

BRUKEROPPLEVD KVALITET

2019

PASOPP-RAPPORT 2019:223

Pasienters erfaringer med Lovisenberg Diakonale Sykehus 2019

Medisinsk post 7

Utgitt av Folkehelseinstituttet, område for helsetjenester

Tittel Pasienters erfaringer med Lovisenberg Diakonale Sykehus 2019.
Medisinsk post 7

English title Patients' experiences with Lovisenberg Diakonale Sykehus 2019.
Medisinsk post 7

Ansvarlig Camilla Stoltenberg, direktør

Forfattere Olaf Holmboe, forsker, Folkehelseinstituttet

Prosjektkoordinator Inger Opedal Paulsrud, Folkehelseinstituttet

ISSN 1890-1565

Rapport 2019:223

Publikasjonstype PasOpp-rapport

Antall sider 14 (28 inklusiv vedlegg)

Oppdragsgiver Lovisenberg Diakonale Sykehus

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

Sitering Holmboe O. Pasienters erfaringer med Lovisenberg Diakonale Sykehus
2019 [Patients' experiences with Lovisenberg Diakonale Sykehus 2019],
Medisinsk post 7. PasOpp-rapport 2019:223. Oslo, Folkehelseinstituttet
2019

Forord

Folkehelseinstituttet gjennomførte våren/sommeren 2019 en brukererfaringsundersøkelse blant pasienter ved Lovisenberg Diakonale Sykehus. Dette var en bestilling fra sykehuset og det er den femte gangen vi gjør en slik undersøkelse ved dette sykehuset. Formålet med undersøkelsen er å formidle systematisk informasjon som kan brukes i kvalitetsforbedring og virksomhetsstyring. Undersøkelsen har i stor grad fulgt metoden som er brukt i tidligere undersøkelser på postnivå ved sykehuset. Denne rapporten er en av flere som viser resultater for de deltakende postene enkeltvis.

Bidragstere

- Olaf Holmboe, forsker, Folkehelseinstituttet (prosjektleder)
- Inger Opedal Paulsrud, prosjektkoordinator, Folkehelseinstituttet

Vi takker Ole Martin Kvinge ved FHIs IT-systemer i Bergen og Per Arne Holman ved Lovisenberg Diakonale Sykehus for godt samarbeid.

Ikke minst: En stor takk til alle dem som svarte på undersøkelsen.

Oslo, desember 2019

Øyvind Andresen Bjertnæs
avdelingsdirektør

Olaf Holmboe
prosjektleder

FORORD	3
OM UNDERSØKELSEN OG RAPPORTERINGEN	5
Spørreskjemaet og pasienterfaringsindikatorene	5
Usikkerhet i statistiske undersøkelser	6
Datainnsamling og svarprosent	6
Leseveiledning	6
RESULTATER PÅ PASIENTERFARINGSINDIKATORER	8
RESULTATER PÅ ENKELTSPØRSMÅL	9
PASIENTOPPLEVD PASIENTSIKKERHET	13
VEDLEGG 1 SPØRRESKJEMA	15
VEDLEGG 2 INDIKATORER FOR PASIENTERFARINGER	23
VEDLEGG 3 INDIKATORER FOR PASIENTSIKKERHET	26

Om undersøkelsen og rapporteringen

Folkehelseinstituttet (FHI) gjennomførte våren/sommeren 2019 en brukererfaringsundersøkelse blant voksne døgnpasienter ved sengeposter ved Lovisenberg Diakonale Sykehus. Dette var et samarbeidsprosjekt mellom FHI og sykehuset. FHI har utarbeidet separate rapporter for hver av postene.

Hensikten med undersøkelsen var fra sykehusets side å måle pasienterfaringer på sengepostnivå som grunnlag for lokal kvalitetsforbedring. Pasientene ble bedt om å vurdere ulike aspekter ved sykehuset ved bruk av spørreskjema. Tilbakemeldingene kan brukes til å identifisere hvilke områder som fungerer bra, samt hvilke områder sykehuset bør jobbe for å forbedre.

Brukererfaringer er en av flere kilder til informasjon om kvaliteten på helsetjenestens ytelser. Annen informasjon om sykehusene og postene, som for eksempel kliniske resultatmål og produktivitetstall, må også tas i betraktning. Kjennskap til dette og til den lokale konteksten er viktig når resultatene skal fortolkes.

