sammenlignet med andre sykehus. Formålet med totalvurderingen av pasienterfaringer er at pasienter og befolkningen skal få presentert resultatene på en enkel og forståelig måte. Samleskåren går fra 1 til 5, der 5 er best. Fem sykehus fikk skåren 1 og fire sykehus fikk skåren 5.

Mellom helseregionene var det fra 2 til 5 poengs forskjell mellom høyeste og laveste skåre på hver indikator. Størst forskjell var det på indikatorene Samhandling og Standard. På regionnivå fikk Helse Midt-Norge den høyeste skåren på alle pasienterfaringsindikatorene unntatt på ventetid, og kom signifikant bedre ut enn gjennomsnittet på organisering og standard. Helse Sør-Øst kom signifikant bedre ut enn landsgjennomsnittet på ventetid. Helse Vest skåret signifikant dårligere enn landsgjennomsnittet på ventetid, mens Helse Nord skåret dårligere på standard og hvordan de tar imot pårørende.

Pasientopplevd pasientsikkerhet ble målt ut fra svar på tolv spørsmål om forekomst av ulike negative hendelser. Ut fra disse har vi konstruert en pasientsikkerhetsindikator med en skala fra 0 – 100 der 100 er best. Det nasjonale gjennomsnittet var 87 i 2015 og dette er på samme nivå som det foregående året. Det er en liten signifikant nedgang i andelen av pasienter som rapporterer at de fikk en infeksjon i forbindelse med oppholdet sammenlignet med året før. Personalets håndtering av feil og unødige problemer når de har oppstått er det enkeltområdet som ifølge pasientene har størst forbedringspotensial. I alt 51 prosent av de det gjaldt rapporterte at personalet ikke i det hele tatt, i liten eller i noen grad tok hånd om feilen på en tilfredsstillende måte.

2. Om undersøkelsen

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten gjennomførte høsten 2015 en nasjonal brukererfaringsundersøkelse blant voksne døgnpasienter ved somatiske sykehus. Arbeidet ble videreført i Folkehelseinstituttet fra nyttår 2016. Slike undersøkelser har vært gjennomført en rekke ganger tidligere, og årlig siden 2011.

Denne rapporten presenterer de nasjonale resultatene fra denne undersøkelsen. Resultatene presenteres som beskrivende statistikk på 53 enkeltspørsmål fra spørreskjemaet, og på ti indikatorer generert fra disse spørsmålene. Årlige undersøkelser gjør det mulig å registrere endringer over tid. For enkeltspørsmålene fra spørreskjemaet presenteres endringer fra foregående år. For pasienterfaringsindikatorene presenteres endringer både fra foregående år og fra 2011. I kapittel 6 presenterer vi en grafisk framstilling av utviklingen på alle indikatorene for alle årene 2011 – 2015.

Spørreskjemaet inneholdt også en side hvor pasientene fikk mulighet for å skrive forbedringsforslag til sykehuset og mer om sine erfaringer. Disse opplysningene kan danne grunnlag for forbedringsarbeid på det enkelte sykehus. Det er ressurskrevende å gå gjennom hele dette materialet, og tematisk er det små endringer på overordnet nivå fra år til år. Vi har derfor valgt å ikke presentere kvalitative kommentarer i årets rapport, men hvert sykehus kan få tilgang til kommentarene dersom de ønsker det¹.

Spørreskjemaet finnes i vedlegg A. En beskrivelse av hvordan indikatorene er konstruert finnes i vedlegg B og C. En samlet oversikt over resultater på pasienterfaringsindikatorer for alle sykehus, helseforetak og regionale helseforetak presenteres i vedlegg D.

Formål

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

- **Faglig kvalitetsforbedring** (verktøy for kvalitetsforbedringsarbeid i helsetjenesten)
-

¹ Kommentarene kan inneholde sensitive opplysninger. Vi krever derfor at kommentarene behandles deretter, og at systemet for oppbevaring og behandling av disse godkjennes av sykehusets personvernombud.

- **Virksomhetsstyring** (verktøy for styring og ledelse i helsetjenesten)
- **Støtte til forbrukervalg** (informasjonskilde for pasienter og helsepersonell i valg mellom leverandører av helsetjenester)
- **Samfunnsmessig legitimering og kontroll** (gi allmennheten innsikt i helsetjenestens ytelse i samfunnsmessig og helsepolitisk sammenheng)

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

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

Spørreskjemaet og pasienterfaringsindikatorene

Spørreskjemaet inneholdt 53 spørsmål om erfaringer med sykehuset når det gjelder strukturer, prosesser, pasientsikkerhet og ventetid før oppholdet (Vedlegg A). For å utdype de kvantitative resultatene inkluderte vi et åpent spørsmål til slutt i spørreskjemaet. Her ble pasienten bedt om å foreslå forbedringer basert på sine erfaringer. På siste side var det også inkludert ni spørsmål til kreftpasienter. Disse inngår i en måling for Pakkeforløp for kreft som skal rapporteres et annet sted.

