

# PasOpp

Pasientopplevelser

## PASIENTOPPLEVELSER VED FEIRINGKLINIKKEN



<b>PROSJEKT</b>	<b>PASOPP</b>
<b>TITTEL</b>	<b>PASIENTOPPLEVELSER VED FEIRINGKLINIKKEN</b>
<b>INSTITUTT</b>	STIFTELSE FOR HELSETJENESTEFORSKNING
<b>DIREKTØR</b>	PÅL GULBRANDSEN
<b>PROSJEKTLEDER</b>	ØYVIND ANDRESEN
<b>FORFATTER(E)</b>	THERESE OPSAHL HOLTE, KIRSTEN DANIELSEN, ØYVIND ANDRESEN
<b>OPPDRAUGSIVER</b>	FEIRINGKLINIKKEN
<b>UTREDNINGSRAPPORT NR</b>	1 /2004
<b>ANTALL SIDER</b>	46

STIFTELSE FOR HELSETJENESTEFORSKNING HAR TIL FORMÅL Å DRIVE UTREDNINGS-, FORSKNINGS- OG UTVIKLINGSVIRKSOMHET INNEN HELSESEKTOREN. DEN SKAL SAMTIDIG FREMME KVALITET I PASIENTBEHANDLINGEN OG RASJONELL BRUK AV SAMFUNNSRESSURSER SOM NYTTES I HELSETJENESTEN.

FORSKNINGEN OG UTVIKLINGSARBEIDET SKAL SYNLIGGJØRE, VITENSKAPELIG DOKUMENTERE OG ANALYSERE FORUTSETNINGENE FOR EFFEKTIVITET, KVALITET OG RETTFERDIGHET I HELSETJENESTEN - SOM PREMISS FOR Å BIDRA TIL Å SKAPE EN BEDRE HELSETJENESTE.

**Følgende personer ved HELTEF har bidratt i arbeidet:**

THERESE OPSAHL HOLTE. Prosjektmedarbeider, sykepleier og cand. polit. med hovedfag i sosiologi. Hun har deltatt i bearbeiding og framstilling av datamaterialet, samt utarbeidelse av rapporten.

KIRSTEN DANIELSEN. Prosjektmedarbeider, cand. polit. med hovedfag i sosiologi. Hun har deltatt i bearbeiding og framstilling av datamaterialet, samt utarbeidelse av rapporten.

TOMISLAV DIMOSKI. IT-sjef, siv. ing. Han har utviklet programvaren, *FS-systemet*, som gjør det mulig for databasen ved HELTEF å benytte data fra sykehusenes ulike pasientadministrative systemer. Han har også ivaretatt de tekniske sidene ved innsamling og oppbevaring av data.

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

PETTER MOWINCKEL. Forsker, cand. real. med hovedfag i matematisk statistikk. Han har vært ressursperson i forhold til vurdering av utvalgsmo­dell i undersøkelsen, og statistiske metoder i rapporten.

ØYVIND ANDRESEN. Prosjektleder, cand. polit. med hovedfag i sosiologi og foretaksøkonom. Han er prosjektleder for PasOpp og har hatt ansvaret for utarbeidelsen og kvalitetssikringen av rapporten.

REIDUN SKÅRERHØGDA. Prosjektkoordinator. Hun har hatt hovedansvar for samarbeidet med sykehuset, og for de merkantile sidene ved prosjektet. Hun har deltatt i utarbeidelsen av rapporten, inkludert redigering, lay-out og ferdiggjøring.

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

Vi takker sykehusets kontaktpersoner for et godt samarbeid i forbindelse med innsamling av data.

### **Kort om overgangen fra RESKVA til PasOpp:**

HELTEF har gjennomført kartlegging av pasienterfaringer siden midten av 1990-tallet, og undersøkelsene har vært betegnet som ulike utgaver av ”RESKVA” (resultatforskning og kvalitetsforbedring i sykehus).

Prosjektet PasOpp er en modifisert versjon av RESKVA, og er ment som en tilpasning til den nye organiseringen av sykehusene. Blant annet er spørreskjemaet kortet ned, antall respondenter er redusert, og resultatene rapporteres raskere tilbake.

PasOpp inkluderer dessuten nye områder, herunder somatisk poliklinikk og dagbehandling, og psykisk helsevern.

### **Fra HELTEF til Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten!**

Fra 1.1.2004 ble HELTEF en del av Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten, og aktivitetene videreføres i det nye senteret.

## INNHold

<b>1.</b>	<b>INNLEDNING .....</b>	<b>1</b>
1.1	FORMÅL OG NYTTE.....	1
1.2	RESULTATER PÅ INSTITUSJONSnivÅ .....	2
1.3	OM OPPBYGGING AV RAPPORTEN .....	2
<b>2.</b>	<b>METODE.....</b>	<b>4</b>
2.1	UTVALG AV PASIENTER .....	4
2.2	GJENNOMFØRING AV SPØRREUNDERSØKELSEN .....	5
2.3	SVARPROSENT VED FEIRINGKLINIKKEN .....	5
2.4	KJENNETEGN VED SVARERNE.....	6
2.5	INDEKSER, INDIKATORER OG ANDRE STATISTISKE MÅL.....	8
<b>3.</b>	<b>PASIENTOPPLEVELSER PÅ HOVEDOMRÅDER.....</b>	<b>13</b>
3.1	INNLEDNING.....	13
3.2	FEIRINGKLINIKKENS RESULTATER PÅ HOVEDOMRÅDER.....	13
3.3	FEIRINGKLINIKKENS RESULTATER SAMMENLIGNET MED ANDRE .....	14
<b>4.</b>	<b>PASIENTOPPLEVELSER SOM GRUNNLAg FOR FORBEDRINGER....</b>	<b>16</b>
4.1	INNLEDNING .....	16
4.2	FORBEDRINGSOMRÅDER .....	17
<b>5.</b>	<b>RESULTATER PÅ ENKELTSPØRSMÅL .....</b>	<b>19</b>
5.1	INNLEDNING.....	19
5.2	ERFARINGER UNDER SYKEHUSOPPHOLDET .....	20
5.3	BEHOV FOR FORBEDRINGER .....	33
5.4	HØFLIGHET OG RESPEKT.....	36
5.5	INFORMASJON OG TILGJENGELIGHET.....	37
	<b>APPENDIX A – SPØRRESKJEMA.....</b>	<b>39</b>



## **1. INNLEDNING**

På oppdrag fra Feiringklinikken har Stiftelse for helsetjenesteforskning (HELTEF) gjennomført en undersøkelse av pasientopplevelser ved Feiringklinikken (PasOpp). Undersøkelsen kartlegger opplevelsene til pasienter som har vært utskrevet fra Feiringklinikken i en seks ukers periode fra 13.10.2003.

I denne rapporten presenteres resultatene fra undersøkelsen. Rapporten inneholder Feiringklinikkenes resultater for de fire nasjonale pasienterfaringsindikatorerne, for HELTEF-indekser og for alle enkeltspørsmål i spørreskjemaet.

HELTEF har i 2002 - 2003 gjennomført tilsvarende undersøkelser i alle landets helseregioner, noe som betyr at Feiringklinikken kan sammenlignes med andre. Sammenligningsgrunnlag i rapporten er nasjonalt gjennomsnitt og gjennomsnitt for regionsykehusene.

Tall for de fire nasjonale pasienterfaringsindikatorerne for Feiringklinikken, blir etter planen lagt ut på internettsiden sykehusvalg.net i februar.

### **1.1 FORMÅL OG NYTTE**

Formålet med undersøkelsen har vært å få tilbakemelding på hvordan pasientene ved Feiringklinikken har opplevd sykehusoppholdet de har vært gjennom. Ved hjelp av et spørreskjema har pasientene fått spørsmål om ulike sider ved sykehusoppholdet, alt fra hvordan de har opplevd legetjenesten og sykepleietjenesten til opplevelsen av standarden på toalettforhold og renhold. Vi har bedt pasientene gradere svarene slik at det skal være mulig å identifisere hvilke områder de mener sykehuset er gode på, og hvilke de er mindre gode på.

Resultatene fra undersøkelsen kan ha nytte på flere måter. Feiringklinikkenes resultater kan sammenlignes med resultatene ved andre sykehus i landet. Sykehussammenligninger er spesielt nyttige for regionale og lokale helseforetak, men også enkeltsykehus kan ha nytte av sammenligningene. Gitt et godt sammenligningsgrunnlag forteller de hvilke sykehus som gjør det bra og hvilke som gjør det mindre bra, og på hvilke områder. Dermed gir de nyttig informasjon både i forhold til oppfølgingen og styringen av sykehusene, og til sykehusenes interne kvalitetsarbeid.

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

Tilbakemeldinger fra pasientene er imidlertid bare en av flere kilder i arbeidet med å overvåke og forbedre kvaliteten ved norske sykehus. Informasjonen fra pasientene må settes i system, dvs. ses i sammenheng med andre indikatorer om produktivitet, produksjon oa., og ikke minst ses i forhold til lokal kunnskap om sykehuset.

## 1.2 RESULTATER PÅ INSTITUSJONSnivå

HELTEF har tradisjonelt presentert pasienterfaringsdata helt ned på postnivå. Erfaringene fra tidligere undersøkelser er at variasjonen i pasienterfaringer innad på et sykehus og mellom sykehus kan være stor, noe som betyr at resultater på sykehusnivå sannsynligvis vil skjule viktige forskjeller. Dette har bl.a. den konsekvens at det er vanskelig å benytte aggregerte data i lokalt kvalitetsarbeid på avdelings- og postnivå. HELTEF anbefaler derfor undersøkelser på postnivå når hovedformålet er kvalitetsarbeid på lavere nivå i organisasjonen.

Tilbakemeldingene på aggregert nivå kan allikevel benyttes i overordnet kvalitetsutviklingsarbeid, i kombinasjon med annen informasjon og kunnskap, for å peke ut hovedområder som sykehuset ønsker å forbedre og iverksette tiltak innenfor.

## 1.3 OM OPPBYGGING AV RAPPORTEN

Rapporten består av fire hoveddeler:

- **Metodedel:** Kapittel 2 gir en beskrivelse av metode og materiale i undersøkelsen, en oversikt over svarprosent, og behandler andre viktige metodiske forhold.
- **Pasientopplevelser på hovedområder:** Kapittel 3 består av figurer og kommentarer for de hovedområdene som pasienterfaringene er inndelt i (indekser og indikatorer). Sammenligningsgrunnlaget er nasjonalt snitt og snitt for regionsykehusene.
- **Forbedringspotensialet ved Feiringklinikken:** I kapittel 4 har vi gått gjennom alle resultatene for Feiringklinikken, og peker på



de områdene hvor det ser ut som om sykehuset har mest å forbedre.

- **Resultater for enkeltspørsmål:** Kapittel 5 består av resultater for alle enkeltspørsmålene i spørreskjemaet. I tabellene oppgis resultater for Feiringklinikken, regionsykehusene, alle andre sykehus (ekskl. Feiringklinikken og regionsykehusene) og snitt for sykehusene samlet.