Spørreskjemaet og pasienterfaringsindikatorene

Spørreskjemaet (vedlegg 1) inneholdt 56 spørsmål om erfaringer med sykehuset når det gjelder strukturer, prosesser, pasientsikkerhet og ventetid før oppholdet. For å utdype de kvantitative resultatene inkluderte vi et spørsmål til pasientene om forslag til forbedringer. Disse kommentarene er ikke omtalt i denne rapporten.

Svarene på spørsmålene er analysert enkeltvis og ved å gruppere spørsmålene i åtte indikatorer som beskriver pasientenes erfaringer med sykehusoppholdet og én pasientsikkerhetsindikator. Med unntak av sistnevnte består indikatorene 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). Detaljerte beskrivelser av indikatorene finnes i vedlegg 2 og 3. For alle indikatorene gjelder det at pasientene må ha svart på minst halvparten av de aktuelle spørsmålene for å telle med.

- Pleiepersonalet (7 spørsmål)
- Legene (7 spørsmål)
- Informasjon (3 spørsmål)
- Organisering (4 spørsmål)
- Pårørende (2 spørsmål)
- Standard (6 spørsmål)
- Utskrivning (2 spørsmål)
- Samhandling (2 spørsmål)
- Ventetid (12 spørsmål)

Usikkerhet i statistiske undersøkelser

Resultatene i denne rapporten bør tolkes med forsiktighet. Vi vet ikke hvordan de som ikke har svart ville ha vurdert sykehuset. Avdelingene ved sykehuset har forskjellige pasienter, noe som sannsynligvis påvirker hvordan de svarer. En forskjell i skårer mellom avdelingene innebærer derfor ikke nødvendigvis en forskjell i kvalitet mellom dem.

Datainnsamling og svarprosent

Vi inkluderte pasienter som ble utskrevet fra disse sengepostene i perioden mellom 1. mars og 15. mai 2019:

- Kirurgisk post 10
- Kirurgisk post 2
- Medisinsk intensiv og overvåking
- Medisinsk observasjonspost
- Medisinsk post 6
- Medisinsk post 7
- Medisinsk post 8

Pasientene skulle også oppfylle følgende kriterier:

- ha fylt 16 år ved utskrivningstidspunktet
- ha vært innlagt mer enn 10 timer
- Ledsagere skal ikke inkluderes
- Pasienter med ugyldig adresse skal ikke være med (Hemmelig/sperret adresse, manglende eller ukjent adresse, utenlandsk adresse, postnummer 8888, 9999 eller 0000)
- Pasienter som har vært innlagt ved flere poster skal knyttes til den posten hvor de har vært lengst
- Dersom pasientene har hatt flere opphold som tilfredsstillende alle kriteriene for inklusjon i inklusjonsperioden skal vi ha opplysninger om det første oppholdet

I alt ble det trukket ut 1656 pasienter til undersøkelsen. Etter å ha trukket fra pasienter som trakk seg fra undersøkelsen, hadde manglende adresse eller var døde satt vi igjen med et bruttoutvalg på 1539 pasienter som mottok spørreskjema. For sykehuset samlet besvarte 857 pasienter undersøkelsen (56 prosent). Vi mottok i alt 91 svar fra pasienter ved Medisinsk post 7, noe som gir en svarprosent på 45.

Leseveiledning

Resultatene i denne rapporten vises i fem tabeller.

Tabell 1 viser resultatet på indikatorer hvor den opprinnelige svarskalaen regnet om til en skala som går fra 0 til 100. Antall svar og gjennomsnittsskårer blir vist for den enkelte enheten, og for sykehuset samlet.

I tabell 2 viser vi antall svar og prosentvis svarfordeling på hvert spørsmål, med svarkategoriene slått sammen til tre, som vist i figur 1. Denne tabellen inneholder også gjennomsnitt på den opprinnelige svarskalaen fra 1-5 hvor 5 er best



Figur 1: Sammenslåing av svarkategorier

Tabell 3 har et litt annerledes oppsett, fordi spørsmålene har ulike svarskalaer, og vi viser antall svar og den prosentvise fordelingen i hver svarkategori.

Tabell 4 og 5 inneholder resultater på enkeltspørsmål om pasientopplevd pasientsikkerhet i løpet av oppholdet. Tabellene er på samme format som tabell 2 og 3.

Resultater på pasienterfaringsindikatorer

Tabellen nedenfor viser resultater i form av ni indikatorer. Disse er satt sammen av spørsmål med felles tema og hensikten er å vise resultater med tall som er mer robuste enn det svarene på enkeltspørsmål er alene. Indikatorene er beskrevet i vedlegg 2.