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

Følgende indikatorer brukes i denne rapporten:

- | | |
|--------------------|--------------|
| 1. Pleiepersonalet | (7 spørsmål) |
| 2. Legene | (7 spørsmål) |
| 3. Informasjon | (3 spørsmål) |
| 4. Organisering | (4 spørsmål) |
| 5. Pårørende | (2 spørsmål) |

- | | |
|----------------------|---------------|
| 6. Standard | (6 spørsmål) |
| 7. Utskriving | (2 spørsmål) |
| 8. Samhandling | (2 spørsmål) |
| 9. Ventetid | (1 spørsmål) |
| 10. Pasientsikkerhet | (12 spørsmål) |

Samlemål for pasienterfaringer

Vi har også laget en totalvurdering av pasienterfaringer ved sykehusene på tvers av de ni pasienterfaringsindikatorene (indikator 1-9 ovenfor). Denne vurderingen vises kun på sykehusnivå og utelates i rapporter på HF- og RHF-nivå samt i de nasjonale resultatene.

Formålet med totalvurderingen av pasienterfaringer er at pasienter og befolkning skal få resultatene presentert på en enkel og forståelig måte. For hver indikator er det gjort en cluster-analyse hvor sykehusene har blitt gruppert i fem grupper basert på sykehusenes resultater på indikatoren. Den dårligste gruppen får 1 poeng, den nest dårligste 2 osv. Antall poeng er så summert for de ni indikatorene for hvert sykehus og så dividert på antall indikatorer. Deretter er resultatet avrundet til nærmeste hele tall, som gir resultatet av totalvurderingen. Framgangsmåten tilsvare det som er gjort av det amerikanske CAHPS-systemet². Grupperingen viser hvordan sykehuset vurderes sammenlignet med de øvrige sykehusene. Den forteller ikke at de med lavest skåre nødvendigvis er dårlige, eller at de med høyest skåre nødvendigvis er bra. Den viser heller ikke hvor stor avstand det er mellom de ulike gruppene. Tabell 1 viser hvor mange sykehus som inngår i hver gruppe på totalvurderingen. Tabell 2 viser høyeste og laveste skåre for sykehusene innen hver gruppe på hver enkelt indikator.

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

Gruppe	Antall i gruppen	Prosent
1	5	8
2	17	28
3	21	34
4	14	23
5	4	7

² CAHPS. Technical Notes for HCAHPS Star Ratings. Tilgjengelig fra: <http://www.hcahponline.org/StarRatings.aspx>

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

	1	2	3	4	5
Pleiepersonalet	70,6 - 73,5	74,2 - 77,5	78,0 - 79,6	80,3 - 81,9	82,3 - 85,0
Legene	69,6 - 71,9	72,6 - 75,5	75,7 - 77,2	78,1 - 79,4	80,6 - 83,2
Informasjon	66,3 - 70,4	71,1 - 73,0	73,3 - 74,5	74,9 - 77,7	78,4 - 82,5
Organisering	61,2 - 65,7	66,5 - 69,5	70,1 - 71,2	72,2 - 74,4	76,3 - 81,6
Pårørende	68,9 - 72,4	73,6 - 76,5	76,7 - 79,6	80,0 - 81,5	83,1 - 89,0
Standard	61,6 - 65,8	67,7 - 70,0	71,4 - 73,8	74,5 - 77,6	79,0 - 89,2
Utskrivning	46,9 - 50,3	53,2 - 57,6	58,5 - 60,7	61,3 - 63,4	64,7 - 70,3
Samhandling	55,3 - 60,5	61,2 - 64,0	64,4 - 67,0	67,3 - 70,8	72,8 - 79,5
Ventetid	52,5 - 60,5	61,7 - 64,1	65,0 - 69,6	70,9 - 74,4	76,5 - 77,3

Usikkerhet i statistiske undersøkelser

Vekting for å korrigere for frafall

Tallene som presenteres i denne rapporten har blitt vektet for å gjøre resultatene mest mulig representative for hele populasjonen av pasienter på norske sykehus. Teknikken som ble brukt heter "response homogeneity groups"³. Denne teknikken innebærer å dele inn populasjonen i grupper som har tilnærmet lik svarsannsynlighet. I praksis betyr dette at ulike svarergrupper tillegges ulik betydning på en måte som totalt sett er beregnet til å øke utvalgets representativitet. For hver gruppe estimeres svarsannsynlighet, og denne brukes i vektingen. Følgende variabler inngår i beregningen av svarsannsynlighet: pasientens alder, pasientens kjønn, antall diagnoser, om pasienten var innlagt akutt eller elektivt og liggetid. Generelt er disse korreksjonene små.

En studie blant ikke-svarere viser at denne gruppen ikke skiller seg systematisk fra dem som har svart. Disse resultatene er overførbare til denne undersøkelsen. 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 bopel⁴.

Korreksjon for ulik pasientsammensetning

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

³ Särndal CEJAWJ. Model Assisted Survey Sampling. New York: Springer Verlag; 1992.

⁴ Guldvog B, Hofoss D, Ebbesen J, Rønning OM. PS-RESKVA- pasienttilfredshet i sykehus. Tidsskr Nor Laegeforen 1998;118(3):386-91.

skåre på indikatorene med landsgjennomsnittet, og med tilsvarende skåre for tidligere år. Disse resultatene er derfor både vektet og justert.

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

Vi har ikke justert indikatoren Ventetid fordi tidligere analyser viste at pasientkarakteristika forklarte en svært liten del av variasjonen i ventetid, men resultatene er vektet. Denne indikatoren skiller seg også ut fra de andre indikatorene fordi den kun inkluderer pasienter som er innlagt elektivt og består kun av ett enkeltspørsmål. Også resultatene for indikatoren Pasientsikkerhet er vektet, men ikke justert.