## 2. METODE

### 2.1 UTVALG AV PASIENTER

#### 2.1.1 Inklusjon av pasienter

Utvalget er trukket blant pasienter som ble utskrevet fra Feiringklinikken i perioden fra 13.10. til 23.11.2003. Pasienter ved hjertelaboratoriet og kirurgisk avdeling er inkludert i undersøkelsen, mens pasienter ved rehabiliteringsavdelingen holdes utenfor. Undersøkelsen er avgrenset til pasienter som er 16 år eller eldre.

#### 2.1.2 Pasientadministrative data

Vi fikk overført pasientadministrative data fra Feiringklinikken, som inneholdt opplysninger om innleggelses- og utskrivningstidspunkt, innleggelsesmåte, hvilke avdelinger og poster de enkelte pasienter hadde vært innlagt ved, tidspunkt for eventuelle overflyttinger, samt utreisestatus. Vi fikk også overført navn, adresse, alder og kjønn for hver av pasientene. Etter at spørreundersøkelsen var gjennomført ble alle direkte personidentifiserbare opplysninger fjernet. Den resterende behandlingen av data ble gjennomført ved hjelp av et unikt løpenummer, forskjellig fra ellevesifret personnummer og sykehusenes interne personnummer. Pasientadministrative opplysninger ble deretter koblet til respondentenes svar.

#### 2.1.3 Spørreskjemadata

Spørreskjemaet som brukes i PasOpp er satt sammen av flere deler. Skjemaet har vært under utvikling ved HELTEF siden 1995, og er ifbm. overgangen fra RESKVA til PasOpp kortet betydelig ned. Instrumentet som måler pasienterfaringer er utviklet ved HELTEF og har dokumentert tilfredsstillende måleegenskaper.<sup>1 2 3</sup>

---

<sup>1</sup> Pettersen KI, Veenstra M. Pasienterfaringer og helse relatert livskvalitet i norske sykehus. Forskningsrapport 3/1999. Nordbyhagen: Stiftelse for helsetjenesteforskning, 1999.

<sup>2</sup> Guldvog B, Hofoss D, Pettersen KI, Ebbesen J, Rønning OM. PS-Reskva – pasienttilfredshet i sykehus. Tidsskr Nor Lægeforen 1998; 118: 386-91.

<sup>3</sup> Pettersen KI, Veenstra M, Guldvog B, Kolstad A. The Patient Experiences Questionnaire. Development, validity and reliability. Publiseres 2004.

Spørreskjemaet er vedlagt i appendix A. Del 1 av skjemaet består av spørsmål om pasientenes erfaringer fra sykehusoppholdet. Del 2 etterspør pasientenes mening om behov for forbedring på ulike områder ved sykehuset. Del 3 inneholder spørsmål om høflighet, respekt, informasjon og tilgjengelighet. Del 4 i spørreskjemaet inneholder generelle bakgrunnsspørsmål.

## **2.2 GJENNOMFØRING AV SPØRREUNDERSØKELSEN**

Sykehuset overførte hver 14. dag i undersøkelsesperioden pasientadministrative data til HELTEF. Det ble ukentlig sendt en oppdatert liste til HELTEF over pasienter som sykehuset hadde registrert som døde, for i størst mulig grad å unngå å sende spørreskjema til disse pasientene. Vi sendte ut spørreskjema to-tre uker etter utreise. Fire uker etter første utsendelse ble det gjennomført en puring til de pasientene som ikke hadde svart.

### **2.2.1 Etikk og personvern**

Prosjektet er vurdert og godkjent av Regional komité for medisinsk forskningsetikk, Helseregion II. Sosial- og helsedirektoratet ga dispensasjon fra taushetsplikten i forbindelse med innsamling av data. Personvernet er ivaretatt ved å følge vilkårene som Datatilsynet har lagt til grunn for konsesjonen. Sykehuset ble gitt anledning til å ekskludere enkeltpasienter fra undersøkelsen, dersom det av hensyn til pasienten ble vurdert som nødvendig.

## **2.3 SVARPROSENT VED FEIRINGKLINIKKEN**

Det ble sendt ut brev og spørreskjema til 200 pasienter som ble utskrevet i perioden 13.10. til 23.11.2003. 2 av disse hadde feil adresse, og bruttoutvalget besto følgelig av 198 utskrevne pasienter. 123 spørreskjemaer ble returnert, hvilket gir en svarprosent på 62 ved Feiringklinikken.

Svarprosenten er høyere enn gjennomsnittlig svarprosent for de andre sykehusene som har gjennomført PasOpp i 2003. Svarprosenten for de andre sykehusene varierer mellom 40 og 79 %, med et gjennomsnitt på 51%. Svarprosenten for de fem regionsykehusene varierer mellom 45 og 55 %, med et gjennomsnitt på 51 %.

Eventuelle systematiske forskjeller mellom ikke-svarerne og svarerne kan være kilde til skjevheter når det gjelder generalisering av resultatene fra undersøkelsen.

For Feiringklinikken gjelder det at kjønnsfordelingen og gjennomsnittsalderen er den samme for ikke-svarerne som for svarerne. Ikke-svarer-skjevheter på grunnlag av kjønn og alder er derfor ikke en aktuell problemstilling.

Når det gjelder ikke-svarenes erfaringer, har vi ikke kunnskap om dette i denne undersøkelsen, men må vise til en studie som har forsøkt å undersøke dette nærmere.<sup>4</sup> Resultatene fra denne studien indikerer at resultatene kan generaliseres til de pasientgruppene som er i stand til å svare på spørreskjemaet. Det er imidlertid ikke mulig å si om resultatene har gyldighet for de sykeste, de med størst funksjonssvikt, eller de som ikke forstår norsk godt nok.

## 2.4 KJENNETEGN VED SVARERNE

I tabellen nedenfor presenterer vi noen kjennetegn ved svarerne i de tre utvalgene; Feiringklinikken, regionsykehusene og det nasjonale utvalget. Feiringklinikken har selv valgt sammenlikningsgrunnlaget i rapporten.

Tabell 1. Kjennetegn ved nettoutvalget ved Feiringklinikken, regionsykehusene og nasjonalt utvalg.

Kjennetegn ved svarerne	Feiring- klinikken	Region- sykehusene	Nasjonalt utvalg
Prosentandel menn	74%	51%	48%
Gjennomsnittsalder	64 år	56 år	58 år
Prosentandel med et skandinavisk morsmål	97%	94%	94%
Prosentandel med mer enn 5 års utdanning utover obligatorisk grunnskole	22%	32%	29%
Prosentandel som har vært innlagt i sykehus en eller flere ganger tidligere siste to år	63%	59%	56%
Prosentandel med god egenvurdert helse	66%	58%	56%

Når vi sammenlikner Feiringklinikken med regionsykehusene og det nasjonale utvalget, ser vi at Feiringklinikken svarere består av større andel menn enn de andre utvalgene. Feiringklinikken har dessuten en høyere gjennomsnittsalder enn de andre utvalgene. Når det gjelder bakgrunn, ser det ut til at Feiringklinikken har mindre mangfold i forhold til morsmål enn de andre utvalgene. Spørreskjemadataene tyder ellers på at Feiringklinikken utvalg har en mindre andel pasienter med høyere utdanning enn regionsykehusene og det nasjonale utvalget. Til slutt ser vi at Feiring har en større andel pasienter med tidligere sykehusinnleggelser

<sup>4</sup> Guldvog B, Hofoss D, Pettersen KI, Ebbesen J, Rønning OM. PS-Reskva –pasienttilfredshet i sykehus. Tidsskr Nor Laegeforen 1998; 118: 386-91

bak seg, men samtidig en større andel pasienter med god egenvurdert helse enn de to andre utvalgene.

Utfra tidligere undersøkelser og litteratur på feltet vet vi at det er sammenheng mellom visse kjennetegn ved pasientene og pasienttilfredsheten deres med sykehusoppholdet (se punkt 2.5.3). Det vi vet om Feiringklinikken svarere vil vi anta virker positivt inn på pasienttilfredsheten i denne undersøkelsen.

## 2.5 INDEKSER, INDIKATORER OG ANDRE STATISTISKE MÅL

### 2.5.1 HELTEF indekser

Ut fra spørsmålene i skjemaet som måler pasienterfaringer er det utledet 10 additive indekser (se tabell nedenfor).<sup>5</sup>

Tabell 2. Indekser med enkeltspørsmålene som inngår i dem

Indekser (Områder for pasienterfaringer):	Spm.nr.	Spørsmålstekst, forkortet:
A <b>Generell tilfredshet</b>	1	Tillit til sykehuset, alt tatt i betraktning
	2	Alt i alt tilfreds med pleie og behandling
B <b>Kommunikasjon</b>	8	Fikk fortalt om tilstanden min
	9	Legene snakket så jeg forsto dem
	10	Pleiepersonalet snakket så jeg forsto dem
C <b>Informasjon om legemidler</b>	11	Informasjon om virkning-bivirkning av nye legemidler
	12	Ubesvarte spørsmål om medisiner ved utskrivelse
D <b>Informasjon om undersøkelser</b>	13	Informasjon om hvordan undersøkelser foregår
	14	Informasjon om resultater av undersøkelser
E <b>Sykepleietjenesten</b>	19	Pleienes omsorg
	20	Pleierkompetanse
	21	Pleierne hadde tid når jeg trengte det
F <b>Legetjenesten</b>	23	Legeomsorg
	24	Legekompetanse
G <b>Sykehus og utstyr</b>	15	Inntrykk av utstyret på sykehuset
	16	Inntrykk av sykehuset for øvrig
H <b>Organisering</b>	22	Fast gruppe pleiere
	25	Én lege hadde hovedansvaret
	26	Inntrykk av organiseringen av arbeidet
	27	Uforutsett venting
I <b>Ivaretagelse av pårørende</b>	30	Pårørende tatt imot på sykehuset
	31	Nærmeste pårørende fikk informasjon
J <b>Informasjon om tiden etter Utskrivelse</b>	32	Informasjon om plager fremover
	33	Informasjon i fall forverring eller annet "ekstra"

Resultater på indeksene vises i kapittel 3, sammen med resultatene på indikatorene som beskrives i neste avsnitt.

### 2.5.2 Indikatorer

En arbeidsgruppe for utvikling av kvalitetsindikatorer for behandlingstilbudet i somatiske sykehus, oppnevnt av Sosial- og helsedepartementet, har foreslått bl.a. fire pasienterfaringindikatorer som del av et nasjonalt indikatorsystem. De fire indikatorene presenteres

<sup>5</sup> Pettersen KI, Veenstra M, Guldvog B et al. The Patient Experiences Questionnaire. Development, validity and reliability. Publiseres 2004.

i denne rapporten. Indikatorene kan ses i sammenheng med HELTEFs indekser på følgende måte (jf. indeksnummer i tabell 3):

- Pasientrapportert informasjon: indeks B, C, D og J
- Pasienterfaringer med personalet: indeks E og F
- Pasientrapportert organisering: indeks H
- Pasientrapportert standard: indeks G

Dette er de samme indikatorene som er publisert for alle sykehus på internetsiden sykehusvalg.net.