Tabell 1: Resultater på indikatorene. Skala 0-100 der 100 er best

Indikator	Antall svar	Postens skår	Gjennomsnitt for sykehuset
Pleiepersonalet	85	71	79
Legene	85	72	80
Informasjon	84	69	76
Organisering	88	61	72
Pårørende	69	69	76
Standard	90	62	71
Utskrivning	71	58	68
Samhandling	60	63	65
Ventetid	0		67

Resultater på enkeltspørsmål

Tabell 2: Resultater på enkeltspørsmål med felles svarskala. Antall svarere, gjennomsnitt (på skala fra 1 til 5 hvor 5 er best) og prosentvis svarfordeling med svarskalaen slått sammen fra fem til tre verdier.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnitt	Ikke i det hele tatt/ I liten grad	I noen grad	I stor grad/ I svært stor grad
Pleiepersonalet						
4	Snakket pleiepersonalet til deg slik at du forstod dem?	83	4.2	2	8	89
5	Oppllevde du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg?	85	4.1	7	14	79
6	Har du tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet?	86	4.1	6	12	83
7	Fikk du fortalt pleiepersonalet alt du mente var viktig om din tilstand?	85	3.8	7	24	69
8	Oppllevde du at pleiepersonalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	84	3.8	12	20	68
9	Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din pleie?	83	3.2	30	24	46
10	Hadde pleiepersonalet tid til deg når du trengte det?	86	3.7	12	24	64
Legene						
11	Snakket legene til deg slik at du forstod dem?	85	4.1	5	14	81
12	Oppllevde du at legene hadde omsorg for deg?	85	3.9	5	24	72
13	Har du tillit til legenes faglige dyktighet?	84	4.3	5	8	87
14	Hadde legene tid til deg når du trengte det?	84	3.6	15	33	51
15	Fikk du fortalt legene alt du mente var viktig om din tilstand?	83	3.6	16	20	64
16	Oppllevde du at legene var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	83	3.8	7	23	70
17	Oppllevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?	84	4	6	17	77
Informasjon						
18	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver og undersøkelser skulle foregå?	84	3.9	13	15	71

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnitt	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 resultater av prøver og undersøkelser?	83	3.6	16	25	59
20	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose eller dine plager?	84	3.8	12	23	65
Organisering						
22	Opplevde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om deg?	88	3.3	24	28	48
23	Opplevde du at én lege hadde hovedansvaret for deg?	88	3.3	23	34	43
24	Opplevde du at sengepostens arbeid var godt organisert?	88	3.6	17	22	61
25	Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?	87	3.6	16	25	59
Pårørende						
26	Ble dine pårørende tatt godt imot av personalet på sengeposten?	64	4	9	12	78
27	Var det enkelt for dine pårørende å få informasjon om deg mens du var innlagt på sengeposten?	58	3.5	21	24	55
Standard						
28	Fikk du inntrykk av at sengepostens utstyr var i god stand?	90	3.6	17	22	61
29	Fikk du inntrykk av at sengeposten forøvrig var i god stand?	90	3.5	14	28	58
30	Var rommet du lå på tilfredsstillende?	90	3.3	19	37	44
31	Var muligheten for ro og hvile tilfredsstillende?	90	3.3	26	29	46
32	Var maten tilfredsstillende?	90	3.8	10	27	63
33	Var renholdet tilfredsstillende?	90	3.3	22	28	50
Utskrivning						
44	Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall?	67	3.6	22	16	61
45	Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter oppholdet på sengeposten?	64	3	34	20	45
Samhandling						
50	Opplever du at sengeposten har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for?	52	3.4	27	17	56
51	Opplever du at sengeposten har samarbeidet bra med hjemmetjenesten eller andre kommunale tjenester om det du var innlagt for?	41	3.5	22	22	56
Andre spørsmål						

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnitt	Ikke i det hele tatt/ I liten grad	I noen grad	I stor grad/ I svært stor grad
21	Har sengeposten gitt deg tilfredsstillende veiledning og opplæring når det gjelder din diagnose eller dine plager?	83	3.6	20	24	55
47	Da sykehuspersonalet vurderte hvilke helsetjenester jeg kom til å ha behov for etter sykehusoppholdet, tok de hensyn til hva jeg og mine pårørende ønsket	54	3.6	17	22	61
48	Ved utskrivning fra sykehuset hadde jeg god forståelse for hva som var mitt ansvar for å ta vare på egen helse	78	4	6	19	74
49	Ved utskrivning fra sykehuset forsto jeg klart hensikten med å ta de forskjellige medisinene mine	70	4.3	1	10	89