Datainnsamling og svarprosent

Populasjonen vi trakk fra var pasienter ved 61 norske sykehus i september til november 2015. Vi skulle trekke tilfeldig 400 pasienter fra hvert av sykehusene. Av tekniske grunner ble utvalget noe mindre, og totalt ble 23460 pasienter inkludert i undersøkelsen. Disse fikk tilsendt et spørreskjema med mulighet til å svare på papir eller elektronisk. Vi purret inntil to ganger på deltakere som ikke hadde svart. I alt 1514 pasienter ble ekskludert på grunn av ukjent adresse, feilregistrering, død eller fordi de aktivt reserverte seg mot deltakelse ved å henvende seg til Kunnskpassenteret. Totalt i hele landet besvarte 12 884 pasienter undersøkelsen (59 prosent). 1239 pasienter, eller 10 prosent av svarerne, svarte elektronisk.

Hvordan lese tabellene

Resultatene i denne rapporten presenteres i separate tabeller for indikatorer og for enkeltspørsmål. Her presenteres både årets resultater og endringer over tid. Endringene markeres med en pil som forteller om endringen er statistisk signifikant eller ikke.

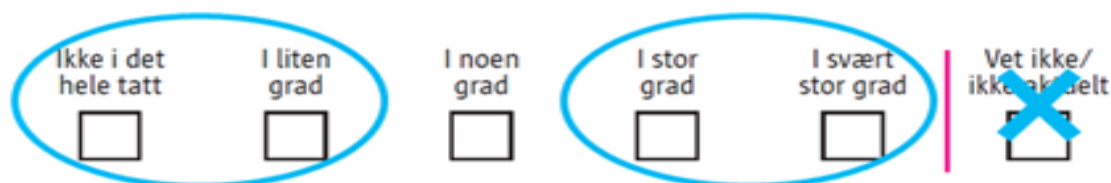
Grønn pil oppover (↑) betyr en signifikant forbedring av resultatene på det aktuelle spørsmålet. Rød pil nedover (↓) betyr signifikant forverring. Grå, flat pil (↔) betyr at det ikke er noen signifikant endring på den aktuelle pasienterfaringsindikatoren. For institusjonsnivå og helseforetaksnivå er endringene testet med et signifikansnivå på 0,05, mens endringer på regionalt og nasjonalt nivå er testet med et signifikansnivå på 0,01.

Endring over tid fremstilles også grafisk i kapittel 5 hvor man kan se utviklingen på alle indikatorene år for år fra 2011 til 2015.

Tabell 3 gir en oversikt over ni pasienterfaringsindikatorer. Her oppgis antallet svarene og gjennomsnittsskåren på hver indikator. I tillegg viser vi hvordan skårene har utviklet seg over tid ved å vise om de er signifikant endret fra 2011 og fra 2014.

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

- Antall svar: Hvor mange pasienter/pårørende som har svart på dette spørsmålet.
- Gjennomsnitt: Gjennomsnittlig skåre på skalaen fra 1 til 5. Generelt betyr dette at en høy skåre er positivt. Enkelte spørsmål kan imidlertid være formulert slik at en lav skåre indikerer mer positiv vurdering. Disse er markert i tabellen.
- Prosentandel som har svart "Ikke i det hele tatt" eller "I liten grad".
- Prosentandel som har svart "I noen grad".
- Prosentandel som har svart "I stor grad" og "I svært stor grad".
- Endring i skåren på hvert spørsmål fra foregående år.



Figur 1: Svarskala på erfaringsspørsmål

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

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

Tabell 7 og 8 inneholder resultater på spørsmål om pasientopplevd pasientsikkerhet i løpet av oppholdet og endringer på disse spørsmålene fra 2014. Tabellene er på samme format som tabell 4 og 5.

3. Resultater for pasienterfaringsindikatorer

Tabell 3 viser resultatene på ni pasienterfaringsindikatorer på en skala fra 0 til 100, hvor 100 er best. Vedlegg B viser hvilke enkeltpørsmål som inngår i hver av de ni indikatorene. Vi viser også om vurderingen av sykehusene har endret seg over tid. Kolonnene til høyre viser endring fra foregående år og fra 2011.

Tabell 3: Nasjonale resultater på indikatorene. Skala 0-100 der 100 er best.

Indikator	Antall svar 2015	Gjennomsnitt 2015	Endringer	
			2014-2015	2011-2015
Pleiepersonalet	12083	77	↑	↑
Legene	12091	76	→	↑
Informasjon	12048	73	→	↑
Organisering	12578	68	→	↑
Pårørende	8727	77	→	→
Standard	12641	73	↑	↑
Utskriving	10299	58	→	↑
Samhandling	7536	64	→	→
Ventetid	5289	65	→	↑

Resultatene er vektet og justert, unntatt Ventetid som kun er vektet.
Ventetid er beregnet kun med elektivt innlagte pasienter.