Pasienttilfredshet er et flerdimensjonalt begrep, og det er dermed ikke uproblematisk å slå ulike indekser sammen til en totalsum. Likevel omhandler fire indekser et felles aspekt ved sykehusoppholdet: kommunikasjon og informasjon. Indeksene som er slått sammen til indikatoren pasientrapportert informasjon, har vært undersøkt vha. faktoranalyse og de henger sammen og kompletterer hverandre.<sup>6</sup>

Indikatoren om pasienterfaringer med personalet består av to indekser som det ikke er uproblematisk å slå sammen. Det er grunn til å anta at pasienter legger forskjellige kriterier til grunn når de vurderer sykepleietjenesten og legetjenesten. Det betyr i så fall at et samlet mål skjuler forskjelligartede vurderinger, som det ikke er helt meningsfullt å se samlet på. Indeksene presenteres imidlertid også hver for seg.

### **2.5.3 Justering av resultater**

Det er påvist at det er sammenheng mellom en rekke sosiodemografiske variabler og helsevariabler på den ene siden og pasientenes vurdering av helsetjenester på den andre siden. I materialet fra RESKVA-undersøkelsen i 1996 var det betydelig variasjon mellom sykehus og mellom sykehustyper med tanke på fordelingen av disse variabeltypene.<sup>7</sup>

Ulik patientsammensetning gjør at det er vanskelig å sammenligne resultater mellom ulike utvalg direkte. For eksempel er det slik at alder spiller en rolle for hva pasientene svarer, ved at eldre pasienter tenderer mot å være mer positive enn yngre pasienter. Et sykehus med stor andel yngre pasienter vil kunne få en forholdsvis lav score i undersøkelsen bare på grunn av alderssammensetningen. På samme måte, siden mannlige pasienter ofte svarer mer positivt enn kvinnelige pasienter, vil et sykehus som har overveiende mannlige pasienter oppnå bedre resultater på grunn av kjønnsammensetningen. For å kunne sammenligne resultater mellom

---

<sup>6</sup> Veenstra M, Hofoss D. Patient Experiences with information in a hospital setting – a multilevel approach. *Med. Care* 2003 apr;41 (4):490-9.

<sup>7</sup> Pettersen KI, Veenstra M. Pasienterfaringer og helserelatert livskvalitet i norske sykehus. Forskningsrapport 3/1999. Nordbyhagen: Stiftelse for helsetjenesteforskning, 1999.

enheter med ulik pasientsammensetning er det viktig å forsøke å ta hensyn til slike forhold i analysene.

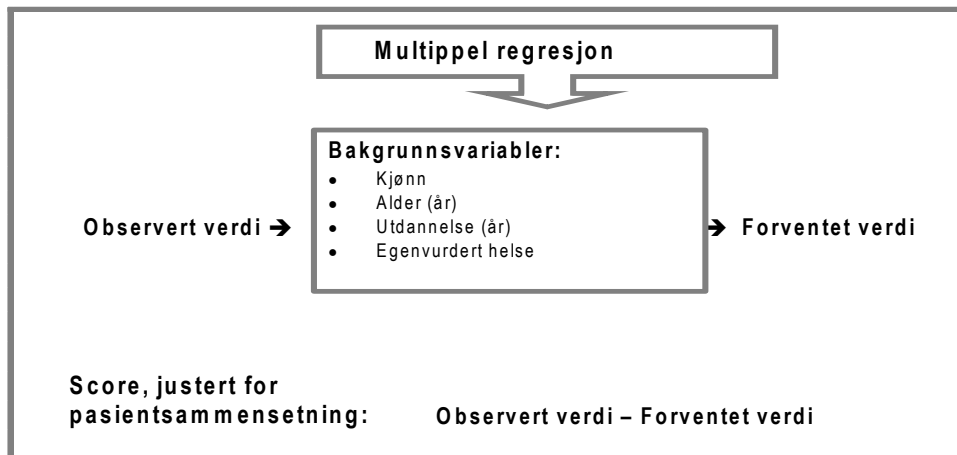
Vi har en rekke bakgrunnsdata om pasientene. Ved å benytte disse dataene til å justere pasientenes svar, tas det hensyn til at Feiringklinikken har en annen pasientsammensetning enn de sykehusene Feiringklinikken blir sammenlignet med. Gjennom en statistisk regnemodell og de foreliggende dataene, kan vi beregne hva vi forventer at en pasient med gitte karakteristika vil svare. Vi har benyttet en lineær regresjonsmodell med en rekke bakgrunnsfaktorer som forklaringsvariabler til å beregne et forventet svar for hver enkelt pasient (figur 1). Ved å studere differansen mellom hva pasienten virkelig svarte (den observerte verdien) og den beregnete (forventete) verdien, har vi justert den enkelte pasientens svar i forhold til det man ville forvente han eller hun skulle svare. Når pasientens svar er identisk med det man ville forvente for nettopp denne typen pasient, har vi satt denne forskjellscoren til 0. I beregningene har vi gitt alle svarskalaer samme retning. Det medfører at dersom forskjellen er større enn 0, har pasienten svart mer positivt enn det pasienter med de aktuelle egenskapene generelt har gjort. Dersom forskjellen er mindre enn 0, har pasienten svart mer negativt enn det som er vanlig for denne typen pasienter.

Når en lager en justert score for å kunne sammenligne resultater, er det viktig å justere for variabler som har betydning for hvordan pasientene svarer, men som ikke kan anses direkte relevant for tjenesten som ble gitt (for eksempel pasientens kjønn). Dersom det derimot var kvinner og menns forskjellige opplevelse en var ute etter å undersøke, ville en ikke klare å påvise dette hvis en hadde justert for kjønn. Det gjelder altså å korrigere for andre kilder til forskjeller enn de en er ute etter å studere. På samme måte kan en tenke når det gjelder utdanning, alder osv. I PasOpps tilfelle er det viktig at vi kun justerer for variabler knyttet til pasienten og ikke for variabler knyttet til tjenesten eller tjenestestedet, fordi det er nettopp disse siste vi er interessert i å studere.

Figuren nedenfor viser hvilke bakgrunnsvariabler som er med i modellen som er brukt ved beregning av de forventete verdiene. Figuren viser også hvordan vi ut fra forventet verdi og observert verdi har regnet ut de justerte variablene.



Figur 1. Modell for beregning av justert score for pasienterfaringer



Diagnose er ikke med i justeringen. En gjennomgang av tidligere data viser at overordnede diagnosegrupper har liten effekt på pasienttilfredshet, og at utelatelse av disse diagnosegruppene i justeringsmodellen kun fører til små og ubetydelige endringer i tallmaterialet. Det kan imidlertid fortsatt være interessant å kartlegge opplevelsen til pasienter med en bestemt diagnose.

Betydningen som de forskjellige bakgrunnsvariablene har for hvordan respondentene svarer, det vil si de forventete verdiene, har vi beregnet på grunnlag av det nasjonale materialet.

De justerte scorene benyttes i kapittel 3 i rapporten, når vi sammenligner Feiringklinikkenes resultater med regionsykehusene og nasjonalt utvalg på hovedområder (indikatorer og indekser).

#### 2.5.4 Signifikanstesting

Vi har benyttet *One Sample t-test* for å signifikant teste forskjellene mellom Feiringklinikkenes resultater og de andre utvalgene. Tabellen som oppsummerer resultatene av disse signifikanstestene finnes i kapittel 3.

Ved signifikanstesting velger man hvor streng den statistiske testen skal være. Vi holder oss her til tre signifikansnivåer og symbolbruk slik normen er i medisinsk litteratur, og som mange kjenner. Signifikansnivå på 5 % blir symbolisert ved +/-, 1 % blir symbolisert ved ++/--, og 0,1 % blir symbolisert ved +++/---. Dersom for eksempel 5% er det valgte nivået, innebærer det at man aksepterer en statistisk sannsynlighet for at forskjellene en har påvist kan være et utslag av tilfeldigheter i bare inntil 5 av 100 tilfeller.

Dersom scoren for Feiringklinikken er statistisk signifikant forskjellig fra scoren som det sammenlignes med, kan det ha flere forklaringer. Den ene forklaringen er at det faktisk er forskjeller i tjenestene det spores

om. En annen mulig forklaring er at selv om vi har korrigert for en rekke forhold som har betydning for hvordan pasientene svarte, kan det fortsatt være forhold ved pasientene ved denne enheten som gjør at de svarer forskjellig fra hva pasienter har svart andre steder. Nok en mulighet er at den statistisk påviste forskjellen skyldes tilfeldigheter.

### 2.5.5 Ujusterte tall

Når hovedfokus er sammenligning forsøker vi å gjøre pasientsammensetningen ved enhetene mest mulig "lik", det vil si at vi justerer for ulikheter som vi tror kan ha betydning. Når hovedfokus ikke er sammenligning, som i kapittel 4 og 5, er ikke tallene justert – her er tallene rådata med den alders- og kjønnsammensetning som fantes på sykehuset. I disse tilfellene er formålet hovedsakelig å avdekke forbedringsområder gjennom å gi et bilde av den faktiske responsen på den enkelte institusjon. Dette betyr at justerte og ujusterte resultater ikke kan sammenlignes direkte.

### 2.5.6 Standardavvik

Standardavviket er et vanlig uttrykk for variasjonen på begge sider av et gjennomsnitt. Summen av standardavvikene på den positive og den negative siden av gjennomsnittet fanger opp 2/3 av hele variansen i et normalfordelt materiale. Dersom standardavviket er lavt er spredningen liten, og dersom standardavviket er stort er spredningen stor.

### 2.5.7 N (antall svar)

I tabellene i kapittel 5 vises N sammen med gjennomsnitt og standardavvik. N er lik antall svar på det aktuelle spørsmålet. Noen spørsmål har en slik karakter at det er få som svarer på spørsmålet. Den statistiske usikkerheten i undersøkelser av denne typen øker når antall svar er lavt.