Tabell 3: Resultater på enkeltspørsmål med ulike svarkategorier. Antall og prosentandeler på ulike svarkategorier.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosent
1	Måtte du vente for å få et tilbud ved sykehuset?	67	Ja, altfor lenge	1
			Ja, ganske lenge	1
			Ja, men ikke lenge	9
			Nei	88
2	Ved innleggelsen, hadde du med deg en oppdatert liste over medisiner du brukte?	76	Ja	58
			Nei	42
3	Valgte du selv det sykehuset du har vært innlagt ved?	50	Ja	18
			Nei	82
46	Ble en oppdatert liste over medisinene dine gjennomgått med deg da du ble utskrevet fra sengeposten?	64	Ja	78
			Nei	22
52	Var pleien og behandlingen du fikk på sengeposten alt i alt tilfredsstillende?	83	Neg	8
			Nøyt	11
			Pos	81
53	Hvilket utbytte har du hatt alt i alt av behandlingen på sykehuset?	82	Ikke noe utbytte	2
			Lite utbytte	5
			En del utbytte	16
			Stort utbytte	50
			Svært stort utbytte	27
54	Stort sett vil du si din helse er....	85	Utmerket	4
			Meget god	15
			God	19
			Nokså god	33
			Dårlig	29
55	Hvor mange ganger har du vært innlagt på sykehus de siste to årene?	84	1 gang	24
			2 ganger	17
			3-5 ganger	31
			6-10 ganger	18
			Mer enn 10 ganger	11
56	Var det noen som hjalp deg med å fylle ut skjemaet?	86	Ja	19
			Nei	81

Pasientopplevd pasientsikkerhet

Tabell 4: Resultater på enkeltspørsmål om pasientopplevd pasientsikkerhet. Antall og gjennomsnitt på en skala fra 1 til 5. For spørsmål 25 og 43 er 5 best, for de øvrige er 1 best. Prosentvis svarfordeling med svarskalaen slått sammen fra fem til tre verdier.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnitt	Ikke i det hele tatt/ I liten grad	I noen grad	I stor grad/ I svært stor grad
25	Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?	87	3.6	16	25	59
34	Mener du selv at du på noen måte ble feilbehandlet av sengeposten (etter det du selv kan bedømme)?	88	1.5	83	10	7
38	Fikk du feil eller forsinket diagnose i forbindelse med oppholdet ved sengeposten	77	1.4	91	6	3
39	Fikk du unødig skade eller unødig problem som følge av et kirurgisk inngrep eller en undersøkelse?	67	1.2	96	3	1
40	Opplevde du å få feil medisiner eller på annen måte bli feilmedisinert?	82	1.2	91	7	1
41	Opplevde du mangelfull håndhygiene (håndvask) blant personalet?	75	1.3	91	7	3
43	Hvis du opplevde feil eller unødig problem i forbindelse med sykehusoppholdet, tok personalet hånd om feilen eller problemet på en tilfredsstillende måte?	35	3.2	29	29	43

Tabell 5: Resultater på enkeltspørsmål om pasientopplevd pasientsikkerhet. Antall og prosentandeler på svarkategorier.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosent
35	Opplevde du administrative feil under oppholdet ved sengeposten?	88	Nei	83
			Ja, én gang	10
			Ja, flere ganger	7
36	Opplevde du at personalet glemte å kontrollere identiteten din?	89	Nei	94
			Ja, én gang	2
			Ja, flere ganger	3
37	Opplevde du at personalet glemte å gi deg viktig informasjon?	89	Nei	87
			Ja, én gang	8
			Ja, flere ganger	6
42	Fikk du infeksjon i forbindelse med sykehusoppholdet?	78	Nei	87
			Ja	13
46	Ble en oppdatert liste over medisinene dine gjennomgått med deg da du ble utskrevet fra sengeposten?	64	Ja	78
			Nei	22

Vedlegg 1 Spørreskjema

Spørreskjemaet besto av seks sider med mulighet til å skrive kommentarer. Det elektroniske skjemaet hadde samme spørsmålsformuleringer og samme rekkefølge på spørsmålene som papirskjemaet.