4. Resultater på enkeltspørsmål

Tabell 4: Vektete nasjonale resultater på enkeltspørsmål om pasienterfaringer. Antall og gjennomsnitt 2015. Skala fra 1 til 5 hvor 5 er best. Prosentandel på tredelt kategorisert skala og endring fra 2014.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnitt	Ikke i det hele tatt / i liten grad	I noen grad	I stor grad / i svært stor grad	Endring fra 2014
PLEIEPERSONALET							
4	Snakket pleiepersonalet til deg slik at du forstod dem?	12077	4.4	2	7	91	↔
5	Opplevde du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg?	12003	4.3	3	9	88	↑
6	Har du tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet?	12073	4.3	2	9	89	↑
7	Fikk du fortalt pleiepersonalet alt du mente var viktig om din tilstand?	11880	4	6	17	77	↔
8	Opplevde du at pleiepersonalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	11970	4	7	17	76	↔
9	Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din pleie?	11625	3.4	22	25	53	↑
10	Hadde pleiepersonalet tid til deg når du trengte det?	12048	4.1	5	16	78	↔
LEGENE							
11	Snakket legene slik at du forstod dem?	12102	4.2	4	13	84	↔
12	Opplevde du at legene hadde omsorg for deg?	12057	4.1	6	16	78	↔
13	Har du tillit til legenes faglige dyktighet?	12078	4.3	3	8	89	↔
14	Hadde legene tid til deg når du trengte det?	11834	3.8	10	24	66	↔
15	Fikk du fortalt legene alt du mente var viktig om din tilstand?	11923	3.9	9	20	71	↔
16	Opplevde du at legene var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	11898	3.9	10	19	71	↔
17	Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?	12009	4.2	5	13	82	↔
INFORMASJON							
18	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver og undersøkelser skulle foregå?	12042	4	7	16	77	↔
19	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om resultatet av prøver og undersøkelser?	11968	3.9	10	21	69	↔

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnitt	Ikke i det hele tatt / i liten grad	I noen grad	I stor grad / i svært stor grad	Endring fra 2014
20	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose/dine plager?	12037	3.9	10	20	70	↔
ORGANISERING							
22	Opplevde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om deg?	12443	3.6	13	27	60	↔
23	Opplevde du at én lege hadde hovedansvaret for deg?	12356	3.5	22	23	55	↔
24	Opplevde du at sykehusets arbeid var godt organisert?	12446	3.9	8	20	72	↑
25	Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?	12263	3.9	8	19	72	↔
PÅRØRENDE							
26	Ble dine pårørende tatt godt imot av personalet på sykehuset?	8242	4.2	5	11	83	↔
27	Var det enkelt for dine pårørende å få informasjon om deg mens du var innlagt på sykehuset?	7433	4	9	16	74	↔
STANDARD							
28	Fikk du inntrykk av at sykehusets utstyr var i god stand?	12418	4.1	3	15	82	↑
29	Fikk du inntrykk av at sykehuset for øvrig var i god stand?	12353	3.9	6	20	74	↔
30	Var rommet du lå på tilfredsstillende?	12556	3.8	10	21	69	↔
31	Var muligheten for ro og hvile tilfredsstillende?	12523	3.8	14	22	65	↔
32	Var maten tilfredsstillende?	12541	4	8	17	75	↔
33	Var renholdet tilfredsstillende?	12466	4	7	18	75	↑
UTSKRIVING							
44	Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall?	8775	3.4	26	19	55	↔
45	Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter sykehusoppholdet?	9266	3.3	29	21	50	↔
SAMHANDLING							
47	Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for?	6747	3.5	22	18	60	↔
48	Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med hjemmetjenesten/andre kommunale tjenester om det du var innlagt for?	3275	3.5	23	17	60	↔
ANDRE VURDERINGER							
49	Var pleien og behandlingen du fikk på sykehuset, alt i alt, tilfredsstillende?	12035	4.2	3	10	87	↔
50	Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på sykehuset?	11779	4	8	15	77	↔
21	Har sykehuset gitt deg tilfredsstillende veiledning og opplæring når det gjelder din diagnose eller dine plager?	11904	3.7	14	22	64	

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

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosent andel	Endring fra 2014
1	Måtte du vente for å få et tilbud ved sykehuset? ¹	5289	Ja, alt for lenge	8	↔
			Ja, ganske lenge	18	
			Ja, men ikke lenge	45	
			Nei	29	
2	Ved innleggelsen, hadde du med deg en oppdatert liste over medisiner du brukte?	9620	Ja	68	↔
			Nei	32	
3	Valgte du selv det sykehuset du har vært innlagt ved?	8402	Ja	33	
			Nei	67	
51	Stort sett vil du si din helse er...	11931	Utmerket	6	
			Meget god	19	
			God	35	
			Nokså god	27	
			Dårlig	13	
52	Hvor mange ganger har du vært innlagt på sykehuset de siste to årene?	11821	1 gang	44	
			2 ganger	26	
			3-5 ganger	24	
			6-10 ganger	5	
			Mer enn 10 ganger	2	
53	Var det noen som hjalp deg med å fylle ut dette skjemaet?	12051	Ja	15	
			Nei	85	
	Kjønn	12865	Prosentandel kvinner	52	
	Alder	12865	Gjennomsnittsalder	64 år	

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

5. Pasientopplevd pasientsikkerhet

Pasientsikkerhet blir i denne rapporten målt som svar på i alt 12 enkeltspørsmål. Disse svarene har blitt dikotomisert slik at en positiv vurdering har fått verdien 1 og en negativ vurdering har fått verdien 0. Indikatoren er beregnet som prosentandel av de besvarte spørsmålene som har fått verdien 1. Den er beskrevet nærmere i vedlegg C.