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

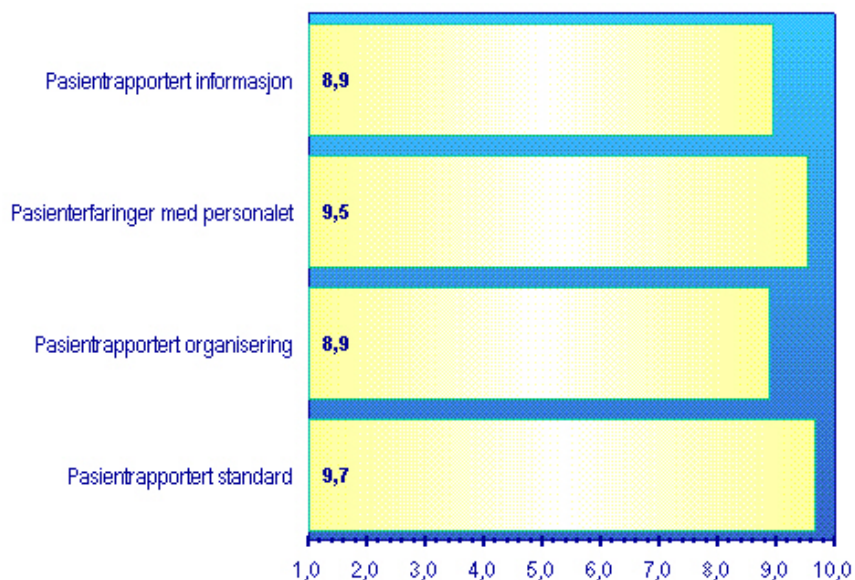
## 3. PASIENTOPPLEVELSER PÅ HOVEDOMRÅDER

### 3.1 INNLEDNING

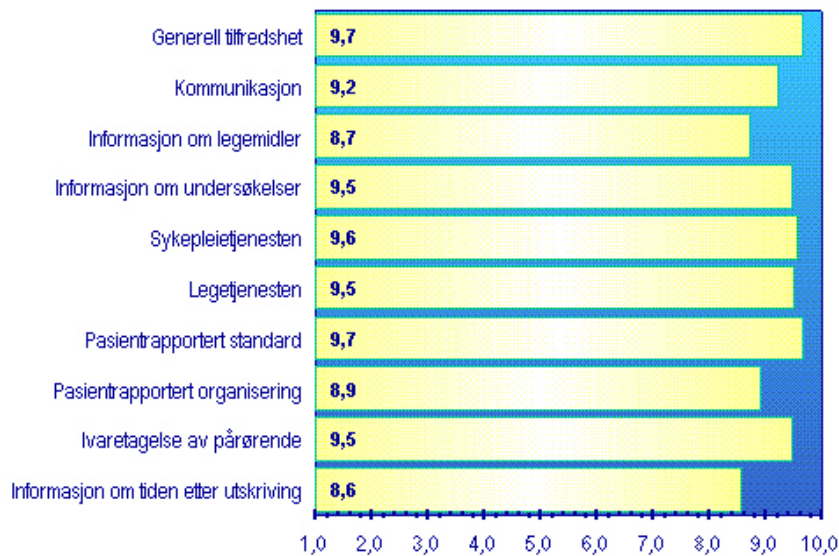
I dette kapitlet presenterer vi resultater for Feiringklinikken på hovedområdene for pasienterfaringer (se 3.2). I avsnitt 3.3 sammenligner vi Feiringklinikken med gjennomsnittene for regionsykehusene og det nasjonale materialet (på de samme hovedområdene). Når vi sammenligner resultater er tallene justert for pasientsammensetning (se forklaring i pkt. 2.5.3).

### 3.2 FEIRINGKLINIKKENS RESULTATER PÅ HOVEDOMRÅDER

Figur 2. Gjennomsnittscore på indikatorene for pasientrapportert standard, organisering, informasjon og pasienterfaringer med personalet. Verdiintervall fra 1-10, hvor 10 er best



Figur 3. Gjennomsnittsscore på HELTEF-indeks. Verdiintervall fra 1-10, hvor 10 er best



Figurene viser at pasientene som har vært innlagt ved Feiringklinikken gir sykehuset meget gode tilbakemeldinger på alle pasienterfaringsområdene. Sykehuset får best tilbakemelding fra pasientene når det gjelder generell tilfredshet og når det gjelder sykehusets standard. Pasientene gir også spesielt gode tilbakemeldinger i forhold til deres erfaringer med personalet, både sykepleietjenesten og legetjenesten, i forhold til Feiringklinikken ivaretagelse av de pårørende og i forhold til informasjon som blir gitt om undersøkelser. Pasientene gir dårligst tilbakemeldinger på områdene informasjon om tiden etter utskriving og, informasjon om legemidler.

### 3.3 FEIRINGKLINIKKENS RESULTATER SAMMENLIGNET MED ANDRE

I tabellen nedenfor viser vi hvordan Feiringklinikken resultater på hovedområder skiller seg fra regionsykehusene og nasjonalt utvalg. Sammenligningene er foretatt på justerte tall. Plussymbol betyr at Feiringklinikken resultat er signifikant bedre enn regionsykehusenes snitt og det nasjonale snittet på området. Minussymbol betyr at Feiringklinikken resultat er signifikant dårligere enn sammenligningsgrunnlaget.

Et økende antall pluser/minuser betyr at vi rent statistisk blir sikrere på at forskjellen ikke er tilfeldig. Et signifikansnivå på 5% betyr at sannsynligheten for at forskjellen skyldes rene tilfeldigheter er 5%.

Tabell 3. Signifikansresultater på HELTEF-indeksler og kvalitetsindikatorer (testet mot regionsykehusenes gjennomsnitt og nasjonale gjennomsnitt)

	Sammenlignet med regionsykehusenes snitt	Sammenlignet med nasjonale snitt
<b>HELTEF-indeksler</b>		
Generell tilfredshet	+++	+++
Kommunikasjon	++	++
Informasjon om legemidler	+++	++
Informasjon om undersøkelser	+++	+++
Sykepleietjenesten	+++	+++
Legetjenesten	+++	+++
Ivaretagelse av pårørende	+++	+++
Informasjon om tiden etter utskriving	+++	+++
<b>Kvalitetsindikatorer</b>		
Pasientrapportert informasjon	+++	+++
Pasienterfaringer med personalet	+++	+++
Pasientrapportert organisering	+++	+++
Pasientrapportert standard	+++	+++

-/+ :  $p \leq 0,05$ . --/+ :  $p \leq 0,01$ . ---/+ :  $p \leq 0,001$

Vi ser at Feiringklinikkenes resultater er signifikant bedre enn både de nasjonale gjennomsnittene og regionsykehusenes gjennomsnitt på alle pasienterfaringsområdene.

## 4. PASIENTOPPLEVELSER SOM GRUNNLAG FOR FORBEDRINGER

### 4.1 INNLEDNING

I dette kapitlet flyttes fokus fra sammenligning til kvalitetsforbedring. Selv om Feiringklinikken kommer godt ut i sammenligning med andre kan det være områder som kan forbedres ytterligere. Dette kapitlet har som mål å identifisere slike. Målsetningen er å gi et mer konkret innspill om hvor en eventuell innsats kan rettes for å gjøre forholdene enda bedre enn de er. Dette innebærer at vi setter søkelyset på Feiringklinikken sine mindre gode resultater.

Her er leserens kunnskaper om lokale forhold helt sentrale. Tallene som presenteres er ujusterte råttall. Resultatene slik de presenteres her, kan og bør vurderes sammen med allerede eksisterende oppfatninger om hva som synes å være en utfordring i sykehusets håndtering av pasienter. De kan også anspore til nye tanker om hvilke forhold som kan forbedres.

Vi trekker fram de områdene hvor Feiringklinikken ser ut til å ha størst forbedringspotensial. Tanken er at kapitlet skal gjøre det enklere for sykehuset å bearbeide materialet fra undersøkelsen, ved å gjøre et første uttrekk av relevante funn. Målet er at dette skal brukes og følges opp av sykehuset i det interne kvalitetsarbeidet.

Det er gjennomført følgende prosess:

- Vi har gått gjennom gjennomsnittsverdiene for spørsmålene i spørreskjemaet, og valgt ut de 6 spørsmålene med dårligst tilbakemeldinger. Hvert av spørsmålene er deretter framstilt som andel pasienter som har svart i den negative halvdelen av skalaen på spørsmålet (de fem mest negative verdiene).

Det understrekes at vår tilnærming ikke er ment å avdekke alle forbedringsområder. Det kan godt tenkes at det finnes lokale forklaringer på at noen områder ble negativt erfart i en gitt periode, og at det er andre områder som bør prioriteres med systematisk forbedringstiltak. Vi oppfordrer sykehuset til å bruke funnene fra dette kapitlet som en inngang til å studere resten av tilbakemeldingene til sykehuset. I kapittel 5 finnes resultatene på alle spørsmålene for Feiringklinikken.

### 4.1.1 En oversikt over forkortelser av spørsmålene

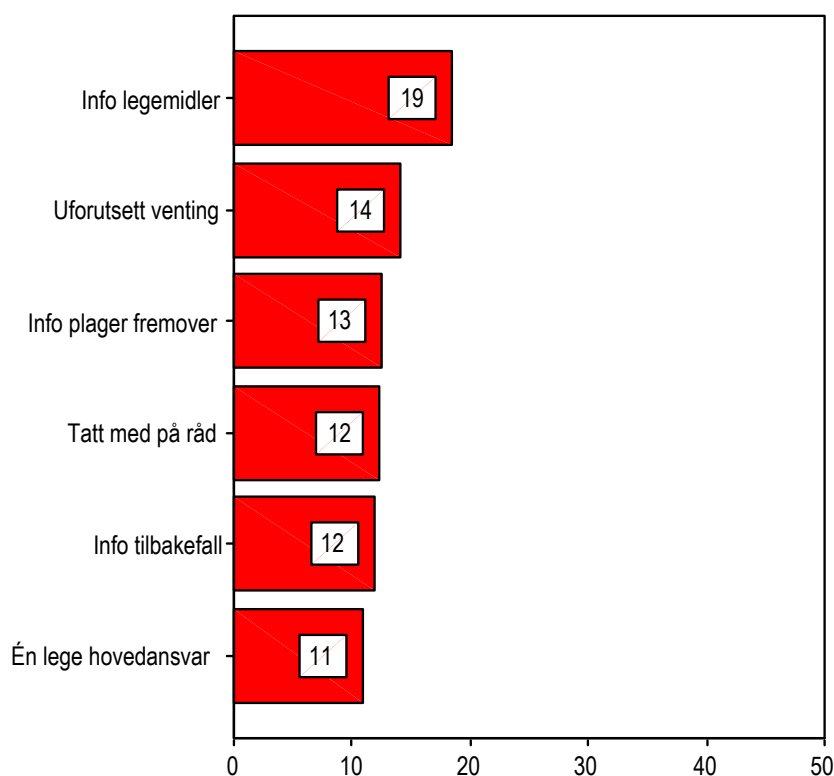
Det har vært nødvendig å forkorte spørsmålsformuleringene i figuren nedenfor. En oversikt over forkortelser og fullstendig tekst finnes i tabell 4.

Tabell 4. Enkeltspørsmål med dårligst resultat: Forkortelser av spørsmålene slik de er vist i figuren

Nr.	Spørsmålstekst	Tekst i figurer
11	Mens du var innlagt, fikk du vite det du syntes var nødvendig om virkninger og bivirkninger av nye legemidler du begynte med?	Info legemidler
25	Opplevde du at det var én lege som hadde hovedansvaret for deg?	Én lege hovedansvar
27	Mens du var innlagt, opplevde du uforutsett venting av noe art?	Uforutsett venting
33	Fikk du informasjon om hva du selv kunne gjøre hvis du fikk tilbakefall eller noe ekstra skjedde etter at du kom hjem?	Info tilbakefall
32	Fikk du informasjon om hvilke plager du kunne regne med fremover?	Info plager fremover
34	Mens du var innlagt, ble du tatt med på råd i forbindelse med behandling og pleie, eller opplevde du at sykehuspersonalet tok bestemmelser over hodet på deg?	Tatt med på råd

## 4.2 FORBEDRINGSOMRÅDER

Figur 4. Figuren fremstiller spørsmålene med dårligste score, og søylene i figuren viser prosentandel pasienter som har svart i den negative halvdel av skalaen



Figuren viser at det er spesielt ett område som skiller seg ut; blant de pasientene som begynte med nye legemidler (66%), er det 19% som opplevde at de ikke fikk vite det de syntes var nødvendig om virkninger og bivirkninger av medisinene.