Til deg som nylig har vært innlagt på Lovisenberg Diakonale Sykehus

PasOppPost 2019

Målet med undersøkelsen er å forbedre kvaliteten på tilbudet ved sykehuset.



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

Før sykehusoppholdet

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

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

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

⊥

Under oppholdet: Pleiepersonalet på sengeposten

	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 oppholdet: Legene på sengeposten

	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 oppholdet: Informasjon på sengeposten

	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 sengeposten 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 oppholdet: Organisering av sengeposten

	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 sengepostens 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 oppholdet: Sengepostens ivaretagelse av 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 sengeposten?	<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 sengeposten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

⊥

⊥

Standard og omgivelser på sengeposten

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
28. Fikk du inntrykk av at sengepostens 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 sengeposten 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"/>

⊥

4

Pasientsikkerhet ved sengeposten

34. Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet ved sengeposten (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"/>

	Nei	Ja, én gang	Ja, flere ganger
35. Opplevde du administrative feil under oppholdet ved sengeposten? (F.eks. rot i papirene, prøvesvar uteble, ble ikke innkalt som avtalt, avtalte undersøkelser ble ikke bestilt.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

⊥

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

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

	Nei	Ja, én gang	Ja, flere ganger
	<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 oppholdet på sengeposten?	<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?

⊥

	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"/>

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	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. Opplevde du mangelfull håndhygiene (håndvask) blant personalet?

	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"/>

42. Fikk du infeksjon i forbindelse med oppholdet på sengeposten? (F.eks. betennelse/puss i operasjonssår, lungebetennelse, blodforgiftning eller urinveisinfeksjon/blærekatarr.)

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

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

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

Under oppholdet på sengeposten: 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 oppholdet på sengeposten?	<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 sengeposten?				Ja <input type="checkbox"/>	Nei <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt <input type="checkbox"/>

⊥

I hvilken grad stemmer følgende påstander for deg?

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Ikke aktuelt
47. Da sykehuspersonalet vurderte hvilke helsetjenester jeg kom til å ha behov for etter sykehusoppholdet, tok de hensyn til hva jeg og mine pårørende ønsket.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48. Ved utskrivning fra sykehuset hadde jeg god forståelse for hva som var mitt ansvar for å ta vare på egen helse.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49. Ved utskrivning fra sykehuset forsto jeg klart hensikten med å ta de forskjellige medisinene mine.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

⊥

⊥

Sengepostens 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
50. Opplever du at sengeposten 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"/>
51. Opplever du at sengeposten 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 sengeposten

52. Var pleien og behandlingen du fikk på sengeposten, alt i alt, tilfredsstillende?	⊥	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
53. Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på sengeposten?		Ikke noe utbytte	Lite utbytte	En del utbytte	Stort utbytte	Svært stort utbytte

Bakgrunnsspørsmål

54. Stort sett, vil du si din helse er...	⊥	Utmerket	Meget god	God	Nokså god	Dårlig
55. 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
56. Var det noen som hjalp deg med å fylle ut dette skjemaet?		Ja	Nei		⊥	

⊥

Har du forslag til forbedringer sengeposten kan gjøre, kan du skrive det nedenfor.

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 ved eventuell framtidig behandling ved sykehuset.

Sett ett kryss i ruten dersom det du skriver ikke kan utleveres til sykehuset.

Ikke utleveres

7

Vedlegg 2 Indikatorer for pasienterfaringer

Tabellen nedenfor viser indikatorene og enkeltspørsmålene som inngår i dem. Tallene i kolonne 2 er spørsmålsnummeret i spørreskjemaet (vedlegg 1).

Indikator	Spm	Spørsmålstekst
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?
Legene	10	Hadde pleiepersonalet tid til deg når du trengte det?
	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?
Informasjon	17	Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?
	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?
Organisering	20	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose eller dine plager?
	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 sengepostens arbeid var godt organisert?
Pårørende	25	Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?
	26	Ble dine pårørende tatt godt imot av personalet på sengeposten?
Standard	27	Var det enkelt for dine pårørende å få informasjon om deg mens du var innlagt på sengeposten?
	28	Fikk du inntrykk av at sengepostens utstyr var i god stand?
	29	Fikk du inntrykk av at sengeposten forøvrig var i god stand?

Indikator	Spm	Spørsmålstekst
	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 oppholdet på sengeposten?
Samhandling	50	Opplever du at sengeposten har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for?
	51	Opplever du at sengeposten har samarbeidet bra med hjemmetjenesten eller andre kommunale tjenester om det du var innlagt for?
Ventetid	1	Måtte du vente for å få et tilbud ved sykehuset?