Tabell 6: Vektete resultater på pasientsikkerhetsindikatoren.

Antall svarere	Gjennomsnitt på skala 0-100, hvor 100 er best	Prosentandel pasienter med toppskåre på indikatoren	Endringer	
			2014-2015	2011-2015
12585	87	41	↔	↔

Tabell 7: Vektete resultater på enkeltspørsmål om pasientopplevd pasientsikkerhet. Antall og prosentandeler på svarkategorier, samt endringer fra 2014.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosentandel	Endring fra 2014
35	Opplevde du administrative feil under sykehusoppholdet? (For eksempel rot i papirene, prøvesvar uteble, ble ikke innkalt som avtalt, avtalte undersøkelser ble ikke bestilt).	12564	Nei	86	↔
			Ja, én gang	10	
			Ja, flere ganger	4	
36	Opplevde du at personalet glemte å kontrollere identiteten din?	12570	Nei	96	↔
			Ja, en gang	3	
			Ja, flere ganger	2	
37	Opplevde du at personalet glemte å gi deg viktig informasjon?	12560	Nei	90	↔
			Ja, en gang	7	
			Ja, flere ganger	3	
42	Fikk du infeksjon i forbindelse med sykehusoppholdet? (For eksempel betennelse/puss i operasjonssår, lungebetennelse, blodforgiftning eller urinveisinfeksjon/blærekatarr).	11840	Ja	9	↑
			Nei	91	
46	Ble en oppdatert liste over medisinene dine gjennomgått med deg da du ble utskrevet fra sykehuset?	8290	Ja	65	↔
			Nei	35	

Tabell 8: Vektete resultater på enkeltspørsmål om pasientopplevd pasientsikkerhet. Antall og gjennomsnitt på en skala fra 1 til 5. For spørsmål 24 og 42 er 5 best, for de øvrige er 1 best. Prosentandel på tredelt kategorisert skala, samt endringer fra 2014.

		Antall svar	Gjennomsnitt	Ikke i det hele tatt / i liten grad	I noen grad	I stor grad / i svært stor grad	Endring fra 2014
25	Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?	12263	3.9	8	19	72	↔
34	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet av sykehuset (etter det du selv kan bedømme)?	12379	1.4	88	6	5	↔
38	Fikk du feil eller forsinket diagnose i forbindelse med sykehusoppholdet?	10242	1.3	91	6	4	↔
39	Fikk du unødig skade eller unødig problem som følge av at kirurgisk inngrep eller en undersøkelse?	9892	1.4	89	5	6	↔
40	Opplevde du å få feil medisiner eller på annen måte å bli feilmedisinert?	11302	1.2	94	3	3	↔
41	Opplevde du mangelfull håndhygiene (håndvask) blant personalet?	11188	1.2	95	3	2	↔
43	Hvis du opplevde feil eller unødig problem i forbindelse med sykehusoppholdet, tok personalet hånd om feilen på en tilfredsstillende måte?	3964	3.1	35	16	49	↔

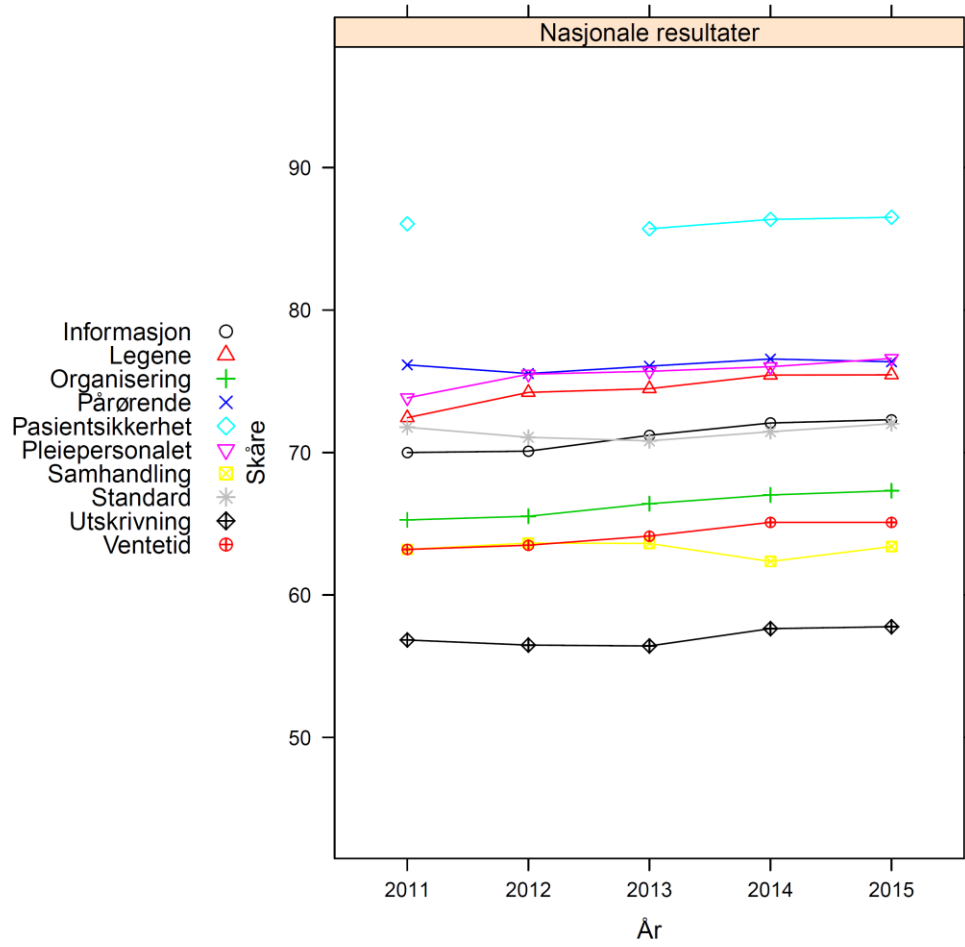
6. Tidsserie for indikatorene (2011-2015)