På de andre områdene er det mellom 11 – 14% som har opplevd negative erfaringer. 14% oppgir at de opplevde uforutsett venting mens de var innlagt. Videre ser vi at blant de pasientene som synes det var aktuelt å få informasjon om plager de kunne regne med fremover (91%), er det 13% som mener at de fikk for lite informasjon. Blant de pasientene som ønsket å bli tatt med på råd i forbindelse med behandling og pleie (79%), er det 12% som oppgir at de ikke ble tatt med på råd. Av de pasientene som svarer at det var aktuelt (89%), synes 12% at de ikke fikk nok informasjon om hva de kunne gjøre ved eventuelle tilbakefall etter hjemreisen. Til slutt ser vi at 11% oppgir at det ikke var én lege som hadde hovedansvaret for dem.



## 5. RESULTATER PÅ ENKELTSPØRSMÅL

### 5.1 INNLEDNING

I dette kapitlet vises pasientenes tilbakemeldinger på alle enkeltspørsmålene i spørreskjemaet. På hvert spørsmål vises resultatet for Feiringklinikken, regionsykehusene, andre sykehus<sup>8</sup> og alle sykehusene samlet, slik at det blir enkelt å sammenligne seg med andre. Sammenligningsgrunnlaget har Feiringklinikken valgt selv.

I de fleste spørsmålene i spørreskjemaet er verdien 10 best og 1 dårligst. På noen spørsmål er imidlertid verdi 1 best og 10 dårligst. Dette må en være oppmerksom på når tallene skal tolkes. I alle tabellene er det angitt hvilken verdi som er best. Se ellers spørreskjema i Appendix for fullstendige spørsmåls- og svarformuleringer.

Resultater på spørsmål 6 ”Hvis du måtte overnatte på korridoren, hvordan opplevde du det?”, vises ikke for Feiringklinikken. Dette skyldes at antallet som har svart på dette spørsmålet er så lavt at det av statistiske grunner ikke bør vises.

På spørsmål 36 har vi vist frekvens- og prosentfordeling, fordi svarverdiene ikke er tilpasset gjennomsnittsberegninger. Det understrekes at tallene i dette kapitlet ikke er justert for pasientsammensetning.

---

<sup>8</sup> Ekskl. Feiringklinikken og regionsykehusene

## 5.2 ERFARINGER UNDER SYKEHUSOPPHOLDET

Tabell 5. Gjennomsnitt og standardavvik på spørsmål 1: "Har du, alt tatt i betraktning, tillit til sykehuset?" N = antall svar på spørsmålet. Gjennomsnittet varierer fra 1-10, hvor 10 er best

	Tillit til sykehuset		
	Mean	Std Deviation	Valid N
Feiringklinikken	9,6	,7	121
Regionsykehus	8,4	1,9	2168
Andre sykehus	8,4	1,9	11109
Alle sykehus	8,4	1,9	13398

Tabell 6. Gjennomsnitt og standardavvik på spørsmål 2: "Hvor tilfreds er du, alt i alt, med den pleie og behandling du fikk ved sykehuset?" N = antall svar på spørsmålet. Gjennomsnittet varierer fra 1-10, hvor 10 er best

	Alt i alt tilfreds		
	Mean	Std Deviation	Valid N
Feiringklinikken	9,7	,8	119
Regionsykehus	8,5	1,9	2150
Andre sykehus	8,6	2,0	11015
Alle sykehus	8,6	1,9	13284

Tabell 7. Gjennomsnitt og standardavvik på spørsmål 3: "Hva ventet du på forhånd at sykehusoppholdet skulle bety for det du var lagt inn for?" N = antall svar på spørsmålet. Gjennomsnittet varierer fra 1-10, hvor 10 er best

	Forventninger på forhånd		
	Mean	Std Deviation	Valid N
Feiringklinikken	8,5	1,7	107
Regionsykehus	8,1	2,0	1690
Andre sykehus	8,1	2,2	8536
Alle sykehus	8,1	2,2	10333

Tabell 8. Gjennomsnitt og standardavvik på spørsmål 4: "Hva har sykehusoppholdet (så langt) betydd for det du var lagt inn for?" N = antall svar på spørsmålet. Gjennomsnittet varierer fra 1-10, hvor 10 er best

	Betydning sykehusoppholdet		
	Mean	Std Deviation	Valid N
Feiringklinikken	7,8	2,2	100
Regionsykehus	6,8	2,8	1611
Andre sykehus	6,8	2,9	8066
Alle sykehus	6,8	2,9	9777

Tabell 9. Gjennomsnitt og standardavvik på spørsmål 5: "Opplvde du at personalet gjorde sitt beste for å gi deg effektiv smertelindring?" N = antall svar på spørsmålet. Gjennomsnittet varierer fra 1-10, hvor 1 er best

	Effektiv smertelindring		
	Mean	Std Deviation	Valid N
Feiringklinikken	2,0	2,5	94
Regionsykehus	2,7	2,8	1701
Andre sykehus	2,8	2,9	8823
Alle sykehus	2,8	2,9	10618

Tabell 10. Gjennomsnitt og standardavvik på spørsmål 7: "Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet (etter det du selv kan bedømme)?" N = antall svar på spørsmålet. Gjennomsnittet varierer fra 1-10, hvor 1 er best

	Feilbehandlet		
	Mean	Std Deviation	Valid N
Feiringklinikken	1,3	1,0	120
Regionsykehus	2,0	1,9	2148
Andre sykehus	2,1	2,0	10994
Alle sykehus	2,1	2,0	13262

Tabell 11. Gjennomsnitt og standardavvik på spørsmål 8: "Fikk du fortalt personalet alt som var viktig om din tilstand?" N = antall svar på spørsmålet. Gjennomsnittet varierer fra 1-10, hvor 10 er best

	Fortalt alt om din tilstand		
	Mean	Std Deviation	Valid N
Feiringklinikken	8,9	2,1	121
Regionsykehus	8,5	2,3	2158
Andre sykehus	8,5	2,4	11031
Alle sykehus	8,5	2,4	13310

Tabell 12. Gjennomsnitt og standardavvik på spørsmål 9: "Snakket legene til deg slik at du forsto dem?" N = antall svar på spørsmålet. Gjennomsnittet varierer fra 1-10, hvor 10 er best

	Forsto du legene		
	Mean	Std Deviation	Valid N
Feiringklinikken	9,2	1,6	119
Regionsykehus	8,5	2,2	2174
Andre sykehus	8,4	2,3	11118
Alle sykehus	8,4	2,3	13411

Tabell 13. Gjennomsnitt og standardavvik på spørsmål 10: "Snakket pleiepersonalet til deg slik at du forsto dem?" N = antall svar på spørsmålet. Gjennomsnittet varierer fra 1-10, hvor 10 er best

	Forsto du pleiepersonalet		
	Mean	Std Deviation	Valid N
Feiringklinikken	9,5	1,4	120
Regionsykehus	9,2	1,5	2169
Andre sykehus	9,2	1,6	11137
Alle sykehus	9,2	1,6	13426

Tabell 14. Gjennomsnitt og standardavvik på spørsmål 11: "Mens du var innlagt, fikk du vite det du syntes var nødvendig om virkninger og bivirkninger av nye legemidler du begynte med?" N = antall svar på spørsmålet. Gjennomsnittet varierer fra 1-10, hvor 10 er best

	Alt om virkninger og bivirkninger		
	Mean	Std Deviation	Valid N
Feiringklinikken	7,9	2,9	81
Regionsykehus	6,9	3,3	1242
Andre sykehus	7,2	3,2	5878
Alle sykehus	7,1	3,2	7201

Tabell 15. Gjennomsnitt og standardavvik på spørsmål 12: "Hadde du noen ubesvarte spørsmål om medisiner du skulle ta da du ble utskrevet fra sykehuset?" N = antall svar på spørsmålet. Gjennomsnittet varierer fra 1-10, hvor 1 er best

	Ubesvarte spørsmål ved utskrivning		
	Mean	Std Deviation	Valid N
Feiringklinikken	2,0	2,0	110
Regionsykehus	2,6	2,7	1526
Andre sykehus	2,7	2,8	7372
Alle sykehus	2,7	2,7	9008

Tabell 16. Gjennomsnitt og standardavvik på spørsmål 13: "Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan undersøkelser skulle foregå mens du var innlagt?" N = antall svar på spørsmålet. Gjennomsnittet varierer fra 1-10, hvor 10 er best

	Informasjon om undersøkelser		
	Mean	Std Deviation	Valid N
Feiringklinikken	9,6	1,3	118
Regionsykehus	8,7	2,2	2046
Andre sykehus	8,7	2,2	10389
Alle sykehus	8,7	2,2	12553

Tabell 17. Gjennomsnitt og standardavvik på spørsmål 14: "Fikk du vite det du syntes var nødvendig om resultater fra prøver og undersøkelser mens du var innlagt?" N = antall svar på spørsmålet. Gjennomsnittet varierer fra 1-10, hvor 10 er best

	Informasjon om resultater		
	Mean	Std Deviation	Valid N
Feiringklinikken	9,3	1,7	116
Regionsykehus	8,1	2,6	2054
Andre sykehus	8,1	2,6	10402
Alle sykehus	8,1	2,6	12572

Tabell 18. Gjennomsnitt og standardavvik på spørsmål 15: "Hvilket inntrykk fikk du av utstyret på sykehuset?" N = antall svar på spørsmålet. Gjennomsnittet varierer fra 1-10, hvor 10 er best

	Inntrykk av utstyret til sykehuset		
	Mean	Std Deviation	Valid N
Feiringklinikken	9,6	1,1	121
Regionsykehus	8,6	1,8	2146
Andre sykehus	8,5	1,8	10898
Alle sykehus	8,6	1,8	13165

Tabell 19. Gjennomsnitt og standardavvik på spørsmål 16: "Hvilket inntrykk fikk du av sykehuset for øvrig?" N = antall svar på spørsmålet. Gjennomsnittet varierer fra 1-10, hvor 10 er best

	Inntrykk sykehuset forøvrig		
	Mean	Std Deviation	Valid N
Feiringklinikken	9,7	,8	121
Regionsykehus	8,2	2,2	2165
Andre sykehus	8,3	1,9	11050
Alle sykehus	8,3	2,0	13336

Tabell 20. Gjennomsnitt og standardavvik på spørsmål om det var tilfredsstillende ro på rommet?  
N = antall svar på spørsmålet. Gjennomsnittet varierer fra 1-10, hvor 1 er best

	Tilfredsstillende ro på rommet		
	Mean	Std Deviation	Valid N
Feiringklinikken	1,3	1,0	115
Regionsykehus	2,7	2,5	2061
Andre sykehus	2,6	2,4	10788
Alle sykehus	2,6	2,4	12964

Tabell 21. Gjennomsnitt og standardavvik på spørsmål om det var tilfredsstillende toalettforhold?  
N = antall svar på spørsmålet. Gjennomsnittet varierer fra 1-10, hvor 1 er best

	Tilfredsstillende toalettforhold		
	Mean	Std Deviation	Valid N
Feiringklinikken	1,3	1,1	120
Regionsykehus	2,9	2,7	2117
Andre sykehus	2,7	2,5	10963
Alle sykehus	2,7	2,5	13200