Nedenfor viser vi skårene på indikatorene for alle postene i undersøkelsen og sykehuset samlet.

Resultater for poster og sykehuset samlet

	Pleiepersona let	Legene	Informasjon	Organisering	Pårørende	Standard	Utskrivning	Samhandlin g	Ventetid
Kirurgisk post 10	86	88	85	81	83	79	76	71	71
Kirurgisk post 2	82	84	80	77	77	73	73	65	64
Medisinsk intensiv og overvåking		82	81			81			
Medisinsk observasjonspost	74	76	66	67	78	73			
Medisinsk post 6	73	72	66	62	72	64	58	58	
Medisinsk post 7	71	72	69	61	69	62	58	63	
Medisinsk post 8	75	76	72	66	75	67	58	64	
Lovisenberg Diakonale Sykehus	79	80	76	72	76	71	68	65	67

Eventuelle blanke celler betyr at det er for få svarere eller at den statistiske usikkerheten er stor.

Vedlegg 3 Indikatorer for pasientsikkerhet

Pasientsikkerhet blir i denne rapporten målt som svar på 12 enkeltspørsmål. I likhet med andre spørsmål kan disse grupperes til en indikator. I motsetning til de andre indikatorene består pasientsikkerhet av spørsmål med flere ulike svarskalaer, og kan derfor ikke konstrueres på samme måten som de andre indikatorene. Vi har valgt å gruppere svarkategoriene i positive og negative svar, se tabell nedenfor. Skåren viser hvor stor prosentandel av alle besvarte spørsmål som er positivt vurdert.

Spørsmål	Negative kategorier	Positive kategorier
25 Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende?	Ikke i det hele tatt I liten grad I noen grad	I stor grad I svært stor grad
34 Mener du selv at du på noen måte ble feilbehandlet av sengeposten (etter det du selv kan bedømme)?	I noen grad I stor grad I svært stor grad	Ikke i det hele tatt I liten grad
35 Opplevde du administrative feil under oppholdet ved sengeposten?	Ja, én gang Ja, flere ganger	Nei
36 Opplevde du at personalet glemte å kontrollere identiteten din?	Ja, én gang Ja, flere ganger	Nei
37 Opplevde du at personalet glemte å gi deg viktig informasjon?	Ja, én gang Ja, flere ganger	Nei
38 Fikk du feil eller forsinket diagnose i forbindelse med oppholdet ved sengeposten	I noen grad I stor grad I svært stor grad	Ikke i det hele tatt I liten grad
39 Fikk du unødig skade eller unødig problem som følge av et kirurgisk inngrep eller en undersøkelse?	I noen grad I stor grad I svært stor grad	Ikke i det hele tatt I liten grad
40 Opplevde du å få feil medisiner eller på annen måte bli feilmedisinert?	I noen grad I stor grad I svært stor grad	Ikke i det hele tatt I liten grad
41 Opplevde du mangelfull håndhygiene (håndvask) blant personalet?	I noen grad I stor grad I svært stor grad	Ikke i det hele tatt I liten grad
42 Fikk du infeksjon i forbindelse med sykehusoppholdet?	Ja	Nei
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
46 Ble en oppdatert liste over medisinene dine gjennomgått med deg da du ble utskrevet fra sengeposten?	Nei	Ja

Utrekning av indikatoren er gjort på følgende måte:

- 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
- 4 Pasienten må ha svart på minst halvparten av spørsmålene for å få en skår på indikatoren
- 5 Sykehusets/postens skår er gjennomsnittet av pasientenes skårer

Tabellen nedenfor viser en oversikt over skåren til alle postene og sykehuset samlet. I tillegg viser vi antall svar pr post og hvor stor andel av pasientene som hadde kun positive svar.

	Antall	Andel positive svar	Andel svarere med kun positive svar
Kirurgisk post 10	184	94	60
Kirurgisk post 2	278	92	54
Medisinsk intensiv og overvåking	11	86	
Medisinsk observasjonspost	34	85	
Medisinsk post 6	96	83	38
Medisinsk post 7	87	84	38
Medisinsk post 8	149	88	43
Lovisenberg Diakonale Sykehus	841	90	48

Utgitt av Folkehelseinstituttet
Published by Norwegian Institute of Public Health
Desember 2019

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

ISSN: 1890-1565