Vi har gjennomført standardiserte målinger av pasienters erfaringer med norske sykehus årlig i perioden 2011 – 2015. I denne delen presenterer vi en grafisk framstilling av utviklingen på de ti indikatorene i løpet av tidsperioden, på en skala fra 0 – 100 hvor 100 er best. Resultatene er vektet og justert for pasientsammensetning, med unntak av indikatorene ventetid og pasientsikkerhet som kun er vektet.

Hver linje i figuren representerer resultatutviklingen på en bestemt indikator. Det er alltid en viss usikkerhet knyttet til statistiske estimater, og det er ikke gitt at enkeltutslag på grafene er uttrykk for reelle endringer. Grafen bør derfor kun brukes til å undersøke trender i indikatorene over tid. For indikatorene ventetid og samhandling er det færre svarere, for eksempel gjelder ventetid kun elektive pasienter, noe som medfører større usikkerhet enn for de andre indikatorene.

I 2012 var spørsmålene knyttet til pasientsikkerhet noe annerledes enn i de øvrige årene. Resultatene fra 2012 er derfor ikke sammenlignbare med disse, noe som betyr at figuren mangler pasientsikkerhetsindikatoren i 2012

Utvikling i indikatorene 2011–2015



Vedlegg

Vedlegg A: Spørreskjema



Til deg som nylig har vært på sykehus

Om dine erfaringer med sykehuset

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"/> | Brukte ikke medisiner
<input type="checkbox"/> |

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

- | | | | | |
|----|---|--------------------------------|---------------------------------|--|
| 3. | Valgte du selv det sykehuset du har vært innlagt ved? | Ja
<input type="checkbox"/> | Nei
<input type="checkbox"/> | Innlagt akutt/ikke aktuelt
<input type="checkbox"/> |
|----|---|--------------------------------|---------------------------------|--|

⊥

Under sykehusoppholdet: Pleiepersonalet

- | | Ikke i det hele tatt | I liten grad | I noen grad | I stor grad | I svært stor grad | |
|-----|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 4. | Snakket pleiepersonalet til deg slik at du forstod dem? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. | Opplevde du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. | Har du tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. | 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"/> |
| 8. | Opplevde 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"/> |
| 9. | 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"/> |
| 10. | 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	
11. Snakket legene til deg slik at du forstod dem?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12. Opplevde du at legene hadde omsorg for deg?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13. Har du tillit til legenes faglige dyktighet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14. Hadde legene tid til deg når du trengte det?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	⊥
15. 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"/>	
16. 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"/>	
17. Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?	<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	
18. 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"/>	
19. 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"/>	
20. Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose/dine plager?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21. Har sykehuset gitt deg tilfredsstillende veiledning og opplæring når det gjelder din diagnose/dine plager?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

⊥

Under sykehusoppholdet: Organisering

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
22. 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"/>
23. Opplevde du at én lege hadde hovedansvaret for deg?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Opplevde du at sykehusets arbeid var godt organisert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. 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"/>

⊥

Under sykehusoppholdet: Pårørende

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Ikke aktuelt
26. 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"/>
27. 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
28. 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"/>
29. 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"/>
30. Var rommet du lå på tilfredsstillende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. Var muligheten for ro og hvile tilfredsstillende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. Var maten tilfredsstillende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. Var renholdet tilfredsstillende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

⊥

Pasientsikkerhet ved sykehuset

34. 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"/>

35. 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"/>

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

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

37. Opplevde du at personalet glemte å gi deg viktig informasjon?

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

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Vet ikke	Ikke aktuelt
38. Fikk du feil eller forsinket diagnose i forbindelse med sykehusoppholdet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39. 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"/>
40. 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"/>
41. Opplevde du mangelfull håndhygiene (håndvask) blant personalet?							

	Nei	Ja	Hadde infeksjon før innleggelsen
42. Fikk du infeksjon i forbindelse med sykehusoppholdet? (F.eks. betennelse/puss i operasjonssår, lungebetennelse, blodforgiftning eller urinveisinfeksjon/blærekatarr.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

43. 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
44. 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"/>
45. 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"/>
46. 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"/>

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
47. 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"/>
48. 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"/>	⊥

Samlet vurdering av sykehuset

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
49. Var pleien og behandlingen du fikk på sykehuset, alt i alt, tilfredsstillende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50. 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

	Utmerket	Meget god	God	Nokså god	Dårlig
51. Stort sett, vil du si din helse er...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
52. Hvor mange ganger har du vært innlagt på sykehus de siste to årene?	1 gang <input type="checkbox"/>	2 ganger <input type="checkbox"/>	3 - 5 ganger <input type="checkbox"/>	6 - 10 ganger <input type="checkbox"/>	Mer enn 10 ganger <input type="checkbox"/>
53. Var det noen som hjalp deg med å fylle ut dette skjemaet?	Ja <input type="checkbox"/>	Nei <input type="checkbox"/>			⊥

Skriv mer om dine erfaringer med sykehuset på denne siden:

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

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

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

Dersom du har blitt utredet eller behandlet for kreft i 2015, ber vi deg svare på spørsmålene på neste side.