Tabell 22. Gjennomsnitt og standardavvik på spørsmål om det var tilfredsstillende bad og dusjforhold?  
N = antall svar på spørsmålet. Gjennomsnittet varierer fra 1-10, hvor 1 er best

	Tilfredsstillende bad og dusjforhold		
	Mean	Std Deviation	Valid N
Feiringklinikken	1,3	1,2	121
Regionsykehus	3,1	2,7	1978
Andre sykehus	2,9	2,6	10170
Alle sykehus	2,9	2,6	12269

Tabell 23. Gjennomsnitt og standardavvik på spørsmål om det var tilfredsstillende mat? N = antall svar på spørsmålet. Gjennomsnittet varierer fra 1-10, hvor 1 er best

	Tilfredsstillende mat		
	Mean	Std Deviation	Valid N
Feiringklinikken	1,5	1,4	120
Regionsykehus	2,5	2,2	2111
Andre sykehus	2,4	2,1	10895
Alle sykehus	2,4	2,1	13126

Tabell 24. Gjennomsnitt og standardavvik på spørsmål om det var tilfredsstillende renhold? N = antall svar på spørsmålet. Gjennomsnittet varierer fra 1-10, hvor 1 er best

	Tilfredsstillende renhold		
	Mean	Std Deviation	Valid N
Feiringklinikken	1,4	1,4	122
Regionsykehus	2,6	2,2	2118
Andre sykehus	2,4	2,2	10965
Alle sykehus	2,4	2,2	13205

Tabell 25. Gjennomsnitt og standardavvik på spørsmål om det var tilfredsstillende tilgang til telefon? N = antall svar på spørsmålet. Gjennomsnittet varierer fra 1-10, hvor 1 er best

	Tilfredsstillende tilgang til telefon		
	Mean	Std Deviation	Valid N
Feiringklinikken	1,3	1,2	114
Regionsykehus	2,0	2,1	2014
Andre sykehus	2,1	2,2	10281
Alle sykehus	2,1	2,2	12409

Tabell 26. Gjennomsnitt og standardavvik på spørsmål 18: "Følte du at ressursmessige forhold (penger, utstyr og personell) gjorde at du fikk dårligere behandling enn du kunne ha fått?" N = antall svar på spørsmålet. Gjennomsnittet varierer fra 1-10, hvor 1 er best

	Ressursmessige forhold medførte dårligere behandling		
	Mean	Std Deviation	Valid N
Feiringklinikken	1,3	1,0	121
Regionsykehus	2,4	2,3	2155
Andre sykehus	2,4	2,3	11017
Alle sykehus	2,4	2,3	13293



Tabell 27. Gjennomsnitt og standardavvik på spørsmål 19: "Følte du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg?" N = antall svar på spørsmålet. Gjennomsnittet varierer fra 1-10, hvor 10 er best

	Hadde pleierne omsorg		
	Mean	Std Deviation	Valid N
Feiringklinikken	9,7	1,3	122
Regionsykehus	9,1	1,6	2197
Andre sykehus	9,1	1,6	11234
Alle sykehus	9,1	1,6	13553

Tabell 28. Gjennomsnitt og standardavvik på spørsmål 20: "Hadde du tillit til at pleiepersonalet var faglig dyktige, eller følte du noen usikkerhet med hensyn til dette?" N = antall svar på spørsmålet. Gjennomsnittet varierer fra 1-10, hvor 10 er best

	Pleierne faglig dyktige		
	Mean	Std Deviation	Valid N
Feiringklinikken	9,6	1,5	122
Regionsykehus	8,9	1,9	2194
Andre sykehus	8,9	1,9	11208
Alle sykehus	8,9	1,9	13524

Tabell 29. Gjennomsnitt og standardavvik på spørsmål 21: "Synes du pleiepersonalet hadde tid nok til deg når du trengte det?" N = antall svar på spørsmålet. Gjennomsnittet varierer fra 1-10, hvor 10 er best

	Pleierne hadde nok tid		
	Mean	Std Deviation	Valid N
Feiringklinikken	9,4	1,6	123
Regionsykehus	8,3	2,3	2191
Andre sykehus	8,5	2,3	11200
Alle sykehus	8,4	2,3	13514

Tabell 30. Gjennomsnitt og standardavvik på spørsmål 22: "Opplevde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om deg?" N = antall svar på spørsmålet. Gjennomsnittet varierer fra 1-10, hvor 10 er best

	Hadde du fast gruppe pleiere		
	Mean	Std Deviation	Valid N
Feiringklinikken	8,8	2,4	121
Regionsykehus	7,2	3,0	2158
Andre sykehus	7,0	3,2	11001
Alle sykehus	7,0	3,1	13280

Tabell 31. Gjennomsnitt og standardavvik på spørsmål 23: "Følte du at legene hadde omsorg for deg?" N = antall svar på spørsmålet. Gjennomsnittet varierer fra 1-10, hvor 10 er best

	Hadde legene omsorg		
	Mean	Std Deviation	Valid N
Feiringklinikken	9,5	1,2	122
Regionsykehus	8,1	2,4	2189
Andre sykehus	8,2	2,4	11138
Alle sykehus	8,2	2,4	13449

Tabell 32. Gjennomsnitt og standardavvik på spørsmål 24: "Hadde du tillit til at legene var faglig dyktige, eller følte du noen usikkerhet med hensyn til dette?" N = antall svar på spørsmålet. Gjennomsnittet varierer fra 1-10, hvor 10 er best

	Legene faglig dyktige		
	Mean	Std Deviation	Valid N
Feiringklinikken	9,6	1,5	122
Regionsykehus	8,9	1,9	2193
Andre sykehus	8,8	2,1	11164
Alle sykehus	8,8	2,0	13479

Tabell 33. Gjennomsnitt og standardavvik på spørsmål 25: "Opplvde du at det var en lege som hadde hovedansvaret for deg?" N = antall svar på spørsmålet. Gjennomsnittet varierer fra 1-10, hvor 10 er best

	En lege med hovedansvaret		
	Mean	Std Deviation	Valid N
Feiringklinikken	8,6	2,6	119
Regionsykehus	7,3	3,3	2175
Andre sykehus	7,4	3,2	11028
Alle sykehus	7,4	3,2	13322

Tabell 34. Gjennomsnitt og standardavvik på spørsmål 26: "Hvilket inntrykk fikk du av organiseringen av arbeidet på sykehuset i alminnelighet?" N = antall svar på spørsmålet. Gjennomsnittet varierer fra 1-10, hvor 10 er best

	Organisering av arbeidet		
	Mean	Std Deviation	Valid N
Feiringklinikken	9,7	,8	120
Regionsykehus	8,0	2,2	2168
Andre sykehus	8,3	2,1	11021
Alle sykehus	8,2	2,1	13309

Tabell 35. Gjennomsnitt og standardavvik på spørsmål 27: "Mens du var innlagt, opplevde du uforutsett venting av noen art?" N = antall svar på spørsmålet. Gjennomsnittet varierer fra 1-10, hvor 1 er best

	Uforutsett venting		
	Mean	Std Deviation	Valid N
Feiringklinikken	2,4	2,6	120
Regionsykehus	4,5	3,2	2172
Andre sykehus	3,8	3,1	11113
Alle sykehus	3,9	3,1	13405

Tabell 36. Gjennomsnitt og standardavvik på spørsmål 28: "Opplvde du at viktig informasjon om deg og ditt tilfelle kom fram til de personene på sykehuset som skulle bruke den?" N = antall svar på spørsmålet. Gjennomsnittet varierer fra 1-10, hvor 10 er best

	Kom informasjon om deg fram		
	Mean	Std Deviation	Valid N
Feiringklinikken	9,6	1,1	118
Regionsykehus	8,4	2,2	2112
Andre sykehus	8,5	2,1	10680
Alle sykehus	8,5	2,1	12910

Tabell 37. Gjennomsnitt og standardavvik på spørsmål 29: "Opplvde du at personalgruppene samarbeidet godt om den behandlingen og pleien du fikk?" N = antall svar på spørsmålet. Gjennomsnittet varierer fra 1-10, hvor 10 er best

	Personalgruppen samarbeidet godt om behandlingen		
	Mean	Std Deviation	Valid N
Feiringklinikken	9,6	1,0	120
Regionsykehus	8,6	1,9	2144
Andre sykehus	8,6	2,0	10890
Alle sykehus	8,6	2,0	13154

Tabell 38. Gjennomsnitt og standardavvik på spørsmål 30: "Hvordan ble dine pårørende tatt imot når de henvendte seg til personalet på sykehuset?" N = antall svar på spørsmålet. Gjennomsnittet varierer fra 1-10, hvor 10 er best

	Hvordan ble pårørende tatt imot		
	Mean	Std Deviation	Valid N
Feiringklinikken	9,7	,9	91
Regionsykehus	8,8	2,0	1521
Andre sykehus	9,0	1,8	7919
Alle sykehus	9,0	1,9	9531

Tabell 39. Gjennomsnitt og standardavvik på spørsmål 31: "Var det enkelt for dine nærmeste pårørende å få den nødvendige informasjon om deg mens du lå på sykehuset?" N = antall svar på spørsmålet. Gjennomsnittet varierer fra 1-10, hvor 10 er best

	Enkelt for pårørende å få informasjon		
	Mean	Std Deviation	Valid N
Feiringklinikken	9,2	1,8	90
Regionsykehus	8,3	2,4	1329
Andre sykehus	8,5	2,3	6853
Alle sykehus	8,5	2,3	8272

Tabell 40. Gjennomsnitt og standardavvik på spørsmål 32: "Fikk du informasjon om hvilke plager du kunne regne med framover?" N = antall svar på spørsmålet. Gjennomsnittet varierer fra 1-10, hvor 10 er best

	Info plager fremover		
	Mean	Std Deviation	Valid N
Feiringklinikken	8,7	2,6	112
Regionsykehus	7,3	3,1	1898
Andre sykehus	7,3	3,2	9532
Alle sykehus	7,3	3,2	11542

Tabell 41. Gjennomsnitt og standardavvik på spørsmål 33: "Fikk du informasjon om hva du selv kunne gjøre hvis du fikk tilbakefall eller noe ekstra skjedde etter at du kom hjem?" N = antall svar på spørsmålet. Gjennomsnittet varierer fra 1-10, hvor 10 er best

	Informasjon om hva du kunne gjøre selv		
	Mean	Std Deviation	Valid N
Feiringklinikken	8,5	2,6	109
Regionsykehus	7,2	3,3	1787
Andre sykehus	7,2	3,4	8981
Alle sykehus	7,2	3,3	10877

Tabell 42. Gjennomsnitt og standardavvik på spørsmål 34: "Mens du var innlagt, ble du tatt med på råd i forbindelse med behandling og pleie, eller opplevde du at sykehuspersonalet tok bestemmelser over hodet på deg?" N = antall svar på spørsmålet. Gjennomsnittet varierer fra 1-10, hvor 10 er best

	Tatt med på råd		
	Mean	Std Deviation	Valid N
Feiringklinikken	8,4	2,4	97
Regionsykehus	6,9	3,0	1724
Andre sykehus	6,9	3,1	8322
Alle sykehus	6,9	3,0	10143

Tabell 43. Gjennomsnitt og standardavvik på spørsmål 35: "Kan du anbefale sykehuset du nylig var innlagt på til familie og venner?" N = antall svar på spørsmålet. Gjennomsnittet varierer fra 1-10, hvor 10 er best

	Kan du anbefale sykehuset?		
	Mean	Std Deviation	Valid N
Feiringklinikken	9,9	,4	120
Regionsykehus	9,1	1,8	2134
Andre sykehus	9,0	1,9	10869
Alle sykehus	9,0	1,9	13123

Tabell 44. Prosentandeler og frekvenser på ulike svarverdier på spørsmål 36: "Hvis du fikk samme helseproblem igjen, hvilket sykehus ville du ønske å bli behandlet på?"