Spørsmålene nedenfor handler om utredning og behandling for kreft, og kun de som har blitt **utredet eller behandlet for kreft i 2015** bes om å svare.

Utredning og behandling for kreft i 2015

K1. Har du i 2015 vært utredet eller behandlet for kreft? (Du kan sette flere kryss.)

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

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

⊥

	Ja	Nei	Vet ikke
K8. Har du vært inkludert i Pakkeforløp for kreft?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
K9. Tidligere i dette skjemaet har du vurdert din siste innleggelse. Var denne innleggelsen relatert til utredning eller behandling for kreft?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Har du andre erfaringer fra utredning eller behandling for kreft i 2015 kan du skrive mer om dette her:

Vedlegg B: Pasienterfaringsindikatorer og underliggende spørsmål

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

Skårene på indikatorene er beregnet slik:

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

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

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

Vedlegg C: Spørsmål som inngår i indikatoren for pasientopplevd pasientsikkerhet

Pasientsikkerhet blir i denne rapporten målt som svar på i alt 12 enkeltspørsmål. Disse svarene har blitt dikotomisert slik at en positiv vurdering har fått verdien 1 og en negativ vurdering har fått verdien 0. Indikatoren er beregnet som prosentandel av de besvarte spørsmålene som har fått verdien 1. Utregningen er slik:

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

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

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

Vedlegg D: Resultater på pasienterfaringsindikatorer for alle sykehus, fo- retak og regioner

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

+/- markerer om resultatet er signifikant bedre eller dårligere enn landsgjennomsnittet.

Antall stjerner markerer signifikansnivået:

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

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

	Pleieper- sonalet	Legene	Informa- sjon	Organise- ring	Pårørende	Standard	Utskriv- ning	Samhand- ling	Ventetid
Nasjonale resultater	77	76	73	68	77	73	58	64	65
Sykehus									
Sykehuset Østfold	71 -***	73	69	61 -***	71	66 -***	54	62	63
Akershus universitetssyke- hus	75	73	70	65	76	77	57	65	60
Sykehuset Innlandet, Hamar	76	74	71	69	78	70	58	65	74 +**
Sykehuset Innlandet Gjøvik	75	76	74	67	78	75	62	66	70
Sykehuset Innlandet Kongs- vinger	80	78	77	70	81	75	59	67	73
Sykehuset Innlandet Lille- hammer	77	77	74	68	77	74	60	64	71
Sykehuset Innlandet Tynset	84 +***	82	80 +**	79 +***	83	84 +***	68	71	77 +**
Sykehuset Innlandet Elverum	78	76	74	68	76	76	61	69	64
Ullevål sykehus	79	78	74	68	78	69	59	64	62
Rikshospitalet	79	79	75	68	78	75	61	62	58
Aker sykehus	75	74	71	65	75	68 -**	56	56	66
Radiumhospitalet	77	77	71	65	80	64 -***	60	59	77 +**
Drammen sykehus	74	75	72	65	72	68 -*	60	60	67
Ringerike sykehus	82	82 +**	78	74	84	81 +***	65	65	69
Kongsberg sykehus	80	81	77	73	80	72	68	74	71
Bærum sykehus	73	75	70	66	72	68 -***	56	61	62
Sunnaas sykehus	80	79	74	74	84	75	63	65	64
Klinikk Notodden	75	74	70	64	78	73	56	65	67
Sykehuset Telemark Skien og Porsgrunn	77	75	72	65	76	71	59	64	66
Sykehuset i Vestfold	76	76	74	66	77	73	58	66	67
Sørlandet sykehus, Kristian- sand	79	76	73	69	81	73	56	63	53
Sørlandet sykehus, Arendal	79	78	76	71	81	74	62	73	62
Sørlandet sykehus, Flekke- fjord	83 +**	83 +**	79	76 +**	85 +***	85 +***	65	80 +***	62
Diakonhjemmet sykehus	80	75	71	69	76	75	57	60	68
Lovisenberg diakonale syke- hus	79	79	75	72	77	69	62	57	64
Martina Hansens Hospital	80	81 +**	77	74 +*	79	76	67 +***	64	69 +**
Feiringklinikken	83 +***	83 +***	82 +***	80 +***	87 +***	86 +***	66	74 +***	77 +**