	Sykehusønske				Total
	Samme sykehus som sist	Hvilket som helst annet sykehus	Et bestemt annet sykehus	Ingen mening	
Feiringklinikken	117	1	1	0	119
	98,3%	,8%	,8%	,0%	100,0%
Regionsykehus	1818	42	55	214	2129
	85,4%	2,0%	2,6%	10,1%	100,0%
Andre sykehus	8735	318	513	1186	10752
	81,2%	3,0%	4,8%	11,0%	100,0%
Total	10670	361	569	1400	13000
	82,1%	2,8%	4,4%	10,8%	100,0%

### 5.3 BEHOV FOR FORBEDRINGER

Tabell 45. Gjennomsnitt og standardavvik på spørsmål om behov for forbedring innen pleietjenesten. N = antall svar på spørsmålet. Gjennomsnittet varierer fra 1-10, hvor 10 er best

	Behov for forbedring pleietjenesten		
	Mean	Std Deviation	Valid N
Feiringklinikken	9,2	2,0	112
Regionsykehus	7,9	2,5	2003
Andre sykehus	8,0	2,5	10016
Alle sykehus	8,0	2,5	12131

Tabell 46. Gjennomsnitt og standardavvik på spørsmål om behov for forbedring innen legetjenesten. N = antall svar på spørsmålet. Gjennomsnittet varierer fra 1-10, hvor 10 er best

	Behov for forbedring legetjenesten		
	Mean	Std Deviation	Valid N
Feiringklinikken	9,1	2,0	112
Regionsykehus	7,7	2,7	1996
Andre sykehus	7,7	2,7	9933
Alle sykehus	7,7	2,7	12041

Tabell 47. Gjennomsnitt og standardavvik på spørsmål om behov for forbedring innen organisering av arbeidet ved sykehuset. N = antall svar på spørsmålet. Gjennomsnittet varierer fra 1-10, hvor 10 er best

	Behov for forbedring organiseringen		
	Mean	Std Deviation	Valid N
Feiringklinikken	9,4	1,7	106
Regionsykehus	7,3	2,8	1905
Andre sykehus	7,6	2,7	9417
Alle sykehus	7,5	2,7	11428

Tabell 48. Gjennomsnitt og standardavvik på spørsmål om behov for forbedring av utstyret ved sykehuset. N = antall svar på spørsmålet. Gjennomsnittet varierer fra 1-10, hvor 10 er best

	Behov for forbedring utstyret		
	Mean	Std Deviation	Valid N
Feiringklinikken	9,1	2,1	105
Regionsykehus	7,5	2,7	1918
Andre sykehus	7,4	2,6	9430
Alle sykehus	7,5	2,6	11453

Tabell 49. Gjennomsnitt og standardavvik på spørsmål om behov for forbedring med hensyn til hvordan pårørende ble møtt. N = antall svar på spørsmålet. Gjennomsnittet varierer fra 1-10, hvor 10 er best

	Behov for forbedring møte med pårørende		
	Mean	Std Deviation	Valid N
Feiringklinikken	9,3	1,9	94
Regionsykehus	8,6	2,2	1722
Andre sykehus	8,6	2,3	8688
Alle sykehus	8,6	2,3	10504

Tabell 50. Gjennomsnitt og standardavvik på spørsmål om behov for forbedring med hensyn til informasjon om undersøkelser. N = antall svar på spørsmålet. Gjennomsnittet varierer fra 1-10, hvor 10 er best

	Behov for forbedring informasjon om undersøkelser		
	Mean	Std Deviation	Valid N
Feiringklinikken	9,0	2,4	111
Regionsykehus	7,8	2,7	1979
Andre sykehus	7,8	2,7	9759
Alle sykehus	7,8	2,7	11849



Tabell 51. Gjennomsnitt og standardavvik på spørsmål om behov for forbedring med hensyn til informasjon om legemidler. N = antall svar på spørsmålet. Gjennomsnittet varierer fra 1-10, hvor 10 er best

	Behov for forbedring informasjon om legemidler		
	Mean	Std Deviation	Valid N
Feiringklinikken	8,4	2,7	109
Regionsykehus	7,4	2,8	1851
Andre sykehus	7,5	2,9	9069
Alle sykehus	7,5	2,9	11029

Tabell 52. Gjennomsnitt og standardavvik på spørsmål om behov for forbedring med hensyn til informasjon og oppfølging med tanke på tiden etter utskrivelse. N = antall svar på spørsmålet. Gjennomsnittet varierer fra 1-10, hvor 10 er best

	Behov for forbedring informasjon og oppfølging		
	Mean	Std Deviation	Valid N
Feiringklinikken	8,4	2,6	106
Regionsykehus	7,0	3,1	1953
Andre sykehus	7,1	3,1	9575
Alle sykehus	7,1	3,1	11634

Tabell 53. Gjennomsnitt og standardavvik på spørsmål om behov for forbedring med hensyn til kommunikasjonen mellom pasient og personalet. N = antall svar på spørsmålet. Gjennomsnittet varierer fra 1-10, hvor 10 er best

	Behov for forbedring av kommunikasjon		
	Mean	Std Deviation	Valid N
Feiringklinikken	9,2	1,9	110
Regionsykehus	8,0	2,5	2012
Andre sykehus	8,1	2,5	10026
Alle sykehus	8,1	2,5	12148

## 5.4 HØFLIGHET OG RESPEKT

Tabell 54. Gjennomsnitt og standardavvik på spørsmål H1: "Hørte du noen gang at personalet snakket om deg som om du ikke var tilstede?" N = antall svar på spørsmålet. Gjennomsnittet varierer fra 1-10, hvor 1 er best

	Personalet snakket som om du ikke var tilstede		
	Mean	Std Deviation	Valid N
Feiringklinikken	1,1	,5	116
Regionsykehus	1,5	1,5	1152
Andre sykehus	1,5	1,5	6581
Alle sykehus	1,5	1,5	7849

Tabell 55. Gjennomsnitt og standardavvik på spørsmål H2: "Ble du møtt med høflighet og respekt fra personalet på sengeposten du lå på?" N = antall svar på spørsmålet. Gjennomsnittet varierer fra 1-10, hvor 1 er best

	Møtt med høflighet og respekt på sengeposten		
	Mean	Std Deviation	Valid N
Feiringklinikken	1,1	,7	112
Regionsykehus	1,7	1,7	1202
Andre sykehus	1,7	1,7	7006
Alle sykehus	1,7	1,7	8320

Tabell 56. Gjennomsnitt og standardavvik på spørsmål H3: "Ble du møtt med høflighet og respekt fra personalet på sykehuset for øvrig?" N = antall svar på spørsmålet. Gjennomsnittet varierer fra 1-10, hvor 1 er best

	Møtt med høflighet og respekt på sykehuset forøvrig		
	Mean	Std Deviation	Valid N
Feiringklinikken	1,2	,6	119
Regionsykehus	1,8	1,6	1204
Andre sykehus	1,7	1,6	6900
Alle sykehus	1,7	1,6	8223

## 5.5 INFORMASJON OG TILGJENGELIGHET

Tabell 57. Gjennomsnitt og standardavvik på spørsmål H4: "Hadde du anledning til å snakke med lege/pleiepersonale på tomannshånd?" N = antall svar på spørsmålet. Gjennomsnittet varierer fra 1-10, hvor 1 er best

	Anledning til å snakke med lege/pleiepersonale på tomannshånd		
	Mean	Std Deviation	Valid N
Feiringklinikken	1,8	1,7	105
Regionsykehus	2,8	2,6	1035
Andre sykehus	2,8	2,7	5735
Alle sykehus	2,8	2,7	6875

Tabell 58. Gjennomsnitt og standardavvik på spørsmål H5: " Opplevde du at sykehuspersonalet ga deg motstridende informasjon om helseproblemet ditt og / eller hvordan det skulle behandles?" N = antall svar på spørsmålet. Gjennomsnittet varierer fra 1-10, hvor 10 er best

	Motstridende informasjon om helseproblem/behandling		
	Mean	Std Deviation	Valid N
Feiringklinikken	9,6	1,3	107
Regionsykehus	8,6	2,5	1085
Andre sykehus	8,5	2,6	6052
Alle sykehus	8,6	2,5	7244

Tabell 59. Gjennomsnitt og standardavvik på spørsmål H6: "Synes du legene hadde tid nok til deg når du trengte det?" N = antall svar på spørsmålet. Gjennomsnittet varierer fra 1-10, hvor 10 er best

	Hadde legene nok tid når du trengte det		
	Mean	Std Deviation	Valid N
Feiringklinikken	9,0	1,9	102
Regionsykehus	7,0	3,1	1072
Andre sykehus	7,2	3,1	6098
Alle sykehus	7,2	3,1	7272

Tabell 60. Gjennomsnitt og standardavvik på spørsmål H7: " Dersom du har hatt behov for kontakt med noen på sykehuset etter at du kom hjem, var det lett å få tak i rette vedkommende?" N = antall svar på spørsmålet. Gjennomsnittet varierer fra 1-10, hvor 1 er best

	Lett å komme i kontakt med sykehuset etter utskrivning		
	Mean	Std Deviation	Valid N
Feiringklinikken	2,1	2,1	40
Regionsykehus	4,0	3,2	594
Andre sykehus	3,9	3,3	3005
Alle sykehus	3,9	3,2	3639

Tabell 61. Gjennomsnitt og standardavvik på spørsmål H8: " Stemmer dine erfaringer med det bildet som mediene gir av dette sykehuset? N = antall svar på spørsmålet. Gjennomsnittet varierer fra 1-10, hvor 10 er best

	Stemmer erfaringer med mediernes bilde av sykehuset		
	Mean	Std Deviation	Valid N
Feiringklinikken	9,1	1,7	100
Regionsykehus	8,1	2,0	1027
Andre sykehus	8,1	2,1	5794
Alle sykehus	8,1	2,1	6921

## APPENDIX A – SPØRRESKJEMA



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

⊥

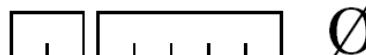
### Undersøkelse om pasienters erfaringer fra sykehusopphold

Undersøkelsen blir gjennomført for å få vite hvordan pasienter har det når de er innlagt på sykehus. Spørsmålene besvares ved at du setter kryss i rutene som passer best.

Det er fint om du sender skjemaet ditt tilbake til HELTEF i løpet av en uke. Returkonvolutten er ferdig adressert og HELTEF betaler porto. Alle svar blir behandlet fortrolig.

Dersom du ønsker å kontakte HELTEF, kan du ringe prosjektsekretær Saga Høgheim på telefon 67 92 94 68, eller prosjektassistent Nina Viksløkken Ødegaard på telefon 67 92 94 76.