	Pleieper- sonalet	Legene	Informa- sjon	Organise- ring	Pårørende	Standard	Utskriv- ning	Samhand- ling	Ventetid
Glittreklubben	85 +***	81	75	82 +***	81	77	70 +***	68	58 -**
Revmatismesykehuset Lillehammer	81	78	75	74	89	80 +***	68	63	69
Betanien Hospital	85 +***	82 +*	78 +*	74	86 +*	79 +***	69 +***	69	66
Stavanger universitetssjukehus	75	74	71	65	76	69	55	64	61
Stord sjukehus	78	76	72	69	81	70	59	67	73
Haugesund sjukehus	73	71	70	64	75	69 -*	56	60	72
Odda sjukehus	81	76	75	73	81	77	65	73	66
Haukeland universitetssjukehus	78	76	73	70	77	73	59	63	60
Voss sjukehus	78	77	74	71	77	75	65	67	64
Kysthospitalet i Hagevik	83 +***	81 +***	79 +***	76 +***	83	78 +**	62	69	66
Lærdal sjukehus	82	82 +**	77	76 +***	81	77	57	66	58
Førde sentralsjukehus	75	75	71	67	78	71	55	65	64
Nordfjord sjukehus	82	76	74	74	87	80	53	70	73
Haraldsplass diakonale sykehus	78	78	74	68	72	69	59	65	67
Haugesund Sanitetsforenings Revmatismesykehus	81	75	73	74	81	81 +***	61	66	58 -**
Ålesund sjukehus	75	75	71	69	79	69 -*	60	65	67
Volda sjukehus	81	82 +**	80 +**	77 +***	85 +**	75	62	67	70
Kristiansund sjukehus	79	79	77	72	78	72	63	68	62
Molde sjukehus	74	72	68	67	74	65 -***	55	63	58
St. Olavs Hospital	81	79	77	71	79	83 +***	59	64	66
Orkdal sykehus	79	77	74	71	79	73	55	66	64
Sykehuset Levanger	81	79	76	72	80	74	62	64	67
Sykehuset Namsos	77	74	72	70	78	76	62	69	60
Helgelandssykehuset Mo i Rana	76	77	74	67	74	72	55	59	63
Helgelandssykehuset Sandnessjøen	72	73	68	63	69	69	50	59	56
Helgelandssykehuset Mo-sjøen	77	75	70	69	76	74	54	62	67
Nordlandssykehuset Bodø	73	74	68	65	70	66 -***	54	55	59
Nordlandssykehuset Vesterålen	78	76	74	71	80	89 +***	59	63	63
Nordlandssykehuset Lofoten	79	76	73	70	79	77	60	65	71
UNN Tromsø	80	78	77	71	78	74	62	66	65
UNN Harstad	77	79	73	69	76	70	59	61	71
UNN Narvik	77	77	73	68	78	75	54	65	58
Klinikk Hammerfest	73	70	66	64	71	62 -***	53	57	56
Klinikk Kirkenes	73	73	68	63	74	66 -***	47 -**	62	69
Foretak									
Sykehuset Østfold HF	70 -**	73	69	61 -**	71	66 -***	54	61	63
Akershus universitetssykehus HF	75	73	70	64	76	76	57	64	60
Sykehuset Innlandet HF	77	76	74	68	78	74	60	65	71 +**
Oslo universitetssykehus HF	78	78	74	67	78	70	59	60	64
Vestre Viken HF	76	76	72	67	75	70	60	62	66
Sunnaas sykehus HF	80	78	74	74 +*	84	75	63	65	64
Sykehuset Telemark HF	76	75	71	65	76	72	58	64	67
Sykehuset i Vestfold HF	76	76	73	66	77	73	57	66	67
Sørlandet sykehus HF	79	78	75	71	82 +***	75	59	69	57 -**
Helse Sør-Øst Private ideelle med opptaksområde	79	76	72	70	77	73	59	59	66
Helse Sør-Øst Private ideelle spesialsykehus	83 +***	82 +***	79 +***	77 +***	85 +***	81 +***	67 +***	69 +***	71 +**
Helse Stavanger HF	75	73	71	65	76	69	55	63	61

	Pleieper- sonalet	Legene	Informa- sjon	Organise- ring	Pårørende	Standard	Utskriv- ning	Samhand- ling	Ventetid
Helse Fonna HF	75	73	71	66	77	70	58	63	72
Helse Bergen HF	78	76	73	70	78	73	60	62	61 -**
Helse Førde HF	77	76	72	69	80	73	55	65	63
Helse Vest Private Institusjo- ner	78	78	73	69	74	70	60	66	64
St. Olavs Hospital HF	80	78	76	70	79	81 +***	58	64	66
Helse Nord Trøndelag HF	79	77	74	71	79	75	62	65	64
Helse Møre og Romsdal HF	76	75	72	69	78	69 -**	60	65	64
Helgelandssykehuset HF	74	75	71	65	73	71	53	59	61
Nordlandssykehuset HF	74	74	69	66	74	71	55	57	60
Universitetssykehuset Nord- Norge HF	79	78	76	70	78	73	61	63	66
Helse Finnmark HF	73	71 -*	67 -*	63 -*	72	63 -***	51 -*	58	62
Regioner									
Helse Sør-Øst RHF	77	76	73	67	77	73	59	64	66 +**
Helse Vest RHF	77	75	72	68	77	71	57	63	62 -**
Helse Midt-Norge RHF	78	77	74	70 +**	79	75 +***	60	65	65
Helse Nord RHF	76	75	71	67	75 -*	70 -***	56	60	62

www.fhi.no

Utgitt av Folkehelseinstituttet
Juni 2016
Postboks 4404 Nydalen
N-0403 Oslo
Telefon: 21 07 70 00
Rapporten lastes ned gratis fra
Folkehelseinstituttets nettsider www.fhi.no