⊥



Vi ber deg krysse av her dersom du ønsker å delta i undersøkelsen:

JA, jeg samtykker i å delta i undersøkelsen slik den er beskrevet i følgebrevet fra HELTEF.

⊥

Spørsmålene videre i skjemaet svarer du på ved å sette krysset i en av rutene under hvert spørsmål, slik at det blir en best mulig beskrivelse av din erfaring eller oppfatning. Det er gjerne den aller første reaksjonen på spørsmålene som blir mest riktig. Hvis du får hjelp fra andre til å fylle ut skjemaet, er det viktig at det likevel er dine egne erfaringer og meninger som kommer fram i svarene.

Ofte kan det være slik at teksten i ytterpunktene ikke beskriver din mening. I så fall setter du krysset i en av rutene mellom, for eksempel slik i spørsmål 1

Jeg har liten tillit til sykehuset  Jeg har fullkommen tillit til sykehuset

⊥

⊥

**Erfaringer under sykehusoppholdet:****1. Har du, alt tatt i betraktning, tillit til sykehuset?**Jeg har liten tillit  
til sykehusetJeg har fullkommen tillit  
til sykehuset**2. Hvor tilfreds er du, alt i alt, med den pleie og behandling du fikk ved sykehuset?**

Ikke særlig tilfreds

Absolutt tilfreds

⊥

**3. Hva ventet du på forhånd at sykehusoppholdet skulle bety for det du var lagt inn for?**

Ingen vesentlig bedring

Det kom til å gjøre meg helt frisk

Passer ikke i mitt tilfelle **4. Hva har sykehusoppholdet (så langt) betydd for det du var lagt inn for?**

Ingen vesentlig bedring

Det har gjort meg helt frisk,  
helseproblemet er bortePasser ikke i mitt tilfelle **5. Opplevde du at personalet gjorde sitt beste for å gi deg effektiv smertelindring?**

Ja, alltid

Nei, det hendte ofte at smertene  
mine ble oversettJeg hadde ikke smerter **6. Hvis du måtte overnatte på korridoren, hvordan opplevde du det?**Det gjorde  
meg ingentingDet var en svært  
ubehagelig opplevelseJeg overnattet ikke på korridoren 

⊥

**7. Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet (etter det du selv kan bedømme)?**Behandlingen var  
helt korrektJeg ble alvorlig  
feilbehandlet

⊥

**8. Fikk du fortalt personalet alt som var viktig om din tilstand?**Det var mye jeg  
ikke fikk fortalt

Jeg fikk fortalt alt

⊥

**9. Snakket legene til deg slik at du forsto dem?**

De var ofte vanskelige å forstå  De var alltid svært enkle å forstå

**10. Snakket pleiepersonalet til deg slik at du forsto dem?**

De var ofte vanskelige å forstå  De var alltid svært enkle å forstå

**11. Mens du var innlagt, fikk du vite det du syntes var nødvendig om virkninger og bivirkninger av nye legemidler du begynte med?**

Nei, jeg fikk ikke vite nok om det  Ja, jeg fikk vite alt som var nødvendig

Jeg begynte ikke med nye legemidler

⊥

**12. Hadde du noen ubesvarte spørsmål om medisiner du skulle ta da du ble utskrevet fra sykehuset?**

Nei, ingen  Ja, mange

Jeg skulle ikke ta noen medisiner

**13. Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan undersøkelser skulle foregå mens du var innlagt?**

Nei, jeg fikk ikke vite noe  Ja, jeg fikk vite alt jeg trengte

Jeg gjennomgikk ingen undersøkelser

**14. Fikk du vite det du syntes var nødvendig om resultater av prøver og undersøkelser mens du var innlagt?**

Nei, jeg fikk ikke vite noe  Ja, jeg fikk vite alt jeg trengte

Det var ingen prøver eller undersøkelser

⊥

**15. Hvilket inntrykk fikk du av utstyret på sykehuset?**

Utstyret så ut til å være i svært dårlig stand  Utstyret så ut til å være i svært god stand

**16. Hvilket inntrykk fikk du av sykehuset for øvrig?**

Sykehuset så ut til å være i svært dårlig stand  Sykehuset så ut til å være i svært god stand

⊥

⊥

**17. Var følgende forhold tilfredsstillende på posten du var innlagt ved?**

	Ja, helt tilfredsstillende	Nei, helt uakseptabelt	Ikke aktuelt for meg
Roen på rommet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Toalettforholdene	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bad og dusjforholdene	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Renholdet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tilgangen til telefon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**18. Følte du at ressursmessige forhold (penger, utstyr og personell) gjorde at du fikk dårligere behandling enn du kunne ha fått?**

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

**19. Følte du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg?**

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

**20. Hadde du tillit til at pleiepersonalet var faglig dyktige, eller følte du noen usikkerhet med hensyn til dette?**

Jeg var noe usikker på om de var faglig dyktige  Jeg hadde fullkommen tillit til at de var faglig dyktige

**21. Synes du pleiepersonalet hadde tid nok til deg når du trengte det?**

Nei, pleiepersonalet hadde sjelden nok tid  Ja, pleiepersonalet hadde alltid nok tid når jeg trengte det

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

Nei, det var stadig nye pleiere  Ja, jeg hadde faste pleiere

**23. Følte du at legene hadde omsorg for deg?**

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

**24. Hadde du tillit til at legene var faglig dyktige, eller følte du noen usikkerhet med hensyn til dette?**

Jeg var noe usikker på om de var faglig dyktige  Jeg hadde fullkommen tillit til at de var faglig dyktige

⊥



⊥

25. Opplevde du at det var én lege som hadde hovedansvaret for deg?

Nei, det opplevde jeg overhodet ikke  Ja, det var helt klart at én lege hadde ansvaret

26. Hvilket inntrykk fikk du av organiseringen av arbeidet på sykehuset i alminnelighet?

Arbeidet virket rotete og tilfeldig  Arbeidet virket meget godt organisert

27. Mens du var innlagt, opplevde du uforutsett venting av noen art?

Nei, ikke i det hele tatt  Ja, stadig

28. Opplevde du at viktig informasjon om deg og ditt tilfelle kom fram til de personene på sykehuset som skulle bruke den?

Viktig informasjon ble ofte borte  Viktig informasjon kom alltid fram

29. Opplevde du at personalgruppene samarbeidet godt om den behandlingen og pleien du fikk?

Nei, de samarbeidet ikke godt  Ja, de samarbeidet svært godt

⊥

30. Hvordan ble dine pårørende tatt imot når de henvendte seg til personalet på sykehuset?

De fikk liten oppmerksomhet  De ble meget godt mottatt

Ikke aktuelt for meg

31. Var det enkelt for dine nærmeste pårørende å få den nødvendige informasjon om deg mens du lå på sykehuset?

Det var noen ganger vanskelig  Det var alltid svært enkelt

⊥

Ikke aktuelt for meg

32. Fikk du informasjon om hvilke plager du kunne regne med framover?

Jeg fikk svært lite informasjon  Jeg fikk nok informasjon

Ikke aktuelt for meg

⊥

33. Fikk du informasjon om hva du selv kunne gjøre hvis du fikk tilbakefall eller noe ekstra skjedde etter at du kom hjem?

Nei, overhodet ingen informasjon  Ja, jeg fikk nok informasjon

Ikke aktuelt for meg

34. Mens du var innlagt, ble du tatt med på råd i forbindelse med behandling og pleie, eller opplevde du at sykehuspersonalet tok bestemmelser over hodet på deg?

⊥

Alt ble bestemt  
over hodet på meg

Jeg ble alltid tatt med  
på råd

Jeg ønsket ikke å bli tatt med på råd

35. Kan du anbefale sykehuset du nylig var innlagt på til familie og venner?

Nei, slett ikke

Ja, absolutt

36. Hvis du fikk samme helseproblem igjen, hvilket sykehus ville du ønske å bli behandlet på?

Det samme som jeg  
nylig var innlagt på

Et hvilket som  
helst annet  
sykehus

Et annet sykehus,  
nemlig:

Ingen  
mening

.....

⊥

### Behov for forbedringer:

Nedenfor er en liste over ulike sider ved sykehuset. Vi vil gjerne vite din mening om behovet for forbedring, slik du ser det ut fra dine erfaringer.

Stort behov  
for forbedring

Absolutt ikke behov  
for forbedring

Pleietjenesten

Legetjenesten

Organiseringen av arbeidet ved sykehuset

Utstyr ved sykehuset

Måten mine pårørende ble møtt på

Informasjon om undersøkelser

⊥

Informasjon om legemidler

Informasjon og oppfølging med tanke  
på tiden etter utskrivning

Kommunikasjonen mellom pasient  
og personale

⊥

⌞

### Høflighet og respekt:

H1. Hørte du noen gang at personalet snakket om deg som om du ikke var tilstede?

Nei, aldri  Ja, stadig

Ikke aktuelt

⌞

H2. Ble du møtt med høflighet og respekt fra personalet på sengeposten du lå på?

Ja, alle var alltid høflige  Nei, det hendte noen var uhøflige

H3. Ble du møtt med høflighet og respekt fra personalet på sykehuset for øvrig?

Ja, alle var alltid høflige  Nei, det hendte noen var uhøflige

### Informasjon og tilgjengelighet:

H4. Hadde du anledning til å snakke med lege/pleiepersonale på tomannshånd?

Ja, jeg hadde god anledning til det  Nei, det var ikke mulig for meg

Ikke aktuelt

⌞

H5. Opplevde du at sykehuspersonalet ga deg motstridende informasjon om helseproblemet ditt og / eller hvordan det skulle behandles?

Ja, stadig  Nei, ikke i det hele tatt

Ikke aktuelt

H6. Synes du legene hadde tid nok til deg når du trengte det?

Nei, legene hadde sjelden nok tid  Ja, legene hadde alltid nok tid når jeg trengte det

Ikke aktuelt

⌞

H7. Dersom du har hatt behov for kontakt med noen på sykehuset etter at du kom hjem, var det lett å få tak i rette vedkommende?

Ja, det var svært lett  Nei, det var svært vanskelig

Ikke aktuelt

H8. Stemmer dine erfaringer med det bildet som mediene gir av dette sykehuset?

Nei, erfaringene mine er mye dårligere  Nei, erfaringene mine er mye bedre

**Bakgrunnsopplysninger:** ⊥

Opplysningene skal brukes til å undersøke om ulike pasientgrupper har forskjellige erfaringer under sykehusoppholdet.

1. **Kjønn:** Mann  Kvinne  Alder  år

2. **Stort sett, vil du si at din helse er?**

Utmerket Meget god God Nokså god Dårlig 

3. **Hvor mange ganger har du vært innlagt på sykehus i løpet av de siste to årene?**

1 gang 2 ganger 3–5 ganger 6–10 ganger mer enn 10 ganger 

⊥

4. **I hvor mange år har du gått på skole / tatt utdanning etter at du var ferdig med obligatorisk grunnskole?**

Antall år 

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

5. **Er morsmålet ditt et skandinavisk språk (inkludert samisk)?**

 Ja Nei

⊥

*En stor takk  
for at du deltar i  
undersøkelsen!*

⊥